

## Keinoja vahinkojen välttämiseksi ohjelmapalveluissa

Leena Puranen

Opinnäytetyö  
Matkailun liikkeenjohdon  
koulutusohjelma  
2009



Matkailun liikkeenjohto

<p><b>Tekijät</b> Leena Puranen</p>	<p><b>Aloitusvuosi</b> 2005</p>
<p><b>Opinnäytetyön nimi</b> Keinoja vahinkojen välttämiseksi ohjelmapalveluissa</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 84 + 17</p>
<p><b>Ohjaaja tai ohjaajat</b> Leena Grönroos</p>	
<p>Ohjelmapalveluiden turvallisuutta on tutkittu Suomessa vain vähän, joten jokainen aiheesta tehty tutkimus tuo hyödyllistä lisätietoa alan kehittämistä ajatellen. Asiakkaat vaativat ohjelmapalveluilta entistä parempia elämyksiä, jolloin myös palvelun riskit kasvavat. Ohjelmapalveluissa turvallisuusasiat vaativat nykyään entistä enemmän tarkkailua, ja turvallisuusasioita voidaan edistää muun muassa lainsäädännön, valvonnan ja koulutuksen avulla. Turvallisuuskoulutusta ohjelmapalveluyrittäjille järjestää Suomessa muun muassa tämän työn toimeksiantaja Matkailun teemaryhmä.</p> <p>Työn tavoitteena oli selvittää keinoja ohjelmapalveluissa sattuneiden vahinkojen välttämiseksi. Varsinaisen tavoitteen lisäksi tutkittiin ohjelmapalvelujen kannalta tärkeään tuoteturvallisuuden liittyviä tekijöitä sekä mukana olleiden ohjelmapalvelujen riskitekijöitä. Tutkimus suoritettiin ottamalla yhteyttä sähköpostitse Suomen kuntien terveystarkastajiin, joille ohjelmapalveluyrittäjien tulee ilmoittaa sattuneista vahingoista. Nämä kunnat valittiin riippuen siitä, kuinka paljon kunkin kunnan kotisivuilla matkailu- ja ohjelmapalveluja sekä erilaisia aktiviteetteja oli tarjolla. Tämän perusteella maakunnista valittiin tutkimukseen mukaan 161 suurinta sekä matkailullisesti merkittävintä kuntaa.</p> <p>Tutkimuksen tulosten mukaan vahinkojen yleisimpiä välttämiskeinoja olivat parempi palvelunharjoittajan tai henkilöstön ammattitaito sekä asiakkaan oma vastuu ja huolellisempi toiminta. Ammattitaitoon liittyen vahinko olisi voitu välttää useimmiten paremman välineistä ja turvallisuusvarusteista huolehtimisen, tarkempien asiakkaalle annettujen ennakkotietojen ja toimintaohjeiden sekä huolellisemmän riskien arvioinnin avulla. Itse asiakkaaseen liittyviä riskitekijöitä olivat puolestaan huolimattomuus, ohjeiden noudattamatta jättäminen sekä omien kykyjen väärinarviointi. Tutkimuksen mukaan tulevissa alan koulutuksissa tulisi kiinnittää huomiota edellä mainittujen ammattitaitoon liittyvien tekijöiden lisäksi myös turvallisuusasiakirjaan sekä vahinkojen ilmoitusvelvollisuuteen.</p> <p>Työn tarkoituksena oli kerätä lisämateriaalia Matkailun teemaryhmän toimintaan. Työn avulla Matkailun teemaryhmä saa toimintansa avuksi analysoitua tietoa siitä, mihin seikkoihin koulutuksiin osallistuvien ohjelmapalvelunharjoittajien huomio kannattaa erityisesti kiinnittää. Lisäksi yksittäin analysoituja vahinkotapauksia Matkailun teemaryhmä voi käyttää konkreettisina käytännön vahinkoesimerkkeinä esimerkiksi koulutustilaisuuksissa.</p>	
<p><b>Asiasanat</b> Ohjelmapalvelut, turvallisuus, vahingot, tuoteturvallisuus</p>	

Tourism Management

<p><b>Authors</b> Leena Puranen</p>	<p><b>Year of entry</b> 2005</p>
<p><b>The title of thesis</b> Approaches to prevent accidents in tourism activities</p>	<p><b>Number of pages and appendices</b> 84 + 17</p>
<p><b>Supervisors</b> Leena Grönroos</p>	
<p>Tourism activities is a field that has not been studied much in Finland in the past, which is why every study conducted brings valuable information when considering the development of the field. Customers are demanding stronger experiences from their activities, which in turn increases the risk on the field. Safety and security in tourism activities require even more observation nowadays, and these safety and security issues can be promoted through legislation, supervision and education, just to name a few. For example, the client of this study, <i>Matkailun teemaryhmä</i>, organizes safety and security training for the activity providers with the purpose of collecting additional material for the operations.</p> <p>The purpose of this bachelor's study is to observe different approaches to prevent accidents from happening in the tourism sector. Additionally, research was done on important factors related to product safety, as well as factors that cause risk in the activities. The research was conducted by using email to contact the health inspectors of counties in Finland, to whom the activity companies have to report about their accident cases. A total of 161 counties were involved in the study, which were carefully selected depending on how many tourism-related activities they provide, and how many different activities were offered on their internet pages. Based on these facts, the smallest and least significant counties were excluded from the study.</p> <p>According to the study, the most common methods to avoid accidents were better awareness and knowledge of the personnel, as well as the customer's more careful behavior. Accidents related to professionalism could have been avoided in most cases with better care of the equipment and safety gear, by giving the customer more accurate information beforehand, as well as by more careful risk evaluation. Risk factors related to the customer were carelessness, not following the instructions, and misevaluating one's own capabilities. As the study states, the previously mentioned professionalism-related factors, safety documents and the common duty to inform of accidents should be focused on in the tourism education and training programs in the future.</p> <p>This study helps <i>Matkailun teemaryhmä</i> to gain specifically analyzed information. The activity service providers who attend educational and training programs should pay close attention to this information. <i>Matkailun teemaryhmä</i> can also use the cases that are individually analyzed in the study as practical examples in specific educational training events.</p>	
<p><b>Key words</b> Tourism activities, security, accidents, product safety</p>	

## Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Ohjelmapalveluun ja työhön liittyvät käsitteet.....	4
2.1 Ohjelmapalvelun määritelmät .....	4
2.2 Ohjelmapalveluelinkeino Suomessa.....	6
2.3 Moottorikelkkailu, vesiaktiviteetit ja ratsastus .....	9
3 Ohjelmapalveluja koskeva tuoteturvallisuus .....	12
3.1 Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta .....	14
3.2 Kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavat tiedot.....	17
3.3 Hygieniasetus ja vahingon korvaaminen ohjelmapalveluissa .....	18
4 Ohjelmapalveluiden muut turvallisuustekijät.....	21
4.1 Ohjelmapalveluiden turvallisuutta edistävät laatujärjestelmät.....	21
4.2 Ammattitaito, toimintaympäristö ja välineet .....	24
4.3 Turvallisuusasiakirja ja -suunnitelma sekä suuririskiset aktiviteetit .....	27
4.4 Riskien arviointi ja hallinta .....	31
5 Tutkimus ohjelmapalveluissa sattuneista vahingoista .....	37
5.1 Tutkimuksen tavoite ja toimeksiantaja .....	37
5.2 Tutkimuksen aineistonkeruu ja analysointimenetelmä.....	38
5.3 Vahinkotapaukset .....	41
5.4 Miksi vahingot tapahtuivat ja miten ne olisi voitu välttää .....	55
5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys .....	66
6 Johtopäätökset.....	67
6.1 Tuoteturvallisuus .....	67
6.2 Riskitekijät .....	70
6.3 Vahinkojen välttämiskeinot.....	74
7 Pohdinta .....	77
7.1 Kehitysehdotukset.....	77
7.2 Oman työn arviointi.....	78
Lähteet .....	79
Liitteet	
Liite 1. Terveystarkastajille lähetetty sähköpostikysely tutkimusta varten.....	85
Liite 2. Vahinkotapaukset Matkailun teemaryhmän käyttöön.....	86

# 1 Johdanto

Työn tavoitteena on selvittää, miten ohjelmapalveluissa sattuneet vahinkotapaukset olisi voitu välttää. Tämä vaatii ensin vahinkojen kartoittamista sekä tutkimusta siitä, miksi vahingot satuivat. Varsinaisen tavoitteen lisäksi selvitetään myös ohjelmapalveluiden kannalta tärkeään tuoteturvallisuuteen ja sen sisältämään lainsäädäntöön liittyviä tekijöitä sekä mukana olleiden ohjelmapalveluiden riskitekijöitä. Ohjelmapalveluiden turvallisuutta ei ole tutkittu Suomessa kovinkaan paljon, joten jokainen aiheesta tehty tutkimus tuo hyödyllistä lisätietoa alan kehittämiseen. Työn toimeksiantaja Matkailun teemaryhmä järjestää turvallisuuskoulutusta ohjelmapalveluyrittäjille, ja työn tarkoituksena on saada toimeksiantajalle lisää koulutusmateriaalia tutkimusta varten kerättyjen vahinkotapausten avulla. Nämä vahinkotapaukset ovat konkreettisia käytännön esimerkkejä sattuneista vahingoista, joita Matkailun teemaryhmä voi käyttää apuna koulutuksessa. Lisäksi Matkailun teemaryhmä saa toimintansa avuksi analysoitua tietoa siitä, mihin seikkoihin koulutuksiin osallistuvien ohjelmapalvelunharjoittajien huomio kannattaa erityisesti kiinnittää.

Matkailijoiden määrä ja vaatimukset ovat kasvaneet jatkuvasti, ja nykyään asiakas vaikuttaa entistä enemmän ostamansa matkan sisältöön. Matkailun ohjelmapalvelut ovat osa koko matkailuelinkeinoa, minkä vuoksi myös ohjelmapalveluissa asiakkaat vaativat enemmän elämyksiä ja parempaa laatua. Samalla, kun asiakkaat odottavat ohjelmapalvelulta entistä parempia elämyksiä, myös palvelun riskit kasvavat. Siksi ohjelmapalveluissa laatu- ja turvallisuusasiat vaativat entistä enemmän tarkkailua. Laadukas ohjelmapalvelu määrittellään usein turvallisuuden kautta, jolloin laadukkaan ohjelmapalvelun odotetaan tietenkin olevan myös turvallinen (Kuluttajavirasto 2003, 4). Siksi tässä työssä keskitytään lähinnä turvallisuusasioiden tarkastelemiseen. Ohjelmapalvelun turvallisuuden huomioonottaminen varsinkin vauhdikkaissa elämyspalveluissa vaatii usein palvelunharjoittajan tasapainottelua kahden roolin välillä; hänen on pystyttävä luomaan ainutlaatuinen elämys ja kannettava samaan aikaan vastuu elämyksen turvallisuudesta. (Wilks, Pendergast & Leggat 2006, 171–182.)

Ohjelmapalvelun turvallisuuden lisäksi siitä syntyvä elämys on siis tärkeä osa ohjelmapalvelun laatua. Elämys syntyy matkailijan mielessä ja se tarkoittaa positiivista, muistijäljen jättävää, ikimuistoista ja henkilökohtaista kokemusta (Lapin Elämysteollisuuden osaamiskeskus 2009). Tällaisen positiivisen elämyksen kokemiseksi ovat ohjelmapalvelujen turvallisuusseikat erittäin tärkeässä roolissa. Usein elämyksen kokeminen vesittyy, jos ohjelmapalvelun suorittaminen vaarantaa asiakkaan turvallisuuden ja aiheuttaa asiakkaalle esimerkiksi vaaran tunteen, vaaratilanteen tai loukkaantumisen. Ohjelmapalveluiden turvallisuuden kannalta olennaisia asioita

ovat palveluntuottajan ja henkilöstön ammattitaito sekä toimintaympäristön ja välineiden turvallisuuden vaikuttavat tekijät. Myös riskienhallinta on olennainen osa ohjelmapalvelujen turvallisuutta. Ohjelmapalvelunharjoittajan on oltava ensin tietoinen palvelunsa riskeistä, jotta hän voi luoda keinoja niiden asettamiseksi sellaiselle tasolle, ettei riski muutu todelliseksi vaaraksi. Lisäksi turvallisuutta edistävällä lainsäädännöllä on oma asemansa ohjelmapalveluyrittäjän arjessa. Tärkeimpiä turvallisuuden liittyviä lakeja ovat laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004), valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004), tuotevastuulaki (694/1990) sekä vahingonkorvauslaki (214/1974).

Tutkimuksessa käytettävä materiaali kerätään ohjelmapalveluissa sattuneiden vahinkotapausten muodossa, jotka analysoidaan turvallisuuden liittyvän lainsäädännön ja muiden ohjeistusten avulla. Vahinkoja verrataan Suomen lainsäädäntöön ja muihin turvallisuusohjeistuksiin, sillä ne ovat juuri niitä ohjeistuksia, joita Suomessa toimivat ohjelmapalveluyrittäjät noudattavat. Siksi tutkimus on rajattu Suomessa järjestetyissä ohjelmapalveluissa sattuneisiin vahinkoihin. Ohjelmapalveluissa sattuneet vahingot kerättiin ottamalla yhteyttä sähköpostitse eri puolella Suomea sijaitseviin kuntiin, joiden terveystarkastajille ohjelmapalveluissa sattuneet vahingot ilmoitetaan. Yhteensä vuoden 2009 alussa Suomessa oli 348 kuntaa (Kunnat 2009), joiden joukosta nämä kyseiset kunnat valittiin sen mukaan, kuinka paljon kunkin kunnan kotisivuilla matkailu- ja ohjelmapalveluja sekä erilaisia aktiviteetteja oli tarjolla. Tämän perusteella maakunnista valittiin tutkimukseen mukaan 161 suurinta sekä matkailullisesti merkittävintä kuntaa.

Työhön liittyvistä aikaisemmista tutkimuksista Pia Saukkoriipin vuonna 2005 tekemä opinnäytetyö antaa hyödyllistä ennakkotietoa Itä-Suomen alueen ohjelmapalvelujen turvallisuudesta. Saukkoriipin työn lähtökohtana oli aikaisemmat ohjelmapalveluista tehdyt tutkimukset, joiden perusteella onnettomuuksia ja läheltä piti – tilanteita sattuu, mutta niistä ei läheskään aina ilmoiteta valvontaviranomaisille ja usein myös siksi, että tuoteturvallisuuslain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta ei olla monissa yrityksissä edes tietoisia. Saukkoriipin mukaan oli siis tarvetta lähteä selvittämään, kuinka tietoisia yritykset ovat vahinkojen ja onnettomuuksien ilmoitusvelvollisuudesta, millaisia onnettomuuksia tai läheltä piti -tilanteita Itä-Suomen alueen ohjelmapalveluyrityksissä on kahtena viime vuonna sattunut sekä millainen alueen ohjelmapalveluyritysten turvallisuuden taso on yleensä. (Saukkoriipi 2005.)

Saukkoriipin tutkimuksesta selvisi, että onnettomuuksia ja läheltä piti – tilanteita sattuu, vaikka niistä ei yleensä ilmoiteta valvontaviranomaisille. Suurin osa yrityksistä oli kuitenkin tietoisia kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain (75/2004) 4 §:n mukai-

sesta onnettomuuksien ja läheltä piti – tilanteiden ilmoitusvelvollisuudesta. Vaikka monissa turvallisuusasioissa oli parantamisen varaa, tuloksista selvisi, että yrittäjien tietoisuus muun muassa turvallisuuteen liittyvien määräysten kannalta on kasvanut. (Saukkoriipi 2005.) Taustana Saukkoriipin opinnäytetyölle oli aikaisempien tutkimusten lisäksi yhteydenotto Itä-Suomen läänin kanssa, josta selvisi, että sille ei ollut tullut yhtään vahinkoilmoitusta ohjelmalveluissa sattuneista vahingoista. Tässä työssä kyseistä ilmoitusvelvollisuutta ja sen merkitystä ohjelmalvelupalvelualan kehittämisen kannalta käsitellään vahinkojen tuoteturvallisuuden ja sen sisältämän lainsäädännön yhteydessä.

## 2 Ohjelmapalveluun ja työhön liittyvät käsitteet

Ennen ohjelmapalveluiden turvallisuuteen keskittymistä käsitellään ohjelmapalveluun ja tähän työhön liittyviä käsitteitä. Jotta lukija saa paremman kuvan siitä, millainen ala on kyseessä, tarkastellaan vahinkotapauksen määritelmää, ohjelmapalveluun osallistuvia tahoja, itse ohjelmapalvelulle annettuja määritelmiä sekä alan ominaisuuksia Suomessa. Ohjelmapalvelussa vahinkotapaus tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan loukkaantumiseen johtanutta vahinkoa. Lisäksi ohjelmapalveluissa tapahtuu läheltä piti – tilanteita, joissa loukkaantumiselta tai muulta vahingolta säästytään täpärästi. Tässä työssä puhutaan usein vain vahinkotapauksista, joilla tekstin selkeyttämiseksi tarkoitetaan myös läheltä – piti tilanteita.

Ohjelmapalveluun osallistuvista tahoista ohjelmapalveluntuottaja tuottaa ohjelmapalvelun ja huolehtii liikkeenjohdollisista asioista, kuten henkilöstön palkkaamisesta ja talousasioista. Palveluntuottaja voi olla joko suuri ohjelmapalveluyritys tai muutaman henkilön yksityinen palveluntuottaja. Usein yksityinen palveluntuottaja voi huolehtia liikkeenjohdollisten asioiden lisäksi myös palvelun toteuttamisesta, mutta yleensä suurilla ohjelmapalveluyrityksillä on paljon työntekijöitä ja muuta henkilöstöä. Silloin nämä henkilöt ovat vastuussa ohjelmapalvelun toteuttamisesta paikan päällä, ja toimivat siten ohjelmapalveluntoteuttajina. Tässä työssä käytetään ilmaisua ohjelmapalvelunharjoittaja tarkoittamassa henkilöä tai yritystä, joka vastaa esimerkiksi ohjelmapalvelun turvallisuudesta. Ohjelmapalvelunharjoittaja voi tällaisessa tapauksessa olla niin palveluntuottaja kuin -toteuttaja. Lisäksi yrityksillä on usein alihankkijoita, joille kuuluu osa ohjelmapalvelun toteuttamisesta. Yritys-alihankkija – suhdetta ja siihen liittyviä säännöksiä tarkastellaan myöhemmin työn turvallisuusosiossa.

### 2.1 Ohjelmapalvelun määritelmät

Matkailun ohjelmapalvelulle on matkailun kirjallisuudessa annettu muutamia erilaisia määritelmiä, mikä vaikeuttaa yhtenäisen käsityksen muodostamista. Osaltaan tällainen käsitteiden sekasorto saattaa johtua alan nuoruudesta, johon tulisi saada yhtenäisyys mahdollisimman pian. (Matkailualan vuosikirja 2005, 50–51.) Vaikka ohjelmapalvelun määritelmiä on erilaisia, niillä kaikilla on myös paljon yhteisiä elementtejä. Kaikki määritelmät korostavat matkailijan osallistumista johonkin aktiiviseen toimintaan tai tapahtumaan. (Verhelä & Lackman 2003, 17.)

Ohjelmapalvelut ovat omatoimisia tai ohjattuja toimintoja, jotka pohjautuvat asiakaslähtöisesti luontoon, kulttuuriin, viihteeseen, liikuntaan tai terveyteen (Opetushallitus 2000). Ohjelmapalvelut määritellään myös matkailutuotteeseen liittyviksi aktiviteeteiksi, jotka muodostavat mat-



kan toiminnallisen osan. Ohjelmapalvelut voivat olla matkailukohteen vetovoimatekijöitä, jotka vaikuttavat vahvasti matkakohteen valintaan tai ne voivat olla viihtyvyyttä lisääviä elementtejä. Usein ohjelmapalvelut määritellään myös erilaisten teemojen mukaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö, TEM 2002, 5.) Ohjelmapalveluiksi luetaan usein ohjatut aktiviteetit, kuten moottorikelkkasafarit ja kanoottiretket, mutta ohjelmapalveluja ovat muun muassa myös luontoon liittyvät ohjatut aktiviteetit, harrastus- ja virkistyspalvelut, rakennetut aktiviteetti- ja huvikohdeet, kilpailutapahtumat sekä kulttuuri- ja taidetapahtumat. Laajemmassa mielessä ohjelmapalveluiksi Suomessa voidaan laskea myös hiihtokeskukset, eläintarhat, huvipuistot ja museot. (TEM 2008, 9.) Usein tällainen määritelmä jaetaan vielä pienempiin osiin, joista muutamina esimerkkeinä liikunta-, hyvinvointi- ja terveys-, ruoka-, kulttuuri- ja seikkailumatkailu (Matkailualan vuosikirja 2005, 51).

UNWTO:n (United Nations World Tourism Organisation) määritelmässä ohjelmapalvelut jaetaan puolestaan vesi- ja ranta-aktiviteetteihin, talviaktiviteetteihin, luontomatkailuun (luonnon tarkastelu), sosiaaliseen elämään ja kilpailuihin (teoksessa Verhelä & Lackman 2003, 16–17). Tätä määritelmää hyväksi käyttäen ohjelmapalvelut on jaettu Suomen oloihin soveltuviksi. Jaottelussa erotellaan ohjelmapalvelut harrastus- ja virkistyspalveluihin sekä kulttuuri- ja taidepalveluihin. Harrastus- ja virkistyspalveluihin lukeutuvat muun muassa luontoaktiviteetit, rakennetut aktiviteetit ja huvikohdeet sekä kilpailutapahtumat. Luontoaktiviteetit jaetaan vielä pienempiin osiin, joista tavallisimpia ovat suojelualueisiin tutustuminen, retkeily- ja ulkoilureittien käyttö, metsästys, kalastus, maastohiihto, laskettelu, koiravaljakkoretket, moottorikelkkailu, sienestys, marjastus, vesiurheilu sekä järvimatkailu. (Hemmi & Vuoristo 1993, 227.) Rakennettuihin aktiviteetteihin kuuluvat taas esimerkiksi golfradat sekä kylpylät, ratsastuskentät, eläinpuistot sekä puuhamaat. Toisessa laajemmassa kokonaisuudessa, kulttuuri- ja taidepalveluissa matkailija on usein passiivisena osallistujana, mikä tarkoittaa esimerkiksi nähtävyyksien katselemista tai konserttien kuuntelemista. Muita tällaisia palveluja ovat esimerkiksi museot, teatterit ja erilaiset messut. (Matkailualan vuosikirja 2005, 50–51.)

Tällaisten teeman mukaan annettujen määritelmien lisäksi ohjelmapalveluja voidaan tarkastella sen mukaan, onko kyseessä omatoiminen ohjelmapalvelu, ohjattu ohjelmapalvelu vai tapahtuma. Omatoimiset ja ohjatut palvelut sekä tapahtumat on jaoteltu selkeästi erilaisiksi palveluikseen. Omatoiminen ohjelmapalvelu on usein passiivinen, tarkkailuluonteinen ja pääsymaksuton, kun taas ohjatulle palvelulle tyypillistä on aktiivisuus ja maksullinen osallistuminen. (Matkailualan vuosikirja 2005, 52–53.) Tapahtumat ovat usein jostain siltä väliltä, ja nimetään niin sanotuiksi puoliaktiivisiksi ohjelmapalveluiksi, joihin yleensä sisältyy pääsymaksu (Komppula & Boxberg 2002, 134).

Omatoimipalvelujen ensisijaisia tuottajia ovat muun muassa maaseutumatkailuyritykset, mökkipalvelun tarjoajat sekä huvi- ja luonnonpuistot. Luontoon liittyvälle omatoimipalvelulle luonteenomaista on esimerkiksi ennakkoon tapahtuva kävelyreitit esittely ennen omatoimipalvelun alkamista. Omatoimipalvelu voi olla myös esimerkiksi markkinoilla käynti tai jonkin tapahtuman seuraaminen sivusta. Ohjatussa palvelussa palveluntuottajina ovat usein erilaiset ohjelmapalveluyritykset, terveyskylpylät tai oppaat. Ohjatussa palvelussa asiakas suorittaa palvelun ohjauksen ja seurannan alaisena, ja se voi olla esimerkiksi kulttuurikierros, kelkkaretki tai aerobic-tunnille osallistuminen. Tapahtumissa taas toteuttajina toimivat yritykset, yhteisöt ja järjestöt sekä esimerkiksi tanssisalit ja urheilukenttätoiminnasta vastaavat tahot. Tapahtumat on suunnattu rajaamattomalle asiakasjoukolle, ja niitä voivat olla muun muassa musiikkijuhlat, yritystilaisuudet, häät ja erilaiset messut. (Matkailualan vuosikirja 2005, 52–53.) Usein myös ohjelmapalveluiden yhtenä osana oleva käsite opastuspalvelut sivuavat hyvin läheltä ohjelmapalveluita, sillä ohjelmapalvelujen parissa työskentelevät ihmiset toimivat työssään usein myös opastajina. Myös perinteiset opastuspalvelut esimerkiksi kaupungin keskustassa tai muussa mielenkiintoisessa kohteessa täyttävät useimmiten ohjelmapalvelun määritelmän sisällön. (Verhelä & Lackman 2003, 17.)

## 2.2 Ohjelmapalveluelinkeino Suomessa

Matkailun ohjelmapalveluelinkeinosta tai toimialasta on melko mahdotonta saada täysin ajan-kohtaista tietoa, sillä palveluja tuotetaan monilla eri toimialoilla ja monissa eri yrityksissä (Verhelä 2007, 24). Perinteisimpiä tuottajia ovat olleet hotellit ja ravintolat, mutta nykyään löytyy entistä enemmän varsinaisia ohjelmapalveluyrityksiä ja yksityisyrittäjiä. Lisäksi myös erilaiset matkailuorganisaatiot, järjestöt, kylpylät, vapaa-aikakeskukset, maaseutumatkailuyritykset sekä matkanjärjestäjät ovat vahvasti mukana toiminnassa. Asiakkaiden vaatimukset lisääntyvät jatkuvasti, jolloin myös ohjelmapalvelualalla on alettu erikoistumaan ja verkostoitumaan. (Verhelä & Lackman 2003, 21.) Levin matkailun toimitusjohtaja Jussi Töyrylä ottaa esille erään mielenkiintoisen seikan Suomen talven vetovoimatekijöistä. Hänen mukaansa keskieurooppalaisilla on lähialueillaan sen verran hyvät hiihtomahdollisuudet, että Suomeen asti heidän ei hiihtämisen vuoksi tarvitse matkustaa. Suomessa kiehtovat sen sijaan pohjoinen eksotiikka sekä erilaiset ja ainutlaatuiset ohjelmapalvelut, kuten poro- ja huskyajelut sekä moottorikelkkaretket. Nämä ohjelmapalvelut ovat alun perin syntyneet joulumatkailijoiden tarpeisiin mutta nykyään ne kiinnostavat ilman joulupukkiakin. Ulkomaalaisten osuus on viimeisen kymmenen vuoden aikana kasvanut räjähdysmäisesti, ja joululla on edelleen suuri merkitys Pohjois-Suomen mat-

kailulle. Töyrylän mukaan ohjelmapalvelujen asiakaskuntaa ovat juuri joulumatkalaiset sekä yritysasiakkaat. (Riikilä 2008, 5-6.)

Matkailun ohjelmapalvelujen tämän hetkistä tilannetta ja kasvua tarkastellessa ohjelmapalveluyrityksistä liikuntasektorin yritykset ovat viime vuosina kasvattaneet eniten kysyntää, kun taas huvipuistojen ja puuhamaiden määrä on pysynyt lähes ennallaan. Vuonna 2006 ohjelmapalvelusektorilla oli 2112 yritystä, joiden yhteenlaskettu liikevaihto oli 575 miljoonaa euroa ja joka tarkoittaa noin kuuden prosentin kasvua edellisvuoden liikevaihtoon. Aktiviteetti- ja elämyspalveluyrityksille taas on tyypillistä sesonkiluonteisuus ja alihankkijana toimiminen. Lisäksi matkailun ohjelmapalvelutuotteita myydään ja tuotetaan usein myös osana maaseutumatkailua. Näiden yritysten arvioitu liikevaihto ohjelmapalveluista on noin 40 miljoonaa euroa. (TEM 2008.) Taulukossa 1 on vertailtu, miten Suomessa ohjelmapalveluja tarjoavat yritykset jakautuivat eri toimialoilla vuonna 2003 ja 2006. Eniten ohjelmapalveluyrityksiä kuuluu muuhun matkailua palvelemaan toimintaan sekä urheilutoiminnan yrityksiin. Muuhun matkailua palvelemaan toimintaan lukeutuvat muun muassa erilaiset safariyritykset, ja urheilutoiminnan yrityksiin voidaan laskea esimerkiksi hiihtohissit, golfkentät ja liikuntahallit. Myös muualla luokittelemattomat virkistyspalvelut, kuten luontosafarit, virkistyspuistot ja ratsastustallit ovat hyvin edustettuina. Näissä kolmessa ohjelmapalvelutoiminnassa myös yritysten määrän kasvu vuodesta 2003 vuoteen 2006 on ollut kovinta. (TEM 2005, 9; TEM 2008, 10.)

Taulukko 1. Ohjelmapalveluja tarjoavat yritykset eri toimialoilla vuonna 2003 ja 2006 (TEM 2005, 9; TEM 2008, 10)

Ohjelmapalveluja tarjoavat yritykset eri toimialoilla vuonna 2003 ja 2006	Yritysten lukumäärä vuonna 2003	Yritysten lukumäärä vuonna 2006
Matkatoimistot ja muu matkailua palveleva toiminta (mm. luonto- ja elämysmatkailu, seikkailut ja safarit)	650	855
Huvipuistot	23	26
Museot, näyttelyt, historiallisten paikkojen ja rakennusten suojelu	40	30
Kasvitieteelliset puutarhat, eläintarhat ja luonnonpuistot	7	11
Urheilukentät, urheiluhallit ja stadionit (hiihtohissiyhtiöt, golfkentät, liikuntahallit)	596	638
Muulla luokittelemattomat virkistyspalvelut (luontosafarit, virkistyspuistot, virkistyskalastuspalvelut, ratsastustallit)	442	552
Yhteensä	1758	2112

Taulukko 1:ssä esitetyn yhteenvedon mukaan ohjelmapalveluyrityksiä oli Suomessa ainakin 1758 kappaletta vuonna 2003 ja 2112 kappaletta vuonna 2006. Tilastoinnin vaikeuden vuoksi on kuitenkin otettava huomioon, että palvelujen tarjoajia on huomattavasti enemmän, mitä tilastot antavat ymmärtää. Ohjelmapalveluyrityksiä toimii usein myös muun muassa majoitus- ja ravitsemistoiminnan toimialoilla, mikä vaikeuttaa toiminnan kokonaislaajuuden arviointia. Lisäksi toiminnot saattavat usein sijoittua yrityksen päätoimialan mukaiseen luokkaan, kuten esimerkiksi kylpylät, jotka lasketaan hotellien yhteyteen. (TEM 2008, 10.) Konkreettinen esimerkki tilastoinnin vaikeudesta löytyy Vakuutusyhtiö Pohjolan Internet-sivuilta, joilla erilaisia elämystapahtumia järjestäviä yrityksiä sanotaan vuonna 2005 olleen jopa noin 7000 kappaletta. (Teoksessa Verhelä & Lackman 2007, 25–26.)

Käynti- ja liikuntakohteisiin sekä aktiviteetteihin liittyvien ohjelmapalvelujen määrä vaihtelee myös alueittain, ja niitä on vertailtu Työ- ja elinkeinokeskusten (TE-keskusten) mukaan. Käyntikohteita ovat muun muassa huvipuistot, museot, näyttelyt, eläintarhat ja luonnonpuistot sekä liikuntakohteita esimerkiksi urheilukentät, hiihtohissiyhtiöt ja liikuntahallit. Aktiviteeteiksi luetaan muun muassa luonto- ja elämysmatkailu, seikkailut, safarit, virkistyspuistot sekä ratsastustallit. Eniten toimipaikkoja on yhteensä Uudellamaalla (601) ja Lapissa (309). Seuraavana tule-

vat Varsinais-Suomi, Pirkanmaa ja Pohjois-Pohjanmaa yli 150 toimipaikalla. Ratkaisevan eron Uusimaa ja Lappi tekevät muihin TE-keskuksiin verrattuna aktiviteettien runsaalla tarjonnalla, joita Uudellamaalla harjoittaa 365 ja Lapissa 266 toimipaikkaa, kun muista TE-keskuksista parhaimmatkin yltyvät vain noin sataan toimipaikkaan. Lisäksi Uusimaa on ylivoimainen liikunta-kohteiden tarjoaja 219 toimipaikallaan. (TEM 2008, 17.)

Suurimpien Suomessa toimivien alan yritysten joukossa on käyntikohteista muun muassa Tampereen Särkänniemi, Naantalin Muumimaailma, Wasalandia sekä Ähtärin eläinpuisto. Liikuntayrityksistä suurimpia ovat esimerkiksi Rukan, Himosvuoren ja Levin hiihtokeskukset sekä kuntokeskus Sats. Aktiviteettien järjestäjistä suurimpien joukkoon ovat kivunneet muun muassa kaksi safariyritystä, Arctic Safaris Oy ja Lapin Safarit Oy. Muita Suomen suuria aktiviteettiyrityksiä ovat Rukapalvelu Oy, Seikkailu Oy ja Eräsetti Oy. (TEM 2008, 18.)

### **2.3 Moottorikelkkailu, vesiaktiviteetit ja ratsastus**

MoNo-raportissa (2002a) käsitellään yleisesti ohjelmapalveluja koskevia käsitteitä sekä laatu- ja turvallisuustekijöitä. Lisäksi siinä tarkastellaan erikseen muutamia Suomen kysytyimpiä ohjelmapalveluja, joita ovat moottorikelkkailu, luontoliikkuminen ja maastohiihto, seikkailu- ja elämystoiminta, ratsastus, pyöräily sekä vesiaktiviteetit (Matkailun ohjelmapalvelujen normisto, MoNo 2002a, 2). Kaikilla näillä ohjelmapalveluilla on omia erityisominaisuuksia, joista tarkemmin perehdytään moottorikelkkailuun, ratsastukseen sekä vesiaktiviteetteihin. Nämä kolme ohjelmapalvelua valittiin siksi, koska tämän työn tutkimuksessa eniten vahinkotapauksia saatiin kerättyä juuri näistä kyseisistä aktiviteeteista. Seuraavassa käsitellään näihin kolmeen aktiviteettiin liittyviä käsitteitä ja erityisominaisuuksia koskien muun muassa tarjottavia tuotteita sekä vaatavuustasoa ja vaadittavaa ohjaajien määrää. Nämä tiedot ovat tärkeitä myös tutkimuksen tekemisen kannalta, jotta tiedetään esimerkiksi, mitkä kaikki tuotteet ja palvelut laskeaan näiden ohjelmapalvelujen piiriin.

Moottorikelkkailu määritellään luontoon tukeutuvaksi vastuulliseksi ohjelmapalveluiden järjestämiseksi, mikä tarkoittaa, että toimintaympäristönä ovat erilaiset moottorikelkkareitit ja – urat sekä luontoympäristössä sijaitsevat yritysten taukopaikat. Vesiaktiviteetit taas tukeutuvat vesi-luontoon, ja toiminta tapahtuu lihas-, tuuli- tai konevoiman avulla. (MoNo 2002a, 3.) Vesiaktiviteeteiksi luetaan melonta, soutu, veneily, koskenlasku, vesihiihto, sukellus, vesijetteily sekä veneiden vuokraus kuljettajan kanssa (MoNo 2002c, 3). Ratsastuksessa toimintaympäristönä on puolestaan luonto ja/tai rakennettu ympäristö, ja toimintaa voidaan järjestää ympärivuotisesti. Kaikkia näitä kolmea ohjelmapalvelua voidaan suorittaa joko omatoimisesti tai ohjattuna

luvallisia alueita käyttäen sekä määräyksiä ja ohjeita noudattaen. Myös asianmukaiset varusteet ja turvallisuusnäkökohdat on otettava huomioon. Ratsastuksessa omatoiminen ohjelmapalvelu tapahtuu vain asiakkaan omilla hevosilla eikä hevosia siis vuokrata asiakkaan omatoimiseen käyttöön. (MoNo 2002a, 3.) Kaikissa näissä kolmessa ohjelmapalvelussa on lisäksi määriteltä kyseiseen ohjelmapalveluun liittyvät tarjolla olevat tuotteet, joiden määrittely perustuu yritysten tuotetarjontaan sekä kansainväliseen tuotevertailuun (MoNo 2002a, 8).

Ohjelmapalveluissa tarjottavat tuotteet vaihtelevat paljon riippuen ohjelmapalvelusta. Moottorikelkkailussa ohjelmapalveluun liittyviä tuotteita ovat muun muassa lyhykestoinen eristetyllä alueella tapahtuva moottorikelkka-ajelu, 1-3 tuntia kestävä opastettu moottorikelkkaretki sekä yli kolme tuntia kestävä opastettu nähtävyy- tai luontokohteeseen suuntautuva moottorikelkkasafari, johon sisältyy usein myös ateriapalveluita. Lisäksi moottorikelkkailussa voi osallistua yli vuorokauden kestäväan, omatoimiseen tai opastettuun moottorikelkkavaellukseen, johon sisältyy yöpymis-, ateria- ja majoituspalveluita. (MoNo 2002b, 5-6.) Vesiaktiiviteeteissa tällaisia tarjolla olevia tuotteita ovat puolestaan kartan tai muun materiaalin avulla etukäteen tapahtuva reittiohjaus, järjestetyt maksulliset tapahtumat, melonta- ja purjehduskurssit sekä oppaan johtamat vesiaktiiviteetit, kuten souturetket saarelle. Lisäksi veteen liittyviä aktiviteetteja voivat olla ennakkoon suunniteltu ja oppaan johdolla toteutettu vesistöretki, johon saattaa kuulua ruokailuja ja majoitusta sekä useamman päivän pituinen oppaan johtama vesistösafari, jossa edetään etapista toiseen. Tällaisella safarilla järjestäjä vastaa yöpymispaikoista sekä aterioista. (MoNo 2002c, 4.)

Ratsastukseen liittyviä tuotteita ovat varusteiden vuokrauksen ja myynnin lisäksi muun muassa hevostallin ylläpito, ratsastusopastus, opastettu ratsastusretki, maastoratsastus sekä ratsastusvaellus. Hevostallin ylläpitoon kuuluvat muun muassa ratsastuksen opetus, hevosten hoitopalvelut, hevosten vuokraus ohjatusti sekä varusteiden huolto. Ratsastusopastus tarkoittaa asiakkaan ohjaamista etukäteen merkittyyn toimintaympäristöön kartan tai muun materiaalin avulla ja opastettu ratsastusretki on ammattitaitoisen oppaan johtama, yleensä muutaman tunnin pituinen ohjelmapalvelu. Opastettu ratsastusretki ei sisällä majoitusta toisin kuin vähintään yhden yön pituinen ratsastusvaellus, jossa voidaan edetä eritasoisissa ympäristöissä ohjaajan johtamana. Vaelluksen järjestäjä vastaa yöpymispaikoista ja aterioista samoin kuin edellä mainitulla vesistösafarilla. (MoNo 2002d, 5.) Moottorikelkkailussa, vesiaktiiviteeteissa ja ratsastuksessa on määriteltä erikseen myös ohjelmapalvelujen vaativuustasot sekä ryhmän koon mukaan vaihteleva vaadittava oppaiden määrä. Moottorikelkkailussa vaativuustaso koskee ohjelmapalvelun aikana käytettävää reittiä. Helpolla tasolla ajaminen on lyhytkestoista ja tapahtuu tasaisessa maastossa, normaalitasolla ajetaan helpokulkuisessa maastossa ja vaativalla tasolla toimin-

taympäristönä ovat vaihtelevat maasto-olosuhteet. Erittäin vaativalla tasolla ajaminen on puolestaan pitkäkestoista ja tapahtuu lisäksi erittäin vaihtelevissa olosuhteissa. Moottorikelkkailussa oppaiden määrässä perussääntönä on yksi opas kuutta moottorikelkkaa kohden. (MoNo 2002b, 7, 16.)

Vesiaktiiviteeteissa ja ratsastuksessa vaativuustaso perustuu puolestaan asiakkaiden aikaisempaan kokemukseen kyseisestä ohjelmapalvelusta. Helppo taso ei edellytä aikaisempaa kokemusta, normaali taso vaatii jonkin verran kokemusta ja vaativalla tasolla asiakkaalla tulee olla aktiiviteetin mukaisia erityistaitoja. Vesiaktiiviteeteissa tämä tarkoittaa esimerkiksi kokenutta melojaa tai soutajaa. Erittäin vaativa taso edellyttää molemmissa aktiiviteeteissa erityisharrastuneisuutta, erityistaitoja ja sekä pitkää kokemusta aktiiviteetista. Ratsastuksessa oppaiden määrä harkitaan tapauskohtaisesti aktiiviteetista riippuen, mutta vesiaktiiviteeteissa oppaita vaaditaan yksi kymmentä henkilöä kohti. Poikkeuksena on kirkkovenesoutu, jossa oppaaksi riittää yksi perämies. (MoNo 2002c, 6, 11; MoNo 2002d, 7, 14.)

### 3 Ohjelmapalveluja koskeva tuoteturvallisuus

Tuoteturvallisuus on yksi tärkeimmistä asioista ohjelmapalvelualalla. Siihen liittyvä lainsäädäntö ja muut ohjeistukset valvovat ohjelmapalvelutuotteiden turvallisuutta, siinä olevia puutteita sekä ohjelmapalveluissa sattuneita vahinkoja. Tuoteturvallisuutta valvoo Kuluttajavirasto, ja sitä pyritään edistämään erityisesti kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain (75/2004) avulla. Lisäksi tuoteturvallisuutta sivuavaksi lainsäädännöksi voidaan laskea valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004) sekä vahingonkorvaamiseen liittyvät tuotevastuulaki (694/1990) ja vahingonkorvauslaki (412/1974). Osaltaan tuoteturvallisuuteen liittyvät myös hygienia-asiat, joista hygieniaosaamisasetus (1115/2001) on ohjelmapalvelualalla olennaisessa asemassa. Kaikki nämä tuoteturvallisuutta edistävät lait ja asetukset eivät välttämättä vaikuta kaikilta osiltaan juuri ohjelmapalvelujen turvallisuuteen, mutta niissä kaikissa on pykälä, jotka on tärkeää ottaa huomioon ohjelmapalvelujen turvallisuutta tarkastellessa.

Tuoteturvallisuutta koskevan lainsäädännön lisäksi Kuluttajavirasto huolehtii osaltaan tuoteturvallisuuden toteutumisesta, ohjaa valvontaa valtakunnallisesti sekä järjestää koulutusta tuoteturvallisuusvalvojille eri alueilla. Kuluttajaviraston mukaan ammattitaitoinen ohjelmapalveluyrittäjä huolehtii siitä, että hänen valmistamansa, maahantuomansa tai myymänsä tuote tai palvelu on turvallinen. Noudattamalla tuoteturvallisuussäännöksiä, kuten lakia kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta elinkeinonharjoittaja estää tapaturmia ennalta, ehkäisee taloudellisia menetyksiä ja pitää asiakkaansa tyytyväisenä sekä julkisuuskuvansa hyvänä. (Kuluttajavirasto 2007a.) Kuluttajaviraston johtajan Tomi Louneman mukaan varsinkin elämysmatkojen tekevien matkanjärjestäjien määrä kotimaassa on kasvanut, ja sen mukana turvallisuuteen liittyvät valitukset ovat lisääntyneet. Tuoteturvallisuuteen liittyviä valituksia tulee niin kotimaassa kuin ulkomailla tehdyistä retkistä. (Talvitie 2006, 74.) Kuluttajaviraston tehtävänä on valvoa, että kulutustavarat ja kuluttajapalvelut täyttävät tuoteturvallisuuslainsäädännön vaatimukset (Kuluttajavirasto 2007b). Suomalaisia palveluja koskevat valitukset otetaan tutkittaviksi, mutta ulkomailla tapahtuneita vahinkoja ei Suomen viranomaisilla ole valtaa käsitellä (Talvitie 2006, 74).

Muuten tuoteturvallisuuden valvontaa tehdään Kuluttajavirastossa esimerkiksi selvittämällä kuluttajien, elinkeinonharjoittajien ja muiden viranomaisten tekemät ilmoitukset sekä suorittamalla valvontaprojekteja. Valvontaprojektien avulla selvitetään tavaroiden tai palveluiden määrystenmukaisuutta ja turvallisuuden tasoa, puututaan epäkohtiin sekä kehitetään määräyksiä ja tutkimusmenetelmiä. (Kuluttajavirasto 2007c.) Valvontaprojekteissa Kuluttajaviraston viran-



omaiset eivät tarkasta kaikkia tuotteita, vaan valvonta on pistokokeenomaista (Kuluttajavirasto 2007b). Kunnissa tuoteturvallisuusvalvonnasta ovat vastuussa erityisesti terveystarkastajat, jotka tekevät myös tarkastuksia ja ottavat vastaan vahingoista tehtyjä ilmoituksia. Kuluttajaviraston vastuulla on muun valvonnan lisäksi myös tuoteturvallisuusvalvonnan valvontaohjelman laatiminen ja ohjeiden antaminen siitä, miten kunnat voivat laatia omalle alueelleen tuoteturvallisuuden valvontasuunnitelman.

Näiden Kuluttajaviraston kunnille antamien valvontaohjeiden mukaan kuntien tuoteturvallisuusvalvonnan yhtenä painopistealueena on lasten, nuorten ja ikääntyneiden henkilöiden turvallisuus. Nämä ryhmät eivät voi vaikuttaa ympäristöönsä eivätkä tunne ja hallitse erilaisia riskejä. Lisäksi kunnissa tulee painottaa liikunta- ja vapaa-ajan palveluja, joita käyttävät suuret kuluttajajoukot. Palveluun sinänsä ei tarvitse aina liittyä suuria vaaroja vaan usein riskit muodostuvat siitä, että palveluun osallistuu suuri määrä kuluttajia. Kuluttajaviraston antamien ohjeiden mukaan ohjelmanpalvelujen kannalta keskeisiä kuluttajapalveluiden valvontakohteita ovat muun muassa hivi- ja perhepuistot, laskettelu-, snowtubing- ja mäkiautokeskukset, ohjelmanpalveluiden tarjoajat, kiipeilykeskukset ja – seinät, ratsastustallit ja – keskukset sekä erilaiset yleisötilaisuudet. (Kuluttajavirasto 2004, 7.)

Ohjelmanpalveluihin liittyvien kulutustavaroiden osalta olennaisia valvontakohteita ovat tuotteet, joilla pyritään suojelemaan kuluttajan turvallisuutta sekä tuotteet, joiden asianmukainen toiminta tai toimimattomuus selviää vasta hätä- tai onnettomuustilanteessa. Tällaisia tuotteita ovat muun muassa henkilönsuojaimet, kuten suojakypärät sekä pelastustoimintaan tarkoitettut tavarat, kuten sammutuspeitteet ja pelastautumisvälineet. (Kuluttajavirasto 2004, 7.) Näiden tuotteiden asianmukainen käyttö on ohjelmanpalveluiden turvallisuuden kannalta erittäin tärkeää, ja on hyvä, että Kuluttajavirasto haluaa kiinnittää niihin erityistä huomiota. Alueellisesti tarkasteltuna Kuluttajaviraston vuodelle 2009 laatiman päivityksen mukaan ohjelmanpalvelujen kannalta keskeisiä valvontaprojekteja suoritetaan Oulun ja Lapin lääninhallituksissa. Oulun alueella tarkastuksissa keskitytään erityisesti yleisötilaisuuksien sekä ratsastuspalvelujen turvallisuuden sekä Lapin alueella veteen liittyviin ohjelmanpalveluihin, kuten koskenlaskuun ja melontasafareihin. (Kuluttajavirasto 2008, 4.) Vaikka valvonta tapahtuu vain alueellisesti Pohjois-Suomen alueella, saattaa olla, että näiden ohjelmanpalvelujen valvontaa on tehostettu juuri aikaisempien vahinkotilastojen perusteella. Olivathan ratsastus ja veteen liittyvät aktiviteetit moottorikelkkailun ohessa suurimmat vahinkotapausryhmät myös omassa tutkimuksessani.

Tuoteturvallisuusvalvonnan lisäksi Kuluttajavirasto painottaa myös kaikkien ohjelmanpalveluun liittyvien ihmisten toimintaa turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston johtajan Timo

Louneman mukaan vastuu turvallisuudesta on kaikilla, jotka toimivat ketjussa järjestämässä ohjelmapalvelua. Näillä tahoilla Lounema tarkoittaa muun muassa palvelun toteuttajaa, mahdollisia alihankkijoita ja matkanjärjestäjiä, itse asiakkaita sekä viranomaisia, kuten juuri Kuluttajavirastoa. (Talvitie 2006, 75.) Ohjelmapalveluntuottajan ja – toteuttajan turvallisuuteen liittyviä velvollisuuksia käsitellään tarkemmin työn edetessä ohjelmapalveluiden turvallisuustekijöiden yhteydessä sekä kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain yhteydessä. Itse asiakkaiden vastuuseen kuuluvat muun muassa varoitusmerkintöjen, ikäsuositusten, käyttöohjeiden ja varovaisuuden noudattaminen sekä omien kykyjen ja osaamisen huomioiminen. Lisäksi asiakkaan velvollisuuksiin kuuluvat myös muista ihmisistä, erityisesti lapsista huolehtiminen sekä vaaratilanteista ilmoittaminen niin toiminnanharjoittajalle kuin viranomaiselle. (Kuluttajavirasto 2007d.)

### **3.1 Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta**

Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004) koskee sen 1 §:n mukaan elinkeinonharjoittajan, kuten ohjelmapalveluntarjoajan suorittamia ja myymiä kuluttajapalveluksia sekä hänen myymiään tai muutoin luovuttamiaan kulutustavaroita. Tässä yhteydessä kuluttajapalveluksella tarkoitetaan ohjelmapalvelua ja kulutustavaralla muun muassa ohjelmapalvelussa käytettäviä välineitä. Lain 3 §:n mukaan ohjelmapalvelunharjoittajan on varmistauduttava huolellisesti ja ammattitaitoisesti sekä olosuhteet huomioon ottaen siitä, että kuluttajapalveluksesta tai kulutustavarasta ei aiheudu vaaraa kuluttajan tai muun palveluksen vaikutuspiiriin kuuluvan henkilön terveydelle tai omaisuudelle. Lisäksi tässä pykälässä vaaditaan ohjelmapalvelunharjoittajalta riittäviä ja oikeita tietoja kuluttajapalvelukseen sekä siinä käytettäviin kulutustavaroihin liittyvistä riskeistä. Lain 4 §:n mukaan ohjelmapalvelunharjoittajan on välittömästi ilmoitettava valvontaviranomaiselle, jos se saa tietoonsa tai pystyy ammattitaitonsa perusteella päättelemään, että kuluttajapalveluksesta tai kulutustavarasta aiheutuu kuluttajalle jonkinlaista vaaraa. (Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004.) Tätä ilmoitusvelvollisuutta käsitellään tarkemmin edempänä tämän lain yhteydessä.

Lain 6 §:n mukaan terveydelle vaarallinen kuluttajapalvelus tai kulutustavara on sellainen, joka voi aiheuttaa vamman, myrkytyksen, sairauden tai muun vaaran terveydelle. Omaisuudelle vaarallinen palvelus tai tavara on puolestaan sellainen, joka voi vahingoittaa toista esinettä tai muuta omaisuutta. Vaarallisen ohjelmapalvelun yhteydessä tällaisia terveys- tai omaisuusvaaroja voivat aiheuttaa muun muassa palveluksen suorittamistapaan tai palveluksessa käytettävän tavaran rakenteeseen liittyvä vika tai puutteellisuus tai palveluksesta/tavarasta annetut totuudenvastaiset, harhaanjohtavat tai puutteelliset tiedot. Lain 5 §:ssä määrätään ohjelmapalvelun-

harjoittajan antamaan markkinoinnissaan kuluttajille tarvittavat ja ymmärrettävässä muodossa olevat tiedot, jotta he pystyvät arvioimaan kulutustavaroihin ja kuluttajapalveluksiin liittyvät vaarat. (Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004.) Lisää kuluttajille annettavia ennakkotietoja käsitellään edempänä siitä erikseen säädetyn kulutustavaroita ja kuluttajapalveluksia koskevan valtioneuvoston asetuksen (613/2004) yhteydessä.

Turvallinen kuluttajapalvelus tai kulutustavara puolestaan on lain 6 §:n mukaan sellainen, joka ei täytä edellä mainittuja vaarallisuuden kriteerejä. Lisäksi lain 7 §:ssä mainitaan, että kuluttajapalvelusta tai kulutustavaraa ei pidetä terveydelle tai omaisuudelle vaarallisena, jos se on Euroopan unionin virallisessa lehdessä julkaistujen standardien mukainen. Jos kuluttajapalvelus tai kulutustavara kuitenkin on terveydelle tai omaisuudelle vaarallinen, voi Kuluttajavirasto ja tietyissä tapauksissa muu viranomainen lain 23 §:n nojalla kieltää sen valmistamisen, suorittamisen, myymisen sekä luovuttamisen kuluttajalle. Jos kuluttajapalvelus tai kulutustavara aiheuttaa sellaisen vaaran, joka voidaan tehokkaasti torjua tai ehkäistä tietyin toimenpitein, voi valvontaviranomainen lain 22 §:n mukaan määrätä, että nämä toimenpiteet tulee toteuttaa sen asettamassa määräajassa ja määräämällä tavalla. (Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004.)

Kuluttajavirasto siis valvoo kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta säädetyn lain noudattamista. Myös kuntien tehtävänä on valvoa lain ja sen nojalla annettujen säännösten, määräysten ja päätösten noudattamista omalla alueellaan. Kuluttajaviraston tulee lain 14 §:n mukaan laatia valvonnan ohjaamiseksi valtakunnallinen valvontaohjelma, jossa määritellään muun muassa tarkastukset ja valtakunnalliset tarkastustiheydet. Lain 15 §:ssä myös kunnalta vaaditaan valvontaa varten suunnitelma, jonka on mukailtava Kuluttajaviraston laatimaa valtakunnallista valvontaohjelmaa. (Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004.) Näitä Kuluttajaviraston ja kuntien laatimia tuoteturvallisuuteen liittyviä valvontasiakirjoja tarkasteltiin jo aikaisemmin tuoteturvallisuusvalvonnan yhteydessä.

Kuten aikaisemmin jo mainittiin, kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain 4 §:n mukaan ohjelmapalvelunharjoittajan on välittömästi ilmoitettava valvontaviranomaiselle, jos se saa tietoonsa tai pystyy ammattitaitonsa perusteella päättelemään, että kuluttajapalveluksesta tai kulutustavarasta aiheutuu kuluttajalle jonkinlaista vaaraa. (Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004.) Kuluttajaviraston ohjeessa (2003, 9) kerrotaan tarkemmin ohjelmapalvelunharjoittajalta vaadittavasta ilmoitusvelvollisuudesta sekä onnettomuuskirjanpidosta. Aikaisemman Saukkoriipin (2005) tekemän tutkimuksen mukaan ainakin Itä-Suomen ohjelmapalveluyritykset olivat jo suhteellisen tietoisia ilmoitusvelvol-

lisuudesta, mutta silti ilmoituksia sattuneista vahingoista tehtiin melko vähän. Tässä työssä ilmoitusvelvollisuudella ja onnettomuskirjanpidolla on merkittävä osa, sillä työhön kerättävät vahinkotapausilmoitukset on yrityksissä tehty juuri näiden kahden ohjeistuksen perusteella. Jos ilmoitusvelvollisuutta ja onnettomuskirjanpitoa ei ohjelmapalvelualalla vaadittaisi, yhä harvemmat yritykset ilmoittaisivat sattuneista vahingoista. Tällöin myös tutkimusten tekeminen ja muun muassa niiden avulla turvallisuusasioiden kehittäminen vaikeutuisi.

Ilmoitusvelvollisuuden mukaan sattuneista onnettomuuksista ja erityisen vakavista läheltä piti – tilanteista tulee ilmoittaa ensi tilassa kunnan tuoteturvallisuusvalvontaviranomaiselle eli terveystarkastajalle. Ohjelmapalvelunharjoittajan tulee siis oma-aloitteisesti ilmoittaa viranomaisille, jos hän havaitsee, että hänen tuotteensa aiheuttaa vaaraa (Kuluttajavirasto 2007a). Terveystarkastajat seuraavat tapahtuneita ja ilmoitettuja onnettomuuksia ja ryhtyvät tarvittaessa toimenpiteisiin (Kuluttajavirasto 2007b). Ilmoitusvelvollisuuden avulla saatavista tapausraporteista saadaan selville muun muassa ohjelmapalvelualan olennaisia riskitekijöitä, jolloin palvelujen turvallisuuden parantamiseen voidaan vaikuttaa esimerkiksi laatimalla erilaisia turvallisuusohjeita. Ilmoitusvelvollisuuteen kuuluu myös työsuojelun valvontalain (131/1973) ja tapaturmavakuutuslain (608/1948) mukaan työnantajan velvollisuus ilmoittaa työntekijälle sattuneet vakavat onnettomuudet työsuojeluviranomaiselle ja poliisille. (Kuluttajavirasto 2003, 9.)

Onnettomuskirjanpito sisältää sattuneiden onnettomuuksien lisäksi myös vakavat läheltä piti – tilanteet eli vaaratilanteet. Apuna onnettomuuksien dokumentoinnissa voidaan käyttää tapausilmoituslomaketta, johon merkitään sekä osallistujille että työntekijöille sattuneet onnettomuudet ja läheltä piti – tilanteet sekä niiden seuraukset. Tapausilmoituslomakkeeseen tulee merkitä muun muassa tietoja vahingoittuneesta, itse vahinkoon liittyvät tiedot, kuten aika, paikka ja vamman aiheuttaja sekä vamman laatu. Lisäksi lomakkeesta tulee ilmetä tiedot vahingon sattumisesta ja syistä sekä tapahtuman jälkeiset parannus- tai korjaustoimenpiteet. Onnettomuuden dokumentoinnin jälkeinen onnettomuuden syiden tutkinta ja analysointi auttaa muun muassa riskien arvioinnissa, jota tarkastellaan myöhemmin tässä työssä. Lisäksi onnettomuskirjanpito auttaa ohjelmapalvelunharjoittajaa edistämään omaa liiketoimintaa sekä helpottaa lisätietojen antamisessa, jos onnettomuutta täytyy selvittää jälkikäteen. Onnettomuskirjanpidon kautta tiedot ovat tarvittaessa myös viranomaisten saatavilla. (Kuluttajavirasto 2003, 9.)

### 3.2 Kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavat tiedot

Kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista säädetyn valtioneuvoston asetuksen (613/2004) 1 §:n mukaan asetus koskee kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavia tietoja, jotka ovat kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vaaran torjumiseksi tarpeellisia (Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004)). Ohjelmapalveluissa ennakkotietojen antaminen on erittäin tärkeää, jotta asiakas tietää, millaista aktiviteettia on lähdössä suorittamaan. Usein asiakkailta saattaa olla vääranlainen kuva esimerkiksi ohjelmapalvelun riskeistä tai vaadittavasta ennako-osaamisesta, jolloin ohjelmapalvelun epäonnistumisen riski kasvaa. Kaikkia palvelukseen liittyviä riskitekijöitä ei tietenkään voida poistaa pelkällä tiedotuksella, mutta toiminnanharjoittajalla on vastuu näiden riskien minimoimiseksi. Esimerkiksi lasketteluun perehtymättömän kuluttajan kaatumista rinteessä tai ratsastajan putoamista hevosen selästä ei voida kokonaan välttää, mutta toiminnanharjoittaja voi tällaisten palvelusten yhteydessä huolehtia siitä, että vasta-alkajat eivät aloita laskettelua vaativimmista rinteistä tai maastoratsastusta vaikeasti hallittavalla hevosella. (Kuluttajavirasto 2006.)

Kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista säädetyn valtioneuvoston asetuksen (613/2004) 10 §:n mukaan palveluntarjoajan on annettava kuluttajalle ennakolta tietoja muun muassa hänen henkilökohtaisia ominaisuuksiaan sekä itse palvelun ominaisuuksia koskien. Ennakkotietoja tulee antaa esimerkiksi palveluksen vaativuustasosta sekä asiakkaan terveyden tilaa ja muita henkilökohtaisia ominaisuuksia, kuten ikää ja fyysisiä ominaisuuksia koskevista vaatimuksista ja rajoituksista. Asiakkaan tulee saada tarpeeksi tietoa myös palvelun edellyttämästä valmistautumisesta sekä mahdollisesti tarvittavasta ennako-osaamisesta ja taitotasosta. Lisäksi kuluttajalla tulee olla tieto sellaisista palvelukseen liittyvistä seikoista, jotka saattavat olla merkityksellisiä kuluttajan terveyden kannalta tai jotka muuten saattavat merkittävästi vaikuttaa kuluttajan haluun osallistua palvelukseen (Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004).) Kuluttajan tulee esimerkiksi tietää, onko päihteiden vaikutuksen alaisena ohjelmapalveluun tai sen osaan osallistuminen kiellettyä sekä liittyykö palveluun eläinten kanssa toimiminen osallistujien mahdollisten allergioiden vuoksi (Kuluttajavirasto 2003, 6).

Tällaisten asiakkaiden henkilökohtaisia ominaisuuksia sekä itse palvelun ominaisuuksia koskevien ennakkotietojen lisäksi asiakkaan tulee olla etukäteen tietoinen myös yleisistä ohjelmapalvelun turvallisuutta koskevista tekijöistä, kuten mukaan otettavista varusteista, mahdollisista omien varusteiden käyttörajoituksista sekä osallistumisen edellyttämistä viranomaisen antamis-

ta asiakirjoista ja luvista. Palveluntarjoajan tulee tiedottaa muun muassa myös tarpeellisista hätätilanneohjeista sekä toiminta- ja käyttäytymisohjeista palveluksen aikana. Jos asiakas havaitsee palveluksen suorittamisen yhteydessä terveydelle tai omaisuudelle aiheutuvan vakavan vaaran, asiakkaan on tällöin hyvä tietää myös toiminnan keskeyttämiseen liittyvistä ohjeista. (Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004.) Ennakkotiedoissa tulee olla tiedot olosuhteista, jotka voivat johtaa ohjelman peruuntumiseen ja välittömään keskeyttämiseen (Kuluttajavirasto 2003, 6). Asetuksen 11 §:ssä määrätään, että kaikki nämä tiedot on annettava kirjallisesti, jollei erityisistä syistä muunlainen tiedonanto ole tarkoituksenmukaisempaa (Valtioneuvoston asetus kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004.) Kuluttajaviraston (2003, 6) mukaan tällaiset kirjalliset ennakkotiedot koskevat pääasiassa yli neljä tuntia kestäviä, valmistautumista, varusteita sekä fyysistä tai psyykkistä kuntoa ja taitoa vaativia ohjelmapalveluja.

### **3.3 Hygienia-asetus ja vahingon korvaaminen ohjelmapalveluissa**

Hygienia-asioiden laiminlyöminen ohjelmapalveluissa on samalla tavalla vahinkotapaus kuin mikä muukin vaaratilanne tai loukkaantuminen, ja siksi sitä käsitellään turvallisuutta koskevan lainsäädännön yhteydessä. Hygienia-asetusta (1115/2001) tarvitaan ohjelmapalveluissa erilaisen ruokailutapahtumien yhteydessä. Ruokailu voi yhtä hyvin tapahtua niin sisätiloissa kuin ulkosalla. Sisätiloissa tapahtuva ruokailu saattaa olla esimerkiksi jonkin tietyn ravintolan vastuulla ja ulkona voidaan ruokailla esimerkiksi maastossa luontoon liittyvän ohjelmapalvelun yhteydessä. Ohjelmapalveluyrittäjällä on vastuu siitä, että ruokailun toteutetaan asianmukaista hygieniaa noudattaen, jolloin vältetään ikävät ruokamyrkytykset sekä muut esimerkiksi pilaantuneesta ruuasta tai likaisista ruokailuvälineistä aiheutuvat sairastumiset. Asetuksen 2 §:n mukaan ohjelmapalvelunharjoittajan on oltava varma siitä, että elintarvikehuoneistossa työskentelevällä, helposti pilaantuvia elintarvikkeita käsittelevällä henkilöllä on riittävät perustiedot muun muassa hygieenisistä työtavoista, henkilökohtaisesta hygieniasta, puhtaanapidosta sekä elintarvikehygieniaan liittyvästä lainsäädännöstä. Ohjelmapalvelunharjoittajan on esitettävä nämä tiedot pyydetessä esimerkiksi kunnalliselle terveydensuojeluviranomaiselle. (Hygienia-asetus (1115/2001.)

Ohjelmapalveluissa vahingon korvaaminen koskee palveluissa sattuneita vahinkoja, palveluun liittyvien välineiden ja muiden tuotteiden aiheuttamia vahinkoja sekä työntekijöiden ja alihankkijoiden aiheuttamia vahinkoja. Ohjelmapalveluja koskevaan vahingon korvaamiseen liittyvät lait ovat tuotevastuulaki (694/1990) sekä vahingonkorvauslaki (412/1974). Tuotevastuulaki koskee sen 1 §:n mukaan tuotteesta henkilölle tai omaisuudelle aiheutuneen vahingon korvaa-

mista. Tuotteella tarkoitetaan irtainta esinettä, kuten ohjelmapalveluissa käytettäviä välineitä. Lain 3 §:n mukaan vahingonkorvaus suoritetaan vahingosta, joka on johtunut siitä, että tuote ei ole ollut niin turvallinen kuin on ollut aiheutta odottaa. 5 §:ssä määritellään vahingonkorvausvelvolliset, joita ovat esimerkiksi tuotteen valmistaja tai tuottaja sekä tuotetta omanaan markkinoinut taho. (Tuotevastuulaki (694/1990.) Tällainen tuotevahinko ohjelmapalveluissa saattaa sattua esimerkiksi veneen moottorin, moottorikelkan tai kiipeilyköyden puutteellisen toiminnan seurauksena.

Vahingonkorvauslain (412/1974) 2 luvun 1 §:ssä tahallisesti tai tuottamuksellisesti aiheutetun vahingon aiheuttaja velvoitetaan korvaamaan vahinko. Ohjelmapalvelujen kannalta tärkeän 3 luvun 1 §:n mukaan työnantajan tulee korvata vahinko, jonka työntekijä on virheellään tai laiminlyönnillään aiheuttanut. Työnantajalla tarkoitetaan tässä myös sitä, joka antaa ohjelmapalvelun toteuttamisen sellaiselle itsenäiselle yrittäjälle, joka on rinnastettava työntekijään. (Vahingonkorvauslaki (412/1974.) Ohjelmapalveluyrittäjä on siis vastuussa henkilökuntansa sekä alihankkijoidensa tekemisistä. Jos esimerkiksi jokin ohjelmapalveluyrittäjän alihankkijana toimiva yritys on laiminlyönyt kalusteidensa huollon, ja asiakkaalle sattuu tämän vuoksi jokin onnettomuus, on ohjelmapalveluyrittäjä tällöin vastuussa vahingon korvaamisesta. (MoNo 2002a, 33.) Siksi ohjelmapalveluyrittäjän tulee varmistaa, että henkilökunnalla on tarpeeksi tietoa tuotteiden ja palvelusten turvallisesta toteuttamisesta, ja että alihankkijat huolehtivat kunnolla muun muassa toteutukseen tarvittavien varusteiden ja välineiden kunnosta ja turvallisuudesta.

Koska ohjelmapalveluyrittäjä on aina vastuussa työntekijöidensä ja alihankkijoidensa tekemistä virheistä ja laiminlyönneistä, alihankintapalveluita koskevat täysin samat turvallisuusvaatimukset kuin pääasiallista toiminnanharjoittajaa. Käytettäessä alihankintapalveluja ohjelmapalvelunharjoittajan tulee itse varmistaa kokonaispalvelun turvallisuus sekä tiedon kulun toimivuus alihankintaketjussa. (Kuluttajavirasto 2003, 16.) Ohjelmapalveluyrittäjän tulisi mielellään velvoittaa alihankkijoita täyttämään samat turvallisuuskriteerit kuin itse ohjelmapalveluyritys, jolloin ohjelmapalveluyrittäjä voi olla varma, että myös alihankkijan toteuttamat tuotteet ovat turvallisia asiakkaalle. Lisäksi ohjelmapalveluyrittäjän on otettava vastuu henkilöstönsä osaamisesta ja ammattitaidosta. Ohjelmapalvelun toteuttavan henkilöstön, kuten oppaiden on oltava tietoisia yrityksen turvallisuuskäytännöistä sekä pystyttävä huolehtimaan niin asiakkaan kuin varusteiden ja välineiden turvallisuudesta ohjelmapalvelun suorittamisen aikana.

Alihankinnan lisäksi toiminnanharjoittajan toimintaan saattaa kuulua välineiden, kuten moottorikelkkojen vuokraamista kuluttajille omatoimisesti käytettäväksi. Tällöin välineiden kunto tulee tarkastaa ja välineet tulee tarvittaessa huoltaa ja puhdistaa vuokrausten välillä. Asiakkaille

tulee opastaa varusteiden oikea ja turvallinen käyttö sekä varmistaa asiakkaan osaaminen. Asiakkaalle tulee antaa kirjalliset käyttöohjeet sekä toimintaohjeet hätätilanteissa, ja myös asiakkaan reittisuunnitelma tulee selvittää mahdollisten eksymistapausten varalta. Tarvittavien turvallisuusvarusteiden, kuten pelastusliivien ja kypärän tulee kuulua vuokravälineistön mukaan automaattisesti. Tiettyjä turvallisuusvarusteita, jotka saattavat vioittua niin, että se ei näy päällepäin ja näin vaarantaa seuraavan käyttäjän turvallisuuden ei suositella vuokrattavaksi. Tällaisia välineitä ovat esimerkiksi kiipeilyköydet ja – valjaat. Lisäksi vuokraustoiminnassa tulee aina ottaa huomioon mahdolliset ikärajoitukset. (Kuluttajavirasto 2003, 16.)



## 4 Ohjelmapalveluiden muut turvallisuustekijät

Tuoteturvallisuuden lisäksi ohjelmapalveluihin liittyy monia muita turvallisuustekijöitä. Näiden tekijöiden merkitystä osana ohjelmapalvelualaa voi tuskin koskaan korostaa liikaa. Ohjelmapalvelun tulee aina olla turvallinen niin asiakkaan kuin yhteisön kannalta (MoNo 2002a, 21). Turvallisesta ohjelmapalvelusta voidaan puhua silloin, kun siihen liittyvät riskit eli jonkin tapahtuman todennäköisyys ja seurausten vakavuus ovat hyväksyttäviä. Ohjelmapalvelu ei saa aiheuttaa minkäänlaista fyysistä tai psyykkistä loukkaantumista siihen osallistuville henkilöille tai heidän omaisuudelleen eikä se saa myöskään aiheuttaa vaaraa tai haittaa sen vaikutuspiirissä oleville muille henkilöille, kuten sivullisille tai ohikulkijoille. (Kuluttajavirasto 2003, 4.)

Ohjelmapalvelujen turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä on erilaisia, jotka kaikki tähtäävät osaltaan asiakkaan turvallisuuden takaamiseen. Tuoteturvallisuuden lisäksi ohjelmapalvelujen turvallisuuteen vaikuttavat turvallisuutta edistävät laatujärjestelmät ja niiden osat sekä MoNo-raportissa (2002a, 22) käsitellyt palvelunharjoittajan ammattitaitoa ja toimenpiteitä sekä toimintaympäristöä ja välineitä koskevat tekijät, jotka kaikki tähtäävät asiakkaan turvallisuuden edistämiseen. Lisäksi ohjelmapalvelujen turvallisuutta on edistämässä yrityksissä laadittava turvallisuusasiakirja, jonka osana on myös turvallisuuden kannalta olennainen riskien arviointi ja hallinta.

### 4.1 Ohjelmapalveluiden turvallisuutta edistävät laatujärjestelmät

Kuten johdannossa todettiin, on ohjelmapalveluiden turvallisuus osa laatua. Laatujärjestelmät taas ovat osa koko laatu-käsitettä, joka matkailualalla sisältää monia erilaisia ulottuvuuksia. Grönroosin (1998, 62) mukaan ”laatu on sitä mitä asiakkaat kokevat”. Siksi laadun määrittäminen varsinkin elämyksiin perustuvissa palveluissa, kuten juuri ohjelmapalveluissa on melko vaikeaa. Matkailualalla varsinaisen tuotteen tai palvelun laadun lisäksi kokemukseen voivat vaikuttaa palvelutuottajasta riippumattomat seikat, kuten asiakkaan tausta, tunteet, ennako-odotukset, matkaseura sekä säätila (Verhelä & Lackman 2003, 40). Varsinkin asiakkaan ennako-odotuksilla on suuri merkitys siinä, kuinka laadukkaaksi asiakas palvelun kokee. Palvelun laatua voidaankin sanoa asiakkaan odotusten ja havaintojen väliseksi suhteeksi ja eroavaisuudeksi (Valarie, Zeithaml & Parasuraman 2004, 1).

Laatujärjestelmistä Laatu-tonni on räätälöity erityisesti matkailualan tarpeita silmällä pitäen (Matkailun edistämiskeskus, MEK 2007a). Laatujärjestelmien pohjana ovat usein erilaiset standardit ja kriteeristöt, joiden avulla yrityksen toiminnan laatua pystytään mittaamaan (Komppu-

la & Boxberg 2002, 117). Nykyään kilpailu asiakkaista on kovaa, ja jonkinlaisesta laadun tason osoituksesta, kuten Laatutonni-diplomista on markkinoilla etua (MEK 2007b). Laatujärjestelmän ei tulisi kuitenkaan koskaan olla erillään ohjelmapalveluyrityksen muusta toiminnasta, vaan sen tulee kytkeytyä kokonaisvaltaisesti yrityksen toimintaan. Turvallisuus on tärkeä osa ohjelmapalveluyrityksen laatua erityisen elämishakuisen ja joskus myös riskialttiin luonteensa vuoksi. Siksi laatujärjestelmästä tulisi olla hyötyä myös turvallisuuden kehittämässä. Matkailualalle soveltuvat yleisimmät laatujärjestelmät, kuten Laatutonni ja ISO-järjestelmät ovat hyviä laadun mittareita, mutta kriteereidensä perusteella eivät välttämättä aina nosta turvallisuusasioita niin korkealle kuin esimerkiksi ohjelmapalveluissa olisi tarpeen.

Pienissä ja keskisuurissa palveluyrityksissä, kuten ohjelmapalveluyrityksissä laatutyö lähtee usein päivittäisten rutiinien, kuten asiakaspalvelun, tuotteen laadun sekä yrityksen yleisen toiminnan tarkkailusta ja parantamisesta. Varsinkin asiakaspalveluun kiinnitetään paljon huomiota, sillä palvelualalla vuorovaikutuksella asiakkaan kanssa on tärkeä merkitys. (Komppula & Boxberg 2002, 117, 126). Tällaiseen tarkoitukseen esimerkiksi Laatutonni soveltuu mainiosti, sillä se on käytännönläheinen laatuohjelma, joka pohjautuu kansainvälisiin laatupalkintokriteereihin ja on suunnattu kaikenkokoisille yrityksille. Laatutonnin tavoitteena on tarjota sellaisia yhtenäisiä laatuksiteerejä ja mittareita, jotka soveltuvat mahdollisimman laajasti elinkeinon eri sektoreihin ja eri yrityksiin. (MEK 2007a; MEK 2007b.) Tämä yleisluontoisuus saattaa olla juuri se tekijä, minkä vuoksi ohjelmapalveluyrityksille tärkeää turvallisuutta ei järjestelmässä välttämättä käsitellä tarpeeksi.

Laatutonnin sisältämä laatuvalmennus keskittyy turvallisuuden sijaan enemmän sellaisiin yleisiin laatua kehittäviin asioihin, kuten yrityksen johtaminen, tulevaisuuden suunnittelu, henkilöstön koulutus ja asiakkaiden tyytyväisyyden takaaminen (MEK 2007c). Laatuvalmennuksen lisäksi Laatutonniin kuuluu eräänlainen järjestelmä, LaatuVerkko, jonka avulla voidaan vertailla erilaisia matkailualan tunnuslukuja, kuten asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyttä sekä toimialaan liittyviä tunnuslukuja. (MEK 2007a.) Toisin kuin laatuvalmennuksella, LaatuVerkolla on enemmän merkitystä myös ohjelmapalvelujen turvallisuuden kannalta, sillä se tekee yhteistyötä Kuluttajaviraston sekä Seikkailu- ja elämysturvallisuusohjelma SETLAN kanssa. SETLAN tavoitteena on nostaa seikkailuelämysten turvallisuutta Suomessa kouluttamalla, ohjaamalla ja opastamalla niin seikkailu- ja elämystoimintojen asiakkaita kuin järjestäjiä (Seikkailu- ja elämystoimialan turvallisuuden laatu, SETLA 2009a). SETLA perustettiin alan merkittävän kasvun johdosta, jolloin muun muassa Kuluttajavirasto huolestui alan turvallisuuden tilasta ja turvallisuustyön perässä pysymisestä (SETLA 2009b).

Tähän Kuluttajaviraston sekä SETLA:n kanssa yhteistyötä tekevään LaatuVerkkoon on siis luotu seikkailu- ja elämysyritysten raportointijärjestelmä, niin sanottu tapausilmoituslomake. Tähän lomakkeeseen kerätään tietoa mahdollisista vahingoista, kuten sattuneista läheltä piti – tilanteista sekä onnettomuus- ja sairastumistapauksista. Näitä tietoja voidaan käyttää ohjelmapalveluyritysten keskinäisessä kehitystyössä, kuten perehdytyksessä ja analysoinnissa. Lisäksi lomakkeen tarkoituksena on helpottaa tapausilmoitusten ylläpitoa viranomaisille. (MEK 2007d.) Lomaketta voivat käyttää hyväksi Laatutonnissa sekä SETLAssa mukana olevat yritykset, ja se on erinomainen tapa pitää kirjaa ohjelmapalveluissa sattuneista vahingoista. Alan kehittämisen kannalta on myös erittäin tärkeää, että vahinkojen yleistiedot ovat saatavilla mahdollisia tutkimuksia tai koulutuksia varten.

Koska Laatutonni ja ISO-järjestelmät eivät välttämättä ota ohjelmapalvelujen kannalta tärkeää turvallisuutta tarpeeksi yksityiskohtaisesti esille laadunkehittämisessä, esiintyy ohjelmapalvelu-alalla paljon laatujärjestelmiä muistuttavia laatuohjelmia, jotka liittyvät erityisesti juuri turvallisuuden ja ovat usein myös koulutuksen muodossa. Tällaisia ovat esimerkiksi Matkailualan turvallisuuspassi, Matkailun teemaryhmän Tunne Turvaa – koulutus sekä jo mainittu Seikkailu- ja elämystoimialan turvallisuuden laatuohjelma SETLA (Verhelä 2007, 136–139). SETLA toimii tiiviissä yhteistyössä muun muassa juuri Kuluttajaviraston kanssa (SETLA 2009b) ja SETLAn liittyminen on vapaaehtoista. Ohjelmapalvelu- sekä seikkailumatkailualan vieläkin kasvaessa tulisi kuitenkin miettiä sen merkitystä pakollisena turvallisuutta edistävänä työkaluna.

Matkailualan turvallisuuspassi – koulutus Matupa sekä Matkailun teemaryhmän Tunne Turvaa – turvallisuuskoulutus tähtäävät SETLAn tavoin ohjelmapalveluyritysten turvallisuuden edistämiseen. Yksipäiväinen Matupa on suunnattu ohjelmapalvelualan ja rinnekeskusten työntekijöille, ja sen päätavoitteina ovat asiakasturvallisuuden lisääminen, onnettomuuksien ennaltaehkäiseminen sekä matkailutuotteen laadun parantaminen. Turvallisuuspassikoulutus sopii hyvin kaikille matkailun, hotelli- ja ravintola-alan, liikunta- ja ulkoilupalveluiden, festivaalien, elämyspuistojen ja tapahtumien piirissä toimiville yrityksille. (Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö, SPEK 2009.) Vuonna 2006 Matupa-kokeilu oli käynnissä Lapissa, josta se oli tarkoitus laajentaa valtakunnalliseksi (Talvitie 2006, 75). Kolmepäiväinen Tunne Turvaa – koulutus perustuu Kuluttajaviraston ohjeisiin ohjelmapalvelujen turvallisuuden edistämiseksi. Koulutuksessa pyritään saamaan yrityksissä alulle yrityksen turvallisuusasiakirja, jota käsitellään tässä työssä hie- man edempänä turvallisuusosiossa. Lisäksi koulutus sisältää esimerkkejä todellisista vahinkota- pahtumista sekä rakentavaa keskustelua turvallisuuden eri näkökulmista. (Maaseutupolitiikka 2009a.) Tämän työn tarkoituksena on tarjota lisää muun muassa juuri tällaisia käytännön esi- merkkejä turvallisuutta edistäviin koulutuksiin.

## 4.2 Ammattitaito, toimintaympäristö ja välineet

Kaikki ohjelmapalveluiden turvallisuutta edistävä toiminta tähtää tavalla tai toisella asiakkaan turvallisuuden takaamiseen. Asiakkaan turvallisuutta pyritään edistämään niin palvelunharjoittajan ja henkilöstön ammattitaidon kuin toimintaympäristön ja välineiden turvallisuuden avulla. Seuraavassa tarkastellaan palvelunharjoittajan ja henkilöstön ammattitaitoon sekä toimintaympäristöön ja välineisiin liittyviä turvallisuustekijöitä, jotka kaikki osaltaan vaikuttavat asiakkaan turvallisuuteen ja jotka ohjelmapalvelunharjoittajan tulee ottaa huomioon toiminnassaan. Myöhemmin työssä otetaan huomioon myös itse asiakkaasta johtuva ohjelmapalvelun turvallisuuden vaarantuminen.

Ohjelmapalvelussa vaadittava ammattitaito on luonnollisesti osa ohjelmapalvelun laatua, mutta ammattitaidolla on erityisen merkittävä osa liittyen ohjelmapalvelun turvallisuuteen. Palvelunharjoittajan ja henkilöstön tulee olla tarpeeksi ammattitaitoisia, jotta ohjelmapalvelu on laadukas sekä turvallinen. Tarvittavaa ammattitaitoa ja osaamista ohjelmapalvelun tuottamista ja toteuttamista varten on mahdollista saavuttaa esimerkiksi perus- ja ammattitutkinnon suorittamisella sekä työssä oppimisen kautta. Pelkän teoreettisen koulutuksen avulla ei ole kuitenkaan mahdollista saavuttaa riittävää ammattitaitotasoa, vaan siihen vaaditaan aina myös käytännön kokemusta. Ammattitaito käsittää monia eri osa-alueita, joihin ohjelmapalvelunharjoittajan ja henkilöstön tulee kiinnittää huomiota. (MoNo 2002a, 15.) Ammattitaitoisen palvelunharjoittajan on pystyttävä muun muassa mitoittamaan aktiviteetin vaatimustaso olosuhteiden sekä asiakkaan taitojen ja terveyden mukaiseksi. Asiakkaalle tulee myös kertoa, mitä tuotteen turvallinen suorittaminen häneltä itseltään vaatii. (MoNo 2002a, 22.) Kuluttajaviraston mukaan esimerkiksi lapsilla, nuorilla, ikääntyneillä henkilöillä ja liikuntarajoitteisilla on täysin erilaiset edellytykset ohjelmapalvelun suorittamiseen. Tämän takia toiminnanharjoittajan on määriteltävä etukäteen turvallisuuden kannalta tarpeelliset ikä-, kunto-, taito- tai muut vaatimukset ja rajoitukset sekä arvioida kyseessä olevan asiakkaan toimintakyky ja taidot. (Kuluttajavirasto 2003, 5.) Asiakkaan tulee olla myös tietoinen tuotteen mahdollisista psyykkiseen tai fyysiseen tilaan liittyvistä riskeistä, mahdollisista lisävakuutuksista sekä ensiapu- ja tietoyhteysvälineistä sekä niiden käytöstä (MoNo 2002a, 22).

Ohjelmapalveluiden parissa toimivan palvelunharjoittajan ja henkilöstön ammattitaito korostuu usein sen vuoksi, että ohjelmapalvelut sisältävät usein monia riskitekijöitä. Jotta ohjelmapalveluun liittyviä riskejä pystytään hallitsemaan, tarvitaan palvelunharjoittajalta ja henkilöstöltä riskien kartoittamiseen sekä jatkuvaan olosuhteiden arvioimiseen vaadittavia taitoja. Palvelun-

harjoittajalla ja henkilöstöllä tulee olla myös riittävät ensiaputaidot sekä kyky ehkäistä vaaratilanteet. (MoNo 2002a, 15–16.) Lisäksi palvelunharjoittajan tulee huolehtia turvatoimien suunnittelusta ja harjoittelusta sekä laatia pelastussuunnitelma, joka rakentuu useista eri vaiheista (MoNo 2002a, 22). Pelastussuunnitelman laatimiseksi palvelunharjoittajan tulee laatia ensin turvallisuusasiakirja ja sen osana oleva turvallisuussuunnitelma, johon taas pelastussuunnitelma kuuluu. Näitä asiakirjoja käsitellään myöhemmin tässä työssä. Lisäksi ammattitaitoon kuuluvat yleinen palveluosaaminen ja ympäristönsuojelun edellyttämät taidot sekä hygieniosaaminen tarvittaessa (MoNo 2002a, 16).

Ammattitaitoisen ja hyvin perehdytetyn henkilöstön lisäksi on tärkeää, että oppaita tai ohjaajia on tarpeeksi suhteessa ryhmän kokoon, aikaan ja aktiviteetin keston nähden. Suositus henkilöstön määrästä harkitaan aina tapauskohtaisesti riippuen tietenkin myös siitä, onko kyseessä esimerkiksi pitkäkestoinen moottorikelkkaretki vai pari tuntia kestävä kevyt luontoaktiviteetti. (MoNo 2002a, 22.) Ulkomaalaisten osallistujien kohdalla tulee ottaa huomioon myös erilaisista kulttuureista tulevien osallistujien tavat, uskomukset ja arvot. Ulkomaalaisille osallistujille tulee antaa riittävästi opastusta ja ohjausta, ja ohjeiden ymmärtäminen tulisi varmistaa. Sen lisäksi, että ohjaajia tai oppaita on oltava osallistujien määrään nähden tarpeellinen määrä, tulee heistä riittävän osan olla myös kielitaitoisia. (Kuluttajavirasto 2003, 11.) Esimerkiksi Hauholla sijaitsevan Miekkan maaseutumuseon vetäjä Päivi Kalliokoski toteaa kielitaidon olevan erittäin tärkeä palvellessa ulkomaalaisia asiakkaita. ”Ulkomaalaiset vieraat täytyy aina ottaa huomioon omalla erityisellä tavallaan”, toteaa Kalliokoski. (Soininen 2006, 19.)

Turvalliseen toimintaympäristöön johtava yksi tärkeä tekijä on puolestaan tuotteen toteuttaminen ympäristön ja olosuhteiden vaativuuden mukaan. Ohjelmapalvelussa käytettäviin välineisiin ja varusteisiin liittyvä turvallisuus sisältää puolestaan vastuun siitä, että käytössä olevat välineet ja varusteet ovat toimintaan hyväksytyjä, turvalliseksi todettuja ja käyttötarkoitukseen soveltuvia. Useat toimintaympäristöön ja välineisiin liittyvät turvallisuustekijät ovat myös palvelunharjoittajan ja henkilöstön vastuulla, joiden ammattitaitoon kuuluu myös toimintaympäristön tuntemus ja välineiden käyttötaito. Asiakkaille tulee kertoa turvallisen toimintaympäristössä liikkumisen periaatteista, ja olosuhteet ja asiakkaiden voimavarat on otettava huomioon. (MoNo 2002a, 22.) Kuluttajaviraston mukaan ohjelmien suorittamiselle tulee asettaa olosuhterajat, jotka määräävät suorittamisen keskeyttämisestä, jos toiminta ei ole turvallista. Tällaisia olosuhterajoja tarvitaan esimerkiksi sateen tai pakkasen aiheuttaman liukkauden, jään sulamisen, kylmyyden/kuumuuden tai ukkosen sattuessa. (Kuluttajavirasto 2003, 5.) Lisäksi turvalliseen toimintaympäristöön takaamiseksi palvelunharjoittajan tulee käyttää luvallisia reittejä ja

toimintaympäristöjä sekä ilmoittaa reitin tai toimintaympäristön ylläpitäjälle havaitsemistaan mahdollisista turvallisuusriskeistä (MoNo 2002a, 22).

Ohjelmapalvelussa käytettäviin välineisiin ja varusteisiin liittyvän turvallisuuden edistämiseksi palvelunharjoittaja sitoutuu vastaamaan välineiden ja varusteiden turvallisuudesta, varustamaan oppaat asianmukaisilla ensiapuvälineillä ja asiakkaat asianmukaisilla turvallisuusvarusteilla, huolehtimaan turvallisuuteen liittyvistä viestintä- ja hälytysyhteyksistä sekä tiedottamaan etukäteen asiakasta niistä vaatimuksista, joita asetetaan asiakkaan käyttämille omille välineille ja varusteille. (MoNo 2002a, 22.) Muun muassa tällaisista ohjelmapalvelua koskevista ennakkotiedoista, jotka asiakkaalle tulee antaa ennen ohjelmapalvelun suorittamista, on säädetty tarkemmin jo käsitellyssä kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelujen turvallisuudesta annetun lain (75/2004) 5 §:ssä. Usein ohjelmapalvelunharjoittajien yksi suurimmista haasteista on olla varmoja juuri siitä, että asiakkaat ovat ymmärtäneet kaikki esimerkiksi välineisiin liittyvät turvallisuusohjeet ennen aktiviteetin suorittamista, sillä suorittamisen aikana ohjeiden selittäminen on usein liian myöhäistä (Bentley, Meyer, Page & Chalmers 2001).

Edellä mainittujen itse palvelun suorittamiseen liittyvien turvallisuustekijöiden lisäksi palvelunharjoittajan, kuten ohjelmapalveluyrityksen ammattitaitovaatimuksiin kuuluu yrityksen johdollisia tehtäviä. Näihin tehtäviin lukeutuvat muun muassa kuluttajansuojaan ja tuoteturvallisuuteen liittyvät määräykset ja velvoitteet sekä tuoteturvallisuuslain mukainen huolellisuus palvelun tuottamiseen liittyvien riskien hallinnassa. Palveluntuottajan tulee ottaa vastuu myös riittävästä liiketaloudellisesta osaamisesta, kestävän kehityksen mukaisista toimintatavoista sekä oman ja henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Tärkeää on myös huomioida kalustoon, kuljetukseen sekä reitteihin liittyvät turvallisuustekijät sekä asiakkaiden asianmukainen informointi. (MoNo 2002a, 16.) Palvelunharjoittajan tulee pitää sattuneista onnettomuuksista myös onnettomuuskirjanpitoa sekä ilmoittaa vahingoista viranomaisille. Ilmoitusvelvollisuus otetaan huomioon myös kuluttajatarvikkeiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta säädetyn lain (75/2004) 4 §:ssä, jota käsiteltiin jo tuoteturvallisuuden yhteydessä.

Kaikki edellä mainitut toimenpiteet vaikuttavat hyvin pitkälti asiakkaan fyysiseen turvallisuuteen, kuten loukkaantumisten ehkäisemiseen. Asiakkaiden turvallisuuden kohdalla tulee fyysisen turvallisuuden varmistamisen lisäksi ottaa huomioon kuitenkin myös asiakkaiden psyykinen turvallisuus. Pauli Verhelän mukaan asiakkaalle ei aina riitä pelkkä tieto siitä, että välineet täyttävät turvallisuusvaatimukset tai että oppailla on tarvittava koulutus ohjelmapalvelun toteuttamiseen. Asiakkaalle tärkeää on myös todellinen tunne siitä, että tuote tai palvelu on turvallinen. Ohjelmapalvelussa syntyvä positiivinen elämys edellyttää usein lievää vaaran tunnetta,

joka syntyy esimerkiksi vauhdista ja uusista asioista. Ihminen viihtyy tällaisissa uusissa, jännittävässä ja jopa uhkaavissa tilanteissa niin kauan, kun hänellä on tietynlainen kontrolli tilanteesta. Vaaran tunnetta ihminen kestää hetkellisesti, mutta jos tunne jatkuu pitkään, se muuttuu ahdistavaksi. (Teoksessa Lassila 2004, 202–203.)

Samaa asiaa voidaan kuvata myös positiivisen ja negatiivisen riskin avulla. Tässä seikkailuaktiiviteettiin, kuten vuorikiipeilyyn liittyvä riski koetaan positiiviseksi niin kauan, kun se on asiakkaan kontrollissa. Tällöin aktiviteetti koetaan haasteeksi. Riski muuttuu kuitenkin negatiiviseksi, kun asiakas ei voi enää kontrolloida sitä, jolloin aktiviteetti koetaan enemmän vaaraksi.

(Swarbrooke, Beard, Leckie & Pomfret 2003, 71.) Psykkinen turvallisuus ei Verhelän mukaan siis toteudu, jos asiakas kokee vaaran niin suureksi, että jännitys muuttuu peloksi ja henki tuntuu olevan vaarassa. Tällöin asiakkaalle jää tuotteesta tai palvelusta huono mielikuva. (Teoksessa Lassila 2004, 202–203.) Psykkinen turvallisuus on mielenkiintoinen ohjelmapalveluihin liittyvä tekijä, joka vaihtelee suuresti asiakkaasta riippuen. Psykkisen turvallisuuden selvittämiseksi tarvittaisiin asiakkaiden henkilökohtaisia haastatteluja, minkä vuoksi sitä on tämän työn vahinkotapauksiin perustuvassa tutkimuksessa mahdotonta saada selville. Siksi tämän työn tutkimuksessa on tarkoitus keskittyä lähinnä asiakkaiden fyysisen turvallisuuden tarkasteluun.

#### **4.3 Turvallisuusasiakirja ja -suunnitelma sekä suuririskiset aktiviteetit**

Kaikkien ohjelmapalvelunharjoittajien tulee Kuluttajaviraston määräyksestä laatia toiminnastaan kirjallinen turvallisuusasiakirja, joka sisältää vähimmäistiedot ohjelmapalvelun turvallisuuden varmistamisesta. Turvallisuusasiakirjan sisällön ja laajuuden on oltava asianmukaisessa suhteessa ohjelmapalvelun laajuuteen ja toimintaan. Jos ohjelmapalvelu koostuu useammasta toiminnasta ja/tai suorituspaikasta, tulee turvallisuusasiakirjan liitteeksi laatia turvallisuussuunnitelma yksittäisten toimintojen ja suorituspaikkojen osalta. (Kuluttajavirasto 2003, 6.) Turvallisuusasiakirjalla ja -suunnitelmalla pyritään ehkäisemään onnettomuuksia sekä takaamaan asiakkaan turvallisuus niin toimintaympäristön ja välineiden turvallisuuden kuin henkilökunnan ammattitaidon avulla.

Turvallisuusasiakirja liittyy muun muassa tutkimukseen, joka tehtiin Itä-Suomen läänissä vuonna 2001. Tutkimus tehtiin Kuluttajaviraston ja Itä-Suomen läänin kuntien toimesta, ja siinä tutkittiin ohjelmapalveluyritysten turvallisuutta tuoteturvallisuuslain perusteella. Tutkimus tehtiin tuoteturvallisuustarkastusten avulla, joiden yhteydessä sovittiin toiminnanharjoittajien kanssa turvallisuutta lisäävistä toimenpiteistä. Näitä toimenpiteitä olivat muun muassa juuri turvallisuus- ja pelastussuunnitelman päivittäminen tai laatiminen sekä onnettomuuskirjanpi-

don laatiminen. (Saukkoriipi 2005.) Siksi ohjelmopalveluissa sattuneissa onnettomuus- ja vahinkotapauksissa on usein asianmukaista tarkistaa yrityksen turvallisuusasiakirjan ja -suunnitelman olemassaolo sekä sisältö. Tämän työn tutkimuksessa keskitytään enemmän turvallisuusasiakirjan olemassaolon selvittämiseen, sillä sen sisällöstä ei vahinkotapausten yhteydessä saada kovinkaan paljon tietoa.

Turvallisuusasiakirjan sisältö kuitenkin hyvä käydä läpi, sillä se on yksi yrityksen turvallisuuden kulmakivistä. Asiakirjan sisältö kattaa monia turvallisuuden kannalta oleellisia asioita, kuten tiedot turvallisuudesta vastaavasta henkilöstä ja hänen tehtävistään. Turvallisuusasiakirjaan määritellään työntekijöiden toimenkuvat, osallistujien ja osallistujaryhmien rajoitukset ja varustautuminen, tiedot rakennuksista ja rakenteista sekä turvallisuusvälineistä ja muista välineistä/varusteista. Asiakirjassa on otettava huomioon myös riskien arviointi ja turvallisuuden suunnittelu, toimintaohje onnettomuus- ja hätätilanteita varten, toimintaohje tulen käsittelyyn sekä onnettomuuskirjanpito ja onnettomuuden syyn tutkimista. (Kuluttajavirasto 2003, 23–25.) Ohjelmopalveluyrityksessä turvallisuusasiakirja tulee aina käydä läpi henkilökunnan kanssa, jonka tulee varmentaa sisällön ymmärtäminen nimikirjoituksellaan. Turvallisuusasiakirjaa tulee päivittää tilanteiden ja olosuhteiden muuttuessa, ja henkilökunnan tulee kerrata turvallisuusasiakirjan sisältö säännöllisesti. (Kuluttajavirasto 2003, 6.) Ongelmana on, että kaikki yrittäjät eivät kuitenkaan ole aina asiakirjaa laatineet tai pitäneet sitä ajan tasalla. Usein se laaditaan vasta sitten, kun vahinko on jo sattunut tai kun viranomaiset pyytävät sitä nähdäkseen. (Talvitie 2006, 75.)

Turvallisuussuunnitelma laaditaan turvallisuusasiakirjan liitteeksi koskien yksittäisiä toimintoja ja suorituspaikkoja, joista ohjelmopalvelu koostuu (Kuluttajavirasto 2003, 7). Turvallisuussuunnitelma sisältää toimintaohjeet erilaisissa vaara- ja onnettomuustilanteissa, erillisen kohdetai tuotekohtaisen pelastautumissuunnitelman sekä tiedotusohjeen (MoNo 2002a, 25). Tällaisen kirjallisen suunnitelman laatiminen auttaa tunnistamaan tarpeelliset toimet onnettomuusi- en ehkäisemisessä ja pelastamiseen varautumisessa (Kuluttajavirasto 2003, 6). Mahdollista onnettomuustilannetta varten toimintaohjeissa tulee olla kerrottuna kaikki tärkeät numerot, kuten hätäilmoitusnumerot sekä muut viestiyhteydet ja keskeiset tahot. Pelastautumissuunnitelmasta tulee ilmetä palvelun perustiedot turvallisuusnäkökulmasta katsottuna, ohjelmopalvelutuotteen vastuuhenkilöt, henkilöturvallisuuden varmistamiseksi suunnitellut toimenpiteet sekä kohdetai tuotekohtaiset pelastuspisteet eli paikat, joihin tarvittava apu (ambulanssi/helikopteri) on hälytettävissä. Tiedotusohjeessa taas selvitetään, kuka vaarasta tai onnettomuudesta tiedottaa, kelle tiedotetaan ja mitä tiedotteessa tulee kertoa. Esimerkiksi onnettomuustilanteessa viranomaisille tiedotetaan aina ensimmäiseksi. (MoNo 2002a, 25.)



Kuluttajavirasto (2003, 7-8) lisää muutamia yksityiskohtia turvallisuussuunnitelman laatimiseen. Jos ohjelmapalvelussa on käytössä esimerkiksi jonkinlainen reitti, tulee turvallisuussuunnitelmaan sisällyttää tarkka reittiselostus, lähtöpaikka, paluupaikka, yöpymis- ja taukopaikat sekä toimintapaikat. Yleisten toimintaohjeiden lisäksi suunnitelman tulee sisältää myös toimintaohjeet tapaturman tai onnettomuuden jälkeen. Tällöin on tärkeää muistaa raportointi, kuten onnettomuuskirjapito sekä tapahtumasta tiedottaminen aikaisemmin mainitun tiedotusohjeen mukaan. Myös jälkitoimenpiteet, kuten loukkaantuneen kuljetus on tärkeää hoitaa huolella vahingon sattumisen jälkeen. (Kuluttajavirasto 2003, 7-8.) Lisäksi turvallisuussuunnitelmassa tulee olla tunnistettuna jokaiseen toimintaan/suorituspaikkaan liittyvät riskit. Riskien hallinnassa kartoitetaan muun muassa osallistujien enimmäismäärä, ohjaajien pätevyysvaatimukset sekä toimintaan liittyvät rajoitukset, kuten säätila ja päihteeet. Lisäksi riskienhallinta sisältää osallistujien opastamisen, varusteiden ja hälytysyhteyden tarkistamisen sekä paloturvallisuuden. (Kuluttajavirasto 2003, 7-8.) Lisää itse riskien arviointia ja hallintaa käsitellään seuraavassa kappaleessa. Sitä ennen tarkastellaan kuitenkin ohjelmapalveluun liittyviä suuririskisiä aktiviteetteja, joihin tulee kiinnittää erityistä huomiota turvallisuussuunnitelmaa laadittaessa.

Tämän työn kannalta on tärkeää kiinnittää huomiota sellaisiin Suomessa järjestettäviin suuririskisiin aktiviteetteihin, kuten kaukana asutuksesta tapahtuvat toiminnat, pitkäkestoiset maastoaktiviteetit, vesiaktiviteetit, maastoratsastus sekä aktiviteetit, joissa käytetään moottoriajoneuvoja, kuten moottorikelkkoja ja vesiskoottereita. Näissä aktiviteeteissa korkea riski saattaa muodostua johtuen muun muassa vaikeasta ja hitaasta avun saannista, eksymisestä, hapen loppumisesta, putoamisesta tai kolhiintumisesta. Erityisesti pitkäkestoisissa maastoaktiviteeteissa ja vesiaktiviteeteissa mahdollisia riskejä ovat lisäksi paleltuma, hypotermia, nestevajaus sekä veden varaan joutuminen. Moottoriajoneuvojen vaaroihin lukeutuvat puolestaan liikenneonnettomuus, törmäminen sekä herkkä tulipalovaara. (Kuluttajavirasto 2003, 8.) Seikkailuaktiviteetit voidaan jakaa myös pehmeisiin ja koviin aktiviteetteihin, mikä tarkoittaa suunnilleen samantapaista jakoa kuin Kuluttajaviraston määritelmä suuririskisten ohjelmapalvelujen kohdalla. Pehmeissä aktiviteeteissa katsotaan riskin olevan yleensä alhaisempi kuin kovissa aktiviteeteissa. Kovissa aktiviteeteissa, kuten koskenlaskussa, laitesukelluksessa ja vuorikiipeilyssä on hyvä testata osallistujien ennakkotaidot varsinkin, jos ne vaikuttavat palveluntarjoajan kykyyn kontrolloida aktiviteetin aikana esiintyviä riskejä. Aktiviteetin riskitaso voi usein vaihdella sen mukaan, millaiset ennakkotaidot osallistujilla on. Lisäksi siihen ovat vaikuttamassa myös sillä hetkellä vallitsevat luonnonolosuhteet sekä aktiviteetissa käytettävät välineet. Kaikkien yhteensattumien summana voi ennakkoon matalariskisestäkin ohjelmapalvelusta tulla korkean riskin sisältävä aktiviteetti. (Wilks ym. 2006, 175.)

Turvallisuussuunnitelmaa laatiessa tulee suuririskisten ohjelmapalvelujen yhteydessä muistaa erityisesti ulkomaalaisten ja alle 18 -vuotiaiden kanssa toimiminen. Alaikäisiltä osallistujilta vaaditaan suuririskisissä ohjelmapalveluissa huoltajan allekirjoittama suostumus, ja ulkomaalaisten osallistujien osalta tulee olla tarkkana muun muassa ymmärtämisen varmistamisessa. Jo mainitun Itä-Suomen läänissä vuonna 2001 tehdyn tutkimuksen mukaan sovittiin toiminnanharjoittajien kanssa myös työntekijöiden kielitaidon lisäämisestä yhtenä turvallisuutta edistävänä toimenpiteenä (Saukkoriipi 2005). Kielitaito on ohjelmapalveluissa aina eduksi, mutta erityisesti näissä suuririskisissä aktiviteeteissa ohjaajien tulisi joko osata osallistujien äidinkieltä tai heillä tulisi olla yhteinen kieli, jolla ohjeet voidaan antaa selkeästi. (Kuluttajavirasto 2003, 10–11.)

Vaikka suuririskiset ohjelmapalvelut ovat turvallisuuden varmistamisen kannalta olennaisessa asemassa, ne eivät saa viedä huomiota muiden aktiviteettien turvallisuussuunnittelusta ja riskien hallinnasta. Ohjelmapalvelunharjoittajan tulee olla yhtä tietoinen kaikkien tarjoamiensa palveluiden riskeistä ja pyrkiä asianmukaisen riskien arvioinnin ja hallinnan avulla ennaltaehkäisemään mahdollisia onnettomuuksia. Uudessa-Seelannissa vuosina 1982–1996 seikkailumatkailun turvallisuudesta tehdyssä tutkimuksessa selvisi muun muassa, että esimerkiksi juuri tällaisiin suuririskisiin aktiviteetteihin, kuten koskenlaskuun ja moottoriveneajeluun liittyvät aktiviteetit sisälsivät vain 1,2 prosenttia kaikista vahingoista. Tämä on hyvin pieni luku verrattuna siihen, että näihin vesiaktiviteetteihin osallistuu 100 000–200 000 matkailijaa vuosittain. (Bentley ym. 2001.) On mielenkiintoista huomata, että kyseisen tutkimuksen mukaan suurin todellinen riski on yleensä sellaisissa ohjatuissa aktiviteeteissa, joissa odotettu riski on melko matala. Eniten vammoihin johtaneita vahinkoja oli sattunut etukäteen arvioituna vaarattomammilla pyöräilyretkillä ja mönkijäajeluilla sekä ratsastuksessa. Tutkimuksen mukaan huomiota tulisi siis kiinnittää sellaisiin aktiviteetteihin, kuten ratsastukseen ja pyöräilyyn, joissa odotettu riski on suhteellisen matala, mutta jotka todellisuudessa sisältävät suurimman loukkaantumisriskin. Näissä aktiviteeteissa pitäisi päästä parempiin turvallisuusstandardeihin, jotka saavutettaisiin muun muassa kehittämällä toimintasääntöjä ja esittämällä yksityiskohtaisempia ohjeita esimerkiksi oppaiden koulutuksen, pätevyyden ja vaaditun kokemuksen tasosta sekä henkilökohtaisen suojarustuksen käytöstä. (Bentley ym. 2001.)

#### 4.4 Riskien arviointi ja hallinta

Ohjelmapalvelunharjoittajan tulee siis joko itse tai ulkopuolista asiantuntijaa käyttäen arvioida tarjoamiinsa ohjelmapalveluihin liittyvät riskit. Riskillä tarkoitetaan sitä, kuinka todennäköisesti jokin ei-toivottu tapahtuma mahdollisesti esiintyy. Jokaisen ohjelmapalveluyrittäjän tulee arvioida omien tuotteidensa ja palveluidensa turvallisuutta ja riskejä sen mukaan, millaisia mahdollisia vahinkoja kyseisissä toiminnoissa ja aktiviteeteissa on mahdollista tapahtua. (Kuluttajavirasto 2007e.) Yleensä yrityksessä tapahtuu isoja vahinkoja ja onnettomuuksia vain harvoin, mutta tällöin seuraukset ovat usein vakavat. Sitä vastoin taas pienet ongelmat ja viat, vaaratilanteet ja jopa läheltä piti – tapaukset ovat melko yleisiä. (Verhelä 2007, 39.) Riskien arviointi tulee laatia aina kirjallisesti koskien eri toimintoja ja suorituspaikkoja, ja sen tulee olla osana turvallisuusasiakirjaa. (Kuluttajavirasto 2003, 7).

Ensimmäisenä riskienarvioinnissa on tarkoituksena tunnistaa, millaisia vaaroja toimintaan, kuten toimipaikkaan saapumiseen tai suorituspaikalta toiselle siirtymiseen liittyy sekä missä tilanteissa ja millaisia tapaturmia tai onnettomuuksia toiminnassa voi sattua. Vaarojen tunnistamisen jälkeen arvioidaan vaaran esiintymisen todennäköisyys ja seuraus. Tämä tarkoittaa arviota siitä, onko vaara epätodennäköinen, mahdollinen vai todennäköinen ja onko siitä syntyvä seuraus vähäinen, haitallinen vai vakava. Vähäinen seuraus saattaa olla pelkkä mustelma, haitallinen seuraus esimerkiksi luun murtuminen ja vakava seuraus jopa kuolema tai pysyvä vamma. Lopuksi laaditaan toimenpiteet näiden vaarojen poistamiseksi, riskien pienentämiseksi sekä tapaturmien ja onnettomuuksien ennaltaehkäisemiseksi. Ohjelmapalvelunharjoittajan kannalta usein paras ja opettavaisin tapa on suorittaa riskien arviointi itse tai ulkopuolisen tahon opastuksella. Tällöin palvelunharjoittaja sitoutuu parhaiten turvallisuuskeskeiseen toimintatapaan ja on hyvin tietoinen omien palveluidensa mahdollisista riskeistä. Riskien arvioinnin avulla on mahdollista ennaltaehkäistä tehokkaasti mahdollisia tapaturmia ja onnettomuuksia. (Kuluttajavirasto 2003, 7.)

Kuten edellä, usein riskienhallinnassa otetaan huomioon ohjelmapalvelunharjoittajan tarjoamien itse tuotteiden ja palveluiden aiheuttamat riskit. Ohjelmapalvelutoiminnassa tulee kuitenkin muistaa myös henkilökuntaan, toimintaympäristöön, välineisiin, asiakkaisiin ja eläimiin liittyvät riskitekijät. Ohjelmapalvelunharjoittajan ammattitaidon sekä toimintaympäristön ja välineiden turvallisuuden merkitystä asiakkaiden turvallisuuteen käsiteltiin jo edempänä tässä työssä. Näihin osa-alueisiin liittyviä riskejä tarkastellessa henkilökunnan osalta riskitekijäksi saattaa muodostua esimerkiksi juuri puutteellinen ammattitaito ja toimintaympäristössä niitä voivat olla esimerkiksi huonot/nopeasti muuttuvat sääolosuhteet tai vaikeakulkuinen maasto. Varusteiden

osalta riskin saattavat sisältää esimerkiksi kustannussyistä hankitut heikkotasoiset varusteet, henkilökohtaisten turvavarusteiden puuttuminen tai olosuhteisiin/asiakkaalle kokonaan sopimattomat varusteet. Näiden kolmen osa-alueen lisäksi asiakkaiden turvallisuuteen vaikuttavat myös itse asiakkaat sekä eläimet.

### **Asiakkaisiin ja eläimiin liittyvät riskitekijät**

Asiakkaiden itse aiheuttamia riskitekijöitä esiintyy ohjelmapalveluissa melko usein. Tällaisiksi saattavat muodostua muun muassa ongelmat kommunikoinnissa, asiakkaan ei-turvallinen toiminta ohjelmapalvelun suorituksessa tai asiakkaan henkilökohtaiset ominaisuudet. (Bentley ym. 2001.) Turvallisuusasiakirjan ja – suunnitelman yhteydessä mainittu Itä-Suomen läänissä vuonna 2001 tehty tutkimus osoitti myös, että juuri asiakkaiden henkilökohtaiset ominaisuudet ja asiakkaan arvaamaton käytös olivat yksi yleisimmistä ohjelmapalvelun riskitekijöistä (Saukoriipi 2005). Myös Skotlannissa ja Uudessa-Seelannissa vuosina 1998 ja 2003 seikkailuaktiiviteeteissa sattuneista onnettomuuksista tehdyssä tutkimuksessa puutteet asiakkaiden valmistautumisessa tai tietoisuudessa haasteen tasosta olivat molemmissa maissa suurin aktiviteetin turvallisuutta uhkaava tekijä. (Bentley, Page & Walker 2005, 150–166.) Asiakkaasta itsestään aiheutuva riski muodostuu usein silloin, kun asiakas ei jostain syystä kuuntele ohjeita, ei välttämättä ymmärrä kielellisten syiden vuoksi tai ei ole tarpeeksi tietoinen vaadittavista osaamisvaatimuksista. Asiakas saattaa myös olla noudattamatta annettuja ohjeita joko tietoisesti esimerkiksi näyttämisen halun takia tai siksi, ettei pysty niitä noudattamaan. Lisäksi riskitekijöitä voivat olla myös asiakkaan välinpitämätön asenne turvallisuuteen, liika itseluottamus sekä kokemattomuus. (Bentley ym. 2001.) Jos asiakas ei esimerkiksi huomioi turvallisuusvaroituksia, ja häiritsevää käyttäytymistä tapahtuu niin yksilö- kuin ryhmätilanteessa, se saattaa johtaa vahinkotapauksiin. (Bentley ym. 2005, 150–166.)

Useissa ohjelmapalveluissa riskienhallinta liittyy myös ohjelmapalvelussa käytettäviin eläimiin, jotka joskus saattavat muodostua jonkinasteiseksi riskiksi. Ohjelmapalveluissa, joihin liittyy eläinten kanssa toimiminen, tulee eläinten soveltua sekä olla koulutettuja kyseiseen toimintaan. Suomessa eläimiä käytetään usein muun muassa ratsastuksessa sekä koira- ja poroajeluissa. Eläinten tulee olla ihmisystävällisiä sekä lapsille että aikuisille ja niiden tulee käyttäytyä luotettavasti. Toiminnanharjoittajalla ja työntekijöillä tulee olla riittävästi kokemusta eläinten kanssa toimimisesta, ja ohjelmapalvelua toteuttamassa olevan henkilön tulee valvoa jatkuvasti eläinten kanssa toimimista mahdollisten yllättävien tilanteiden varalta. (Kuluttajavirasto 2003, 17.) Tornion koiravaljakkoturman yhteydessä kokenut koiravaljakkoyrittäjä ja koirankouluttaja Reijo Jääskeläinen totesi, että ”riskejä otetaan, sillä alalla on ylikuumenemista, jota on lisännyt jou-

lumatkailun kysyntä”. Jääskeläinen toivoikin matkatoimistojen kiinnittävän huomiota hinnan lisäksi myös laatuun. Jääskeläisen mukaan ” – ongelma valitettavasti on, että osalla yrittäjistä ei ole mitään kokemusta. He ovat saaneet halvalla koiria, joita ei ole riittävästi koulutettu”. (Helsingin Sanomat 2005.) Tällaisessa tilanteessa riskit ovat valitettavasti suurimmillaan, ja vahingoilta on vaikea välttyä. Eläimiin liittyviä riskejä käsitellään tämän työn tutkimusosuudessa ratkastusaktiviteetin yhteydessä.

### **Riskien hallinta seikkailuaktiviteeteissa**

Ohjelmapalvelun eri osa-alueisiin liittyvien riskien arvioinnin lisäksi on tärkeää pystyä hallitsemaan tunnistettuja riskejä. Suomessa järjestettyjä ohjelmapalveluja on monenlaisia, joista osa on selkeästi seikkailupainotteisempia kuin toiset. Esimerkiksi tässä työn kannalta olennaiset moottorikelkkailu ja vesiaktiviteetit, kuten koskenlasku tarjoavat vauhdikkaampia elämyksiä kuin metsän siimeksessä suoritettu luontoretki. Juuri tällaisten seikkailuaktiviteettien näkökulmasta tarkasteltuna aktiviteetteihin osallistuvat asiakkaat eivät välttämättä aina ymmärrä täysin, millaisen riskin toimintaympäristö, kuten luonto voi aktiviteetille aiheuttaa, jolloin riskin kontrollointi on aina palveluntuottajan vastuulla (Wilks ym. 2006, 171–182). Palveluntuottajan on tasapainoteltava kahden roolin välillä; toisaalta olla ratkaisevana tekijänä asiakkaan elämyksen syntymisen kannalta ja toisaalta kantaa keskeinen vastuu turvallisuuden johtamisesta. Palveluntuottajan tulee johtaa riski asiakkaan kannalta turvalliselle tasolle samalla, kun riski tulee kuitenkin olla havaittavissa, jotta asiakkaalle tarkoitetun elämyksen syntyminen on mahdollista. (Wilks ym. 2006, 171–182.)

Seikkailuaktiviteeteissa on niin Suomessa kuin ulkomailla tapahtunut fyysisiin vahinkoihin johtaneita onnettomuuksia, ja siksi turvallisuuteen ja riskien hallintaan halutaan kiinnittää huomiota (Wilks ym. 2006, 171–182.) Esimerkiksi Uudessa-Seelannissa on tutkittu matkailuun liittyvien aktiviteettien ja ohjelmapalvelujen onnettomuuksia, ja tulokset ovat olleet melko karua luettavaa. Myös Sveitsissä tapahtui vuonna 1999 vakava onnettomuus body rafting – seikkailuaktiviteetissa, jossa lasketaan koskea ilman lauttaa tai venettä. Onnettomuus johtui matkatoimiston johtajien ja kokeneiden oppaiden virheestä, minkä seurauksena 54 hengen ryhmästä 21 kuoli myrskyn aiheuttamassa mutavyöryssä. Matkatoimiston kuusi työntekijää, johtajia ja oppaita, saivat tuomion kuolemantuottamuksesta, sillä heidän olisi pitänyt ennakoida lähestyvän myrskyn aiheuttamat riskit ja peruuttaa retki. (Benyik & Kohen 2008, 57.)

Sveitsin kaltainen onnettomuus on yksi ääriesimerkeistä, jollaisia tapahtuu varsinkin Suomessa hyvin harvoin. Esimerkki kertoo kuitenkin totuuden siitä, kuinka vakavia seurauksia riskien

tunnistamattomuudesta tai mahdollisesta vähättelystä voi seurata. Esimerkiksi juuri moottorikelkkailussa ja monissa vesiaktiviteeteissa luonto voi käyttäytyä asiakkaan kannalta arvaamattomasti, jolloin palvelunharjoittajan on oltava tietoinen kyseisen toimintaympäristön riskeistä. Suomessa tapahtui kuolemaan johtanut koiravaljakko-onnettomuus vuonna 2005 Tornion ohjelmapalveluja tarjonneessa yrityksessä. Valjakkoretkelle osallistuneet 14- ja 17-vuotiaat italialaisnuoret kuolivat, kun koiravaljakkoreki jäi junan alle. Koiravaljakkoajelun reitti oli laadittu siten, että koiravaljakon oli ylitettävä junaraide, ja syyttäjän mukaan toimitusjohtaja ja turvallisuusvastaava eivät olleet varmistaneet, ettei valjakkooajelusta aiheudu vaaraa asiakkaiden terveydelle. Syyttäjän mukaan on todennäköistä epäillä, että asianomaiset eivät ryhtyneet riittäviin toimiin myöskään junaradan ylittämisen johtuvan vaaran poistamiseksi. Yrityksen toimitusjohtaja ja turvallisuusvastaava saivat syytteen kahdesta huolimattomuudesta johtuvasta kuolemantuottamuksesta. (Helsingin Sanomat 2008.)

Benyik & Kohen (2008, 57) ottavat muun muassa Sveitsin esimerkin pohjalta esille asian, joka liittyy itse asiakkaiden tietoisuuteen elämispalvelujen turvallisuudesta ja riskienhallinnasta. Heidän mukaansa myös asiakkaalla itsellään tulisi olla jonkinlainen turvallisuuskäsitys lähtiesään suorittamaan aktiviteetteja. Vaikka vastuu on pääasiassa palveluntuottajalla, tulisi matkustajan kuitenkin varmistaa, että muun muassa retken valmistelut sekä oppaiden koulutus ja pätevyys ovat riittäviä. Lisäksi matkustajan tulisi aina tunnustaa omat rajansa, jotta elämyksistä ja seikkailuista voi nauttia turvallisesti. (Benyik & Kohen 2008, 57.) Samaa asiaa painottaa Kuluttajaviraston johtaja Timo Lounema, jonka mukaan asiakkaiden tulisi olla kriittisempiä turvallisuutta arvioiessa. Aktiviteetin sisällöstä tulisi ottaa selvää, ja sen vaatimukset suhteuttaa omaan suorituskykyyn (Talvitie 2006, 75). Terve järki ja varsinkin omien rajojen tunnustaminen kuuluvat kyllä asiakkaan omaan vastuuseen, mutta mielestäni asiakkaalta ei voi vaatia esimerkiksi oppaiden koulutuksen riittävyden varmistamista. Tällaiset palveluun liittyvät turvallisuusasiat tulee aina olla palvelunharjoittajan vastuulla, jotta asiakkaalle voidaan tarjota turvallinen elämys.

Tämän työn tutkimuksen kannalta olennaisessa asemassa ovat seikkailuaktiviteetteihin lukeutuvat moottorikelkkailu ja vesiaktiviteetit, joiden sisältämiä yleisimpiä riskitekijöitä kartoitettiin Itä-Suomessa tehdyssä tutkimuksessa vuonna 2003 (Saukkoriipi 2005). Kyseisen tutkimuksen mukaan ohjelmapalveluyrittäjien omasta mielestä suurimmat riskit moottorikelkkapalveluissa olivat kelkkailijan välinpitämättömyys, annettujen ohjeiden noudattamattomuus, ohitukset ja vauhti, kelkan karkaaminen käsistä, sääolosuhteiden muuttuminen, kolarit, ulosajot, kaatumiset, törmäilyt sekä ulkomaalaisten erilainen toimintakulttuuri. Vesiaktiviteettien suurimmiksi riskeiksi puolestaan koettiin vesitilanne koskessa, veneen tai kanootin kaatuminen, sääolosuh-

teiden äkillinen muuttuminen, annettujen ohjeiden noudattamatta jättäminen, asiakkaan taitojen ja suorituskyvyn väärinarviointi, hukkuminen, eksyminen, kanootista putoaminen sekä hypotermia. (Saukkoriipi 2005.) Tässä tutkimuksessa ilmenneitä riskitekijöitä verrataan myöhemmin omassa tutkimuksessani selvitettäviin moottorikelkkailun ja vesiaktiiviteettien riskitekijöihin.

Taulukko 2. Vahinkotapausten analysoinnin apuna käytettävä yhteenvedo tietoperustasta

<b>Ohjelmapalveluja koskeva tuoteturvallisuus</b>		
<p><b>Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta</b></p> <p>Oliko kyseessä kuluttajapalveluksen viallinen suorittaminen vai oliko vika kulutustavarassa? Mitä parannusehdotuksia vaadittiin? Oliko yrityksessä turvallisuusasiakirja?</p>	<p><b>Kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavat tiedot</b></p> <p>Annettiinko asiakkaalle asianmukaiset ennakkotiedot koskien ohjelmapalvelua? Otettiin vasta-alkajan kyvyt ja taidot huomioon?</p>	<p><b>Hygienia ja vahingonkorvaaminen</b></p> <p>Johtuiko vahinko hygieniasta? Oliko kyse alihankkijan virheestä, vuokraus- toiminnasta tai siihen liittyvistä välineistä?</p>
<b>Ohjelmapalveluiden muut turvallisuustekijät</b>		
<p><b>Palvelunharjoittajan ja henkilöstön ammattitaito</b></p> <p>Henkilöstön koulutus, asiakkaiden ennako-osaamisen arviointi, palvelun mitoittaminen asiakkaan kykyjen mukaan, toimintaohjeet asiakkaalle palvelun turvalliseksi suorittamiseksi, ensiaputaidot, kielitaito, ulkomaalaisten ohjeistaminen, henkilöstön määrä, turvallisuusasiakirjan laatiminen</p>	<p><b>Toimintaympäristö ja välineet</b></p> <p>Suoritettiin ohjelma ympäristön ja olosuhteiden vaatimuksen mukaan? Oliko toimintaympäristö/reitti turvallinen? Olivatko välineet ja varusteet turvallisia? Oliko tarvittavat ensiapuvälineet?</p>	<p><b>Riskien arviointi ja hallinta</b></p> <p>Oliko kyseessä suuririskinen vai matalariskinen aktiviteetti? Oliko riskit arvioitu asianmukaisesti? Liittyivätkö vahingon riskit toimintaympäristöön, välineisiin, itse ohjelmapalvelun suorittamiseen, asiakkaan toimintaan vai eläimiin? Millaiset riskit johtivat vahingon tai läheltä piti – tilanteen syntymiseen?</p>

Taulukossa 2 on vedetty yhteen tietoperustassa käsitellyt ja tutkimuksen kannalta olennaisimmat turvallisuustekijät. Näitä tekijöitä ovat tuoteturvallisuuteen liittyvä lainsäädäntö sekä muut palvelunharjoittajan ja henkilöstön ammattitaitoon sekä toimintaympäristöön ja välineisiin liittyvät turvallisuustekijät. Riskien arviointi ja hallinta liittyvät olennaisesti palvelunharjoittajan ja henkilöstön ammattitaitoon, vaikka se on taulukossa omana otsikkonaan. Tämän yhteenvedon avulla tullaan tutkimuksessa analysoimaan vahinkotapauksia sekä selvittämään keinoja vahinkojen välttämiseksi.



## 5 Tutkimus ohjelmalveluissa sattuneista vahingoista

Tutkimuksen aiheena on tutkia Suomessa järjestetyissä ohjelmalveluissa sattuneita vahinkoja. Tutkimuksessa kerättiin Suomen kuntien terveystarkastajille ilmoitettuja vahinkotapauksia, joiden perusteella pohdittiin, miksi kyseiset vahingot sattuivat ja miten ne olisi voitu ehkäistä. Tutkimuksen avulla ohjelmalveluissa sattuneista vahinkotapauksista saatiin hyödyllisiä käytännön esimerkkejä sekä niiden avulla analysoitua tietoa, joiden avulla alan turvallisuutta voidaan taas kehittää eteenpäin. Tutkimuksessa kerätyt vahinkotapaukset jaoteltiin ohjelmalvelutyypin mukaan, joista eniten ilmoituksia saatiin kerättyä ratsastus-, moottorikelkka- ja vesiaktiviteettivahingoista. Neljäntenä ryhmänä ovat muut vahingot, joita sattui muun muassa ulkoilma-aktiviteeteissa sekä laskettelussa.

### 5.1 Tutkimuksen tavoite ja toimeksiantaja

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millä keinoilla Suomessa järjestetyissä ohjelmalveluissa sattuneet vahingot olisi voitu välttää. Tavoitteeseen pääsy vaati ensin vahinkojen kartoittamista sekä vahinkojen syiden selvittämistä. Sattuneita vahinkotapauksia peilattiin Suomen lainsäädäntöön sekä erilaisiin turvallisuusohjeistuksiin ja esimerkkeihin, joiden avulla löydettiin keinot vahinkojen välttämiseksi. Tämän lisäksi selvitettiin myös ohjelmalveluiden kannalta tärkeään tuoteturvallisuuteen liittyviä tekijöitä sekä mukana olleiden ohjelmalveluiden riskitekijöitä. Tutkimukseen osallistuneet kunnat ja sen myötä vahingoista ilmoittaneet palvelunharjoittajat pysyivät tutkimuksessa anonyymeinä, sillä vahinkotapausten analysointiin riitti tieto siitä, minälaisessa toiminnassa vahinko oli sattunut ja mitä oli sattunut.

Työn toimeksiantaja Matkailun teemaryhmä on yksi Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän nimittämistä teemaryhmistä (Maaseutupolitiikka 2009a). Sen tavoitteena on kannustaa maaseudun paikallisia, alueellisia ja valtakunnallisia toimijoita yhteistyöhön matkailuelinkeinon kehittämisessä (Maaseutupolitiikka 2009b). Lisäksi Matkailun teemaryhmä toteuttaa Outdoors Finland -aktiviteettien kehittämisohjelmaa, joka kokoaa yhteen ympäri Suomen levittyvän, hajanaisen sekä pienistä matkailun ohjelmalveluyrityksistä koostuvan kentän. Aktiviteettien kehittämisessä on paljon yhteisiä, valtakunnallisia asioita, joita voidaan jakaa Outdoors Finland -ohjelman avulla. (Maaseutupolitiikka 2009c.) Matkailun teemaryhmä järjestää myös koulutus- ja tiedotustilaisuuksia sekä erilaisia seminaareja ja ylläpitää omien tuotteidensa, kuten Tunne Turvaa -kouluttajien osaamista seminaarien ja tiedottamisen avulla. Työn tarkoituksena oli kerätä lisää materiaalia juuri Matkailun teemaryhmälle näitä ohjelmalveluiden turvallisuuteen liittyviä seminaareja sekä muita koulutustilaisuuksia varten. Kartoittamieni ja analysoimieni va-

hinkotapausten avulla esimerkiksi kouluttajat saavat tästä työstä käyttöönsä lisää käytännön esimerkkejä ohjelmanpalveluissa sattuneista vahingoista sekä keinoista niiden välttämiseksi. Samalla saatiin hieman suuntaviivaa siitä, millaisia vahinkoja Suomessa tällä hetkellä sattuu, ja kuinka paljon sattuneista vahingoista nykyään ilmoitetaan.

## 5.2 Tutkimuksen aineistonkeruu ja analysointimenetelmä

Tutkimuksen aineistonkeruun lähtökohtana oli kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta säädetyn lain mukainen vahinkojen ilmoitusvelvollisuus. Kuten työn tietoperustassa selvisi, kaikilla ohjelmanpalveluyrityksillä on tällainen velvollisuus vahinkojen ilmoittamisesta. Ennen yritykset ilmoittivat sattuneista vahingoista Kuluttajavirastolle, mutta nykyään niistä ilmoitetaan kuntien terveystarkastajille, jotka valvovat tuotteiden ja palvelujen turvallisuutta. Kuluttajavirastosta ei siis enää löydy täydellistä rekisteriä ohjelmanpalveluissa sattuneista vahingoista, vaan kuntien terveystarkastajat ottavat vastaan ilmoituksia omissa kunnissaan sattuneista vahingoista. Sen takia aineistonkeruussa yhteydenotto tehtiin sähköpostitse suoraan Suomen eri kuntiin ja niiden terveystarkastajiin. Aluksi otin yhteyttä terveystarkastajiin myös puhelimitse, jonka jälkeen oli tarkoitus jatkaa kontaktia sähköpostin välityksellä. Puhelusta ei kuitenkaan ollut merkittävää hyötyä verrattuna siihen kuinka paljon siihen meni aikaa, joten päädyin yhteydenottoon pelkästään sähköpostitse (liite 1). Liitteenä 1 on tämä tutkimusta varten sähköpostitse tehty kysely, minkä lähetin terveystarkastajille.

Aineistonkeruun tavoitteena oli saada kasaan erilaisista syistä johtuneita vahinkotapauksia, joiden avulla oli mahdollista tehdä kattava analyysi Matkailun teemaryhmälle useista erilaisista vahinkojen välttämiskeinoista. Tutkimusta varten pyrittiin keräämään niin palvelunharjoittajan ammattitaidosta ja toimenpiteistä kuin toimintaympäristöstä, välineistä ja itse asiakkaista johtuvia vahinkoja. Lisäksi vahinkotapauksista ainakin osassa tuli ilmetä turvallisuusasiakirjan käyttö tai käyttämättömyys. Näiden kriteerien ohella vahinkotapauksissa analysoitiin tietoperustassa käsiteltyä tuoteturvallisuutta sekä ohjelmanpalveluiden riskitekijöitä. Aineistonkeruussa ohjelmanpalvelun tyyppillä ei puolestaan ollut merkitystä, vaan tarkoituksena oli kerätä juuri erilaisissa ohjelmanpalveluissa sattuneita vahinkoja. Eniten vahinkotapauksia saatiin kerättyä moottorikelkkailusta, vesiaktiviteeteista sekä ratsastuksesta, joista muodostettiin omat ryhmänsä vahinkotapausten tarkastelussa. Muita vahinkotapausermoituksia tuli muun muassa ulkoilma-aktiviteeteista sekä laskettelusta. Edellä mainittujen kriteerien perusteella vahinkotapauksia saatiin kerättyä yhteensä 25 kappaletta.

Aineistonkeruussa yhteydenotto tehtiin siis sähköpostitse suoraan Suomen eri kuntiin ja niiden terveystarkastajiin. Yhteensä vuoden 2009 alussa Suomessa oli 348 kuntaa (Kunnat 2009), joiden joukosta nämä kyseiset kunnat valittiin riippuen siitä, kuinka paljon kunkin kunnan kotisivuilla matkailu- ja ohjelmapalveluja sekä erilaisia aktiviteetteja oli tarjolla. Tämän perusteella maakunnista valittiin tutkimukseen mukaan 161 suurinta sekä matkailullisesti merkittävintä kuntaa. Valittujen 161 kunnan terveystarkastajien yhteystiedot kerättiin Internetin avulla kuntien kotisivuilta. Yleensä yhteystiedot löytyivät terveyspalvelujen kohdalla, missä ympäristöterveysvalvonta tai -huolto oli erillisenä osastonaan, mutta joskus ne saattoivat olla myös kunnan ympäristöpalvelujen tai teknisten palvelujen kohdalla.

Vaikka aineistonkeruussa oltiin yhteydessä 161 kuntaan, otettiin käytännössä yhteyttä kuitenkin vain 87 terveystarkastajaan. Tämä johtuu kuntayhtymistä, joihin kuuluu monta kuntaa, mutta vain yksi vastaava terveystarkastaja. Kuntayhtymiä oli 18, joihin piiriin kuului yhteensä 92 kuntaa. Tämä tarkoittaa, että 92 kunnan tuoteturvallisuusasioista vastasi yhteensä siis 18 terveystarkastajaa. Näiden 92 kunnan kohdalla yksi terveystarkastaja oli keskimäärin vastuussa noin viiden toisiaan lähellä sijaitsevan kunnan vahinkoilmoituksista. Yksittäisten kuntien kohdalla terveystarkastajia oli puolestaan 69, mikä tarkoittaa, että myös kuntia oli 69. Tässä tapauksessa siis jokaisella 69 kunnalla oli oma terveystarkastaja vastaamassa ohjelmapalveluvahingoista tehdyistä ilmoituksista.

Yhteensä kaikista 87 terveystarkastajasta kyselyyn vastasi 37 tarkastajaa, jolloin koko tutkimuksen vastausprosentiksi muodostui 42,5 %. Tämä ei kuitenkaan kerro koko totuutta siitä, kuinka hyödyllisiä nämä vastaukset olivat tutkimuksen kannalta, sillä jopa 23 terveystarkastajaa lähetti vastauksissaan vain vahvistuksen siitä, että heille ei ole viime vuosien aikana tullut yhtään ilmoitusta alueen ohjelmapalveluissa sattuneista vahingoista. Terveystarkastajista 14 eli 16,1 % lähetti puolestaan vastauksen mukana vahinkotapauksen/-tapauksia, joita tuli yhteensä 25 kappaletta. Kaikki nämä vahinkotapaukset olivat käyttökelpoisia työtäni varten, mutta osassa tapauksista analysointimahdollisuudet olivat hieman rajallisemmat kuin esimerkiksi niissä, joissa ilmoitus oli tehty tapausilmoituslomakkeen avulla. Tapausilmoituslomakkeen avulla ilmoitettuja vahinkoja oli yhteensä 10 ja ilman tapausilmoituslomaketta tehtyjä ilmoituksia 15 kappaletta. Nämä 15 ilmoitusta oli tehty esimerkiksi tavallisen sähköpostiviestin avulla, jolloin ilmoituksen tiedoissa saattoi olla joitakin puutteita. 25 vahinkotapauksen lisäksi yhden kuntayhtymän sekä kahden yksittäisen kunnan terveystarkastajat olivat halukkaita kertomaan yleisesti yleisimmistä laskettelussa sattuvista vahingoista.

Tutkimukseen kerättyjen vahinkotapausten analysointimenetelmänä käytettiin tapausanalyysiä, jossa jokainen vahinkotapaus analysoitiin erikseen. Tämä valittiin analysointimenetelmäksi, sillä jokainen vahinko oli erilainen, minkä takia niitä olisi ollut mahdotonta käsitellä yhtenä isona kokonaisuutena. Tutkimuksen tulokset vedettiin yhteen selkeäksi kokonaisuudeksi vasta vahinkotapausten erikseen analysoinnin jälkeen, jolloin jokaisesta tapauksesta selvitettyjä vahinkojen välttämiskeinoja voitiin puolestaan tarkastella suurempana kokonaisuutena. Kuten aikaisemmin jo mainittiin, tutkittiin vahinkojen välttämiskeinojen lisäksi myös tuoteturvallisuusasioita sekä mukana olleiden ohjelmopalveluiden sisältämiä riskitekijöitä.

Koska aineistonkeruussa tavoitteena oli kerätä erilaisia vahinkotapauksia, ei kaikissa tapauksissa ollut suinkaan tarkoitus tarkastella kaikkia turvallisuuteen liittyviä elementtejä. Tärkeämpää oli keskittyä juuri kyseisen ohjelmopalvelun ja vahingon kannalta olennaisiin turvallisuustekijöihin. Kaikista vahinkotapauksista ei ollut myöskään annettu kaikkia tarvittavia tietoja, vaan osa ilmoituksista oli puutteellisia. Käsiteltävät turvallisuustekijät riippuivat siis vahingon tyypistä ja vahingosta annetuista tiedoista. Myös sen takia aineistonkeruussa haluttiin kerätä juuri erilaisista syistä johtuneita vahinkoja, jotta tietoperustaa voitiin käyttää hyväksi mahdollisimman monessa tapauksessa. Vahinkotapausten analysoinnissa apuna käytettiin tietoperustan lopussa esitettyä taulukkoa 2, jossa tutkimuksen kannalta olennaiset tietoperustassa käsitellyt asiat esitetään yhteenvetona. Koska taulukko 2 on yhteenveto tietoperustassa käsitellyistä asioista, tarkemmin siinä mainittuja asioita käsitellään itse tietoperustassa. Tutkimusta tehdessä hyödyksi käytettiin taulukon 2 yhteenvetoa sekä koko työn tietoperustaa. Tutkimuksessa selvitettiin ensin vahinkotapausten tuoteturvallisuuteen liittyviä asioita ja sen jälkeen keskityttiin ohjelmopalvelun muihin turvallisuustekijöihin.

Tuoteturvallisuuteen liittyvän lainsäädännön perusteella selvitettiin, johtuivatko ohjelmopalveluissa sattuneet vahingot viallisesta kuluttajapalveluksen suorittamisesta vai puutteellisesta kulutustavarasta, kuten ohjelmopalveluissa käytettävistä välineistä. Tutkimuksessa selvitettiin myös, olivatko välineiden vuokraustoimintaan kuuluvat tarvittavat turvallisuusvarusteet asianmukaisia tai johtuiko vahinko mahdollisesti yrityksen alihankkijan tekemästä virheestä. Lisäksi tutkittiin, olivatko asiakkaille annetut ohjelmopalvelua koskevat ennakkotiedot ja toimintaohjeet asianmukaisia sekä oliko vasta-alkajan ominaisuudet otettu huomioon. Osassa tapauksista kerrottiin myös tapausilmoituksessa mahdollisesti esitellyt korjaus- ja parannustoimenpiteet, joita joko itse palvelunharjoittaja tai viranomainen oli vahingon jälkeen ehdottanut tai vaatinut. Jos tapauksen yhteydessä mainittiin turvallisuusasiakirjan käyttö tai puuttuminen, se otettiin myös tässä osiossa huomioon.

Ohjelmapalveluiden muiden turvallisuustekijöiden avulla selvitettiin puolestaan vahinkojen riskitekijöitä sekä välttämiskeinoja. Näiden selvittämiseksi pohdittiin, johtuiko vahinko palvelunharjoittajan tai henkilöstön ammattitaidon puutteen vuoksi, ja vaikuttiko heikkotasoinen ammattitaito esimerkiksi myös toimintaympäristön tai välineiden turvallisuuteen vai johtuiko vahinko mahdollisesti vain olosuhteiden vaativuudesta tai välineiden huonosta toimivuudesta. Ammattitaidon yhteydessä tutkittiin myös monia muita asioita, kuten riittävää koulutusta, kieli-taitoa, ulkomaalaisten ohjeistamista, ensiaputaitoja sekä tarvittavien toimintaohjeiden asianmu-kaisuutta. Lisäksi selvitettiin, oliko asiakkaiden ennakko-osaaminen arvioitu, oliko ohjelmapal-velun vaativuustaso mitoitettu asiakkaan kykyjen mukaiseksi sekä oliko henkilöstöä tarpeeksi asiakkaiden määrään nähden. Muita ammattitaitoon liittyviä tutkittavia tekijöitä olivat muun muassa ohjelmapalvelun riskien arviointi ja hallinta. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, mitkä olivat tutkimuksessa mukana olleiden ohjelmapalveluiden yleisimmät riskitekijät, oliko riskit arvioitu asianmukaisesti sekä sijoittuivatko vahinkoon liittyvät riskit toimintaympäristöön, vä-lineisiin, itse ohjelmapalvelun suorittamiseen, asiakkaan toimintaan vai eläimiin. Palveluntuot-tajan ammattitaitoon kuuluu lisäksi turvallisuusasiakirjan laatiminen, jota tutkittiin niissä tapa-uksissa, joissa siitä oli tapausilmoituksessa mainittu.

### 5.3 Vahinkotapaukset

Ennen vahinkotapausten analysointia esitellään kerätyt vahinkotapaukset sekä käydään läpi niihin liittyviä tutkimuksen kannalta olennaisia asioita. Tutkimuksessa eniten vahinkoilmoituk-sia tuli moottorikelkkailusta, vesiaktiiviteeteista sekä ratsastuksesta, ja neljäntenä ryhmänä ovat muut vahinkotapaukset, kuten ulkoilma-aktiiviteetit ja laskettelu. Vahinkoja tarkastellaan neljäs-sä eri taulukossa, joissa ohjelmapalvelut on jaettu omiin ryhmiinsä juuri ohjelmapalvelutyypin perusteella. Taulukossa 3 kerrotaan moottorikelkkailussa sattuneet ja ilmoitetut vahinkotapa-ukset, taulukossa 4 ovat vastaavat vesiaktiiviteetteja koskevat vahingot sekä taulukossa 5 ratsas-tuksessa ilmoitetut vahinkotapaukset. Taulukkoon 6 on puolestaan kerätty näihin kolmeen ryhmään kuulumattomat ohjelmapalvelut eli muut ohjelmapalvelut. Taulukoihin on merkitty myös kaikkien sattuneiden vahinkojen kohdalle oma ”koodi”, jota tarvitaan vahinkotapausten analysoinnissa jatkossa. Koodit helpottavat vahinkotapausten merkitsemistä sekä selkeyttävät tutkimuksen tekemistä. Tarvittaessa voidaan koodien avulla tarkistaa taulukosta, mistä vahin-kotapauksesta on milloinkin kyse.

Seuraavassa käsitellään siis tutkimuksen kannalta olennaisia vahinkotapauksiin liittyviä seikko-ja. Taulukoissa 3, 4, 5 ja 6 selvitetään lähinnä vahinkojen perustietoja, kuten minä vuonna va-hinko sattui, millainen ohjelmapalvelu ja vahinko olivat kyseessä, seurasiko vahingosta louk-

kaantuminen, ja onko ilmoituksesta saatavilla tapausilmoituslomake. Jos tapausilmoituslomaketta ei taulukoiden perustiedoissa ole saatavilla, on alkuperäinen ilmoitus tehty tavallisen sähköpostiviestin avulla. Yhteensä lomakkeen avulla tehtyjä ilmoituksia oli 10, ja loput 15 oli ilmoitettu sähköpostitse ilman minkäänlaista lomaketta. Myös tapausilmoituslomakkeen muoto vaihteli. Kuudessa tapauksessa oli kyseessä Kuluttajaviraston laatima tapausilmoituslomake ja neljässä yrityksen oma tarkastuspöytäkirja, poikkeamaraportti tai muu ilmoitus.

Taulukoiden perustietojen lisäksi käydään läpi myös työn tavoitteen mukaisia vahinkojen syitä sekä mahdollisia välttämiskeinoja eli analysoidaan vahinkotapauksia perustietoja syvällisemmin. Työn yhtenä tarkoituksena oli kerätä käytännön esimerkkejä ohjelmapalveluissa sattuneista vahinkotapauksista työn toimeksiantajalle Matkailun teemaryhmälle. Seuraavassa on vahinkotapauksista poimittu kuitenkin vain itse tutkimuksen kannalta olennaisimmat asiat, jotka liittyvät tuoteturvallisuuteen, riskitekijöihin sekä vahinkojen välttämiskeinoihin. Kokonaisuudessaan nämä vahinkotapaukset eli Matkailun teemaryhmälle kerätyt käytännön vahinkoesimerkit löytyvät liitteestä 2.

Taulukko 3. Moottorikelkkailussa sattuneet ja ilmoitetut vahinkotapaukset

Ohjelmapalvelu ja koodi	Vuosi	Millainen vahinko? Seurasiko vahingosta loukkaantuminen?	Ilmoituslomake?
Moottorikelkkasafari M1	2008	Asiakas ajautui reitiltä syrjään hiljaisessa vauhdissa ja meni niin sanotusti lukkoon eikä tajunnut hellittää kaasua. Tämän seurauksena asiakas törmäsi moottorikelkalla puuhun. Moottorikelkka rikkoutui, mutta kuljettaja ei loukkaantunut.	Ei
Moottorikelkkasafari M2	2007	Asiakas kaatui moottorikelkalla tasaisella joen jäällä hitaassa vauhdissa, jolloin kuljettajalta murtui ranne.	Ei
Moottorikelkkasafari M3	2007	Joen jäällä oli reitillä liukkaaksi kiillottunut kohta mutkan takana, jossa asiakkaan kelkka lähti sivuluisuun ja kaatui ympäri. Tässä tilanteessa kuljettajalta nyrjähti olkapää sijoiltaan hänen iskeydyttyään jäähän.	Ei
Moottorikelkan vuokraaminen M4	2008	Asiakas kaatui moottorikelkalla järven rannalla, mistä seurasi lievä loukkaantuminen. Asiakkaalla oli kypärä, mutta se ei ollut kiinni.	Ei

Moottorikelkan vuokraaminen M5	2008	Ulkomainen matkailija törmäsi moottorikelkalla rakennuksen seinään pihapiirissä. Asiakkaalla ei ollut kypärää, ja vahingosta seurasi vakava loukkaantuminen. Kyseessä on sama yritys kuin edellisessä vahingossa.	Ei
--------------------------------	------	---	----

Kuten taulukosta 3 voidaan nähdä, suuririskisiin ohjelmapalveluihin lukeutuvassa moottorikelkkailussa sattuneista vahinkotapauksista ilmoituksia tuli moottorikelkkasafareilta kolme sekä moottorikelkan vuokraustoiminnasta kaksi. Kaikki nämä viisi ilmoitusta oli tehty ilman tapausilmoituslomaketta. Ohjelmapalveluiden tuoteturvallisuuden liittyvän lainsäädännön mukaan kaikki taulukossa 3 esitellyt moottorikelkkailussa sattuneet vahingot johtuivat kuluttajapalveluksen viallisesta suorittamisesta eikä esimerkiksi kuluttajatavaran, kuten ohjelmapalvelussa käytettävien välineiden puutteellisuuden vuoksi. Mikään tapauksista ei johtunut alihankkijan tekemästä virheestä, mutta kahdessa tapauksessa oli kyse vuokraustoiminnasta ja siihen liittyvistä välineistä. Kaikissa tapauksissa vahingon syynä oli osaltaan asiakkaan kokemattomuus ja kelkan karkaaminen käsistä sekä yhdessä tapauksessa lisäksi toimintaympäristön yllättävä liukaus. Palvelunharjoittajan ja henkilöstön olisi pitänyt kiinnittää enemmän huomiota asiakkaalle annettaviin ennakkotietoihin ja toimintaohjeisiin sekä riskien hallintaan. Kahden vahinkotapauksen jälkeen alueen terveystarkastaja puuttui asiaan vaatimalla turvallisuusasiakirjan laatimista kyseiseen yritykseen.

Tapauksissa M1 ja M2 vahingot sattuivat asiakkaan oman toiminnan seurauksena pitkälti asiakkaan kokemattomuuden vuoksi. Tapauksessa M1 asiakas meni niin sanotusti lukkoon eikä tajunnut hellittää kaasua, minkä seurauksena törmäsi puuhun. Tapauksessa M2 asiakas puolestaan kaatui moottorikelkalla tasaisella joen jäällä. M2:ssa tapausilmoitus oli puutteellinen eikä siitä saatu selville kaatumisen syytä. Toimintaympäristö oli kuitenkin helppokulkuinen eikä moottorikelkassa todettu mitään vikaa, joten todennäköisesti vahinko johtui asiakkaan omasta huolimattomasta toiminnasta. Tällaisessa tapauksessa vahingon välttäminen on itse asiakkaan vastuulla. M1:ssä sen sijaan henkilöstön toiminnalla olisi voitu vähentää riskiä asiakkaan lukkoon menemisestä. Ennen moottorikelkkasafarin suorittamista henkilöstön tulee kartoittaa palvelun riskit, tunnistaa asiakkaan ennakko-osaaminen sekä kertoa asiakkaalle, mitä ohjelmapalvelun turvallinen suorittaminen häneltä itseltään vaatii. Ammattitaitoisen henkilöstön olisi pitänyt olla tietoinen kyseisestä lukkoon menemisen riskistä varsinkin kokemattoman asiakkaan kohdalla, ja ottaa tämä riski huomioon ennen palvelun suorittamista. Toimintaohjeet lukkoon menemisen yhteydessä eivät kokonaan poista kyseistä riskiä, mutta sen avulla voidaan

saada ainakin muutama kokematon asiakas muistamaan kaasun hellittäminen mahdollisessa vahinkotilanteessa ajon aikana.

Kolmannessa moottorikelkkasafarivahingossa M3:ssa puolestaan asiakkaan kelkka lähti sivuluisuun mutkan takana liukkaaksi kiillottuneessa kohdassa, jossa myös oppaan kelkka oli karata käsistä hetkeä aikaisemmin. Vahinko sattui toimintaympäristöön liittyvän yllättävän olosuhteen eli liukkauden sekä toisaalta myös henkilöstön puutteellisen riskinarvioinnin seurauksena.

Ammattitaitoisen oppaan tulee tunnistaa muun muassa säästä johtuvat ajoalustan sekä reitin ominaisuudet sekä asiakkaiden ennako-osaaminen. Tässä tapauksessa reippaasti kiihdyttämisen mutkaisella reitillä ei ollut hyvä ratkaisu kokemattomien asiakkaiden ollessa mukana safarilla. Vahinko olisi voitu välttää ottamalla paremmin huomioon asiakkaiden kokemattomuus sekä reittiin liittyvät riskit.

Moottorikelkan vuokraamiseen liittyvistä vahingoista M4:ssa asiakas kaatui kelkalla järven rannalla, mistä seurasi lievä päähän kohdistunut loukkaantuminen, sillä asiakkaan kypärä ei ollut kiinni. Tapaus M5 sattui samassa yrityksessä, jolloin asiakas törmäsi kelkalla rakennuksen seinään pihapiirissä. Tällä kertaa kypärä ei ollut ollenkaan käytössä, mistä seurasi vakava päähän kohdistuva loukkaantuminen. Molemmissa tapauksissa itse kaatuminen ja törmääminen sekä kypärän puuttuminen ja väärin kiinnittäminen johtuivat puutteellisista moottorikelkan sekä kypärän käyttöön liittyvistä ohjeista. Asianmukaisten ohjeiden antaminen on palvelunharjoittajan ja henkilöstön vastuulla, jolloin näissä tapauksissa palvelunharjoittajan ammattitaidossa oli puutteita. Alueen terveystarkastaja kehotti yritystä laatimaan turvallisuusasiakirjan, johon sisältyisi myös edellä mainittu kypärän käyttö moottorikelkkailussa. Yrityksen laatiman asiakirjan mukaan yritys aikoi tehdä moottorikelkan ja kypärän käytöstä kirjalliset ohjeet myös englanniksi ja venäjäksi, sillä M4:ssa moottorikelkan vuokrannut asiakas oli venäläinen. Ulkomaalaisten asiakkaiden kohdalla ohjeistusta ja opastusta tulisi antaa riittävästi ja ohjeiden ymmärtäminen tulisi varmistaa.



Taulukko 4. Vesiaktiiviteeteissa sattuneet ja ilmoitetut vahinkotapaukset

Ohjelmapalvelu ja koodi	Vuosi	Millainen vahinko? Seurasiko vahingosta loukkaantuminen?	Ilmoituslomake?
Koskenlasku kumiveneellä V1	2006	Kumiveneen ohjaaja ja kaikki kumiveneen 6 matkustajaa joutuivat veden varaan kumiveneen kaaduttua. Kukaan ei loukkaantunut.	Kyllä
Koskenlasku kumiveneellä V2	2008	Kumiveneen ohjaaja ja kyydissä olleet asiakkaat joutuivat veden varaan kumiveneen kaaduttua. Kukaan ei loukkaantunut.	Kyllä
Koskiuinti V3	2007	Kosken alapuolella uimarit nostettiin kumilauttaan, jolloin naisasiakas ajautui kumilautan alle ja oli siellä noin 5-10 sekuntia. Asiakas säikähti ja valitti niskojen jäykkyyttä. Aktiiviteetti jatkui vielä kaksi tuntia, jonka aikana asiakas ei valittanut lisäoireista. Myöhemmin asiakas kuitenkin hakeutui lääkärin hoitoon.	Kyllä
Moottorivene-safari V4	2008	Asiakas putosi moottoriveneen penkiltä lattialle aallon vuoksi. Asiakas joutui sairaalahoitoon.	Ei
Puuhapuiston veneajelu V5	2004	Puuhapuiston veneen pieni akkumoottori räjähti, kun veneen kyydissä oli matkustajia. Kukaan ei loukkaantunut.	Ei
Uimahalli V6	2008	Asiakas (nuorehko mieshenkilö) nostettiin uima-altaan pohjasta harjoitettuaan ystävänsä kanssa pituussukellusta. Asiakas oli menettänyt tajuntansa, mutta saatiin elvytettyä.	Ei
Uimahalli V7	2005	Poika teki ylipitkiä 50 metrin sukelluksia, joita oli tehnyt usein ennenkin. Todennäköisesti ylihengityksen seurauksena hän kuitenkin vajosi altaan pohjaan 50 metrin sukelluksen jälkeen. Saatiin elvytettyä.	Kyllä

Taulukosta 4 selviää, että vesiaktiiviteeteissa kaksi vahinkoa sattui kumiveneellä suoritettussa koskenlaskussa ja yksi vahinko koskiuinnissa, moottorivenesafarilla sekä puuhapuiston veneajelussa. Lisäksi kaksi vahinkoa sattui uimahallissa pituussukelluksen yhteydessä. Seitsemästä vahingosta jopa neljä oli ilmoitettu tapausilmoituslomakkeen avulla, mutta toisaalta osa ilmoituksista oli taas puutteellisia. Kyseisistä vesiaktiiviteeteista kaikki muut paitsi puuhapuiston ve-

neajeluvahinko ovat suuririskisiä aktiviteetteja ja johtuivat tuoteturvallisuuteen liittyvän lain-säädännön mukaan kuluttajapalveluksen virheellisestä suorittamisesta. Niin ikään tuoteturvalli-suuteen viitaten mikään vahingoista ei sattunut suoraan asiakkaan kokemattomuuden vuoksi eikä myöskään hygieniasyistä tai alihankkijan tekemästä virheestä palvelua suorittaessa. Koska tapausilmoituksista osa oli puutteellisia, analysoinnissa jouduttiin käyttämään myös muutamia esimerkkejä siitä, mistä mahdollisista syistä vahingot olivat sattuneet ja miten vahingot olisi mahdollisesti voitu välttää. Syitä vesiaktiviteettivahingoille olivat moottoriveneen viallinen akkumoottori veneajelussa sekä henkilöstön tai palvelunharjoittajan ammattitaidon puutteellisuus asiakkaiden joutuessa veden varaan. Kahdessa tapauksessa vahingon syynä oli myös asiakkaan oma toiminta ja omien kykyjen yliarviointi. Neljän tapauksen jälkeen ohjelmapalvelussa suori-tettiin ehkäiseviä toimenpiteitä joko itse palvelunharjoittajan tai viranomaisen ehdotuksesta.

Puuhapuiston veneajelulla (tapaus V5) vahingon aiheuttajana oli viallinen kulutustavara, tässä tapauksessa veneen pieni akkumoottori, joka räjähti ajelun aikana. Tällä kertaa oli kyseessä kui-tenkin läheltä piti – tilanne, sillä kukaan ei loukkaantunut. Jos tapaus olisi johtanut terveyden tai omaisuuden vaurioitumiseen, sovelletaan tällaisessa tapauksessa vahingonkorvaamiseen liit-tyvää tuotevastuulakia. Koska veneen akkumoottoria ei todennäköisesti ollut valmistettu tai tuotettu kyseisessä puuhapuistossa, puuhapuisto ei siis olisi ollut vahingonkorvausvastuullinen, jos tapauksesta olisi seurannut jokin loukkaantuminen. Tapausilmoituksen mukaan veneet oli aamulla tarkastettu ja huoltotyöt tehty asiallisesti, joten tuotteen ylläpidossakaan ei ollut puu-hapuiston kohdalla huomauttamista. Myös kumiveneellä suoritettut koskenlaskuvahingot olivat läheltä piti – tilanteita, sillä kukaan ei loukkaantunut. Molemmissa tapauksissa (V1 ja V2) ku-miveneen kyydissä olleet matkustajat joutuivat veden varaan kumiveneen kaaduttua. V1:ssä vahingon syynä oli ohjelmapalvelun suorittamiseen liittyvä riskialtis toimintaympäristö eli kos-kenlaskureitti, johon palvelunharjoittaja teki itse korjauksen heti vahingon jälkeen. Vahinko johtui lisäksi myös palvelunharjoittajan ammattitaidossa olevan puutteen vuoksi, sillä kaikkia ohjelmapalveluun liittyviä riskejä ei tässä tapauksessa ollut kartoitettu. Vahingon välttämiseksi palvelunharjoittajan olisi pitänyt testata reitti etukäteen ennen ohjelmapalvelun suorittamista asiakkaiden kanssa.

Tapauksessa V2 vahinko eli veneen ajautuminen pois aiotulta reitiltä johtui puolestaan veden noususta, jonka seurauksen laskureitti oli hieman muuttunut. Kyseinen reitti oli laskettu aikai-semmin ja todettu silloin riittävän turvalliseksi. Tulvaveden ja virtausnopeuden kasvun takia opas teki kuitenkin virhearvion veneen nopeuden sekä voiman suhteen. Vahinko johtui siis myös oppaan virhearviosta liittyen senhetkisiin toimintaympäristön olosuhteisiin eli laskureitil-lä tapahtuneeseen veden nousuun. Henkilöstöltä vaadittavaan ammattitaitoon kuuluu aina olo-

suhteiden huomioonottaminen ja ohjelmapalvelun mitoittaminen esimerkiksi juuri toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin. Ehkäisevinä toimenpiteinä mainitaan tapausilmoituksessa virtausnopeuden parempi huomioiminen laskettavassa reitissä sekä tulvaveden aikaan helpomman reitin laskeminen. Lisäksi turvallisuuspäällikön ohjeiden mukaan toimintaa aletaan harjoittaa kahdella kipparilla kumivenettä kohti niin kauan kuin virtaus vähenee normaalitasolle.

Tapausilmoitukset vahingoista V3 ja V4 olivat hieman puutteellisia, sillä ilmoituksissa ei kerrottu tarkkaan, mistä vahingot johtuivat. V3:ssa koskiretkellä suoritettussa koskiuinnissa naisasiakas ajautui kumilautan alle, kun uimareita nostettiin kumilauttaan, mutta tapausilmoituksesta ei selviä, mikä tapahtuma johti alun perin asiakkaan ajautumiseen kumilautan alle. Ohjelmapalveluita koskevan turvallisuuden määritelmän mukaan ohjelmapalvelun tulee kuitenkin olla turvallinen aktiviteetin alusta loppuun asti. Henkilöstön olisi pitänyt ammattitaitonsa avulla pystyä toimimaan turvallisesti aktiviteetin loppuun asti ja nostamaan kaikki asiakkaat lautan päälle ilman ongelmia. Tapauksessa V4 puolestaan asiakas putosi moottorivenesafarilla veneen penkiltä aallon vuoksi ja joutui sairaalahoitoon. Tapauksen käsittelyssä annetaan kaksi yleisohjetta vahinkoon ja palvelun turvallisuuteen liittyen. Toinen on vesiliikennelaki (463/1996) ja toinen asiakkaille annettavat palvelun turvallisuuden kannalta riittävät ja ymmärrettävät ohjeet. Näiden asiakkaille annettavien ohjeiden perusteella voidaan päätellä, että henkilöstön ammattitaidossa on ollut puutteita muun muassa koskien ohjeita siitä, miten tärkeää kovaa kulkevassa moottoriveneessä on pitää kiinni jostakin kädensijasta esimerkiksi juuri penkiltä tai laidan yli putoamisen välttämiseksi. Vesiliikennelain perusteella saattoi puutteellisten ohjeiden lisäksi olla kyse myös moottoriveneestä ohjanneen oppaan huolimattomuudesta, olosuhteisiin nähden oppaan riittämättömistä kyvyistä ja taidoista tai esimerkiksi kyseisen moottoriveneen kunnosta ja varusteista, kuten kunnollisen kädensijan puuttumisesta (Vesiliikennelaki (463/1996)).

Kaksi viimeistä vesiaktiviteettivahinkoa sattui uimahallissa pituussukelluksen yhteydessä. Tapaukset V6 ja V7 muistuttavat toisiaan, sillä kummassakin tapauksessa pituussukellusta suorittanut poika menetti pitkän sukelluksen jälkeen tajunnan ja vajosi altaan pohjaan. V6:ssa asiakas oli harrastanut pituussukellusta kaverinsa kanssa, ja vahinko sattui asiakkaan omien kykyjen yliarvioinnin seurauksena. V7:ssa pituussukellus tapahtui puolestaan sukellusyhdistyksen harjoituksissa, jossa syynä oli asiakkaan virheellinen sukelluksen suorittaminen. Asiakas oli tehnyt sukelluksia monesti aikaisemminkin, mutta senkertaisen ylihengityksen seurauksena sukellus ei onnistunut. Valvonta oli molemmissa tapauksissa asianmukaista, sillä vahingot huomattiin heti, ja asiakkaat nostettiin altaan pohjasta. Myös ensiaputaidot olivat asianmukaiset, sillä molemmat asiakkaat saatiin elvytettyä heti paikan päällä. Vaikka kummassakaan tapauksessa vahingot eivät

johtuneet valvonnan puutteesta, päätettiin kyseisissä uimahalleissa valvontaa tehostaa entisestään, ja V6:ssa pituussukellus kiellettiin kokonaan sen riskialttiin luonteen vuoksi.

Taulukko 5. Ratsastuksessa sattuneet ja ilmoitetut vahinkotapaukset

Ohjelmapalvelu ja koodi	Vuosi	Millainen vahinko? Seurasiko vahingosta loukkaantuminen?	Ilmoituslomake?
Ratsastustunti R1	2004	Hevonen lähti yhtäkkiä laukkaamaan ja pukitti, jolloin ratsastaja putosi hevosen selästä sillä seurauksella, että löi oikean ohimonsa ratsastuskentän päässä olleeseen parruun. Potilaalla epäiltiin vakavaa päävammaa ja hän oli hoidossa sairaalan teho-osastolla. Häntä pidettiin tajuttomana useita päiviä.	Ei
Ratsastustunti R2	2004	Tyttö putosi ponin selästä ja jalka jäi jalustimeen, jolloin se murtui kolmesta kohtaa.	Ei
Ratsastustunti R3	2007	15-vuotias tyttö tippui ponin selästä, kun poni pillastui ja lähti pukittaen laukkaamaan. Tapauksessa tytöltä meni vasen käsi poikki, joka kipsattiin.	Ei
Ratsastustunti R4	2008	Tyttö tippui hevosen selästä takaraivo/pään sivu edellä maahan tasapainon menetettyään. Tytöllä niska- ja pääkipua, joten vietiin ambulanssilla sairaalaan jatkotutkimuksiin.	Kyllä
Maastoratsastus R5	2008	Poni ilmeisesti säikähti jotain ja lähti laukkaamaan metsikköön, minkä seurauksena 16-vuotias tyttö tippui ponin selästä. Tyttö vietiin varuulta sairaalaan, mutta tutkimuksissa ei löydetty mitään loukkaantumista. Kyseessä sama tyttö, jolta katkesi käsi edellisenä vuonna ratsastustunnilla.	Ei
Suomenhevosvaellus (2 pv) R6	2004	Rauhallisessa laukassa pienellä, juuri lanatulla hiekkatielä hevonen kaatui kyljelleen. Ratsastajan solisluu murtui ja hevoselle tuli naarmuja.	Ei
Ratsastusleiri R7	2004	Hevonen satutti 9-vuotiasta lasta hampaillaan siten, että lapselle jouduttiin ompelemaan sairaalassa 6 tikkiä silmän yläpuolelle.	Kyllä

Taulukosta 5 voidaan nähdä, että vahingoista neljä sattui ratsastustunnilla sekä yksi maastoratsastuksessa, suomenhevosvaelluksella ja ratsastusleirillä. Ohjelmapalveluiden tuoteturvallisuuden liittyvän lainsäädännön perusteella ratsastuksessa sattuneissa tapauksissa kaikki vahingot liittyivät itse kuluttajapalveluksen suorittamiseen tai sen yhteyteen. Kahdessa tapauksessa myös kuluttajatavaraan liittyvä riski vaikutti osaltaan vahingon jälkeisen loukkaantumisen syntyyn. Seitsemästä tapauksesta neljässä merkittävänä riskitekijänä olivat ohjelmapalveluun liittyvät eläimet eli tässä tapauksessa hevonen tai poni, ja kahdessa tapauksessa voidaan katsoa asiakkaan oman toiminnan vaikuttaneen vahingon syntyyn. Toisessa tapauksessa asiakkaassa oli kuitenkin kyse lapsesta, jolloin henkilöstön ja palvelunharjoittajan ammattitaidolla oli suurempi merkitys vahingon syntymisessä. Kaikissa tapauksissa annetut ennakkotiedot olivat asiamukaiset, ja mikään vahingoista ei sattunut esimerkiksi hygieniasyistä tai alihankkijan tekemästä virheestä. Neljän tapauksen jälkeen joko viranomainen määräsi tai palvelunharjoittaja itse ehdotti mahdollisia korjaus- ja parannustoimenpiteitä turvallisuuden varmistamiseksi jatkossa.

Tapauksessa R1 hevonen lähti ratsastustunnin aikana yhtäkkiä laukkaamaan ja pukittelemaan, jolloin ratsastaja putosi hevosen selästä ja löi oikean ohimonsa kentän päällä olleeseen paruruun. Poika vietiin tapauksen jälkeen sairaalaan, jossa hänellä epäiltiin vakavaa päävammaa ja häntä pidettiin tajuttomana useita päiviä. Kyseessä ei ollut täysin vasta-alkaja, sillä ratsastajalle oli kokemusta ratsastuksesta 1-2 vuotta. Koska tapausilmoituksesta ei selviä muita syitä tapahtumalle, voidaan päällimmäisenä syynä epäillä hevosesta ja sen käyttäytymisestä aiheutunutta riskiä. Tapaukset R2, R3 ja R4 sattuivat myös ratsastustunnilla, jolloin ratsastaja tippui hevosen tai ponin selästä. Tapauksessa R2 tyttö tippui ponin selästä, minkä seurauksena tytön jalka murtui kolmesta kohtaa. Vahingon syynä oli ponista johtuva riski ja ponin vaarallinen käytös ratsastustunnin aikana. Sen sijaan tytön jalan murtuminen johtui satulan jalustimesta, johon tytön jalka jäi kiinni putoamishetkellä. Jalustin ei ollut tarpeeksi turvallinen palvelun suorittamiseksi, minkä takia vahingon seurauksena kyseisen tallin satuloihin päätettiin hankkia turvajalustimet.

Tapauksessa R3 niin ikään ponilla ratsastanut tyttö tippui ponin selästä ponin vaarallisen käyttäytymisen takia, minkä seurauksena tytöltä murtui käsi. Poni pillastui täysin ilman syytä ja lähti pukittaen laukkaamaan. Kyseessä oli melko nuori ja temperamenttinen poni, minkä takia sillä sai ratsastaa vain tietyt kokeneemmat ratsastajat. Niin palvelunharjoittajan kuin terveystarkastajan mukaan ratsastuspalveluissa otetaan aina tietynlainen riski, kun toimitaan elävien eläinten kanssa, vaikka riskit olisi minimoitu. Palvelunharjoittaja ei ilmoituksen mukaan halunnut kuitenkaan ottaa enää minkäänlaisia riskejä, joten päätti, että poni lähtee kyseiseltä tallilta mahdollisimman pian pois. Tapauksessa R4 ratsastaja putosi hevosen selästä myös ohjatulla ratsastus-

tunnilla maneesissa, mutta tällä kertaa syynä oli tytön tasapainon menetys eikä hevosesta johtuva riski. Vahinko johtui siis palvelun virheellisestä suorittamisesta, kun tyttö ei pystynyt pitämään vaadittua tasapainoa hevosen selässä. Maastoratsastuksessa tapauksessa R5 poni puolestaan säikähti jotain ja lähti laukkaamaan metsikköön, jolloin tyttö lopuksi putosi ponin selästä. Kyseessä oli tallin luotoponi, ja tyttö oli ratsastanut useamman vuoden. Tapausilmoituksen mukaan vahinko oli täysi yllätys kaikille osapuolille, ja vahingon syynä oli siis eläimestä eli ponista aiheutunut täysin arvaamaton riski.

Tapauksissa R6 ja R7 ei puolestaan hevosen käyttäytymisessä havaittu merkittävää riskiä vahingon aiheuttajana. Suomenhevosvaelluksella tapauksessa R6 hevonen kaatui kyljelleen rauhallisessa laukassa juuri lanatulla pienellä hiekkatiellä. Tapauksen syyksi epäiltiin hevosen kavi-  
on osumista lanauksen yhteydessä esille tulleetseen juureen, minkä seurauksena hevonen kompastui ja kaatui. Tässä tapauksessa vahingon syy oli siis ohjelmapalvelun toimintaympäristön eli reitin turvallisuudessa. Vahingon välttämiseksi palvelunharjoittaja olisi voinut tarkistaa kyseisen reitin tarkemmin etukäteen, mutta siltikään kyseistä kompastumisen aiheuttamaa juurta olisi välttämättä edes huomattu. R7:ssä puolestaan vahinko sattui ratsastusleirillä, mutta tällä kertaa ei ollut kyseessä itse palvelussa eli ratsastuksessa sattunut vahinko. Sen sijaan tapauksessa hevonen satutti 9-vuotiasta lasta hampaillaan siten, että lapselle jouduttiin ompelemaan sairaalassa 6 tikkiä silmän yläpuolelle.

Tässä tapauksessa R7 leiriläinen oli lähtenyt ilman lupaa hevostarhalle, jossa hevonen oli osunut hampaillaan lapseen. Leirin alussa lapsille oli kerrottu ohjeet suullisesti, joihin kuului muun muassa se, ettei hevosten luo saa mennä ilman valvojaa. Toisaalta vahingon syntyyn vaikutti siis leirille osallistunut lapsi itse, koska ei totellut suullisesti annettuja ohjeita. Asiakas oli tässä tapauksessa kuitenkin lapsi, joten hänen toiminnan sijaan enemmän vahingon syinä voidaan painottaa palvelunharjoittajan ja henkilöstön ammattitaitoa. Hevosten luo mentäessä kyseisellä tallilla ei ole kypäräpakkoa lukuun ottamatta ratsastusta. Lisäksi kuutta ratsastavaa leiriläistä kohti on kerrallaan yksi valvoja, ja muulloin tallilla toimiessa yksi valvoja vastaa noin 16 lapsesta. Vahingon välttämiseksi palvelunharjoittajan olisi pitänyt pitää kahta ohjaajaa 16 lapsen ryhmästä huolehdittaessa tai sitten oppaan olisi pitänyt ottaa lapset mukaan ilmoitustaulun luona käydessään. Lisäksi palvelunharjoittajan oli vahingon jälkeen laadittava turvallisuusasiakirja sekä harkittava leiriläisten kypäräpakkoa aina, kun he ovat tekemisissä hevosten kanssa (ei vain ratsastaessa). Viranomainen määräsi myös, että valvojen tulee seurata leiriläisiä aina, kun he ovat hevosten välittömässä läheisyydessä.

Taulukko 6. Muissa ohjelmalveluissa sattuneet ja ilmoitetut vahinkotapaukset

Ohjelmalvelu ja koodi	Vuosi	Millainen vahinko? Seurasiko vahingosta loukkaantuminen?	Ilmoituslomake?
Vipukelkkailu MUU1	2002	Vipukelkka meni rikki, ja naisen olkapää meni sijoiltaan.	Ei
Kesäkokous MUU2	2008	Telttaseipään kiinnittänyt nauha irtosi ja kaatui asiakkaan päälle tarjoiluteltassa. Asiakas vahingoitti takaraivonsa, sai pian ensiapua.	Kyllä
Trampoliini MUU3	2008	Asiakas (varusmies) hyppi trampoliinilla, ja matolle palatessaan jalka oli virheasennossa. Tämän seurauksena sääriluu murtui.	Kyllä
Ulkoilma-aktiviteetti MUU4	2008	Asiakkaat rakensivat viiden hengen ryhmissä puusta tehdyn pukin, jonka avulla yksi ryhmän jäsen kannettiin ojan yli. Eräessä ryhmässä pukin päällä istunut henkilö hyppäsi pois pukin päältä juuri hieman ennen, kun ryhmä oli ylittänyt joen. Asiakas sai avomurtuman nilkkaan.	Kyllä
Laskettelu MUU5	2008	Nuori laskettelija teki temppuja niin sanotulla ”reilillä” eli tietynlaisen kapean tai hieman leveämmän tangon päällä. Temppu ei onnistunut, alastulo oli huono ja jalka murtui.	Ei
Rallikilpailu MUU6	2006	Kilpa-auto ajoi ulos tieltä, minkä seurauksena neljä katsojaa loukkaantui lievästi.	Kyllä

Taulukosta 6 selviää, että moottorikelkkailun, vesiaktiviteettien ja ratsastuksen lisäksi muissa ohjelmalveluissa sattuneista vahingoista tuli kuusi tapausilmoitusta. Näitä yksittäisiä ohjelmalveluja olivat vipukelkkailu, kesäkokous, trampoliinilla hyppiminen, ulkoilma-aktiviteetti, laskettelu sekä rallikilpailutapahtuma. Kuudesta tapauksesta neljä oli tehty tapausilmoituslomakkeen avulla, ja kaikista ilmoituksista yhteensä kaksi oli puutteellisia. Silti ilmoituksista voitiin päätellä todennäköinen vahingon syy sekä keinot vahingon välttämiseksi. Tuoteturvallisuuden liittyvän lainsäädännön perusteella vipukelkkailussa sattunut vahinko johtui ohjelmalvelussa käytettävässä kulutustavarassa olevasta viasta, ja loput viisi itse kuluttajapalveluksen virheellisestä suorittamisesta. Vahinkojen syitä olivat palvelunharjoittajan, henkilöstön tai muiden vastuuhenkilöiden ammattitaidon puute sekä asiakkaan oma toiminta, omien kykyjen yliarvioiminen ja ohjeiden noudattamatta jättäminen. Ennakkotietoja ohjelmalvelun turvallisuudesta

ta ei tuskin koskaan anneta liikaa, varsinkin, jos palvelun suorittaja on ensikertalainen eikä tiedosta täysin aktiviteetin riskejä itse. Missään tapauksessa ei ollut kyse alihankkijan tekemästä virheestä tai hygieniasta johtuvasta vahingosta, ja neljän tapauksen yhteydessä tehtiin tai ehdotettiin tiettyjä jälkitoimenpiteitä turvallisuuden takaamiseksi jatkossa.

Vipukelkkailutapauksen MUU1 ja kesäkokouksen MUU2 yhteydessä sattuneet vahingot johtuivat ohjelmapalvelussa käytettävässä kulutustavarassa olevasta viasta. Vipukelkka meni suorittamisen aikana rikki, ja naisen olkapää meni sijoiltaan. Tällaisessa tapauksessa tulisi soveltaa tuotevastuulakia (694/1990), jonka mukaan vahingonkorvausvelvollisia olisivat tässä tapauksessa tuotteen valmistaja tai tuottaja sekä tuotetta omanaan markkinoinut taho (Tuotevastuulaki (694/1990)). Ilmoituksessa ei kuitenkaan mainita, mikä taho oli vastuussa vipukelkan viallisesta toiminnasta sekä sen seurauksena myös vahingonkorvaamisesta. Kesäkokouksessa sattuneessa tapauksessa MUU2 tarjoiluteltan yksi tolppa kaatui kokoukseen osallistuneen henkilön päälle, kun sitä paikallaan pitänyt nauha irtosi. tässä tapauksessa oli kyse palvelunharjoittajan ja henkilöstön huolimattomuudesta. Palvelunharjoittajan ja teltan rakentamisesta vastuussa olleiden henkilöiden olisi ammattitaitonsa avulla pitänyt pystyä varmistamaan teltan tolppien kunollinen kiinnitys.

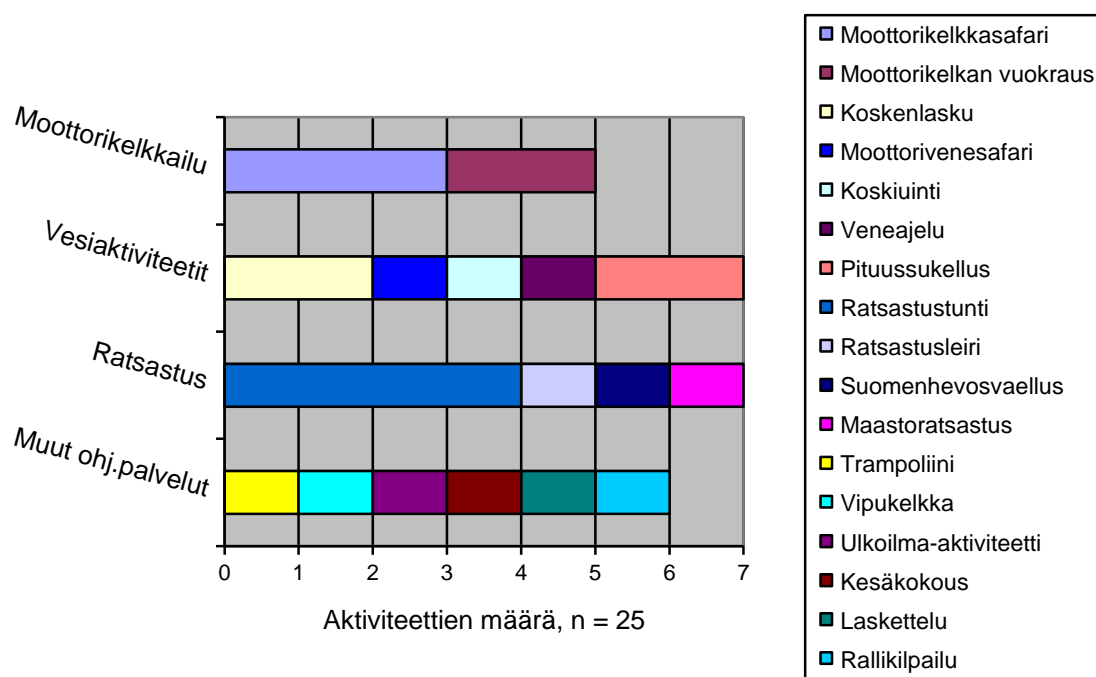
Tapauksissa MUU3 ja MUU4 palveluun osallistunut henkilö loukkasi jalkansa palvelua suorittaessaan. Tapauksessa MUU3 varusmies oli hyppinyt sisätiloissa sijaitsevalla trampoliinilla ja matolle palatessaan jalka oli virheasennossa, minkä seurauksena sääriluu murtui. Kyseessä oli itse asiakkaasta johtuva vahinko, joka oli toisaalta vaikea välttää, mutta kuitenkin ilmoituksessa todetaan, että jatkossa palvelunharjoittaja tulee korostamaan laitteen käyttäjille entistä enemmän varovaisuutta. Tapauksessa MUU4 puolestaan asiakkaat rakensivat ryhmässä puusta A:n muotoisen pukin, jonka avulla oli tarkoitus kantaa yksi ryhmän jäsenistä ojan yli. Yhdessä ryhmässä pukin päällä istunut henkilö hyppäsi pois pukin päältä juuri hieman ennen, kun ryhmä oli ylittänyt joen ja sai avomurtuman nilkkaan. Opas oli kertonut ja näyttänyt, miten tehtävä suoritetaan, ja myös muut ryhmän jäsenet olivat suoriutuneet joen ylityksestä ilman ongelmia. Vahinko johtui siis asiakkaan omasta toiminnasta ja erityisesti siitä, että hän ei noudattanut oppaan antamia ohjeita palvelun suorittamisesta. Silti tässäkin tapauksessa palvelunharjoittaja kirjasi tapausilmoitukseen ylös, miten he pyrkivät jatkossa välttämään tällaiset tilanteet. Ilmoituksen mukaan aktiviteettiin liittyvät suoritusohjeet ja opastus tullaan tekemään uudelleen entistä selkeämmiksi.

Lasketteluun yhteydessä sattuneessa tapauksessa MUU5 oli kyse myös asiakkaasta itsestään johtuvasta vahingosta, mikä lasketteluun yhteydessä osoittautui tutkimuksessa melko tavalliseksi



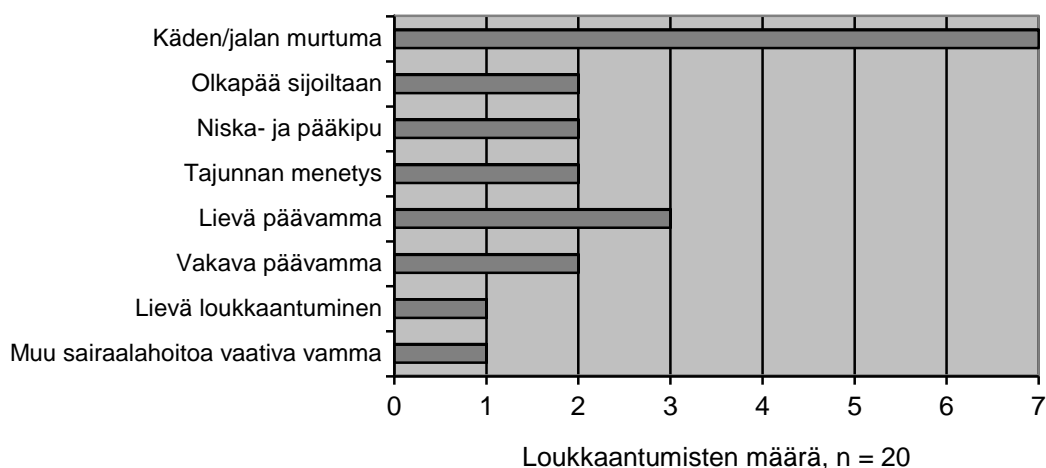
vahingon syyksi. Tässä tapauksessa nuori laskettelija oli kokeillut rinteessä temppua, joka ei ollut onnistunut, minkä seurauksena laskettelijan jalka murtui. On todennäköistä, että laskettelija on ollut täysin tietoinen temppuihin liittyvistä riskeistä eikä laskettelurinteeseen liittyvissä turvallisuustekijöissä ole ollut huomauttamista. Tapaus MUU6 sattui puolestaan rallikilpailupahtuman yhteydessä talvisissa olosuhteissa. Mutkan takaa tullut kilpa-auto ajoi ulos tieltä, minkä seurauksena neljä katsojaa loukkaantui lievästi. Katsojat olivat olleet vahingon tapahtumahetkellä kielletyllä katselupaikalla, ja siksi auto pääsi törmäämään heihin ajaessaan ulos tieltä. Tämän mukaan vahingon syynä oli siis asiakkaiden toiminta ja ohjeiden noudattamatta jättäminen. Toisaalta tapausilmoituksessa mainitaan myös itse palvelunharjoittajan ehdottamana toimenpiteenä valvojien lisäämistä seuraaviin kilpailuihin, sillä katsojien turvallisuus pitäisi pystyä takaamaan autojen ulosajoista huolimatta.

Yhteenvedona vahinkotapauksiin liittyvistä taulukoissa 3, 4, 5 ja 6 mainituista perustiedoista voidaan tarkastella kyseisiin ohjelmalveluihin liittyviä aktiviteetteja sekä niissä sattuneita loukkaantumisia. Seuraavista kuvioista 1 ja 2 selviää, missä aktiviteeteissa vahinkoja sattui sekä millaisia loukkaantumisia vahingoista seurasi. Vahinkotapauksiin liittyviä varsinaisia turvallisuustekijöitä eli tuoteturvallisuusasioita, riskitekijöitä ja vahinkojen välttämiskeinoja käsitellään tarkemmin seuraavassa kappaleessa.



Kuvio 1. Moottorikelkkailuun, vesiaktiviteetteihin, ratsastukseen ja muihin ohjelmalveluihin liittyvät aktiviteetit, joissa vahinkotapauksia sattui

Kuviossa 1 kerrataan yhteenvetona kaikki tutkimuksessa mukana olleet aktiviteetit, joissa vahinkoja sattui. Moottorikelkkailussa sattuneista vahinkotapauksista ilmoituksia tuli siis moottorikelkkasafareilta kolme sekä moottorikelkan vuokraamistoiminnasta kaksi. Vesiaktiviteeteissa kaksi vahinkoa oli sattunut koskenlaskussa kumiveneellä sekä yksi moottorivenesafarilla, koskiuinnissa ja puuhapuiston veneajelulla. Lisäksi kaksi tapausta oli sattunut uimahallissa pituusukelluksen yhteydessä. Ratsastuksessa tapahtuneiden vahinkojen ilmoitukset koskivat neljässä tapauksessa ratsastustuntia, ja yksittäisiä tapauksia olivat ratsastusleiri, kaksipäiväinen suomenhevosvaellus sekä maastoratsastus. Muissa vahinkotapauksissa yksittäisiä ilmoituksia tuli trampoliinilla hyppimisestä, vipukelkka-ajelusta, ulkoilma-aktiviteetista, kesäkokouksesta, laskettelusta sekä rallikilpailutapahtumasta.



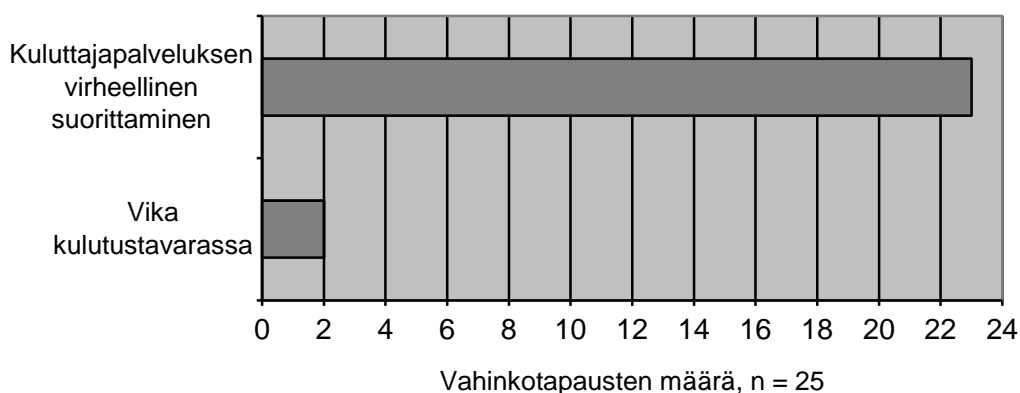
Kuvio 2. Tutkimuksen vahinkotapauksissa sattuneet loukkaantumiset

Kuviosta 2 voidaan nähdä, että yhteensä 25 vahinkotapauksessa sattui 20 loukkaantumista, joka on 80 % kaikista vahingoista. Viidessä tapauksessa (20 %) oli puolestaan kyse läheltä piti – tilanteesta, jolloin loukkaantumiselta vältyttiin. Kuviosta 5 selviää, että vahinkotapauksissa sattuneista 20 loukkaantumisesta seitsemässä oli kyse käden tai jalan murtumasta. Kahdessa tapauksessa asiakkaan olkapää meni sijoiltaan, kahdessa tapauksessa asiakkaalla todettiin lääkärin tutkimusta vaativaa niska- ja pääkipua ja niin ikään kaksi tapausta vaati tajuntansa menettäneen asiakkaan elvyttämistä. Yhteensä viidessä tapauksessa oli kyse päähän kohdistuvasta vammasta, joista kolme oli hieman lievempää ja kaksi vakavaa loukkaantumista. Toinen vakava päävamma vaati pidempää sairaalahoitoa, kun taas lievemmissä päävammoissa selvittiin ensiavulla tai tikeillä. Yksittäisissä tapauksissa mainitaan tapausilmoituksen yhteydessä vain lievää loukkaantumisesta sekä asiakkaan joutumisesta sairaalahoitoon.

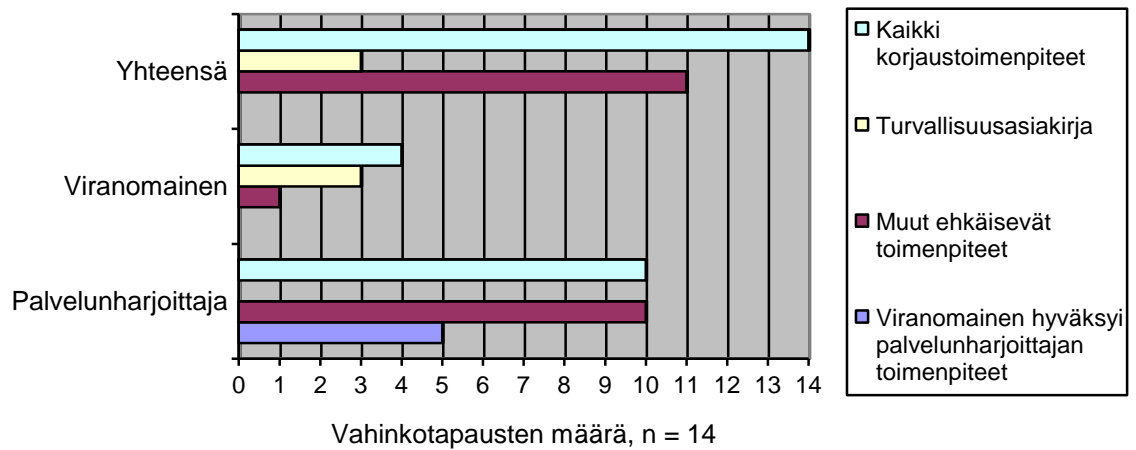
## 5.4 Miksi vahingot tapahtuivat ja miten ne olisi voitu välttää

Tässä kappaleessa selvennetään tutkimuksen tuloksia, joista ensin käsitellään ohjelmapalveluja koskevaa tuoteturvallisuutta. Sen jälkeen tarkastellaan muita ohjelmapalveluihin liittyviä turvallisuustekijöitä, joiden avulla selvitettiin tutkimuksessa mukana olleissa ohjelmapalveluissa sattuneiden vahinkojen yleisimmät riskitekijät sekä työn päätavoitteena olevat vahinkojen välttämiskeinot. Nämä välttämiskeinot esitetään ensin tarkastelemalla erikseen jokaista vahinkotapausta, minkä jälkeen tulokset vedetään yhteen selkeäksi kokonaisuudeksi.

Tuoteturvallisuuden tarkasteluun liittyvät seikat perustuvat pitkälti lakiin kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta. Kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavia tietoja tarkastellaan vahinkojen välttämiskeinojen yhteydessä, ja hygieniasta johtuvia vahinkoja ei ollut yhtään kappaletta. Yksikään vahinko ei johtunut myöskään alihankkijan tekemästä virheestä, ja vain kahdessa moottorikelkkavahingossa oli kyse välineiden vuokraustoiminnasta. Kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain perusteella selvitettiin, oliko vahingoissa kyse kuluttajapalveluksen viallisesta suorittamisesta vai oliko vika kulutustavarassa sekä vaadittiinko vahinkojen jälkeen jonkinlaisia parannus- tai korjausehdotuksia. Näihin parannusehdotuksiin liittyen selvitettiin myös, tekikö aloitteen ehdotukseen viranomainen vai itse palvelunharjoittaja. Näitä kahta tuoteturvallisuuteen liittyvää tekijää tarkastellaan kuvioissa 3 ja 4.



Kuvio 3. Tuoteturvallisuus: vahinkotapausten aiheuttajat kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta säädetyn lain mukaan



Kuvio 4. Tuoteturvallisuus: vahinkotapausten jälkeiset toimenpiteet kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta säädetyn lain mukaan

Kuvion 3 mukaan 25 vahinkotapauksesta 23 tapausta sattui virheellisen palvelun suorittamisen vuoksi, ja kahdessa tapauksessa oli kyse viallisesta kulutustavarasta. Ohjelmapalveluja tarkastellessa suurin osa vahingoista näytti siis sattuvan itse ohjelmapalvelun suorittamisessa tehdyn virheen seurauksena. Kuvio 4 selviää puolestaan, että 25 vahinkotapauksesta 14 vahingon jälkeen joko viranomainen tai itse palvelunharjoittaja ehdotti toimenpiteitä vahingon ehkäisemiseksi jatkossa. Viranomainen puuttui asiaan korjaustoimenpiteillä neljässä tapauksessa, joissa kolmessa tapauksessa oli kyse turvallisuusasiakirjan laatimisesta. Palvelunharjoittaja itse ehdotti turvallisuutta parantavia ja vahinkoja ehkäiseviä toimenpiteitä 10 tapauksen jälkeen, joista viidessä tapausilmoituksessa oli maininta siitä, että viranomainen oli katsonut nämä kyseiset toimenpiteet riittäviksi.

Taulukko 7. Muut turvallisuustekijät: moottorikelkkailussa, vesiaktiiviteeteissa, ratsastuksessa ja muissa ohjelmapalveluissa sattuneihin vahinkotapauksiin johtaneet riskit

Ohjelmapalvelu	Ohjelmapalvelun vahinkoon johtaneet riskit
Moottorikelkkailu	Asiakkaan taitojen ja suorituskyvyn puutteellinen arviointi, reitiltä syrjään ajautuminen, asiakkaan lukkoon meneminen, kelkan karkaaminen käsistä, sääolosuhteiden muuttuminen (liukkaus), vauhti, puuhun/seinään törmääminen, kelkalla kaatuminen, puutteelliset ennakkotiedot ja toimintaohjeet, ulkomaalainen asiakas (esimerkiksi kulttuuri ja kielitaito)
Vesiaktiiviteetit	Riskialtis reitti, vesitilanne koskessa, veneen kaatuminen, iso aallokko, moottoriveneen penkiltä putoaminen, puutteelliset ennakkotiedot ja toimintaohjeet, akkumootorin pamahtaminen, kumilautan alle ajautuminen, asiakkaan omien kykyjen väärinarvioiminen, tajunnan menetys
Ratsastus	Hevosen tai ponin pillastuminen, hevosen selästä putoaminen, hevosen purema, hevosen kaatuminen, henkilöstön määrä ja huolellisuus, ohjeiden noudattamatta jättäminen
Muut ohjelmapalvelut	Asiakkaan huolimattomuus, suoritusvälineen viallisuus, ohjeiden noudattamatta jättäminen, puutteelliset ennakkotiedot ja toimintaohjeet, asiakkaan omien kykyjen väärinarvioiminen, liian vähäinen valvonta

Taulukosta 7 voidaan nähdä, että eniten erilaisia riskejä sisältyy moottorikelkkailuun ja vesiaktiiviteetteihin. Tämä voi selittyä sillä, että nämä kaksi ovat suuririskisiä aktiviteetteja, joissa vahinkoja yleensä sattuu eniten. Osa riskeistä, kuten puutteelliset ennakkotiedot ja toimintaohjeet, asiakkaan omien kykyjen väärinarvioiminen sekä ohjeiden noudattamatta jättäminen esiintyvät useammassa kuin yhdessä ohjelmapalvelussa, kun taas osa riskeistä on sidottu juuri kyseisen ohjelmapalvelun ominaisuuksiin. Jotta onnettomuuksia pystytään ehkäisemään, on kiinnitettävä huomiota esimerkiksi juuri näihin taulukon 7 riskeihin sekä pyrittävä poistamaan tai ainakin minimoimaan ne. Tässä riskienkartoituksessa ei otettu huomioon kuinka monessa tapauksessa mikään riski esiintyi vaan tarkoituksena oli kartoittaa yleisesti näissä kyseisissä ohjelmapalveluissa esiintyneitä riskitekijöitä.

Sattuneiden vahinkojen mahdollisia välttämiskeinoja käsitellään seuraavassa ensin erikseen liittyen jokaiseen tutkimuksessa mukana olleeseen vahinkotapaukseen. Yhteensä vahinkotapauksia oli tutkimuksessa 25, joista moottorikelkkailusta viisi, muista ohjelmapalveluista kuusi sekä vesiaktiiviteeteistä ja ratsastuksesta seitsemän. Vahinkojen välttämiskeinoista kerättiin kolme pääkeinoja, jotka olivat palvelunharjoittajan/henkilöstön ammattitaito, asiakkaan oma toiminta

sekä vaikeasti vältettävissä olevat tapaukset. Näistä 25 vahinkotapauksesta 21 tapauksessa vahingon välttämiseksi löydettiin yksi pääkeino, ja lopuissa neljässä tapauksessa mahdollisia pääkeinoja oli kaksi.

Taulukko 8. Muut turvallisuustekijät: moottorikelkkailussa sattuneiden vahinkojen välttämiskeinot

Vahinko	Vahingon välttämiskeinot
M1	Henkilöstön parempi ammattitaito: Tarkempi ohjelmanpalveluun liittyvien ajon aikana mahdollisesti esiintyvien riskien kartoitus, tarkempien ennakkotietojen sekä toimintaohjeiden antaminen asiakkaalle, asiakkaan ennako-osaamisen arviointi ja huomioonottaminen, ohjelmanpalvelun mitoittaminen asiakkaan kykyjen mukaan
M2	Asiakkaan oma vastuu ja huolellisuus palvelussa
M3	Henkilöstön parempi ammattitaito: Tarkempi toimintaympäristön olosuhteisiin ja reittiin liittyvä riskienarviointi eli tässä tapauksessa liukkauden huomioonottaminen, asiakkaan ennako-osaamisen arviointi ja huomioonottaminen, ohjelmanpalvelun mitoittaminen asiakkaan kykyjen mukaan eli tässä tapauksessa hitaampi ajovauhti mutkaisella tiellä
M4	Henkilöstön parempi ammattitaito: Tarkempien ennakkotietojen ja toimintaohjeiden antaminen asiakkaalle koskien moottorikelkan ja kypärän käyttöä, turvallisuusvarusteista eli tässä tapauksessa kypärän käytöstä huolehtiminen, parempi kielitaito, ulkomaalaisen asiakkaan asianmukainen opastus, turvallisuusasiakirjan laatiminen
M5	Henkilöstön parempi ammattitaito: Tarkempien ennakkotietojen ja toimintaohjeiden antaminen asiakkaalle koskien moottorikelkan ja kypärän käyttöä, turvallisuusvarusteista eli tässä tapauksessa kypärän käytöstä huolehtiminen, turvallisuusasiakirjan laatiminen

Taulukosta 8 selviää, että moottorikelkka-aktiviteeteissa sattuneet vahingot olisi voitu välttää useimmiten, jos palvelunharjoittajan ja henkilöstön ammattitaito olisi ollut paremmalla tasolla (4 tapausta). Vain yhdessä tapauksessa oli kyse asiakkaan omasta vastuusta ja huolellisuudesta palvelua suorittaessa. Ammattitaidossa yleisin puute oli asiakkaalle ohjelmanpalvelun turvallista suorittamista varten annetut ennakkotiedot ja toimintaohjeet (3 tapausta). Lisäksi kahdessa tapauksessa puutteita olivat toimintaympäristöön ja itse ohjelmanpalvelun suorittamiseen liittyvi-

en riskien arviointi, asiakkaan ennakko-osaamisen arvioiminen ja huomioonottaminen, ohjelmapalvelun mitoittaminen asiakkaan osaamisen mukaiseksi, turvallisuusvarusteista eli tässä tapauksessa kypärän käytöstä huolehtiminen sekä turvallisuusasiakirjan laatiminen. Yhden tapauksen yhteydessä ammattitaito oli puutteellista kielitaidon sekä ulkomaalaisen asiakkaan asianmukaisen opastuksen puuttumisen vuoksi.

Taulukko 9. Muut turvallisuustekijät: vesiaktiviteeteissa sattuneiden vahinkojen välttämiskeinot

Vahinko	Vahingon välttämiskeinot
V1	Palvelunharjoittajan/henkilöstön parempi ammattitaito: Tarkempi toimintaympäristön olosuhteisiin ja reittiin liittyvä riskienarviointi, riskialttiin reitin muuttaminen
V2	Henkilöstön parempi ammattitaito: Tarkempi toimintaympäristön olosuhteisiin ja reittiin liittyvä riskienarviointi eli tässä tapauksessa vedennoususta aiheutuvan virtausnopeuden huomioiminen, tulvaveden aikaan riskialttiin reitin muuttaminen ja henkilöstön määrän lisääminen kahteen kippariin
V3	Henkilöstön parempi ammattitaito: Olosuhteiden edellyttämän huolellisuuden ja varovaisuuden noudattaminen ohjelmapalvelun alusta loppuun asti eli tässä tapauksessa asiakkaiden huolehtiminen turvallisesti lautan päälle itse ohjelmapalvelun suorittamisen jälkeen
V4	Palvelunharjoittajan/henkilöstön parempi ammattitaito: Tarkempi toimintaympäristön olosuhteisiin ja reittiin liittyvä riskienarviointi eli tässä tapauksessa nopeuden sovittaminen aallokon suuruuteen, olosuhteiden edellyttämän huolellisuuden ja varovaisuuden noudattaminen, tarkempien ennakkotietojen ja toimintaohjeiden antaminen asiakkaalle, kuljettajan kykyjen ja taitojen varmistaminen, veneen varusteiden ja kunnan tarkistaminen
V5	Veneen akkumoottorin pamahtaminen veneajelun aikana oli melko mahdoton välttää, sillä vene oli tarkastettu ennen palvelua ja kaiken piti olla kunnossa
V6	Asiakkaan oma vastuu ja omien kykyjen tiedostaminen. Vahinkojen välttämiseksi pituussukellus kiellettiin kyseisessä uimahallissa
V7	Asiakkaan oma vastuu ja huolellisuus palvelun suorittamisessa. Kyseessä oli pituussukelluksen harrastaja.

Taulukosta 9 selviää, että veneajelussa käytetyn veneen moottorin pamahtamisen sekä sukellustapausten yhteydessä vahinkojen välttäminen oli melko vaikeaa (1 tapaus) eikä olisi välttä-

mättä onnistunut esimerkiksi henkilöstön ammattitaidon avulla. Ennen veneajelua kaikki tarkastustoimet oli tehty, joten kyseisessä tapauksessa oli vain onni mukana, jotta mitään loukkaantumista ei sattunut. Pituussukelluksessa puolestaan vahingot johtuivat asiakkaan omasta toiminnasta (2 tapausta), joista toisessa tapauksessa asiakas yliarvioi omat kykynsä. Vahingon välttämiseksi asiakkaan olisi itse pitänyt tiedostaa omat rajansa, mutta silti pituussukellus kieltiin kokonaan kyseisessä uimahallissa, joka sinänsä on tehokas välttämiskeino. Toisessa tapauksessa oli kyse lajin harrastajasta, jolloin asiakas itse tietää lajin riskit ja pystyy jatkossa varmasti välttämään ne paremmin itsekin.

Muissa taulukon 9 tapauksissa olisi vahingot voitu välttää henkilöstön tai palvelunharjoittajan paremman ammattitaidon avulla (4 tapausta). Useimmiten ammattitaitoa olisi pitänyt olla enemmän liittyen tarkempaan toimintaympäristön olosuhteisiin ja reittiin liittyvään riskienarviointiin (3 tapausta), riskialttiin reitin muuttamiseen (2 tapausta) sekä olosuhteiden edellyttämään huolellisuuden ja varovaisuuden noudattamiseen (2 tapausta). Lisäksi puutteelliseen palvelunharjoittajan tai henkilöstön ammattitaitoon liittyi yhden tapauksen yhteydessä henkilöstön määrä palvelun suorittamisen aikana, tarkempien ennakkotietojen ja toimintaohjeiden antaminen asiakkaalle, kuljettajan kykyjen ja taitojen varmistaminen sekä veneen varusteiden ja kunnon tarkistaminen.

Taulukko 10. Muut turvallisuustekijät: ratsastuksessa sattuneiden vahinkojen välttämiskeinot

Vahinko	Vahingon välttämiskeinot
R1	Vaikea välttää, sillä vahinko aiheutui hevosen pillastumisesta
R2	Vaikea välttää, sillä vahinko aiheutui hevosen pillastumisesta. Vahingosta johtuva loukkaantuminen olisi voitu välttää turvajalustimien avulla, jotka hankittiin kaikkiin tallin satuloihin vahingon jälkeen.
R3	Vaikea välttää, sillä vahinko aiheutui hevosen pillastumisesta. Nuoreen temperamenttiseen poniin liittyvät riskit oli kartoitettu ja minimoitu asianmukaisesti eikä ponin poistamiseen tallilta ollut aikaisemmin mitään syytä.
R4	Asiakkaan oma vastuu ja huolellisuus palvelun suorittamisessa
R5	Vaikea välttää, sillä vahinko aiheutui hevosen pillastumisesta. Kyseessä oli rauhallinen tallin luottoponi, joka ilmeisesti vain säikähti jotain. Ambulanssikyytiä jälkitarkastukseen ei olisi tarvittu, jos tallilla olisi ollut niskatuki, joka laitettiin tilaukseen heti vahingon jälkeen.



R6	<p>Palvelunharjoittajan/henkilöstön parempi ammattitaito:</p> <p>Tarkempi toimintaympäristön olosuhteisiin ja reittiin liittyvä riskienarviointi eli tässä tapauksessa reitin tarkastaminen, jolla hevonen kompastui juureen ja kaatui. Toisaalta tarkastuksessa piilossa ollutta juurta ei olisi välttämättä huomattu, kun sitä ei kerran hevonenkaan huomannut.</p>
R7	<p>Asiakkaan oma vastuu ja ohjeiden kuunteleminen palvelun yhteydessä, mutta koska kyseessä oli lapsi, oli palvelunharjoittajan/henkilöstön ammattitaidolla suurempi merkitys vahingon syntymisessä:</p> <p>Henkilöstön määrän lisääminen kahteen ohjaajaan, kun lapsia on yli kymmenen, olosuhteiden edellyttämän huolellisuuden ja varovaisuuden noudattaminen ohjaajan toiminnassa eli tässä tapauksessa ohjaajan ei olisi pitänyt jättää lapsia tallin tiloihin ilman valvontaa sekä turvallisuusasiakirjan laatiminen. Vahingon jälkeinen loukkaantuminen olisi mahdollisesti voitu välttää käyttämällä kypärää, ja siksi tallin tulee harkita kypäräpakkoa hevosten läheisyydessä myös muulloin kuin ratsastaessa.</p>

Taulukosta 10 selviää, että eläimestä eli tässä tapauksessa hevosesta tai ponista aiheutuvan riskin aiheuttamia vahinkoja oli vaikea välttää (4 tapausta), varsinkin, kun riskit oli kartoitettu ja minimoitu asianmukaisesti. Kolmessa tapauksessa hevosen/ponin pillastumisesta johtuneissa vahingossa pillastuminen tapahtui täysin yllättäen yleensä rauhalliselle eläimelle todennäköisesti esimerkiksi säikähdysten seurauksena. Yhdessä tapauksessa oli kyseessä nuori poni, jonka temperamenttisuus tiedostettiin, ja siksi vain kokeneet ratsastajat saivat ratsastaa ponilla. Tämä tapaus olisi toisaalta voitu välttää hankkiutumalla ponista eroon jo aikaisemmin, mutta toisaalta taas siihen ei aikaisemmin ollut mitään konkreettista syytä. Muissa ratsastustapauksissa välttämiskeinoja olivat asiakkaan oma vastuu, huolellisuus ja ohjeiden kuunteleminen palvelua suorittaessa (2 tapausta) sekä palvelunharjoittajan tai henkilöstön parempi ammattitaito (2 tapausta).

Taulukosta 10 nähdään, että ammattitaitoon liittyviä puutteita olivat yksittäisissä tapauksissa tarkempi toimintaympäristön olosuhteisiin ja reittiin liittyvä riskienarviointi, henkilöstön määrän lisääminen kahteen ohjaajaan, olosuhteiden edellyttämän huolellisuuden ja varovaisuuden noudattaminen ohjaajan toiminnassa sekä turvallisuusasiakirjan laatiminen. Lisäksi ammattitaitoon kuuluu turvallisuusvälineistä huolehtiminen eli tässä tapauksessa turvajalustimien ja niskatuen hankkiminen sekä kypäräpakon harkitseminen hevosten läheisyydessä muulloinkin kuin ratsastettaessa. Ammattitaitoon liittyvistä tapauksista toimintaympäristön olosuhteisiin ja reit-

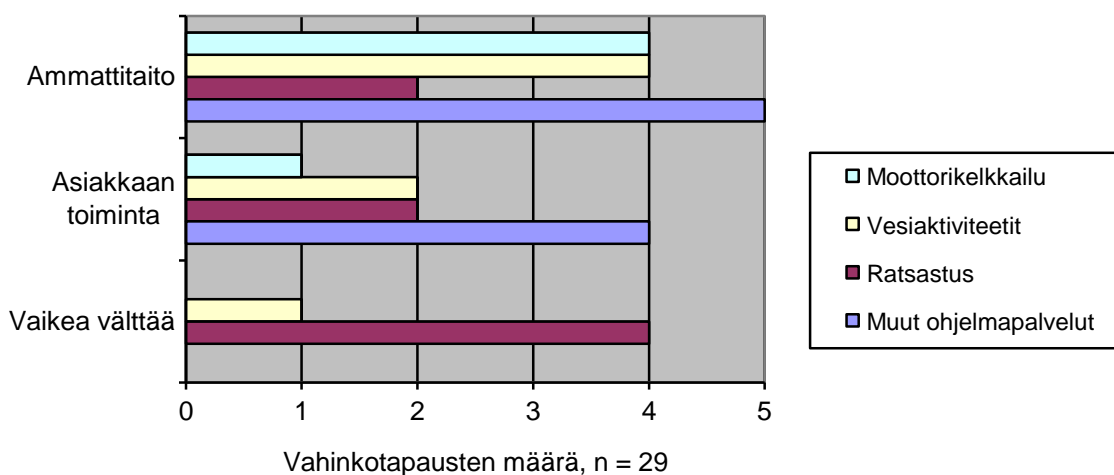
tiin liittyvä riskienarviointi oli hieman kyseenalainen, sillä tämän riskienarvioinninkaan avulla ei välttämättä olisi pystytty estämään hevosen juureen kompastumista.

Taulukko 11. Muut turvallisuustekijät: muissa ohjelmapalveluissa sattuneiden vahinkojen välttämiskeinot

Vahinko	Vahingon välttämiskeinot
MUU1	Palvelunharjoittajan/henkilöstön parempi ammattitaito tai pikemminkin alueen leikkipaikoista ja leikkitarvikkeista vastuussa olevan tahon parempi ammattitaito: Välineiden turvallisuudesta huolehtiminen eli tässä tapauksessa vipukelkan kunnon tarkastaminen ennen sen käyttöön ottamista
MUU2	Palvelunharjoittajan/henkilöstön parempi ammattitaito: Välineiden turvallisuudesta huolehtiminen eli tässä tapauksessa teltan tolppien kiinnittäminen huolellisemmin, jolloin tolppa olisi päässyt kaatumaan kokoukseen osallistuneen henkilön päälle
MUU3	Asiakkaan oma vastuu ja huolellisuus palvelua suorittaessa sekä palvelunharjoittajan/henkilöstön ammattitaito: Vieläkin tarkemmat asiakkaalle annettavat ennakkotiedot ja toimintaohjeet
MUU4	Asiakkaan oma vastuu ja ohjeiden noudattaminen palvelua suorittaessa sekä palvelunharjoittajan/henkilöstön ammattitaito: Vieläkin tarkemmat asiakkaalle annettavat ennakkotiedot ja toimintaohjeet. Vaihtoehtona myös aktiviteetin poistaminen yrityksen valikoimasta, mikä ei vahingon laadun huomioon ottaen ole tarpeellista.
MUU5	Asiakkaan oma vastuu ja omien kykyjen tiedostaminen laskettelutemppejuissa
MUU6	Asiakkaan oma vastuu ja ohjeiden noudattaminen palvelua suorittaessa sekä palvelunharjoittajan/henkilöstön ammattitaito: Valvonnan eli henkilöstön määrän lisääminen rallikilpailutapahtumassa

Taulukosta 11 nähdään, että muissa ohjelmapalveluista kuin moottorikelkkailussa, vesiaktiiviteeteissa ja ratsastuksessa sattuneet vahingot olisi voitu välttää palvelunharjoittajan, henkilöstön tai muiden vastuuhenkilöiden paremman ammattitaidon avulla (5 tapausta) sekä asiakkaan oman vastuun, omien kykyjen tiedostamisen sekä ohjeiden noudattamisen avulla (4 tapausta). Näissä tapauksissa ammattitaitoon kuului valvonnan eli henkilöstön lisääminen tapahtumapaikalla (1 tapaus), välineiden turvallisuudesta huolehtiminen (2 tapausta) sekä asiakkaalle annettavat vielä tarkemmat ohjelmapalvelua koskevat ennakkotiedot ja toimintaohjeet (2 tapausta).

Näistä viimeksi mainituista kahdesta tapauksesta toisessa palvelunharjoittaja harkitsi myös aktiviteetin poistamista yrityksen valikoimasta, mikä ei vahingon laadun huomioon ottaen ollut tarpeellista. Yrityksessä ei ollut tapahtunut kyseiseen loukkaantumiseen johtaneita vahinkoja koskaan ennen eikä tässäkin tapauksessa ollut kyse palvelunharjoittajan tekemästä vakavasta laiminlyönnistä, vaan asiakas itse oli merkittävänä vahingon aiheuttajana.

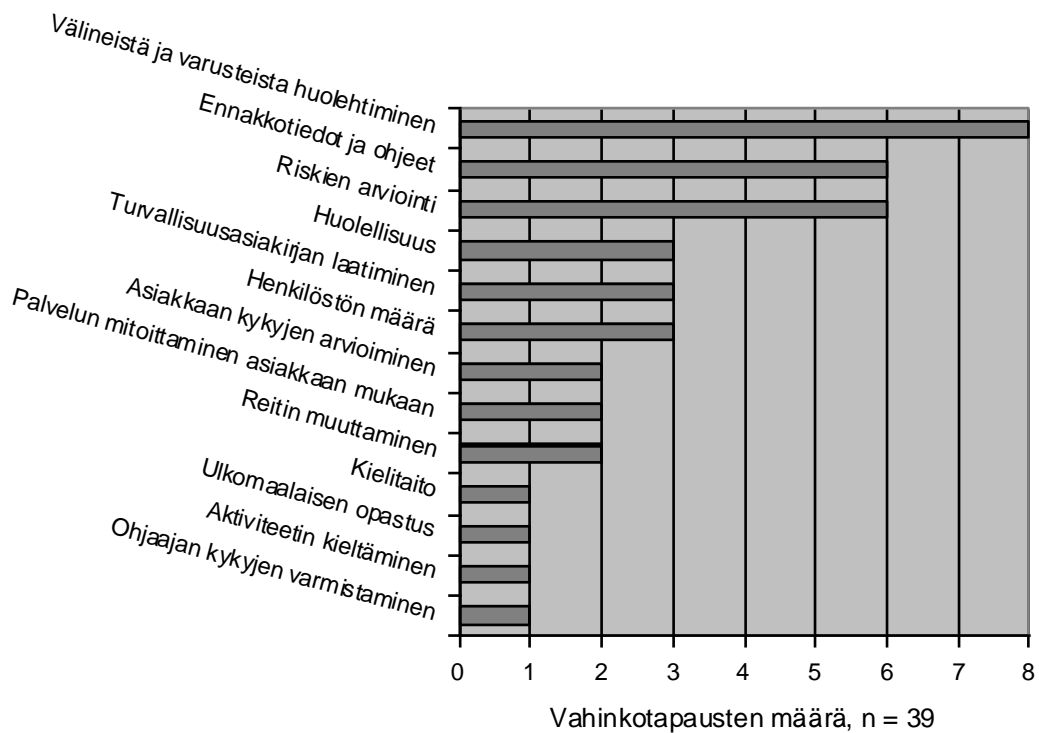


Kuvio 5. Muut turvallisuustekijät: moottorikelkkailussa, vesiaktiviteeteissa, ratsastuksessa ja muissa ohjelmapalveluissa sattuneiden vahinkojen välttämiskeinot

Kuviosta 5 nähdään, että sattuneiden vahinkojen yleisimmät välttämiskeinot esiintyivät 29 kertaa, vaikka vahinkotapauksia oli vain 25. Tämä johtui siitä, että neljässä tapauksessa välttämiseksi löydettiin kaksi keinoa yhden sijaan. Moottorikelkkailussa, vesiaktiviteeteissa ja muissa ohjelmapalveluissa yleisin vahingon välttämiskeino oli parempi henkilöstön tai palvelunharjoittajan ammattitaito, jonka avulla vahinko olisi voitu välttää moottorikelkkailun ja vesiaktiviteettien yhteydessä neljässä tapauksessa sekä muissa ohjelmapalveluissa viidessä tapauksessa. Ratsastuksessa ammattitaidolla oli hieman pienempi osuus vahingoista, ja se oli välttämiskeinona vain kahdessa tapauksessa. Kaikissa tutkimuksen ohjelmapalveluissa myös asiakkaan oma toiminta, kuten huolellisuus, ohjeiden noudattaminen sekä omien kykyjen tiedostaminen olivat yhtenä mahdollisena vahinkojen välttämiskeinona. Moottorikelkkailussa asiakkaan oman toiminnan avulla olisi voitu välttää yksi vahinko, vesiaktiviteeteissa ja ratsastuksessa kaksi vahinkoa sekä muissa ohjelmapalveluissa neljä vahinkoa.

Kuvion 5 mukaan osa vahingoista oli myös kokonaan vaikeita välttää. Näitä vahinkotapauksia olivat neljä ratsastusvahinkoa sekä yksi vesiaktiviteettivahinko. Ratsastustapauksissa vahingot johtuivat hevoseen ja poniin liittyvästä riskistä sekä vesiaktiviteeteissa veneen moottorin vialli-

suudesta. Vahinkojen välttäminen oli vaikeaa varsinkin siksi, koska vaadittavat tarkastustoimet oli tehty ja riskit arvioitu asianmukaisesti. Yhteensä 25 vahinkotapauksesta siis viisi vahinkoa oli kokonaan vaikeaa välttää, mikä on 20 % kaikista vahinkotapauksista. Paremman ammattitaidon avulla olisi voitu välttää 15 vahinkoa (60 %) ja asiakkaan oman toiminnan ja vastuun avulla yhdeksän vahinkoa (36 %). Näistä kolmesta kuvion 5 osoittamasta välttämiskeinosta kaksi, ammattitaito ja asiakkaan toiminta, jakautuivat vielä pienempiin osiin, joita tarkastellaan seuraavissa kuvioissa 6 ja 7.

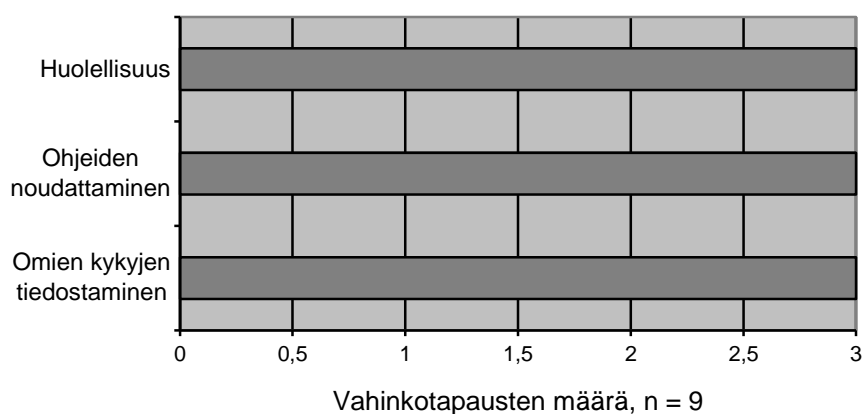


Kuvio 6. Muut turvallisuustekijät: palvelunharjoittajan/henkilöstön ammattitaitoon liittyvät tekijät, joiden avulla vahinkojen välttämiseen olisi voitu vaikuttaa

Kuviosta 6 selviää, että palvelunharjoittajan/henkilöstön ammattitaito vahinkojen välttämiskeinona jakautui tutkimuksessa 13 pienempään ammattitaitoon vaikuttavaan tekijään. Nämä tekijät esiintyivät vahinkojen välttämiskeinoina yhteensä 39 kertaa. Vaikka palvelunharjoittajan/henkilöstön ammattitaito oli vahingon välttämiskeinona vain 15 tapauksessa, esiintyivät nämä tekijät 39 kertaa, koska yhden vahingon kohdalla oli monessa tapauksessa kyse kahdesta, kolmesta, jopa neljästä ammattitaitotekijästä. Usein nämä kyseiset tekijät vaikuttivat myös toinen toisiinsa, eikä vahingon välttäminen olisi onnistunut vain yhden ammattitaitotekijän avulla. Kuviosta 6 nähdään, että 15 tapauksesta kahdeksassa tapauksessa vahingon välttämiseen olisi voitu vaikuttaa välineistä ja turvallisuusvarusteista huolehtimisen avulla (53 %)

sekä kuudessa tapauksessa asiakkaalle ohjelmapalvelun turvallista suorittamista varten annettujen ennakkotietojen ja toimintaohjeiden (40 %) sekä toimintaympäristöön ja itse ohjelmapalvelun suorittamiseen liittyvien riskien arvioinnin avulla (40 %).

Näiden kolmen yleisimmän ammattitaitoon vaikuttavan tekijän lisäksi kolmessa tapauksessa vahingon välttämiseen olisi voitu vaikuttaa olosuhteiden edellyttämän huolellisuuden ja varovaisuuden noudattamisen, turvallisuusasiakirjan laatimisen sekä henkilöstön määrän lisäämisen avulla. Kahdessa tapauksessa oli puolestaan kyse riskialttiin reitin muuttamisesta, asiakkaan ennako-osaamisen arvioimisesta ja huomioonottamisesta sekä ohjelmapalvelun mitoittamisesta asiakkaan osaamisen mukaiseksi. Yksittäistapauksissa parempi kielitaito, ulkomaalaisen asiakkaan asianmukainen opastus, aktiviteetin kokonaan kieltäminen sekä ohjaajan kykyjen ja taitojen varmistaminen olisivat auttaneet vahingon välttämässä.



Kuvio 7. Muut turvallisuustekijät: asiakkaan toimintaan liittyvät tekijät, joiden avulla vahinkojen välttämiseen olisi voitu vaikuttaa

Kuviosta 7 nähdään, että asiakkaan oman toiminnan avulla vahingot olisi siis voitu välttää yhdeksässä tapauksessa. Toisin kuin palvelunharjoittajan/henkilöstön ammattitaitoon liittyvien tekijöiden kohdalla nämä asiakkaan omaan toimintaan liittyvät tekijät esiintyivät kukin vain yhden vahingon yhteydessä. Kolmessa tapauksessa oli kyse asiakkaan tekemästä virheestä palvelua suorittaessa, ja vahinko olisi näin voitu välttää asiakkaan huolellisuuden avulla. Niin ikään kolmessa tapauksessa asiakas yliarvioi omat kykynsä eikä noudattanut annettuja ohjeita. Näissä tapauksissa vahingot olisi voitu välttää tiedostamalla paremmin omat palvelun suorittamiseen vaadittavat kyvyt sekä noudattamalla henkilöstön antamia ohjelmapalvelun suorittamista koskevia ohjeita.

## 5.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Opinnäytetyötä aloittaessani tutkimukseen kerättävät vahinkotapaukset oli tarkoitus saada Kuluttajavirastosta. Työn edetessä kuitenkin selvisi, että Kuluttajavirastolla ei ole enää kattavaa kirjanpitoa ohjelmapalveluissa sattuneista vahingoista, vaan Suomen kunnissa toimivat terveystarkastajat ovat vastuussa tapausilmoitusten vastaanottamisesta ja käsittelystä. Aineistonkeruu jäi siis täysin omalle vastuulleni, jolloin arvelin, etten välttämättä tule saamaan kokoon kovin kattavaa aineistoa. Aineistonkeruu sujui aluksi hieman hitaasti, sillä läheskään kaikki terveystarkastajat eivät vastanneet sähköpostikyselyyni kuntaan saapuneista vahinkotapausilmoituksista. Terveystarkastajien vastatessa kyselyyni osa heistä epäili vähäisten vastausten syyksi epätietoisuutta ilmoitusvelvollisuudesta, ja osa oli sitä mieltä, että monet vahingot ja varsinkin läheltä piti – tilanteet koetaan yrityksissä niin merkityksettömiksi, ettei niistä viitsitä tehdä ilmoitusta. Useat terveystarkastajat myös myönsivät, että vaikka vahingoista ei syystä tai toisesta aina tehdä ilmoitusta, niitä varmasti sattuu silloin tällöin.

Aineistonkeruun vaikeasta alusta huolimatta sain kerättyä kokoon 25 tapausta, joka osoittautui tarpeeksi kattavaksi määräksi. Nämä 25 tapausta olivat kaikki tarpeeksi erilaisia, jotta niiden perusteella oli mahdollista selvittää useita erilaisia vahinkojen välttämiskeinoja Matkailun teemaryhmälle. Ainoastaan hygieniää ja alihankintatoimintaa koskevat vahinkotapaukset jäivät puuttumaan, mutta muuten kaikki turvallisuustekijät olivat edustettuina kyseisten 25 tapauksen joukossa. Vahingoista tehdyistä ilmoituksista kuusi kappaletta (M1, M4, V3, V4, R1 ja MUU1) oli tosin hieman puutteellisia, mikä tarkoittaa, että niissä ei kerrottu esimerkiksi, mistä vahinko johtui tai mitä toimenpiteitä vahingosta seurasi. Näissä kuudessa tapauksessa vahingolle löydettiin kuitenkin todennäköisin syy tapausilmoituksen muiden tietojen perusteella sekä kerrottiin, mitä toimenpiteitä vahingon jälkeen olisi mahdollisesti pitänyt tehdä. Tapausilmoitusten puutteellisuus ei vaikuttanut tutkimuksen luotettavuuteen, sillä kaikissa tapauksissa saatiin selvitettyä keinot kyseisten vahinkojen välttämiseksi. Tutkimus ei vahingoita myöskään eettisesti tutkimukseen osallistuneita ohjelmapalveluyrityksiä tai ohjelmapalvelunharjoittajia, sillä kaikkien tapausten yhteydessä ohjelmapalvelun tuottanut yritys tai henkilö sekä tapahtumapaikka eli kunta pysyvät nimettöminä.

## 6 Johtopäätökset

Työn tavoitteena oli selvittää ohjelmapalveluissa sattuneiden vahinkojen välttämiskeinoja, ja johtopäätösten aluksi voidaan todeta, että työn alussa asetettuun tavoitteeseen päästiin työn edetessä. Seuraavassa käsitellään tutkimuksen perusteella tehtyjä tuoteturvallisuuteen, riskitekijöihin ja vahinkojen välttämiskeinoihin liittyviä johtopäätöksiä.

### 6.1 Tuoteturvallisuus

Kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annettuun lakiin liittyen tutkimuksessa selvisi, että suurin osa vahingoista johtui kuluttajapalveluksen eli itse ohjelmapalvelun virheellisestä suorittamisesta, ja vain kaksi vahinkoa syntyi ohjelmapalvelussa käytettävän välineen viallisuuden takia. Lisäksi tämän lain perusteella tutkittiin vahingon jälkeisiä, vahinkoja jatkossa ehkäiseviä toimenpiteitä, jotka tutkimuksen mukaan laitoi useimmiten vireille itse palvelunharjoittaja. Viranomainen puuttui ohjelmapalveluyrityksen toimintaan neljässä tapauksessa, joista kolmessa vaadittiin turvallisuusasiakirjan laatimista. Turvallisuusasiakirja on tärkeä ohjelmapalvelunharjoittajan työkalu, jonka noudattamisen avulla vahinkoja voidaan pystyä välttämään ainakin paremmin kuin ilman asiakirjan olemassaoloa. Turvallisuusasiakirjan esiintymisen vain kolmen vahinkotapauksen yhteydessä on vähän verrattuna siihen, että tapauksia oli yhteensä 25. Näissäkin kolmessa tapauksessa turvallisuusasiakirja puuttui eli yhdenkään tapauksen yhteydessä ei kerrottu turvallisuusasiakirjan olleen esimerkiksi asianmukaisesti laadittu. Siksi turvallisuusasiakirjan olemassaoloa ja sisältöä ohjelmapalveluyrityksissä olisi hyvä tutkia jatkossa oman erillisen tutkimuksen avulla.

Kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annettuun lakiin liittyy myös ohjelmapalvelunharjoittajan velvollisuus vahingon/vaaran ilmoittamisesta sekä onnettomuuskirjanpidosta. Ilmoitusvelvollisuuden mukaan ohjelmapalvelunharjoittajan tulee itse ilmoittaa sattuneista onnettomuuksista ja vakavista läheltä piti – tilanteista kunnan terveystarkastajalle (Kuluttajavirasto 2007a). Tämän työn tutkimuksen perusteella vahingoista ei tehdä tällä hetkellä kovinkaan paljon ilmoituksia, mikä saattaa johtua muutamastakin erisyystä. Aikaisemman Saukkoriipin (2005) tekemän tutkimuksen mukaan Itä-Suomen ohjelmapalveluyritykset olivat neljä vuotta sitten jo suhteellisen tietoisia ilmoitusvelvollisuudesta, mutta silti ilmoituksia sattuneista vahingoista tehtiin melko vähän. Oman tutkimukseeni vastanneista terveystarkastajista osa otti kantaa tähän tapausilmoitusten vähäisyyteen, joka kuitenkin heidän mielestään johtui osassa tapauksista ilmoitusvelvollisuutta koskevasta epätietoisuudesta. Osa oli myös sitä mieltä, että monet vahingot ja varsinkin läheltä

piti – tilanteet koetaan yrityksissä niin merkityksettömiksi, ettei niistä viitsitä tehdä ilmoitusta. Useat terveystarkastajat myös myönsivät, että vahinkoja varmasti sattuu useammin kuin niistä ilmoitetaan.

Apuna onnettomuuksien ilmoittamisessa ja dokumentoinnissa palvelunharjoittajat voivat halutessaan käyttää tapausilmoituslomaketta, johon merkitään sattuneet onnettomuudet ja läheltä piti – tilanteet sekä niiden seuraukset. Tämän työn tutkimuksessa 25 vahinkotapauksesta 10 ilmoitusta oli tehty tapausilmoituslomakkeen avulla, ja muut 15 esimerkiksi tavallisen sähköpostiviestin välityksellä. Kaikissa kymmenessä lomakkeen avulla tehdyssä ilmoituksessa oli tarvittavat tiedot (vamman aiheuttaja ja laatu, tiedot vahingon syistä, vahingon jälkeiset toimenpiteet jne.) vahingon analysoimiseksi, mutta lopuista 15 tapausilmoituksesta oli puutteellisia kuusi kappaletta. Puutteellisuudella tarkoitetaan, että vahingosta ei ollut kerrottu kaikkia vaadittavia tietoja, jolloin esimerkiksi vahingon aiheuttaja tai vahingon jälkeiset toimenpiteet puuttuivat. Tapausilmoituslomakkeen avulla ilmoitetut vahingot oli helppo ymmärtää ja myös melko yksinkertaista analysoida, minkä takia olisi mielestäni suotavaa ottaa lomakkeen käyttö mukaan ilmoitusvelvollisuudesta annettuun lakiin. Lomakkeen käyttäminen helpottaisi myös palvelunharjoittajaa siihen laadittujen valmiiden kysymysten avulla. Kuten myös ilmoitusvelvollisuuden kohdalla, on myös onnettomuuksien dokumentointi tärkeää ohjelmapalveluiden turvallisuuden kehittämisessä. Se auttaa muun muassa riskien arvioinnissa, ja onnettomuuskirjanpidon avulla tiedot ovat tarvittaessa myös viranomaisten saatavilla (Kuluttajavirasto 2003, 9).

Kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista säädettyyn valtioneuvoston asetukseen liittyivät olennaisesti puolestaan asiakkaalle annettavat ohjelmapalvelua koskevat ennakkotiedot, joilla oli suuri merkitys monen vahingon syntymisessä. Varsinkin kokemattomalle asiakkaalle nämä tiedot ovat erittäin tärkeitä, sillä vasta-alkaja ei tiedosta itse ohjelmapalveluun liittyviä riskejä eikä välttämättä edes tiedä, miten kyseinen ohjelmapalvelu tulee suorittaa turvallisesti. Siksi ohjelmapalveluyrittäjille tulisi korostaa asiakkaalle annettavien ennakkotietojen ja toimintaohjeiden asianmukaisuutta ennen palvelun suorittamista. On parempi, että ohjeet kerrataan yhden kerran liikaa kuin että joku asiakkaista ei sisäistänyt ohjeita kunnolla. Asiakkaalle tulee kertoa myös ohjelmapalveluun liittyvistä riskeistä ja siitä, miten asiakas itse voi vaikuttaa näiden riskien poistamiseen tai minimoimiseen. Esimerkiksi moottorikelkkailussa asiakas voi mennä säikähtäessään lukkoon, kun kelkka lähtee ajautumaan sivuun tarkoitettulta reitiltä. Jos asiakkaalle kerrotaan etukäteen, miten tällaisessa riskitilanteessa toimitaan, on asiakkaalla paremmat mahdollisuudet selvittää tilanteesta ilman minkäänlaista vahinkoa.



Kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta säädetyn lain sekä niitä koskevista ennakkotiedoista annetun asetuksen lisäksi tutkimuksessa oli tarkoitus selvittää hygieniaan ja vahingon korvaamiseen liittyvien lakien merkitystä vahinkotapauksissa. Hygieniaa johtuvia vahinkoja ei vahinkotapausten joukossa ollut kuitenkaan yhtään kappaletta eikä myöskään vahingonkorvauslakiin liittyen mikään vahinko johtunut alihankkijan tekemästä virheestä. Siksi näihin teemoihin liittyvää lainsäädäntöä ja turvallisuusohjeistuksia ei sen enempää tutkimuksessa käsitelty. Ohjelmapalveluissa hygienia liittyy usein esimerkiksi ruokailuun joko maastossa tai sisätiloissa, mutta näissä tapauksissa ruokailu tai muu hygieniaan liittyvä osa-alue ei siis ollut yhdenkään vahingon aiheuttajana. Hygieniaan liittyviä vahinkoja varmasti kuitenkin sattuu silloin tällöin, vaikka niitä ei tämän työn 25 vahinkotapauksen joukkoon mahtunutkaan. Siksi hygieniaan liittyvää turvallisuutta ei pidäkään unohtaa tai laiminlyödä, ja juuri sen takia niitä oli alun perin tarkoitus käsitellä myös tässä työssä.

Hygienian ohella ei myöskään vahingonkorvauslakiin liittyen mikään vahinko siis johtunut alihankkijan tekemästä virheestä. Alihankkijoita toimii ohjelmapalvelualalla kuitenkin melko paljon, jolloin alihankkijan turvallisuustaso on hyvä muistaa varmistaa aika ajoin. Myös Matkailun teemaryhmän koulutuksissa on hyvä muistuttaa ohjelmapalvelunharjoittajia tästä seikasta. Alihankkijoiden turvallisuus on tarkistettava, sillä alihankkijan tekemästä virheestä vastaa aina itse ohjelmapalvelunharjoittaja. Välineiden, kuten moottorikelkkojen vuokraustoiminnassa tulee puolestaan muistaa niin vuokrattavien välineiden kuin turvallisuusvarusteiden käyttö sekä käytön opastus. Kuten tutkimuksessa selvisi, moottorikelkan sekä kypärän käytön laiminlyönnistä saattaa aiheutua pahoja vahinkoja sekä päähän kohdistuvia loukkaantumisia. Myös Kuluttajavirasto haluaa kiinnittää erityistä huomiota tällaisten henkilönsuojainten, kuten suojakypärien asianmukaisuuteen. Ohjelmapalveluihin liittyvien kulutustavaroiden osalta olennaisia valvontakohteita ovat juuri tällaiset tuotteet, joilla pyritään suojelemaan kuluttajien turvallisuutta ja joiden asianmukainen toiminta tai toimimattomuus selviää vasta hätä- tai onnettomuustilanteessa. (Kuluttajavirasto 2004, 7.)

Vahingon korvaamiseen liittyi itse vahingonkorvauslain lisäksi myös tuotevastuulaki, jota käsiteltiin tutkimuksessa niiden kahden tapauksen yhteydessä, joissa vahinko johtui ohjelmapalvelussa käytetyn välineen viallisuudesta. Tällaisissa tapauksissa itse ohjelmapalveluyrittäjä ei välttämättä aina ole vastuussa välineen/tuotteen viallisuudesta, jos se on valmistettu muualla ja sen huollosta ja ylläpidosta on huolehdittu asianmukaisesti. Tällaisia vahinkoja ei siis aina pystytä välttämään, mikä on sääli asiakkaan turvallisuuden kannalta. Toisaalta huonosta onnesta johtuva vahinko voi tällaisissa välineisiin/tuotteisiin liittyvissä vikatapauksissa tapahtua muuallakin kuin juuri ohjelmapalvelun yhteydessä. Jos saman alihankkijan tuottamissa välineissä ja tuot-

teissa huomataan vikoja esiintyvän useammin kuin kerran tai pari, on syytä tarkistaa alihankkijan laatu- ja turvallisuustaso. Jotta ohjelmapalvelunharjoittaja itse toimii välineisiin ja muihin tuotteisiin liittyen asianmukaisesti, hänen tulee pitää niistä hyvää huolta säilytys- ja huolto-ohjeita noudattaen.

Tuoteturvallisuutta koskevan lainsäädännön lisäksi tuoteturvallisuuteen liittyy Kuluttajaviraston tehtäviin kuuluva erilaisten valvontaprojektien suorittaminen, joissa valvotaan ohjelmapalveluiden turvallisuutta. Alueellisesti tarkasteltuna Kuluttajaviraston vuodelle 2009 laatiman päivityksen mukaan ohjelmapalvelujen kannalta keskeisiä valvontaprojekteja suoritetaan Oulun ja Lapin lääninhallituksissa. Oulun alueella tarkastuksissa keskitytään erityisesti yleisötilaisuuksien sekä ratsastuspalvelujen turvallisuuteen sekä Lapin alueella veteen liittyviin ohjelmapalveluihin, kuten koskenlaskuun ja melontasafareihin. (Kuluttajavirasto 2008, 4.) Vaikka valvonta tapahtuu vain alueellisesti Pohjois-Suomen alueella, on tämän tutkimuksen perusteella hyvä, että juuri näiden ohjelmapalvelujen valvontaa on tehostettu vuodelle 2009. Olivathan ratsastus ja veteen liittyvät aktiviteetit moottorikelkkailun ohessa suurimmat vahinkotapausryhmät myös omassa tutkimuksessani.

## **6.2 Riskitekijät**

Usein riskienhallinnassa otetaan huomioon ohjelmapalvelunharjoittajan tarjoamien itse tuotteiden ja palveluiden aiheuttamat riskit, mutta ohjelmapalvelutoiminnassa tulee muistaa myös palvelunharjoittajan ja henkilöstön ammattitaitoon, toimintaympäristöön, välineisiin, eläimiin sekä itse asiakkaisiin liittyvät riskitekijät (Bentley ym. 2001). Tutkimuksessa mukana olleissa ohjelmapalveluissa ja niissä sattuneissa vahingoissa riskit liittyivät näihin jokaiseen viiteen osaluueeseen. Esimerkkejä tällaisista riskitekijöistä ovat palvelunharjoittajan ja henkilöstön ammattitaidossa muun muassa puutteellisten ennakkotietojen ja toimintaohjeiden antaminen, toimintaympäristössä sääolosuhteiden muutos, kuten liukkaus, välineiden yhteydessä suoritusvälineen viallisuus sekä eläimissä hevosen pillastuminen ja kaatuminen. Itse asiakkaasta johtuvia riskitekijöitä olivat puolestaan esimerkiksi omien kykyjen väärinarvioiminen sekä ohjeiden kuuntelematta jättäminen.

Riskien arvioinnissa ja hallinnassa tulee kiinnittää erityistä huomiota suuririskisiin aktiviteetteihin, joita ovat muun muassa juuri tässä tutkimuksessa käsitellyt vesiaktiviteetit, moottorikelkkailu sekä maastoratsastus. Maastoratsastusta lukuun ottamatta muuten ratsastus lukeutuu niin sanottuihin matalariskisempiin ohjelmapalveluihin. Näissä aktiviteeteissa korkea riski saattaa muodostua johtuen muun muassa vaikeasta ja hitaasta avun saannista, eksymisestä, hapen lop-

pumisesta, putoamisesta tai kolhiintumisesta. Erityisesti vesiaktiviteeteissa ja moottorikelkkailussa mahdollisia riskejä ovat lisäksi veden varaan joutuminen sekä liikenneonnettomuus, törmääminen ja herkkä tulipalovaara. (Kuluttajavirasto 2003, 8.) Tämän työn tutkimuksessa mukana olleissa vahingoissa ei ollut yhdessäkään tapauksessa kyse hitaasta tai vaikeasta avunsaannista eikä eksymisestä, hapen loppumisesta, liikenneonnettomuudesta tai tulipalovaarasta. Sen sijaan putoaminen, kolhiintuminen, veden varaan joutuminen sekä törmääminen olivat riskitekijöinä osassa vahinkotapauksista.

Tämän työn tutkimuksessa eniten riskitekijöitä esiintyi juuri näissä korkeariskisissä aktiviteeteissa eli moottorikelkkailussa ja vesiaktiviteeteissa, mutta itse vahinkojen lukumäärää tarkastellessa näistä kahdesta aktiviteetistä tuli suunnilleen saman verran tapausilmoituksia kuin ratsastuksesta sekä muihin matalariskisiin ohjelmapalveluihin kuuluvista aktiviteeteista. Uudessa-Seelannissa vuosina 1982–1996 seikkailumatkailun turvallisuudesta tehdyssä tutkimuksessa selvisi muun muassa, että esimerkiksi juuri tällaisiin suuririskisiin aktiviteetteihin, kuten koskenlaskuun ja moottoriveneajeluun liittyvät aktiviteetit sisälsivät vain 1,2 prosenttia kaikista vahingoista. On siis mielenkiintoista huomata, että kyseisen tutkimuksen mukaan eniten vammoihin johtaneita vahinkoja oli sattunut etukäteen arvioituna matalariskisemmissä aktiviteeteissa, kuten pyöräilyretkillä ja mönkijäajeluilla sekä ratsastuksessa. (Bentley ym. 2001.) Tämän työn tutkimusta varten saatiin ratsastuksesta kerättyä seitsemän ja muista matalariskisemmistä ohjelmapalveluista kuusi vahinkoa sekä vesiaktiviteeteista seitsemän ja moottorikelkkailusta viisi vahinkotapausta. Yhteensä suuririskisissä aktiviteeteissa sattuneita vahinkoja oli siis tämän työn tutkimuksessa 12 sekä matalariskisissä aktiviteeteissa 13. Myös näiden lukujen perusteella voidaan todeta, että aktiviteetin riskitaso ei aina kerro siitä, kuinka paljon sen suorittamisessa sattuu vahinkoja.

Korkea- ja matalariskisiin aktiviteetteihin liittyen tulee eritasoisia riskejä sisältäviä ohjelmapalveluja tarjoavan ohjelmapalvelunharjoittajan kiinnittää yhtä paljon huomiota niin korkea- kuin matalariskisiin aktiviteetteihin. Myös edellä mainitun Uudessa-Seelannissa tehdyn tutkimuksen mukaan huomiota tulisi kiinnittää juuri sellaisiin aktiviteetteihin, joissa odotettu riski on suhteellisen matala, mutta jotka todellisuudessa sisältävät suurimman loukkaantumisenriskin. Näissä matalariskisissä aktiviteeteissa pitäisi päästä parempiin turvallisuusstandardeihin, jotka saavutettaisiin muun muassa kehittämällä toimintasääntöjä ja esittämällä yksityiskohtaisempia ohjeita esimerkiksi oppaiden koulutuksen, pätevyuden ja vaaditun kokemuksen tasosta sekä henkilökohtaisen suojarustuksen käytöstä. (Bentley ym. 2001.) Osittain kyseinen tutkimus pitää paikkansa myös tämän työn tutkimuksen tuloksia tarkastellessa, sillä matalampi riski ei näyttänyt vaikuttavan esimerkiksi ratsastuksessa sattuneiden vahinkojen määrään, vaan ratsastuksessa

sattuneista vahingoista tuli suunnilleen saman verran tapausilmoituksia kuin moottorikelkkailusta tai vesiaktiviteeteista. Vahingot eivät kuitenkaan aina johtuneet oppaiden pätevyyden puutteesta tai henkilökohtaisen suojavarustuksen käytöstä, vaan useammin vahingossa oli kyseessä hevosesta tai itse asiakkaan omasta toiminnasta johtuva riski.

Moottorikelkkailun ja vesiaktiviteettien sisältämiä yleisimpiä riskitekijöitä on puolestaan kartoitettu aikaisemmin muun muassa vuonna 2003 Itä-Suomessa tehdyssä tutkimuksessa (Saukkoriipi 2005). Kyseisen tutkimuksen mukaan ohjelmalveluyrittäjien omasta mielestä suurimmat riskit moottorikelkkapalveluissa olivat vauhti, kelkan karkaaminen käsistä, sääolosuhteiden muuttuminen, kaatumiset, törmäilyt, ulkomaalaisten erilainen toimintakulttuuri, kolarit, ulosajot, ohitukset, kelkkailijan välinpitämättömyys sekä annettujen ohjeiden noudattamattomuus. Vesiaktiviteettien suurimmiksi riskeiksi puolestaan koettiin vesitilanne koskessa, veneen tai kanootin kaatuminen, sääolosuhteiden äkillinen muuttuminen, annettujen ohjeiden noudattamatta jättäminen, asiakkaan taitojen ja suorituskyvyn väärinarviointi, hukkuminen, eksyminen, kanootista putoaminen sekä hypotermia. (Saukkoriipi 2005.) Nämä tutkimuksessa esiintyneet riskit muistuttavat jonkin verran tämän työn tutkimuksessa selvinneitä riskejä niin moottorikelkkailun kuin vesiaktiviteettien osalta.

Moottorikelkkailun kohdalla tämän työn tutkimuksessa esiintyneitä samoja riskejä olivat jopa kuusi ensimmäisenä mainittua eli vauhti, kelkan karkaaminen käsistä, sääolosuhteiden muuttuminen, kaatumiset, törmäilyt sekä ulkomaalaisten erilainen toimintakulttuuri, johon tämän työn tutkimuksessa liittyi myös kielitaidon puute. Näiden lisäksi moottorikelkkailun riskitekijöiksi saatiin selville asiakkaan taitojen ja suorituskyvyn väärinarviointi, reitiltä syrjään ajautuminen, asiakkaan lukkoon meneminen sekä asiakkaalle annettavat puutteelliset ennakkotiedot ja toimintaohjeet. Vesiaktiviteeteissa yhteneviä riskitekijöitä oli sen sijaan vain kaksi, joita olivat vesitilanne koskessa sekä veneen tai kanootin kaatuminen. Muita vesiaktiviteettien riskejä olivat tämän työn tutkimuksen mukaan riskialtis reitti, iso aallokko, moottoriveneen penkiltä putoaminen, puutteelliset ennakkotiedot ja toimintaohjeet, akkumoottorin pamahtaminen, kumilautan alle ajautuminen, asiakkaan omien kykyjen väärinarvioiminen sekä tajunnan menetys.

Itä-Suomessa vuonna 2003 tehtyyn tutkimukseen (Saukkoriipi 2005) verrattuna vesiaktiviteettien riskeistä jäi omassa tutkimuksessani esiintymättä muun muassa eksyminen, hypotermia sekä hukkuminen. Pituussukelluksen yhteydessä tajunnan menetyksen seurauksena asiakkaat olisivat voineet hukkua, mutta koska vahingot sattuivat uimahallissa, ehdittiin asiakkaat nostamaan vedestä ja elvyttämään. Myös kumiveneen kaatumisen jälkeen asiakkaat saatiin vedestä turvaan sen verran nopeasti, ettei esimerkiksi hypotermia ollut riskitekijänä. Kaikissa vesiaktivi-

teeteissa asiakkaiden uimataito oli ilmeisesti myös varmistettu asianmukaisella tavalla, sillä hukkumisen mahdollisuutta ei ollut mainittu tapauksissa, joissa asiakkaat joutuivat veden vaaraan. Osittain näiden kyseisten hieman vakavampien riskien puuttuminen tämän työn tutkimuksessa johtui siitä, että tapauksissa ei ollut kyse niin vakavista vahingoista, joissa esimerkiksi hukkuminen ja hypotermia olisivat käytännössä olleet mahdollisia. Vesiaktiiviteettien tai moottorikelkkailun parissa toimivien ohjelmapalvelunharjoittajien aloittaessa toimintansa sisältämien riskien arviointia, on näissä kahdessa tutkimuksessa yhteensä jo monta esimerkkiä siitä, millaisia riskejä kyseiset aktiviteetit voivat sisältää. Näitä riskitekijöitä voidaan käyttää apuna ja esimerkkeinä riskien arvioinnissa. Jotta riskien arvioinnista voidaan siirtyä riskien hallintaan, tulee ohjelmapalvelunharjoittajan kartoittaa myös keinot näiden riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Muista ohjelmapalveluista kuin moottorikelkkailusta, vesiaktiiviteeteista ja ratsastuksesta on laskettelussa sattuneista onnettomuuksista tehty tutkimuksia esimerkiksi Himoksen hiihtokeskuksessa kaudella 2003–2004, ja lisäksi Suomen Punainen risti toteuttaa 20 hiihtokeskuksessa rinneräpäivystystoimintaa. Molemmissa tapauksissa on laskettelu yleisimmiksi vammoiksi todettu rannevammat sekä alaraajavammat esimerkiksi polvessa. Yleisimpiä vamman aiheuttajia ovat puolestaan kaatuminen sekä törmäminen joko toiseen laskettelijaan tai kiinteään esteeseen. (Verhelä 2007, 58–61.) Tehdessäni tutkimusta sattuneista ohjelmapalveluvahingoista, sain muuttaman kunnan terveystarkastajalta vastauksen liittyen lasketteluvahinkoihin. Vahingot olivat kyseisten terveystarkastajien muistiin perustuvia tapauksia eikä niistä ollut tehty minkäänlaista ilmoitusta, joten niitä ei voitu kelpuuttaa mukaan tutkittaviin ennakkotapauksiin. Näistä vastauksista, kuten myös yhdestä lasketteluun liittyvästä vahinkotapauksesta selvisi, että kaikki laskettelussa sattuneet vahingot olivat johtuneet laskettelijan omasta huolimattomuudesta tai ohjeiden noudattamatta jättämisestä. Vastanneiden terveystarkastajien mukaan on vahinkojen välttämässä usein siis kyse asiakkaan omasta vastuusta rinteessä, sillä laskettelukeskuksen turvallisuusasioiden asianmukaisesta noudattamisesta ei ole paljonkaan hyötyä sellaisissa törmäys- tai kaatumistapauksissa, joissa asiakas itse on ollut huolimaton.

Laskettelu ei ollut oman tutkimukseni mukaan ainoa aktiviteetti, jossa asiakkaan omasta toiminnasta johtuva riskitekijä oli vahingon aiheuttajana. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että 25 tapauksesta yhteensä yhdeksässä oli kyse asiakkaan omasta riskialttiista toiminnasta. Aikaisemmista tutkimuksista Itä-Suomen läänissä vuonna 2001 tehty tutkimus osoitti, että juuri asiakkaiden henkilökohtaiset ominaisuudet ja asiakkaan arvaamaton käytös olivat yksi olennainen osa ohjelmapalvelun riskitekijöitä (Saukkoriipi 2005). Kuten terveystarkastajat lasketteluä koskevissa vastauksissaan totesivat, myös nämä yhdeksän asiakkaan omasta toiminnasta aiheutu-

nutta vahinkoa johtuivat asiakkaan huolimattomuudesta, ohjeiden noudattamatta jättämisestä tai omien kykyjen väärinarvioimisesta.

Riskitekijöiden yhteenvedona voidaan todeta, että omassa tutkimuksessani esiintyneet riskit olivat joiltakin osin hyvin yhdenmukaisia verrattuna aikaisemmissa tutkimuksissa selvinneihin riskitekijöihin. Jotta nämä riskitekijät pystytään jatkossa poistamaan tai minimoimaan, tulee ohjelmapalvelunharjoittajien joko itse tai ulkopuolista asiantuntijaa käyttäen kartoittaa ja arvioida tarjoamiinsa ohjelmapalveluihin liittyvät riskit (Kuluttajavirasto 2007e). Tässä tutkimuksessa mukana olleiden 25 vahinkotapausten yhteydessä vain kahdessa tapausilmoituksessa (R3 ja MUU4) kerrottiin, miten riskit oli arvioitu. Näissä kahdessa tapauksessa riskit oli arvioitu asianmukaisesti, mutta vahinko pääsi silti tapahtumaan hevosesta sekä itse asiakkaasta johtuvan riskin seurauksena. Puutteellinen riskienarviointi oli puolestaan vahingon syynä kuudessa tapauksessa. Näissä puutteellinen riskienarviointi liittyi joko itse ohjelmapalvelun suorittamiseen tai toimintaympäristön olosuhteiden ja reitin turvallisuuteen.

Palvelunharjoittajien arvioidessa tarjoamiensa ohjelmapalveluiden riskejä, tulee muistaa, että riskien arviointi laaditaan aina kirjallisesti, ja sen tulee olla osana turvallisuusasiakirjaa. Lisäksi turvallisuusasiakirjassa tulee kiinnittää erityishuomiota edellä käsiteltyihin suuririskisiin aktiviteetteihin. (Kuluttajavirasto 2003, 7.) Kuten jo aikaisemmin todettiin, tämän työn tutkimuksessa turvallisuusasiakirja mainittiin vain kolmen tapauksen yhteydessä, joissa niissäkin oli kyse asiakirjan puuttumisesta. Jatkossa mahdollisen turvallisuusasiakirjan käytöstä tehtävän tutkimuksen yhteydessä olisi hyvä kiinnittää huomiota erityisesti riskien arviointiin ja sen asianmukaisuuteen. Riskien arviointi on turvallisuusasiakirjan sisällöstä yksi tärkeimpiä tekijöitä ohjelmapalveluyrityksen turvallisuuden kannalta, sillä sen avulla on mahdollista ennaltaehkäistä tehokkaasti mahdollisia tapaturmia ja onnettomuuksia (Kuluttajavirasto 2003, 7). Matkailun teemaryhmän koulutuksissa voitaisiin myös yhtenä painopisteenä keskittyä turvallisuusasiakirjan laatimiseen sekä riskien arviointiin. Turvallisuusasiakirjan sisältö ja laatiminen tulisi käydä perusteellisesti läpi kaikkien ohjelmapalveluyrittäjien kanssa, ja riskien arviointia voitaisiin käydä läpi niin teoriassa kuin käytännön esimerkkien avulla. Riskienarvioinnin puutteellisuudesta löytyy tässä työssä kuusi vahinkoesimerkkiä, joiden avulla esimerkiksi koulutuksessa on helppo löytää lähteä liikkeelle.

### **6.3 Vahinkojen välttämiskeinot**

Useimmiten vahinko olisi voitu välttää paremman palvelunharjoittajan tai henkilöstön ammattitaidon avulla, sillä 25 tapauksesta ammattitaito liittyi 15 vahinkoon. Toiseksi eniten eli yhdek-

sän tapausta olisi ollut vältettävissä asiakkaan oman huolellisemman toiminnan ja vastuun avulla, ja viisi tapausta oli puolestaan vaikeita välttää palvelunharjoittajan toiminnasta riippumattoman hevoseen tai tuotteeseen liittyvän riskin seurauksena. Näissä tapauksissa, joissa vahinko oli vaikea välttää, oli kyse täysin odottamattomasta tapahtumasta, minkä takia vahinkoon ei voitu valmistautua etukäteen millään tavalla.

Palvelunharjoittajan ja henkilöstön ammattitaidon avulla olisi siis voitu vaikuttaa vahingon välttämiseen 15 tapauksessa, mikä on yli puolet tämän työn tutkimuksessa mukana olleista vahinkotapauksista. Ammattitaito jakautui tutkimuksessa 13 pienempään ammattitaitoon vaikuttavaan tekijään, joista vahinkojen välttämisen kannalta kolme yleisintä olivat välineistä ja turvallisuusvarusteista huolehtiminen, asiakkaalle ohjelmalvelun turvallista suorittamista varten annetut ennakkotiedot ja toimintaohjeet sekä toimintaympäristöön ja itse ohjelmalvelun suorittamiseen liittyvien riskien arviointi. Etukäteen ajateltuna voisi kuvitella, että juuri välineet ja niiden käyttö on yksi helpoimmista turvallisuuden osa-alueista. Tämän tutkimuksen perusteella 15 tapauksesta kuitenkin jopa kahdeksassa oli välineisiin tai niiden käyttöön liittyvä huolimattomuus osaltaan vahingon tai siitä seuranneen loukkaantumisen aiheuttajana.

Näiden kolmen yleisimmän ammattitaitoon vaikuttavan tekijän lisäksi vahingon välttämiseen olisi voitu vaikuttaa olosuhteiden edellyttämän huolellisuuden ja varovaisuuden noudattamisen, turvallisuusasiakirjan laatimisen, henkilöstön määrän lisäämisen, riskialttiin reitin muuttamisen sekä asiakkaan ennako-osaamisen arvioimisen ja huomioonottamisen avulla. Myös ohjelmalvelun mitoittaminen asiakkaan osaamisen mukaiseksi, parempi kielitaito, ulkomaalaisen asiakkaan asianmukainen opastus, aktiviteetin kokonaan kieltäminen sekä ohjaajan kykyjen ja taitojen varmistaminen olisivat auttaneet vahinkojen välttämisessä. Nämä muut kymmenen ammattitaitoon vaikuttavaa tekijää ovat yhtä tärkeitä kuin kolme yleisintä tekijää, mutta usein aika on rajallinen ja monesta tärkeästä tekijästä pitää valita ne kaikista ajankohtaisimmat ja olennaisimmat. Siksi tämän työn kehitysehdotuksissa huomiota kiinnitetään kolmeen yleisimpään ammattitaitoon vaikuttavaan tekijään.

Asiakkaasta itsestään johtuvaa riskialtista toimintaa, kuten huolimattomuutta, ohjeiden noudattamatta jättämistä sekä omien kykyjen yliarvioimista käsiteltiin jo riskitekijöistä tehtyjen johtopäätösten yhteydessä. Skotlannissa ja Uudessa-Seelannissa vuosina 1998 ja 2003 seikkailuaktiviteeteissa sattuneista onnettomuuksista tehdyssä tutkimuksessa puutteet asiakkaiden valmistautumisessa tai tietoisuudessa haasteen tasosta olivat molemmissa maissa suurin aktiviteetin turvallisuutta uhkaava tekijä. (Bentley ym. 2005, 150–166.) Asiakkaan omien kykyjen yliarvioiminen voi siis johtua asiakkaasta itsestään, mutta toisaalta asiakkaan tietoisuus haasteen tasosta

on usein myös palvelunharjoittajan tai henkilöstön vastuulla. Palvelunharjoittajan tai henkilöstön tulee arvioida asiakkaiden kyvyt sekä antaa asianmukaiset tiedot palvelun suorittamisesta, minkä avulla myös asiakas itse saadaan mahdollisesti miettimään omaa suoritustaan ja suorituskykyään. Joskus tämäkään ei kuitenkaan vaikuta asiakkaan toimintaan, jolloin palvelunharjoittaja on voimaton. Omatoimisessa ohjelmapalvelussa, kuten pituussukelluksessa ja laskettelussa asiakas on puolestaan täysin itse vastuussa esimerkiksi juuri omien kykyjen yliarvioinnista johtuvasta vahingosta.

Vaikeasti vältettävistä ja yllättävistä tapauksista yhden vahingon yhteydessä moottoriveneen akkumoottori räjähti täysin ilman syytä, mitä käsiteltiin jo tuoteturvallisuudesta tehtyjen johtopäätösten yhteydessä. Neljässä vahingossa hevonen puolestaan pillastui ilmeisesti jotakin säikähtäessään, jolloin ratsastaja tippui hevosen selästä. Aikaisemmista tutkimuksista Itä-Suomen läänissä vuonna 2001 tehty tutkimus osoitti, että muun muassa kompastumisten, putoamisten sekä asiakkaiden käytöksestä johtuvien riskien lisäksi myös eläinten arvaamaton käytös oli yhtenä riskitekijänä (Saukkoriipi 2005). Eläinten kanssa toimiessa on siis aina olemassa tietynlainen riski, sillä eläin ei ole kontrolloitavissa samalla tavalla kuin esimerkiksi ihminen. Kaikissa neljässä tapauksessa palvelunharjoittaja oli ammattitaitoinen, ja osasi toimia hevosten kanssa asianmukaisella tavalla. Hevosista kolme oli rauhallisia ratsastustoimintaan ehdottomasti soveltuvia yksilöitä, ja yhden hieman nuoremman ja temperamenttisemmän hevosen kohdalla siihen liittyvät riskit oli arvioitu asianmukaisesti.



## 7 Pohdinta

Johtopäätösten perusteella esitetään seuraavassa kehitysehdotuksia koskien koko ohjelmapalvelualan kehittämistä sekä Matkailun teemaryhmän turvallisuuskoulutusta. Lisäksi arvioidaan koko opinnäytetyötä prosessina ja nähdään työn merkitys osana suurempaa kokonaisuutta sekä omaa ammatillista kehitystä.

### 7.1 Kehitysehdotukset

Työn perusteella kannattaa kiinnittää huomiota erityisesti turvallisuusasiakirjan laatimiseen sekä sen sisältöön kuuluvaan riskien arviointiin. Kirjallisen riskien arvioinnin avulla ohjelmapalveluyrittäjällä on paremmat mahdollisuudet myös hallita riskejä niiden poistamisen tai minimoimisen avulla. Eritasoisia riskejä sisältäviä aktiviteetteja tarjoavien palvelunharjoittajien tulisi myös muistaa, että suuririskisiin aktiviteetteihin keskittyminen ei saa kuitenkaan viedä huomiota etukäteen arvioituna matalariskisempien aktiviteettien turvallisuudesta. Lisäksi palvelunharjoittajan ja henkilöstön ammattitaitoon liittyen tulee erityishuomiota kiinnittää asiakkaille annettaviin asianmukaisiin ennakkotietoihin ja toimintaohjeisiin sekä välineistä ja turvallisuusvarusteista asianmukaisesti huolehtimiseen. Tämä on huomionarvoinen seikka muun muassa Matkailun teemaryhmän koulutuksia ajatellen. Jotta vahinkoja pystytään välttämään useammin, tulee koulutuksen sekä muiden toimenpiteiden avulla pystyä nostamaan alan palvelunharjoittajien ja henkilöstön ammattitaitotasoa. Mielestäni ohjelmapalvelunharjoittajia on tärkeää muistuttaa myös alihankkijan turvallisuustason tarkastamisesta, sillä alihankkijoiden käytetään ohjelmapalvelualalla kuitenkin melko paljon, vaikka vahinkoja alihankkijan vuoksi ei tässä työssä sattunutkaan.

Palvelunharjoittajan ammattitaitoon voidaan osaltaan lukea myös vahinkojen ilmoitusvelvollisuuden noudattaminen, jonka noudattamatta jättäminen on edelleen yksi ohjelmapalvelualan ongelmista. Koska ilmoituksia ei tehdä edelleenkään kuntien terveystarkastajille läheskään niin paljon kuin vahinkoja ja läheltä piti – tapauksia voidaan arvioida sattuvan, tulisi ilmoitusvelvollisuuden merkitystä korostaa ohjelmapalvelualan kehittämistä ajatellen. Ilmoitusvelvollisuuteen liittyen palvelunharjoittajia tulisi opastaa myös tapausilmoituslomakkeen käyttöön ja mahdollisesti jossain vaiheessa miettiä lomakkeen käytön siirtämistä vapaaehtoisuudesta kulutustavaroitten ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta annetun lain (75/2004) piiriin.

Kuluttajaviraston ohjelmapalveluyrityksille tarkoitetun tapausilmoituslomakkeen käyttö on siis vapaaehtoista eikä sen tehokkuudesta ole tullut vielä näyttöjä, ei myöskään tämän työn tutki-

muksen perusteella. Matkailualalle räätälöityyn laatujärjestelmään, Laatutonnin kuuluva LaatuVerkko ylläpitää Internetissä yhtä tällaista tapausilmoituslomaketta, jossa olevia tietoja sattuneista vahingoista voidaan käyttää ohjelmapalveluyritysten keskinäisessä kehitystyössä, kuten perehdytyksessä ja analysoinnissa (MEK 2007d). SETLAN kohdalla ei ohjelmaan osallistuvista ohjelmapalveluyrityksistä ole tietoa, mutta Laatutonnissa niitä on tällä hetkellä mukana noin 70 kappaletta ympäri Suomea (Laatuverkko 2009), mikä on vain murto-osa kaikista Suomen ohjelmapalveluyrityksistä. Mielestäni tällainen LaatuVerkon laatima tapausilmoitussysteemi tulisi laajentaa koskemaan kaikkia Suomen ohjelmapalveluyrityksiä huolimatta siitä, ovatko ne mukana Laatutonnissa vai eivät.

Tällaisen yhteisen tapausilmoitusjärjestelmän avulla voitaisiin saada useampia vahinkoja tutkimusta ja alan kehittämistä varten, mutta myös itse yritykset saisivat tietoa muissa yrityksissä sattuneista vahingoista. Tämä voisi auttaa ehkäisemään samantapaisia vahinkoja muissa samaa toimintaa harjoittavissa yrityksissä. Järjestelmästä olisi siis hyötyä myös kaikille ohjelmapalveluyrityksille, jolloin se saattaisi paremmin kannustaa yrityksiä ilmoitusten tekemiseen. Myös Matkailun teemaryhmän koulutuksissa on erinomainen mahdollisuus käsitellä tapausilmoituslomaketta ja sen käyttöä. Koulutuksissa voitaisiin käydä lomake perusteellisesti läpi ja etsiä esimerkkivastauksia lomakkeen kysymyksiin. Näin lomake tulisi palvelunharjoittajille tutuksi, mikä varmasti myös edistäisi niin ilmoitusten tekemistä kuin lomakkeen käyttöä jatkossa.

## **7.2 Oman työn arviointi**

Opinnäytetyöprosessi kaikessa laajuudessaan oli minulle haastava tehtävä. Jalkapalloammattilaisen elämä Ruotsissa ei ollut helpoin yhdistelmä opinnäytetyöprosessin kanssa, jossa jatkuva ja säännöllinen kirjoittaminen on olennaisessa asemassa. Olen kuitenkin tyytyväinen, että taruin tähän aiheeseen viime vuoden lopulla, kun Matkailun teemaryhmä etsi työlle tekijää. Ohjelmapalveluissa sattuneet vahingot on erittäin kiinnostava aihe, ja juuri aiheen mielenkiintoisuus kannusti minua eteenpäin prosessin aikana. Olen suorittanut yhden työharjoittelun ohjelmapalveluyrityksessä, joten olen itse kiinnostunut alasta mahdollisesti myös tulevaisuudessa. Myös jalkapallotaustani ja yleensä urheiluun liittyvät intressini yhdistettynä matkailualaan vetävät minua erityisesti seikkailu- ja elämyspalvelujen puoleen.

Työn tietoperustaa kasatessani kiinnostuin alasta ja aiheesta entistä enemmän. Esimerkiksi Uudessa-Seelannissa ohjelmapalveluiden turvallisuutta on tutkittu paljon alan laajuuden vuoksi. Artikkelit ulkomailla sattuneista vahingoista avasivat todella silmäni sille, kuinka paljon onnettomuuksia todella sattuu. Itse paljon matkustavana ja erilaisiin aktiviteetteihin osallistuvana

en ole ajatellut esimerkiksi henkilökunnan ammattitaitoon liittyviä puutteita samalla tavalla mahdollisina kuin nyt työn tekemisen jälkeen. Suurin osa myös tämän työn Suomessa sattuneista vahingoista johtuivat puutteellisesta ammattitaidosta, mikä oli minulle yllätys. Suomessa olemme kuitenkin tottuneet ammattitaitoiseen ja turvalliseen toimintaan, oli kyse melkein mistä tahansa liiketoiminnasta. Suomessa kuluttajansuoja on vahva, jolloin palvelunharjoittajan on otettava vastuu kuluttajan turvallisuudesta ja oikeuksista. Siksi saatamme joskus ulkomailla luottaa liikaakin palvelunharjoittajaan ja hänen toteuttamansa palvelun turvallisuuteen.

Kun tässä työssä tarkasteltuja, Suomessa sattuneita vahinkoja verrataan kansainvälisesti ulkomailla sattuneisiin vahinkoihin, on niistä tehdyt tutkimukset vielä paljon Suomea edellä. Esimerkiksi Uudessa-Seelannissa tutkimusten aineistonkeruu on paljon helpompaa, sillä ohjelmapalvelunharjoittajia ja palveluihin osallistuvia matkailijoita on niin paljon, että vahinkoja sattuu luonnollisesti enemmän kuin Suomessa. Toisaalta suurempi vahinkojen määrä voi johtua myös ilmoitusvelvollisuuden paremman noudattamisen seurauksena, mutta todennäköisempiä syitä ovat kuitenkin puutteellinen turvallisuus ja heikko valvonta. Suomessa Kuluttajavirasto sekä kunnan terveystarkastajat pystyvät valvomaan kaikkia kyseisessä kunnassa toimivia ohjelmapalveluyrittäjiä, mutta suuremmissa maissa, joissa uusia ohjelmapalveluyrityksiä perustetaan nopeaan tahtiin, valvonta on vaikeaa. Lisäksi turvallisuusstandardien noudattaminen saattaa joskus jäädä liian vähälle huomiolle, kun yrityksiä tulee nopeasti markkinoille kasvavan kysynnän seurauksena. Tämän työn vahinkotapaukset ovat erinomaisia esimerkkejä ja hyödyllisiä työkaluja alan kehittämiseen Suomessa, mutta kansainvälisesti tutkimuksen antamat tiedot eivät välttämättä riittäisi parantamaan suurempien maiden ohjelmapalvelualan turvallisuutta.

Vaikka opinnäytetyö oli haastava projekti, olen tyytyväinen siihen, miten lopputulos muotoutui viimeisten viikkojen aikana. Tietoperustan ja tutkimusosuuden linkittyminen toisiinsa auttaa lukijaa ymmärtämään työn ehjänä kokonaisuutena. Tämän punaisen langan löytäminen työn alussa ei ollut itsestään selvää, vaan ajatus siitä kypsyi työn edetessä. Itse alasta kiinnostuneena sain arvokasta tietoa niin tietoperustasta kuin tutkimuksen tuloksista, mikä osaltaan johtuu juuri siitä, että onnistuin saamaan nämä kaksi osa-aluetta tukemaan hyvin toisiaan. Tämän työn perusteella osaan sanoa, minkälaisia näkökulmia turvallinen ohjelmapalvelun suorittaminen vaatii, ja missä osa-alueissa on tällä hetkellä Suomen ohjelmapalveluissa kehittämistä. Työ antaa hyödyllistä tietoa niin alasta kiinnostuneille kuin alalla jo oleville toimijoille.

## Lähteet

Bentley, T., Meyer, D., Page, S. & Chalmers, D. 2001. Recreational tourism injuries among visitors to New Zealand: an exploratory analysis using hospital discharge data. *Tourism Management*, 22, 4.

Bentley, T. & Page, S. & Walker L. 2005. Tourist safety in New Zealand and Scotland. *Annals of Tourism Research*, 32, 1, s. 150-166.

Benyik, L. & Kohen Samuel B. 2008. Elämysmatkaajan riskit. *Matkalehti*, 10, s. 56-57.

Grönroos, C. 1998. *Nyt kilpaillaan palveluilla*. Porvoo. WSOY.

Helsingin Sanomat 2008. Uutiset. Kotimaa. Luettu: 28.4.2009. Luettavissa: <http://www.hs.fi/kotimaa/artikkeli/Tornion+valjakkoturma+toi+syytteet+kahdesta+kuoleman+antuottamuksesta/1135235039053>.

Hemmi, J. & Vuoristo, K-V. 1993. *Matkailu*. Porvoo. WSOY.

Hygieniä-asetus (1115/2001).

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

Kuluttajavirasto 2003. Yritykselle. Tavaroiden/palvelujen turvallisuus. Tuoteturvallisuuden valvontaohjeet. Ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistäminen. Luettu: 20.2.2009. Luettavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/d06efd4e-eac2-451d-a1de-c6d6dbed38d/7.+Ohjeet+ohjelmapalveluiden+turvallisuuden+edist%C3%A4miseksi+.pdf>.

Kuluttajavirasto 2004. Yritykselle. Tavaroiden/palvelujen turvallisuus. Tuoteturvallisuuden valvontaohjeet. Ohjeet kunnan tuoteturvallisuusvalvonnan valvontasuunnitelman laatimiseksi. Luettu: 15.4.2009. Luettavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/6caf903e-c6a4-4740-8cbd-18846e66544c/Ohjeet+kunnan+tuoteturvallisuusvalvonnan+valvontasuunnitelman+laatimiseksi+.pdf>.

Kuluttajavirasto 2006. Yritykselle. Tavaroiden/palveluiden turvallisuus. Palveluiden turvallisuusvaatimuksia. Kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavat tiedot. Luettu: 9.4.2009. Luettavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/e2089570-e099-4fee-b398-67de64a014c8/6.+Kuluttajaviraston+ohje+kulutustavaroista+ja+kuluttajapalveluksista+annettavista+tiedoista+.pdf>.

Kuluttajavirasto 2008. Yritykselle. Tavaroiden/palvelujen turvallisuus. Tuoteturvallisuuden valvontaohjeet. Tuoteturvallisuusvalvonnan valtakunnallisen valvontaohjelman päivitys vuodelle 2009. Luettu: 15.4.2009. Luettavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/File/29f5fda4-df06-4a25-b63a-d32b40c25314/Tuoteturvallisuusvalvonnan+valtakunnallisen+valvontaohjelman+p%c3%a4ivitys+vuodelle+2009.pdf>.

Kuluttajavirasto 2007a. Yritykselle. Tavaroiden/palvelujen turvallisuus. Luettu: 7.4.2009. Luettavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/fi-FI/Tuoteturvallisuus/>.

Kuluttajavirasto 2007b. Kuluttajavirasto. Tehtävät ja toimintatavat. Tuoteturvallisuusvalvonta. Luettu: 7.4.2009. Luettavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/4582a6b3-037f-498e-8cb2-e8795ac31ac4.aspx>.

Kuluttajavirasto 2007c. Kuluttajavirasto. Tehtävät ja toimintatavat. Tuoteturvallisuusvalvonta. Valvontatavat ja –keinot. Luettu: 7.4.2009. Luettavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/88e1cec3-249d-41dd-b1f1-ac5b3b7fb7db.aspx>.

Kuluttajavirasto 2007d. Etusivu. Tuoteturvallisuus. Luettu: 7.4.2009. Luettavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/8b312ffe-2748-4155-bc2c-13878ea498b2.aspx>.

Kuluttajavirasto 2007e. Yritykselle. Tavaroiden/palveluiden turvallisuus. Vaarallinen tavarapalvelu. Perusteita riskinarviointiin. Luettu: 30.3.2009. Luettavissa: <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/9762cb70-6f2b-4bf2-a2cc-411d749e81b6.aspx>.

Kunnat 2009. Kuntatoimintaa. Kunnat ja kuntayhtymät. Luettu: 14.4.2009. Luettavissa: [http://www.kunnat.net/k\\_peruslistasivu.asp?path=1;29;102942](http://www.kunnat.net/k_peruslistasivu.asp?path=1;29;102942).

Laatuverkko 2009. Mukana olevat yritykset. Luettu: 4.4.2009. Luettavissa: [http://www.laatuverkko.fi/LaatuVerkko/suomeksi/Mukana\\_olevat\\_yritykset.iw3](http://www.laatuverkko.fi/LaatuVerkko/suomeksi/Mukana_olevat_yritykset.iw3).

Laki kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta (75/2004).

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus 2009. Elämys ABC. Luettu: 24.2.2009. Luettavissa:  
[http://www.leofinland.fi/LEO/Suomeksi/elamys/elamys\\_ABC.iw3](http://www.leofinland.fi/LEO/Suomeksi/elamys/elamys_ABC.iw3).

Lassila, H. 2004. Maaseutumatkailun tarkastelua. Savonia-ammattikorkeakoulu. Kuopio.

Maaseutupolitiikka 2009a. Teemaryhmät. Matkailu. Laadun kehittäminen. Palvelua sydämellä ja TunneTurvaa. Luettu: 6.4.2009. Luettavissa:  
<http://www.maaseutupolitiikka.fi/index.phtml?s=240>.

Maaseutupolitiikka 2009b. Teemaryhmät. Matkailu. Matkailun teemaryhmä 2009-2011. Luettu: 9.2.2009. Luettavissa:  
[http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/804/Matkailun\\_teemaryhma\\_2009-2011\\_toimeksianto\\_n.doc](http://www.maaseutupolitiikka.fi/files/804/Matkailun_teemaryhma_2009-2011_toimeksianto_n.doc).

Maaseutupolitiikka 2009c. Teemaryhmät. Matkailu. Outdoors Finland. Luettu: 9.2.2009. Luettavissa: [http://www.maaseutupolitiikka.fi/teemaryhmat/matkailu/outdoors\\_finland](http://www.maaseutupolitiikka.fi/teemaryhmat/matkailu/outdoors_finland).

Matkailualan vuosikirja. 2005. Edita. Helsinki.

MEK 2007a. Matkailun edistämiskeskus. Laatutonni. Luettu: 4.4.2009. Luettavissa:  
[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/\(Pages\)/Laatutonni](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/(Pages)/Laatutonni).

MEK 2007b. Matkailun edistämiskeskus. Laatutonni. Yleistä. Mistä Laatutonni alkoi? Luettu: 4.4.2009. Luettavissa:  
[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/\(Pages\)/Mistä\\_Laatutonni\\_alkoi?opendocument&n p=E-10](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/(Pages)/Mistä_Laatutonni_alkoi?opendocument&n p=E-10).

MEK 2007c. Matkailun edistämiskeskus. Laatutonni. Valmennukset. Itsearviointivalmennus. Itsearviointilomake. Luettu: 22.4.2009. Luettavissa:  
[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/1d065f51ecbe33fec22573610038d99a/\\$FILE/Itsearviointilomake.pdf](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/6dbe7db571ccef1cc225678b004e73ed/1d065f51ecbe33fec22573610038d99a/$FILE/Itsearviointilomake.pdf).

MEK 2007d. Matkailun edistämiskeskus. Laatu-tonni. LaatuVerkko. Tapausilmoituslomake.

Luettu: 22.4.2009. Luettavissa:

[http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/\(Pages\)/Tapausilmoituslomake](http://www.mek.fi/w5/mekfi/index.nsf/(Pages)/Tapausilmoituslomake).

MoNo-raportti. 2002a. Matkailun ohjelmapalvelujen normisto. Imatran Seudun Kehitysyhtiö/Matkailun ohjelmapalvelujen normisto. Imatra.

MoNo-raportti. 2002b. Matkailun ohjelmapalvelujen normisto. Matkailun ohjelmapalvelujen raportti 1. Moottorikelkkailu kaupallisena ohjelmapalvelutuotteena. Imatran Seudun Kehitysyhtiö/Matkailun ohjelmapalvelujen normisto. Imatra.

MoNo-raportti. 2002c. Matkailun ohjelmapalvelujen normisto. Matkailun ohjelmapalvelujen raportti 5. Vesiaktiviteetit kaupallisina ohjelmapalvelutuotteina. Imatran Seudun Kehitysyhtiö/Matkailun ohjelmapalvelujen normisto. Imatra.

MoNo-raportti. 2002d. Matkailun ohjelmapalvelujen normisto. Matkailun ohjelmapalvelujen raportti 4. Ratsastus ja pyöräily kaupallisina ohjelmapalvelutuotteina. Imatran Seudun Kehitysyhtiö/Matkailun ohjelmapalvelujen normisto. Imatra.

Opetushallitus 2000. Opetussuunnitelmien ja tutkintojen perusteet. Ammatilliset perustutkinnot. Matkailu-, ravitsemis- ja talousala. Matkailualan perustutkinto. Opetussuunnitelman perusteet. Luettu: 24.2.2009. Luettavissa:

<http://www.edu.fi/julkaisut/maaraykset/ops/matkailu.pdf>.

Riikilä, K. 2008. Lapin joulu kestää kaksi kuukautta. Matkailusilmä, 4, s. 5-6.

Saukkoriipi P. 2005. Ohjelmapalveluiden turvallisuus Itä-Suomen läänissä. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

SETLA 2009a. Seikkailu- ja elämystoimialan turvallisuuden laatu. Luettu: 6.4.2009. Luettavissa:

<http://www.setla.net/index.htm>.

SETLA 2009b. Seikkailu- ja elämystoimialan turvallisuuden laatu. Mikä on SETLA. Taustaa.

Luettu: 6.4.2009. Luettavissa: <http://www.setla.net/taustaa.htm>.

Soininen, P. 2006. Maaseutumatkailu kansainvälistyy. Matkailusilmä, 2, s. 19.

SPEK 2009. Suomen Pelastusalan Keskusjärjestö. Koulutus. Matkailualan turvallisuuspassi.

Luettu: 6.4.2009. Luettavissa:

[http://www.spek.fi/Suomeksi/Koulutus/Matkailualan\\_turvallisuuspassi.iw3](http://www.spek.fi/Suomeksi/Koulutus/Matkailualan_turvallisuuspassi.iw3).

Swarbrooke, J, Beard, C, Leckie, S & Pomfret, G. 2003. Adventure Tourism The new frontier. Butterworth-Heinemann. Oxford.

Talvitie, L. 2006. Jalat irti maasta turvallisesti. Matkaopas, 6, s. 74-75.

Tapaturmavakuutuslaki (608/1948).

TEM 2002. Työ- ja elinkeinoministeriö. Julkaisut. Toimialaraportit. Matkailun ohjelmapalvelut.

Kevät 2002. Luettu: 24.2.2009. Luettavissa:

<http://www.temtoimialapalvelu.fi/index.phtml?s=6>.

TEM 2005. Työ- ja elinkeinoministeriö. Julkaisut. Toimialaraportit. Matkailun ohjelmapalvelut.

2005 syksy. Luettu: 24.2.2009. Luettavissa:

<http://www.temtoimialapalvelu.fi/index.phtml?s=6>.

TEM 2008. Työ- ja elinkeinoministeriö. Julkaisut. Toimialaraportit. Matkailun ohjelmapalvelut

2008. Luettu: 24.2.2009. Luettavissa: <http://www.temtoimialapalvelu.fi/index.phtml?s=6>.

Tuotevastuulaki (694/1990).

Työsuojelun valvontalaki (131/1973).

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

Vahingonkorvauslaki (412/1974).

Valtioneuvoston asetus kuluttajatarvike- ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista (613/2004).

Verhelä, P. 2007. Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Edita. Helsinki.



Vesiliikennelaki (463/1996).

Wilks, J., Pendergast, D. & Leggat, P. 2006. *Tourism in Turbulent Times: Towards Safe Experiences for Visitors*. Elsevier. Amsterdam.

Terveystarkastajille lähetetty sähköpostikysely tutkimusta varten

Hei!

Opiskelen matkailun liikkeenjohtoa Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa ja olen yhteydessä teihin ohjelmapalveluissa sattuneiden vahinkojen tiimoilta. Opinnäytetyöni aiheena on tutkia ohjelmapalveluissa sattuneita vahinkotapauksia/läheltä piti – tilanteita ja verrata niitä Suomen lainsäädäntöön sekä muihin turvallisuusohjeistuksiin. Tarkoituksena on selvittää, miksi vahinkoja on sattunut ja kirjata ylös keinoja, miten niitä olisi voitu ehkäistä.

Tarvitsen työtäni varten ohjelmapalvelujen vahinkotapauksia Suomen kunnista mieluiten ympäri Suomea. Siksi olen siis yhteydessä myös teihin. Tarkoituksena on kerätä sattuneita vahinkotapauksia parin viime vuoden ajalta, ja kysynkin nyt, onko vahingoista tullut teille sinne XX:n (=kunnan nimi) alueelle ilmoituksia? Jos ilmoituksia on tullut, ihan vaikka vain muutamakin kappale, olisin erittäin kiitollinen, jos saisin ne käyttööni opinnäytetyötäni varten.

Ohjelmapalvelujen tyyppillä ei ole niin väliä, on se sitten melontaa, ratsastusta, kalastusta, retkeilyä, laskettelua tai mitä vain, mitä siellä suunnalla harjoitetaan. Tarkkoja palvelunharjoittajan tietoja en tarvitse, joten palvelunharjoittajat pysyvät tutkimuksessani täysin anonyymeinä. En myöskään erittele, missä kunnissa vahingot ovat sattuneet, joten senkin osalta palvelunharjoittajia on mahdotonta tunnistaa työssäni.

Jos vahinkotapaukset ovat sähköisessä muodossa, otan niitä mielelläni vastaan tähän sähköpostiosoitteeseen. Jos ne ovat paperiversiona, ne voi laittaa osoitteeseen c/o Noren, Snöflin-gebacken 11 12948 Hägersten Stockholm. Asun tällä hetkellä Ruotsissa, vaikka suoritan opin-  
tojeni Suomeen.

Jos teillä on tarkentavia kysymyksiä aiheesta, vastaan sähköpostitse tai puhelimitse +46 70 684 36 58. Opinnäytetyöni ohjaaja Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa on Leena Grönroos. Hänen sähköpostiosoitteensa on [leena.gronroos@haaga-helia.fi](mailto:leena.gronroos@haaga-helia.fi).

Kiitos avusta!

Ystävällisin terveisin,  
Leena Puranen

## Vahinkotapaukset Matkailun teemaryhmän käyttöön

**Moottorikelkkailu**

Suuririskisiin ohjelmanpalveluihin lukeutuvassa moottorikelkkailussa sattuneista vahinkotapauksista ilmoituksia tuli moottorikelkkasafareilta kolme sekä moottorikelkan vuokraamistoiminnasta kaksi. Tuoteturvallisuuteen liittyvän lainsäädännön mukaan kaikki moottorikelkkailussa sattuneet vahingot johtuivat kuluttajapalveluksen viallisesta suorittamisesta eikä esimerkiksi kuluttajatavaran, kuten ohjelmanpalvelussa käytettävien välineiden puutteellisuuden vuoksi. Mikään tapauksista ei johtunut alihankkijan tekemästä virheestä, mutta kahdessa tapauksessa oli kyse vuokraustoiminnasta ja siihen liittyvistä välineistä. Kaikissa tapauksissa vahingon syynä oli osaltaan asiakkaan kokemattomuus ja kelkan karkaaminen käsistä sekä yhdessä tapauksessa lisäksi toimintaympäristön yllättävä liukkaus. Palvelunharjoittajan ja henkilöstön olisi pitänyt kiinnittää enemmän huomiota asiakkaalle annettaviin ennakkotietoihin ja toimintaohjeisiin sekä riskien hallintaan. Kahden vahinkotapauksen jälkeen alueen terveystarkastaja puuttui asiaan vaatimalla turvallisuusasiakirjan laatimista kyseiseen yritykseen.

Tapauksissa M1 ja M2 vahingot sattuivat asiakkaan oman toiminnan seurauksena pitkälti asiakkaan kokemattomuuden vuoksi. Tapauksessa M1 asiakas meni niin sanotusti lukkoon eikä tajunnut hellittää kaasua, minkä seurauksena törmäsi puuhun. Tapauksessa M2 asiakas puolestaan kaatui moottorikelkalla tasaisella joen jäällä. M2:ssa tapausilmoitus oli puutteellinen eikä siitä saatu selville kaatumisen syytä. Toimintaympäristö oli kuitenkin helppokulkuinen eikä moottorikelkassa todettu mitään vikaa, joten todennäköisesti vahinko johtui asiakkaan omasta huolimattomasta toiminnasta. Tällaisessa tapauksessa vahingon välttäminen on itse asiakkaan vastuulla. M1:ssä sen sijaan henkilöstön toiminnalla olisi voitu vähentää riskiä asiakkaan lukkoon menemisestä. Ennen moottorikelkkasafarin suorittamista henkilöstön tulee kartoittaa palvelun riskit, tunnistaa asiakkaan ennakko-osaaminen sekä kertoa asiakkaalle, mitä ohjelmanpalvelun turvallinen suorittaminen häneltä itseltään vaatii. Ammattitaitoisen henkilöstön olisi pitänyt olla tietoinen kyseisestä lukkoon menemisen riskistä varsinkin kokemattoman asiakkaan kohdalla, ja ottaa tämä riski huomioon ennen palvelun suorittamista. Toimintaohjeet lukkoon menemisen yhteydessä eivät kokonaan poista kyseistä riskiä, mutta sen avulla voidaan saada ainakin muutama kokematon asiakas muistamaan kaasun hellittäminen mahdollisessa vahinkotilanteessa ajon aikana.

Kolmannessa moottorikelkkasafarivahingossa M3:ssa puolestaan asiakkaan kelkka lähti sivuluisuun mutkan takana liukkaaksi kiillottuneessa kohdassa, jossa myös oppaan kelkka oli karata käsistä hetkeä aikaisemmin. Kokenut opas kykeni välttämään kaatumisen ohjaamalla kelkan oikeaan suuntaan, mutta kokematon asiakas ei pystynyt hallitsemaan kelkkaa, vaan se kaatui ympäri. Hieman ennen vahinkoa opas oli kerännyt asiakkaat kokoon, minkä jälkeen ryhmä jatkoi matkaa reippaasti kiihdyttäen, mutta kuitenkin nopeusrajoituksen sallimissa rajoissa. Vahinko sattui toimintaympäristöön liittyvän yllättävän olosuhteen eli liukkauden sekä toisaalta myös henkilöstön puutteellisen riskinarvioinnin seurauksena. Ammattitaitoisen oppaan tulee tunnistaa muun muassa säästä johtuvat ajoalustan sekä reitin ominaisuudet sekä asiakkaiden ennako-osaaminen. Tässä tapauksessa reippaasti kiihdyttäminen mutkaisella reitillä ei siis ollut hyvä ratkaisu kokemattomien asiakkaiden ollessa mukana safarilla. Todennäköisesti vahinko olisi voitu välttää ottamalla paremmin huomioon asiakkaiden kokemattomuus sekä reittiin liittyvät riskit. Reitin mutkainen osa olisi pitänyt ajaa hitaammin ja kiihdyttää vauhtia vasta sellaisella reitin osalla, jossa ei ole yllättäviä mutkia, joissa liukkaus voi aiheuttaa kaatumisriskin.

Moottorikelkan vuokraamiseen liittyvistä vahingoista M4:ssa asiakas kaatui kelkalla järven rannalla. Vahingosta seurasi lievä loukkaantuminen, joka tapausilmoituksen mukaan johtui siitä, että asiakkaan kypärä ei ollut kiinni. Tapausilmoituksessa ei kerrottu tarkemmin, mistä kaatuminen johtui tai millaisesta lievästä loukkaantumisesta oli kyse, mutta kypärän puutteellisesta käytöstä johtuen vahingon voidaan päätellä kohdistuneen asiakkaan pään alueelle. Tapaus M5 sattui samassa yrityksessä moottorikelkan vuokraamisen yhteydessä. Tässä tapauksessa asiakas törmäsi kelkalla rakennuksen seinään pihapiirissä. Tällä kertaa kypärä ei ollut ollenkaan käytössä, mistä seurasi vakava päähän kohdistuva loukkaantuminen. M4:sta ja M5:sta tarkastellessa toimintaympäristössä tai välineissä itsessään ei todettu mitään vahinkoon johtaneita riskejä, vaan molemmissa tapauksissa itse kaatuminen ja törmäminen sekä kypärän puuttuminen ja väärin kiinnittäminen johtuivat puutteellisista moottorikelkan sekä kypärän käyttöön liittyvistä ohjeista. Asianmukaisten ohjeiden antaminen on palvelunharjoittajan ja henkilöstön vastuulla, jolloin näissä tapauksissa palvelunharjoittajan ammattitaidossa oli puutteita.

Näissä tapauksissa itse vahingot eli moottorikelkalla kaatuminen ja törmäminen eivät siis johtuneet kypärän virheellisestä käytöstä, mutta se aiheutti osaltaan vahingon jälkeisen loukkaantumisen. Nämä loukkaantumiset olisi voitu välttää tai ainakin lieventää asiallisella kypärän käytöllä. Alueen terveystarkastaja antoi onnettomuuksien jälkeen kehotuksen, että moottorikelkan ajajalta ja siihen liitettävän reen matkustajalta on aina vaadittava kypärän käyttöä. Myös kypärän sopivuuteen ja kiinnitykseen on tarjottava opastusta. Lisäksi terveystarkastaja kehotti yritystä laatimaan turvallisuusasiakirjan, johon sisältyisi myös edellä mainittu kypärän käyttö

moottorikelkkailussa. Terveystarkastajan huomautuksen jälkeen palvelunharjoittaja laati turvallisuusasiakirjan vaaditussa ajassa, ja asiakirjan mukaan yritys aikoi tehdä moottorikelkan ja kypärän käytöstä kirjalliset ohjeet myös englanniksi ja venäjäksi. Tähän haluttiin yrityksessä kiinnittää huomiota, sillä M4:ssa moottorikelkan vuokrannut asiakas oli venäläinen. Sen lisäksi, että palvelunharjoittajan antamat ohjeet koskien ohjelmanpalvelua olivat puutteelliset, saattoi siis myös asiakkaan ja palvelunharjoittajan välisessä kommunikaatiossa olla vaikeuksia muun muassa kielellisten syiden vuoksi. Ulkomaalaisten asiakkaiden kohdalla ohjeistusta ja opastusta tulisi antaa riittävästi ja ohjeiden ymmärtäminen tulisi varmistaa. Palveluntarjoajalla ei ilmeisesti kuitenkaan ollut tarpeeksi kielitaitoa ulkomaalaisten asiakkaiden palvelemiseksi eikä myöskään ohjeistus ollut riittävää.

### **Vesiaktiviteetit**

Vesiaktiviteeteissa kaksi vahinkoa sattui kumiveneellä suoritettussa koskenlaskussa ja yksi vahinko koskiuinnissa, moottorivenesafarilla sekä puuhapuiston veneajelussa. Lisäksi kaksi vahinkoa sattui uimahallissa pituussukelluksen yhteydessä. Kaikki muut paitsi puuhapuiston veneajeluvahinko ovat suuririskisiä aktiviteetteja ja johtuivat kuluttajapalveluksen virheellisestä suorittamisesta. Mikään vahingoista ei sattunut suoraan asiakkaan kokemattomuuden vuoksi eikä myöskään hygieniasyistä tai alihankkijan tekemästä virheestä palvelua suorittaessa. Tapausilmoituksista osa oli puutteellisia, jolloin analysoinnissa jouduttiin käyttämään myös muutamia esimerkkejä siitä, mistä mahdollisista syistä vahingot olivat sattuneet ja miten vahingot olisi mahdollisesti voitu välttää. Syitä vesiaktiviteettivahingoille olivat muun muassa moottoriveneen viallinen akkumoottori veneajelussa sekä henkilöstön tai palvelunharjoittajan ammattitaidon puutteellisuus asiakkaiden joutuessa veden varaan. Kahdessa tapauksessa vahingon syyinä oli myös asiakkaan oma toiminta ja omien kykyjen yliarviointi. Neljän tapauksen jälkeen ohjelmanpalvelussa suoritettiin ehkäiseviä toimenpiteitä joko itse palvelunharjoittajan tai viranomaisen ehdotuksesta.

Puuhapuiston veneajelulla (tapaus V5) vahingon aiheuttajana oli siis viallinen kulutustavara, tässä tapauksessa veneen pieni akkumoottori, joka pamahti ajelun aikana. Tällä kertaa oli kyseessä kuitenkin läheltä piti – tilanne, sillä kukaan ei loukkaantunut. Jos tapaus olisi johtanut terveyden tai omaisuuden vaurioitumiseen, sovelletaan tällaisessa tapauksessa vahingonkorvaamiseen liittyvää tuotevastuulakia. Sen mukaan korvaus suoritetaan vahingosta, joka on johtunut siitä, että tuote ei ole ollut niin turvallinen kuin on ollut aihetta odottaa. Vahingonkorvausvelvollisia ovat tällöin esimerkiksi tuotteen valmistaja tai tuottaja sekä tuotetta omanaan markkinoinut taho. Koska veneen akkumoottoria ei todennäköisesti ollut valmistettu tai tuo-

tettu kyseisessä puuhapuistossa, puuhapuisto ei siis olisi ollut vahingonkorvausvastuullinen, jos tapauksesta olisi seurannut jokin loukkaantuminen. Tapausilmoituksen mukaan veneet oli aamulla tarkastettu ja huoltotyöt tehty asiallisesti, joten tuotteen ylläpidossakaan ei ollut puuhapuiston kohdalla huomauttamista.

Kumiveneellä suoritettavat koskenlaskuvahingot olivat niin ikään läheltä piti – tilanteita, sillä kukaan ei loukkaantunut. Molemmissa tapauksissa (V1 ja V2) kumiveneen kyydissä olleet matkustajat joutuivat veden varaan kumiveneen kaaduttua. Näillä vahingoilla ei ollut mitään tekemistä asiakkaille annettavien ennakkotietojen tai toimintaohjeiden kanssa eivätkä vahingot johduneet myöskään välineisiin liittyvän turvallisuuden puutteellisuudesta. V1:ssä vahingon syynä oli ohjelmapalvelun suorittamiseen liittyvän toimintaympäristön eli koskenlaskureitin sisältämä riski. Suunnitellulla reitillä stopparin jälkeiseen ristiaaltoon lähestyttiin liian loivassa kulmassa kumiveneen vasen sivu edellä, jolloin oikealla istuneet henkilöt siirtyivät vasemmalle ja vene kaatui vasemmalle kyljelle. Stopparilla tarkoitetaan veden pinnasta hieman korkeammalle nousevaa vesipyörrettä, josta vene syöksähtää alas stopparin edessä lyövää vasta-aaltoa vasten. Veden varaan joutuneet kuusi asiakasta kelluivat kosken mukana alavirtaan, josta heidät poimittiin toiseen veneeseen 15 minuutin kuluttua veneen kaatumisesta.

V1:stä tehdyssä tapausilmoituksessa todettiin, että koskenlaskussa ei tehty poikkeamia suoritushjeista, vaan aktiviteetti suoritettiin ohjeiden mukaan. Kuten jo todettiin, vahinko johtui osaltaan riskialttiista laskureitistä, johon palvelunharjoittaja teki itse korjauksen heti vahingon jälkeen. Korjauksen mukaan vene ohjataan voimakkaammin keskelle virtaa stopparista irtoamisen jälkeen. Tällöin vene ei joudu ristiaaltoon sivu edellä, ja veneen kaatuminen voidaan välttää. Korjaus hyväksyttiin Kuluttajavirastossa eikä tapaus aiheuttanut sen enempää toimenpiteitä. Vahinko johtui lisäksi myös palvelunharjoittajan ammattitaidossa olevan puutteen vuoksi, sillä kaikkia ohjelmapalveluun liittyviä riskejä ei tässä tapauksessa ollut kartoitettu. Vahingon välttämiseksi palvelunharjoittajan olisi pitänyt testata reitti etukäteen ennen ohjelmapalvelun suorittamista asiakkaiden kanssa. Sen lisäksi, että kumivene kaatui, asiakkaiden poimiminen vedestä kesti suhteellisen kauan. Tämän vuoksi palvelunharjoittaja ehdotti tutkimusta siitä, millaisia apuvälineitä rantamiehelle on mahdollista hankkia, jotta asiakkaiden poimiminen vedestä sujuisi nopeammin.

Tapauksessa V2 koskenlaskuopas ohjasi kumiveneen saaren vieressä olevaa laskureittiä pitkin, jolloin vene ajautui liikaa oikealle aiotusta reitistä ja osui isoon aaltoon kohtisuorassa. Tämän ison aallon jälkeen vene ajautui liikaa edellisen tapauksen yhteydessä selitetyn stopparin sisälle, johon vene pysähtyi. Stopparissa vene valui takaisin pohjalle, kääntyi sivuttain ja pyörähti ym-

päri, minkä seurauksena asiakkaat joutuivat veden varaan. Tämän jälkeen opas arvioi nopeasti tilanteen ja päätti olla kääntämättä venettä ajan haaskauksen vuoksi. Sen sijaan opas auttoi lähimpänä olevat asiakkaat veneen turvanaruihin kiinni, nousi itse veneen päälle ja veti heitonarulla kaksi kauimpana ollutta asiakasta veneeseen. Sen jälkeen hän auttoi myös loput asiakkaat kumiveneen päälle. Oppaan toiminta oli vahingon satuttua asianmukaista, ja kaikki asiakkaat saatiin turvaan ilman loukkaantumisia. Itse vahinko eli veneen ajautuminen pois aiotulta reitiltä johtui alun perin veden noususta, jonka seurauksen laskureitti oli hieman muuttunut. Tulvaveden ja virtausnopeuden kasvun takia opas teki virhearvion veneen nopeuden sekä voiman suhteen. Kyseinen reitti oli laskettu aikaisemmin ja todettu silloin riittävän turvalliseksi.

V2:ssa vahinko johtui siis oppaan virhearviosta liittyen senhetkisiin toimintaympäristön olosuhteisiin eli laskureitillä tapahtuneeseen vedennousuun. Toisaalta vahingon aiheuttajana oli siis toimintaympäristöön liittyvä riski ja toisaalta myös oppaan virhearviointi kyseiseen riskiin liittyen. Henkilöstöltä vaadittavaan ammattitaitoon kuuluu aina olosuhteiden huomioonottaminen ja ohjelmapalvelun mitoittaminen esimerkiksi juuri toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin. Tulvavesi oli havaittavissa jo ennen laskun aloittamista, joten vahinko olisi voitu välttää testaamalla kyseinen reitti uudestaan vedennousun jälkeen ja käyttämällä sen jälkeen esimerkiksi toista reittiä. Palvelunharjoittaja on kertonut tapausilmoituksessa, miten he aikovat estää tällaisen mahdollisen vahingon uusiutumisen. Ehkäisevinä toimenpiteinä mainitaan virtausnopeuden parempi huomioiminen laskettavassa reitissä sekä tulvaveden aikaan sellaisen reitin laskeminen, jossa ei ole mahdollista ajautua stoppariin. Lisäksi turvallisuuspäällikön ohjeiden mukaan toimintaa aletaan harjoittaa kahdella kipparilla kumiveneitä kohti niin kauan kuin virtaus vähenee normaalitasolle.

Tapausilmoitukset vahingoista V3 ja V4 olivat hieman puutteellisia, sillä ilmoituksissa ei kerrottu tarkkaan, mistä vahingot johtuivat. V3:ssa koskiretkellä suoritettussa koskiuinnissa naisasiakas ajautui kumilautan alle, kun uimareita nostettiin kumilauttaan. Asiakas oli lautan alla noin 5-10 sekuntia, minkä jälkeen hänet saatiin nostettua lautan päälle. Vahingon jälkeen asiakkaalla oli niskakipuja ja hän vaikutti säikähtäneeltä, mutta jatkoi aktiviteettia kuitenkin vielä jäljellä olevan kahden tunnin ajan. Asiakas ei sen aikana valittanut lisäoireista, mutta hakeutui myöhemmin lääkärin hoitoon. Tapausilmoituksesta ei selviä, olisiko asiakkaan turvallisuuden kannalta ollut järkevämpää keskeyttää aktiviteetti hänen osaltaan, vai oliko oikea päätös jatkaa suorittamista. Tällaisessa tapauksessa henkilöstöllä tulisi olla asianmukaiset ensiaputaidot, joiden avulla voitaisiin arvioida asiakkaan senhetkinen kunto ja päättää aktiviteetin jatkamisesta.

Toisaalta vastuu on osittain myös asiakkaalla itsellään, jonka tulee olla rehellinen koskien omaa senhetkistä suorituskykyään.

V3:n tapausilmoituksesta ei siis selviä, mikä tapahtuma johti alun perin asiakkaan ajautumiseen kumilautan alle. Ohjelmapalveluita koskevan turvallisuuden määritelmän mukaan ohjelmapalvelun tulee kuitenkin olla turvallinen aktiviteetin alusta loppuun asti. Aktiviteetissa mukana ollut henkilöstö oli todennäköisesti varmistanut asianmukaisesti, että kaikilla palveluun osallistujilla oli asianmukainen uimataito, sillä mitään vahinkoa ei tapahtunut itse uinnin aikana. Henkilöstön olisi kuitenkin pitänyt ammattitaitonsa avulla pystyä toimimaan turvallisesti aktiviteetin loppuun asti ja nostamaan kaikki asiakkaat lautan päälle ilman ongelmia. Siinä mielessä henkilöstön ammattitaidossa oli puutteita. Toisaalta on myös kyse korkeariskisestä aktiviteetista, jolloin myös asiakkaalla itsellään tulee olla seikkailumieltä lähtiessä suorittamaan tällaista aktiviteettia. Tämä ei tarkoita, että lautan alle ajautuminen on hyväksyttävä tapahtuma, mutta aktiviteetin korkeariskiseen luonteeseen nähden tämä ei ollut läheskään pahin mahdollinen vaaratilanne eikä asiakas ei ollut missään vaiheessa todellisessa vaarassa. Tapausilmoituksesta ei selviä, oliko loppujen lopuksi kyseessä jokin niskan jäykkyyttä pahempi loukkaantuminen eikä ilmoituksessa myöskään kerrota, mistä niskojen jäykkyys saattoi mahdollisesti johtua.

Tapauksessa V4 asiakas putosi moottorivenesafarilla veneen penkiltä aallon vuoksi ja joutui sairaalahoitoon. Kuten jo todettiin, tämäkin ilmoitus oli hieman puutteellinen, sillä veneen kohtaaman aallon vuoksi muita syitä putoamiselle ei suoraan kerrottu. Tapauksen käsittelyssä todetaan, että alueen ympäristöterveystoimiston terveystarkastaja ei ota tarkemmin kantaa siihen, kenen syy vahinko oli tai siihen, oliko vahinko ennalta arvaamaton. Siinä annetaan kuitenkin kaksi yleisohjetta vahinkoon ja palvelun turvallisuuteen liittyen, joista voidaan päätellä mahdollisia asiakkaan tippumisen syitä. Toinen on vesiliikennelaki (463/1996) ja toinen asiakaille annettavat palvelun turvallisuuden kannalta riittävät ja ymmärrettävät ohjeet.

Näiden asiakkaille annettavien ohjeiden perusteella voidaan päätellä, että henkilöstön ammattitaidossa on ollut puutteita muun muassa koskien ohjeita siitä, miten tärkeää kovaa kulkevassa moottoriveneessä on pitää kiinni jostakin kädensijasta esimerkiksi juuri penkiltä tai laidan yli putoamisen välttämiseksi.

Toisen terveystarkastajan antaman yleisohjeen eli vesiliikennelain 1 luvun 1 §:n mukaan lain tarkoituksena on edistää vesiliikenteen turvallisuutta. Lain 2 luvun 5 §:ssä määrätään, että jokaisen vesillä vesikulkuneuvolla liikkuvan on noudatettava olosuhteiden edellyttämää huolellisuutta ja varovaisuutta ja 6 §:n mukaan vesikulkuneuvon kuljettajana ei saa toimia henkilö, jolla ei ole olosuhteisiin nähden tarvittavaa ikää, kykyä ja taitoa. 3 luvun 8 § säättää puolestaan vaa-



timuksista koskien vesikulkuneuvoa, jonka tulee olla rakenteeltaan, varusteiltaan, kunnoltaan ja muilta ominaisuuksiltaan turvallinen. (Finlex 2006.) Näiden määräysten perusteella saadaan lisää vaihtoehtoja vahingon syntymisen syihin. Tapauksessa saattoi puutteellisten ohjeiden lisäksi olla kyse myös moottoriveneestä ohjanneen oppaan huolimattomuudesta, olosuhteisiin nähden oppaan riittämättömistä kyvyistä ja taidoista tai esimerkiksi kyseisen moottoriveneen kunnosta ja varusteista, kuten kunnollisen kädensijan puuttumisesta. Toimintaympäristössä ei voida katsoa olevan sellaisia riskejä, jotka olisivat aiheuttaneet vahingon syntymisen, sillä ammattitaitoisen oppaan tulee pystyä arvioimaan ja hallitsemaan veteen liittyviä riskejä palvelua suorittaessaan. Oppaan huolimattomuuteen saattaa puolestaan liittyä esimerkiksi riittämätön olosuhteista johtuvien riskien huomioonottaminen, mikä saattoi johtaa esimerkiksi ajamiseen aaltoa kohti liian kovalla nopeudella. Näin ollen vahinkoon on voinut olla vaikuttamassa niin henkilöstön ammattitaidon puute kuin välineiden puutteellisuus.

Kaksi viimeistä vesiaktiiviteettivahinkoa sattui uimahallissa pituussukelluksen yhteydessä. Tapaukset V6 ja V7 muistuttavat hieman toisiaan, sillä kummassakin tapauksessa pituussukellusta suorittanut poika menetti pitkän sukelluksen jälkeen tajunnan ja vajosi altaan pohjaan. Kumminkin pojat saatiin kuitenkin elvytettyä. V6:ssa asiakas oli harrastanut pituussukellusta kaverinsa kanssa, ja vahinko sattui asiakkaan omien kykyjen yliarvioinnin seurauksena. V7:ssa pituussukellus tapahtui puolestaan sukellusyhdistyksen harjoituksissa, jossa syynä oli asiakkaan virheellinen sukelluksen suorittaminen. Asiakas oli tehnyt sukelluksia monesti aikaisemminkin, mutta senkertaisen ylihengityksen seurauksena sukellus ei onnistunut. Valvonta oli molemmissa tapauksissa asianmukaista, sillä vahingot huomattiin heti, ja asiakkaat nostettiin altaan pohjasta. Myös ensiaputaidot olivat asianmukaiset, sillä molemmat asiakkaat saatiin elvytettyä heti paikan päällä. V7:ssa Pelastuslaitos vei asiakkaan vielä lääkäriin ensiapuun, josta hänet päästettiin kotiin kahden tunnin tarkkailun jälkeen.

Vaikka kummassakaan tapauksessa vahingot eivät johtuneet valvonnan puutteesta, päätettiin kyseisissä uimahalleissa valvontaa tehostaa entisestään. V7:ssa palkattiin yksi ylimääräinen uimamestari läpäissyt valvoja tuuraamaan henkilökuntaa ruoka- ja muiden taukojen ajaksi ja lisäksi vahinko käytiin monta kertaa läpi valvontakamerasta, minkä avulla oli tarkoitus kehittää valvontaa entistä turvallisemmaksi. V7:n jälkeen uimahallissa jatkettiin pituussukelluksen suorittamista, sillä siellä se tapahtuu useimmiten sukellusyhdistyksen valvonnan alla, ja sukeltajat ovat usein tehneet sukelluksia monta kertaa aikaisemminkin. V6:ssa puolestaan pituussukellus kiellettiin sen riskialttiin luonteen vuoksi. Näissä pituussukellustapauksissa itse vahingot johtuivat siis asiakkaan omien kykyjen yliarvioinnista sekä asiakkaan virheestä sukelluksen suorittamisen yhteydessä.

## Ratsastus

Näiden suuririskisten aktiviteettien jälkeen tutkittiin alun perin matalariskisemmäksi arvioitua ratsastusaktiviteettia. Vahingoista neljä sattui ratsastustunnilla sekä yksi maastoratsastuksessa, suomenhevosvaelluksella ja ratsastusleirillä. Ohjelmapalvelujen tuoteturvallisuuteen liittyvän lainsäädännön perusteella ratsastuksessa sattuneissa tapauksissa kaikki vahingot liittyivät itse kuluttajapalveluksen suorittamiseen tai sen yhteyteen. Kahdessa tapauksessa myös kuluttajata-varaan liittyvä riski vaikutti osaltaan vahingon jälkeisen loukkaantumisen syntyyn. Seitsemästä tapauksesta neljässä merkittävänä riskitekijänä olivat ohjelmapalveluun liittyvät eläimet eli tässä tapauksessa hevonen tai poni, ja kahdessa tapauksessa voidaan katsoa asiakkaan oman toiminnan vaikuttaneen vahingon syntyyn. Toisessa tapauksessa asiakkaassa oli kuitenkin kyse lapsesta, jolloin henkilöstön ja palvelunharjoittajan ammattitaidolla oli suurempi merkitys vahingon syntymisessä. Kaikissa tapauksissa annetut ennakkotiedot olivat asianmukaiset, ja mikään vahingoista ei sattunut esimerkiksi hygieniasyistä tai alihankkijan tekemästä virheestä. Neljän tapauksen jälkeen joko viranomainen määräsi tai palvelunharjoittaja itse ehdotti mahdollisia korjaus- ja parannustoimenpiteitä turvallisuuden varmistamiseksi jatkossa.

Tapauksessa R1 hevonen lähti ratsastustunnin aikana yhtäkkiä laukkaamaan noin puolesta välin kenttää ja eteni pukitellen maneesin päätyyn saakka, jonka jälkeen se kaartoi vasemmalle. Tällöin ratsastaja putosi hevosen selästä oikealle puolelle sillä seurauksella, että löi oikean ohimonsa kentän päässä olleeseen parruun. Poika vietiin tapauksen jälkeen sairaalaan, jossa hänellä epäiltiin vakavaa päävammaa ja häntä pidettiin tajuttomana useita päiviä. Kyseessä ei ollut täysin vasta-alkaja, sillä ratsastajalle oli kokemusta ratsastuksesta 1-2 vuotta.

Palvelunharjoittajan tekemä tapausilmoitus oli puutteellinen, sillä siinä ei kerrottu mitään esimerkiksi tapaukseen liittyvistä turvallisuusjärjestelyistä eikä koulutuksesta. Poliisin mukaan tapaukseen ei kuitenkaan liity minkäänlaista rikosta. Ratsastuksen opettaja oli ilmeisesti toiminut tunnin aikana asianmukaisesti, koska hänen ammattitaitoaan ei tapauksessa kyseenalaistettu. Myöskään ratsastaja ei ollut täysin vasta-alkaja eikä vahinko todennäköisesti johtunut hänen virheellisestä toiminnasta hevosen selässä. Ratsastajalla oli myös palvelun suorittamisessa vaadittava styroksinen kypärä, joka halkesi törmäyksessä. Selvittämättä jäi toimintaympäristön eli maneesin turvallisuus, sillä tapauksessa olisi pitänyt kertoa maneesissa olevan parrun turvallisuudesta, johon ratsastaja löi päänsä. Oliko esimerkiksi parrun sijainti oikea tai olisiko siihen törmäämisen vakavat seuraukset pystytty välttämään jollakin tavalla? Koska tapausilmoituksesta ei selviä muita syitä tapahtumalle, voidaan päällimmäisenä syynä epäillä hevosesta ja sen käyttäytymisestä aiheutunutta riskiä. Tapausilmoituksessa todetaan, että

terveysvalvonta kävi paikalla tekemässä tarkastuksen, mutta mistään korjaavista toimenpiteistä ilmoituksessa ei ainakaan ole minkäänlaista mainintaa.

Tapaukset R2, R3 ja R4 sattuivat myös ratsastustunnilla, jolloin ratsastaja tippui hevosen tai ponin selästä. Tapauksessa R2 tyttö tippui ponin selästä, minkä seurauksena tytön jalka murtui kolmesta kohtaa. Tapausilmoituksessa ei kerrota tarkkaan, miksi ratsastaja putosi ponin selästä, mutta vahingon seurauksena poni poistettiin tuntikäytöstä. On siis todennäköistä, että vahingon syynä oli ponista johtuva riski ja ponin vaarallinen käytös ratsastustunnin aikana. Sen sijaan tytön jalan murtuminen johtui satulan jalustimesta, johon tytön jalka jäi kiinni putoamishetkellä. Itse vahingon syynä oli siis palvelun suorittamiseen liittyvä tekijä ja loukkaantumisen syynä palvelussa käytettävästä välineestä johtuva vaaratekijä. Jalustin ei ollut tarpeeksi turvallinen palvelun suorittamiseksi, minkä takia vahingon seurauksena kyseisen tallin satuloihin päätettiin hankkia turvajalustimet. Ilmoituksen mukaan Kuluttajavirasto katsoi nämä korjaus- ja parannustoimenpiteet riittäviksi.

Tapauksessa R3 niin ikään ponilla ratsastanut tyttö tippui ponin selästä ponin vaarallisen käyttäytymisen takia, minkä seurauksena tytöltä murtui käsi. Poni pillastui täysin ilman syytä ja lähti pukittaen laukkaamaan. Kyseessä oli melko nuori, vasta 5-vuotias poni, jonka ikä oli tosin otettu huomioon ratsastustunteja pidettäessä. Kyseisellä ponilla sai ratsastaa vain tietyt kokeneemmat ratsastajat, ja tunteja ponille kertyi maksimissaan 3-4 viikossa. Kyseinen ratsastajatyttö oli yksi kokeneemmista ratsastajista ja pärjännyt kyseisen ponin kanssa monta kertaa aikaisemmin, joten vahingossa ei siis ollut kyse vasta-alkajasta eikä liian hankalan ponin valitsemisesta kyseiselle ratsastajalle. Poni oli ostettu ammattilaiselta ratsastustunteja varten muutama kuukausi ennen vahinkoa, mutta ei tapausilmoituksen mukaan näköjään soveltunut tehtäväänsä. Palvelunharjoittajan mukaan ponilla sekosi selvästi jokin päässä ratsastustunnin aikana, ja poni osoittautui aivan liian temperamenttiseksi ja lapselliseksi tuntikäyttöön. Palvelunharjoittaja ei ilmoituksen mukaan halunnut ottaa enää mitään riskejä, joten päätti, että poni lähtee kyseiseltä tallilta mahdollisimman pian pois.

Vahingon R3 jälkeen ponin selästä pudonnut tyttö ja tytön vanhemmat olivat suhtautuneet tapaukseen melko rauhallisesti ymmärtäen, että eläinten kanssa toimiessa voi sattua joskus vakavampiakin vahinkoja. Eläinten kanssa kun ei koskaan voi olla sataprosenttisen varma, sillä voihan se vanha ja rauhallinenkin poni kompastua tai pelästyä jotakin. Palvelunharjoittaja oli ottanut kaikki kyseiseen poniin liittyvät riskit huomioon ja minimoinut ne muun muassa juuri antamalla vain kokeneempien ratsastajien ratsastaa kyseisellä ponilla. Niin palvelunharjoittajan kuin terveystarkastajan mukaan ratsastuspalveluissa otetaan aina tietynlainen riski, kun toimi-

taan elävien eläinten kanssa, joiden käyttäytymisestä ei voida olla koskaan täysin varmoja, vaikka riskit olisi minimoitu. Terveystarkastajan mielestä palvelunharjoittajan toiminta oli tässä tapauksessa esimerkillistä niin riskien huomioonottamisen, tapauksen ilmoittamisen kuin jälkitoimenpiteiden suhteen.

Tapauksessa R4 ratsastaja putosi hevosen selästä ohjatulla ratsastustunnilla maneesissa, mutta tällä kertaa syynä oli tytön tasapainon menetys eikä hevosesta johtuva riski. Vahingon jälkeen tyttö käyttäytyi normaalisti, mutta valitti pää- ja niskakipua. Paikalle soitettiin ensiapuyksikkö ja ambulanssi, jotka veivät tytön jatkotutkimuksiin. Tässä tapauksessa vahinko johtui siis palvelun virheellisestä suorittamisesta, kun tyttö ei pystynyt pitämään vaadittua tasapainoa hevosen selässä. Tapausilmoituksesta ei selviä, oliko tyttö kokenut ratsastaja vai oliko esimerkiksi kyseinen hevonen liian vaativa mahdolliselle vasta-alkajalle. Ilmoituksessa ei myöskään kerrota, antoiko ratsastustunnin ohjaaja ratsastajalle asianmukaiset tiedot kyseisessä tilanteessa ja oliko tyttö siten tarpeeksi tietoinen, miten tasapainon saa pidettyä paremmin. Tapausilmoituksen mukaan vahinko johtui siis vain itse ratsastajan tekemästä virheestä hevosen selässä.

Ratsastustunneilla sattuneiden ratsastusvahinkojen lisäksi tapausilmoituksia tuli siis maastoratsastuksesta, suomenhevosvaellukselta ja ratsastusleiriltä. Maastoratsastustapauksessa R5 poni ilmeisesti säikähti jotain ja lähti laukkaamaan metsikköön ponin selässä olleen tytön kanssa, jolloin tyttö lopuksi putosi ponin selästä. Kyseessä oli tallin luotoponi, joka oli tehnyt kaikki tunnit jo 1,5 vuoden ajan ja johon palvelunharjoittaja ilmoituksen mukaan luotti todella paljon. Ponilla ratsastanut tyttö oli sama tyttö kuin se, jolla murtui käsi vuotta aikaisemmin tapauksessa R3. Tyttö oli ratsastanut useamman vuoden eikä kyseessä siis ollut kokematon ratsastaja. Maastoratsastuksen vetäjinä toimivat kaksi sairaanhoitajanaista, joilla oli mukanaan myös yksi lääkäriystävä. Tytön pudottua ponin selästä hänelle tehtiin heti tarkastus, jonka jälkeen tyttö sai lääkäriltä luvan ratsastaa takaisin tallille rauhallisella vanhalla suokkiruunalla. Toinen tyttö ratsasti pillastuneen ponin takaisin tallille, minkä jälkeen kertoi sen olleen hieman jännittänyt mutta kuitenkin helposti hallittavissa.

Tallilla lääkäri tutki tytön uudelleen, ja koska tytöllä oli hieman huimausta, oksettava olo sekä aristusta niskassa, tyttö lähetettiin kaiken varmuuden vuoksi ambulanssilla sairaalaan. Tässä tapauksessa R5 ambulanssia ei olisi tarvittu, jos tallin apteekissa olisi ollut niskatuki automatkaa varten. Palvelunharjoittaja kertoi ilmoituksessa, että niskatuki laitettiin heti tilaukseen mahdollisia vastaavia tilanteita varten, jonka maastoratsastuksen vetäneet sairaanhoitajat lupasivat hankkia mahdollisimman pian. Jatkotutkimuksissa työstä ei löytynyt mitään vakavampia oireita, joten tällä kertaa vahingosta selvittiin vain pelkillä ruhjeilla. Tapausilmoituksen mukaan va-

hinko oli täysi yllätys kaikille osapuolille, sillä kyseinen poni oli yksi tallin luotettavimmista. Vahingon syynä oli siis eläimestä eli ponista aiheutunut täysin arvaamaton riski, mikä osoittaa taas kerran, että eläinten kanssa toimiminen ei ole koskaan sataprosenttisen turvallista.

Tapauksissa R6 ja R7 ei puolestaan hevosen käyttäytymisessä havaittu merkittävää riskiä vahingon aiheuttajana. Suomenhevosvaelluksella tapauksessa R6 hevonen kaatui kyljelleen rauhallisessa laukassa juuri lanatulla pienellä hiekkatiellä. Tapauksen seurauksena ratsastajan solisluu murtui ja hevoselle tuli naarmuja. Vahingon sattuessa sää oli hyvä ja puolipilvinen, joten sääolosuhteet eivät ainakaan olleet vaikuttamassa vahingon syntyyn. Myös henkilöstö eli vaelluksen ohjaajat olivat toimineet asianmukaisesti, sillä Kuluttajavirastosta ei tullut minkäänlaisia toimenpide-ehdotuksia koskien turvallisuusjärjestelyjä tai henkilöstön koulutusta. Tapauksen syyksi epäiltiin hevosen kavion osumista lanauksen yhteydessä esille tulleet juureen, minkä seurauksena hevonen kompastui ja kaatui. Tässä tapauksessa vahingon syy oli siis ohjelmapalvelun toimintaympäristön eli reitin turvallisuudessa. Hiekkatien lanauksella pyrittiin takaamaan reitin turvallisuus, mikä ei aivan täysin onnistunut. Vahingon välttämiseksi palvelunharjoittaja olisi voinut tarkistaa kyseisen reitin tarkemmin etukäteen, mutta kaksipäiväisen vaelluksen reitti on todennäköisesti niin pitkä, että vaikka sitä olisi lähdetty tarkistamaan, ei kyseistä kompastumisen aiheuttamaa juurta olisi välttämättä edes huomattu.

R7:ssa vahinko sattui ratsastusleirillä, mutta tällä kertaa ei ollut kyseessä itse palvelussa eli ratsastuksessa sattunut vahinko. Sen sijaan tapauksessa hevonen satutti 9-vuotiasta lasta hampailaan siten, että lapselle jouduttiin ompelemaan sairaalassa 6 tikkiä silmän yläpuolelle. Tapahtumahetkellä valvojana toiminut henkilö oli mennyt lasten kanssa noutamaan hevosia hevostarhasta. He olivat pysähtyneet talleilla, jolloin ohjaaja oli mennyt hetkeksi laittamaan listojaan tallin ilmoitustaululle. Sillä aikaa kyseinen leiriläinen oli lähtenyt ilman lupaa hevostarhalle, jossa hevonen syystä tai toisesta oli osunut hampaillaan lapseen ja juossut sen jälkeen karkuun. Vahingon jälkeen ohjaaja pyrki tyrehtyttämään avohaavaa parhaaksi näkemällään tavalla, minkä jälkeen katsottiin parhaaksi toimittaa lapsi sairaalaan paikalle tulleen äitinsä kyyditsemänä. Ohjaaja ei nähnyt tilannetta, mutta hänen mukaansa kyseessä oli enemmän vahinko kuin hevosen tarkoittama hyökkäys, minkä takia tässä tapauksessa vahingon syyksi ei laskettu merkittävää hevosesta aiheutunutta riskiä. Hevonen oli noin 12-vuotias ja käytökseltään normaali, eikä se ollut aiheuttanut aiemmin minkäänlaisia vahinkoja.

Kyseisen vahingon tapausilmoituksesta selviää, että leirin turvallisuusohjeita ei ole tehty kirjallisesti, mutta leirin alussa lapsille oli kerrottu ohjeet suullisesti. Ohjeisiin kuului muun muassa se, ettei hevosten luo saa mennä ilman valvojaa. Toisaalta vahingon syntyyn vaikutti siis osaltaan

leirille osallistunut lapsi itse, koska ei totellut suullisesti annettuja ohjeita. Lisäksi tapausilmoituksessa kerrotaan, että hevosten luomennäkössä ei ole kypäräpakkoa lukuun ottamatta ratsastusta, ja kuutta ratsastavaa leiriläistä kohti on kerrallaan yksi valvoja, jolloin muut noin 10 lasta odottavat sivussa. Ratsastuksen yhteydessä yksi valvoja kuutta ratsastavaa lasta kohti on varmasti järkevä määrä, mutta muulloin tallilla toimiessa yksi valvoja vastaa noin 16 lapsesta. Kuluttajaviraston kunnille antamien valvontaohjeiden mukaan tuoteturvallisuusvalvonnan yhtenä painopistealueena on muun muassa lasten turvallisuus, sillä he eivät aina tunne ja hallitse erilaisia riskejä (Kuluttajavirasto 2004, 7). Tämä seikka olisi pitänyt ottaa huomioon myös tässä tapauksessa, jossa yhden ohjaajan vastaaminen 16 lapsesta kuulostaa hieman liian suurelta vastuulta. Ohjaajan ei olisi pitänyt jättää lapsia ilman valvontaa, jolloin hänen olisi pitänyt ottaa heidät mukaan ilmoitustaulun luokse tai sitten palvelunharjoittajan olisi pitänyt pitää kahta ohjaajaa 16 lapsen ryhmästä huolehdittaessa.

Kyseisen tallin palvelunharjoittajan mukaan hänellä itsellään on 14 vuoden kokemus ratsastuspalveluista, ja myös kyseisellä ratsastuksen ohjaajalla on asianmukainen koulutus. Molemmat ovat saaneet myös ensiapukoulutusta, ja ensiapuvälineet sijaitsevat tallin kahviossa. Palvelunharjoittajan mukaan työntekijöillä ja leiriläisillä oli myös tarvittavat vakuutukset. Tämän mukaan niin palvelunharjoittajalla kuin ohjaajalla oli tarvittava ammattitaito tällaisten vahinkojen välttämiseksi, mutta esimerkiksi henkilöstön liian pieni määrä ja ohjaajan huolimattomuus hänen jättäessään lapset ilman valvontaa johtuivat silti juuri palvelunharjoittajan sekä ohjaajan ammattitaidon puutteellisuudesta. Tapausilmoituksen mukaan viranomaisen vaati kyseiseltä tallilta kolmea eri toimenpidettä vahingon jälkeen. Palvelunharjoittajan oli täytettävä alueen terveystarkastajan antamat ilmoituskavakkeet vahinkotapauksesta, laadittava turvallisuusasiakirja ”Kuluttajaviraston ohjeet ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi 4/2004” mukaan sekä harkittava leiriläisten kypäräpakkoa aina, kun he ovat tekemisissä hevosten kanssa (ei vain ratsastaessa). Lisäksi viranomaisen määrää, että valvojen tulee seurata leiriläisiä aina, kun he ovat hevosten välittömässä läheisyydessä.

Kyseinen vahinko ei siis johtunut tällä kertaa itse hevosesta, eikä vahingon syynä ollut myöskään puutteet toimintaympäristön turvallisuudessa. Vahingon syytä olivat sen sijaan ohjaajan ja palvelunharjoittajan puutteellinen ammattitaito sekä asiakkaan oma riskialtis toiminta ja ohjeiden noudattamatta jättäminen. Asiakas oli tässä tapauksessa lapsi, joten hänen toiminnan sijaan enemmän vahingon syinä voidaan painottaa palvelunharjoittajan ja henkilöstön ammattitaitoa, johon kuuluu lasten valvominen asianmukaisesti sekä kypäräpakon harkitseminen. Kypäräpakkoon liittyen viranomaisen vaati palvelunharjoittajaa tosiaan vain harkitsemaan sen tarpeellisuutta itse ratsastuksen ulkopuolella hevosten kanssa toimiessa, mutta mielestäni tällai-

nen tapaus osoittaa, että varsinkin lasten turvallisuuden vuoksi kypärä olisi hyvä olla käytössä koko ajan, kun toimitaan hevosten välittömässä läheisyydessä. Kypäräpakon lisäksi vahinko olisi voitu välttää, jos lapsia ei olisi jätetty ilman valvontaa tallin tiloihin. Tämä olisi voitu ratkaista pitämällä yli kymmenen lapsen ryhmässä kahta ohjaajaa yhden sijaan tai ottamalla lapset mukaan ilmoitustaulun luokse siksi ajaksi, että ohjaaja sai tarvittavat toimenpiteet hoidettua.

## **Muut ohjelmapalvelut**

Moottorikelkkailun, vesiaktiiviteettien ja ratsastuksen lisäksi muissa ohjelmapalveluissa sattuneista vahingoista tuli kuusi tapausilmoitusta. Näitä yksittäisiä ohjelmapalveluja olivat vipukelkkailu, kesäkokous, trampoliinilla hyppiminen, ulkoilma-aktiiviteetti, laskettelu sekä rallikilpailutapahtuma. Tapausilmoituksista kaksi oli puutteellisia, mutta silti ilmoituksista voitiin päätellä todennäköinen vahingon syy sekä keinot vahingon välttämiseksi. Tuoteturvallisuuteen liittyvän lainsäädännön perusteella vipukelkkailussa sattunut vahinko johtui ohjelmapalvelussa käytettävässä kulutustavarassa olevasta viasta, ja loput viisi itse kuluttajapalveluksen virheellisestä suorittamisesta. Vahinkojen syitä olivat palvelunharjoittajan, henkilöstön tai muiden vastuuhenkilöiden ammattitaidon puute sekä asiakkaan oma toiminta, omien kykyjen yliarvioiminen ja ohjeiden noudattamatta jättäminen. Trampoliinitapauksen ja ulkoilma-aktiiviteetin yhteydessä vahingot johtuivat asiakkaan omasta toiminnasta, mutta silti itse palvelunharjoittajan mukaan myös asiakkaille annettavat ennakkotiedot olisivat voineet olla vielä tarkemmat. Ennakkotietoja ohjelmapalvelun turvallisuudesta ei tuskin koskaan anneta liikaa, varsinkin, jos palvelun suorittaja on ensikertalainen eikä tiedosta täysin aktiiviteetin riskejä itse. Missään tapauksessa ei ollut kyse alihankkijan tekemästä virheestä tai hygieniasta johtuvasta vahingosta, ja neljän tapauksen yhteydessä tehtiin tai ehdotettiin tiettyjä jälkitoimenpiteitä turvallisuuden takaamiseksi jatkossa.

Vipukelkkailutapauksen MUU1 ja kesäkokouksen MUU2 yhteydessä sattuneet vahingot johtuivat siis ohjelmapalvelussa käytettävässä kulutustavarassa olevasta viasta. Vipukelkka meni suorittamisen aikana rikki, ja naisen olkapää meni sijoiltaan. Vipukelkan oli kyseiselle alueelle asettanut yksityinen henkilö. Tapaus meni lopulta Kuluttajien vakuutustoimistoon, joka antoi suosituksen korvauksesta vakuutusyhtiölle. Alueen terveystarkastaja lähetti leikkipaikkoja ja leikkitarvikkeita koskevat standardit kuluttajalle, joka tapaukseen liittyen otti yhteyttä myös Kuluttajavirastoon. Tällaisessa tapauksessa tulisi soveltaa tuotevastuulakia, jonka 3 §:n mukaan vahingonkorvaus suoritetaan vahingosta, joka on johtunut siitä, että tuote ei ole ollut niin turvallinen kuin on ollut aihetta odottaa, ja lain 5 §:n mukaan vahingonkorvausvelvollisia olisivat tässä tapauksessa tuotteen valmistaja tai tuottaja sekä tuotetta omanaan markkinoinut taho

(Finlex 1990). Tapausilmoitus on kuitenkin puutteellinen, sillä siinä ei kerrota, miten tapaus loppujen lopuksi selvisi. Ilmoituksessa ei mainita, mikä taho oli vastuussa vipukelkan viallisesta toiminnasta sekä sen seurauksena myös vahingonkorvaamisesta.

Kesäkokouksessa sattuneessa tapauksessa MUU2 tarjoiluteltan yksi tolppa kaatui kokoukseen osallistuneen henkilön päälle, kun sitä paikallaan pitänyt nauha irtosi. Tämän seurauksena henkilö vahingoitti takaraivonsa. Sääolosuhteet olivat tapahtumahetkellä sateiset, ja lämpömittari näytti +13 astetta. Sateen vuoksi sisällä teltassa oli tapahtumahetkellä jopa noin 200 henkilöä, joista vain yksi onneksi loukkaantui. Kokouksessa paikalla olleet järjestyksenvalvojat tulivat auttamaan loukkaantunutta heti vahingon satuttua, minkä jälkeen henkilö vietiin sairaalan ensiapuun. Vaikka vahingon syynä oli teltan tolpan kaatuminen, tässä tapauksessa ei ollut kyse kulutustavarasta johtuvasta viasta, vaan palvelunharjoittajan tai henkilöstön kulutustavaran käyttämiseen liittyvästä huolimattomuudesta. Palvelunharjoittajan ja teltan rakentamisesta vastuussa olleiden henkilöiden olisi ammattitaitonsa avulla pitänyt pystyä varmistamaan teltan tolppien kunnollinen kiinnitys. Heti vahingon jälkeen teltasta vastuussa olevat henkilöt tarkistivat kaikki muut tolpat ja laittoivat niitä paikallaan pitäviin nauhoihin vielä ylimääräisen teipauksen. Viranomainen ei vaatinut tapahtuman jälkeen muita toimenpiteitä, vaan katsoi heti vahingon jälkeen tehdyt toimenpiteet riittäviksi. Tässä tapauksessa oli siis kyse vastuuhenkilöiden huolimattomuudesta, joka aiheutti teltan tolpan kaatumisen. Palvelunharjoittajan tilaisuuksissa ei ollut aikaisemmin sattunut minkäänlaisia onnettomuuksia.

Tapauksissa MUU3 ja MUU4 palveluun osallistunut henkilö loukkasi jalkansa palvelua suorittaessaan. Tapauksessa MUU3 varusmies oli hyppinyt sisätiloissa sijaitsevalla trampoliinilla ja matolle palatessaan jalka oli virheasennossa, minkä seurauksena sääriluu murtui. Tapausilmoituksen mukaan kyseessä oli itse asiakkaasta johtuva vahinko, joka oli toisaalta vaikea välttää, mutta kuitenkin ilmoituksessa todetaan, että jatkossa palvelunharjoittaja tulee korostamaan laitteen käyttäjille entistä enemmän varovaisuutta. Tämä on hyvä päätös ottaen huomioon esimerkiksi ensikertalaisten innon trampoliinilla hyppiessä. Ensikertalainen ei välttämättä aina itse tajuuta ottaa huomioon, kuinka korkealle trampoliinilta voi pompata ja kuinka kova raskaus jaloille tulee, kun trampoliinilta hyppää takaisin maan pinnalle kovalle, tasaiselle matolle. Tapauksessa MUU4 puolestaan asiakkaat rakensivat viiden hengen ryhmissä puusta A:n muotoisen pukin, jonka avulla oli tarkoitus kantaa yksi ryhmän jäsenistä ojan yli. Yhdessä ryhmässä pukin päällä istunut henkilö hyppäsi pois pukin päältä juuri hieman ennen, kun ryhmä oli ylittänyt joen. Asiakas laskeutui koko kropan painolla yhdelle jalalle, minkä seurauksena sai avomurtuman nilkkaan.



Ennen vahingon sattumista tapauksessa MUU4 oli opas kertonut ja näyttänyt, miten tehtävä suoritetaan, ja myös muut ryhmän jäsenet olivat suoriutuneet joen ylityksestä ilman ongelmia. Sääolosuhteet olivat myös hyvät ja lämpimät eikä tapauksen aikana esiintynyt muun muassa sadetta tai kovaa tuulta. Tapausilmoituksen mukaan vahinko johtui asiakkaan omasta toiminnasta ja erityisesti siitä, että hän ei noudattanut oppaan antamia ohjeita palvelun suorittamisesta. Opas oli antanut ennen palvelun suorittamista selkeät ohjeet muun muassa siitä, milloin pukin päältä saa poistua. Myös kaikki palvelunharjoittajan tuottamiin ja toteuttamiin ulkoilma-aktiviteetteihin liittyvät riskit oli arvioitu asianmukaisesti, joista A-pukin rakentamisen pitäisi olla lähes riskitöntä. Ainoa kyseisen aktiviteetin riski riskinarvioinnin mukaan liittyi sitomisenauhan leikkaamisen yhteydessä käytettävään puukkoon ja siitä aiheutuvaan mahdolliseen haavaan. Jotta A-pukin rakentaminen on lähes riskitöntä, se vaatii tietenkin rakentamis- ja käyttöohjeiden tarkkaa noudattamista. Juuri näitä ohjeita ei asiakas tässä tapauksessa noudattanut tarpeeksi hyvin.

Vaikka vahinko MUU4 johtui asiakkaan omasta toiminnasta, on tässäkin tapauksessa palvelunharjoittaja kirjannut tapausilmoitukseen ylös, miten he pyrkivät jatkossa välttämään tällaiset tilanteet. Yrityksessä oli jo ennen vahinkoa luotu turvallisuussuunnitelma sekä hätätilanneohje koskien kyseistä aktiviteettia, mutta välttääkseen tällaisia vahinkoja tulevaisuudessa tullaan aktiviteettiin liittyvät suoritusohjeet ja opastus tekemään uudelleen entistä selkeämmiksi. Vaihtoehtoisesti harkitaan myös aktiviteetin poistamista kokonaan yrityksen tuotteista. Tämä ei mielestäni ole kuitenkaan tarpeellista, sillä kymmenen vuoden toiminnan aikana kyseisessä yrityksessä on aikaisemmin sattunut vain yksi vahinko, jossa siinäkin asiakkaalle tuli vain haava sormeen puupalaa vuollessaan. Tässä tapauksessa yrityksen asiakkaille antamat ennakkotiedot ja ohjeet koskien palvelun suorittamista olivat tarpeeksi asianmukaiset eikä tapaus aiheuttanut mitään toimenpiteitä myöskään viranomaisen suunnalta.

Laskettelu yhteydessä sattuneessa tapauksessa MUU5 oli kyse myös asiakkaasta itsestään johdusta vahingosta, mikä laskettelu yhteydessä osoittautui tutkimuksessa melko tavalliseksi vahingon syyksi. Tässä tapauksessa nuori laskettelija oli tehnyt temppuja niin sanotulla ”reilillä” eli laskettelurinteessä sijaitsevan tietynlaisen kapean tai hieman leveämmän tangon päällä. Temppu ei ollut onnistunut, minkä seurauksena alastulo oli huono ja laskettelijan jalka murtui. Tapauksesta MUU5 tehty tapausilmoitus on puutteellinen, sillä siinä ei kerrota, seurasiko vahingosta joitakin toimenpiteitä tai puuttuiko viranomainen, kuten alueen terveystarkastaja asiaan jollakin tavalla. Todennäköistä kuitenkin on, että laskettelija on ollut täysin tietoinen temppuihin liittyvistä riskeistä eikä laskettelurinteeseen liittyvissä turvallisuustekijöissä ole ollut huomauttamista. Tämän laskettelutapauksen lisäksi tutkimusta varten tehdyssä aineistonke-

ruussa kaksi terveystarkastajaa kertoi yleisesti alueella sattuneista lasketteluvahingoista. Näistä vahingoista ei ollut tehty minkäänlaista tapausilmoitusta, joten niitä ei voitu ottaa mukaan tutkimukseen. Tapauksista kuitenkin selvisi, että useimmiten laskettelussa sattuneet vahingot ovat tapahtuneet asiakkaan oman huolimattomuuden, kokemattomuuden tai omien kykyjen yliarvioinnin seurauksena.

Tapaus MUU6 sattui rallikilpailutapahtuman yhteydessä talvisissa olosuhteissa. Mutkan takaa tullut kilpa-auto ajoi ulos tieltä, minkä seurauksena neljä katsojaa loukkaantui lievästi. Vahinkoilmoituksen mukaan katsojat olivat olleet vahingon tapahtumahetkellä kielletyllä katselupaikalla, ja siksi auto pääsi törmäämään heihin ajaessaan ulos tieltä. Tämän mukaan vahingon syyinä oli siis asiakkaiden toiminta ja ohjeiden noudattamatta jättäminen. Toisaalta tapausilmoituksessa mainitaan myös itse palvelunharjoittajan ehdottamana toimenpiteenä valvojien lisäämistä seuraaviin kilpailuihin. Rallikilpailut ovat erittäin riskialttiita tapahtumia, joissa autojen ajamista ulos tieltä on usein vaikea välttää. Autot ajavat niin kovalla vauhdilla, että joskus tällaisia ulosajoja sattuu väkisinkin. Ulosajot ja niistä kuskille ja kartanlukijalle aiheutuvat mahdolliset loukkaantumiset ovat täysin heidän omalla vastuullaan, mutta katsojien turvallisuus pitäisi pystyä takaamaan autojen ulosajoista huolimatta. Tässä tapauksessa vahinko olisi siis voitu välttää asiakkaiden oman vastuun ja huolellisuuden sekä mahdollisesti myös valvojien lisäämisen avulla.