



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Toiminta kriisi- ja poikkeustilanteessa matkakohteessa

Tulikallio, Voitto

2015 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Leppävaara

## Toiminta kriisi- ja poikkeustilanteessa matkakohteessa

Voitto Tulikallio  
Liiketalous  
Opinnäytetyö  
Joulukuu, 2015

Tulikallio, Voitto

### Toiminta kriisi- ja poikkeustilanteessa matkakohteessa

Vuosi 2015 Sivumäärä 32

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää, nopeuttaa ja helpottaa Lomamatkat Oy:n ja MatkaVekka Oy:n matkaoppaiden, kohdepäälliköiden ja matkanjohtajien toimintaa kriisi- ja poikkeustilanteissa matkakohteessa. Lomamatkat Oy ja MatkaVekka Oy ovat suomalaisia matkanjärjestäjiä ja kuuluvat samaan Primera Travel Group - konserniin, joten molemmat yritykset toimivat tässä opinnäytetyössä toimeksiantajana. Keskityn opinnäytetyössä pääasiassa Lomamatkojen oppaiden toimintaan kriisi- ja poikkeustilanteissa, mutta työn pohjalta laadittava ohjeistus sopii käytettäväksi myös MatkaVekan kaupunki- ja kiertomatkohteissa.

Opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen sisältyy viestinnän keinoja ja ongelmatilanteiden hallinnan käsittelyä. Ohjeen muodostamisen edellytyksenä on teorian ja käsitteiden ymmärtäminen. Tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusmenetelmänä on puolistrukturoitu teemahaastattelu, jonka haastattelukysymykset on luotu teoriaan tutustumisen jälkeen.

Haastatteluja käytiin yhteensä neljän ammattilaisen kanssa. Haastateltavista kolme oli toimeksiantajan työntekijöitä ja yksi haastatteluista oli asiantuntijahaastattelu, jossa haastateltava henkilö toimii turvallisuuspäällikkönä isossa koulutusorganisaatiossa. Ohjeen lopputuloksen kannalta oli hyvin olennaista päästä haastattelemaan matkaoppaana toimineita kohdepäällikköä ja pääkonttorin työntekijöitä, sekä toimeksiantajan ulkopuolista asiantuntijaa.

Ohje on rajattu tilanteisiin, joihin asiakkaat yleisimmin joutuvat lomakohteissa. Haastatteluista keräämäni materiaalin pohjalta loin ohjeen matkaoppaille ja kohdepäälliköille siitä, kuinka toimia erilaisissa kriisi- ja poikkeustilanteissa.

Tulikallio, Voitto

**Operations in Crisis and Emergency Situations in a Holiday Resort**

Year 2015 Pages 32

---

The objective of this thesis is to improve Lomamatkat Ltd. and MatkaVekka Ltd. travel guides' and their supervisors' operations in crisis and emergency situations. Lomamatkat Ltd. and MatkaVekka Ltd. are both travel agencies and subsidiaries of Primera Travel Group and therefore jointly commissioned this thesis.

The theoretical framework of this thesis covers organizational communications and how to cope with problematic situations. This is a qualitative study. Theme interview, with semi-structured questions was the chosen research method.

Four interviews altogether were conducted. Three of the interviews were with the commissioner's employees and one of the interviews was with a security chief from a big education organization. It was very important to have the interviews with the commissioner's employees, who have been working as a travel guides. The security chief's interview gave a different perspective on the instructions.

In the analysis of the interviews, saturation points were scrutinized. Consequently, they were taken into account when the instructions were drawn up. Deviations were also examined and considered while establishing the instructions. The instructions' main focus is on crisis and emergency situations that the customers in a holiday resort may end up in.

Keywords: crisis, emergency, communication

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Opinnäytetyön tavoite ja rajaus.....	6
1.2	Toimeksiantajat .....	7
1.3	Lomamatkat Oy ja MatkaVekka Oy.....	7
2	Viestintä .....	8
2.1	Yrityksen viestintä .....	8
2.2	Sisäinen ja ulkoinen viestintä .....	9
2.3	Kriisiviestintä .....	10
3	Kriisi- ja poikkeustilanteet .....	10
3.1	Kriisi ja kriisin ulottuvuudet.....	11
3.2	Poikkeustilanteen määritelmä .....	12
3.3	Kriisitilanteisiin reagoiminen yrityksessä .....	12
3.4	Kriisitilanteisiin varautuminen.....	13
4	Haastattelut apuna ohjeen laatimisessa .....	14
4.1	Haastatteluiden toteutus .....	14
4.2	Haastatteluiden analysointi ja tulokset .....	15
5	Ohjeen arviointi .....	16
5.1	Oma arviointi .....	16
5.2	Toimeksiantajan arviointi .....	17
	Lähteet .....	18
	Kuviot .....	20
	Liitteet.....	21

## 1 Johdanto

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Lomamatkat Oy:n ja MatkaVekka Oy:n kriisiviestinnän, kriisitilanteiden ja poikkeustilanteiden hallinnan nykytilannetta ja kehittää sitä kautta ohje matkaoppaille, kohdepäälliköille ja matkanjohtajille matkakohteisiin erilaisia kriisitilanteita ja poikkeustilanteita varten. Keskityn opinnäytetyössä pääasiassa Lomamatkojen oppaiden toimintaan kriisi- ja poikkeustilanteissa, mutta työn pohjalta laadittava ohjeistus sopii käytettäväksi myös MatkaVekan kaupunki- ja kiertomatkakohteissa.

Tutkimus oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tutkimuksen menetelminä käytin puolistrukturoituja teemahaastatteluja. Haastattelin kolmea toimeksiantajan työntekijää ja tein yhden asiantuntijahaastattelun. Näiden haastattelujen perusteella tein kriisitilanteiden ja poikkeustilanteiden viestinnän ja tilanteiden hallinnan ohjeen matkakohteisiin.

Uskoin ammattilaisten haastattelujen perusteella tehtävän selvityksen riittävän ohjeen laatimiseen. En nähnyt tarpeelliseksi luoda sähköistä kyselyä isolle ryhmälle matkaoppaita, koska kysymyksiin vastaaminen olisi mahdollisesti johtanut lisäkysymyksiin, enkä tällöin olisi saanut tutkimuksen osalta olennaisia tietoja.

Kriisitilanteilla tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä esimerkiksi ryöstöjä, onnettomuuksia, tulipaloja ja kuolemantapauksia matkakohteissa. Ohjetta tehdessä on otettu huomioon myös lomakohteiden mahdolliset sosiaalityöntekijät, joihin kriisitilanteeseen joutunut asiakas tai lähimmäinen voi tukeutua. Poikkeustilanteiden ovat matkakohteissa hieman tavallisempia tapahatumia, joita ei luokitella kriiseiksi. Poikkeustilanteita tässä opinnäytetyössä ovat esimerkiksi varkaustapaukset, sairastumiset ja passin katoamiset. Ohjeen tarkoituksena on helpottaa ja nopeuttaa matkaoppaan ja kohdepäällikön työntekoa näiden tilanteiden sattuessa. Ohjeessa neuvotaan mihin ottaa yhteyttä eri tilanteissa ja kuinka toimia omaisten ja asiakkaiden kohdalla kriisi- tai poikkeustilanteessa.

Haastattelujen jälkeen analysoin haastatteluista saamani tiedot ja vastaukset. Haastattelujen pohjalta tein yleisen kriisi- ja poikkeustilanteiden ohjeen toimeksiantajille.

### 1.1 Opinnäytetyön tavoite ja rajaus

Opinnäytetyön haasteena oli päästä haastattelemaan mahdollisimman kokenutta matkaoppasta tai kohdepäällikköä, joka on itse joutunut selvittämään kriisi- ja poikkeustilanteita työssään. Uskoin matkaoppaan tai kohdepäällikön käytännön kokemuksella olevan merkittävä vaikutus siihen, että ohjeessa otettaisiin huomioon pienimmätkin yksityiskohdat kriisitilanteiden ja

poikkeustilanteiden hallintaan ja viestintään liittyen. Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia kriisi- ja poikkeustilanteiden ohje matkakohteisiin.

Kriisitilanteiden rajaaminen oli suurin haaste opinnäytetyötä aloittaessa. Kriisejä ja poikkeustilanteita on monenlaisia ja matkaoppaan tulee osata reagoida, viestiä ja toimia oikein kriisi- ja poikkeustilanteissa. Opinnäytetyön rajaus ulottuu tässä opinnäytetyössä asiakkaisiin kohdistuneisiin kriiseihin ja poikkeustilanteisiin. En nähnyt tarpeelliseksi laajentaa tutkimusta koskemaan mahdollisia organisaation julkisuuskriisejä tai talouskriisejä, niiden kriisiviestintää ja toimintoja. Tämä opinnäytetyö on toimeksiantajien toivoma, sillä heillä ei ollut ennestään valmiina kriisi- ja poikkeustilanteiden varalle laadittua yleistä ohjetta lomakohteisiin.

## 1.2 Toimeksiantajat

Opinnäytetyöni toimeksiantajina toimivat Lomamatkat Oy ja MatkaVekka Oy. Lomamatkat Oy on toiminut nykyisessä muodossaan vuodesta 2002 alkaen. Molemmat yritykset ovat osana Pohjoismaista Primera Travel Group - matkailukonsernia. Konsernilla on kahdeksan omaa lentokonetta, jotka liikennöivät Primera Air -yhtiön väreissä. (Tietoa Lomamatkat Oy:stä, 2015.) MatkaVekka on Hämeenlinnassa vuonna 1973 perustettu matkatoimistokonserni (tietoa MatkaVekasta, 2014.)

Primera Travel Group - matkailukonserniin kuuluu MatkaVekan ja Lomamatkojen lisäksi seitsemän muuta Pohjoismaista matkailualan yritystä. Vuonna 2011 Primera Travel Group lennätti yli miljoona asiakasta ympäri maailmaa. Konsernin liikevaihto oli tuolloin noin 650 miljoonaa euroa. Konsernin kaikki lentokoneet ovat uuden sukupolven Boeing 737-700 tai Boeing 737-800 merkkisiä, jotka takaavat mukavat pidemmänkin matkan lennot. Konsernin pääkonttori, lentokoneiden huoltoyksikkö ja tekninen osaaminen sijaitsevat Kööpenhaminassa (Primera Travel Group 2015.)

## 1.3 Lomamatkat Oy ja MatkaVekka Oy

Lomamatkat on Suomen viidenneksi suurin matkanjärjestäjä. Yrityksen palveluita käyttää noin 65000 asiakasta vuodessa. Lomamatkojen liikevaihto oli 44 miljoonaa euroa vuonna 2013. Lomamatkat matkanjärjestäjänä erottuu muista matkanjärjestäjistä tarjoamalla lomalentojaan 15 kotimaan lentokentältä. Lomamatkat on erikoistunut rantalomakohteisiin ja perhelomakohteisiin. Lomamatkat Oy palvelee noin 30 matkatoimistossa ympäri Suomen. Lomamatkat Oy tarjoaa asiakkailleen helppoa ja turvallista lomailua. Jokaisesta lomakohteesta löytyy ammattitaitoisia matkaoppaita ja pelkästään lomalle lähteminen on tehty asiakkaille mahdollisimman helpoksi ja mukavaksi lähimmältä lentokentältä. (Tietoa Lomamatkat Oy:stä, 2015.)

MatkaVekka panostaa henkilökohtaiseen palveluun ja yrityksellä on Suomen suurin matkamyymläverkosto. MatkaVekka on erikoistunut kiertomatkoihin, kaupunkilomiin ja kylpyläloimiin. Yrityksen keskeisiä arvoja ovat olla helposti lähestyttävä, tulosta tekevä, yhteistyökyykyinen ja eteenpäin menevä. (Tietoa MatkaVekasta, 2014.) MatkaVekka pyrkii tarjoamaan asiakkailleen laatua ja helppoutta. Yritys tavoittelee rentouttavilla ja elämyksellisillä seura-matkoillaan asiakkaita ympäri Suomea. Matkakohteita löytyy ympäri maailmaa. (MatkaVekka, 2013.)

## 2 Viestintä

Viestintä itsessään sisältää useita eri asioita. Terminä viestintä on nykyaikainen ja sen voi kohdata lähes kaikkialla. Viestinnällä voidaan tarkoittaa ihmisten välistä keskustelua, mutta myös kommunikointia eri medioiden kautta, kuten esimerkiksi television, lehtien tai internetin välityksellä. Viestintää tapahtuu lähes kaikkialla ja koko ajan. (Juholin 2009, 20)

Viestintä on jokapäiväistä toimintaa ihmisten, yritysten, organisaatioiden ja niiden sidosryhmien välillä. Nykyaikaiset sähköiset viestimet mahdollistavat nopean tiedonvälityksen ympäri maailmaa. Siinä missä nykyaikaiset viestimet nopeuttavat ja helpottavat viestintää, ne myös luovat haasteita, etenkin kriisiviestinnässä. Tapahtumat, jotka kantautuivat ihmisten tietoisuuteen vasta päivien päästä lehtien välityksellä, ovat nykyään sosiaalisen median myötä hetkessä laajassa levityksessä ihmisten keskuudessa.

### 2.1 Yrityksen viestintä

Yritykset viestivät oman sisäisen yhteisön ja ulkoisen verkoston kanssa. Viestintä on erittäin tärkeä osa lähes kaikissa yrityksen toiminnoissa. Viestintä on mukana isossa roolissa, oli kyse tuotannosta, toimistotyöstä, asiakaspalvelusta, myyntityöstä, markkinoinnista tai johtamisesta. (Kortetjärvi-Nurmi 2004, 9) Mitä paremmin yritys ottaa huomioon sidosryhmien toiveet viestinnässä, sitä todennäköisemmin yritys menestyy. Jokainen sidosryhmä liittyy eri tavoin yrityksen toimintaan, tämän takia nämä kaikki tulisi huomioida viestinnässä. Suurin ongelma-kohta yrityksen viestinnässä on, että viestintää ei ymmärretä oikein. Tämän takia viestinnän pitää olla kansantajuista, yksinkertaista ja selkeää. (Juholin 2009, 35 - 42)

Yrityksen johto ja viestintähenkilöstö päättää miten yrityksen viestinnän tulee tapahtua ja luovat usein yritykselle viestintästrategian. Viestintästrategialla määritetään henkilöstölle tietynlainen linja, johon kaikkien on sitouduttava. Jottei viestintästrategia jää pelkästään suunnitelmaksi, on käytännön toteutuksen tapahduttava yrityksen sisällä. (Juholin 2009, 77)



Yrityksen viestinnän pystyy jakamaan moneen osaan. Kauhanen 2004, mukaan yrityksen viestintä jakautuu kolmeen perusmuotoon. Nämä muodot ovat kirjallinen viestintä, henkilökohtainen kanssakäyminen ja sähköinen viestintä.



Kuvio 1: Työyhteisön perusmuodot (Kauhanen 2004, 173)

Kauhasen luettelemat viestinnän perusmuodot toimivat tässäkin opinnäytetyössä yksinkertaisena ja helpposelitteisenä mallinnuksesta viestinnän virrasta kriisi- ja poikkeustilanteiden hoitamisessa. Kaikki nämä kolme viestinnän perusmuotoa näkyvät matkaoppaan työssä. Henkilökohtaista kanssakäymistä käytetään matkaoppaan, kohdepäällikön ja asiakkaiden välisessä viestinnässä. Sähköistä ja kirjallista viestintää käytetään yrityksen sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä sähköpostitse ja kirjallisia dokumentteja laatiessa.

## 2.2 Sisäinen ja ulkoinen viestintä

Sisäisen ja ulkoisen viestinnän oikeanlainen jako yrityksen sisällä ja siihen liittyvien sidosryhmien välillä on haasteellista. Etenkin ulkoisessa viestinnässä tulisi ottaa tarkasti huomioon mitä ja miten eri sidosryhmien kanssa viestitään. Yrityksen viestintä jaetaan sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Sisäisessä viestinnässä on kyse yrityksen henkilöstön välisestä vuorovaikutuksesta ja informaation välityksestä. Ulkoisella viestinnällä tarkoitetaan yrityksen ulkopuolisten sidosryhmien kanssa kanssakäymistä. (Viitala & Jylhä 2010, 263)

Tässä opinnäytetyössä viestintä keskittyy pääpiirteittäin yrityksen sisäiseen viestintään, vaikkakin kriisiviestintään sisältyy ulkoista viestintää. Sisäinen viestintä kriisin sattuessa vaatii Lomamatkojen ja MatkaVekan työyhteisön omaa tiedottamista, jotta tilanteeseen liittyvät ja tarvittavat henkilöt pysyvät ajan tasalla tapahtumista. Ulkoinen viestintä kriisitilanteissa on esimerkiksi suurlähetystöihin ja kriisitilanteeseen joutuneen asiakkaan omaisiin yhteydenpitoa. Ulkoiseen viestintään sisältyy myös yritysten julkisuuteen antamat lausunnot kriisitilanteista.

### 2.3 Kriisiviestintä

Lähtökohtaisesti kriisiviestinnän tehtävänä on lieventää kriisin kielteisiä vaikutuksia kommunikation kautta ja edesauttaa tilanteen selvittämistä. Usein korostetaan kriisiviestinnän ennaltaehkäisyä ja sen merkitystä, mutta käsite on ristiriitainen, koska kriisistä ei haluta viestiä, jos se ei toteudu. (Lehtonen, 2009, 10.) Kriisiviestinnän tavoitteena on pitää organisaation mainetta yllä ja turvata toiminnan jatkuvuus parhaalla mahdollisella tavalla. Useat organisaation kriisitilanteista eivät ole tapahtuneet äkillisesti tai arvaamatta. Pienet ongelmat ovat päässeet kasvamaan suuremmiksi ja sosiaalisen median välityksellä ne ovat levinneet nopeasti eteenpäin. (Tuominen 2013,169.)

Käytännössä yrityksen kriisiviestintä ei poikkea yrityksen muusta viestinnästä. Kriisiviestinnässä on periaatteessa samat toimintatavat. Kriisiviestintä on nopeaa viestintää, jonka tavoitteena on säilyttää julkisuudessa ja yrityksen sisällä oikea kuva tilanteesta. Kriisiviestinnän tarkoituksena on myös yrityksen toimintaedellytysten ja jatkuvuuden turvaaminen. (Karhu & Henriksson 2008, 29 - 30)

Kriisi on lähes aina negatiivinen tapahtuma. Kriisiviestinnän tulee olla luotettavaa, nopeaa, helposti ymmärrettävää, aktiivista ja avointa tietoa välitettäväksi. Kriisiviestinnässä olisi välitettävä vaikeaselkoista ammattisanastoa, jotta kriisistä saadaan oikea kuva. Mitä helpommin ymmärrettävää ja kansantajuista kieltä viestinnässä käytetään, sen tehokkaampaa se on. Kriisiviestinnässä tiedottaminen on hoidettava keskitetysti, jotta viestinnässä säilyy sama sisältö kautta linjan. On myös varauduttava siihen, että joitakin asioita pitää oikaista, jottei vääriä huhuja synny tai huhuilta niin sanotusti katkaistaan siivet. (Karhu & Henriksson 2008, 27 - 30)

### 3 Kriisi- ja poikkeustilanteet

Kriisi- ja poikkeustilanteiden luonteet ovat erilaisia. Kriiseissä viestinnän ja toiminnan pitää olla nopeaa, jotta yrityksen sisällä ollaan ajan tasalla tapahtumista. Poikkeustilanteet ovat

vahingon määrältään pienempiä, eivätkä vaadi yrityksen sisällä yhtä akuuttia tiedottamista kuin kriisit.

### 3.1 Kriisi ja kriisin ulottuvuudet

Kriisillä tarkoitetaan yllättävää tapahtumaa, joka on uhkana työntekijöille, asiakkaille, yrityksen aineelliselle omaisuudelle ja maineelle. Kriisitilanne voi olla luonnon katastrofi, ryöstö, äkillinen onnettomuus tai hitaasti etenevä tapahtumaketju joka koituu yritykselle uhaksi. (Juholin 2009, 299)

Kriisi saattaa olla kuitenkin paljon muutakin kuin useita kuolonuhreja vaatinut onnettomuus tai luonnon katastrofi. Teoreettisella tasolla kriisillä tarkoitetaan äärimmäisten ristiriitaisuuksien tilaa, joka uhkaa yksilön tai organisaation välitöntä ympäristöä. Kriisin syyt voivat olla objektiivisia tai subjektiivisia. Objektiivinen syy voi olla esimerkiksi luonnon katastrofi ja subjektiivinen syy voi olla esimerkiksi ihmisen aiheuttama onnettomuus. (Iivari 2011, 4.) Kriisiksi voidaan luokitella esimerkiksi ryöstö, raiskaus tai sairausepidemiat. Tällaisten tilanteiden huonosti hoitaminen on vaaraksi yrityksen maineelle. Kriisien ennaltaehkäiseminen on mahdollista, mutta kriisien oikeanlaisella hallinnalla pyritään vähentämään niistä aiheutuvia vahinkoja. Oli kyse mistä tahansa kriisistä, yrityksen tulisi olla varautunut kriisitilanteiden sattuessa. (Karhu & Henriksson 2008, 22 - 25)

Yhteiskunnalliset siviilikriisit voidaan lajitella kolmeen eri pääalueeseen. Luonnononnettomuudet ja katastrofit ovat yksi alue. Siihen kuuluvat esimerkiksi tulivuorenpurkaukset, maanjäristykset ja tsunamit. Toiseen pääalueeseen kuuluu ihmisten aiheuttamat tahalliset tai tahattomat onnettomuudet, kuten pommi- ja terrori-iskut, tai inhimillisestä virheestä tai tekniikasta viasta johtuvat onnettomuudet. Viimeinen pääalue on sairaudet ja pandemiat. Lisäksi julkiset tai yksityiset organisaatiot voivat ajautua keskelle kriisiä, joka voi johtua mistä tahansa organisaation ulkopuolelta tai sen sisältä syntyneestä tahallisesta tai tahattomasta syystä. Tällaisia kriisejä ovat poliittiset kriisit ja skandaalit eli huonoa julkisuuskuvaa aiheuttavat tapahtumat, taloudellisista ja tuotannollisista syistä syntyvät kriisit sekä mainekriisit, joissa organisaation tai organisaatiota edustavan henkilön maine tulee kyseenalaistetuksi julkisuudessa. (Korpiola 2011, 11-12.)

Kriisejä ja poikkeustilanteita sattuu kaikille, niin yrityksille kuin asiakkaillekin. Niitä ei voi välttää, mutta niihin voidaan kuitenkin varautua ja pahimmat mahdolliset vahingot voidaan välttää, kun toimitaan oikein. Kriisin- ja poikkeustilanteidenhallinta esittää pääroolia, kun ei-toivottuja tilanteita tapahtuu. Pahimman varalle pitää olla varautunut ja tietää mitä tehdä eri eri tilanteissa. Tässä opinnäytetyössä mainitsen muitakin kriisejä ja poikkeustilanteita,

mutta keskityn tekemään yleistä kriisi- ja poikkeustilanteiden ohjeistusta matkaoppaille ja kohdepäälliköille lomakohteisiin. Haastatteluissa otan huomioon yleisimmät kriisi- ja poikkeustilanteet lomakohteissa ja pyrin löytämään parhaat ratkaisut niiden hallintaan ja viestinnän onnistumiseen.

### 3.2 Poikkeustilanteen määritelmä

Poikkeustilanteet ovat mittakaavassa pienempiä kuin kriisit ja ne kohdistuvat usein vain yhteen tai muutamaankin henkilöön. Poikkeustilanteet eivät kata kriisin määritelmiä ulkoministeriön mukaan. Poikkeustilanteet ovat jokapäiväisempiä ongelmia, joita esiintyy esimerkiksi lomakohteissa tai kiertomatkoilla. Näitä tilanteita ovat esimerkiksi passin tai muun pienomaisuuden katoaminen. Poikkeustilanteet saattavat olla ikäviä asioita asiakkaille, etenkin kun tällaista tapahtuu lomalla, kun kaiken pitäisi olla täydellistä ja mukavaa. Silti nämä tilanteet eivät ole kriisejä, vaikka asiakkaasta siltä tuntuisi.

Poikkeustilanteen ja kriisin ero löytyy tilanteiden mittasuhteista ja vahingon määrästä. Jos yksi asiakas loukkaa jalkansa ja joutuu sairaalahoitoon, se ei riitä kriisin määritelmäksi. Jos useampi asiakas loukkaantuu vakavasti retkeilybussin kolarissa, tai yksikin ihminen kuolee, tällöin kyseessä on kriisi, joten tilanne vaatii kriisiviestintää. (Haastattelu Lomamatkat, 28.10.2015)

### 3.3 Kriisitilanteisiin reagoiminen yrityksessä

Kriisien tapahtuessa työntekijöiden ja yrityksen johdon pitäisi heti tietää miten toimia. On pystyttävä reagoimaan tilanteeseen ja selvitettävä mistä kriisissä on kyse, mitä tietoja on käytettävissä, miten ulkomaailma reagoi sekä yrityksen sidosryhmien ja työntekijöiden reaktiot kriisiin (Skoglund 2004, 77 - 79). Tässä opinnäytetyössä kriisitilanteeseen reagoija on kohdepäällikkö ja matkaopas. Kriisitilanteen ensimmäisten askeleiden hoitamisen jälkeen matkaopas tiedottaa tapahtuneesta kohdeoppaalle ja kohdeopas tiedottaa asiat yrityksessä eteenpäin. Tämän jälkeen johto tekee tarvittavat toimenpiteet median ja muiden sidosryhmien kanssa, jos näkee tarpeelliseksi. Kriisitilanteissa pitää ottaa huomioon media ja muut tahot, joita saattaa kiinnostaa mitä on tapahtunut, mitä on tehty, mitkä ovat seuraukset, mitä tulaaan tekemään ja mistä tapahtuma on voinut johtua (Skoglund 2004, 77 - 79).

Yrityksissä kriisit voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin kriiseihin. Eri aloilla toimivat yritykset kohtaavat usein erilaisia kriisejä. Jotta yritys kykenee käsittelemään kriisejä, on kriisistrategia aloitettava kriisien kartoituksella. Yrityksen tulee ottaa huomioon oman alansa mahdolliset äkilliset kriisit ja hitaasti kehittyvät kriisit. Matkaoppaan ja kohdepäällikön tulee osata auttaa asiakasta kriisitilanteessa parhaalla mahdollisella tavalla. Eri lomakohteissa on eri lain-

säädännöt ja toimintatavat. Kriisi- ja poikkeustilanteiden ohje on rajattu tilanteisiin, joihin matkaoppaat ja kohdepäälliköt joutuvat työssään. Karhu ja Henriksson (2008, 33 - 36) luettelevat seuraavia tavanomaisia kriisien aiheuttajia:

- Onnettomuudet ovat äkillisiä yrityksen toimintaan vaikuttavia kriisejä, joihin tulee reagoida erittäin nopeasti. Onnettomuuksia ovat muun muassa bussikolarit, tulipalot, luonnonmullistukset ja henkilövahingot.
- Väkivaltaan perustuvat kriisit kuten terrori-iskut, pommiuhka, kiristys, ryöstöt, raiskaukset tai tietomurrot. Väkivallanteot kohdistuvat tarkoituksella yritykseen, sen asiakkaisiin tai toimitiloihin.
- Talouskriisit vaihtelevat toimialoittain. Esimerkiksi tuotantokatkot tai raaka-ainepula saattavat johtaa joillakin toimialoilla talouskriisiin. Matkatoimistojen kohdalla syynä voi olla esimerkiksi taantuma, lama, äkilliset talouden tai rahan arvon heittelyt valtioittain.
- Henkilöstökriisit voivat johtua lakoista, irtisanomisista, syrjinnästä, työpaikkakiusaamisesta tai työsuojelun puutteesta.
- Julkisuuskriisit johtuvat yleensä arkaluontoisten asioiden vuotamisesta mediaan, salailu- ja petossyytöksistä ja puutteellisesta mediatiedottamisesta

### 3.4 Kriisitilanteisiin varautuminen

Kriisitilanteisiin varautumisella tarkoitetaan riskien ja uhkien kartoitusta. Analysoimalla mahdollisimman tarkasti kriisitilanteita, saavutetaan mahdollisimman hyvä valmius kriisien varalta. Kriisitilanteisiin varautumisessa pitää ottaa huomioon, että mitä tahansa voi tapahtua. Yleisesti ottaen aineelliset vahingot on korvattavissa vakuutuksilla, mutta aineettomia vaurioita ei ole niin helppo korvata. Kunnollisella varautumisella kriisitilanteisiin pystytään ennaltaehkäisemään ja minimoimaan vahinkoja. (Skoglund 2004, 9 - 20.)

Tässä opinnäytetyössä kriisi- ja poikkeustilanteisiin varautumisella pyritään nopeuttamaan ja helpottamaan matkaoppaiden ja kohdepäälliköiden työtä näiden tilanteiden tapahtuessa. Aineellisten vahinkojen korvattavuus kriiseissä hoituu useimmissa tapauksissa vakuutuksilla. Esimerkiksi jos asiakas joutuu ryöstön kohteeksi, hukkaa passinsa tai hänen omaisuutensa tuhoutuu matkan aikana, asiakkaan matkavakuutus auttaa korvaamaan aiheutuneet vahingot. Tilannetta hankaloittaa huomattavasti, jos asiakkaalta puuttuu matkavakuutus. Aineettomien

vahinkojen korvaamisessa asiakkaille tulee ottaa huomioon sosiaalinen ja henkinen tuki, koska vakuutuksista ei välttämättä ole näissä tilanteissa hyötyä. Jos asiakas esimerkiksi raiskataan, loukkaantuu vakavasti tai pahimmassa tapauksessa kuolee, matkaoppaiden tulee osata toimia asiakkaan ja hänen läheistensä etujen mukaisesti ja pystyä auttamaan asiakasta ja läheisiä mahdollisimman hyvin.

Kun riskit ja uhkat on tunnistettu, on mietittävä yksilöllisesti riskin ja uhan vaikutus toimintaan. Kriisi- ja poikkeustilanteiden seurausten ja analysointien jälkeen on mietittävä tilanteisiin käytettävät resurssit. Näihin tilanteisiin varautuminen ei ole kertaluontoista, vaan jatkuva kehitys ja seuranta ovat iso osa kriisit- ja poikkeustilanteisiin varautumista. (Skoglund 2004 9 - 20)

#### 4 Haastattelut apuna ohjeen laatimisessa

##### 4.1 Haastatteluiden toteutus

Haastatteluihin valmistautuminen tapahtui teoriaan tutustumisella. Ennen haastatteluja loin haastatteluja varten kysymyspatteriston/haastattelun apurungon, jonka esitin jokaiselle samassa muodossa. Yritin selvittää tilastokeskuksesta mitkä kriisit tai poikkeustilanteet ovat yleisimpiä ja mitä suomalaisille tapahtuu lomamatkoillaan. Tilastokeskuksella ei ollut antaa tilastoja näistä tapahtumista. Sain toimeksiantajalta listan yleisimmistä poikkeustilanteista, joihin matkaoppaiden on syytä varautua lomakohteissa. Lisäsin listaan vielä muutaman kriisitilanteen, jotka katsoin teorian pohjalta järkeväksi ottaa huomioon haastatteluja tehdessä. Haastattelun apurungon lisäksi minulla oli kriisi- ja poikkeustilanteiden hallintaa vaativien tilanteiden lista haastattelujen tukena. Haastattelukysymyksien lisäksi selvitin, kuinka listalla olevat tilanteet ja tilanteiden viestintä tulisi hoitaa. Kriisi- ja poikkeustilanteiden hallintaa vaativien tilanteiden listalta löytyy myös yleisimmin tarvittut puhelinnumerot, esimerkiksi Suomen suurlähetystöön ja pääkonttorille. Listaan tulee myös tyhjä kenttä, johon voi jälkeinpäin laittaa tärkeimmät puhelinnumerot ja yhteystiedot lomakohteittain.

Pääsin haastattelemaan neljää henkilöä, näistä kolme oli Lomamatkat Oy:n työntekijöitä ja yksi haastatteluista oli toimeksiantajien ulkopuolinen asiantuntijahaastattelu. Jokaisesta haastattelusta sai erilaista perspektiiviä ohjeen muodostamiseksi. Ensimmäinen haastattelu oli asiantuntijahaastattelu 28.9.2015. Haastateltava asiantuntija on turvallisuuspäällikkö isossa koulutusorganisaatiossa. Tämän haastattelun tarkoitus oli saada toimeksiantajien ulkopuoliselta ammattilaiselta tietoa ja osaamista kriisi- ja poikkeustilanteiden hallintaan ja viestintään liittyen. Toimeksiantaja yritysten ulkopuolisen henkilön haastattelemisen oli mielestäni hyvä lisä ohjeen muodostamiseen, koska häneltä tuli informaatiota ja näkemystä hieman eri kannalta, kuin muissa haastatteluissa.

Haastattelun 28.10.2015 toimeksiantajan laadunvalvoja/tuotantokoordinaattoria ja tuotepäällikköä. Haastattelu toi selkeästi syvyyttä opinnäytetyöhön. Minulle tuli selväksi kriisin ja poikkeustilanteen ero, joka matkanjärjestäjille on määritelty. Poikkeustilanteiden määritelmä ja eroavaisuus kriisitilanteista oli merkittävä tieto opinnäytetyöni lopputuloksen kannalta. Haastattelussa erittäin olennaista oli myös saada vastauksia siihen, kuinka hoidetaan yrityksen viestintä, kriisiviestintä sekä kriisien ja poikkeustilanteiden hallinta. Haastateltavilla oli kokemusta matkaoppaan työstä, joten heillä oli runsaasti tietoa, osaamista ja näkemystä kriisi- ja poikkeustilanteiden hoitamisesta sekä matkaoppaiden osallistumisesta viestintään.

Viimeinen haastattelu käytiin 4.11.2015 ja haastettava henkilö oli toimeksiantajan matkakohteen kohdepäällikkö. Haastatettava henkilö on kokenut kohdepäällikkö, joka on aiemmin työskennellyt pitkään matkaoppaana. Haastattelu oli erittäin tärkeä ja antoisa etenkin kriisi- ja poikkeustilanteiden hallintaan liittyvissä asioissa. Ohjeen kannalta oli hyvin tärkeä saada tietoa siitä, kuinka tilanteet hoidetaan paikan päällä alusta loppuun, ensimmäisestä asiakas-kontaktista lähtien.

#### 4.2 Haastatteluiden analysointi ja tulokset

Haastattelujen analysoinnissa etsin haastattelukysymyksistä saturaatiopisteen saavuttaneita vastauksia ja tärkeitä huomioonotettavia poikkeamia. Lomamatkojen työntekijöiden vastauksissa oli erittäin paljon yhtäläisyyksiä, etenkin yrityksen viestintään liittyvissä kysymyksissä. Asiantuntijahaastattelun vastaukset toimeksiantajaan liittyvissä kysymyksissä poikkesivat ymmärrettävästi muihin haastatteluihin verrattuna. Asiantuntijahaastattelusta sain tärkeitä poikkeamia vastauksissa yleisesti siihen, kuinka kriisi- ja poikkeustilanteissa tulisi toimia, jos vain resurssit antavat myöden. Nämä poikkeamat ovat tärkeitä lisiä ohjeeseen.

Lomamatkojen työntekijöiden haastatteluissa lähes kaikkien kysymysten kohdalla vastauksissa saavutettiin saturaatiopiste. Nämä vastaukset oli helppo ottaa käyttöön ohjeen muodostamisessa. Tietenkin poikkeamiakin vastauksista löytyi, mutta ei ristiriitoja. Nämä haastattelut loivat vahvan rungon kriisi- ja poikkeustilanteiden ohjeelle. Asiantuntijahaastattelu loi hyvän pohjan ensimmäisenä haastatteluna ja antoi toimeksiantajayritysten ulkopuolista näkemystä yleisesti siitä, kuinka tilanteet tulisi hoitaa organisaatioissa. Kuviossa 2 on esimerkki, kuinka toimia kriisi- tai poikkeustilanteessa.



Kuvio 2: Kriisi- ja poikkeustilanteen viestintä (Haastattelu Lomamatkat 2015.)

## 5 Ohjeen arviointi

### 5.1 Oma arviointi

Opinnäytetyön lopputuloksena on yleinen ohje lomakohteisiin kriisi- ja poikkeustilanteiden hallintaan ja viestintään. Ohjeeseen on tehty myös tärkeimmille yhteystiedoille oma osionsa. Ohje on luotu ammattilaisten antamien haastattelujen perusteella. Ohjeen on tarkoitus olla selkeä ja yksinkertainen, jotta matkaoppaat ja kohdepäälliköt osaavat tulkita sitä oikein. Ohje voidaan lähettää matkaoppaille ja kohdepäälliköille sähköisesti, tai se voi olla esimerkiksi tulostettuna jokaisessa matkakohteessa.

Ohjeen tekemisessä tarvittiin kaikkia haastatteluja. Ohjeen tekemisessä haastavinta oli haastattelukysymysten muodostaminen. Kysymysten oli tarkoitus olla sellaisia, että niiden vastaukset olisivat hyödyksi ohjeen muodostamisessa. Helpointa ohjeen tekemisessä oli tilantei-



den toiminta- ja viestintäjärjestyksien laatiminen. Huolellisen pohjatyön ja onnistuneiden haastattelujen ansiosta lopullisen ohjeen suunnittelu ja toteutus oli suhteellisen helppoa.

Koska matkakohteet ja näiden maiden käytännöt voivat poiketa toisistaan suurestikin, täytyy ohjeeseen tehdä myöhemmin tarvittavat yksilölliset muutokset tai tarkennukset matkakoh-teittain. Ohjeen muokkaaminen ja asioiden lisääminen siihen on helppoa, koska ohje on Microsoft Word - asiakirja muodossa. Kriisi- ja poikkeustilanteiden ohje löytyy tämän opinnäyte-työn liitteessä 3.

## 5.2 Toimeksiantajan arviointi

Ohjeistus on laadittu selkeästi ja siihen on kirjattu tärkeimmät mahdollisesti eteen tulevat kriisi- ja poikkeustilanteet. Ohjeelle on todellista tarvetta, sillä vastaavaa ei ole matkakoh-teissamme aiemmin ollut käytössä. Ohje on tehty haastattelujen pohjalta ja toimeksiantajan ohjeet ja korjaustoiveet on huomioitu hyvin.

Selvityksen lopussa olevasta yhteystietokaavakkeesta on varmasti todellista hyötyä, kun koh-depäällikkö voi kauden alkaessa kirjata ylös tärkeimmät puhelinnumerot. Kohdepäällikölle jää vastuu ohjeen jakamisesta kaikille oppaille.

Ohjeeseen olisi hyvä lisätä vielä selkeästi päivämäärä, jolloin ohje on tehty ja mahdolliset jatkotoimenpiteet. Kenelle jää vastuu manuaalin päivittämisestä jatkossa, jos yhteystiedot muuttuvat? Ohjeessa kannattaa myös korostaa, että tiedot perustuvat vuoden 2015 tietoihin.

## Lähteet

Iivari, P. 2011. Yrityksen kriisi ja sen hallinta. Kriisinhallinta osana turvallisuusjohtamista matkailuyrityksessä. Sisäasiainministeriö.

Juholin, E. 2009. Communicare! - Viestintä strategiasta käytäntöön. 5. painos. Porvoo: Infor

Karhu, M. & Henriksson, A. 2008. Skandaalit & Katastrofit käytännön kriisiviestintäopas. Keuruu: Infor

Kauhanen, J. 2004. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. 5. - 6. painos. WSOY. Vantaa.

Korpiola, L. 2011. Kriisiviestintä digitaalisessa julkisuudessa. Kuopio: Suomen Graafiset palvelut Oy.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Rosenström, A. 2004. Yritysviestinnän ABC. 4.-6. painos. Edita Prima Oy. Helsinki.

Lehtonen, J. 2009. Ettei pahin tapahtuisi, riski- ja kriisiviestinnän perusteet. Helsinki: Mainostajien Liitto.

Skoglund, T. 2004. Yrityksen kriisinhallinta. Johtajuus ja viestintä.

Tuominen, P. 2013. Virtuaalimaine. Helsinki: Talentum.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2010. Liiketoimintaosaaminen: menestyvän yritystoiminnan perusta. 1-4. painos. Edita Publishing Oy. Helsinki.

## Sähköiset lähteet

Lomamatkat 2015. Tietoa Lomamatka Oy:stä. Viitattu 29.09.2015

<http://www.lomamatkat.fi/yleista/tietoa-yrityksesta/>

MakkaVekka 2014. Tietoa MatkaVekasta. Viitattu 10.07.2015.

<https://www.matkavekka.fi/tietoa-matkavekasta>

Primera Travel Group 2015. <http://www.primeragroup.com/>

Ulkoasiainministeriö 2015. Viitattu 21.09.2015.

<http://formin.finland.fi/Public/default.aspx?nodeid=49392&culture=fi-FI&contentlan=1>

### Julkaisemattomat lähteet

Haastattelu Asiantuntija, 28.9.2015.

Haastattelu Lomamatkat, 28.10.2015.

Haastattelu Kohdepäällikkö 4.11.2015

## Kuviot

Kuvio 1: Työyhteisön perusmuodot (Kauhanen 2004, 173) .....	9
Kuvio 2: Kriisi- ja poikkeustilanteen viestintä (Haastattelu Lomamatkat 2015.).....	16

## Liitteet

Liite 1: Haastattelun apurunko .....	22
Liite 2: Kriisi- ja poikkeustilanteiden lista .....	24
Liite 3: Kriisi- ja poikkeustilanteiden ohje .....	25

Liite 1: Haastattelun apurunko

Päivämäärä:

Haastateltavan nimi:

Työtehtävä:

1. Mitkä asiakkaisiin kohdistuvat kriisit olisivat sellaisia, jotka vaativat matkaoppaalta kriisiviestinnän aloittamista?

2. Kriisiviestintä käytännötilanteissa

- Kuinka matkaoppaan tulee toimia, jos asiakas on ryöstetty tai kokenut muuta aineellista vahinkoa?
- Kuinka matkaoppaan tulee toimia, jos asiakas on kokenut aineetonta vahinkoa, esimerkiksi raiskattu? Kuinka toimia kriisissä, jossa ei tapahtuisi fyysistä, mutta aineetonta vahinkoa asiakkaalle?
- Kuinka matkaoppaan tulee toimia, jos asiakas loukkaantuu vakavasti ja joutuu sairaalaan tai kuolee?

3. Miten kriisiviestintää voisi mielestäsi kehittää yrityksessä matkakohteissa ja matkaoppaiden osalta?

4. Viranomaiset ja suurlähetystöt

- Missä kaikissa kriisitilanteissa matkaoppaan tulee heti ilmoittaa viranomaisille?
- Missä kaikissa kriisitilanteissa matkaoppaan tulee heti ilmoittaa suurlähetystöön?
- Missä kriisitilanteissa matkaoppaan pitäisi ensin ilmoittaa asiasta kohdepäällikölle tai esimiehelleen?
- Miten kriisiviestintä viranomaisten tai suurlähetystön kanssa olisi mielestänne paras hoitaa?

5. Sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen kriisistä

- Tiedotatteko sisäisesti kaikki kriisitilanteet? Minne asti tiedottaminen yrityksessä yltää?

- Mitä kanavia matkaoppaat voi käyttää kriisiviestinnässä?
- Kuinka suuresta onnettomuudesta tai tapaturmasta pitää olla kyse, jotta viestintä olisi ulkoista viestintää ja tiedottaisitte asiasta yrityksen ulkopuolelle?
- Miten arvioitte tai kuka arvioi tiedotustarpeen kriiseissä, niin sisäisesti kuin ulkoisesti-kin?

6. Arvioidaanko kriisin jälkeen, miten kriisinhallinta ja kriisiviestintä onnistui?

Liite 2: Kriisi- ja poikkeustilanteiden lista

**Pahoinpitelyt, raiskaukset tai muut asiakkaisiin kohdistuneet aineettomat vahingonteot**

**Rahat on varastettu, loppuneet tai pankki/luottokortti katoaa**

**Passi on varastettu tai kadonnut ja passin uusiminen**

**Pidätykset- ja vangitsemistilanteet**

**Sairastapaukset, liikenne- ja muut onnettomuudet**

**Mielenterveyden järkkyminen**

**Kadonnut asiakas**

**Kuolemantapaukset**

**Tulipalot**

**Luonnonkatastrofi**

**Terroriteot / muut yllättävät poikkeustilanteet**

**Mielenilmaukset ja mielenosoitukset**



Liite 3: Kriisi- ja poikkeustilanteiden ohje

## Kriisi- ja poikkeustilanneohje lomakohteisiin

Tämä ohje on tehty helpottamaan ja nopeuttamaan matkaoppaita ja kohdepäälliköitä yksinkertaisimpien kriisi- ja poikkeustilanteiden hallinnassa ja viestinnässä. Ohjeesta löytyy myös tärkeimmät yhteystiedot Suomeen ja lomakohteessa.

Matkaoppaan tulee aina ensisijaisesti tiedottaa tapahtumista kohdepäällikölle ja kohdepäällikkö tiedottaa tapahtumat pääkonttorille. Jos kohdepäällikkö on liian kiireinen kriisin tai poikkeustilanteen hoitamisessa, mahdollisesti loukkaantunut tai muuten kykenemätön tiedottamaan tapahtumista pääkonttorille, tällöin matkaoppaan tulee tiedottaa tapahtumista pääkonttorille. Matkaoppaan tulee aina ensiksi tiedottaa pääkonttorille tilanteissa, jotka koskettavat laajempaa ihmisryhmää, kuten vakavissa onnettomuustilanteissa tai luonnonkatastrofin iskiessä. Tilanteista ja tapahtumista ei saa kertoa mitään julkiseen jakoon, ei medialle eikä sosiaaliseen mediaan. Medialle tiedottaminen tapahtuu aina toimitusjohtajan tai johtoryhmän toimesta.

Viranomaisten ja suurlähetystön kanssa viestintä tulisi aina hoitaa kirjallisesti, ainoastaan akuuteissa tilanteissa soittamalla. Viestinnän tulee olla nopeaa, kansantajuista ja selkeää, jotta vältetään väärinkäsityksiltä. Akuuteissakin tilanteissa on vältettävä hätiköintiä ja pyrittävä vastaamaan viranomaisten tai suurlähetystön kysymyksiin selkeästi: mitä on tapahtunut, missä, milloin, kuinka monta loukkaantunut tai menehtynyt.

Kaikki kriisi- ja poikkeustilanteet pitää kirjata ylös, koska tilanteet saattavat vaatia jatkoselvitystä tulevaisuudessa. Kirjattuna tilanteiden uudelleenkäsittely on helpompaa. Kaikki tilanteet pitäisi myös analysoida, mukaan lukien läheltä ”piti-tilanteet”. Arvioimalla tilanteiden hallintaa ja etenemistä yritys ja työntekijät pystyvät kehittämään toimintaansa ja mahdollisesti jopa ennaltaehkäisemään joitakin tilanteita tulevaisuudessa.

### **Toiminta henkilönä**

Oli tilanne mikä tahansa, pyri pysymään rauhallisena ja välttämään itse joutumasta vahingon kohteeksi tai muuten vaaralliseen tilanteeseen. Pyri kertomaan tapahtuneesta selkeästi eteenpäin viranomaisille, pääkonttorille ja suurlähetystöön. Jos mahdollista, niin toimi yhteistyössä työparisi kanssa ja tehkää selkeä työnjako. Auta asiakkaita parhaasi mukaan. Älä tee mitään, mistä et ole varma.

**Selvitä seuraavat asiat ja toimi näin aina, kun on kyse kriisi- tai poikkeustilanteesta:**

- ↓ Jos mahdollista, niin ota työkaveri mukaan selvittämään tilannetta
- ↓ Mitä on tapahtunut / kuka on vahingonaiheuttaja?
- ↓ Onko vaaraa mahdollisille lisävahingoille?
- ↓ Jos tilanne vaatii, soita poliisi tai ambulanssi paikalle
- ↓ Tarvitseeko asiakas lääkäriä tai milloin on käynyt lääkärissä?
- ↓ Asiakkaan nimi ja yhteystiedot matkakohteessa ja Suomessa
- ↓ Missä asiakkaan passi on?
- ↓ Onko asiakkaalla matkavakuutusta?
- ↓ Kun tilanne on pääpiirteittäin selvillä, tiedota tapahtumista kohdepäällikölle kirjallisesti tai puhelimitse tilanteen vakavuuden mukaan.
- ↓ Kohdepäällikkö tiedottaa tapahtumista pääkonttorille tarpeen mukaan heti puhelimitse tai viimeistään viikkoraportissa
- ↓ Kaikki tilanteet ja tapahtumat kannattaa dokumentoida asiakkaan ja matkanjärjestäjän suojaksi

**Pahoinpitelyt, raiskaukset tai muut asiakkaisiin kohdistuneet aineettomat vahingonteot**

1. Matkaoppaan tulee muistaa oma turvallisuus. Vakavissa pahoinpitelytilanteisiin (perheväkivalta tms.) ei mennä ikinä yksin. Säilytä tilanteissa objektiivisuus, älä ota puolia. Asiakkaiden välisistä väkivaltatilanteissa osapuolet on erotettava ja mahdollisesti siirrettävä eri hotelleihin.
2. Raiskauksissa asiakkaan on heti hakeuduttava lääkäriin. Todisteiden saamiseksi on tärkeää, ettei asiakas peseydy eikä vaihda vaatteita ja vältettävä muutakin kontaminaatiota. Asiakkaan tulee tehdä rikosilmoitus paikallispoliisille. Asiakkaalle on tarjottava mahdollisesti kriisi- ja tulkkausapua. Asiakas voi ottaa yhteyttä Vantaan sosiaali- ja kriisipäivystykseen. 24/7 puh. **+358 9 839 24 005**
3. Jos asiakas joutuu väkivallan kohteeksi, hänen pitää tehdä rikosilmoitus lähimmälle paikallispoliisille. Asiakkaan on hyvä pyytää poliisiraportista kopio.
4. Tiedotetaan tapahtumista mahdollisimman nopeasti kohdepäällikölle ja pääkonttorille sähköpostilla tai puhelimitse. Ota tarvittaessa yhteyttä paikalliseen agenttiin/kunniakonsuliin.
5. Matkaoppaan tulee olla asiakkaan tukena ja auttaa viemään prosessi eteenpäin

Suomen suurlähetystö auttaa sairaanhoidon saamisessa ja rikosilmoituksen tekemisessä, antaa paikallisen lääkärin ja asianajan yhteystiedot. Suurlähetystö voi ilmoittaa myös tapahtuneesta asiakkaan lähiomaisille, jos hän niin haluaa. Suurlähetystö auttaa myös kotimatkaajärjestelyissä. Jos matkakohteessa on turistipappi, hänen apua voi tarjota asiakkaalle.

#### **Varkaustapaukset ja ryöstöt**

1. Ensimmäisenä selvitetään haluaako asiakas ottaa yhteyttä vakuutusyhtiöön. Ilmoita varkaustapauksesta paikallispoliisille välittömästi ja ohjeista asiakasta pyytämään kopia poliisiraportista mahdollisten vakuutuskorvauksien takia. Selvitä riittääkö anastetun tavaran katoamisilmoitus asiakkaalle ja hänen vakuutusyhtiölle. **Huom.** Rikosilmoituksessa tutkinta ja korvauksien saaminen saattaa kestää kauan, tai tapaus ei selviä koskaan. Tästä syystä usein katoamisilmoitus on riittävä.
2. Varmista virastojen aukioloajat, jotta välttyt turhilta käynneiltä. Selvitä oikea paikallispoliisiasema, jossa tulee asioida. Kaikki asemat eivät ota ilmoituksia vastaan.
3. Jos asiakkaalta varastetaan matkapuhelin, auta asiakasta soittamaan matkapuhelinoperaattorin sulkemispalveluun.
4. Ryöstöissä matkaoppaan tulee muistaa asiakkaan jälkihoito. Asiakkaan mahdollisen psyykkisen avun tarve ja tuki, sekä muiden järjestelyjen hoitaminen.
5. Tiedota tapahtuneesta pääkonttorille sähköpostilla.

#### **Rahat on varastettu, loppuneet tai pankki/luottokortti katoaa, puhelin katoaa**

1. Jos puhelin tai pankki-/luottokortti katoaa, varastetaan tai se jää pankkiautomaattiin, asiakkaan tulee ottaa yhteyttä välittömästi pankkiinsa tai matkapuhelinoperaattorinsa sulkupalveluun.
2. Kohdekansiosista löytyy pankkikorttien ja matkapuhelinoperaattorien sulkupalveluiden numerot.

#### **Passi on varastettu tai kadonnut ja passin uusiminen**

1. Passin kadotessa asiakkaan tulee tehdä rikos- tai katoamisilmoitus asiassa palvelevalle poliisiasemalle. **Huom.** Rikosilmoituksessa tutkinta ja korvauksien saaminen saattaa kestää kauan, tai tapaus ei selviä koskaan. Tästä syystä usein katoamisilmoitus on riittävä.

2. Varmista mihin aikaan ja minäkin päivinä viranomaiset ottavat ylös tapahtumista raportteja, ettei tule turhaan käytyä poliisiasemalla virka-ajan ulkopuolella. Kohdehenkilökunnan kannattaa ottaa selvää millä paikallispoliisiasemalla asioida, kaikki eivät ota ilmoituksia vastaan.
3. Muistuta asiakasta pyytämään ilmoituksesta tai mahdollisesta tutkintapöytäkirjasta kopia. Ilmoitusta tai tutkintapöytäkirjaa tarvitaan, kun asiakas hakee uutta passia ja mahdollistaa asiakkaan saamaan vakuutuskorvauksia, jos passia käytetään väärin.

Mikäli asiakkaan passi löytyy myöhemmin, paikallinen viranomainen toimittaa passin yleensä suurlähetystölle. Suurlähetystö lähettää passin Suomeen passin myöntäneelle viranomaiselle.

#### **Pidätykset- ja vangitsemistilanteet**

1. Näissä tilanteissa asiakkaalla on oikeus pyytää viranomaisia ottamaan yhteyttä lähimpään suurlähetystöön. Suurlähetystö ilmoittaa asiasta ministeriölle, joka ottaa yhteyttä asiakkaan nimeämään henkilöön Suomessa. Suurlähetystö pyrkii selvittämään voiko asiakas saada oikeusavustajan ja tulkin asemamaan puolesta. Suurlähetystö myös neuvoo tarvittaessa näiden hankkimisessa.
2. Ilmoitus kunniakonsulaatille.
3. Aina tiedotetaan asiasta pääkonttorille ja suurlähetystölle.
4. Oppaalla velvollisuutena on asiakkaan auttaminen ja huolehtimisvelvollisuus.

#### **Sairastapaukset, liikenne- ja muut onnettomuudet**

Akuuteissa soita sairastapauksissa ja onnettomuuksissa paikalliseen hätänumeroon. Suomessa asuvalla on oikeus sairaanhoitoon oleskellessaan tilapäisesti toisessa EU- ja ETA-maassa tai Sveitsissä. Oikeus sairaanhoitoon osoitetaan eurooppalaisella sairaanhoitokortilla. Mikäli korttia ei ole mukana, voi tarvittaessa pyytää korttia korvaavan todistuksen Kelan kansainvälisten asioiden keskukselta (+358 20 634 0200, [inter.helsinki@kela.fi](mailto:inter.helsinki@kela.fi)). **Huom.** Eurooppalainen sairaanhoitokortti ei kata erityishoidon tai kotiutusta vaativien sairastapauksien kuluja.

1. Pyydä asiakasta ottamaan yhteyttä vakuutusyhtiöön. Vakuutusyhtiö antaa asiakkaalle toimintaohjeita, ottaa yhteyttä asiakasta hoitavaan lääkäriin ja tarvittaessa järjestää kuljetuksen kotiin. Jos asiakas tarvitsee apua esim. tulkkauksessa, häntä on autettava.

2. Yksityishenkilöä koskevat sairastapaukset ja onnettomuudet ovat luottamuksellisia. Asiakkaan tulee päättää itse, kenelle tapauksesta voidaan ilmoittaa. Jos asiakas ei kykene ilmaisemaan itseään, tietoja voi ilmoittaa vain lähiomaisille.
3. Noudatetaan asiakkaan toiveita, mutta autetaan myös vakuutusyhtiötä. Pitää muistaa objektiivisuus. Ei saa asettua kummankaan puolelle.
4. Jos kyseessä on vakavampi onnettomuus tai sairausepidemia, josta kärsii useita ihmisiä, tehdään ilmoitus pääkonttorille puhelimitse. Lievemmissä tapauksissa riittää tiedotus pääkonttorille sähköpostilla.
5. Matkaoppaan tulee olla asiakkaan tukena ja auttaa järjestelyissä.
6. Ilmoitus kunniakonsulaatille, jos asiakas joutuu pitkäaikaiseen hoitoon.

Valmismatkalain mukaan matkanjärjestäjä on ensi kädessä vastuussa matkustajien sairaanhoidon tai ennenaikaisen paluukuljetuksen järjestämisestä sekä rikoksen tai vahingon selvittämisessä ja muissa tarvittavissa toimenpiteissä.

#### **Mielenterveyden järkkyminen**

1. Jos asiakas alkaa kokemaan psyykkisiä oireita esimerkiksi alkoholin, huumeiden tai kulttuurierojen takia, asiakas voi ottaa yhteyttä Vantaan sosiaali- ja kriisipäivystykseen. 24/7 puh. **+358 9 839 24 005**.
2. Tee ilmoitus kunniakonsulaatille.
3. Tarvittaessa asiakas on toimitettava sairaalaan hoitoon.
4. Kartoita asiakkaan tilanne ja pyri selvittämään mitä, missä ja miksi on tapahtunut. Selvitä, käyttääkö asiakas lääkkeitä. Seuraa tilannetta.
5. Ota yhteyttä paikallisviranomaiseen. Jos kyseessä on alkoholi ja lääkkeet, niin paikalliset viranomaiset hoitavat tilanteen ja mahdollisesti toimittavat asiakkaan psykiatriselle klinikalle.
6. Tiedota asiasta pääkonttorille sähköpostilla.

#### **Kadonnut asiakas**

1. Kadonneeksi epäilystä voi tehdä katoamisilmoituksen paikalliselle poliisille ja Suomen poliisille. Kadonneeksi epäillyn tai epäillyn rikoksen kohteeksi joutuneen henkilön huoltaja tai lähiomainen voi pyytää asian selvittämisessä suurlähetystön apua, jos henkilö on esimerkiksi jäänyt palaamatta ulkomaanmatkalta tai hänen säännölliset yhteydenotonsa lähiomaisiin tai huoltajaan ovat yllättäen päättyneet.
2. Selvitetään tilanteesta kuka, mistä ja milloin on kadonnut sekä mitä hänellä mahdollisesti on mukana? Kadonneen asiakkaan lähimmäinen tai matkakumppani voi tehdä ilmoituksen viranomaisille ja tarvittaessa matkaopas auttaa tulkkauksessa.
3. Tehdään ilmoitus asiasta kunniakonsulaatille sähköpostitse tai akuuteissa tapauksissa puhelimitse pääkonttorille.

### **Kuolemantapaukset**

1. Kuolemantapauksissa paikalle on soitettava paikalliseen hätänumeroon ja ilmoitettava asiasta. Sen jälkeen ota yhteyttä välittömästi pääkonttorille, paikallisviranomaisiin, kunniakonsulaatille ja suurlähetystöön. Suurlähetystö avustaa tarvittaessa vainajan hautaamiseen, tuhkaamiseen tai kotiuttamisen järjestämiseen liittyvissä toimenpiteissä vainajan lähiomaisten toiveiden mukaisesti. Jos vainajalla ei ollut vakuutusta, omaiset vastaavat kaikista kuluista.
2. Selvitä asiakkaan tiedot suurlähetystä varten.
3. Kuolemantapauksessa ulkoasiainministeriöön voi ottaa yhteyttä virka-aikana soittamalla vaihteeseen puh. +358 (0)295 350 000 tai virka-ajan ulkopuolella soittamalla päivystysnumeroon (09) 1605 5555.
4. Toimi ulkoasiainministeriön ohjeiden mukaan.
5. Matkaoppaan tulee huolehtia siitä, että menehtyneen henkilön omaiset ja matkakumppani saavat riittävästi tukea ja tarvittavan jälkihoidon.

### **Tulipalot**

1. Hotelleilla ja kohdekansioissa on omat evakuointiohjeet, joihin matkaoppaan tulee tutustua ja tarvittaessa toimia niiden mukaan. Maastopaloissa paikallisviranomaiset hoitavat asiasta tiedottamisen, jonka pohjalta matkaoppaat tiedottavat asiakkaita. Matkaopas neuvoo ja opastaa asiakkaita kautta linjan.
2. Selvitä asiakaslistasta hotelleittain, että kaikki yrityksen asiakkaat ovat turvassa.

3. Hotellipaloissa on tiedotettava heti pääkonttorille puhelimitse ja sähköpostilla.

#### **Luonnonkatastrofi**

1. Noudatetaan viranomaisten ohjeita. Kohdehenkilökunta opastaa asiakkaita, mutta myös huolehtii, että tieto päätyy pääkonttorille mahdollisimman pian.
2. Selvitetään kohteittain missä tavataan, jos internet ja matkapuhelinlinjat katoavat.

#### **Terroriteot / muut yllättävät poikkeustilanteet**

1. Selvitä mitä on tapahtunut, missä ja milloin.
2. Kohdepäällikön tulee heti ilmoittaa tapahtuneesta pääkonttorille.
3. Selvitä onko tapahtuneessa tilanteessa ollut osallisena yrityksen asiakkaita
4. Toimi ulkoministeriön ohjeiden mukaan
5. Sovi pääkonttorin päivystäjän kanssa, kuka tiedottaa asiakkaita ja millä tavalla.
6. Tiedota asiakkaita tapahtuneesta

#### **Mielenilmaukset ja mielenosoitukset**

1. Toimi ulkoministeriön ohjeiden mukaan
2. Jatkuva ulkoministeriön ohjeiden ja paikallisen tilanteen seuraaminen
3. Tilanteesta ja tilanteen etenemisestä pitää tiedottaa pääkonttorille ja asiakkaille.
4. Asiakkaille tulee kertoa ennakkoon mitä tapahtuu, missä ja milloin, jotta he tietävät välttää alueita missä on mielenilmauksia tai mielenosoituksia.

### **Tärkeimpiä yhteystietoja**

#### **Pääkonttorin yhteystiedot**

Sähköpostiosoite:

Kriisipuhelin:

#### **Ulkoasiainministeriön yhteystiedot Suomessa**

Päivystys toimii vuorokauden ympäri jokaisena päivänä.

Puhelinnumero: **(09) 1605 5555** (puhelut tallennetaan)

Virka-aikana ma-pe klo 8.00-16.15 voit myös ottaa yhteyttä konsuliasioiden yksikköön (KPA-10):Vaihde: **0295 350 000**

Sähköpostiosoite: [kpa-10@formin.fi](mailto:kpa-10@formin.fi)

### **Matkakohteen tärkeimmät yhteystiedot**

#### **Paikallispoliisi**

puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

Virka-ajat:

Osoite:

#### **Kunniakonsulaatti**

Nimi:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

#### **Suomen suurlähetystö**

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

Virka-ajat:

Osoite:

#### **Turistipappi**

Nimi:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

#### **Julkinen terveydenhuolto**

Puhelinnumero:

Osoite: