

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## OPINNÄYTETYÖ

### **Extreme-elämispalveluiden turvallisuus yleisötapahtumissa**

Turvallisuusoppaan laatimissuunnitelma

*Sini Tanntu*

Kulttuurituotannon koulutusohjelma (240 op)

5/2012

# HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

## Koulutusohjelman nimi

### TIIVISTELMÄ

|  |                     |
|--|---------------------|
| <b>Työn tekijä</b> Sini Tanttu   | <b>Sivumäärä</b> 51 |
| <b>Työn nimi</b> Extreme-elämyspalveluiden turvallisuus yleisötapahtumissa – Turvallisuusoppaan laatimissuunnitelma  |                     |
| <b>Ohjaava(t) opettaja(t)</b> Päivi Ruutiainen, Arto Lindholm  |                     |
| <b>Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja</b> KPS Promotion Oy, Lauri Räsänen   |                     |
| <b>Tiivistelmä</b> <p>Extreme-elämyspalveluiden elinehto on turvallisuus. Turvallisuutta tulee tutkia ja kehittää jatkuvasti. Opinnäytetyön toimeksiantaja, KPS Promotion Oy, pyrkii extreme-elämyslaitteiden maahantuojana kehittämään palveluidensa turvallisuutta Suomessa.</p> <p>Extreme-elämyspalvelut ovat elämyspalveluiden yksi osa-alue. Extreme-elämyspalveluilla tarkoitetaan palveluja, jotka lukeutuvat korkeariskisiin ohjattuihin ohjelmapalveluihin, kuten benjihyppy ja katapulttilaitteet. Palveluissa hyödynnetään benjikumia. Extreme-elämyspalvelussa yhdistyy elämyksen ja extremen elementit.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää extreme-elämyslaitteiden maahantuojalle, KPS Promotion Oy:lle, turvallisuusoppaan laatimissuunnitelma palveluiden turvallisuuden takaamiseksi. Turvallisuusoppaan laatimissuunnitelman rakenteessa on huomioitu kaikki lakipykälät, yleisötapahtumat toimintaympäristönä, palveluiden erityispiirteet ja yleisimmät turvallisuusongelmat, joita esittelen opinnäytetyössä. Extreme-elämyspalveluiden turvallisuusopas tulee laatia palvelu- ja tilannekohtaisesti.</p> <p>Yleisötapahtumat ovat yleisin extreme-elämyspalveluiden toimintaympäristö. Tapahtumien välittäjäorganisaatiossa toimiminen vaatii kaikkien muuttuvien tekijöiden riskien huomioimista. Opinnäytetyö edesauttaa turvallisen yhteistyön kehitystä ja turvallisemman toimintakulttuurin luomista.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu extreme-elämyspalveluista, riskeistä, lajikuvauksista ja yleisötapahtumista toimintaympäristönä. Esittelen mistä elementeistä extreme-elämyspalvelut koostuvat, kuinka ne ovat kehittyneet ja kuinka turvallisuus ohjaa toimintaa. Seuraan myös turvallisuuden kehitystä extreme-elämyspalveluissa yleisötapahtumissa.</p> <p>Opinnäytetyön pohjalta extreme-elämyspalvelun tarjoaja voi kehittää käytännön työssä yritykselle toimivan työvälineen niin koulutuksiin kuin kenttätyöhön. Turvallisuusoppaan laatimissuunnitelma perustuu Suomen lainsäädäntöön, haastatteluihin, KPS Promotion Oy:n omiin toimintakäytäntöihin ja omiin kokemuksiini alalla työskennelleenä.</p> |                     |
| <b>Asiasanat</b> extreme, elämys, extreme-elämyspalvelut, turvallisuus, yleisötapahtumat, laatimissuunnitelma  |                     |

# HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## Name of the Degree Programme

### ABSTRACT

|   |                           |
|---|---------------------------|
| <b>Author</b> Sini Tanntu   | <b>Number of Pages</b> 51 |
| <b>Title</b> Safety of extreme amusement services in public events - Tool for making safety guidebook   |                           |
| <b>Supervisor(s)</b> Päivi Ruutiainen, Arto Lindholm  |                           |
| <b>Subscriber and/or Mentor</b> KPS Promotion Oy, Lauri Räsänen   |                           |
| <b>Abstract</b> <p>Extreme amusement services are based on safety rules. These safety rules and regulations has to be researched and developed continuously. KPS Promotion Oy, the subscriber of this thesis, is a authorized dealer of extreme amusement rides in Finland and one of its main goals is to achieve a safe environment to operate and distribute extreme products in Finland.</p> <p>Extreme amusement services are just a tiny fraction of the huge field of recreational services. In this thesis extreme amusement services can be studied as high risk service that uses elastic rope systems such as bungee jumping and reversebungeejumping. Extreme amusement services combines all the elements of extreme sports and the sensation behind it.</p> <p>This Thesis has been one of the main tools for making new safety rules and regulations for the KPS Promotion Oy. The main purpose was to create a working document that can be used to maintain the safe service and making it more reliable. This thesis studies different aspects of the service and how it should be done in terms of legal issues and safety rules to follow. Tool gives also guidelines for event producers and how they should be prepared for high risk services in their own events.</p> <p>Theoretical part of this thesis contains basic information about extreme amusement services which are operated in public events such as live music festivals. It demonstrates how to create safe working environment and realize the risks and responsibilities related to the high risk service.</p> <p>This Thesis can be used as a tool for making guidebooks and manuals for recreational services. It helps companies, entrepreneurs and organizations to develop their own systems and working methods, which can be used on daily bases to maintain required levels of safe operations. Information and methods presented in this thesis are based on field research with bungee reverse attraction and interviews of extreme amusement service providers. It studies laws and health &amp; safety regulations of the Finnish government.</p> |                           |
| <b>Keywords</b> extreme, experience, extreme amusement services, safety, public events, tool for making guidebook   |                           |

## SISÄLLYS

|   |    |
|---|----|
| 1 JOHDANTO  | 5  |
| 2 EXTREME JA ELÄMYS PALVELUINA  | 8  |
| 2.1 Elämyspalvelu.....  | 9  |
| 2.2 Extreme-elämyspalvelu.....  | 10 |
| 2.3 Lajit.....  | 12 |
| 2.4 Kansainväliset järjestöt ja turvallisuuden valvonta Suomessa..... | 13 |
| 2.5 Extreme-elämysalan onnettomuudet ulkomailla.....                  | 14 |
| 3 EXTREME-ELÄMYSPALVELU YLEISÖTAPAHTUMISSA                            | 18 |
| 3.1 Extreme-elämyspalveluiden kehitys Suomessa.....                   | 20 |
| 3.2 Palvelun tarjoaja yhteistyössä tapahtumaorganisaation kanssa..... | 23 |
| 4 TURVALLISUUSOPPAAN LAATIMISSUUNNITELMAN LÄHTÖKOHDAT                 | 24 |
| 4.1 Lain asettamat raamit.....  | 25 |
| 4.2 Erytyspiirteet Kuluttajaviraston aineistoa soveltaen.....         | 26 |
| 4.3 Turvallisuussuunnittelu.....                                      | 28 |
| 4.4 Riskien arviointi.....  | 29 |
| 5 EXTREME-ELÄMYSPALVELUN ERITYSIPIIRTEET                              | 31 |
| 5.2 Asiakkaan turvallisuus.....                                       | 34 |
| 5.3 Mahdolliset hätätilanteet.....                                    | 36 |
| 5.4 Onnettomuskirjanpito, syyn tutkinta ja ilmoitusvelvollisuus.....  | 37 |
| 5.5 Laite, varusteet ja varaosat.....                                 | 38 |
| 6 TURVALLISUUSOPPAAN LAATIMISSUUNNITELMA                              | 39 |
| 6.1 Taustatietoa yrityksestä.....                                     | 41 |
| 6.2 Turvallisuusoppaan laatimissuunnitelman runko.....                | 42 |
| 7 POHDINTA  | 46 |
| 7.1 Turvallisuuden tuomat hyödyt yritykselle.....                     | 48 |
| LÄHTEET   | 50 |

## 1 JOHDANTO

KPS Promotion Oy on keväällä 2011 perustettu elämyspalveluihin keskittyvä yritys, joka maahantuo erilaisia elämys- ja extreme-elämyslaitteita. Extreme-elämyspalveluita ovat benjihyppy ja katapulttilaitteet. Yritys lanseerasi ensimmäisenä tuotteenaan katapulttilaitteen nimeltä ”ihmis-Linko”, jonka kanssa se kiersi kesän 2011 tapahtumia ympäri Suomea. Olen itse yksi KPS Promotion Oy:n omistajista ja ollut mukana toiminnassa sen alusta lähtien. Olen laitevalmistajan edustajan valtuuttama hyppymestari ja teknikko ”Linko” laitteelle. Olen toiminut hyppymestarina arviolta noin 700 asiakassuorituksessa ja toiminut avustajana useissa sadoissa suorituksissa. Toimin yrityksessä tällä hetkellä turvallisuuspäällikkönä ja vastaan tapahtumien luvista, turvallisuuden suunnittelusta ja itse toteutuksesta paikan päällä.

Opinnäytetyöni aihe lähti käytännön tarpeesta kehittää yrityksen extreme-elämyspalveluiden turvallisuutta yleisötapahtumissa mahdollisimman toimivaksi kokonaisuudeksi. Turvallisuuden perinpohjainen tutkiminen, suunnittelu ja kehittäminen on äärimmäisen tärkeää tällä alalla. Toimiala lukeutuu Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukesin mukaan korkeariskiseen ohjattuun ohjelmalveluun. Sekä kuluttajien ja palveluiden tarjoajien yhteistyötahojen on hyvä olla tietoisia extreme-elämyspalveluiden todellisista riskeistä ja siitä, miten kaikki tahot voivat omalla toiminnallaan huomioida riskit.

Toteutan opinnäytetyönä yritykselleni turvallisuusoppaan laatimissuunnitelman, jossa listaan tarvittavat seikat liittyen extreme-elämyspalveluiden turvallisuuteen yleisötapahtumissa. Turvallisuusoppaan laatimissuunnitelma asettaa tulevalle työkalulle raamit. Paneudun lajien historiaan, kehitysvaiheisiin ja yhteen palveluiden suosituimpaan toimintaympäristöön, yleisötapahtumiin. Pyrin löytämään erityispiirteitä ja erityistä huomiota tarvittavia seikkoja extreme-elämyspalveluista yleisötapahtumissa. Paneudun Suomen lainsäädännön asettamiin sääntöihin, lajien järjestöihin ja yrityksen omiin toimintakäytäntöihin. Turvallinen toiminta ei rajoitu pelkästään tapahtumissa toimimiseen vaan sille pitää rakentaa pysyvät ja ympärivuotiset toimintamallit. Ongelmien ratkaisu alkaa riskien havaitsemisella ja

myöntämisellä. Turvallisuusoppaan laatimissuunnitelma tähtää kehittämään palvelussa työskenteleville uudenlainen ja ajan hermoilla oleva työkalu.

Extreme-elämyspalveluiden parissa työskennellessäni olen huomannut, miten eri kaupunkien eri viranomaisilla on erilaisia kriteerejä extreme-elämyspalveluiden turvallisuudesta. Suomessa ei ole yhtenäistä toimintamallia, jota noudatetaan. Laki on myös muuttunut monesti extreme-elämyslajien kehityksen aikana ja tietyt laissa vaaditut toimintamallit ovat tulleet vasta viime vuosien aikana. Uskon, että vielä kesällä 2012 saattaa Suomessa olla tapahtumia, joissa palvelun tarjoajalta ei kysytäkään missään vaiheessa laissa vaadittavia turvallisuusasiakirjoja. Lakisääteisen turvallisuuden suunnittelun tekeminen kuulostaa ja näyttää hienolta, mutta se on ollut suhteellisen vähän aikaa olemassa, eikä sitä ehkä osata vielä hyödyntää oikein. Turvallisuusasiakirjojen ei tulisi olla viranomaisia varten kirjoitettuja ja päivitettäviä. Ongelman ytimessä ovat niin yrittäjät, viranomaiset kuin tapahtumaorganisaatiot. Täysin turvallinen toiminta edellyttää kaikkien tahojen yhteistyötä.

Tapahtumien välittäjäorganisaatiossa toimiminen vaatii kaikkien muuttuvien tekijöiden riskien huomioimista. Opinnäytetyöni edesauttaa yhteistyötä tapahtumaorganisaatioiden kanssa ja luo pohjaa uudentyyppisille toimintatavoille. Näin molemmat tahot tiedostavat asiat, jotka tulee käydä läpi turvallisuuden kannalta.

Yrittäjillä on jo omat toimivat toimintatapansa, mutta laissa vaadittavien asiakirjojen tekeminen vaaditulla tavalla tarvitsee resursseja. Yrittäjän pitää selvittää mitä asiakirjoja tulisi olla, mitä niiden tulisi sisältää ja millä tavalla viranomaiset haluavat, että yrittäjä kirjoittaa toimintatapansa ylös. Asia on hyvin ristiriitainen, sillä turvallisuusviranomaiset painottavat, että asiakirjoja ei saa tehdä vain viranomaisia varten. Miten asiakirjoista saataisiin muutakin kuin viranomaisille lähetettävä paperi? Turvallisuusoppaan lähtökohtien tunnistaminen auttaa yrittäjiä päivittämään tietoaan ja tämänhetkisiä toimintatapojaan. Turvallisuusoppaan laatimissuunnitelma on ratkaisuna siihen, että turvallisuustarkastajien työstä tulee johdonmukaista ja yrittäjät voivat tehdä johdonmukaiset asiakirjat. Erityispiirteiden ja riskien selvittäminen auttaa valvontaviranomaisten työtä, sillä tämänkaltaista turvallisuusoppaan laatimissuunnitelmaa ei ole aikaisemmin Suomessa tehty. Laatimissuunnitelman

avulla extreme-elämyspalveluita tarjoava yritys voi lähteä rakentamaan omaa turvallista toimintamalliaan erityispiirteitä hyödyntäen valmiista tietopohjasta.

Turvallisuusoppaan laatimissuunnitelma extreme-elämyspalveluille yleisötapahtumiin on yritykselleni ehdottoman tärkeä, kasvun ja kehityksen edellytys. Oppaan laatimissuunnitelma kehittää yrityksen turvallista toimintaa ja tarjoaa pohjan muille alalla toimiville ja tuleville toimijoille. Laatimissuunnitelman mukainen turvallisuusopas on väline, jota käytetään koulutuksessa, perehdytyksissä sekä kenttätyössä. Se selkeyttää yrityksen toimintamallia ja luo toiminnalle tietyt raamit. Turvallisuuteen panostaminen helpottaa alalla toimimista, ennaltaehkäisee onnettomuuksia ja oikein hyödynnettynä voi parantaa myös yrityskuvaa. Laatimissuunnitelman mukainen opas toteutetaan ja laitetaan käytännön testiin toimintakauden alkaessa kesällä. Valmistusta ei voida tehdä etukäteen, sillä turvallisuusopas on aina palvelu- ja tilannekohtainen. Turvallisuusoppaan toteutus tapahtuu käytännön työssä, sillä toimivien ratkaisujen etsiminen vaatii käytännön testausta ja aikaa. Extreme-elämyspalvelut ovat hyvin erilaisia, eikä niille voida asettaa tiettyjä ”oikeita” toimintamalleja. Turvallisuusoppaan laatimissuunnitelma tähtää toimivan työkalun kehittämiseen.

”Elämys- ja seikkailujutut saavat tällä hetkellä hyvin julkisuutta mediassa, etenkin jos tapahtuu onnettomuus tai jotakin menee pieleen. Kukaan tuskin haluaa olla se yrittäjä, jonka palvelussa olleita puutteita tai tapahtunutta onnettomuutta käsitellään iltauutisten primetimestä ja lehtien etusivuilla.” (Tukes 2012c.) Extreme-elämyspalveluiden ehto on jatkuva turvallisuuden kehittäminen. Kuka tahansa voi tuoda extreme-elämyspalveluita Suomeen, mutta kuka kantaa vastuun jos jotain sattuu? Yksikin vakava onnettomuus voi leimata myös täysin turvalliset extreme-elämyspalvelut. Turvallisuuden tutkiminen ja riskien tunnistaminen ovat lähtökohtia turvallisemmalle elämys-Suomelle. Extreme-elämyslaitteiden maahantuojana KPS Promotion Oy on osaltaan vastuussa turvallisen palvelun kehittämisestä. Alan työ on luonteeltaan sellaista, ettei sitä kukaan tahansa pysty tekemään turvallisesti. Extreme-elämyspalveluiden realiteetit on hyvä tuoda julki selkeämmin. Extreme-elämyspalveluihin liittyy aina riski, mutta se voidaan minimoida oikeanlaisella toiminnalla.

Extreme-elämispalveluista on olemassa hyvin vähän kirjoitettua tietoa. Tutkimuskirjallisuuden luominen luo pohjaa alan toimintakulttuurin kehittymiselle. Alaa on tutkittu hyvin vähän ja olemassa oleva tietous jää usein vain palvelun tarjoajan tietouteen. Opinnäytetyöni tieto extreme-elämispalveluista perustuu lähinnä omiin kokemuksiini alalla, yritykseni toimintakäytäntöihin, yritykseni henkilöstön kokemuksiin sekä muiden alalla toimivien ammattilaisten kokemuksiin ja toimintakäytäntöihin.

## **2 EXTREME JA ELÄMYS PALVELUINA**

Taloudellinen kasvu vaikuttaa tarjottavien tarpeiden määrään. Ihmiset ostavat yhä useammin aineettomia hyödykkeitä eli palveluita, eikä ole merkkejä siitä, että kaikki ihmisten tarpeet olisi tyydytetty. (Pekkarinen & Sutela 2007, 46.)

Extremepalvelut ja elämykset ovat selvässä kasvussa, joka näkyy uusien palveluiden synnyssä. Espoon Leppävaaraan suunnitellaan Super Life Lab -elämyskeskusta, johon kuuluu muun muassa 12 000 neliön sisähuvipuisto, 15 000 neliön sisäliikuntakeskus Euroopan korkeimmalla kiipeilyseinällä sekä avattavalla katolla varustettu vesipuisto. Huvipuistoa pyörittämään on tulossa amerikkalainen alan toimija. (Leppävaaraan luvassa Euroopan korkein kiipeilyseinä 2011.)

Myös Lempäälän Ideaparkin kakkoskerrokseen rakennetaan sisähuvipuisto. Luvassa on muun muassa karuselleja ja virtuaalisia vuoristoratoja. Kokonaisuus on valmis ensi kesäkuun alussa. (Happonen 2011.)

Viihde -ja huvituskeinoja kehitellään kaiken aikaa ja malleja haetaan ulkomailta. Palvelut ovat levinneet perinteisistä huvipuistoista suurien ihmismassojen keskuuteen, kuten tapahtumiin ja ostoskeskuksiin. Perinteisten huvipuistolaitteiden palvelut lisäävät myös extreme-elämispalveluiden kysyntää.



## 2.1 Elämispalvelu

Elämys on luonnon tai kaupallisten tuotteiden avulla tuotettu, eri aistein havaittava ja koettu yksilökohtainen mielihyvää tuottava myönteinen kokemus. Elämystuote on yksilöllisiä tai ryhmäelämyksiä tuottava tuote tai palvelu. (Kupiainen & Laitinen 2004, 31.)

Elämykset liitetään usein matkailuun, erityisesti ohjelmapalvelu- ja seikkailutuotteisiin. Elämystaloudessa on kysymys kaupallisten kokemusten tarjoamisesta globaaleilla markkinoilla toimialaan katsomatta. Elämystalouteen lasketaan kuuluvaksi kaikki vapaa-ajan kulutus urheilusta elokuvaan, peleihin tai matkailuun. (Aku Alanen 2007a.)

Joseph B. Pine II ja James H. Gilmoren (1999) mukaan elämys eroaa palvelusta yhtä paljon kuin palvelu eroaa hyödykkeestä. Elämyksen erottaa palvelusta mm. kokemuksen räätälöinti, draamallisuus sekä teemoittelu. Palveluita tarjotaan asiakkaille (customer), kun taas elämystuotteen ostajaa kohdellaan vieraana (guest). Palvelutaloudessa työntekijät ovat tarjoilijoita, oppaita, myyjiä ja niin edelleen, kun taas elämystaloudessa työntekijät työskentelevät ikään kuin näyttämöllä työkuvansa mukaisessa roolissa. Tarkkaan kuvattu palvelu toimitetaan asiakkaalle pyynnöstä, elämys taas syntyy kokemuksen aikana. Palvelussa on keskeistä se mitä asiakkaalle tarjotaan, elämysten suunnittelussa tärkeintä on se miten vieras kohdataan, miten häntä puhutellaan ja niin edelleen. (Tarssanen 2009, 8-12.)

Alan kaupallistumisen myötä elämispalvelu yhdistää elämyksen kriteerit palveluyhteiskuntaan. Elämyslaitteet kuuluvat palveluihin kun taas itse kokemus elämyksellisyyteen. Työntekijät työskentelevät asiakaspalvelutyössä, mutta työnkuvaan usein liittyy rooli. Asiakkaan tehtävänä on ylittää itsensä ja työntekijän roolina on tämän mahdollistaminen. Työntekijän tehtävänä on maksimoida elämyksen laatu ja suorittaa palvelu mahdollisimman yksilöllisesti. Elämyslaitteiden kokemukset ovat elämyksen tuojia ja palvelu sen ympärillä tukee kokonaisuutta. Tässä tapauksessa itse elämystä ei voida räätälöidä tai teemoittaa, mutta palvelua voidaan.

Elämys on merkittävä, positiivinen ja ikimuistoinen kokemus, joka voi tuottaa kokijalleen henkilökohtaisen muutoksen. Mikä sitten erottaa toisistaan elämyksen ja kokemuksen? Elämyskolmio -mallissa (Kuvio 1) elämystä tarkastellaan kahdesta näkökulmasta: 1. tuotteen elementtien tasolla ja 2. asiakkaan kokemuksen tasolla. Vaikka elämystä on mahdotonta takuuvarmasti kaikille vieraille luvata, voidaan tuotteeseen kuitenkin sisällyttää elementtejä, joiden avulla elämys todennäköisesti syntyy. Näin varmistetaan elämyksen kriteerien täytyminen, palvelu jalostetaan elämykseksi. (Tarssanen 2009, 8-16.)



Kuvio 1: Elämyskolmio (Elämyskolmio 2009).

Aku Alanen esittelee artikkelissaan tunnuksia, jotka kertovat elämystalouden noususta ja elämän muuttumisesta elämysprojektiksi. Elämystalous on yksi monista käsitteistä, joilla on pyritty kuvaamaan kulutusyhteiskunnan, palvelualojen ja samalla aineettoman pääoman roolin kasvua viime vuosina. Käsitettä on käytetty maailmalla jo 1950-60-luvuilla, mutta vasta 1990-luvulla se nousi laajempaan keskusteluun useallakin taholla. Käsitteen nousun yhtenä konkreettisenä lähtölaukauksena pidetään yleisesti Disneyland-teemapuiston perustamista Anaheimiin vuonna 1995. Alanen määrittelee artikkelissaan, että tuotteen (tavaran tai palvelun) tavoite on luoda elämys. Jos tuote täyttää ihmisen perustarpeita, niin se ei ole elämys tuote. (Alanen, 2007b.)

## 2.2 Extreme-elämyspalvelu

Extreme-elämispalvelut lukeutuvat harrastus, liikunta ja vapaa-ajantoimintaan. Googlen kääntäjäpalvelussa extreme tarkoittaa monilla kielillä, muun muassa ranskasta tai englannista suomennettuna sanaa äärimmäinen. Extreme -sanalla viitataan usein extreme-urheiluun, joka tarkoittaa tiettytyypistä vaaran elementtejä sisältävää urheilua ja liikuntaa. Extreme -sana liitetään lajeihin, joissa ihmisen terveys tai henki ovat jollakin tavalla vaarassa. Sana on levinnyt myös muihin perinteisestä poikkeaviin ja haasteita täynnä oleviin liikunnan tai urheilun muotoihin. Sana on noussut osittain myös muoti-ilmiöksi ja markkinointikeinoksi.

Extreme-elämispalvelu sisältää elämyksellisyyden sekä extremen antamat tunnetilat ja raamit. Extreme-elämispalvelu eroaa elämispalvelusta siinä, että asiakas viedään niin kutsutusti äärirajoille. Suuret tunteet eivät tule pelkästä tarinasta tai muista elämyksen sisältämistä rakenteista, vaan elämys muodostuu asiakkaan omasta suorituksesta laitteessa ja koetuista tunnetiloista suorituksen aikana. Extreme-elämispalvelun tunnetilojen tehokkuus perustuu ihmisen pelkotiloihin. Mielihyvän tunteeseen liittyy kehon oman morfiininkaltaisen yhdisteen endorfiinin erityksen voimakas erityys aivolisäkkeestä. (Soinila 2007.) Tavallinen ihminen ei voi olla tuntematta jännitystä tai jopa pelkoa kokiessaan palvelua. Ihminen ei myöskään voi tottua extreme-elämispalvelujen tuomiin tunnetiloihin, joten kokemukset tuntuvat jokaisella kerralla elämyksellisiltä ja extremeltä. Adrenaliini on hormoni, jota syntyy stressitilanteissa. Tämä hormoni saa sydämen sykkimään ja se lisää suorituskyykyä. Riskilajien tuottama adrenaliinikyllästetty tunne, että uskaltaa, hallitsee ja onnistuu, on koukuttava. Extreme-lajeihin voi syntyä riippuvuus. (Lehikoinen-Stedt 2011.) Extreme-elämispalveluun liittyy vahvasti myös kokemuksen jälkeiset tunnetilat eli itsensä voittamisen tunne.

Extreme-elämispalvelut ovat riskeiltään verrattavissa kiipeilyyn, laskuvarjohyppyihin ja muihin vastaaviin korkealla suoritettaviin lajeihin. Palveluiden riski syntyy siitä, että asiakas ei itse tiedä mitään lajista ja tekniikasta. Suorituksessa asiakas on siis täysin järjestäjän ammattitaidon, osaamisen ja tarkkaavaisuuden armoilla. Käytännössä kaikki maailmalla tapahtuneet onnettomuudet ovat järjestäjien ammattitaidon

herpaantumisen tai puuttumisen syytä. Ohjeita noudattava asiakas voi harvoin omalla toiminnallaan aiheuttaa vaaratilanteita.

## 2.3 Lajit

Extreme-elämispalveluilla tarkoitan korkeariskisiä, korkealla suoritettavia palveluita, joissa hyödynnetään benjikumia. Benjikumi valmistetaan korkealuokkaisesta kumista, joka punotaan käyttötarkoituksen mukaisesti. Lajeista vanhin ja tunnetuin on benjihyppy, mutta myöhemmin tekniikkaa on alettu hyödyntämään laajemmin.

Benjihyppy on lähtöisin vuosisatoja vanhasta rituaalista Vanuatun saarivaltiosta Tynnellämerellä, jossa heimolaiset hyppäävät korkeista torneista pelkkä liaani kiinnitettynä nilkkaan. Rituaalin innoittamana 70-luvulla Oxfordin yliopiston Dangerous sport club -niminen ryhmä opiskelijoita tekivät muutamia testihyppyjä. Uusi-Seelantilainen AJ Hackett näki opiskelijoiden kuvaaman testihypyn ja alkoi kehittää ideaa yhdessä Henry van Asch kanssa. He kehittivät hyppyyn sopivat köydet ja toivat uuden extremelajin julkisuuteen hyppäämällä Eiffel-tornista kesäkuussa 1987. Hackett ja Asch halusivat vakuuttaa matkailualan ja suuren yleisön lajin turvallisuudesta ja perustivat ensimmäisen benjihyppypalveluja myyvän yrityksen. He kehittivät varustelutason, koulutusohjelman ja menettelyt eli niin kutsutun kattojärjestön turvallisuuden ja laadun varmistamiseksi. AJ Hackettia pidetään benjihypytyksen kaupallistajana. (AJ Hackett Bungy New Zealand 2011.) Laji on levinnyt kaikkialle maailmalla ja kehittynyt paljon nykypäivään tultaessa. Benjihypyssä käytettävää benjikumia on kehitelty ja paranneltu vuosien varrella ja sen käytöstä on keksitty erilaisia sovelluksia.

Katapulttilaitteet, esimerkiksi ”ihmis-Linko”, eli benjihyppy väärän suuntaan, ampuu ihmisen maasta kohti yläilmoja. Benjikumit pomputtavat ihmistä ylös ja alas tuoden vapaapudotuksen ja adrenaliinin tunteen. Katapulttilaitteesta on kehitetty useampia eri versioita, mutta tekniikka on silti melko sama. Eroina on koko, materiaali ja rakennustekniikka, henkilömäärä, ampumasuunta ja käytetäänkö vartalovaljaita vai istuimia. Benjikumia ja tekniikkaa hyödyntäen on kehitelty myös benjitrapoliinit,

jotka ovat eräänlaisia pienempiä versioita katapulttilaitteesta. Benjitrampoliinissa on nimensä mukaisesti yhdistetty trampoliini ja benjihyppy.

Keksijät kehittelevät kaiken aikaa uudenlaisia tapoja käyttää benjikumeja. Benjikumia hyödyntäen on kehitelty esimerkiksi juoksubenji. Ideaa on hyödynnetty urheilussa käyttämällä benjikumia vauhdin antajana tai toimimaan vastuksena. Kehityksen innoittamana markkinoille on tuotu muitakin korkeiden paikkojen aktiviteetteja, kuten jättimäiset köysikeinut ja vaieriliut. Ala on suhteellisen nopeasti kehittynyt, kasvanut ja kaupallistunut aktiviteettimuoto.

## **2.4 Kansainväliset järjestöt ja turvallisuuden valvonta Suomessa**

Suurin osa elämys-extremealan yrityksistä kuuluu maa tai aluekohtaisiin järjestöihin, joita on muun muassa Kanadasta, Amerikasta, Englannista, Uudesta-Seelannista ja Australiasta. Järjestöt ovat muodostuneet alan ammattilaisista tai laitteiden keksijöistä, jotka ovat koonneet tietotaitonsa yhteen ja laatineet oman järjestelmän ja säädökset laitteilleen ja palveluilleen. Järjestöjen käyttämät ja myymät laitteet ja välineet ovat hyväksytyjä ja sertifikoituja myös jollakin alan turvallisuusvirastolla. Järjestöjen tarkoitus on taata turvallinen toiminta omalle tuotteelle ja palvelulle. Alalle haluava uusi yrittäjä kontaktoi jonkun maan tai aluekohtaisen järjestön, joka myy uudelle yrittäjälle laitteet, välineet, koulutukset ja sertifikaatit. Yrittäjä saa manuaalin ja ohjeistukset palvelun pyörittämiseen sekä laitteiden käyttöön ja huoltoon. Järjestöt tai turvallisuusvirastot saattavat tehdä alalla toimiville pistokokeita, joissa testataan toiminnan turvallisuutta. Suomessa ei ole vastaavaa suomalaista järjestöä.

Alan turvallisuusongelmana on se, ettei alalla toimivia yrityksiä ja heidän toimintaansa pystytä kontrolloimaan. Yritys saa alussa koulutukset ja säädökset turvalliseen toimintaan, mutta niiden toteutumista ei voida taata. Koulutukset koskevat lähinnä laitekoulutuksia, eikä itse asiakastoimintaa ja työskentelyä kentällä. Toiminnan pyörittämiseen liittyy lisäksi valtioiden omat säädökset ja toimintamallit, jotka palvelun tarjoajan tulee selvittää itse. Tosiasiassa yritys siis saattaa rikkoa

järjestön vaatimia säädöksiä ja samalla koko sopimusta. Yrityksen mahdolliset sertifikaatit eivät siis tarkoita välttämättä sitä, että toiminta olisi turvallista.

The British Elastic Rope Sporty Association BERSA on turvallisuutta editävä järjestö, joka jakaa omia ohjeita extreme-elämysalan yrittäjille. Ohjeet on kehitelty yhdessä Englannin Terveys- ja turvallisuusosaston kanssa, mutta yrittäjillä ei ole lain mukaan velvoitetta noudattaa sitä. Bersan johtaja Jeremy Gilder sanoo suurimmaksi riskiksi sen, että alan yrittäjät kieltäytyvät noudattamasta ulkopuolisia tulkintoja palvelun ja välineiden turvallisuusasioissa. Lisäksi yrittäjät kieltäytyvät turvallisuuteen liittyvistä pistokokeista. (Keeping the reins on bungee jumping 2002.)

Suomessa turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes valvoo yhtenä toimialana kuluttajaturvallisuutta. Se valvoo, että kulutustavarat ja kuluttajapalvelut täyttävät kuluttajaturvallisuuslainsäädännön vaatimukset eivätkä aiheuta vaaraa kuluttajan terveydelle tai omaisuudelle. Kuluttajaturvallisuusvalvonnassa Tukesin yhteistyökumppaneita ovat aluehallintovirastot ja kuntien terveystarkastajat, jotka voivat tehdä tarkastuksia myyntipaikoissa, varastoissa, valmistuspaikoissa ja palveluiden suorituspaikoissa. Kunnat valvovat aluehallintovirastojen ohjauksessa erityisesti kuluttajapalveluiden turvallisuutta alueellaan. Kunnissa käsitellään sinne tulevat tavaroita ja palveluita koskevat kuluttajien tekemät ilmoitukset. Kunnassa kuluttajaturvallisuuden valvonta kuuluu yleensä terveystarkastajan tehtäviin osana ympäristöterveydenhuoltoa, johon kuuluu kuluttajaturvallisuusvalvonnan lisäksi mm. elintarvikkeiden turvallisuus ja terveydensuojelun tehtäviä. Kunnat ja aluehallintovirastot seuraavat alueellaan kuluttajaturvallisuuslainsäädännön soveltamisalaan liittyvää kehitystä, esimerkiksi uusien tavaroiden ja palveluiden sekä toiminnanharjoittajien ja muiden palvelun tarjoajien osalta. Lisäksi ne seuraavat tapahtuneita onnettomuuksia ja ryhtyvät tarvittaessa toimenpiteisiin. (Tukes 2012a.)

## **2.5 Extreme-elämysalan onnettomuudet ulkomailta**

Koulutusjärjestelmät ja kansainväliset sertifikaatit ja niiden noudattaminen eivät siis ole pakollisia alan yrittäjille. Ehkä juuri tästä johtuen on sattunut joitakin onnettomuuksia lajien parissa. Onnettomuuksien syyksi sanotaan lähes aina viallisia varusteita tai työvyrhettä. Nämä syyt pystytään estämään tarkoituksenmukaisella koulutuksella ja työskentelytavoilla.

Extreme-elämyspalveluissa on kuollut arviolta kymmenkunta ihmistä koko sen historian aikana. Verrattuna muihin lajeihin määrä ei ole valtaisa. (Eklund 2012). Kuolemantapauksista entistä ikävimmäksi tekee se, että usean hyppääjän läheiset ja ystävät ovat ehkä katsomassa ja kuvaamassa hyppyä (Turner 2005).

Media on seurannut joitakin maailmalla sattuneita onnettomuuksia ja niiden tutkintaa tarkkaan. Tuomioistuimien päätökset kuoleman syyksi ja aiheuttajaksi ovat ristiriitaisia, samoin kuin monien asiantuntijoiden lausunnot. Tämä heijastaa alan mahdollisia turvallisuusongelmia.

22-vuotias Walesilainen opiskelija kuoli hypätessään 60 metrin benjihypyn hyvätekeväisyystapahtumassa vuonna 2005. Onnettomuuden syyksi paljastui väärät varusteet. Opiskelija painoi 132kg, mutta suorituksessa käytettävän köyden maksimi painoraja oli 90kg, eikä köysi olisi kestänyt turvallisesti edes 70 kg painoista hyppääjää. Oikeilla varusteilla suoritettuna köyden olisi pitänyt hidastaa ja pehmentää pudotusta. Viallinen köysi ei kuitenkaan hidastanut hyppyä ja opiskelija syöksyi 30 mailin tuntivauhdilla kohti maata. Seurauksena opiskelijan jalat lipsahdivat valjaista, eikä varmistusvaljaskaan kestänyt liian kovaa räsitusta. Opiskelija kuoli seitsemän tuntia myöhemmin verenhukkaan. Oikeus totesi benjihyppykuoleman onnettomuudeksi. Yritys todettiin tässä tapauksessa toimineen oikein ja hypyttäneen benjiä täysin turvallisuusmääräysten mukaisesti. Onnettomuuden aikana työskennellyt hyppymestari sanoo tehneensä asianmukaiset tarkastukset köydelle ja valjaille ennen kyseistä hyppyä. Hyppymestarilla on satojen hyppyjen kokemus, mutta hän sanoo olleensa tietämätön köysien käyttöistä. Kuolemantapauksessa käytetyt varusteet eivät kuitenkaan olleet ylittäneet annettua käyttöikää. (Turner 2005.)

Kuolinsyyn tutkijan David Jonesin mukaan onnettomuus oli ”väistämätön” ja varoittaa että se voi toistua helposti. Jonesin tutkimuksien mukaan hyppytyksen nykyiset turvamääräykset ovat puutteelliset. Hän varoittaa, etteivät benjihyppytyksen järjestäjät ole tietoisia köysien kestävydestä tai painorajoituksista, eikä heidän lain puitteissa edes tarvitse ottaa selvää kyseisistä asioista. Jones on huolissaan siitä, että hänen tutkimuksensa koskettaa vain ainoastaan Swantedin alueella käytettyjä varusteita, eikä ole tietoinen kuinka laajasta ongelmasta on maailmanlaajuisesti kyse. Jonesin mukaan hyppijä saatetaan suorittaa toisensa perään, mutta kukaan ei tiedä välineiden todellisesta kestävydestä. Alan ongelmana on myös se, että asiakkaat saattavat hyppynsä aikana käydä hyvin lähellä kuolemaa kuitenkin tietämättään siitä. Jones pitää erittäin todennäköisenä, että uusia kuolemaan johtavia onnettomuuksia tulee tapahtumaan. Jones toivoo näkevänsä benjiköysien testaamista energiapohjaisilla kokeilla. Kokeet tulisi suorittaa terveys- ja kulttuurivirastojen toimesta ja ne olisivat uusi pohja turvallisemmille turvallisuusmääräyksille. (Turner 2005.)

Toisessa julkisuuteen päätyneessä tapauksessa oikeus totesi yrityksen syylliseksi katapulttipalvelussa sattuneeseen kuolemantapaukseen. Mies kuoli, kun hän lensi irti katapulttilaitteesta vuonna 1998 Ottawassa, Kanadassa. Tuomari sanoo syyksi sen, että yrityksen alihankkimat Nylon-valmisteiset varmuuslenkit eivät vastanneet määräyksiä. Yrityksen lakimiehen mukaan hänen asiakkaansa sanoo tehneensä tehokkaasti kaikki laissa vaaditut seikat. Hän sanoo onnettomuuden olleen erittäin poikkeuksellinen, eikä vastaavanlaisia ole ennen nähty. (Reverse bungee death: company found guilty 2000.)

Suurin osa extreme-elämyspalveluiden onnettomuuksista sattuu, kun henkilökunta ei tarkasta turvavälineitä tarkasti ennen hyppyä. Välttyäkseen turvavälineiden pettämisistä, extreme-elämyspalveluiden tarjoajat käyttävät ”kahden kiinnityksen” tekniikkaa. Kun kiinnityspisteitä on useampi kuin yksi, jää asiakas vielä toisen kiinnityksen varaan mikäli toinen pettää. Benjihyppyä esimekkinä käyttäen riskityyppinä on lisäksi köysien tyypit, materiaalit ja se, kuinka korkealta välineillä saa hypätä. Yrittäjät pyrkivät poistamaan riskin hypyttämällä tarpeeksi korkealla ja



käyttäen ”katkeamattomia” benjiköysiä virheellisen painon arvioinnin turvaksi. Tällaisissa köysissä on suojakuoreen punottu varmistusliina, joka takaa pysäytyksen aina benjiköyden maksimivenyvyyteen. Mikäli paino arvioidaan väärin ja hyppääjä hyppää kevyemmällä köydellä, benjiköysi jarruttaa täyteen mittaansa ja liina pysäyttää vauhdin, eikä benjiköysi voi venyä ”liikaa”. Mikäli käytetään liinoittamatonta benjiköyttä on tiedettävä hyppääjän paina erittäin tarkasti. Usein silloin käytetään myös turvapatjaa. (Keeping the reins on bungee jumping 2002.)

”Katkeamattomat” benjiköydet tulivat Suomeen 2000-luvun alussa. Suomalaisten alan toimijoiden mielipiteet jakautuvat näiden köysien todellisesta turvallisuudesta. ”Katkeamattomat” köydet aiheuttavat myös onnettomuuksia ja lisäävät epämukavuutta hypyissä. Liina estää köyden katkeamisen, mutta lisää turvavaljaiden ja kiinnitysten pettämisen riskiä. Mikäli asiakkaan paino arvioidaan väärin ja hyppy suoritetaan kevyemmällä köydellä, tulee jarrutuksesta äkillinen kun liina nappaa kiinni. Tässä tapauksessa kova ja äkillinen jarrutus voi esimerkiksi riuhtaista henkilön turvavaljaista. Vaikka valjaat pitäisivät, on hyppy kivulias. ”Katkeamaton” köysi estää köyden katkeamisen, mutta laittaa siis turvallisuusvälineet ääri rajoille, jolloin heikoin kiinnityskohta todennäköisemmin saattaa katketa. ”Katkeamaton” köysi saattaa aiheuttaa turhia vaaratilanteita, kun hypyttäjä luottaa liikaa katkeamattomuuteen. Köysiä saatetaan käyttää yli annetun käyttösuosituksen ja asiakkaiden painoon ja hypyn mukavuuteen ei välttämättä kiinnitetä tarpeeksi huomiota. ”Katkeamaton” köysi mielletään varmaksi, mitä se ei kuitenkaan välttämättä ole. Väärin käytettynä tällaiset benjiköydet aiheuttavat enemmän haittaa kuin hyötyä, mutta oikein käytettynä ne ehkäisevät turvallisuusriskejä.

Benjihypyjen ammattilaisten mielipiteet eroavat myös tandem-hypyjen osalta. Tandem-hypyjen ei uskota olevan enemmän riskialttiita onnettomuuksille kuin yksilöhypyt. Tandem-hypyssä on kuitenkin riski, että hyppääjät sotkeutuvat toisiinsa tai köysiin helpommin. Hypyn turvallinen suunnittelu kuitenkin laskee riskitason minimaaliseksi. Tandemhypyjen yleisin riski on, että köysi osuu hyppääjiin hypyn aikana ja aiheuttaa palovammoja. Myös benjihypyjen vaikutus ihmisen silmiin jakaa mielipiteitä. Osa toimijoista pitää verkkokalvojen irtoamista ja sokeutumista myyttinä. Kuitenkin hypyissä saattaa olla riskinä verkkokalvojen ja sarveiskalvojen

vaurioituminen, joka voi johtaa sokeutumiseen. (Keeping the reins on bungee jumping 2002.)

Esittämieni onnettomuuksien ristiriitaiset asiantuntijalausunnat kertovat siitä, ettei extreme-elämyspalveluiden riskejä ja vaaroja ole täysin tutkittu. Onnettomuudet ovat kuitenkin niin harvinaisia, ettei niiden pohjalta voida vetää suoraa johtopäätöksiä kaikista mahdollisista riskeistä. Kaikista onnettomuuksista on myös erittäin vaikea löytää luotettavaa tietoa, sillä vain osa päätyy julkisuuteen ja yleiseen tietoon. Pienemmät onnettomuudet saattavat jäädä kirjaamatta tai ilmoittamatta viranomaisille, jolloin niitä ei myöskään voida tutkia. Extreme-elämyslajeista tai onnettomuuksista ei löydy tutkimuskirjallisuutta tai kansainvälisiä oppaita. Alaa on tutkittu hyvin vähän, joka hankaloittaa yleistä kehitystä.

Maailmalla sattuneet onnettomuudet eivät ole suuresti vaikuttaneet benjihyppääjien määrään. Ensikertalaiset ja satunnaiset hyppääjät saattavat onnettomuuksien vuoksi harkita monta kertaa ennen hyppyä. Kausittaisiin hyppääjiin onnettomuudet eivät juurikaan vaikuta, sillä monet alalla toimijat pitävät onnettomuuksia harvinaisina tapauksina. (Keeping the reins on bungee jumping 2002.)

### **3 EXTREME-ELÄMYSPALVELU YLEISÖTAPAHTUMISSA**

Yleisötapahtumien historia on varmasti yhtä pitkä kuin ihmiskunnankin. Ihmiset ovat kokoontuneet yhteen esimerkiksi juhlimaan onnistunutta metsästysretkeä tai sadonkorjuuta, kuuntelemaan tarinankertojia, katsomaan temppujentekijöitä, kuuntelemaan musiikkia tai ihaillemaan urheilusuorituksia. Yleisötapahtumien historia alkaa jo Antiikin Kreikasta 500-luvulla eKr. (Kauhanen, Juurakko & Kauhanen, 2002, 14-16.)

Suomeen festivaalikipinä tuli Tallinnan laulujuhliilta 1880-luvulla. Festivaalit laajentuivat pikkuhiljaa laulujuhlilta kansanrunouteen ja oopperajuhliin. Vielä

kuusikymmentäluvun alkupuolella Suomen kesä oli hiljainen kulttuuritapahtumien osalta, mutta saman vuosikymmenen aikana kesätapahtumat yleistyivät. (Kauhanen ym. 2002, 16-18.)

Vanhimmat musiikin yleisötapahtumat rantautuivat Suomeen 70-luvulla, jonka jälkeen tapahtumien määrä on kasvanut niin paljon, että valittavaa riittää lähes jokaikiselle kesän viikonlopulle. Nykypäivänä musiikkitapahtumat joutuvat kilpailemaan entistä enemmän asiakaskunnastaan. Keinoina käytetään musiikin lisäksi teemoittelua, aktiviteetteja, viihtyvyyttä ja arvomaailmaa. Extreme-elämyspalveluista on tullut yksi festivaaliorganisaatioiden apuväline viihtyvyyden ja elämyksellisyyden saavuttamiseksi.

Silloin, kun tapahtumamarkkinointi otti ensiaskeleita ja muotoitui ja kehittyi jollakin tapaa elämysmatkailusta, luotiin myös uusi sana: aktiviteetit. Aktiviteetit ovat osa tapahtumien elämyksellisyyttä. Aktiviteeteilla tarkoitetaan toimintaa ja tekemistä, johon osallistujat voivat halutessaan osallistua. Aktiviteetit ovat interaktiivisia eli vuorovaikutteisia, ja niissä suuri merkitys on myös elämyksellisyydellä. Kun aktiviteetit tapahtumien osana tulivat muotiin, ne olivat hyvin yksinkertaisia kuten tikanheitto, puttaus ja tietovisat. Jossakin vaiheessa ne alkoivat saada yhä hurjempia muotoja, ja joskus osallistujiltakin vaadittiin jo huimapäisyyttä ja uskallusta. Tällaisia aktiviteetteja järjestettäessä on tärkeää, että turvallisuusnäkökohdat on huomioitu niin, että vahinkoja ei voi sattua. Tapahtumissa aktiviteettien käyttöä puoltaa se, että niissä jokainen osallistuja voi oikeasti kokea jotakin ennen kokemattonta tai näkemätöntä. Aktiviteetit ovat myös hyvä vaihtoehto pelkälle alkoholin nauttimiselle tai tanssimiselle. (Vallo & Häyrinen 2010, 197-198.)

Benjihypyn ensimmäisenä Suomeen tuonut Sky Breakers aloitti viralliset yleisöhypytykset vuonna 1990 (Sky Breakers 2011). Nykypäivänä benjihypytyks on jo varsin yleinen palvelu yleisötapahtumissa ja monille asiakkaille myös ainoa tilaisuus suorittaa tällainen palvelu. Extreme-elämyspalveluita tuottaville yrityksille yleisötapahtumat ovat varsinainen markkina-alue, sillä kiinteää toimipistettä ei usein ole. Elämyspalvelut nähdäänkin osana festivaalia ja yhtenä osana ikimuistoista viikonloppua.

Yleisötapahtumien extreme-elämyspalvelut ovat viimeisten vuosien aikana laajentuneet ja monipuolistuneet uusien yrittäjien astuessa kentälle. Palveluihin harvoin kuuluu enää vain benjihyppy, sillä tapahtumat haalivat yhä suurempaa aktiviteettien kirjoa. Viime vuosina festivaaleille on tuotu perinteisiä huvipuistolaitteita sekä Suomen markkinoilla uudenslaisia benjihypyn kaltaisia extreme-elämyspalveluja.

### **3.1 Extreme-elämypalveluiden kehitys Suomessa**

Sky Breakers on Suomen vanhin benjihyppypalvelun tarjoaja. Sky Breakers on toiminut vuodesta 1989 lähtien järjestäen benji-, stunt- ja seikkailutapahtumia yrityksille ja yksityisille henkilöille. Markku Eklund on henkilö toiminnan takaa. (Eklund 2012.)

Eklund toi ryhmänsä kanssa benjihypyn Suomeen vuonna 1989. Benjihypystä ei vielä tiedetty Suomessa, mutta Eklundin kiinnostus kaikenlaista hyppytoimintaa kohtaan oli suuri. Eklund näki tv:ssä ohjelman porukasta, joka hyppi kumiköysien varassa sillalta Ranskassa. Hän otti porukkaan yhteyttä ja matkusti Ranskaan tutustuakseen uuteen lajiin. Eklund sai koulutuksen lajista sekä benjiköysien valmistuksesta. Siitä lähtien Eklund on pyörittänyt aktiivisesti hyppytoimintaa Suomessa ja ulkomailla sekä valmistanut käytettävät benjiköydet itse. Benjihypyn tullessa ihmisten tietoisuuteen turvallisuus oli vielä osittain lasten kengissä. Tämän jälkeen turvallisuusasiat ovat kehittyneet ja mahdolliset riskit tiedostetaan paremmin. Benjihypyn kehitys alkoi Eklundin mukaan Uudesta-Seelannista, josta se tuli suoraan Eurooppaan ja Ranskan kautta Suomeen. Suomi on siis ollut alusta lähtien lajin kehityksessä mukana. Hyppytoiminta on Eklundin mukaan suhteellisen aktiivista Suomessa verrattuna esimerkiksi naapurimaa Ruotsiin. (Eklund 2012.)

Eklund aloitti Sky Breakersin yleisöhyppytykset Suomessa vuonna 1990. Ensimmäiset tapahtumat järjestettiin Peuranmaalla Kirkkonummella ja paikalla olivat kaikki mahdolliset mediat. Hyppääjät olivat lähinnä kavereita ja julkisuuden henkilöitä, sillä yleisölle täysin uusi ja vieras laji pelotti vielä. Vuonna 1991 benjihypystä tuli buumi. Eklund kiersi porukkansa kanssa erilaisia tapahtumia, kuten messuja, näyttelyitä ja perhetapahtumia. Hyppääjiä riitti niin paljon kun töitä jaksoti tehdä. Eklund sai paljon

yhteydentottoja yksityiskeikoista ja tapahtumista. Lajin kehityksen alkuvaiheessa käytäntönä vielä oli, että tapahtuma maksoi Eklundille hyppytoiminnan järjestämisestä. Benjibuumi hiipui ja innostus tasaantui mahdollisesti laman myötä jo vuonna 1992. (Eklund 2012.)

Vuoden 1992 jälkeen benjihyppytoiminta muuttui hieman. Tapahtumina oli Eklundin mukaan esimerkiksi Waterfestival Helsingissä, Karijoen kesämäkihyppykisat, Vapputapahtuma Lahdessa sekä Ranuan Hillamarkkinat. Myös musiikkifestivaalit alkoivat ottaa jalansijaa toimintaympäristönä. 2000-luvun taitteessa Sky Breakersin kiertämät tapahtumat suuntautuivat enemmän rockfestivaaleihin, vaikka nykypäivänä tapahtumista vain noin puolet ovat ylipäätänsä musiikkitapahtumia. Eklundin mielestä benjihyppytoiminta on kääntynyt Suomessa yhä enemmän juhlijoiden harrastukseksi, mikä sinänsä on sääli. (Eklund 2012.)

Eklund on seurannut benjihyppytyksen kehitystä maailmalla. Lajin alkuvaiheen buumi aiheutti jo useampia onnettomuuksia, kun ihmiset halusivat kokeilla lajia. Varusteita oli kuitenkin vaikea saada, joten ihmiset kokeilivat hypätä muun muassa puutarhuletkun varassa. Seuraukset eivät olleet hyvät. Kuolemantapauksia Eklundin mukaan maailmalla on sattunut noin kymmenisen koko lajin historian aikana. Viimeisimmät onnettomuudet ihmetyttävät Eklundia. Hän kertoo tuntevansa muutamien viime aikaisten onnettomuuksien hypyttäjät ja uskoo heidän toimintansa turvallisuuteen. Asia on jopa hieman pelottava, sillä se osoittaa kuinka vaikeaa turvallisuutta on loppujen lopuksi kontrolloida. Benjihyppy on kielletty tietyissä maissa, kuten Malesiassa ja monissa Yhdysvaltojen osavaltioissa. (Eklund 2012.)

Benjihyppy tunnetaan maailmalla yleisemmin nimellä bungee jump. Eklund kertoo olevansa benjihypyn nimen takana. Hän toi lajin Suomeen juuri benji nimityksellä, joka on myöhemmin vakiintunut suomalaiseksi sanaksi. Benji nimitystä käytetään myös muun muassa Ranskassa. (Eklund 2012.)

Eklund kertoo median olleen kiinnostunut hyppytoiminnasta alusta lähtien. Sky Breakers on saanut ajoittain kyseenalaista julkisuutta mediassa, sillä lajista tietämättömät ihmiset saattavat liioitella ja vääristelevät totuutta. Eklund myöntää lajiin riskialttiuden. Hän ei väitä lajia täysin turvalliseksi, sillä sitähan se ei ole.

Benjihypyssä voi kuolla, mutta huomattavasti todennäköisempää on voittaa lotossa. Eklund on pyörittänyt benjihyppyä turvallisesti Suomessa jo yli 20 vuoden ajan. Murtumia ja venähdyksiä on sattunut muutamia. (Eklund 2012.)

Eklund mainitsee joitakin ongelmia Suomen tapahtumajärjestäjien kanssa. Hänen mukaansa palvelun tarjoajien välinen kilpailu on kääntynyt pääläelleen. Toiminta pyörii liiaksi rahan ympärillä, jolloin turvallisuus saattaa kärsiä. Tapahtumajärjestäjien suhtautuminen benjihyppytyksen turvallisuuskysymyksiin ei ole parantunut vuosien mittaan. Palveluun saattaa liittyä enemmän riskejä kun paikkavuokrat ovat kalliita. Joihinkin tapahtumiin pääseminen saattaa olla melko suuri taloudellinen riski. Paine tavoitteiden onnistumisesta saattaa siis nostaa onnettomuusriskejä. Kuluja saatetaan myös karsia vääristä paikoista. (Eklund 2012.)

Turvallisuusviranomaiset kiinnostuivat Sky Breakersin benjihyppytoiminnasta erityisesti vuoden 2005 paikkeilla. Toiminta viranomaisten kanssa on Eklundin mukaan hieman vaikeutunut ajan myötä. Yhtenä ongelmana on Eklundin mukaan epätietoisuus ja se, etteivät viranomaiset uskalla ottaa vastuuta päätöksissään. Benjihyppypaikalla turvallisuustarkastuksen tekevät sekä palokunta että terveystarkastaja, joista kumpikaan ei suostu hyväksymään hyppypaikan turvallisuutta ennen toista. Myös benjihyppytyksen lupia on alettu kysymään nykypäivään tultaessa paljon enemmän. (Eklund 2012.)

Yksi turvallisuusviranomaisten ja extreme-elämykspalvelun tarjoajien välinen ongelma saattaa olla yhteisen kielen puuttuminen. Palvelun tarjoajan voi olla vaikea ymmärtää viranomaisten laatimia ohjeita turvallisuuden suunnittelussa. Jotkut ohjeet saattavat kuulostaa palvelun tarjoajan mielestä itsestäänselviltä kun taas alasta tietämättömän mielestä ehdottoman tärkeältä. On vaikeaa tehdä vaadittavista turvallisuusasiakirjoista sellaisia, joita sekä palvelun tarjoaja työntekijöineen että turvallisuusviranomainen ymmärtäisi. Asia on hyvinkin ristiriitainen, sillä turvallisuusviranomaiset painottavat ettei asiakirjaa tehdä viranomaisia varten. Laki kuitenkin vaatii, että asiat on käännettävä viranomaisten ajatusmallin mukaiseksi. Tästä seuraa ylimääräinen työ selvittää, millä tavalla asiat selitetään ymmärrettävästi. (Eklund 2012.)

### 3.2 Palvelun tarjoaja yhteistyössä tapahtumaorganisaation kanssa

Health and Safety Executive (Englannin Terveys- ja turvallisuusosasto, HSE) puhemies Kim Huggins sanoo, että viranomaiset antavat erittäin tiukat turvallisuusmääräykset kaikille yleisötapahtumille, mutta benjihyppypalvelulle tällaisia tarkkoja turvamääräyksiä ei ole. Paikallisten viranomaisten ja yleisötapahtuman järjestäjän täytyisi olla täysin varmoja siitä, että oikeanlainen riskikartoitus on tehty itse tapahtumapaikalle ja että benjihyppypalvelua tarjoava yritys täyttää kaikki tarvittavat ja vaadittavat turvallisuuskriteerit sekä määräykset. (Keeping the reins on bungee jumping 2002.)

Yhä useammat tapahtumaorganisaatiot ottavat tapahtumiinsa extreme-elämyspalveluita. Monia kiinnostaa turvallisuuspuoli ja se auttaa tapahtumajärjestäjiä huomioimaan riskinsä ottaa extreme-elämyspalveluita tapahtumiinsa. Toiminta on kaikin puolin laillista ja turvallista mikäli yrittäjällä on turvallisuussuunnitelma ja hän pystyy takaamaan toimivansa myös niiden mukaisesti. Riskit pitää olla extreme-elämyspalveluiden tarjoajan tiedostamina, jotta palvelu voisi olla turvallinen.

Tapahtumajärjestäjän on kontrolloitava monia eri riskejä. Riskeinä voi olla ympäristöriskit, asiakasriskit, sopimusriskit, henkilöstö ja organisointiriskit, taloudelliset riskit, tekniikkariskit, imagoriskit ja turvallisuusriskit. (Kauhanen ym. 2002, 54.) Extreme-elämyslaittepalveluiden tuottajalta vaaditaan samanlaista riskien analyysiä kuin tapahtumajärjestäjältä. Festivaaliorganisaation sekä extreme-elämyspalvelun tarjoajan yhteisiin riskeihin kuuluu imagoriskit. Monet tapahtumaorganisaatiot epäilevät ottaa tapahtuma-alueelleen korkeariskisiin palveluihin kuuluvia extreme-elämyspalveluja, mutta elämysyhteiskunnan kehitys ajaa siihen suuntaan. Tapahtumaorganisaatiot ovat usein ulkoistaneet myyntipaikat, eivätkä vastaa millään tavalla palveluiden turvallisuudesta. Turvallisuudesta vastaa palvelun tarjoaja, jonka toimintaa valvoo paikalliset valvontaviranomaiset.

Mahdollisen onnettomuuden sattuessa extreme-elämysalan yrittäjä on riippuvainen festivaalijärjestäjän järjestelyistä. Yrittäjät käyttävät festivaalin hätäpoistumisteitä ja muita järjestelyitä. Lisäksi palvelun taloudelliset hyödyt ovat riippuvaisia tapahtuman kävijämäärästä ja onnistumisesta. Festivaalien järjestelyjen ongelmat muuttuvat helposti yrittäjien ongelmaksi, kuten muun muassa alueen rakennusten sijainnit, järjestyksenvalvonta, kulkuväylät, suuret ihmismassat ja alueen sijainti. Yrittäjän on huomioitava festivaaliorganisaation järjestelyt omassa turvallisuussuunnitelmassaan. Kuitenkin palvelun tarjoajan velvollisuuksiin kuuluu varmistaa järjestelyt myös itse.

Myyntipaikkojen ulkoistamisessa on extreme-elämysalan yrittäjille myös haasteita. Myyntipaikkoja saatetaan luvata miettimättä sen enempää paikalla toteutettavan palvelun erityispiirteitä kuten maaperä, sijainti alueella, puut ja niin edelleen. Extreme-elämysalan yrittäjä ei myöskään välttämättä ole aikaisemmin käynyt kyseisillä festivaaleilla, eikä osaa hahmottaa aluetta. Suomalaisten alan toimijoiden mukaan esimerkiksi Ruissalossa järjestettävään Ruisrockiin oli toimintapaikaksi myyty Ruissalon ranta. Työntekijät eivät olleet tietoisia väylällä kulkevista jättimäisistä laivoista, joiden vuoksi veden pinta nousee huomattavasti. Palvelun toiminta-alue oli rakennettu kaikkien onneksi tarpeeksi kauas rantaviivasta, jolloin nouseva vesi ei aiheuttanut vahinkoja. Veden nousu olisi voinut aiheuttaa vaaratilanteen asiakastoiminnassa, mutta enemmänkin omaisuusvahinkoja. Työntekijöiden autot säästyivät muutaman metrin ansiosta.

#### **4 TURVALLISUUSOPPAAN LAATIMISSUUNNITELMAN LÄHTÖKOHDAT**

Turvallisuusoppaan laatimissuunnitelman lähtökohdissa listaan laissa vaaditut velvollisuudet sekä palveluiden erityispiirteisiin liittyviä riskejä. Turvallisuuden suunnittelu on pitkäaikainen prosessi, jonka tulisi kestää niin pitkään kuin yritys toimii. Sitä ei voida tehdä yhdellä kerralla vaan se tarvitsee päivitystä oman toiminnan ja alan kehityksen myötä. Turvallisuuskysymysten tulisi olla aina pinnalla ja turvalliset toimintamallit tulisi yhdistää jokapäiväiseen työskentelyyn. Turvallisuuden suunnitteluun liittyy oleellisesti se, että kaikki työntekijät opastetaan turvallisiin toimintamalleihin ja he toimivat aina niiden mukaisesti.



Extreme-elämispalvelun järjestäminen yleisötapauksissa vaatii tiettyjen laissa asetettujen velvollisuuksien täyttämisen. Extreme-elämispalvelu täytyy olla turvallisesti suunniteltu ja riskit tulee olla tiedostettuna. Yleisötapauksena toiminta-alueena tuo palveluun omat erityispiirteensä ja riskinsä. Turvallisuuden suunnitteluun kuuluu siis kaikki osa-alueet kirjallisten materiaalien työstöstä aina kenttätyön toimintamalleihin. (Tukes 2012b).

Viranomaisten on vaikea arvioida palveluiden turvallisuutta, sillä he eivät tunne laitteita ja niiden toimintaa itse tarpeeksi tarkasti. Kuluttajavirasto on tehnyt selvityksiä alan yrittäjien kanssa, mutta tieto päivittyy jatkuvasti. Joitakin laitteita ei välttämättä ole tutkittu ollenkaan, eikä kuluttajavirasto ole välttämättä tietoinen kaikista Suomessa olevista extreme-elämislaitteista.

Turvallisuudella on suuri rooli elämispalveluiden tuottamisessa ja kehityksessä. Useat elämispalvelut lukeutuvat kuluttajaturvallisuuslain mukaan korkeariskisiin palveluihin, jotka vaativat erityistä huomiota turvallisuuskysymyksissä. Näistä palveluista on laadittava turvallisuussuunnitelma eli turvallisuusasiakirja ja ilmoitus ennen palvelun aloittamista. (Tukes 2012b.)

#### **4.1 Lain asettamat raamit**

Kuluttajaturvallisuuslakia (920/2011) sovelletaan kaikkiin kuluttajapalveluihin ja kulutustavaroihin, ellei niiden turvallisuudesta ole säädetty erityissäädoiksi. Tiettyjen yleislakien, kuten pelastuslaki, kokoontumislaki ja maankäyttö- ja rakennuslaki, kanssa kuluttajaturvallisuuslakia sovelletaan rinnakkain. (Tukes 2012b.)

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 6 §:ssä säädetään tiettyjen palvelujen tarjoajille velvollisuus ilmoittaa kunnan valvontaviranomaiselle palvelun tarjoamisen aloittamisesta, toiminnan olennaisesta muuttamisesta ja palvelun tarjoajan vaihtumisesta. Extreme-elämispalveluista on aina tehtävä ilmoitus paikallisille valvontaviranomaisille. Ilmoituslomake on sama kuin yleisötilaisuuden järjestäjillä, sillä yrittäjien tarjoamat palvelut lukeutuvat omiksi palveluikseen ja tapahtumikseen

itse tapahtuman sisällä. Toimintaa ei voida aloittaa ennen paikallisen viranomaisen myöntämää lupaa. (Tukes 2012b.)

Kuluttajaturvallisuuslaki määrittelee palvelun tarjoajan velvollisuudet. Kaikkia palvelun tarjoajia koskee kuluttajaturvallisuuslain 5 §:ssä säädetty yleinen huolellisuusvelvollisuus. Toiminnanharjoittajan on olosuhteiden vaatiman huolellisuuden ja ammattitaidon edellyttämällä tavalla varmistauduttava siitä, ettei kuluttajapalvelusta aiheudu vaaraa kenenkään terveydelle tai omaisuudelle. Huolellisuusvelvollisuuksiin kuuluu turvallisuussuunnittelu. Kirjallisesti tehty turvallisuussuunnittelu, eli turvallisuusasiakirja on palvelun tarjoajan työkalu turvallisuustoiminnan järjestämiseksi ja kirjaamiseksi. Huolellisuusvelvollisuuteen kuuluu, että toiminnanharjoittajalla on riittävät ja oikeat tiedot kuluttajapalvelusta, jotta hän voi arvioida siihen liittyvät riskit ja varautua niihin. Toiminnanharjoittajan on tunnettava palvelunsa ja hänellä tulee olla riittävä koulutus, kokemus ja muu osaaminen palvelun järjestämiseksi turvallisesti. Kuluttajaturvallisuuslaki velvoittaa toiminnanharjoittajaa myös antamaan palveluun osallistuville selkeällä ja ymmärrettävällä tavalla kaikki tarvittavat tiedot, jotta he pystyvät arvioimaan kuluttajapalveluun liittyvät vaarat. Huolellisuusvelvollisuuksiin kuuluu lisäksi onnettomuuskirjanpito ja ilmoitus kunnan valvontaviranomaiselle palvelussa aiheutuneesta onnettomuudesta tai vaaratilanteesta. (Tukes 2012b.)

## **4.2 Erityispiirteet Kuluttajaviraston aineistoa soveltaen**

Kuluttajavirasto käynnisti seikkailu- ja elämysturvallisuuden markkinavalvontaprojektin vuonna 2000. Tarkoituksena oli herättää alan yrittäjät ja toimijat tunnistamaan toimintaan liittyvät riskit ja itse toimimaan turvallisuuden edistämiseksi. Toiminnan turvallisuudesta on vastuussa elinkeinonharjoittaja, ei asiakas tai valvova viranomainen. Vuoden 2000 aikana perehdyttiin alan toimijoihin ja palveluihin. Myöhemmin Itä-Suomen läänissä tehtiin pilotti-projekti palveluiden tuoteturvallisuuden tarkastamiseksi. Työssä käytettiin Kuluttajaviraston laatimaa tarkastuslistaa ja valvontaviranomaisille järjestettiin koulutusta. Tarkastuslistassa käsitellään yleisellä tasolla edellämainittuja alan erityisriskejä. Projektiin liittyen

terveysvalvontaviranomaisia koulutettiin ja opastettiin tarkastuksien tekemisessä. (Tukes 2012c.)

Kuluttajavirasto on laatinut materiaalin seikkailu- ja elämispalveluihin liittyvistä riskeistä, joka sisältää kuluttajaviraston laatiman tarkastuslistan. Ohjelmalveluihin sisältyy lukuisia eroavaisuuksia verrattuna perinteisiin palveluihin, esimerkiksi parturikampaamoon tai uimahalliin. Erityisluonteesta aiheutuu lisäriskejä, joita tapahtuman järjestäjäkään ei välttämättä osaa ottaa huomioon. (Tukes 2012c.) Materiaalissa on eriteltynä joitakin alaan liittyviä erityisriskejä, joita käsittelen extreme-elämispalvelua silmällä pitäen.

Palvelun tuottajan näkökulmasta riskinä on, ettei palvelun tarjoajia kontrolloida mitenkään. Kuka tahansa voi perustaa alan yrityksen ja tarjota palveluita. Asiakkaan on vaikeaa, jollei jopa mahdotonta arvioida palvelun tarjoajan osaamista. Vielä toiminnan aikanakin on ensikertalaisen mahdotonta arvioida vetäjän todellisia taitoja. Toisena riskitekijänä on se, että yritykset ovat pieniä ja osassa työtä tehdään vain silloin kun on saatu ”keikka”. Toiminta perustuu usein ulkopuolisten avustajien käyttöön ”keikoilla”. Avustajillakin on monesti suuri vastuu asiakkaiden turvallisuudesta. Kolmantena erityisriskinä saattaa olla yrittäjän kovat paineet toteuttaa palvelusuoritus jo tilanneelle ja maksaneelle asiakkaalle, vaikka suoritusolosuhteet eivät olisikaan suotuisat (esim. yllättäen heikentyneet sääolosuhteet). (Tukes 2012c.)

Kuluttajaviraston materiaalissa on erityisriskejä myös asiakkaan näkökulmasta. Riskeinä voi olla se, etteivät asiakkaat välttämättä ole ymmärtäneet palvelun tarjoajan mainonnan ja etukäteismateriaalin perusteella miten vaativan tasoiseen toimintaan ovat osallistumassa. Osallistujilla voi olla myös sosiaalisia suorituspaineita. Esimerkiksi esimiehen voi olla vaikea kieltäytyä jostakin tempusta työporukassa. Pahimmillaan järjestäjä pakottaa osallistumaan vedoten esimerkiksi ”tiimiytymiseen”. Mukana saattaa olla ulkomaalaisia ja toisenlaisesta kulttuuriympäristöstä kotoisin olevia henkilöitä, jotka saattavat odottaa, että heidän ei tarvitse itse tehdä mitään, tai ei löydy yhteistä kieltä järjestäjän kanssa kommunikointiin. Asiakas ei myöskään välttämättä huomaa tai halua kertoa

mahdollisista suoritusta haittaavista rajoitteista, kuten sairaudesta tai lääkityksestä vaikka niitä tiedusteltaisiin kirjallisestikin. (Tukes 2012c.)

Suorituspaikkakohtaisina erityisriskeinä kuluttajavirasto mainitsee materiaalissaan suorituspaikkojen vaihtuvuuden, sivulliset henkilöt sekä suorituspaikan hankalan sijainnin. Palvelun tuottaminen ei ole normaalisti sidottu yhteen paikkaan, vaan yrittäjä saattaa käyttää useita eri suorituspaikkoja. Näin ollen toimintamaastosta on vaikea antaa tarkkoja ohjeita ja toimintamaastoon on vaikea vaikuttaa. Toimintamaastossa saattaa myös olla muitakin henkilöitä (sivullisia) samanaikaisesti. Mahdollisen onnettomuuden sattuessa sivulliset saattavat myös joutua vaaratilanteeseen. Tämä ehkäistään rajaamalla toiminta-alue huolellisesti ja riittävältä alueelta. Kaukana asutuksesta sijaitsevat suorituspaikat saattavat vaikeuttaa ja hidastaa avun hälyttämistä ja paikalletuloa sekä potilaan evakuoimista. (Tukes 2012c.)

Varusteisiin liittyviä erityisriskejä saattaa olla se, että palveluissa käytetään erikoisvälineitä, jotka vaikuttavat turvallisuuteen ja joita tulee osata käyttää, huoltaa ja säilyttää asianmukaisesti. Tätä pyritään ehkäisemään asianmukaisilla varusteiden käyttö- ja huoltopäiväkirjoilla sekä henkilökunnan koulutuksilla. (Tukes 2012c.)

### **4.3 Turvallisuussuunnittelu**

Turvallisuussuunnittelulla toteutetaan toiminnanharjoittajan huolellisuusvelvollisuutta. Kirjallisesti tehty turvallisuussuunnittelu, eli turvallisuusasiakirja on palvelun tarjoajan työkalu turvallisuustoiminnan järjestämiseksi ja kirjaamiseksi. Tukesin valvontakäytännön mukaan kuluttajapalveluissa, joista voi aiheutua vähäistä merkittävämpiä riskejä osallistujien tai muiden palvelun vaikutuspiirissä olevien henkilöiden turvallisuudelle, palvelun tarjoajan tulisi laatia kirjallinen suunnitelma riskien hallitsemiseksi ja hätätilanteisiin varautumiseksi. Kirjallisesti esitettyjen tietojen lisäksi toiminnanharjoittajan tulee myös käytännössä toimia turvallisuusasiakirjassa esitetyllä tavalla ja pitää huoli siitä, että henkilökunta tuntee ja osaa turvallisuusasiakirjan mukaisen toiminnan. (Tukes 2012b.)

Tukes antaa materiaaleissaan ohjeita ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Laajuudeltaan ohjeita tulee soveltaa suhteessa tarjottavien palveluiden laajuuteen ja niiden sisältämiin riskeihin. Elämyspalveluiden osalta kuluttajaturvallisuuslaissa vaadittavia asiakirjoja ovat turvallisuusasiakirja ja erillinen turvallisuussuunnitelma mikäli tapahtuma-alue on vaihtuva. Turvallisuusasiakirja sisältää omavalvontaan liittyviä normeja, asiakkaan turvallisuuteen liittyviä säädöksiä, henkilökuntaa koskevia säädöksiä ja riskianalyysiä toimintaohjeineen. Kuluttajaviraston ohjelmapalveluita koskevien ohjeiden tarkoituksena on määrittää ohjelmapalveluiden turvallisuutta koskevat vähimmäisvaatimukset, lisätä ohjelmapalveluiden turvallisuutta ja tehostaa turvallisuuden valvontaa sekä ennaltaehkäistä onnettomuuksia ja tapaturmia. (Kuluttajavirasto 2012.)

Riskien arviointi on turvallisuussuunnittelun lähtökohta. Se on keskeinen osa turvallisuussuunnittelua ja toiminnanharjoittajan huolellisuusvelvollisuutta. Kirjallinen riskien arviointi tulee sisällyttää myös osaksi turvallisuusasiakirjaa. Riskien arvioinnin ja hallinnan avulla voidaan suunnitelmallisesti ennaltaehkäistä mahdollisten tapaturmien ja onnettomuuksien syntyminen. (Tukes 2012b.)

#### **4.4 Riskien arviointi**

Toiminnanharjoittajan tulee joko itse tai ulkopuolista asiantuntijaa käyttäen arvioida kyseiseen ohjelmapalveluun liittyvät riskit (mitä vaaroja liittyy toimipaikkaan saapumiseen, suorituspaikalta toiselle siirtymiseen, avun hälyttämiseen ym.). Riskien arviointi tulee laatia kirjallisesti osana turvallisuusasiakirjaa. (Kuluttajavirasto 2012, 7.)

Extreme-elämyspalveluiden turvallisuus rakentuu työtehtävien ja työvaiheiden ympärille. Turvallisuustoiminnan perusta on työn vaarojen selvittäminen ja arviointi (riskiarviointi). Riskiarvioinnin tavoitteena on löytää tärkeimmät työolojen ja työturvallisuuden kehittämisaalueet, jotta työvireistä johtuvat onnettomuudet voitaisiin ehkäistä. Riskiarviointeja tarvitaan erityisesti silloin, kun tehtävä on uusi tai se suoritetaan uudessa paikassa. (Työturvallisuuskeskus 2011.)

Riskien arvioinnissa:

1. Tunnistetaan, mitä vaaroja toimintaan liittyy, missä tilanteissa ja millaisia tapaturmia tai onnettomuuksia toiminnassa voi sattua (esim. kaatuminen, putoaminen, liukastuminen).
2. Arvioidaan vaaran esiintymisen todennäköisyys ja seuraus:
  - kuinka todennäköistä on, että tapahtuma tapahtuu (epätodennäköinen, mahdollinen vai todennäköinen)
  - onko siitä syntyvä seuraus vähäinen, haitallinen vai vakava (esim. mustelma, luun murtuminen, kuolema/pysyvä vamma).
3. Toimenpiteet vaarojen poistamiseksi, riskien pienentämiseksi tai tapaturmien ja onnettomuuksien ennaltaehkäisemiseksi. (Kuluttajavirasto 2012, 7.)
4. Onnettomuuksista ja läheltä piti -tilanteista on pidettävä kirjaa. Kaikki poikkeukselliset tilanteet tulisi käydä läpi henkilökunnan kanssa, ja selvittää ehkäisytoimenpiteet.

Riskien suuruus arvioidaan vaaran aiheuttaman haitallisen tapahtuman todennäköisyyden ja sen seurausten vakavuuden perusteella. Suomessa käytetään yleisesti viisiportaista riskin suuruuden luokittelua. Ensin arvioidaan tapahtuman todennäköisyys ja seurausten vakavuus, jonka jälkeen saadaan riskin suuruus eli riskitaso. Riskien merkittävyyden perusteella arvioidaan turvallisuustoimenpiteiden tarve. (Työturvallisuuskeskus 2011.) Extreme-elämyspalveluiden yksi tarkasteltava riskitapahtuma voisi olla esimerkiksi valjaiden irtoaminen hypyn aikana. Tapahtuman todennäköisyys on epätodennäköinen ja pahin mahdollinen seuraus on kuolema. Riskistä tulee kohtalainen ja tarvitsee turvallisuustoimenpiteitä. Toimenpiteinä esimerkiksi katapultti -laitteella on valjaiden huoltopäiväkirja ja huolto sekä ammattitaitoisen hyppymestarin tarkistus ja testaus ennen käyttöä. Puettujen valjaiden kiinnitykset ennen suoritusta tarkastaa aina ammattitaitoinen hyppymestari.

Kuvio 2. Viisiportainen riskien suuruuden luokittelu (Työturvallisuuskeskus 2011).

|                           |                     |             |         |
|---------------------------|---------------------|-------------|---------|
| Tapahtuman todennäköisyys | Seurausten vakavuus |             |         |
|                           | Vähäiset            | Haitalliset | Vakavat |

|                  |                        |                      |                      |
|------------------|------------------------|----------------------|----------------------|
| Epätodennäköinen | 1. Merkityksetön riski | 2. Vähäinen riski    | 3. Kohtalainen riski |
| Mahdollinen      | 2. Vähäinen riski      | 3. Kohtalainen riski | 4. Merkittävä riski  |
| Todennäköinen    | 3. Kohtalainen riski   | 4. Merkittävä riski  | 5. Sietämätön riski  |

## 5 EXTREME-ELÄMYSPALVELUN ERITYSIPIIRTEET

### 5.1 Työntekijöiden turvallisuus ja tarvittava koulutus/pätevyys

Turvallisuuden kehityksen edellytyksenä on jatkuva koulutus. Yksi koulutus ei riitä, vaan tarvitaan jatkuvaa ja pitkäjänteistä oppimista. Extreme-elämyspalvelut kehittyvät koko ajan, ja siksi palveluissa työskentelevien tulisi pysyä ajan hermoilla ja olla tietoisia turvallisuuden kehityksestä Suomessa ja ulkomailla. Suurimmat riskitilanteet voivat syntyä työvirheestä ja huolimattomuudesta. Suurimpana riskiryhmänä saattaa usein olla henkilökunta eikä asiakas. Tämän vuoksi uusien työntekijöiden perinpohjainen kouluttaminen ja opastaminen on ensisijaisen tärkeää.

Työntekijöiden on opetuksen ja ohjauksen sekä työkokemuksensa perusteella huolehdittava työssään omasta turvallisuudestaan sekä myös muiden turvallisuudesta niiltä osin kuin heidän työnsä vaikuttaa siihen. Jokaisen on noudatettava työpaikan turvallisuusohjeita sekä ilmoitettava työympäristössään havaitsemistaan puutteista esimiehelleen ja työsuojeluvaltuutetulle. (Työturvallisuuskeskus 2011, 13.)

Nolla tapaturmaa -ajattelutavan periaatteena on, että yhtään tapaturmaa ei hyväksytä. Kaikki tapaturmat ja työstä johtuvat sairaudet pyritään estämään järjestelmällisesti. Mistä yhteisen työpaikan turvallisuus syntyy? Se syntyy jokaisesta henkilöstä, joka työskentelee yhteisellä työpaikalla. Jos kukaan ei muuta toimintatapojaan, ei mikään muutu. Työturvallisuuden suunnittelu, seuranta ja kehittäminen on tärkeää kaikenkokoisilla työpaikoilla. Työpaikan laajuus ja

henkilömäärä eivät ratkaise tapaturmien syntymistä. Työpaikan turvallisuus kertoo toiminnan laadusta. (Työturvallisuuskeskus 2011, 18.)

Suomessa extreme-elämyspalveluiden normaalina käytäntönä on työntekijöille järjestettävä vuosittainen koulutus, ennen kauden alkamista. Tärkeintä on panostaa vastuullisissa tehtävissä toimivien työntekijöiden kouluttamiseen. He voivat kouluttaa ja jakaa tietotaitoaan muille toiminnan pyörittämisen lomassa. Tiimityöskentely on alalla käytetty hyödyllinen toimintamalli. Henkilökunnan vaihtuvuus voi olla riski. Vuosittaiseen koulutukseen sisältyy usein laitekoulutus sekä turvallisuuskoulutus ja valmiusharjoitus. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä mahdollisia työvirheitä ja niistä aiheutuvia vaaratilanteita. Henkilökunnan pätevyys ja taidot turvalliseen toimintaan tulisi testata mallitilantein käytännössä. Henkilökuntaa tulisi lisäksi neuvoa ja velvoittaa huolehtimaan myös omasta fyysisestä ja psyykkisestä hyvinvoinnistaan, ettei reagointi- ja havainnointikyky pääse heikentymään. (Kuluttajavirasto 2012, 11-12.) Koulutuksista ja harjoituksista on pidettävä kirjaa, johon merkitään koulutuksen päivämäärä, aiheet ja osallistujat sekä koulutuksen tai harjoituksen johtaja. Extreme-elämyspalveluiden tarjoajat voivat käyttää ulkopuolisia kouluttajia ja näin pystyä vaihtamaan ja kehittämään tietotaitoaan.

Kuluttajavirasto ohjeistaa ohjelmapalvelussa työskentelevän henkilökunnan erilaisilla koulutuksilla suhteessa toiminnan riskialttiuteen. Henkilökunta vastaa sekä laitteen turvallisuudesta että toiminta-alueen turvallisuudesta yleisötapahtumassa. Työvuorossa tulee olla aina vähintään yksi ensiapukoulutuksen ja alkusammutuskoulutuksen saanut henkilö. Lisäksi viranomaiset vaativat toiminta-alueelle oman järjestyksenvalvojan. Muita suositeltavia ja pakollisia koulutuksia on laitekoulutukset, vuosittaiset kertauskoulutukset, työturvallisuuskortti, alan liittojen koulutukset, esimerkiksi kiipeilyohjaajan pätevyys, sekä toimintapätevyys vierailta kielillä. (Kuluttajavirasto 2012, 12.)

Benjikumi palvelun elementtinä on paljon ammattitaitoa ja ymmärrystä vaativa elementti. Palvelun henkilökunnan tulee saada asianmukainen laitekoulutus ja heidän tulee olla tietoisia benjikumin erityispiirteistä, kuten venyvyydestä ja kestävyyydestä. Laitteiden käytössä voi hyödyntää kiipeilyyn liittyviä sääntöjä, mutta



pelkästään se ei riitä. Extreme-elämyspalveluiden laitetta ja varusteita ei voi verrata kiipeilyvarusteisiin. Benjikumi palvelun elementtinä vaatii tiettyjen riskialttiiden osien ja työvaiheiden erityistä tarkkailua. Extreme-elämyspalveluiden laitteita ja varusteita tulisi operoida, huoltaa ja tarkastaa oikeanlaisen laitekoulutuksen saanut henkilö.

Elämyspalveluiden tulevaisuuden riskinä voi olla alan nopea kasvu ja uusien työntekijöiden vajaavainen kouluttaminen. Kausiluonteisuuden vuoksi työntekijät saattavat vaihtua jopa joka vuosi, sillä työtä ei ole tarjolla kuin kesäisin. Työ houkuttelee ja soveltuu ennen kaikkea nuoren opiskelijan elämänvaiheeseen. Eri työtehtävät kuitenkin vaativat erilaista vastuuta ja kokemusta. Vastuullisin työ on hyppymestarilla, joka tarkastaa viime kädessä palvelun turvallisen toiminnan ja erilaisten kiinnitysten kestävyuden. Benjihyppyjen erilaiset kattojärjestöt määrittelevät työntekijän toimenkuvan kokemuksen pohjalta. Ainakin yhden työtiimin jäsenen tulee olla hyppymestarin asemassa ja muiden operoinnissa mukana olevien avustajan asemassa tai koulutuksessa. Hyppymestarin asema vaatii tietyn verran valvottuja hyppysuorituksia yrityksestä ja palvelusta riippuen. Vastaava koulutusjärjestelmä tulisi sitoa muihinkin extreme-elämyspalveluihin, jotta henkilökunta olisi aidosti ammattitaitoista ja kokenutta. Uudet työntekijät ovat usein liian riskialttiita ja voivat työvirheillään sekä kokemuksen puutteen vuoksi aiheuttaa turhia vaaratilanteita ennen kaikkea itselleen, mutta myös muille. Oikeanlainen koulutusjärjestelmä voisi auttaa ennaltaehkäisemään mahdollisia onnettomuuksia ja läheltä piti -tilanteita. Työntekijän toimenkuvat selkeytyisivät ja ketä tahansa ei voisi päästää tekemään vastuullista työtä. Myös työntekijän ammattitaito sekä luottamus omaan toimintaan voisi kasvaa ja kehittyä.

Kenttätyössä tulee huomioida, että hyppyalueella toimii toiminnasta vastaavia henkilöitä riittävästi. Extreme-elämyspalveluissa heitä on useimmiten kaksi tai enemmän. Kaikkien henkilökuntaan kuuluvien täytyy olla heille määrättyssä paikoissa siitä hetkestä lähtien, kun hyppääjä siirretään hyppyalustalle siihen hetkeen asti, kun hyppääjä on irrotettu valjaista ja poistunut. Onnettomuustilanteita varten vastuualueet tulee jakaa selkeästi ja käydä läpi työtiimin kanssa. Vastuualueita on muun muassa johtamisvastuu onnettomuustilanteissa, pelastus, elvytys -ja ensiapu, evakuointireittien varmistus sekä avun hälyttäminen ja opastus. Kokonaisvaltaisen turvallisen palvelun rakentaminen on ensisijaisen tärkeää. (Kuluttajavirasto 2012.)

Henkilökunnasta huolehtiminen ja työvireyden ylläpitäminen tulee myös huomioida. Työaikojen tulee olla inhimilliset ja tauotetut. Mikäli jonkun henkilökuntaan kuuluvan fyysinen tai psyykinen terveys heikkenee mistä tahansa syystä, hyppymestarin tai hyppypaikan johtajan tulee määrätä, että hyppääminen keskeytetään siksi aikaa, että hänelle löytyy sijainen. Työasujen tulisi olla yhtenäiset ja helposti tunnistettavat, jotta asiakaspalvelu helpottuu. Henkilökunnan tulee sitoutua turvallishakuiseen toimintatapaan, jotta tuloksia voitaisiin saada.

Työnantajan olisi myös äärimmäisen tärkeä informoida työntekijöitään työn todellisista vaaroista, jotta jokainen työntekijä tietää varmasti mihin on ryhtymässä. Työntekijän on tiedettävä ja kannettava vastuu omasta työstään. Esimiehenä toimivat työntekijät vastaavat Suomen lainsäädännön mukaan henkilökohtaisesti turvallisuudesta, joten vastuu mahdollisen onnettomuuden sattuessa on suuri.

Turvallisuusasioista olisi hyvä puhua säännöllisesti työntekijöiden kanssa, vaikka viikkopalavereiden yhteydessä. Esille otettavia asioita voisivat olla toimintapaikkojen vaihtuvuus ja niiden erityispiirteet, turvallisuushavainnot, puutteiden korjaus, sattuneet tapaturmat tai muut vaaratilanteet, järjestelyjen muutokset, työpaikan järjestys ja siisteys ja niin edelleen. (Työturvallisuuskeskus 2011, 19.)

## **5.2 Asiakkaan turvallisuus**

Asiakkaan turvallisuudella extreme-elämyspalvelussa yleisötapahtumassa tarkoitan aikaväliä, jonka asiakas viettää palvelun toiminta-alueella. Asiakkaan turvallisuuteen on kiinnitettävä paljon huomiota, jotta toiminta on luotettavaa ja turvallista. Turvallisuutta epäilevä asiakas ei normaalisti halua kokea tämän kaltaista elämystä. Henkilökunta vastaa asiakkaan turvallisuudesta koko palvelun ajan.

Asiakkaan turvallisuutta pyritään kontrolloimaan asiakasmäärän pienuudella. Toiminta-alueella saa olla vain tietty määrä asiakkaita kerrallaan, ja määrän pitää olla oikeassa suhteessa työntekijöiden määrään sekä toiminnan riskialttiuteen.

Asiakkaita, heidän toimintaansa ja hyvinvointia tulee koko ajan tarkkailla, varsinkin palvelun suoritusvaiheessa muun muassa pelkotilojen vuoksi.

Asiakkaan turvallisuudessa tulee ottaa huomioon suoritukseen liittyvät vaatimukset ja rajoitukset. Extreme-elämyspalveluissa on usein 18-vuoden ikäraja. Alle 18 -vuotiaat voivat osallistua huoltajan suostumuksella. Työntekijä tulee aina varmistaa suostumuksen luotettavuuden (esim. huoltajan allekirjoituksella varustettu suostumus). Alaikäisten asiakkaiden kohdalla voi listata huoltajan tiedot ylös ennen palvelun suorittamista mahdollisen onnettomuuden varalle. Painoraja tulee myös ilmoittaa ja toiminta-alueella tulisi olla henkilövaaka, jotta painon väärin arvioinnin riski saataisiin minimoitua. Extreme-elämyspalveluissa on usein myös kuntorajoituksia. Rajoituksena on yleensä sairaus tai vamma, joka voi vaarantaa asiakkaan terveyden palvelun aikana, esimerkiksi sydänvika, reuma, raajojen nivelviat ja selkäsairaudet. Extreme-elämyspalveluissa saattaa myös olla taitorajoituksia. Mikäli suoritukseen tarvitaan aikaisempaa kokemusta, erityistaitoja tai koulutuksia, tulee siitä ilmoittaa asiakkaille etukäteen. Varustetaso tulee myös ilmoittaa. Extreme-elämyspalveluissa ei usein tarvitse asiakkaalta erityistä varustelua. Taskut tulee tyhjentää ja kaikki roikkuvat tai irtoavat asusteet ja tavarat esimerkiksi korut, päähineet, silmälasit, kengät, tulee poistaa. Extreme-elämyspalveluissa käytetään usein valjaita, jotka saattavat aiheuttaa epämukavuuden tunnetta paljasta ihoa vasten. Pukeutumissuosituksena voi olla paita ja housut. Päihteet ja päihtyneet ihmiset tulee myös huomioida. Extreme-elämyspalvelua ei tulisi suorittaa liian päihtyneelle tai sekavalle asiakkaalle. Työntekijöillä on aina mahdollisuus ja velvollisuus estää tai keskeyttää palvelun suorittaminen turvallisuusseikkoihin vedoten. Toiminta-alueelle ei usein saa tuoda alkoholia tai muita päihteitä. (Kuluttajavirasto 2012, 9-11.)

Myös erityisryhmät tulee huomioida ja miettiä etukäteen. Suorituspaikalla tulisi aina olla riittävä määrä kielitaitoisia työntekijöitä. Mikäli käytetään hyppysopimusta, tulisi se olla sekä suomeksi että englanniksi. Ulkomaalaisille osallistujille on annettava riittävä opastus ja ohjaus, ja ohjeiden ymmärtäminen tulee varmistaa kirjallisesti tai suullisesti. Työntekijöiden on arvioitava erikoistilanteissa osallistujan valmiuksia ja vaatimuksia palvelun suorittamiseen esimerkiksi lapsien, vanhusten tai

liikuntarajoitteisten kanssa. Erikoistilanteissa voidaan muun muassa suorittaa palvelu kevennetysti. (Kuluttajavirasto 2012, 9-11.)

Extreme-elämyslaitteiden palveluissa asiakkaille tarkoitettujen materiaalien tulee olla selkeitä ja sisältää kaikki palveluun liittyvät asiakkaan kannalta oleelliset tiedot. Asiakasta tulee myös ohjeistaa tarpeen mukaan. Tällä pyritään varmistamaan asiakkaan tietoisuus ja halukkuuden palvelun suorittamiseen. (Kuluttajavirasto 2012, 5.) Yleisesti apuna käytetään hyppysopimusta, jonka asiakas hyväksyy allekirjoituksellaan.

Hyppysopimus tarkoittaa sopimusta, jossa asiakas allekirjoituksellaan hyväksyy sopimusehdot. Sopimus on palvelun tarjoajan avuksi ja sillä testataan myös sitä että asiakas tiedostaa hyppyyn liittyvät tekijät. Sopimusehdoissa listataan hyppyä rajoittavat tekijät ja asiakas sitoutuu noudattamaan sitä. Sopimuksen avulla asiakas todistaa ettei sairasta mitään sairautta tai vammaa, joka voi vaarantaa hänen terveytensä palvelun aikana. Sopimusehdoksi voi laittaa myös sen, että asiakas sitoutuu noudattamaan hänelle annettuja ohjeita hyppyä varten. Sopimuksessa on hyvä mainita riskit liittyen hyppyyn eli mahdolliset mustelmat tai pintanaarmut. Sopimuksella kirjataan myös asiakkaan vapaa tahto mennä laitteeseen. Sopimuksessa tulee myös mainita kuka laitteen turvallisuudesta ja palvelusta vastaa. Nimikirjoitukset voi kerätä yhteiseen asiakaslistaan, jossa mainitaan myös aika ja paikka.

### **5.3 Mahdolliset hätätilanteet**

Onnettomuus-, erikois- ja hätätilanteita varten työntekijöille kannattaa hankkia asiantuntevaa materiaalia. Suomen Punainen Risti järjestää ensiapukursseja ja myy erilaista kirjallisuutta ensiavusta. Tämän kaltaisen materiaalin avulla työntekijät voivat kerrata ensiaputaitojaan itsenäisesti ja koulutuksissa. Materiaaleja voi kerätä myös itse esimerkiksi Suomen Punaisen Ristin Internet sivuilta.

Tapahtumassa toimiessa on hyvä tietää peruskäytäntöjä mahdollisten hätätilanteiden varalle. Tapahtuma-alueella on usein koulutetun henkilökunnan ylläpitämä

ensiapupiste, jossa hoidetaan festarivieraiden kolhut ja haaverit. Piste on normaalisti avoinna koko tapahtuman ajan. Tapahtumassa on lisäksi järjestyksenvalvonta ja riittävästi valvoja. Mahdollisen onnettomuuden sattuessa henkilökunnan tulee ilmoittaa asiasta välittömästi järjestyksenvalvojalle, joka laittaa usein radiopuhelimella tiedon eteenpäin. Tieto välitetään samalla myös tapahtuman ensiapupisteeseen. Tarvittaessa ensiapupiste ottaa yhteyttä yleiseen hätänumeroon.

Ennen tapahtumaa henkilökunnan tulee selvittää millä tavalla järjestelyt on kyseisessä tapahtumassa hoidettu. Henkilökunnan tulee selvittää lähimmän järjestyksenvalvojan ja ensiapupisteen sijainnin sekä käydä läpi alueen poistumistiet. Lisäksi henkilökunnan kannattaa selvittää onko tapahtuma-alueella oma ambulanssi. Tapahtumaa varten tulee selvittää myös lähimmän sairaalan, palolaitoksen ja poliisilaitoksen sijainnit sekä näiden puhelinnumerot. Tiedot listataan tapahtumakohtaiseen turvallisuussuunnitelmaan, joka tulee olla henkilökunnan käytössä tapahtumassa. (Kuluttajavirasto 2012, 7-8.) Kaikki tarvittavat materiaalit kannattaa kerätä samaan kansioon, jotta niitä on helppo käyttää.

#### **5.4 Onnettomuuskirjanpito, syyn tutkimus ja ilmoitusvelvollisuus**

Palvelun tarjoajan tulee pitää tapahtuneista onnettomuuksista ja haavereista onnettomuuskirjanpitoa. Vakavista vaaratilanteista ja onnettomuuksista tulee puolestaan tehdä ilmoitus kuluttajaturvallisuuslain 8 §:n mukaisesti valvontaviranomaiselle tapausilmoituslomakkeella. (Tukes 2012b.) Sattuneista onnettomuuksista ja erityisen vakavista läheltä piti -tilanteista ilmoitetaan ensi tilassa kunnan tuoteturvallisuusvalvontaviranomaiselle (terveystarkastajalle), lääninhallitukselle tai Kuluttajavirastolle (Kuluttajavirasto 2012, 9). Työntekijälle sattuneet vakavat onnettomuudet ilmoitetaan työsuojeluviranomaiselle ja poliisille. Onnettomuuskirjanpitolomake on Turvallisuus- ja kemikaaliviraston Internet sivuilla. Sen tarkoituksena on listata kaikki pienemmät onnettomuudet ja suunnitella sekä tiedostaa niiden avulla turvallisuutta paremmin.

Riskitilanteet, läheltä piti -tilanteet ja onnettomuudet tulee käydä tarkkaan läpi henkilökunnan kanssa kriisipalaverissa tapahtuneen jälkeen. Tilanteen syyt ja seuraukset selvitetään sekä mietitään vastaavien tapausten varalta ennalta ehkäiseviä toimenpiteitä. Vastuu toimenpiteiden toimeen panemisesta siirtyy turvallisuudesta vastaavalle, joka tekee aikataulun toimenpiteiden toteuttamiseen. Turvallisuudesta vastaava henkilö tiedottaa onnettomuudesta omassa organisaatiossa, osallistujien omaisille, vakuutusyhtiölle, tiedotusvälineille ja tekee ilmoituksen viranomaisille. (Kuluttajavirasto 2012, 24-25.)

Hätätilanteiden sattuessa tulee toimia yhteistyössä tapahtumajärjestäjien, paikallisten viranomaisten ja terveysvirastojen kanssa. Onnettomuuksien sattuessa alue tulee evakoida ja jättää koskemattomaksi mahdollista tutkintaa varten.

### **5.5 Laite, varusteet ja varaosat**

Laitteiden ja varusteiden alkuperä ja tiedot tulisi olla yrittäjän tiedossa. Suomessa osa varusteista, laitteista ja varaosista tulee olla Eurooppalaisten standardien hyväksymiä ja turvamääräykset täytäviä. Kaikkien laitteiden, varusteiden ja varaosien valmistaja tai jälleenmyyjä tulisi olla tiedossa.

Kaluston huollon suunnitelma ja käyttöpäiväkirja edesauttaa kaluston seuraamista ja turvallista käyttöikä. Yhdessä valjaiden ja köysien käyttöpäiväkirjan kanssa käytettynä välineiden turvallisuusriski voidaan minimoida. (Kuluttajavirasto 2012,12-14.) Aktiivisesti käytössä olevat päiväkirjat poistavat turhia riskejä ja epätietoisuutta välineiden todellisesta kunnosta. Päiväkirjaan kannattaa lisäksi listata suositukset päivittäin, viikottain ja vuosittain suoritettaviin tarkastuksiin. Palvelusta on hyödyllistä tehdä analyysi ja listata kaikki osa-alueet, jotka kuluvat tai tarvitsevat huoltoa ja kuinka usein. Näistä osa-alueista tulee miettiä merkit, jotka voivat viestittää hajoamista tai kulumista, miettiä seuraukset sekä keinot estää sen tapahtuminen. Erityiseen huomioon tulee ottaa asiat tai esineet, jotka voivat olla vaaraksi ellei niitä säännöllisesti tarkasteta. Nämä voivat olla esimerkiksi sähkölaitteita tai moottoreita, joissa toimintahäiriöllä voi olla vakavat seuraukset. Näihin kohtiin tulee miettiä

ennakoivat tunnistustavat ja keinot tarpeellisiin tarkastuksiin. Kaikki välineet, jotka ovat päivittäisessä käytössä ja siirtelyn sekä rasituksen kohteena, on erityisesti otettava huomioon. Turvavälineistöön ja niiden tarvittaviin huoltotoimenpiteisiin tulee kiinnittää myös erityistä huomiota. Koko kaluston voi jakaa ajan kanssa kuluviin ja kulutuksen kautta kuluviin.

Extreme-elämyspalveluihin liittyy aina asiakkaan oma suostumus palveluun. Hyväksi havaittuna keinona käytetään asiakkaan allekirjoitusta. Allekirjoituksella asiakas hyväksyy hyppysopimuksen ja muut ehdot palvelun suorittamiseksi. Asiakkaiden allekirjoituksista voi saada helposti toimivan käyttöpäiväkirjan myös valjaille ja köysille sekä apuna tilityksissä. Asiakkaiden allekirjoituksista näkee siis tarkan hyppymäärän jokaiselle päivälle.

## **6 TURVALLISUUSOPPAAN LAATIMISSUUNNITELMA**

Extreme-elämyspalvelut ovat uusia, hyvin erityispiirteisiä ja koko ajan muokkautuvia ja eläviä extremelajeja. Turvallisuusopas tulee laatia palvelu- ja tilannekohtaisesti huomioiden käytettävät laitteet ja varusteet. Palvelun luonnetta ja erityispiirteitä tulee tutkia omassa organisaatiossa ja kehittää palvelulle oma turvallisuusopas, jota päivitetään ja kehitetään aktiivisesti. Toimiva opas saadaan käytännön testauksella, jossa toimintamalleja kehitetään yhdessä ja mietitään niiden käytännön toteutumisen ja toimimisen todennäköisyyttä. Valmista turvallisuusopasta ei voida näin ollen laatia, vaan se tulee kehittää käytännön toiminnan avulla. Extreme-elämyspalvelun tarjoaja voi laatimissuunnitelman avulla kehittää palvelulleen turvallisuusoppaan ja turvalliset toimintamallit.

Monilla extreme-elämysalan yrityksillä on käytössään turvallisuusoppaan sisältämiä kohtia, joita viranomaiset vaativat. Turvallisuusoppaan rakentamisen tarkoitus on koota kaikki turvallisuuteen liittyvä aineisto ja materiaalit yhteen toimivaksi työkaluksi. Oppaan sisältö tulee muuttumaan havaintojen ja koko alan kehityksen myötä. Oppaan kehittämisen kannalta suurin ongelma on se, että toimintamalleja helposti

laiminlyöddään, joka taas johtaa turvallisuusoppaan hyödyttömyyteen. Viranomaisten vaatimat materiaalit eivät pelkästään riitä vaan niistä tulisi kehittää toimiva työkalu. Uusien toimintamallien kehittäminen on hidasta ja nolla tapaturmaa -ajatteluun pääseminen vaatii pitkäjänteistä harkittua työtä ja valittujen toimintamallien iskoistamista. Kokeilemalla ja testaamalla käytännössä voidaan saavuttaa toimiva työväline, jota kaikki kunnioittavat, eikä kukaan laiminlyö. Lisäksi toimintaympäristön muuttuminen on haastavaa ja tulee ottaa huomioon turvallisuusoppaan kehittämisessä.

Havaintojeni perusteella Suomessa extreme-elämyspalvelut ovat turvallisempia verrattuna muihin Euroopan maihin. Turvallisuusviranomaisten tietoisuus ja kiinnostus tämän kaltaisista palveluista on kehittynyt paljon 90-luvulta lähtien. Alaa on kehitetty yhdessä toimijoiden ja viranomaisten kanssa. Alan turvallisuuskriteerit ovat muuttuneet paljon viimeisten vuosien aikana, ja lakeja kuluttajaturvallisuudesta uusitaan ja päivitetään koko ajan. Turvallisuusoppaan sisältö elää ja täydentyy viranomaisten määräyksien mukaisesti. Laatimissuunnitelma pohjautuu tämän hetkisiin lakeihin ja määräyksiin. Turvallisuusoppaan tekeminen on vapaaehtoista, mutta se tuo lisäarvoa palvelun turvallisuudelle.

KPS Promotion Oy:llä, niinkuin muillakin alan toimijoilla, on jo omat käytännöt, turvallisuusasiakirjat, riskianalyysit, päiväkirjat, koulutussuunnitelmat, asiakaslistat ja muut tarvittavat materiaalit. Ongelmana on se, että näitä tulisi käyttää joka päivä. Yksikään hyppy, riskitilanne tai tehty toimepide ei saisi jäädä kirjaamatta. Turvallisuusoppaan merkitys onkin siinä, että varmistutaan käytäntöjen toimivuudesta kaikkialla. Töihin tullessaan hyppymestarin tulee olla tietoinen toimintaympäristön erityispiirteistä, välineiden aikaisemmasta käytöstä ja omista vastuualueistaan. Vaikka toiminta ollaan saatu turvalliseksi, se tulee pystyä takaamaan myös tulevaisuudessa. Turvalliset toimintamallit ja tietotaito tulee pystyä monistamaan yrityksen kasvun edellytyksenä. Vastuu on suuri, joten turvallisuus täytyy pyrkiä toteuttamaan aina 100 prosenttisesti, ennaltaehkäisten kaikki mahdolliset riskit. Turvallisuusoppaan tarkoituksena on poistaa inhimillisten virheiden mahdollisuus ja taata mahdollisimman turvallinen toiminta. Tarkoituksena on kehittää extreme-elämysalalle toimintakulttuuria.



Laatimissuunnitelman tekeminen palvelee lisäksi tapahtumajärjestäjiä, sillä he voivat omalta osaltaan vaikuttaa turvallisuusriskeihin. Laatimissuunnitelman avulla tapahtumaorganisaatiot voivat tutustua extreme-elämyspalveluiden turvallisuuteen ja ymmärtää erityispiirteet ja niiden tuomat vaatimukset. Palvelun tarjoajan ja tapahtumaorganisaation olisi näin ollen helpompi käydä asiat läpi turvallisuuden kannalta. Tapahtumajärjestäjät voivat huomioida esimerkiksi sijaintiin liittyvissä riskeissä sen, että toiminta-alue on sille soveltuvalla paikalla, rajattavissa, eikä palvelun toiminta-alueelle pääse ylimääräisiä ihmisiä. Pelastusajoneuvojen pääseminen helposti paikalle tulisi myös huomioida.

## **6.1 Taustatietoa yrityksestä**

Olen työskennellyt yrityksessä sen alusta lähtien ja ollut mukana jokaisessa kehitysvaiheessa. Vastaan tuottajana ja yhtenä yrityksen omistajana yrityksen palvelukonseptien suunnittelusta, toteutuksesta ja turvallisuudesta toimien tapahtumien välittäjäorganisaatiossa. KPS Promotion Oy on siirtynyt keväällä 2012 extreme-elämyslaitteen ostajasta laitteen edustajaksi. Työhön liittyy paljon enemmän vastuuta sekä laitteiden turvallisuuden valvontaa ja kehittelyä. Palvelun turvallisuus on pystyttävä takaamaan ja monistamaan. Suomessa ei ole tämänkaltaisten extreme-elämyslaitteiden muita maahantuojia. Turvallisuuden suunnitteluun tarvitsee paljon pohjatietoa alasta sekä syvällisempää tutustumista lainsäädäntöön. Extreme-elämyspalveluihin liittyy aina riski, mutta riski voidaan minimoida oikeanlaisilla toimintamalleilla. Extreme-elämyspalveluiden kehityksestä sekä mahdollisista erityispiirteistä tulisi laatia omaa aineistoaan tulevaisuutta varten ja rakentaa tällä tavoin toimintakulttuuria.

Yleisötapahtumat ovat extreme-elämyspalveluiden suosittu toimintaympäristö. KPS Promotion Oy haluaa tuntea toimintaympäristönsä ja sen mahdolliset riskit. Extreme-elämyspalvelut monipuolistuvat koko ajan ja laajenuksessa tärkeintä on panostaa turvallisuuteen. Laatimissuunnitelma toimii pohjana tulevien laitteiden ja palveluiden turvallisuuden kehittämiseksi. Laatimissuunnitelma turvallisuusoppaan tekemiseksi edesauttaa yhteistyötä tapahtumaorganisaatioiden kanssa. Tapahtumaorganisaatio

oppii tuntemaan extreme-elämyspalveluiden erityispiirteitä ja huomioimaan piirteet omissa suunnitelmissaan.

KPS Promotion Oy:n tehtävä ja velvoite on, että vähintään yrityksen maahantuomat laitteet nostetaan Suomen kriteerien tasolle. Riskit kasvavat mitä hiljsemmaksi kommunikaatio menee laitteen valmistajan ja laitteen ostajan välillä. Laatimissuunnitelman pohjalta KPS Promotion tutkii turvallisuusoppaan mahdollisuuksia kesällä 2012. Yritys laatii laatimissuunnitelman pohjalta alustavan version ja testaa sitä käytännön toiminnan avulla. Laatimissuunnitelman pohjalta voidaan laatia vastaava opas myös muille extreme-elämyspalveluille ja tuleville laitteille. Mikäli yritys haluaa laajentua, on tietotaito turvallisuudesta pystyttävä monistamaan. Tavoitteenamme on saada kesän jälkeen ensimmäinen turvallisuusoppaan testattu versio, työkalu, jonka päivittämistä ja testaamista jatketaan kentän muuttumisen myötä. Yrityksellä on mahdollista kehittää turvallisuusoppaan pohjalta konsultointipalveluja, koulutuksia ja painettuja yleisoppaita.

## **6.2 Turvallisuusoppaan laatimissuunnitelman runko**

Oppaan suunniteltu rakenne on koostettu Kuluttajaviraston antamien ohjeiden ja kuluttajaturvallisuuslainsäädännön pohjalta. Oppaan rakenteessa on huomioitu tuoteturvallisuuteen liittyviä extreme-elämyspalveluiden erityispiirteitä ja tapahtumia toimintaympäristönä. Turvallisuusoppaan laatimissuunnitelma perustuu myös KPS Promotionin toimintakäytäntöihin, omiin kokemuksiini ja alalla toimivien ammattilaisten kokemuksiin. Laissa vaadittujen kirjallisten tuotoksien, päiväkirjojen, suunnitelmien ja lomakkeiden yhdistäminen yrityksen omiin toimintakäytäntöihin tekee niistä yhtenäisen kokonaisuuden, turvallisuusoppaan. Turvallisuusopas tulee yhdistää käytännön työhön ja tätä kautta kehittää työvälineeksi ja osaksi koulutuksia ja päivittäistä käyttöä. Turvallisuusoppaan rakentaminen auttaa yrittäjiä tiedostamaan kaikki huomiota tarvitsevat osa-alueet. Oppaan rakenne ja sisällöt voivat muuttua kehitysprosessissa.

Opasta sovelletaan ohjattuihin extreme-elämyspalveluihin, joita ansiotarkoituksessa tai muutoin järjestetysti käytetään yleisötapahtumissa tai muissa tilaisuuksissa. Opas on tarkoitettu työvälineeksi palvelun tarjoajalle. Se pyrkii edesauttamaan oikeanlaista turvallisuuden suunnittelua ja ennakointia. Oppaan rakenne voi muuttua erilaisten palveluiden ja organisaatioiden mukaan. Yhtä oikeaa toimintamallia ei ole, vaan sopiva tulee löytää käytännön testaamisen avulla.

Extreme-elämyspalvelun turvallisuutta tulee kehittää ja arvioida jatkuvasti. Käytettävien työmenetelmien toimivuutta tulee arvioida ja päivittää tietyin väliajoin. Toiminnan arvioinnissa tulee käydä turvallisuusopas kirjauksineen ja päivityksineen läpi ja arvioidaan käytännön onnistumista. Toiminnan arvioinnissa tehdään huomioita ja päivitetään niiden mukaisesti turvallisuusoppaan sisältämiä toimintatapoja.

Oppaan rakenne:

1. Käyttö: Turvallisuusoppaan käyttöohje tulee olla selkeä. Työntekijöiden tulee tietää mitä varten opas on osana jokapäiväistä työtä. Käytöstä tulee tehdä rutiininomaista, jotta esimerkiksi kiire ei ole esteenä kirjauksille. Työntekijöille tulee antaa selkeät ohjeet turvallisuusoppaan päivittäisestä käytöstä osana omia työtehtäviään. Käyttö suunnitellaan yhdessä opasta käyttävien työntekijöiden kanssa, jolloin pystytään luomaan mahdollisimman toimiva ratkaisu, jottei laiminlyöntiä tapahtuisi. Nolla tapaturmaa -ajattelutavan onnettomuuskäytäntö ei toteudu, mikäli oppaan käyttöä laiminlyödään.
2. Riskianalyysi: Riskianalyysiä tullaan konkretisoimaan. Riskit voidaan jakaa esimerkiksi seuraaviin osa-alueisiin: laitteesta aiheutuvat riskit, asiakkaasta syntyvät riskit, henkilökunnasta aiheutuvat työvirheet ja riskit, organisatoriset riskit, järjestyshäiriöt, luonnosta aiheutuvat riskit sekä toimipaikan riskit. Riskit tulee tutkia ja kirjata palvelukohtaisesti ottaen huomioon organisaation toimintamallit. Suurimmat riskitilanteet pyritään ehkäisemään kehittämällä muun muassa tarkastuslistoja toiminnan eri vaiheista.
3. Turvallisuusasiakirja: Turvallisuusasiakirja toteutetaan asiakirjan *Kuluttajaviraston ohjeet ohjattujen ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi* -mukaisesti (Kuluttajavirasto 2012). Turvallisuusasiakirja

- esittelee viranomaisille turvallisuuskäytäntöme. Turvallisuusasiakirjan lopullinen versio valmistuu sitten, kun toimintakäytännöt on saatu valittua ja vakiinnutettua.
4. Tapahtumakohtainen turvallisuussuunnitelma: Tapahtumakohtaisessa turvallisuussuunnitelmassa tulee huomioida työntekijöiden pätevyys ja toimintaympäristön tuomat riskit. Suunnitelmassa ei voida puuttua kaikkiin riskeihin, vaan panostaa huomioimaan oleellisiin palveluun liittyviin riskeihin. Asiakirja toteutetaan *Kuluttajaviraston ohjeet ohjattujen ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi* -mukaisesti (Kuluttajavirasto 2012).
  5. Toimintaohje hätätilanteisiin: Toimintaohje hätätilanteisiin listaa yleisimmät ensiaputoimet ja ohjeet hätätilanteissa. Aineisto on koottu Suomen Punaisen Ristin aineiston pohjalta (Suomen punainen risti 2012). Aineistoa testataan käytännössä ja pyritään löytämään hyödylliset ohjeet ja neuvot varsinkin laitteen ja varusteiden aiheuttamiin hätätilanteisiin.
  6. Onnettomuuskirjanpito: Onnettomuuskirjanpito -lomake pyritään tuomaan osaksi päivittäistä työtä. Esimerkki pienen ohjelmapalveluyrityksen onnettomuuskirjanpidosta on Turvallisuus- ja Kemikaaliviraston Tukesin Internet sivuilla (Tukes 2012b). Työntekijöiden tulee olla tietoisia lomakkeesta ja kirjata mahdolliset onnettomuudet, jotta turvallisuutta voidaan tutkia ja parantaa. Lomakkeilla kirjataan kaikki mahdolliset epänormaalit tilanteet, joista syntyi tai olisi voinut syntyä riskitilanne. Näiden kohtien avulla kehitetään käytäntöjä ja koko turvallisuusopasta. Onnettomuuksien kirjaaminen saattaa paljastamaan riskejä, joita ei olla otettu huomioon riskianalyyssissä. Kirjatut kohdat käydään läpi henkilökunnan kanssa ja mietitään ennaltaehkäiseviä toimintatapoja. Uudet toimintatavat laitetaan käytäntöön havaintojen mukaisesti.
  7. Tapausilmoituslomake: Vakavista vaaratilanteista ja onnettomuuksista tulee tehdä ilmoitus valvontaviranomaiselle tapausilmoituslomakkeella. Viranomaiset ovat laatineet lomakkeelle valmiin muodon (Tukes 2012d). Kirjaamiset ovat lakisääteinen toimenpide, jolla kerätään tietoa ja tätä kautta

kehitetään alaa. Työntekijöiden tulee olla tietoisia lomakkeesta ja kirjata aina mahdolliset vakavat vaaratilanteet ja onnettomuudet sekä olla tietoisia lomakkeen lähettämisestä myös valvontaviranomaiselle. Kirjatut kohdat käydään läpi henkilökunnan kanssa ja mietitään ennaltaehkäiseviä toimintatapoja. Uudet toimintatavat laitetaan käytäntöön havaintojen mukaisesti.

8. Koulutus & henkilökuntaa koskevat säädökset: Yritys pyrkii panostamaan koulutukseen, suorittamaan niitä säännöllisesti ja löytämään toimivimman kouluttamistavan, jossa on huomioitu palvelun ja toimipaikan erityispiirteet. Se kehittää myös riskitilanteiden ja pelastamisen koulutuksia, ja pyrkii käymään kaikki palvelun riskit läpi käytännössä. Lisäksi se kouluttaa työntekijöitään myös ulkopuolisilla kursseilla. ”Linko” laitteelle kehitetään oma koulutusjärjestelmä.
9. Koulutusten ja harjoitusten päiväkirja: Koulutuksista ja harjoituksista tullaan tekemään kirjallista listaa. Lista on oltava ajantasalla ja mukana turvallisuusoppaassa kenttätyössä.
10. Kaluston huollon suunnitelma ja käyttöpäiväkirja: Kaluston huollon suunnitelma ja käyttöpäiväkirja toteutetaan käytännön työssä, listaamalla huomiota tarvitsevat seikat juuri omassa palvelussa. Käyttöpäiväkirja toteutetaan niin, että työntekijöiden tulee kirjallisesti täyttää käyttöpäiväkirjaa päivittäin. Se voidaan toteuttaa käyttämällä muun muassa tarkastuslistoja palvelun eri vaiheista.
11. Asiakaslistat: Asiakaslistat testataan niin, että niissä ei ole mahdollisuutta virheille. Asiakaslistat yhdistetään kaluston käyttöpäiväkirjaan.
12. Huoltajan tiedot -lomake: Yritys ottaa käytäntöön kerätä kaikilta alaikäisiltä huoltajan tiedot ylös, mikäli huoltaja tai muu holhooja ei ole paikalla.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyöni yhtenä tavoitteena on herätellä kysymyksiä extreme-elämyspalveluiden turvallisuusasioista ja käytännöistä. Onnettomuusriskit pitäisi myöntää, hyväksyä ja paneutua niiden ehkäisemiseen. Turvallisuusoppaan kehittämissuunnitelma extreme-elämyspalveluille luo pohjaa palveluiden turvallisuuden kehitykselle. Toivon että pohdintani herättää ajatuksia ja voisi vaikuttaa extreme-elämyspalveluiden turvalliseen laajentumiseen.

Turvallisuusoppaan kehittäminen voi tuoda extreme-elämyspalvelun tarjoajat, tapahtumaorganisaatiot sekä viranomaiset samalla sivulle. Ongelmien ratkaisu alkaa riskien havaitsemisella ja myöntämisellä. Täysin turvallinen toiminta edellyttää kaikkien tahojen yhteistyötä. Turvallisuusoppaan ideana on kehittää palvelussa työskenteleville uudenlainen ja ajan hermoilla oleva työkalu. Työskentelytapoja on päivitettävä ja kehitettävä koko ajan, ja varsinkin Suomessa lakisääteisten toimintatapojen noudattaminen on ehdotonta. Extreme-elämyspalveluiden kehittäjien ja viranomaisten tulisi tehdä tiiviimpää yhteistyötä. Palveluiden turvallisuustasot ja edellytykset voisivat kehittyä ja viranomaiset saisivat etukäteen tietää, mitä uusia laitteita aiotaan tuoda kesän markkinoille. Viranomaiset voisivat olla mukana myös uusien laitteiden koulutuspäivillä. Alan laajentuminen voitaisiin tehdä ennakkoidusti ja huolellisesti, jotta yllätyksiä ei pääsisi käymään.

Extreme-elämysala on havaintojeni mukaan menossa koko ajan kaupallisempaan suuntaan, joka on mielestäni huolestuttavaa. Alan työ on luonteeltaan sellaista, ettei sitä kuka tahansa pysty tekemään turvallisesti. Tarvitaan siis alalle motivoituneita ja turvallisuusasioista kiinnostuneita vastuuntuntoisia toimijoita. Extreme-elämyspalveluiden realiteetit on hyvä tuoda julki selkeämmin. Extreme-elämyspalveluihin liittyy aina riski, mutta se voidaan minimoida oikeanlaisella toiminnalla. Sekä kuluttajien ja palveluiden tarjoajien yhteistyötahojen on hyvä olla tietoisia extreme-elämyspalveluiden todellisista riskeistä ja siitä, miten kaikki tahot voivat omalla toiminnallaan huomioida riskit.

Extreme-elämyspalveluille Suomessa olisi hyvä kehittää uudenlainen sertifikaatti turvallisuudesta. Sertifikaatti tulisi uusua vuoden välein, jotta turvalliset toimintatavat voitaisiin varmistaa paremmin. Näin kuluttaja ja tapahtumaorganisaatiot tunnistaisivat turvalliset palvelut. Sertifikaatti voisi olla yhteinen huvipuistojen ja extreme-elämyspalveluita vastaavien palveluiden kanssa. Myös palveluiden työntekijöiden pätevyyden varmistamiseksi olisi hyvä kehittää työntekijäpassit, jotka kertovat henkilön pätevyyden. Näin henkilökunnan todellinen pätevyys voitaisiin tarkastaa ja varmistaa myös yhteistyötahojen toimesta. Toimintakulttuurin rakentaminen on kuitenkin pitkäaikainen prosessi varsinkin melko nuorella alalla. Alan kasvun ja turvallisuuden kehityksen myötä voidaan muuttaa toimintakäytäntöjä paremmiksi.

Extreme-elämyspalveluiden turvallisuutta tutkiessani törmäsin moniin epäkohtiin. Tutkin vain extreme-elämyspalveluita, joka on marginaalinen osa kaikista Suomessa olevista elämyslaitteista ja palveluista. On vaikea tietää onko palvelut oikeasti turvallisia. Laitteet on voitu ostaa 90-luvun alussa, jolloin turvallisuutta ei ole tutkittu läheskään niin paljon kuin tänä päivänä. Turvallisuuskäytännöt ovat muuttuneet paljon ja monet palvelut ovat saattaneet jämähtää 90-luvulle myös turvallisuudessa. Kuluttajavirasto ei välttämättä ole tietoinen kaikista Suomessa olevista laitteista, joihin saattaa liittyä suuria riskejä. Opinnäytetyöni ongelmista nousi tarve toteuttaa vastaavanlainen turvallisuusoppaan laatimissuunnitelma myös muista, pienempiriskisistä elämyslaitteista tapahtumissa. Suomessa olevat muut elämyslaitteet ovat saattaneet vaihtaa omistajaa vuosien mittaa. Miten voimme varmistua siitä, että kun tavarat vaihtavat omistajaa niin palvelun laatu seuraa perässä?

Suomessa extreme-elämyspalveluja on järjestetty turvallisesti jo toistakymmentä vuotta. Palvelut ovat verrattavissa riskeiltään ja onnettomuustapauksiltaan muihin korkealla suoritettaviin palveluihin. Korkeariskisissä palveluissa turvallisuuteen panostetaan enemmän, joten riskeiltä yleensä vältytään. Sattuma on kuitenkin aina mukana tämänkaltaisissa palveluissa, samoin kuin missä tahansa tilanteessa.

Yleisötapahtumat extreme-elämyspalveluiden toimintaympäristönä on mielestäni erittäin ajankohtainen aihe. Extreme-elämyspalveluiden kasvun edellytyksenä on turvalliset toimintatavat. Turvallisuusoppaan laatimissuunnitelma edesauttaa

yhteistyötä tapahtumaorganisaatioiden kanssa turvallisuuden suunnittelussa. Tapahtumien välittäjäorganisaatioissa toimiminen vaatii kaikkien muuttuvien tekijöiden riskien huomioimista. Turvallisuusoppaan kehittämissuunnitelma luo pohjaa uudentyyppiselle toimintakulttuurille. Vakiintuneiden tapojen muuttaminen on hidasta, mutta ajatus riskien minimoimisesta motivoi. Laatimissuunnitelman pohjalta yhdistetään uusi ja vanha tieto sekä testataan niiden käytäntöjä ja pyritään luomaan uusia toimintatapoja. Kehitysprosessin jälkeen yrityksen vaihtoehtona on laajentaa turvallisuusopas myös myytäväksi tuotteeksi ja konsultoida muita yrityksiä toteuttamaan turvallisuusoppaan. Oppaasta voidaan tehdä painettu versio ja yleisohjeistus. Opas voi toimia apuvälineenä ja pohjana koulutuspalveluille.

### **7.1 Turvallisuuden tuomat hyödyt yritykselle**

Turvallisuuskysymyksiin panostaminen tuo useita hyötyjä yritykselle. Yritys voidaan nähdä arvostettuna ja ammattitaitoisena yrityksenä, jonka palveluihin voidaan luottaa. Yritys voi erottua kilpailijoistaan ja luoda itselleen helpommin vankemmat asiakassuhteet. Turvallisuus tuo pysyvyyttä ja vakautta yritykselle.

Maine on organisaation sidosryhmien arvio organisaatiosta. Se perustuu kokemuksiin ja mielikuviin. Organisaation maine koostuu useista eri tekijöistä. Mainetta ei voida rakentaa mainonnalla, vaan se rakentuu organisaation todellisesta toiminnasta, organisaatiosta kirjoitetuista lehtijutuista ja liikkeellä olevista tarinoista. (Vallo ym. 2010, 34.) Turvallinen maine on extreme-elämysalan yritykselle valttikortti. Yrityksen maineen merkitys kasvaa, kun tuote on teknisesti monimutkainen ja riski on suuri (Sipilä 2008, 54).

Yritys voi vaalia mainettaan turvallisuuteen panostamalla ja pyrkiä tuomaan sillä itselleen vankemmat asiakassuhteet. Pidemmällä aikavälillä tuotot kasvavat, kun brändiuskolliset asiakkaat suostuvat maksamaan brändistä kovemman hinnan, premiumhinnan. Heille tämä lisähinta tuo varmuutta laadusta sekä sosiaalista hyväksyntää ja muuta mielihyvää. (Sipilä 2008, 53.) Palvelun turvallisuusajattelu on sidoksissa kustannuksiin. Työntekijöiden kouluttaminen kunnolla nostaa



kustannuksia riippuen yrityksen koosta. Isoissa yrityksissä oikeasti ammattitaitoista henkilökuntaa on suhteessa vähemmän, sillä jokaista työntekijää ei voida kouluttaa samalla tavalla. Tärkeintä onkin, että ryhmänjohtajien ja vastuuhenkilöiden kouluttamiseen panostetaan. He taas jakavat tietotaitoaan kenttätöissä. Extreme-elämyslaitteiden palvelut korostavat aina turvallisuutta, sillä se on asiakkaan näkökulmasta tärkein kriteeri. Jos alalle tulee tulevaisuudessa lisää kilpailua, tulee yrityksen maine luoda huolella. Näin asiakkaat valitsevat ja luottavat tiettyihin turvalliseksi kokemiinsa yrityksiin ja suostuvat maksamaan palveluista jopa vähän enemmän. On mahdollista luoda mielikuva, että palvelu on kalliimpi siitä syystä, että koulutukseen panostetaan kunnolla. Kilpailija voi kopioida tuotteen, brändi on uniikki (Sipilä 2008, 49).

Turvallisuus vaikuttaa paljon myös yritykseen työnantajana. Yrityksestä voi tulla arvostettu ja hyvä työpaikka. Turvallisuuden huolellinen suunnittelu lievittää riskiluonteisen työn paineensietokykyä. Työntekijöillä on mukavampi ja luottavaisempi toimia kun myös he itse voivat luottaa yrityksen turvalliseen toimintamalliin esimerkiksi kalustehuollossa. Turvallisuuden korostaminen voi tuoda yritykselle myös painoarvoa työntekijöiden keskuudessa ja tietyt alalle tarvittavat toimintamallit saadaan vakiintuneeksi käytännöksi. Turvallisuuden suunnittelu edesauttaa työn sujuvuutta ja samalla koko työyhteisön hyvinvointia. Toimivasta työyhteisöstä on tullut myös merkittävä toiminnan taloudelliseen tuloksellisuuteen vaikuttava tekijä (Lindström & Leppänen 2002, 43).

## LÄHTEET

- AJ Hackett Bungy New Zealand 2011. Who we are. History. Viitattu 30.11.2011.  
<http://www.bungy.co.nz/who-we-are/history>
- Eklund, Markku 2012. Haastattelu benjihypyn kehityksestä Suomen yleisötapahtumissa 10.2.2012. Espoo.
- Elämyskolmio 2009. Elämyskolmio. Viitattu 31.1.2012.  
<http://www.leofinland.fi/index.php?name=Content&nodeIDX=3615>
- Suomen punainen risti 2012. Ensiapuohjeet. Viitattu 2.5.2012.  
<http://www.punainenristi.fi/ensiapuohjeet>
- Lehikoinen-Stedt, Karita 2011. Koukuttava adrenaliinihuuma. Viitattu 30.11.2011.  
[http://ohjelmat.yle.fi/akuutti/koukuttava\\_adrenaliinihuuma](http://ohjelmat.yle.fi/akuutti/koukuttava_adrenaliinihuuma)
- Happonen, Kari 2011. Miljoonan voittoa tehnyt ideapark rakentaa yläkertaan huvipuiston. Viitattu 13.12.2011.  
<http://www.aamulehti.fi/Talous/1194709216529/artikkeli/miljoonan+voittoa+tehnyt+ideapark+rakentaa+ylylakertaan+huvipuiston.html>
- Kauhanen, Juhani & Juurakko, Arto & Kauhanen, Ville 2002. Yleisötapahtuman suunnittelu ja toteutus. 1. painos. Helsinki: WSOY.
- Keeping the reins on bungee jumping, 2002. Avattu 1.3.2012.  
[http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk\\_news/2218578.stm](http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/2218578.stm)
- Kuluttajavirasto 2012. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Kuluttajaviraston julkaisusarja 9/2003. Avattu 7.2.2012.
- Kupiainen, Jari & Laitinen, Katja (toim.) 2004. Kulttuurinen sisällöntuotanto. Joensuun yliopisto ja Edita.
- Lindström, Kari & Leppänen, Anneli (toim.) 2002. Työyhteisön terveys ja hyvinvointi. Työterveyslaitos, Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Linko, Maaria 1998. Aitojen elämysten kaipuu. Nykykulttuurin tutkimusyksikkö ja Jyväskylän yliopisto.
- Leppävaaraan luvassa Euroopan korkein kiipeilyseinä 2011. Leppävaaraan luvassa Euroopan korkein kiipeilyseinä. Viitattu 13.12.2011.  
<http://www.lansivayla.fi/artikkeli/80135-leppavaaraan-luvassa-euroopan-korkein-kiipeilyseina>
- Pekkarinen, Jukka & Sutela, Pekka 2007. Kansantaloustiede. 9.-12. painos. Helsinki: WSOY.
- Reverse bungee death: company found guilty, 2000. Avattu 2.2.2012  
<http://www.cbc.ca/news/story/2000/02/22/bungee000222.html>
- Sipilä Lauri 2008. Käytännön markkinointi. Nyt. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Sky Breakers 2011. Benji-hypyt. Viitattu 15.11.2011.  
<http://www.skybreakers.com/benji.htm>

- Soinila, Seppo 2007. Aivot, aistit ja tunteet. Viitattu 13.12.2011.  
<http://www.hus.fi/default.asp?path=1,32,660,548,2718,4909,17730>
- Tarssanen, Sanna 2006. Elämystuottajan käsikirja. 6. painos. Rovaniemi: LEO Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskus.
- Tukes 2012a. Kuluttajaturvallisuusvalvonta. Avattu 6.2.2012.  
<http://tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Tuoteturvallisuusvalvonta/>
- Tukes 2012b. Palveluntarjoajan velvollisuudet. Avattu 7.2.2012.  
<http://tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Vaatimuksia-palveluntarjoajalle/>
- Tukes 2012c. Seikkailupalvelujen turvallisuus. Avattu 6.2.2012.  
<http://tukes.fi/fi/Toimialat/Kuluttajaturvallisuus/Palveluiden-turvallisuusvaatimuksia/Ohjelmapalvelut/>
- Tukes 2012d. Tapausilmoituslomake. Viitattu 4.5.2012. [http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tukes.fi%2FTiedostot%2FTuoteturva%2FKuluttajavirasto%2F071017\\_tapausilmoituslomake.doc&ei=avKiT9\\_ZGlvP4QS1rbylCQ&usg=AFQjCNFaDbUt0ipo2iSRY5EUdCQNsTIOwg&sig2=cN-eEn8ftae9CQukktoKww](http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.tukes.fi%2FTiedostot%2FTuoteturva%2FKuluttajavirasto%2F071017_tapausilmoituslomake.doc&ei=avKiT9_ZGlvP4QS1rbylCQ&usg=AFQjCNFaDbUt0ipo2iSRY5EUdCQNsTIOwg&sig2=cN-eEn8ftae9CQukktoKww)
- Turner, Robin 2005. Accident ruling over bungee jump death. Viitattu 30.11.2011.  
[http://www.walesonline.co.uk/news/wales-news/tm\\_objectid=15229324&method=full&siteid=50082&headline=accident-ruling-over-bungee-jump-death-name\\_page.html](http://www.walesonline.co.uk/news/wales-news/tm_objectid=15229324&method=full&siteid=50082&headline=accident-ruling-over-bungee-jump-death-name_page.html)
- Työturvallisuuskeskus 2011. Työturvallisuuskortti. 7. painos. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Vallo, Helena & Häyrynen, Eija 2010. Tapahtuma on tilaisuus. Tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 2. painos. Tallinna: AS Pakett.