

## **Matkailun meriturvallisuus Helsingin edustalla – kohteena Helsingin Vesijetti**

Arto Itäranta, Markku Itäranta



<b>Tekijä(t)</b> Arto Itäranta, Markku Itäranta	
<b>Koulutusohjelma</b> Matkailun koulutusohjelma	
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Matkailun meriturvallisuus Helsingin edustalla – kohteena Helsingin Vesijetti	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 28 + 2
<p>Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on luoda turvallisuusasiakirja Helsingin Vesijetti yritykselle. Toisena tavoitteena on tutustua turvallisuuden käsitteeseen ja kuinka se näkyy erilaisten matkailualalla toimivien palveluntarjoajien toiminnassa varsinkin Suomen vesillä. Yrityksellä ei ole aikaisemmin ollut turvallisuusasiakirjaa, joten työ on yritykselle merkityksellinen, koska kuluttajavirasto- ja pelastuslaki vaativat sitä.</p> <p>Teoriaosuudessa avataan mikä ovat riskit ja kuinka niitä hallitaan. Syvennytään myös ihmisten eri käsityksiin riskeistä ja kuinka yritykset käyttävät riskien hallintaa parantaakseen palvelukokemuksia. Käydään läpi myös Suomen vesiliikenteen säännöt ja yrityksen palvelujen aiheuttamat riskit. Tämän opinnäytetyön liitteeksi on tehty myös yleisöohje, jossa on kerrottu asiat, jotka asiakkaan olisi hyvä tietää ennen Helsingin Vesijetin laiturille saapumista. Avasimme myös turvallisuusasiakirjan luomisen prosessin pitämällä siitä päiväkirjaa, jossa työvaiheet on selitetty.</p> <p>Toiminnallisessa osuudessa luomme yritykselle turvallisuusasiakirjan ja yleisöohjeen. Oppimis- ja työmenetelmänä käytettiin benchmarkingia eli vertailuanalyysiä. Vertailimme kahta saman alan yrityksen turvallisuusasiakirjaa ja reflektoimme sitä luettuun teoriaan. Pidimme myös palaveria toimeksiantajayrityksemme perustajan kanssa, joka antoi tarvittavat tiedot turvallisuusasiakirjaa varten. Kuluttajavirasto on myös antanut verkkosivuiltaan selvät ohjeet mitä turvallisuusasiakirjan pitäisi sisältää. Koska asiakirja tulee yrityksen käyttöön, sisälsimme siihen vain tärkeimmät ja yritykselle hyödyllisimmät tiedot.</p>	
<b>Asiasanat</b> Turvallisuusasiakirja, merisäännöt, riskikartoitus, turvallisuus	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Helsingin Vesijetin esittely .....	2
3	Tavoite .....	4
4	Turvallisuus matkailualalla .....	5
4.1	Ihmisten eri käsitykset riskeistä .....	5
4.2	Covid-19 vaikutukset .....	6
5	Miksi turvallisuusasiakirja? .....	8
5.1	Turvallisuusasiakirjan sisältö .....	8
5.2	Velvollisuudet .....	10
6	Helsingin Vesijetin tarjoamien palveluiden riskielementit .....	11
6.1	Inhimilliset tekijät .....	11
6.2	Tekniset ja kalustoon liittyvät riskit .....	11
6.3	Ympäristöön liittyvät riskit .....	13
7	Säännöt Suomen vesillä .....	14
7.1	Satamasäännöt .....	14
7.2	Merimerkit .....	14
7.3	Väistämissäännöt .....	15
8	Vesielementti kuluttajapalveluissa .....	16
9	Riskit ja riskienhallinta .....	17
9.1	Riskienhallintaprosessi ja riskianalyysi .....	18
9.2	Riskien kartoitus .....	20
10	Turvallisuusasiakirjan luominen ja aikataulu .....	22
10.1	Turvallisuuden suunnittelu .....	23
10.2	Toimenpiteet mahdollisia onnettomuustilanteita varten .....	23
10.3	Ilmoitusvelvollisuus ja tapausilmoituslomake .....	24
10.4	Turvallisuusasiakirjan luomisen aikataulu .....	25
11	Pohdinta .....	27
12	Lähteet .....	29
13	Liitteet .....	32
13.1	Kuvat turvallisuusasiakirjasta .....	32
13.2	Yleisöohje .....	33

## 1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tutustutaan turvallisuuden käsitteeseen ja kuinka se näkyy erilaisen matkailualan toimijoiden toiminnassa Suomen vesillä. Tavoite on suunnitella Helsingin Vesijetti yritykselle turvallisuusasiakirja. Yritys tarjoaa erilaisia elämyksiä vesillä, kuten vesilautailua, flyboardingia, vuokraveneilyä, vesijetteilyä ja lisäksi on mahdollisuus vuokrata saunalautta sisaryhtiön kautta.

Opinnäytetyö on kaksiosaisen ja se sisältää teoria- ja toiminallisen osuuden. Teoriaosassa esitellään aihealueen teoria. Ensimmäiseen osaan sisältyy myös yrityksen esittely, tutkimuksen tavoitteet, merkitys. Tutkitaan yrityksen vastuuta turvallisten palveluiden tarjoamiseksi. Lopuksi selitetään mikä on turvallisuusasiakirja, miksi se luodaan ja mitä siihen kuuluu.

Toiminnallisessa osuudessa luomme Helsingin Vesijetti Oy:n turvallisuusasiakirjan, joka otetaan yrityksen käyttöön mahdollisesti jo kesällä 2021. Turvallisuusasiakirja toimii yrityksen johdon, työntekijöiden ja asiakkaiden apuna heidän luodessaan ja ylläpitäessään turvallisuussuunnitelmaa. Asiakirja sisältää vain yritykselle tarpeelliset asiat, kuten ohjeet hätätilanteissa toimimiseen ja riskianalyysit, jotta mahdolliset vaaratilanteet voitaisiin jatkossa välttää. Turvallisuusasiakirja pidetään helppolukuisena, jotta se olisi asiakkaille ja työntekijöille mahdollisemman helposti ymmärrettävä.

## 2 Helsingin Vesijetin esittely

Helsingin Vesijetti perustettiin 2016 Helsingin Vuosaareen Aurinkolahden rannalle ja sen omistaa Mfj ravintolat Oy. Yrityksellä on viisi yhteistyökumppania, jotka ovat Helsingin Saunalautta, Supstation Aurinkolahti, Motojet Finland, Harvia ja Jobe. Helsingin Vesijetti työskentelee lähekkäin sisaryhtiöidensä Supstationin ja Helsingin Saunalautan kanssa ja auttavat toisiaan tarpeen tullen. Esimerkiksi voit varata saunalautta-ajelun ja ottaa sinne mukaan vesijettejä. Idea yritykseen tuli omistajan pitkäaikaisesta urasta Suomen merillä ja vuonna 2016 hän päätti perustaa oman yrityksensä alalle. Aurinkolahden ranta Helsingissä tuntui olevan täydellinen paikka yrityksen toimipisteelle, sillä siellä ei vielä tuohon aikaan ollut muita samankaltaisia yrityksiä. Aluksi Helsingin Vesijetillä oli vain kaksi vesijettiä, jonka jälkeen niitä tuli lisää ajan ja menestyksen myötä.

Yritys on vesijettivuokraamo ja heillä on tällä hetkellä kalustossaan 10 vesijettiä, joista kaksi ovat Sea Doo GTX 300-mallia ja loput ovat Sea Doo GTI 130-mallia. Yksi GTI 130-malleista on suunniteltu flyboard nimiseen urheiluun, joka tarkoittaa, että vesijetissä on voimakas suihkulähde, jonka avulla voidaan nostaa asiakas jopa 15 metrin korkeuteen vedenpinnan yläpuolelle. GTX 300-malliset vesijetit vuokrataan useimmiten vain niille, joilla on jo valmiiksi kokemusta vesijetteilystä. Kuvassa 1 näkyy yksi vesijeteistä (GTI 130), joka kuuluu yritykselle. (Helsingin Vesijetti, 2021)

Helsingin Vesijetti sijaitsee Aurinkolahden rannan laiturilla Helsingissä ja laiturille pääsee varaamalla itselleen ajan vuokraukseen. Soittamalla voi sopia ajan, milloin tulee vuokrata vesijetin tai varata ajan vesijettisafarille. Vesijettisafari on kiertue, johon tulee mukaan ohjaaja, joka opastaa asiakkaita ympäri Helsingin saaristoa. Ohjaaja on ammattitaitoinen kuski monen vuoden kokemuksella. Vesijetteillä asiakkailta kuuluu olla pelastusliivit päällä, johon kiinnitetään katkaisunauha sitä varten, jos vesijetin päältä putoaa, jolloin moottori sammuu eikä vesijetti karkaa. Asiakas voi halutessaan saada myös itselleen märkäpuvun, joka pitää kehonlämmön sisällään. Laiturilla kerrotaan turvasäännöt, plotterin käyttöohjeet, omavastuu ja tehdään sopimus, jolloin asiakas kertoo omat henkilötiedot. Alkoholin vaikutuksen alaisena ei voi kyseisestä yrityksestä vuokrata vesijettiä sillä promil-lerajana on 0.



Kuva 1. Sea Doo GTI 130 (Kettunen, 2020)

### 3 Tavoite

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on luoda Helsingin Vesijetti –yritykselle turvallisuusasiakirja, johon yrityksen työntekijät tutustuvat kehittääkseen yrityksen turvallisuutta ja jonka asiakkaat voivat lukea ennen laiturille saapumista. Turvallisuusasiakirjan avulla pyritään varmistamaan, että toiminta on turvallista asiakkaille, työntekijöille, sekä kaikille ulkopuolisille, joihin yrityksen toiminta voisi vaikuttaa. Sen avulla asiakkaat voivat jo ennen aktiviteetteihin osallistumista varautua niihin mahdollisimman hyvin. Opinnäytetyömme tavoitteella on iso merkitys toimeksiantajayrityksellemme, koska pelastuslainsäädäntö (pelastuslaki 468/2003), sekä valtioneuvoston asetus pelastustoimesta (787/2003) velvoittavat ohjelmapalveluyritykset laatimaan turvallisuusasiakirjan, joka kattaa kokonaisvaltaisesti yrityksen koko toiminnan.

Opinnäytetyön avulla luodulla turvallisuusasiakirjalla nopeutettaisiin ja selkeytettäisiin Helsingin Vesijetti Ry:n toimintaa. Monien asiakkaiden ajatukset ovat usein muualla juuri ennen vesille lähtöä jännityksen takia, ja tämän takia he eivät onnistu keskittymään turvallisuusohjeisiin kunnolla. Ohjeiden ja sopimuksen tekemisessä kestää yleensä noin puoli tuntia ja siinä ajassa tärkeät ohjeet voivat unohtua asiakkailta. Tavoitteena on luoda mahdollisimman helposti ymmärrettävä ja helposti luettava asiakirja, jotta varmistettaisiin, että asiakkaat ja työntekijät olisivat halukkaita tutustumaan siihen. Turvallisuusasiakirjan avulla kaikki tärkeimmät tiedot mahdollisia onnettomuus- tai hätätilanteita varten löytyisi yhdestä paikasta. Tietoja kuten; turvallisuusvastaavan puhelinnumero, tärkeimmät hätänumerot, turvallisuusvarusteiden sijainnit ja toimintaohjeet onnettomuustilanteita varten. Asiakkaita ja työntekijöitä veloitettaisiin tutustumaan asiakirjaan ennen aktiviteetteihin osallistumista. Näin varmistettaisiin, että molemmat osapuolet tekevät kaiken mahdollisen turvallisuuden takaamiseksi.

Opinnäytetyön toinen tavoite on avata turvallisuuden käsitettä matkailualalla ja ymmärtää turvallisuuden vaikutus matkailuun. Avaamalla itse käsitettä turvallisuudesta, toivomme lukijan ymmärtävän miksi turvallisuuden suunnittelu on tärkeää yrityksen asiakkaille, sen koko henkilöstölle ja liiketoiminnalle. Tätä kautta tavoitteena on myös se, että lukija ymmärtää miksi keskitymme turvallisuusasiakirjassamme juuri tiettyihin turvallisuuteen vaikuttaviin asioihin. Turvallisuudesta puhuttaessa, puhutaan myös riskeistä. Turvallisuuden suunnittelu on riskienhallintaa, ja siksi halusimme avata sitä enemmän. Näin toivomme, että lukijalle tulee kokonaisvaltaisempi kuva siitä, mistä yritysten tai kenen vaan muun omaa turvallisuutta hallinnoivan toimijan turvallisuussuunnitelma muodostuu.

## 4 Turvallisuus matkailualalla

Matkailuala edelleen jatkaa kasvamistaan ympäri maailmaa. YK:n matkailujärjestö UN-WTO on ennustanut kansainvälisen matkailun kasvavan 600 miljoonalla yöpymisellä 1,8 miljardiin vuoteen 2030 mennessä. Suomessa ulkomaalaisten matkailijoiden määrä on tuplaantunut vuodesta 2000 ja kasvu ei näytä hidastuvan. (UNTWO 2020) Turvallisuus on tärkeä valintaan vaikuttava tekijä valitessaan matkailukohdetta, ja turvallisuudenhakuisuudesta onkin tullut yksi matkailualan megatrendeistä (Iivari 2012, 20–22).

Toisin kuin teollisuustuotteiden kohdalla, matkailupalveluiden laatu perustuu asiakkaan kokemuksiin. Eräiden matkailupalveluita tarjoavien toimijoiden mielestä turvallisuus on isoin kilpailukykyä tuova tekijä ja se korostuu varsinkin perhelomakohteissa. (Iivari 2012) Tutkimukset myös näyttävät, että turvallisuus on joillekin matkailijoillekin tärkein tekijä, kun he valitsevat matkakohdetta. Vain 13 % ulkomaille matkustavista turisteista pitää hintaa tärkeimpänä tekijänä valitessaan matkustuskohdetta ja 63 % pitää turvallisuutta todella tärkeänä kriteerinä valitessaan halpaa matkustuskohdetta. (Wang 2019)

Turvallisuuden tehtävänä on suojata ihmishenkiä ja ihmisten omaisuutta. Amerikkalaisen National Crime Prevention Instituten mukaan turvallisuustoimenpiteet voidaan luokitella kahteen eri luokkaan. Ensimmäinen on fyysisten laitteiden käyttö, kuten turvakamerat ja metallin tunnistimet. Tutkimuksissa on selvitetty, että turvallisuuslaitteiden asentaminen alentaa asiakkaiden ahdistusta ja nostaa yleistä turvallisuuden tunnetta, varsinkin niiden asiakkaiden kohdalla, jotka ovat aikaisemmin kokeneet tai nähneet rikollisuutta. Toiseksi turvallisuustoimenpiteeksi luokitellaan työntekijöiden käytösmallien muokkaaminen, eli heitä koulutetaan reagoimaan ja toimimaan oikealla tavalla vaaran sattuessa. Yritykset luovat usein kriisinhallintasuunnitelmia helpottaakseen ja nopeuttaakseen välttämättömien toimenpiteiden suorittamista. Turvallisuustoimenpiteiden mainitseminen kuitenkin usein säikäyttää turistik. (Wang 2019)

---

### 4.1 Ihmisten eri käsitykset riskeistä

Asiakkailla on olemassa turvallisuusodotuksia ja jos kokemukset eivät vastaa odotuksia palvelu muuttuu helposti ei-toivotuksi tapahtumaksi. Seikkailupalveluissa turvallisuusodotukset ovat erilaisia verrattuna perhelomailun odotuksiin ja tällöin riskejä siedetään eri tavalla. "Matkailijoiden lisäksi alueen asukkaat, muut yrittäjät ja palvelun vaikutuspiirissä olevat asettavat turvallisuudelle odotuksia." (Iivari 2012, 26)



Ihmisillä on myös eri käsitykset riskeistä, niiden mahdollisuuksista, vakaavuudesta ja seurauksista. Yksi tapa helpottaakseen asiakasmassan ymmärtämistä on segmentointi. Segmentointi tarkoittaa markkinoiden jakamista eri luokkiin riippuen tutkittavasta asiasta. Tässä asiayhteydessä käytettäisiin psykologista ja käyttäytymis- segmentaatiota (psychographic/behavioral segmentation). Psykologisella segmentaatiolla asiakkaat jaettaisiin eri luokkiin yhteiskuntaluokan, elämäntyylin ja persoonallisuuskarakterin pohjalta. Käyttäytymis- segmentaatiolla asiakkaat jaettaisiin taas heidän tietämyksien, asenteiden ja reaktioiden pohjalta. Ihmisten ”suojautumis- käyttäytyminen” riippuu heidän käsityksestään riskeistä ja ”minäpystyvyydestä” (self-efficacy). Tämän tiedon pohjalta viestinnän tutkijat Rajiv N. ja Kevin Real kehittävät riskin havaitsemisen asenteen viitekehyksen (risk perception attitude framework, RPAF), joka voi helpottaa asiakkaiden segmentointia eri luokkiin heidän hahmottaman riskin ja minäpystyvyyden uskon pohjalta. (Skubisz 2014) RPAF viitekehysessä on kuitenkin puutteita. Viitekehys ei ota huomioon asiakkaan tunteita (pelko, viha, huoli). Joten luodessaan matkailukohdetta asiakkaiden turvallisuuden takaamisen näkökulmasta, on tärkeää ottaa huomioon asiakkaan hahmottamat riskit, uskomukset ja tunteet. Asiakasta ja hänen käyttäytymistään voi olla vaikea ymmärtää, siksi yksi tärkeä aloite asiakkaiden turvallisuuden takaamisessa, on auttaa heitä osallistumaan itsensä suojaamis- käyttäytymiseen. (Wang 2019)

## 4.2 Covid-19 vaikutukset

On ajankohtaista puhua myös Covid-19 -viruksen vaikutuksista turvallisuuteen. Monet asiat, jotka olivat itsestäänselvyyksiä matkailualalla eivät ehkä ole enää nyt Covid-19 aikana ja sen jälkeen. Kohdatessaan uuden ulkoisen vaaran, turistit ovat aina omaksuneet uusia käytäntöjä, kuten enemmän reissuja omalla autolla, luonto- ja ulkoaktiiviteettien suosimista ja ihmis- kontaktien välttämistä. On todella vaikea arvioida turistien käyttäytymistä Covid-19 jälkeen, mutta tutkijat loivat muutamia hypoteeseja ihmisten ilmaisemista huolenaiheista netissä;

1. Turistit suosivat matkakohteita lähellä kotia
  2. Turistit välttävät ryhmämatkoja
  3. Turisteja kiinnostaa matkakohteen hygienia enemmän
  4. Turisteja kiinnostaa matkakohteen terveydenhuolto enemmän
  5. Vakuutusten tärkeys
  6. Vähemmän tunnettujen kohteiden valitseminen
- (Chebli 2020)

Uusia ja vahvistuneita huolenaiheita COVID-19 jälkeen on esimerkiksi ahdistuneisuus ruuhkaisissa paikoissa, matkakohteen hygienia ja informaation puute. Kuten aikaisemmassa kappaleessa kerroimme, turvallisuuden tunne tulee turistien käsityksistä (perseptiosta) riskiin. Joten matkailualan yritysten ja meidän (kun luomme turvallisuusasiakirjaa Helsingin Vesijetille), on huomioitava uudet huolenaiheet ja luoda markkinoinnin ja tekojen kautta turvallisuuden tunne asiakkaille. (Chebli 2020)

## 5 Miksi turvallisuusasiakirja?

Turvallisuusasiakirja on palveluntarjoajan kirjallinen kuvaus siitä, miten palvelun turvallisuus on järjestetty. Asiakirjan tarkoituksena on olla yksinkertainen, helppokäyttöinen ja helposti luettava väline ohjaamaan toiminnanharjoittajaa. Siihen pitäisi sisällyttää vain ne asiat, jotka kyseinen toiminta edellyttää. Turvallisuusasiakirja on ensisijaisesti yrityksen oma työkalu, joka kokoaa yhteen kaikki turvallisuusasiat ja auttaa turvallisuuden jatkuvassa parantamisessa. Sen voi esimerkiksi yhdistää pelastussuunnitelmaan. Turvallisuusasiakirja pitää luoda yrityksille, jotka tarjoavat kuluttajapalveluita, jotka voivat aiheuttaa vaaraa sen osallistujille. Esimerkkejä näistä kuluttajapalveluista; huvipuisto, eläintarha, kuntosali, laskettelukeskus ja moni muu pienen riskin sisältävä palvelu. Turvallisuusasiakirjan luominen ei ole vain kuluttajapalveluita tarjoavan yrityksen velvollisuus, se on myös kilpailuetu. (Avec Marja 2020) Palvelua tarjoavan pitää varmistaa, että henkilökunta tuntee asiakirjan ja osaa toimia sen mukaisesti. Turvallisuusasiakirjaa voidaan käyttää perehdyttämisessä ja se pitäisi säilyttää paikassa, jossa se on kaikille helposti saatavilla. Asiakirjaa ei kuitenkaan tarvitse julkaista yrityksen nettisivuille, koska se voi sisältää aineistoa, jota ei ole tarkoituksenmukaista julkaista ulkopuolisten tietoon. (Tukes)

### 5.1 Turvallisuusasiakirjan sisältö

Turvallisuusasiakirjan sisältö on määritetty valtioneuvoston turvallisuusasiakirja-asetuksessa; Kuluttajaturvallisuuslain ([920/2011](#)) 7 §:ssä tarkoitettu turvallisuusasiakirja on laadittava siten, että se on riittävän kattava ja yksityiskohtainen ottaen huomioon toiminnan luonne ja laajuus. Valtioneuvoston mukaan turvallisuusasiakirjan on selvitettävä vähintään 14 eri seikkaa, kuten palvelun tarjoajan tiedot, turvallisuusasioista vastaavat, toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi ja palvelussa käytettävät tilat. (Finlex 2011) Turvallisuusasiakirjan ei tarvitse olla turhan pitkä ja vaikeasti luettava, kunhan se kattaa kaikki asiat, jotka ovat tärkeitä palvelun turvallisuuden kannalta. On kuitenkin tärkeää pitää turvallisuusasiakirja ajan tasalla. Sitä helpottaa kirjaamalla ylös kaikki vaara- ja läheltä piti –tilanteet ja kysymällä kysymyksiä kuten; Miten turvallisuustilanne on vuoden aikana muuttunut ja ovatko tiedot vaaroista ajan tasalla?

Turvallisuus ja kemikaaliviraston 2015 vuoden ohjeen mukaisesti: “Turvallisuusasiakirjassa on selvitettävä, jollei se ole erityisestä syystä kohteena olevan palvelun osalta tarpeetonta:

- 1) palvelun tarjoajan nimi, kotipaikka ja yhteystiedot;
- 2) turvallisuusasioista vastaavat;

- 3) ennakoitavat vaaratilanteet ja niiden mahdolliset seuraukset;
  - 4) toimenpiteet vaaratilanteiden ehkäisemiseksi;
  - 5) ohjeet erilaisia 3 kohdan mukaisesti ennakoituja onnettomuus-, vaara- ja vahinkotilanteita varten;
  - 6) palvelun tarjoamisessa mukana olevien turvallisuusasioihin liittyvä perehdyttäminen ja kouluttaminen, sekä mahdolliset pätevyys- ja koulutusvaatimukset;
  - 7) palvelussa käytettävät tilat, rakenteet, välineet, reitit, eläimet, henkilönsuojaimet ja muu tarpeisto sekä niitä ja niiden huoltoa ja kunnossapitoa koskevat vaatimukset;
  - 8) palvelun tarjoamiseen liittyvät olosuhterajoitukset;
  - 9) palvelun suurin mahdollinen turvallinen asiakasmäärä eri olosuhteissa sekä palveluun osallistuvien terveydentilaa, fyysistä kuntoa, kokemusta, koulutusta ja muita vastaavia seikkoja koskevat vaatimukset;
  - 10) palvelun vaikutuspiirissä olevien muiden kuin asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi tarpeelliset toimenpiteet;
  - 11) miten erilaiset onnettomuus-, vaara-, ja vahinkotilanteet kirjataan ja miten näin kerättyä tietoa käytetään hyväksi turvallisuustoiminnan kehittämisessä;
  - 12) menettely kuluttajaturvallisuuslain 8 §:ssä säädetyn ilmoitusvelvollisuuden noudattamiseksi;
  - 13) miten suunnitelmaan sisältyvät tiedot saatetaan palvelun tarjoamisessa mukana olevien tietoon;
  - 14) mitä kulutustavaroista ja kuluttajapalveluksista annettavista tiedoista annetussa valtioneuvoston asetuksessa (613/2004) säädettyjä tietoja annetaan palveluun osallistuville ja palvelun vaikutuspiirissä oleville ja miten nämä tiedot annetaan.
- (TUKES 2015)

Turvallisuusasiakirja sisällyttää myös kirjallisen riskien arvioinnin, jonka pitäisi olla kattavan turvallisuussuunnitelman lähtökohta. Kattavan riskiarvioinnin avulla voidaan ennaltaehkäistä mahdollisten onnettomuuksien syntymistä ja varautua paremmin mahdollisia onnettomuustilanteita varten. Kattavaan riskien arviointiin kuuluu; mahdollisten vaarojen tunnistaminen, missä tilanteissa vaarat esiintyvät ja millaisia tapaturmia palvelussa voi tapahtua. Tunnistetut vaarat arvioidaan niiden esiintymisen mahdollisuuden mukaan; epätodennäköinen, mahdollinen, todennäköinen. Tämän jälkeen todetut vaarat arvioidaan vielä niiden seurauksien mukaan; vähäinen, haitallinen tai vakava, pysyvä vamma/kuolema. (Kuluttajavirasto 2003)

## 5.2 Velvollisuudet

Kuluttajaturvallisuuslain mukaan toiminnanharjoittajilla on ilmoitusvelvollisuus, jos havaitaan palvelussa tapahtunut vaara. "Jos toiminnanharjoittaja saa tietoonsa, että kuluttajapalvelusta aiheutuu vaaraa jonkun terveydelle tai omaisuudelle (esim. on tapahtunut onnettomuus, vakava vaaratilanne tai läheltä piti -tilanne), hänen on ilmoitettava tästä välittömästi Turvallisuus- ja kemikaalivirastolle. Toiminnanharjoittajan on samalla ilmoitettava, mihin vaaran poistamiseksi tarvittaviin toimenpiteisiin hän on jo ryhtynyt vaaran takia "(KuTuL 8 § 1 mom.). Näillä tiedoilla valvontaviranomaiset varmistuvat, että toiminnanharjoittaja on tehnyt tarvittavat turvallisuustoimenpiteet ja lisäksi viranomaiset voivat vaikuttaa turvallisuuden parantamiseen laatimalla alakohtaisia turvallisuusohjeita. Työntekijälle aiheutuneet vakavat onnettomuuden työnantajan on velvollisuus ilmoittaa poliisille ja työsuojeluviranomaiselle. Toiminnanharjoittajan on myös pidettävä onnettomuuskirjanpitoa. Onnettomuuskirjanpitoon kirjataan kaikkien tapahtuneiden onnettomuuksien lisäksi kaikki vakavat läheltä piti-tilanteet ja muut vaaratilanteet, joista ei tarvitse tehdä kuluttajaturvallisuuslain mukaista ilmoitusta valvontaviranomaisille. Onnettomuuskirjanpito auttaa toiminnanharjoittajaa edistämään turvallisuustoimenpiteitään. Se helpottaa lisätietojen antamisessa jälkikäteen, koska onnettomuuskirjanpidon kautta tiedot ovat myös tarvittaessa viranomaisten ja vakuutusyhtiöiden saatavilla. Viranomainen voi myös pyytää onnettomuuskirjanpitoa tarkastuksen yhteydessä. (Kuluttajavirasto 2003)

## **6 Helsingin Vesijetin tarjoamien palveluiden riskielementit**

Riskien mahdollisuuksiin voi vaikuttaa moni eri tekijä tai syy mutta seuraavat kolme tekijää vaikuttavat Helsingin Vesijetti yritykseen eniten. Inhimilliset tekijät, tekniset ja kalustoon liittyvät riskit ja ympäristöön liittyvät riskit ovat asioita, jotka tuottavat eniten vaaratilanteita yrityksessä. Tässä osiossa kerrotaan kuinka nämä tekijät vaikuttavat turvallisuuteen, kun olet asiakkaana Helsingin Vesijetillä.

### **6.1 Inhimilliset tekijät**

Turvalliseen vesijetin käyttöön tarvitaan hyvää motoriikkaa, lihaskuntoa sekä keskittymiskykyä. Näihin asioihin voi vaikuttaa moni eri asia kuten jonkinlainen loukkaantuminen, sairaus, ikä, vamma tai päihteiden käyttö. Helsingin Vesijetillä ei suositella vesijetillä ajamista, jos fyysinen kunto on heikko tai ei siihen sovi ja päihteiden käyttö on yrityksellä täysin kielletty. Suomessa veren alkoholipitoisuuden promilleraja vesillä on 1,0 promillea, joka on huomattavasti korkeampi kuin tieliikenteessä oleva 0,5 promillea mutta Helsingin Vesijetillä niin kuin monella muulla vuokrausfirmalla se on 0. Vaikka henkilö tuntisi olevansa hyvässä veneilykunnossa, suurin osa onnettomuuksista vesillä on tapahtunut alkoholin vaikutuksen alaisena. Kuten pyöräillessä ja tieliikenteessä, turvallisinta veneily on aina selvinpäin. Jo alle 0,5 promillen humalassa tarkkaavaisuus, arvostelukyky ja tasapaino on heikommassa kunnossa, joka selvästi vaikuttaa turvallisuuteen. (Traficom 2018)

Monet vesijettiä vuokraavat ovat ensimmäistä kertaa liikenteessä vesillä, eikä heillä ole kokemusta, kuinka ohjata vesijettiä tai miten liikkua vesillä muiden veneiden kanssa. Siksi paras ja turvallisin ratkaisu on asettaa 0 promillen raja ja tarkistaa asiakkaan kunto ennen vesijetin vuokrausta. Asenne ja osaaminen on myös inhimillinen tekijä ja siksi jos huomataan että asiakas on huonolla päällä eikä vaikkapa kuuntele ohjeistusta, niin hänet ohjeistetaan pois laiturilta riskien välttämiseksi. Ikärajaksi Helsingin Vesijetillä on määrätty 15 vuoden ikä, jos haluaa päästä merelle ilman vanhemman seuraa. Syy tähän on se, että alle 15-vuotiailla ei välttämättä riitä kyvyt ja taidot vesijetin hallintaan.

### **6.2 Tekniset ja kalustoon liittyvät riskit**

Tekniset riskit ovat myös asia mikä pitää ottaa huomioon turvallisuudessa. Vesijetissä niin kuin muissakin moottorilla toimivissa laitteissa saattaa aina ilmetä ongelmia. Jos laitteita ei huolleta ja tarkisteta säännöllisesti, saattaa vesijetti asiakkaan hallussa mennä rikki ja sammua keskelle merta. Vesijettejä huolletaan säännöllisesti ja niiden kunto tarkistetaan

jokaisen vuokrauksen jälkeen. Kun asiakas saapuu mereltä vesijetin penkki nostetaan ja näin nähdään, onko pohjaan tullut reikiä esim. karikkoon ajon seurauksena ja sen jälkeen tarkistetaan myös ulkoisesti, onko kulkuvälineeseen syntynyt naarmuja tai muita kolhuja. Myös vesijetin karttaplotteria täytyy puhdistaa ja tarkistaa joka ajon jälkeen, jotta se toimii hyvin eikä asiakas eksy merelle.

Karttaplotteri (Kuva 2) on navigointilaitte, joka toimii aika lailla samalla tavalla kuin navigaattori autoissa mutta se kuuluu vesiliikenteeseen. Plotteri on GPS-pohjainen laite, joka näyttää mm. käyttäjän sijainnin, satama- ja syvyytiedot, väylät, vuorovesitaulukot ja virtaustiedot. Plotteriin tarvitaan lisäksi erillisiä karttasisältöjä kokonaisuuden käyttöä varten. Plotterin käyttö on todella tärkeää opettaa asiakkaille, jotka tulevat vuokraamaan vesijettiä, jotta he eivät eksy. Kun plotterin käyttö on asiakkaalle opetettu, niin osaa hän kulkea vesillä paremmin ja tietää jatkuvasti missä hän itse sijaitsee. Plotteri on asennettu jokaiseen vesijettiin Helsingin Vesijetillä. (Happy Angler 2021)



Kuva 2. Plotteri (Tuontitukku, 2021)

Helsingin vesijetin plottereissa on valmiiksi piirretty tarkka reitti suoraan Helsingin keskustaan, joka on asiakkaiden suosituin kohde vierailta niin sitä ei tarvitse erikseen etsiä saarien välistä. Plotterissa näkyy myös selvästi väylät missä saa ja kannattaa liikkua. Niitä seuraamalla pääset turvallisesti ja nopeasti paikkaan missä halusitkaan vierailta. Jos ei liiku plotterin antamien väylien kohdilla, on riski ajaa karikkoon tai kiviin. Onnettomuusti-

lanteessa plotterista saatavat tarkat GPS-tiedot voidaan nopeasti toimittaa pelastuslaitokselle. Samoilla tiedoilla voidaan kertoa myös tuttaville, että on lähdetty pidemmälle kuin on suunniteltu alun perin.

### **6.3 Ympäristöön liittyvät riskit**

Parhaan kokemuksen vesillä saa silloin kun on aurinkoinen ja tyyni sää, mutta aina se ei ole vaihtoehtona. Yksi suurimmista riskeistä, jonka asiakas voi Helsingin Vesijetillä kohdata on huono sää. Kova tuuli, sade ja korkeat aallot voivat viedä näkökyvyn ja tasapainon ja sen seurauksena voi asiakas eksyä ja jopa huonoimmassa tapauksessa tippua vesijetin päältä. Siksi huonoon säähän on aina pakko varautua. Vesille kannattaa lähteä riittävällä veneilyn turvallisuuden kuuluvilla perusvarusteilla, joista ensisijaisia ovat kunnan pelastusliivit kaikille veneessä olijolle ja vedenpitävä matkapuhelin tai sille varattu vedenkestävä suojakotelo. Mikäli sää on liian tuulinen ja merellä on liian korkeat aallot, ei Helsingin vesijetillä päästetä asiakkaita merelle. Jos sää on kohtalainen, katsotaan asiakkaan kokemus merellä. Huonosta säästä ilmoitetaan asiakkaalle puhelimitse. Sää on ennustamaton, mutta paras tapa ennakoida sitä on sääohjelmat, jotka voi ladata puhelimelle. Helsingin vesijetin henkilökunta tarkistaa säätiedot päivittäin.



## 7 Säännöt Suomen vesillä

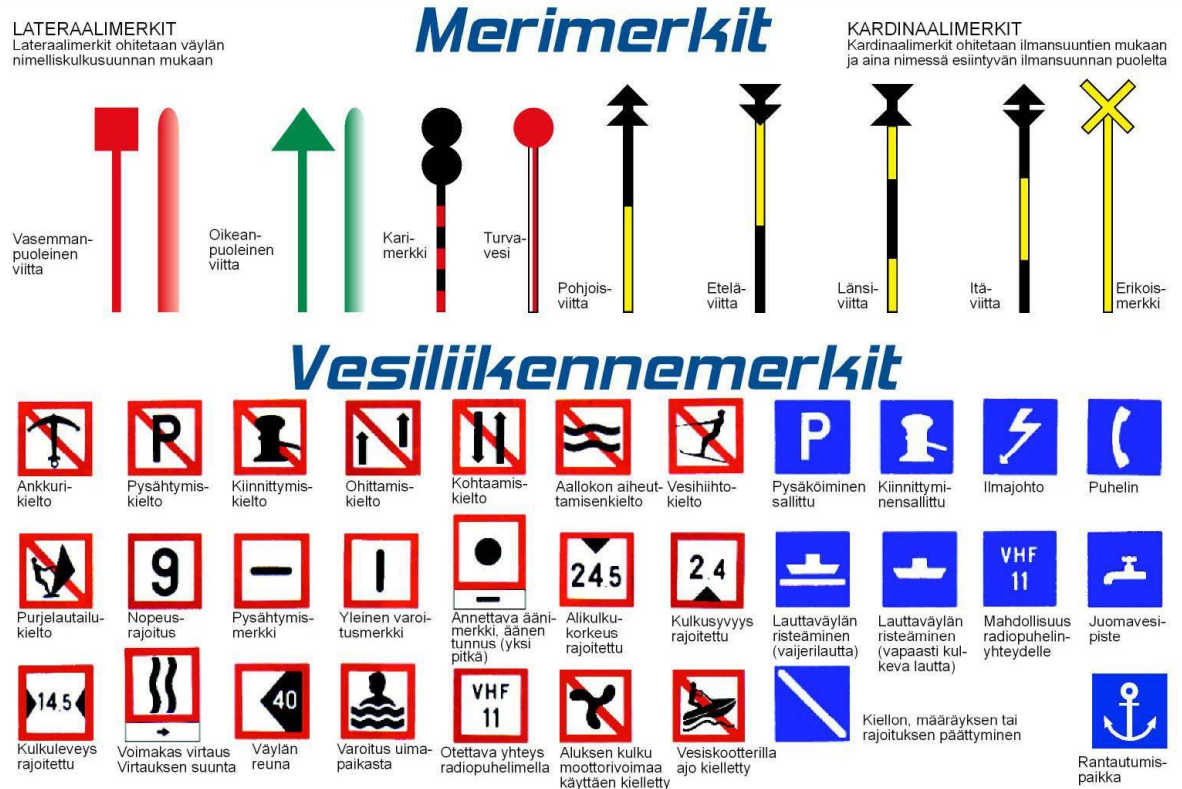
Veneilyn suosion ja laivaliikenteen kasvaessa mahdollisuudet riskeihin ovat kasvaneet huomattavasti. Siksi Trafi on laatinut sääntöjä suomen vesille, joita jokaisen veneilijän kuuluisi seurata. Nämä säännöt koskevat myös Helsingin Vesijetin asiakkaita ja heille kerrotaan niistä lyhyesti ennen kuin he vesille lähtevät. Kaikkia sääntöjä ei tietenkään ehdi tai tarvitse kertoa, mutta seuraavista kolmesta säännöstä mainitaan aina.

### 7.1 Satamasäännöt

Satamasäännöt ovat jokaisessa satamassa vähän erilaisia sillä niistä päättää useimmiten satamamestari. Sääntöjä on paljon ja niitä kaikkia ei tarvitse tietää, jos on vain asiakkaana Helsingin Vesijetillä. Laiturilla usein kerrotaan vain kaksi sääntöä ja niillä asiakas pärjää. Ensimmäinen sääntö on, että satama-alueella saa liikkua korkeintaan 10 kilometriä tunnissa. Syy siihen on, että jos ajaa liian kovaa siitä saattaa aiheutua aallokkoa, jonka takia muut veneet satamassa alkavat paiskautua laitureihin ja siitä voi tulla kolhuja veneisiin sekä laituriin. Joskus myös satamassa on paljon liikennettä ja pienempi vauhti pienentää riskejä esim. kolaroimiseen. Toinen sääntö on se, että roskat täytyy pitää itsellään tai antaa jollekin työntekijöistä. Roskaaminen mereen, laiturille, rannalle sekä tavaroiden jättäminen väärin paikkoihin on kielletty satamasäännöissä. (Merisataman venekerho 2000)

### 7.2 Merimerkit

Merimerkit ovat luotu meriliikenteen turvaamiseksi sekä apuvälineiksi navigoimiseen. Esimerkiksi merkeillä voidaan kertoa jostain isosta kivistä tai karikosta merellä tai pysytkö oikealla väylällä etkä ole jonkun yksityisalueella. Merkeistä näkee myös nopeusrajoitukset, kiellot, säännöt ja ohjeet suomen vesillä. Näistä kerrotaan asiakkaille ennen merelle lähtöä, mutta ne olisi silti hyvä opetella jo ennen laiturille saapumista, jos vaikkapa suunnittelee pidemmän matkan vesijetillä. Helsingin vesijetin plottereissa on merkit merkattu jo valmiiksi ja asiakkaalle kerrottu mitä väyliä kannattaa ajaa. Alla olevasta kuvasta 3 voi nähdä merimerkit ja mitä ne tarkoittavat.



Kuva 3. Vesiliikennemerkkit (Houseboat 2021)

### 7.3 Väistämissäännöt

Siihen että kuka, missä ja milloin väistää Suomen vesiliikenteessä, on Trafi laatinut väistämissäännöt. Vesiliikenteen suosio on kasvanut hurjalla vauhdilla viimeisien vuosien aikana, ja sen mukana mahdollisuudet riskeihin ovat kasvaneet. Suomen vesialueilla on paljon kapeita väyliä ja siksi jokaisen veneilijän kuului säännöt tietää. Ensimmäinen väistämissääntö on: ohittava vene väistää ohitettavaa. Vesillä ei päde maanteiden vasemmalta ohittaminen vaan kuuluu ohittaa siltä puolelta, jonka katsoo turvallisemmaksi. Ohittavan täytyy myös ottaa huomioon oman aallokon vaikutus veneeseen, jota ohittaa. Jos veneet ovat kohtaamassa keulat vastakkain niin molempien pitää väistää oikealle. Jos veneiden kulkusuunnat risteävät niin vasemmalta tuleva on väistämisvelvollinen. Väistäminen voi suorittaa vaikkapa pienentämällä vauhtia tai muuttamalla kurssia. Purjeventeiden kohdalla asia on erikseen. Moottorivene tai vesijetti väistää aina lähestymissuunnasta riippumatta. Kun kyse on laivoista, riippumatta onko kyseessä kuljetusalus tai Silja Line, niin on päivän selvää, että vene väistää. Isot laivat eivät pysty kääntymään ja vaihtamaan kurssia nopeasti ja niillä ei siihen ole aina edes tilaa. (Traficom, 2021)

## 8 Vesielementti kuluttajapalveluissa

Vesi on vaarallinen elementti kuluttajapalveluissa. Suomessa hukkuu tapaturmaisesti 100–150 ihmistä vuosittain. Näistä 50–60 tapahtuu veneonnettomuuksissa. Se on asiakslukuun suhteutettuna selvästi enemmän kuin muissa Pohjoismaissa. Kuitenkin tarkasteltaessa onnettomuustilastoja todetaan valtaosan onnettomuuksista ja hukkumiseen päättäneistä turmista tapahtuvan sisävesistöissä. “Järvialueella menehtyneiden osuus oli noin 75 % kaikista uhreista.” (Merenkulkulaitoksen julkaisu 2015) Suurimman osan hukkumisista voisi välttää olemalla vesillä selvinpään, käyttämällä pelastusliiviä ja oikealla turvallisuussuunnitelmalla (SUH 2021). Vesi elementin sisältävien kuluttajapalveluiden pitää luoda kaikista vedessä toteuttavista palveluista turvallisuusasiakirja, jotta vaarat voidaan tunnistaa ja hallita. Helsingin Vesijetin kaikissa palveluissa vesi on keskeisessä roolissa, joten vesielementin riskejä ei tarvitse eritellä, vaan voidaan koota kaikki vaaratekijät selkeästi yhteen paikkaan. (Tukes)

Meripelastuslain mukaisesti rajavartiolaitos on johtava meripelastusviranomaisena. Rajavartiolaitos voi jakaa lain mukaan meripelastustoimia muille meripelastustoimen alalla toimiville vapaaehtoisille yhdistyksille ja muille yhteisöille suoritettavaksi. Valtioneuvoston asetuksen sekä pelastuslain mukaan sisäasiainministeriö johtaa koko Suomen pelastustoimia. Suomi on jaettu 22 pelastusalueeseen. Pelastustoimen henkilöstön kouluttamisesta vastaa näiden pelastusalueiden kunnat. Alueen pelastustoimet kattavat myös vesialueet toimimalla yhteistyössä rajavartiolaitoksen kanssa. “Viisasti Vesillä” on vesiturvallisuuskampanja, joka yhdistää viranomaistahojen ja etujärjestöjen resurssit vesilläliikkumisen turvallisuuden edistämiseksi. (Merenkulkulaitos 2015)

## 9 Riskit ja riskienhallinta

Riskeistä puhuttaessa pitää ensin määritellä, mikä on vaara; "vaara on mahdollinen vahingon lähde tai vahingon mahdollistava tilanne." Riski on puolestaan mahdollisuus tapahtumalle, josta seuraa henkilövahinkoja tai ympäristö-, kulttuuri- tai taloudellisia menetyksiä. Se kohdistuu henkilöön, ympäristöön tai tuotantoon. Taulukossa 1 on listattu esimerkiksi matkailualan yleisimmät vaaratilanteet ja vaikutukset. Riskienhallinnan tehtävänä onkin sitten tiedostaa ei-toivottujen tapahtumien luonne ja laajuus, sekä määritellä hyväksyttävä riskitaso. (Iivari 2012, 150–151)

Riskinä voidaan pitää mahdollisuutta, että päämääräksi asetettu positiivinen tavoite, mikä se ikinä onkaan, ei toteudu eli toteutuu ei-toivottu tapahtuma. Teoreettisessa ajattelussa riskit ovat onnistuneiden ja epäonnistuneiden tapahtumien vaihtelua, minkä takia riskiin liittyy poikkeuksetta tapahtumien todennäköisyyksien arviointia (riskienkartoitus). Riski = todennäköisyys x riskin laajuus tai vakavuus. (Suominen 2003, 44.)

Taulukko 1. Matkailun yleisimmät vaaratilanteet ja vaikutukset (Iivari 2012, 150–151)

<b>Matkailun yleisimmät vaaratilanteet</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- liukastuminen</li> <li>- sairauskohtaus</li> <li>- tekniset viat (tietotekniikka, sähkö, vesi, lämpö ja ilmastointi)</li> <li>- rikokset (varkaus, ulkopuolisten henkilöiden tunkeutuminen yritykseen/oppilaitokseen)</li> <li>- tulipalo (myrkkyykaasut)</li> <li>- liikenneonnettomuus, reittionnettomuus, rinneonnettomuus</li> <li>- saastunut vesi</li> <li>- uhkaukset (sähköiset, sanalliset tai puhelin)</li> <li>- henkilön katoaminen (ei tule töihin, mahdollinen lukkiutuminen kiinteistötiloihin, eksyminen reitillä)</li> <li>- turvallisuuskulttuurin puuttuminen</li> </ul>
<b>Vaikutukset</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- henkilö- ja omaisuusvahingot</li> </ul>

- taloudelliset vahingot (mm. vakuutusten hintojen nousu ja omavastuiden korottuminen, sopimussuh- teiden purkautuminen)
- poissaolojen lisääntyminen
- toiminnan häiriintyminen sekä mahdollinen keskey- tyminen
- mainetappiot

Kaikkia riskejä on mahdotonta välttää. Riskien arvioinnissa onkin olennaista se, että ris- kien todennäköisyyksien ja seurauksien kertaluokkaerot ovat selkeitä. Tätä varten riskit ryhmitellään ja luokitellaan, esimerkiksi näin:

- ulkoiset ja sisäiset riskit,
- tiedostetut ja tiedostamattomat riskit,
- vanhat ja uudet riskit sekä välilliset ja välittömät riskit

Matkailualalla riskit luokitellaan usein henkilöriskeihin ja omaisuusriskeihin. Nämä riskit luokitellaan yleisesti tapahtuman seurausten tai tapahtuman todennäköisyyden mukaan. (livari 2012, 131–132)

Tässä opinnäytetyössä keskitymme suurimmaksi osin näihin kahteen riskiin:

Henkilöriski - tyypillisesti yrityksen avainhenkilöiden vammautuminen, sairastuminen ja kuolema

Omaisuusriski – toteutuessaan aiheuttaa vahinkoa yrityksen aineellisille tuotannonteki- jöille (tulipalo).

(Suominen 2003, 30)

## 9.1 Riskienhallintaprosessi ja riskianalyysi

Riskienhallinta on prosessi, jolla yritys torjuu uhkaavia vaaroja ja minimoi niistä aiheituvia vahinkoja. Sen tavoitteena pitäisi olla kyky tunnistaa ja ennaltaehkäistä ei-toivottuja tapah- tumia sekä kyky toimia niissä. Riskien hallinta lähtee yritystasolta ja on tärkeää, että yri- tyksenjohto sitoutuu siihen oma-aloitteisesti. Oikein toteutettuna se varmistaa turvallisuu- den lisäksi palveluiden laadun. (livari 2012, 114) Yritysten on tärkeä ymmärtää, että ris- kienhallinta ei ole yksittäinen kertaprojekti, vaan sen pitäisi olla jatkuva prosessi. Asioita pitäisi arvioida monta kertaa vuodessa ja aito riskienhallinta etenee suunnitelman mukai- sesti. Toimivaa riskienhallinta prosessia, joka etenee tietyssä suunnitellussa järjestyk- sessä, voidaan kutsua riskianalyysiksi. Riskianalyysin tehtävänä on selvittää

- riskikohteet
- riskien todennäköisyys
- riskien vakavuus
- Riskeistä aiheutuvat seurausvaikutukset

Jotta riskejä voitaisiin arvioida, ne pitää aluksi tunnistaa. Tunnistamista helpottaa erilaiset “mitä, missä milloin?” kysymyssarjat:

Minne tai missä toiminta keskittyy/tapahtuu

Millä(välineillä) toiminta tapahtuu

Milloin toiminta tapahtuu?

Riskien todennäköisyydet voidaan esimerkiksi numeroida seuraavasti:

1 äärimmäisen harvinainen riski	(kerran 100 vuodessa)
2 harvinainen riski	(kerran 10 vuodessa)
3 melko harvinainen riski	(kerran vuodessa)
4 melko todennäköinen riski	(kerran kuukaudessa)
5 erittäin todennäköinen riski	(useammin, esim. viikoittain)

Tässä opinnäytetyössä keskityimme enemmän henkilövahinkoihin kuin riskin toteutumisesta aiheutuviin rahallisiin tai aineellisiin menetyksiin. Määritimme riskien laajuutta koskevat vertailun kohteet näin:

1 vähäinen vahinko	(naarmut, säikähdys)
2 kohtalainen vahinko	(sairaalassa käynti)
3 suuri vahinko	(loukkaantuminen, hoitoa vaativa vamma)
4 erittäin suuri vahinko	(vammutuminen, pysyvä vamma)
5 katastrofivahinko	(kuolema)

Kolmantena elementtinä voidaan käyttää riskikerrointa. Se kuvaa riskin toteutumisen yhteydessä aiheutuvien vahinkojen suuruusluokkaeroja. Suuri riskitulo merkitsee yritykselle katastrofivahinkoa ja tällaisia riskejä pitäisi ennaltaehkäistä mahdollisimman tarkasti. (suuri riskitulo = 5->) Riskitulon luku tulee riski siitä, kun kertaa riskin todennäköisyyden sen laajuuden kanssa. (Suominen 2003, 44.)

## 9.2 Riskien kartoitus

Riskianalyysi taulukossa 2 riskit on jaettu kolmeen luokkaan niiden todennäköisyyden mukaan. Taulukko löytyy tämän luvun lopusta. Tapahtuman seuraukset on myös luokiteltu kolmeen eri ryhmään haitallisuuden perusteella. Kertomalla luvut yhteen saadaan selville toiminnan riskikerroin. Mitä suurempi numero on, sitä suurempi on riski ja sitä tärkeämpiä välittömät toimenpiteet ovat. (Turisti turvassa 2016)

Riskikertoimen avulla selvitetään, millaisia toimenpiteitä kyseessä olevat riskit vaativat. Jos kerroin on yksi, riski on merkityksetön eikä vaadi mitään toimenpiteitä. Riskikerroin kaksi tarkoittaa vähäistä riskiä eikä vaadi välittömiä toimia, mutta tilannetta kannattaa seurata. Jos kerroin on kolme tai neljä, riski on jo kohtalainen ja siihen kannatta puuttua mieluummin jo etukäteen. Taulukkoon on kirjoitettu lyhyesti siitä, miten hallitaan näitä riskejä. Todellisuudessa näiden riskien hallitsemiseen käytetään useampia menetelmiä. Esimerkiksi jos kertoo asiakkaalle, että vesijettiä ei saa vuokrata, jos on yhtään promillea, ennen kuin hän saapuu laiturille, saadaan jo silloin kaikki riskit enemmän hallintaan.

Riskien arvioinnilla saadaan kokonaiskuva Helsingin vesijetin työturvallisuuden ja työterveyden tilasta ja kehittämistarpeista. Vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin ja koskee kaikkia työnantajia toimialasta ja työntekijöiden lukumäärästä riippumatta. Vaarat ja haitat tunnistetaan selvittämällä työpaikalla tehtävät työt ja tarkkailemalla työn tekemistä. Riskien tunnistamisessa tulee ottaa normaalin toiminnan lisäksi huomioon poikkeavat tilanteen kuten huolto- ja korjaustyöt, loma-ajat, työvuorot ja sijaisten ja harjoittelijoiden käyttö.

Taulukko 2. Riskianalyysin taulukko

Riski	Todennäköisyys	Seuraukset	Riskikerroin	Hallintamenetelmä
Eksyminen vesillä	1	2	2	Kerrotaan, kuinka plotteria käytetään ja varmistetaan sen toimivuus.
Hukkuminen	1	3	3	Laiturilla annetaan pelastusliivit sekä kerrotaan turvaohjeet.
Törmääminen	2	2	4	Kerrotaan väylistä, joissa saa ajaa sekä kerrotaan turvaväleistä.
Karikolle ajo	2	2	4	Kerrotaan, miten plotterissa näkyy kivet ja karikot.

Vesijetin varkaus	1	2	2	Asiakkailta otetaan ylös henkilötiedot varauksen yhteydessä sekä heille kerrotaan omavastuu.
Vesijetistä putoaminen	2	1	2	Pelastusliiviin kiinnitetään katkaisunauha.
Hlö. Kohtaisten tavaroiden kastuminen	2	1	2	Tavaroita voi säilyttää laiturilla ja puhelin voi laittaa vesitiiviiseen boksiin plotterin alle.
Liukastuminen	4	1	4	Mainitaan asiakkaille laiturin mahdollisesta liukkaudesta ja kivistään laiturin mahdollisimman usein
Sairaskohtaus	2	2	4	Säilytetään ensiapuvälineet lähellä ja koulutetaan henkilökunnalle ensiaputoimenpiteet
Tulipalo	2	3	5	Säilytetään sammuusvälineet helposti saatavilla
Henkilönkatoaminen	1	4	4	Pidetään asiakkaista kirjaa ja lasketaan asiakkaat jatkuvasti



## 10 Turvallisuusasiakirjan luominen ja aikataulu

Käytimme turvallisuusasiakirjan luomisessa benchmarkkaus-menetelmää eli vertailuanalyysiä. Benchmarkkaaminen eli vertailuanalyysi tarkoittaa lyhyesti oman toiminnan vertaamista vastaavaan toimintaan. Se toimii hyvin kehittämis- kuin myös oppimismenetelmänä, kuten me olemme käyttäneet kyseistä menetelmää meidän turvallisuusasiakirjamme luomisessa. Vertailuanalyysin ensimmäisessä vaiheessa määritetään kehittämiskohde (turvallisuusasiakirja) ja valitaan benchmarkkaus-kumppani eli vertailun kohde. (Laine 2007, 15) Helsingin Vesijetti yrityksellä ei ollut aikaisempaa turvallisuusasiakirjaa, joten meillä ei ollut varsinaisesti ”kehittämiskohdetta”. Meillä oli kuitenkin riittävästi teoriapohjaa siitä, miltä turvallisuusasiakirjan pitäisi näyttää. Päätimme aloittaa turvallisuusasiakirjan suunnittelun ”benchmarkkaamalla” kahta erilaista turvallisuusasiakirjaa. Tällä tavalla onnistuimme vertailemaan meidän teoriapohjaa valitsemiimme turvallisuusasiakirjoihin, ja myöskin näitä turvallisuusasiakirjoja toisiinsa.

Ensimmäinen vertailtava turvallisuusasiakirja oli Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijan luoma turvallisuusasiakirja Autourheiluyritys Matikaisen Lomaparatiisi Ay:lle ja toinen oli Tampereella kiipeilyaktiviteetteja tarjoavan Kelo ja Kallio Adventures -yrityksen turvallisuusasiakirja. Molemmat turvallisuusasiakirjat ovat hyvin osuvia vertailukohteita, koska kumpikin on kuluttajapalveluita tarjoavia yrityksiä, kuten Helsingin Vesijetti. Kumpikin asiakirja myös seurasi turvallisuus- ja kemikaaliviraston vuoden 2015 ohjeita siitä, mitä turvallisuusasiakirjan pitäisi sisältää. Kelo Kallion turvallisuusasiakirja oli luotu vuonna 2013 ja Matikaisen Lomaparatiisin 2009, joten asiakirjat ovat vieläkin ajankohtaisia. Satakunnan ammattikorkeakoulun opiskelijan turvallisuusasiakirja oli todella hyvä vertailukohde, koska sekin oli toiminnallisen opinnäytetyön tuotos. Opiskelijan opinnäytetyössä oli enemmän teoriaa ja isoimpana vertailun tuomana hyötynä oli meille hänen selkeästi luodut taulukkonsa. Kelo ja Kallio Adventuresin turvallisuusasiakirja toimi vertailun kohteena todella hyvin, koska yritys tarjoaa samantyyppisiä, suhteellisesti enemmän riskejä sisältäviä palveluita. Isoimpia turvallisuusasiakirjan vertailun tuomia kehittämisideoita oli heidän riskianalyysinsä, koska riskit ja varsinkin niiden seurauksen olivat lähes samoja kuin Helsingin Vesijetti yrityksen tarjoamissa palveluissa, ja heidän yleisohjeensa. Riskejä sisältäviin aktiviteetteihin osallistuvien asiakkaiden pitäisi varautua niihin jo ennen aktiviteetteihin osallistumista.

## 10.1 Turvallisuuden suunnittelu

Varsinaisesti aloitimme turvallisuusasiakirjan luomisen tammikuussa 2021 palaverilla, johon osallistui yrityksen perustaja Jesse Kettunen. Kyselimme Kettuselta yrityksen perustietoja, kuten yrityksen osoitetiedot, omistajan tiedot, puhelinnumeron ja perustusvuoden. Saimme myös tietää, mistä yrityksen idea on syntynyt; ”Idea saatiin oman veneilyuran kautta. Omistajat työskentelivät useamman vuoden merellä ja päättivät perustaa oman yrityksen sinne”, Jesse Kettunen kertoi. Tiedonkeruuta ja kommunikointia helpotti se, että toinen opinnäytetyötä kirjoittavista opiskelijoista hankkinut tietoa yrityksen turvallisuudesta havainnoimalla turvallisuusasioita ollessaan siellä töissä.

Kerättyämme yrityksen perustiedot, aloimme tiedustelemaan tietoja, joita tarvitsimme turvallisuussuunnitelmaa varten. Kuten aikaisemmin mainitsimme, ei yrityksellä ole aikaisemmin ollut turvallisuusasiakirjaa, mutta he olivat jakaneet turvallisuusvastuut. Toisen opiskelijan havainnoinnista yrityksessä työskennellessään tiedämme, että turvallisuusvastaavana toimi yrityksen perustaja Jesse Kettunen ja turvallisuusvastaavan varahenkilöt olivat yrityksen toiset perustajat Onni ja Ilmari Heikkinen. Turvallisuusvastaavan tehtävistä oli sovittu näin; turvalaitteiden toimivuuden tarkistaminen, palosammutustarvikkeiden helposti saatavilla olemisen tarkistaminen, asiakkaiden ohjeistaminen, työntekijöiden turvallisuusasioihin perehdyttäminen ja mahdollisten riskien selvittäminen työpaikalla. Selvitimme myös mitä turvallisuutta edistäviä ja alaan liittyviä kursseja turvallisuusvastaava on suorittanut.

Seuraavaksi selvitimme kaikki rakenteet, jotka meidän turvallisuusasiakirjamme pitäisi kattaa. Turvallisuusasiakirjassa pitäisi olla turvallisuussuunnitelma jokaisesta yrityksen toimintaan osallistuvasta rakennuksesta. Helsingin Vesijetti Oy:n yrityksen suhteen, rakenteiden turvallisuuden suunnittelu oli suhteellisen helppoa, kun yrityksellä on yksi seisova ja 2 yrityksen aktiviteeteissa käytettyä rakennetta; pukukoppi ja saunalautat. Tämän jälkeen tiedustelimme, minkälaisia turvallisuutta lisääviä varusteita yrityksellä on käytössä ja missä ne sijaitsevat.

## 10.2 Toimenpiteet mahdollisia onnettomuustilanteita varten

Meidän mielestämme oli tärkeää sisällyttää Helsingin Vesijetin turvallisuusasiakirjaan toimintaohjeet onnettomuus- ja hätätilanteita varten, koska turvallisuuden suunnittelussa on tärkeää, että kaikki toimintaan osallistuvat ovat perillä turvallisuus asioista. Myös tällä tavoin asiakkaat, kuin myös työntekijät tietävät, mistä toimenpideohjeet saadaan nopeasti.

Valitsemamme ohjeet hätätilanteita varten ovat luotettavista lähteistä, kuten; Suomen Rajavartiolaitos, Punainen Risti, Suomen Uimaopetus- ja hengenpelastusliitto ja 2018 vuonna luotu Suomen ensiapupuos. Turvallisuusasiakirjasta ei löydy toimenpide ohjeita kaikkiin mahdollisiin onnettomuuksiin, mutta esimerkki riskikartoitusten avulla saimme tietää mahdollisesti todennäköisimmät ja vakavimmat onnettomuudet. Toimenpideohjeet löytyvät tajuttoman ensiapuun, elvytyksen, meripelastukseen ja hätänumeroon soittamisesta. Koska suurin osa Helsingin Vesijetin toiminnasta tapahtuu vesillä, lisäsimme myös Rajavartiolaitoksen listaamat yleisimmät hätämerkit. Samasta kappaleesta kuin toimintaohjeet onnettomuus- ja hätätilanteita varten, löytyy myös listaus kaikista ensiapuvälineistä ja niiden sijainnista. Näin asiakkaat voivat jo ennen paikalle saapumista varautua mahdollisiin hätätilanteisiin.

### **10.3 Ilmoitusvelvollisuus ja tapausilmoituslomake**

”Kuluttajaviraston ohjeiden mukaisesti toiminnanharjoittajan on pidettävä onnettomuuskirjanpitoa, joka sisältää tapahtuneiden onnettomuuksien lisäksi vakavat läheltä piti tilanteet ja niiden seuraukset. Apuna onnettomuuksien kirjanpidossa voi käyttää esimerkiksi tapausilmoituslomaketta. Tapausilmoituslomakkeeseen merkitään asiakkaiden ja työntekijöiden onnettomuudet ja läheltä piti tilanteet. Toiminnanharjoittaja voi itse laatia tapausilmoituslomakkeen, joka itselleen on helpoiten seurattavissa ja tutkittavissa. Onnettomuuskirjanpito auttaa toiminnanharjoittajaa selvittää onnettomuuksien syyt ja täten kehittää koko turvallisuusjärjestelmää. Kirjanpidon kautta tiedot ovat tarvittaessa myös viranomais-ten ja vakuutusyhtiöiden käytettävissä.” (Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmalveluiden turvallisuuden edistämiseksi 2003)

Pyrimme pitämään luomamme tapausilmoituslomakkeen todella helposti ymmärrettävänä ja täytettävänä. Sisälsimme siihen vain tiedot, jotka Helsingin Vesijetti yritys tarvitsee; onnettomuuden tapahtumapaikka, tiedot tapahtumasta, tapahtuman seuraukset, jatkotoimenpiteet ja asiakkaan tiedot. Asiakkaan tiedot ovat tärkeitä, jotta Helsingin Vesijetti voi ottaa jatkossa yhteyttä asiakkaaseen ja kehittää turvallisuuttaan. Ne ovat myös tärkeitä sen suhteen, että viranomaiset voivat ottaa yhteyttä asiakkaaseen jatkokysymyksiä varten. Tällainen yhteistyö kasvattaa yrityksen positiivista imagoa, vähentää epäselvyyksiä ja helpottaa jatkotoimenpiteiden suorittamista. Sen voi täyttää asiakas itse tai tarvittaessa yrityksen työntekijä.

Turvallisuusasiakirjan loppuun lisäsimme taulukon, johon kaikki turvallisuusasiakirjaan tutustuneet voivat lisätä nimensä. Taulukko on ensisijaisesti tarkoitettu Helsingin Vesijetti

yrittäjien työntekijöille, mutta sinne voi lisätä nimensä myös esimerkiksi turvallisuusasiakirjaan tutustuneet viranomaiset. Tällä tavoin yritys ja viranomaiset varmistuvat, että kaikki ovat ajan tasalla turvallisuussuunnitelmasta, turvallisuusvarusteiden sijainnista ja toimenpiteistä, jotka pitää suorittaa mahdollisten onnettomuuksien ja hätätilanteiden ilmetessä. Tämä taas luo turvallisuuden tunnetta asiakkaille, kun he tietävät, että Helsingin Vesijetti yritys tekee kaikkensa asiakkaiden turvallisuuden varmistamiseksi.

#### 10.4 Turvallisuusasiakirjan luomisen aikataulu

Pidimme turvallisuusasiakirjan luomisesta päiväkirjaa. Asiakirjan luominen alkoi tammikuussa ja päättyi toukokuussa. Alempaa löytyvän aikataulu taulukon päivämäärät eivät ole tarkkoja, koska turvallisuusasiakirjan luominen oli jatkuva prosessi. Taulukossa on avattu eri työvaiheita.

Taulukko 3. Toiminnallisen osion aikataulu

<b>Toiminnallisen osion aikataulu</b>		
<b>Aloituspala- veri</b>	Aloitimme turvallisuusasiakirjan luomisen tammikuussa palaverilla, johon osallistui yrityksen perustaja Jesse Kettunen. Kyselimme Kettuselta yrityksen perustietoja, kuten yrityksen osoitetiedot, omistajan tiedot, puhelinnumeron ja perustusvuoden. Saimme myös tietää, mistä yrityksen idea on syntynyt.	16.0.2021
<b>Tiedonke- ruu; perus- tiedot</b>	Kerätyämme yrityksen perustiedot, aloimme tiedonkeruun turvallisuussuunnitelmaa varten. Toisen opiskelijan havainnoinnista töissä ollessaan tiedämme, että turvallisuusvastaavana toimi yrityksen perustaja Jesse Kettunen ja turvallisuusvastaavan varahenkilöt olivat yrityksen toiset perustajat Onni ja Ilmari Heikkinen.	04.01.2021
<b>Tiedonke- ruu; raken- teet</b>	Seuraavaksi selvitimme kaikki rakenteet, jotka meidän turvallisuusasiakirjamme pitäisi kattaa. Turvallisuusasiakirjassa pitäisi olla turvallisuussuunnitelma jokaisesta yrityksen toimintaan osallistuvasta rakennuksesta.	20.01.2021

<b>Toimenpiteet mahdollisia onnettomuustilanteita varten</b>	Meidän mielestämme oli tärkeää sisällyttää Helsingin Vesijetin turvallisuusasiakirjaan toimintaohjeet onnettomuus- ja hätätilanteita varten, koska turvallisuuden suunnittelussa on tärkeää, että kaikki toimintaan osallistuvat ovat perillä turvallisuusasioista. Myös tällä tavoin asiakkaat, kuin myös työntekijät tietävät yhden varman paikan, josta toimenpideohjeet saadaan nopeasti. Valitsemamme ohjeet hätätilanteita varten on luotettavista lähteistä, kuten; Suomen Rajavartiolaitos, Punainen Risti, Suomen Uimaopetus- ja hengenpelastusliitto ja 2018 vuonna luotu Suomen ensiapuopas. Koska, suurin osa Helsingin Vesijetin toiminnasta tapahtuu vesillä, liisäsimme myös Rajavartiolaitoksen listaamat yleisimmät hätämerkit.	06.03.2021
<b>Riskianalyysi</b>	Loimme riskianalyysitaulukon. Jaoimme riskit ja niiden seuraukset kolmeen luokkaan niiden todennäköisyyksien mukaan. Tärkeimmät huomioon otettavat riskit määritimme teoriapohjan ja toisen opiskelijan viime kesän havainnoinnin avulla.	20.04.2021
<b>Tapausilmoituslomake</b>	Sitten teimme ilmoitusvelvoituslomakkeen. Kuluttajaviraston ohjeiden mukaisesti toiminnanharjoittajan on pidettävä onnettomuuskirjanpitoa. Koitimme pitää luomamme tapausilmoituslomakkeen todella helposti ymmärrettävänä ja täytettävänä. Sisälsimme siihen vain tiedot, jotka Helsingin Vesitti tarvitsee; onnettomuuden tapahtumapaikka, tiedot tapahtumasta, tapahtuman seuraukset, jatkotoimenpiteet ja asiakkaan tiedot.	03.05.2021
<b>Toimeksiantajan kommentit</b>	Tässä vaiheessa näytimme toimeksiantajallamme meidän luomamme turvallisuusasiakirjan. Palaute oli hyvää ja hän antoi meille vielä muutaman toiveen, mitä turvallisuusasiakirjan pitäisi sisältää.	08.05.2021
<b>Opinnäyte työ ohjaajan kommentit</b>	Opinnäyte ohjaajamme luki meidän turvallisuusasiakirjamme läpi. Hän antoi vinkkejä ja huomautti korjattavista kohdista. Tämän jälkeen siistimme työmme.	16.5.2021

## 11 Pohdinta

Opinnäytetyön tekemisen prosessi oli pitkä, mutta siitä jäi käteen paljon hyödyllistä informaatiota yhdestä matkailualan tärkeimmästä tekijästä; turvallisuus. Aihealueen valinta oli täydellinen, koska se kiinnosti molempia opinnäytetyön tekijöitä. Molemmilla oli myös jo kokemusta aktiviteettipalveluiden luomisesta, joten oli helppo reflektoida omia kokemuksia luettuun teoriaan ja tätä kautta saada syvempää ymmärrystä aihe alueesta. Loppujen lopuksi onnistuimme luomaan kolme erillistä tuotosta, jotka olivat; itse opinnäytetyö, turvallisuusasiakirja Helsingin Vesijetti yritykselle ja yleisöohje yrityksen asiakkaille.

Tekemällä ensimmäisenä teoriaosuuden, meille avautui täysin uusi käsitys turvallisuudesta ja mitä se pitää sisällään. Saimme tietää mitkä tekijät vaikuttavat turvallisuuteen, ihmisten eri käsityksen riskeistä ja minkälaista on turvallisuus matkailualalla. Teoriaosuuden kautta opimme myös paremmin ymmärtämään, minkälainen toimeksiantajayrityksemme on ja mitä kaikkea vaaditaan onnistuneen aktiviteettipalvelun tarjoamiseen, varsinkin kun on vesielementti mukana. Tärkein oppimme teoriaosuudesta oli kuitenkin, kuinka turvallisuutta hallitaan. Riskien hallinta teorian oppiminen oli avain meidän turvallisuusasiakirjamme luomiselle. Alkuun aihe alueen lähteitä oli vaikea löytää, mutta lopuksi löysimme hyvin paljon tieteellisiä kirjoituksia turvallisuusaiheesta ja jopa turvallisuudesta matkailualalla. Pitää myös mainita, että valitsemamme oppimisenmenetelmä eli benchmarkkausmenetelmä osoittautui todella hyväksi. Kaikki turvallisuusasiakirjat ovat hieman erilaisia riippuen alasta tai tarjottavista palveluista ja yleisesti yritykset luovat asiakirjan, joka sisältää vain itselleen tärkeät asiat turvallisuuden hallintaa varten. Benchmarkkausmenetelmällä pääsimme vertailemaan ja yhdistelemään kahta eri turvallisuusasiakirjaa, josta otimme meidän toimeksiantajayrityksellemme tärkeimmät asiat ylös.

Kuten mainitsimme työssämme, turvallisuudenhallinta on jatkuva prosessi. Turvallisuusasiakirjalla on ”ylläpitotarve”, koska yrityksen ja sen työntekijöiden pitää jatkuvasti päivittää turvallisuusasiakirjaa, jotta siitä saataisiin paras mahdollinen hyöty irti. Yrityksen johdon pitää muistaa itse ja muistuttaa työntekijöitään ilmoitusvelvollisuudesta. Tätä kautta yritys oppia aikaisemmista kokemuksista ja parantaa tätä kautta palvelukokemuksia. Turvallisuusasiakirjassa on myös taulukot kaikille ensiapuvälineille ja niiden tarkastuspäivämäärille. Sitä päivittämällä voidaan varmistua, että välineet toimivat silloin, kun niille on tarvetta.

Uskomme, että opinnäytetyömme ja luomamme turvallisuus asiakirja on merkityksellinen varsinkin Helsingin Vesijetti yritykselle, mutta myös kaikille merillä toimiville yrityksille. Sen avulla yritys pystyy hallinnoimaan turvallisuuttaan paremmin ja tätä kautta parantaa palvelu kokemuksia. Yleisöohjeen avulla asiakkaiden on helpompi varautua aktiviteetteihin, joka nopeuttaa ja selkeyttää yrityksen toimintaa merellä. Käytännön läheinen opinnäytetyömme auttaa opiskelijoita ja jo alalla toimivia ymmärtämään turvallisuuden käsitettä paremmin. Kuten, mainitsimme työssämme, turvallisuus on yksi matkailualan trendeistä ja monien alalla toimivien mielestä tärkein tekijä onnistuneille palvelu kokemuksille. Molemmat olemme olleet jo muutaman vuoden matkailualalla töissä ja varmasti monta vuotta vielä lisää. Nyt meille jäi käteen runsaasti teoriaa aihealueesta, jolle tulee varmasti käyttöä tulevaisuudessa matkailualalla.

## 12 Lähteet

Avec Marja. 2021. Turvallisuusasiakirjan laatiminen on matkailuyrittäjän velvollisuus. Luettavissa: <https://avecmarja.fi/turvallisuusasiakirjan-laatiminen/>

Chebli, A. 2020. The impact of Covis-19 on tourist consumption behaviour: a perspective article. Luettavissa: <https://mpr.ub.uni-muenchen.de/102910/1/JTMR-2020-7%282%29-196-207.pdf>. Luettu: 14.4.2021

Skubisz, C 2014. Risk Perception Attitude Framework. Luettavissa: [https://www.researchgate.net/publication/309734189\\_Risk\\_Perception\\_Attitude\\_Framework](https://www.researchgate.net/publication/309734189_Risk_Perception_Attitude_Framework). Luettu 14.4.2021

Finlex. 2011. Valtioneuvoston asetus eräitä kuluttajapalveluja koskevasta turvallisuusasiakirjasta. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2011/20111110>. Luettu: 05.03.2021

livari, P. 2012. Matkailun turvallisuus. Globaalit muutokset- paikalliset vaikutukset. Luettavissa: <https://matkailu.luc.fi/loader.aspx?id=6a01c43a-d21a-4ea9-a871-b63267d0f26b> Luettu: 12.05.2021

Happy Angler. 2021. Miksi karttaplotteri on hyödyllinen veneilijälle kuin veneilijälle? Luettavissa: <https://www.happyangler.fi/fi/info/kalastusvinkit-miksikarttaplotteri.html>. Luettu 15.02.2021

Helsingin Vesijetti. 2021. Palvelumme. Luettavissa: <https://www.helsinginvesijetti.fi/palvelumme/>. Luettu: 23.03.2021

Houseboat. 2021. Kapteenin käsikirja. Luettavissa: <https://houseboat.fi/wp-content/uploads/2016/06/kapteenin-kasikirja.pdf>. Luettu: 20.04.2021

Wang, J. 2019. Risk reduction and adventure tourism safety: An extension of the risk perception attitude framework. Luettavissa: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517719300615>. Luettu: 01.03.2021

Kettunen, J. 2020. Sea Doo GTI 130. Luettavissa: <https://www.helsinginvesijetti.fi/>. Luettu: 20.03.2021.



Kuluttajavirasto. 2003. Kuluttajaviraston ohjeet ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Luettavissa: <https://docplayer.fi/4151334-Kuluttajaviraston-ohjeet-ohjelmapalveluiden-turvallisuuden-edistamiseksi-kuluttajaviraston-julkaisusarja-9-2003.html> Luettu: 17.3.2021

Laine, L. 2007. Lahden Ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Benchmarking-menetelmän hyödyntäminen yrityksen energianhallinnan työkalun toteutuksen suunnittelussa. Luettavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/11265/2008-02-26-12.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Luettu: 02.05.2021

Lähitapiola 2020. Yli puolet suomalaisista laskisi veneilyn promillerajaa. Luettavissa: <https://www.lahitapiola.fi/tietoa-lahitapiolasta/uutishuone/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/uutinen/1509564890617#:~:text=Ammattimaisessa%20vesiliikenteess%C3%A4%20raja%20on%200,Poliisi%20k%C3%A4ytt%C3%A4%20vesiliikenteen%20valvonnassa%20alkometri%C3%A4>. Luettu 02.03.2021.

Merenkululaitos. 2015. Veneilyn määrä ja taloudelliset vaikutukset Suomessa. Luettavissa: [https://julkaisut.vayla.fi/pdf5/mkl\\_2005-5\\_veneilyn\\_maara.pdf](https://julkaisut.vayla.fi/pdf5/mkl_2005-5_veneilyn_maara.pdf) Luettu: 20.3.2021

SUH. 2020. SUH:n ennakkotilastot hukkumisista. Luettavissa: <https://www.suh.fi/tiedotus/hukkumistilastot> Luettu: 20.3.2021

Punainenristi. 2020. Hätäilmoituksen tekeminen. Luettavissa: <https://www.punainenristi.fi/ensiapu/ensiapuohjeet/hatailmoituksen-tekeminen/>. Luettu: 20.3.2021

Rajavartiolaitos. 2020. Ohjeita veneilijöille. Luettavissa: <https://raja.fi/ohjeita-veneilijoille>. Luettu: 20.3.2021

Rajavartiolaitos. 2015. Meripelastus. Luettavissa: Meripelastus – Rajavartiolaitos

Suominen, A. 2003. Riskienhallinta. 3. painos. Vantaa: WSOY.

SUH. 2021. Viisaasti vesillä. Pelastu ja pelasta. Tunnista ja pelasta hukkuva. Luettavissa: [https://www.viisaastivesilla.fi/etusivu/pelastu\\_ja\\_pelasta/tunnista\\_ja\\_pelasta\\_hukkuva](https://www.viisaastivesilla.fi/etusivu/pelastu_ja_pelasta/tunnista_ja_pelasta_hukkuva) Luettu: 15.4.2021

Suomen ensiapuopas. 2018. Tajuttoman ensiapu. Luettavissa: [http://www.ensiapuopas.com/tajuttoman\\_ensiapu.html](http://www.ensiapuopas.com/tajuttoman_ensiapu.html). Luettu 23.4.2021

Tuontitukku. 2021. Plotteri. Luettavissa: <https://www.tuontitukku.fi/pienkone-vene-ja-vara-osa/raymarine-dragonfly-5--brp-spark-kehys-seadoo-spark-vesijetin-plotteri-kotelo/p/9977000023579/>. Luettu: 21.03.2021.

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto. Turvallisuusasiakirjan laatiminen ja hyödyntäminen. Luettavissa: <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/palveluntarjoajan-velvollisuudet/turvallisuusasiakirja#51a19849>. Luettu: 05.04.2021

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto. 2015. Uimahallien ja kylpylöiden turvallisuuden edistäminen. PDF. Luettavissa: <https://tukes.fi/documents/5470659/6372871/Tukes-ohje++Uimahallien+ja+kylpyl%C3%B6iden+turvallisuuden+edist%C3%A4minen/d3159630-d077-4fa0-8938-5832709f8de5/Tukes-ohje++Uimahallien+ja+kylpyl%C3%B6iden+turvallisuuden+edist%C3%A4minen.pdf>. Luettu: 20.3.2021

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto. Uinti ja muut vesilajit. Luettavissa: <https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/uinti-ja-muut-vesilajit> Luettu: 20.3.2021

UNTWO. 2020. International tourism growth continues to outpace the global economy. Luettavissa: <https://www.unwto.org/international-tourism-growth-continues-to-outpace-the-economy> Luettu: 20.3.2021

Traficom. 2018. Selvinpään vesillä. Luettavissa: <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/vesiliikenne/selvin-pain-vesilla>. Luettu 02.02.2021.

Traficom. 2021. Väistämissäännöt vesillä. Luettavissa: <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/veneily/vaistamissaannot-vesilla>. Luettu 26.02.2021

## 13 Liitteet

### 13.1 Kuvat turvallisuusasiakirjasta

Lopullinen turvallisuus asiakirja on salainen ja se toimitettu vain toimeksiantajalle. Tässä kuvat kansilehdestä ja sisällysluettelosta.



Kuvat 4 & 5. Helsingin Vesijetin turvallisuusasiakirja. (Itäranta, 2021)

## 13.2 Yleisöohje

Yleisöohje on suunnattu asiakkaille ja se tulee näkyviin toimeksiantajan nettisivuilla.

# YLEISÖOHJE

# ASIAKKAILLE



HELSINGIN  
VESIJETTI



Maksimissaan 2 henkilöä yhteen vesijettiin



Tulethan selvinpäin laiturille. Meillä on promillerajana 0‰



Pidä hyvä turvaväli muihin veneilijöihin kun olet vesillä



Ajathan vain plotterin näyttämällä väylillä niin vältät kiveen/karikkoon ajon sekä eksymisen.



Varaudu säähän. Tarkista säätiedote ennen paikalle saapumista.

Kuva 6. Helsingin Vesijetti. Yleisöohje asiakkaille. (Itäranta, 2021)