

Markus Pyttynen

**Turvallisuus osana laatua Iso – Syötteen rinnekeskuksessa**

Opinnäytetyö  
Kajaanin ammattikorkeakoulu  
Matkailu- ravitsemis- ja talousala  
Matkailun koulutusohjelma  
Syksy 2008



**Kajaanin  
ammattikorkeakoulu**

## OPINNÄYTETYÖ TIIVISTELMÄ

|   |   |
|---|---|
| Koulutusala<br>Matkailu- ravitsemis- ja talousala   | Koulutusohjelma<br>Matkailun koulutusohjelma  |
| Tekijä(t)<br>Markus Pyttynen  |   |
| Työn nimi<br>Turvallisuus osana laatua Iso - Syötteen rinnekeskuksessa  |   |
| Vaihtoehtoiset ammattipinnot  | Ohjaaja(t)<br>Mikko Keränen   |
|   | Toimeksiantaja<br>Hiihtokeskus Iso-syöte Oy   |
| Aika<br>Syksy 2008  | Sivumäärä ja liitteet<br>36+15  |
| <p>Turvallisuuden rooli osana laadukasta palvelua rinnekeskuksissa on lisääntymässä koko ajan. Nykyaikaiset vaatimukset viranomaisten ja asiakkaiden tahoilta velvoittavat yrityksiä panostamaan palveluidensa turvallisuuteen yhä enemmän. Yritysten on toimintojaan suunniteltaessa otettava huomioon lukuisia seikkoja turvallisuuteen liittyen ja sitä kautta pyrittävä luomaan turvallisia ja laadukkaita palveluita.</p> <p>Hiihtokeskus Iso – Syötteen rinneturvallisuus on saatu kütettävälle tasolle. Rinteiden turvallisuus on asia, johon on kiinnitettävä paljon huomiota ja sen tulee ehdottomasti olla kunnossa. Turvallisen palvelun kehittäminen vaatii jatkuvaa toimintojen tarkkailua sekä analysointia.</p> <p>Turvallisuuden analysointia ja tarkkailua suoritettiin käytännössä työskentelemällä hiihtokeskus Iso – Syötteellä erilaisissa työtehtävissä. Henkilökunnalle tehty kysely turvallisuuteen liittyen oli myös osa opinnäytetyötä. Työn kautta pystyi tarkkailemaan varsin läheltä kaikkea toimintaa ja se auttoi hahmottamaan paremmin kokonaisuutta turvallisuuteen liittyen. Näiden menetelmien avulla pystyi saamaan hyvän käsityksen yrityksen sen hetkisestä tilasta turvallisuuden osalta ja pystyttiin tekemään kattavia johtopäätöksiä.</p> <p>Turvallisuus Iso – Syötteen palveluissa on hyvin hallinnassa. Käytännön toimet turvallisuuteen liittyen on tehty hyvin ja turvallista toimintaa pyritään edistämään suunnittelemalla ja analysoimalla toimintoja. Havaittavissa oli kuitenkin, että turvallisuuteen käytännön tasolla eivät kaikki työntekijät kiinnitä riittävän paljon huomiota. Työntekijöiden asenteet työtä kohtaan voivat vaihdella hyvin paljon ja sitä kautta jotkin asiat voivat jäädä vähemmälle huomiolle.</p> <p>Tutkimuksessa tuli ilmi, että henkilöstö kaipaisi enemmän perehdytystä ja koulutusta työtehtäviinsä. Nykyinen käytäntö, jossa uudet työntekijät opastetaan henkilökohtaisesti työtehtäviinsä, ei heidän mielestään ole riittävä. Tutkimuksen mukaan olisi tarvetta järjestää erityinen perehdytys- ja turvallisuuskoulutus, jossa käytäisiin tarkasti läpi yrityksen eri toimintoja. Tämän kaltainen koulutus tullaan järjestämään tulevaisuudessa joka kausi, joten havaittavissa on selvää kehitystä siltä osin. Yrityksessä panostetaan turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tuottamiseen todella paljon ja myös asiakkaiden uskotaan huomaavan tämän.</p> |   |
| Kieli   | Suomi   |
| Asiasanat   | Laatu, turvallisuus, rinnekeskus  |
| Säilytyspaikka  | <input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun Kaktus-tietokanta<br><input checked="" type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto |

|   |  |
|---|--|
| School<br>Kajaani University of Applied Sciences  | Degree Programme<br>Tourism  |
| Author(s)<br>Markus Pyttynen  |  |
| Title<br>Safety as Part of Quality in ski centre Iso-Syöte  |  |
| Optional Professional Studies   | Instructor(s)<br>Mikko Keränen   |
|   | Commissioned by<br>Ski Center Iso-Syöte Oy   |
| Date<br>Autumn 2008   | Total Number of Pages and Appendices<br>36+15  |
| <p>Safety as a part of quality service in ski centres is increasing all the time. Current demands set by authorities obligate companies to make significant contributions to safety in their services. While planning their services, companies need to consider numerous things concerning safety and by those means try to create high-quality and safe services.</p> <p>Safety in Iso-Syöte ski centre services is in a good state. Safety of the slopes is matter that needs to be properly ensured. Development of safe services requires continuous analysis and observation. Based on these two things, this thesis has been carried out.</p> <p>Analysis and observation was carried out in Iso-Syöte by working in different kinds of tasks. A questionnaire for personnel regarding safety was also part of research. Working makes available to observe all the activities in the company which helped to clearly see the big picture of safety. By using those above mentioned methods, it was possible to have good information of the company's level of safety, and I was able to make some comprehensive conclusions.</p> <p>Safety of Iso-Syöte's services is under control. Practical procedures regarding safety have been carried out well, and by planning and analysing operations the progress of safety is enhanced. However, not every employer in the company is paying so much attention to safety. There's a huge scale of attitudes in the personnel and therefore some things might receive less attention than they should.</p> <p>The personnel wish more training to their work. That becomes evident in this research. The current practise where employers were personally guided to their tasks is not sufficient. Based on this research, there is a need for more specific training concerning safety whereby the personnel would gain a better ability to work in their tasks. In future, that kind of training will take place every season, which shows development in the company. The company makes significant contributions to safe and high-quality services and it is believed that customers will notice it, too.</p> |  |
| Language of Thesis      Finnish   |  |
| Keywords  | Quality, safety, skiing centre   |
| Deposited at  | <input checked="" type="checkbox"/> Kaktus Database at Kajaani University of Applied Sciences<br><input checked="" type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences |

## SISÄLLYS

|   |    |
|---|----|
| 1 JOHDANTO  | 1  |
| 2 LAATU   | 3  |
| 2.1 Laadun ulottuvuudet                                     | 4  |
| 2.1.1 Tekninen laatu  | 4  |
| 2.1.2 Toiminnallinen laatu                                  | 5  |
| 2.1.3 Vuorovaikutuslaatu                                    | 5  |
| 2.2 Laatujärjestelmät ja laadun arviointi                   | 6  |
| 2.2.1 Laatutonni  | 7  |
| 2.2.2 DQN   | 8  |
| 3 TURVALLISUUS  | 10 |
| 3.1 Turvallisuus käsitteenä                                 | 10 |
| 3.1.1 Turvallisuuteen vaikuttavat tekijät                   | 12 |
| 3.1.2 Ohjelmapalvelut ja turvallisuus                       | 13 |
| 3.2 Turvallinen tuote ja palvelu                            | 15 |
| 3.2.1 Huolellisuusvelvoite                                  | 16 |
| 3.2.2 Tietojen hankkimisvelvoite ja henkilökunnan osaaminen | 16 |
| 3.2.3 Vaarojen tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen        | 17 |
| 3.2.4 Vaarojen torjuminen                                   | 17 |
| 3.2.5 Asiakkaiden informoiminen                             | 18 |
| 3.3 Tuoteturvallisuuden valvonta                            | 18 |
| 3.3.1 Kuluttajavirasto                                      | 19 |
| 3.3.2 Lääninhallitus ja lääninterveystarkastajat            | 20 |
| 3.3.3 Kuntien viranomaiset                                  | 20 |
| 4 TUOTOKSET   | 23 |
| 4.1 Turvallisuus Iso – Syötteellä                           | 23 |
| 4.2 Kysely henkilökunnalle                                  | 24 |
| 5 POHDINTA  | 31 |
| LÄHTEET   | 35 |

## LITTEET

## 1 JOHDANTO

Rinnekeskusten palveluiden laatu on paranemassa koko ajan. Ydinpalvelun, lasketteluun, kehittämisen on jatkuvaa. Palveluiden laadun kehittäminen vaatii omien toimintojen tarkkaa ja aktiivista seuraamista sekä analysointia. Laskettelu on ohjelmapalvelua ja puhuttaessa ohjelmapalveluiden laadusta tullaan väistämättä kohtaamaan sana turvallisuus.

Turvallisuuden merkitys palveluiden laadulle on kiistatta merkittävä. Yritys, joka tuottaa laadukkaita palveluita, tuottaa samalla turvallisia palveluita. Nämä kaksi käsitettä kulkevat nykyaikana erottamattomasti yhdessä ja tulevaisuudessa ne tulevat nivoutumaan yhä enemmän toisiinsa. Rinnekeskusten turvallisuuteen kiinnitetään runsaasti huomiota, niin viranomaisten kuin yritystenkin taholta. Molempien tarkoituksena on saada palvelusta mahdollisimman turvallinen ja sitä kautta myös mahdollisimman laadukas.

Opinnäytetyö käsittelee turvallisuuden roolia osana laatua rinnekeskuksissa. Työ on tehty tarkastelemalla käytännössä hiihtokeskus Iso - Syötteen toimintaa turvallisuuteen liittyen sekä haastatteleamalla henkilökuntaa. Isolla - Syötteellä, kuten muissakin rinnekeskuksissa, törmätään usein moniin ongelmiin mietittäessä turvallista palvelun tuottamista. Henkilökunnan suuri vaihtuvuus eri kausien välillä asettaa ehkä suurimman haasteen yritykselle. Tämän takia perehdyttämisen ja yrityksen toimintakulttuurin selvittämisen uusille työntekijöille tulee tapahtua selkeästi ja ripeästi.

Työssä on käsitelty molempien osa-alueiden, laatu ja turvallisuus, osuudet erikseen, mutta havaittavissa on selkeästi kuinka nämä kaksi kuuluvat yhteen. Erikseen käsiteltyinä molempien tarkempia ominaisuuksia on kuitenkin selkeämpi hahmottaa ja niihin vaikuttavia tekijöitä on helpompi eritellä.

Laadukas palvelu on hyvin monimuotoinen asia ja siihen vaikuttavia tekijöitä on luonnollisesti useita. Lähtökohtaisesti kaikkien laadun ulottuvuuksien tulee olla kunnossa, jotta palvelu voi olla laadukas. Ulottuvuuksiin liittyvät muun muassa tekninen -, toiminnallinen – ja vuorovaikutuslaatu. Nykyaikainen ja laadukas palvelu ottaa yhä enemmän huomioon asiakaidensa tarpeita ja kehittää toimintojaan asiakasystävällisempään suuntaan.

Laadun parantamiseksi on olemassa erilaisia kehittämisjärjestelmiä. Tunnetuin näistä lienee Laatumalli, joka on kehitetty yrityksille avuksi oman palvelun laadun tarkkailemiseen ja ke-

hittämiseen. Laatutonnin on perustanut Suomen Matkailun Kehitys Oy ja se tekee yhteistyötä muun muassa Matkailun edistämiskeskuksen kanssa. Toinen merkittävä yritysten palveluiden laadun kehittämisen ja seurannan työkalu on Destination Quality Net (DQN). Tämä on tarkoitettu erityisesti matkailukeskittymille, jotka haluavat parantaa ja seurata palveluidensa laatua. Tämä järjestelmä on käytössä rinnekeskuksissa Rukan ja Pyhä – Luoston alueilla.

Turvallisuus ja sen huomioiminen palveluissa korostuu koko ajan. Saadakseen tuotetuksi turvallisen palvelun tulee toiminnanharjoittajan huolehtia pienimmänkin osa-alueen toimivuudesta ja sen turvallisuudesta. Hyvä lähtökohta on kartoittaa tarjoamiensa palveluiden riskit sekä miettiä miten niitä voitaisiin välttää ja miten niihin varaudutaan.

Ohjelmapalveluiden turvallisuuteen kuuluu useita lain määrittelemiä velvollisuuksia. Turvallisuuden takaamiseksi palvelun tuottajien on varmistettava, ettei heidän toimintansa missään vaiheessa ole asiakkaille vaarallinen. Velvollisuuksien määrittämisellä pystytään huolehtimaan siitä, että toimintaan liittyvät riskit on riittävän hyvin huomioitu.

Turvallisuuden valvontaa ohjelmapalveluita tuottavissa yrityksissä suorittaa Kuluttajavirasto sekä kuntien/kaupunkien viranomaiset. Valvontaviranomaisten tehtävä on valvoa yritysten toimintaa siten, että lain mukaiset velvoitteet on täytetty. Rinnekeskusten toimintaa valvoo käytännön tasolla kuntien/kaupunkien terveystarkastajat sekä pelastusviranomaiset. Keskusten turvallisen toiminnan perustana käytetään Kuluttajaviraston ohjeita laskettelupalveluiden turvallisuuden edistämiseksi, joissa on tarkkaan lueteltu vaatimukset laskettelupalveluiden tuottamiseen.

Opinnäytetyön tuotokset – osuudessa on käyty läpi hiihtokeskus Iso – Syötteen tämän hetkinen turvallisuustilanne ja miten toimintoja pyritään tulevaisuudessa kehittämään. Lisäksi siinä on käyty läpi erilaiset asiakirjat, joita yritys toiminnassaan tarvitsee. Osana tuotoksia on laadullisena tutkimuksena suoritettu kysely henkilökunnalle turvallisuusasioihin liittyen ja se on tehty kaudella 2006 – 2007. Tämän kyselyn perusteella on saatu hyvin tietoa yrityksen sen hetkisestä tilanteesta sekä muutamia parannusehdotuksia turvallisemman ja paremman palvelun tuottamiseen.

## 2 LAATU

Palvelujen laadun katsotaan määrittävän asiakkaiden kokemusten perusteella. Laadukkaan vaikutelman määrittää jokainen asiakas omakohtaisesti ja tästä johtuen matkailutuotteen tarjoajan on paneuduttava laatusеikkoihin huolellisesti. Matkailupalvelun tarjoaja voi luoda mahdollisimman hyvät olosuhteet asiakkaalle, jotta tämä kokisi tuotteen laadukkaana.. Laatuvaikutelma riippuu useista henkilökohtaisista tekijöistä, joita ovat muun muassa ikä, sukupuoli, aiemmat kokemukset ja tausta. Mikäli mahdollisimman moni asiakas saa tuotteesta positiivisen laatuvaikutelman, voidaan tuotetta pitää laadukkaana. (Verhelä & Lackman 2003, 40.)

Perinteisesti matkailukohteen laatua voidaan arvioida tarkastelemalla kävijöitä, rahoitusta, työntekijöitä sekä itse kohdetta. Laadun käsite muuttuu kuitenkin koko ajan moniulotteisemmaksi, koska sen täytyy pystyä vastaamaan eri sidosryhmien vaatimuksiin. Sidosryhmillä tarkoitetaan muita yrityksiä, asiakkaita ja viranomaistahoja. Kaikilla sidosryhmillä on tietenkin omat käsityksensä hyvästä laadusta. Sen tarkkaa määrittämistä voidaan pitää lähes mahdottomana. (Borg, Kivi & Partti 2002, 140.)

Kehitettäessä matkailupalvelujen laatua, on muistettava, että kyseessä on palvelu. Keskeisenä tekijänä palvelun laadussa yrittäjälle on asiakkaan ja yrityksen kohtaamisen kokonaisvaltainen hallitseminen ja sitä kautta hyvän laadun vaikutelman luominen. Asiakas odottaa yrityksen tarjoavan hänelle sellaista palvelua, joka hänen mielestään luvataan yrityksen markkinoinnissa. Mikäli yritys pystyy hallitsemaan asiakkaan kohtaamisen ja tarjoamaan hänelle lupaamansa palvelut, jää asiakkaalle positiivinen kuva yrityksestä ja hän myös mahdollisesti tulee uudelleen. (Borg, Kivi & Partti 2002, 141.)

Keskeinen osa rinnekeskuksen palvelun laatua ovat rinteiden kunto. Rinteet ovat keskeisin osa toimintaa ja se vaikuttaa oleellisesti asiakkaiden viihtyvyyteen keskuksessa sekä luo asiakkaalle laatuvaikutelman koko matkailukeskuksesta.

Yrityksen tulee varmistaa, että heidän tarjoamansa palvelut ovat laadultaan hyviä, jotta asiakkaat voivat turvallisesti käyttää niitä. Yritys ei saa mainonnassaan luvata mitään sellaista, mitä se ei pysty tarjoamaan. Laadukas palvelu on yritykselle myös selvä kilpailuetu. (Kuluttajavirasto 2007.)



## 2.1 Laadun ulottuvuudet

Matkailupalveluista löytyy enemmän laatu-ulottuvuuksia verrattuna esimerkiksi kulutustavaroihin. Yhteisenä ulottuvuutena molemmissa on tekninen - ja toiminnallinen laatu. Matkailupalveluissa on lisäksi laatu-ulottuvuutena vuorovaikutuslaatu, joka kulkee käsi kädessä edellä mainittujen ulottuvuuksien kanssa. Kokonaislaatu muodostuu näiden kolmen yhteisvaikutelmasta eli kaikkien osa-alueiden on toimittava, jotta saadaan aikaiseksi laadukas matkailutuote/palvelu. (Verhelä & Lackman 2003, 41.)

### 2.1.1 Tekninen laatu

Teknisen laadun osuus on kaikista näkyvin osa palvelua. Matkailu- ja ohjelmapalveluissa se tarkoittaa palveluiden tuottamiseen tarvittavia teknisiä laitteita ja välineitä sekä erilaisia koneita. Tekniseen laatuun katsotaan vaikuttavan myös rakennukset, maisemat sekä toimintaympäristön, joka pitää sisällään muun muassa majoituspaikan ja eri ohjelmapalveluiden suorituspaiikat. (Verhelä & Lackman 2003, 41.)

Tekninen laatu pitää sisällään erilaiset paikkaan liittyvät tekijät ja sellaiset apuvälineet, joiden avulla palveluprosessia voidaan tuottaa. Palveluprosessin lopputulos ja palvelutapahtuman tekninen toteuttaminen korostuvat teknisessä laadussa. (Komppula & Boxberg, 2002, 42.)

Asiakkaalle syntyy mielikuva myös sen pohjalta, millaisia varusteita ja välineitä yritys heidän käyttöönsä tarjoaa. Tekniseen laatuun kannattaa panostaa, sillä se on muiden laadun ulottuvuuksien kanssa yhtä tärkeä osa kokonaispalvelua. Rinnekeskuksissa tekninen laatu ilmenee esimerkiksi vuokraamotoiminnassa ja tarjotuissa vuokratuotteissa, joiden perusteella asiakas tekee paljon johtopäätöksiä koko yrityksen toiminnasta. Suksien ja lumilautojen kunto kertoo asiakkaalle paljon yrityksen ja koko organisaation tilasta. Hyvin hoidetut ja huolletut välineet kielivät siitä, että kaikki asiat yrityksessä hoidetaan hyvin ja laatuun halutaan panostaa. Rinnekeskuksien muut välineet ja laitteet ovat myös tärkeä osa kokonaislaatua. Näkyvimpinä välineinä voidaan pitää hissejä sekä rinnekoneita. Toimintaympäristönä rinnekeskuksissa ovat tietenkin rinteet lähiympäristöineen. Niiden hyvä kunto on ehkä tärkein tekijä osana hyvää laatua keskuksessa.

### 2.1.2 Toiminnallinen laatu

Toiminnallisen laadun katsotaan määrittyvän yrityksen toimintaperiaatteiden mukaan. Nämä asiat näkyvät muun muassa siinä, miten asiakas voi toimia vuorovaikutuksessa toisten asiakkaiden kanssa, millaisia asioita painotetaan itse palvelutapahtumassa, millä tavalla asiakas osaa toimia osana palvelutapahtumaa ja minkä tasoinen on yrityksen henkilökunnan tekninen osaaminen. Toiminnallisen laadun elementit eivät ole yleensä millään tapaa asiakkaan nähtävissä, mutta ne vaikuttavat suuresti laadun vaikutelmaan hänen käyttäessään ostamaansa matkailupalvelua. (Verhelä & Lackman 2003, 42.)

Toiminnallinen laatu sisältää erilaiset tekijät ja toiminnot yrityksessä, jotka siten vaikuttavat asiakkaan kokemaan tuotanto- ja kulutusprosessiin. Toiminnallisen laadun ilmentävinä seikkoina ovat muun muassa yrityksen palveluilmapiiri, asiakkaiden välinen vuorovaikutus ja henkilöstön suhtautuminen asiakkaisiin. (Komppula & Boxberg, 2002, 43.)

### 2.1.3 Vuorovaikutuslaatu

Vuorovaikutuslaatu syntyy, kun asiakas ja matkailupalvelun tuottaja ovat vuorovaikutuksessa. Palvelu, jonka laatu riippuu kahden tai useamman ihmisen välisestä vuorovaikutuksesta, on usein haastavaa tai jopa vaikeaa saada toimivaksi. Toimintaympäristö ja tekninen laatu ovat tärkeä osa laadukasta palvelua, mutta ilman toimivaa vuorovaikutussuhdetta asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä se ei voi toimia moitteettomasti. Vuorovaikutuslaatuun vaikuttavat yrityksen henkilökunnan toiminta ja käyttäytyminen niin asiakkaiden kuin toistensakin kanssa. Lisäksi siihen katsotaan vaikuttavan myös pukeutumisen. Yrityksen sisällä pitäisi huomioida kaikki edellä mainitut tekijät osana vuorovaikutuslaatua ja niitä tulee tarvittaessa kehittää toivottuun suuntaan. (Verhelä & Lackman 2003, 42.)

Vuorovaikutuslaatuun sisältyvät henkilöstön ja asiakkaiden suorassa vuorovaikutustilanteessa välittömästi esille tulevat asiat, jotka voidaan katsoa olevan riippuvaisia henkilöstön ominaisuuksista. Ominaisuuksia ovat muun muassa ystävällisyys, ulkoinen olemus sekä käytöstavat. Vuorovaikutuslaadun taso voi vaihdella yrityksen sisällä hyvinkin paljon, sillä esimerkiksi palveluhalukkuus ei pysy koskaan samana. Hyvä yritys pyrkii edesauttamaan henkilöstönsä palveluhalukkuuden säilymistä erilaisin keinoin. Näitä keinoja voivat olla laadun erilaiset seu-

rantajärjestelmät, ryhmätyön tukeminen ja toimivallan sekä vastuun antaminen. (Komppula & Boxberg, 2002, 43.)

Tarjottavan palvelun ollessa sellainen, joka pystytään toteuttamaan lähes identtisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla voi toiminnanharjoittaja tehdä toimintaohjeistuksen henkilöstölleen. Ohjeistuksen tarkoituksena on pitää palvelu ja sen laatu samankaltaisena kerrasta toiseen. Ohjeistuksen avulla voidaan edesauttaa laadun syntymistä, mutta se vaatii myös henkilöstön sitoutumista. Matkailutuotteen onnistuminen on suurimmaksi osaksi kiinni henkilöstön toiminnasta. Henkilöstön tulee olla palvelutapahtumassa ”läsnä” ja sitä kautta pyrkiä ennakoimaan ja havainnoimaan asiakkaiden tarpeet. Tärkeää vuorovaikutuslaadun kannalta on pyrkiä luomaan asiakkaan tai ryhmän kanssa sellainen kontakti, joka saa molemmat osapuolet tuntemaan olonsa viihtyisäksi. Hyvään vuorovaikutussuhteeseen tarvitaan sopivasti palveluhenkisyyttä ja aktiivisuutta sekä rohkeutta olla oma itsensä asiakkaiden keskuudessa, jotta lopputuloksesta saadaan paras mahdollinen. (Verhelä & Lackman 2003, 42 - 43.)

## 2.2 Laatujärjestelmät ja laadun arviointi

Matkailuyrityksen toiminnan ja palvelujen laadun parantamiseksi sekä ylläpitämiseksi on kehitetty useita erilaisia laatujärjestelmiä. Tavoitteena laatujärjestelmillä on auttaa yritystä kehittämään toimintaansa laadukkaampaan suuntaan ja pitämään yllä haluttua laatutasoa. Alun perin laatujärjestelmiä käytettiin pelkästään teollisuudessa, mutta viime aikoina ne ovat siirtyneet myös matkailualalle. (Verhelä & Lackman 2003, 44.)

Yrityksen on mahdollista saada apua laadun valvontaan ulkopuoliselta taholta tai sitten esimerkiksi hyväksyttää yritykselle oma laatujärjestelmä. Laatujärjestelmässä yrityksen jokainen toiminta käydä tarkasti läpi, jonka perusteella laaditaan laatukäsikirja. Se pitää sisällään yrityksen toimintaohjeet ja linjaukset sekä dokumentoinnin eri toimintojen suoritustavoista haluttuun laatu- ja laatutason saavuttamiseksi. (Verhelä & Lackman 2003, 44.)

Kun yritys käyttää jotain laatujärjestelmää, on heillä myös mahdollisuus hyödyntää sitä omassa markkinoinnissaan. Erilaiset laatumerkinnot kuten Maakuntien parhaat tai ISO 9001-laatusertifikaatti takaavat asiakkaille sen, että laatuun ja sen kehittämiseen on yrityksessä panostettu. Laatujärjestelmistä Matkailun Edistämiskeskuksen ylläpitämät kehittämisjärjestel-

mät, kuten Laatutonni ja DQN ovat tunnettuja myös Suomen rajojen ulkopuolella, joten niistä on hyötyä ulkomaanmarkkinointiin.

### 2.2.1 Laatutonni

Suomen Matkailun Kehitys Oy on kehittänyt pienille ja keskisuurille matkailuyrityksille tarkoitetun laadun kehittämisjärjestelmän. Yhteistyötä se tekee muun muassa Matkailun edistämiskeskuksen kanssa. Kehittämisjärjestelmän nimi on Laatutonni ja sen avulla yritys voi käynnistää sisällään jatkuvan laatuprosessin, joka edesauttaa yrityksen menestymistä ja säilyttää sen kilpailukyvyn. (Verhelä & Lackman 2003, 45.)

Laatutonnin periaatteiden mukaan asioita lähdetään tarkastelemaan yrityksen omasta näkökulmasta ja asiakaslähtöisyys pidetään vahvasti mielessä kaikessa suunnittelussa. Matkailun edistämiskeskus toimii Laatutonnissa hallinnoijana. (Borg, Kivi & Partti, 2002, 149.)

Keskeisinä tavoitteina Laatutonnissa on luoda parempi kannattavuus, kilpailukyky ja asiakastyytyväisyys. Lisäksi laatutonnissa on tarkemmin määritelty keskeiset teemat sisältöineen seuraavasti:

- ”Asiakastyytyväisyys tarkoittaa asiakkaan tarpeisiin vastaamista, oikeaa hintalaatusuhdetta sekä asiakastyytyväsyyden seurantaa.
- Ammattimaisuus toiminnassa tarkoittaa toiminnan jatkuvaa kehittämistä, motivoituneen henkilökunnan panosta yrityksen toiminnassa, riittävää infrastruktuurin tasoa ja teknologian tarkoituksenmukaista hyödyntämistä yrityksessä.
- Tuloksellisuus tarkoittaa talouden suunnittelua ja hallintaa, oikeaa panos-tuotossuhdetta sekä oikeaa hinnoittelua.
- Eettisyys yrityksen toiminnassa toteutuu huomioimalla luonto, ympäristö ja paikalliskulttuuri, arvostamalla henkilöstöä ja sidosryhmiä sekä kunnioittamalla hyviä tapoja.” (Verhelä & Lackman 2003, 45)

Laatutonnin ohjeiden avulla yrityksillä on paremmat mahdollisuudet kehittää toimintaansa laadukkaampaan suuntaan. Kehittäminen tapahtuu erilaisten koulutuksien kautta, jotka kuuluvat Laatutonni-ohjelmaan. Laatutonniin kuuluva yritys saa selvän kilpailuedun muihin yrityksiin nähden, sillä ohjelma on arvostettu kansallisesti ja kansainvälisesti.

### 2.2.2 DQN

Destination Quality Net(DQN) on matkailukeskusten laadun kehittämisen ja seurannan työkalu, jonka avulla pystytään luomaan koko keskukselle yhteinen toimintamalli. Se on tarkoitettu matkailukeskittymiin, joiden yritykset ovat valmiita tiivistämään yhteistyötään ja haluavat tarjota asiakkailleen laadukkaampia palveluja ja tuotteita. Sen kehittämisohjelmaan kuuluu tutkimusta, koulutusta ja kehittämistä. Kestoltaan DQN – ohjelma on kolmevuotinen ja sen tavoitteena on kehittää keskuksen toimintaa monialaisesti. DQN listaa tavoitteitaan seuraavasti:

- Löytää kehittämiselle yhteinen suunta keskuksessa
- Luoda kaikille mukana oleville yrityksille samanlainen käsitys palvelun laadusta
- Kehittää jokaiselle yritykselle oma ja toimiva laatujärjestelmä
- Luoda keskuksen oma asiakaspalautteen keruu- ja seurantajärjestelmä
- Lisätä yhteistyötä ja sisäistä verkostoitumista
- Parantaa yritysten tuntemusta toisistaan esim. tuotteet ja palvelut
- Vahvistaa kilpailukykyä markkinoilla
- Lisätä tyytyväisyyttä asiakkaiden keskuudessa

Laatujärjestelmien kautta yritysten toimintamallit muokkautuvat laadukkaampaan suuntaan. Yritysten välisessä kaupassa siitä on suuresti hyötyä, sillä osallistuminen laatujärjestelmiin on erittäin arvostettua yritysmaailmassa. Asiakkaille yrityksen laatuun panostava toiminta näkyy

kaikessa toiminnassa ja jokaisessa organisaation osassa. Rinnekeskuksista DQN – ohjelma on käytössä tällä hetkellä ainakin Rukan ja Pyhä – Luoston alueilla. (Matkailun Edistämiskeskus 2007, Laatu järjestelmät.)

### 3 TURVALLISUUS

Turvallisuuden merkitys osana hyvin toimivaa ja tuotettua matkailupalvelua on erittäin suuri. Vaatimukset eri viranomaisten puolelta lisäävät palvelujen tuottajien työtä. Asiakkaiden odotukset tarjottavasta palvelusta on myös syytä ottaa huomioon. Asiakkaat odottavat käyttämälleen palvelulta laadukkuutta ja sitä ei saada aikaan ilman turvallisuutta. Nykyään on myös selvästi havaittavissa asiakkaiden valveutuminen turvallisuutta koskeviin tekijöihin. Samalla se antaa mahdollisuuden tarkastella omaa tarjontaa tarkemmin ja luoda sitä kautta turvallisempia palveluita. Erilaiset turvallisuusohjeet ja -suunnitelmat ovat nykyisin arkipäivää ohjelmapalveluiden tuottajille. Turvallinen tuote viestii asiakkaalle laadukkaasta ja hyvin tuotetusta palvelusta, joka on hyvä kilpailuvaltti alati kiristyvillä markkinoilla.

#### 3.1 Turvallisuus käsitteenä

Sana turvallisuus on johdettu suomen kielen sanasta turvallinen. Turvallinen – sana on selitetty sanakirjassa seuraavasti: turvallisuuden tunteen aiheuttava ja luottamusta herättävä. Turvallisuuden kokemuksellinen puoli liittyy näin ollen tunteisiin. Määrittelyä voidaan suorittaa myös käsitteiden avulla, jotka kuvaavat tunteita. (Verhelä 2007, 48.)

Turvallisuus (security) käsite johdetaan latinan kielen sanoista se (ilman) ja cura (huolenpito, huoli, hoiva, valvonta), ja näin ollen sanan historiallinen perusta on negatiivinen. Sanat kuvastavat huolettomuuden, hoivaamattomuuden, turvattomuuden tai huolehtimisen puutteen tilaa. Käsitteen muuttuminen negatiivisesta positiiviseen on tapahtunut historian saatossa ja se on yhteydessä modernin aikakauden alussa tapahtuneisiin yhteiskunnallisiin muutoksiin. Ajatellessa nykyistä turvallisuuskäsitettä on tärkeää huomioida minkälaisia ajatuksia, tunteita ja mielikuvia kuulijassa syntyy sanan turvallisuus myötä. (Laitinen 1999, 97 - 98.)

Turvallisuuden käsite on usein hyvin keskeisessä roolissa standardeissa, säädöksissä ja kirjoissa, mutta usein se jätetään kuitenkin määrittelemättä. Tarkastelunäkökulmasta johtuen turvallisuus – käsitteen sisältö voi vaihdella hyvinkin paljon. Yksinkertaisimmillaan turvallisuus voidaan määrittää sellaiseksi kohteen tai toiminnan ominaisuudeksi, joka edesauttaa toiminnan suoritusta mahdollisimman vähin vahingoin. (Verhelä 2007, 48.)

Turvallisuus on joissakin viranomaisohjeissa ja standardeissa määritelty siten, että turvallisuus on tilanne, jossa vahinkoriskit saadaan pidettyä hyväksyttävällä tasolla. Turvallisuutta voidaan käsitteellisellä tasolla pitää myös riskin vastakohtana. Tällaisessa tapauksessa turvallisuus on tila, joka on vapaa vaarallisista tekijöistä, joista voi olla haittaa ihmisille, ympäristölle tai omaisuudelle. Pyrkiminen turvallisuuteen tarkoittaa näiden määritelmien mukaisesti toimenpiteisiin ryhtymistä erilaisia vaaroja ja uhkia vastaan. (Verhelä 2007, 48 - 49.)

Ihmisellä on pyrkimys turvallisuuteen. Turvallisuus on tarve, jota ihmiset tyydyttävät luodakseen itselleen hyvinvointia. Turvallisuuden tarve ilmenee muun muassa suojautumisena vaaroja vastaan, puolustautumisena, pyrkimyksenä hyvään henkiseen oloon sekä järjestyksen ja jatkuvuuden tarpeena. Arvona turvallisuus tarkoittaa luotettavuutta, levollisuutta sekä vaarojen poissaoloa. Yksilöille turvallisuus arvona tarkoittaa sisäistä turvallisuutta, ryhmille se on esimerkiksi perheen turvallisuutta, kansakunnille kansallista turvallisuutta ja koko ihmiskunnalle maailman rauhaa. Moderneissa yhteiskunnissa turvallisuus on ihmisoikeus, joka tuo ihmisille vapauden ja oikeuden ihmisarvoiseen elämään. (Niemelä 2000, 21 - 23.)

Tekninen turvallisuus on tilanne, jossa toimintaan liittyvät laitteet, koneet sekä muut tekniset apuvälineet ovat turvallisia eivätkä aiheuta vaaraa käyttäjälleen. Turvallisuus – käsitteeseen teknisen turvallisuuden lisäksi kuuluvat ihmisen kokemat tuntemukset palvelun käyttämisen aikana, niin turvallisuuden kuin turvattomuudenkin tunteet. (Verhelä 2007, 49.)

Asiakkaat voivat kokea palvelun turvattomaksi, vaikka tekninen turvallisuus olisikin kunnossa ja kaikkiin turvallisuutta alentaviin seikkoihin olisi kiinnitetty huomiota. ”Liialliset” varotoimet voivat toisaalta huolestuttaa asiakkaita ja näin ollen lisätä turvattomuuden tunnetta, vaikka todellisuudessa tilanne onkin päinvastainen. Palvelun tarjoajan tulisi pyrkiä tekemään tuotteistaan sellaisia, jotka ovat turvallisia sekä antavat asiakkaille turvallisuuden tunteen. (Verhelä 2007, 49.)

Riski tai vaara on menetyksen, vahingon, onnettomuuden tai jonkin muun uhkaavan aseman todennäköisyys joka ei palvelun käyttäjässä herätä luottamusta. Pelon selitetään olevan tunne siitä, että koetaan negatiivisia asioita, epäedullisia tai kielteisiä. Turvattomuuden tunne voi ilmetä pelkona. (Verhelä 2007, 49.)

Kuluttajaviraston ohjeissa ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi (2003) esitetään turvallisuuden ohjelmapalveluissa olevan osa palveluiden laatua. Turvallisuutta voidaan siis pitää laatutekijänä palvelussa. Kompola & Boxberg (2002) määrittelevät turvallisuuden ole-



van sitä, että palvelun fyysiset tai taloudelliset riskit on kartoitettu, analysoitu ja pyritty minimoimaan. Asiakkaalle on siis pyrittävä luomaan tunne, että tuote tai palvelu on turvallinen. (Verhelä 2007, 49.)

Turvallisuutta ominaisuutena tarkasteltaessa ovat keskeisessä roolissa toimintaympäristöön ja teknisyyteen kuuluvat tekijät. Keskeisenä osana on myös ihmisten käyttäytyminen ja toimintatien, että turvallisuus sekä sen mahdolliset puutteet ovat tiedostettuja ja koettuja asioita. Turvallisuuden kehittämisessä on ensiarvoisen tärkeää huomioida, että ainoastaan tunnistettuja ja tiedostettuja uhkia ja vaaroja voidaan ylipäättään hallita. Keinot, joilla turvallisuuteen voidaan ohjelmapalveluyrityksissä puuttua, ovat ohjeistukset, riskien hallinta välineet, säännöt sekä henkilöstön jatkuva koulutus. (Verhelä 2007, 49.)

### 3.1.1 Turvallisuuteen vaikuttavat tekijät

Palvelun tai tuotteen turvallisuus koostuu monista eri tekijöistä. Perusedellytyksenä turvalliseen toiminnalle voidaan pitää vastuuntuntoista ja turvallisuusmyönteistä asennetta. Turvallisen palvelutapahtuman edellytyksenä on, että jokaisella siihen liittyvällä henkilöllä on edellä mainitun kaltainen asenne. Yrityksen sisäistettyä asennetasolla turvallisuuden merkityksen omalle liiketoiminnalle se ei enää tunnu rasitteelta palveluille ja toiminnalle, vaan sillä on itsestään selvä rooli osana tuotteita ja yrityksen toimintaa. (Verhelä 2007, 50 – 51.)

Ongelmiin ja riskeihin varautuminen sekä turvallisuustyö ovat keskeisiä kehittämisalueita ohjelmapalveluyrityksissä. Niiden katsotaan olevan osa laatua, joiden perusteella asiakkaat ja matkanjärjestäjät valitsevat matkakohteensa. (Ryymän 2003, 6.)

Ihmiset hakevat turvallisuutta ja hyvinvointia. Suurin osa matkailijoista ei halua käyttää rahojaan sellaiseen matkakohteeseen, jossa nämä edellä mainitut asiat ovat uhattuina. (Mawby 2000, 100.)

Kaikki ohjelmapalvelun toteuttamiseen osallistuvat henkilöt ovat osaltaan vaikuttamassa turvalliseen palveluun ja siihen osallistuvien henkilöiden turvallisuuteen. Henkilöiden toimintaan palvelussa vaikuttavat heidän tietonsa turvallisuudesta sekä asenteet yleensä turvallisuutta kohtaan. Tiedot turvallisuudesta koostuvat ohjeistuksesta ja perehdytyksestä liittyen turval-

lisuusriskeihin kyseisessä ohjelmapalvelussa, turvallisuusvälineistä sekä opastuksesta palvelussa käytettävissä välineissä, laitteissa ja kalustossa. Palvelun tarjoajan vastuulla on huolehtia edellä mainittujen tietojen saattaminen asiakkaan tietoon. Lisäksi hänen tulee varmistaa, että käytettävä välineistö ja erilaiset koneet ovat moitteettomassa kunnossa ja niiden huollot on tehty ajallaan. (Verhelä 2007, 51.)

Toiminnanharjoittajan tulee määrittää, mahdollisuuksien mukaan ja palvelusta riippuen, ohjelmapalveluun osallistuvien enimmäismäärä. Lisäksi toimintoihin osallistuville voidaan asettaa tiettyjä vaatimuksia ja rajoituksia, joiden avulla saadaan turvallisuuden tasoa parannettua. Vaatimuksia ja rajoituksia voidaan tehdä kunnon, iän tai taidon mukaan. Palvelun tarjoajan on asetettava toiminnalleen olosuhderajat, joiden avulla pystytään edesauttamaan palveluiden turvallisuutta. Tämän lisäksi toiminnanharjoittajan tulee laatia selkeät toimintaohjeet poikkeavan tilanteen varalle ja niiden tulee olla henkilökunnan tiedossa. Poikkeava tilanne voi olla nopeasti muuttuva sää tai asiakkaan loukkaantuminen. (Välikylä 2005, 46.)

Hiihtokeskusten sekä muiden ohjelmapalveluita tarjoavien yritysten on pyrittävä luomaan henkilöstön keskuuteen turvallisuuskeskeinen toimintamalli. Turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä on toki useita, mutta henkilöstö on se osa-alue yritystä, joka viime kädessä pystyy vaikuttamaan palvelun turvallisuuteen. Henkilöstön kouluttaminen osaavaksi ja turvallisuudesta oikeasti välittäväksi on merkittävä panostus jokaiselle yritykselle, mutta sen tulokset ovat kauas kantoiset ja tulevat tuottamaan laadukkaampia sekä turvallisempia palveluita asiakkaille tulevaisuudessa.

### 3.1.2 Ohjelmapalvelut ja turvallisuus

Ohjelmapalvelut ovat sellaista toimintaa, joka tapahtuu yleensä jonkinasteisesti rakennetussa ympäristössä. Lisäksi siihen kuuluu usein opastusta ja lajin vaatimaa erikoisvälineistöä. Ohjelmapalvelut ovat järjestettyä ja ennalta suunniteltua palvelua.

Ohjelmapalvelut antavat mahdollisuuden kokea erilaisia elämyksiä ja monien toivomia jännittävyyden tunteita. Pinen ja Gilmoren (1999) mukaan elämyspalveluissa asiakkaiden toiminta ensisijaisesti perustuu elämysten kokemiseen ja hankkimiseen. Lisäksi tutkijat ovat vuonna 1998 julkaistussa artikkelissaan esittäneet elämyksen syntymisen ulottuvuuksina osal-

listumisen painottumisen henkiseen tai fyysiseen osallistumiseen sekä aktiivisuuteen tai passiivisuuteen. (Verhelä 2007, 54 - 55.)

Laskettelu kuuluu ohjelmapalveluihin tapahtuen pääosin rakennetuissa toimintaympäristöissä. Rakennetut toimintaympäristöt laskettelussa tarkoittavat rinteiden rakentamista, niiden merkitsemistä ja kunnossapitoa. Laskettelua voidaan pitää turvallisena ohjelmapalveluna. Ihmisten ennakko – odotukset ovat usein kuitenkin päinvastaiset ja sen takia hiihtokeskusten markkinoinnissa tulisi huomioida ja ottaa esille myös turvallisuuskysymykset. Tätä kautta ihmisten asenteita laskettelua kohtaan saataisiin muutettua ja mahdollisesti myös yhä useampi heistä käyttäisi tulevaisuudessa erilaisia laskettelupalveluita. Yhdysvalloissa tehdyn tutkimuksen mukaan laskettelu on yhtä vaarallista kuin pöytätennis. (Hudson 2003, 107.)

Ihmisillä on monia erilaisia tarpeita, jotka ovat usein ristiriidassa keskenään. Tällaisia tarpeita ovat muun muassa työura – perhe, vapaus – riippuvuus, työ – lepo ja jännitys – turvallisuus. Olennaisena osana elämän hallinnan kannalta on pyrkiä tasapainottelemaan näiden vastinparien ääripäiden välillä. Aktiivisissa ohjelmapalveluissa kuluttajan taustalla on viimeisenä esitetty jännitys – turvallisuus vastinpari. Ihmisillä on yleensä tarve kokea jonkin asteista jännitystä, mutta kuitenkin mahdollisimman turvallisesti. Palvelun tarjoajan tulisi pyrkiä tätä vastinparia apuna käyttäen luomaan mahdollisimman jännittävä, mutta samaan aikaan mahdollisimman turvallinen palvelutapahtuma. (Verhelä 2007, 54.)

Ohjelmapalveluissa tuottajalla on haasteellinen tehtävä yrittäessään sovittaa yhteen asiakkaiden tavoittelemat voimakkaat kokemukset ja elämykset sekä samanaikaisesti pitää palvelu riittävän turvallisena. Mikäli asiakas haluaa kokea pelon ja jännityksen tunteita, täytyy hänen ottaa riskejä ja toimia omien kykyjensä rajoilla. Ohjelmapalvelun tarjoajan on pystyttävä luomaan asiakkaalle tähän mahdollisuus, jotta hänen palveluilleen olisi kysyntää jatkossakin. Riskit on pyrittävä pitämään kohtuullisina ja on huolehdittava, ettei asiakkaan terveydelle tai omaisuudelle aiheudu palvelua käytettäessä vaaraa. (Verhelä 2007, 55.)

Hiihtokeskuksissa asiakas itse valitsee haluamansa jännityksen tason rinteiden vaativuuden perusteella. Palvelun tarjoajan rooli turvallisuudessa on silloin huolehtia, että rinteiden kunto on riittävän hyvä turvalliseen käyttöön. Lisäksi kaikki turvallisuutta olennaisesti alentavat paikat, kuten kivet, pylväät ja puut, ovat asianmukaisesti merkityt ja suojatut. Keskuksen on

pyrittävä tuottamaan tarjoamansa palvelu asiakkaillensa siten, että se antaa jännityksen ja onnistumisen tunteita turvallisuutta vaarantamatta.

### 3.2 Turvallinen tuote ja palvelu

Lainsäädännössä ei ole määritelty erikseen, mitkä tuotteet ja palvelut ovat turvallisia ja mitkä eivät. Kuluttajaturvallisuuslaissa on kuitenkin määritelty terveydelle ja omaisuudelle vaarallinen palvelu tai tuote. Määritelmän mukaan vaarallisena tuotteena tai palveluna voidaan pitää sellaista, joka saattaa aiheuttaa vamman, sairauden, myrkytyksen tai muun vaaran käyttäjälle tai tämän omaisuudelle. Vaaran aiheutumisen syitä voivat olla muun muassa erilaiset puutteet palvelussa tai tuotteessa. Lisäksi tuotteista ja palveluista annetuissa tiedoissa voi olla epäselvyyksiä tai selkeitä puutteita. (Verhelä 2007, 80.)

Kuluttajaturvallisuuslaissa on sisällytetty perusajatus siitä, että vastuu tuotteiden ja palveluiden turvallisuudesta kuuluu ensisijaisesti elinkeinonharjoittajille, tai jollekin muulle palveluntarjoajalle, kuten seurakunnalle tai kunnalle. Elinkeinonharjoittajan täytyy palvelua tarjotessaan korostaa oma-aloitteisuuttaan, itseohjautuvuutta sekä tietojen ja osaamisen hankkimista, jotta hän pystyy tarjoamaan asiakkailleen mahdollisimman turvallisia tuotteita ja palveluita. Laissa määritellään elinkeinonharjoittajan tarjoamien palveluiden velvollisuuksiksi:

- Huolehtia, ettei hänen tarjoamansa palvelu tai tuote aiheuta vaaraa käyttäjälleen (huolellisuusvelvoite)
- Kerätä oikeat ja riittävät tiedot palvelusta tai tavaroista sekä niihin liittyvistä riskeistä (tietojen hankkiminen)
- Informoida valvontaviranomaisille vaaraa aiheuttavista palveluista ja tavaroista (vaaroista ilmoittaminen ja niiden tunnistaminen)
- Aloittaa toimenpiteet vaaran takia sekä ilmoittaa toimenpiteistä tarvittaville viranomaisille ja tehdä heidän kanssaan yhteistyötä tulevien vaarojen torjumiseksi (vaarojen torjuminen)
- Kertoa asiakkaille tarvittavat tiedot palvelusta tai tuotteesta (asiakkaiden informoiminen) (Verhelä 2007, 82.)

### 3.2.1 Huolellisuusvelvoite

Kuluttajaturvallisuuslaki velvoittaa palvelun tarjoajan varmistamaan, ettei heidän toiminnoissaan ole vaaraa aiheuttavia elementtejä. Elinkeinonharjoittajan tai muun palveluntarjoajan on siis kyettävä tunnistamaan ja tiedostamaan oman tuotteen tai palvelun olosuhderajat, jotta hän tietää milloin sen käyttäminen on turvallista. Ammattimainen toiminta ja ammattilaisuus heijastuvat toiminnan turvallisuutena. Ammattitaitoinen ja kokenut elinkeinonharjoittaja osaa ryhtyä myös ennaltaehkäiseviin toimiin yhdessä valvontaviranomaisten kanssa pitääkseen tuotteen tai palvelun tason hyvänä ja turvallisena. Ohjelmapalveluissa vaaraa voi aiheutua varsinaisten osallistujien lisäksi myös ulkopuolisille ja myös siihen on elinkeinonharjoittajan kiinnitettävä huomiota. (Verhelä 2007, 82 – 83.)

Rinnekeskuksissa huolellisuusvelvoitteeseen voidaan katsoa kuuluvaksi turvallisuusasiakirja ja työsuojelun toimintaohjelma. Kyseisissä asiakirjoissa ovat kartoitettuna asiakkaisiin kohdistuvat riskit heidän käyttäessään rinnepalveluita. Asiakirjat pitävät myös sisällään tiedot mahdollisista henkilökunnan koulutuksista turvallisuuteen liittyen sekä millaista yhteistyötä yritys on eri pelastusviranomaisten kanssa tehnyt.

### 3.2.2 Tietojen hankkimisvelvoite ja henkilökunnan osaaminen

Lain mukaan palvelun tarjoajalla tai elinkeinonharjoittajalla on oltava oikeat ja riittävät tiedot tarjoamistaan palveluista ja tavaroista sekä niihin kuuluvista riskeistä. Laki näin ollen velvoittaa hankkimaan edellä mainitut tiedot ja lisäksi tekemään kartoituksen riskien osalta. Laissa ei suoranaisesti määritellä palvelua tarjoaville henkilöille tai yrityksen johdoille pätevyysvaatimuksia, mutta siinä kuitenkin viitataan ammattimaiseen toimintaan ja ammattilaisuuteen. Kuluttajavirasto on antanut ohjeita palvelujen turvallisuuden edistämiseksi ja näissä ohjeissa on henkilöstön osaamisvaatimuksia määritetty hyvinkin tarkasti. (Verhelä 2007, 83.)

Rinnekeskusten osalta henkilökunnan osaaminen syntyy työn kautta. Varsinaista koulutusohjelmaa ei nykyään hiihtokeskustyöntekijöille vielä ole, joten ammattitaito täytyy jokaisen saavuttaa pala – palalta menetelmällä. Rinnekeskuksen johto on merkittävässä roolissa siinä,

minkälaisen koulutuksen se antaa henkilöstölleen ja paljonko siihen ollaan valmiita uhraamaan aikaa. Viranomaisten vaatimukset jokavuotisesta turvallisuuskoulutuksesta lisäävät henkilökunnan osaamista, mutta pelkästään yksi koulutus kaudessa ei ole riittävä. Kouluttaminen tulisi olla jatkuvaa ja ”aktiivista”, jolloin jokaiseen turvallisuuteen liittyvään epäkohtaan puututtaisiin ja henkilökunta sitä kautta olisi paremmin selvillä turvallisuuteen vaikuttavista tekijöistä.

### 3.2.3 Vaarojen tunnistaminen ja niistä ilmoittaminen

Kuluttajaturvallisuuslaki velvoittaa myös palvelun tarjoajaa tai elinkeinonharjoittajaa ilmoittamaan valvontaviranomaiselle välittömästi havaitessaan tuottamissaan palveluissa tai tuotteissa vaaraa aiheuttavia elementtejä. Samalla hänen tulee ilmoittaa niistä toimenpiteistä mihin hän ryhtyy ennakoidakseen tulevaisuudessa vastaavanlaiset tilanteet, jotta vaaroilta vältyttäisiin. (Verhelä 2007, 84.)

Hiihtokeskus Iso – Syötteellä on useamman vuoden ajan ollut käytäntönä kerätä tietoja, läheltä piti – tilanteista, poikkeamapäiväkirjaan ja sen avulla tarkastella palvelun mahdollisia epäkohtia. Kyseiseen asiakirjaan tulee merkitä tarkat tiedot tapahtuneesta ja mikä kyseisen vaaratilanteen on aiheuttanut. Käyttöjohdon (rinnepäällikkö) tehtävänä on ilmoittaa tapahtuneesta terveystarkastajalle, mikäli hän katsoo tämän tarpeelliseksi. Paikallisen terveystarkastajan ohjeiden mukaisesti kaikkia tapahtumia ei tarvitse ilmoittaa eteenpäin, vaan tulee arvioida mitkä tilanteet ovat olleet sellaisia, että ne tarvitsevat tarkempaa tarkastelua ja viranomaisapua.

### 3.2.4 Vaarojen torjuminen

Lain mukaan elinkeinonharjoittajalla tai muun palvelun tuottajalla on velvollisuus toimia vaaran ehkäisemiseksi yhteistyössä valvontaviranomaisten kanssa. Tämä yhteistyö kuuluu hallituksen esitykseen eduskunnalle yleistä tuoteturvallisuutta koskevan lainsäädännön muuttamisesta (HE 127/2003). Esityksessä ehdotetaan, että tuoteturvallisuuslaki korvataan kokonaisuudessaan uudella lailla kulutustavaroiden ja kuluttajapalvelusten turvallisuudesta. Lisäksi

yhteistyövelvoite sisältyy yleiseen tuoteturvallisuudesta annettuun direktiiviin (2001/95/EY). (Verhelä 2007, 84.)

Valvontaviranomaisena rinnekeskuksissa toimii kunnan tai kaupungin terveystarkastaja ja heidän kanssaan keskuksset ovat tiiviissä yhteistyössä. Valvontaviranomaisten vuosittaisiin toimenpiteisiin kuuluvat turvallisuusasiakirjan sekä rinnealueen tarkastaminen yhdessä palvelunharjoittajan tai hänen edustajansa kanssa. Näiden toimenpiteiden avulla selvitetään yrityksen tarjoamien palveluiden riskit ja se, miten niihin on varauduttu ja miten niitä pyritään välttämään.

### 3.2.5 Asiakkaiden informoiminen

Lain mukainen velvoite asiakkaiden informoisesta koskee asianmukaisia tietoja ja niiden luovuttamista asiakkaille osto – ja kulutuspäätösten tekoa varten. Velvoitteen tarkoituksena on saada kuluttajien tietoon riittävän paljon oleellista tietoa palvelun tai tuotteen turvallisuudesta. Valvontaviranomaiset voivat, palveluista ja tuotteista riippuen, vaatia antamaan mahdollisesti tarvittavia varoituksia, toiminta – ja käyttöohjeita tai muita oleellisia tietoja. Kuluttajaviraston ohjeissa ohjelmapalveluiden turvallisuuden edistämiseksi sisältävät myös luettelon asiakkaille ennakoon annettavista tiedoista. (Verhelä 2007, 84.)

Rinnekeskusten asiakkaila on ennen ostopäätöksen tekemistä mahdollisuus saada tietoa avoimna olevien rinteiden ja hissien lukumäärästä. Nykyään asiakkaat käyttävät suurimmaksi osaksi tiedonhankkimisvälineenä internetiä, mutta kyseiset tiedot löytyvät myös esimerkiksi tekstitelevisiion kautta. Ohjeita rinnepalveluun ja sen turvalliseen käyttämiseen asiakkaat saavat viimeistään lipun ostamisen yhteydessä, jossa heidän nähtävänään ovat rinnesäännöt sekä lisäksi ohjeita yleiseen käyttäytymiseen rinteissä.

## 3.3 Tuoteturvallisuuden valvonta

Suomessa tarjottavien palveluiden ja tuotteiden turvallisuuden valvonta kuuluu osana ympäristöterveydenhuollon valtakunnallista valvonnan kokonaisuutta. Keskusviranomaiset ympä-

ristöterveydenhuollossa ovat kuluttajavirasto, sosiaali- ja terveydenhuollon tuotevalvontakeskus sekä elintarviketurvallisuusvirasto. Nämä viranomaistahot vastaavat kukin oman toimialansa valtakunnallisista valvontaohjelmista käyttäen tukenaan säädettyjä lakeja. (Verhelä 2007, 85.)

Laskettelupalveluiden valvonta kuuluu osaksi kuluttajaviraston toimintaa. Valvontaa hiihtokeskuksissa suorittavat kuntien terveys- ja ympäristötarkastajat. Laskettelupalveluiden valvonta on hyvin tarkkaa ja aktiivista. Viranomaiset vaativat lisäksi, että turvallisuuteen liittyvät asiakirjat on tehty asianmukaisesti ja hyväksytysti.

### 3.3.1 Kuluttajavirasto

Kuluttajavirasto valvoo kuluttajaturvallisuuslain 8 §:n mukaan lakia ja sen nojalla annettujen päätösten ja säännösten noudattamista. Lisäksi Kuluttajaviraston tehtävänä on ohjata, kehittää ja suunnitella valvontaa. Valvontavastuu on porrastettu kolmelle eri tasolle: paikallinen taso, alueellinen taso ja vastaava viranomainen. Paikallinen taso tarkoittaa yleensä kunnallista tasoa, joka valvoo sisällään toimintaa. Alueellinen taso on yleensä läänin sisällä tapahtuva toiminta, jota valvoo lääninhallitus. Vastaava viranomainen on taas näiden kahden edellä mainitun yläpuolella valvontaa suorittava viranomainen eli Kuluttajavirasto. (Verhelä 2007, 85.)

Kuluttajaviraston tarkoituksena on turvata kuluttajien terveydellistä, taloudellista ja oikeudellista asemaa. Näiden lisäksi sen tulee yhdessä kuluttaja-asiamiehen kanssa toteuttaa kuluttajapolitiikkaa. Kuluttaja-asiamies, joka on Kuluttajaviraston ylijohtaja, valvoo kuluttajien suojaksi säädetyn lainsäädännön noudattamista. (Verhelä 2007, 86.)

Kuluttajaviraston ohjeet laskettelupalveluiden turvallisuuden parantamiseksi sisältävät selvät linjaukset rinnekeskusten toiminnalle. Ohjeiden tarkoituksena on määrittää laskettelupalveluiden käyttämiseen liittyvät turvallisuutta koskevat vähimmäisvaatimukset, ennaltaehkäistä loukkaantumisia ja tapaturmia sekä pyrkiä lisäämään laskettelupalveluiden turvallisuutta ja tehostaa turvallisuuden valvontaa tuoteturvallisuuslainsäädännön mukaisesti. Nämä ohjeet Kuluttajavirasto on laatinut yhteistyössä SPR:n, Suomen Hiihtokeskusyhdistys ry:n sekä sen hiihtokoulujen, Liikennevakuutuskeskuksen ja Suomen Vakuutusyhtiöiden Keskusliiton kanssa.



Hiihtokeskusala on Suomessa vielä kohtalaisen uusi ja monet keskuksset ovat vasta viimeisen kymmenen vuoden aikana alkaneet tosissaan valvoa eri toimintojaan ja niiden turvallisuutta. Turvallisen tuotteen ja palvelun luominen asiakkaalle on haasteellinen tehtävä ja siihen keskuksset ovat saaneet apua muun muassa erilaisten ohjeistusten muodossa.

Kuluttajavirasto antaa suomen hiihtokeskuksille monia erilaisia määräyksiä turvallisuuteen liittyen. Määräykset kattavat kaikki toiminnot, mitä keskuksissa on tarjota. Perusvaatimuksena voidaan pitää turvallisuusasiakirjaa sekä työsuojelun toimintaohjelmaa, jotka kattavat jokaisen toiminnon yrityksen sisällä. Kaudesta 2006 – 2007 alkaen on lisäksi vaadittu pelastus- ja evakuoitus suunnitelma, jotka täytyy jokaisella keskuksella olla seuraavaan kauteen mennessä. Nimensä mukaisesti näissä edellä mainituissa tulee mainita pelastuksellisiin toimenpiteisiin liittyvät toiminnot, vastuuhenkilöt ja yrityksen pelastusvälineistö.

### 3.3.2 Lääninhallitus ja lääninterveystarkastajat

Kuluttajaturvallisuuslain 10 §:ssä sanotaan, että lääneissä kyseisen lain sekä sen nojalla annettujen säännösten ja päätösten noudattamisen valvontaa ja valvonnan ohjausta hoitaa lääninhallitus. Lääninhallitusten antamien tietojen perusteella voidaan todeta, että alueellisella tasolla tuoteturvallisuuden valvonta perustuu markkinavalvontaprojekteihin, joita läänit toteuttavat yhteistyössä Kuluttajaviraston kanssa. Läänien sisällä on siis usein käynnissä erilaisia projekteja, joilla pyritään parantamaan tuoteturvallisuutta niin läänien sisällä kuin kansallisellakin tasolla. Esimerkiksi Itä-Suomen läänissä on vuonna 2004 toteutettu ohjelmapalveluiden turvallisuutta koskeva tutkimus, jossa toimeksiantajana toimi lääninhallitus. (Verhelä 2007, 89.)

### 3.3.3 Kuntien viranomaiset

Kuluttajaviraston määrittelemän työnjaon perusteella kuluttajapalveluiden turvallisuusvalvonnan päävastuu käytännön valvontatoimintojen toteuttamisesta on kunnilla. Työnjaossa kuntia on kehoitettu ohjaamaan resurssejaan valvonnan suhteen erityisesti kuluttajapalveluiden valvontaan, sillä paikallistasolla kohteiden saavutettavuus ja tuntemus ovat riittävällä tasolla ajatellen toimivaa valvontaa. (Verhelä 2007, 90.)

Kuntien tehtävänä on kuluttajaturvallisuuslain mukaan valvoa omien alueidensa lakia ja sen nojalla annettujen määräysten ja säädösten noudattamista. Lisäksi laissa on määrätty, että valvontaviranomaisen tulee olla kunnan määräämä monijäseninen toimielin tai lautakunta, jolle valtuusto voi antaa luvan siirtää toimivaltansa alaiselleen jaostolle tai viranhaltijalle. Kunnissa tämä tarkoittaa usein sitä, että toimivalta annetaan yksittäiselle virkamiehelle, joka on kunnan palveluksessa. Edellä mainittu käytäntö on havaittu hyvin toimivaksi ja sen avulla monet erilaiset päätöksenteot ja ratkaisut kuluttajien turvallisuuden parantamiseksi on pystytty tekemään hyvinkin nopeasti. (Verhelä 2007, 90.)

Tuoteturvallisuuden valvonta on kuntien sisällä annettu yleensä joko terveystarkastajan tai elintarviketarkastajan hoidettavaksi. Tuoteturvallisuusvalvonta on osa ympäristöterveydenhuoltoa, johon kuuluu lisäksi muun muassa terveydensuojelun valvontaan ja elintarvikkeiden turvallisuuteen liittyviä tehtäviä. (Verhelä 2007, 90 – 91.)

Kunnilla tulee olla valtioneuvoston asetuksen mukainen valvontasuunnitelma koskien ympäristöterveydenhuoltoa, jonka osa tuoteturvallisuus on. Asetuksessa on siis määriteltä valvontasuunnitelma ja sitä kautta se määrittää myös valvonnan vähimmäisisällön. Yksittäisten elinkeinonharjoittajien eli valvontakohteiden tarkastustiheyksien määrittelyssä tulee asetuksen mukaan ottaa huomioon palveluntarjoajan tai toiminnanharjoittajan

1. henkilöstön asiantuntemus
2. aiemmin suoritettut valvonnat
3. yrityksen omavalvonnan tai siihen rinnastettavan toiminnan taso
4. toimintaympäristö; varusteet, olosuhteet ja tilat

Näiden lisäksi valtakunnallisen asetuksen mukaan tulee huomioida kyseistä toimintaa koskeva yleinen riskiluokitus. (Verhelä 2007, 91.)

Asetuksen mukainen toiminta viranomaisten taholta helpottaa niiden yritysten toimintaa, joilla on näyttöä turvallisuuteen panostamisesta ja heidän oma aktiivisuus näkyy toiminnassa. Käytännössä tämä tarkoittaa, että heidän toimintaansa tarkkaillaan viranomaisten toimesta vähemmän, kun taas niitä yrityksiä, joiden toiminnassa ei turvallisuuteen niin selkeästi panosteta, tullaan tarkastamaan huomattavasti useammin. (Verhelä 2007, 91.)

Valvonnan tulee olla kuluttajaturvallisuuslain mukaan aina säännöllistä, laadukasta ja sen tulee ehkäistä palveluihin ja kulutustavaroihin liittyviä riskejä. Kuluttajavirasto on antanut myös erillisen ohjeen kuntien tuoteturvallisuusvalvonnan valvontasuunnitelman laatimiseksi. Kyseinen ohje on annettu vuonna 2004 ja sen tavoitteena kunnissa on kehittää tuoteturvallisuusvalvonta riskinarviointiin perustuvaksi toiminnaksi ja sitä kautta pyrkiä ennaltaehkäisemään vaaratilanteita palveluissa. Lisäksi valvonta pyritään suorittamaan suunnitelmallisesti, vaatimusten mukaisesti ja laadukkaan yhdenmukaisesti. (Verhelä 2007, 91.)

Laskettelukeskuksissa valvonnan suorittaa usein kunnan terveystarkastaja. Tarkastus Iso – Syötteellä on hyvinkin säännöllistä ja se suoritetaan joka vuosi yleensä tammikuussa ennen loppupalven sesonkien alkua. Tarkastukset ovat olleet yleensä erittäin perinpohjaisia ja siitä on ollut yritykselle pelkästään hyötyä. Tarkastuksissa käydään läpi kaikki toiminnot ja myös se, miten eri toimintoihin on varauduttu teoriassa. Terveystarkastajalle on siis esitettävä yrityksen turvallisuusasiakirja ja työsuojelun toimintaohjelma, jonka perusteella toiminnot tarkastetaan. Mikäli epäkohtia havaitaan, niihin on yleensä välittömästi puututtava.

Iso – Syötteellä turvallisuutta tarkkailee myös kunnan palotarkastaja. Hän käy läpi väestönsuojeluun kuuluvat asiat ja sen, miten ne on yrityksen turvallisuuden suunnittelussa otettu huomioon. Tässä tarkastelussa käydään läpi myös evakuointisuunnitelma, joka tulee tulevaisuudessa olemaan pakollinen osa rinnekeskusten turvallisuusasiakirjaa.

Kunnan rooli palveluiden ja tuotteiden tarjoajien toiminnassa ja toiminnan valvonnassa on huomattava. Yhteistyö yrittäjien ja tarkastajien välillä on usein ollut hieman nihkeää ja valvo-va viranomaisena on nähty eräänlaisena ”peikkona”, joka tarkastuksillaan pyrkii hankaloittamaan toimintaa. Asenteet ovat nykyään muuttumassa parempaan suuntaan ja monet yritykset alkavat huomata turvallisuuden valvonnan lisäävän myös asiakkaiden määrää ja heidän tyytyväisyyttään yrityksen tarjoamia palveluita ja tuotteita kohtaan.

## 4 TUOTOKSET

### 4.1 Turvallisuus Iso – Syötteellä

Iso - Syötteellä on jo useamman vuoden ajan käytetty turvallisuusasiakirjan pohjana edellisen vuoden vastaavaa asiakirjaa, koska tämä on havaittu toimivaksi järjestelyksi. Turvallisuusasiakirjaa on lähdetty rakentamaan aikoinaan viranomaisvaatimusten mukaisesti ja sen muoto on muuttunut kausien varrella. Päivitys on tavallisesti tehty aivan kauden alussa tai viimeistään ennen joulusesongin alkua. Rinnepäällikkö ja hissinhoitaja huolehtivat asiakirjasta ja sen sisällöstä, sillä he myös käytännön tasolla vastaavat toiminnoista. Yritys on hoitanut turvallisuuteen liittyvät velvoitteensa hyvin ja siitä kertoo osaltaan myös onnettomuustilastot, joiden mukaan yrityksestä johtuvien onnettomuuksien määrä on useana talvena ollut vähäinen suhteutettuna kävijämääriin.

Turvallisuuteen kiinnitetään, ainakin erilaisten asiakirjojen muodossa, hyvin huomiota. Perehdytys nousee ensimmäisenä tärkeänä asiana esille mietittäessä turvallista rinnepalvelua ja siinä yrityksellä olisi parantamisen varaa. Suurin osa henkilöstöstä on sesonkityöntekijöitä, joten heidän perehdyttämiseen tulisi panostaa todella paljon. Työntekijöiden on sisäistettävä lyhyessä ajassa niin yrityksen käytännöt kuin kaikki muut oleelliset seikat, jotta kokonaisuus turvallisuuden osalta pysyisi hyvänä. Yritys ei järjestä uusille työntekijöille perehdyttämiskoulutusta tai mitään vastaavaa, sillä perehdytys hoidetaan paikkoja näyttämällä ja opastamalla eri työtehtäviin. Tarvetta koulutukselle varmasti olisi, sillä usein sesonkityöntekijät ovat täysin tietämättömiä miten erilaisissa esimerkiksi turvallisuuteen liittyvissä tilanteissa tulee toimia. Koulutuksen tulisi sisältää perehdyttämistä yrityksen toimintaan sekä käydä läpi niitä toimintoja, joissa vaaratilanteita voi tapahtua. Perehdyttämiskoulutuksella pystyttäisiin ennaltaehkäisemään riskejä sekä samalla kartoittamaan niitä ja tätä kautta myös henkilöstön valveutuneisuus saataisiin paremmalle tasolle.

Työsuojelun toimintaohjelma on ollut osana turvallisuusasiakirjaa alusta asti. Siinä käydään läpi kaikki yrityksen toimintaan kuuluvat toiminnot sekä niihin liittyvät riskit. Esimerkkinä mainittakoon lumetustyöt, joista käydään läpi erilaiset työtehtävät lumetuksessa, vaatimukset vaatetuksesta sekä työhön kuuluvat riskit. Tämän ohjeen avulla pyritään lisäämään työntekijöiden tietoisuutta työnkuvista ja edistämään heidän turvallista työskentelyään. Nykyisten vaatimuksien mukaan työsuojelun toimintaohjelmassa on kartoitettava myös asiakkaisiin

kohdistuvat riskit. Kartoituksen avulla työntekijöiden tulisi paremmin tiedostaa asiakkaisiin vaikuttavat riskitekijät ja sitä kautta pyrkiä tekemään palvelusta turvallisempi. Vastuuhenkilöinä toimivat rinnepäällikkö sekä työntekijöiden edustaja.

## 4.2 Kysely henkilökunnalle

### Laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen tekemistä voi luonnehtia prosessiksi, jossa aineistonkeruun menetelmä on inhimillinen eli ihminen. Tämän kautta voidaan aineistoon liittyvien näkökulmien ja tulkintojen katsoa kehittyvän tutkijan omassa tietoisuudessa tutkimusprosessin vähitellen edistyessä. Tutkimusprosessia voidaan näin ollen pitää myös eräänlaisena oppimistapahtumana. (Kiviniemi 2007, 70.)

Laadullinen tutkimus ymmärretään yksinkertaisimmillaan aineiston muodon kuvauksena. Laadullisen tutkimuksen aineisto voidaan analysoida kuitenkin myös sekä kvalitatiivisesti että kvantitatiivisesti. Laadullinen tutkimus on ”kaarimainen” prosessi, jolla on selkeä alku ja loppu. (Eskola & Suoranta 2003, 13 – 33.)

Opinnäytetyöhöni liittyen suoritin osalle hiihtokeskus Iso-Syöte Oy:n henkilökuntaa kyselyn turvallisuuteen liittyen kaudella 2006 - 2007. Kyselyssäni pyrin kartoittamaan sen hetkisen henkilöstön osaamista ja asenteita yleisesti turvallisuuteen liittyen. Lisäksi odotin saavani parannusehdotuksia yrityksen toiminnan kehittämiseen entistä turvallisempaan suuntaan. Vastajat olivat kaikki miehiä ja ikähaarukka oli 22 – 62 ikävuotta. Haastatteluita tein kaiken kaikkiaan kuusi kappaletta. Otokoko on riittävän suuri ollakseen ainakin jollain tapaa yleistettävissä, sillä työntekijöitä rinnepuolella on kiireisimpään sesonkiaikaan noin 10 henkilöä. Kysymyksiä oli kaiken kaikkiaan yhdeksän ja niistä kolme olivat yleisiä kysymyksiä, kuten sukupuoli.

Seuraavassa osiossa käyn läpi haastattelun turvallisuuteen liittyvät kysymykset ja niistä saadut vastaukset. Lisäksi jokaisen kysymyksen jälkeen olen tehnyt yhteenvedon saaduista tuloksista.

### Kysymys 1.

Millä tavalla mielestäsi rinnekeskuksen turvallisuusasiat on hoidettu? Mitä parannettavaa?

### Vastaukset

*Kohtalaisen hyvin. Lumetusputkien huomattavuutta pitäisi parantaa eritoten alku- ja lopputalvena esimerkiksi kepitämällä.*

*Asiallisesti. Ei parannettavaa.*

*Hyvin. Riittävästi valvontaa eritoten etubisseillä. Valvontaa tulisi lisätä ruuhkaisina päivinä.*

*Ei riittävän turvallista. Toiminta lähinnä nimellisesti tehty, mutta konkreettiset toimenpiteet puuttuvat. Turvallisuusvastaavien toimintaa tulisi kehittää. Määrätyt kierrokset tulee tehdä ja puutteisiin tulee puuttua aktiivisemmin.*

*Kohtalaisen hyvin. Ei moitittavaa.*

*Ihan hyvin. Valvontaa saisi olla kiireisinä päivinä enemmän.*

Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että turvallisuuteen liittyvät asiat on tehty pääsääntöisesti asianmukaisesti. Havaittavissa oli kuitenkin joitakin parannusehdotuksia ja ne liittyivät lähinnä valvonnan määrään. Valvontaa tulisi vastausten perusteella tehostaa nimenomaan sesonkiaikana ja se tarkoittaa käytännössä lisämiehitystä tai kameravalvonnan lisäämistä. Lisäksi kaivattiin selkeyttä turvallisuusvastaavien toimintaan ja heidän aktiiviseen toimimiseen.

## Kysymys 2.

Millaisena koette turvallisuuden tärkeyden osana rinnekeskuksen toimintaa ja palveluiden laatua? Onko tärkeä osa? Onko samantekevää?

## Vastaukset

*Turvallisuudesta on hyvä huolehtia. Perehdyttämiseen tulisi lisätä aikaa, jotta kaikki tarpeelliset asiat pysytään ottamaan huomioon.*

*Tärkeä rooli niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin kannalta.*

*Tärkeä osa. Valvonta on suuri osa turvallisuuden toteutusta käytännössä.*

*Tärkeä osa. Olennainen osa työskentelyä ja palvelun laatua. Turvallisuusriskit rinteissä heijastuvat asiakkaille huonona laatuna.*

*Turvallisuus on suuressa roolissa.*

*Erittäin tärkeä osa kokonaisuutta. Turvallisuus vaikuttaa kokonaispalvelun laatuun.*

Jokaisen vastaajan mielestä turvallisuus on merkittävä osa keskuksen toimintaa ja palvelun laatua. Yksi vastaajista toivoi jatkossa lisää perehdyttämistä henkilöstölle, jotta jokaiselle olisi varmasti selvillä turvallisuuteen vaikuttavat seikat. Useampi vastaajista kiinnitti huomiota myös siihen seikkaan, että turvallisuus palvelussa heijastuu asiakkaille parempana palvelun laatuna. Esille tuli myös valvonnan osuus turvallisuuden toteutuksena käytännössä. Valvonnan avulla turvallisuuteen voidaan kiinnittää huomiota ja jopa ennaltaehkäistä mahdollisesti syntyviä vaaratilanteita.

Kysymys 3.

Onko mielestäsi turvallisuuteen kiinnitetty riittävästi huomiota? Miten näkyy toiminnassa? Puutteita?

Vastaukset

*Kohtalaisen hyvin kiinnitetty huomiota. Aamutarkastajien tulee huolehtia, että paikat ovat kunnossa.*

*On kiinnitetty tarpeeksi huomiota. Turvallisuusasioista puhutaan riittävästi.*

*Pehmusteet ajoissa paikoilleen. Rinteen tullessa käyttöön on turvallisuus asioiden oltava kunnossa. Turva-  
verkot molemmin puolin hissilinjaa, jotta ennenaikaiset hisseistä poistumiset saataisiin kuriin.*

*Kiinnitetty riittävästi huomiota. Epäkohtiin puututaan riittävän tehokkaasti. Jatkuva valvontaa on riittä-  
västi.*

*Hissimiehet huolehtivat turvallisuuden ylläpitämisestä hyvin ja yleisiin turvallisuus seikkoihin kiinnitetään  
riittävästi huomiota.*

*Rinteiden sulkeminen on hyvin ”järjestetty”. Turvallisuutta eritoten rinteiden sulkemisessa on korostettu.  
Turvallisuuteen kiinnittävät vain harvat työntekijät huomiota. Hissinvalvoja ala-asemalla luo turvalliset  
puitteet hissillä kulkemiseen.*

Vastaajien mielestä turvallisuuteen keskuksessa kiinnitetään riittävästi huomiota. Esille tuli muun muassa aamutarkastuksen tärkeys, sillä juuri heidän kierroksensa jälkeen rinteet avataan asiakkaille ja silloin paikkojen tulee olla asianmukaisessa kunnossa. Lisäksi aamutarkastajien tulee ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista yrityksen käyttöjohdolle (rinnepäällikkö) tai työvuoron turvallisuusvastaavalle. Muiden vastauksiin poiketen yksi vastaajista oli sitä mieltä, että yrityksessä vain harvat työntekijät kiinnittävät oikeasti huomiota turvallisuusasioihin. Tämä seikka voitaisiin saada korjatuksi riittävällä perehdyttämällä, jolloin jokaisella työntekijällä olisi yhdenmukaiset tiedot kaikista turvallisuusasioista. Hissinvalvojien asemaa pidettiin myös tärkeänä ja heidän toimintansa osan vastaajien mielestä luo turvalliset puitteet his-



sien käyttämiseen. Vastausten perusteella voi päätellä, että jokainen on ainakin jonkin verran miettinyt asiaa työskennellessään, sillä perusteluita löytyi jokaiselta vastaajalta.

Kysymys 4.

Millä tavalla rinnekeskuksen turvallisuutta voitaisiin mielestäsi parantaa?

Vastaukset

*Turvallisuuteen perehtymiseen ja jokapäiväiseen turvallisuus asioiden hoitamiseen tulisi lisätä resursseja. Rinnekoneiden kuljettajat myös perehdytettävä kunnolla, jotta suorituspaikat kuten nousuladut ja poistumispaikat hisseistä, olisivat kunnossa.*

*Paremmat opasteet lähtöpaikoille, jotta asiakkaat osaisivat käyttää hissejä turvallisesti.*

*Kameravalvonta tärkeää ja sitä tulisi lisätä. Kameroiden sijainnit ovat hyviä esim. poistumispaikat. Hissinhuoltoon on kiinnitettävä huomiota; rikkiinäiset ankkurit ja vetolaitteet vaihdettava ajoissa.*

*Kameravalvonnan avulla. Sen lisääminen parantaisi turvallisuutta ja hississä mutkittelijat saataisiin kuriin.*

*Lisää henkilökuntaa sesonkien ajaksi.*

*Kameravalvontaa tulee kehittää kulkemaan hissilinjan mukaisesti, jotta saadaan enemmän näkyvyyttä.*

Parannusehdotuksia tuli useita ja varsin varteenotettavia niistä oli jokainen. Useamman vastaajan mielestä kameravalvontaa tulisi jatkossa tehostaa ja lisätä. Kameroita tulisi sijoittaa lisää eritoten hissilinjoille, jolloin olisi mahdollista valvoa kattavammin kulloisenkin hissinnousijoita. Tämä taas osaltaan vähentäisi hissillä asiakkaita auttavan ”hissipojan” valvontatarvetta. Esille tuli myös turvallisuuteen perehdyttämisen tärkeys ja päivittäiseen valvontaan käytettävät resurssit ja niiden lisääminen. Hyvä huomio yhdellä vastaajista oli rinnekoneiden kuljettajien perehdyttäminen työhönsä, jotta suorituspaikat kuten hissien poistumispaikat ja hissilinjat olisivat asianmukaisessa kunnossa. Vastauksista kävi myös ilmi, että henkilöstöä eritoten sesonkiaikana kaivattaisiin lisää.

Kysymys 5.

Ovatko henkilökunnalla yleensäkin riittävät tiedot turvallisuusasioista? Koulutustarve? Perehdytys?

Vastaukset

*Pelkkä turvallisuusasiakirjan lukeminen ei riitä. Tulisi järjestää turvallisuus koulutus, jossa käydään tärkeimmät turvallisuuteen liittyvät toiminnot läpi.*

*Kyllä. Toiset työntekijät neuvovat ja kertovat tarvittavista asioista*

*On riittävät tiedot.*

*Työ opettaa turvallisuusjuttuihin ihan tarpeeksi.*

*Riittävät tiedot ja taidot saadaan työskentelyn kautta. Ilman koulutusta pärjätään.*

*Turvallisuusasiakirjan sisäistäminen yleisesti heikkoa. Perehdytystä tulee lisätä, jotta turvallisuusohjeet menevät perille. Uusien työntekijöiden kanssa tulisi kiertää kaikki suorituspaikat yms. läpi työsuhteen alussa. Turvallisuuskoulutus/perehdytys olisi tarpeen. Asiakkaiden palautteet tulisi analysoida tarkemmin. Koulutuksen kesto voisi olla jotain kolmen päivän luokkaa, jotta kaikki asiat pystyttäisiin käymään läpi perinpohjaisesti.*

Suurin osa vastaajista (4) oli sitä mieltä, että työntekijöillä on riittävät tiedot turvallisuusasioista eikä erityistä koulutusta niihin liittyen tarvita. Heidän vastauksissaan tuli ilmi, että työn kautta ja toisten työntekijöiden opastuksella saadaan riittävästi tietoa ja perehdytystä turvallisuuteen liittyen. Kahden henkilön vastaukset poikkesivat merkittävästi muiden vastauksista. Heidän mielestä työntekijöille tulisi järjestää erillinen turvallisuuskoulutus, jossa käytäisiin keskuksen toiminnan kannalta tärkeimmät turvallisuusasiat läpi. Vastauksista ilmenee, että pääosin nykyinen koulutus ja perehdyttäminen on riittävä. Jatkossa olisi kuitenkin tärkeää hieman lisätä niiden määrää ja huolehtia, että jokainen varmasti sisäistää opetetut asiat.

Kysymys 6.

Oletko lukenut turvallisuusasiakirjan liitteineen kokonaan?

Vastaukset

*Kyllä.*

*En. Aikaisempina vuosina lukenut läpi.*

*En.*

*Kyllä.*

*En.*

*Kyllä.*

Huolestuttavaa huomata, että vain puolet vastanneista on lukenut kyseisen vuoden turvallisuusasiakirjan liitteineen kokonaan. Silti jokainen on allekirjoituksellaan kuitannut rinnepääl-  
likölle tutustuneensa tuotokseen. Jatkoa ajatellen tuleekin miettiä, että tulisiko työntekijöitä  
ainakin pienimuotoisesti tentata ennen kuittaamista, jotta saataisiin varmuus asiakirjaan pe-  
rehtymisestä.

## 5 POHDINTA

Opinnäytetyöni on rakentunut suurimmaksi osaksi Hiihtokeskus Iso - Syöte oy:n turvallisuusasiakirjan ja työsuojelun toimintaohjelman mukaan. Olen tehnyt kyseiset asiakirjat useampana kautena ja apunani on tarvittaessa ollut hiihtokeskuksen rinnepäällikkö. Työtäni on huomattavasti auttanut se, että olen työskennellyt yrityksessä jo useampana kautena. Ensimmäisen kerran tehdessäni/päivittäessäni kyseisiä asiakirjoja sain huomata, kuinka paljon erilaisia asioita täytyy ottaa huomioon saadakseen aikaiseksi myös viranomaisia tyydyttävä tulos. Jokainen hiihtokeskuksen toimintaan vaikuttava toiminto täytyy miettiä erittäin tarkkaan, jotta työntekijät asiakirjan luettuaan olisivat mahdollisimman hyvin perillä kaikista asioista.

Työtä tehdessäni olen usein törmännyt siihen, ettei rinnekeskusten turvallisuudesta vielä suuremmin löydy mitään valmista materiaalia. Monet teokset käsittelevät kyllä ohjelmapalveluiden turvallisuutta, mutta laskettelupalveluista ja sen turvallisuudesta ei tietoa ole juuri löytynyt. Tämä on kiistaton todiste siitä, että laskettelupalveluiden turvallisuuteen ei ole vielä kovin kauaa kiinnitetty suurta huomiota. Mikäli asiaan olisi paneuduttu jo aiemmin, siitä todennäköisesti myös löytyisi jotain kirjoitettua tietoa. Toki viranomaiset ovat suorittaneet tarkastuksiaan aiemminkin, mutta lähinnä yritysten puolella asiat ovat olleet lähinnä näennäisesti hoidetut ja ne on katsottu eräänlaisena ”pakkopullana”.

Kuten aiemmin mainitsin, olen jo useamman vuoden ajan työskennellyt turvallisuuden parissa työpaikallani ja alussa olin havaitsevinani juuri edellä mainitun kaltaisia ongelmia. Näiden muutaman vuoden aikana kehitys on kuitenkin ollut huimaa ja nykyään olen voinut todeta Ison - Syötteen hoitavan turvallisuuteen liittyvät asiat erinomaisesti niin paperilla kuin käytännössäkin. Uskon, että tämän kaltainen kehitys on näkynyt myös asiakkaillemme, vaikka mitään tutkimustuloksia aiheesta ei ole ollut käytettävissä. Jotain tietoa asioiden paremmin hoitamisesta olemme saaneet asiakaspalautteiden kautta, jotka ovat olleet suullisia. Niiden mukaan olemme muutaman vuoden aikana parantaneet yleistä ”ilmettämme” ja rinteiden turvallisuutta sekä ottaneet huomioon paremmin asiakkaiden näkökulman rinnepalveluisamme. Tämän tapaiset palautteet ovat mukavaa kuultavaa ja niistä voi päätellä, mikä suuntauksemme on ollut.

Viimeisten vuosien aikana on ollut mielenkiintoista seurata rinnekeskusten toimintaa ja palveluiden kehittymistä erilaisia asiakastarpeita ajatellen. Palveluiden kehittyminen Isolla – Syötteellä on ollut jatkuvaa ja jokaiselle kaudelle, mitä olen yrityksessä työskennellyt, on saatu jotain uutta tarjottavaa. Yleisimmin uudistukset ovat rinteiden pohjien kunnostuksia tai lumetusjärjestelmien parannuksia, mutta mukaan on mahtunut myös ihan suuremman luokan uudistuksia rinteisiin liittyen. Pohjatyöt turvallisen palvelun tuottamiselle tehdään ennen kauden alkua ja niiden avulla pyritään helpottamaan sitä työtä, mitä sesongin aikana tullaan tekemään. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi vaarallisten paikkojen muokkauksia turvallisempaan suuntaan, puiden poistamista rinteiden läheisyydestä ja rinteiden pohjien kunnostuksia.

Palveluiden jatkuvasti kehittyessä on myös asiakkaiden tietoisuus koko ajan lisääntynyt. Jotakin kertoja olen törmännyt työssäni siihen, että asiakkaat kertovat minulle jostain epäkohdasta rinteessä ja samaan hengenvetoon tulee myös ehdotus siihen miten asioiden tulisi olla hoidetut. Tämä viestii hyvin selvästi siitä, että asiakkaat nykyaikana käyttävät paljon aikaa miettiessään käyttämiään palveluita ja niiden ominaisuuksia. Tämän johdosta nykyään tulee kaikkien osa-alueiden olla kunnossa ennen kuin voimme palvelua asiakkaille tarjota. Suuntaus on pelkästään positiivinen, sillä se pakottaa miettimään tarkasti millaista palvelua me haluamme tuottaa. Turvallinen palvelu laskettelupalveluista puhuttaessa tarkoittaa, että kaikki vaaraa aiheuttavat elementit on pyritty poistamaan tai ne on merkitty kunnolla ja sitä kautta siitä on saatu asiakkaille huoleton tapa nauttia rinteistä ja niiden tarjoamista elämyksistä.

Turvallisuuden osuus laadukasta palvelua tuottaessa on hyvin huomattava. Palvelu ei voi mitenkään olla laadukas ilman turvallisuutta. Turvallisuus ja sen toteutuminen rinnepalveluissa on suuri haaste yritykselle, mutta sen ollessa hyvin hoidettu voidaan levollisin mielin tarjota palvelua asiakkaille. Palvelun turvallisuus parantaa myös kokonaispalvelun laatua ja sillä saadaan luotua asiakkaille hyvin positiivisia kokemuksia kulutustilanteista. Tämän kautta on pyrkimys tietenkin siihen, että nämä positiiviset kokemukset tuovat asiakkaat yhä uudelleen ja uudelleen tarjoamiemme palveluiden luokse sekä heidän viestinsä muille ihmisille ovat puolestamme puhuvia.

Turvallisuus ja sen tuottaminen rinnepalveluissa on koko henkilöstön asia. Useamman vuoden alalla toimineena on voinut havaita, että kaikille työntekijöille tämä ei ole itsestään selvä asia. Suurimpana ongelmana tässä asiassa pidän kyllä ehdottomasti työn sesonkiluontoisuutta ja sitä kautta henkilöstön suurta vaihtuvuutta. Joka kaudelle vaihtuvien työntekijöiden pereh-

dyttäminen ja kouluttaminen turvallisen näkökulman omaaviksi, ei ole mitenkään yksinkertainen juttu. Hiihtokeskusalan töitä pidetään yleensä vain väliaikaisina töinä ja siksi niihin usein suhtaudutaan varsin kevytmielisesti. Tähän auttaisi tietenkin osaltaan se, että työhön pääsemisen vaatimuksia tiukennettaisiin, mutta usein olemme sen ongelman edessä, ettei hakijoita ole kovinkaan paljon.

Suurimmat rinnekeskukset ovat nykyään siirtyneet niin sanottuun ”työaikapankki” järjestelmään, jonka tarkoituksena on saada lisättyä vakinaisten työntekijöiden määrää yrityksissä. Järjestelmän avulla työntekijät voivat kauden aikana siirtää kaikki ylityötuntinsa ”pankkiin”, josta ne maksetaan heille palkkana sesonkien ulkopuolella. Tämä järjestelmä antaa paljon etua yritykselle, sillä silloin heidän henkilöstön vaihtuvuus ei ole niin suurta. Sen kautta säävutetaan monia etuja, joita ovat muun muassa koulutustarpeen ja perehdyttämisen väheneminen. Pienissä ja keskisuurissa keskuksissa tällainen järjestelmä ei vielä ole saanut jalansijaa, mutta käytännön syitä on ainakin työntekijän näkökulmasta vaikea keksiä. Palkkakustannuksista asian ei ainakaan pitäisi olla kiinni, sillä tällaisessa tilanteessa palkkamenot jaottuvat vain tasaisemmin vuoden aikana.

Yrityksessämme ollaan koko ajan menossa siihen suuntaan, että uusien ja samalla vanhojenkin työntekijöiden kouluttamiseen paneudutaan oikein kunnolla ja siihen varataan riittävästi resursseja. Kaudella 2008 – 2009 olemme järjestämässä ensimmäistä kunnollista perehdyttämiskoulutusta, johon tullaan varaamaan koko päivä. Tämän kaltaisiin koulutuksiin olisi varmasti ollut aihetta jo kauan aikaa sitten, mutta parempi myöhään kuin ei milloinkaan. Koulutukset ovat aina hyväksi ja ne edesauttavat henkilöstön tietoisuuden lisäämiseen työtehtävissään. Toisaalta ne myös siirtävät hieman vastuuta työnantajan puolelta henkilöstölle, sillä koulutuksen saatuaan työntekijältä voidaan vaatia jonkinasteista osaamista opetetuihin asioihin.

Laajemmin hiihtokeskusalaan tarkasteltaessa on ollut havaittavissa voimakasta kehittymistä viimeisten vuosien aikana. Monet keskukset ovat nostaneet myyntejään useita prosenttiyksiköitä ja investointeja tehdään etenkin pohjois-suomen keskuksissa huimaa vauhtia. Kehittymisen edellytyksenä ovat tietenkin alati kasvavat asiakasmäärät ja niiden houkuttelemiseen on monissa paikoissa tehty tuntuvia panostuksia, niin rinteisiin, kuin oheispalveluihinkin. Palveluiden kehittyessä on aina huomioitava myös laadun kehittäminen. Laadukkuutta kehitettäessä turvallisuus tulee aina mukana ja se asettaa omat vaatimuksensa. Yritys, joka voi markki-

noida tuotettaan turvallisena, tulee aina olemaan vahvoilla aina vain kilpaillummalla hiihtokeskusalalla.

## LÄHTEET

- Borg, P., Kivi, E. & Partti, M. 2002 Elämyksestä elinkeinoksi: Matkailusuunnittelun periaatteet ja käytäntö. Juva: WSOY.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2003 Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: GUMMERUS.
- HE 127/2003 Hallituksen esitys Eduskunnalle yleistä tuoteturvallisuutta koskevan lainsäädännön muuttamisesta. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2003/20030127> (Luettu 27.7.2008)
- Hudson, S. 2003 Sport and adventure tourism. The Haworth Hospitality Press An Imprint of The Haworth Press.
- Kiviniemi, K. 2007. Ikkunoita tutkimusmetodeihin: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. 2007. Juva: WS BOOKWELL OY.
- Komppula, R. & Boxberg, M. 2002 Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: EDITA.
- Kuluttajavirasto 2007. Kuluttajaviraston ohjeet laskettelupalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. [http://www.kuluttajavirasto.fi/user\\_nf/default.asp?site=34&tmf=6476&lmf=6518&id=6518&mode=readdoc](http://www.kuluttajavirasto.fi/user_nf/default.asp?site=34&tmf=6476&lmf=6518&id=6518&mode=readdoc) (luettu 20.3.2007)
- Kuluttajavirasto 2004. Laskettelupalveluiden turvallisuuden edistäminen. <http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/63806194-6304-46fe-8c76-8670528eac7.aspx> (luettu 6.6.2008)
- MatkailunEdistämiskeskus,2007,Laatujärjestelmät [http://www.mek.fi/web/laatu/index.nsf/\(pages\)/DQN?OpenDocument](http://www.mek.fi/web/laatu/index.nsf/(pages)/DQN?OpenDocument) (luettu 20.3.07)
- Mawby, R.I. 2000 .Tourists perception of security: the riskfear paradox. Tourism Economics 2.6.2000. Aikakausijulkaisu
- Laitinen, K. (1999) Turvallisuuden todellisuus ja problematiikka. Tulkintoja uusista turvallisuuksista kylmän sodan jälkeen. Studia Politica Tamperensis No. 7 Akateeminen väitöskirja. Tampere, Tampereen yliopisto Poliitikan tutkimuksen laitos. Opinnäytetyössä: Matkailun ohjelmapalveluiden turvallisuus; Tilanteen tarkastelu ylä-lapin alueella. Kyllikki Kurki 2005
- Niemelä, P. (2000) Turvallisuuden käsite ja tarkastelukehikko. Teoksessa Niemelä, P.& Lahikainen, A. R. Inhimillinen turvallisuus. Tampere: GUMMERUS.
- Toimialaraportti 2007, matkailunohjelmapalvelut. Työ – ja elinkeinoministeriö. Ryymin, M. [http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/435/Matkailun\\_ohjelmapalvelut\\_2003.pdf](http://www.temtoimialapalvelu.fi/files/435/Matkailun_ohjelmapalvelut_2003.pdf). (luettu 29.7.2008.)
- Verhelä, P. 2007 Matkailun ohjelmapalvelujen turvallisuus. Helsinki: EDITA.



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

Välikylä, T. & Oksanen, H. 2005. Maastoruokailu ja ohjelmapalvelut: Opas luonto- ja erä-ruokailujen turvallisuudesta sekä ohjelmapalveluiden turvallisesta järjestämisestä. Vammala: VAMMALAN KIRJAPAINO.

## LIITTEET

### **Rinneturvallisuusasiakirja**

#### **Kausi 2008 - 2009**

Rinteiden turvallisuudesta vastaavat henkilöt

Hiihtokeskus Iso-Syöte Oy:n rinteiden turvallisuudesta vastaa rinnejohtaja Vesa Salmela, joka toimii suoraan toimitusjohtaja Jorma Terentjeffin alaisuudessa vastaten hiihtokeskuksen rinnetoiminnoista. Suuntaviivat toiminnalle antaa yhtiön hallitus, joka mm. vahvistaa vuosittaisen budjetin. Päivittäisestä rinneturvallisuudesta vastaa turvallisuusvastaava.

Rinnejohtaja Vesa Salmelan ja hissihoitajan vastuualueeseen kuuluvat turvallisuuden yleisvalvonta sekä turvallisuuden lisääminen kehittämällä toimintaympäristöä ja toimintamalleja. Yleisvalvonta hoidetaan seuraamalla viikoittain hissipäiväkirjat ja kiertämällä rinnealueet. Kehittäminen tapahtuu viikoittaisissa aamupalaverieissa ottamalla niissä turvallisuusasiat esiin omana kohtanaan sekä kaikissa kehittämishankkeissa omana kokonaisuutena. Hissinhoitajan vastuualueeseen kuuluu lisäksi hissien kunnon tarkkaileminen ja tarvittavien huoltojen tekeminen. Hissinhoitajana kaudella 2008 - 2009 toimii Markus Pyttynen. Turvallisuudesta vastaavien henkilöiden yhteystiedot löytyvät tämän asiakirjan lopusta. Asiakirjan lopussa on lisäksi muita puhelinnumeroita, joista löytyvät muun muassa hätäkeskuksen, palo- ja ympäristötarkastajan numerot.

Työvuoron turvallisuusvastaava

Turvallisuusvastaava on työvuorolistaan korostusvärillä merkitty henkilö/henkilöt. Turvallisuusvastaavan tehtäviin kuuluu huolehtia, että päivittäiset turvallisuuteen liittyvät toimet on tehty asianmukaisesti ennen hissien avaamista. Lisäksi hänen tulee valvoa, että yleinen turvallisuus rinnealueella säilyy. Turvallisuusvastaava on asiakkaan pyynnöstä tavattavissa rinnetoimistossa.

Päivittäiset turvallisuuteen kuuluvat toimet tekee kukin hissINVALVOJA alueellaan.

#### **Yleinen turvallisuus rinteissä**

Turvallisuuteen kiinnitetään rinnealueella huomiota koko ajan ja palvelua kehitetään aina mahdollisuuksien mukaan ja tarpeen niin vaatiessa. Rinneturvallisuuden parantamiseksi on rinteiden reunoihin jätetty noin neljän metrin levyiset turvavyöhykkeet, joiden tarkoituksena on hidastaa vauhtia asiakkaan joutuessa rinteiden ulkopuolelle. Lisäksi rinteiden reunoilla olevat puut ja pylvää on pehmustettu sekä jyrkänteet ja risteyskohdat rinteissä on merkitty asianmukaisin kyltein.

Lasten ja nuorten turvallisuuteen on kiinnitetty entistä enemmän huomiota ja kaudesta 2007 - 2008 eteenpäin alle 13-vuotiaat saavat välinevuokrauksen yhteydessä kypärän veloituksetta.

**Vastuualueet on jaettu seuraavasti:****Etuhissit:**

Kaksi ankkurihissiä vierekkäin. Rinteet 1,2, 11 ja 13. Siirtymäreitti hotellille ja mökkikylään, kaksi siirtymäreittiä lastenrinteille sekä etuhissien ala-aseman alue.

**Perhehissi:**

Sompahissi. Rinteet 9 ja 10.

**Lotja hissi:**

Ankkurihissi. Rinteet 3 ja 4 sekä rinteet 12 yläosa. Siirtymäreitit Lotjan ala-asemalta perhe-rinteille ja rinteelle 5.

**Takahissit:**

Kaksi ankkurihissiä vierekkäin. Rinteet 5,6,7,8,15 ja rinteet 12 alaosa sekä takahissin ala-aseman alue.

**Tuubihissi:**

Köysihissi tuubirenkaan päällä tapahtuvaan hissinousuun. Käytetään tarpeen mukaan. Alueen valvonnasta huolehtii työvuoron turvallisuusvastaava sekä käytön aikana kulloinenkin hissINVALVOJA.

**Hissit ja yleinen turvallisuus**

Hisseihin tehtävät huollot merkitään hissipäiväkirjaan. Vetolaitteisiin, koneisiin ja muihin hiihtokeskuksen toimintaan liittyviin välineisiin tehtävät huollot merkitään huoltopäiväkirjaan, joka löytyy huoltohallin toimistosta.

Aamulla turvallisuusvastaava tekee valvontakierroksen ja vastaa siitä, että hissit ovat koekäytetty ja turvalliset käyttää sekä rinteet ovat moitteettomassa kunnossa. Lisäksi ennen rinnealueen avaamista on varmistettava, että mahdolliset vaarakohdat, esteet ja poikkeamat, ovat asiallisesti merkitty merkintäkepein ja verkoin, ja että rinneopasteet ovat paikoillaan ja puhdistettu.

Turvallisuusvastaava kuittaa hissipäiväkirjaan kyseisen valvontakierroksen tehdyksi.

Pimeän tullessa työvuoron turvallisuusvastaavan on varmistettava valaistujen rinteiden turvallisuus sekä huolehdittava, että suljetut rinteet on asiallisesti merkitty.

Tämän kierroksen työvuoron turvallisuusvastaava kirjaa etuhissien hissipäiväkirjaan.

Hissipäiväkirjaan merkityt epäkohdat tutkitaan viikoittaisen tarkastuksen yhteydessä ja niitä käsitellään tarpeen mukaan viikkopalaverissa.

Mikäli epäkohta vaatii välitöntä toimintaa, ottaa hissINVALVOJA yhteyttä työvuoron turvallisuusvastaavaan heti ja se korjataan ennen hissien ja rinnealueen avaamista.

Mikäli olosuhteet (esim. lumisade, tuuli, huono näkyvyisyys, lumen sulaminen, jne.) vaativat rinnealueiden ja hissien tarkkailua useammin kuin edellä on mainittu, tulee työvuoron turvallisuusvastaavan tehdä tämä oma-aloitteisesti.

Hissien ja rinnealueiden sulkemisesta turvallisuussyistä päättää rinnejohtaja Vesa Salmela tai hänen poissa ollessaan työvuoron turvallisuusvastaava.

Mikäli työvuoron turvallisuusvastaava vaihtuu kesken päivän, pitää vastuun vaihtuminen ilmoittaa lipputoimistoon, joka merkitsee vaihdoksen työvuorolistaan. Aikaisemmin töihin tuleva turvallisuusvastaava vastaa turvallisuudesta työvuoronsa loppuun, jonka jälkeen vastuu siirtyy myöhemmin tulleelle vastuuhenkilölle.

### **Hissi- ja rinnekäyttöä koskevien ohjeiden valvonta**

Kuluttajat ovat velvollisia käyttäytymään SHKY:n julkaisemien erillisten hissi- ja rinnekäyttöä koskevien ohjeiden mukaisesti ja ottamaan huomioon mahdolliset Hiihtokeskus Iso-Syöte Oy:n omat paikalliset turvallisuusmääräykset ja ohjeet.

Yleisiä ohjeita on saatavilla lipunmyynnistä ja mahdollisesti käyttöön otettavista paikallisista määräyksistä ja ohjeista informoidaan kuluttajia hiihtokeskuksen ilmoitustauluilla, kuulutuksilla sekä tarvittaessa paikallisesti kullakin hissillä ja laskettelurinteellä erikseen.

Lisäksi asiakkaita opastetaan yleisiin rinnesääntöihin hissien ala-asevilla sijaitsevilla opaste-  
tauluilla.

Kaikki työvuorossa olevat rinnetyöntekijät ovat velvollisia valvomaan sääntöjen noudattamista.

Lisäksi valvontaa ovat velvollisia suorittamaan hiihtokeskuksen hiihdonopettajat, jotka käytännössä pystyvät parhaiten seuraamaan laskettelijoiden rinnekäyttäytymistä.

Sesonkiaikoina 1-2 henkilökuntaan kuuluvaa liikkuu rinnealueella yllään Ski Patrol – liivi suorittaen näkyvää valvontaa, jonka ensisijaisena tarkoituksena on neuvomalla ohjata kuluttajia hyvään ja turvalliseen rinnekäyttämiseen.

Mikäli kuitenkin havaitaan, että opastuksesta huolimatta sama henkilö syyllistyy jatkuvaan sääntöjen rikkomiseen ja piittaamattomuuteen omasta ja muiden turvallisuudesta, on rinnehenkilöstöllä ja hiihdonopettajilla oikeus/velvollisuus puuttua asiaan ilmoittamalla rikkeistä hiihtokeskuksen käyttöjohdolle.

Käyttöjohdolla on oikeus estää kuluttajaa käyttämästä laskettelupalveluita, jos kuluttaja ei noudata yleisiä rinnesääntöjä eikä käyttöjohdon antamia ohjeita tai joka tilansa tai käyttäytymisensä vuoksi vaarantaa yleistä turvallisuutta, häiritsee yleistä järjestystä tai antaa aihetta yleiseen pahennukseen.

### **Hiihtokoulu**

Hiihtokeskus Iso - Syöteen hiihtokoulusta vastaa Jarkko Hyvärinen . Hiihdonopetusta tarjotaan asiakkaille erillisten sopimusten mukaisesti ja opettaminen tapahtuu rinnealueella hiihtokeskuksen ollessa avoinna. Opetuksessa on kiinnitettävä huomiota omaan ja asiakkaan turvallisuuteen. Hiihdonopetuksen turvallisuuden kannalta kriittiset vaiheet ovat lueteltu työsuojelun toimintaohjelmassa (ks. liite 1). Hiihtokoulussa työskentelevät ovat saaneet hiihdonopettajan koulutuksen.

## Suksivuokraamo

Suksivuokraamon palveluihin kuuluvat laskettelu- ja hiihtovälineiden vuokraaminen ja huolto, lasketteluvälineiden käytön opastaminen ja erilaisten oheistuotteiden myynti (esim. laskettelulasit). Suksivuokraamon toiminnasta vastaa Markus Pyttynen.

Suksivuokraamossa tehtäviin huoltoihin on uudet työntekijät perehdytettävä riittävän hyvin ja huoltotoiminnassa on noudatettava huoltokoneen turvallisuusohjeita. Suksivuokraamon turvallisuuden kannalta kriittiset kohdat löytyvät työsuojelun toimintaohjelmasta (ks. liite 1).

## Hissinvalvoja

Hissinvalvojan tehtäviin kuuluvat asiakkaiden auttaminen hissiin, opastaminen ja neuvominen hissin käyttöön liittyen ja hissialueen valvonta (nousulatu, lippuautomaatti ja jonotuspaiikat). Lisäksi hissivalvojan tulee tehdä hissinkäytön valmistelutyöt, joita ovat hissikapuloiden puhdistaminen ja ohjausaitojen asentaminen. Hissinvalvojan tulee olla valvontapaikallaan aina hissin ollessa päällä.

Hissin sulkeuduttua hissinvalvoja kerää ohjausaidat pois sekä sammuttaa valot työvuoron turvallisuusvastaavan luvalla. Mikäli alueen hissinvalvoja vaihtuu kesken päivän, tulee vaihdos merkitä hissipäiväkirjaan. Hissipäiväkirjaa säilytetään kunkin hissin ala-asemalla. Hissinvalvonnan turvallisuuden kannalta kriittiset kohdat löytyvät työsuojelun toimintaohjelmasta (ks. liite 1).

## Lumettaminen

Lumetuksesta vastaa hiihtokeskus Iso - Syöte Oy. Lumetus tapahtuu hiihtokeskuksen rinnealueilla ja vastuuhenkilönä siinä on rinnejohtaja Vesa Salmela.

Lumetuksen aikana työvuorossa on aina vähintään kaksi (2) henkilöä ja he huolehtivat siitä, että lumetus tapahtuu turvallisesti ja suunnitellun mukaisesti. Työntekijöiden on huolehdittava, että heillä on työskentelyyn sopiva vaatetus ja riittävät työkalut. Vaatetuksen tulee olla lämmin ja mielellään vettä hylkivä. Jalkineiden tulee olla lämpimät ja pitävät.

Jokaisen työntekijän on kiinnitettävä huomiota omaan sekä muiden työntekijöiden turvallisuuteen. Lisäksi jokaisen on omalla toiminnallaan pyrittävä edistämään turvallista työskentelyä lumetuksen aikana.

Lumetuksesta pidetään lumetuspäiväkirjaa, jota säilytetään huoltohallin toimiston pöydällä. Lumetuspäiväkirjasta löytyvät lumettajien nimet ja työssäoloaika, tykkien sijainnit rinteessä ja niiden lukumäärät, milloin lumetus on aloitettu ja montako ylipainepumppua on toiminnassa. Lisäksi lumetuspäiväkirjaan merkitään mahdolliset poikkeavat tapahtumat esimerkiksi sähkökatkokset. Poikkeavista tapahtumista tulee ilmoittaa myös Vesa Salmelalle.

Hiihtokeskus Iso - Syöte Oy vastaa siitä, etteivät lumetusletkut/kaapelit, lumitykit tai muut lumetuksessa käytettävät laitteet ja tarvikkeet ole sellaisissa paikoissa, joissa ne voivat aiheuttaa vaaraa rinteiden käyttäjille. Tarvittaessa em. laitteet ja tarvikkeet tulee merkitä niin, että lasketteli ja havaitsee ne riittävän ajoissa. Lumetuksen turvallisuuden kannalta kriittiset kohdat löytyvät työsuojelun toimintaohjelmasta (ks. liite 1).

## Rinteiden huolto

Rinteiden kunnostuksesta vastaa Arctic-freetec Oy (toimitusjohtaja Ollila Petteri) hiihtokeskus Iso - Syöte Oy:n kanssa solmitun sopimuksen mukaisesti.

Rinteet ajetaan pääsääntöisesti rinnekoneella illan ja yön aikana hissien ollessa suljettuna. Kaikessa toiminnassa on pyrittävä välttämään kunnostusta ja liikkumista laskettelijoiden joukossa.

Mikäli sää tai muut olosuhteet, sekä esim. rinneohjelmien ja kisojen järjestäminen vaativat liikkumista avoimissa olevissa rinteissä, on liikkumisessa noudatettava erityistä varovaisuutta ja toimittava Kuluttajaviraston antamien ohjeiden laskettelurinteiden turvallisuuden edistämiseksi [

REV 1 (11/00] mukaan (kohta 4.6 Moottorikäyttöisillä ajoneuvoilla liikkuminen käytössä olevassa laskettelurinteessä sekä kohta 4.7 Käytössä olevassa laskettelurinteessä liikkumiseen käytettävien moottorikäyttöisten ajoneuvojen havaittavuus).

Kuluttajaviraston ohjeet ovat tämän rinneturvallisuusasiakirjan liitteenä.

Rinnekoneiden liikkumisesta hiihtokeskuksen alueella vastaa Arctic-freetec Oy. Hissien aukioloaikoina rinnekoneilla liikkumisesta sovitaan hiihtokeskuksen käyttöjohtajan kanssa.

Tämän asiakirjan liitteenä on reittikartta rinnekoneille ja moottorikelkoille.

## Moottorikelkat

Ennen moottorikelkan käyttöönottoa tarkistettavat seikat:

- jarrut kunnossa
- valot toimivat
- turvaviiri paikallaan
- turvakatkaisija toimii
- kelkassa bensa riittävästi
- moottori käy moitteettomasti

Kelkalla ajettaessa on käytettävä kypärää sekä pidettävä hätäsammuttimen naru kytkettynä ajajaan. Ajonaikana on noudatettava erityistä varovaisuutta ja pyrittävä ensisijaisesti käyttämään kartalla merkittyjä reittejä. Hissilinjan ylittäminen ainoastaan turvallisesta paikasta, ei läheltä lähtöpaikkaa.

Rinteeseen pysähdyttäessä kelkka käännettävä poikittain, (ei keula alaspäin) ja jarru päälle. Illalla kelkka viedään varastoon. Rikkinäisistä kelkoista on ilmoitettava Vesa Salmelalle.

## Ensiapujärjestelyt

Rinnealueen ensiaputoimista vastaa yleensä tehtävään palkattu ensiapuhenkilö, joka on koulutukseltaan vähintään ensi-lähihoitaja tai sairaanhoitaja. Mikäli ensiapuhenkilö ei ole työvuorossa, ensiaputoimista vastaa ensisijaisesti työvuoron turvallisuusvastaava.

Ensiapuhenkilönä toimii kaudella 2008 - 2009 ensi-lähihoitaja Markku Partanen. Hänen vastualueeseensa kuuluu ensiaputoimintojen ylläpito ja kehittäminen. Hän huolehtii, että ensiavun vastaanottohuoneen varustus on kunnossa ja että varustukseen määrättyjä tarvikkeita ja lääkkeitä on riittävästi käytössä. Ensiavusta vastaavan henkilön yhteystiedot löytyvät tämän asiakirjan lopusta.

Hiihtokeskus Iso - Syöte Oy:n ensiapuhuoneen varustus vastaa ambulanssivarustusta. Käytössä on mm. defibrillaattori.

Hiihtokeskus Iso - Syöte Oy:n työntekijät ovat saaneet ensiapukoulutuksen, joka järjestettiin tammikuussa 2008. Tarpeen vaatiessa uusi koulutus järjestetään tammikuussa 2007.

Hiihtokeskus Iso - Syöte Oy:n ensiaputoimintoja on kehitetty kaudella 2000 - 2001 yhteistyössä seuraavien tahojen kanssa:

Pudasjärven sairaankuljetus  
Taivalkosken sairaankuljetus  
Pudasjärven poliisi  
Pudasjärven terveyskeskus  
Lääkäri- ja pelastushelikopteri SEPE  
Pohjois-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri  
Pudasjärven Palolaitos

Ensiapuun ja turvallisuuteen liittyviä seikkoja on kehitetty laajasti katsoen – alkaen ennaltaehkäisystä, välittömästä hiihtokeskuksessa tapahtuvasta ensiavusta aina potilaan jatkohoitoon saattamiseen saakka. Kiireellisiä potilaan siirtoja varten ensiapuhuoneen välittömään läheisyyteen on rakennettu pelastushelikopteri SEPE:lle laskeutumispaikka.

Henkilökunnan ensiapuvalmiuksien ylläpitämiseksi järjestettiin 8.1.2001 koulutustilaisuus, jossa kouluttajina toimivat SEPE lääkärit, Pudasjärven terveyskeskuslääkäri sekä Pudasjärven poliisi.

## Onnettomuuskirjanpito ja syyn tutkinta

Rinnealueella sattuneista onnettomuuksista pidetään kirjaa, jota säilytetään hiihtokeskuksen ensiapuhuoneessa. Kirjaan merkitään potilaan nimi, tapahtumapaikka ja – aika sekä selostus tapaturman syystä ja laadusta sekä tapahtuman aikaisista olosuhteista. Tiedot kerätään haastattelemalla potilasta sekä mahdollisia silminnäkijöitä. Tarvittaessa rinnejohtaja Vesa Salmela tai työvuoron turvallisuusvastaava aloittaa tarkemman onnettomuuden syyn tutkimuksen yhdessä asianomaisen viranomaistahon kanssa.

Hiihtokeskuksen käyttöjohto tarkistaa onnettomuuskirjanpidon kerran viikossa ja mikäli tarvetta ilmenee, tekevät he tarvittavat tarkistukset ja korjaukset rinteiden turvallisuusjärjestelyihin.

## Pelastus- ja evakuointi

Onnettomuustilanteiden varalta tulee jokaisella henkilöstöön kuuluvalla olla valmius suorittaa evakuointia. Evakuointia voi tapahtua rinnealueella lipputoimistossa, hisseissä, hiihtokoulutoimistossa, vuokraamossa ja sosiaalisissa tiloissa. Kunkin paikan evakuoinnin hoitavat pääsääntöisesti siellä paikalla olevat työntekijät.

Hissien evakuointi aloitetaan alhaalta ylöspäin etenemällä ja samalla kertomalla asiakkaille miten heidän tulee toimia. Pääsääntöisesti hissien evakuoinnissa henkilöitä pyydetään siirtymään lähimpään rinteeseen ja siitä edelleen kokoontumispaikalle, mikäli siihen on tarvetta. Kokoontumispaikkana toimii parkkipaikkojen ylätasanne. Hissien evakuoinnista vastaavat hissINVALVOJAT omalla alueellaan.

Hiihtokoulun ja vuokraamon evakuointi tapahtuu henkilöitä lähimmille uloskäynneille opastamalla. Tämän jälkeen henkilöt ohjataan kokoontumispaikalle, mikäli siihen on tarvetta. Evakuoinneista vastaavat pääsääntöisesti paikalla olevat hiihtokoulun opettajat ja vuokraamon työntekijät. Uloskäyntejä hiihtokoulutoimistossa on kolme (3) kappaletta. Näistä kaksi on selkeästi merkittyjä poistumisreittejä. Vuokraamossa uloskäyntejä on kaksi (2) kappaletta, jotka ovat selkeästi merkittyjä.

Lipputoimiston evakuoinnissa onnettomuustilanteessa tulee siellä olevien henkilöiden siirtyä rakennuksen ulkopuolelle. Varsinaisia uloskäyntejä on yksi (1) kappale. Varsinaisen uloskäynnin ollessa käyttökelvoton voidaan ulos siirtyä myös rinneravintola Romekievarin uloskäyntien kautta. Evakuoinnista vastaavat pääsääntöisesti lipputoimiston työntekijät.

## Turvallisuuskoulutus

Työntekijöille järjestetään kauden aikana turvallisuuskoulutus, johon osallistuvat kaikki rinnetyöntekijät. Koulutuksen suorittaa pelastuslaitoksen edustaja. Koulutuksessa käydään läpi turvallisuuteen kuuluvia asioita mm. evakuointi. Lisäksi koulutukseen kuuluu alkusammutuksen harjoittelua.

Pelastus- ja sammutusvälineistö alueen rakennuksissa

Huoltohalli: pelastusahkio ja neljä sammutinta

Hallin yläkerta (henkilökunnan majoitustila): yksi sammutin ja kaksi palovaroitinta

Sosiaaliset tilat: yksi sammutin

Välinevuokraamo ja huoltohuone: kaksi sammutinta

Nuorisotila: yksi sammutin

Hiihtokoulu toimisto: yksi sammutin

Lipunmyynti: yksi sammutin

Lastentalo Hippula: yksi sammutin ja kaksi palovaroitinta

Takahissin ala-asema: yksi sammutin ja pelastusahkio



**Poikkeama päiväkirja**

Pidetään kirjaa läheltä piti – tilanteista joita voi tapahtua esim. hisseissä, moottorikelkalla ajassa sekä muista vaara- tekijöistä, joita tapahtuu Iso - Syötteen rinnealueella.

Päiväkirja säilytetään toimistossa, johon kukin merkitsee tapahtumapäivän, kellonajan, säätilan

sekä kuvauksen poikkeavan tilanteen tapahtumista. Poikkeavasta tapahtumasta on aina ilmoitettava rinnejohtaja Vesa Salmelalle tai työvuoron turvallisuusvastaavalle. Mahdollisista jatko-toimenpiteistä päättää käyttöjohto.

Tämä turvallisuusasiakirja liitteineen tulee olla jokaisen hissin ala-aseman valvontakopissa sekä kaikissa rinnekoneissa.

Jokaisen Hiihtokeskus Iso-Syöte Oy:n rinnetyöntekijän sekä Arctic - freetec Oy:n työntekijän on vuosittain tutustuttava tähän asiakirjaan ja allekirjoituksellaan vakuutettava lukeneensa ja ymmärtäneensä siinä kirjatut asiat.

Tämä asiakirja päivitetään aina tarpeen vaatiessa ja vähintään jokaisen uuden hiihtokauden alkaessa.

Alkuperäistä rinneturvallisuusasiakirjaa säilytetään Hiihtokeskuksen lipputoimistossa, jossa myös asiakkaat voivat halutessaan tutustua siihen.

Iso-Syötteellä

Hiihtokeskus Iso-Syöte Oy

Jorma Terentjeff  
toimitusjohtaja

Vesa Salmela  
rinnejohtaja

**Puhelinnumeroita:**

Rinnepäällikkö Vesa Salmela puh. 040 586 6470

Ensiapuvastaava Markku Partanen puh. 0400 922 521

Hissinhoitaja Markus Pyttynen puh. 040 512 9206

|                      |                                |
|----------------------|--------------------------------|
| Hätäkeskus:          | 112                            |
| Ympäristötarkastaja: | 0400 123 172 (Leila Ruuskanen) |
| Palotarkastaja:      | 044 703 8933 (Pasi Nyman)      |
| Työterveyshoitaja:   | 08 8202 588 (Taina Niemelä)    |
| Inspecta Oy:         | 010 521 600                    |
| (hissintarkastus)    |                                |

Olen tutustunut Hiihtokeskus Isosyötteen rinneturvallisuusasiakirjaan.

pvm

allekirjoitus, nimenselvennys ja puh.nro.

## **Työsuojelun toimintaohjelma**

### **HIIHTOKESKUS ISO-SYÖTE**

### **TYÖSUOJELUN TOIMINTAOHJELMA**

#### Johdanto

Työsuojelu Hiihtokeskus Iso – Syötteellä on osa tuotantoa. Työsuojelulliset tavoitteet huomioidaan kaikissa toiminnoissa rakentamisesta yleisöpalveluun. Työsuojelu Hiihtokeskus Iso – Syötteellä on jokaisen toimijan asia.

#### Tavoite

Hiihtokeskus Iso – Syötteen tavoite on olla turvallinen ja terveellinen sekä viihtyisä työpaikka henkilöstölle sekä tätä kautta turvallinen ja viihtyisä kohde asiakkaille.

#### Nykytilanne

Nykyiset toimitilat ja toimintatavat täyttävät vähintään kohtuullisesti, osittain hyvinkin, työsuojelulliset vaatimukset.

Tässä hiihtokeskus Iso-syötteen työsuojelun toimintaohjelmassa on lueteltu eri toimintojen kriittisiä kohtia.

Hiihtokeskus Iso – Syötteen toiminnot, joihin on arvioinneissa todettu kriittisiä kohtia

1. lumetus
2. hisseillä työskentely, huolto ja korjaus
3. koneilla liikkuminen
4. hallilla työskentely (koneet ja laitteet/turvavälineet)
5. uusien työntekijöiden/sesonkityöntekijöiden perehdyttäminen
6. hiihtokoulu
7. suksivuokraamo
8. kriittiset kohdat asiakkaille

### 1. Lumetus

Erityistä huomiota on kiinnitettävä seuraaviin asioihin

- liikkuminen rinteessä
- paleltuminen
- liukastuminen
- sähkövirtojen kanssa toimiminen
- kova vedenpaine lumetus letkuissa/lumetuslinjassa
- kaasupullon käyttö

### 2. Hisseillä työskentely, huolto ja korjaus

Erityistä huomiota on kiinnitettävä seuraaviin asioihin

- turvallisuus korkealla toimittaessa (turvaköysi)
- turvallisuus hissiä korjattaessa (käynnistämisen esto jne.)
- turvallisuus sähköön kanssa toimittaessa
- pukeutuminen kylmässä
- kuulon suojaaminen tarvittaessa (hissimelu)
- liukastuminen

### 3. Koneilla liikkuminen

Erityistä huomiota on kiinnitettävä seuraaviin asioihin

- turvavälineiden käyttö (kypärät, vilkut, viirit, hätäkatkaisin jne.)
- turvallisten reittien käyttö
- turvallisen tilannenopeuden käyttö (erityisesti yleisöpalvelu tehtävissä)

### 4. Hallilla työskentely

Erityistä huomiota on kiinnitettävä seuraaviin asioihin

- turvavälineiden käyttö työskenneltäessä
- turvallisuus tulitöissä
- järjestys ja siisteys

## 5. Uusien työntekijöiden/sesonkityöntekijöiden perehdyttäminen

Erityistä huomiota on kiinnitettävä seuraaviin asioihin

- jokaisen uuden työntekijän on perehdyttävä työtehtäviin ”kummin” kanssa riittävästi ennen itsenäistä työskentelyä
- jokaisen uuden työntekijän on allekirjoituksellaan osoitettava tutustuneensa turvallisuusasiakirjaan sekä rinneturvallisuusohjeisiin

## 6. Hiihtokoulu

Erityistä huomiota on kiinnitettävä seuraaviin asioihin

- pukeutuminen kylmässä
- kaatuminen rinteessä
- aloittelijan kanssa hississä nouseminen

## 7. Suksivuokraamo

Erityistä huomiota on kiinnitettävä seuraaviin asioihin

- liikkuminen liukkaalla lattialla
- huoltokoneen kanssa toimiminen
- suksien käsittely (terävät kantit)
- voidekaasujen kanssa toimiminen (ilmanvaihto, suojavälineet yms.)

## 8. Asiakkaat

Erityistä huomiota on kiinnitettävä seuraaviin asioihin

- hissiin meneminen (oikea lähtöpaikka)
- hississä nouseminen (suoraan ylöspäin; ei mutkittelua)
- hissistä poistuminen (siirryttävä välittömästi syrjään)
- rinteessä laskeminen (omien taitojen huomioon ottaminen; rinteiden valinta taitojen mukaan)
- rinteessä käyttäytyminen (toisten laskijoiden huomioon ottaminen)

Muita työsuojeluun kuuluvia asioita

**1. Tiedonkulku, läheltä – piti tapausten hyödyntäminen**

Vastuu tiedon kulkemisesta kaikissa työsuojeluun liittyvissä asioissa on jokaisella toimijalla. Kyseisten asioiden puutteet ja korjausehdotukset toimitetaan joko työsuojelupäällikölle tai työsuojeluvaltuutetulle välittömästi asian tultua esille.

**2. Järjestys ja siisteys**

Jokaisen tulee huolehtia järjestyksestä ja siisteydestä. Johtavana periaatteena on omien jälkien siistiminen jokaisen työskentelyn jälkeen.

**3. Ensiapuvälineistö**

Ensiapuvälineistöstä vastaa Markku Partanen

Työsuojelun toimintaohjelman pitäminen ajan tasalla

Toimintaohjelma tarkastetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa ennen kauden alkua, jolloin uusien tavoitteiden ottaminen tai niiden muutokset laitetaan ohjelman sisältöön.

**Henkilöstön sitoutuminen ohjelmaan:**

Kyseinen ohjelma on laadittu yhteistyössä työpaikan koko henkilöstön kanssa.

Yrityksen johto sitoutuu noudattamaan ohjelmaa.

Myös työpaikan muu henkilöstö sitoutuu edistämään tämän ohjelman tavoitteita.

Tämä ohjelma on liitteenä hiihtokeskus Iso – Syötteen turvallisuusasiakirjassa.

**Jokainen työntekijä allekirjoituksellaan varmistaa vuosittain tutustuneensa turvallisuusasiakirjaan ja tähän ohjelmaan.**

**Työpaikan rinnejohtaja on Vesa Salmela**

**Työsuojelupäällikkö on Vesa Salmela**

**Työntekijöiden edustaja on Markus Pyttynen**