

Kulutuspalvelujen turvallisuus

Tukes-ohje

Kuvaus: Tämä on Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukesin yleisohje kulutuspalvelujen turvallisuudesta annetun lain 185/2025 (kulutuspalvelulaki, KuPaL) palveluntarjoajia koskevien veloitteiden soveltamisesta.

Kohderyhmät: Tämä yleisohje koskee kaikkia kulutuspalvelulain soveltamisalaan kuuluvia palveluja. Kulutuspalveluja ovat esimerkiksi liikunta-, urheilu- ja hyvinvointipalvelut, luonto-, elämys- ja ohjelmapalvelut, tapahtumat ja muut vapaa-ajan palvelut.

Huomioitavaa: Tätä ohjetta täydentävät eri palvelusektoreille kohdenetut tarkemmat Tukes-ohjeet. Kohdassa 11 kuvattua dokumentointivelvollisuutta aletaan soveltaa 6 kuukauden kuluttua kulutuspalvelulain voimaantulosta sellaisiin palveluntarjoajiin, joiden ei ole aiemmin tarvinnut laatia kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:ssä tarkoitettua turvallisuusasiakirjaa (KuPaL 33 §).

Lainsäädäntö: Laki kulutuspalvelujen turvallisuudesta 185/2025. Tukes valvoo lain noudattamista. Lait ovat kokonaisuudessaan nähtävänä esim. [Tukesin Edilex-palvelussa](#). Palveluntarjoajan pitää selvittää ja noudattaa myös muiden toimintaa koskevien lakien vaatimuksia.

Päivämäärä: 5.5.2025

Diaarinumero: Tukes 4674/00.00.02/2025

1. Ohjeen tarkoitus

Tämä ohje on Tukesin tulkinta kulutuspalvelujen turvallisuudesta annetun lain (185/2025) soveltamisesta. Lain lyhytnimi on kulutuspalvelulaki, ja lyhenne on KuPaL.

Tämän yleisohjeen tarkoituksena on auttaa kulutuspalvelujen tarjoajia varmistamaan, että palvelut ovat lainsäädännön mukaisia. Ohje ei ole lainsäädännön tavoin velvoittava. Tukes esittää ohjeessa palveluntarjoajille esimerkkejä ja vaihtoehtoja siitä, miten he voivat täyttää kulutuspalvelulaissa säädetyt vaatimukset. Laissa säädetyt vaatimukset voi olla mahdollista täyttää myös muilla keinoilla. Palveluntarjoajan tehtävänä on huolehtia siitä, että toiminta on lainsäädännön mukaista.

2. Rajaukset

Kulutuspalvelulaki koskee palveluja, jotka on tarkoitettu yksityiseen kulutukseen (KuPaL 1 §). Tämä tarkoittaa sitä, että palvelu on suunniteltu ja toteutettu ensisijaisesti yksityishenkilöiden käyttöön. Sillä ei ole merkitystä, onko palvelun käyttäminen vastikkeellista vai vastikkeetonta.

Lisäksi laki koskee sellaisia tilanteita, joissa palvelua käytetään yksityistä kulutusta vastaavalla tavalla, vaikka sitä ei olisi hankittu yksityishenkilönä. Tällaista yksityiseen kulutukseen rinnastettavaa palvelujen käyttöä ovat esimerkiksi koululuokan leirikoulu nuorisokeskuksessa tai yrityksen työntekijöiden osallistuminen luontopalveluun osana työhyvinvointipäivää.

Kulutuspalvelulain tarkoittamia palveluntarjoajia voivat olla yritykset, yhdistykset, yhteisöt, kunnat ja muut julkisen sektorin organisaatiot sekä yksityishenkilöt.

Poikkeuksena kulutuspalvelulakia ei sovelleta yhdistysten tarjoamiin palveluihin, joita yhdistys tarjoaa vain omille jäsenilleen muussa kuin elinkeinotoiminnassa. Lakia sovelletaan yhdistyksen palveluihin, joita se tarjoaa esimerkiksi muiden yhdistysten jäsenille tai muille henkilöille, jotka eivät ole yhdistyksen jäseniä tai jotka vasta harkitsevat jäsenyyttä.

Lakia ei sovelleta yksityishenkilöiden tarjoamiin palveluihin, silloin kun niitä tarjotaan muussa kuin elinkeinotoiminnassa. Elinkeinotoiminnan tunnusmerkkejä ovat esim. taloudellisen hyödyn tavoittelu sekä markkinoinnin ja muun palvelutoiminnan laajuus, systemaattisuus ja pitkäjänteisyys.

Kulutuspalvelulaki on väistävä yleislaki. Yleislaki tarkoittaa sitä, että laki sisältää yleisiä palvelujen turvallisuutta koskevia säännöksiä, jotka koskevat kaikkia lain soveltamisalaan kuuluvia palveluja. Laissa ei ole minkään palvelun osalta yksityiskohtaisia turvallisuusvaatimuksia.

Kulutuspalvelulakia voidaan soveltaa rinnakkain toisten yleislakien, kuten esim. pelastuslain (379/2011) tai terveydensuojelulain (763/1994) kanssa. Jos jostain asiasta on lainsäädännössä kulutuspalvelulakia tarkempia turvallisuussäännöksiä, kulutuspalvelulain sijaan sovelletaan kyseistä lakia (KuPaL 2 §). Tämän vuoksi kulutuspalvelulakia ei sovelleta esim. sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin tai liikenteen palveluihin.

3. Turvallinen kulutuspalvelu

3.1 Turvallisen palvelun kriteerit

Varmistaakseen palvelun turvallisuuden palveluntarjoajan on

1. suunniteltava ja toteutettava palvelu niin, että se täyttää lainsäädännön vaatimukset, esimerkiksi noudattamalla viranomaisten ohjeita tai palvelun turvallisuutta koskevia muita ohjeita, sääntöjä ja standardeja.
2. tunnistettava palvelun vaarat laajasti ja kattavasti, toteutettava toimenpiteitä vaarojen torjumiseksi ja varmistettava toimenpiteiden riittävyys, että palvelusta aiheutuvat riskit ovat hyväksyttävällä tasolla. (KuPaL 3 §)

Kulutuspalvelulaissa on palveluntarjoajille velvollisuuksia, joiden tarkoituksena on varmistaa palvelujen turvallisuus ja ehkäistä palvelun käyttäjiin ja sen välittömässä vaikutuspiirissä oleviin henkilöihin kohdistuvia terveysvaaroja. Terveysvaara voi aiheuttaa esim. fyysisen tai henkisen sairauden, vamman tai muuta terveydellistä haittaa. Kyse voisi olla esimerkiksi murtumasta, allergisesta reaktiosta tai psyykkisestä traumasta.

Kulutuspalvelulaki ei koske omaisuuteen kohdistuvia vaaroja.

Turvallinen palvelu ei tarkoita täysin vaaratonta palvelua. Kyse on riskin hyväksyttävyydestä. Turvallisessa palvelussa palveluntarjoaja on pienentänyt riskit hyväksyttävälle tasolle ja ne ovat hänen hallinnassaan.

Riskin hyväksyttävyyden arviointi on tapauskohtaista, ja siihen vaikuttavat esim. palvelun luonne ja muut kulutuspalvelulain 9 §:ssä mainitut asiat. Hyväksyttävyyttä arvioitaessa voidaan ottaa huomioon vaarasta mahdollisesti aiheutuvien seurausten vakavuus, vaaralle altistumisen kesto ja tiheys sekä mahdollisuudet vaaran torjumiseen tai seurausten pienentämiseen.

Myös palvelun käyttäjien erityispiirteet vaikuttavat vaaran hyväksyttävyyteen. Kokeneiden käyttäjien osalta voidaan palvelussa hyväksyä suurempia riskejä kuin vasta-alkajien kohdalla. Hyväksyttävyyteen vaikuttavat myös asiakkaan odotukset palvelun turvallisuuden suhteen (esim. onko vaara palvelun käyttäjien tiedossa etukäteen tai mikä on kyseisen palvelutyyppin tavanomainen turvallisuustaso).

Palveluntarjoajan tehtävänä on varmistaa, että palvelun on turvallinen sen käyttäjille ja välittömässä vaikutuspiirissä oleville henkilöille. Palvelun turvallisuuden ja turvallisuustoimenpiteiden riittävyyden arviointi on palveluntarjoajan tehtävä. Tukesin tehtävänä on valvoa, että palveluntarjoajat noudattavat kulutuspalvelulain vaatimuksia. Tukes ohjaa ja neuvoo palveluntarjoajia vaatimusten noudattamisessa.

3.2 Palvelun turvallisuuden osa-alueet

Palvelun turvallisuus koostuu seuraavasta kolmesta osa-alueesta, joiden merkitys vaihtelee eri palveluissa:

- **Fyysinen turvallisuus liittyy tapaturmiin, loukkaantumisiin ja fyysiseen hyvinvointiin:** Palveluympäristö ja palvelussa käytettävät menetelmät, välineet ja rakenteet ovat turvallisia. Palveluntarjoaja on etukäteen minimoinut tapaturmia ja muuta terveyshaittaa aiheuttavat tekijät ja -tilanteet. Palvelu on fyysiseltä kuormittavuudeltaan ja vaativuudeltaan palvelun käyttäjien lähtötasoon ja odotuksiin nähden sopiva. Läheltä piti -tilanteet, tapaturmat ja onnettomuudet hoidetaan asianmukaisesti
- **Psyykinen turvallisuus liittyy henkilön omaan psyykkiseen hyvinvointiin:** Palvelu on tieto- tai taitovaatimuksiltaan oikeassa suhteessa palvelun käyttäjän odotuksiin ja lähtötasoon. Palveluntarjoaja huomioi asiakkaan psyykkisen lähtötilanteen rajoitukset ja palvelusta mahdolliset aiheutuvat seuraukset psyykkiselle terveydelle. Palvelu mahdollistaa oppimisen, kokeilemisen, elämykset ja itsensä ylittämisen jokaisen palvelun käyttäjän omalla tasolla. Palvelu ei aiheuta hallitsematonta pelkoa. Palvelun voi keskeyttää ilman että siitä tulee ikäviä seurauksia. Pelko- ja kuormitustilanteet käsitellään asianmukaisesti, esim. vakavan onnettomuuden jälkeen.
- **Sosiaalinen turvallisuus liittyy ryhmän vuorovaikutukseen ja ilmapiiriin:** Palveluntarjoaja varmistaa omalla toiminnallaan, että kaikki edistävät turvallista ilmapiiriä ja vuorovaikutusta palvelussa. Palveluun ja sen osiin osallistuminen on vapaaehtoista. Ryhmäpaine on oikeassa suhteessa palvelun käyttäjien lähtötasoon ja odotuksiin palvelusta. Palvelun käyttäjä saa apua hankalissa tilanteissa. Palveluntarjoajalla on valmius ja keinot puuttua ryhmän sosiaalisesti turvattomaan ilmapiiriin.

Palveluntarjoajan pitää ottaa huomioon edellä kuvatut turvallisuuden osa-alueet oman palvelunsa luonteeseen ja toteutustapaan soveltuvalla tavalla.

3.3 Turvallisuuden arvioinnissa huomioitavat asiat

Palveluntarjoajan on tunnettava palveluaan koskeva lainsäädäntö ja noudatettava sen vaatimuksia. Kulutuspalvelulaki määrittelee ne vaatimukset, joita palveluntarjoajan pitää noudattaa palvelun turvallisuuden varmistamiseksi ja yleiset toimenpiteet, joita palveluntarjoajan pitää tehdä.

Kulutuspalvelulain lisäksi palveluntarjoajan on noudatettava myös monia muita toimintaansa koskevia lakeja, liittyen esim. palo- ja pelastusturvallisuuteen, työturvallisuuteen, terveydensuojeluun, elintarviketurvallisuuteen tai eläinsuojeluun. Jokaisessa laissa on erikseen määritelty sitä valvova viranomainen.

Koska lainsäädännössä ei ole yksityiskohtaisia ohjeita minkään palvelun turvallisuudesta, palveluntarjoajan pitää lainsäädännön vaatimusten lisäksi perehtyä myös muihin omaa palveluaan koskeviin ohjeisiin, sääntöihin ja turvallisuuskäytäntöihin. Myös Tukesin on palvelujen turvallisuutta valvoessaan otettava huomioon nämä seikat:

- **Tukesin antamat ohjeet ja suositukset** tarkentavat kulutuspalvelulain yleisiä vaatimuksia. Tukes on laatinut ohjeita useiden eri palvelujen turvallisuudesta. Tukesin julkaisemissa viranomaisohjeessa annetaan esimerkkejä siitä, miten lainsäädännön vaatimuksia voi noudattaa, mutta niiden noudattaminen on vapaaehtoista.
- **Standardit** määrittelevät esimerkiksi palveluissa käytettävien tuotteiden turvallisuusvaatimuksia ja turvallisuuden arviointiin käytettäviä menetelmiä. Erityisesti tuotteita koskevissa standardissa on kuvattu se turvallisuustaso, mihin tuotteen ominaisuuksissa ja käytössä pitää päästä, mutta samaan turvallisuustasoon voi päästä muillakin keinoin. Joissakin standardeissa on lisäksi vaatimuksia mm. huolto- ja tarkastusväleistä, palvelun käytönaikaisesta valvonnasta tai asennetun tuotteen turvallisuuden varmistamisesta osana palvelua.
- **Palvelun turvallisuutta koskevat käytännesäännöt** ovat esimerkiksi lajiliittojen tai palvelujen kattojärjestöjen määrittelemiä toimintaohjeita, sääntöjä tai ohjeita tietyn palvelun turvallisuuden periaatteista tai hyvistä käytännöistä. Palvelun turvallisuuden arvioinnissa pitää verrata oman palvelun turvallisuustasoa alan yleisiin käytäntöihin ja toimintatapoihin.
- **Arviointihetkellä olemassa oleva tieto ja tekniikka:** Palveluntarjoajan pitää huomioida yleinen turvallisuuden ja tekniikan kehittyminen sekä oman alansa turvallisuuteen liittyvät hyvät käytännöt.
- **Palvelun käyttäjien ja sen välittömässä vaikutuspiirissä olevien kohtuulliset odotukset:** Palvelun asiakkaiden ja sivullisten tulee voida luottaa siihen, että

palvelu on turvallinen ja toteutetaan sellaisella tavalla, jota voidaan kyseiseltä palvelulta kohtuudella odottaa esim. suhteessa muihin vastaaviin palveluihin tai palveluntarjoajiin.

Edellä olevassa luettelossa mainittujen sääntöjen ja ohjeiden merkitys ja tärkeysjärjestys vaihtelee eri palveluissa.

4. Huolellisuusvelvollisuus

Palveluntarjoajan on huolehdittava siitä, että kulutuspalvelu on turvallinen sen käyttäjille ja muille sen välittömässä vaikutuspiirissä oleville. Huolellisuusvelvollisuus tarkoittaa sitä, että palveluntarjoajan on varmistettava palvelun turvallisuus koko palvelun elinkaaren ajan noudattamalla laissa kuvattuja velvollisuuksiaan (KuPaL 3, 4 ja 5–8 §).

Palveluntarjoaja voi toteuttaa huolellisuusvelvollisuuttaan monella eri tavalla. Huolellisuusvelvollisuuteen noudattamiseksi vaadittavat toimenpiteet vaihtelevat eri palveluissa. Palveluntarjoajalta vaadittavat riittävät ja kohtuulliset toimenpiteet riippuvat esimerkiksi palvelun tyypistä, luonteesta, laajuudesta, palvelun toteuttamisen olosuhteista ja palvelua käyttävien ja sen välittömässä vaikutuspiirissä olevien henkilöiden määrästä ja erityispiirteistä.

Palvelujen käyttäjillä tarkoitetaan palveluun osallistuvia henkilöitä, esim. moottorikelkkasafarille osallistuvia kelkkaa kuljettavia tai niiden kyydissä olevia henkilöitä tai kansalliseen rallitapahtumaan osallistuvia kilpailijoita sekä kilpailua seuraavaa yleisöä. Palvelun käyttäjistä voidaan siis käyttää tapauskohtaisesti muitakin nimityksiä, kuten esim. asiakas, yleisö, kilpailija, katsoja, tms.

Palvelun välittömässä vaikutuspiirissä olevat henkilöt eivät ole palvelun käyttäjiä, mutta he liikkuvat tai oleskelevat palvelun suorituspaikan lähistöllä sellaisella alueella, jonka turvallisuuteen palvelu vaikuttaa. He voivat olla esim. palvelua sivusta seuraavia henkilöitä, palvelun käyttäjien saattajia, avustajia tai palvelukohteen naapureita. Palvelun välittömän vaikutuspiirin rajaaminen on tapauskohtaista, mutta sen piiriin voidaan katsoa kuuluvan ne henkilöt, jotka välittömästi ja suoraan altistuvat palvelusta aiheutuville vaaroille osallistumatta itse palveluun.

Vastuuvapauslausekkeilla tai palvelun käyttäjien antamilla suostumuksilla ei ole merkitystä kulutuspalvelujen turvallisuudesta annetun lain huolellisuusvelvollisuuden

kannalta. Palveluntarjoaja ei vapaudu velvoitteestaan huolehtia palvelun turvallisuudesta edes palvelun käyttäjien nimenomaisilla suostumuksilla tai sillä, että palvelukohteessa on kyltti "Osallistut palveluun omalla vastuulla."

Palveluntarjoajan huolellisuusvelvollisuuteen kuuluu myös se, että vaarallista palvelua ei saa tarjota. Palveluntarjoajalla on velvollisuus estää tai keskeyttää palvelun tai sen osan suorittaminen, jos siitä aiheutuu sellaista vaaraa palvelun käyttäjän tai palvelun välittömässä vaikutuspiirissä olevien henkilöiden turvallisuudelle, joka ei ole hyväksyttävissä.

5. Palveluntarjoajan tiedot kulutuspalvelusta

Palveluntarjoajalla on oltava riittävät tiedot tarjoamastaan palvelusta, jotta hän pystyy tarjoamaan palvelua turvallisesti ja noudattamaan lainsäädännön vaatimuksia. Palveluntarjoajalta vaadittavat tiedot voivat liittyä esimerkiksi palvelun toiminnalliseen sisältöön, palvelun teknisiin vaatimuksiin, asiakkaiden erityisiin turvallisuustarpeisiin tai palveluntarjoajalta vaadittavaan osaamiseen. (KuPaL 5 §)

Palveluntarjoajan selvilläölovelvollisuus koskee vain kohtuudella saatavissa olevia tietoja, mutta ei rajoitu pelkästään esim. ilmaisiin tietolähteisiin tai koulutuksiin. Palveluntarjoajan pitää siis tarvittaessa hankkia esim. maksullisia koulutuksia tai standardeja sen varmistamiseksi, että hän osaa toteuttaa palvelun turvallisesti. Tietoja pitää tarvittaessa päivittää esim. oman palvelusektorin tekniikan kehittyessä.

6. Vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi

6.1 Vaarojen tunnistamisen tarkoitus ja tavoite

Palveluntarjoajan pitää tunnistaa kulutuspalveluun liittyvät vaaratekijät ja vaaratilanteet sekä sopivalla tavalla arvioida niihin liittyvät riskit. (KuPaL 6 §)

Kulutuspalvelulain perusajatuksena on, että palveluntarjoaja järjestelmällisesti ja tavoitteellisesti ennaltaehkäisee palvelusta aiheutuvia tapaturmia, onnettomuuksia ja läheltä piti -tilanteita ja parantaa palvelun turvallisuutta suunnitelmallisen ja kattavan vaarojen tunnistamisen perusteella. Vaarojen tunnistaminen on siten kaiken turvallisuustyön perusta.

Vaarojen tunnistamisen tavoitteena on, että palveluntarjoaja tuntee omaan toimintaansa liittyvät vaaratekijät ja vaaratilanteet kattavasti ja riittävän yksityiskohtaisesti. Vaarojen tunnistamiseen ei siten riitä pelkkä yleinen kuvaus palvelusektorin tyypillisistä vaaroista, vaan vaarat pitää tunnistaa systemaattisesti juuri kyseisen palvelun näkökulmasta, mm. palvelun toteutustapa, olosuhteet, palveluympäristö ja asiakkaiden ominaispiirteet huomioiden. Vaarojen tunnistaminen pitää olla ajan tasalla.

Vaarojen tunnistamisen perusteella palveluntarjoajan pitää suunnitella ja toteuttaa palvelu niin, että vaaroja torjutaan mahdollisimman kattavasti jo etukäteen. Vaarojen esiintyminen palvelussa pitää ensisijaisesti pyrkiä estämään kokonaan jo palvelun suunnitteluvaiheessa. Jos tämä ei ole mahdollista, vaaran aiheuttamia haitallisia seurauksia pitää pyrkiä pienentämään monipuolisilla ja tehokkailla keinoilla.

Vaarojen tunnistaminen pitää olla valmiina ennen palvelun aloittamista ja sen pitää johtaa käytännön toimenpiteisiin turvallisuuden parantamiseksi.

6.2 Vaarojen tunnistamisen toteuttaminen

Vaarojen tunnistamiseen on erilaisia vaihtoehtoisia menetelmiä. Asiakkaisiin kohdistuvien vaarojen tunnistamisen voi yhdistää muihin turvallisuusanalyysiin tai esim. työturvallisuusriskien arviointiin. Tukes on laatinut palveluntarjoajien avuksi kuvauksen vaarojen tunnistamisen eri vaiheista ja lomakkeita ja avainsanalistoja eri vaiheiden toteuttamiseksi.

Vaarojen tunnistamisessa pitää ottaa huomioon fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen turvallisuuden näkökulmat kullekin palvelulle sopivalla tavalla ja tarkkuudella (KuPaL 3 ja 9 §). Lisäksi seuraavien vaarojen tunnistamiseen ja selvittämiseen tulee palveluissa kiinnittää erityistä huomiota:

- Veden varaan joutuminen tai hukkumisvaara
- Suuresta liike-energiasta aiheutuvat vaarat
- Korkealta putoamisen vaara
- Ihmisten suuresta määrästä aiheutuvat vaarat
- Äärimmäisistä olosuhteista tai äkillisistä olosuhteiden muutoksista aiheutuvat vaarat
- Suurten tai muuten vaarallisten eläinten aiheuttamat vaarat
- Kehoon kohdistuvasta toimenpiteestä tai hoidon invasiivisuudesta aiheutuvat vaarat

- Palveluympäristön syrjäisen sijainnin aiheuttamat vaarat

Vaarat pitää tunnistaa kaikista palvelun eri osista ja elinkaaren eri vaiheista. Tunnistettuja vaaroja pitää selvittää kirjallisesti juuri sellaisina kuin ne esiintyvät kyseisessä palvelussa. Tämä tarkoittaa esim. sen kirjaamista, mitä vaaratekijöitä palvelussa esiintyy, missä paikoissa tai palvelun vaiheissa niitä esiintyy, millaisia vaaratilanteita ne aiheuttavat, ketkä ovat vaaralle alttiina, mitä toimenpiteitä on jo toteutettu vaaratilanteiden ehkäisemiseksi ja mitä lisätoimenpiteitä tarvitaan turvallisuuden parantamiseksi.

Tukes ei vaadi palveluntarjoajia arvioimaan vaaroista aiheutuvien riskien suuruutta numeerisesti. Sen sijaan on tärkeää, että palveluntarjoajalla on selkeä kokonaiskuva palveluun liittyvistä vaaroista sekä perusteltu käsitys siitä, että tähän mennessä toteutetuilla toimenpiteillä on kyetty pienentämään palvelussa olevia vaaroja hyväksyttävälle tasolle.

Vaarojen tunnistaminen pitää tehdä kirjallisesti, ja kirjaus on osa palveluntarjoajan turvallisuusdokumentaatiota (ks. tarkemmin tämän ohjeen kohta 11). Kirjaamisen laajuus ja tarkkuustaso riippuvat kulutuspalvelulain 9 § mukaisesti palvelun luonteesta ja riskitasosta. Mitä korkeariskisemmästä palvelusta on kysymys sitä yksityiskohtaisempi vaarojen tunnistamisen pitää olla. Yksinkertaisesta ja matalariskisestä palvelusta riittää vastaavasti suppeampi tarkastelu.

7. Palvelun turvallisuuden suunnittelu ja käytännön toteutus

Kulutuspalvelulain 7 §:ssä kuvataan palveluntarjoajan toimenpiteitä palvelun turvallisuuden varmistamiseksi. Toimenpiteiden merkitys ja toteutustavat vaihtelevat eri palveluissa. Toimenpiteitä suhteutetaan eri palveluihin ottaen huomioon esim. kulutuspalvelulain 3 ja 9 §. Kaikki seuraavassa kuvatut toimenpiteet kuuluvat palveluntarjoajan dokumentointivelvollisuuden piiriin (ks. tämän ohjeen kohta 11).

7.1 Henkilöstön osaaminen, määrä ja tehtävät

Palveluntarjoajan pitää varmistaa, että palvelun toteutukseen osallistuvalla henkilöstöllä on riittävä osaaminen, henkilöstöä on riittävästi ja että henkilöstön

vastuunjako on selkeä. (KuPaL 7.1 § kohta 1) Henkilöstöä koskevat vaatimukset kohdistuvat palveluntarjoajan omien työntekijöiden lisäksi myös muihin palvelun toteutukseen osallistuviin henkilöihin, ml. alihankkijat ja vapaaehtoistyöntekijät.

Henkilöstön osaaminen

Henkilöstön osaaminen ja pätevyys muodostuvat koulutuksesta, käytännön osaamisesta ja kokemuksesta, henkilökohtaisista ominaisuuksista sekä kyseisen palvelukohteen erityispiirteiden tuntemisesta. Tukes suosittelee, että palvelun pätevyys- ja osaamisvaatimukset määritellään jo henkilöstön rekrytointivaiheessa.

Palveluntarjoajan pitää perehdyttää henkilöstö tehtävänsä ja kyseisen palvelukohteen erityispiirteisiin. Jos palvelussa tarvittavaa osaamista tai pätevää henkilöstöä ei muuten ole saatavilla, palveluntarjoajan pitää huolehtia henkilöstön kouluttamisesta tarvittavilta osin.

Henkilöstön osaamisvaatimusten määrittämisen pitää perustua palvelun vaarojen tunnistamiseen. Henkilöstön on tunnettava palveluun ja kyseiseen palvelukohteeseen liittyvät vaarat ja toimenpiteet vaarojen torjumiseksi. Henkilöstön on osattava toimia oikein juuri kyseiselle palvelulle tyypillisissä vaaratilanteissa ja onnettomuuksissa (KuPaL 7.1 § kohta 3). Näiden varalta on myös harjoiteltava säännöllisesti.

Henkilöstön osaamistason arvioinnissa voi käyttää apuna ammatillisen koulutuksen opintokokonaisuuksia ja lajiliittojen määrittelemiä pätevyysvaatimuksia. Henkilöstön osaaminen voidaan tarvittaessa varmistaa esim. pätevyystodistuksilla, näyttökokeilla tai suorituskykyä mittaavilla testeillä. Henkilöstön osaamista on pidettävä yllä säännöllisesti toistuvien kertauskoulutusten ja harjoitusten avulla.

Palveluntarjoajan pitää varmistaa, että erityisesti uusilla työntekijöillä, harjoittelijoilla, kausityöntekijöillä ja ulkomaisilla työntekijöillä on riittävät edellytykset toteuttaa palvelua turvallisesti. Tukes suosittelee, että työharjoittelussa tai muissa vastaavissa työsuhteissa olevia henkilöitä sekä alaikäisiä työntekijöitä käytetään pääsääntöisesti vain varsinaisen henkilöstön ohjauksen alaisena ja apuna. Lain nuorista työntekijöistä (998/1993) poikkeuksia lukuun ottamatta alle 18-vuotiaille ei saa antaa työtehtäviä, joihin kuuluu huomattavaa vastuuta omasta tai toisten turvallisuudesta tai jotka voivat aiheuttaa erityisen tapaturmavaaran tai terveyshaitan.

Henkilöstön määrä

Palveluntarjoajan on huolehdittava, että palvelussa on ammattitaitoista henkilöstöä riittävästi ottaen huomioon palvelun luonne ja laajuus. Palvelussa tarvittavan henkilöstön määrään vaikuttavat mm. palvelun toteutustapa, asiakkaiden määrä ja erityispiirteet, vallitsevat olosuhteet sekä muut palvelun turvallisuusjärjestelyt.

Tarvittavan henkilöstön määrä voi vaihdella esim. asiakasmäärän mukaan tai olosuhteiden muuttuessa. Tarvittaessa palvelun toteutusta on muokattava niin, että palvelu voidaan toteuttaa turvallisesti paikalla olevan henkilöstön voimin.

Tarvittavan henkilöstön määrää voi arvioida esim. sen mukaan, että henkilöstön on pystyttävä hoitamaan palvelun turvalliseen toteutukseen vaikuttavat työtehtävät, kuten välineiden ja rakenteiden tarkastukset, huolto ja kunnossapito, asiakkaiden valvonta, sekä kyettävä toimimaan palvelulle tyypillisissä onnettomuus- ja hätätilanteissa kulloisenkin asiakasmäärän kanssa. Tarkempia ohjeita henkilöstömitoituksesta on annettu esim. palvelukohtaisissa ja ohjeissa ja standardeissa.

Palvelun toteutuksesta vastaavan henkilöstön pitää erottua selkeästi muista paikallaolevista henkilöistä. Erottautumiseen voidaan käyttää esim. vaatetusta tai nimikylttejä. Henkilöstön vaatetuksen ei tarvitse olla täysin yhtenäinen, mutta heidän pitää olla helposti tunnistettavissa esim. saman värisistä työasuista.

Henkilöstön tehtävät

Palvelua toteuttavan henkilöstön tehtävänä on huolehtia palvelun turvallisesta toteutuksesta, ennakoida ja torjua mahdollisia vaaratilanteita ja opastaa ja ohjata palvelun käyttäjiä niin, että vaaratilanteilta ja tapaturmilta vältytään. Lisäksi heidän pitää osata toimia oikein mahdollisissa läheltä piti- ja onnettomuustilanteissa.

Henkilöstön tehtävät, tauot, sijoittuminen ja liikkuminen palveluympäristössä pitää järjestää niin, että palvelun käyttäjien turvallisuus voidaan varmistaa kaikissa tilanteissa. Henkilöstön välisestä yhteydenpidosta pitää huolehtia palveluun sopivalla tavalla. Henkilöstöllä ei saa olla sellaisia muita tehtäviä, jotka vaarantavat heidän mahdollisuutensa huolehtia palvelun käyttäjien tai sen välittömässä vaikutuspiirissä olevien henkilöiden turvallisuudesta.

7.2 Palvelussa käytettävät menetelmät, tuotteet ja ympäristö

Palvelussa saa käyttää vain kyseisen palvelun turvalliseen toteuttamiseen soveltuvia menetelmiä, tuotteita ja palveluympäristöä. (KuPaL 7.1 § kohta 2)

Palvelussa käytettävät menetelmät

Palvelussa käytettävät menetelmät tarkoittavat kaikkia niitä toimintatapoja, joilla palvelua käytännössä toteutetaan. Näihin sisältyvät esim. toimintatavat, joilla palveluntarjoaja valmistelee palvelun käyttäjiä varten. Lisäksi on huomioitava, miten käyttäjät ohjataan valmistautumaan palveluun, mitä henkilöstö ja palvelun käyttäjät palvelussa tekevät ja mitä palvelun jälkeen tapahtuu.

Palvelussa saa käyttää vain sellaisia menetelmiä, jotka voidaan toteuttaa turvallisesti kyseessä olevalle asiakasryhmälle, käytettävissä olevalla henkilöstöllä ja välineistöllä ja vallitsevissa olosuhteissa. Jos palveluntarjoaja ei voi varmistua palvelun toteutustavan turvallisuudesta, palvelun suorittaminen pitää keskeyttää tai sitä pitää muuttaa niin, että se voidaan toteuttaa turvallisesti.

Koneet, laitteet, välineet, varusteet, aineet ja muut tuotteet

Palvelussa käytettävien laitteiden, välineiden, varusteiden, aineiden ja muiden tuotteiden hankinnassa tulee huomioida niitä koskeva erityislainsäädäntö ja soveltuvat kansalliset ja kansainväliset standardit (KuPaL 3 §). Palveluntarjoajan on arvioitava valitsemiensa tuotteiden soveltuvuus kyseiseen käyttöön ja tarvittaessa muuttaa palvelun toteutusta niin, että palvelu voidaan kyseisillä tuotteilla toteuttaa turvallisesti.

Koneita, laitteita, välineitä, varusteita, aineita ja muita palvelussa käytettäviä tuotteita pitää käyttää valmistajan antamien ohjeiden mukaisesti ja vain valmistajan määrittämässä käyttötarkoituksessa. Käyttö- ja turvallisuusohjeet tulee tarvittaessa olla palvelun käyttäjien saatavilla, erityisesti jos he käyttävät tuotteita omatoimisesti ilman palveluntarjoajan ohjausta ja valvontaa.

Palvelussa käytettävät koneet, laitteet, välineet, varusteet ja aineet pitää säilyttää asianmukaisesti. Ne pitää tarkastaa ja huoltaa säännöllisesti valmistajan ohjeistamalla tavalla, eikä niiden turvallista käyttöikää saa ylittää. Huoltosuunnitelman noudattamisen lisäksi koneiden ja laitteiden kuntoa pitää seurata jatkuvasti ja korjata mahdolliset puutteet niiden vakavuuden edellyttämässä aikataulussa. Vaaraa aiheuttavat tuotteet pitää poistaa käytöstä.

Henkilönsuojaimet

Henkilönsuojaimia koskevat edellä kuvatut yleiset tuotteiden turvalliseen käyttöön liittyvät ohjeet. Henkilönsuojaimia ovat esimerkiksi kypärät, turvaliivit, kuulonsuojaimet, suojalasit ja pelastusliivit. Suojavarusteita ovat esim. kiipeilyköydet ja -valjaat ja suojavaatetus. Henkilönsuojainten ja muiden suojavarusteiden pitää olla kyseiseen palveluun soveltuvia ja täyttää voimassa olevat turvallisuusmääräykset.

Palveluntarjoajan pitää määrittää, mitä henkilönsuojaimia palvelun käyttäjien tulee palvelussa käyttää. Tämän pitää perustua huolellisesti tehtyyn vaarojen tunnistamiseen.

Palveluntarjoajan pitää ennen palvelun aloittamista varmistaa, että kaikilla palvelun käyttäjillä on tarvittavat henkilönsuojaimet, muut varusteet ja asianmukainen vaatetus, joka suojaa riittävästi esim. sääolosuhteilta. Palveluntarjoajan on varmistettava, että henkilönsuojaimia käytetään palvelussa oikein, ne ovat käyttäjilleen sopivia ja ne on puettu oikein.

Palvelun käyttäjille pitää etukäteen kertoa niistä henkilönsuojaimista tai suojavarusteista, jotka heidän pitää itse ottaa palveluun mukaan tai jos omien suojainten tai varusteiden käyttö on kiellettyä. Palveluntarjoajan tehtävänä on varmistaa palvelun luonteeseen soveltuvalla tavalla, että kaikki palvelussa käytettävät suojaimet ja varusteet (myös palvelun käyttäjien omat) soveltuvat kyseiseen palveluun ja että niitä käytetään oikein.

Palveluympäristö ja rakenteet

Palveluntarjoajan pitää suunnitella palvelu niin, että se voidaan toteuttaa turvallisesti sille varatussa tilassa tai paikassa. Ulkona järjestettävissä palveluissa on huomioitava esim. sääolosuhteiden, ilkvallan ja luvattoman käytön vaikutukset turvallisuuteen.

Rakenteiden pitää olla kestäviä ja turvallisia sekä kyseiseen palveluun soveltuvia. Rakenteiden pitää täyttää olemassa olevat turvallisuusvaatimukset, kuten niihin soveltuvat rakentamismääräykset. On suositeltavaa, että korkeariskisten rakenteiden (esim. korkeat ja monimutkaiset rakenteet) suunnittelun ja toteutuksen tekee niihin perehtynyt ja erikoistunut taho.

Palveluntarjoajan pitää seurata palveluympäristön ja rakenteiden kuntoa säännöllisesti ja korjata havaitut puutteet niiden vakavuuden edellyttämässä aikataulussa. Rakenteiden huollosta ja tarkastuksesta on suositeltavaa tehdä huoltosuunnitelma ja pitää niistä huoltopäiväkirjaa. Rakentamisen säädöstenmukaisuutta valvovat ja ohjeistavat kunnan rakennusvalvontaviranomaiset.

7.3 Erityis-, onnettomuus- ja hätätilanteet

Vaarojen tunnistamisen tuloksena palveluntarjoajalle syntyy listaus palvelulle tyypillisistä tai mahdollisista onnettomuus- ja hätätilanteista ja muista turvallisuuspoikkeamista. Palveluntarjoajan pitää suunnitella toimintatavat näiden tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi ja sen varmistamiseksi, että erilaisissa poikkeustilanteissa osataan toimia nopeasti ja oikein. (KuPaL 7.1 § kohta 3)

Palveluntarjoajan on suunniteltava tehtävänjako ja johtamisvastuun määräytyminen erityis-, onnettomuus- ja hätätilanteissa: kuka hälyttää apua, kuka opastaa ulkopuolisen avun paikalle, kuka antaa ensiapua, kuka elvyttää, kuka opastaa paikalla olevia henkilöitä ja huolehtii heidän turvallisuudestaan. Lisäksi pitää määritellä ja ohjeistaa toimintatavat vakavien läheltä piti -tilanteiden ja onnettomuuksien ilmoittamiseksi Tukesiin (KuPaL 10 §).

Palvelua toteuttavalla henkilöstöllä pitää olla palvelun asiakasryhmä, toteutuspaikka, tyyppi, luonne ja laajuus huomioon ottaen riittävät ensiapu- ja pelastustaidot. Ensiapu- ja pelastustaitovaatimukset ovat erityisen korkeat silloin, kun palvelua toteutetaan maastossa, jos avun saaminen paikalle kestää kauan, jos palvelua käyttää erityisen haavoittuvassa asemassa oleva asiakasryhmä tai olosuhteet ovat muuten vaikeat.

Ensiapu- ja pelastusvälineiden pitää olla kyseiseen palveluun ja palvelulle tyypillisten onnettomuuksiin ja vammatyyppeihin soveltuvia ja niitä tulee olla varattuna palvelun laajuuteen nähden riittävä määrä. Välineiden pitää olla ehjiä ja ne pitää tarkastaa ja huoltaa määräjain. Ne on sijoitettava näkyvälle paikalle ja merkittävä asianmukaisesti. Maastossa toteutettavissa palveluissa pitää olla mukana palvelun luonteeseen sopiva kannettava ensiapupakkaus.

Ensiapu- ja pelastustaitoja pitää harjoitella säännöllisesti. Tukes suosittelee harjoituksia järjestettäväksi todellisessa palveluympäristössä ja vaihtelevissa olosuhteissa. Ensiapukoulutus ja -harjoitukset tulee räätälöidä niin, että ne vahvistavat henkilöstön osaamista juuri kyseiselle palvelulle tyypillisten onnettomuustilanteiden ja vammojen varalta. Harjoituksiin tulee sisällyttää palvelussa käytössä olevien ensiapu- ja

pelastusvälineiden käytön harjoittelua. Palvelun luonteesta ja palveluympäristöstä riippuen voi olla tarpeen harjoitella myös palvelun käyttäjien evakuointia, etsintää tai tulipalon sammuttamista.

Palvelun käyttäjille pitää antaa riittävät tiedot siitä, miten toimitaan mahdollisissa onnettomuus- tai hätätilanteissa ja mihin apua hälytetään (esim. palvelukohteen osoite tai reitin pelastuspisteet). Se, millaisia tietoja palvelun käyttäjille pitää antaa onnettomuustilanteiden varalta, riippuu palvelun luonteesta. Olennaista on se, että palvelun käyttäjät osaavat toimia onnettomuus- ja hätätilanteissa oikein ja heille saadaan mahdollisimman nopeasti apua paikalle.

Tapahtuneet onnettomuudet pitää ottaa huomioon turvallisuuden jatkuvassa parantamisessa (KuPaL 8 §). Käytännössä tämä voi tarkoittaa esim. sitä, että onnettomuuden jälkeen palveluntarjoaja käy henkilöstön kanssa läpi, mitä tapahtui, miten onnettomuus olisi voitu ehkäistä ja miten jatkossa toimitaan niin, että vastaavia onnettomuuksia ei tapahdu. Erityis-, onnettomuus- ja hätätilanteista säädetään myös pelastuslaissa.

7.4 Tietojen antaminen palvelun käyttäjille

Palveluntarjoajan on annettava kulutuspalvelun käyttäjille ja palvelun välittömässä vaikutuspiirissä oleville henkilöille turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot. (KuPaL 7.1 § kohta 4)

Tietojen antamisen pitää perustua palvelun vaarojen tunnistamiseen ja turvallisuussuunnitteluun. Varoituksilla, kielloilla tai muilla palvelun käyttäjille annetuilla rajoituksilla ei saa korvata sellaisia turvallisuuspuutteita, jotka voisi kohtuudella korjata muilla keinoilla.

Turvallisuuden varmistamiseksi tarvittavat tiedot vaihtelevat eri palveluissa. Seuraavassa on kuvattu esimerkkejä tietojen antamisesta palvelun käyttäjille palvelun eri vaiheissa.

Ennakkotiedot palvelusta

Palvelun käyttäjälle on annettava ennen palvelusuoritusta tarpeelliset tiedot, joiden perusteella hän pystyy jo ennakoita arvioimaan, voiko osallistua palveluun turvallisesti. Ennakolta tarvittavat tiedot voivat sisältää esim. seuraavia:

- palvelun vaatavuustaso
- käyttäjän henkilökohtaisia ominaisuuksia koskevat vaatimukset ja rajoitukset, esim. fyysinen kunto, allergiat, koko, ikä, raskaus, perussairaudet
- tarvittava valmistautuminen ja ennakolta tarvittava osaaminen, esim. vaadittava koulutus tai taitotaso, aiempi kokemus
- palvelun käytön edellyttämät asiakirjat ja luvat, esim. ajokortti
- palvelussa tarvittavat käyttäjän omat varusteet ja niitä koskevat rajoitukset, esim. oma suojavaatetus, henkilönsuojaimet, puhelin
- palvelun mahdollisesti aiheuttamat pysyvät ja muut olennaiset vaikutukset, esim. tiedot tatuoinnin poistamisen mahdollisuuksista

Markkinointimateriaalin (esim. mainokset ja esitteet) tulee kuvata realistisesti ja totuudenmukaisesti tarjottavia toimintoja ja palveluja. Markkinoinnissa ei saa kannustaa sääntöjen vastaiseen tai vaaralliseen toimintaan. Esimerkiksi markkinointiin käytettävissä kuvissa palvelun käyttäjillä pitää olla ne henkilönsuojaimet, joita palvelussa edellytetään käytettäväksi.

Palvelun aluksi ja sen aikana annettavat tiedot

Palvelun aluksi käyttäjille annettaviin tietoihin kuuluvat esim.:

- toiminta- ja käyttäytymisohjeet
- opastus henkilönsuojaimien käyttöön
- toimintaohjeet toiminnan keskeyttämiseen
- ohjeet hätä- ja onnettomuustilanteiden varalta
- palvelun turvallisuudesta vastaava henkilö, esimerkiksi ohjaaja, valvoja tai valmentaja.

Palveluntarjoaja voi varmistaa suullisesti tai kirjallisesti, että palvelun käyttäjät ovat ymmärtäneet heille annetut ohjeet ja osaavat toimia niiden mukaan. Mitä korkeariskisemmästä palvelusta on kyse, sitä tarkemmin palveluntarjoajan pitää varmistaa, että osallistujat ovat saaneet ja ymmärtäneet turvallisuuden kannalta tarpeelliset tiedot ja osaavat toimia niiden mukaisesti. Tarvittaessa palveluntarjoaja voi testata käyttäjien osaamista tai ohjeiden ymmärtämistä ennen varsinaista palvelusuoritusta.

Palveluntarjoajan pitää palvelun luonteeseen soveltuvalla tavalla seurata palvelun käyttäjien toimintaa palvelun aikana ja tarvittaessa keskeyttää toiminta ja antaa palvelun käyttäjille lisäohjausta, jos he eivät toimi annettujen ohjeiden mukaan tai heidän toimintansa ei ole turvallista.

Palvelun jälkeen annettava tiedot

Palveluntarjoajan tietojenantovelvoite voi ulottua myös palvelun jälkeiseen aikaan, jos palvelulla on sellaisia turvallisuusvaikutuksia, jotka ilmenevät vasta palvelun toteuttamisen jälkeen tai jos palvelun käyttäjän pitää itse tehdä jotain oman turvallisuutensa varmistamiseksi palvelun jälkeen. Esimerkiksi fyysisesti tai psyykkisesti erityisen kuormittavien palvelujen suorittamisen jälkeen saattaa olla tarpeen antaa palvelun käyttäjille palautumista edesauttavia ohjeita. Kauneudenhoito- ja kehonmuokkauspalvelujen jälkeen asiakkaan on tarpeen noudattaa erityistä varovaisuutta ja huolellisuutta sekä huolehtia hygieniasta. Tukes suosittelee, että asiakkaalle palvelun jälkeen annettavat ohjeet annetaan kirjallisesti, jotta asiakas voi palata niihin myöhemmin.

Tietojenantotapa

Palveluntarjoajan on arvioitava, mikä on tarkoituksenmukaisin tapa, paikka ja aika antaa palvelun käyttäjille turvallisuuden kannalta olennaiset tiedot juuri kyseisestä palvelusta.

Palveluntarjoajan on arvioitava, mitkä tiedot voidaan antaa suullisesti (esim. henkilöstön pitämänä perehdytyksenä tai kuulutuksin) ja mitkä tiedot pitää antaa kirjallisesti (esim. asiakkaille paperilla annettavana toimintaohjeena). Palveluista annettavat tiedot voidaan antaa myös yleisesti tunnetuilla tai muuten selkeillä ohje- tai varoitusmerkinnöillä, opasteilla tai kylteillä. Myös videota tai erilaisia äänimerkkejä voi käyttää. Lisätietoja vakiintuneista ohje-, varoitus-, kiello- ja rajoitusmerkeistä löytyy esim. ulkoilun ja liikunnan opasteita koskevasta standardista SFS 4424.

Palvelun luonne ja toteutustapa huomioon ottaen turvallisuustietojen ja -ohjeiden tulisi olla mahdollisimman helposti palvelun käyttäjän tutustuttavissa ja tarkistettavissa myös palvelun aikana (esim. opasteissa, verkkosivuilla tai kirjallisissa ohjeissa). Erityisesti maastossa järjestettävissä palveluissa palveluntarjoajan on huolehdittava siitä, että palvelun käyttäjillä on kaikissa olosuhteissa saatavilla tarvittavat toimintaohjeet hätätilanteiden varalle.

Turvallisuustietojen antamiseen palvelun välittömässä vaikutuspiirissä oleville henkilöille voidaan käyttää kaikkia edellä kuvattuja keinoja. Esimerkiksi ulkona toteutettavien palvelujen lähistöllä liikkuvia henkilöitä voidaan tiedottaa palvelun vaaroista ja turvallisista toimintatavoista kertovilla kylteillä tai lähialueen asukkaille etukäteen jaettavilla tiedotteilla. Lisäksi esimerkiksi jäähän tehty avanto on merkittävä selkeästi jäällä liikkujien varalta. Toisinaan voi olla tarpeen rajata palvelualueita esimerkiksi aidoin tai nauhoin lähistöllä liikkuvien ihmisten turvallisuuden varmistamiseksi.

Kielivaatimukset

Kulutuspalvelujen osalta ei ole säädetty tietojen antamiselle kielivaatimuksia. Palvelun käyttäjille ja sen välittömässä vaikutuspiirissä oleville henkilöille pitää antaa tietoja sellaisella tavalla, että he ymmärtävät turvallisuuden kannalta tarpeelliset seikat. Kielivaikeudet eivät saa missään olosuhteissa aiheuttaa turvallisuusriskejä.

Palveluntarjoajan on arvioitava ja määritettävä osallistujilta vaadittava kielitaito ja tiedotettava tästä palveluun tulevia asiakkaita etukäteen. Palveluntarjoaja ei saa toteuttaa kulutuspalveluja sellaisille palvelun käyttäjille, jotka eivät kielitaitonsa vuoksi ymmärrä tarpeellisia turvallisuusohjeita.

Tarvittaessa ohjeet tulee kääntää eri kielille, käyttää apuna kuvia, videoita tai muita visuaalisia keinoja tai käyttää tulkkia. Palveluntarjoajan pitää tarvittaessa määrittää henkilöstöltä vaadittava kielitaito, jotta he osaavat opastaa asiakkaita oikealla tavalla ja kielellä.

Ikäraajat

Kulutuspalvelulaissa ei ole säädetty palvelun käyttäjien ikärajoituksista. Sen sijaan muussa lainsäädännössä on määritelty joillekin kulutuspalveluille ikärajoja. Lisäksi standardeissa ja lajiliittojen ja yhdistysten ohjeissa on suosituksia palvelun käyttäjien ikärajoista eri palvelusektoreille.

Jos palvelun käyttäjän iällä voi olla vaikutusta palvelun turvallisuuteen, palveluntarjoajan on otettava se huomioon palvelusta annettavissa tiedoissa ja antaa palvelun käyttäjille etukäteen tiedot palveluun liittyvistä ikäsuosituksista ja -rajoituksista.

Tukes suosittelee, ettei suuririskisiä ohjelmapalveluja (kuten esim. kiipeilypalveluja) tarjota alaikäisille ilman huoltajan suostumusta. Tukes suosittelee, että korkeariskisissä palveluissa palveluntarjoaja varmistaa alaikäisen käyttäjän huoltajan suostumuksen etukäteen esim. pyytämällä tätä kirjallisena. Alaikäisen vanhemmalle pitää tarjota riittävästi tietoa, jotta hän voi arvioida, voiko alaikäinen osallistua palveluun esim. taitojensa, ominaisuuksiensa tai terveydentilansa puolesta.

7.5 Palvelun käytönaikainen valvonta

Palveluntarjoajan pitää määrittää toimintatavat, joilla palvelun käytönaikainen valvonta järjestetään (KuPaL 7.1 § kohta 5). Palvelusta riippuen tämä voi tarkoittaa esim. sitä, mihin valvontaa tekevä henkilöstö sijoittuu, millä toimenpiteillä he valvovat palvelun käyttäjiä, miten seurataan palvelussa yhtä aikaa olevien asiakkaiden määrää, mikä on palvelulle turvallinen ryhmäkokoo tai millaisia teknisiä apuvälineitä valvonnan tukena käytetään.

Palvelun turvallisuuden varmistamiseksi tarvittavan valvonnan määrä ja luonne riippuu esim. palvelutyypistä, riskitasosta, asiakkaiden määrästä ja erityispiirteistä, aktiviteettien vaativuudesta, vallitsevista olosuhteista, jne. Joillekin palveluille valvonnan tasoa ja esim. yhden valvojan ohjaaman ryhmän kokoa on määritelty standardeissa (esim. seikkailupuistot) tai alan omissa ohjeissa (esim. ohjatut melontaretket).

Valvontatarve voi vaihdella eri ajankohtina. Valvontatapaa tulee tarvittaessa muuttaa esim. asiakasmäärän tai olosuhteiden muuttuessa tai muissa poikkeavissa tilanteissa.

Tietyissä korkeariskisissä palveluissa tarvitaan jatkuva valvonta sen vuoksi, että palvelun käyttäjä voi joutua palvelussa sellaiseen vaaratilanteeseen, jossa hän voi tarvita välitöntä apua. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi vesillä järjestettävät palvelut ja ratsastuspalvelut. Tällaisille palveluille on tyypillistä, että valvojilta edellytetään tiettyä koulutusta hätä- ja poikkeustilanteiden varalta, kuten esim. vesipelastus- tai uinninvalvojakoulutusta tai hevosalan ammattitutkintoa. Henkilökunnan suorittamaa valvontaa ei tällaisissa palveluissa voi täysin korvata kameravalvonnalla, ja kameravalvonta on vain henkilökunnan suorittaman valvonnan apuväline.

Joissakin palveluissa on mahdollista, että käytönaikaista henkilöstön suorittamaa valvontaa ei välttämättä tarvita. Tällaisia palveluja, jotka on mahdollista järjestää turvallisesti ilman käytönaikaista valvontaa, voivat olla esimerkiksi luontoreitit ja

leikkipaikat. Joissain palvelutyypeissä voi olla riittävää, että palvelua valvotaan esimerkiksi pääsynvalvonnalla palveluun, pistokokeenomaisesti siten, että henkilöstö kiertää palvelualueella tai kameravalvonnalla.

Erityisesti lapsille järjestettävissä palveluissa myös lasten vanhempien, huoltajien tai muiden lasten kanssa palveluun tulevien aikuisten tehtävänä on valvoa lasten käyttäytymistä ja turvallisuutta. Esim. uimahallissa uinninvalvojien tehtävänä ei ole valvoa yksittäisten lasten turvallisuutta, vaan se on lapsen mukana olevan aikuisen tehtävä.

Palveluntarjoajan on osana turvallisuuden jatkuvaa seuranta ja parantamista syytä arvioida, onko palvelun käytönaikainen valvonta riittävää vai tulisiko sitä lisätä. Tässä tarkoituksessa esim. kirjanpito palvelun läheltä piti -tilanteista ja onnettomuuksista sekä huoltokirjanpito voivat antaa hyödyllistä tietoa valvonnan tarpeesta.

7.6 Palvelun lopettaminen

Palveluntarjoajan pitää huolehtia siitä, että palvelun käyttö on turvallista sen elinkaaren loppuun asti (KuPaL 7.1 § kohta 6). Palvelun lopettaminen voi tarkoittaa palvelukohteen käytöstä poistamista lopullisesti tai palvelun lopettamista väliaikaisesti esim. sesongin päättyessä.

Erityisesti luontopalveluissa ja muissa ulkona järjestettävissä palveluissa palvelun lopettaminen tai käytöstä poistaminen voi edellyttää palveluntarjoajalta monia erilaisia toimenpiteitä, jotta palvelu on loppuun asti turvallinen. Toimenpiteiden tarve riippuu mm. palvelun luonteesta, kohteen rakenteista ja laajuudesta sekä riskitasosta. Käytöstä poistoon voi liittyä kulutuspalvelulain lisäksi vaatimuksia myös muusta lainsäädännöstä.

Tukes suosittelee, että kun palveluntarjoaja valmistautuu lopettamaan palvelun, hän tekee palvelun käytöstä poistosta sen luonteeseen ja erityispiirteisiin sopivan ennakkosuunnitelman, jossa kuvataan palvelun lopettamisen tai palvelukohteen käytöstä poiston toimenpiteet, mahdolliset erityiset vaaratekijät ja vaaratilanteet sekä toimenpiteet turvallisuuden varmistamiseksi.

Käytöstä poistettavat, rikkinäiset tai muuten vaaralliset rakenteet pitää purkaa tai poistaa paikalta niiden riskitason edellyttämällä tavalla ja aikataululla. Jos rakenteita ei voida poistaa ja niistä aiheutuu vaaraa, niihin pääsy pitää estää luotettavalla tavalla esim. lukituksin. Kulkureittien lukitsemisen lisäksi pitää huolehtia riittävästi muista toimenpiteistä luvattoman käytön estämiseksi. Käytännössä tämä voi tarkoittaa kulun

eston lisäksi esim. käyttäjien tiedottamista siitä, että pääsy kyseiseen kohteeseen tai rakenteeseen on kielletty.

Tarvittaessa rakenteista voidaan ottaa pois käytöstä vain vaaralliset osat. Tällöin on varmistettava, että rakenteiden osittaisesta purkamisesta ei aiheudu vaaraa.

Käyttäjien pääsyä on usein mahdotonta kokonaan estää esim. käytöstä poistettavalle luontopolulle tai ulkoilureitille. Vaikka tällaiset kohteet poistettaisiin palvelukäytöstä, niiden käyttäminen voi jatkua jokaisenoikeuksin. Kun luontokohdetta ei enää tarjota palveluna, sieltä pitää poistaa palvelun tarjoamiseen viittaavat opasteet ja merkinnät (esim. ilmoitustaulu tai palvelukohteeseen opastavat tienviitat). Rakenteiden (esim. pitkospuiden) osalta tulee arvioida, millä edellytyksillä ne voidaan jättää maastoon vai onko ne purettava sen estämiseksi, että hoitamattomana rakenteiden kunto voi nopeasti muuttua vaaralliseksi.

Palvelun käytöstä poistosta pitää tiedottaa käyttäjiä palveluntarjoajan sopivaksi katsomalla ja palvelun luonteeseen sopivalla tavalla. Tiedottamiseen voi käyttää esim. palvelukohteen omaa ilmoitustaulua, palveluntarjoajan verkkosivuja ja paikallista mediaa. Käytöstä poistetut palvelukohteet on poistettava palveluntarjoajan palvelukuvauksista ja markkinointimateriaalista.

Tarvittaessa palveluntarjoajan pitää seurata käytöstä poistetun palvelukohteen turvallisuutta vielä sulkemisajan jälkeenkin ja reagoida tilanteeseen palvelun luonteeseen ja riskitasoon sopivalla tavalla.

8. Turvallisuuden jatkuva seuranta ja parantaminen

8.1 Jatkuvan seurannan käytännöt

Palveluntarjoajan pitää jatkuvasti seurata tarjoamansa palvelun turvallisuutta, turvallisuuspoikkeamia, vaaratilanteita ja onnettomuuksia, turvallisuustoimenpiteiden toteutumista ja riittävyttä, sekä olosuhteissa ja muussa palvelun toteutuksessa tapahtuvia muutoksia. Havaintojensa perusteella palveluntarjoajan on ryhdyttävä toimenpiteisiin palvelun turvallisuuden varmistamiseksi. (KuPaL 8 §)

Tarvittaessa palvelu pitää keskeyttää tai sen tarjoaminen lopettaa, jos sitä ei voida toteuttaa turvallisesti esim. sääolosuhteiden muuttuessa tai jos palvelun käyttäjät eivät noudata heille annettuja ohjeita.

Turvallisuuden jatkuvaa seuranta voi toteuttaa esim. henkilöstön tekemällä jatkuvalla seurannalla, turvallisuushavaintoja keräämällä ja dokumentoimalla, pyytämällä asiakkailta turvallisuuspalautetta, tekemällä turvallisuuskävelyitä tai muita turvallisuusauditointeja. Lisäksi palvelussa tapahtuvien vaaratilanteiden ja onnettomuuksien dokumentointi on tärkeä turvallisuuden jatkuvan seurannan toimenpide.

Turvallisuuden jatkuvaan parantamiseen kuuluu olennaisena osana palvelusta kertyvien kokemusten ja havaintojen analysointi ja niistä oppiminen, sekä erityisesti onnettomuuksista ja läheltä piti -tilanteista oppiminen. Myös turvallisuusdokumentaatiota pitää jatkuvasti täydentää ja pitää ajan tasalla sen mukaan, miten palvelun turvallisuustilanne muuttuu. Vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi pitää käydä säännöllisesti läpi ja päivittää se vastaamaan palvelun kulloistakin turvallisuustilannetta.

Turvallisuuden jatkuvan seurannan tarkoituksena on varmistaa, että vaarojen tunnistaminen tai turvallisuustoimenpiteiden toteuttaminen eivät jää kertaluonteisiksi toimenpiteiksi, vaan että turvallisuuden hallinta ja johtaminen ovat kiinteä osa palveluntarjoajan jokapäiväistä toimintaa.

Turvallisuusasioiden jatkuva seuranta liittyy myös palveluntarjoajan selvilläolovelvollisuuteen (KuPaL 5 §). Palveluntarjoajan on oltava selvillä muun muassa siitä, mitä kehitystä palvelun turvallisuudessa yleisesti tapahtuu, miten palvelua koskevat ohjeet ja standardit muuttuvat ja millaisia teknisiä ratkaisuja alalla käytetään. Ulkoisten muutosten merkitystä oman palvelun turvallisuuden kannalta tulee arvioida ja ottaa huomioon palvelun kehittämisessä.

8.2 Onnettomuuskirjanpito

Palveluntarjoajan on pidettävä onnettomuuskirjanpitoa, joka sisältää palvelusta käyttäjille ja sen välittömässä vaikutuspiirissä olleille henkilöille aiheutuneiden tapaturmien ja onnettomuuksien lisäksi läheltä piti -tilanteet (KuPaL 8 §). Onnettomuuskirjanpito on osa turvallisuusdokumentaatiota ja palveluntarjoajan jatkuvaa turvallisuuden seuranta ja hallintaa.

Palveluntarjoaja voi itse määrittää tavan, jolla onnettomuuskirjanpito toteutetaan. Tukes suosittelee, että onnettomuuskirjanpitoon merkitään onnettomuuteen tai läheltä piti -tilanteeseen liittyvät tiedot (aika, paikka ja vamman aiheuttaja), aiheutuneen

vamman tai muun vahingon laatu ja vakavuus, tiedot tapahtumaan johtaneista syistä sekä vastaavien tapausten estämiseksi toteutettavat korjaus- ja parannustoimenpiteet.

Palveluntarjoajan on ohjeistettava palvelun toteutukseen osallistuvaa henkilöstöä pitämään kirjaa onnettomuuksista. Palveluntarjoajan pitää seurata jatkuvasti palvelun turvallisuustilannetta kirjausten perusteella ja ryhtyä toimenpiteisiin heti, jos siihen on aihetta. Tukes suosittelee, että palveluntarjoajan kiinnittää huomiota yksittäisten vakavien onnettomuuksien lisäksi myös sellaisiin lievempiin onnettomuuksiin ja läheltä piti -tilanteisiin, joilla on yhteisiä piirteitä tai joita tapahtuu palvelussa usein.

9. Velvoitteiden riskiperusteinen soveltaminen

Kulutuspalvelulain velvoitteet ovat samat kaikille palveluntarjoajille, mutta ne edellyttävät jokaiselta erilaisia toimenpiteitä. Jokaisen palveluntarjoajan tulee toteuttaa juuri ne toimenpiteet ja juuri sillä tavalla, jotka ovat tarpeen juuri kyseisen palvelun turvallisuuden varmistamiseksi. Toimenpiteitä siis kohdennetaan ja suhteutetaan niin, että ne ovat kullekin palvelulle tarkoituksenmukaisia ja kohtuullisia mutta kuitenkin riittäviä. (KuPaL 9 §)

Palveluntarjoajan velvollisuuksien riskiperusteisessa soveltamisessa huomioidaan mm. seuraavia asioita

- palvelusta aiheutuvat vaarat
- palvelun tyyppi ja luonne
- palvelun laajuus
- palvelun toteuttamisen olosuhteet
- palvelua käyttävien ja muiden sen välittömässä vaikutuspiirissä olevien henkilöryhmien erityispiirteet.

Monimutkaisessa, laaja-alaisessa tai muuten korkeariskisessä palvelussa palveluntarjoajalta edellytetään kattavampia ja pidemmälle meneviä turvallisuuden varmistamisen toimenpiteitä kuin yksinkertaisessa, pienimuotoisessa tai muuten matalariskisessä palvelussa.

Kulutuspalvelun tyyppillä tarkoitetaan sen varsinaista sisältöä (esim. ihonhoito, ratsastus, luontopalvelu) ja palvelun luonteella palvelun toteutustapaa (esim. hoitokäynti, yleisötapahtuma, retki, harjoitus tai kilpailu). Palvelun tyyppi ja luonne

vaikuttavat esim. siihen, millaisia vaaratilanteita palvelussa tyypillisesti esiintyy ja millä tavalla palvelun käyttäjä osallistuu palvelusuoritukseen.

Kulutuspalveluun saattaa sen tyyppin ja luonteen vuoksi liittyä sellaisia vaaroja, joita palveluntarjoajan ei ole mahdollista kokonaan poistaa, kuten hukkumisen tai putoamisen vaara (KuPaL 6 §). Palveluntarjoajan pitää tunnistaa ja selvittää tällaiset vaarat erityisen tarkasti ja toteuttaa riittäviä toimenpiteitä niiden suhteen.

Käyttäjän rooli palvelun toteutuksessa vaikuttaa siihen, millaista riskiä voidaan pitää hyväksyttävänä ja millaisia odotuksia asiakkaalla on palvelun turvallisuuden suhteen. Mitä enemmän asiakas on palvelussa vain passiivinen palvelun suorittamisen kohde (esim. kauneudenhoitopalvelun asiakas) sitä enemmän korostuu palveluntarjoajan oma osaaminen. Jos asiakas taas on palvelusuorituksen aktiivinen toteuttaja (esim. kiipeily- tai seikkailuradan käyttäjä), turvallisuustietojen ja -ohjeiden antaminen asiakkaalle sekä turvallisen palveluympäristön varmistaminen korostuvat. Jos asiakas puolestaan osallistuu palveluun kilpailijan roolissa, hänen odotuksensa palvelun turvallisuuden suhteen voi olla erilainen kuin kokeilukertaan tai aloittelijoiden harjoituksiin osallistuvalla palvelun käyttäjällä.

Mitä laajempi palvelu on yleisömäärältään, toiminta-alueeltaan tai etäisyyksiltään, sitä tarkemmin palveluntarjoajan pitää suunnitella palvelun turvallisuutta etukäteen. Esimerkiksi palvelun aikainen valvonta, turvallisuustilanteen jatkuva seuranta, häiriötilanteiden ennakointi ja oikea-aikainen puuttuminen korostuvat laajoissa palveluissa.

Palvelun olosuhteiden osalta palveluntarjoajan on otettava huomioon fyysiset olosuhteet (esim. säätila ja sen muutokset, etäisyydet, tilan soveltuvuus palvelun toteutukseen) sekä sosiaaliseen ja psyykkiseen turvallisuuteen liittyviä tekijöitä (KuPaL 3 §), jotka voivat liittyä esim. palvelun osallistujaryhmän toimintaan tai palvelun sisältöön.

Kulutuspalvelua käyttävien ja muiden sen välittömässä vaikutuspiirissä olevien henkilöiden erityispiirteet tulee myös huomioida, kun arvioidaan palveluntarjoajan velvollisuuksia riskiperusteisesti. Tässä tarkoitettuja erityispiirteitä voisivat olla esimerkiksi matala tai korkea ikä, aisti- tai liikuntarajoitteisuus tai kielitaidon puute. Tarkoituksena on, että palvelun turvallisuustoimenpiteet on mitoitettu oikein kullekin asiakasryhmälle. Toisaalta tarkoituksena on varmistaa, että lain vaatimukset eivät muodostu kohtuuttomiksi silloin, kun palvelun käyttäjillä on erityisen hyvät ennakkotiedot tai korkea taitotaso esimerkiksi siksi, että he ovat esimerkiksi alan asiantuntijoita, lajin korkean tason harrastajia tai kokeneita kilpailijoita.

Jokaisen palveluntarjoajan on siis itse tunnettava palvelunsa ja sopeutettava turvallisuutta varmistavat toimenpiteet juuri kyseisen palvelun edellyttämällä tavalla.

10. Onnettomuuksista ilmoittaminen

Palveluntarjoajan pitää tehdä Tukesiin ilmoitus seuraavista onnettomuuksista tai läheltä piti -tilanteista (KuPaL 10 §):

1. **Vakava onnettomuus**, josta on aiheutunut palvelun käyttäjän tai sen välittömässä vaikutuspiirissä olleen henkilön kuolema tai vakava loukkaantuminen, eli pitkäkestoisia tai pysyviä terveyshaittoja. Vakava onnettomuus on myös sellainen, jossa loukkaantuu tai vaaralle altistuu paljon ihmisiä.
2. **Vakava läheltä piti -tilanne**, josta olisi voinut aiheutua palvelun käyttäjän tai sen välittömässä vaikutuspiirissä olleen henkilön kuolema tai vakava loukkaantuminen. Vakava läheltä piti -tilanne voi olla esim. palvelun käyttäjän joutuminen pitkäksi aikaa veden alle hallitsemattomasti, putoaminen korkealta ilman fyysisiä vammoja tai moottoriurheilutapahtumassa kilpa-auton ajautuminen katsomoon.
3. **Epätavallinen, odottamaton tai ennakoimaton tilanne**, joka poikkeaa palveluntarjoajan ennalta tunnistamista vaaroista tai kyseiselle palvelutyypille tavanomaisesta turvallisuustilanteesta. Kyseessä voi olla esimerkiksi kyseiselle palvelukohteelle tai palvelutyypille uusi tai poikkeuksellinen vaaratekijä tai vaaratilanne tai palvelun käyttäjien toiminnassa havaittu uusi ilmiö tai riskikäyttäytymisen muoto.

Jos onnettomuus tai läheltä piti -tilanne ei ole vakava, esimerkiksi jos kyseessä on lievä lajityyppinen tapaturma, palveluntarjoajan ei tarvitse tehdä siitä ilmoitusta Tukesiin. Tällaiset vaaratilanteet, tapaturmat tai läheltä piti -tilanteet pitää kuitenkin kirjata palveluntarjoajan omaan onnettomuuskirjanpitoon.

Jos samantyyppisiä lieviä tapaturmia tapahtuu paljon tai lievillä tapaturmilla tai vaaratilanteilla on joku yhteinen piirre tai yllättävä ominaisuus, tällaisistakin asioista voi olla Tukesiin yhteydessä matalalla kynnyksellä ja kysyä neuvoa ennen varsinaisen onnettomuusilmoituksen tekemistä.

Palveluntarjoajan pitää määritellä turvallisuusdokumentaatioonsa, miten ja millaisista tapauksista Tukesiin tehdään onnettomuusilmoitus ja kuka siitä vastaa (KuPaL 7.1 § kohta 3). Tukes suosittelee palveluntarjoajia tekemään onnettomuusilmoituksen [Tukesin verkkolomakkeella](#). Ilmoituksesta on käytävä riittävän tarkasti ilmi, mitä on

tapahtunut, mitä syitä palveluntarjoaja on onnettomuudelle tai läheltä piti -tilanteelle tunnistanut ja mihin korjaaviin toimenpiteisiin hän on tapahtuneen vuoksi ryhtynyt.

11. Turvallisuuden hallinnan dokumentointivelvollisuus

Turvallisuusasiakirja vs. turvallisuusdokumentaatio

Kulutuspalvelulaissa turvallisuuden hallinnan dokumentoinnin luonne on muuttunut verrattuna aiemman kuluttajaturvallisuuslain (920/2011, kumottu) mukaiseen turvallisuusasiakirjaan. Turvallisuuden hallinnan dokumentointivelvollisuus koskee nyt kaikkia lain soveltamisalaan kuuluvia kulutuspalveluja ja palveluntarjoajia. Dokumentointivelvollisuus koskee siis myös niitä palveluja ja palveluntarjoajia, jotka eivät ole aiemmin olleet kuluttajaturvallisuuslain mukaan turvallisuusasiakirjavelvollisia.

Kulutuspalvelulaissa ei enää edellytetä määrämuotoisen turvallisuusasiakirjan laatimista. Jos palvelusta on aiemmin laadittu erillinen turvallisuusasiakirja, on mahdollista, että se kattaa sellaisenaan kulutuspalvelulain vaatimuksen palvelun turvallisuusdokumentaatiosta. Palveluntarjoajan pitää kuitenkin varmistaa, että aiemmin laadittu turvallisuusasiakirja vastaa kulutuspalvelulain vaatimuksia turvallisuuden hallinnan dokumentoinnin suhteen.

Kulutuspalvelulain dokumentointivaatimukset ovat osittain erilaisia kuin aiemman kuluttajaturvallisuuslain vaatimukset olivat. Palveluntarjoajan on itse arvioitava, onko aiemman kuluttajaturvallisuuslain mukaan laadittu turvallisuusasiakirja paras mahdollinen tapa turvallisuusasioiden dokumentointiin juuri kyseisen palvelun kannalta.

Sisältövaatimukset

Palveluntarjoajan on dokumentoitava vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi (6 §), palvelun suunnitteluun ja toteutukseen liittyvien toimenpiteiden toteuttaminen (7 §) sekä turvallisuuden jatkuvan seurannan ja parantamisen toimenpiteet (8 §). Dokumentointivelvollisuus suhteutetaan sekä palvelun riskitasoon että kulutuspalvelulain 9 §:ssä lueteltuihin seikkoihin. Tämä tarkoittaa, että korkeariskisempi palvelu edellyttää kattavampaa ja tarkempaa turvallisuusdokumentaatiota kuin palvelu, jossa riskit ovat vähäisempiä.

Palvelun turvallisuuskirjoituksen on vastattava sisällöltään palvelun toteutusta. Tämä tarkoittaa esim. sitä, että palvelua toteutetaan sillä tavoin kuin dokumentaatioissa on kuvattu, ja että esim. vaarojen tunnistaminen kattaa kaikki tarjotut palvelut ja kuvaa niitä vaaratilanteita, joita palvelussa oikeasti esiintyy.

Palveluntarjoajan, joka tarjoaa monenlaisia palveluja (esim. useita aktiviteetteja yhden palvelun yhteydessä) tai samaa palvelua useassa paikassa, on huolehdittava siitä, että dokumentaatio kattaa riittävästi kaikkien palvelujen ja palvelukohteiden turvallisuuteen liittyvät asiat lain edellyttämällä tavalla.

Palveluntarjoajan ei välttämättä tarvitse laatia velvoitteen täyttämiseksi uutta erillistä dokumentaatiota, jos laissa vaadittavat asiat löytyvät jo olemassa olevasta materiaalista. Esimerkiksi pelastuslain mukainen pelastussuunnitelma tai työturvallisuuslain (738/2002) mukaiset asiakirjat voivat sisältää samoja asioita kuin kulutuspalvelulain edellyttämä turvallisuuskirjoitus. Siten nämä turvallisuuteen liittyvät suunnitelmat voi olla tarkoituksenmukaista yhdistää. Palveluntarjoajan on kuitenkin varmistettava, että turvallisuuskirjoitus täyttää sille kulutuspalvelulaissa asetetut vaatimukset myös silloin, kun se on yhdistetty muun lainsäädännön edellyttämiin asiakirjoihin.

Muotovaatimukset

Palvelun turvallisuuden hallintaa kuvaavalle dokumentaatiolle ei ole laissa muuta muotovaatimusta, kuin että sen pitää olla kirjallisessa muodossa. Kirjallinen muoto ei tarkoita pelkästään sanallista muotoa (esim. tekstidokumentteja), vaan dokumentaatio voi sisältää myös esim. kuvaa, numeerista tietoa tai videota. Dokumentaatio voidaan toteuttaa esim. asiakirjoina, tiedostoina tai sähköisinä tietokantoina ja se voi sisältää esim. erilaisia selvityksiä, ohjeita, sopimuksia, perehdytysmateriaaleja, kuvia, taulukoita, kaavioita tai numeerisia tietoja.

Turvallisuuskirjoitus pitää laatia ensisijaisesti palveluntarjoajan oman turvallisuustyön tueksi. Palveluntarjoajan on itse arvioitava, mikä on hänen palvelussaan tarkoituksenmukaisin tapa toteuttaa turvallisuuden dokumentointi lain edellyttämällä tavalla. Dokumentaatio voi olla kokonaan tai osittain esimerkiksi palveluntarjoajan kunnossapito-, toiminta- tai turvallisuudenhallintajärjestelmässä.

Palvelun turvallisuuteen liittyviä tietoja voi löytyä monista eri lähteistä. Tukes suosittelee, että palveluntarjoaja laatii tällöin turvallisuuskirjoitukselle sisällysluettelon, josta käy ilmi, missä lähteissä lain edellyttämiä tietoja säilytetään.

Tämä helpottaa laajan kokonaisuuden hallintaa. Sisällysluetteloon voi myös lisätä tietoja eri lähteiden viimeisimmistä päivityksistä ja vastuuhenkilöistä.

Laatiminen ja hyödyntäminen

Turvallisuuskirjoituksen laatimisvelvollisuus on sillä toimijalla, joka toteuttaa tai suorittaa kyseisen palvelun. Palveluntarjoajan tulee tehdä turvallisuuskirjoituksesta omaan toimintaansa ja toimintaympäristöönsä sopiva.

Palveluntarjoajalla pitää olla itsellään hallussa tarjoamiaan palveluita koskeva turvallisuuskirjoitus. Turvallisuuksirjoituksen laatimisessa voi käyttää ulkopuolista asiantuntijaa, esim. apuna vaarojen tunnistamisessa tai dokumentoinnin kokoamisessa.

Jos palvelun toteuttamisessa käytetään alihankkijoita tai palvelua tarjotaan muulla tavalla yhdessä toisten palveluntarjoajien kanssa, palvelukokonaisuudesta vastaavan palveluntarjoajan tehtävänä on varmistaa, että kaikilla palveluntarjoajilla on heidän omaa palveluaan koskeva turvallisuuskirjoitus. Tukes suosittelee, että palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntarjoaja pyytää alihankkijoilta dokumentteja myös nähtäväksi jo yhteistyön suunnitteluvaiheessa.

Palveluntarjoajan pitää käydä turvallisuuskirjoitus läpi palvelua toteuttavan henkilöstön kanssa, jotta nämä tuntevat sen sisällön ja osaavat toimia sen mukaan. Turvallisuuksirjoituksen läpikäynnistä henkilöstön kanssa on hyvä pitää kirjaa ja se voidaan liittää esim. osaksi henkilöstön perehdytysohjelmaa.

Turvallisuuksirjoitus on pidettävä ajan tasalla, eli sitä on päivitettävä olosuhteissa tapahtuvien muutosten myötä. Päivittämistä vaativia muutoksia ovat muun muassa uudet tai muuttuneet palvelut, tilat, välineet, laitteet ja koneet sekä toimintatapojen muutokset.

Lähetettävä pyydettäessä Tukesiin

Palveluntarjoajan pitää esittää turvallisuuskirjoitus Tukesille pyydettäessä. Tukes voi pyytää palveluntarjoajaa lähettämään esimerkiksi tiettyjä turvallisuuskirjoituksen osia tai tiedostoja (esim. vaarojen tunnistaminen tai onnettomuusraportointi). Tämän vuoksi dokumentaation pitää olla siinä muodossa, että sen pystyy lähettämään viranomaiselle joko sähköisesti tai postitse.

Esimerkkejä turvallisuuskirjallisuuden sisällöstä

Palvelun turvallisuuskirjallisuuteen voi kuulua esim. seuraavia dokumentteja:

1. Vaarojen tunnistaminen (KuPaL 6 §):

- Kirjallinen kuvaus palvelussa esiintyvistä vaaroista, arvio nykyisten toimenpiteiden riittävydestä ja suunnitelma tarvittavista jatkotoimenpiteistä
- Turvallisuustoimenpiteiden toteutussuunnitelma ja seuranta

2. Henkilöstön osaaminen, määrä ja tehtävät (KuPaL 7.1 § kohta 1)

- Henkilöstöluettelo, tiedot henkilöstön pätevyyksistä
- Työvuorolistat
- Henkilöstön perehdytysohjelma tai koulutussuunnitelma sekä mahdolliset pätevyys- ja koulutusvaatimukset, ml. turvallisuuskirjallisuuden saattaminen henkilöstön tietoon
- Yleinen kuvaus palvelussa tarvittavan henkilöstön määrästä ja osaamisvaatimuksista
- Palvelun toteutukseen osallistuvien tahojen, kuten osapalvelujen tarjoajien, kunnossapidosta tai tarkastuksista huolehtivien tai toiminnan järjestämisestä vastaavien tehtävät ja roolit (esim. kirjalliset sopimukset, vastuunjakotaulukko, tms.)

3. Palvelussa käytettävät menetelmät, tuotteet ja ympäristö (KuPaL 7.1 § kohta 2):

- Välineiden, tuotteiden, laitteiden ja aineiden käyttö- ja turvallisuusohjeet
- Väline- tai laiteluettelo
- Kunnossapitosuunnitelma
- Tarkastuksiin, huoltoihin ja korjauksiin liittyvät vaatimukset, aikataulut ja muut menettelyt
- Kiinteistön pelastussuunnitelma
- Palveluympäristöä kuvaavat dokumentit esim. alueen kartta tai reitin kuvaus
- Palvelun tarjoamiseen liittyvät olosuhde- ja asiakasmäärärajoitukset
- Käyttöpäiväkirja

4. Erityis-, onnettomuus- ja hätätilanteisiin varautuminen (KuPaL 7.1 § kohta 3):

- Kuvaus varautumisesta tai toimintaohjeet vaarojen tunnistamisessa todettuihin erityis-, onnettomuus ja hätätilanteisiin
- Tiedot henkilöstön ensiapukoulutuksista ja -harjoituksista
- Tiedot ensiapuvälineistä ja niiden sijainneista

5. Palvelun käyttäjille ja välittömässä vaikutuspiirissä oleville annettavat tiedot (KuPaL 7.1 § kohta 4):

- Tiedot siitä, mitä, miten ja missä vaiheessa palvelusta annetaan turvallisuustietoja palvelun käyttäjälle ja välittömässä vaikutuspiirissä oleville
- Palvelun käyttäjien terveydentilaa, fyysistä kuntoa, kokemusta, koulutusta ja muita vastaavia seikkoja koskevat rajoitukset ja edellytykset

6. Palvelun käytönaikainen valvonta (KuPaL 7.1 § kohta 5):

- Kuvaus valvonnan tarpeesta ja toteutuksesta palvelun eri ajankohtina esim. henkilöstölle annettava ohjeistus valvonnasta, kuvaus kameravalvonnan järjestämisestä ja valvontaresurssien tarve suhteessa asiakasmäärään
- Työvuorolistat

7. Palvelun tarjoamisen lopettaminen (KuPaL 7.1 § kohta 6):

- Palvelun lopettamissuunnitelma ja sitä koskevat tiedotteet

8. Turvallisuuden jatkuva seuranta ja parantaminen (KuPaL 8 §):

- Onnettomuuskirjanpito
- Ohjeet vakavien ja riskien arviointiin nähden ennakoimattomien onnettomuuksien ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittamiseksi Tukesiin esim. osana onnettomuuskirjanpitoa
- Turvallisuushavainnot, esim. palvelun käyttäjien ja henkilöstön turvallisuushavainnot ja parannusehdotukset