

Turvallisuusasiakirja

Tämä on Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukesin ohje kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n mukaisesta turvallisuusasiakirjasta. Ohje on tarkoitettu kuluttajapalveluiden tarjoajan avuksi turvallisuusasiakirjan laatimisessa. Ohje vastaa sisällöltään turvallisuusasiakirja-asetuksen 1110/2011 vaatimuksia.

Turvallisuusasiakirja on palveluntarjoajan kirjallinen kuvaus siitä, miten palvelun turvallisuus on järjestetty. Turvallisuusasiakirjassa kuvataan palveluun liittyvät vaarat ja toimenpiteet riskien hallitsemiseksi ja hätätilanteisiin varautumiseksi. Turvallisuusasiakirja kokoaa yhteen palveluun liittyvät turvallisuusasiat ja auttaa palveluntarjoajaa turvallisuuden jatkuvassa parantamisessa.

*Turvallisuusasiakirja on ensisijaisesti palveluntarjoajan oma työkalu – ei viranomaisia varten tehty dokumentti. Tätä asiakirjapohjaa voi siis muokata tarpeen mukaan. **Kursivoidut tekstit on tarkoitettu ohjaamaan turvallisuusasiakirjan laatijaa, ja ne voi poistaa valmiista asiakirjasta.***

Turvallisuusasiakirjan voi tarvittaessa yhdistää muihin turvallisuussuunnitelmiin, esim. pelastussuunnitelmaan. Turvallisuusasiakirja pitää toimittaa Tukesiin vain, jos Tukes sitä erikseen pyytää.

Palveluntarjoaja: *Palveluntarjoajan nimi*

Palvelut: *Palvelut, joita turvallisuusasiakirja koskee*

Paikka: *Paikkakunta tai palvelun toteutuspaikka*

Yhteystiedot: *Yhteystiedot*

Laatijat: *Laatijoiden nimet*

Päivitetty: *Päivämäärä*

1. TURVALLISUUSASIOISTA VASTAAVAT: Kuka tai ketkä vastaavat palvelun turvallisuudesta?

Nimeä tähän palvelun turvallisuudesta vastaava henkilö. Mikäli kyseinen henkilö ei itse ole palvelun toteutuspaikalla, nimeä paikalla oleva vastuuhenkilö. Kuvaa tässä kohdassa myös sitä, ketkä hoitavat käytännön turvallisuusasioita ja mitä heidän tehtäviinsä kuuluu.

2. VAAROJEN TUNNISTAMINEN: Mitkä ovat juuri tälle kyseiselle palvelulle ominaiset vaaratilanteet ja riskit, joita asiakas voi palvelussa kohdata?

Selvitä juuri tälle kyseiselle palvelulle ominaiset vaara- ja poikkeustilanteet sekä niiden mahdolliset seuraukset. Käytä apuna Tukesin lomakkeita ja taulukoita, erilaisia riskianalyyysimenetelmiä, asiantuntija-apua tai muita keinoja arvioinnin kattavuuden ja

tarkkuuden varmistamiseksi. Arvioinnin pitää kattaa kaikki palvelun eri vaiheet. Mitä korkeariskisempi palvelu sen tarkempi selvitys vaaroista pitää tehdä. Pyri tunnistamaan myös sellaisia vaaroja, jotka eivät ole vielä toteutuneet, mutta jotka ovat palvelulle mahdollisia. Raportti tunnistetuista vaaroista voi tarvittaessa olla erillisessä tiedostossa ja tämän asiakirjan liitteenä. Kirjaa silloin tähän, mistä tarkemmat tiedot löytyvät.

3. TOIMENPITEET VAARATILANTEIDEN EHKÄISEMISEKSI: Miten edellä kuvatut vaaratilanteet on tähän asti torjuttu tai poistettu? Mitkä ovat toimintaohjeet onnettomuuden tai läheltä piti -tilanteen varalta? Mitä toimenpiteitä on vielä tarpeen tehdä turvallisuuden parantamiseksi?

Selvitä, mitä toimenpiteitä on jo toteutettu edellä kuvattujen vaara- ja poikkeustilanteiden poistamiseksi ja hallitsemiseksi. Kirjaa toimintaohjeet mahdollisten onnettomuustilanteiden hoitamiseksi. Kirjaa myös tulevia suunnitelmia turvallisuuden jatkuvaksi parantamiseksi.

4. PALVELUUN LIITTYVÄT PÄIVITTÄISET MUUTOSTEKIJÄT: Miten palvelussa seurataan päivittäistä turvallisuustilannetta ja palveluympäristön muutoksia?

Selvitä, mitä muuttuvia tekijöitä tai olosuhteita pitää jatkuvasti ottaa huomioon palvelun turvallisessa toteutuksessa. Näitä voivat olla esimerkiksi uudet asiakasryhmät, normaalista poikkeavat suorituspaikat, asiakkaan yllättävä käyttäytyminen tai sään vaihtelu. Kirjaa, miten tilannekuvaa seurataan ja miten havaittuihin muutoksiin reagoidaan käytännössä. Päivittäisestä turvallisuustilanteen seurannasta voidaan käyttää nimitystä dynaaminen riskienhallinta.

5. HENKILÖSTÖN AMMATILLINEN- JA TURVALLISUUSOSAAMINEN: Millaisia koulutus- tai pätevyysvaatimuksia henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille on asetettu?

Määrittele, millaisia osaamis- ja koulutusvaatimuksia henkilöstölle on asetettu. Selvitä, miten henkilöstön suorittamista koulutuksista, kertauskursseista, harjoituksista ja muuten hankitusta osaamisesta pidetään kirjaa. Kuvaa, miten uudet työntekijät perehdytetään ja miten henkilöstön ammatillista osaamista ja turvallisuusosaamista ylläpidetään erityisesti asiakasturvallisuuden osalta. Määrittele, mitä turvallisuustasoa tai -osaamista alihankkijana toimivilta palveluntarjoajilta edellytetään. Alihankkijoilta on syytä pyytää nähtäväksi turvallisuusasiakirja heidän toteuttamansa palvelun osalta.

6. PALVELUYMPÄRISTÖN TURVALLISUUS: Miten varmistetaan, että palvelussa käytettävät tilat, varusteet, välineet ja laitteet ovat jatkuvasti turvallisessa kunnossa?

Selvitä, miten palvelussa käytettävien tilojen, varusteiden, välineiden ja laitteiden turvallisuus on varmistettu ja tarkastus, huolto ja kunnossapito on järjestetty. Selvitä, miten tilojen, varusteiden, välineiden ja laitteiden soveltuminen juuri tämän palvelun tarpeisiin varmistetaan ja osoitetaan.

Selvitä tarvittaessa myös miten muun palveluympäristön turvallisuus on varmistettu (esim. retkikohteet, reitit, palvelussa käytettävät eläimet, jne). Kirjaa ylös ne dokumentit, joiden avulla palveluympäristön turvallisuutta seurataan (esim. laiteluettelo, käyttöpäiväkirja, huoltokirjanpito, tarkistuslistat, jne).

7. ASIAKKAILLE ANNETTAVAT TIEDOT, OPASTUS JA ASIAKKAIDEN VALVONTA: Miten asiakkaat perehdytetään palveluun niin, että he voivat suoriutua siitä turvallisesti?

Selvitä, miten asiakkaalle annetaan palvelun turvallisen toteutuksen kannalta tarvittavat tiedot ja ohjeet. Missä palvelun eri vaiheissa ohjeita annetaan (ennen osallistumista, osallistumisen aikana tai sen jälkeen) ja mitä keinoja opastukseen käytetään? Miten valvotaan, että asiakkaat ovat ymmärtäneet heille annetut ohjeet ja noudattavat niitä? Miten valvonnalla pyritään ennakkoimaan ja estämään vaaratilanteita?

8. PALVELUN OLOSUHDERAJAT JA MUUT OSALLISTUMISRAJOITUKSET: Mitkä ovat palvelun turvallisen suorittamisen olosuhterajat, eli milloin palvelua ei voi suorittaa turvallisesti? Mitkä seikat voivat estää asiakkaan osallistumisen palveluun?

Selvitä, mitä vaatimuksia tai rajoituksia asiakkaan osallistumiselle palveluun on asetettu (esim. ikä, pituus, paino, vaaditut taidot). Mitkä tekijät voivat muuttaa ja perua suunnitellun palvelun (esim. sääolosuhteet, osallistujamäärä, henkilöstövajaus)? Miten tilanteen muuttumista seurataan? Miten toimitaan, jos olosuhteraja ylittyy? Miten palvelu keskeytetään turvallisesti ja kuka siitä päättää? Miten palvelu suljetaan turvallisesti esim. poikkeustilanteissa, sesongin päätteeksi tai palvelun tarjoamisen loppuessa?

9. ASIAKASMÄÄRÄ: Mitä vaikutusta asiakasmäärällä on palvelun turvallisuuteen?

Selvitä palvelun tavanomainen asiakasmäärä sekä turvallisuuden kannalta suurin tai mahdollisesti pienin sallittu asiakasmäärä. Kuinka paljon asiakkaita voi osallistua palveluun samanaikaisesti tai esim. päivän aikana? Miten palvelun turvallisuus varmistetaan erikokoisten asiakasryhmien kohdalla? Miten asiakasmäärää seurataan ja miten ennaltaehkäistään mahdolliset asiakasrajoitusten ylitykset?

10. PALVELUSTA SIVULLISILLE AIHEUTUVAT VAARAT: Miten on varmistettu, että palvelu ei aiheuta haittaa tai vaaraa muille kuin asiakkaille? Miten palvelun aiheuttamista vaaroista tiedotetaan sivullisille?

Selvitä, millä tavoin palvelusta voi mahdollisesti aiheutua haittaa tai vaaraa palvelun ympäristössä oleville henkilöille tai heidän omaisuudelleen. Sivullisilla tarkoitetaan esim. katsojia, asiakkaiden saattajia, naapureita tai ohikulkijoita. Kuvaa toimenpiteitä vaarojen estämiseksi ja lähiympäristön tiedottamiseksi mahdollisista vaaroista.

11. ONNETTOMUUSKIRJANPITO: Miten onnettomuus- ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ja selvitetään ja miten kirjanpitoa hyödynnetään palvelun turvallisuuden parantamiseksi?

Selvitä, miten onnettomuuskirjanpito on järjestetty ja mihin kirjaukset tallennetaan. Miten onnettomuuksien syitä selvitetään? Kuvaa, miten onnettomuustietoa käydään läpi esim. vuosittain ja miten onnettomuuksista yritetään ottaa opiksi.

12. VAKAVIEN TAPATURMIEN TAI LÄHELTÄ PITI -TILANTEIDEN ILMOITTAMINEN TUKESIIN: Miten vakavasta onnettomuudesta tai läheltä piti -tilanteesta ilmoitetaan Tukesiin?

Selvitä, millaisista tapaturmista ja läheltä piti -tilanteista tehdään ilmoitus Tukesiin sekä miten ilmoitus tehdään ja kuka siitä vastaa. Ilmoituksen voi tehdä esim. verkkolomakkeella osoitteessa <https://marek.tukes.fi/ilmoitus.aspx> tai sähköpostilla osoitteeseen kirjaamo@tukes.fi.

13. TURVALLISUUSASIAKIRJAN YLLÄPITO: Miten turvallisuusasiakirjaa päivitetään ja miten sitä käytetään hyväksi turvallisuustyössä?

Selvitä, miten turvallisuusasiakirja käydään läpi henkilöstön kanssa ja miten se pidetään ajan tasalla. Hyvä käytäntö on kirjata ylös päivämäärä, johon mennessä turvallisuusasiakirja viimeistään päivitetään. Turvallisuusasiakirjaa voi olla muutenkin tarpeen päivittää esim. vakavien tapaturmien jälkeen, uusien palveluiden käyttöönoton yhteydessä sekä henkilövaihdosten ja muiden muutosten yhteydessä.

LIITTEET: Missä asiakirjoissa, ohjelmistoissa tai muissa lähteissä on tätä turvallisuusasiakirjaa täydentävää tietoa?

Luettele tässä ne asiakirjat, tiedostot, ohjelmistot, toimintokohtaiset turvallisuusohjeet tai muut lähteet, jotka täydentävät turvallisuusasiakirjan sisältöä. Liitteenä voi olla esim. riskien arviointi -lomakkeisto, koulutusrekisteri, asiakkaalle tai henkilöstölle annettavat ohjeet, välineluetelo, huoltokirjanpito, onnettomuusrekisteri, jne.