



# ASIAKASTURVALLISUUS

Ajoissa ja oikein - säästä rahaa ja aikaa

Tapahtumaturvallisuuspäivät 2018 - Verkatehdas



tukes

Kari Koponen  
TUKES

Ari Solja  
Securitas Events





# ESITYKSEN RAKENNE

”Ideasta -ovien avaukseen” - teoriassa



# ASIAKASTURVALLISUUS

tukes



# ASIAKASTURVALLISUUS

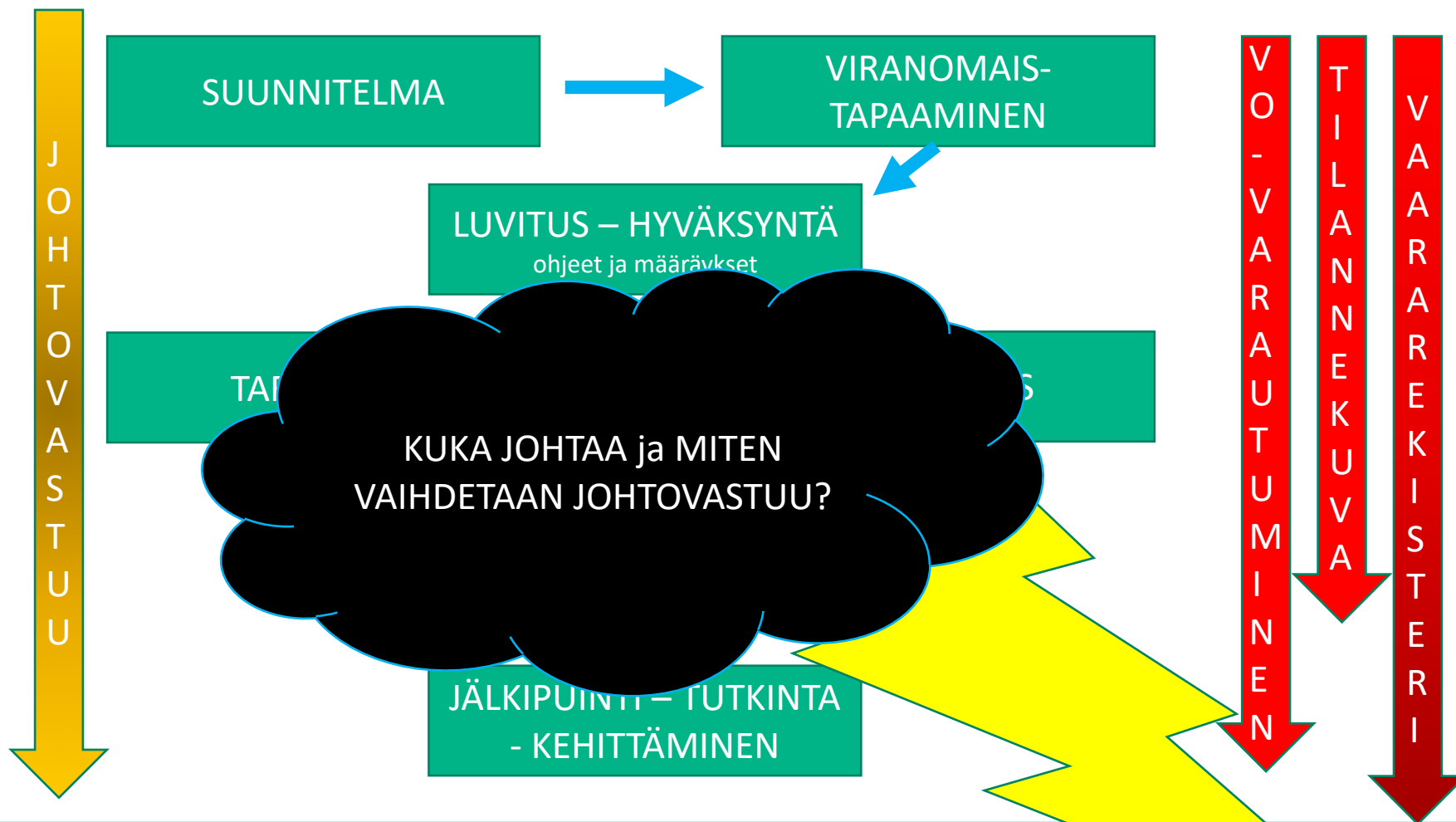
- Ihminen ja omaisuus
- Ei merkitystä maksullisuudella tai osallistumisella
- Vaikutuspiirissä olevat, myös sivulliset
- Ajallisesti kun vaikutuksia normaalitilanteeseen
- Vrt. työturvallisuus

PRE EVENT näkökulma





# Varautumisprosessi tapahtumissa



## Asetetaan rima ja keinot

1. Tavoite ja päämäärä Esim ”Ajoissa valmis” tai ”Nolla tapaturmaa”
2. Tahotila
3. Miten näihin päästään

## = Periaatteet ja politiikat

*Visio, Missio, Strategia ja taktiikka*, sekä näiden jalkauttaminen kaikille osallistujille.



# Eri sidosryhmien vaikutukset

Viranomaisen näkökulma



Palveluntarjoajan näkökulma



MIHIN VARAUDUTAAN?

Asiakkaiden näkökulma

KETKÄ VARAUTUVAT?

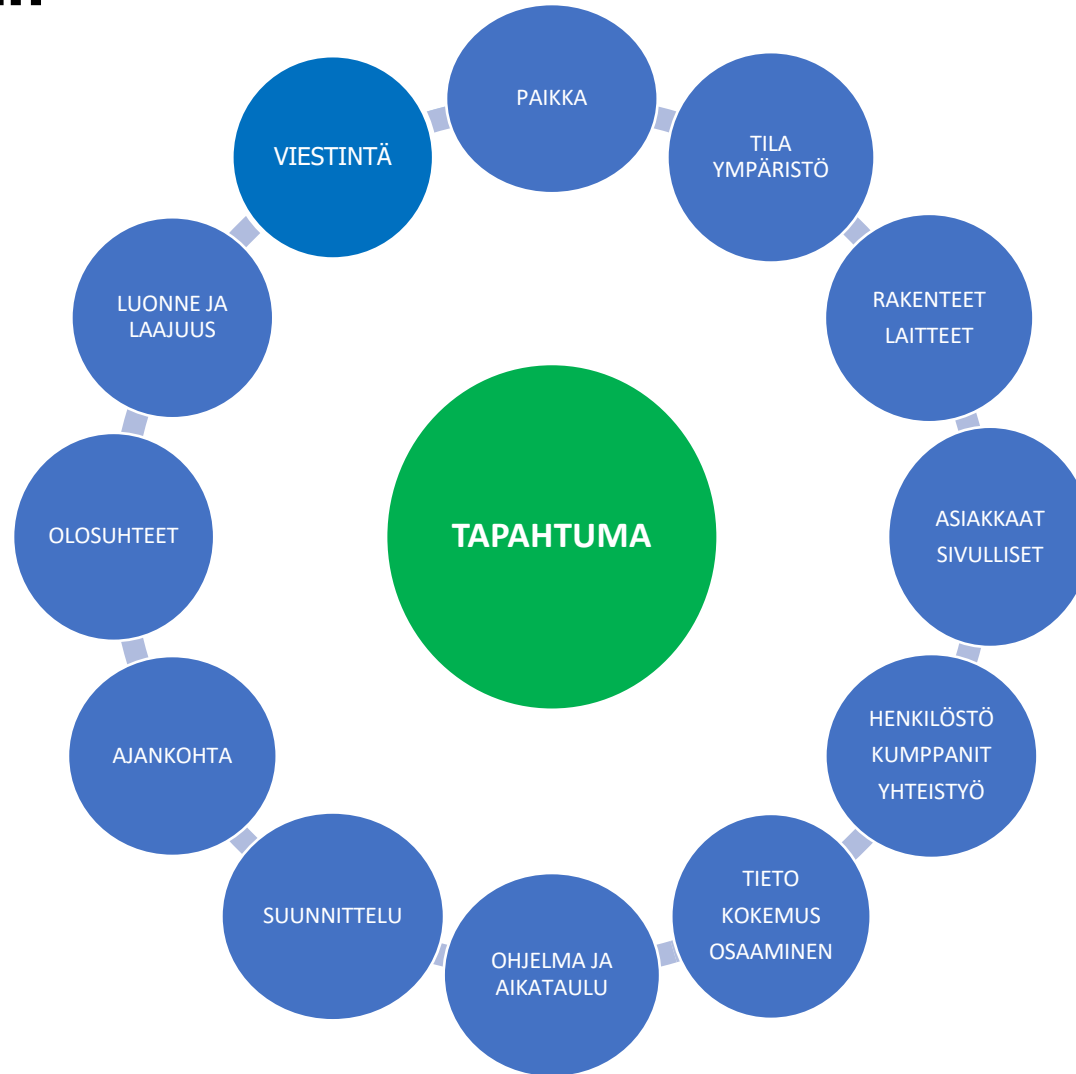
Asiakkaiden näkökulma



Sivullisten näkökulma



# Tapahtumaturvallisuuden osa-alueet - mitä huomioidaan





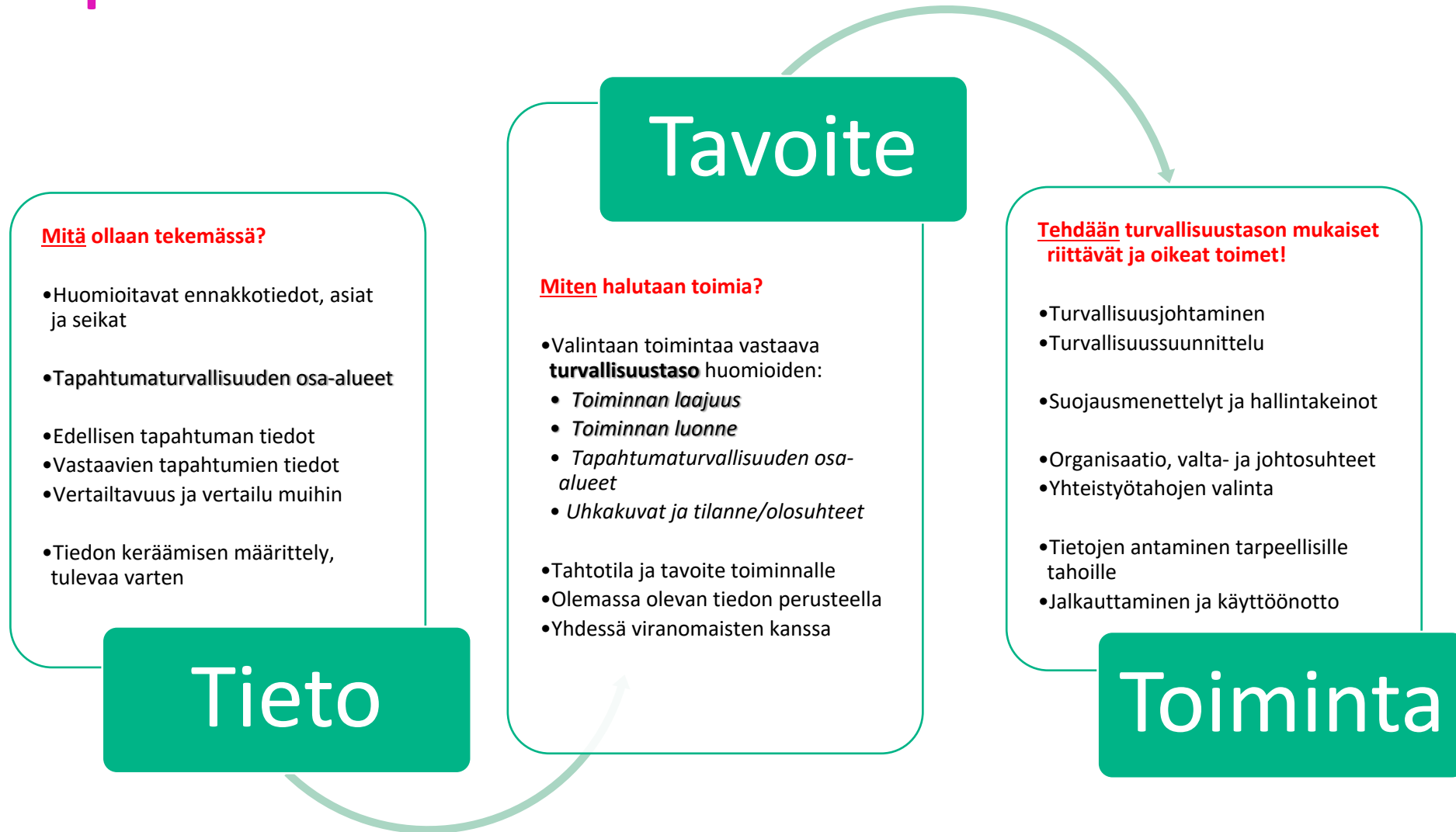
# Turvallisuus on läpileikkaus onnistumisesta

- Päätös järjestämisestä
- Vastuullisen järjestäjän päättäminen ja kokoonpano
- Aikataulu ja toimintasuunnitelma
- Rahoitus ja budjetti
- Tapahtuman ideointi ja suunnittelu
- Tilan ja paikan valinta
- Ohjelman ja esiintyjien valinta
- Sopimukset (huomioi! käyttö-/tekijänoikeus tapahtuman materiaaliin)
- Yhteistyötahot ja organisoituminen
- Alihankkijat, sponsorit ja toimijat
- Markkinointi ja mainostaminen
- Luvat, ilmoitukset, vakuutukset
- Työntekijät ja vastuujaon suunnittelu
- Tuotanto
  - rakentaminen
  - tapahtuma
  - purkaminen
- Palautteiden kerääminen
- Jälkitoimet ja kehittäminen

A large green arrow pointing downwards, containing the text "SECURITY - SAFETY - SERVICE" written vertically.

SECURITY - SAFETY - SERVICE

# Tapahtumien turvallistaminen 1-2-3





# SUUNNITTELUVAIHE

”Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”

Jos turvallisuussuunnittelu ja tapahtuman kuluttajaturvallisuuden varmistaminen on toteutettu puutteellisesti tai vastoin asetuksia ja määräyksiä, lisää tämä yleensä merkittävästi kustannuksia viime hetken korjauksina ja paikkauksina. Pahimmassa tapauksessa tämä vaarantaa myös tapahtuman ovien avautumisen suunniteltuna ajankohtana. Hyvissä ennakkovalmisteluissa tarvitaan kaikkien tapahtuman alihankkijoiden osallistumista myös asiakasturvallisuuden varmistamiseksi

tukes



# SUUNNITTELUVAIHE

- Kokonaiskuvan hahmottaminen, mitä ollaan tekemässä ja mitä ei
  - Ammattitoisella tapahtumantekijällä tulisi olla riittävä määrä detaljitietoa eri toiminnoista
    - Kokemus lisää eri osa-alueiden yleisosaamista
    - Ei tarvitse osata kaikkea itse mutta pitää muistaa käydä asioita läpi toimittajien kanssa
- 'Nuoret' järjestäjät
  - Osaamisvaje – osa tunnistaa, osa ei
  - Lyhyen mutta menestyksekkään uran tuoma osaamissokeus - 'Minä osaan jo kaiken'
  - Palvelutoimittajan vaihtaminen – oletuksena vähintään sama osaamistaso



# SUUNNITTELUVAIHE

- Tuotanto-organisaation määrittäminen ja valinta
  - Valtasuhteet, kuka päättää ja missäkin asiassa
  - Kuka voi tuurata päätöksenteossa?
- Aikataulutus
  - Realistinen
  - Puskurit; tunteja, puolipäivää, päivä ennen avautumista?
  - Varautuminen yllätyksiin
- Paikan valinta
  - Ei pelkkä ulkonäkö, vaan 'teknisesti soveltuva' tapahtumaan
  - Jos ei soveltuva, niin onko muokattavissa soveltuvaksi

tukes



# SUUNNITTELUVAIHE

- Riittävät resurssit
  - Osaamis-
  - Henkilöstö-
  - Talous-
- Kumppanuudet
  - Mitä heidän kanssaan on sovittu ja millä tarkkuudella? – “eikös heidän pitänyt hoitaa x kokonaan..?”
  - Vaarana kumppanuudet, jotka eivät tuo aitoja tuotantoresursseja, vaan saapuvat paikalle brändinsä kanssa



# SUUNNITTELUVAIHE

- Budjetointi ja sen aktiivinen päivittäminen
  - Muutosten reaaliaikaisen kustannusvaikutuksen seuraaminen
  - Kuka hoitaa, vastaa, ehtii?
  - Pienissäkin tapahtumissa seuranta käytäntöön, jotta rutiini suuremmissa
- Lupa-asiat ja viranomaisyhteistyö
  - Ota yhteyttä ajoissa ja avaa keskustelu
  - Alueelliset erot viranomaistoiminnassa ja päätöksissä

# SUUNNITTELUVAIHE

- Vaarojen arviointi
  - Osataanko tunnistaa aidosti vaaroja?
  - Millä menetelmillä niitä pienennetään tai poistetaan?
  
  - Kuinka monta vaaratilannetta tapahtumassasi /-missasi tapahtuu per tapahtuma?
    - Kuinka monta läheltä piti tilannetta? (lievä seuraus)
    - Kuinka monta läheltä piti tilannetta? (vakava seuraus)
    - Kuinka monta tapaturmaa/ onnettomuutta?
    - Kuinka usein näitä tapahtuu?

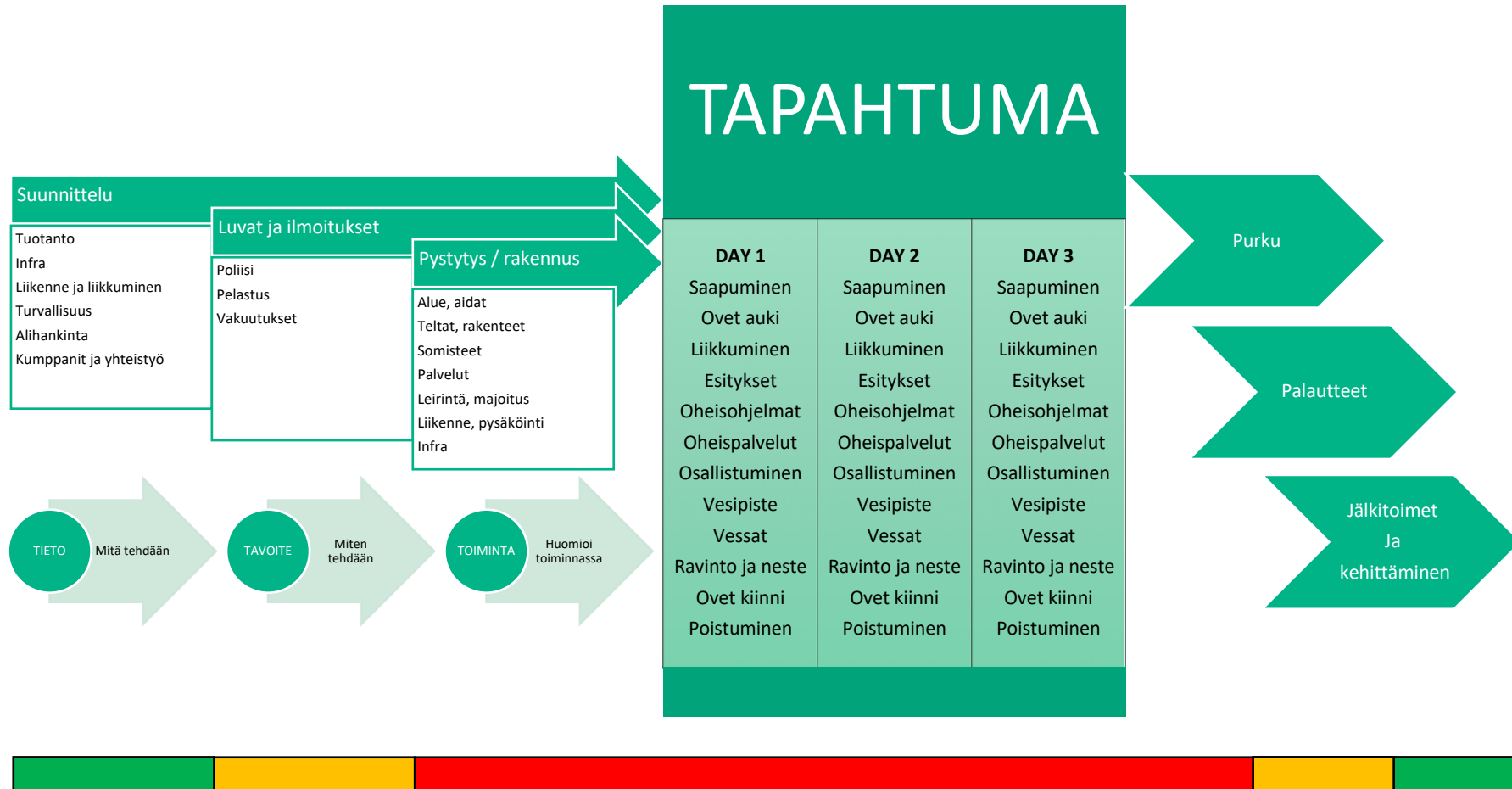
# TAPAHTUMAN ELINKAARI

tukes

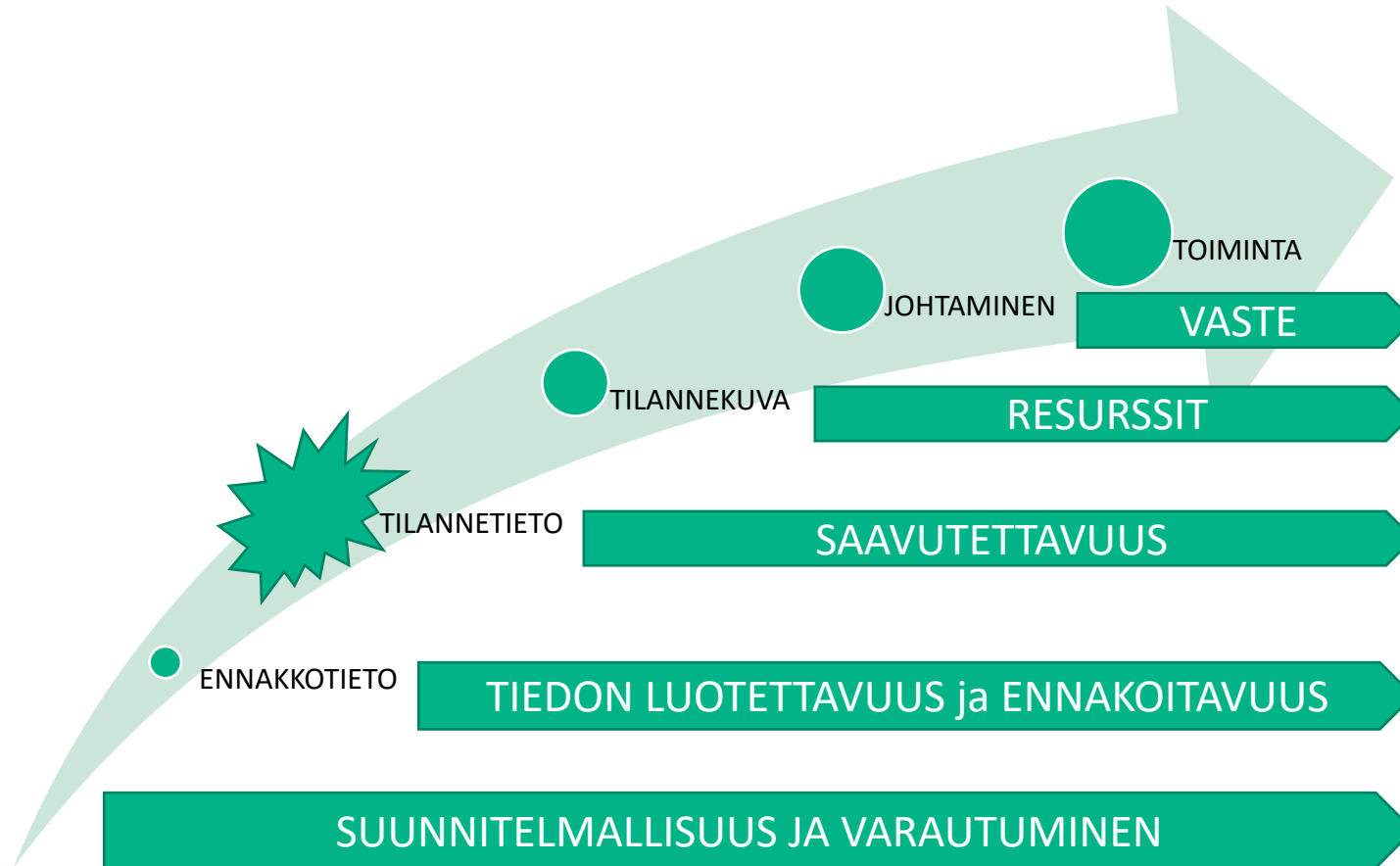




# Tapahtuman elinkaari



# Mitä myöhemmin toimintaa suunnitellaan sitä kalliimmaksi se tulee



# Luvat

- Ota ajoissa selvää mitä kaikkia lupia tilaisuus tarvitsee ja perehdy niihin ajoissa (jotta ei tule kiire..)
  - Yleisötilaisuusilmoitus
  - Käyttöpaikan/maanomistajan lupa
  - Liikennejärjestelyt
  - Melulupa, merkittävä melu tai tärinä päivällä ja erityisesti paikkaan
  - Tilapäinen majoittuminen
  - Tehosteet, kemikaalit, tekijänoikeudet,
  - Jne..

## 'Pelsu' – Turvallisuutta käsittelevät suunnitelmat

- Ei ole pelkkä puhelinluettelo
- Dokumentti, **mistä täysin ulkopuolinenkin saa hyvän ja kattavan kuvan siitä mitä tapahtumassa tapahtuu**, kuka vastaa ja mistäkin
- Riskit ja niihin varautuminen
- Yhdistelmä kolmesta Turvallisuussuunnitelma (POL) Pelastussuunnitelma (PELA) Turvallisuusasiakirja (TUKES). Lisänä mm. omavalvontasuunnitelma (AVI), jne..
- Hyväksyttävä ennen tapahtumaa. Dokumentin pitää kuvata tosiasiallista toimintaa riittävän tarkasti.
- Toiminnasta ei saa poiketa ilman sen päivitystä ja sen uudelleen hyväksyntää. Muutokset päivitettävä
- Pelsu on myös oikeusturvadokumentti.



## Suunnittelussa otettava huomioon ainakin seuraavia asioita:

- Työturvallisuus
  - Huomioliivitön työntekijä tai sivullinen ajoneuvon alle
- Rakenneturvallisuus
  - Yleisörakenteiden romahtaminen
- Palo- ja pelastusturvallisuus
  - Pelastusyksikön tavoitettavuus, poistumisteiden aukipysyminen
- Ensihoito/-apu
  - Ammattiosaamisen laatu, valtuuksien ylittäminen, potilastapaturmavakuutus
- Järjestyksen ja turvallisuuden ylläpito
  - Ammattitaidottomuus, ennakoimattomuus, toiminnan kyvyttömyys

## Suunnittelussa otettava huomioon ..

- Ympäristöturvallisuus
  - Suunnittelematon melu, ympäristön roskaaminen
- Asiakas-/palveluturvallisuus
  - Liikkuminen ja alueen yleinen turvallisuus
- Oheispalveluturvallisuus
  - Turvallisuuskirjallisuuden, vakuutusten, poikkeustilannetoimintamallien puute
- Elintarviketurvallisuus
  - Hygienian puutteellisuus
- Jne..

## Suunnittelussa otettava huomioon ..

- Yleisön
  - Saapuminen
  - Liikkuminen
  - Poistuminen
- Normaalioloissa vs. poikkeusoloissa

# VASTUUT

tukes





# Osapuolet

- Järjestäjä
- Työntekijät
- Alihankinta
- Kävijät
- Sivulliset
- Viranomaiset

# Järjestäjä

- Vastaa kaikesta toiminnasta tapahtumassa
  - ihmisistä, omaisuudesta, ympäristöstä
  - Näyttövastuu (asioiden oikeasta 'hoitamisesta')
- Turvallisuusasiakirjojen laadinta
- Tietojenantovelvollisuus asiakkaille (palvelut)
- Onnettomusseuranta & vaararekisteri
- Viranomaisilmoittaminen (AVI, TUKES, jne..)
- Huolellisuusvelvollisuuden noudattaminen

tukes

# Työntekijät

- Havaintojen ja tietojen välittäminen
  - Järjestäjän toiminnalle vahingollisten ilmiöiden tietoon saattaminen (esim AVI-asiat)
  - Mahdollinen laiminlyöntisyys vaaratilanteessa
- Toimenpiteiden tekemättä jättäminen
  - Vaaratilanteiden ehkäisy
  - Vaara- ja onnettomuustilanteessa toimiminen

# Alihankinta

- Juridinen vastuu omista toimistaan
- Sopimus tehtävästä toimituksesta tai työstä
  - Mistä tilaaja vastaa
    - Vartiointi?
    - Työkoneet, apukädet, eristetty työalue, varastointipaikka, jne...
  - Mistä toimittaja vastaa
    - Mitä toimitukseen kuuluu ja mitä ei kuulu?
  - Tällöin vältetään viimehetken erimielisyyksiltä tai yllättäviltä kustannuksilta
    - ”Täällä piti olla trukki käytettävissä kuorman purkuun..?”



## Kävijät

- Annettujen ohjeiden noudattaminen (palvelut ja toiminnot)
  - Mitä ohjeita on annettu tai jätetty antamatta?
  - Millä keinoin?

## Sivulliset

- Annettujen ohjeiden noudattaminen (Kiellot ja määräykset)
  - Mitä ohjeita on annettu tai jätetty antamatta?
  - Millä keinoin?

# Kumppanituotannot

- Rakenteet ja toiminta ennakkoon hyvin tarkkaan selvillä järjestäjällä
- Turvallisuusasiakirja, jos vaaraa aiheuttavaa toiminnallisuutta
- Esim. poniratsastus, benji-hyppy, veitsenheitto, teemabaari (laiturirakenne)
- Valvonta & ohjaaminen toiminnallisuudessa
- Vakuuttaminen

# KÄYTÄNNÖN ESIMERKKI

tukes



## Tilataan 10x5 telttä

- Kuka pystyttää?
- Toimittaja
  - Riittävä osaaminen?
  - Rakennusaika ja valmistumisaika
  - Pystytysalue / työalueen rajaaminen?
  - Avaimet käteen –paketti vai osallistuuko järjestäjä?
    - Apukädet?
    - Eristäminen?
    - Nostolaitteet yms koneet?
    - Dokumentaatio?





# 'Tein itse ja säästin'





# Tilaaja pystyttää

- Riittävät ohjeet pystytykseen
  - Millaiselle alustalle?
  - Miten teltoa pystytetään oikein ja turvallisesti?
  - Kuinka paljon painoja tarvitaan, minkälaisia ja minne ne tulee asettaa?
  - Miten painot kiinnitetään teltoa oikein?
- Riittävät ohjeet käyttöön
  - Mitä saa muuttaa ja mitä ei
    - painojen sijainteja, haruksia, seiniä..
  - Tuulikuormat
    - milloin tyhjennys, seinien sulkeminen tai purku?

# VAKUUTUKSET

tukes



# KORJAAMINEN TAPAHTUMAN AIKANA

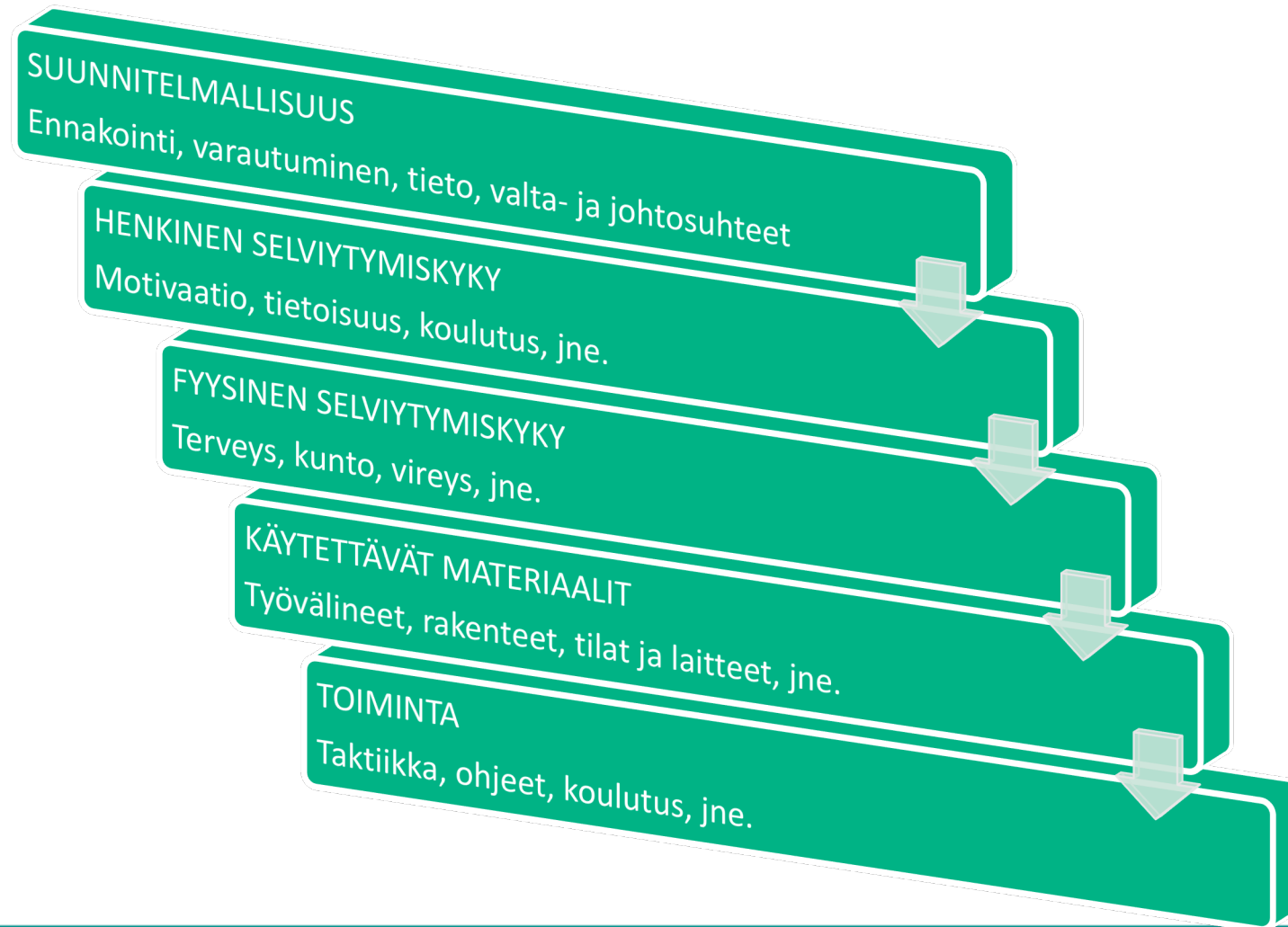
tukes



## Korjaavat toimenpiteet 1. päivän aikana tai 2. päivän aamuksi

- Liittyvät usein miten asiakaslogistiikkaan ja palveluihin
  - Kylvitys / opastaminen
- Voidaanko lisätä palveluita lennosta?
  - pysäköintiä, naulakoita, yms.
  - wc –määrä. Onko toimittajalla toimituskykyä akuuttiin lisätarpeeseen?
- Ruoka- ja juomatarjoilun lisääminen
  - Määrä vs. Tarjoilupisteet
- Jne..

# Selviytymisen kustannus eri tasoilla?





# Sietokyvyn vahvistaminen

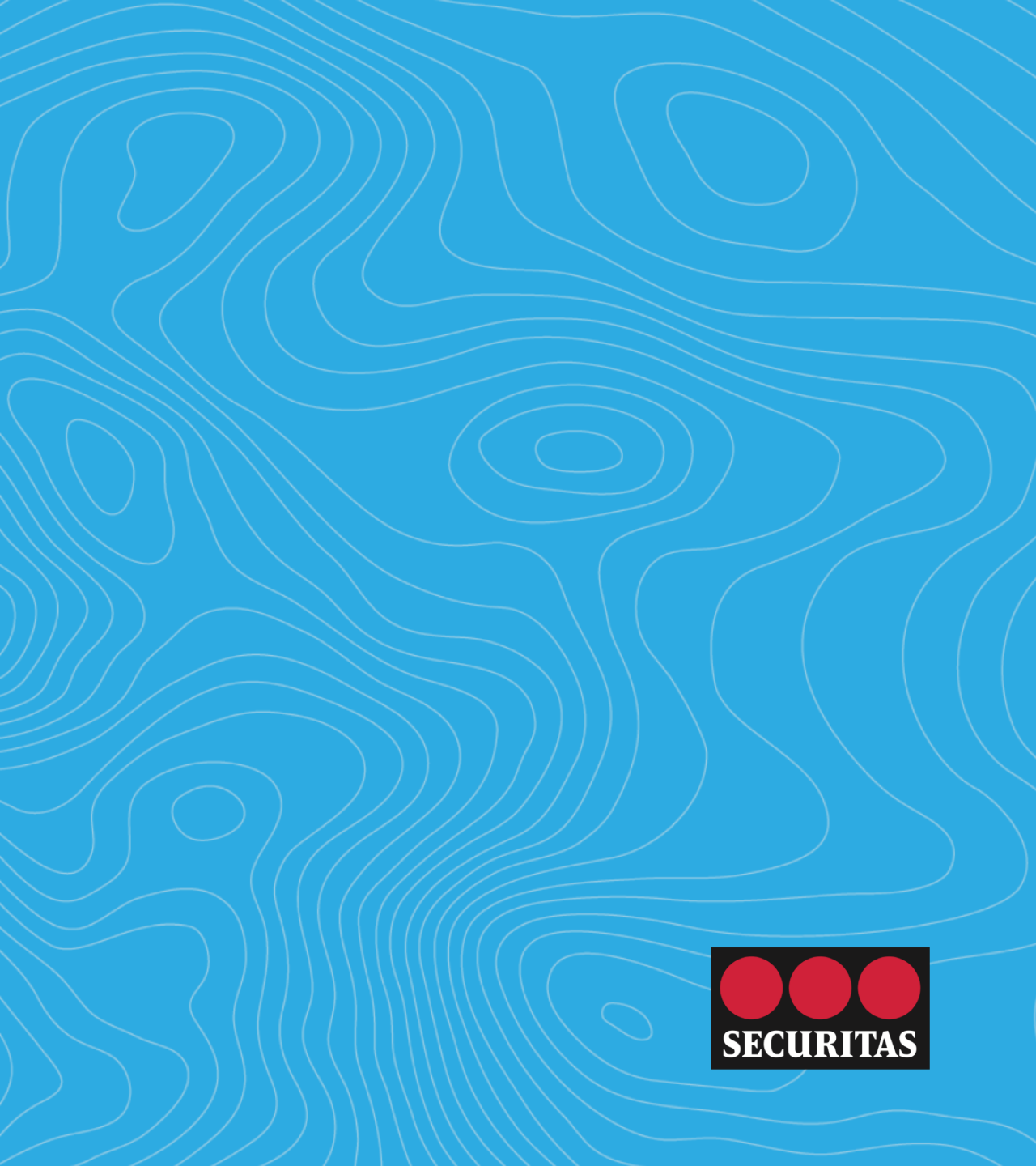
- Osaaminen
- Tilannekuva
- Riskitietoisuus
  
- Suunnitelmallisuus
- Tavoitteellisuus
- Ennakointi
- Seuranta
- Reagointi
  
- Tilanteista oppiminen
- Jatkuva parantaminen



## Onnistuneen tapahtuman 'prinsiipit'

- Aloita suunnittelu ajoissa
- Tunnusta osaamisesi
- Konsultoi ammattilaisia tai ulkoista
  - Muista referenssit (3. osapuolen näkemys)
  - Selvitä toimituskyky ja –varmuus
- Resursoi ja budjetoi realistisesti
  - Varaudu yllätyksiin
- Älä ota turhia riskejä
  - Ainakaan turvallisuuden kustannuksella
- Kasva hallitusti
  - Älä yritä haukata liian isoa palaa ahneuksissasi ☺





tukes







# ***Yleisöturvallisuus - Käytännön koe***

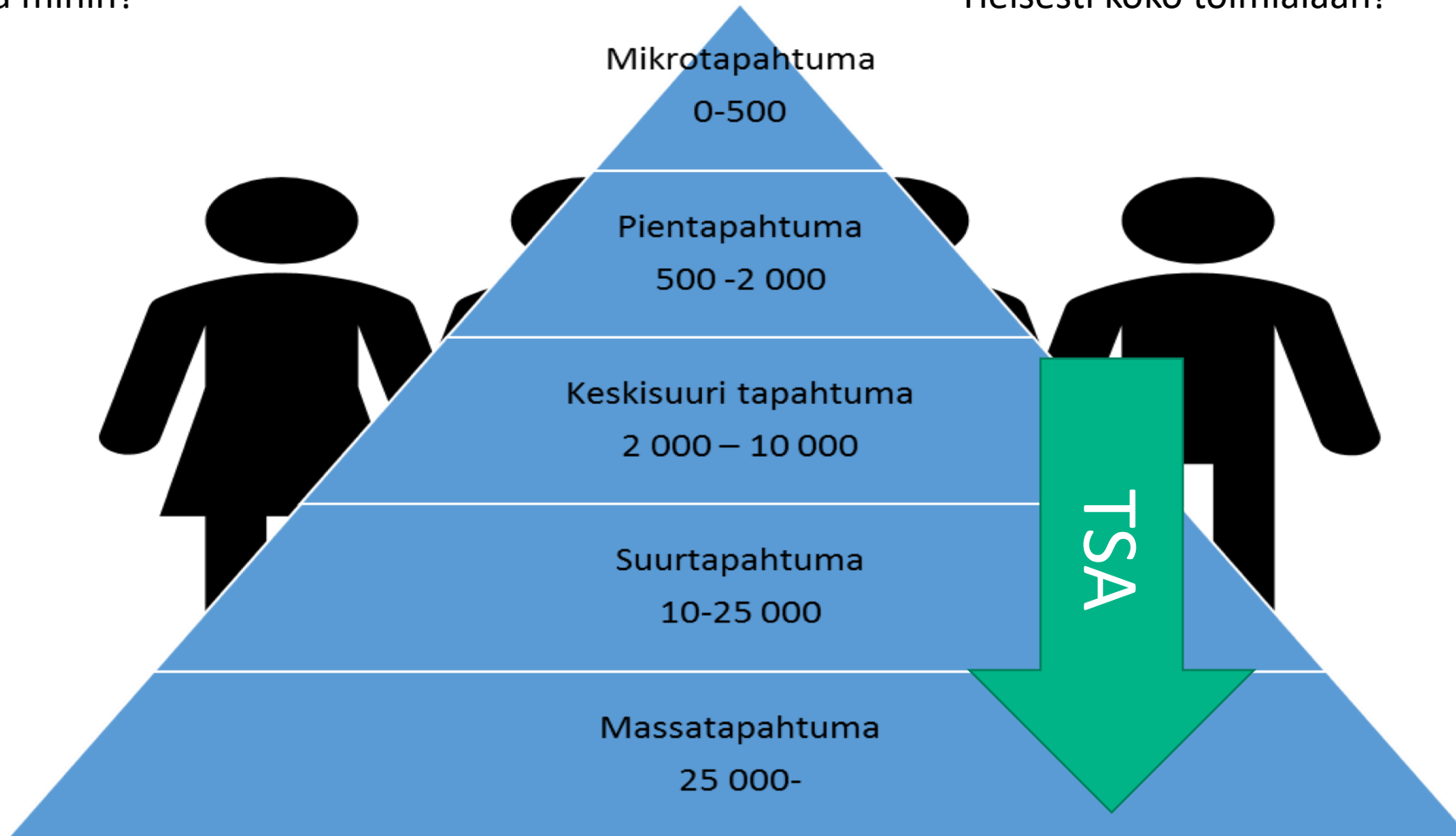


# LAAJUUS

Suhteessa mihin?

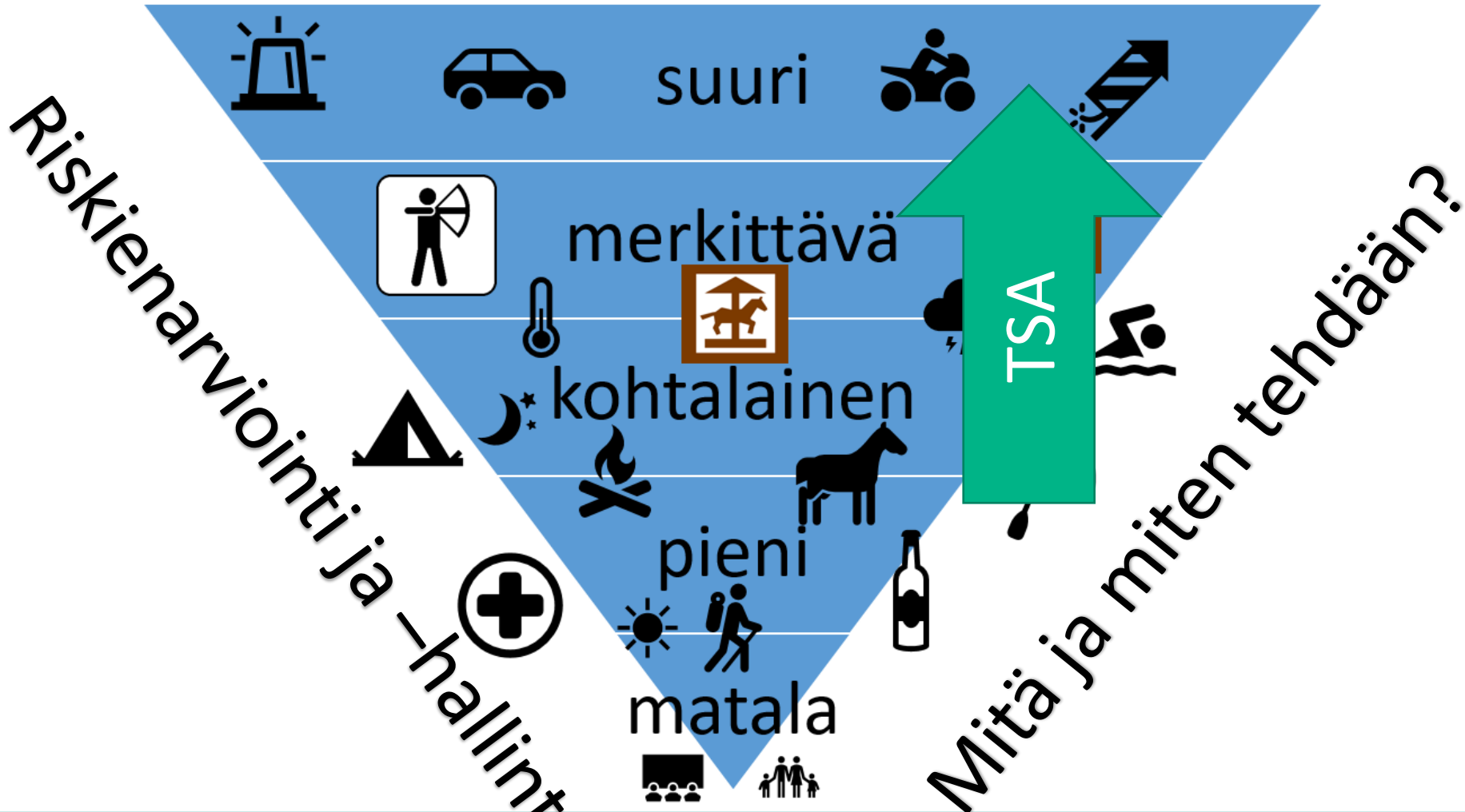
# Pieni vai suuri?

Yleisesti koko toimialaan!

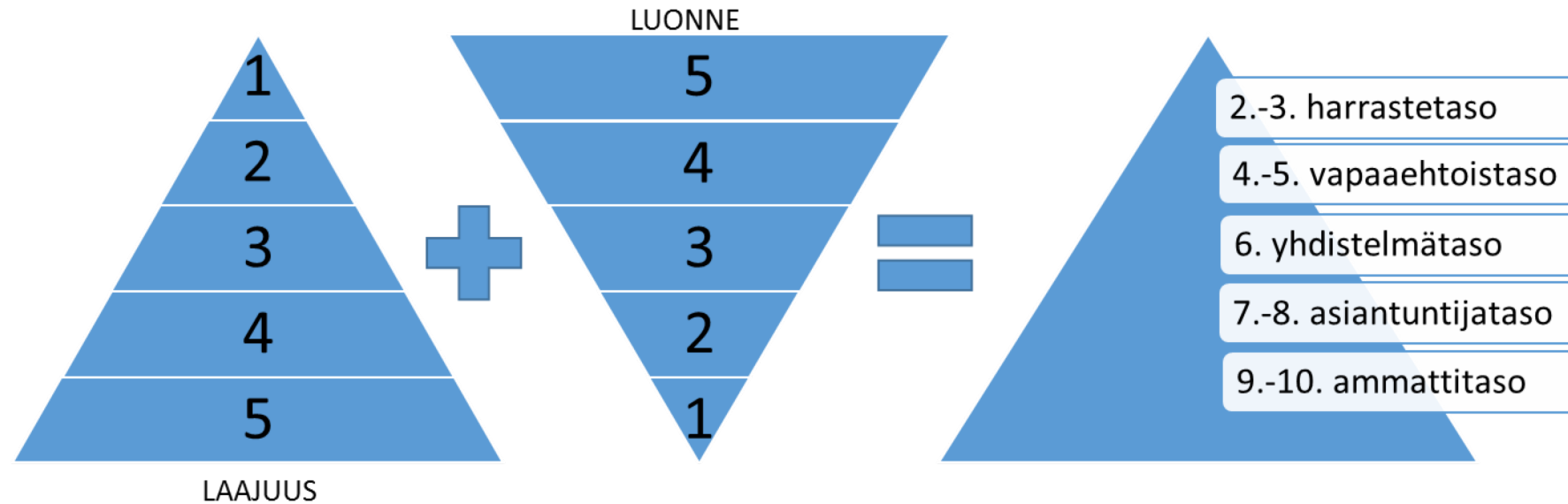


# LUONNE

# Vaaratekijät?



# Kokonaisuus ratkaisee - KISS



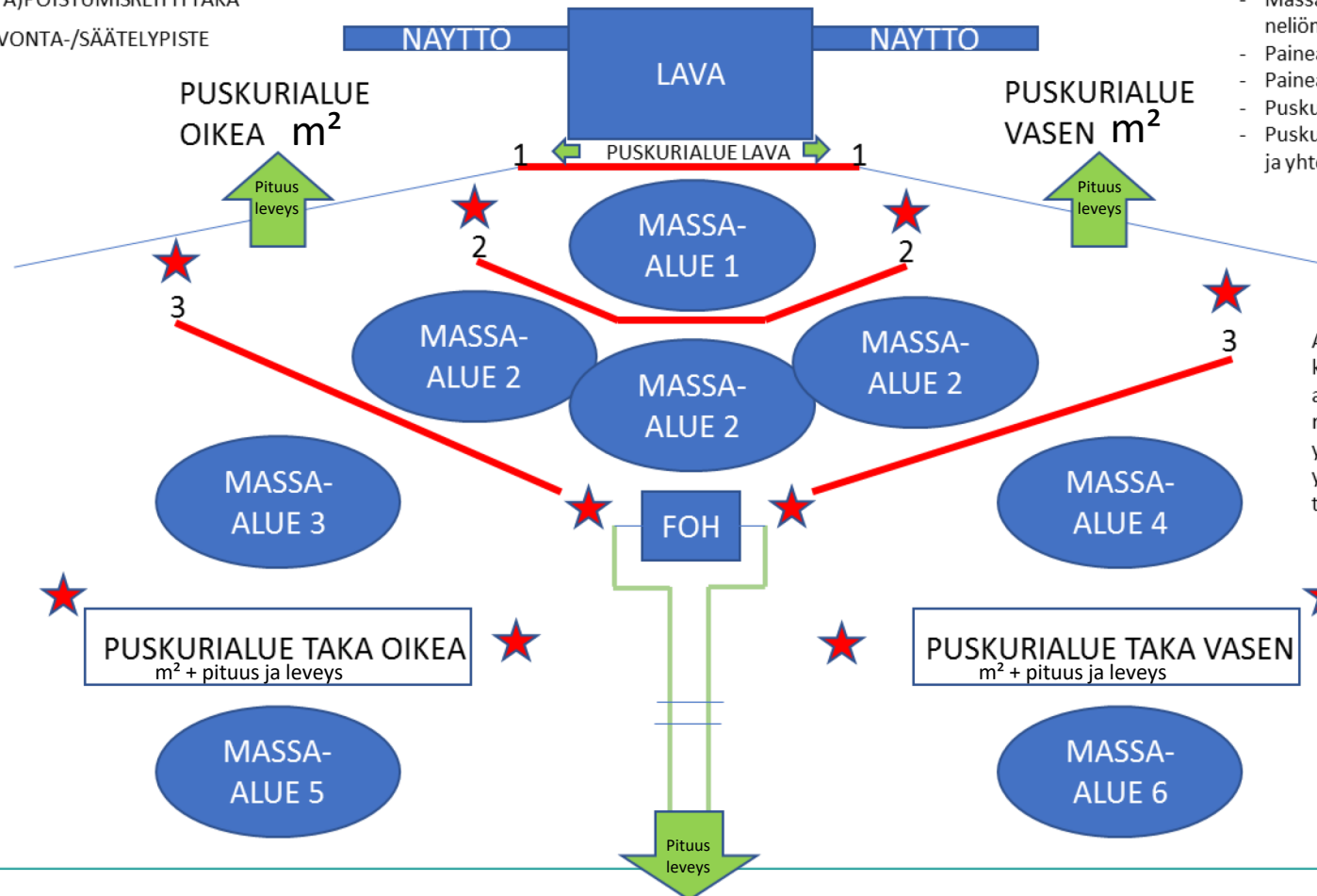


# Katsomoturvallisuus

Painealue metreissä  
 Massa-alue  $m^2$  ja hlöä  
 Puskurialue  $m^2$  + leveys ja pituus



- AITA
- BARRIKADI = PAINEALUE 1 - 2 - 3
- (HÄTÄ)POISTUMISREITTI TAKA
- ★ VALVONTA-/SÄÄTELYPISTE



## Tärkeitä tietoja:

- Massa-alueiden määrä
- Massa-alueiden henkilömäärät ja neliömetrit (erikseen ja yhteensä)
- Painealueiden määrä
- Painealueiden 1-2-3 pituus (metriä)
- Puskurialueiden määrä
- Puskurialueiden neliömetrit (erikseen ja yhteensä)

Alueiden sijainnin, muodon ja koon määrittely riippuu mm. alueen poistumisreiteistä, rakenteista, palveluista, yleisömäärästä ja yleisöliikumisesta. Määrittely on tapahtumajärjestäjän tehtävä.

Valvonta- ja säätelypisteillä lasketaan henkilöt ja havaitaan paine, sekä säädelään liikkumista tarpeen mukaan.

# Manner-Suomessa yleisöpaine

- yli 2 henkilöä/m<sup>2</sup> johtaa aina vähintään varautumiseen
- 4 henkilöä/m<sup>2</sup> oltava välittömiä toimia turvallisuuden varmistamiseksi.

**”Lentävämatto” demonstraatio**

**24 vapaaehtoista ?**

# Huomioiden

- Henkilömäärä
  - kokonaisuudessa sekä alueittain
- Yksittäisen paine-/massa-alueen (ml. Pullonkaulat, jonot, yms.)
  - pinta-ala ja määrä = tiheys (hlö/m<sup>2</sup>)
- Paineala alueittain metreissä
- Yleisöpaine (henkilöä) per metri
- Painesuunta (erityisesti jo risteävät, kohtaavat tai törmäävät)
- Puskurialueiden
  - määrä, sijainti ja pinta-alat
- Väistökäytävät (ml. tulo ja poistumiskäytävät)
  - Määrä, leveys ja pituus
- Väistökäytävien virtauskyky
  - Henkilöä, metriä minuutissa
- Väistöalueet
  - määrä ja pinta-ala (imukyky)

Oltava useampia puskuri ja väistöalueita!

## YLEISÖ

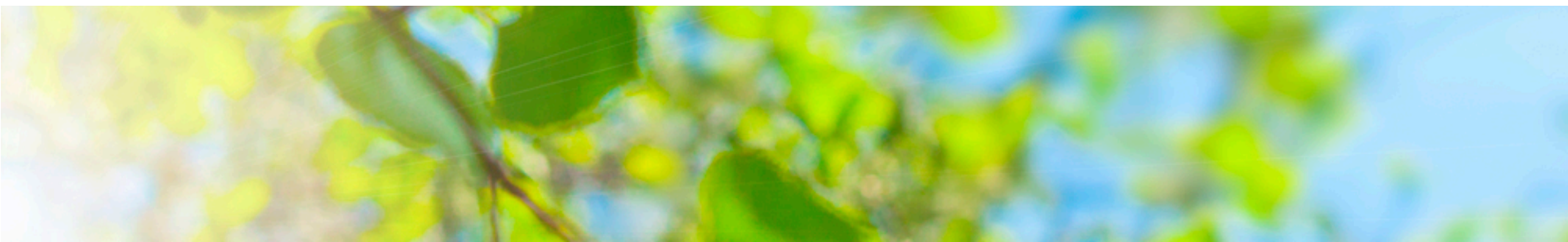
- PAINE = hlö / metri
- TIHEYS = hlö / m<sup>2</sup>
- SYVYYS = metriä painealueesta

## ARVOT JOITA EI SAA YLITTÄÄ

- Paine ? (avoinna)
- Tiheys ? (avoinna)



Sakari







# Tapahtumaturvallisuuspäivät 2018 - Verkatehdas

tukes

Kari Koponen  
TUKES

Ari Solja  
Securitas Events

