



MATKAILUFOORUMIN 22.3.2024 KOKOUKSEN KESKUSTELUKOOSTE: MATKAILUN TURVALLISUUS

Keskustelukoosteen tavoite

Matkailufoorumi on matkailun kehittämisen keskeinen kokoonpano valtakunnan tasolla. Se toimii neuvoo-antavana asiantuntijaelimenä matkailun kehittämiseen laajasti liittyvissä strategisissa kokonaisuuksissa. Foorumi toimii työ- ja elinkeinoministeriön yhteydessä ja koordinoimana. Matkailufoorumin puheenjohtajana toimii elinkeinoministeri.

Matkailufoorumi tehtävänä on yhteisen keskustelun avulla seurata, arvioida, edistää ja ennakoida matkailun kehittämisen keskeisiä ilmiöitä. Jokaisen jäsenorganisaation vastuulla on oman toimintansa kautta edistää keskusteltuja asioita sekä Suomen matkailustrategian toimeenpanoa. Matkailufoorumin toiminnan tuloksellisuutta voidaan arvioida mm. miten tehokkaasti jäsenet ovat toteuttaneet matkailustrategiaa, miten tarkkaa tilannekuvaa käsiteltävistä asioista jäsenet pystyvät välittämään muille jäsenille sekä siinä, miten toiminta vahvistaa jäsenten välistä yhteistyötä.

Keskustelukoosteen tavoitteena on vahvistaa ja konkretisoida Matkailufoorumin toimintaa. Koosteet toimivat myös matkailurahoittajien työn tukena rahoitettavien hanketarpeiden tunnistamisessa ja inspiraationa alueellisille matkailutoimijoille uusien hankkeiden ja toimenpiteiden käynnistämässä. Koosteet tuottavat tilannekuvatietoa myös Suomen matkailustrategian toimenpideohjelman (ja strategian) laadintaan, toteuttamiseen, seurantaan ja arviointiin.

Matkailufoorumin sihteeristö laatii keskustelukoosteen. Kooste laaditaan kokouksessa käytävän keskustelun pohjalta. Jäsenistölle on etukäteen toimitettu kysymykset keskusteluun valmistautumiseksi. Kooste julkaistaan TEM matkailun verkkosivulla olevalla [Matkailufoorumin alisivulla](#).

Keskustelukooste ei korvaa jäsenistölle jaettavaa kokousmuistiota. Kooste ei myöskään korvaa kokouskohtaista verkkouutista, joka jatkossakin julkaistaan kokousta seuraavana arkipäivänä TEMin verkkosivuilla, TEMin matkailun verkkosivuilla sekä [Matkailufoorumin hankeikkunassa](#).

Mitä tarpeita jäsenillä on matkailun turvallisuuden vahvistamiseksi? Miten vastuut ja roolit riskien hallinnassa ja turvallisuuden johtamisessa tulisi jakaantua?

Jäsenet nostivat esille useita tarpeita matkailun turvallisuuden vahvistamiseksi. Turvallisuus nähtiin osana Suomen matkailullista maakuva, yrityksen brändiä sekä osana matkailupalvelujen laatua ja vastuullisuutta. Matkailun turvallisuuden todettiin olevan moniulotteinen kokonaisuus, jonka hallittavuus edellyttää kokonaisuuden jakamista pienempiin poikkihallinnollisesti kehitettäviin turvallisuuden osa-alueisiin. Matkailun ja matkailupalvelujen turvallisuutta on mahdollista parantaa kaiken aikaa.

Riskien hallinnan ja turvallisuuden johtamisen vastuihin ja rooleihin jäsenistö ei juurikaan ottanut kantaa. Viranomaisvastuiden todettiin olevan selkeitä ja yrityksellä vastuu tarjoamansa matkailupalvelun turvallisuudesta. Yhteisesti toivottiin kuitenkin eri toimijoiden roolien ja vastuiden selkeyttämistä matkailun turvallisuudessa sekä poikkeustilanteita koskevan viestinnän kehittämistä. Visit Finland totesi, että resurssien salliessa heillä on tavoitteena vuoden 2024 aikana suunnitella ja laatia matkailun kansallinen kriisinhallintasuunnitelma. Suunnitelma tulisi ottamaan kantaa erilaisiin riskiskenaarioihin ja varautumisen toimenpiteisiin sekä määrittelemään kansallisen tason eri toimijoiden roolit ja vastuualueet kriisinhallinnassa.

Jäsenistön tarpeita matkailun turvallisuuden vahvistamiseksi:

- Yhteistyön tiivistäminen viranomaisten, sidosryhmien ja matkailualan välillä turvallisuutta koskevissa asioissa, riskien tunnistamisessa ja ennakkollisen tiedon vaihtamisessa
- Säännölliset riskikartoitukset
- Työntekijöiden osaava perehdyttäminen ja ohjaaminen
- Matkailijoiden ja työntekijöiden turvallisuuden tunteen vahvistaminen
- Ymmärryksen lisääminen matkailijamäärien muutosten vaikutuksista palvelutarpeisiin
- Alueellisen pelastus- ja terveystalouden riittävyys ja saavutettavuus erityisesti matkailusesonkien aikana, kun alueen ihmismäärä moninkertaistuu
- Matkailullisen maakuvan positiivisuudesta huolehtiminen ja vahvistaminen muuttuneessa turvallisuustilanteessa
- Yhteisten viestin laatiminen Suomen turvallisuudesta kansainvälisille markkinoille välitettäväksi
- Kansallinen toimintamalli yllättäviin tilanteisiin varautumiseksi
- Matkailun turvallisuuden mittaamisen kehittäminen
- Matkailun turvallisuusvaikutusten arvioinnin kehittäminen
- Matkailurahoituksen ehtoihin tulisi lisätä velvollisuus huomioida kuluttajaturvallisuuslaki hankkeen toimenpiteissä
- Yhteinen ymmärrys matkailun turvallisuuden määrittelystä
- Tiedon jakaminen ennakkollisesti
- Matkanjärjestäjien turvallisuuskesityksen ja laadun varmistaminen
- Koulutuksen ja ymmärryksen lisääminen matkailun turvallisuudesta keskeistä
- Matkailun alueellisten turvallisuusverkostojen toiminta vahvistaa tiedon jakoa ja yhdistää viranomaisten ja elinkeinon resurssit riskien ennakoinnissa ja poikkeustilanteisiin varautumisessa

Mitkä ovat jäsenten konkreettiset sitoumukset ja teot matkailualan turvallisuuden edistämiseksi?

- Metsähallitus on laatinut "Asiakasturvallisuus luontopalveluissa" -ohjeistuksen
- Maakuntien liitot ovat tunnistaneet, että matkailun turvallisuus -teema on toistaiseksi huomioitu vähäisesti liittojen toiminnassa esim. matkailun alueellisen turvallisuuden vahvistamiseksi
- Helsingin kaupunki on mallintanut yhteiset viestit ja viestintätavat matkailun kriisitilanteita varten sekä tarjoaa koulutusta ja työkaluja matkailualan toimijoille turvallisuusosaamisen ja -kulttuurin vahvistamiseksi
- Matkailuyritykset noudattavat lainsäädännöstä (mm. kuluttajapalveluturvallisuus) tulevia velvoitteita turvallisuuden huomioimiseksi, lainsäädäntö ohjaa toimintaa vahvasti esim. henkilöpalveluliikennealalla, aluksissa ja satamissa turvallisuutta ohjaa "International Ship and Port Facility Security Code" -koodi
- VR toteuttaa mm. turvallisuuskävelyitä ja matkustajalauttaliikenteessä järjestetään säännöllisesti käytännön turvallisuusharjoituksia
- Visit Finland on laatinut kansallisen poikkeustilanneviestintäsuunnitelman ohjeistuksena viestinnälle kriisitilanteissa, joissa kansallinen imago uhattuna
- Aluehallintoviranomaiset huomioivat matkailun mm. laatiessaan alueellisia riskiarvioita
- Työ- ja elinkeinoministeriö uudistaa kuluttajapalveluturvallisuussäätelyä
- Ulkoministeriö koordinoi poikkeustilanneviestintää matkanjärjestäjien kanssa tavoittaakseen ulkomailla olevat suomalaiset poikkeustilanteissa
- Lapland Safaris toimii Lapin matkailun turvallisuusverkostossa sekä on ollut laatimassa Arctic Rescue Guide -koulutusta, jossa yritykset voivat kouluttaa omaa henkilökuntaansa toimimaan viranomaisten apuna esim. henkilöpelastus- ja etsintätehtävissä.
- Tilojen ja alueiden siisteyteen kiinnitetään huomioita turvallisuuden tunteen vahvistamiseksi

Jäsenten jakamat linkit

Jokaisen jäsenen toivottiin kokouksen aikana liittävän Teams-chattiin linkkejä keskeisimpiin matkailun turvallisuuden edistämiseksi laatimiinsa materiaaleihin (esim. ohjeistus, lausunto, rahoituspäätös) tai toimintaan (esim. työryhmä, hanke).

- www.ruka.fi/fi/turvallisuus
- www.visitrovaniemi.fi/safety-instructions/
- [VR-vuosiraportti-2023.pdf \(vrgroupraportti.fi\)](#)
- [Turvallisuus | VR Group](#)
- vikingline.com/fi/konserni/turvallisuus/
- <https://www.hel.fi/fi/yritykset-ja-tyo/yritykset-ja-yrittajat/matkailu-toiminta/kestavyys/matkailu-ja-tapahtumaturvallisuus>
- <https://tem.fi/hanke?tunnus=TEM115:00/2023>
- <https://www.visitfinland.fi/liiketoiminnan-kehittaminen/vastuullinen-matkailu/turvallinen-matkailu> (sivusto päivitettävänä)