

# Risikostyring og HMS i naturbasert reiseliv – en håndbok

Arild Røkenes, Dosent

Institutt for reiseliv og nordlige studier

Sigmund Andersen, 1. lektor

Idrettshøgskolen ved UiT Norges arktiske universitet

## Sammendrag

Håndboken beskriver hvordan naturbaserte reiselivsbedrifter kan bygge opp et risikostyringssystem som tilfredsstillende kravene til den norske HMS lovgivningen. Samtidig tar systemet hensyn til særlige forhold innenfor reiseliv. Mer presist tas det hensyn til at risiko kan være en del av produktet noe som innebærer at risiko ikke alltid kan minimaliseres, men kontrolleres, reduseres eller aksepteres. Videre vektlegger systemet at bedrifter bør ha sterkt fokus på handlingskompetanse mer enn regelstyring. Dette vil kunne øke sjansen for at det blir tatt optimale beslutninger under skiftende omstendigheter. Systemet tar også hensyn til at ivaretagelse av natur er særlig viktig i denne bransjen og at sikkerhetsarbeidet bør fokusere på sikkerheten for gjester. Sistnevnte er relatert til at gjestene ofte er uerfarne både med hensyn til aktivitetene som utøves, klima og andre ytre omstendigheter. Systemet er en del av «Varde – opplevelseskvalitet» et nasjonalt kvalitetssystemet for reiselivsbedrifter innen natur og kulturbasert reiseliv. Dette innebærer at mange av de krav og forslag som vi redegjør for i forhold til sikkerhet, vil bli kontrollert og bedømt av Vardes «mystery shoppers» som en del av nasjonal kvalitetssikring.

Boken har følgende innhold:

- Innledende del hvor det er en overordnet drøfting av risiko og opplevelsesproduksjon i reiselivsbransjen. Målet er å skape forståelse for fenomenet risiko og særegne behov innen sikkerhetstenking i naturbasert reiseliv.
- Hvordan fastsette mål for HMS og sikkerhetsarbeid
- Hvordan gjennomføre risikoidentifikasjon
- Hvordan gjennomføre risikoanalyse
- Hvordan lage en sikkerhetsplan for produkter/turer
- Eksempler på sikkerhetsplaner
- Hvordan skrive rapporter etter uønskede hendelser og ulykker

Systemet og håndboken er laget i samarbeid med en rekke reiselivsbedrifter fra Sogn og Fjordane, Nordland, Troms og Svalbard. Arbeidet er en del av et større prosjekt ledet av Universitet Nord og finansiert av Regionale forskningsfond og egenandeler fra bedrifter.

## Forord

Under arbeidet med denne håndboken har vi fått hjelp av en rekke bedrifter og personer. I den forbindelse vil vi særlig takke:

Glød Explorer AS – Ida Gruben	Lofoten Aktiv AS – Jahn Engstad
Bre og Fjell AS – Gjert Grødal	Boreal Yachting AS – Espen Berthelsen
Svalbard Wildlife Expedition AS – Katja Baum	Northern alpine Guides – Sjur Hauge
Lyngen guides – Mikal Nerberg	Tromsø Safari AS – Ivar Haugen
Tromsø Outdoor AS – Magne Aarbo	Trasti og Trine AS – Elaine Brown
Holmen Husky AS – Bram Brill	Svalbard Adventure Group AS – Victor Eklund
Opplysningskontoret for terrengsykling – Lars Wraae Jensen	Universitetssenteret på Svalbard (UNIS) – Fred Skancke Hansen og Martin Indreiten

I tillegg har en rekke andre bedrifter bidratt med sin kompetanse og erfaringer på ulike møter og samlinger. Dette er vi veldig takknemlig for. I denne sammenheng vil vi særlig takke Reiselivsklyngen Arctic 365 ved prosjektleder Børre Berglund og prosjektkoordinator Agnethe Ryeng. Vi vil takke prosjektleder Dorthe Eide ved Nord universitet. Hun har holdt orden på økonomi, rapportert og bidratt med gode faglige innspill i hele prosessen. Vi vil takke våre kollegaer ved Universitetsbiblioteket i Tromsø for god hjelp til layout og andre praktiske utfordringer i forbindelse med publisering.

Videre vil vi takke Regionale forskningsfond som finansierer og på andre måter bidrar til at utviklingsprosjekt som dette blir gjennomført. Forhåpentligvis er dette prosjektet til nytte for bedrifter, ansatte og gjester innen naturbasert reiseliv.

Håndboka i sin nåværende form må karakteriseres som nesten ferdig – et arbeidsdokument. Helt ferdig vil den aldri bli. Sikkerhetsarbeid er en ustanselig arbeidsprosess og systemet må hele tiden forbedres etterhvert som en får erfaringer og ny kunnskap. Vår plan eller håp, er at håndboka etter hvert skal utvikles til et dynamisk IT-basert verktøy hvor forbedringer skjer kontinuerlig.

## Innhold

Sammendrag .....	1
Forord .....	3
1. Innledning.....	7
2. Spesielle forhold relatert til risikostyring i naturbasert reiseliv?.....	9
2.1. Naturen – Mål om vern og sikkerhetsmessige utfordringer .....	9
2.2. Gjesten – Den menneskelige faktor gir sikkerhetsmessige utfordringer.....	10
2.3. Ansvar i natur.....	12
2.4. Den komplekse naturen krever et alternativt sikkerhetssystem.....	13
2.5. Gjestenes forventninger om spenning og mestring krever et alternativt sikkerhetssystem ...	14
2.6. Skal målet for sikkerhetssystemet i naturbasert reiseliv være å eliminere all form for risiko?15	
2.7. Oppsummering om tilnærmingen til sikkerhetssystem i naturbaserte reiselivsbedrifter.....	18
3. Kort om prosessen frem til et godt risikostyringssystem.....	21
4. Fastsetting av mål og organisering av sikkerhetsarbeidet.....	22
5. Identifisering av risiko i naturbasert reiseliv .....	24
5.1. Prosessen.....	24
5.2. Eksempler på risikoidentifikasjon .....	26
5.3. Definisjon av viktige begreper .....	28
6. Risikoanalyser.....	32
6.1. Risikoanalyse og tiltaksplan i det islandske Vakinnssystemet.....	32
6.2. Risikoanalyse basert på systemet til Universitetssenteret på Svalbard (UNIS) .....	35
7. Vårt forslag til risikoanalyse for naturbasert reiseliv.....	37
7.1. Hvordan gjennomføre risikoanalysen?.....	40
7.2. Kategorisering av produkter i forhold til risiko – informasjon til kunder.....	44
7.3. Hvordan bruke resultatene fra risikoanalysen? .....	46
7.4. Oppsummering risikoanalyse. ....	46
8. Sikkerhetsplanlegging av reiselivsprodukter i naturbasert reiseliv .....	47
8.1. Hva skal være med i en sikkerhetsplan? .....	48
8.1.1. En oversikt over relevante lover som skal være tilgjengelig for ansatte.....	48
8.1.2. Avklaring av ansvarsforhold.....	49
8.1.3. Bestemmelser om bemanning, arbeidstid og hviletid .....	49
8.1.4. Hvordan håndtere ulykker og uønskede hendelser? .....	50
8.2. Momenter som vurderes tatt med i en sikkerhetsplan .....	51

8.2.1.	Beskrivelse av produktet og definisjon eller kategorisering av produktet/aktiviteten....	51
8.2.2.	Inndeling i faser.....	52
8.2.3.	Fase 1: Første dialog med gjestene ved bestilling før turen: .....	52
8.2.4.	Fase 2: Interne daglige forberedelser - Guidemøte.....	53
8.2.5.	Fase 3: Første møte med gjestene - Ferderåd .....	54
8.2.6.	Fase 4: Turstart, Underveis og Avslutning .....	55
8.2.7.	Fase 5: Sjekklistor for mer risikoutsatte deler på turen eller ved spesielle forhold .....	56
8.3.	Krav til bedriften og guidene – Sertifisering, erfaring og kompetanse.....	56
8.3.1.	Guidenes handlingskompetanse .....	57
8.3.2.	Opplæring som gir handlingskompetanse .....	57
8.3.3.	Relasjonell kompetanse.....	58
8.4.	Hvordan bestemme hva som er relevant kompetanse og hvordan dokumentere dette? .....	58
9.	Krav til kunder – Forutsetninger, deltagelse og medansvar.....	60
9.1.	Kundenes deltagelse og medansvar .....	60
9.2.	Kundens forutsetninger og aktivitetsgradering.....	61
10.	Natur og kultur.....	63
11.	Mal til sikkerhetsplan(er).....	64
11.1.	Bedriftens sikkerhets- og turfilosofi .....	64
11.2.	Beskrivelse av turen/produktet og risikokategori.....	64
11.3.	Relevante lover .....	64
11.4.	Ansvarsforhold (lovpålagt).....	65
11.5.	Bemanning, arbeidstid og menneskelig overskudd (lovpålagt).....	65
11.6.	Ulykkeshåndtering .....	65
11.7.	Avviksrutiner (lovpålagt).....	65
11.8.	Gjennomføring av aktiviteten (Sikkerhetsrutiner og sjekklistor).....	65
11.8.1.	Fase 1: Kartlegging - Første dialog med gjestene ved bestilling før turen: .....	66
11.8.2.	Fase 2: Forberedelser hver dag - Guidemøte.....	67
11.8.3.	Fase 3: Første møte med gjestene - Ferderåd .....	69
11.8.4.	Fase 4: Turstart, Underveis og Avslutning .....	70
11.8.5.	Fase 5: Sjekklistor for mer risikoutsatte deler på turen: .....	71
11.9.	Kompetansekrav til bedriften, guider og turledere .....	71
11.10.	Krav til kunder – Forutsetninger, deltagelse og medansvar .....	72
11.11.	Natur og kultur .....	72

12.	Sikkerhetsplaner – tidsbruk og eksempler.....	73
12.1.	Eksempel 1: Hundekjøring ekspedisjon 2-7 dager.....	75
12.2.	Eksempel 2: Alpin skiferdsel .....	79
12.3.	Eksempel 3: Dagstur terrengsykling på stier langs Altaelva.....	83
12.4.	Eksempel 4: Havkajakk i Lofoten, 1-7 dagers ekspedisjon.....	87
12.5.	Eksempel 5: Dagstur på truger (snowshoes).....	92
12.6.	Eksempel 6: Nordlys jakt med store grupper.....	96
13.	Avviks rutiner .....	99
13.1.	Avviksrapport for bruk i felt .....	102
13.2.	Utvidet avviksrapport ved uønskede hendelser med konsekvenser grad 3 eller høyere.....	105
14.	Avslutningsord.....	109
15.	Lenker til verktøy og tilleggsfiler.....	112
	Litteratur.....	113

# 1. Innledning

Ingen system er bedre enn menneskene som bruker det. Det innebærer at systemet vi beskriver i denne håndboken bare er et verktøy. Det viktigste er at ledelse og ansatte har kompetanse til å forutse uønskede hendelser, sannsynlighet for at de skjer og konsekvensene dersom det skjer. Videre at de har et repertoar av tiltak og løsninger som kan bidra til økt sikkerhet. Kort sagt er det viktigste i forhold til å unngå ulykker at det er en kultur for å tenke sikkerhet og konsekvens kontinuerlig når man tar gjester på tur.

Arbeidet med utvikling av sikkerhetssystemet er finansiert av Regionale forskingsfond og er en del av et større forsknings og utviklingsprosjekt som ledes av Universitet Nord. Vår oppgave har vært å lage en pilot for risikostyring i naturbasert reiseliv, og det er meningen at dette skal være et element i et nasjonalt kvalitetssystem for denne bransjen. Arbeidet er gjort i samarbeid med bedrifter i næringen og gradvis satt sammen etter flere workshops. Første workshop ble gjennomført i Lofoten med 7 bedrifter og vi hadde da fokus på helheten og spesielle forutsetninger for reiselivet. En overordnet plan og noen av verktøyene ble testet med 10 bedrifter på Svalbard. Etter noen justeringer presentert vi systemet og foretok nye testinger sammen med ca. 35 bedrifter på en klyngesamling i Arena lønnsomme vinteropplevelser. Etter videre bearbeiding og utvikling av en plan for produktspesifikke sikkerhetsplaner, ble systemet på nytt presentert for og testet av 8 bedrifter på en workshop i Tromsø. Her jobbet vi frem konkrete eksempler på sikkerhetsplaner etter å ha testet verktøyene for risikoidentifisering og analyse. I et oppfølgingsarbeid har vi jobbet med enkeltbedrifter som har gjennomført alle delprosesser frem til aktivitetsspesifikke sikkerhetsplaner. Disse sikkerhetsplanene blir presentert som eksempler i denne håndboken.

Målet med denne systembeskrivelsen er å etablere felles rammer og minimumskrav til risikostyring for naturbaserte reiselivsbedrifter. Systemet er tilpasset norske og internasjonale formelle juridiske krav og skal sikre at norske bedrifter driver sin virksomhet forsvarlig. I tillegg skal systemet bidra til at driften er i samsvar med internasjonale markedskrav når det gjelder håndtering av risiko. Systemet er en del av «Varde – opplevelseskvalitet» et nasjonalt kvalitetssystemet for reiselivsbedrifter innen natur og kulturbasert reiseliv som i tillegg omfatter

sikring av opplevelses- og servicekvalitet. Vi har hatt en intensjon om at systemet skal være praktisk, enkelt og forståelig slik at også bedrifter uten store administrative ressurser kan implementere systemet. Systembeskrivelsen anerkjenner også den rådende tilnærmingen i bransjen, at sikkerhetsarbeidet til naturbaserte bedrifter må baseres på kompetansen til de som er direkte ute i kontakt med gjestene og naturen (guidene). Det er de som må ha den rette kompetansen til å gjøre kloke sikkerhetsbeslutninger i ulike situasjoner.

Alle bedrifter i Norge er underlagt «Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften), den krever at bedriftene skal ha et system for å oppfylle krav i relevante helse-, miljø- og sikkerhetslover og forskrifter (Internkontrollforskriften, 1996). I tillegg er «Lov om kontroll med produkter og forbrukertjenester (Produktkontrolloven)» en viktig rammefaktor (Produktkontrolloven, 1976). Her er kjernekravet at virksomheten skal levere forsvarlige produkter og tjenester. På et overordnet nivå betyr dette at alle bedrifter *skal ha et system som ivaretar helse og sikkerhet for ansatte, kunder og andre som kan bli berørt av virksomheten*. Videre skal bedrifter ha et sikkerhetssystem som minimaliserer negative miljøkonsekvenser av virksomheten. Sikkerhetsarbeid er også påvirket av krav fra markedet – hva profesjonelle og private aktører forventer og krever når de kjøper reiselivsopplevelser i Norge. Det betyr at et godt system bør innarbeide krav i internasjonalt anerkjente risikostyringssystemer, og særlig viktig vil det være å se på hvilke systemer som brukes i de landene som er viktige for reiselivsnæringen. I forarbeidet som er gjennomført i forbindelse med utarbeidelsen av denne systembeskrivelsen har vi sett på tilsvarende lovgiving i USA, Island, Scotland, England og New Zealand. Etter vår vurdering er grunnprinsippene nokså like. Det betyr at et system basert på norsk lovgiving, vil kunne dekke hovedprinsippene som anvendes i land det er naturlig å sammenligne innen naturbasert turisme. Det viktige er uansett at virksomheten kan defineres som forsvarlig, det vil si at man driver innenfor gjeldende standard for hvordan andre tilsvarende bedrifter driver sin virksomhet. Det betyr at et sikkerhetssystem ikke er noe som innarbeides og ferdig med det. Det er mer et *hjelpemiddel* for innføring av en organisasjonskultur og et system som må endres og forbedres kontinuerlig i takt med ny kunnskap, erfaringer og skiftende krav.



Oppsummert skal bedriftene med bakgrunn i norske krav:

- Ha en målsetting for sikkerhetsarbeidet i bedriften
- Identifisere risikomomenter – hva som er farlig?
- Gjennomføres risikoanalyser på de områdene som ble definert med risiko – hvor farlig er det egentlig?
- Kunnskapen fra analysene skal brukes til å utvikle tiltak som kan hindre at det skjer farlige hendelser og/eller negative miljøeffekter. Mer presist skal bedriften utarbeide rutiner, regler, planer og andre tiltak som reduserer risiko til et akseptabelt nivå.
- Ha en plan for hvordan uønskede hendelser skal håndteres og skader minimaliseres.
- Dokumentere at sikkerhetsarbeidet er dynamisk det vil si i kontinuerlig utvikling gjennom avviksrapportering og påfølgende endring
- Alle tiltak og systemet generelt skal være transparent slik at tilsynsmyndigheter kan kontrollere at systemet fungerer og er dynamisk.

## **2. Spesielle forhold relatert til risikostyring i naturbasert reiseliv?**

### **2.1. Naturen – Mål om vern og sikkerhetsmessige utfordringer**

Naturbasert reiseliv er i stor grad basert på aktivitet, ferdsel og opphold i natur distansert fra urbane tjenester. Naturen er kjernen i denne formen for turisme. Å være en del av, verne om og ta vare på naturen er derfor etter vår oppfatning grunnleggende i sikkerhetsarbeidet innenfor all naturbasert turisme. Naturbasert turisme kan samtidig gi mye tilbake til både reiselivsaktørene og de besøkende turstier. Vi mener derfor at et overordnet mål med all naturbasert reiseliv er at besøkende til norsk natur blir tettere knyttet til naturen og bryr seg om den. Slik vil man også kunne operere i samsvar med overordnede mål innen økoturisme (Andersen & Rolland, 2016) Samtidig kan det også argumenteres for at denne overordnede målsetningen er en naturlig følge av Internkontrollforskriften som klart definerer at alle virksomhet skal minimalisere negative virkninger for miljøet.

Naturen byr også på farer og risiko. I denne sammenhengen vil vi fremheve at naturen med all sin variasjon i vær, forhold, terreng og den menneskelige faktorer er så komplekst at sikkerhetsarbeid vanskelig lar seg forenkle inn i regler og kontorbaserte skjema. Disse særegenhetene gjør at reiselivsbedrifter ikke blindt kan kopiere risikostyringsystemer fra andre

bransjer. I det videre vil vi forklare nærmere hvorfor næringens egenart og tette kobling til natur krever et tilpasset sikkerhetssystem.

## 2.2. Gjesten – Den menneskelige faktor gir sikkerhetsmessige utfordringer

Et viktig element innenfor sikkerhetsarbeid innen naturbasert reiseliv sammenlignet med andre bransjer er at høy oppmerksomhet på gjestene (kundene). I andre bransjer er det ofte mer oppmerksomhet på de ansatte, noe som også gjenspeiles i hva som tilsynsmyndigheter konsentrerer seg om. Grunnen til at vi i reiselivet må ha mer oppmerksomhet på gjestene, er at de har liten erfaring og lav kompetanse om risikoen som er forbundet med de aktivitetene reiselivet tilbyr. Det betyr at gjestene er mer utsatt for skader enn ansatte som ofte har bedre fysiske forutsetninger, kompetanse, og ferdigheter. Gjestenes forventninger til opplevelsene kan i noen naturbaserte reiselivsprodukter være en betydelig utfordring for dette sikkerhetsarbeidet. Mer presist så er internkontrollforskriften og andre bransjers tradisjoner bygd på et mål om å minimalisere risiko. Innenfor naturbasert reiseliv er det ikke like enkelt fordi mange produkter er konstruert for å tilfredsstille de segmentene av gjester som ønsker opplevelser knyttet til spenning, mestring i natur, fart og moro. I neste omgang betyr dette at tjenesteleverandørene må balansere disse preferansene i forhold til hva som er sikkert å gjennomføre.

*«Why do ski resorts designers build slopes of varying difficulty and why do proficient water skiers kick off one ski (Dustin, McAvoy & Beck 1986).*

*“The identification, elimination, isolation and minimization of hazards is an area of considerable concern for anyone involved in adventure tourism since the hazards are an integral part of the adventure” (Callander & Page, 2003).*

Dette betyr at risikostyringen må ta hensyn til at noen markedssegmenter forventer at bedriftenes produkter kan være i grenseland mellom hva som er trygt og det som oppfattes som spennende, morsomt og utfordrende. Mange kunder ønsker å teste seg selv «at the edge of life» for å få en følelse av mestring. I praksis betyr dette at markedshensyn innebærer at bedriftene må ta en analyse av hvilke type risiko de ønsker å:

- Eliminere - for eksempel ikke bruke en skiløype med skredfare

- Kontrollere – for eksempel lage rutiner som minker sannsynligheten for uønskede hendelser
- Forklare – for eksempel kommunisere faremomentene slik at man reduserer risikofylt atferd eller gjør gjestene i stand til å forstå hvilken fare de utsettes for og dermed er i stand til å ta stilling til om de vil utføre en aktivitet på eget ansvar
- Beskytte - for eksempel tilby sikkerhetsutstyr som hjelm (reduserer konsekvensene av ulykke) og generelt kvalitetssikret utstyr som båter med dobbelt luftkammer (reduserer sannsynlighet for uønsket hendelse).
- Beholde eller akseptere – for eksempel at man under rafting bruker stryk som ofte innebærer høy sannsynlighet for at en passasjer kan falle ut, eller at man aksepterer at en sykkelsti har høy sannsynligvis for krasj. Her er det en forutsetning at bedriften har planlagt hvordan «aksepterte», men uønskede hendelser, skal håndteres når de inntreffer og at det er gjennomført risikoanalyser i forhold til konsekvens. I relasjon til førstnevnte eksempel kan det innebære at risikostryk bare aksepteres derom det etterfølges av rolig vann hvor redning lett kan gjennomføres

Når det gjelder risiko som aksepteres vil det settes store krav til informasjon om risikoen slik at gjestene er bevisst hvor stor risiko de påfører seg selv ved å delta, og det bør avklares hvilket ansvar guider og bedriftene har i forhold til å beskytte kundene mot konsekvensene av egne feil og uforutsigbarheten i naturen. «*Common sense is a learned skill, therefore it is not common among beginners (Gutrie, 1997)*. I denne forbindelse bør det også avklares hvilket ansvar bedrifter har i forhold til at egne gjester kan påføre andre mennesker skader. Et eksempel på sistnevnte er at skiløpere kan utløse snøskred som i neste omgang tar med seg andre skiløpere. Videre kan det være aktuelt å utarbeide rutiner som minimaliserer farene (kontroll) og at man vurderer hva som er relevant beskyttelsesutstyr og godt nok utstyr generelt. Dette betyr at sikkerhetsarbeidet innenfor naturbasert reiseliv kompliseres av at man kontinuerlig må vurdere sikkerhet mot kjernen i opplevelsen i tillegg til tidsbruk og kostnader.

### 2.3. Ansvar i natur

For sikkerhetsarbeidet i naturbaserte reiselivsbedrifter er ansvar interessant av flere grunner. Internkontrollforskriften er tydelig på at reiselivsbedrifter har et ansvar for helse, miljø og sikkerhet for mennesker og natur. Men som mange kanskje har opplevd så kan dette bety at man istedenfor å ta ansvar gjør sitt beste for å fraskrive seg ansvar. Når sykkelen du kjøper i butikken har en advarsel om at det er farlig kjøre på den hvis du kjører for fort eller ikke er kyndig – da løper man fra ansvaret. Mer presist, når slike advarsler ikke er i samsvar med gjeldende praksis hvordan produktet tjenesten normalt blir brukt, da tar man ansvar for ikke å bli juridisk ansvarlig istedenfor å hindre at skader oppstår. Et annet eksempel her er vintertelt hvor de fleste produsenter har en merkelapp som sier at det ikke må være åpen varme i teltet. De som har drevet vintercamping vet at det er nødvendig, og det blir gjort hele tiden. Så istedenfor å utvikle en teltduk som ikke brenner lager produsenten en advarsel som fritar en selv fra ansvar. Tilsvarende er det vanlig i bransjen å lage dokumenter som deltakere på risikofylte aktiviteter skriver under på før start. Her signerer man på at aktiviteten gjøres på eget ansvar. Verdien av slike dokumenter er juridisk komplisert, blant annet fordi gjestene har ulik språkforståelse og kulturbakgrunn som gir grunn til å sette spørsmålstejn ved om de har forutsetninger for å forstå dokumentet. Bedrifter bør uansett være klar over de kan bli stilt til ansvar dersom de har opptrådt uansvarlig. Dette betyr ikke at vi undervurderer verdien av slike dokumenter. Utformet riktig vil de kunne ansvarliggjøre turistene, definere en rollefordeling og skape en bevissthet rund hvert enkelt individs personlige ansvar. Slike dokumenter kan med andre ord et grunnleggende element i sikkerhetssystemene til naturbaserte reiselivsbedrifter. Vi har nevnt at bedrifter kan måtte møte følgene av å opptre uansvarlig. Eksempler på uansvarlighet er at bedriften har lavere kompetanse i forhold til gjeldende standarder i bransjen (det som er vanlig), at de har underkommunisert risikoen som ligger i aktiviteten i markedsføringen eller annen kommunikasjon, og at de har gjort modifikasjoner på utstyr. Uansvarlighet kan også bli knyttet til ansattes atferd, for eksempel ved å oppfordre til skikjøring som ligger vesentlig over kundens ferdigheter, og at de ikke har brukt relevant og godkjent sikkerhetsutstyr. Dette betyr egentlig at bedrifter innenfor naturbasert reiseliv må forberede seg på at de vil kunne stilles til ansvar dersom det skjer en ulykke på organiserte turer. Dette er en

risiko de skal håndtere både gjennom sine styringssystemer og ved å tegne nødvendige og lovpålagte forsikringer.

#### **2.4. Den komplekse naturen krever et alternativt sikkerhetssystem**

Som tidligere nevnt, er det normalt og også lovbestemt at risiko skal kontrolleres og styres gjennom risikoanalyser og utvikling av tiltak, rutiner og planer som skal hindre at farlige situasjoner oppstår. For naturbasert aktivitetssturisme er dette problematisk. Et slikt system tar i stor grad tar for gitt at erfaringene fra en uønsket hendelse kan brukes til å predikere fremtidige hendelser og lage regler for å unngå dem. Når det gjelder naturbaserte aktiviteter er dette ikke like selvfølgelig. For å sitere Nils Faarlund (2015); «[jeg] er imot regeltenking for å finne svar på spørsmål det ikke er fasit på» (Sande, 2015). Faarlunds utsagn peker nettopp på det unike vi tidligere har fremhevet ved naturbasert reiseliv, der samspillet mellom mennesker og natur er for komplisert til å kunne lage regler og rutiner for enhver farlig situasjon. I denne sammenheng må sikkerhetsarbeidets tilnærming være å redusere risiko gjennom læring, kompetansebygging og at menneskene i naturen må kontinuerlig tilpasse seg og endre planer og atferd når situasjonen krever det. Kort sagt, det er svært vanskelig å lage regler eller rutiner for sikkert ferdsel i natur. I verste fall kan tradisjonell regeltenking (rutinisert atferd) føre til at ansatte i reiselivsbedrifter føler seg tvunget til gale beslutninger fordi de er i samsvar med lov eller bedriftens rutiner (Andersen & Einang, 2015). Dermed blir viktige spørsmål for naturbasert turisme; skal et system for risikoplanlegging bygges rundt rutiner og regler eller legge større vekt på kompetanse som gjør ansatte og kunder i stand til å takle ulike faresituasjoner? Tindevegledere (den mest omfattende og internasjonalt anerkjente sertifiseringen av fjellførere) er kjent for å stille spørsmålet til sine kursdeltakere – hvordan vil du løse dette problemet? Dette i kontrast til en mer instruktiv metode hvor kursledere eller guider stadfester at det finnes et problem og det skal løses på «følgende måte». Med andre ord, Tindevegledere ønsker å bevisstgjøre og utvikle evnen til å ta ansvar og kontinuerlig tenke konsekvens – hva kan skje og hva gjør jeg om det skjer? Dette står på mange måter i kontrast til å instruere og gi løsninger som kanskje i en annen situasjon kan være irrelevant. Vi mener at dette bør være det bærende prinsipp i norsk naturbasert turisme. På den annen side er det bedriftene selv som må utforme

et sikkerhetssystem som passer til egen bedrift. For eksempel vil det ofte være slik at jo bedre kompetanse bedriften har, jo større autonomi kan tillates. Jo mindre kompetanse de ansatte har, jo mer detaljerte regelverk og rutiner kreves. Et annet moment er at enkelte typer aktiviteter som for eksempel rafting og klatreparker har etablerte forskrifter. Disse må bedriftene etterleve.

## **2.5. Gjestenes forventninger om spenning og mestring krever et alternativt sikkerhetssystem**

Det er liten tvil om at i mange type aktivitet som klatring, toppturer, og padling er spenning og mestringen del av opplevelsen, utøverne ønsker å kontrollere selv ved stadig å flytte grenser etter hvert som ferdigheter og kompetanse utvikles. Regler kan i liten grad håndtere slike prosesser, for eksempel vil en bedriftsintern regel om at man ikke tar gjester med på havkajakpadling i 10 m/s vind være nokså meningsløst for en erfaren padler, selv om det utvilsom er riktig for nybegynnere. «*Risk recreationists want to control the nature of risk themselves*» (Dustin et al., 1986). Kort sagt, å planlegge for mineralisering av risiko slik internkontrollforskriften og tradisjonell risikostyring legger opp til har begrensinger innen naturbasert turisme. Fordelen kan være få ulykker, helseskader og negativ miljøpåvirkning. Ulempen er at kundene får mindre frihetsfølelse, færre utfordringer, redusert mulighet for personlig vekst og ansvarstaking. Det bør også nevnes at feil beslutninger kan bli tatt fordi ansatte konsentrerer seg om etterfølgelse av regler og ikke fanger opp hele bildet i en kompleks situasjon.

Vi har også under arbeidet med dette systemet indentifisert at ulike former for krysspress kan bli et sikkerhetsproblem i naturbaserte reiselivsprodukter. Guider og bedrifter kan utsettes for press fra kunder til å gjøre aktiviteter de egentlig mener er for farlig. For eksempel vil kunder som har reist langt, har betalt mye og/eller har begrenset med tid kunne motsette seg kanseleringer av turer eller endring av turmål med bakgrunn i sikkerhetsvurderinger. En annen type press for ansatte har sammenheng med at bedriften har for lav lønnsomhet eller ønsker mer fortjeneste. I praksis innebærer dette presset det samme som over – at bedriften søker å unngå kanseleringer, foretar overbooking av turer, at guidene kan tvinges til å akseptere mangelfullt utstyr, at det aksepteres lav kvalitet på transportmidler og ikke minst at det gjennomføres turnusordninger og arbeidstider som kan være et sikkerhetsproblem (Houge

Mackenzie & Kerr, 2013; Rantala & Valkonen, 2011; Rokenes, Schumann & Rose, 2015). Jo mer bedriften har investert i produktet og jo høyere de faste kostnadene er, jo større er sjansen for at dette blir oppfattet som et press til å unngå kanseleringer for ansatte.

## **2.6. Skal målet for sikkerhetssystemet i naturbasert reiseliv være å eliminere all form for risiko?**

Sikkerhetsarbeidet i naturbaserte reiselivsprodukter er på mange måter knyttet til grunnleggende verdispørsmål. Om sikkerhet og ingen toleranse for skader blir den grunnleggende verdi, vil systemet over tid kontinuerlig utvikle strengere og strengere begrensninger av risikofylte aktiviteter. Internkontrollforskriften er kanskje en indikator på at disse verdiene prioriteres i vårt samfunn, fordi den i lovs form pålegger bedrifter å kontinuerlig jobbe for forbedret sikkerhet og forebygging av helseskader (§ 1 Forskrift om systematisk helse-, miljø og sikkerhetsarbeid i virksomheter). Det betyr at ulykker eller nestenulykker skal medføre avviksmelding og forslag til tiltak for å hindre lignende hendelser. Motsetningen er å anerkjenne risiko som en nødvendig faktor for menneskelig vekst og utvikling. Det kan bety at vi aksepterer enkelte typer risiko, og at det legges til rette for håndtering og minimering av konsekvensene. I praksis betyr det at ansatte og gjester skal kunne utforske grenser og innenfor visse rammer prøve og feile for å bygge erfaringsbasert kunnskap. En viktig faktor når man står ved dette veiskillet er imidlertid hensynet til tredjepart. For eksempel kan terrengsyklister som sykler med høyhastighet på en sti med flere brukere kolliderer og skade andre. Det må også være med i vurderingen hvordan ulykker påvirker livssituasjonen til pårørende og fremtidige samfunnskostnader. Her er det også ett moment at eventuelle redningsaksjoner kan innebære fare for frivillige og profesjonelle med ansvar for redningsaksjoner.

Norsk tradisjon innen friluftsliv har på mange måter anerkjent at sistnevnte verdisystem er viktig, og det er foreløpig svært få restriksjoner på atferd i utmark. Et unntak er forbudet mot basehopping i Trollveggen og tidsavgrensede ferdselsforbud i rasfarlige områder. (Når det gjelder hensynet til miljø er imidlertid eksemplene flere uten at vi skal gå inn på det her). Et blikk i glasskula kan imidlertid tyde på at dette er i endring - av flere grunner. Friluftsliv i vid forstand kommersialiseres ved at folk betaler for guider som skal sikre trygge opplevelser i

naturen (Rokenes et al., 2015). Parallelt har folk økt risikonivået gjennom «nye» friluftslivsaktiviteter som toppturer, klatring, elvekajakk, rafting, basehopping, flysuits og lange ekspedisjonsturer med høy vanskelighetsgrad. Dette er viktige «produkter» innenfor naturbasert turisme, og har sammenheng med at mange mennesker mangler kompetanse og dermed må kjøpe profesjonell veiledning for å få prøvd den populære aktiviteten. Ulykker skjer, og får stor oppmerksomhet i media. Her kan det observeres en tydelig forskjell mellom de som anklager utøverne ved hjelp av uttrykk som idioti, ansvarsløshet, og det følges gjerne opp med krav om de selv må betale for redningsaksjoner. På den annen side er det mange som hevder sin og andres rett til å bruke naturen for å realisere seg selv. Ofte er partene på ulike planeter både når det gjelder opplevd eller definert risikonivå, og om mennesker skal ha rett til å utsette seg selv (og andre) for slik risiko.

Vi vil også nevne at risikostyring eller risk management som faglig begrep har en videre betydning en bare sikkerhet for mennesker og miljø. I Wikipedia defineres begrepet som aktiviteter for å identifisere, estimere og kontrollere kostnader og inntekter knyttet til risiko. Det er dermed et verktøy for å bevare bedrifters eiendommer, finansielle ressurser slik at man sikrer stabilitet og reduserer sjansen for økonomisk tap. I dette perspektivet kan logikken bli at man skal redusere risikoen for ulykker fordi det kan skade bedriftens økonomi og renommé. Det er nok også en realitet, men etter vår mening er det et feil utgangspunkt i forhold til hvordan sikkerhetsarbeid skal forgå. **Vi jobber ikke med sikkerhet for å berge økonomien i selskapet, men for å beskytte mennesker og natur.** Det til tross, bedrifter må ta inn over seg at ulykker og endog nesten ulykker med negativ medieomtale vil kunne skade bedriften økonomisk. I tillegg kan ulykker resultere i materielle skader med store økonomiske konsekvenser. Sikkerhet og økonomi er dermed knyttet tett sammen og finansiell risiko bør dermed være en naturlig del av sikkerhetsarbeidet. I systemet som beskrives her har vi prioritert sikkerhet i forhold til helse, personskader og miljø. Det er imidlertid fullt mulig å integrere risikostyring i forhold til økonomiske konsekvenser dersom det passer for bedriften.

Et nærmere blikk på hvordan internkontrollforskriften virker i praksis gir flere indikasjoner på at regelverket er mangelfullt i forhold til at risiko er en bestanddel i opplevelsesproduksjon.



Flere offentlige instanser har tilsynsansvar i forhold til å følge opp lover og regler som er relevant for reiselivsbedrifter og mange av disse vil fokusere på sikkerhet i forhold til helse, miljø og sikkerhet. En tilsynsrapport vil på ulike områder gi diagnosen godkjent eller fremsette krav om forbedringer – sjelden eller aldri «her kan sikkerhetsnivået reduseres». Sammenholdt betyr dette at nesten alle drivkrefter og incitamentene går i samme retning – sikkerhet først og at risiko skal minimaliseres. Det betyr at fokus på sikkerhet er det logiske og det som defineres som positiv samfunnsmessig utvikling. Et eksempel fra en annen bransje illustrerer dette poenget, Bjørg-Anita Joki avdelingsdirektør i Statens vegvesen uttalte etter en nestenulykke i forbindelse med sprenging følgende: «Det er nå viktig å gå gjennom alle prosedyrer og rutiner, slik at vi unngår slike hendelser i framtida. Vi har strenge krav for å ivareta helse, miljø og sikkerhet på alle våre anlegg, og dersom det er den minste tvil om at sikkerheten er ivaretatt, stanser vi arbeidet. (Altaposten 29.2.2016)».

Argumenter for at risiko er en viktig del av menneskers utvikling har med andre ord dårlige vekstvilkår, og rett nok er det lite relevant i de fleste næringer. Ingen kan forvente at arbeidstakere skal ta unødvendig risiko når de driver med vegarbeid, likeledes at vegarbeiderne ikke skal utsette trafikanter for fare. Det er imidlertid annerledes i reiselivsnæringen hvor risiko og det som følger med risiko kan være en del av produktet. Deler av næringen selger spenning, utfordringer, adrenalinkick, mulighet for selvrealisering, mestring og menneskelig utvikling. Om dette skal gjøres innenfor en «null skade visjon» oppstår det et uløselig paradoks.

Når man øker sikkerhetsnivået vil risikoen minke og dermed noen ganger utfordringen, spenningen, muligheten for personlig utvikling og for noen moroa. Det betyr at det er grenser for hvor sikkert aktiviteter i naturen bør være, både innenfor tradisjonelt friluftsliv, men kanskje særlig innenfor naturbasert turisme som i større grad har et institusjonalisert press mot stadig sikrere aktiviteter. Selvsagt betyr ikke dette at vi skal forkaste sikkerhetsarbeid, men at man i større grad skal innrømme at vi i enkelte tilfeller må bruke begrepet akseptert risiko, være ærlig om det, og ikke minst kommunisere det tydelig overfor gjestene. Samlet sett mener vi at nøkkelordet i denne sammenheng er samspill med gjester og kommunikasjon om risiko. Det skal være lov å ta risiko, men gjestene må vite om og forstå risikonivået. Det er derfor i dette

systemet en mulighet for å kategorisere opplevelsene i forhold til risiko slik at dette kan kommuniseres til gjester og andre.

**Tabell 1: Produktkategorier i forhold til risikonivå innen naturbasert reiseliv i Norge.**

Risikokategori	Produktkategorier*
1	Aktiviteten med minimal risiko bortsett fra hverdagsrisiko. Kan gjennomføres av alle med normal helse
2	Aktiviteter med liten risiko, bortsett fra hverdagsrisiko. De fleste mennesker med normal helse og fysisk form kan gjennomføre. Få ulykker og små skader som kan behandles lokalt
3	Aktiviteter med noe risiko. Passer for mennesker med god helse. Det skjer enkelte ulykker som kan kreve profesjonell hjelp.
4	Aktiviteten med betydelig risiko. Passer for mennesker med god helse og spesialiserte ferdigheter/erfaring i aktiviteten. Ulykker skjer og kan kreve profesjonell hjelp.
5	Aktivitet har høy risiko og medfører fare for alvorlige ulykker. Passer for mennesker med ekstreme ferdigheter og fysisk form. Deltakelse på eget ansvar.
6	Aktivitet med ekstremt høy risiko. Gjennomføres normalt ikke av kommersielle reiselivsbedrifter

\*For alle kategorier er beskrivelsene gitt under forutsetning at gjestene følger instruksjoner og beskjeder fra guide og/eller bedrift. Ved brudd kan tilnærmet alle aktiviteter ende i alvorlige ulykker

Før bedriftene kan kategorisere sine produkter må de igjennom risikoidentifikasjon, analyse og sikkerhetsplanlegging. Etter at analyse og planleggingsarbeidet er ferdig kan kategoriene brukes i kommunikasjon med gjestene slik at de tidlig er orientert om risikonivå. Som vi tidligere har nevnt betinger akseptert risiko på at kundene er godt orientert og forstår risikoen de utsetter seg for. Kategoriseringene kan også brukes tidlig i risikostyringsprosessen når bedriften skal fastsette mål og grunnleggende sikkerhetsfilosofi. Med dette mener vi at bedriftene kan velge å ha en grunnleggende filosofi om at alle aktiviteter skal ha lav risiko.

## **2.7. Oppsummering om tilnærmingen til sikkerhetssystem i naturbaserte reiselivsbedrifter**

Oppsummert betyr dette at vi argumenterer for at risikostyring i det naturbaserte reiselivet innebærer utarbeiding av regler og rutiner. Vi mener imidlertid at styring gjennom handlingskompetanse basert på erfaring med aktiviteter i natur er viktigere for å hindre ulykker. Det betyr også at bedriftene blir i stand til å skape en balanse mellom risiko og sikkerhet, hvor

det tillates utfordringer og hvor mennesker får være mennesker, ikke brikker i et regulert system hvor risiko for kundene er en illusjon som er håndtert back stage. Skal vi la gjestene få føle på naturen på godt og ondt, eller skal vi selge en regissert og kommersialisert disneyutgave?

Utfordringer som bør ivaretas på grunn av næringens særtrekk:

- A) **Fokus på gjester/kunder.** De fleste systemer innenfor risikostyring og HMS arbeid fokuserer på ansatte i bedriftene og miljø. I reiselivet vil det være minst like sterk oppmerksomhet på kunder og gjester siden disse ofte utsettes for mest risiko. Det innebærer at systemet bør inkludere sikkerhetsrutiner for og opplæring av gjestene.
- B) **Risiko er et element i opplevelsesproduksjon.** Dette betyr at bedrifter og guider må balansere og regulere risiko i henhold til målet med turen. For eksempel vil aktivtetsopplæring av nybegynnere kreve lav risiko slik situasjonen oppleves som trygg. Det samme gjelder turer hvor man ønsker å skape ro, stillhet og en avslappet atmosfære. På den annen side kan det være situasjoner hvor risiko må økes for å tilfredsstille gjester som søker spenning og utfordringer. Vi ser også at om man skal drive med læring av for eksempel erfarne skiløpere vil det kreve at fart og bratthet øker og dermed konsekvensene av et eventuelt fall. Denne balansegangen kompliseres av at hva som er utrygt og sikkert både oppleves og er reelt sett forskjellig i forhold til gjestenes dyktighet, fysiske forutsetninger og innstilling til risiko. Kort sagt betyr det at risikostyring er krever omfattende kompetanse.
- C) **Regelstyring eller kompetanse styring?** Tradisjonell regelstyrt risikohåndtering har åpenbare svakheter i forhold til aktiviteter i krevende natur med ansvar for ulike mennesker. Få situasjoner er like og dermed krever kompetansebaserte løsninger som opparbeides gjennom erfaring og utdanning og ikke minst evne til å vurdere og anvende løsninger i ulike situasjoner og sammenhenger. Et viktig poeng her er at under aktivitet eller opphold i natur vil både konsekvens av og sannsynlighet for uønskede hendelser endres kontinuerlig
- D) **Kommunikasjon en kritisk faktor.** Gjester tas med på aktiviteter med risiko som en del av opplevelsen og de har for lite erfaring til å vurdere grad av risiko. Dette innebærer

høye krav til hvordan risiko kommuniseres slik at gjestene kan foreta rasjonelle beslutninger om å delta eller ikke. Dette er viktig både for å unngå ulykker, men også for å unngå erstatnings- og straffeansvar.

E) **Press fra kunder.** Kundene ofte har betalt mye for å få gode opplevelser. Dette påvirker sannsynligvis gjestens risikovurdering for eksempel hvis det blir aktuelt med kanselering eller endring av turmål – det kan være en drøm som går til grunne.

F) **Press fra bedriften.** Historisk sett har mange opplevelsesbedrifter hatt økonomiske problemer pga. lav etterspørsel. Andre bedrifter har gjort store investering som sammen med andre faktorer betyr høye faste kostnader og variabel inntekt. Dette betyr at for de fleste opplevelsesbedrifter blir alle inntekter viktig og kanseleringer kritisk. Dette kan utfordre sikkerhet på flere måter. For eksempel kan det bli vanskelig å kansellere turer som av sikkerhetsgrunner burde vært det. Videre er det incentiver for å overbooke tilbudene i forhold til gjeldende rutiner om antall gjester pr guide/instruktør, utsette investeringer i sikkerhetsutstyr og overbelaste guider i travle perioder.

Avslutningsvis vil vi påpeke at vår målsetting har vært å utarbeide et system som er et relativt enkelt å ta i bruk for små bedrifter, og at det likevel skal dekke de formelle kravene i norsk lovgivning. Vi vil uansett understreke risikostyring er en krevende prosess som ikke må undervurderes. Bedrifter som går i gang med dette må investere tid og ressurser for å få et velfungerende system.

### 3. Kort om prosessen frem til et godt risikostyringssystem

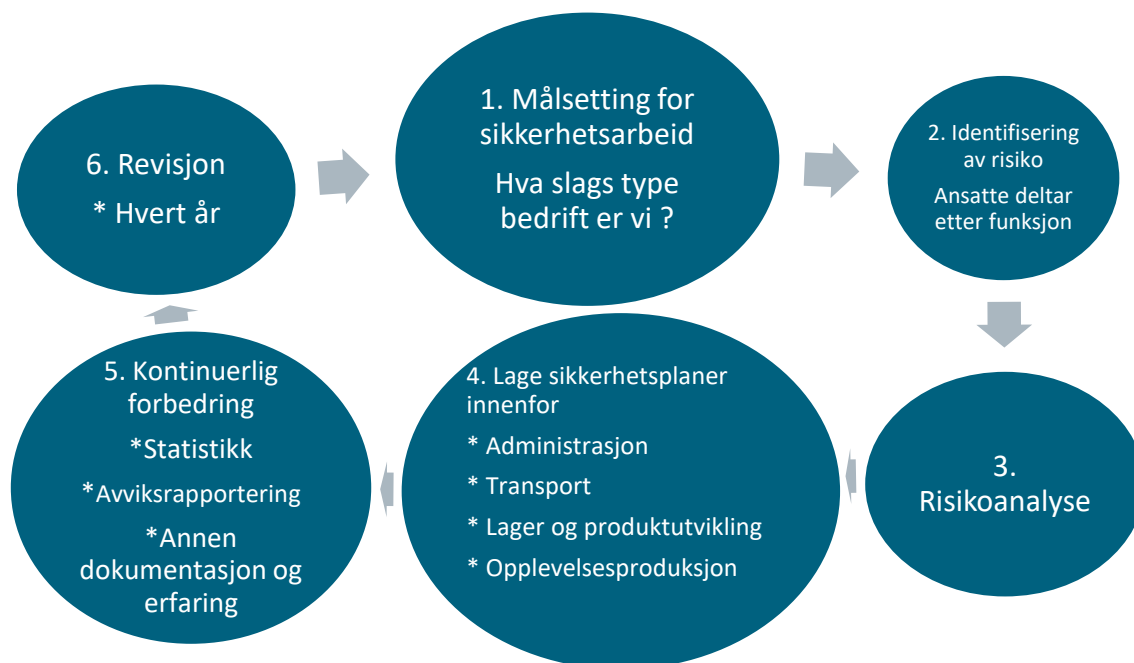
Vi vil nå beskrive hvordan bedrifter kan gå frem for å lage eller forbedre et risikostyringssystem som fungerer for naturbaserte reiselivsbedrifter og som er i samsvar med internkontrollforskriften. Kortversjonen av dette er at bedriftene bør/skal:

- Starte med å utforme en plan for hvem som skal delta i arbeidet og hvordan man skal gå frem. Her er det viktig å understreke at ansatte skal være involvert fordi internkontrollforskriften spesifikt sier at de ansatte skal involveres. Vår vurdering er at det hever kvaliteten og gir de ansatte et eieforhold som sikrer etterlevelse og forståelse.
- Gjennomføre innledende diskusjoner om bedriftens forhold til risiko. Hva er bedriftens sikkerhetsfilosofi, hvilket forhold vil vi ha til risikofylte aktiviteter og hvilket risikonivå er akseptabelt? Andre spørsmål som kan være naturlig å diskutere er ansvarsfordeling mellom gjester og bedrift og mulige eller nødvendige kompetansekrav. Målet er å komme frem til en overordnet målsetting for sikkerhetsarbeidet som også sier noe om hvordan bedriften vil fremstå utad og opptre i praksis.
- Bestemme strukturen for sikkerhetssystemet. Vi foreslår i dette systemet at bedriften gjennomfører en prosess som fører til at man ender opp med egne sikkerhetsplaner for hvert produkt som tilbys og på andre organisatoriske funksjoner. Mer presist at det lages sikkerhetsplaner for;
  - administrativt arbeid på bedriftens lokalitet
  - lagerarbeid, vedlikehold og produktutvikling (kan være testturer uten gjester)
  - transport til og fra aktiviteter
  - alle aktivitetsprodukter med gjester i naturen
- Identifisere risikofaktorer og gjennomføre risikoanalyser for hver sikkerhetsplan. Risikoanalysen skal identifisere og beregne både sannsynlighet for uønskede hendelser og mulige konsekvenser av uønskede hendelser. Risikoanalysene skal som et minimum behandle hendelser som kan ha negative konsekvenser for mennesker og natur og miljø. Etter behov kan den også omfatte økonomiske konsekvenser.
- Finne tiltak som bidrar til å minke sannsynligheten for uønskede hendelser eller demper konsekvensene dersom det likevel skjer. I praksis betyr dette at man foreslår tiltak som reduserer den totale risikoen til et akseptabelt nivå i samsvar med bedriftens målsettinger.
- På basis av kunnskap og foreslåtte tiltak utarbeides spesifikke sikkerhetsplaner og aktivitetsproduktene kategoriseres i forhold til risiko jfr. Tabell 1.
- Sikkerhetsplanene skal omfatte alle faser i produksjonen. Det betyr for eksempel at en sikkerhetsplan for et produkt bør omfatte:
  - Planleggingsfasen (før gjesten ankommer),
  - Informasjonsbasen (gjesten ankommet, turen ikke startet)
  - Gjennomføring (med gjester ute i naturen)
  - Avslutningsfasen (turen avsluttet, gjesten fortsatt til stede)
  - Etterarbeid (med ansatte)
  - Revisjon (ledelse og ansatte)

- Bedriften må etablere et system som sørger for at systemet er dynamisk og i kontinuerlig forbedring. Det innebærer blant annet et system for at avvik (uønskede hendelser) blir rapportert til ledelse og vurdert i forhold til endringer. I dette ligger det også at bedriften skal føre statistikk for ulykker og nestenulykker for ansatte og bør føre statistikk for uønskede hendelser som har rammet gjester

Dette kan oppsummeres i følgende figur:

**Figur 1: Faser i sikkerhetsarbeidet**



#### 4. Fastsetting av mål og organisering av sikkerhetsarbeidet

Internkontrollforskriften krever at virksomheten skal utarbeide en målsetting for HMS arbeidet, definere ansvar og organisering (Kommunaldepartementet, 2014) Her er det viktig at hver enkelt bedrift gjør dette med basis i egen virksomhet og ikke faller for fristelsen til å kopiere andre bedrifter eller lærebøker. Dette fordi målsettingen er forpliktende, og kan bli brukt både av tilsynsmyndigheter og rettssystemet dersom man får ulykker. I et gitt tilfelle hvor man i målsettingen hevder sikkerhet har høyeste prioritet, og ikke følger dette opp i praksis kan det bety problemer i eventuelle søksmål. Vi vil også argumentere for at en realistisk og treffsikker målsetting som er tilpasset bedriftens ressurser og forretningside kan være motiverende for

ansatte. Videre kan det gi de ansatte et nødvendig eieforhold til systemet. I praksis betyr dette at man i målsettingen bør vurdere å si noe om hvilke typer risiko som er akseptert, og hva som bør elimineres, kontrolleres og eller forklares. Naturbaserte bedrifter av høy kvalitet bør også vurdere å tilkjenne et velfundert verdigrunnlag for eksempel ved å utdype holdninger til mennesker og syn på naturen. Dette vil kunne lette sikkerhetsarbeidet ved at det legger overordnede føringer på uforutsette problemstillinger. Dersom man for eksempel er i tvil om en aktivitet skal gjennomføres, kan ansatte ved kontrollspørsmål opp mot verdier og mål se en retning for hva som er «riktig» beslutning. En måte å gjøre dette på er å etablere en sikkerhets- og turfilosofi som fokuserer på å være tilstede i øyeblikket i naturen, å spille på lag med naturen og ikke ha for klare mål med aktiviteten. Dersom man selger en fjelltur istedenfor en tur til en spesiell fjelltopp, dempes tempo og høg etter å nå bestemte mål (McCammon, 2004). Dermed får guiden større rom for å tilpasse turen til naturgitte forhold og sikkerhet. I praksis betyr det at generelle holdninger og verdier kan bidra til å senke bedriftens risikoprofil.

Mange bedrifter har en overordnet målsetting med delmål som sier mer direkte hva bedriften skal gjøre for å innfri hovedmålet. Et tenkt eksempel på tangegangen her:

*Bedriftens målsetting er å gi våre gjester opplevelser med relativt lav risiko (produktkategori 2-3) uten at vi skal fjerne utfordringer og spenningsmomenter som er en naturlig del av aktiviteten. I praksis betyr dette at ulykker kan skje, men at gjestene skal informeres om viktige risikomomenter og skader som kan oppstå. Videre skal vi arbeide for et sikkert og godt arbeidsmiljø som bidrar til at ansatte vil trives i jobben og ikke opplever alvorlige arbeidsulykker. Vår virksomhet skal kontinuerlig arbeide for at aktivitetene har liten påvirkning på den naturen vi bruker.*

Delmål kan i denne forbindelse være:

- Bedriften vil bare ansatte guider med godkjent utdanning og tilby etterutdanning etter behov.
- Bedriften vil tilstrebe å gi ansatte en jevn arbeidsbelastning og relevant sikkerhetsutstyr.
- Alle gjester skal informeres om risikonivå og mulige skader ved booking og i annen informasjon før aktiviteten gjennomføres

- På våre turer skal vi tilstrebe no- trace prinsippet som betyr at ingenting skal legges igjen i naturen og vi skal begrense all bruk av motor

I avsnittet om mål er det også naturlig å avklare overordnet organisering og ansvar. For eksempel at daglig leder har det overordnede ansvar og at dette kan delegeres til guider eller turledere i gitte situasjoner. Her kan man også sette inn overordnede kompetansekrav som bedriften har definert.

Et viktig poeng for de som starter mer eller mindre fra bunnen med å etablere et risikosystem, er at man kan lage et utkast til overordnet målsetting i startfasen for deretter raskt å gå i gang med risikoidentifisering og risikoanalyser. Resultatene fra dette arbeidet brukes senere til å justere og presisere målsettingene slik at målsettinger er i samsvar med bedriftens reelle utfordringer når det gjelder HMS og risikostyring. Et mulig utgangspunkt er som tidligere nevnt å starte med å definere hvilke risikokategorier bedriften aksepterer jfr. Tabell 1.

## **5. Identifisering av risiko i naturbasert reiseliv**

I dette kapitlet belyses hvordan bedrifter kan arbeide for å identifisere risikofaktorer relatert til bedriftens virksomhet. Som tidligere nevnt vil dette dreie seg om systematisk å identifisere hva som er faremomentene for mennesker (bedriftenes ansatte, gjester/kunder, andre), miljø og eventuelt økonomi. Meningen er at denne kartleggingen skal bringes videre til risikoanalyse som igjen er utgangspunktet for utforming og prioritering av tiltak.

### **5.1. Prosessen**

Det er viktig at alle ansatte deltar i arbeidet med å identifisere risiko fordi utførende funksjoner har unik kompetanse om risikofaktorene. Å bruke denne kompetansen øker sannsynligheten for at alle viktige faktorer blir med i den videre prosessen. Sekundært er involvering viktig fordi alle ansatte bør ha et eieforhold til eventuelle tiltak og forstå bakgrunnen for dem. Dette vil bidra til sikkerhetsfilosofien blir en del av organisasjonskulturen.



Et annet viktig moment i prosessen er å gjøre denne strukturert og meningsfull i relasjon til at man senere skal bygge dette inn i et hensiktsmessig system. For reiselivsbedrifter foreslår vi å ta utgangspunkt i funksjonene i bedriften, for eksempel:

- Turproduksjon dvs. turene eller aktivitetene som tilbys med gjester
- Transporten til og fra tur/aktivitet med gjester (inkludert for eksempel underleveranser fra andre selskaper dersom dette selges som en pakke)
- Produktutvikling og vedlikehold (planlegging, forberedelse, rekognosering, tilrettelegging i felt uten gjester, vedlikeholdsarbeid, lager)
- Administrasjon

Her vil det kunne være andre funksjoner avhengig av bedriftens egenart. Noen bedrifter vil ha behov for å se på sikkerheten i forbindelse med lagerarbeid, vedlikehold av utstyr, transport av utstyr. Her må hver bedrift gjøre en vurdering etter individuelle behov. I den videre prosessen vil identifikasjon av risiko dreie seg om å liste opp hendelser og situasjoner som kan utløse ulykker eller uønskede situasjoner i forhold til mennesker, miljø og eventuelt økonomi. For noen bedrifter kan det være hensiktsmessig å dele inn fare for mennesker i tre kategorier – ansatte, gjester/kunder og andre. Vi vil her minne om at bedriftene også i enkelte tilfeller kan ha et ansvar overfor ansatte hos underleverandører.

Nøkkelspørsmålet i dette arbeidet er å identifisere hendelser og situasjoner som kan føre til ulykker og uønskede hendelser. I hovedsak vil dette ta utgangspunkt i tidligere erfaringer fra egen og andres virksomhet, tidligere ulykker og nestenulykker. To eksempler:

## 5.2. Eksempler på risikoidentifikasjon

Tabell 2: Identifisering av risiko i turproduksjon eksempel Blåisvandring

Hendelse som kan utløse ulykker eller uønskede hendelser	Potensielle konsekvenser for mennesker	Potensielle konsekvenser for miljø	Potensielle konsekvenser i forhold til materiell/økonomi
Fall i bresprekk	Fall og slagskader. Kilt fast og vanskelig å redde. På sikt hypotermi.	Forsøpling – kan jo bli liggende igjen folk på breene	Erstatning og ansvars søksmål fra pårørende.
Utglidning i bratt bakke	Fall og slagskader. Vrikke ankel er vanlig. Brudd.	X	Erstatning og ansvars søksmål fra pårørende.
Tråkket over med stegjern	Vrikke ankel eller brudd	X	
River løs isøksa	Kuttskader	X	Kostnader for plaster
Blokkfall av is	Slagskader – hodeskader	X	X
Solforbrenning	Kan bli snøblind eller kraftig forbrent hud.	X	X
Gjester blir syk	Manglende legehjelp, transportvansker,	X	Utgifter til kjøp av transport
Kulde og vind	Forfrysninger lokalt og hypotermi	X	Utgifter til kjøp av transport
Kryssing av frossent vann	Drukning, forfrysning	Forurensing av drikkevann	

Kilde: Tabellen er delvis kopiert fra Vakinn “the official quality and environmental system for Icelandic tourism.” <https://www.vakinn.is/en>. Eksemplets innhold er laget av forfatterne og basert på definisjoner som vil redegjort for senere i denne håndboken. Gjelder både tabell 2 og 3.

**Tabell 3. Identifisering av risiko i turproduksjon: Eksempel hundekjøring**

<b>Hendelse og situasjoner som kan utløse ulykker eller uønskede hendelser</b>	<b>Potensielle konsekvenser for mennesker dersom hendelsen inntreffer (mulige ulykker, skader, uønskede effekter osv.)</b>	<b>Potensielle konsekvenser for miljø dersom hendelsen inntreffer</b>	<b>Potensielle konsekvenser i forhold til materiell/økonomi dersom hendelsen inntreffer</b>
Gjester mister spannet	Fall/slag/støtskader	Hunder- trussel for vilt og husdyr	Ødelagt slede, seletøy
Hundebitt	Sårskader	X	Indirekte
Kollisjon mellom spann	Fall, slag	X	Skade på hunder og utstyr
Hundeavføring	Trivsel, naboforhold	Lukt, vannforurensing, ser ikke pent ut	Areal ubrukelig på sikt
Støy fra hunder	Trivsel, naboforhold Hørselsskader	Støyforurensing	
Kryssing av vei	Skader som følge av påkjørsler av bil	X	Skade på hunder og utstyr
Gjester blir syk	Manglende legehjelp, transportvansker,	X	Utgifter til kjøp av transport
Kulde og vind	Forfrysninger lokalt og hypotermi	X	
Is/snø	Fall	X	
Slåsskamp mellom hunder	Bittskader, klemskader	X	
Ødelagt utstyr/manglende vedlikehold	Miste kontrollen over spannet som i neste omgang kan utløse mange typer ulykker	Hundene blir en trussel for vilt og husdyr	
	Drukning, forfrysning	Forurensing av drikkevann	Drukning hunder
Snøanker	Kryssing av frossent vann		

Tabellene viser at en rekke forhold innebærer risiko for hendelser som kan skape uønskede konsekvenser for mennesker, miljø og økonomi. Foreløpig skal det ikke tas stilling til alvorlighetsgrad, dette gjøres i neste steg risikoanalyse. I prosessen for å identifisere risiko er det flere muligheter. For enkelte bedrifter kan det være nødvendig å dele arbeidsoperasjonene i sekvenser. I eksemplet over har vi kartlagt hva som kan skje i hver fase etter at gjestene har ankommet bedriften. Med andre ord, hva kan skje ved avstigning buss, informasjonsmøte, klesutlevering, instruksjonssekvens, på-seling av hunder, start hundekjøring, underveis, ved spesielle terrengpunkter, avslutning og ut-transport. For andre bedrifter kan dette bli for «teoretisk» og tidskrevende.

### 5.3. Definisjon av viktige begreper

Det er også viktig å ha en klar forståelse av hva som ligger i begrepene (farefull) «hendelse/situasjon» og konsekvenser:

**Definisjon på hendelse: Forseelsen som kan utløse skader, ulykker og nestenulykker med uønskede konsekvenser**

Et eksempel er at en hundekjører går igjennom isen, at en syklist krasjer eller at en gruppe blir tatt av snøskred. Her er det viktig å ikke gjøre kartleggingen for komplisert, det vil nesten alltid være slik at hendelser har en uklar kausalkjede, for eksempel at hundekjøreren hadde feil med GPS og dermed gikk ut i et område med usikker is. At syklisten hadde for høy fart og dermed krasjet, at skiguiden manglet kompetanse og dermed tillot gruppa og gå ut i risikoterreng. Dette er detaljer som vil høre hjemme i analysen og hvor valg av tiltak skal velges. Her skal vi konsentrere oss om enkle beskrivelser av den farlige hendelsen og deretter kartlegge mulige ulykker, faremomenter og uønskede situasjoner.

**Definisjon konsekvenser: Potensielle skader eller og faremomenter som kan eller vil oppstå som følge av uønsket hendelse.**

Det siktes her til virkningene av hendelsen eller resultatet av en hendelse. Hva kan skje dersom et hundespann går igjennom isen, at en syklist krasjer eller at en turistgruppe blir tatt av snøskred?

Her er det viktig å ikke bli for spesifikke fordi det finnes hundrevis av mulige konsekvenser for eksempel i form av ulike fysiske skader. Vi har i tabellene nedenfor foreslått noen kategorier på slike skader, men understreker at dette ikke er komplett. Disse kategoriene er delt i to hovedkategorier:

Tabell 4) Skader som er direkte følger av bedriftens virksomhet.

Tabell 5) Skader som er frikoblet eller bare indirekte koblet til bedriftens virksomhet.

**Tabell 4. Typer av helseskader (konsekvenser) som kan opptre som direkte følge av bedriftens virksomhet**

	Lettere skader	Moderate alvorlige skader	Livstruende skader og skader med stor betydning for livskvalitet
Helseskader	Skader som ikke trenger profesjonell hjelp 1-2	Skader som krever profesjonell hjelp men som vil heles 3-4	Skader som krever øyeblikkelig hjelp, livstruende 5-6
Sår	Skrubbsår, små kuttskader som behandles med plaster	Omfattende sår skader og dype kutt, syng	Kutt i større blodårer, hovedpulsåre
Strekk og bruddskader	Vridning av ankel, forstuet finger hvor bevegelsesfunksjonen er intakt	Alle typer brudd Strekkskader som hinder gjesten å bevege seg	Åpne brudd, + særlig viktige kroppsdeler som nakke, rygg
Slag og støtskader	Blåmerker og smerte uten vesentlig nedsatt funksjonsevne	Slag/støt med nedsatt funksjonsevne, svimmelhet, kvalme	Bevisstløshet, nedsatt syn koordinering
Matforgiftning	Ubehag	Dårlig mage, lett diare	Kraftig diare, kvalm, feber
Psykiske skader	Kortvarig redsel	Langvarig redsel og ubehag, stress angst	Ulike typer angstanfall, psykoselignende atferd
Forfrysning og brannskader	1. grad	2. grad	3. grad
Øyeskade	Ubehag, risp og klor på hornhinne, rusk på øyet	Små skader på hornhinne, nedsatt syn temporært	Solbrennhet større skader med potensiale for permanent nedsatt syn
Drukning	Kort tid under vann, ubehag	Vann i lunger, hoste	Bevisstløshet

**Tabell 5. Typer av helseskader (konsekvenser) som kan forekomme på turer som ikke er direkte følge av bedriftens virksomhet**

	Lettere skader	Moderate alvorlige skader	Livstruende skader og skader med stor betydning for livskvalitet
Hjerteinnfarkt, hjerneslag		Smerter i hjerte, tidlige symptomer, kraftige hodesmerter, lammelser, nedsatt funksjonsevne	Tydelige indikasjoner som bevisstløshet
Pyskiske lidelser	Lett angst og redsel	Vedvarende angst, nedsatt funksjonsevne	Tydelige atferdsendringer
Andre typer illebefinnende	Lett astmaanfall epilepsi osv, Lavt blodsukker full bevissthet. Kan behandles på stedet	Som forrige ,men ulike grader av funksjonsnedsettelse	Bevisstløshet
Allergireaksjoner	Lette allergier, ubehag som utslett, hosting, kan behandles	Pustebesvær, nedsatt syn osv kan ikke behandles	Tap av bevissthet og andre kraftige reaksjoner

Behandling av disse indirekte skadene er komplisert og vil dreie seg om god kartlegging på forhånd og kontroll med at gjestene selv er forberedt, for eksempel ved å bringe med seg medisiner og informert om hvordan de kan hjelpes.

## 6. Risikoanalyser

Risikoanalyse dreier seg om systematisk gjennomgang av risikomomentene som er identifisert, dette med tanke på prioritering og utforming av tiltak. Normalt vil dette dreie seg om å beregne risikofaktoren gjennom å estimere sannsynlighet for at den uønskede hendelsen vil inntreffe og konsekvensene dersom den inntreffer. Her er det mange verktøy og metoder i bruk i ulike bransjer og bedrifter. En måte er å vurdere sannsynlig på en skala fra 1 til 3 hvor en er svært lite sannsynlig og 3 er svært sannsynlig. Deretter vurderes konsekvenser på den samme skalaen, men 1 er mindre eller ubetydelig skade og 3 er fatalt, det vil si død eller livstruende skader. Når beregningene er gjort på begge disse multipliseres de med hverandre (sannsynlighet x konsekvens) og summen er et estimat på risikofaktoren. Dette kan så danne utgangspunkt for prioritering og valg av tiltak. Eksemplene på hvordan risikoanalyse kan utføres og deretter videreføres i tiltak er mange. Vi skal her presentere to varianter – en er fra reiseliv som brukes på Island og er en del av et større nasjonalt kvalitetssystem, bygd på Islands internkontroll-lovgivning, <http://www.vakinn.is/en/quality-system/tourism/safety-plan>. Vi skal deretter se nærmere på et eksempel fra Universitetssenteret på Svalbard (UNIS). Dette er riktignok ikke hentet fra reiseliv, men sikkerhetstenkingen hos dem har svært mange likhetstrekk med reiselivsvirksomhet. UNIS organiserer feltarbeid for tilreisende forskere og studenter med varierende erfaringer fra arbeid i villmark. Dette er også slik situasjonen er for mange av kundene som kjøper opplevelser i naturbasert reiseliv.

### 6.1. Risikoanalyse og tiltaksplan i det islandske Vakinnsystemet

Det islandske systemet tar utgangspunkt i figur 2 nedenfor (se også tilleggsfil 1 [Vakinn risk assessment](#)). Denne forklarer hva som ligger bak tallvurderingene man gjør. Mer presist så vurderes sannsynlighet og konsekvenser av uønskede hendelser på en skal fra 1 til 3 og fargekoder rød, gul og grønn. Målet er å få mål på risiko i virksomheten og definere denne i forhold til uakseptabel (rød), krever nærmere undersøkelse eller tiltak (gul) og akseptabel (grønn). I dette Islandske systemet multipliseres sannsynlighetsberegningen og konsekvensberegningen, det vil si at sannsynlighet på 2 og konsekvens på 3 blir en risikofaktor



på 6. I den samlede risikofaktoren defineres grønn (1-2) som akseptabel, gul (3-4) som nærmere undersøkelse nødvendig og rød (5-6) som uakseptabelt.

**Figur 2. Definisjoner sannsynlighet og konsekvens fra VAKINN systemet**

(Last ned tilleggsfil 1 [Vakinn risk assessment.](#))

Severity		
3	Very serious	Life threatening or serious injuries with a risk of long-term disability
2	fairly serious	Victim will recover from injuries sustained but requires medical attention
1	Minor	Minor injuries which cause discomfort; scratches or abrasions

Likelihood		
3	Very serious	Possibility of incident high – happens often
2	fairly serious	Incident could occur – frequency low
1	Minor	Low risk of incidents – seldom happens

Key to risk assessment					
Likelihood	High	3	3	6	9
	Medium	2	2	4	6
	low	1	1	2	3
			1	2	3
Risk	Unacceptable	Low	Medium	high	
	Examination required	Severity			
	Acceptable				

Hættur	Dæmi
Blow	Collision, falling rocks
Jamed or stuck in a machine	Use of a heavy equipment or tools
Fall on level ground	Individual stumbles on a obstacles
Fall from height	Fall in a crack, fall of a cliff
Edged material	Cut
Overstrain, stress	Sprain, collapse, heart attack
Heat or cold	Burn, frostbite, hypothermia
Electric shock	Open electrical boxes, unprotected cables
Hazardous materials	Toxic fumes, from volcano
Drowning	In or near water or the see. Crossing a river
Get lost	To be overcome by the cold
Infection	Contaminated drinking water, bathing water
Nature	Volcanic eruptions, earthquakes
Fire	
Other	

Priorities in the handling of risk		
A	Avoid	Eliminate the risk by changing company operations or discontinue that part of the service which
B	Control	Make changes to decrease severity or likelihood, e.g. compose rules on work procedures and train staff
C	Explain	Advertise and explain the risk by the use of markings and instructions
D	Protect	Provide safety equipment and protective clothing for participants

I det videre arbeidet gjøres analysen i to enkeltoperasjoner risikoanalyse (risk assessment) og aksjonsplan (action plan). I risikoanalyse skjema evalueres komponentene som ble identifisert tidligere og man kalkulerer sannsynlighet og konsekvens på en skal fra 1 til 3 som i neste omgang multipliseres og man får en risikofaktor fra 1 til 9.

### Figur 3. Risikoanalysekjema i det Islandske Vakinn systemet

(Tilleggsfil 1 [Vakinn risk assessment](#))

#### Risk Assessment - form to be filled out

It is important to evaluate the likelihood and severity. This is done by clicking in the relevant fields and choosing values from 1-3. (You can click on the tab scope for further definitions of severity, probability and risk levels). The risk value is calculated automatically. Red color in the field risk value, means the risk is unacceptable and action must be taken (see tab for action plan). Yellow color in the field risk value, means that a risk exists and it requires consideration (see tab for action plan). Green color in the field risk value, means the risk is minimal, and no action is required.

Date	Service - product	Person responsible
January 15, 2015	Golden Circle	Anna Önnudóttir

Risk	Risk description	Control measures	Severity	Likelihood	Risk Value	Action
Heat or cold	Burns when stepping in to a hot spring by Geysir	Fences and warning signs	2	2	4	Yes
Fall	Fall or stumble on a footpath at Gullfoss	Instructions from the tour guide	2	2	4	Yes
					0	
					0	

De risikobeskrivelsene som får faktor høyere enn 3 blir definert som mulige hendelser med behov for tiltak. Begge våre eksempler har fått fire eller mer og skal dermed tas med videre til «action plan» eller på norsk tiltaksplan hvor man legger inn tiltak og foretar en ny vurdering av risiko.

### Figur 4. Tiltaksplan i det Islandske Vakinn systemet

Tilleggsfil 1 [Vakinn risk assessment](#)

Action plan						
Date	þjónusta	Person responsible	Risk after measures taken			
January 15, 2015	Golden Circle	Anna Önnudóttir				
Risk	Action taken to reduce risk	Operator	Completion	Severity	Likelihood	Risk value
Burns when stepping in to a hot spring by Geysir	Passengers get instructions before leaving the bus	AÖ	February 15, 2015			0
Fall at Gullfoss	Buy crampons for passengers to use in case of slippery conditions	AÖ				0
						0
						0
						0
						0

Målet under tiltaksplanleggingen er å utforme slik at samlet risikofaktor (risk value) reduseres til akseptabelt nivå. I tiltaksplanleggingen kan en vurdere både tiltak som reduserer sannsynlighet og konsekvens. Etter vår vurdering er det en svakhet med Vakinnsystemet at det brukes tre tallverdier. Det betyr at det blir vanskeligere å fange opp effektene av de eventuelle

tiltakene som utføres. For eksempel vil påkjørsel ved kryssing av vei alltid kunne forårsake død selv om man har kompetanse utstyr og rutiner som begrenser sannsynligheten til et minimum – man vil med andre ord aldri kunne komme under en risikofaktor på 3 (konsekvens 3X sannsynlighet 1).

## **6.2. Risikoanalyse basert på systemet til Universitetscenteret på Svalbard (UNIS)**

Etter vår vurdering vil flere tallverdier bedre kunne synliggjøre reel risiko og at bedriftenes tiltak reduserer risiko til et lavere nivå. Vi skal derfor se på systemet til UNIS som bruker tallverdiene 1-5 for både sannsynlighet og konsekvens og disse multipliseres for å beregne risiko. Først skal vi imidlertid klargjøre Unis` s definisjoner, og vi legger merke til at de inkluderer miljø og økonomi i risikoanalysen.

**Tabell 7: Definisjoner i relasjon til sannsynlighet, konsekvens og samlet risiko UNIS systemet (Tilleggsfil 2 [UNIS risk assessment model](#))**

Definisjon av sannsynlighet for uønsket hendelse				
1. Ingen rapporterte hendelser				
2. Usannsynlig (1-2 hendelser på fem år)				
3. Lite sannsynlig (1-2 hendelser pr sesong)				
4. Hender periodevis (flere hendelser pr sesong)				
5. Hender ofte (hender mer eller mindre hver uke)				
Verdier 4-5 krever implementering av preventive (beskyttende) og eller skadedempende tiltak				
Definisjon konsekvensene av uønsket hendelse				
		Menneskelige	Miljø	Økonomi/materiell
1	Ingen konsekvenser/ubetydelig	Ingen konsekvenser/ubetydelig	Ingen konsekvenser/ubetydelig	Mindre enn 1000.-
2	Mindre betydning	Små skader som kan behandles lokalt	Ikke permanent skade som trenger opprettende tiltak	1000.—2000.-
3	Alvorlig	Skader som krever profesjonell behandling eller mange mindre skader)	Skade som krever rapportering til myndigheter og oppretting	2000.—20.000.-
4	Veldig alvorlig	Skader med et potensiale for permanente skader som må behandles profesjonelt	Tydelig brudd på miljøbestemmelser som har alvorlig lokal skade	20.000.- 50.000.-
5	Ekstremt alvorlig	Permanente skader eller potensielt død/ mange alvorlige skader)	Irreversibel skade på natur	More than 50.000.-
Verdier 3-5 krever krever implementering av preventive (beskyttende) og eller skadempende/lindrene tiltak				
Definisjon samlet risikofaktor				
UNIS tillater ikke aktivitet med høyere konsekvens enn 2, ellers vil en samlet risikofaktor gi følgende resultat:				
0-4	Aktiviteten kan gjennomføres uten tiltak			
5-8	Aktiviteten kan gjennomføres med høy aktsomhet vedrørende risikoen som er tilstede			
8-	Indikerer at flere tiltak må gjennomføres før aktiviteten igangsettes			

Tabellen viser at bedriften i forhold til risiko må komme seg opp på et grønt eller gult nivå for at aktiviteten skal kunne gjennomføres. I tillegg settes det også stopp dersom man ikke kommer under gult når det gjelder konsekvens. Om dette er riktig for reiselivsbedrifter er et diskusjonsspørsmål, men det er relevant å vurdere om sikkerhetsnivået skal være like høyt med bakgrunn i at risiko kan være en del av opplevelsen. Innenfor turisme og rekreasjon er det en annen logikk med hensyn til hvor stor risiko man kan akseptere. For eksempel må risiko veies mot «the nature of the sport», at mange reiselivsprodukter skal fasilitere utfordring og mestring, og ikke minst det at aktivitetene forgår i uforutsigbar og barsk natur. Som et eksempel for å illustrere dette vil vi nevne aktivitet i et alpinanlegg. Selv i et lite alpinanlegg vil det kunne være ukentlige uhell hvor det behøves profesjonell hjelp – hjernerystelse, beinbrudd osv. Dersom UNIS sitt system hadde vært gjeldende skulle aktiviteten vært stoppet. Når den likevel gjennomføres er det fordi folk er villig til å ta denne risikoen, og det er i aktivitetens natur at uhell skjer relativt ofte. Denne forskjellen mellom reiselivsopplevelser og andre typer produksjon bør det taes hensyn til i et risikostyringssystem for naturbasert reiseliv.

## **7. Vårt forslag til risikoanalyse for naturbasert reiseliv**

Unis har som tidligere nevnt laget et analyseskjema hvor man bruker samme skjema i begge fasene av prosessen – en analyse før tiltak og en ny analyse etter tiltak. Unis bruker en skala fra en til fem både på konsekvens og sannsynlig. I vårt forslag har vi brukt risikoanalysen fra UNIS som utgangspunkt med vesentlige endringer. Vi foreslår å gjennomføre risikoanalyser med tallverdier på en skal fra 1 til 6, og vi har endret definisjonene på disse slik at systemet tilpasses behovene i naturbasert turisme. Ved å gjøre dette får vi to kategorier av hver fargekode og dermed en større mulighet for å gradere aktiviteter og tydeliggjøre virkningene av eventuelle tiltak for å minke risiko. Vi skal nedenfor gå nøye gjennom både analysen og definisjonene som ligger til grunn. Alt materiell er samlet i en tilleggsfil (Excel-format). Denne kan leser laste ned og bruke i egen bedrift.

Verktøyet som er utviklet for å gjennomføre risiko - identifikasjon og analyse finnes i:

Tilleggsfil 3 [Risikoidentifikasjon, risikoanalyse, viktige definisjoner og kategorier](#)

I forhold til risikoanalyse i reiselivet er det tidligere redegjort for at i denne bransjen kan det, og blir det gjennomført turer/produkter med høy risiko. Vi vil understreke at om dette skjer må bedriften kompensere gjennom at bedriftene:

- Gir god informasjon til gjestene slik at de er i stand til å vurdere risiko på egne vegne.
- Øker kravene til sine gjester med hensyn til ferdigheter, fysisk og psykisk form
- Setter høye krav til kompetanse hos sine ansatte
- Iverksetter tiltak som kan redusere sannsynligheten for uønskede hendelser
- Iverksetter tiltak som reduserer konsekvensene dersom uønskede hendelser skjer

Et eksempel på denne særegenheten i reiselivet er at enkelte bedrifter tilbyr guidede klatreturer til Mount Everest. Her er faren for dødsulykker svært høy. I det systemet vi foreslår, kan også slike turer defineres innenfor kravene til god nok sikkerhet. Men bare dersom bedriften har orientert kundene godt nok, guiden har svært høy kompetanse og man har ressurser og planer som minimaliserer risikoen. Først når samlet risiko er på 20 eller defineres aktiviteten som ikke gjennomførbar. Verdien 20 eller mer fremkommer når man har multiplisert sannsynlighet med konsekvens. Et eksempel på dette er at man har beregnet sannsynlighet til fire (uønskede hendelser skjer 4-7 ganger pr sesong) og konsekvensen til 6 (mulighet for permanente skader eller død). Da er samlet risiko 24 og aktiviteten i risikokategori 6, det vil si at aktiviteten ikke gjennomføres. I tabell 8, 9 og 10 klargjøres det hvordan de ulike kategoriene er definert.

**Tabell 8: Definisjon sannsynlighet for uønsket hendelse i naturbasert reiseliv i Norge**

Definisjon av sannsynlighet for uønsket hendelse	
1.	Svært sjelden eller aldri
2.	Sjelden (1-2 hendelser pr 3 år mindre skader, middels til alvorlige skader sjelden eller aldri)
3.	Hendelser skjer jevnlig (1-3 pr sesong mindre skader, 1-2 middels til alvorlige skader på 3 år)
4.	Hendelser skjer relativt ofte (4-7 hendelser små skader, 1-2 middels/alvorlige hendelser pr sesong)
5.	Hendelser vil kunne skje ofte (mer enn 8-15 mindre alvorlige hendelser og 1-3 middels/alvorlige skader pr sesong)
6.	Hendelser vil kunne skje svært ofte

**Tabell 9: Definisjon konsekvens etter uønsket hendelse i naturbasert reiseliv i Norge**

Definisjon konsekvensene av uønsket hendelse				
		Menneskelige	Miljø	Økonomi/materiell
1	Ubetydelige konsekvenser	Smerte uten behandling	Ingen konsekvenser/ubetydelig	Mindre enn 1000.-
2	Mindre betydning	Mindre skader lokal behandling, sår, blåmerker, strekk, utmattelse, 1.grad forfrysning	Ikke permanent skade som trenger opprettende tiltak	1000.—2000.-
3	Noe alvorlig	Skader som krever profesjonell behandling eller mange mindre skader)	Skade som krever rapportering til myndigheter og oppretting	2000.—20.000.-
4	Alvorlig	Skader som krever øyeblikkelig behandling og ambulanse		
5	Veldig alvorlig	Skader med et potensiale for permanente skader som må behandles profesjonelt	Tydelig brudd på miljøbestemmelser som har alvorlig lokal skade	20.000.- 50.000.-
6	Ekstremt alvorlig	Permanente skader eller potensielt død/ mange alvorlige skader)	Irreversibel skade på natur	More than 50.000.-

**Tabell 10: Definisjon samlet risikofaktor etter uønsket hendelse i naturbasert reiseliv i Norge**

Risikoverdier	Definisjon samlet risikofaktor
0-4	Aktiviteten kan gjennomføres uten tiltak
5-8	Aktiviteter med liten risiko, få uønskede hendelser (1-3 pr hendelser på 3 år), små skader som kan behandles lokalt
9-12	Aktiviteten kan gjennomføres med aktsomhet vedrørende risikoen som er tilstede
13-15	Aktiviteten kan gjennomføres med høy aktsomhet vedrørende risiko
16-19	Aktivitet kan bare gjennomføres med ekstremt høy aktsomhet. Deltakerne har ekstreme dokumenterte ferdigheter og deltar på eget ansvar
20-	Aktivitet som ikke skal gjennomføres av reiselivsbedrifter

### 7.1. Hvordan gjennomføre risikoanalysen?

Med disse definisjonene og kategoriene som utgangspunkt starter selve risikoanalysen. Dette gjennomføres ved å ta utgangspunkt i bedriftens funksjoner, for eksempel:

- Administrasjon
- Transport (logistikk)
- Lager og produktutvikling
- Opplevelsesproduksjon (produkter, turer)

Her vil sannsynligvis det viktigste være opplevelsesproduksjonen eller hvert produkt som bedriften tilbyr. Eksempel på opplevelsesproduksjon/produkt er hundekjøring, havkajak, rafting med flåte i en spesifikk elv og toppturer på ski. Enkelte produkter vil kunne ha et varierende innhold som krever at risikoanalysen suppleres, for eksempel vil overnattingsturer kreve risikoanalyse av selve overnattingen for å handtere risikomomenter som primus, kulde og vind.

Nedenfor har vi tatt skjemaet i bruk og gjennomført en analyse av flere dagers tur med hundespenn. Dette er et produkt som blant annet tilbys av bedriftene Holmen Husky AS og Trasti og Trine AS, og analysen er gjennomført i samarbeid med dem. Begge disse bedriftene har lang erfaring med hundekjøring som turistprodukt.



Risikoanalysen starter med at man henter informasjon fra risikoidentifiseringsprosessen, hvor man fant man frem til hvilke hendelser som medfører fare. Disse hendelsene føres inn i skjemaet for risikoanalyse, som vi illustrerer i følgende eksempel fra aktiviteten hundekjøring flere dagers tur.

Tabell 11: Risikoanalyse for naturbasert reiseliv i Norge – eksempel hundekjøring

(Tilleggsfil 4 [Risikoanalyse eksempel hundekjøring](#))

Aktivitet/funksjon		Hundekjøring		Ansvarelig					
Project number, course code and project acronym:		Dato for analyse		Bør revideres					
Id	Målområde	Hendelse	Konsekvens av hendelse	Beregning av risiko før tiltak		Tiltak	Beregning av risiko etter tiltak		
				Konsekvenser	Sannsynlighet		Samlet risiko	Consequense (C)	Probability (P)
	Menneskelige	Miste slede	Mange, fallulykker, sår, brudd	4	3	12	3	2	6
		fange slede		3	4	12	3	3	9
		løs snøanker treffer mennesker	sår, hodeskader, strekk, bruddskader	5	2	10	5	2	10
		kollidere med trær	"	3	4	12	3	2	6
		utfor snøskavler	"	2	2	4	2	2	4
		tar av klær mister	forfrysning	2	5	10	2	3	6
		startstøple svikter, miste spenn	se miste slede	4	2	8	4	2	8
		falle i vann, gjennom is	hypotermia, drowning	5	2	10	5	1	5
		bar hud i høy kuldefactor	forfrysning	3	4	12	3	2	6
		folk blir fanget i lenke	strekk fallskader	2	4	8	2	3	6
		folk blir fanget i trekkliner,	"	2	4	8	2	3	6
		Gjester forstår ikke instruksjer	alle typer ulykker	4	5	20	4	2	8
		fofelle, trær og slede	strekk fallskader	4	2	8	4	2	8
		gjest blir separert fra selskapet	hypotermia, fall og strekkskader, panic/p	5	1	5	4	1	4
		løs hund, miste hunder	overanstrengelse	3	3	9	3	1	3
		dog fight	bittskader, stivkrampe	4	3	12	4	2	6
		dog bite		4	2	8	4	2	6
		kniv og line	sår som krever behandling	4	3	12	4	2	8
		solbrent	brannskade	2	5	10	2	2	4
		folk lyver/overvurderer egen helse	utmattelse eller illebefinnende	5	3	15	5	2	10
		Veikryssing, kollisjon med bil	død	6	2	12	6	1	6
		Kryssing av vann og elver gå igjen	hypotermia, drowning, frostbites	6	1	6	6	1	6
		snøblind		5	1	5	4	1	4
		Kryssing av eksponert terreng	hypotermia, , frostbites	6	2	12	4	2	8
Miljø		Hundeglam	Støy i nær, iljøet	3	5	15	3	2	6
		Lukt	Lukt i nær, iljøet og løyper	2	3	6	2	2	4
		Hundeskit	Tilgrising andre brukere	2	4	8	2	2	4
						0			0

I denne analysen ser vi at det er jobbet med risiko for mennesker og miljø. Hendelsen «miste slede» referer til at gjestene ofte mister kontroll med sleden og at hundene er ute av kontroll. Dette innebærer at gjestene kan falle og at ekipasjen kolliderer med andre gjester. Sår og bruddskader kan oppstå. Vi har deretter beregnet konsekvensene på en skala fra en til seks og havnet på 4 som betyr at alvorlig skade kan oppstå. I neste steg beregnet vi sannsynlighet til 4 som betyr at dette kan skje jevnlig – 1-3 ganger pr sesong. I denne første beregningen gjør man vurderingene uten tanke på at det finnes tiltak for å minske sannsynlighet og konsekvens. Neste steg er å diskutere tiltak, og når det gjelder eksemplet med å miste slede fant vi det følgende tiltak:

- God opplæring av gjestene
- Ha med førstehjelpsutstyr
- Alle gjestene skal få utlevert en fløyte for å varsle de andre dersom man mistet spannet.

Deretter gjennomføres en ny analyse med hensyn til hvordan situasjonen er etter tiltak. I dette eksemplet viser analysen at både sannsynlighet og konsekvens er redusert og man har en samlet risikofaktor på 6 i motsetning til tidligere hvor risikofaktoren var 12 (risikofaktor får man ved å multiplisere konsekvensverdi med sannsynlighetsverdi).

Vi vil understreke at bruk av tall i slike prosesser ikke er en eksakt vitenskap, men et hjelpemiddel for å gjennomføre en strukturert analyse. Noen vil mene at det er nok å tenke bare i fargekoder og utelate tall og det er ikke noe galt i det. Vi mener imidlertid at tall kan tydeliggjøre forskjeller mellom ulike risikomomenter og dermed bidra til bedre prioriteringer.

Etter at hele analysen var ferdig konkluderte vi med at produktet/turen kan gjennomføres etter at tiltak er innført. Dog viser analysen at man har relativt høy restrisiko vedrørende:

- Å fange en slede etter at gjest har mistet spannet
- Bruk av snøanker
- Fall når gjester treffer snøskavler.

Ved å akseptere denne risikoen som en naturlig del av sporten og vektlegge dette under opplæring samt gjennom klar informasjon om risiko på disse momentene ble det enighet om å sette aktiviteten i kategori gul. Det vil si at den kan gjennomføres med aktsomhet og at

risikomomenter og tiltak følges opp i en mer detaljert sikkerhetsplan for produktet (se også eksempel på sikkerhetsplan hundekjøring). Legg også særlig merke til at en viktig risikofaktor er turistens helse og at de lyver om denne. Dette betyr at det er en stor sjanse for illebefinnende på turer som dette. Det er ikke bedriftens feil, men de må takle dette gjennom å ha rutiner som minker sannsynligheten ved gode rutiner på forhåndsjekk av helseattest og forsikring. Videre bør de ha rutiner, kompetanse og utstyr som gjør at de kan behandle eller få hjelp dersom illebefinnende oppstår. Sist, men ikke minst har bedriften et særlig ansvar for informasjon om risikomomenter og at denne type tur innebærer at profesjonell førstehjelp er vanskelig tilgjengelig.

## **7.2. Kategorisering av produkter i forhold til risiko – informasjon til kunder**

Dette leder oss over til en annen viktig faktor i sikkerhetsarbeid – kommunikasjon over for kunder. Vi vet at kundene, våre potensielle gjester er opptatt av sikkerhet og at dette er kanskje det viktigste kjøpskriteriet (Rokenes et al., 2015). Vi vet også at ulike gjester har ulike tilnærminger til risiko, noen vil ha minimal risiko, andre ønsker det til en viss grad slik at de kan oppleve spenning og utfordringer, mens en tredje kategori liker risiko i seg selv (Rokenes & Mathisen, 2017). Dette betyr at risikonivået bør kommuniseres utad slik at det hjelper gjestene å finne de produktene som passer for dem. Å kommunisere risikonivået er også viktig dersom noe skulle gå galt. Dersom det i en erstatningssak kommer frem at gjesten ikke er informert om risikoen, ikke har vært i stand til å evaluere risiko og leverandøren burde forstått dette, vil bedriften risikere erstatningsansvar. Dette er grunnen til at vi foreslår derfor at risikoanalysene og sikkerhetsplanlegging brukes til å utarbeide risikokategorier for reiselivsprodukter. I mange land og i litteratur blir ofte dette gjort på aktivitetsnivå, for eksempel å definere klatring som risikofyllt (hard adventure), mens vandring er lite risikofyllt og defineres som soft adventure (UNWTO, 2014) . Vi mener dette kan være misvisende, og at det er den spesifikke risikoanalysen på hvert produkt som gir svar på risikonivået. Det er for eksempel mulig å lage en spesifikk klatretur som er mer sikker enn en spesifikk fjellvandring. Vakinn har til en viss grad bygd dette inn i sitt system og har laget tre risikokategorier som gir mulighet til å klassifisere produkter. Vi har som tidligere nevnt foreslått at dette videreføres i

det norske systemet ved bruk av ovenstående risikoanalyse og at alle naturbaserte reiselivsprodukter bør defineres i en kategori. Dette bør være transparent og kan brukes på nettsider og i annen markedskommunikasjon. Vi har vurdert hvor detaljert og spesifikk dette skal være og om det er fornuftig med enklere kategorisering utad sammenlignet med interne dokumenter (back stage). Om vi bruker analysen over vil produktene inndeles i seks kategorier slik vi tidligere har redegjort for.

**Tabell 12: Produktkategorier i forhold til risikonivå innen naturbasert reiseliv i Norge.**

Risiko-kategori	Produktkategorier
1	Aktiviteten med minimal risiko bortsett fra hverdagsrisiko. Kan gjennomføres av alle med normal helse
2	Aktiviteter med liten risiko, bortsett fra hverdagsrisiko. De fleste mennesker med normal helse og fysisk form kan gjennomføre. Få ulykker og små skader som kan behandles lokalt
3	Aktiviteter med noe risiko. Passer for mennesker med god helse. Det skjer enkelte ulykker som kan kreve profesjonell hjelp.
4	Aktiviteten med betydelig risiko. Passer for mennesker med god helse og spesialiserte ferdigheter/erfaring i aktiviteten. Ulykker skjer og kan kreve profesjonell hjelp. Om ikke regelverk og direktiver fra leverandør følges kan man utsettes for ulykker som resulterer i alvorlige ulykker
5	Aktivitet har høy risiko og medfører fare for alvorlige ulykker. Passer for mennesker med ekstreme ferdigheter og fysisk form. Deltakelse på eget ansvar.
6	Aktivitet med ekstremt høy risiko. Gjennomføres normalt ikke av kommersielle reiselivsbedrifter

I ekstern kommunikasjon kan det vurderes å bare ha tre kategorier som i det islandske systemet slik at det blir lettere å forstå for kunder. Neste tabell viser de islandske kategoriene, og disse kan eventuelt adopteres direkte. Men, denne kategoriseringen har på en måte en mildere klassifisering hvor også «røde» produkter gjennomføres. Vårt foreløpige standpunkt er å bruke et system både internt og eksternt med seks kategorier slik vi tidligere har foreslått.

**Tabell 13. Kategorisering av turismeaktiviteter ifølge det islandske systemet med tre kategorier**

<b>Categorization of tourism activities within Vakinn</b>		
Cat.	Explanation	Illustration
<b>I</b>	Everyday risks which we expect and can cope with.	Trips to museums, walks in urban areas.
<b>II</b>	Risks which could be attributed to the inexperience of participants e.g. the handling of vehicles or when in unfamiliar circumstances. Risk of accident is present.	Horse rental, walking in rural areas.
<b>III</b>	Participants are placed in the position of being at risk from health endangering circumstances, if those are not diverted by the service provider.	Diving, rafting, glacier tours, caving.

<http://www.vakinn.is/en/quality-system/tourism/safety-plan>

### **7.3. Hvordan bruke resultatene fra risikoanalysen?**

Risikoanalysen bringer frem i lyset de hendelsene som er risikofylt, hvor alvorlige de er og til en viss grad hvilke momenter som skal prioriteres i sikkerhetsplanen. Dette kommer vi tilbake til i neste kapittel, men nevner her at de viktigste risikofaktorene skal finnes igjen i sikkerhetsplanen gjennom tiltak eller kompetansekrav. Det kan også være fornuftig at man etter at sikkerhetsplanen er ferdig går tilbake til risikoanalysen og sjekker at man har iverksatt tiltak som gjenspeiler alle viktige risikomomenter.

### **7.4. Oppsummering risikoanalyse.**

Risikoanalysen gjennomføres som følger:

- Alle hendelser som er kommet frem under risikoidentifikasjon settes inn i risikoanalyseeskjemaet
- Det foretas en vurdering av hvilke konsekvenser hendelsen kan ha under gjennomføring av aktiviteten
- Det beregnes på en skal fra en til seks hvor alvorlig mulige konsekvenser kan ha
- Det beregnes på en skal fra en til seks hvor sannsynlig det er at hendelsen kan skje
- Det diskuteres og bestemmes ulike tiltak som kan redusere sannsynlighet og/eller konsekvens

- Det foretas en nye analyse av konsekvens og sannsynlighet etter at tiltak er gjennomført
- Man foretar en skjønsmessig vurdering av produktkategori

Vi vil understreke viktigheten av at ansatte deltar i risikoanalysen. Dette er viktig av minst to grunner. Før det første sikrer det at alle viktige hendelser blir med i analysen. For det andre sikrer det at ansatte får et eieforhold til og grunnleggende kunnskap om sikkerhetssystemet.

## **8. Sikkerhetsplanlegging av reiselivsprodukter i naturbasert reiseliv**

På basis av risikoanalysene foreslår vi som tidligere nevnt at det lages en praktisk plan for sikkerhetsarbeidet på utvalgte funksjoner. Det viktigste her er de spesifikke produktene eller aktivitetene som bedriften gjennomfører som del av sin virksomhet. Sikkerhetsplanene skal i tillegg til risikoanalysene utformes med tydelig forankring i:

- Bedriftens verdigrunnlag, målsetting,
- Regelverk fra offentlige myndigheter
- Markedsrelaterte krav fra kunder, turoperatører
- Krav fra relevante organisasjoner som har tatt ansvar for sikkerhet og kvalitet innenfor ulike aktiviteter. (for eksempel Norges padleforbund og Nortind)
- Bedriftens og de ansattes erfaring og handlingskompetanse

Sikkerhetsplanene skal ivareta sikkerhet for ansatte, gjestene, andre som kan bli berørt av virksomheten og natur og miljø. Dette er lovpålagte krav, men planene bør i tillegg bygge inn momenter som ivaretar bedriftens lønnsomhet og rykte fordi de dette har indirekte virkning på sikkerhet, for eksempel gjennom hvilke sikkerhetstiltak bedriften har råd til å gjennomføre.

Her bør man være oppmerksom på at det av og til kan oppstå konflikter som må løses. For eksempel kan lønnsomhet på kort sikt være i konflikt med investeringer i sikkerhetsutstyr og tiltak. Skal bedriften av sikkerhetsmessige grunner bruke to guider på en tur fordi det er det sikreste eller en guide fordi det er billigst?

Når det gjelder den konkrete utarbeidelsen av sikkerhetsplaner, vil vi presentere et forslag til en ramme og et innhold, samt belyse dette med et konkret eksempler. Det er imidlertid flere måter å organisere dette arbeidet på. For eksempel kan det lages omfattende generelle retningslinjer og relativt få aktivitetsspesifikke planer, eller motsatt. Her vil det være opp til den enkelte bedrift

å bestemme hvordan de vil gå frem. En bedrift som er spesialisert mht. aktivitet, men har mange underprodukter på denne aktiviteten for eksempel havpadling vil kunne ha en generell plan som dekker alle produkter med få spesifiserte rutiner og sikkerhetstiltak. En bedrift med mange forskjellige aktiviteter og produkter vil sannsynligvis ha mer nytte av spesifiserte sikkerhetsplaner. Argumentet for omfattende generelle retningslinjer kan være at sikkerhet og risiko lettere kan kommuniseres til kunder og andre markedsaktører, og at arbeidsstyrken muligens blir mer fleksibel. Argumentene for mer spesifikke retningslinjer er at det blir lettere for ansatte å finne frem eller forholde seg til planen når de skal ha ansvaret for en spesifikk tur eller aktivitet.

## **8.1. Hva skal være med i en sikkerhetsplan?<sup>1</sup>**

I vårt forslag til innhold i sikkerhetsplaner vil vi først si litt om elementer som er lovpålagt eller med andre ord spesifisert som viktige i internkontrollforskriften og annet lovverk.

### **8.1.1. En oversikt over relevante lover som skal være tilgjengelig for ansatte**

Vi har tidligere gjort rede for noen av de viktige lovene som er relevant for reiselivsbedrifter i forbindelse med risikostyring og HMS. Disse er:

- Arbeidsmiljøloven: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
- Internkontrollforskriften: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127?q=internkontrollforskriften>
- Lov om kontroll med produkter og forbrukertjenester: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1976-06-11-79?q=produkt>
- Lov om friluftslivet (friluftsløven): <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1957-06-28-16?q=friluft>

Ut over disse vil også andre lover være relevant. For eksempel vil aktivitet i Finnmark og andre områder med reindrift kreve kjennskap til Reindriftsloven (Reindriftsloven, 2017). Dette fordi tursimeaktiviteten kan påvirke eller skade reindriften som i denne sammenheng kommer inn under natur og miljø. Mange aktiviteter har også særfor skrifter og disse må gjøres tilgjengelig

---

<sup>1</sup> Momentene som tas med her er spesifikt nevnt i internkontrollforskriften. Om det ikke står i sikkerhetsplanen må det eventuelt beskrives andre steder i risikostyringssystemet.



for de ansatte. For eksempel må bedrifter som driver rafting ha med i oversikten «Forskrift om sikkerheten ved rafting»(Raftingforskriften, 2003).

Det er den enkelte bedrifts ansvar å finne frem hvilke lover og forskrifter som er relevant.

### **8.1.2. Avklaring av ansvarsforhold**

Planen bør klart avklare generelle kommandolinjer, hvem som er ansvarlig for arbeidsoperasjonen og hvem som har overordnet ansvar. Videre kan det defineres hvem som kommunisere med hvem dersom det skjer ulykker/uønskede hendelser, og hvem som har ansvar for skriving og behandling av avviksrapporter. Blant ting som bør vurderes beskrevet her er kommunikasjon med politi, helsevesen, media, turdeltakere og eventuelt pårørende.

På det operasjonelle guidenivået vil det også være av betydning å avklare ansvarsforholdet mellom gjestene og guiden på tur. For eksempel at gjester skal følge guidens instruksjoner og forholdsregler.

*Et eksempel på dette med ansvarsgrenser er skavlulykken på Storhaugen i Nordreisa vinteren 2013 (NGI, 2013). Guiden hadde oppfattet at det var en skavl, og at denne antagelig var svak. Dette ble kommunisert til gjestene, og guiden markerte skavlen oppe ved toppen. En av gjestene gikk likevel utenfor markeringen, skavlen knakk og gjesten omkom. Til tross for guidens tydelige advarsel brøt gjesten rutinen og har dermed selv et ansvar for å ha satt seg i denne faren.*

### **8.1.3. Bestemmelser om bemanning, arbeidstid og hviletid**

I denne delen av sikkerhetsplanen stadfestes retningslinjer, maksimal arbeidstid, hviletid og så videre. Som et minimum bør retningslinjene være i samsvar med arbeidsmiljøloven og eventuelle tariffavtaler (Arbeidsmiljøloven, 2019). Men et like viktig moment her er at man lager retningslinjer som sørger for at de ansatte ikke blir overbelastet på lang sikt, og at de på kort sikt **er uthvilt og i stand til å ta kritiske beslutninger.**

Det kan gjerne redegjøres kort for hovedprinsipper bedriften bruker i forhold til arbeidsratio, for eksempel hvor mange gjester en guide kan ta ansvar for. Overskudd både fysisk og psykisk til å ivareta de ulike oppgavene, er sentralt. Det kreves overskudd for å kunne skape rom for

opplevelser og læring samtidig som sikkerheten ivaretas. Det er derfor viktig at bedriften med innsikt i arbeidsbelastningen legger til rette arbeidstiden slik at guiden kan planlegge og gjennomføre sitt arbeid forsvarlig.

#### **8.1.4. Hvordan håndtere ulykker og uønskede hendelser?**

Sikkerhetsplanen skal ha en alarmplan for håndtering av ulykker og andre hendelser som skader mennesker eller natur og miljø. Her kan det redegjøres for generelle retningslinjer i bedriften med hensyn til utstyr som skal brukes i felt, både sikkerhetsutstyr som hjelmer og annen beskyttelse, men også kommunikasjon (satellitt-telefon, radiosamband, nødpeilesender), redningsutstyr (hjertestarter, førstehjelpskoffert, bære/pulk). Videre kan det legges inn rutiner for trening og opplæringskrav på utstyret. Videre vil det være nødvendig å klargjøre rutiner og ansvarsforhold. Hvem melder inn ulykke, hvem kommuniserer med hjelpepersonell, hvem kommuniserer med media og pårørende? Det bør også legges inn viktige telefonnumre til hjelpeapparat og reserverutiner som dekker mulige scenarier. For eksempel kan det oppstå en situasjon der det er guiden med hovedansvar som blir skadet. Under er det et eksempel på plan for ulykkes håndtering for de som studerer Arktisk naturguide på Svalbard.

## **Critical accident, need immediate evacuation**

Call the Governor (Sysselmannen): 0047 7902 1222 (112)

**Ensure your own and the group's safety!**

Plan and prepare the call

- Evaluate possible helicopter landing site nearby
- Prepare GPS position in Long/Lat format

Make the call

- Name, group, phone number you are calling from
- Place, GPS position in Long/Lat format
- What has happened, and when?
- How many injured and what kind of injuries?
- What have you already done, what will you do further?
- Weather conditions, possible landing sites, terrain?
- Agree on the next call

After the call

**Prevent hypothermia – put up tent**

- Inform the group
- Continue to ensure safety
- Activate and delegate tasks
- Check weather forecast

Prepare for the Helicopter

- Secure equipment, the helicopter creates turbulence!
- Landing site, 50-100 m from person being evacuated
- When helicopter arrives, stay on the landing site, wind in your back, bend down and cover your face
- Stay on the landing site until the helicopter has landed!

## **8.2. Momenter som vurderes tatt med i en sikkerhetsplan**

### **8.2.1. Beskrivelse av produktet og definisjon eller kategorisering av produktet/aktiviteten**

Vi foreslår at alle sikkerhetsplaner starter med en enkel beskrivelse av produktet og de viktigste risikomomentene. I de testene vi har gjort med bedriftene har det også vist seg å være en fordel at man tidlig kategoriserer produktet slik man ønsker at det skal være, se tabell 1. Dette vil kunne fungere som en målsetting og guideline for sikkerhetsplanleggingen. Dersom man for eksempel velger å kategorisere produktet/aktiviteten som 3 (gul), da vil dette gi klare føringer på hvilke sikkerhetstiltak som er nødvendig. Dermed vil det lette arbeidet med å få samsvar med mellom planen og sikkerhetsmål.

### 8.2.2. Inndeling i faser

I det videre har vi laget en punktvis sjekklister for momenter som skal vurderes tatt med i sikkerhetsplanen for spesifikke produkter innenfor naturbasert reiseliv. Dette betyr at man må velge ut hvilke momenter som er relevant for det produktet man jobber med. Svært få produkter vil måtte ta med alle forslagene. Sjekklisten er blitt utarbeidet på bakgrunn av en mengde sikkerhetsplaner og hvordan ulike bedrifter oppfatter «best practice». Noen av momentene er også fremkommet gjennom løpende arbeid og testing. Slik vi vurderer det vil sikkerhetsplanlegging på aktivitetsnivå med fordel ta utgangspunkt i ulike faser av gjennomføringen. Sammen med bedriftene har vi kommet frem til at følgende faseinndeling kan ligge til grunn:

- Fase 1: Første dialog med gjestene ved bestilling før turen
- Fase 2: Forberedelser hver dag - Guidemøte
- Fase 3: Første møte med gjestene – Ferderåd
- Fase 4: Turstart gjennomføring og avslutning
- Fase 5: Sjekklister for mer risikoutsatte deler på turen eller ved spesielle forhold

### 8.2.3. Fase 1: Første dialog med gjestene ved bestilling før turen:

Her fastsettes bedriftens betingelser for at en kunde eller gruppe av kunder skal kunne delta på aktiviteten. Dette vil være viktig både i forhold til planlegging og gjennomføring, og vil kunne redusere risiko som kan oppstå på grunn av at grupper har deltakere med ulike ferdigheter og fysisk form, ulike målsettinger og utstyr. Stikkord som bedriftene bør få informasjon om og kommunisere til gjestene i denne fasen er:

- **Gruppestørrelse** – Hva er maksimal og minimal størrelse på gruppa pr. guide?
- **Utstyr** – type og kvalitet på utstyret de skal ha med?
- **Ferdigheter** - hvilke ferdigheter kreves av den enkelte deltager for aktiviteten?
- **Fysiske forutsetninger** - hvilke form kreves av den enkelte deltager for aktiviteten?
- **Forventninger** – Deltagerens forventninger, er disse i samsvar med egne ferdigheter og form og det bedriften kan tilby?
- **Målsetning** – være er bevisst i dialogen med gjestene hva som er produktets målsetning?

#### 8.2.4. Fase 2: Interne daglige forberedelser - Guidemøte

Bedriften foreslås å opprette rutiner for å gjennomføre et eller flere guidemøte som forberedelse til tur/aktivitet. Dagsturer vil ofte ha nok med et møte, mens flere dagers turer vil kunne kreve flere enn ett møte. Uansett kan man på disse møtene vurdere å jobbe med følgende momenter:

- Oppsummering av erfaring fra de siste dagene
- Kartlegge forhold
  - Værforhold
  - Naturfarer
  - Gruppa

Ut ifra de faktorene legger man plan for dagen:

- **Turplan for dagen**
  - Kart og GPS
  - Tidsplan
  - Beslutningspunkter
  - Alternative planer
  - Hoved målsetning med dagen
  - Utstyr
- **Vær og forhold**
  - Værmeldingen
  - Værhistorie
  - Lokale forhold der man skal
  - Dagslys – fullmåne
  - Tidevann
  - Snøforhold
  - Sjøis
  - Sårbar natur / kulturminner
- **Terrenget og Turområde**
  - Bratthet
  - Faremomenter i terrenget
  - Løs stein
  - Lokal kunnskap
  - Legge ruta
  - Ulike faser i ruta
  - Alternative ruter
  - Opplevelses attraksjoner
  - Opp og nedstigninger
  - Leir og matpauser
  - Breer
  - Elver

- Andre utfordringer
- **Gruppa og guiden**
  - Gruppestørrelse
  - Alder på deltagere
  - Sammensetning av deltagere
  - Interesse hos deltagere
  - Erfaringsnivå
  - Fysisk form
  - Kunnskap
  - Guidens utstyr
  - Gjestenes utstyr
  - Felles sikkerhetsutstyr
  - Og fordeling av det
  - Tidsplan
  - Fart
  - Informasjon til deltagerne
  - Fordeling av oppgaver ansvarsavklaring mellom guidene
- **Dagens utfordringer.** Dette dreier seg om å få frem og diskutere spesifikke utfordringer med hensyn til sikkerhet under dagens forhold. For eksempel isforhold, dyreliv andre grupper i terrenget.
- **Dagens målsetning.** Vi har tidligere redegjort for at det kan være en dreie oppmerksomheten vekk fra turmål som i neste omgang kan gjøre det vanskelig å foreta sikkerhetsbeslutninger. Et eksempel på dette er mål om å bestige en fjelltopp. På guidemøte kan man få frem andre mål som bidrar til å gjøre turen interessant og sikker for gjestene selv om man ikke når et slikt mål.

Generelt bør guidemøtene ha en form for referat slik at man dokumenterer at viktige risikomomenter er vurdert. Dette vil kunne ha betydning dersom det skjer ulykker med rettslig etterspill. I tillegg vil det lette evalueringer av turen fordi man har et referansepunkt. På denne måten kan det bidra til organisatorisk læring.

### 8.2.5. Fase 3: Første møte med gjestene - Ferderåd

Gjennom ferderådet (et møte mellom guider og gjester) kan bedriften involvere gjestene i planlegging, risiko og sikkerhetsmomenter som er vurdert ved valg av tur og ulike turalternativer. Denne involveringen og åpne dialogen følges opp ved nye beslutninger i løpet av turen.

Ferderådet kan også være viktig for å etablere positiv og vel fungerende gruppe, og dette har sikkerhetsmessig betydning underveis. Mer presist kan man etablere en følelse av at «vi er på

tur i lag, vi har et felles ansvar for gruppas sikkerhet, og det er ikke alltid mulig for hver enkelt å få sine ønsker oppfylt».

#### **I dette første møte med gjestene avklares:**

- Ansvar - hva er ditt ansvar som gjest, hva forventer guidene og turkompiser av deg?
- Forventninger - hva kan du forvente av dagens tur?
- Hvilken form er gruppa i dag?
- Momenter fra guidemøte tas fram
- Turalternativer blir presentert og eventuelt justert ut i fra hva gjestene ønsker
- Går igjennom ruta og risikomomenter
- Løfter frem det som er blitt belyst som utfordring på guidemøte
- Gjennomgang av utstyr, fordeling og sjekkrutiner
- Ulykkeshåndtering – info om de viktigste hendelsene som kan oppstå, og hva deltagerne skal gjøre

#### **8.2.6. Fase 4: Turstart, Underveis og Avslutning**

Guiden bør til enhver tid søke informasjon fra gjestene og gruppa på om det er endringer i forhold til den planen fra guidemøtet og ferderåd. Slik sett er alle sikkerhetspunkter listet opp under forberedelsene gjenstand for en stadig evaluering og sjekk når guiden er underveis. Er fravikende for store fra opprinnelig plan, så kan det medføre at guiden må ta beslutninger om å endre turplan eller struktur av gruppen. På forhånd definerte beslutningspunkt er en god metode for å tvinge guiden til gjennomføre beviste evalueringer av sjekkpunktlisten underveis.

Følgende momenter er naturlig del av guidens sikkerhetsarbeid underveis:

- Utstyrsjekk ved turstart og re-sjekk etter at aktiviteten er startet (ca 10-20 min)
- Opplæring:
  - Kameratredning-opplæring tidlig på turen.
  - Annen opplæring underveis ved behov
- Tid i forhold til tidsskjema
- Organisering av gruppa
  - Jo nærmere faremomenter – jo tettere grep på gruppa
  - Samler gruppa i pauser
  - Definere hvor folk kan gå
  - Ferdsl i eksponerte faser – tett på gjestene og kommuniserer tydelig ferdselsmønsteret
- Informasjon underveis
  - Være åpen om beslutningene og ansvar

- Hvordan har deltagerne det?
- Gruppesamhørighet
  - Krins og gruppefølelse for slik å skape involverte gjester i beslutninger og ser de enkelte i gruppa
  - Får en sjekk på hele gruppa
    - Skape en følelse av at alle er med og alle er likeverdige
- Gruppepress kan være en risikofaktor og bør snakkes om
- Nede fra turen – avslutter med en krins og takk for turen
  - Dette er med på å bygge gruppefølelsen for dagen etter, vi har vært på tur i lag
- En forutsetning for dette sikkerhetsmønsteret er rett kompetanse på guiden og at hun bør kjenne området. Begge faktorene er viktig for å utvikle et plan B alternativ dersom man må snu eller endre plan.

### **8.2.7. Fase 5: Sjekkliste for mer risikoutsatte deler på turen eller ved spesielle forhold**

På noen produkter kan turen inneholde ulike segmenter og faser som krever høyere oppmerksomhet rundt sikkerhet. Dette skal normalt bli blitt avdekket i risikoanalysen. Det kan for eksempel være på en skitur/snøscooter eller hundeslede, der man må krysse en bre/elv, eller sjøis underveis på ruta. For slike ulike segmenter kan det være hensiktsmessig med egne sjekklister, som inneholder følgende avklaring:

- Ny vurdering av planen om å krysse eller gå inn i området – er forholdene endret?
- Status på gruppa
- Spesielt utstyr
- Plassering av utstyr
- Ferdelsrutiner i denne fasen
- Informasjon til gjestene
- Organisering av gruppa.

I likhet med spesielt utsatte segmenter av naturbaserte aktiviteter vil det også i noen tilfeller være spesielle vær-, klima- eller andre forhold som endrer risikobildet. I slike tilfeller vil de samme kulepunktene kunne bli relevante. Et eksempel på dette er at det er stor forskjell på å padle i en elv i normal vannstand og samme elv i flom.

### **8.3. Krav til bedriften og guidene – Sertifisering, erfaring og kompetanse**

Sikkerhetsplanen bør ha et avsnitt om kompetansekrav. I naturbaserte reiselivsbedrifter vil kompetansen til guiden være av avgjørende betydning for kvalitet i sikkerhetsarbeidet. Guidene har det operasjonelle sikkerhetsansvaret for grupper i natur, og de må løpende vurdere



situasjoner og endringer. Dette forutsetter at bedriften har guider med kompetanse til å kunne gjenkjenne og handle rett i de situasjoner som oppstår. Guiden må ikke bare kunne oppfatte enkeltstående risikofaktorer, men helheten i situasjonen. Det finnes ikke entydige svar i noen sikkerhetsmanual, bok eller fasit på alle de ulike situasjonene guider vil møte ute i naturen. De beste svarene finnes i den erfaringen guiden har, hennes evne til å se og oppfatte helhetlig en kompleks situasjon og evnen til å fatte riktige beslutninger.

### **8.3.1. Guidenes handlingskompetanse**

Handlingskompetanse er et dekkende begrep for denne sikkerhetskompetansen hos en guide. Handlingskompetanse kan forstås som kunnskap om ulike måter å analysere risikofylte utfordringer og evne til å iverksette relevante løsninger. Nærmere forklart betyr dette at en ikke bare har kunnskap om ulike alternativer, men også har evne til riktig handling i en situasjon der «normalprosedyrene» ikke fungerer. En definisjon som representerer denne tilnærmingen til handlingskompetanse, finner vi i en rapport fra Organisasjonen for økonomisk samarbeid og utvikling (OECD) hvor de har jobbet med definisjoner av ulike typer kompetanse (Definition and Selection of Competencies) Her beskriver de kompetanse som «evnen til å mestre en kompleks utfordring eller utføre en kompleks aktivitet eller oppgave»(Weinert, 1999). En slik funksjonell definisjon kan bidra til å knytte en leders atferd og risikohåndtering i natur sin til det å kunne mestre ulike utfordringer og kritiske situasjoner i sitt profesjonelle virke. Vi finner tilsvarende syn i St.meld. nr. 30 «Kultur for læring» som støtter seg på samme tilnærming til kompetansebegrepet. «Kompetanse er forstått som hva man gjør og får til i møte med utfordringene» (Utdannings- og forskningsdepartementet, 2004). Her pekes det i første rekke på at den kompetansen man har i møte med utfordringen, består av et sett med kunnskaper, holdninger og ferdigheter.

### **8.3.2. Opplæring som gir handlingskompetanse**

For å bygge opp tilstrekkelig handlingskompetanse til at guiden vil mestre risiko og kritiske situasjoner, er det vesentlig med erfaringer fra ulike situasjoner. Dette er kompetanse som ikke bare kan læres gjennom teoretisk undervisning, men krever erfaring fra en rekke situasjoner under ulike forhold i felt. På denne måten kan en lære seg å analysere situasjoner, og dermed se

flere mulige handlingsalternativer. Dette innebærer å ha evne til å velge en handling som vil være riktig, eller best, i forhold til en spesifikk risikosituasjon. Dette handler også om å kontinuerlig evaluere risiko og konsekvenser mens man er ute i naturen, eller med andre ord at guiden hele tiden stiller følgende spørsmål: Hva kan skje i den situasjonen vi er i, og hva er følgene dersom det skjer? Innenfor friluftslivs- og guideutdanning er dette viktige læringsmål, og det innebærer at man også må lære seg til å frakoble seg fra oppsatte skjema og prosedyrer, og ikke falle i fellen hvor man gjør slik som man alltid har gjort (McCammon, 2004). I stedet må en trene på å se mulige løsninger i nye situasjoner for å gjøre de beste grep og handlinger i kritiske situasjoner.

### **8.3.3. Relasjonell kompetanse**

Erfaring og handlingskompetanse henger klart sammen med guidens relasjonelle kompetanse. Med relasjonell kompetanse i en sikkerhetssammenheng mener vi: Guidens evne til å gjenkjenne og analysere gjestene, forstå deres behov, forutsi deres kapasitet og bygge gode grupper/team som kan samhandle effektivt.

## **8.4. Hvordan bestemme hva som er relevant kompetanse og hvordan dokumentere dette?**

Det foreslås i dette systemet at dokumentasjon på bedriften og ansattes kompetanse bygges rundt tre hovedkategorier:

- a) Generell guide og turlederkompetanse, det vil si handlingskompetanse, relasjonell kompetanse og planlegging - lederkompetanse
- b) Sikkerhetskompetanse, det vil si kunnskap knyttet til førstehjelp, redning, helse, miljø og sikkerhet (HMS)
- c) Aktivitetskompetanse det vil si ferdigheter i den aktiviteten som er kjernen i produktet, for eksempel ski, padling, ridning osv.

Denne inndelingen er gjort av praktiske grunner med bakgrunn i hvordan vårt utdanningssystem fungerer og situasjonen i næringen pr dags dato. Mer presist så er dette en ny næring og få formelle krav er etablert som standarder. Samtidig er det det mange ulike tilbud. Frivillige organisasjoner som Røde Kors og Norsk folkehjelp tilbyr førstehjelpskurs som er blitt et slags standardkrav for mange reiselivsbedrifter innen naturbasert reiseliv.

Paraplyorganisasjoner for aktiviteter som for eksempel Norges padleforbund, Norsk Fjellsportforum, Nortind, Norsk turistforening med flere, tilbyr opplæring både i spesifikke aktiviteter men også instruktørkompetanse og noen av dem også generell guidekompetanse. Sist men ikke minst har flere universitet og høyskoler og en fagskole tilbud som er relevant for alle de tre kompetanseområdene. Dette er innenfor studieprogrammer på reiseliv og friluftsliv og selvsagt de spesifikke naturguideutdanningene (UIT Norges arktiske universitet, Høgskolen på Volda). Utfordringen er at de som i dag jobber i næringen har svært ulik bakgrunn, ofte med lite formell kompetanse, men lang erfaringskompetanse. Sistnevnte innebærer ofte god handlings- og aktivitetskompetanse.

På bakgrunn av dette vil vi argumentere for at reiselivsbransjen i en overgangsperiode må ha en bred tilnærming til hva som er tilstrekkelig kompetanse. Bedriftene må vurdere de formelle utdanningene, ulike typer kurs og erfaring som mulige kilder til nødvendig kompetanse. I praksis betyr dette at bedriftsledere og guider med lang erfaring ikke skal avskiltes, men at systemet skal verdsette den kompetansen de har. På sikt tror vi at næringen vil måtte definere flere formelle krav for å kunne drive og ha operativt ansvar for naturbaserte kommersielle aktivitetsbedrifter.

Det er uansett viktig at bedriftene bør vurdere og definere spesifikke krav, både i forhold til hva som kreves for å ha tur/produktansvar og hva som skal kreves for å ha overordnet bedriftsansvar.

På bedriftsnivå betyr dette at man definerer hvilken kompetanse som må være tilgjengelig totalt sett i bedriften uten at denne nødvendigvis er representert i all produksjon. For eksempel kan det være at en bedrift som driver havkajakkturer må ha minst en person som er sertifisert som Norges padleforbunds veileder og har tre års erfaring. Denne kan for eksempel ha et overordnet ansvar for produktutvikling og planlegging. På den annen side er det ikke nødvendigvis påkrevet med slik kompetanse for å gjennomføre alle turer som bedriften tilbyr. Videre bør bedriftene definere:

- Hvilken kompetanse hovedguide må ha for å være ansvarlig for dagens aktivitet både i forhold til a), b) og c). Dette innebærer definisjon av minstekrav når det gjelder formell utdanning, kurs og/eller erfaring

- Hovedguidens virkefelt på grunnlag av kompetansen (hva de kan utføre og ikke)
- Kompetanse for hjelpeguider. Dette innebærer definisjon av minstekrav når det gjelder formell utdanning, kurs og/eller erfaring
- Hjelpeguidens virkefelt/rolle på grunnlag av kompetansen (hva de kan utføre og ikke)

Når det gjelder hva som er tilstrekkelig kompetanse er det som sagt vanskelig å sette presise krav. Dette skyldes uklarheten i utdanningssystemet og mangel på overordnede formelle juridiske krav. Her er det imidlertid viktig å poengtere at bedriftene juridisk sett må forholde seg til det man kan kalle «gjeldende standarder i en bransje». Det betyr at man må holde seg oppdatert av hva som er krav og standarder i bedrifter som driver tilsvarende aktivitet. I tillegg vil meningen til paraplyorganisasjonene og profesjonelle kunder bidra til å forme standarder. Et eksempel på dette er IFMGA som godkjenner fjellførere internasjonalt. Deres krav er blitt en internasjonal standard for hva som kreves for å ta turister opp i alpint terreng og på ski i skredterreng. Bedrifter som gjør dette uten å ha folk med slik kompetanse vil i en eventuelt rettsak kan bli ansett som uansvarlig pr definisjon(Walsh, 2005).

## **9. Krav til kunder – Forutsetninger, deltagelse og medansvar**

Alle kunder har ikke de forutsetninger som kreves for å kunne delta på ethvert naturbasert reiselivsprodukt. En kunde som ikke mestrer aktivitetens krav kan være en belastning for de andre gjestene i gruppa og for guiden. De kan med ord en potensiell sikkerhetsrisiko for seg selv og for gruppa. Det er derfor viktig at bedriften i sin kommunikasjon med kundene gjennom en gradering eller kategorisering beskriver de ulike produktene. Videre er det viktig at gjestenes forutsetninger og forventninger blir tidlig avstemt mot kravene, slik at guiden og gjestegruppa får en felles plattform for dagens aktivitet. Underveis er det av betydning at gjestene blir ansvarliggjort og involvert i forhold til aktivitetens farer og sikkerhetsarbeid.

### **9.1. Kundernes deltagelse og medansvar**

Gjestene bør i sitt første møte med guiden bli involvert i turplanleggingen og guidens beslutningsgrunnlag. Slik bevisstgjøres de personlig ansvar gjennom en gjennomsliktig og åpen form for beslutningstaking hos guiden. Dette bør gjøres ikke bare for å se på hvilken rute man

skal gå og hva slags utstyr man trenger, men også for å prøve å skape et innblikk i den «helheten» man vil – eller kanskje kan komme til å befinne seg i. Gjestene bør få mulighet til å uttrykke sine forventninger til turen, og slik kan gruppesamspillet få en god start gjennom at deltakerne presenterer seg selv. Et godt gruppesamspill kan være av sikkerhetsmessig betydning for å hindre feil beslutninger relatert til den menneskelige faktor (Tversky & Kahneman, 1974). Guiden må kunne forstå gruppeprosesser, og hvordan man jobber i forhold til å få en gruppe på tur til å fungere. I en slik sammenheng er mindre grupper å foretrekke fordi det i slike grupper er bedre forutsetninger for å fasilitere åpne relasjoner mellom deltakerne. Gjestene er ofte mer interessert i hverandre, og gruppen bør være så liten at alle kan være deltakende og medansvarlige (Tordsson, 2005).

## **9.2. Kundens forutsetninger og aktivitetsgradering**

En gjentakende problemstilling blant gjestegrupper i naturbasert reiselivs produkter er ulikt erfaringsgrunnlag. Produktene kan være fysiske krevende og samtidig forutsette at gjestene har erfaringer med ulike aktiviteter og ferdselsformer. Det vil tydeliggjøre ulikheter i fysisk form og ferdighet i gruppa. Slike forskjeller vil ikke bare være en utfordring for guidens arbeid og gjestenes total opplevelse, men også kunne utgjøre en utfordring i forhold til sikkerheten. Dette har prosjektet sett ved deltagelse på studieturer og diskutert med bedrifter i workshops. Her har ulike momenter kommet frem i forhold hvordan dette kan håndteres.

- Tilpasse aktiviteten til gjestenes forutsetninger – ferd etter evne
- Mange erfarne guider endrer fokus fra aktivitet til opplevelsen; forteller historier legger vekt på naturopplevelsen. Disse guidene har sjelden et spesifikt turmål, for eksempel en fjelltopp. På denne måten unngår de et press for å gjennomføre dersom forholdene endres.
- Guiden fokuserer på å bygge opp gruppefellesskapet
- Guiden gir ekstra oppgaver til de med erfaring og fysisk overskudd – for eksempel ansvar for navigering eller fellesutstyr
- Guiden prøver å legge inn pauser uten at det er synlig fordi det noen som trenger det.
- Enkelte bedrifter stiller nokså klare krav til deltagerne, men det er vanskelig å gjennomføre fordi oppfattelse av egen form og ferdighet er subjektiv og man kan ha egeninteresse av å «lyve».
- Enkelte bedrifter har laget gradering med hensyn til ferdigheter og fysisk form på de ulike type turene.
- Spørsmål om man alltid må legge opp turen etter det svakeste leddet?

- Man må også respektere de som er i stand til å gjøre turen.
- Problemer med ulike grupper forsterkes dersom det er språkproblemer, noen reiser spørsmål om enkelte turer ikke skal gjennomføres dersom guide og gjest ikke har felles språk.
- For å få rett kunde på rett aktivitet er det av betydning at det salgspersonell har kjennskap til produktene og gir profesjonell veiledning for å få rett kunde til rett aktivitet.

I en web-basert salgssituasjon eller via agenter og salg gjennom flere ledd kan det være mer utfordrende å få til denne profesjonelle veiledningen. På grunn av dette jobber flere naturbaserte reiselivsbedrifter og destinasjoner med å gradere turene sine og etablere web baserte surveyer der gjestene får klargjort deres egne forutsetninger og får forslag til aktivitet som passer de.

I denne sammenheng kan man til en viss grad bruke vår produktkategorisering i forhold til risiko (tabell 1). Ofte vil det være slik at gjester med lite erfaring og dårlig fysisk form vil velge lavrisikoaktiviteter. De vil iallfall være advart mot risikoen, om noe skulle gå galt.

En strategi som brukes av noen bedrifter er å anbefale noe lett før du kan være med på noe tøffere; *Før du kan kjøre de lange scooterturene til østkysten av Svalbard må du ha vært med på en kortere dagstur.* Men dette må være et felles system som alle er enige om i destinasjonen. Generelt er heterogene grupper en utfordring for guider både med hensyn til opplevelseskvalitet og sikkerhet.

#### **Sjekkliste: Deltagerkompetanse:**

- Deltagernes ferdigheter
- Deltagernes fysiske forutsetninger
- Deltagernes holdninger og motivasjon
- Deltagernes risikovillighet
- Deltagernes bakgrunn og kultur
- Deltagernes språk og mulighet til kommunisere med
- Aktivitetskategori og ferd etter gruppas evne

## 10. Natur og kultur

Ferdsl og opphold i sårbar natur kan føre med seg negative konsekvenser for naturen eller kulturminner. Noen problemer har blitt svært tydelige enkelte steder i Norge i kjølevannet av en økende turisme. Mange stiller seg spørrende til om det er en slik utvikling vi ønsker. En vekst i turismen kan føre til skader og ødeleggelser av lokal kultur og natur, samt overbelastning på fellesgoder og lokalsamfunn.

I dette møtet med sårbare og verneverdige natur- og kulturverdier må bedriftenes guider ha tilstrekkelig erfaring og kunnskap. Samtidig er det viktig at bedriften tar inn over seg risikoen for å gjøre skade på natur og kultur i sitt sikkerhetsarbeid. Ofte er det slik at arbeid i forhold til miljø har fokus på global oppvarming og klimaendringer. Den viktigste årsaken til disse endringene er knyttet til bruk av olje og gass. Reiselivet skal selvsagt ta sin del av dette ansvaret og gjøre sitt for å redusere dette forbruket. Her finnes flere muligheter, blant annet i forhold til om man markedsfører kortere eller lengre opphold på destinasjonen, hvilke flyselskap man anbefaler (nye, gamle fly) og selvsagt hvilket olje- og energiforbruk bedriften har selv. På den annen side er miljøvern ikke bare global oppvarming. Reiselivsbedrifter må også bygge et system som gjør at de i minst mulig grad har negativ innvirkning på:

- Biodiversitet og arts mangfold
- Forsøpling av vann, luft og land
- Landskap
- Kulturminner
- Lokal kultur og samfunn

Dette innebærer at man i risikoanalyser og sikkerhetsarbeid skal ta i betraktning disse momentene og bygge inn tiltak som reduserer eller fjerner bedriftens negative avtrykk. Bedrifter kan for eksempel ha ulike turalternativer slik at man ikke forstyrr dyreliv, og de kan lære opp sine gjester i forhold til hvordan man opptrer i møte med elg, rein eller bjørn. I forhold til sistnevnte er det nødvendig med kunnskap om dyrenes biologi, men også om regler knyttet til forvaltningen av de ulike arter. Tiltak for å hindre forsøpling er ofte en selvfølge, men hvor mange bedrifter har kildesortering på avfallet når de er på tur? Har bedriften skaffet seg nok

kunnskap om landskapsvern og kulturminner? Har bedriften satt i gang tiltak for å kommunisere og samarbeide med lokalsamfunn slik at man hindrer konflikter?

Oppsummert er kunnskap om natur, sårbarhet og bærekraftsprinsipper en viktig del av bedriftenes og guidens kompetanse og sikkerhetsarbeid.

### **Sjekkliste: Natur og kultur:**

- Lover og regelverk relatert til natur og kulturminner i det området aktivitet skal være
- Guidens kompetanse knyttet til den natur og kultur de skal ferdes inn i
- Avklaring av deltageres forventninger knyttet til opplevelser og tilnærming til dyreliv
- Informasjon om lokal natur og kulturminner
- Grunneierforhold

## **11. Mal til sikkerhetsplan(er)**

Denne malen gir mulige momenter som skal inn sikkerhetsplaner for aktivitetsprodukter i naturbasert reiseliv. Den enkelte aktivitets egenart, risikoanalysen og bedriftens erfaringer og kompetanse avgjør hvilke som er relevant for hvert produkt. Noen momenter er merket med lovpålagt, og skal være med i sikkerhetsplanen eller beskrevet andre steder i risikostyringssystemet.

### **11.1. Bedriftens sikkerhets- og turfilosofi**

Her kan man beskrive bedriftenes målsetting og grunnleggende filosofi vedrørende risiko og HMS

### **11.2. Beskrivelse av turen/produktet og risikokategori**

Her beskrives turen/produktet kort inklusive fastsetting av risikokategori og en oppsummering av viktige risikofaktorer under ulike forhold

### **11.3. Relevante lover**

Her setter man inn hvilke lover som er relevante for dette produktet inklusive link til disse lover og forskrifter. I følge loven skal alle ansatte ha tilgang til relevante lover for virksomheten. Å sette linker til relevante lover i sikkerhetsplanen er en grei måte å dekke dette kravet på.



#### **11.4. Ansvarsforhold (lovpålagt)**

Definere generelle kommandolinjer:

- Hvem som har overordnet ansvar.
- Hvem som er ansvarlig for arbeidsoperasjonen
- Hvem som kommunisere med hvem dersom det skjer ulykker/uønskede hendelser
- Hvem som har ansvar for skriving og behandling av avviksrappporter.
- Ansvarsforholdet mellom gruppen og guiden på tur

#### **11.5. Bemanning, arbeidstid og menneskelig overskudd (lovpålagt)**

- Hvordan bidra til at ansatte ikke blir overbelastet?
- Arbeidstid, hvilepauser, antall turer pr dag eller lignende forholdratio
- Hvor mange gjester en guide kan ta ansvar for?

#### **11.6. Ulykkeshåndtering**

- Alarmplan for ulykkeshåndtering. (lovpålagt)
- Retningslinjer i bedriften med hensyn til utstyr som skal brukes i felt,
- Sikkerhetsutstyr
- Kommunikasjon
- Redningsutstyr

#### **11.7. Avviksrutiner (lovpålagt)**

- Når skal det fylles ut rapport?
- Hvem skal motta avviksrapporten?
- Hvordan skal den behandles?

#### **11.8. Gjennomføring av aktiviteten (Sikkerhetsrutiner og sjekklister)**

Det er her lagt inn sikkerhetsmomenter i forhold til at gjennomføringen av et produkt skjer i fem faser.

- Fase 1: Første dialog med gjestene ved bestilling før turen
- Fase 2: Forberedelser hver dag - Guidemøte
- Fase 3: Første møte med gjestene – Ferderåd
- Fase 4: Turstart, Underveis og Avslutning
- Fase 5: Sjekklister for mer risikoutsatte deler på turen:

Nedenfor har vi utarbeidet ulike momenter innenfor hver av disse fasene. Bedriften må selv vurdere hvilke som er relevant for det produktet/aktiviteten de jobber med. De som ikke er relevant tas bort og man jobber videre med nærmere beskrivelse og spesifisering av øvrige

momentene. For eksempel vil det være slik at i på drop-in produkter har man ingen mulighet til å sjekke gjestenes fysiske forutsetninger før turen er i gang. Da er det liten grunn til å lage rutiner eller sjekklister for sjekk av dette i fase 1. Dette er med andre ord momenter som bør **vrderes** å være med i en sikkerhetsplan og ikke en sjekklister hvor bedriften skal ha tiltak på alle.

### 11.8.1. Fase 1: Kartlegging - Første dialog med gjestene ved bestilling før turen:

Bedriftens betingelser for aktiviteten:

Fase 1	Sjekkpunkt	Bedriftens tiltak
<p>Første dialog med gjestene ved bestilling før turen:</p> <p>Kartlegging, betingelser og forventnings-avklaring</p>	<p><b>Gruppestørrelse</b></p> <p>Hva er maksimalt og minimum størrelse på gruppa pr guide?</p> <p><b>Utstyr</b></p> <p>Hvilket utstyr må de ha selv</p> <p><b>Ferdigheter</b></p> <p>hvilke ferdigheter kreves av den enkelte deltager for aktiviteten</p> <p><b>Form</b></p> <p>Hvilken form kreves av den enkelte deltager for aktiviteten</p> <p><b>Forventninger</b></p> <p>Deltagerens forventninger, står disse i stil med ferdigheter og form og det bedriften kan tilby?</p> <p><b>Målsetning</b></p> <p>Formidle hva som er produktets målsetning</p>	

### 11.8.2. Fase 2: Forberedelser hver dag - Guidemøte

Bedriften bør ha som mønster å gjennomføre guidemøte regelmessig. For bedrifter som har aktivitet hver dag innebærer det hver morgen. For bedrifter med mindre aktivitet bør det være møter før alle større eller lengere turer, og der det er nødvendig. På møtene kan en jobbe strukturert med:

<b>Fase 2</b>	<b>Sjekkpunkt</b>	<b>Bedriftens tiltak</b>
Oppsummering Kartlegging og status	Erfaring fra de siste dagene	
	Værforhold	
	Naturfarer	
	Gruppa	
Turplanen for dagen	Kart og GPS	
	Tidsplan	
	Beslutningspunkter	
	Alternative planer	
	Hovedmålsetning med dagen	
	Utstyr	
Vær og forhold	Værmeldingen	
	Værhistorie	
	Lokale forhold der man skal	
	Dagslys – fullmåne	
	Tidevann	
	Snøforhold	
	Sjøis	
	Sårbar natur og kulturminner	
Terrenget og turområde	Bratthet	
	Faremomenter i terrenget	
	Løs stein	

	Lokal kunnskap	
	Legge ruta	
	Ulike faser i ruta	
	Alternative ruter	
	Opplevelsesattraksjoner	
	Opp- og nedstigninger	
	Leir, pause og lunsjsteder	
	Breer	
	Elver	
Gruppa og guiden	Gruppestørrelse	
	Alder på deltagere	
	Sammensetning av deltagere	
	Interesse hos deltagere	
	Erfaringsnivå	
	Fysisk form	
	Kunnskap	
	Guidens utstyr	
Gruppa og guiden	Gjestenes utstyr	
	Felles sikkerhetsutstyr	
	Fordeling av utstyret	
	Fart	
	Informasjon til deltagerne	
	Fordeling av oppgaver og ansvarsavklaring mellom guidene	
Dagens utfordringer		

### 11.8.3. Fase 3: Første møte med gjestene - Ferderåd

Fase 3	Sjekkpunkt	Bedriftens tiltak
Første møte med gjestene  Ferderåd	<b>Ansvarsavklaring –</b> Gjestens ansvar Gruppas og guidens forventning til hver enkelt	
	<b>Forventningsavklaring -</b> Hva kan du forvente av dagens tur	
	<b>Gruppas dagsform</b>	
	<b>Momenter fra guidemøte</b>	
	<b>Turalternativer</b> og justering	
	<b>Ruta</b> med momenter	
	<b>Utfordring</b> fra guidemøte	
	<b>Utstyr:</b> fordeling og sjekkrutiner	
	<b>Ulykkeshåndtering</b> Sentrale hendelser som kan oppstå, og hva deltagerne skal gjøre	

#### 11.8.4. Fase 4: Turstart, Underveis og Avslutning

Fase 4	Sjekkpunkt	Bedriftens tiltak
<b>Turstart</b>  <b>Underveis</b>  <b>og</b>  <b>Avslutning</b>	<b>Utstysjekk ved turstart</b>	
	<b>Opplæring</b> Kameratredning Teknikk Rutiner Naturforhold Tilnærming til dyreliv	
	<b>Tid</b> i forhold til tidsskjema	
	<b>Organisering av gruppa</b> Ved faremoment I pauser Ferdsel i eksponerte faser kommuniserer tydelig	
	<b>Informasjon underveis</b> Være åpen og tydelig om fare, beslutningene og ansvar	
	<b>Status på gruppa</b> Hvordan har deltagerne det?	
	<b>Gruppesamhørighet</b> Krins og gruppefølelse Skape involverte gjester Se de enkelte i gruppa Skape en følelse av at alle er med og alle er likeverdige	
	<b>Gruppepress</b>	
	<b>Nede fra turen</b> Avslutt med en krins og takk for turen	

### 11.8.5. Fase 5: Sjekkliste for mer risikoutsatte deler på turen:

Fase 5	Sjekkpunkt	Bedriftens tiltak
Sjekkliste for mer risikoutsatte deler på turen:	<b>Ny vurdering av planen</b>	
	Er forholdene endret?	
	<b>Status på gruppa</b>	
	<b>Spesielt utstyr</b>	
	<b>Plassering av utstyr</b>	
	<b>Ferdselsrutiner</b> i denne fasen	
	<b>Informasjon til gjestene</b>	
	<b>Organisering av gruppa.</b>	

### 11.9. Kompetansekrav til bedriften, guider og turledere

Det foreslås at bedriften legger inn kompetansekrav i hver sikkerhetsplan og at denne beskrivelsen bygges rundt tre hovedkategorier

- a) Generell guide og turlederkompetanse,
- b) Sikkerhetskompetanse
- c) Aktivitetskompetanse.

Her bør bedriftene sette spesifikke krav både i forhold til individer og hva bedriften skal ha som helhet.

Videre bør bedriftene definere:

- Nødvendig kompetanse for daglig leder
- Nødvendig kompetanse for produktansvarlige (kan være flere dersom bedriften har turer med ulike kompetansekrav)
  - Disse to punktene kan eventuelt defineres tidligere for eksempel under organisering og målsetting.
- Kompetanse hovedguide må ha for å være ansvarlig for dagens aktivitet både i forhold til Hovedguidens virkefelt på grunnlag av kompetansen (hva de kan utføre og ikke)
- Kompetanse for hjelpeguider
- Hjelpeguidens virkefelt/rolle på grunnlag av kompetansen (hva de kan utføre og ikke)

Bedriften bør også vurdere nøye ulike kilder for opparbeiding av kompetanse og definere hva de anser som tilstrekkelig. Her er det imidlertid viktig å poengtere at bedriftene må forholde seg til gjeldende standarder. Det betyr at man må holde seg oppdatert av hva andre bedrifter, fellesorganisasjoner og profesjonelle kunder anser som tilstrekkelig. Avhengig av produkt og aktivitet kan det bli aktuelt å godkjenne ulike former for

- Formell utdanning, og kurs
- Dokumentert erfaring
- Intern opplæring

Her må det imidlertid påpekes at kompetansekrav og kompetansetilbud er i kontinuerlig utvikling

### **11.10. Krav til kunder – Forutsetninger, deltagelse og medansvar**

Kartlegging av kundenes forutsetninger for å delta i en aktivitet er svært viktig i forhold til sikkerhet. Det foreslås at bedriften vurderer tiltak for å måle eller skaffe nærmere informasjon om:

- Deltagernes ferdigheter i aktiviteten
- Deltagernes fysiske forutsetninger for å delta
- Deltagernes holdninger og motivasjon
- Deltagernes risikovillighet
- Deltagernes bakgrunn og kultur
- Deltagernes språk og eventuelt andre momenter i forhold til kommunikasjon med gjestene

Bedriftene kan også vurdere dette opp mot nærmere definering av aktivitetskategorier hvor gjestene informeres om hva som kreves på hvert produkt. På denne måten kan gjestene selv bli i stand til å vurdere hva de kan delta på og ikke.

Et viktig punkt innenfor denne gruppen av momenter er avklaring av gjestenes ansvar. For eksempel plikt til å følge guidens direktiver, ha med utstyr som står på liste osv.

### **11.11. Natur og kultur**

I Norge er bedriftene skal natur og miljøpåvirkning som følge av driften minimaliseres. Som en del av dette arbeidet kan bedrifter vurdere:

- Lover og regelverk relatert til natur og kulturminner i det området aktivitet skal være



- Guidens kompetanse knyttet til den natur og kultur de skal ferdes inn i
- Avklaring av deltageres forventninger knyttet til opplevelser og tilnærming til dyreliv
- Informasjon om lokal natur og kulturminner

Mal som kan brukes ved praktisk utarbeidelse av sikkerhetsplaner er i :

[Tilleggsfil 5 Mal sikkerhetsplan](#)

## 12. Sikkerhetsplaner – tidsbruk og eksempler

I de påfølgende kapitler vil vi presentere noen eksempler på sikkerhetsplaner som er utformet i samarbeid med bedrifter som tilbyr dette produktet eller turen. Vi understreker at dette er eksempler, og at hver bedrift må utforme egne planer basert på egne risikoanalyser og generelle vurderinger. Blant vil geografisk beliggenhet, klima lengde på turen og type gjester man har påvirke innholdet. Når det gjelder tidsbruk for utvikling av sikkerhetsplaner, viser våre erfaringer følgende:

## Tidsbruk utvikling av sikkerhetsplan

Oppgave	Ansvarlig	Estimert tidsbruk
<b>Forberedelser sikkerhetsplanlegging</b>	Leder	
Presentasjon for ansatte	Leder	2 timer
Målutvikling og bevisstgjøring av bedriftens risikoprofil	Leder og ansatte	1 time
Kategorisering av produkter og funksjoner (systemstruktur)	Leder (og ansatte)	30 minutter
<b>Produktorientert sikkerhetsplanlegging</b>		
Risiko identifikasjon (brainstorming)	Leder og ansatte	1 time
Risiko analyse	Leder og ansatte	2 timer
Evaluering og valg av de relevante elementer fra håndboken	Leder og ansatte	30 minutter
<b>Summert timeforbruk steg 1/dag 1</b>		<b>7 timer</b>
Skrive sikkerhetsplan versjon 1	Leder og aktivitet/produktansvarlig	4 timer
Presentasjon av sikkerhetsplan versjon 1	Leder og aktivitet/produktansvarlig	1 time
Diskusjon og eventuelt ny risikoanalyse etter foreslåtte tiltak	Leder og ansatte	2 timer
Skrive sikkerhetsplan versjon 2	Leder og aktivitet/produktansvarlig	1 time
Presentere sikkerhetsplan versjon 2 – justeringer	Leder og aktivitet/produktansvarlig	1 time
Etterarbeid		1 time
<b>Totalt</b>		<b>17 timer</b>
Årlig revisjon	Leder og ansatte	30 min. pr aktivitet/produkt
Tidsbruk med andre produkter etter at første plan er ferdigstilt		Ca 11 timer

Oppsummert betyr dette at bedrifter må påregne at lederen bruker ca 17 timer for å utvikle den første sikkerhetsplanen og deretter ca. 8 timer for å supplere denne med sikkerhetsplaner for andre produkter. I tillegg må en planlegge for at hver ansatt som blir involvert bruker 9 timer for å delta i den første sikkerhetsplanen og deretter 4 timer pr ansatt får å lage planer for et annet produkt.

### 12.1. Eksempel 1: Hundekjøring ekspedisjon 2-7 dager

Denne planen er utarbeidet i samarbeid med Holmen Husky AS og Trasti og Trine AS. Begge bedriftene har meget lang erfaring med hundekjøring som turistprodukt og konkurranseidrett. I tillegg har de andre opplevelsesprodukter som nordlysjakt og mat/overnatting. Vi valgte å fokusere på ekspedisjoner hvor gjestene overnatter enkelte dager i telt og andre på fjellstuer. Bedriftene leverer full pakke inklusive de fleste måltider.

Hundekjøring ekspedisjon 2-7 dager

## Finnmarksvidda, høyfjell og skogsterreng

Revidert 24.1.2018

Ansvarlig:

### Beskrivelse av tur

Dette er turer i variert, men relativt ukomplisert fjellterreng. Alpint terreng med helning over 25 grader unngås. Overnatting skjer på fjellstuer. Dette er turer som kan tilrettelegges for mennesker med normal fysisk form uten erfaring fra hundekjøring. Det er imidlertid tøff og naken natur med skiftende værforhold. Man kan oppleve ekstremvær i hele perioden som turen gjennomføres. Viktige risikofaktorer er kulde og vind og dermed fare for frostskafer og hypotermi. Vedrørende sistnevnte er allmenn helsetilstand hos gjestene en viktig faktor, særlig fordi evakuering er komplisert og tidkrevende på grunn av avstander og manglende mobildekning. Likeledes er det viktig å lære om og følge guidens instruksjoner når det gjelder påkledning, noe som egentlig betyr at kommunikasjon med gjestene må kvalitetssikres. Ellers er viktige risikofaktorer problemer i tilknytning til sledehåndtering, for eksempel miste kontroll over spannet, bli truffet av snøanker og fanget av trekkliner. Her er det et potensiale for skader som støtskader, muskelstrekking, beinbrudd og hode nakkeskader. Risikoen er knyttet både til guide og gjest. Miljøeffekter er i hovedsak knyttet til å kunne forstyrre reindrift og forsøpling.

Samlet sett er dette produktet i risikofaktor 3

**3 Aktivitet med noe risiko. Passer for mennesker med god helse. Det skjer enkelte ulykker som kan kreve profesjonell hjelp**

Relevante lover

- Arbeidsmiljøloven: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
- Internkontrollforskriften: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127?q=internkontrollforskriften>
- Lov om kontroll med produkter og forbrukertjenester: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1976-06-11-79?q=produkt>
- Lov om friluftslivet (friluftsløven): <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1957-06-28-16?q=friluft>
- Reindriften: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2007-06-15-40>

## Generell sikkerhet

### Avklaring av ansvarsforhold i forberedelse og gjennomføring

Hovedguiden er ansvarlig for:

- Gjennomføring av fase 2-4 av turen det vil si forberedelse og ledelse av turen inklusive eventuelle beslutninger om kanselleringer i forhold sikkerhet.
- Sammen med handlere eller daglig leder kontrollere sleder, brems, trekkliner, snøanker og hundenes helsetilstand
- Bedriftens leder har overordnet ansvar, blant annet sørge for at utstyret er klargjort og tilgjengelig før turen, og at hundene er frisk, skadefri og fysisk skikket til langtur

**Ved alvorlig ulykker, skade** melder guide inn til relevant medisinsk assistanse

AMK (Akuttmedisinsk kommunikasjonsentral): ØYEBLIKKELIG HJELP TELEFON 113.

Legevakt Alta 78455555, Kautokeino Karasjok Lakselv

- Ved mindre skader som krever assistanse melder guide inn til daglig leder.
- Guide er kontaktpunkt med helsepersonell.
- All annen kommunikasjon med media, eller slektninger osv er daglig leders ansvar.
- Guiden har lederansvar på turen og gjester må i samtykke i dette i vilkårsskjema. (eller booking vilkår)

## Bemanning, arbeidstid og overskudd

- Det skal være maksimal 4 sleder pr guide eller maksimalt 8 gjester dersom det er to gjester pr spann
- Guidene jobber i maksimalt 3 dagers skift
- Guidene kan gi gjestene beskjed om egen tid uten forstyrrelser, dette gjelder både kortere pauser og perioder man er av vakt med unntak ev. nødtilfeller
- Guiden skal ha eget rom ved overnatting på fjellstuene

## Sikkerhetsutstyr

- Guide har ansvar for førstehjelpsskrin og reparasjonsutstyr
  - Minimumsinnhold:
    - Sårbehandling og støttebandasjer
    - Utstyr for spjelking av brudd
    - Renseutstyr
    - Smertestillende og allergitabletter
    - Gaffatape og sportstape
- Guide skal i tillegg ha med:

- Mobiltelefon og fulladet ekstra batteri.
- Nødpeilsender (Track spot eller tilsvarende)
- Vindsekk og sovepose
- Telt, spader, søkestang for eventuelt opprettelse av nødbivuakk

Guide og gjester skal ha med snøbriller (goggles) og solbriller, smertestillende tabletter, solkrem og nødvendig bekledning inklusive skift.

## **Avviksrutiner**

- Guide har ansvar for skriving av avviksrapport ved ulykker, nestenulykker og andre uønskede hendelser
- Daglig leder har ansvar for behandling og analyse av avvik

## **Gjennomføring av tur - sikkerhetsrutiner og sjekklister**

### **Fase 1: Kartlegging - Første dialog med gjestene ved bestilling for turen:**

Bedriftens skal skaffe seg en oversikt over gjestens fysiske form og erfaring med aktiviteten gjennom samtaler, egenerklæring og svar på spørreskjema fra bedriftens nettside. Krav om vaksinasjon stivkrampe

### **Fase 2: Guidemøter forberedelse**

Bedriften skal ha minst to møter mellom guidene som skal gjennomføre turen alternativt skal guide ha minst to møter mellom guide og daglig leder. Siste møtet skal skje så nært opp til start som praktisk mulig. I disse møtene diskuteres:

- Hva vet vi om gruppen? Alder ferdigheter, spesielle forhold, form.
- Kontroll av vaksinasjon papirer på gjest
- Værmelding, Værforhold og værhistorie (behov for spesielle klær)
- Krav til ferdigheter og opplæringsbehov av gjestegruppa
- Kart og GPS behov, kvalitetssikring
- Erfaringer fra de siste dagene – snøforhold og særlige forhold på ruta
- Spesielt vår og tidlig vinter diskuteres forhold på innsjøer og elveløp hvor det er fare for usikker is
- Alternative ruter
- Tidsplan og pauser, mulige leirsteder i ly av dårlig vær
- Kontrollere førstehjelpsutstyr, kommunikasjonsutstyr og avklare eventuell uttransport av skadet gjest (tilgjengelig snøscooter, andre hundespann)
- utfordringer og mål med turen diskuteres. Sørg for at gjestene blir fornøyd selv om man må endre turen

### **Fase 3: Møte med gjestene**

Bedriften skal ha minst to møter med gjestene – ett kvelden før, men så tidlig at de kan gjøre videre forberedelser. Det andre møtet foregår tett opptil turen starter. På disse møtene diskuteres minst følgende temaer:

- Presentere turen og risiko og ta gruppebilde (dokumentere sikkerhet og utstyrgjennomgang
- Forventninger til turen, fart og tidsplan
- Gjestens ansvar og guidens forventninger til gjestene. Viktigheten av å følge guidens instruksjoner

- Prosedyrer dersom man mister spannet eller kontakt med resten av turfølget
- Vent ved sporet eller der man oppdager at de andre er borte.
- Forberedelse på lengere venting
- Hva skjer dersom guiden blir skadet, kort briefing av førstehjelpsprosedyrer
- Valg av ansvarlig gjest (helst med noe kompetanse)
- Informasjon om hvor nødutstyr befinner seg
- Utstyrssjekk og opplæring i seling av hunder, håndtering av hunder.
- Prinsipper for styring og bremsing
- Opptreden i forhold til elg, reinsdyr
- Opptreden i forhold til andre brukere, ski, sykkel, scooter
- Regler for kryssing av vei
- Sjekke at gjestene har mat og drikke, riktig påkledning
- Se ellers plan for opplæring av gjester (link) og komplett utstyrliste for guide og gjest (link)
- Guide vurderer behov for at gjestene installerer App hvor deltakerne kan lokalisere hverandre dersom man har mistet kontakten. En mulighet er «View ranger» (dette kan ikke erstatte andre prosedyrer og nødpeilsender fordi de er avhengig av mobilsignaler)

#### **Fase 4: Ut på tur**

Det skal gjennomføres grunnleggende opplæring i håndtering av slede og hunder, guiden skal teste om gjestene forstår gjennom at de demonstrer ferdigheten. Dette skjer gjennom testrunde med observasjon og kartlegging av gjestenes ferdigheter, kondisjon og innstilling til risiko. Opplæring individuelt etter behov

#### **Underveis:**

- Guide kjører først, alle gjester skal ha fløyte og bruker denne for å gi beskjed om nødsituasjon, eller når det oppstår tidkrevende stopp
- Etter omtrent 20 minutter foretas stopp med sjekk og justering av klær, sjekk av allmenntilstand og om det er brukt solkrem hos alle gjester (ikke still ja og nei spørsmål)
- Gi informasjon om tilnærming til dyreliv – elg, reinsdyr
- Repeter informasjon om atferd i forhold til andre brukere – skiløpere, scootere, syklistere og andre.
- Kryssing av vei:
  - Stopp for alle spann. Guide krysser først og forankrer spannet. Leder gjestespannene over et og ett
- Guide skal ha synskontakt med alle spann minst hvert 15 minutt
- Informasjon om svømmeteknikk i elv
- Teknikk trening for å håndtere utfordringer – stein, svinteknikk
- Sikre kontakt med alle deltakere gjennom deskriptive spørsmål ikke ja og nei

#### **Avslutning:**

- Alle turer avsluttes med kort evaluering og gruppesamling

**Krav til bedriften og guiden – generell guidekompetanse, sikkerhetskompetanse og hundekjørerkompetanse**

- For å være hovedguide på denne turen skal guiden ha generell guidekompetanse, hundekjørerkompetanse og førstehjelpskurs ikke eldre enn to år. Videre lokalkunnskap og kunnskap om opptreden i forhold til rein. I tillegg skal guiden ha hatt innføring i bedriftens internkontrollsystem (risikostyringssystem)
- Guiden skal kunne forberede og gjennomføre uttransport med scooter, bil og helikopter.
- Bedriften skal ha årlige øvelser med hensyn til potensielle skader og uttransport av skadede gjester og håndtering av relevante situasjoner
- Guidekompetanse innebærer at guiden har formell guideopplæring innen naturbasert turisme eller minst to års erfaring i reiselivsbedrift.
- Sikkerhetskompetanse innebærer minimum røde kors sitt førstehjelpskurs. Det er ønskelig med utvidet formell kompetanse
- Hundekjører kompetanse innebærer minst lisens fra hundekjørerforbundet og to års erfaring i hundekjøring. Nødvendig aktivitetskompetanse kan også opparbeides gjennom deltakelse i konkurranser, dokumentert logg og formelle kurs fra skolesystemet. Trenerkurs fra hundekjørerforbundet vil også være relevant for å dokumentere aktivitetskompetanse
- Hjelpeguiden skal tilfredsstillende samme krav som hovedguide når det gjelder sikkerhet, dvs førstehjelpskurs og i tillegg ha hatt intern opplæring i internkontrollsystemet og spesifikke sikkerhetsplaner. Hjelpeguiden skal ha minst tre måneders praksis med hundekjøring

## 12.2. Eksempel 2: Alpin skiferdsel

Dette eksemplet er laget i et samarbeid med av en tindevegleder med forskningsbakgrunn og mange års erfaring som guide og ansvarlig for turproduksjon i naturbasert reiselivsbedrift

Videre er det brukt kunnskap og forslag fremkommet i intervju med skiguider i Norge og USA.

### Sikkerhetsplan: Alpin skiferdsel

Revidert 04.07.2018

Ansvarlig:

Dette er turer uten overnatting i alpint terreng. Målet med naturen er morsom skikjøring og naturopplevelser i terreng som unngår risiko knyttet til særlig snøskred og alvorlige fallskader. Den grunnleggende tilnærmingen til skadeforebygging og risikoreduksjon for guiding knyttet til *alpin Skiferdsel* bygger først og fremst på kompetansekrav til guidene. Samtidig stiller myndighetene krav til dokumentasjon knyttet til hvordan en reiselivsbedrift arbeider for å redusere risikoen. Derfor er tidligere beskrevet eksempel på risikoanalyse for *alpin Skiferdsel* og denne sikkerhetsplanen for *alpin Skiferdsel* eksempel på dokumentasjon som både imøtekomme myndighetenes krav, og som gjennom en praktisk tilnærming vil sikre en god kvalitet i reiselivsbedriftens sikkerhetsarbeid.

Skikjøring i alpint terreng vil alltid være forbundet med risiko. Man kan gjennom kompetanse minke sannsynligheten for uønskede hendelser men konsekvensene av å bli tatt av snøskred kan være fatal. Dette betyr at denne type turer er kategorisert i risikokategori 4.5. Dette innebærer høye kompetansekrav til guide og gjester. Det er også særlig viktig å informere gjestene om risiko og

viktigheten av å adlyde guiden. Det er også viktig å ha generelle mål med turen jfr. målet over og bare unntaksvis ha et spesifikt geografisk mål på en bestemt fjelltopp.

Aktivitet med betydelig risiko. Passer for mennesker med god helse og spesialiserte ferdigheter/erfaring i aktiviteten. Ulykker skjer og kan kreve profesjonell hjelp. Om ikke regelverk og direktiver fra leverandør følges kan man utsettes for ulykker som resulterer i alvorlige ulykker

Aktivitet har høy risiko og medfører fare for alvorlige ulykker. Passer for mennesker med ekstreme ferdigheter og fysisk form. Deltakelse på eget ansvar.

## Relevante lover

- Arbeidsmiljøloven: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
- Internkontrollforskriften: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127?q=internkontrollforskriften>
- Lov om kontroll med produkter og forbrukertjenester: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1976-06-11-79?q=produkt>
- Lov om friluftslivet (friluftsløven): <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1957-06-28-16?q=friluft>

## Generell sikkerhet

### Avklaring av ansvarsforhold i forberedelse og gjennomføring

Guiden er ansvarlig for:

- Gjennomføring av fase 2-4, dvs dagsansvar som innebærer forberedelse og gjennomføring av turen inklusive eventuelle beslutninger om kanselleringer i forhold sikkerhet.
- Bedriftens leder har et overordnet ansvar

**Ved alvorlig ulykker, skade** melder guide inn til relevant medisinsk assistanse

AMK: ØYEBLIKKEG HJELP TELEFON 113.

Legevakt

- Ved mindre skader som krever assistanse melder guide inn til daglig leder.
- Guide er kontaktpunkt med helsepersonell.
- All annen kommunikasjon med media, eller slektninger osv er daglig leders ansvar.
- Guiden har lederansvar på turen og gjester må i samtykke i dette i vilkårsskjema. (eller bookingvilkår)

## Bemanning, arbeidstid og overskudd

- Det skal være maksimalt 6 gjester pr guide
- Dersom guiden har overskredet total arbeidsbelastning i forhold til arbeidsmiljøloven pr uke har denne anledning til å frasi seg oppdraget

## Sikkerhetsutstyr

- Førstehjelpsutstyr
- Mobiltelefon og ekstra batteri. Fulladet ved start
- Spade, søkestang og sender / mottaker til alle deltagerne.
- Nød-duk (For eksempel Jerven-duk) og tilstrekkelig tøy for å forebygge hypotermi



- Tau, sele og sikringsutstyr etter ruta og forholdene.

## Avviksrutiner

- Guide har ansvar for skriving av avviksrapport ved ulykker, nestenulykker og andre uønskede hendelser
- Daglig leder har ansvar for behandling og analyse av avvik.
- Det skal være kultur for og lav terskel for avviksrapportering
- En del av denne kulturen er at daglig leder har ansvar for behandling og analyse, og bringer dette videre til guidene gjennom gode læringsarena (guideseminar, guidemøter, endringer i sikkerhetsplanene).

## Gjennomføring av tur - sikkerhetsrutiner og sjekklister

### Fase 1: Kartlegging - Første dialog med gjestene ved bestilling før turen:

Bedriftens skal legge frem sine betingelser og kartlegger gjestenes forutsetninger:

- **Gruppestørrelse** maksimalt 6 gjester pr guide ved alpin skiferdsel
- **Utstyr** – hvilket utstyr har de og er det stort sprik i gruppa
  - Alle skal ha skredutstyr
  - Anbefaler skarejern
- **Ferdigheter** – er det sprik i gruppa?
- **Form** er det sprik i gruppa
- **Forventninger** – står disse i stil med ferdigheter og form og det bedriften kan tilby
- **Målsetning** – Bedriften er bevisst i dialogen med gjestene at han ikke vil tilby en bestemt topp

### Fase 2: Guidemøte

Bedriften har som mønster å gjennomføre et guidemøte hver morgen, der det jobbes strukturert med å:

- **Skredfare:** Kartleggende forholdene knyttet til snø – skredproblemene fra  
*Varsom* blir nyansert til det lokale området der man skal på tur.
- **Værforhold:** Oppdatering på værmelding og fokus på utvikling og endringer
- **Gruppa:** Hva man vet om gruppa

Ut i fra de faktorene diskuterer guidene:

- **Terrenget**
- **Turområde**
- **Tidsplan og pauser**
- **Dagens utfordringer** Kan for eksempel være et spesifikt område – med vurderingspunkt – toppskavl-utglidning
- **Dagens målsetning** Kan for eksempel være fokus på å lære vekk ting.
- **Kontrollerer aktuelt utstyr**

Starten av guidemøte er overordnet for alle turalternativer i regionen. Sted og turmål velges til slutt. Guidemøte skal også gi et grunnlag for å vurdere andre ting i regionen som ikke er blitt diskutert på guidemøte.

### **Fase 3: Møte med gjestene - Ferdråd**

Før turen starter skal guiden ha en samtale med gruppa om turen og aktuelle risikomomenter knyttet til deltagelsen, dette kaller vi ferdråd. Gjennom ferderådet åpner guiden opp for involverer gjesten i planlegging og risiko og sikkerhets momenter som ligger bak valg av tur og ulike turalternativer. Denne involveringen og åpne dialogen følges opp ved beslutninger i løpet av turen.

Under ferdrådet skal det også informeres og bevisstgjøres rundt ansvarsforhold og deltageres medansvar på føring og kurs. Veglederen skal informere om hvilke rutiner, og hva slags disiplin, som av sikkerhetsmessige grunner er forventet av deltagerne på det aktuelle arrangementet.

Gjennom ferdrådet ønsker bedriften å etablere gruppetenkningen, noe som brukes også aktivt underveis. Etablere en følelse av at vi er på tur i lag, der det er et ansvar for fellesskapet og der den enkeltes ønsker ikke alltid lar seg gjennomføres på grunn av hensyn til gruppa som helhet.

Gjennom ferdrådet avklares:

- Gruppas forventninger
- Hvilken form er gruppa i dag?
- Et eller to turalternativer blir presentert. Men justert ut i fra hva gjestene ønsker
- Går igjennom ruta og risikomomenter
- Forventninger til turen, fart og tidsplan
- Hva skjer dersom guiden skader seg, kort briefing av førstehjelpsprosedyrer
- Gjestens ansvar og guidens forventninger til gjestene
- Løfter frem det som er blitt belyst som utfordring på guidemøte
- Deltagerne må informeres om at de plikter å opplyse guiden om eventuelle sykdommer eller skader som kan være relevant for sikkerheten på turen.
- Gjøre deltagerne oppmerksomme på hvor siste sted deltagerne kan snu på egenhånd, dette vil variere avhengig av vær og føre, men det bør informeres om dette.
- Ta gruppebilde (dokumentere sikkerhet og utstyrsgjennomgang)
- Sjekke at gjestene har mat og drikke, riktig påkledning

### **Fase 4: Ut på tur**

Fra tur start gjennomføres dette:

- Sender / Mottaker - sjekk
- Kameratredning-opplæring

Ved kommunikasjon tilstrebes å samle hele gruppa i krins. Blant annet for å:

- styrke gruppefølelse
- involvere gjester i beslutninger  
kunne se de enkelte i gruppa.
- Få en sjekk på hele gruppa
- Skape en følelse av at alle er med og alle er likeverdige

På vei opp

- Instruerende i forhold til lappekast og kickturns

På en eventuell topp

- Jo nærmere toppen – jo tettere grep på gruppa
- Samler gruppa toppen

- Definere hvor folk kan gå
- Markerer med staver

På vei ned

- tett på gjestene og kommuniserer tydelig kjøremønsteret

Nede fra turen

- avslutter med en krins og takk for turen
- Dette er med på å bygge gruppefølelsen for dagen etter, vi har vært på tur i lag
- Gjестene for ikke lov til å skli av gårde før avsluttende krins

### **Krav til bedriften og guiden – Sertifisering, erfaring og kompetanse.**

Bedriftens beste middel for å redusere risikoen for uhell og ulykker er å bruke guider som har gode forutsetninger for å guide gjester på Alpine skiturer i det aktuelle området. Disse vil selv være i stand til å vurdere forhold og risiko når han/hun er i situasjonen, og gjøre tiltak som er godt egnet der og da.

For å være hovedguide på denne turen skal guiden ha kompetanse og ferdigheter knyttet til ferdsel i alpint skiterreng tilsvarende Tindevegleder, IFMGA-mountain guide, Lokalkunnskap og kunnskap om forskrifter for bruk av området (natur og kulturminner), og ha hatt innføring i bedriftens internkontrollsystem (risikostyringssystem)

I Norge er det Norske Tindevegledere (NORTIND) som kvalifiserer profesjonelle høyfjellsførere (Tindevegledere) for føring og kurs i Norge og Alpene etter plattformen til IFMGA/UIAGM/IVBV. En internasjonal godkjenning oppnås etter endt kvalifisering i NORTIND og er den høyeste kvalifiseringen i verden innenfor faget. Tindevegledere kan derfor fagansvarlig og hovedguide på bedriftens produkter knyttet til Alpin skiferdsel.

Bedriften skal i tillegg ha årlige øvelser med hensyn til potensielle skader og uttransport av skadede gjester.

### **12.3. Eksempel 3: Dagstur terrengsykling på stier langs Altaelva**

Arbeidet med sikkerhetsplan for terrengsykling er utviklet i samarbeid med Glød Explorer AS, en erfaren bedrift som har terrengsykling på produktlisten. I tillegg har det deltatt en representant fra guideutdanningen som tilbyr kurs på nivå 1,2 og 3 innen terrengsykling ([www.blisykkelguide.no](http://www.blisykkelguide.no)).

En av forfatterne har omfattende terrengsykkelerfaring som tur og konkurransesyklist samt guideerfaring. I arbeidet tok vi utgangspunkt i et konkret produkt som ble beskrevet av bedriften, og vi gjennomførte risikoidentifikasjon og analyse. Basert på dette valgte vi ut viktige elementer fra malen til sikkerhetsplan og utferdiget en spesifikk plan for dette produktet.

# Dagstur terrengsykling

## Stier langs Altaelva

Revidert 12.1.2018

Ansvarlig:

### Beskrivelse av tur

Dette er en tur i flatt terreng, singeltracks med fine svinger og flyt. Det er enkelte vanskelige partier hvor de fleste må gå. Sesongavhengig er det enkelte partier med risiko i forhold til stri elv og fare for å falle i elva. De vanskelige partiene er steinede slik at fall kan gi relativt store konsekvenser. Dette dreier seg om til sammen ca. 500 meter av totalt omtrent 30 km. Uerfarne syklistene bør trille sykkel i disse områdene. Det er relativt trangt med fare for kollisjon med trær.

Andre deler av risikoanalysen viser at viktige faremomenter er kollisjon med andre brukere og velt. Dette er i første rekke et resultat av for høy fart eller at syklisten prøver utfordringer over egne ferdigheter, men å utfordre egne ferdigheter er også en viktig del av denne sporten (nature of the sport) og en risiko som aksepteres. Forutsetningen er at gjestene skal informeres om disse risikomomentene

Med de tiltakene som ligger i sikkerhetsplanen er denne turen i produktkategori 2-3

2. Aktiviteter med liten risiko, bortsett fra hverdagsrisiko. De fleste mennesker med normal helse og fysisk form kan gjennomføre. Få ulykker og små skader som kan behandles lokalt

3. Aktiviteter med noe risiko. Passer for mennesker med god helse. Det skjer enkelte ulykker som kan kreve profesjonell hjelp.

### Relevante lover

- Arbeidsmiljøloven: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
- Internkontrollforskriften: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127?q=internkontrollforskriften>
- Lov om kontroll med produkter og forbrukertjenester: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1976-06-11-79?q=produkt>
- Lov om friluftslivet (friluftsløven): <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1957-06-28-16?q=friluft>

### Generell sikkerhet

#### Avklaring av ansvarsforhold i forberedelse og gjennomføring

Guiden er ansvarlig for:

- Gjennomføring av fase 2-4, dvs dagsansvar som innebærer forberedelse og gjennomføring av turen inklusive eventuelle beslutninger om kanselleringer i forhold sikkerhet.
- Kontrollere sykler før turen starter. Bremses, gir, styre, bjelle for varling av andre brukere

Bedriftens leder har overordnet ansvar for turen, blant annet gjelder dette:

Sykler og annet nødvendig utstyr er klargjort og tilgjengelig før turen

**Ved alvorlig ulykker, skade** melder guide inn til relevant medisinsk assistanse

AMK: ØYEBLIKKEG HJELP TELEFON 113.

Legevakt 78455555

- Ved mindre skader som krever assistanse melder guide inn til daglig leder.
- Guide er kontaktpunkt med helsepersonell.
- All annen kommunikasjon med media, slektninger eller andre er daglig leders ansvar.
- Guiden har lederansvar på turen og gjester må i samtykke i dette i vilkårsskjema. (eller booking vilkår)

### **Bemanning, arbeidstid og overskudd**

- Det skal være maksimalt 8 gjester pr guide
- Dersom guiden har overskredet total arbeidsbelastning i forhold til arbeidsmiljøloven pr uke har denne anledning til å frasi seg oppdraget
- Maksimalt to turer pr. dag pr. guide

### **Sikkerhetsutstyr**

- Guide skal bruke hjelm og briller
- Knebeskyttere og albubeskyttere anbefales
- Gjester skal bruke hjelm. Vernebriller tilbys og anbefales
- Guiden skal ha med øks eller sag for å fjerne greiner og gjøre enkelt vedlikehold på stien (hindre fremtidige uhell)
- Førstehjelpsutstyr og mekkeutstyr medbringes
  - Sårbehandling og støttebandasjer
  - Spjelking av brudd
  - Renseutstyr
  - Smertestillende og allergitabletter
  - Øyevask
- Mobiltelefon og ekstra batteri. Fulladet ved start
- Jervenduk eller tilsvarende.
- Ved flom i elva skal elvebåt være klargjort og tilgjengelig
- For å hindre at gjester blir slitne skal guiden ha energybars og sportsdrikke i reserve

### **Avviksrutiner**

- Guide har ansvar for skriving av avviksrapport ved ulykker, nestenulykker og andre uønskede hendelser
- Daglig leder har ansvar for behandling og analyse av avvik

### **Gjennomføring av tur - sikkerhetsrutiner og sjekklister**

#### **Fase 1: Kartlegging - Første dialog med gjestene ved bestilling før turen:**

Bedriftens skal skaffe seg en oversikt over gjestens fysiske form og erfaring med aktiviteten gjennom samtaler, egenerklæring og svar på spørreskjema fra bedriftens nettside

#### **Fase 2: Guidemøte**

Hver morgen gjennomføres møte mellom guidene som skal gjennomføre turen alternativt møte mellom guide og daglig leder. Her diskuteres:

- Hva vet vi om gruppen? Alder ferdigheter, spesielle forhold, form
- Værforhold, for eksempel behov for ekstra klær
- Særlige forhold på stien, spesielt i flomperiodene, vurdere alternative ruter for å omgå steder hvor det er fare for å havne i elva
- Tidsplan og pauser
- Kontrollere førstehjelpsutstyr, kommunikasjonsutstyr og avklare eventuell uttransport av skadet gjest (tilgjengelig elvebåt, er daglig leder tilgjengelig?)
- Utfordringer og mål med turen diskuteres. Sørg for at gjestene blir fornøyd selv om man må endre turen

### **Fase 3: Møte med gjestene**

- Presentere turen og risiko og ta gruppebilde (dokumentere sikkerhet og utstyrgjennomgang)
- Forventninger til turen, fart og tidsplan
- Gjestens ansvar og guidens forventninger til gjestene
- Hva skjer dersom guiden skader seg, kort briefing av førstehjelpsprosedyrer
- Utstyrssjekk og enkel teknikk og utstyrsopplæring,
  - Gir, bremses
  - Hjeljustering
- Sjekk at gjestene har mat og drikke, riktig påkledning

### **Fase 4: Ut på tur**

Etter vurdering bør guiden:

- Gjennomføre testrunde med observasjon og kartlegging av gjestenes ferdigheter, kondisjon og innstilling til risiko.
- Foreta fartsjustering for å sikre at gjestene har det behagelig og sykler innenfor rammene av egne ferdigheter
- Gi informasjon om tilnærming til dyreliv – elg og husdyr (hest som går løs på beite)
- Gi informasjon om atferd i forhold til andre brukere – syklist, gående og fiskere. Bruk av bjelle
- Viktig å unngå at uerfarne og gjester som er ukjent i området kommer først til steder med risiko, passering av bekker, utsatte områder for å falle i elv og steinete partier (Jorra)
- Gruppen bør holdes samles og kan deles ved bruk av hjelpeguide
- Informasjon om svømmeteknikk i elv
- Teknikk trening for å håndtere utfordringer – stein, svinteknikk
- Sikre kontakt med alle deltakere gjennom deskriptive spørsmål ikke ja og nei
- Alle turer avsluttes med kort evaluering og gruppesamling

### **Krav til bedriften og guiden – Sertifisering, erfaring og kompetanse.**

- For å være hovedguide på denne turen skal guiden ha generell guidekompetanse, gode terrengsykkelferdigheter, førstehjelpskurs ikke eldre enn to år. Lokalkunnskap og kunnskap om forskrifter for bruk av området (natur og kulturminner), og ha hatt innføring i bedriftens internkontrollsystem (risikostyringssystem)
- Guiden skal kunne forberede og gjennomføre uttransport med elvebåt, kano eller annen relevant metode.

- Bedriften skal ha årlige øvelser med hensyn til potensielle skader og uttransport av skadede gjester
- Gode terrengsykkelferdigheter kan nyttes til tidligere nevnte terrengsykkelguideutdanning, friluftslivsutdanning på universitet eller folkehøgskole med spesialisering på aktiviteten og eller deltakelse i adventurekonkurranser som OFFroad Finnmark og trener instruktørkurs innen fra sykkelforbundet

#### 12.4. Eksempel 4: Havkajak i Lofoten, 1-7 dagers ekspedisjon

Dette eksemplet er laget i et samarbeid med bedriften Lofoten Aktiv AS (<https://www.lofoten-aktiv.no/no/>). Bedriften ble startet opp i 1984 under navnet Janns Adventure Lofoten. Bedriftens hovedprodukt har vært turer med havkajak, men de har i flere år også tilbudt andre produkter som fjellvandring, nordlys jakt og ski/trugeturer. Bedriften har ECO-sertifisering, daglig leder er av de 5 første i Europa med godkjent utdanning som LNT-MASTER (Leave No Trace).

### Havpadling Lofoten, ekspedisjon 2-3 dager

(Lofoten Aktiv AS)

Revidert 24.1.2018

Ansvarlig:

#### Beskrivelse av tur

Bedriften tilbyr i hovedsak tilby aktiviteter med lav risiko for ulykker og minimal belastning på natur. Alt etter forholdene i sjøen, været og årstiden velges en rute som gir naturopplevelser og nærhet til havet, fjellene og fugleliv. Vår filosofi i forhold til risikoprofil innebærer bevisste valg slik at både opplevd og reel risiko er lav, videre det ikke loves å besøke spesifikke steder. Det er imidlertid en tøff og eksponert natur i Lofoten med raskt skiftende værforhold. Det innebærer å være forberedt på tøffe situasjoner og at ekstremvær kan bli en realitet. Guiden har dermed et stort ansvar og det er viktig instruksjoner etterleves. De viktigste risikofaktorene er imidlertid knyttet til mer uskyldige situasjoner som vandring i leir, sjøsetting av kajak, ombordstigning og velt. Her kan det oppstå for eksempel beinbrudd, hodeskader og nedkjøling dersom man ikke er observant og lytter til guidens instruksjoner. Turen passer for mennesker i normal form og vil bli tilrettelagt for hver gruppe. Eventuelle negative miljøeffekter er i hovedsak knyttet til forsøpling samt forstyrrelse av hval og fugleliv. Risikoen for dette reduseres radikalt fordi bedriften har kompetente guider med et bevisst verdigrunnlag. De vil etterstrebe å bevare natur og opptre i samsvar med lokale normer. Bedriften har gjort et bevisst valg om at all informasjon og bookingsystem forutsetter forståelse av i engelsk og norsk. Dette er knyttet til at under forberedelse og gjennomføring vil kommunikasjon skje på disse to språkene

Samlet sett er dette produktet i risikofaktor 2 både i forhold til menneskelige skader og miljøpåvirkning.

2. Aktiviteter med liten risiko, bortsett fra hverdagsrisiko. De fleste mennesker med normal helse og fysisk form kan gjennomføre. Få ulykker og små skader som kan behandles lokalt. Miljøet påføres ikke permanent skade med behov for opprettende tiltak

### Relevante lover

- Arbeidsmiljøloven: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
- Internkontrollforskriften: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127?q=internkontrollforskriften>
- Lov om kontroll med produkter og forbrukertjenester: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1976-06-11-79?q=produkt>
- Lov om friluftslivet (friluftsløven): <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1957-06-28-16?q=friluft>
- Retningslinjer for hvalsafari: <https://issuu.com/godstrek/docs/norwhale.brosjyre2017>

### Generell sikkerhet

#### Avklaring av ansvarsforhold i forberedelse og gjennomføring

Hovedguiden er ansvarlig for:

- Gjennomføring av fase 2-4 av turen det vil si forberedelse og ledelse av turen inklusive eventuelle beslutninger om endring av rute, avkortning og kanselleringer i forhold til sikkerhet.
- Sjekk av kajakk, årer, redningsvester og bekledning
- Bedriftens leder og lageransvarlig har overordnet ansvar, blant annet sørge for at utstyret er klargjort og tilgjengelig før turen

**Ved alvorlig ulykker, skade** melder guide inn til relevant medisinsk assistanse

- AMK: ØYEBLIKKEG HJELP TELEFON 113.
- Legevakt Svolvær tlf: 75 52 10 21
- Legevakt Leknes tlf: 76 08 39 99
- Legevakt Stokmarknes tlf : 116117

Ved mindre skader som krever assistanse melder guide inn til daglig leder.

- Guide er kontaktpunkt med helsepersonell.
- Daglig leders har ansvar for all annen kommunikasjon med media, pårørende og andre
- Guiden har lederansvar på turen og gjester må i samtykke i dette ved booking
- Se også Beredskapsplan for kriser

### Bemanning, arbeidstid og overskudd

- Det kan være opptil 8 gjester pr guide (eller maksimalt 4 doble og 7 enkle kajaker)
- Guidene jobber i maksimalt 10 dager over en fjorten dagers periode
- Guidene kan gi gjestene beskjed om egen tid uten forstyrrelser, dette gjelder både kortere pauser og perioder man er av vakt med unntak eventuelt nødtilfeller
- Som hovedregel har guiden fri 1 time etter leir er etablert
- Guiden skal ha eget telt/rom ved overnatting
- Guiden skal ikke nyte alkohol på tur



## Sikkerhetsutstyr

- Guide har ansvar for førstehjelpsskrin og reparasjonsutstyr
  - Minimumsinnhold:
  - Sårbehandling og støttebandasjer
  - Utstyr for spjelking av brudd
  - Renseutstyr
  - Smertestillende og allergitabletter (utlevering krever samtykke og frivillighet fra gjest)
  - Gorilla tape og sportstape
- Guide skal i tillegg ha med:
  - Mobiltelefon og fulladet lade-enhet. Solcellelader
  - Nødpeilsender (Track spot eller tilsvarende)
  - Vindsekk og sovepose
  - Telt/gapahuk

Guide og gjester skal ha med

- Solbriller
- Egne medisiner med resept (beskrivelse av bruk), smertestillende
- Solkrem, og nødvendig bekledning inklusive skift.

## Avviksrutiner

- Guide har ansvar for skriving av avviksrapport ved ulykker, nestenulykker og andre uønskede hendelser
- Daglig leder har ansvar for behandling og analyse av avvik som skal brukes i læringsituasjoner
- Det vektlegges å ha en kultur for lav terskel med å skrive avvik og at dette brukes i opplæring og forbedring av rutiner samt kompetansebygging

## Gjennomføring av tur - sikkerhetsrutiner og sjekklister

### Fase 1: Kartlegging - Første dialog med gjestene ved bestilling før turen:

- Bedriftens skal skaffe seg en oversikt over gjestens fysiske form og erfaring med aktiviteten gjennom samtaler, egenerklæring og svar på spørreskjema fra bedriftens bookingsystem. Dersom gjesten gir feil opplysninger kan de avvises fra å delta

### Fase 2: Guidemøter forberedelse

- Det skal være jevnlig dialog mellom guide(r) og daglig leder om turen og deltakere før første møte med gjest.

#### I disse møtene diskuteres blant annet:

- Hva vet vi om gruppen? Alder ferdigheter, spesielle forhold, form.
- Værmelding, værforhold og værhistorie
- Krav til ferdigheter og opplæringsbehov av gjestegruppa
- Hvilke kart skal være med, oppdatering av GPS kvalitetssikring
- Erfaringer fra de siste dagene – værforhold og fugleliv andre aktiviteter i området forhold på ruta
- Alternative ruter, overnattingssteder ved endring på grunn av strøm og værforhold
- Tidsplan og pauser, mulige leirsteder i ly av dårlig vær

- Kontrollere førstehjelpsutstyr, kommunikasjonsutstyr og avklare eventuell uttransport av skadet eller syk gjest (nødhavner, vei, helikopterlanding)
- utfordringer og mål med turen diskuteres. Hvordan skape sikre og gode opplevelser ved skiftende forhold

### **Fase 3: Møte med gjestene**

- Bedriften skal et innledende møte med sjekk av utstyr og mat.
- Deretter gjøres felles innkjøpsrunde med eventuelt henting av glemt/manglende utstyr.
- På disse møtene diskuteres minst følgende temaer:
  - Presentere turen og risiko og ta gruppebilde (dokumentere sikkerhet og utstyrsgjennomgang)
  - Forventninger til turen, fart og tidsplan
  - Gjestens ansvar og guidens forventninger til gjestene. Viktigheten av å følge guidens instruksjoner
  - Prosedyrer ved ombordstigning, kantring og ilandstigning
  - Fløytebruk for gjest og guide til kommunikasjon
  - Vurdere bruk av mobiltelefon for posisjonering ved gjest som har mistet kontakt med gruppen
  - Hva skjer dersom guiden blir skadet, kort briefing av førstehjelpsprosedyrer
  - Informasjon om hvor nød-utstyr befinner seg
  - Utstyrssjekk og kontroll av klær
  - Opptreden i forhold til fugle- og dyreliv særlig hval (Arena, lønnsomme & vinteropplevelser, 2017) <https://issuu.com/godstrek/docs/norwhale.brosjyre2017>
- Opptreden i forhold til andre brukere, fiskebåter, havbruksanlegg, lokalbefolkning og privat eiendom
  - Sjekke at gjestene har mat og drikke, riktig påkledning
  - Se ellers plan for opplæring av gjester (link) og komplett utstyrliste for guide og gjest (link)

### **Fase 4: Ut på tur**

Det skal gjennomføres grunnleggende opplæring i sjøsetting, ombordstigning, padleteknikk, tegnkommunikasjon og våt utgang.

Guide vurderer tidligst mulig gjestenes ferdigheter, kondisjon og innstilling til risiko. Opplæring individuelt etter behov

#### **Underveis:**

- Guide padler hensiktsmessig i forhold til farer og sikkerhet for gjestene.
- Gjester skal ha fløyte og bruker denne for å gi beskjed om nødsituasjon, eller uforutsett stopp
- Tidlig på turen, der det er forsvarlig foretas stopp med sjekk og justering av kajakk og utstyr, klær, sjekk av almenntilstand og om det er brukt solkrem hos alle gjester (ikke still ja og nei spørsmål)
- Gi ny informasjon om tilnærming til fugle- og dyreliv – hval, sel, fugler  
 Repeter informasjon om atferd i forhold til andre brukere samt hovedlinjene i friluftsløven med hensyn til rettigheter og plikter (Friluftsløven, 2018)  
<https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1957-06-28-16?q=friluft>

- Guide skal ha synskontakt med alle kajaker
- Hjelpe gjesten til bedre teknikk og håndtering av utfordringer – bølger, andre kajaker, strøm og hindringer
- Sikre kontakt med alle deltakere gjennom deskriptive spørsmål ikke ja og nei
- Kontrollere at de drikker og spiser underveis, gnagsår, muskelproblemer, varm-kald

#### Rasting underveis

Pause omtrent hver 1,5 time maks 2 timer

Gjennomgå toalettregler

Skifte klær

Plassering av mat og drikke underveis (være tilgjengelig)

Kommunikasjon med gjest om behov for mat og drikke og alternative landingssteder

#### I LEIR

- Hjelpe gjesten til å finne sikre og komfortable teltplasser
- Rutiner for matlaging og søppelhåndtering
- Toaletttrutiner
- Vurdere bruk av rednings duk med refleksjon på telt for kjøling
- Regler for fotturer rundt leiren

#### Returpunkt/avslutning

Alle turer avsluttes med kort evaluering og gruppesamling

### **Krav til bedriften og guiden – generell guidekompetanse, sikkerhetskompetanse og hundekjørerkompetanse**

For å være hovedguide på denne turen skal guiden ha generell guidekompetanse, førstehjelp- og sikkerhetskompetanse og gode padleferdigheter. førstehjelpskurs ikke eldre enn 2 år. Videre

#### **Dette innebærer:**

#### **Generell guidekompetanse (egenskaper knyttet til lederskap, empati, gruppedynamikk, storytelling, natur og kulturkunnskap):**

- Formell guide- reiselivsutdanning innen naturbasert turisme eller minst to års erfaring i reiselivsbedrift.
- Lokalkunnskap og kunnskap om opptreden i forhold til planter fugl, hval og konstruksjoner, privat eiendom.
- Beherske minst engelsk og norsk

#### **Sikkerhetskompetanse:**

- Minimum Røde Kors sitt førstehjelpskurs eller tilsvarende, ikke eldre enn 2 år
- Internt opplæring i førstehjelp spesifikt mot havkajakk.
- Innføring i bedriftens internkontrollsystem (risikostyringssystem) og aktivitets- spesifikke sikkerhetsplaner samt beredskapsplan

### **Padleferdigheter:**

- **Minimum NPF aktivitetsleder/BC 3 star /EPP 3**

I tillegg skal guiden delta i årlige øvelser med hensyn til værforståelse, kameratredning gruppedynamikk og relevante skadesituasjoner herunder akutte sykdommer hos gjester.

Trainee eller hjelpeguider skal ha ferdigheter minimum NPF teknikk og samme krav som hovedguide når det gjelder sikkerhetskompetanse – dvs. førstehjelpskurs, intern opplæring i internkontrollsystemet og spesifikke sikkerhetsplaner.

### **12.5. Eksempel 5: Dagstur på truger (snowshoes)**

Dette eksemplet er laget i samarbeid med Tromsø Outdoor AS (<http://www.tromsooutdoor.no/>) Bedriften er en av de største aktivitetsleverandørene i Tromsøregionen innenfor naturbasert turisme. Bedriften har også egne rutiner og maler for sikkerhetsplanlegging, og disse er brukt som støttemateriell for å lage en sikkerhetsplan etter vår manual.

## **Fem timers trugetur (snowshoing)**

Revidert 24.10.2018

Ansvarlig:

### Beskrivelse av tur

Dette er en tur i moderat fjellterreng og liten til ingen skredfare. Det er vanskelige partier (kneiker) og turen passer for mennesker i alminnelig god form. Med god form mener vi at deltakerne trener 2 ganger i uka eller mer og ikke har vesentlige handikapp eller helseproblemer. Det kan bli dårlig vær med fare for forfrysninger og forsinkelser. Deltakere må ha gode vinterklær, mer presist heldekkende underklær, ull eller flisgenser og vindtett yttertøy, samt lue, votter og hals (buff). Risikoanalysen viser at til dels alvorlige skader kan oppstå i forbindelse med transport og kryssing av vei, noe som innebærer særlig aktsomhet i disse situasjonene. På selve turen kan det oppstå fall som i sjeldne tilfeller fører til moderate og alvorlige skader som beinbrudd og støtskader mot hodet. Dette understreker viktigheten av å følge med på opplæringssekvenser og guidens instruksjoner underveis. I forhold til miljø er det mulig at man påtreffer tamrein, sau, elg og småvilt. Det er viktig å følge guidens instruksjoner i forhold til dette. Bedriften følger «no trace» prinsippet og innebærer at vi ikke skal etterlate søppel eller gjenstander i naturen, gjerder skal ikke ødelegges og porter holdes stengt. Videre er det viktig å respektere fastboende og deres eiendom.

Med de tiltakene som ligger i sikkerhetsplanen er denne turen i produktkategori 2

**Kategori 1: Aktivitet med minimal risiko bortsett fra hverdagsrisiko. Kan gjennomføres av alle med normal helse**

Relevante lover og forskrifter (revideres fortløpende)

- Arbeidsmiljøloven: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62>
- Internkontrollforskriften: <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127?q=internkontrollforskriften>
- Lov om kontroll med produkter og forbrukertjenester: <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1976-06-11-79?q=produkt>
- Lov om friluftslivet (friluftsløven): <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1957-06-28-16?q=friluft>

### **Generell sikkerhet**

Avklaring av ansvarsforhold i forberedelse og gjennomføring

Guiden er ansvarlig for:

- Gjennomføring av fase 2-4, dvs dagsansvar som innebærer forberedelse og gjennomføring av turen inklusive eventuelle beslutninger om kanselleringer i forhold sikkerhet.
- Kontrollere truger og staver før turen starter. Ha med ekstra klær

Bedriftens leder har ansvar for at truger, staver og utleieklær og reserveklær og annet nødvendig utstyr er klargjort og tilgjengelig før turen.

Bedriftens leder har et overordnet ansvar.

**Ved alvorlig ulykker, skade** melder guide inn til relevant medisinsk assistanse

AMK: ØYEBLIKKEG HJELP TELEFON 113.

Legevakt [116117](https://www.116117.no/) (Tromsø)

Ved mindre skader som krever assistanse melder guide inn til daglig leder.

Guide er kontaktpunkt med helsepersonell. All annen kommunikasjon med media, eller slektninger osv. er daglig leders ansvar.

Guiden har lederansvar på turen og gjester må i samtykke i dette i vilkårsskjema. (eller bookingvilkår).

### **Bemanning, arbeidstid og overskudd**

- Det skal være maksimalt 12 gjester pr guide, ved krevende forhold eller gruppe skal det settes inn ekstra guide
- Dersom guiden har overskredet total arbeidsbelastning i forhold til arbeidsmiljøloven pr uke har denne anledning til å frasi seg oppdraget
- Maksimalt to turer pr. dag pr. guide

### **Sikkerhetsutstyr**

Guide skal ha ryggsekk med følgende minimumsinnhold

- Førstehjelpsutstyr og mekkeutstyr medbringes

- Sårbehandling og støttebandasjer
- Spjelking av brudd
- Renseutstyr
- Smertestillende og allergitabletter (skal kun gjøres tilgjengelig for gjest)
- Mobiltelefon og ekstra batteri. Fulladet ved start
- GPS oppladet eller fulle batterier
- Jervenduk eller redningsduk
- Varm drikke, sjokolade/søte kake, vann.
- Ekstra luer/buff og votter
- Hodelykt
- Lommeguide med viktige telefonnummer (legevakt, drosje) og førstehjelpsrutiner

### **Avviksrutiner**

- Guide har ansvar for skriving av avviksrapport ved ulykker, nestenulykker og andre uønskede hendelser
- Daglig leder har ansvar for behandling og analyse av avvik

## **Gjennomføring av tur - sikkerhetsrutiner og sjekklister**

### **Fase 1: Kartlegging - Første dialog med gjestene ved bestilling før turen:**

Bedriftens skal skaffe informere tydelig om fysiske krav for å gjennomføre turen. Gjesten skal oppgi eventuelle sykdommer som kan skape problemer.

### **Fase 2: Guidemøte**

Hver morgen gjennomføres møte mellom guidene som skal gjennomføre turen alternativt møte mellom guide og daglig leder. Her diskuteres:

- Hva vet vi om gruppen? Alder ferdigheter, spesielle forhold, form
- Værforhold, for eksempel behov for ekstra klær
- Vurdere alternative ruter for å omgå steder hvor det er fare for dårlig sikt, mye vind og usikker is
- Tidsplan og pauser
- Kontrollere førstehjelpsutstyr, mobiltelefon og GPS.
- Diskutere og avklare eventuell kommunikasjon og uttransport av skadet gjest (tilgjengelig pulk, scooter, dagens kontaktperson)
- Utfordringer og mål med turen diskuteres. Sørg for at gjestene blir fornøyd selv om man må endre turen

### **Fase 3: Møte med gjestene**

- Presentere turen og redegjøre for risikomomenter og ta gruppebilde (dokumentere sikkerhet og utstyrsgjennomgang
- Forventninger til turen, fart og tidsplan
- Forklare hva som er gjestens ansvar og guidens forventninger til gjestene
- Hva skjer dersom guiden skader seg, kort briefing av førstehjelpsprosedyrer
- Utstyrssjekk og prøving av truger.
- Enkel teknikk og utstyrsopplæring,
- Sjekke at gjestene har mat og drikke, riktig påkledning
- Instruksjon om atferd ved på og avstigning, kryssing av vei.
- Orientering om toalettfasiliteter, henstilling om å bruke det før avreise

## **Fase 4: Ut på tur**

### **Transport med minibuss**

- Bil skal sjekkes før start, lys, bremses, dekk og sikt i frontrute
- «Not fit to drive» er et prinsipp og guidens rett
- Fartsgrenser skal overholdes
- Førerkort for minibuss og kjøreseddel?
- Passasjerer skal ha sikkerhetsbelte på, spør før start
- Fører skal ha refleks vest på under kjøring og av og påstigning
- Assistere ved av og påstigning
- Dirigere trafikk og gjester ved kryssing av vei
- Sikre bagasje og i størst mulig grad bruke bagasjerom
- Ikke bruke telefon under kjøring (unntak ved bruk av håndfrisystem)

### **Trugeturen (i terrenget): Etter vurdering bør guiden:**

- Gjennomføre testrunde med observasjon og kartlegging av gjestenes ferdigheter
- Foreta fartsjustering for å sikre at gjestene har det behagelig og gruppa holdes samlet
- Gi informasjon om tilnærming til dyreliv – elg, rein og småvilt
- Gi Informasjon om atferd i forhold til andre brukere – skiløpere, andre trugebrukere for eksempel at man holder stabil kurs dersom skiløpere kommer bakfra og at det generelle er høyreregul i møte med andre
- Viktig å unngå at uerfarne og gjester som er ukjent i området kommer først til steder med risiko for eksempel islagte vann og bekker/elver
- Gruppen bør holdes samles og kan deles dersom det er to guider og god sikt
- Informasjon om teknikk ved fall i dyp snø (hvordan komme opp)
- Teknikk trening for å håndtere utfordringer, bratte partier, behov for å snu
- Sikre kontakt med alle deltakere gjennom deskriptive spørsmål ikke ja og nei, særlig fokus på krampetendenser
- Alle turer avsluttes med kort evaluering og gruppesamling

### **Krav til bedriften og guiden – Sertifisering, erfaring og kompetanse.**

For å være hovedguide på denne turen skal guiden ha:

- Generell guidekompetanse som dokumenteres gjennom reiselivsutdanning eller praktisk erfaring i minst ett år. Med generell guidekompetanse menes god evne til kommunikasjon og lederskap, høflighet, mellommenneskelige og pedagogiske ferdigheter
- Gode ferdigheter i forhold til å bevege seg med truger i alle typer terreng, fysisk form til å gå i minst 8-10 timer samt kunne instruere gjester i å bruke truger inklusive tilpassing og feste til sko.
- Lokalkunnskap og kunnskap om forskrifter for bruk av området (natur og kulturminner), og ha hatt innføring i bedriftens internkontrollsystem (risikostyringssystem)
- Guiden skal kunne forberede og gjennomføre uttransport med pulk
- Guiden skal ha deltatt på årlige øvelser med hensyn til potensielle skader og uttransport av skadede gjester
- Gode ferdigheter i bruk av truger kan nyttes til dokumentert erfaring, utdanning i friluftsliv
- Alle guider skal ha internopplæring og testing av daglig leder eller den hen delegerer til å ha et slikt ansvar
- Alle guider skal ha førstehjelpskurs hvert annet år.
- Alle guider skal minimum beherske engelsk og helst norsk og tysk.

## 12.6. Eksempel 6: Nordlys jakt med store grupper

Eksemplet er laget i samarbeid med Glød Explorer as (<https://www.glodexplorer.no/>). Vi har også samarbeidet med Tromsø Safari AS. Bedriftene har lang erfaring med nordlys jakt og har i tillegg en rekke aktiviteter å tilby, blant annet ski og sykkelekkspedisjoner, elvepadling og isfiske.

# Nordlys jakt med store grupper

Inntil 100km fra Pick-up

Revidert 24.1.2018

Ansvarlig:

Dette er en tur for grupper med 25 eller flere i større buss. Busselskapet har ansvaret for gjesten under transport til de går av bussen hvor guidene overtar ansvaret. Turen starter med en presentasjon på Glød og servering av kveldens suppe. Deretter reiser man ut i retning Nordlys basert på vær og nordlysvarsel. Varighet er omtrent 4,5 timer, servering av kake og varm drikke underveis, stopp ved flere passende lokasjoner. Målet er å gi en god naturopplevelse også uten nordlys. De viktigste risikofaktorene er forbundet med møte med annen trafikk, enten på parkeringsplasser eller ved kryssing av vei. I tillegg er det risiko knyttet til fall ved av- og påstigning samt ferdsel i terrenget. Siden det er store grupper med stor spredning i alder og fysisk form må det tas høyde for at det kan oppstå sykdom og illebefinnende som guider og sjåfør må kunne håndtere. Dette er en tur med lave krav til fysisk form og ingen ferdighetskrav utover normal bevegelighet. Samlet sett er dette turer med lav risiko for skader, og liten innvirkning på lokalt miljø og defineres i kategori 1 på skala til 6

Kategori 1: Aktivitet med minimal risiko bortsett fra hverdagsrisiko. Kan gjennomføres av alle med normal helse

### Relevante lover

- [Arbeidsmiljøloven: https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62)
- [Internkontrollforskriften: https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127?q=internkontrollforskriften](https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127?q=internkontrollforskriften)
- [Lov om kontroll med produkter og forbrukertjenester: https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1976-06-11-79?q=produkt](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1976-06-11-79?q=produkt)
- [Lov om friluftslivet \(friluftsløven\): https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1957-06-28-16?q=friluft](https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1957-06-28-16?q=friluft)
- [LOV 2002-06-21 nr 45: Lov om yrkestransport med motorvogn og fartøy \(yrkestransportlova\)](#)
- [FOR 2003-03-26 nr 401: Forskrift om yrkestransport innenlands med motorvogn og fartøy \(yrkestransportforskriften\)](#)



## Generell sikkerhet

Avklaring av ansvarsforhold i forberedelse og gjennomføring

Guiden er ansvarlig for:

- Gjennomføring av fase 2-4, det vil si dagsansvar som innebærer forberedelse på nordlyspresentasjonen og gjennomføring av turen inklusive eventuelle beslutninger om kanselleringer i forhold sikkerhet.

Bedriftens leder har ansvar for at reserveklær og annet nødvendig utstyr er klargjort og tilgjengelig før turen.

Bedriftens leder har et overordnet ansvar

**Ved alvorlig ulykker, skade** melder guide inn til relevant medisinsk assistanse

AMK: ØYEBLIKKEG HJELP TELEFON 113.

Legevakt 78455555 ALTA

Ved mindre skader som krever assistanse melder guide inn til daglig leder.

Guide er kontaktpunkt med helsepersonell. All annen kommunikasjon med media, eller slektninger osv. er daglig leders ansvar.

Guiden har lederansvar på turen og gjester må samtykke i dette i vilkårsskjema. (eller booking vilkår)

Når gjestene er ombord i bussen har bussjåfør det ledende ansvaret og guiden skal assistere denne

## Bemanning, arbeidstid og overskudd

- Det skal være 2 guider pr. buss
- Dersom guiden har overskredet total arbeidsbelastning i forhold til arbeidsmiljøloven pr uke har denne anledning til å frasi seg oppdraget
- Maksimalt to turer pr dag pr. guide

## Sikkerhetsutstyr

Guide skal ha ryggsekk/bag med følgende minimumsinnhold

- Førstehjelpsutstyr
- Sårbehandling og støttebandasjer
- Spjelking av brudd
- Renseutstyr
- Smertestillende og allergitabletter (skal kun gjøres tilgjengelig for gjest)
- Mobiltelefon og ekstra batteri. Fulladet ved start. Ambulanse, politi og brann skal være lagret i kontaktregistret
- Ekstra luer/buff og votter
- Hjertestarter
- Hodelykt

## Avviksrutiner

- Guide har ansvar for skriving av avviksrapport ved ulykker, nestenulykker og andre uønskede hendelser

- Daglig leder har ansvar for behandling og analyse av avvik

### **Gjennomføring av tur - sikkerhetsrutiner og sjekklister**

#### **Fase 1: Kartlegging - Første dialog med gjestene ved bestilling før turen:**

Bedriften skal minimum informere til turoperatør eller direkte til gjestene om krav til bekledning og fordelen med refleks.

#### **Fase 2: Guidemøte**

Foran hver tur gjennomføres møte mellom guidene som skal gjennomføre turen, alternativt møte mellom guide og daglig leder. Her diskuteres:

- Hva vet vi om gruppen? Alder ferdigheter, spesielle forhold, form
- Vær- og vegforhold, for eksempel behov for ekstra klær, kjøreforhold, sikt
- Vurdere alternative ruter for å omgå steder hvor det er fare for dårlig sikt, mye vind og usikker is
- Tidsplan og pauser
- Kontrollere førstehjelpsutstyr, mobiltelefon og
- Diskutere og avklare eventuell kommunikasjon med bedriftens ledelse, hvem er tilgjengelig osv.
- Utfordringer og mål med turen diskuteres. Fordele ansvar

#### **Fase 3: Møte med gjestene (Nordlyspresentasjon inne)**

- Presentere turen og redegjøre for risikomomenter (fare for fall, trafikkutfordringer, regler privat eiendom osv.)
- Forventninger til turen, fart og tidsplan
- Forklare hva som er gjestens ansvar og guidens forventninger til gjestene
- Sjekke at gjestene riktig påkledning
- Instruksjon om atferd ved på og avstigning, kryssing av vei.
- Orientering om toalettfasiliteter, henstilling om å bruke det før avreise

#### **Fase 4: Ut på tur**

Under transport med buss

- Gi ytterligere informasjon, påminnelse om risikomomenter

På parkeringsplass eller i terrenget. Guiden bør:

- Skal ha på refleksvest
- Vurdere å plassere kjegler som tydeliggjør grensen til annen trafikk
- Bistå passasjerer ved av og påstigning
- Vurdere å gi informasjon om tilnærming til dyreliv – elg, rein og småvilt
- Gruppen bør holdes samles og kan deles dersom det er anledning til å gå ut i terrenget
- Snakke med og spørre om gjesten fryser, observere om noen er i fare for forfrysninger (for eksempel om noen er lenge uten hansker i forbindelse med fotografering.)

### **Krav til bedriften og guiden – Sertifisering, erfaring og kompetanse.**

For å være hovedguide på denne turen skal guiden ha:

- Generell guidekompetanse som dokumenteres gjennom reiselivsutdanning eller praktisk erfaring i minst ett år. Med generell guidekompetanse menes god evne til kommunikasjon og lederskap, høflighet og mellommenneskelige ferdigheter.
- Gode ferdigheter i fotografering og teknisk innsikt i ulike kameraer
- Lokalkunnskap og kunnskap om forskrifter for bruk av området (natur og kulturminner), og ha hatt innføring i bedriftens internkontrollsystem (risikostyringssystem)
- Guiden skal ha deltatt på årlige øvelser med hensyn til behandling av skader og andre sykdommer som kan oppstå. Dette gjelder blant annet bruk av hjertestarter
- Alle guider skal ha internopplæring
- Alle guider skal ha førstehjelpskurs hvert annet år.
- Alle guider skal minimum beherske engelsk og helst norsk og tysk

### 13. Avviksrutiner

Avviksrapportering er skriftlig redegjørelse av ulykker og nestenulykker som skal arkiveres av bedriften. Formålet med avviksrapportering er kunne lære og videreutvikle sikkerhetsplanen, bygge statistikk både til internt bruk og ekstern bruk. Eksternt er det først og fremst kravene i internkontrollforskriften som er viktig å innfri, men også markedshensyn – at man kan dokumentere lav ulykkesfrekvens i markedskommunikasjon er viktig. Videre er det mye som tyder på at bransjen etter hvert vil bygge opp egne databaser som beskriver hyppighet og konsekvens av ulykker ved ulike typer aktivitet. Det betyr at bedriftene skal ha et konkret system for avviksrapportering og at det i sikkerhetsplanen gjøres kort rede for:

- Når skal det fylles ut rapport
- Hvem skal motta den
- Hvordan skal den behandles?
- Hvor den ansatte finner skjema for avviksrapportering

Arbeidet med å få på plass et godt system for avviksrapportering viser seg ofte å være en utfordring for bedrifter innenfor det naturbaserte reiselivet. Dette er knyttet til praktiske utfordringer ved at ulykkene skjer i felt, ofte med dårlig vær og dermed at skrivearbeid må utsettes til man er tilbake på basen. Noen ganger er denne muligheten flere dager etter at hendelsen fant sted. En annen utfordring er knyttet til hva som skal utløse en avviksrapport? Ved store ulykker og i tilfeller hvor det er personskaide er dette relativt uproblematisk, men ved nestenulykker er det vanskelig særlig i tilfeller hvor man ser for seg minimale konsekvenser. **Vi**

**vil anbefale at rutinene på dette området tilsier at tilnærmet alle ulykker og nestenulykker skal rapporteres dersom de har et skadepotensial på konsekvens 3 eller mer.**

#### **Definisjon konsekvensene av uønsket hendelse**

	Menneskelige	Miljø	Økonomi/materiell
<b>3 Noe alvorlig</b>	Skader som krever (eller kunne krevd) profesjonell behandling	Skade som krever (eller kunne krevd) rapportering til myndigheter og oppretting av skade	2000.—20.000.-

Vi vil understreke viktigheten av rapportering av nestenulykker fordi slike hendelser er en indikasjon på at alvorlige ulykker vil skje. Det er også viktig å nevne at på bedriftsnivå skjer det relativt få ulykker og det betyr at læringspotensialet med grunnlag i reelle ulykker er lavt.

På Svalbard legger mange bedrifter vekt på å skape en forståelse ovenfor guidene for hvorfor en skal rapportere. Dette kan man bidra til å oppnå gjennom at det er en felles oppsummering i etterkant av sesongen, slik at guidene og andre ansatte erfarer at bedriften tar avviksrapporing alvorlig. På Svalbard har mange bedrifter også gode erfaringer med flere fellesmøter hvor man diskuterer og reflekterer rundt ulykker og nestenulykker. En bedrift på Svalbard har en elektronisk logg som guidene bruker på å melde at de er ute i felt og for å melde inn avvik. Ved avviksmelding aktiveres funksjonen *accidents* or *near ones*. Da kommer det straks en melding til guideansvarlig og daglig leder. Dette systemet er guidene godt fornøyd med og det har gjort avviksmelding lettere. Et svært viktig poeng er at bedriften sørger for at avviksmeldinger er tilgjengelig for aktivitet- og produktansvarlig, enten på papir, men helst elektronisk.

Vi foreslår i dette systemet at det legges opp til avviksrapporing i to faser. En enkel rapport som skal fylles ut ved ulykker eller nestenulykker i felt eller så snart som praktisk mulig. Deretter en mer utfyllende rapport når man er tilbake i basen ved uønskede hendelser med konsekvens 3 eller mer. Vi mener at en relativt enkel feltrapport vil motivere de ansatte til lage avviksrapporer også ved nestenulykker. Dette kan også bidra til at en mer omfattende rapport

på et senere tidspunkt blir mer korrekt. Vi anbefaler også at bedriftsledelsen «ufarliggjør» avviksrapportering og jobber intenst med forståelse for avviksrapportering. Videre anbefaler vi at det jobbes aktivt med å bygge tillit mellom ledelse og ansatte i dette arbeidet. Man må unngå at avviksrapporter blir personutleverende og at ansatte føler frykt for at rapportene blir brukt til evaluering av ansatte.

Oppsummert betyr dette at målet med avviksrapporteringen er

- Minimalisere rapportsystemet slik at ansatte faktisk fyller ut (enkelt, lav tidsbruk)
- Dekke behovet for nødvendig informasjon
  - Statistikk og erfaringer som kan bidra til læring og forbedring i organisasjonen (færre uønskede hendelser)
  - Dokumentasjon for forsikringssaker og krav fra tilsynsmyndigheter
  - Fremtidige krav om statistikk til bruk i nasjonal database

Vi foreslår et todelt rapporteringssystem

- Enkel rapport som skrives i felt, eller så snart som praktisk mulig etter uønsket hendelse
- Utvidet rapport for hendelser som har gitt alvorlige konsekvenser.
- Begge disse filene kan lastes ned.
  - [Tilleggsfil 6 Felt avviksrappport](#)
  - [Tilleggsfil 7 Utfyllende rapport ved alvorlige hendelser](#)

### 13.1. Avviksrapport for bruk i felt

<b>Felt avviksrapportrapport</b>	
Til bruk ved uønskede hendelser eller nesten ulykker med sannsynlig konsekvens på 3 eller mer	
Aktivitet/produkt:	
Hvem fyller ut rapporten?	
Dato:	
Rapporten er relatert til:	
<input type="checkbox"/> Personskade <input type="checkbox"/> Miljø <input type="checkbox"/> Økonomi/materiell	
Hva skjedde (kortfattet)?	
Hvor skjedde hendelsen? .....	
GPS Koordinat?.....	
Nesten ulykke <input type="checkbox"/> Ulykke eller uønsket hendelse med konsekvenser <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> 1 Utetydelige konsekvenser	<input type="checkbox"/> 2 Mindre betydning (konsekvenser)
<input type="checkbox"/> 3. Noe alvorlig	<input type="checkbox"/> 4 Alvorlig
<input type="checkbox"/> 5 Veldig alvorlig	<input type="checkbox"/> 6 Ekstremt alvorlig
Ble det tilkalt profesjonell hjelp?	

Ja  Nei Evt. Klokkeslett .....

Hvem ble tilkalt?

Ambulansetjenesten  Politi  Sykehus/ lege  andre, hvem?

Ble det gitt førstehjelp?

Hva/hvordan/hvem?

Ble ansvarlig leder for bedriften varslet?

Ja  Nei Hvem og når?

Kunne den skadede returnere uten hjelp?  Ja  Nei

Eventuelt hvordan foregikk uttransport og hvem utførte denne?

Er det tatt bilder fra ulykken?

Ja  Nei

Navn og telefonnummer på eventuelle vitner fotografeiere?

Umiddelbare tiltak/andre kommentarer?

Rapport nummer/dato/år (fylles ut av den som mottar rapporten)

Signatur/navn



13.2. Utvidet avviksrapport ved uønskede hendelser med konsekvenser grad 3 eller høyere

<b>Utfyllende rapport ved uønskede hendelser</b> (med konsekvens(er) på grad 3 eller mer)	
Aktivitet/produkt:	
Rapport nummer/dato/år (fylles ut av den som mottar rapporten)	
Hvem fyller ut rapporten?	
Dato:	
Referanse (tidligere feltrapport)	
Beskrivelse av hendelsesforløp og konsekvenser	
Hvor skjedde hendelsen? .....	
GPS Koordinat?.....	

Beskrivelse og vurdering av skaden(e)

Ble gjesten(e) innlagt/behandlet på sykehus:

1 Utetydelige konsekvenser

2 Mindre betydning (konsekvenser)

3. Noe alvorlig

4 Alvorlig

5 Veldig alvorlig

6 Ekstremt alvorlig

Beskrivelse av eventuell behandling og vurderinger gjort i prosessen, også om gjesten(e) nektet behandling.

Fikk andre gjester skader eller trauma og ble noe gjort i forhold til dette?

Ble det tilkalt profesjonell hjelp?

Ja  Nei Klokkeslett .....

Hvem ble tilkalt?

Ambulansetjenesten  Politi  Sykehus/ lege  andre, hvem?

Kommentarer til kommunikasjonen med ovennevnte

Ble ansvarlig leder for bedriften varslet?

Ja  Nei Hvem og når?

Kommentarer til kommunikasjonen med ledelsen i bedriften

Er det fylt ut skademelding eller gitt informasjon til forsikringsselskap

Kunne den skadede returnere uten hjelp?  Ja  Nei

Eventuelt hvordan foregikk uttransport og hvem utførte denne?

Er det tatt bilder fra ulykken?

Ja  Nei

Navn og telefonnummer på eventuelle vitner fotografeiere?

Umiddelbare tiltak/andre kommentarer og vurderinger?

Navn

Signatur

Dato

## 14. Avslutningsord

I denne håndboken har vi forsøkt å lage en slags oppskrift på hvordan bedrifter i kan jobbe med risikostyring innenfor naturbasert reiseliv. Systemet vil bidra til å oppfylle juridiske, markedsmessige og kvalitetsmessige krav i forhold til sikker drift med mineralisering av uønskede hendelser. Dette vil imidlertid avhenge av bedriftenes innsats og at de klarer å lage et eget system som fungerer for deres spesifikke behov. I tillegg vil ulike tilsynsmyndigheter kunne pålegge og foreslå tiltak som er koblet til et spesifikt lovverk. Vi har gitt verktøy og eksempler, men advarer mot å kopiere blind. Alle bør gjennomføre de foreslåtte prosessene individuelt. Det kan også hende at våre forslag ikke passer for alle, eller at man bare ønsker å «låne» elementer for å forbedre et eksisterende system. Det viktige er uansett at bedriften har et bevist forhold til risiko, at de jobber aktivt med å kartlegge risikofaktorer slik at de er forberedt på og i størst mulig grad forhindrer, eller demper konsekvensene av uønskede hendelser for mennesker og miljø. Dette betyr at man bør skape en kultur hvor ansatte kontinuerlig tenker mulige konsekvenser av de de gjør. Å etablere en slik kultur betyr at ansatte automatisk handler i forhold å øke sikkerheten og har handlingsalternativer klar dersom en ulykke inntreffer. Her vil alltid kompetanse stå sentralt og vi oppfordrer bedrifter til å tenke igjennom og definere hvilke kompetansekrav som gjelder for ulike aktiviteter. Videre er det viktig at man har bedriftsintern opplæring og øvelser som kan bidra til læring.

Vi vil også argumentere for at bedrifter i sitt sikkerhetsarbeid reflekterer rundt risiko som fenomen fordi det påvirker flere overordnede mål i de fleste aktivitetsbedrifter. Risiko kan brukes som et middel for oppnå mål og er samtidig en rammefaktor som setter grenser for det en planlegger å gjøre. Vi har tidligere vært inne på at risiko er et element i opplevelsesproduksjon hvor kjernen er å fasilitere de følelsene som gjestene setter pris på. Her kan man bevisst regulere risikoen slik at det skapes spenning og utfordring. Alternativt kan man forsøke å fasilitere en balanse mellom risiko og mestring slik at gjestene får en følelse av «flow» (Csikszentmihalyi 1991). Likeledes vil en tilrettelegging som skaper lav risiko være en forutsetning for å skape å skape følelser som trygghet, ro og avslappethet.

I reiselivet er det også mange produkter som er knyttet til et mål om læring av en aktivitet og ferdsl i natur (Beedie & Hudson, 2003). Også her er risiko et middel for å innfri mål. Er målet å utvikle ferdighetene til padle-, eller klatreekspert vil det ofte være behov for høy vanskelighetsgrad, for eksempel å trene i høye bølger for padleren og krevende ruter for klatreren. Tilsvarende må man bevisst søke situasjoner med trygge forhold og lav risiko dersom man skal undervise nybegynnere.

Lav risiko er et mål i seg selv i forhold til å holde seg innenfor gjeldende regelverk. Internkontrollforskriften er tydelig på at bedrifter kontinuerlig skal jobbe for å redusere risiko for mennesker og miljø. Dette er noe verken reiseliv eller andre bransjer kan unndra seg, men vi har i denne håndboken forsøkt å illustrere at risikovurderinger er en kompleks og til dels subjektiv prosess som er situasjonsavhengig. Dette gjør at bedriftsledelse og guider kontinuerlig må reflektere rundt dette og tilpasse virksomheten for å være sikre på at de er innenfor det som rettsvesenet definerer som akseptabel drift.

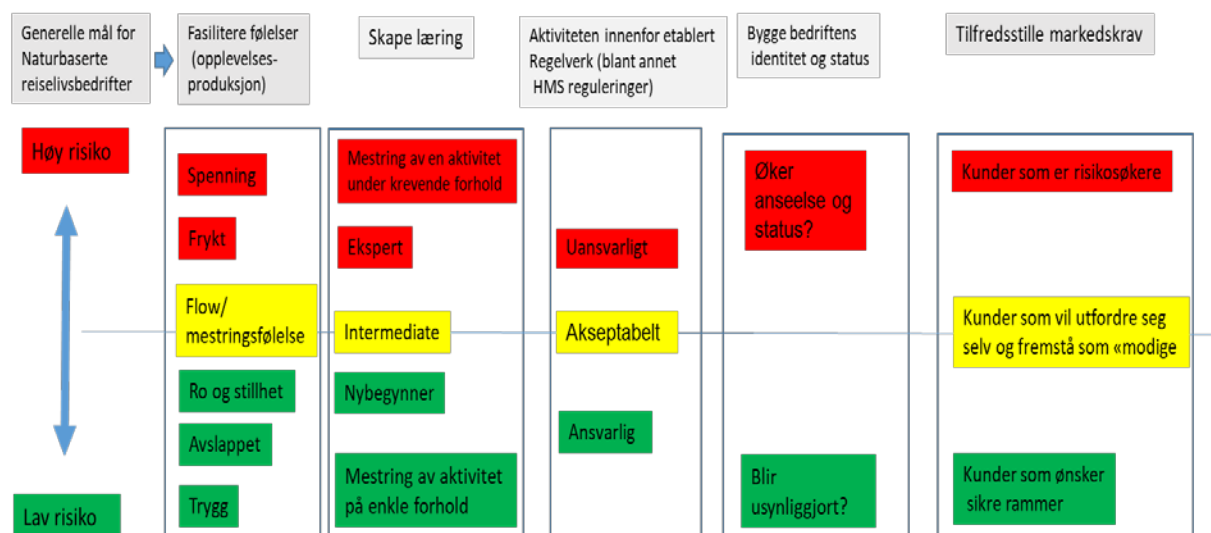
Et fjerde moment som bør nevnes er at de fleste bedrifter har et mål om godt renommé. Godt renommé er igjen avhengig av at de får «kred» i de subkulturene som eksisterer innenfor de fleste aktiviteter. Nyere forskning viser at for eksempel i klatring gir det utøverne kred og status å utføre risikofylte ruter. Mye tyder på at dette også gjelder for mange andre «ekstremporter» (Langseth og Salvesen 2018). Dette betyr at både guider og bedrifter bevisst kan ha noe å tjene på å pushe grenser i atferd og markedskommunikasjon. De som kan vise til store bragder får oppmerksomhet, de som ikke gjør det blir usynliggjort. Videre kan det bety at gjester har forventninger om, og er motivert for risikoatferd for å øke egen status. I praksis betyr dette at bedrift og guide bør reflektere rundt egen atferd og kommunikasjon. Videre bør de være forberedt på at enkelte gjester både vil kunne utøve et press for å gjennomføre risikofylte aktiviteter, mens andre kan tendere til å være lite rasjonelle når guide eller andre gjester foreslår risikofylte aktiviteter.

Den femte dimensjonen ved risiko er knyttet til målet om å tilfredsstille markedskrav eller gjøre kundene fornøyd. Her er det en rekke forhold som vil kunne ha betydning, men vi vil særlig nevne at gjester har ulike personlighetstrekk og/eller motiver for å kjøpe naturopplevelser.

Enkelte kunder søker risiko i seg selv, andre har ingen forståelse for risiko fordi de er uerfaren, en tredje gruppe vil gjerne fremstå som modigere enn de er eller har forutsetninger for. En fjerde kategori er de som i første rekke ønsker trygge opplevelser og kjøper profesjonell hjelp for å innfri dette ønsket (Røkenes et al 2015). I praksis betyr dette at bedrift og ansatte må kunne reflektere over og tilpasse sikkerhetsnivået til grupper og individer noe som kan bety at risiko må reguleres og håndteres underveis på en tur (Røkenes og Mathisen 2017).

Vi har forsøkt å oppsummere denne kompleksiteten i figuren under. Her viser vi hvordan ulike mål kan være med å påvirke eller styre bedriftens risikoprofil, men også at målene kan påvirke ansattes atferd i forhold til risiko.

**Figur 5: Hvordan risiko som fenomen og risikonivå kan påvirke og påvirkes av generelle mål i naturbaserte reiselivsbedrifter**



Figuren viser noe av kompleksiteten som er knyttet til risikostyring og naturbasert reiseliv. Den illustrerer hvordan risiko kan og må reguleres og kontrolleres av ulike grunner, men er ikke uttømmende. Det betyr at det også er andre sammenhenger som også påvirker atferd, mål resultater i en bedrifts sikkerhetsarbeid. Vårt poeng er at risikostyring er komplisert. For å lykkes kreves det at bedrifter investerer i kompetanse og tid til å arbeide kontinuerlig med forbedringer.

## 15. Lenker til verktøy og tilleggsfiler

I tabellen nedenfor har vi oppsummert lenker til foreslåtte tabeller og figurer som er vanskelig å lese i word/PDF format. I tillegg finner dere verktøy og maler som kan brukes i arbeidet med risikoanalyser og utarbeidelse av sikkerhetsplaner.

Navn	Lenke	Innhold
Tilleggsfil 1 Vakinn risk assessment	<a href="https://septentrio.uit.no/index.php/SapReps/article/downloadSuppFile/4629/468">https://septentrio.uit.no/index.php/SapReps/article/downloadSuppFile/4629/468</a>	Dette er en fil som er hentet fra nettsiden til Vakinn, det offisielle kvalitet- og miljøsystemet for islandsk turisme. Den er med her for å vise alternative løsninger på risikoanalyse  <a href="https://www.vakinn.is/en">https://www.vakinn.is/en</a>
Tilleggsfil 2 Unis risk assessment model	<a href="https://septentrio.uit.no/index.php/SapReps/article/downloadSuppFile/4629/469">https://septentrio.uit.no/index.php/SapReps/article/downloadSuppFile/4629/469</a>	Dette er en fil som er hentet fra Universitetscenteret på Svalbard (UNIS), og viser hvordan de definerer og utfører risikoanalyser.
Tilleggsfil 3 Risikoidentifikasj on, risikoanalyse, viktige definisjoner og kategorier	<a href="https://septentrio.uit.no/index.php/SapReps/article/downloadSuppFile/4629/470">https://septentrio.uit.no/index.php/SapReps/article/downloadSuppFile/4629/470</a>	Dette er verktøyet som vi anbefaler å bruke i risikoidentifikasjon og analyse. Den inneholder også viktige definisjoner og forklaringer på kategorier. Denne er basert på risikoanalyse verktøyet til UNIS. Men vi har gjort vesentlige endringer av definisjoner, kategorier og tallverdisystem slik at de er tilpasset naturbasert reiseliv.
Tilleggsfil 4 Risikoanalyse eksempel hundekjøring	<a href="https://septentrio.uit.no/index.php/SapReps/article/downloadSuppFile/4629/471">https://septentrio.uit.no/index.php/SapReps/article/downloadSuppFile/4629/471</a>	Inneholder samme informasjon som tilleggsfil 3 men det er utført et eksempel på analyse med aktiviteten hundekjøring.
Tilleggsfil 5 Mal sikkerhetsplan	<a href="https://septentrio.uit.no/index.php/SapReps/article/downloadSuppFile/4629/472">https://septentrio.uit.no/index.php/SapReps/article/downloadSuppFile/4629/472</a>	Word-fil som kan brukes til å lage sikkerhetsplaner for aktiviteter og produkter eller andre funksjoner i bedriften.
Tilleggsfil 6 Felt avviksrapport	<a href="https://septentrio.uit.no/index.php/SapReps/article/downloadSuppFile/4629/473">https://septentrio.uit.no/index.php/SapReps/article/downloadSuppFile/4629/473</a>	Dette er et forslag til rapport ved uønskede hendelser i felt (ulykker og nestenulykker)
Tilleggsfil 7 Utfyllende avviksrapport	<a href="https://septentrio.uit.no/index.php/SapReps/article/downloadSuppFile/4629/474">https://septentrio.uit.no/index.php/SapReps/article/downloadSuppFile/4629/474</a>	Dette er et forslag til supplerende avviksrapport når det har skjedd alvorlige hendelser og det er behov for mer informasjon og dokumentasjon



## Litteratur

- Andersen, S. & Einang, O. (2015). Risiko og Læring i Isbjørnmøte. *Kroppsøving*, 3, 18-21.
- Andersen, S. & Rolland, C. (2016). Naturguiding - profesjonalisering eller kommersialisering av friluftslivskompetanse? I *Ute! Friluftsliv - pedagogiske, historiske og sosiologiske perspektiver* (s. 153-181). Oslo: Fagbokforlaget.
- Arbeidsmiljøloven. (2019). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv.* (LOV-2005-06-17-62). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2005-06-17-62?q=arbeidsmilj%C3%B8loven>
- Arena, lønnsomme & vinteropplevelser. (2017). Nasjonale retningslinjer for hvalsafari. Hentet fra
- Beedie, P. & Hudson, S. (2003). Emergence of mountain-based adventure tourism. *Annals of Tourism Research*, 30(3), 625-643. 10.1016/S0160-7383(03)00043-4
- Callander, M. & Page, S. J. (2003). Managing risk in adventure tourism operations in New Zealand: a review of the legal case history and potential for litigation. *Tourism Management*, 24(1), 13-23. 10.1016/S0261-5177(02)00045-6
- Dustin, D. L., McAvoy, L. H. & Beck, L. A. (1986). Promoting recreationist self-sufficiency. *Journal of Park & Recreation Administration*, 4(4).
- Friluftsløven. (2018). *Lov om friluftslivet* (LOV-1957-06-28-16). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1957-06-28-16>
- Gutrie, S. P. (1997). Actual risk and perceived risk: Implication for teaching judgement and decision-making to leaders (Conference paper). fra Association of Outdoor Recreation and Education
- Houge Mackenzie, S. & Kerr, J. H. (2013). Stress and emotions at work: An adventure tourism guide's experiences. *Tourism Management*, 36, 3-14. 10.1016/j.tourman.2012.10.018
- Internkontrollforskriften. (1996). *Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid i virksomheter (Internkontrollforskriften)* (1996-12-06-1127). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1996-12-06-1127?q=internkontrollforskriften>
- Kommunaldepartementet, o. a. (2014) Brukerrettet veiledning, forskrift og kommentarer. Forskrift om systematisk helse-, miljø- og sikkerhets arbeid i virksomheter ( internkontrollforskriften.
- McCammon. (2004). Heuristic Traps in Recreational Avalanche Accidents: Evidents and Implication. *Avalanche News*, 68, 1-10.
- NGI. (2013). *Skredulykker i Norge 2012/2013*. <https://www.ngi.no/download/file/5726>.
- Produktkontrollloven. (1976). *Lov om kontroll med produkter og forbrukertjenester (produktkontrollloven)* (LOV-1976-06-11-79). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/1976-06-11-79?q=Produktkontrollloven>
- Raftingforskriften. (2003). *Forskrift om sikkerheten ved rafting* (FOR-1994-09-19-994). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/1994-09-19-994?q=forskrift%20om%20rafting>
- Rantala, O. & Valkonen, J. (2011). The complexity of safety in wilderness guiding in Finnish Lapland. *Current Issues in Tourism*, 14(6), 581-593. 10.1080/13683500.2010.548548
- Reindriftsloven. (2017). *Lov om reindrift* (LOV-2007-06-15-40). Hentet fra <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2007-06-15-40?q=reindriftsloven>
- Rokenes, A. & Mathisen, L. (2017). Roles of Adventure Guides in Balancing Perceptions of Risk and Safet. I *Arctic Tourism Experiences* (Young-Sook Lee utg.). Boston: CABI.
- Rokenes, A., Schumann, S. & Rose, J. (2015). The Art of Guiding in Nature-Based Adventure Tourism – How Guides Can Create Client Value and Positive Experiences on Mountain Bike and Backcountry Ski Tours. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 15(sup1), 62-82. 10.1080/15022250.2015.1061733
- Sande, E. (2015). Kampen og gleden. *UTE*. Hentet fra <https://www.utemagasinet.no/Magasin/Faarlund>.
- Tordsson, B. (2005). *Perspektiv på naturmøtets pedagogikk*. Bø: Eget.
- Tversky, A. & Kahneman, D. (1974). Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases. *Science Vol. 185*( Issue 4157), 1124-1131. DOI: 10.1126/science.185.4157.1124
- UNWTO. (2014). *Global report on Adventure Tourism*. Madrid Spain: UNWTO.

- Utdannings- og forskningsdepartementet. (2004). *Kultur for læring* (St.meld. 30 (2003-2004)). Hentet fra <https://www.regjeringen.no>
- Walsh, M. (2005). *State of Risk. Risk management in the outdoor industry (film)*. I D. Collins. USA: Knutson & Associates.
- Weinert, F. (1999). *Definition and selection of competencies: Concepts of Competence: Organization for Economic Co-operation.*