



# Suomen Ratsastajainliiton jäsentalli

– ohjeistus toimivaan tallitoimintaan



## ALKUSANAT

Ratsastusharrastus on kasvattanut suosiotaan tasaisesti viime vuosikymmenten ajan. Lajin suosio on saanut mukaansa koko perheen, aina lapsesta isovanhempiin. Hevonen yhdistää, ratsastusta voi harrastaa ja siitä voi nauttia monella eri tavalla.

Hyvin toimivat tallit ovat Suomen ratsastusurheilun kulmakiviä. Suuri osa Suomen huippuratsastajista on aloittanut ratsastajanuransa ratsastuskouluissa. Talliyrittäjänä toimiminen vaatii nykypäivänä kuitenkin entistä enemmän tietoa, taitoa ja osaamista. Muuttuva maailma, laatua arvostavat asiakkaat, haastavat olosuhteet sekä tiedon sirpaloituminen edellyttävät entistä enemmän kykyä joustaa ja tarkastella omia toimintatapojaan.

SRL:n jäsentalliin toiminnan painopisteinä ovat asiakaspalvelu, hevosten hyvinvointi, ammattimaisuus, asiantuntijuus ja turvallisuus. SRL:n jäsentalli sitoutuu toimimaan Ratsastajainliiton toimintaperiaatteiden mukaisesti.

Tämä ohjeistus on laadittu SRL:n jäsentalliyrittäjille, työntekijöille ja jäsenyyttä hakeville talleille käytännön toiminnan avuksi. Ohjeistuksessa avataan Ratsastajainliiton jäsentalliin edellytyksiä ja opastetaan toiminnan yleiseen sujuvuuteen. Ohjeistuksen tarkoituksena on toimia uudelle yrittäjälle perustietopakettina ja kokeneemmalle konkarille muistilistana hyvän arjen pyörittämiseksi. Ohjeistus on laadittu Ratsastajainliiton jäsentalliin kriteereiden pohjalta.

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>ASIAKASPALVELU</b> .....	5
Asiakastyytyväisyys ja -palautte .....	5
Asiakasrekisteri .....	6
Henkilökunta .....	6
Esteettömyys .....	6
Sähköiset viestintäkanavat .....	6
Kirjalliset sopimukset .....	7
<b>TURVALLISUUS</b> .....	8
Laki velvoittaa turvallisuuteen .....	9
Tallin säännöt .....	9
Ratsastusryhmät .....	9
Turvavälineet ja -varusteet .....	10
Ensiapupakkaukset .....	11
Turvallisuusasiakirja ja onnettomuuskirjanpito .....	11
Sisäinen tiedottaminen .....	12
Kriisivalmius ja -viestintä .....	13
Hevosten vuokraaminen .....	14
<b>AMMATTIMAISSUUS / KOULUTUS / ASIAANTUNTIJUUS</b> .....	14
Yrittäjyys ja yhteistyö .....	15
Opetussuunnitelmat .....	15
Hevostenjako .....	16
Talli- ja toimintaympäristö .....	16
Ratsastusalueet .....	17
Maastossa ratsastaminen .....	18
Ratsastus- ja päiväleirit .....	18
<b>HEVOSEN HYVINVOINTI</b> .....	19
Toimintaan sopivat hevoset .....	19
Hevosten varusteet .....	21
Hevostaitojen kehittäminen tallilla .....	21
Hevosenhoitajat .....	22
<b>YRITTÄJÄN JA HENKILÖKUNNAN HYVINVOINTI</b> .....	22
<b>RATSASTAJAINLIITON EETTISTEN JA STRATEGISTEN PERIAATTEIDEN NOUDATTAMINEN</b> .....	23
Vakuutusturva .....	24
Ratsastus- ja hoitomerkit .....	25
Tallineuvojan käynnit .....	27
<b>JÄSENTALLIKRITEERIT</b> .....	28
<b>LINKKILISTA</b> .....	30





**Julkaisija:** Suomen Ratsastajainliitto ry

**Kirjoittajat:** Jenni Niittumäki, Minna Peltonen ja Nina Kaipio

**Kiitokset:** Erja Saartia ja Sonja Holma

**Kuvat:** Heini Vanhanen

**Taitto:** Milla Saarikko

## ASIAKASPALVELU

Ratsastustallionasiakaspalveluyritys, jonka asiakkaat ovat hyvin laatu- ja tietoisia ja arvostavat ystävällistä asiakaspalvelua ja ammattimaista toimintaa. Kilpailu- alalla on kovaa, hyvä asiakaspalvelu on markkinointivaltti ja kilpailuetu. Hyvä asiakaspalvelu edellyttää henkilökunnalta asiakaspalveluhenkisyttä ja koko henkilökunta perehdytetään asiakastilanteissa työskentelemiseen.

### Asiakastyytyväisyys ja -palautte

Asiakkaat huomioidaan ja heitä kuunnellaan. Kaikkia toiveita ei pystytä täyttämään, mutta hyvään asiakaspalveluun kuuluu kohtelias käytös ja perustelut asiakkaan toiveille. Asiakkaille on hyvä pitää säännöllisesti tyytyväisyyskyselyjä, joiden avulla selvitetään heidän toiveitaan ja tarpeitaan. Tallilla tulee olla jatkuva palautteenantomahdollisuus joko kirjallisesti tai sähköisesti. Näin asiakkaat kokevat, että heitä halutaan kuulla ja että heidän palautteellaan on vaikutusta.

Onnettomuustilanteissa asiakkaat toivovat, että heidän tilastaan ollaan kiinnostuneita ja jälkikäteen kysellään heidän vointiaan. Erityisesti putoamisten yhteydessä asiakkaita kannattaa aina ohjeistaa käymään lääkäriin tai ensiavussa tarkistamassa tilanne. Samalla asiakkaita voidaan muistuttaa SRL:n jäsenyyden kautta tulevasta vakuutusturvasta ja ohjeistaa vakuutuksen käyttöön.

Tunnit ja tapahtumat alkavat sovittuna kellon aikana. Henkilökunta saapuu paikalle riittävän aikaisin ja on valmistautunut tehtävänsä. Asiakkaita puhutellaan heidän omilla nimillään, luo luontevan kuvan toiminnasta, kun henkilökunta on nähnyt hieman vaivaa ja opetellut asiakkaiden nimet.

Uudet asiakkaat ja muut tallilla kävijät otetaan iloisesti ja ammattimaisesti vastaan ja opastetaan tallin tavoille. Tallin toimintatavat ja -ympäristö käydään rauhassa yhdessä läpi. Asiakkaita neuvotaan seuraamaan ilmoitustaulua, kotisivuja tai muuta viestintäkanavaa. Uusia asiakkaita vastassa sitä varten osoitettu henkilö. Asiakkaita pitää myös informoida lajin ominaisuuksista ja siihen liittyvistä riskeistä.

## Asiakasrekisteri

Talli pitää tarpeen mukaan päivitettävää asiakasrekisteriä. Rekisteristä löytyy mm. alaikäisten asiakkaiden vanhempien yhteystiedot ja täysi-ikäisten asiakkaiden lähiomaisen yhteystiedot. On myös hyvä kartoittaa asiakkaan mahdolliset sairaudet tai terveydentilaan liittyvät asiat, mikäli se on mahdollista, näillä saattaa olla vaikutusta ratsastusharrastukseen. Tietoja säilytetään aina asianmukaisesti ja asiakkaille kerrotaan miksi kyseisiä tietoja kerätään (potilaan tietosuoja). Lisäksi tieto ratsastusseuran jäsenyydestä tai mahdollinen Green Card/Green Card Plus -vakuutus on hyvä merkitä rekisteriin, näin tallilla voidaan varmistaa, että asiakkailta on riittävä ja asianmukainen vakuutusturva.

## Henkilökunta

Tallin seinällä tulee olla henkilökunnan esittelevä listaus, josta asiakkaat voivat nähdä työntekijöiden nimet, työtehtävät ja koulutuksen. Tämä tuo avoimuutta ja auttaa asiakkaita tunnistamaan henkilökunnan jäsenet. Asiakkaille on lisäksi hyvä esitellä mahdolliset työharjoittelijat ja heidän tehtävänsä, sekä mm. alaikäiset harjoittelijat ja heidän tehtävänsä tallilla. Näin vältetään väärinkäsityksiltä ja ihmetyksiltä työntekijöiden suhteen.

## Esteettömyys

Tallin toiminnasta riippuen esteettömyys huomioidaan mahdollisimman hyvin. Asiakasmukavuuden takaamiseksi kannattaa miettiä erilaisia keinoja, joiden avulla asiakas helpoimmin löytää oikean hevosen, karsinan ja hevosen varusteet. Kirjain-, numero-, tai kuvakoodeja voi käyttää myös talleissa, jotka eivät ole erikoistunut erityisryhmiin. Riittävä valaistus, kulkuväylien hiekoittaminen ja yleinen siisteys tuovat esteettömyyttä toimintaympäristöön ja viihtyvyyttä tallille. Henkilökuntaa tai muita kokeneita asiaan perehdytettyjä henkilöitä on hyvä olla aina tallilla, jos asiakkaat tarvitsevat apua.

## Sähköiset viestintäkanavat

Tallin internetsivut ja sosiaalisen median kanavat ovat ajan tasalla ja niitä päivitetään säännöllisesti. Internetsivut ovat hyvä markkinointikanava

asiakkaille, jotka etsivät tallia itselleen, siksi on hyvä huolehtia, että niiltä löytyvä tieto on ajantasaista ja oleellista. Internetsivuilta asiakkaat voidaan ohjata sosiaaliseen mediaan ja erilaisiin ajanvarausjärjestelmiin, mikäli tallilla on sellaisia käytössään muuhun tiedottamiseen ja markkinointiin. Tallin ilmoitustaulu on siisti ja ajan tasalla. Talli huolehtii myös, että tiedot Ratsastajainliiton tallihakurissa ovat ajan tasalla.

Yrittäjällä on hyvä olla henkilökohtainen ja yrityksen puhelin erikseen. Mikäli tallilla on tietty puhelinpäivystysaika, sen aikana pitää olla asiakkaan tavoitettavissa. Puhelimen soidessa muuna kuin päivystysaikana siihen vastataan sovitun käytännön mukaisesti.

Puhelimeen vastaaminen ja yleisön kanssa jutteleminen opetustuntien aikana ei ole suotavaa. Ratsastustunti on asiakkaalle arvokasta aikaa ja tuolloin asiakas toivoo täyden huomion opettajalta. Opettaja voi myös sijoittaa oman paikkansa kentällä tai maneesissa siten, ettei ole aina juttelijoiden saatavilla. Puhelin pitää kuitenkin olla taskussa, jos sitä tarvitaan.

## Kirjalliset sopimukset

Asiakkaiden kanssa voi tehdä kirjalliset sopimukset myytävistä palveluista. Sopimukset säilytetään asianmukaisesti. Alle 18-vuotiailla tulee olla huoltajan suostumus, joka varmistetaan luotettavasti (esim. huoltajan allekirjoituksella).

Hevosten karsinapaikkoihin liittyvät sopimukset tehdään aina kirjallisesti. Sopimukset kannattaa laatia mahdollisimman yksityiskohtaisiksi ja niissä suositellaan olevan mainittuna kaikki ne ihmiset, jotka käsittelevät ja liikuttavat hevosta, kuten hoitajat ja vuokraajat. Kaikille yksityishevosten kanssa tekemisissä oleville henkilöille on kerrottava tallin säännöistä, mahdollisista maastossa ratsastamiseen liittyvistä seikoista ja vakuutusturvasta. Vuokraajien mahdollinen alaikäisyys on huomioitava myös sopimuksessa.





## TURVALLISUUS

Ratsastukseen ja hevosen hoitamiseen sisältyy aina tapaturmariski. Kokemuksen myötä riskit pienenevät, mutta niitä ei tule väheksyä. Liiallinen rutinoituminen henkilökunnan tai talliyrittäjän työskentelyssä lisää tapaturmariskiä.

### Laki velvoittaa turvallisuuteen

Henkilökunta toimii hyvänä esimerkkinä, opastaa asiakkaita turvalliseen hevosenhoitoon ja käsittelyyn ja valvoo asiakkaiden toimintaa hevosten kanssa. Lain mukaan toiminnan pitää olla turvallista koko ajan. Eläimen kanssa toimiessa on aina olemassa lajiin kuuluva riski, mutta onnettomuuksia ja läheltä piti -tilanteita pystytään ehkäisemään huolellisella suunnittelulla ja etukäteistoiminnalla. Kaikista läheltä piti -tilanteista ja onnettomuuksista pidetään kirjaa. Raportoinnin avulla voidaan miettiä, miten vastaava tilanne voidaan jatkossa mahdollisesti välttää. Tallin asiakkaat opetetaan kunnioittamaan hevosta ja toimimaan hevosen kanssa turvallisesti ja johdonmukaisesti tallin sääntöjä noudattaen.

### Tallin säännöt

Tallin seinäiltä ja mahdollisesti myös internetsivuilta löytyvät tallin säännöt, jotka käydään läpi henkilökunnan ja uusien asiakkaiden kanssa. Tallilla kaikki noudattavat yhteisiä sääntöjä. Asiakkaita opastetaan ja tiedotetaan ratsastukseen liittyvistä riskeistä. Henkilökunta opastaa jatkuvasti asiakkaita ja on asiakkaiden saatavilla tarvittaessa. Henkilökunnan pitää olla käytettävissä myös iltaisin tallin aukioloaikoina. Asiakkaiden olisi hyvä tunnistaa henkilökunta esimerkiksi yhteisestä asusta. Ratsastusalueen ollessa kauempana tulee henkilökunnan olla uuden ryhmän mukana kentälle/maneesiin mennessä ja tullessa. Ratsastusalueelle sisäänpääsyyn pyydetään aina lupa huhuilemalla tai muuta soveltuvaa äänimerkkiä käyttämällä.

### Ratsastusryhmät

Ratsastustuntien ryhmäkooksi maneesissa ja kentällä suositellaan max. 9 ratsukkoa. Ratsukoiden määrä suhteutetaan ratsastusalueen kokoon ja kokemukseen asiakkaiden oppimismahdollisuudet ja turvallisuus huomioiden. Usean ryhmän samanaikainen opetus on suunniteltava siten, ettei siitä synny vaaratilanteita. Kannattaa myös suunnitella toimintatavat sen tilanteen varalle, jos toisella puolella kenttää ratsastaja putoaa selästä. Mikäli opettaja/ohjaaja jostain syystä poistuu ratsastusalueelta kesken tunnin, tilanteesta riippuen voidaan esimerkiksi pyytää kaikki ratsukot kaartoon ja sopiva vastuuhenkilö vahtimaan ryhmää. Vaihtoehtoisesti ryhmän vaihtuessa uusi ryhmä ei nouse selkään ennen kuin opet-

taja on palannut paikalle. Tuntitoimintaa ja siihen liittyviä käytännön yksityiskohtia kannattaa suunnitella etukäteen ja sopia yhdessä noudatettavat, turvallisuutta edistävät säännöt erikoistilanteisiin. Säännöt kannattaa myös kirjata ylös yhteisesti sovittuun paikkaan.

Ratsastusalueen vieressä olevissa tarhoissa tulisi opetuksen aikana olla vain rauhallisia hevosia. Mikäli reitti ratsastusalueelle kulkee tarhojen tai laitumien läheltä, hevoset eivät saa olla kosketusetäisyydellä talutettaviin hevosiin.

Hevosten alku- ja loppukaarto on hyvä suunnitella siten, etteivät vaihtuvat ratsukot joudu kulkemaan läheltä muita hevosia. Samoin tunnille tulevat ratsastajat ohjataan hevosten luo etukautta. Kaikki hevoset poistuvat yhtenä ryhmänä ratsastusalueelta ohjaajan annettua luvan.

On hyvä miettiä toimintatavat kovalla tuulella, sateella, ukkosella, pimeällä tai sähkökatkon aikana. Lumen tippuminen katolta on potentiaalinen turvallisuusriski, joka on hyvä huomioida tuntien suunnittelussa.

### Turvavälineet ja -varusteet

Kaikki asiakkaat käyttävät hyväksytyjä, ehjiä ratsastuskypäriä ratsastaessa. Tallilta tulee olla lainattavissa siistejä ja hyväkuntoisia kypäriä, joissa on EU-komission vahvistama VG1 tai EN 1384:2017 -merkintä. Henkilökunta opastaa kypärän sovittamisessa. Henkilökunta tarkastaa lainakypärien kunnan säännöllisesti. Mikäli kypäriä ei ole lainattavissa tai kypärän vuokraus on maksullista, siitä on tiedotettava selkeästi tuntien varaamisen yhteydessä.

SRL:n jäsentallilla kaikki ratsastajat käyttävät kypäriä. Tallikohtaisesti myös hoitotilanteissa suositellaan kypärän käyttöä, erityisesti alkeiskursillaisten ja lapsiratsastajien kohdalla. Turvaliivin käyttöä suositellaan alkeiskursseilla, esteillä ja maastossa ratsastettaessa. Tallilla on hyvä olla muutama erikokoinen turvaliivi asiakkaiden käyttöön, mikäli niitä vaaditaan käytettävän. Henkilökunta opastaa asiakkaita oikeanlaiseen pukeutumiseen niin tallilla kuin ratsastaessakin.

### Ensiapupakkaukset

Tallilla on useampi asianmukainen ensiapupakkaus, jotka tarkastetaan ja täydennetään vähintään muutaman kerran vuodessa. Ensiapupakkauksen paikka merkitään niin, että kaikki tallilla kävijät löytävät sen tarvittaessa. Maastovaelluksilla vetäjällä on hyvä olla oma EA-pakkaus, jonka sisältö on tyyppillisiin onnettomuustilanteisiin nähden keskeinen (vrt. autoilijan EA-pakkaus).

Henkilökunnalla on voimassa olevat EA1-taidot. Taajaman ulkopuolella ja maastoja vedettäessä myös EA2 pitää olla voimassa. Henkilökunnan EA-tiedot päivitetään turvallisuusasiakirjaan, josta koulutusten voimassaolo ja päivityksen tarve on helppo tarkistaa.

### Turvallisuusasiakirja ja onnettomuuskirjanpito

Tallille on laadittu Tukesin ohjeiden mukainen turvallisuusasiakirja. Turvallisuusasiakirja päivitetään ja käydään läpi säännöllisesti sekä vanhojen että uusien työntekijöiden kanssa. Koko henkilökunnan tulee tietää turvallisuusasiakirjan yhdessä sovittu säilytyspaikka. Asiakirjasta on hyvä tehdä myös asiakasversio jonka voi laittaa luettavaksi asiakaskunnalle. Myös tallilla työskentelevät harjoittelijat, sijaiset ja muu tilapäinen henkilökunta on perehdytettävä turvallisuusasiakirjan sisältöön.

Turvallisuusasiakirja pitää sisällään mm. riskianalyysin toimintaohjeineen, pelastautumissuunnitelman, hevoslistan erityishuomioineen ja EA-päivitykset. Lisäksi turvallisuusasiakirjaan merkitään sammuttimien ja muiden turvavälineiden huollot ja korjaukset. Turvallisuusasiakirjan avulla voidaan tunnistaa riskejä ja käydä ennakolta läpi mahdollisia vaaratilanteita, jotta hätätilanteissa osattaisiin toimia oikein. Näin saadaan toiminnasta turvallisempaa myös silloin, kun vakiohenkilökunta ei ole paikalla. Lisäksi yrittäjän on hyvä laatia tallin perustoiminnoista selkeät ohjeet sijaisille ja varahenkilökunnalle. Turvallisuusasiakirjan tärkein tehtävä on edistää turvallisuusajattelua ja auttaa ennaltaehkäisemään onnettomuuksia ja tapaturmia.

Onnettomuus- ja läheltä piti -kirjanpito kuuluu turvallisuusasiakirjaan. Dokumentoinnin avulla saadaan kartoitettua mahdollisia toistuvia riski- tai



onnettomuustilanteita, se on tärkeä turvallisuusajattelua edistävä työväline sekä yrittäjälle että opettajille. Kirjanpidoista näkyy selvästi mitä, missä, milloin ja minkälaisessa tilanteessa onnettomuus- tai läheltä piti -tilanne on tapahtunut. Kirjanpidoksi riittää usein pelkkä ruutuvihko joka on koko henkilökunnan käytössä.

### Sisäinen tiedottaminen

Henkilökunnan tulee olla heti työvuoron alusta informoitu oleellisista turvallisuuteen liittyvistä asioista ja poikkeustilanteista, esimerkiksi mitä edellisinä päivinä on tunneilla tapahtunut. On oleellista, että tieto kulkee kaikille jotka sitä tarvitsevat, näin toiminta on turvallisempaa ja ammattimaisempaa.

Mikäli tallilla on paljon henkilökuntaa, tiedonkulun helpottamiseksi olisi hyvä olla yhdessä sovittu yhteydenpitokanava, johon turvallisuuden kannal-

ta oleelliset asiat kirjataan. Koko henkilökunta tietää ja ymmärtää salassapito- ja vaitiolovelvollisuuden merkityksen asiakkaita ja myös henkilökuntaa koskien.

### Kriisivalmius ja -viestintä

Kriisiviestintäohje ja pelastussuunnitelma tulee sisällyttää turvallisuusasiakirjaan. Pelastautumissuunnitelmassa käydään läpi toiminta tulipalon sattuessa, palosammuttimien sijainti ja huolto. Tallialueesta piirretään pohjapiirustus, jossa näkyy sammuttimet, poistumistiet, EA-piste ja esimerkiksi pelastustie. Lisäksi kuntakohtainen palotarkastuskäytäntö on selvitetty suunnitelmassa.

### Kriisivalmius

Kriisivalmius on yhtä hyvä kuin yhteisön oma valmius. Kriisihallinta on mahdollista vain, kun on tiedostettu, mitä kaikkea voi sattua ja tapahtua. Ennakointi, riskien tiedostaminen, toimintatapojen suunnittelu ja harjoittelu parantavat kriisivalmiutta. Yrittäjän on yhdessä henkilökunnan kanssa hyvä miettiä, mitä kaikkea voi tapahtua ja miten niihin voi valmistautua ennakolta. Kriisejä voivat olla esimerkiksi onnettomuudet ja tapaturmat, rikokset ja väärinkäytökset, eläinsuojeluongelmat, taloussotkut tai epäasiallinen kirjoittelu sosiaalisessa mediassa.

### Kriisiviestintä

On hyvä sopia etukäteen koko henkilökunnan kanssa, kuka vastaa kriisitilanteessa tiedonvälityksestä. Muut eivät kommentoi tai selvittele tilannetta.

On muistettava yksityisyydensuoja, esimerkiksi ihmisten terveydentilasta ei ole lupa kertoa ilman asianomaisen tai tämän lähiomaisten lupaa. Hevosien kohdalla päätös on omistajan. Kriisistä kerrotaan ensin osallisille ja omaisille. Ulkopuoliselle ei kerrota mahdollisen uhrin nimeä, vaan ainoastaan ikä, kotipaikkakunta ja sukupuoli. Rikosasioissa tiedottaa poliisi tai syyttäjä.

Kriisitiedottaminen perustuu tosiasioihin. Nopean viestinnän avulla nostetaan esille faktat ja rauhoitetaan huhumyllyä. Kriiseissä ollaan yhteydessä Ratsastajainliittoon. Osallisille hankitaan tarvittaessa kriisiapua.

## Hevosten vuokraaminen

Mikäli talli vuokraa hevosia, se tehdään SRL:n antamien ohjeiden mukaisesti:

- Hevosia vuokrataan vain vakioasiakkaille, joiden taidot henkilökunta on selvittänyt.
- Asiakkaan tulee todennetusti pystyä käsittelemään, hoitamaan ja ratsastamaan hevosta itsenäisesti ja turvallisesti.
- Vuokraajalla on mahdollisuus ratsastaa maastossa vain kokeneen, ratsastustaitoisen henkilökunnan tai henkilökunnan valitseman kokeneen ratsastajan kanssa ja hypätä esteitä vain ohjattuna.
- Vuokraajat käyvät tallilla tallin aukioloaikoina, jolloin tallin henkilökunnan edustaja on tallialueella.
- Mikäli hevosta vuokraa alaikäinen henkilö, läsnä on oltava aina täysi-ikäinen valvoja.

Vuokraamisesta suositellaan tehtäväksi kirjallinen sopimus etenkin, jos vuokraaminen on pitkäaikaista ja sen kohteena on sama hevonen.

# AMMATTIMAISUUS / KOULUTUS / ASiantuntijuus

Jäsentallin toiminnasta ja hevosten hoidosta vastaa hevosalan ammatillisen koulutuksen saanut, soveltuvan ammatillisen perustutkinnon, aikuisten ammattitutkinnon suorittanut tai SRL:n II-tason valmentajalisenssin omaava henkilö, hevosagrobi tai ammattioppinut alan ammattilainen. Ammattioppinut alan ammattilainen on henkilö, jolla on vähintään 10 vuoden ammattimainen työkokemus hevososalta. Ammattimaisuus näkyy kaikessa yrityksen operatiivisessa toiminnassa ja yrityksen suhteissa toimintaympäristöönsä.

SRL:n jäsentallin yrittäjä ja henkilöstö edustavat hevosalaa luoden siitä mielikuvia ja erityisesti asiakasrajapinnassa työskentelevät henkilöt toimivat esimerkkinä asiakkaille. Heidän täytyy ymmärtää asemansa ja ammattinsa tuomat oikeudet ja velvollisuudet opettajina, ohjaajina, valmentajina, kouluttajina, kasvattajina, hevosalan ammattilaisena ja Ratsastajainliiton jäsentallin edustajina.

Asiakkaat arvostavat tallin valinnassa hyvää ilmapiiriä sekä ammattimaista, ystävällistä ja helposti tavoitettavaa henkilökuntaa.

## Yrittäjyys ja yhteistyö

Hevosalan yrityksen voi toisinaan olla hyvä erikoistua ja yrittäjien pyrkiä tekemään yhteistyötä toisten tallien tai muiden yrittäjien kanssa. Erikoistumisen avulla talli pystyy erottautumaan muista alueen talleista. Kaikkea ei tarvitse tarjota kaikille. On hyvä miettiä mitkä ovat oman tallin vahvuuksia, miten niitä tuoteistetaan ja markkinoidaan asiakkaille.

Tallien välisestä yhteistyöstä on hyviä kokemuksia esimerkiksi opettaja- ja hevosvaihoissa, sekä yhteiskyydeissä koulutuksiin ja tapahtumiin. Vain mielikuvitus on rajana sille, miten yritykset voivat yhteistyöllä lisätä oman toimintansa kannattavuutta, tunnettuutta ja markkinointia. Viestintä ja markkinointi ovat toiminnan osa-alueita, jossa tallit voivat saada enemmän yhdessä aikaan. Verkostoituminen ja vertaistuki myös auttavat yrittäjää jaksamaan ja kehittämään omaa toimintaansa.

Tallin henkilökunta tekee tallin päivittäiset työt. Töiden teettämisessä asiakkaille ja innokkailla tallityöillä on oltava hyvin varovainen. On mietittävä tarkasti tehtävät, joita asiakkaat saavat tehdä ja tehtävät, jotka kuuluvat nimenomaan tallin henkilökunnalle. Kaikki toiminta on aina aikuisjohtoista.

## Opetussuunnitelmat

Ratsastuksenopetusta kannattaa suunnitella, jotta eteneminen olisi johdonmukaista ja uuden oppiminen perustuisi aiemmin hankittuihin tietoihin ja taitoihin. Hyvän pohjana kausi-/tuntisuunnitelmiin toimii Ratsastajainliiton laatima Harrasteratsastajan polku.

Myös ratsastajille voi antaa mahdollisuuden vaikuttaa kauden aikana tehtäviin harjoitussuunnitelmiin. Tuntisuunnitelmien kirjaaminen helpottaa myös mahdollisten sijaisten työskentelyä. Tuntisuunnitelmaan kannattaa kirjata muutamalla sanalla tunnin jälkeen, miten tunti on sujunut ja mitä seuraavalla kerralla tehdään.



Monet ratsastajat toivovat palautetta oman ratsastuksen edistymisestä ja sujumisesta kauden lopuksi. Ratsastajainliiton materiaalisalkusta löytyy tuntiratsastajan arviointilomake, jota voi hyödyntää esimerkiksi kauden lopussa annettavaan asiakaskohtaiseen palautteeseen.

### Hevostenjako

Hevostenjako puhututtaa usein asiakkaiden keskuudessa. Hevosten jakokriteereistä ja -tavoista voi laittaa ohjeistuksen tallin seinälle tai nettisivuille. Ohjeessa voi olla maininnat hevosen hyvinvoinnin kannalta oleellisista asioista hevoskohtaisesti. Näitä ovat esimerkiksi: ratsastajan kokemus, painoraja, ratsastajan pituus, hevosen käyttö vain tietyillä tunteilla (laji tai taso). Hevosten jako on aina opettajan tilannekohtainen arvio.

### Talli- ja toimintaympäristö

Pihapiiri on talliyriyksen käyntikortti ja luo välittömän ensivaikutelman, jota voi olla vaikea muuttaa. Ammattitaito näkyy myös pihapiirissä. Maiseman kannalta yhtenäinen talliympäristön rakentaminen ja rakentamisen suunnittelu on hyvä ottaa kokonaisuudessa huomioon. Jäsentallien tallirakennuksen ja tallin toimintaympäristön tulee olla siistejä ja hyvin hoidettuja. Tilojen ja kulureittien pitää olla siistit, tarkoitukseen hyvin sopivat ja turvalliset. Tavarakasat ja muu irtotavara siivotaan pois tallin kulkureiteiltä ja asiakkaiden näkyviltä. Siisti toimintaympäristö luo ammattimaisen kuvan tallin toiminnasta ja on positiivinen näyteikkuna koko lajille.

Parkkipaikka tulee sijoittaa mahdollisuuksien mukaan niin, ettei hevosia tarvitse kuljettaa autojen ohitse. Parkkipaikka on hyvä merkitä selkeästi. Pihapiiri ja kulkureitit tulee valaista ja talvella tarvittaessa hiekoittaa. Mahdolliset korjaustyöt tehdään viipymättä ja vältetään väliaikaisia ratkaisuja. Yhtenäiset materiaalit, ehjät tarhat, portit, lukot yms. luovat turvallisuutta ja siistiä yleisilmettä. Asiakkaat ja henkilökunta viihtyvät paremmin, kun työskentely- ja harrastusympäristö siisti ja rakenteet ehjiä.

Jätteiden lajittelu ja kierrätys pitää olla mahdollista niin henkilökunnalle kuin asiakkaille. Lajitteluun opastetaan ja jäteasiat tyhjennetään riittävän usein. Lanta varastoidaan asianmukaiseen tiivispohjaiseen lantalaan. Lan-



tan sijoituspaikkaa suunniteltaessa kannattaa ottaa huomioon talliympäristön maisema asiakkaan näkökulmasta ja henkilökunnan työn sujuvuus.

Tallilla on hyvä olla sosiaalityilat, joissa asiakkaat voivat lämmitellä, vaihtaa vaatteita tai istua juttelemassa. Sosiaalityilat pidetään siisteinä ja asianmukaisesti varusteltuna.

### Ratsastusalueet

Tallilla on valaistu ja aidattu kenttä ja/tai maneesi sekä asianmukainen, toimintaan sopiva kalusto ja rajattu katsomo. Valaistus kentällä ja pihapiirissä tulee olla hyvä. Ratsastusalueiden pohjia huolletaan useita kertoja viikossa. Ratsastusaluetta rajatessa väliaidan korkeus tulee huomioida niin, että kaiken tasoilla ratsukoilla on turvallista liikkua omalla puolellaan. Maneesissa tai kentällä ei säilytetä irtotavaraa. Mahdolliset estetolpat, puomit ym. materiaali pidetään siisteissä kasoissa turvallisilla paikoilla ja suojataan tarvittaessa aidalla. Katsojille tulee rajata esimerkiksi korkealla puomiaidalla erillinen tila. Ratsastusalue on aidattu siististi ja selkeästi kiinteällä aidalla tai köydellä. Ratsastusalueella pitää olla myös suljettava portti. Potkureunan korkeus ja kaltevuus on huomioitava niin, ettei ratsukko pääse liian lähelle reunaa tai ettei hevosen jalka pääse lipeämään reunan alle.

## Maastossa ratsastaminen

Maastossa ratsastettaessa reittien tulee olla turvallisia ja rauhallisia. Hevoset on hyvä totuttaa maastossa liikkumiseen kokeneiden ratsastajien avulla. Toisten omistamalla mailla ratsastamiseen pitää kysyä maanomistajan kirjallinen lupa. Reitit suunnitellaan siten, että reitin varrelta on onnettomuuden sattuessa mahdollisuus hakea kyytiin ratsastaja tai ratsu. Tallille jäävälle henkilökunnalle on aina kerrottava mille reitille ryhmä lähtee ja suunniteltu aikataulu. Ryhmän koko Tukesin antaminen ohjeiden mukaan on vaelluksilla seitsemän asiakasta yhtä ohjaajaa kohden. Kokemattomien ryhmien kanssa suositellaan kahta ohjaajaa ryhmää kohden.

Uusien ratsastajien ratsastustaito tarkastetaan kentällä aina ennen kuin heidän kanssaan lähdetään maastoon. Asiakkaiden voi olla vaikea määrittää omaa ratsastustasoaan oikein, joten asiakkaan omaan arvioon ei kannata täysin luottaa. Maastoratsastuksen vetäjänä toimii ammattilainen, joka osaa lukea niin hevosia, maastoa kuin asiakkaitakin. Hänellä on mukana puhelin ja pidemmillä retkillä pieni ensiapupakkaus. Vetäjän tulee tiedottaa muuta henkilökuntaa reitistä jolle on lähdössä asiakasryhmän kanssa. Vetäjän tulee ratsastaa toimintaan sopivalla hevosella.

Yksityisratsastajille tulee kertoa maastossa ratsastamisen säännöt ja sallitut reitit. Yksityishevosten omistajille on hyvä tiedottaa maastossa ratsastamisen turvallisuuteen liittyvistä seikoista ja ilmoitusvelvollisuudesta tallille. Ilmoitusvelvollisuus voi koskea sekä suunniteltua reittiä että arvioitua paluujakohtaa (kellonaikaa). Maastossa liikkuessa on hyvä tervehtiä vastaantulijoita, kerätä lannat pois tieltä ja liikkua asutusalueella ja liikenteessä erityisesti ohitustilanteissa rauhallisesti. Kun ollaan ryhmänä maastossa ja joudutaan ylittämään tie, se tehdään siten että osasto kääntyy rintamaan ja kaikki ratsukot ylittävät tien samanaikaisesti. Yliityksen jälkeen ratsukot kääntyvät takaisin osastoon.

## Ratsastus- ja päiväleirit

Talleilla joissa järjestetään ratsastusleirejä päiväleirinä tai yön yli, tulee olla toimintaan sopivat puitteet. Nykyajan kuluttajat ovat vaativia ja maksavat laadukkaista leireistä. Majoitustiloista tulee useimmiten valituksia leirien aikana. Majoitus- ja ruuanlaittotoiloihin, niiden siisteyteen ja hygienia- tasoon

kannattaa erityisesti panostaa. Ruoan valmistamisesta vastaavilla henkilöillä tulee olla hygieniapassi. Ratsastusleiritilat tarkastavat kunnan terveystarkastajat.

Leirien päiväohjelmat tulee suunnitella huolellisesti ja miettiä myös varasuunnitelma, jos joku henkilökunnasta vaikkapa sairastuu. Pelastusviranomaiselle tulee ilmoittaa leirien ajat ja yöpyjien lukumäärät. Ennen kauden alkua tulee tehdä huolellinen rakennusten ja tilojen kuntotarkastus. Leiriläisiä on tarkkailtava mahdollisten kiusaamistapausten ja koti-ikävän varalta. Pienten leiriläisten kanssa pitää olla läsnä myös vapaa-ajalla ja varmistaa, että he käyvät pesulla ja menevät ajoissa nukkumaan. Leireillä on hyvä olla leiriläisten määrän nähden riittävästi avustajia. Ratsastusleireistä pitää laatia oma turvallisuussuunnitelma, johon on tunnistettu vaarat ja suunniteltu toimenpiteet niiden ehkäisemiseksi. Leirien turvallisuussuunnitelma voi olla turvallisuusasiakirjan liitteenä, alaikäisten leiriläisten huoltajan yhteystiedot tulee olla heti saatavilla.

## HEVOSEN HYVINVOINTI

Suomen Ratsastajainliiton perusarvoihin kuuluu hevosen hyvinvoinnin turvaaminen. Eläintenpidossa on edistettävä eläinten terveyden ylläpitämistä sekä otettava huomioon sekä eläinten fysiologiset- että käyttäytymiseen liittyvät tarpeet. Ammattitaitoinen henkilökunta vastaa päivittäisen ja kausittaisen hyvinvoinnin toteuttamisesta.

Tallilla ratsastus- ja muu hevosharrastustoiminta on ohjattua. Talli ei anna hevosia käsiteltäväksi ilman valvontaa. Hevoset ovat tehtävänsä koulutettuja ja niiden osaamista ylläpidetään. Opettajan tai muun kokeneen henkilökuntaan kuuluvan ratsastajan on hyvä ratsastaa kaikilla opetushevosilla säännöllisesti tarkistaakseen ja ylläpitääkseen hevosten ratsastettavuutta.

## Toimintaan sopivat hevoset

Ratsastajainliiton jäsentällissä hevoset ovat tallin toimintaan ominaisuuk- siltaan soveltuvia yksilöitä. Hevosten ikä, koko, luonne ja käyttötarkoitus-



huomioidaan yksilöllisesti. Hevosen perustarpeet, säännöllinen hoito ja ruokinta, asianmukainen pitopaikka sekä ulkoilu ja liikunta ovat kunnossa. Hevosten tekemistä työtunneista opetuskäytössä pidetään kirjanpitoa, josta pystytään seuraamaan hevoskohtaisesti hevosen käyttöstettä. Nuoria hevosia käytetään suunnitelmallisesti ja harkiten opetuskäytössä.

Tallilla on lakisääteinen hevoskohtainen lääke- ja rehukirjanpito. Kengitykset ja muut hoitotoimenpiteet kirjataan ylös. Hevosten ruokintaa, lihavuuskuntoa ja työmotivaatiota ja varusteiden sopivuutta tarkkaillaan jatkuvasti, jotta mahdolliset muutokset voidaan tehdä riittävän aikaisin. Hevosen pitopaikka vastaa lakisäädöksiä ja hevosella on mahdollisuus sosiaaliseen kanssakäymiseen (vähintään näköyhteys) muiden hevosten kanssa ja vapaaseen jaloitteluun. Sairastapauksissa poikkeukset hevosten ulkoilussa huomioidaan tarpeen mukaan. Laitumelle hevoset pääsevät talliyrittäjän harkinnan mukaan huomioiden hevosten yksilölliset erot. Hevosten pitopaikkojen ja tarhojen kunnosta huolehditaan säännöllisesti.

### Hevosten varusteet

Hevosilla käytetään sopivia ja asiaan kuuluvia varusteita, jotka tarkastetaan ja huolletaan säännöllisesti. Tarkastuksista on hyvä pitää kirjaa. Satuloiden sopivuustarkastus ja mahdollinen toppaus on hyvä tehdä vähintään vuosittain. Henkilökunnan on hyvä seurata hevosia myös varustamisessa ja ratsastuksen jälkeen, tällöin voidaan havaita hevosten käytökseen tulleet muutokset ja mahdolliset varusteiden aiheuttamat hankautumat. Varusteiden puhdistus ja pesu tehdään säännöllisesti.

### Hevostaitojen kehittäminen tallilla

Hevoskerhojen järjestäminen on suositeltavaa. Kerhot ovat hyvä tapa edistää hevostaitojen omaksumista ja ne soveltuvat kaikille asiakasryhmille. Asiakkailta kannattaa tiedustella esimerkiksi asiakaspalautteiden avulla millaisia kursseja/kerhoja he toivoisivat tallilla järjestettävän. Kerhoja järjestetään usein ratsastusseuran kanssa yhteistyössä ja sitä kautta myös koulutetaan talleille ja seuroihin hevoskerhokerho-ohjaajia. Hevoskerhoissa hevostaito-merkkin suorittaminen on helppoa ja merkkejä on yksinkertaista markkinoida kerhojen kautta.



## Hevosenhoitajat

Tallin hevosenhoitajilta vaaditaan usein vähintään Hoito 1-merkin tasoisia taitoja, jotta saa itselleen oman hoitohevosen. Hoitajajärjestelmiä on useita ja niihin kannattaa tutustua etukäteen. Usein hoitajajärjestelmissä edetään hoitomerkkien mukaisesti. Hoitajille on hyvä laatia ohjeistus, jossa kerrotaan hoitajan tehtävät. Ohjeistus viedään kotiin allekirjoitettavaksi, jotta kotonakin tiedetään, mitä tallilla tehdään ja mitä tehtävään kuuluu. Hevosenhoitajana toimiminen on vapaaehtoista eikä siitä makseta palkkiota. Hevosenhoitajat, jotka harjoittelevat hevostaitoja ja tallilla toimimista oman hoitohevosen kanssa eivät korvaa tallin henkilökuntaa. Useimmilla talleilla sääntönä on, että voidakseen toimia hoitajana, tulee olla ratsastusseuran jäsen. Henkilökunta vahtii hoitajien toimintaa ja puuttuu heti mahdollisiin, pieniinkin epäkohtiin. Hoitajat eivät saa estää asiakkaiden mahdollisuutta hoitaa hevosta ennen tai jälkeen ratsastuksen. Tällöin hoitaja toimii ratsastajan vapaaehtoisena avustajana tarpeen mukaan. Hevosenhoitajien toiminta on aina aikuisjohtoista.

## YRITTÄJÄN JA HENKILÖKUNNAN HYVINVOINTI

Työssäjaksaminen vaikuttaa niin asiakaspalveluun kuin turvallisuuteen tallilla. Voidakseen hyvin talliyrittäjän on hallittava omaa elämänsä ja pidettävä huolta niin fyysisestä kuin henkisestäkin hyvinvoinnistaan. Talliyrittäjän hyvinvointi vaikuttaa suoraan koko tallin toimintaan ja ilmapiiriin. Omat harrastukset ja työstä irtautuminen ovat tärkeitä työhyvinvoinnin kannalta.

Suomen Ratsastuksenopettajainyhdistys (SROY) toimii ratsastuksenopettajien ja -ohjaajien etujärjestönä. Yhdistyksen tavoitteena on edistää jäsenten ammatillista osaamista, auttaa ongelmatilanteissa ja ylläpitää työssä jaksamista. SROY:n toimintaan ja tapahtumiin kannattaa tutustua ja miettiä veritaistuen hakemista toisten ammattilaisten joukosta.

Työnantajan pitää huolehtia henkilökunnan työkyvyn ylläpitämisestä, työturvallisuudesta ja työehtojen noudattamisesta. Yrittäjän kannattaa

tarjota henkilökunnalle monipuolisia kouluttautumismahdollisuuksia sekä käydä myös itse säännöllisesti kouluttautumassa. Koulutukset innostavat ja motivoivat yrittäjää ja työntekijöitä sekä henkilökohtaisessa että yritykseen kohdistuvassa kehittämisessä. Ratsastajainliiton tallikohtaamiset ja erilaiset seminaarit tarjoavat hyviä mahdollisuuksia kouluttautua ja verkostoitua toisten yrittäjien kanssa.

Viikkopalaverit, yhteiset hetket niin töissä kuin vapaa-ajalla motivoivat työntekijöitä jaksamaan ja panostamaan työntekoon, hyvinvoiva työyhteisö on yrityksen voimavara joka tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Työnantajan on hyvä kuunnella työntekijöiden ajatuksia ja toiveita ja ottaa ne mahdollisuuksien mukaan huomioon työn organisoinnissa ja työympäristön kehittämisessä.

Henkilökunta ja mahdolliset työssäoppijat perehdytetään huolellisesti, jotta kaikki toimijat tietävät tehtävänsä ja tallin toimintatavat. Perehdyttämiseen kannattaa laatia ohje tai käyttää apuna esim. turvallisuusasiakirjaa, laatukäsikirjaa tai muita työohjeita joita tallille on laadittu. Töiden ja tehtävien aikataulutus ja organisointi helpottavat työntekoa. Ne lisäävät myös turvallisuutta niin henkilökunnan kuin asiakkaidenkin keskuudessa.

Työergonomiaa on mietittävä päivittäisten työtehtävien tekemisessä, jotta välttyttäisiin turhilta tapaturmilta. Kun myös henkilökunnan jaksamisesta huolehditaan, työmotivaatio säilyy pidempään ja paremmin.

## RATSASTAJAINLIITON EETTISTEN JA STRATEGISTEN PERIAATTEIDEN NOUDATTAMINEN

Jäsentallit sitoutuvat jäsenyyden myötä noudattamaan SRL:n arvoja ja toiminnan visioita. Ratsastajainliiton arvot ja toiminnan visio on kirjattu *Kaviouralla – Ratsastuksen valinnat* -strategiaan. Ne luovat vahvan pohjan koko liiton toiminnalle sitoutua edistämään yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa sekä ehkäisemään syrjintää.

*Visio: Ratsastus on merkittävä suomalainen urheilulaji, jota mahdollisimman moni voi harrastaa omien tavoitteidensa mukaisesti.*

SRL:n yhdenvertaisuussuunnitelma koskee koko liiton organisaatiota. Luottamus- ja toimihenkilöillä on ratkaiseva rooli yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon toteuttamisessa. Lisäksi tarvitaan toimintakulttuuri, joka tukee yhdenvertaisia toimintatapoja.

Yhdenvertaisuussuunnitelmaan on kirjattu ylös toimenpiteitä, joilla SRL:n arvoja ja samalla yhdenvertaisuutta kehitetään ja edistetään liiton toiminnassa. Käytännön työkaluja näiden toimenpiteiden toteutukseen annetaan SRL:n Reilua Peliä käsittelevässä ohjeistuksessa.

Jäsentallit ovat koko suomalaisen hevosalan ja ratsastusurheilun näyteikkuna. Jäsentallit edustavat suuren yleisön silmissä oman yritystoimintansa lisäksi jäsenyytensä kautta Ratsastajainliittoa ja koko hevosurheilun kenttää. Yrityksen toiminta kertoo tarinaa ja luo mielikuvia hevosalasta niin asiakkaille kuin ohikulkijoillekin. Tallit toimivat osana yhteiskunnan rakenteita ja edistävät omalla toiminnallaan sen hyvinvointia.

Jokainen Ratsastajainliiton jäsentalli noudattaa lakeja sekä viranomaisten ja SRL:n ohjeita ja määräyksiä. Jäsentalli noudattaa Tukesin ohjeita Ratsastuspalveluiden turvallisuuden edistämiseksi. Jäsentalli on tehnyt ilmoituksen kunnan valvontaviranomaiselle. Jäsentalli noudattaa Reilun Pelin periaatteita Yhtä jalkaa Ratsastuksen Reilu Peli -ohjeistuksen mukaisesti.

## Vakuutusturva

Jäsentallien toimintaa ja tilaisuuksia kattaa LähiTapiolan vastuuvakuutus. Vakuutus kattaa vakuutetun toiselle aiheuttamia henkilö- ja esinevahinkoja, kun vakuutettu on niistä korvausvastuussa.

Jäsentallien vapaaehtoistyöntekijät (talkoohenkilöt) on liitetty mukaan ryhmätapaturmavakuutukseen. Vakuutus on voimassa talkootöissä, tapahtumissa ja kilpailuissa, mutta ei niihin liittyvillä matkoilla.

Liiton alaisten kilpailujen toimihenkilöt ovat erillisen vastuuvakuutuksen piirissä.

Seuran jäsenenä ja vapaaehtoistyöntekijöinä toimihenkilöt ovat myös ryhmätapaturmavakuutuksen piirissä.

Satunnaiset ratsastajat on vakuutettu liiton jäsentalleissa vastaavalla vakuutuksella kuin seurojen jäsenet, mutta vakuutus ei ole voimassa harrastukseen välittömästi liittyvillä matkoilla. Satunnaisratsastajia voivat olla esim. alkeiskurssilaiset, leiriläiset, kokeilijat, yritysyhdyt ja talutusratsastukseen osallistuvat.

Talli varmistaa asiakkailta joka kauden alussa heidän vakuutusturvansa ja korostaa, etteivät asiakkaan omat vakuutukset eivät useinkaan kata ratsastusta. SRL:n jäsentallit kuuluvat nk. Green Card -ohjelmaan. Se tarkoittaa, että kaikilla jäsentalleilla säännöllisesti ratsastavilla asiakkailta tulee olla joko SRL:n alaisen ratsastusseuran jäsenyys, Green Card- tai Green Card Plus -vakuutuskortti. Säännöllinen harrastaja on henkilö, joka ratsastaa vähintään kolme kertaa kuukaudessa. Green Card on tarkoitettu henkilöille, jotka ratsastavat liiton jäsentalleilla, eivätkä kuulu ratsastusseuraan.

Green Card Plus -vakuutuskorttiin kuuluu ratsastuksen urheiluvakuutus, joka on voimassa aina hevosia hoitaessa ja ratsastusta harrastaessa, sekä välittömällä matkoilla tallille ja tallilta pois. Jäsenetuihin kuuluu myös Hippos-lehti, joka ilmestyy 7 kertaa vuodessa.

Talliyrittäjä opastaa ja neuvoo asiakkaita vakuutusturvaan liittyen, seurajäsenyyden tuomista jäseneduista ja on myös velvollinen tarkastamaan asiakkaan seurajäsenyyden tai Green Cardin/Green Card Plus.

Jäsenasioita voi kartoittaa myös vuosittaisissa asiakastytyväisyyskyselyissä, sekä samalla miettiä mahdollisia jäsenetuja yhteistyössä paikallisen ratsastusseuran kanssa. Alennukset ratsastustuntien hinnoista (hintoja korotetaan ei-jäsenille) on usealle toimiva tallin ja seuran jäsenetumuoto.

## Ratsastus- ja hoitomerkit

Ratsastajainliiton hyväksymällä tallilla voi suorittaa SRL:n ratsastus- ja hevosaitomerkkejä. Tallilla kannustetaan oppilaita suorittamaan hoito- ja ratsastusmerkkejä säännöllisesti, näin pystytään edistämään myös asi-



akkaiden hevosenhoitotaitoja. Ratsastusryhmien vuosisuunnitelma voi esimerkiksi edetä asteittain ratsastusmerkkien pohjalta antaen oppilaille mahdollisuuden suorittaa kauden aikana omalle tasolleen sopivan ratsastusmerkin. Ratsastusmerkkejä suoritettuaan oppilaat tiedostavat selkeämmin oman tasonsa ja pystyvät, esimerkiksi toiselle tallille siirtyessään, kertomaan ratsastustasonsa luotettavammin. Apuna voi käyttää myös Ratsastajainliiton tarjoamaa Harrasteratsastajan polku -työkalua.

### Tallineuvojan käynnit

Ratsastajainliiton tallineuvojat käyvät liiton jäsentalleilla n. kahden vuoden välein. Tallineuvoja ottaa yhteyttä talliin ja sopii ajan käynnille. Tallikäyntiin varataan aikaa noin 1-3 tuntia tallista riippuen. Tallikäynnillä keskustellaan talliyrittäjän tai muun tallin henkilökunnan kanssa tallin toiminnasta, tulevaisuuden suunnitelmista ja mahdollisista haasteista. Tallikäynnillä kartoitetaan samalla tallin toimintaympäristön toimivuus ja turvallisuus yhdessä henkilökunnan kanssa.

Tallikäynti on yksi Ratsastajainliiton jäsentalleille tarjottavista eduista. Tallikäynnin tarkoituksena on tarjota yrittäjälle ja henkilökunnalle vinkkejä toiminnan kehittämiseksi sekä käytännön arjen avuksi. Talliyrittäjä saa tallikäynnistä sähköisen raportin sähköpostitse. Raporttiin kirjataan tallikäynnillä ilmenneitä huomioita, kehitysehdotuksia, suunnitelmia ja muutoksia tallin toiminnassa. Talli voi saada korjaus- tai täydennyskehotuksen, johon annetaan kuusi kuukautta aikaa korjata tilanne. Mikäli asia ei ole korjautunut, se viedään SRL:n seura- ja tallipalveluiden johtoryhmälle. Tallin mahdolliset muutokset yhteystiedoissa kirjataan Ratsastajainliiton jäsenrekisteriin ja tallihakuriin.



# RATSASTAJAINLIITON JÄSENTALLIEN TOIMINNAN KRITTEERIT

Ratsastajainliiton jäsentallit tarjoavat monipuolisia ja laadukkaita hevosalan palveluita. Jäsentallit ovat palveluyrityksiä, jotka pohjautuvat vahvaan ammatilliseen osaamiseen, hevosten hyvinvointiin, turvalliseen toimintaan sekä laadukkaaseen asiakaspalveluun.



## RATSASTAJAINLIITON EETTISTEN JA STRATEGISTEN PERIAATTEIDEN NOUDATTAMINEN

- Ratsastajainliiton jäsentalli (myöhemmin SRL ja jäsentalli) sitoutuu SRL:n arvoihin ja strategiaan sekä noudattaa kaikessa toiminnassa Reilun Pelin periaatteita.
- Jäsentalli noudattaa lakeja ja viranomaisten määräyksiä sekä SRL:n sääntöjä ja ohjeita.
- Jäsentallilla säännöllisesti ratsastavien tulee olla SRL:n jäseniä tai heillä on oltava Green Card- tai Green Card Plus -vakuutus.
- Jäsentallilla on mahdollisuus suorittaa SRL:n hevostaito- ja ratsastusmerkkejä.

## HEVOSTEN HYVINVOINTI

- Jäsentallin toiminnan edellytyksenä on hevosten hyvinvointi. Jäsentalli huolehtii hevosten hyvinvoinnista yksilöllisesti luoden hyvät lähtökohdat hevosten lajityypilliselle käyttäytymiselle, terveydelle ja toimintakyvylle.
- Jäsentalli opastaa ja ohjaa asiakkaitaan monipuolisesti hevosten hyvinvointiin liittyvissä asioissa edistäen kestävien hevostaitojen omaksumista.
- Hevoset ovat tehtävänsä soveltuvia.
- Hevosilla on toimintaan nähden sopivat hevoskohtaiset, nimetyt tai numeroidut, ehjät ja puhtaat varusteet.

## ASIAKASPALVELU

- Jäsentallilla on asiakkaiden nähtävillä lista tallin henkilökunnasta, työtehtävistä ja pätevydestä.
- Jäsentallilla on asiakasrekisteri, josta käy ilmi vähintään ratsastajan yhteystiedot, alaikäisten ratsastajien huoltajien yhteystiedot sekä SRL:n jäsenyys.
- Jäsentallilla asiakkaiden hyvinvointi on keskeinen arvo. Asiakkaat perehdytetään tallin toimintaan ja arvoihin.
- Jäsentallilla on huomioitu esteettömyys toiminnan käyttötarkoituksen mukaisesti.
- Jäsentallin palvelut on selkeästi määritelty ja tarvittava informaatio palveluista, varaus- ja peruutusehdoista sekä hinnoista löytyy tallin ilmoitustaululta ja/tai tallin internet-tms. sivuilta.
- Toiminnan luonteesta riippuen asiakkaiden kanssa tehdään kirjalliset sopimukset myytävistä palveluista.
- Jäsentallin asiakkailla on mahdollisuus kirjallisen asiakaspalautteen antamiseen ja jäsentalli reagoi asianmukaisesti saamaansa palautteeseen.
- Jäsentallin kaikki työntekijät perehdytetään asiakaspalvelutilanteissa toimimiseen.

## AMMATTIMAISSUUS/KOULUTUS/ASiantuntijuus

- Jäsentallin toiminnasta ja hevosten hoidosta vastaa hevosalan ammatillisen koulutuksen saanut, soveltuvan ammatillisen perustutkinnon, aikuisten ammattitutkinnon suorittanut tai SRL:n II-tason valmentajalisenssin omaava henkilö, hevosagrologi tai ammattioppinut alan ammattilainen.
- Jäsentallilla on ohjattua ratsastus-/hevostointia.
- Jäsentalli ja sen ympäristö ovat siistejä ja hyvin hoidettuja.
- Jäsentallilla on aidattu ja valaistu kenttä ja/tai maneesi tai muita toiminnan kannalta tarkoituksenmukaisia ratsastusalueita sekä toimintaan sopiva kalusto.

## TURVALLISUUS

- Kaikkia asiakkaita opastetaan turvallisuusasioihin ja heille kerrotaan vakuutusturvasta, joka on hoidettu SRL:n jäsenyyden kautta.
- Kypärän käyttö on pakollista kaikille jäsentalleilla ratsastaville.
- Jäsentallille on laadittu Tukesin ohjeita noudattaen toimintaan nähden ajan tasalla oleva, kattava turvallisuusasiakirja.
- Henkilökunnalla on voimassa oleva SPR:n EA1- tai EA2-koulutus.
- Jäsentallilla on toimintaan nähden riittävä määrä asianmukaisia ensiapupakkauksia.
- Jäsentallilla on suoritettu palotarkastus. Palovaroittimet on tarkastettu, palosammuttimet on huollettu ja poistumistiet on merkitty.
- Mikäli jäsentalli vuokraa hevosiaan, se tehdään vastuullisesti erillistä SRL:n vuokraus-toimintaan liittyvää ohjeistusta noudattaen.

## YRITTÄJÄN JA HENKILÖKUNNAN HYVINVOINTI

- Jäsentallilla huolehditaan yrittäjän ja henkilökunnan hyvinvoinnista ja jaksamisesta.
- Kaikki jäsentallin työntekijät perehdytetään työtehtäviinsä.
- Jäsentallilla työturvallisuus ja työergonomia on huomioitu.
- Henkilökunnalla on mahdollisuus jatkokoulutusta ja kehittää osaamistaan.



**SRL:n jäsentalli voi määritellä toimialansa ratsastuskoulutoiminnaksi, mikäli peruskriteereiden lisäksi alla oleva koulutusvaatimus täyttyy:**

Vähintään 70% ratsastustuntien ohjaamisesta vastaa hevosalan ammatillisen koulutuksen saanut henkilö (ratsastuksenohjaaja, ratsastuksenopettaja tai ratsastuksenopettajan erikoisammattitutkinnon suorittanut henkilö).

## LINKKILISTA

### Hevosyrityksen kehittäminen

[www.hevosyrittaja.fi](http://www.hevosyrittaja.fi)  
[www.proagra.fi](http://www.proagra.fi)

### Hevostietokeskus

[www.hevostietokeskus.fi](http://www.hevostietokeskus.fi)  
*Hevosten terveyteen, hyvinvointiin  
ja ruokintaan sekä tallien  
toimintaympäristöön liittyvät asiat*

### Mela (Maatalousyrittäjien eläkelaitos)

Hevosenhoito turvalliseksi  
[www.mela.fi](http://www.mela.fi)

### Hippolis

Matkalla Hevosenomistajaksi  
Hevosenomistajanopas  
[www.hippolis.fi](http://www.hippolis.fi)

### Hippos

Hyvä hevosenpito,  
Opas hevosen arkeen  
[www.hippos.fi](http://www.hippos.fi)

### SRL

Lisätietoja tallikriteereistä ja liiton  
jäsentalliksi hakemisesta  
[www.ratsastus.fi](http://www.ratsastus.fi)

Ratsastajainliiton toimintasäännöt:  
[www.ratsastus.fi/materiaalisalkku/asiakirjat](http://www.ratsastus.fi/materiaalisalkku/asiakirjat)

Ratsastajainliiton organisaation  
toimintaohje: [www.ratsastus.fi/hallintotapa](http://www.ratsastus.fi/hallintotapa)

Ratsastajan terveysprofiili:  
[www.ratsastus.fi/terveysprofiili](http://www.ratsastus.fi/terveysprofiili)

Ratsastajan alku- ja  
loppuverryttely: [www.ratsastus.fi/ratsastajanverryttely](http://www.ratsastus.fi/ratsastajanverryttely)

Harrasteratsastajan polku:  
[www.ratsastus.fi/harrasteratsastajan\\_polku](http://www.ratsastus.fi/harrasteratsastajan_polku)

Materiaalit: [www.ratsastus.fi/materiaalisalkku](http://www.ratsastus.fi/materiaalisalkku)

Ohjeet ja lomakkeet  
tuntiratsastajien arviointiin  
Ratsastus ja hevostaitomerkkisäännöt

Talliyrittäjän infopaketti:  
[www.ratsastus.fi/ratsastuskoulut\\_ja\\_tallit](http://www.ratsastus.fi/ratsastuskoulut_ja_tallit)





Suomen Ratsastajainliitto ry  
Radiokatu 20, 00240 Helsinki

puh. 09 2294 510  
ratsastus@ratsastus.fi

[www.ratsastus.fi](http://www.ratsastus.fi)