



KRIISIOHJE

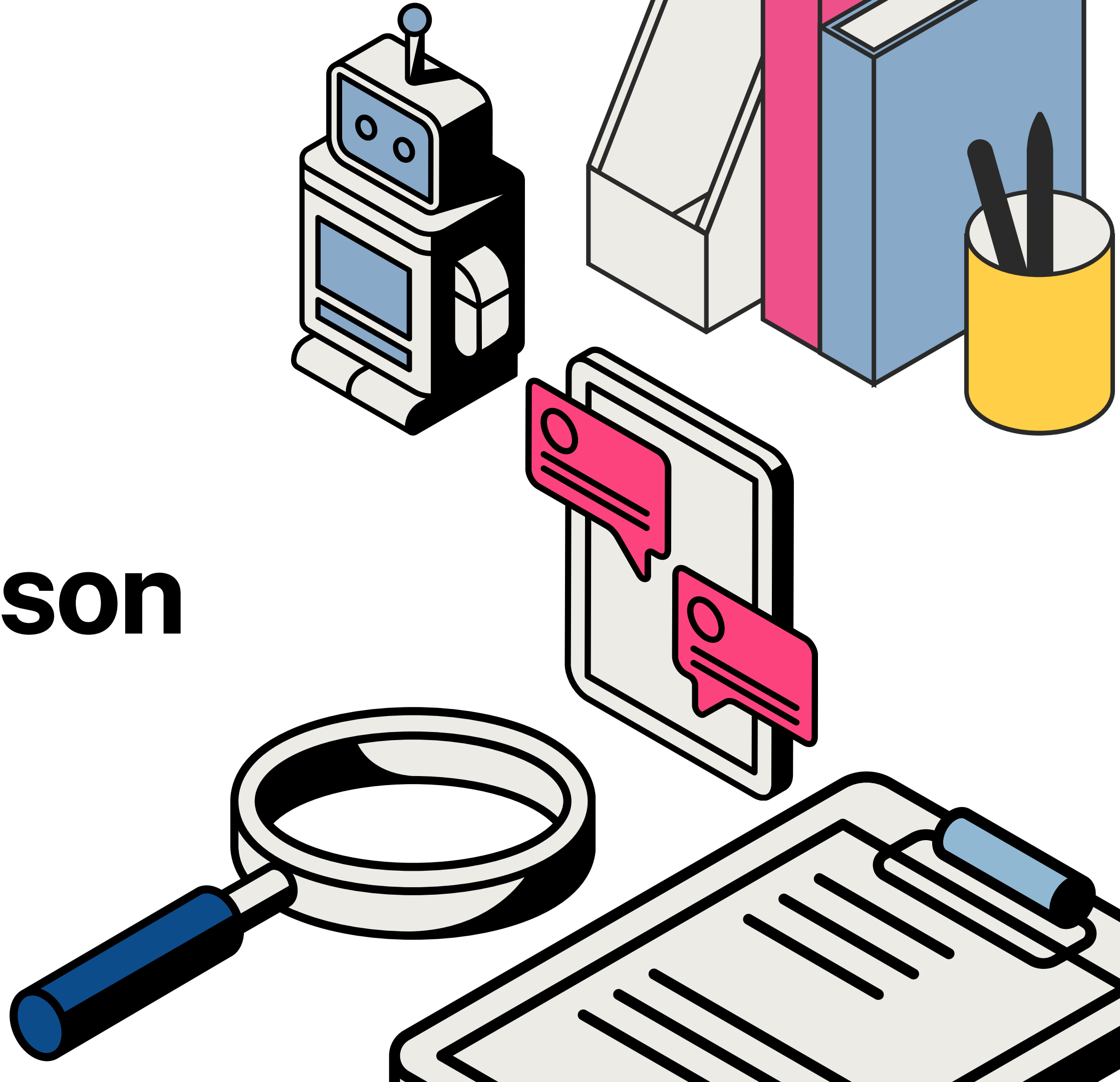
Matkustajan matkaopas: Ulkomaanjakson kriisiohje

Date: Kesäkuu, 2023 - Päivitetty Tammikuu 2025

Prepared by: Eloranta

Legal Disclaimer: This presentation is for informational purposes only

Pohjautuu 2021 versioon ja Vantaan kaupungin ohjeisiin



Miten toimit seuraavissa tilanteissa

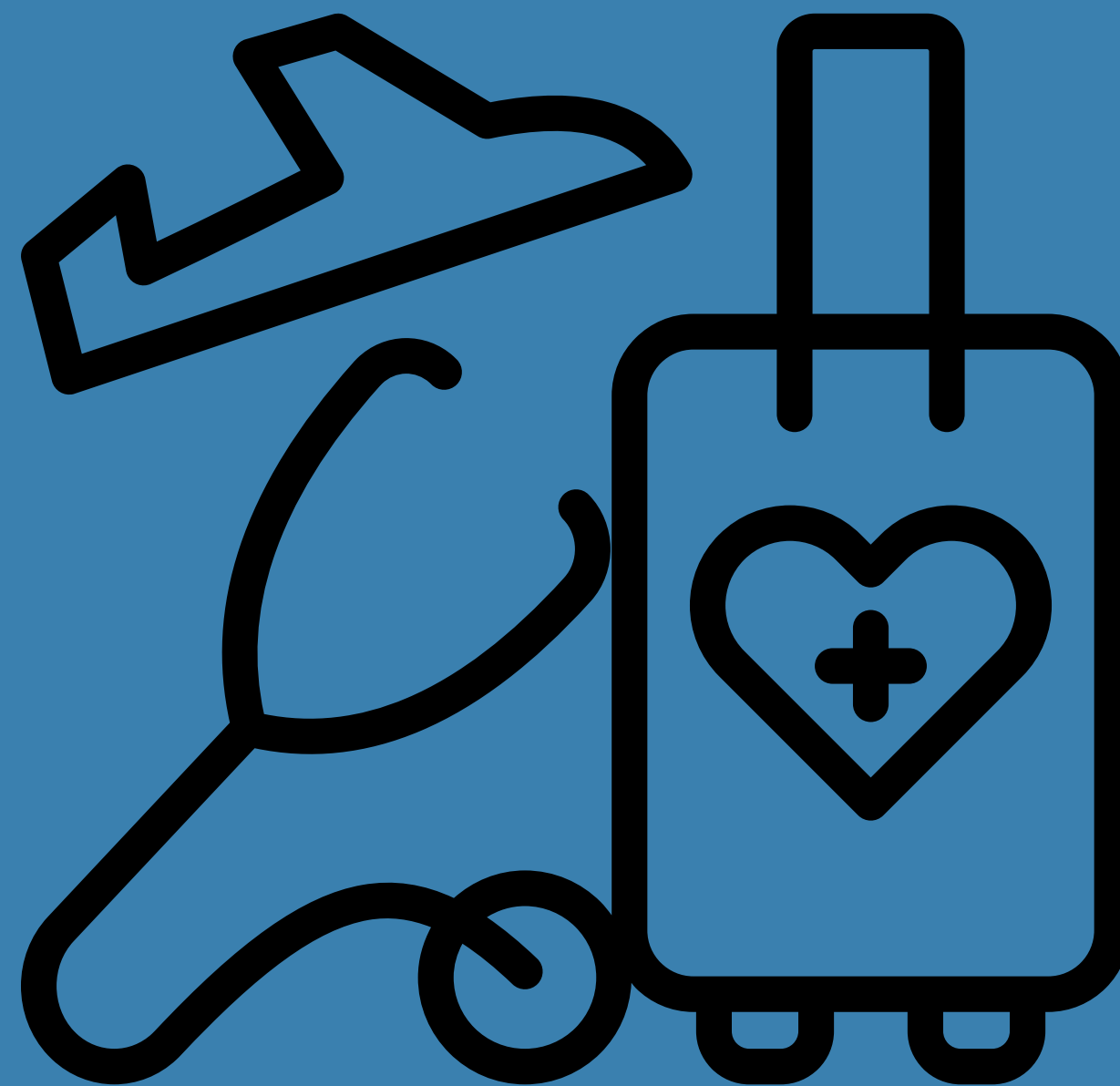
1	Ennen matkaa
2	Tapaturma/sairastuminen jakson aikana
3	Myöhästyit lennolta
4	Matkatavarat katoavat
5	Ryöstö/varkaus, passi tai maksukortti katoaa
6	Allergiat tms.
7	Muut tilanteet

Huolimatta huolellisesta valmistautumisesta ja maalaisjärjen käytöstä, **matkalla voi aina sattua ja tapahtua** myös itsestä riippumattomia asioita. Tämä ohje kannattaakin lukea jo ennen matkalle lähtöä!



1. Mitä tulee muistaa

**Ennen
matkaa**



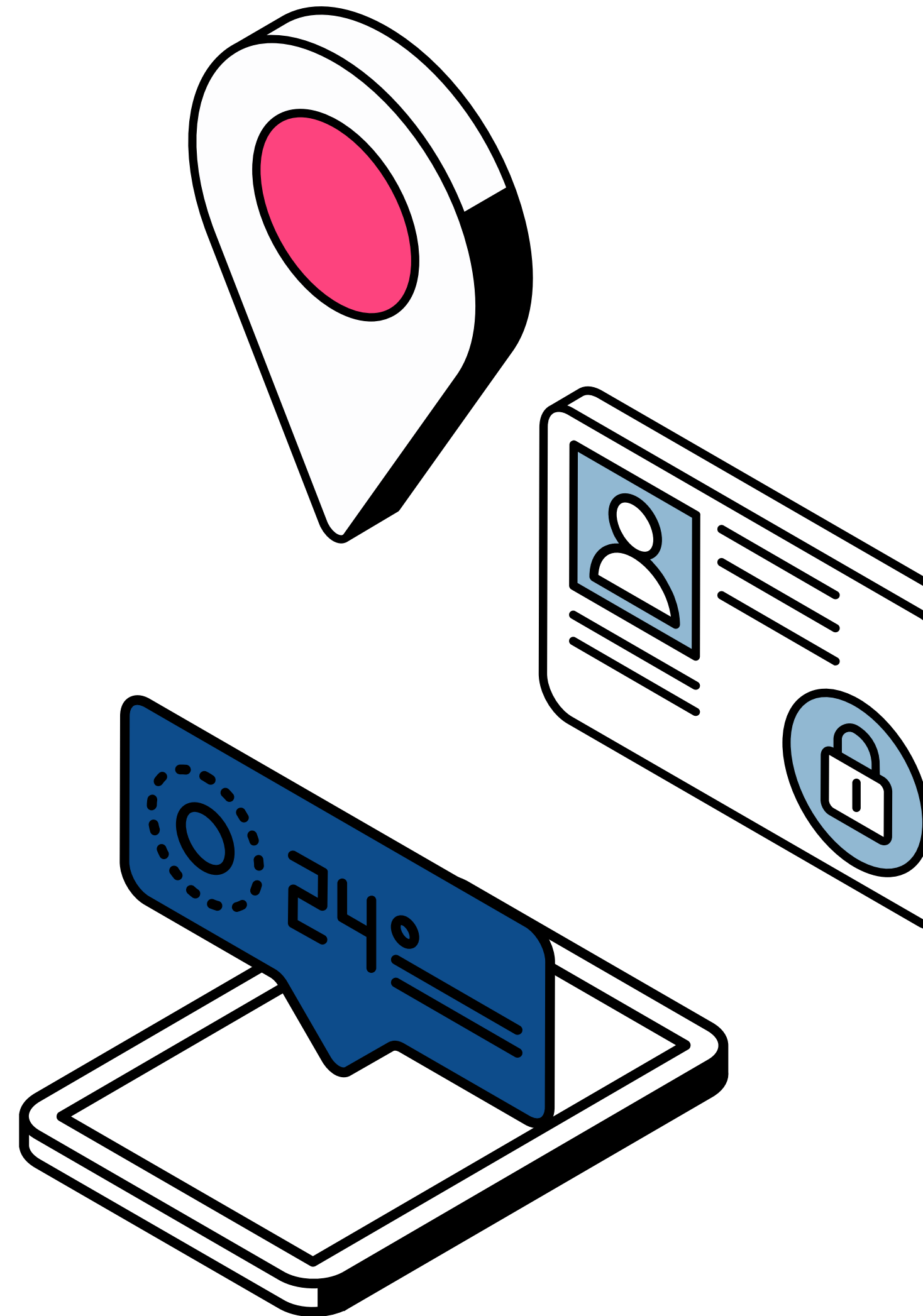
1. Ennen matkaa

1 Kopioi matkustusasiakirjat

Ota kopio tärkeistä matkustusasiakirjoista (passi, matkalippu, mahdollisista reseptilääkkeistä ja viisumista jne.) ja säilytä niitä erillään alkuperäisistä. Varoiksi suosittelemme myös skannaamaan tai ottamaan kuvat asiakirjoista ja lähettämään ne itsellesi myös omaan sähköpostiin. Näin ne ovat tarvittaessa helposti saatavilla

2 Tee matkustusilmoitus

Matkustusilmoitus tarkoittaa yhteystietojen antamista ulkoministeriölle, jotta paikallinen Suomen edustusto saa sinuun yhteyden kriisin tai hätätilanteen sattuessa. Matkustusilmoitus tehdään verkossa osoitteessa: <https://matkustusilmoitus.fi>. Täytä ilmoitukseen omat ja lähimmäisten tiedot



3

Varialta myönnetty matkavakuutuskortti

Saat ulkomaanjakson ajaksi Varian Pohjolan matkavakuutuskortin ja/tai vakuutustodistuksen, joka sisältää myös matkatavaravakuutuksen. Matkavakuutus voimassa kaikkialla maailmassa **enintään 3kk** kestävillä matkoilla. Huomioithan, että extreme-urheilu tms. ei kuulu vakuutuksen piiriin

4

Kelan myöntämä eurooppalainen sairaanhoitokortti

Sinulla on oikeus Kelan myöntämään eurooppalaiseen sairaanhoitokorttiin (European Health Insurance Card, EHIC), jos sinut on sairausvakuutettu Suomessa tai Suomi vastaa hoitosi kustannuksista. **Kortti on ilmainen.** Tilaa kortti kätevästi verkosta: www.kela.fi/eurooppalainen-sairaanhoitokortti, mielellään hyvissä ajoin (min. 2viikkoa) ennen matkalle lähtöä

5

Matkustustiedote

Käy lukaisemassa ajankohtaiset tiedot kohdemaasta Ulkoministeriön Matkustustiedotteet-sivuilta: <https://um.fi/matkustustiedotteet-a-o>

IN CASE OF EMERGENCY (ICE)

In case of emergency (ICE) on tunniste, jonka avulla voidaan löytää hätätilanteeseen joutuneen henkilön kännykän puhelinluettelosta sen henkilön tiedot, jolle hätätapauksesta on ilmoitettava. ICE-lyhenteen voi ihan vain lisätä kännykän yhteystietoluettelossa esim. vanhempien tai muiden lähiomaisten nimien eteen

Kännyköissä on kuitenkin usein numerokoodia vaativat lukitukset. Hätänumeroon on kuitenkin onneksi aina mahdollista soittaa. Jotkut puhelinvalmistajat ovatkin mahdollistaneet ICE-tietoihin pääsemisen siten, että tiedot näkyvät hätäpuheluvalikossa.

Tarkista tarkemmat ohjeet puhelimen valmistajan sivuilta

Toinen vaihtoehto on esim. tulostaa yhteystiedot lompakkoon. Tätä varten netistä löytyy erilaisia pohjia, joita voit käyttää mallina

2. Jakson aikana

Tapaturma tai sairastuminen



2. Sairastuminen ja tapaturma ulkomaanjaksolla

1. **Ilmoita** työpaikillesi, ulkomaan koordinaattorille, sekä Varian kv-koordinaattorille ja/tai opettajallesi sairastumisesta/loukkaantumisesta
2. Tarvittaessa ole yhteydessä vakuutusyhtiöön ja hakeudu hoitoon lääkäriin/terveysasemalle
 - a. **Pohjolan 24h/7vrk matkahätäpalvelusta voi kysyä myös apua tai suosituksia hoitolaitoksista: +358102530011**
3. Kustannuksia hoitokuluista ei tarvitse maksaa itse, **mikäli** hoitolaitos on vakuutusyhtiön suoralaskutuskumppani
Tällöin hoidon voi saada maksutta, kun esittää matkavakuutuskortin **(opiskelijoiden vakuutuskortti)**
 - a. Kannattaa varautua, että joudut maksamaan hoitokulut ensin itse tai hoitolaitos vaatii maksusitoumuksen
 - b. Akuuteissa tilanteissa, maksusitoumusasioissa, hoitolaitostiedusteluissa ja ongelmatilanteissa ota yhteyttä
 **Pohjolan matkahätäpalveluun +358 10 253 0011 (24/7)** 
4. Pyydä **lääkärintodistus** työpaikillesi tai oppilaitokseesi ja toimita kopio siitä myös kv-koordinaattorille ja/tai opettajallesi Variaan

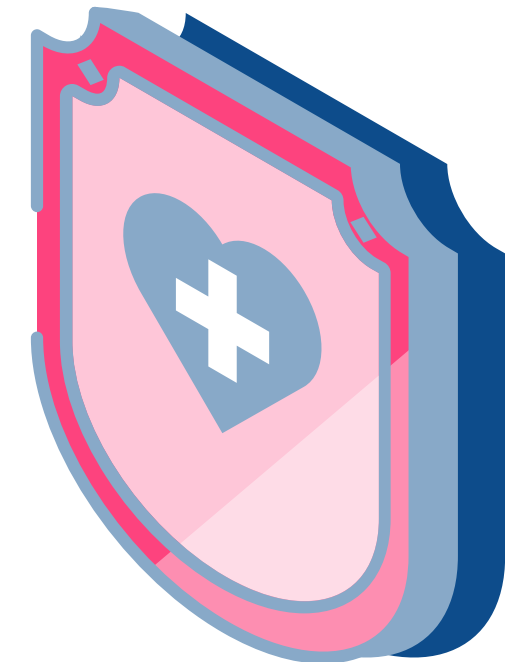
Sairastuminen ja tapaturma - kulujen maksu

1. Jos lääkäri ei laskuta suoraan vakuutusyhtiötä, joudut itse maksamaan ensin kulut. **Muista silloin pyytää ja säilyttää kaikki asiaan liittyvät tositteet:** lausunnot, kuitit lääkärikäynnistä sekä mahdollisista lääkekuluista
2. **Sinun tulee ensin hakea hoitokuluista sairausvakuutuslain mukaiset korvaukset Kelasta ja sen jälkeen vasta Pohjolasta.** Hae korvauksia mahdollisimman pian, mutta viimeistään 6kk tapaturman jälkeen
3. **Muista liittää mukaan kuitit, lääkärintodistus/muu lausunto sekä matkaliput** Varian kv-koordinaattori ja/tai toimistos sihteeri ohjeistavat tapaturmailmoituksen ja korvaushakemuksen tekemisessä. Kustannukset korvataan pankkitilillesi
4. **Tapaturmasta tulee tehdä vahinkoilmoitus Pohjolaan** mahdollisimman pian. Suosituksena on viikon kuluessa tapaturman sattumisesta. Ilmoitus tehdään aina vaikka kuluja ei syntyisikään

Huom. Säilytä lausunnot, kuitit ja muut asiaan liittyvät paperit vuoden ajan korvauksen hakemisesta!

Sairastuitko tai loukkaannuitko matkalla?

Pohjolan Vahinkoavun sivulta löydät ohjeita miten toimia:
<https://vahinkoapu.pohjola.fi/yrityksille/matka/sairastuin-tai-loukkaannuin-matkalla>

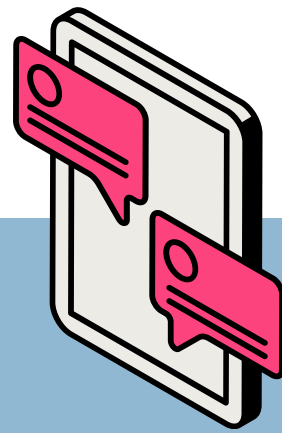


Tapaturma - työpaikalla

1

Vahinko

Mikäli aiheutat työpaikalla vahinkoa kolmannelle osapuolelle tai yrityksen omaisuudelle on yritys ensisijaisesti vahingosta vastuussa



Tällaisessa tilanteessa ota aina heti yhteyttä opettajaan/ kv-koordinaattoriin, joka vie asian eteenpäin

2

Vastuu ja vakuutus

Jos yrityksen vastuu- / omaisuusvakuutus ei korvaa aiheuttamaasi vahinkoa voidaan korvausta hakea Vantaan kaupungin vastuuvakuutuksesta / Julkisyhteisön toiminnan vastuuvakuutuksesta

3.- 7. Matkustaessa

Muistettavaa



3. Lento - Lennolta myöhästyminen

Jos myöhästyit lennolta **itsestäsi riippumattomista syistä** tai etukäteen varatulta jatkoyhteydeltä (eli jäät jumiin vaihtokentälle) toimi näin:

Mene lentoyhtiön tiskille selvittämään tilanne

Tarkista myös lentolippuihin liitetty sähköpostisi, lentoyhtiö on mahdollisesti ilmoittanut järjestelyistä (jos myöhästyit jatkolta ja kaikki lennot on samalta yhtiöltä)

Ilmoita tilanteesta Variaan kv-koordinaattorille ja/tai opettajallesi

Jos joudut maksamaan uudet lentoliput itse, **voit hakea niistä korvausta** Pohjolasta. Pyydä siinä tapauksessa kirjallinen selvitys tapahtuneesta

Lennolta myöhästymisestä voi tehdä korvaushakemuksen. Hakemus tehdään Pohjolan Vahinkopalvelussa, matkustajavahingon lomakkeella

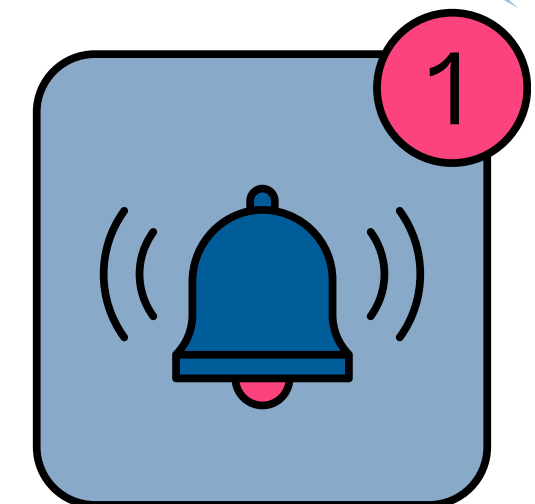
Lento - Lennon peruuntuminen

Matkan peruuntuminen korvataan, jos se on aiheutunut

1	Sinun äkillisestä ja odottamattomasta sairaudesta tai tapaturmasta
2	Suomessa olevaan omaisuuteesi kohdistuneesta odottamattomasta ja merkittävästä aineellisesta vahingosta
3	Sinun lähiomaisen äkillisestä ja odottamattomasta sairaudesta, tapaturmasta tai kuolemasta

Matkan peruuntumisesta voi tehdä korvaushakemuksen Pohjolan Vahinkopalvelussa. Toimintaohjeet löytyy Pohjolan Vahinkoavun sivuilta: <https://vahinkoapu.pohjola.fi/yrityksille/matka/matka-peruuntui>

Jos lentoyhtiö on perunut lennon, matkavakuutus **ei korvaa sitä**. Tiedustele matkan siirtoa tai rahan palautusta suoraan lentoyhtiöltä tai muulta kuljetusyhtiöltä



4. Lento - Matkatavarat kadonneet

Jos matkatavarat myöhästyivät/katosivat:

1	Jos matkatavarasi katoavat lennon aikana, tee ilmoitus lento- tai kuljetusyhtiölle ja pyydä kirjallinen selvitys tapahtuneesta
2	Jos matkatavarasi eivät saavu perille ja joudut hankkimaan välttämättömyystarvikkeita, säilytä niiden ostokuitit. Hankintakustannuksia korvataan myöhästymisen kestosta riippuen - kuitenkin 400 € saakka
3	Ilmoita vahingosta kv-koordinaattorille ja/tai opettajallesi

Matkatavaroiden myöhästymisestä tai niiden vahingoittumisesta voi täyttää korvaushakemuksen Vahinkopalvelusta. Lisätietoa hakemuksen täyttämiseen Pohjolan Vahinkoavusta:

<https://vahinkoapu.pohjola.fi/yrityksille/matka/matkatavaroille-tapahtui-vahinko>

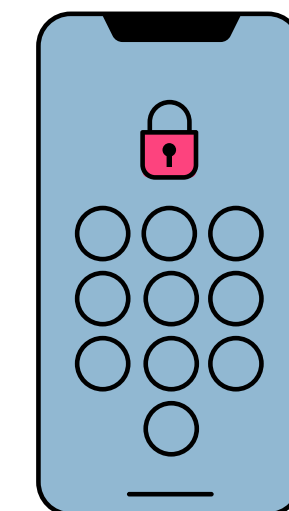
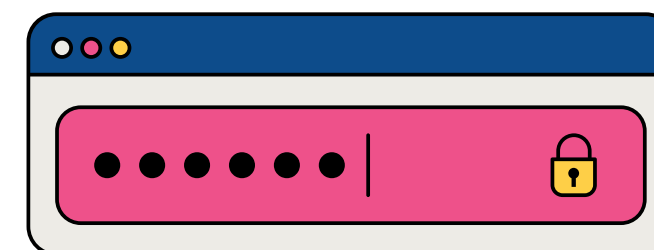
Opiskelijoilla
matkatavarat
vakuutettu
1000€ asti



5. Ryöstö tai varkaus

1. **Ilmoita** tilanteesta vastaanottavan oppilaitoksen yhteyshenkilölle ja Variaan kv-koordinaattorille/opettajallesi
2. **Jos tilanne vaatii sairaanhoitoa**, toimi kuten tapaturmatilanteessa (ks. kohta 2).
 - a. Pyydä **lääkärintodistus** työpaikallesi tai oppilaitokseesi **sekä** vakuutusyhtiöön
3. Jos kyseessä on rikos, **ilmoita vahingosta paikalliselle poliisille**. Ota kopio ilmoituksesta itsellesi (tarvitaan vahinkoilmoituksessa)
 - a. Jos kännykkä tai tabletti joutui varkaan matkaan, **pyydä lisäksi operaattoria sulkemaan liittymä**
 - a. Pankkikortin sulkemisesta huolehtii pankkien **yleinen sulkupalvelu, numerossa +358 20 333**
1. Tee varkaudesta **vahinkoilmoitus**. Huomioithan, että esineen ikä ja omavastuu vaikuttavat korvauksen määrään. **Vakuutusyhtiö korvaa max. 1000€ asti**. Kv-koordinaattori tai oman toimipisteen toimistosihteerä auttaa tarvittaessa asiassa

Varkaudesta voi täyttää korvaushakemuksen Vahinkopalvelusta. Lisätietoa hakemuksen täyttämiseen Pohjolan Vahinkoavusta: <https://vahinkoapu.pohjola.fi/yrityksille/matka/>



Rahat ja lompakko varastettu tai kadonneet

Pankki- ja luottokortit

Jos pankkikorttisi katoaa, varastetaan tai se jää ulkomailla automaattiin, ilmoita siitä välittömästi pankkisi sulupalveluut ja/tai yleiseen sulkupalveluun **+358 20 333**

Rahansiirrot ulkomaille

1. Pankki- tai luottokortilla voi yleensä nostaa ulkomailla valuuttaa, jos joku siirtää Suomessa olevalle tilillesi rahaa
2. Jos tämä ei ole mahdollista, pyydä Suomessa olevaa omaistasi tai tuttavaasi siirtämään varoja ulkomaille esimerkiksi seuraavien yritysten kautta: Western Union; Forex; MoneyGram; Tavex
3. **Sinun on todistettava henkilöllisyytesi** jollakin virallisella henkilöllisyystodistuksella (esimerkiksi passilla) rahoja noudettaessa



Passin katoaminen ulkomailla

1. Jos passisi katoaa, tee siitä heti **rikos- tai katoamisilmoitus** paikallisella poliisiasemalla
2. **Pyydä ilmoituksesta tai tutkintapöytäkirjasta itsellesi kopio.** Tarvitset sitä myöhemmin, kun haet uutta passia ja mahdollista vakuutuskorvausta tai jos kadonnutta passia käytetään väärin. **Suomen viranomaiset eivät tee virallisia passien katoamisilmoituksia puhelimitse saatujen ilmoitusten perusteella**
3. Jos olet Suomen kansalaisen, voit hakea uutta passia minkä tahansa Suomen ulkomaanedustuston passin **myöntöpisteestä**
4. Jos Suomella ei ole omaa edustustoa maassa, käänny **toisen EU-maan** puoleen hätämatkustusasiakirjan (Emergency Travel Document/ETD) saamiseksi kotimatkaa varten
5. Muista **ilmoittaa** asiasta myös Varian kv-koordinaattorille ja/tai opettajallesi

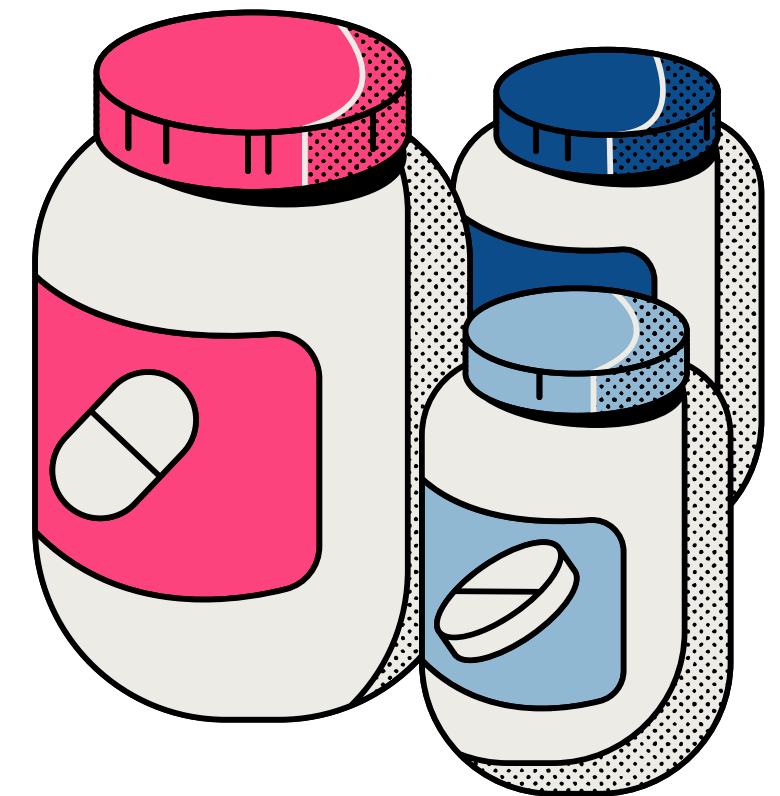


6. Allergiat ja astma

Ota mukaan:

- Riittävästi allergia- ja astmalääkkeitä
- Oman lääkärin puhelinnumero Suomeen
- Kirjalliset, englanninkieliset selvitykset sairaudesta ja käytetyistä lääkkeistä ja allergioista
- Englanninkieliset kopiot resepteistä
- Omaisten yhteystiedot
- Oman tyynyn- ja patjansuojusten, ja jopa tyynyn mukaan ottoa matkalle voi harkita
- Hengityssuojain voi olla tarpeen pölyisissä olosuhteissa

Jos olet saanut rajuja allergiaoireita, ota mukaan kertakäyttöinen adrenaliiniruisku (Epipen®)



Ruoka-aine allergiat

Jos olet pahasti allerginen, ole tarkkana siitä, mitä syöt ja juot

- Tutustu maan ruokiin jo ennakoon
- Pidä ensiapulääkkeet mukana: adrenaliinikynä tai antihistamiinit
- Värjätyt ruoat ja juomat: Tarkista mitä ne pitävät sisällään. Esimerkiksi vihreä pasta on värjätty pinaatilla
- Kirjallinen lista (paikallisella kielellä) niistä ruoista, joille olet mahdollisesti allerginen
- Nykyään on saatavilla monenlaisiin allergioihin ja erityisruokavalioihin liittyviä sovelluksia, joita voi ladata puhelimeen
- Gluteeniton ja keliakia- sanat eivät aina ole ulkomailta tuttuja. Appin avulla pystyt kertomaan ravintolassa ja vieläpä paikallisella kielellä mistä on oikein kyse



7. Muut tilanteet

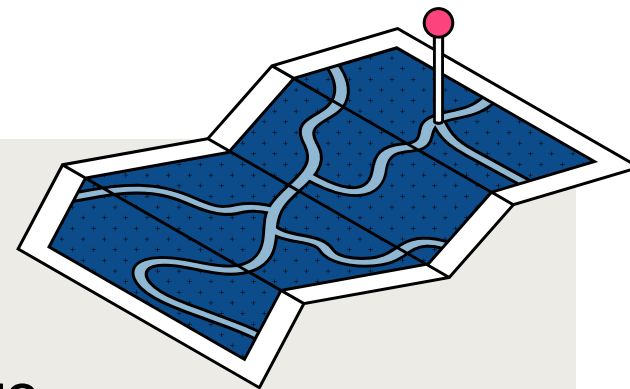
Yleinen toimintaohje erikoisissa tilanteissa:

Muista hätätilanteissa ilmoittaa tilanteesta myös paikan päällä yhteistyöoppilaitoksen/työpaikan edustajalle, sekä Varian kv-koordinaattorille/kv-spesialistille ja/tai opettajallesi. Tällä sivulla Varian koordinaattorin ja spesialistien tiedot

Koulun kautta tilatut matkat:

Matkalipussa on matkatoimisto GBT:n 24/7 numero, josta saat apua paikanpäällä varaukseen liittyvissä ongelmissa esim. hotellin, autovuokran tai lentojen kanssa :
+358 9 725 225 94

HUOM! Puhelu yhdistyy automaattisesti päivystyspalveluun soitettuasi palvelutiimiin toimistoajan ulkopuolella



Viikonloppupäivystys - VAIN hätätilanteet:

Pekka Tauriainen, +358 50 312 4514

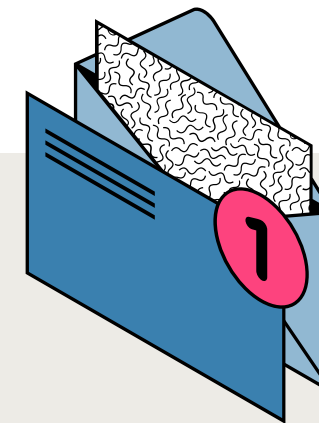
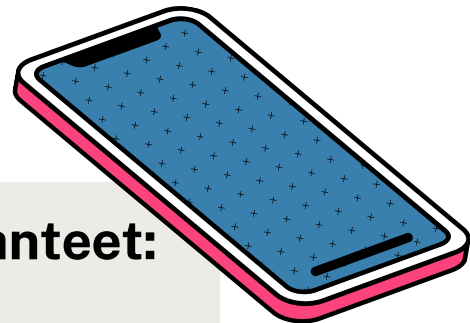
Muut:

Paula - 050 312 4459, koordinaattori, HI

Julia - 043 824 9241, spesialisti, HI

Jaana - 050 312 4571, spesialisti, MY

Heidi - 043 824 7537, spesialisti AV-KO



paula.pitkanen@vantaa.fi

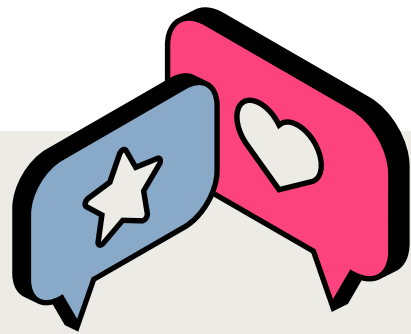
julia.eloranta@vantaa.fi

jaana.2.raisanen@eduvantaa.fi

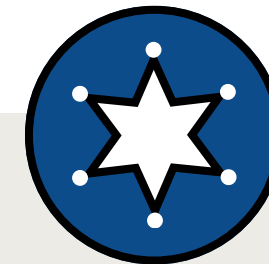
heidi.sirenkaretie@eduvantaa.fi

Lisävinkit ja linkit

Muissa ongelmatilanteissa voi tarvittaessa hakea lisätietoa tai kysyä neuvoa esim:



- Suomen edustojen verkkopalveluista
- Ulkoasianministeriöstä



Suomen poliisilta
www.kansalaisneuvonta.fi
-sivuston kautta tai puh. +358 295 000
(puhelu maksaa vain operaattorisi paikallisverkko-
tai matkapuhelinmaksun. Itse palvelu on maksuton)
Kansalaisneuvonta toimii myös
Facebookissa

Matkahätäpalvelu



- 24 h -matkahätäpalvelusta saat **ulkomaanmatkalla** ollessasi
 - apua luotettavan lääkärin tai sairaalan valintaan
 - henkilökohtaista tukea sairaus- tai loukkaantumistilanteessa
 - **maksusitoumuksen** sairaalahoitoon, leikkaukseen tai muuhun toimenpiteeseen
 - yhteyden lääkäriin, jonka kanssa voit keskustella esimerkiksi sinulle ehdotetusta hoidosta.

Matkahätäpalvelu
+358 102 530 011

Matkahätäpalvelusta saat apua
suomeksi, ruotsiksi tai **englanniksi**.

