

Nuorisopalveluiden toimenpiteet ja vastuut uhka- ja häiriötilanteissa

Täydentää valmiussuunnitelman toimenpiteitä

Uhkaava ja väkivaltatilanne nuorisopalveluiden toimipisteessä					
	Asiakas	Työntekijä(ohjaaja tm.)	Vartija/Vartiointipalvelu	Lähijohtaja	Nuorisopalvelujohtaja
Ennakkotoimenpiteet/ varautuminen	Kiinnostuu Etsii tietoa	Perehtyy työtehtäviin ja ohjeisiin Ylläpitää työssä tarvittavia tietoja ja taitoja Hoitaa työt ja toteuttaa ohjeita Suunnittelee ja valmistelee Tiedottaa toiminnasta	Tutustuu toimipisteeseen ja henkilöstöön sekä pelastussuunnitelmaan, liitteisiin ja ohjeisiin Toimii asiantuntijana turvallisuussuunnittelussa ja vartiointin järjestelyissä	Perehdyttää ja tukee Järjestää palaverit ja kokoukset Vastaa pelastussuunnitelmasta ja sen liitteistä sekä ohjeista (esim. Työpaikkatason ohje vaara- ja uhkatilanteiden ennaltaehkäisyyn – lomake) Viestii ohjeista ja käytännöistä	Johtaa palvelualueen suunnittelua, toteutusta, kehittämistä ja seurantaa. Vastaa riskien arvioinnista ja varautumistoimenpiteistä Osallistuu palvelukokonaisuuden valmiussuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen.
Prosessitoiminto/ Työvaihe	Tulee tilaan Osallistuu toimintaan	Ottaa asiakkaan vastaan On läsnä/ohjaa ja tukee			
Riskitilanne	Uhkaa muita nuoria, asiakkaita ja henkilöstöä Käyttää väkivaltaa Toteuttaa terroriteon Käyttää huumausaineita tiloissa(jättää neulat ym.) Häiritsee/ahdistelee seksuaalisesti	Soittaa vartijalle/ Painaa turvanappia Selvittää, mitä on tapahtunut. Pelastaa hengenvaarassa olevat. Siirtää loukkaantuneet turvalliseen paikkaan. Estää lisäonnettomuudet ja varoittaa muita. Tekee hätäilmoituksen numeroon 112. Varmistaa hengityksen ja sydämen toiminnan. Tyrehdyttää suuret verenvuodot. Opastaa auttajat paikalle. Ilmoittaa asiasta viipymättä lähijohtajalle.	Saapuu paikalle Osallistuu toimenpiteiden toteuttamiseen yhteistyössä toimipisteen henkilöstön ja muiden tahojen kanssa	Välittää välittömästi tiedon palvelualuejohtajalle Huolehtii, että oma organisaatio tietää, mikä on tilanne. Välittää soittopyynnöt palvelualuejohtajalle/toimialajohtajalle. Seuraa sisäistä tiedotusta digitaaliselta työpöydältä, internetsivuilta ja tiedotusvälineistä.	Informoi palvelukokonaisuuden johtajaa ja hoitaa jatkotoimet(ml. viestintä) hänen ohjeidensa mukaan
Jälkitoimenpiteet		Hoitaa jatkotoimenpiteet lähijohtajan, palvelualuejohtajan tai palvelujohtajan ohjeiden mukaisesti	Osallistuu toimipisteen johdon kanssa sovitulla tavalla jälkitoimenpiteisiin	Toimii palvelualuejohtajan ohjeiden mukaisesti sekä välittää ohjeet työntekijälle Tukee työyhteisöä sekä varmistaa/järjestää tarvittaessa asiantuntija-avun	Päätää/sopii muutosjohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä Huolehtii ohjeiden päivittämisestä Ohjeistaa esimiestä

Lämmön, sähkön, veden ja/tai ilmaston häiriöt nuorisopalveluiden toimipisteissä.

	Asiakas	Työntekijä(ohjaaja tm.)	Kunnossapitovastaava	lähijohtaja	Nuorisopalvelujohtaja
Ennakkotoimenpiteet/ varautuminen		Perehtyy tiloihin ja laitteisiin sekä seuraa tilojen ja laitteiden toimivuutta. Ilmoittaa huolto- ja korjaustarpeista kunnossapitovastaavalle.	Toimii asiantuntijana/yhteyshenkilönä tilojen ja laitteiden yllä- ja kunnossapidossa. Tekee ehdotukset kunnossapito- ja korjaustoimenpiteistä.	Järjestää palaverit ja kokoukset. Välittää saamansa korjaus- ja kunnossapitoehdotuksen eteenpäin.	Johtaa suunnittelua, toteutusta, kehittämistä ja seuranta. Välittää ehdotukset eteenpäin.
Prosessitoiminto/ Työvaihe	Osallistuu toimintaan	Toteuttaa palvelun/toiminnan.		Johtaa toimipisteen henkilöstöä ja toimintaa	
Riskitilanne	Toteaa itse tai saa tiedon häiriöstä Toimii henkilökunnan antamien ohjeiden mukaisesti esim. poistuu	Toteaa häiriön sekä välittää tiedon työavereille ja asiakkaille Ilmoittaa asiasta esimiehelle ja kunnossapitovastaavalle. Selvittää muun henkilökunnan kanssa häiriön syytä. Osallistuu asiakkaiden ohjeistamiseen esim. poistumisessa. Varmistaa ulkoisen tiedotuksen esim. ulko-oviin. Siirtyy avuksi muiden palvelukokonaisuuksien palveluihin.	Toteaa tai saa tiedon häiriöstä työntekijältä. Toimii yhteistyössä lähijohtajan ja muun henkilökunnan kanssa, avustaa ja ohjeistaa.	Johtaa ja ohjeistaa henkilökuntaa. On yhteydessä palvelualuejohtajaan Välittää saamansa toimeksiannot - Tilojen sulkemisen - Henkilöstön siirtymisen kirjastopalvelujen tai muiden toimialojen tehtäviin - Huolehtii, että sisäinen ja ulkoinen tiedotus hoidetaan sekä seuraa tiedotusta (digitaalinen työpöytä, internetsivut ja tiedotusvälineet)	Informoi palvelujohtajaa ja hoitaa toimenpiteet(ml. viestintä) hänen ohjeiden mukaisesti - Välittää lähijohtajille tiedot tilojen sulkemisesta ja palvelujen keskeyttämisestä - Varmistaa, että ulkoinen tiedotus hoidetaan - Kerää ja välittää palvelukokonaisuuden johtajalle tiedot tehtäviin siirtyvistä henkilöistä sekä retkeily- ja leirintävarusteista ja –laitteista, jotka voidaan lainata.
Jälki-toimenpiteet		Ilmoittaa kunnossapitovastaavalle/ esimiehelle huomaamistaan vaurioista, ongelmista ja toimintahäiriöistä.	Tarkistaa häiriön aiheuttamat vauriot ja ongelmat ja laitteiden toimivuuden sekä ilmoittaa niistä lähijohtajalle/palvelualuejohtajalle Sopii huoltojen ja korjausten tilaamisesta lähijohtajan/palvelualuejohtajan kanssa.	Toimii palvelualuejohtajan ohjeiden mukaisesti sekä välittää ohjeet työntekijälle.	Päätää/sopii palvelujohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä. Huolehtii ohjeiden päivittämisestä. Ohjeistaa kunnossapitovastaavaa ja lähijohtajaa.