

Kulttuurin palvelukokonaisuuden toimenpiteet ja
vastuut uhka- ja häiriötilanteissa

Täydentää valmiussuunnitelman toimenpiteitä

Uhkaava ja väkivaltatilanne kirjastopalveluiden toimipisteessä

| | Asiakas | Kirjastovirkailija/Kirjastonhoitaja | Vahtimestari(pääkirjasto) Vartija/Vartiointipalvelu | Lähijohtaja | Kirjastopalvelujohtaja |
|--------------------------------------|---|--|--|--|---|
| Ennakkotoimenpiteet/ varautuminen | Tiedon/palvelun tarve Kiinnostus | Perehtyy työtehtäviin ja ohjeisiin Ylläpitää työssä tarvittavia tietoja ja taitoja Hoitaa työt ja toteuttaa ohjeita | Tutustuu toimipisteeseen ja henkilöstöön sekä pelastussuunnitelmaan, liitteisiin ja ohjeisiin Toimii asiantuntijana turvallisuuksuunnittelussa ja vartiointin järjestyksessä | Perehdyttää 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 seuranta Vastaa riskien arvioinnista ja varautumistoimenpiteistä Osallistuu palvelukokonaisuuden valmiussuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen |
| Prosessitoiminto/ Työvaihe | Käyttää tilaa Etsii lainattavaa tai tietoa Lainaa/Palauttaa Osallistuu tapahtumaan | Auttaa tarvittaessa | Vastaa vastuulleen sovitusta tehtävistä ja toteuttaa ohjeita | | |
| Riskitilanne | Uhkaa muita asiakkaita tai henkilöstöä Käyttää väkivaltaa Toteuttaa terroriteon Käyttää huumausaineita tiloissa(jättää neulat ym.) Häiritsee/ahdistelee seksuaalisesti | Soittaa vartijalle(pääkirjasto)/ Painaa turvanappia(lähikirjastot) 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 esimiehelle. | 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 palvelujohtajaa ja hoitaa jatkotoimet(ml. viestintä) hänen ohjeidensa mukaan |
| Jälkitoimenpiteet | | Hoitaa jatkotoimenpiteet lähijohtajan, palvelualuejohtajan tai palvelukokonaisuuden johdon 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 palvelujohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä Huolehtii ohjeiden päivittämisestä Ohjeistaa lähijohtajaa |

Lämmön, sähkön, veden ja/tai ilmastoinnin häiriöt kirjastopalveluiden toimipisteessä

| | Asiakas | Kirjastovirkailija/Kirjastonhoitaja | Tilan kunnossapidosta vastaava | Lähijohtaja | Kirjastopalvelujohtaja |
|--------------------------------------|---|---|---|--|--|
| Ennakkotoimenpiteet/ varautuminen | | Tutustuu tilaan ja laitteisiin sekä seuraa tilojen kuntoa ja laitteiden toimivuutta Ilmoittaa huolto- ja korjaustarpeista kunnossapitovastaavalle/esimiehelle | Toimii asiantuntijana/yhteyshenkilönä tilojen ja laitteiden yllä- ja kunnossapidossa sekä huollossa Tekee kunnossapito- ja korjausehdotukset | Perehdyttää Järjestää palaverit ja kokoukset Välittää korjaus- ja kunnossapitoehdotukset eteen päin | Johtaa suunnittelua, toteutusta, kehittämistä ja seuranta Vastaa palvelualueiden ehdotuksista Osallistuu palvelukokonaisuuden suunnitelmien laadintaan ja päivittämiseen Vastaa hyväksytyjen suunnitelmien ja ohjeiden mukaisista varautumistoimenpiteistä Välittää ehdotukset eteen päin |
| Prosessitoiminto/ Työvaihe | Käyttää tilaa Osallistuu tapahtumaan | Auttaa tarvittaessa | | Johtaa toimipisteen henkilöstöä ja toimintaa | |
| Riskitilanne | Toteaa itse tai saa tiedon häiriöstä Toimii henkilökunnan antamien ohjeiden mukaisesti esim. Käyttää rajattuja palveluja, poistuu Jne. | Toteaa tai saa tiedon häiriöstä toiselta työntekijältä tai asiakkaalta Ilmoittaa asiasta esimiehelle ja tilan kunnossapidosta vastaavalle Selvittää muun henkilökunnan kanssa häiriön syytä Mikäli pitkäkestoisempi häiriö osallistuu asiakkaiden ohjeistamiseen esim. poistumisessa Varmistaa ulkoisen tiedotuksen | Toteaa tai saa tiedon häiriöstä toiselta työntekijältä tai asiakkaalta Toimii yhteistyössä esimiehen ja muun henkilökunnan kanssa, avustaa ja ohjeistaa | Johtaa ja ohjeistaa alaisiaan On yhteydessä palvelualuejohtajaan ja välittää saamansa toimeksiannot henkilöstölle - Tilojen sulkemisen - Henkilöstön siirtymisen muiden toimialojen tehtäviin - Huolehtii, että sisäinen ja ulkoinen tiedotus hoidetaan sekä seuraa sisäistä tiedotusta (digitaalinen työpöytä, internetsivut ja tiedotusvälineet) | Informoi palvelujohtajaa ja hoitaa jatkotoimet(ml. viestintä) hänen ohjeidensa mukaan - Sopii kirjastopalvelujen osittaisesta jatkamisesta (paikat, ajat, henkilöstö) esim. sivistystoimialan tukena - Sopii toimialan sisältä siirtyvien apuhenkilöiden sijoittamisesta - Välittää esimiehille tiedon poikkeusjärjestelyistä - Varmistaa, että ulkoinen tiedotus hoidetaan - Kerää ja välittää tiedot toimialajohtajalle siirtyvistä henkilöistä |
| Jälkitoimenpiteet | | Ilmoittaa kunnossapidosta vastaavalle/lähijohtajalle huomaamistaan vaurioista, ongelmista ja toimintahäiriöistä | Tarkistaa häiriön aiheuttamat vauriot ja ongelmat sekä laitteiden toimivuuden ja ilmoittaa niistä esimiehelle/palvelualuejohtajalle Sopii huoltojen ja korjausten tilaamisesta esimiehen/ palvelualuejohtajan kanssa | Toimii palvelualuejohtajan ohjeiden mukaisesti sekä välittää ohjeet työntekijöille | Päätää/sopii palvelujohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä Huolehtii ohjeiden päivittämisestä Ohjeistaa lähijohtajaa/kunnossapidosta vastaavaa |

Uhkaava ja väkivaltatilanne museopalveluiden toimipisteessä

| | Asiakas | Työntekijä | Vahtimestari Vartija/Vartiointipalvelu | Lähijohtaja | Museopalvelujohtaja |
|--------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Ennakkotoimenpiteet/ varautuminen | Kiinnostus Etsii tietoa tapahtumasta | Perehtyy työtehtäviin ja ohjeisiin Ylläpitää työssä tarvittavia tietoja ja taitoja | Tutustuu tiloihin ja henkilöstöön sekä pelastussuunnitelmaan, liitteisiin ja ohjeisiin | Perehdyttää 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 seuranta Vastaa riskien arvioinnista ja varautumistoimenpiteistä Osallistuu palvelukokonaisuuden valmiussuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen |
| Prosessitoiminto/ Työvaihe | Osallistuu tapahtumaan | Osallistuu tapahtuman järjestämiseen ja toteuttaa ohjeita | Vastaa vastuulleen sovitusta tehtävistä ja toteuttaa ohjeita | | |
| Riskitilanne | Uhkaa muita asiakkaita tai 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 esimiehelle. | 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/palvelujohtajalle. Seuraa sisäistä tiedotusta digitaaliselta työpöydältä, internetsivuilta ja tiedotusvälineistä. | Informoi palvelujohtajaa 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 palvelujohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä Huolehtii ohjeiden päivittämisestä Ohjeistaa lähijohtajaa |

| Lämmön, sähkön, veden ja/tai ilmastoinnin häiriö museopalveluiden toimipisteessä | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| | Asiakas | Työntekijä | Tilan kunnossa pidosta vastaava | Lähijohtaja | Museopalvelujohtaja |
| Ennakkotoimenpiteet/ varautuminen | | Tutustuu tilaan ja laitteisiin sekä seuraa tilojen kuntoa ja laitteiden toimivuutta Ilmoittaa huolto- ja korjaustarpeista kunnossapitovastaavalle | Toimii asiantuntijana/ yhteyshenkilönä tilojen ja laitteiden yllä- ja kunnossapidossa sekä huollossa | Järjestää palaverit ja kokoukset Seuraa tilojen ja laitteiden kuntoa Tekee ehdotukset kunnossapito- ja korjaustarpeista Viestii ohjeista ja käytännöistä | Johtaa suunnittelua, toteutusta, kehittämistä ja seuranta Vastaa hyväksytyjen suunnitelmien ja ohjeiden mukaisista varautumistoimenpiteistä Välittää korjaus- ja kunnossapitoehdotukset eteenpäin |
| Prosessitoiminto/ Työvaihe | Käyttää toimipisteen palveluja | Osallistuu palvelujen järjestämiseen | | Johtaa toimipisteen henkilöstöä ja toimintaa | |
| Riskitilanne | Toteaa häiriön itse tai saa tiedon henkilökunnalta Toimii henkilökunnan ohjeiden mukaisesti esim. poistuu | Toteaa tai saa tiedon häiriöstä Ilmoittaa asiasta esimiehelle ja kunnossapidosta vastaavalle Selvittää muun henkilökunnan kanssa häiriön syyt Asiakkaiden ohjeistamiseen esim. poistumisessa Varmistaa ulkoisen tiedotuksen Huolehtii arvokkaan esineistön suojaamisesta/evakuoinnista Siirtyy tarvittaessa kirjastopalveluidenn tai muiden palvelualojen tehtäviin | Toteaa tai saa tiedon häiriöstä toiselta työntekijältä tai asiakkaalta Toimii yhteistyössä lähijohtajan ja muun henkilökunnan kanssa, avustaa ja ohjeistaa | Johtaa ja ohjeistaa henkilökuntaa On yhteydessä palvelualuejohtajaan ja välittää saamansa toimeksiannot henkilöstölle - Tilan sulkemisen ja palvelujen katkaisemisen ja niistä viestimisen - Oman henkilökunnan siirtymisen kirjasto- tai muiden toimialojen tehtäviin - Arvokkaan esineistön suojaamisen / evakuoinnin | Informoi toimialajohtajaa ja hoitaa jatkotoimet(ml. viestintä) hänen ohjeidensa mukaan - Välittää henkilöstölle tiedon tilojen sulkemisesta ja palvelujen katkaisemisesta - Varmistaa, että ulkoinen tiedotus hoidetaan - Kerää tiedot muihin tehtäviin siirtyvistä henkilöistä ja välittää tiedot palvelujohtajalle |
| Jälkitoimenpiteet | | Ilmoittaa kunnossapidosta vastaavalle huomaamistaan vaurioista, ongelmista ja toimintahäiriöistä | Tarkistaa häiriön aiheuttamat vauriot ja ongelmat sekä laitteiden toimivuuden, ilmoittaa niistä lähijohtajalle/ palvelualuejohtajalle sekä sopii huoltojen ja korjausten tilaamisesta | Toimii palvelualuejohtajan ohjeiden mukaisesti sekä välittää ohjeet työntekijälle | Päätää/sopii palvelujohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä Huolehtii ohjeiden päivittämisestä Ohjeistaa kunnossapitovastaavaa ja esimiestä |

| Uhkaava ja väkivaltatilanne konserttitalolla | | | | |
|--|---|--|--|---|
| | Asiakas | Vahtimestari | Lähijohtaja | Intendentti |
| Ennakkotoimenpiteet/ varautuminen | Tieto ennakkomarkkinoinnissa/ viestintävälineistä Kiinnostus Lipun varaaminen/hankinta | Perehtyy työtehtäviin ja ohjeisiin Tutustuu tiloihin ja henkilöstöön sekä pelastussuunnitelmaan, liitteisiin ja ohjeisiin Ylläpitää työssä tarvittavia tietoja ja taitoja | Toimii asiantuntijana turvallisuuksuunnittelussa ja vartiointin järjestelyissä Vastaa pelastussuunnitelmasta ja sen liitteistä sekä ohjeista (esim. Työpaikkatason ohje vaara- ja uhkatilanteiden ennaltaehkäisyyn – lomake) Perehdyttää ja tukee tukee Järjestää palaverit ja kokoukset Viestii ohjeista ja käytännöistä | Johtaa palvelualueen suunnittelua, toteutusta, kehittämistä ja seuranta Vastaa riskien arvioinnista ja varautumistoimenpiteistä Osallistuu palvelukokonaisuuden valmiussuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. |
| Prosessitoiminto/ Työvaihe | Osallistuu tapahtumaan sekä - Jättää ulkovaatteet säilytykseen ja lopuksi noutaa ne - Käyttää ravintolapalveluja | Vastaa vastuulleen sovitusta tehtävistä ja toteuttaa ohjeita | | |
| Riskitilanne | Uhkaa muita asiakkaita, esiintyjä tai muuta henkilöstöä Käyttää väkivaltaa Toteuttaa terroriteon Käyttää huumausaineita tiloissa(jättää neulat ym.) Häiritsee/ahdistelee seksuaalisesti | 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. | Välittää välittömästi tiedon palvelualuejohtajalle Huolehtii, että oma organisaatio tietää, mikä on tilanne. Välittää soittopyynnöt palvelualuejohtajalle/palvelujohtajalle. Seuraa sisäistä tiedotusta digitaaliselta työpöydältä, internetsivuilta ja tiedotusvälineistä. | Informoi palvelujohtajaa ja hoitaa jatkotoimet(ml. viestintä) hänen ohjeidensa mukaan |
| Jälkitoimenpiteet | | 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 palvelujohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä Huolehtii ohjeiden päivittämisestä Ohjeistaa lähijohtajaa |

Lämmön, sähkön, veden ja ilmastoinnin häiriöt orkesterin toimitiloissa(konserttitalo)

| | Asiakas | Tilan kunnossapidosta vastaava | Intendentti |
|--------------------------------------|---|---|---|
| Ennakkotoimenpiteet/ varautuminen | | <p>Tutustuu tilaan ja laitteisiin sekä seuraa tilan kuntoa ja laitteiden toimivuutta</p> <p>Toimii asiantuntijana/yhteyshenkilönä tilojen ja laitteiden yllä- ja kunnossapidossa ja huollossa</p> <p>Tekee ehdotukset kunnossapito- ja korjaustoimenpiteistä</p> | <p>Johtaa suunnittelua, toteutusta, kehittämistä ja seurantaa</p> <p>Järjestää palaverit ja kokoukset</p> <p>Viestii ohjeista ja käytännöistä</p> <p>Välittää saamansa kunnossapito- ja</p> <p>korjausehdotukset eteen päin</p> |
| Prosessitoiminto/ Työvaihe | Osallistuu toimintaan | | Johtaa orkesterin toimintaa |
| Riskitilanne | <p>Toteaa itse tai saa tiedon häiriöstä työntekijältä</p> <p>Toimii henkilökunnan ohjeiden mukaisesti esim. poistuu</p> | <p>Toteaa tai saa tiedon asiakkailta tai henkilökunnalta häiriöstä</p> <p>Selvittää muun henkilökunnan kanssa häiriön syytä ja ilmoittaa tilanteesta intendentille</p> <p>Hoitaa yhteistyössä muun henkilökunnan kanssa asiakkaiden ohjeistamisen esim. poistumisessa ja auttaa arvokkaan esineistön suojaamisessa/evakuoinnissa</p> <p>Mikäli pitkäkestoisempi häiriö, ohjeistaa henkilökuntaa ja asiakkaita esim. poistumisessa</p> | <p>Informoi palvelujohtajaa ja hoitaa toimeksiannot(ml. viestintä) hänen ohjeidensa mukaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Välittää henkilöstölle/vierailijoille tiedon tilojen sulkemisesta sekä konserttien ja muun toiminnan peruutuksista - Organisoii tarvittaessa henkilökuntaa/esityksiä kaupungin toimipisteisiin/evakuointipaikkaan - Varmistaa, että ulkoinen tiedostus hoidetaan |
| Jälkitoimenpiteet | | Tarkistaa häiriön aiheuttamat vauriot ja ongelmat, laitteiden toimivuuden, tilaa huollot ja korjaukset sekä ilmoittaa niistä intendentille | <p>Päätää/sopii palvelujohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä</p> <p>Huolehtii ohjeiden päivittämisestä</p> <p>Ohjeistaa kunnossapidosta vastaavaa ja muuta henkilökuntaa</p> |