

Vapaa-aikatoimialan toimenpiteet ja vastuut uhka- ja häiriötilanteissa

Täydentää valmiussuunnitelman toimenpiteitä (s. 10 – 11, 15)

Uhkaava ja väkivaltatilanne kirjastopalvelujen toimipisteessä

	Asiakas	Kirjastovirkailija/Kirjastonhoitaja	Vahtimestari(pääkirjasto) Vartija/Vartiointipalvelu	Esimies	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 turvallisuussuunnittelussa ja vartiointin järjestelyissä	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 seurantaa Vastaa riskien arvioinnista ja varautumistoimenpiteistä Osallistuu toimialatasoisten 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 toimialajohtajaa ja hoitaa jatkotoimet(ml. viestintä) hänen ohjeidensa mukaan
Jälkitoimenpiteet		Hoitaa jatkotoimenpiteet esimiehen, palvelualuejohtajan tai toimialan 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 toimialajohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä Huolehtii ohjeiden päivittämisestä Ohjeistaa esimiestä

Lämmön, sähkön, veden ja/tai ilmaston häiriöt kirjastopalvelujen toimipisteessä

	Asiakas	Kirjastovirkailija/Kirjastonhoitaja	Tilan kunnossapidosta vastaava	Esimies	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 seurantaa Vastaa palvelualueiden ehdotuksista Osallistuu toimialatasoisten 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 toimialajohtajaa 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 siirtävistä henkilöistä
Jälkitoimenpiteet		Ilmoittaa kunnossapidosta vastaavalle/esimiehelle 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 toimialajohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä Huolehtii ohjeiden päivittämisestä Ohjeistaa esimiestä/kunnossapidosta vastaavaa

Uhkaava ja väkivaltatilanne museopalvelujen toimipisteessä

	Asiakas	Työntekijä	Vahtimestari Vartija/Vartiointipalvelu	Esimies	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 seurantaa Vastaa riskien arvioinnista ja varautumistoimenpiteistä Osallistuu toimialatasoisten 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/toimialajohtajalle. Seuraa sisäistä tiedotusta digitaaliselta työpöydältä, internetsivuilta ja tiedotusvälineistä.	Informoi toimialajohtajaa ja hoitaa jatkotoimet(ml. viestintä) hänen ohjeidensa mukaan
Jälkitoimenpiteet		Hoitaa jatkotoimenpiteet esimiehen, palvelualuejohtajan tai toimialan 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 toimialajohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä Huolehtii ohjeiden päivittämisestä Ohjeistaa esimiestä

Lämmön, sähkön, veden ja/tai ilmaston häiriö museopalvelujen toimipisteessä

	Asiakas	Työntekijä	Tilan kunnossa pidosta vastaava	Esimies	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 seurantaa 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 syytä Asiakkaiden ohjeistamiseen esim. poistumisessa Varmistaa ulkoisen tiedotuksen Huolehtii arvokkaan esineistön suojaamisesta/evakuoinnista Siirtyy tarvittaessa kirjastopalvelujen tai muiden toimialojen tehtäviin	Toteaa tai saa tiedon häiriöstä toiselta työntekijältä tai asiakkaalta Toimii yhteistyössä esimiehen 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 toimialajohtajalle
Jälkitoimenpiteet		Ilmoittaa kunnossapidosta vastaavalle huomaamistaan vaurioista, ongelmista ja toimintahäiriöistä	Tarkistaa häiriön aiheuttamat vauriot ja ongelmat sekä laitteiden toimivuuden, ilmoittaa niistä esimiehelle/ palvelualuejohtajalle sekä sopii huoltojen ja korjausten tilaamisesta	Toimii palvelualuejohtajan ohjeiden mukaisesti sekä välittää ohjeet työntekijälle	Päätää/sopii toimialajohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä Huolehtii ohjeiden päivittämisestä Ohjeistaa kunnossapitovastaavaa ja esimiestä

Uhkaava ja väkivaltatilanne konserttitalolla

	Asiakas	Vahtimestari	Esimies	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 turvallisuussuunnittelussa ja vartioinnin 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 seurantaa Vastaa riskien arvioinnista ja varautumistoimenpiteistä Osallistuu toimialatasoisten valmiussuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen
Prosessitoiminto/ Työvaihe	Osallistuu tapahtumaan sekä - Jättää ulkovaatteet säilytykseen ja lopuksi noutaa ne - Käyttää ravintolapalveluja	Vastaa vastuulleen sovituista 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 esimiehelle.	Välittää välittömästi tiedon palvelualuejohtajalle Huolehtii, että oma organisaatio tietää, mikä on tilanne. Välittää soittopyynnöt palvelualuejohtajalle/toimiala-johtajalle. Seuraa sisäistä tiedotusta digitaaliselta työpöydältä, internetsivuilta ja tiedotusvälineistä.	Informoi toimialajohtajaa 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 toimialajohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä Huolehtii ohjeiden päivittämisestä Ohjeistaa esimiestä

Lämmön, sähkön, veden ja ilmaston 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 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 toimialajohtajaa 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 sekä laitteiden toimivuuden, tilaa huollot ja korjaukset sekä ilmoittaa niistä intendentille	<p>Päätää/sopii toimialajohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä</p> <p>Huolehtii ohjeiden päivittämisestä</p> <p>Ohjeistaa kunnossapidosta vastaavaa ja muuta henkilökuntaa</p>

Uhkaava ja väkivaltatilanne liikuntapalvelujen toimipisteessä

	Asiakas	Työntekijä	Vartiointipalvelu	Esimies	Liikuntapalvelujohtaja
Ennakkotoimenpiteet/ varautuminen	Kiinnostuu Kartoittaa tarjonnan	Perehtyy työtehtäviin ja ohjeisiin Ylläpitää työssä tarvittavia tietoja ja taitoja Tiedottaa liikuntapalveluista Ohjaa ja neuvoo palveluun	Tutustuu tiloihin ja henkilöstöön sekä pelastussuunnitelmaan, liitteisiin ja ohjeisiin	Perehdyttää ja tukee Järjestää palaverit ja kokoukset Vastaa pelastussuunnitelmasta ja sen liitteistä sekä ohjeista esim. (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 toimialatasoisten valmiussuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen
Prosessitoiminto/ Työvaihe	Osallistuu ryhmätoimintaan tai tapahtumaan	Osallistuu palvelun/toiminnan järjestämiseen ja toteuttaa ohjeita	Vastaa vastuulleen sovitusta tehtävistä ja toteuttaa ohjeita		
Riskitilanne	Uhkaa muita osallistujia 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/toimialajohtajalle. Seuraa sisäistä tiedotusta digitaaliselta työpöydältä, internetsivuilta ja tiedotusvälineistä.	Informoi toimialajohtajaa ja hoitaa jatkotoimet(ml. viestintä) hänen ohjeidensa mukaan
Jälkitoimenpiteet		Hoitaa jatkotoimenpiteet esimiehen, palvelualuejohtajan tai toimialan 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 toimialajohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä Huolehtii ohjeiden päivittämisestä Ohjeistaa esimiestä

Lämmön, sähkön, veden ja ilmastoinnin häiriöt sekä kemikaalivuodot liikuntapalvelujen toimipisteessä

	Asiakas	Työntekijä	Tilan kunnossapidosta vastaava	Esimies	Liikuntapalvelujohtaja
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 ehdotukset kunnossapito- ja korjaustoimenpiteistä sekä kemikaali-ilmoitukset	Perehdyttää työntekijät Järjestää palaverit ja kokoukset Välittää korjaus- ja kunnossapitoehdotukset eteen päin	Johtaa suunnittelua, toteutusta, kehittämistä ja seurantaa Vastaa hyväksytyjen suunnitelmien ja ohjeiden mukaisista varautumistoimenpiteistä Välittää ehdotukset eteen päin
Prosessitoiminto/ Työvaihe	Osallistuu toimipisteen toimintaan	Järjestää palvelun/toiminnan		Johtaa toimipisteen henkilöstöä ja toimintaa	
Riskitilanne	Toteaa itse tai saa tiedon häiriöstä Toimii henkilökunnan antamien ohjeiden mukaisesti esim. poistuu	Toteaa häiriön tai kemikaalivuodon, välittää tiedon esimiehelle, työkavereille ja asiakkaille Selvittää muun henkilöstön kanssa häiriön syytä Mikäli kemikaalivuoto tai pitkäkestoisempi häiriö, osallistuu asiakkaiden ohjeistamiseen esim. poistumisessa Varmistaa ulkoisen tiedotuksen esim. tilojen ulko-oviin(sulkeminen, palvelukatkokset) Siirtyy avuksi kirjastopalveluihin tai muiden toimialojen tehtäviin	Toteaa tai saa tiedon häiriöstä tai vuodosta työntekijältä tai asiakkaalta Toimii yhteistyössä esimiehen ja muun henkilökunnan kanssa, avustaa ja ohjeistaa	Johtaa ja ohjeistaa alaisiaan häiriötilanteessa. On yhteydessä palvelualuejohtajaan sekä välittää henkilökunnalle saamansa toimeksiannot esim. - Tilan sulkemisen ja palvelujen katkaisemisen ja niistä viestimisen - Oman henkilökunnan siirtymisen kirjasto- tai muiden toimialojen tehtäviin - Huolehtii, että sisäinen ja ulkoinen tiedotus hoidetaan sekä seuraa tiedotusta(digitaalinen työpöytä, internetsivut ja tiedotusvälineet)	Informoi toimialajohtajaa ja hoitaa jatkotoimet(ml. viestintä) saamiensa ohjeiden mukaisesti esim. - Välittää esimiehille tiedon tilojen sulkemisesta ja palvelujen keskeyttämisestä - Varmistaa, että ulkoinen tiedotus hoidetaan - Kerää ja välittää tiedot toimialajohtajalle muihin tehtäviin siirtyvistä henkilöistä sekä kunnossapitokalustosta, joka voidaan lainata käyttöön
Jälkitoimenpiteet		Ilmoittaa kunnossapidosta vastaavalle huomaamistaan vaurioista, ongelmista ja toimintahäiriöistä	Tarkistaa häiriön aiheuttamat vauriot ja ongelmat sekä laitteiden toimivuuden, sekä ilmoittaa niistä esimiehelle /palvelualuejohtajalle Sopii huoltojen ja korjausten tilaamisesta esimiehen/palvelualuejohtajan kanssa	Toimii palvelualuejohtajan ohjeiden mukaisesti sekä välittää ohjeet työntekijälle Tukee työyhteisöä sekä varmistaa/järjestää tarvittaessa asiantuntija-avun	Päätää/sopii t toimialajohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä ja Välittää toimeksiannot esimiehelle/kunnossapidosta vastaavaa

Uhkaava ja väkivaltatilanne nuorisopalvelujen toimipisteessä

	Asiakas	Työntekijä(ohjaaja tm.)	Vartija/Vartiointipalvelu	Esimies	Nuorisopalvelujohtaja
Ennakkotoimenpiteet/ varautuminen	Kiinnostuu Etsii tietoa	Perehtyy työtehtäviin ja ohjeisiin Ylläpitää työssä tarvittavia tietoja ja taitoja Hoitaa työt ja toteuttaa ohjeita Suunnittelee ja valmistele 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 seuranta Vastaa riskien arvioinnista ja varautumistoimenpiteistä Osallistuu toimialatasoisten 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 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 toimialajohtajaa ja hoitaa jatkotoimet(ml. viestintä) hänen ohjeidensa mukaan
Jälkitoimenpiteet		Hoitaa jatkotoimenpiteet esimiehen, palvelualuejohtajan tai toimialan 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 toimialajohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä Huolehtii ohjeiden päivittämisestä Ohjeistaa esimiestä

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

	Asiakas	Työntekijä(ohjaaja tm.)	Kunnossapitovastaava	Esimies	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 eteen päin	Johtaa suunnittelua, toteutusta, kehittämistä ja seuranta Välittää ehdotukset eteen päin
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 työkavereille 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 kirjasto- tai muiden toimialojen palveluihin	Toteaa tai saa tiedon häiriöstä työntekijältä Toimii yhteistyössä esimiehen 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 toimialajohtajaa ja hoitaa toimenpiteet(ml. viestintä) hänen ohjeiden mukaisesti - Välittää esimiehille tiedot tilojen sulkemisesta ja palvelujen keskeyttämisestä - Varmistaa, että ulkoinen tiedotus hoidetaan - Kerää ja välittää toimialajohtajalle tiedot muihin tehtäviin siirtyvistä henkilöistä sekä retkeily- ja leirintävarusteista ja -laitteista, jotka voidaan lainata käyttöön
Jälkitoimenpiteet		Ilmoittaa kunnossapitovastaavalle/ esimiehelle huomaamistaan vaurioista, ongelmista ja toimintahäiriöistä	Tarkistaa häiriön aiheuttamat vauriot ja ongelmat ja laitteiden toimivuuden sekä ilmoittaa niistä esimiehelle/palvelualuejohtajalle Sopii huoltojen ja korjausten tilaamisesta esimiehen/palvelualuejohtajan kanssa	Toimii palvelualuejohtajan ohjeiden mukaisesti sekä välittää ohjeet työntekijälle	Päätää/sopii toimialajohtajan kanssa jatkotoimenpiteistä Huolehtii ohjeiden päivittämisestä Ohjeistaa kunnossapitovastaavaa ja esimiestä