

TUUSULAN KUNNAN PALVELUT KORONAVIRUSEPIDEMIAN AIKANA

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle 8/100 000 asukasta/14 vrk
Kotoperäisiä tartuntoja vähän

KIIHTYMISVAIHE

Tartuntoja 10–25/100 000 asukasta/14 vrk

Paikallisia, jäljitettäviä tartuntaketjuja
Sairaalahoidon tarpeeseen pystytään vastaamaan

LEVIÄMISVAIHE

Tartuntoja 18–50/100 000 asukasta/14 vrk
Tapausten kasvunopeus yli 10 %/vrk

Alle puolet tartuntalähteistä pystytään jäljittämään
Sairaala- ja tehohoidon tarve kasvaa voimakkaasti

SULKUVAIHE

Valmiuslaki voimassa

Sairaalahoido kriisiytynyt tai kriisiytymässä
Ohjeet tarkentuvat valtion antamien

TUUSULA

Varhaiskasvatus

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Kunnan varhaiskasvatus ja päiväkodit toimivat ja palvelua tarjotaan kysynnän mukaan

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Vanhempien on tärkeää ilmoittaa lastensa hoidon tarpeesta varhaiskasvatukseen
- Lapset tuodaan ja haetaan niin, että kohtaamiset ovat minimissä
- Varhaiskasvatuskeskustelut ja muut kokoontumiset järjestetään pääosin etänä
- Karanteenipoissaolot merkitään s-päivinä

KIIHTYMISVAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Kunnan päiväkodit ja varhaiskasvatusyksiköt ovat tilanteen mukaan väljästi käytössä

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Vanhempien on tärkeää ilmoittaa lastensa hoidon tarpeesta varhaiskasvatukseen
- Lapset tuodaan ja haetaan niin, että kohtaamiset ovat minimissä
- Suosittelemme maskin käyttöä, kun ollaan vuorovaikutuksessa eikä turvaväliä voida pitää
- Varhaiskasvatuskeskustelut ja muut kokoontumiset järjestetään ensisijaisesti etänä

LEVIÄMISVAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Kaikki kunnan päiväkodit ja varhaiskasvatusyksiköt ovat tilanteen mukaan väljästi käytössä ja toiminta jatkuu

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Vanhempien on tärkeää ilmoittaa varhaiskasvatukseen lastensa hoidon tarpeesta
- Lapset tuodaan ja haetaan niin, että fyysisiä kontakteja syntyy mahdollisimman vähän
- Tuonti- ja hakutilanteissa suositellaan vahvasti maskin käyttöä
- Varhaiskasvatuskeskustelut ja muut kokoontumiset järjestetään aina etänä
- Henkilöstö käyttää maskeja

SULKUVAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Suurin osa kunnan päiväkodeista suljettu
- Varhaiskasvatuksessa voivat olla ensi sijassa kriittisten alojen (esim. pelastustoimi, sairaanhoito ja logistiikka) työntekijöiden lapset
- Varhaiskasvatuksessa varaudutaan tarvittaessa ympärivuorokautiseen hoitoon

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Lapset hoidetaan ensisijaisesti kotona
- Tilanteeseen liittyen voidaan tehdä erillispäätös asiakasmaksuihin liittyen kansallisten suositusten mukaisesti

Tuusulan perhetupa- ja lasten kerhotoiminta

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Avoin toiminta perhe-
tuvissa jatkuu

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ei suuria tapahtumia tai tilaisuuksia
- Toimintaa jatketaan terveysturvallisuus huomioiden
- Lasten kerhotoimintaa jatketaan
- Asiakasneuvontaa myös etäyhteydellä

KIIHTYMIS- VAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Avoin toiminta jatkuu,
huoltajat käyttävät mas-
keja

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Huoltaja-lapsi -ryhmien kokoa rajataan puoleen normaali-
lista siten, että lähikontakteja voidaan välttää, noudate-
taan kunnan antamaa ohjeistusta
- Asiakasneuvontaa etäyhteydellä
- Lasten kerhotoiminta jatkuu
- Aikuisten maskisuositus

LEVIÄMIS- VAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Kokoontuminen perhe-
tuvissa keskeytetään

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Asiakasneuvontaa vain etäyhteyksin
- Lasten kerhotoiminta jatkuu

SULKU- VAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Avoin toiminta ja kaikki
ryhmätoiminta keskey-
tyy

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Perheiden ohjaustoiminta tapahtuu vain etäyhteyksin

Perusopetus

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Koulut ovat auki ja opetusta annetaan normaalisti opetussuunnitelman mukaan
- Aina kun poiketaan normaalista opetuksesta koronatilanteen vuoksi, tarvitaan tartuntatautiviranomaisen päätös tartuntatautiviranomaisen päätös

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Perusopetuksessa varaudutaan erityisjärjestelyihin
- Opetus järjestetään pääosin lähiopetuksena
- Jos mahdollista, opetusta kouluissa porrastetaan ja siirytään poikkeusajan tilaratkaisuihin. Tiloja käytetään väljästi, käyttöaikaa laajennetaan, lisätiloja voi käyttää. Satunnaiskävijät rajataan pois
- Opetusryhmien sekoittumista vältetään
- Opetukseen valmistellaan erilaisia IT- ja etäratkaisuja

KIIHTYMISVAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Opetusta annetaan opetussuunnitelman mukaan, yksilöllisiä erityisjärjestelyjä

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Opetusjärjestelyt pääosin lähiopetuksena, poikkeuksena yksilölliset erityiset opetusjärjestelyt
- Erityisjärjestelyihin siirytään karanteenitilanteissa tai koronaan sairastuessa
- Etänä opiskeleville järjestetään tietokoneet ja tarvittaessa noutoruoka koululta
- Tehostettu hygienia ja käsihygienia tärkeitä
- Maskien käyttö sallittua

LEVIÄMISVAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Opetusta annetaan erityisjärjestelyin opetussuunnitelman mukaisesti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

VAIHTOEHTO 1

Tämä vaihe käytössä

- Opetusjärjestelyt pääosin lähiopetuksena, poikkeuksena yksilölliset erityiset opetusjärjestelyt
- Kasvomaskit otetaan käyttöön 7. luokasta eteenpäin ja koko opetushenkilöstölle
- Kunta järjestää oppimisen tuen palvelut tarvitseville
- Laajemmasta etäopetukseen siirtymisestä päätetään erikseen
- Mahdollisen etäopetuksen aikana lähiopetuksessa 1.–3. luokkalaiset, erityisen oppimisen tukea ja valmistavaa opetusta saavat
- Lähiopetuksessa on ruokailumahdollisuus ja etäopetuksessa oleville jaetaan kouluruokaa kouluilta

VAIHTOEHTO 2

- Sama kuin yllä
- Opetusjärjestelyt mahdollisesti etänä 4. luokasta ylöspäin

SULKUVAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Opetusta tarjolla rajoitusti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Oppilaalla on oikeus saada opetusta kaikissa tilanteissa
- Kriittisillä aloilla työskentelevien vanhempien lasten päiväaikaisen toiminnan varmistaminen tärkeää

Lukio

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Opetusta annetaan erityisjärjestelyin opetus-suunnitelman mukaisesti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Opetusta kouluissa porrastetaan ja siirrytään poikkeusajan tilaratkaisuihin.
- Tiloja käytetään väljästi, niiden käyttöaika laajennetaan ja satunnaiset kävijät rajataan pois koulukiinteistöistä. Koulu voi myös kartoittaa lisätiloja
- Opetusryhmien sekoittumista vältetään
- Opetuksessa voidaan käyttää erilaisia IT- ja etäratkaisuja
- Ylioppilaskirjoitukset ja jatko- opintoihin hakeutuminen turvataan
- Tehostettu hygienia ja käsihygienia tärkeitä

KIIHTYMIS-VAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Opetusta annetaan erityisjärjestelyin opetus-suunnitelman mukaisesti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Opetusjärjestelyt etänä ja/tai vuorottelemalla etä- ja lähiopetusta
- Kunta järjestää oppimisen tuen palvelut tarvitseville
- Etänä ja lähiopetuksessa työskenteleville opiskelijoille ja henkilöstölle varmistetaan pääsy tarvittaviin materiaaleihin ja IT-laitteisiin
- Lähiopetukseen osallistuville opiskelijoille järjestetään kouluruokailu ja etäopetukseen osallistuville jaetaan ruokapaketit
- Vieraskielisten tiedonsaanti varmistetaan
- Ylioppilaskirjoitukset ja jatko-opintoihin hakeutuminen turvataan
- Opiskelijat ja henkilöstö käyttävät kasvomaskeja

LEVIÄMIS-VAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Opetusta annetaan erityisjärjestelyin opetus-suunnitelman mukaisesti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Opetus järjestetään etäopetuksena, erityisistä syistä voidaan järjestää lähitapaamisia
- Kunta järjestää oppimisen tuen palvelut tarvitseville
- Etänä työskenteleville opiskelijoille ja henkilöstölle varmistetaan pääsy materiaaleihin ja IT-laitteisiin
- Etäopetuksessa oleville opiskelijoille jaetaan ruokapaketit
- Ylioppilaskirjoitukset ja jatko- opintoihin hakeutuminen turvataan
- Satunnaisessa lähitapaamisissa käytetään maskeja

SULKU-VAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Opetusta tarjotaan vain rajoitetusti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ylioppilaskirjoitukset ja jatko-opintoihin hakeutuminen turvataan

Opiskeluhoolto

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Opiskeluhoolto toimii tarpeen mukaan rajoitetusti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ryhmätoiminta ja yli 10 hengen tapaamiset voidaan perua
- Joukkotapaamiset järjestetään turvavälein tai etänä
- Yksittäisille asiakkaille voidaan tarjota harkitusti palvelua kasvokkain, jolloin tarvittaessa käytetään kasvomaskeja

KIIHTYMIS- VAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Opiskeluhoolto toimii tarpeen mukaan ja rajoitetusti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ryhmätoiminta ja yli 10 hengen tapaamiset voidaan perua
- Opiskeluhoollon joukkotapaamiset järjestetään turvavälein tai etänä
- Yksittäisille asiakkaille voidaan tarjota harkitusti palvelua kasvokkain, jolloin tarvittaessa käytetään kasvomaskeja

LEVIÄMIS- VAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Opiskeluhoolto toimii rajoitetusti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Ryhmätoiminta ja yli 10 hengen tapaamiset perutaan tai voidaan järjestää etänä
- Yksittäisille asiakkaille voidaan tarjota harkitusti kasvokkain palvelua, jolloin tarvittaessa käytetään kasvomaskeja ja turvavälejä

SULKU- VAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Opiskeluhoolto toimii erittäin rajoitetusti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Opiskeluhoollon palvelut ovat tarjolla vain rajoitetusti ja etänä

Tuusulan Opisto ja kuvataidekoulu

Tässä mainitut toimenpiteet koskevat kaikkea Tuusulan taiteen perusopetusta.

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Tuusulan Opiston ja Tuusulan kuvataidekoulun kurssit, hanke-toiminta ja toimistopalvelut toiminnassa lievin rajoituksin

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Suositaan etäohjausta ja -palavereja
- Asiakkaille tarjotaan opetuspaikoilla mahdollisuus hyvään käsihygieniaan ja yhteiskäytössä olevien laitteiden sekä välineiden puhdistamiseen
- Maskin käyttöä suositellaan

KIIHTYMIS- VAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Tuusulan Opiston ja Tuusulan kuvataidekoulun kurssit, hanketoiminta ja toimistopalvelut toimivat rajoitetusti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Alle 16-vuotiaiden ryhmissä ohjeistukset samat kuin perusopetuksessa
- Asiakkaita muistutetaan opetuspaikoilla hyvästä käsihygieniasta ja yhteiskäytössä olevien laitteiden puhdistamisesta
- Vahva suositus käyttää maskia ikäryhmät huomioiden

LEVIÄMIS- VAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Tuusulan Opiston ja Tuusulan kuvataidekoulun kurssit, hanketoiminta ja toimistopalvelut toimivat rajoitetusti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Tuusulan Opiston yli 20-vuotiaiden opetus keskeytetään loppuvuodeksi tai siirrytään etäopetukseen
- Opiston lasten ja alle 20 v. nuorten harrastustoiminta (esim. taiteen perusopetus, kuvataidekoulu) lähiopetuksena keskeytetään
- Mahdollisesta ryhmien etäopetukseen siirtymisestä päätetään erikseen

SULKU- VAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Tuusulan Opiston ja Tuusulan kuvataidekoulun kurssit, hanketoiminta ja toimistopalvelut toimivat erittäin rajoitetusti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Opiston sisätilojen toiminta keskeytetään, mukaan lukien taiteen perusopetus
- Kurssitoimintaa toteutetaan rajoitetusti etänä

Keskisen Uudenmaan musiikkiopisto

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Musiikkiopiston opetuspalvelut toimivat lievin rajoituksin

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Opetusta annetaan vain yksilö- tai pienryhmäopetuksena
- Konserttien yleisömäärä rajoitetaan alle 50:een ja konserteissa istutaan väljästi turvavälein
- Konsertit striimataan tarvittaessa
- Musiikkiopistolla noudatetaan tehostettua hygieniaa
- Maskeja suositellaan yleisötilaisuuksissa

KIIHTYMISVAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Musiikkiopiston opetus-toiminta on rajoitettua

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Mahdollisimman paljon etäopetusta.
- Opetusta annetaan vain yksilö- tai pienryhmäopetuksena
- Lisäksi mahdollista vuoro- tai etäopetusta
- Konsertit striimataan ilman yleisöä
- Musiikkiopistolla noudatetaan tehostettua hygieniaa
- Maskeja käytetään opetuksessa, mikäli mahdollista

LEVIÄMISVAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Musiikkiopiston opetus-toiminta on rajoitettua

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Kaikki opetus toteutetaan etäopetuksena.
- Konsertit striimataan ilman lähikontakteja

SULKUVAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Musiikkiopiston opetus-toiminta on rajoitettua

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Kaikki opetus on etäopetusta
- Konsertit perutaan ja lisäpalveluna äänityksiä

Kirjasto

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Kirjaston palveluita rajoitetaan lievästi

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Kirjastoissa on asiakkaille rajoitetusti työskentely- ja lukupaikkoja
- Kirjastoissa järjestetään tapahtumia rajoitetusti
- Turvasuositukset ovat käytössä
- Kirjastoauton yhtäaikaista asiakasmäärää on rajoitettu

KIIHTYMIS- VAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Kirjaston palvelut toimivat rajoitetusti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Kirjastossa on asiakkaille vain rajoitetusti työskentely- ja lukupaikkoja
- Kirjastoissa järjestetään tapahtumia ja ryhmäkäyntejä vain rajoitetusti
- Turvasuositukset (myös maskisuositus) ovat käytössä
- Kirjastoauton yhtäaikaista asiakasmäärää on rajoitettu

LEVIÄMIS- VAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Kirjaston palvelut toimivat rajoitetusti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Kirjastojen asiakastilat on pääosin suljettu ja kirjastoauto ei kulje
- Varausten nouto ja palauttaminen on sallittu rajatuissa tiloissa
- Käytössä on asiakastietokone välttämättömään asiointiin

SULKU- VAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Kirjaston palvelut toimivat erittäin rajoitetusti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Kirjastojen asiakastilat on suljettu ja kirjastoauto ei kulje
- Aineistoa ei voi lainata. Palautuksia voi jättää palautuslaatikkoon
- Verkko- ja puhelinpalvelut toimivat normaalisti
- Sähköisten aineistojen (e-aineistojen) määrää lisätään

Museot

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Kunnan museopalveluita rajoitetaan lievästi

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Tilaisuuksien kokoa rajataan
- Turvasuositukset (myös maskisuositus) käytössä

KIIHTYMIS- VAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Kunnan museopalveluiden toiminta on rajoitettua

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Kävijämääriä ja tapahtumia vähennetään
- Turvasuositukset (myös maskisuositus) voimassa

LEVIÄMIS- VAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Kunnan museopalvelut toimivat erittäin rajoitetusti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Museokohteita voidaan sulkea, jolloin yleisö- ja asiakaspalvelua on tarjolla vain sähköisesti

SULKU- VAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Kunnan museopalvelut toimivat erittäin rajoitetusti

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Museokohteet suljetaan 28.11., jolloin yleisö- ja asiakaspalvelua on tarjolla vain sähköisesti

Vapaa-aikapalvelut

Nuorisotilat (toiminta seuraavalla sivulla), liikuntasalit, ulkoliikuntapaikat, jäähallit, uimahallit

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Kaikki tilat pidetään avoinna

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Asiakasmääriin tehdään tarvittaessa tilakohtaisia rajoituksia
- Hygienia- ja turvaväliohjeita lisätään toimintapaikoilla

KIIHTYMIS-VAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Vapaa-aikapalveluita on supistettu

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Kokoontumisrajoituksia harjoituksissa, tilaisuuksissa ja tapahtumissa
- Liikunnanohjaus- ja neuvontapalveluiden asiakasmääriä rajataan
- Yhteisten tilojen ja välineiden käyttöä rajataan
- Kasvomaskia suositellaan vahvasti

LEVIÄMIS-VAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Vapaa-aikapalveluita on rajoitettu

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Kunnan sisäliikuntatiloissa kaikki yli 20-vuotiaille suunnattu harrastustoiminta keskeytetään
- Alle 20-vuotiaiden harrastustoiminta voi jatkua normaalein vuorovarauksin aikaisempia turvallisuus- ja hygieniaohjeita noudattaen
- Urheilussa ainoastaan maajoukkue-tason, SM-tason, ykkösdivisioonan tai kansainväliselle huipulle tähtäävän ammattimaisen harjoittelun kohdalla tehdään poikkeus
- Nuorisotilat siirtyvät verkkoon, nuorisotyöntekijät jalkautuvat kuntakeskuksissa

SULKU-VAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Vapaa-aikapalvelun alaiset sisätilat ovat suljettu

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Nuorisotilat siirtyvät verkkoon, nuorisotyöntekijät jalkautuvat kuntakeskuksissa
- Kaikki sisäliikuntatilat- ja laitokset suljetaan, alle 20-vuotiaiden harrastustoiminta jatkuu ulkona
- Hyvinvointivalmennus tapahtuu etänä

Nuorisotoiminta

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Lähityötä ja avointa toimintaa rajatusti, ei suuria tapahtumia tai tilaisuuksia

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ohjaus- ja neuvontatoimintaa ja verkostoyhteistyötä pääosin etäyhteyksillä

KIIHTYMIS- VAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Avointa toimintaa rajataan viranomaisohjeiden mukaisesti, osallistujia rajataan puoleen normaalista

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ryhmä- ja harrastustoimintaa järjestetään niin, että lähikontakteja voidaan välttää
- Verkostoyhteistyö etäyhteyksillä
- Henkilöstö käyttää maskeja

LEVIÄMIS- VAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Avoin nuorisotalotoiminta keskeytyy ja siirtyy somealustoille

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Pienryhmätoiminta max 10 henkilöä voi jatkua turvaetäisyydet, käsihygienia- ja muut ohjeistukset huomioiden
- Maskisuositus yläkouluikäisille kuten perusopetuksessa

SULKU- VAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Avoin toiminta ja pienryhmätoiminta keskeytyy ja siirtyy somealustoille

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Ohjaus- ja neuvontatoiminta pelkästään etäyhteyksillä
- Asiakastyötä tehdään ulkona mahdollisuuksien ja viranomaisohjeistuksen mukaisesti
- Maskisuositus kuten edellä

Asiakaspalvelu TuusInfo

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- TuusInfo toimii tavanomaisin sisällöin ja muodoin

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ei vaikutuksia valtaosaan asiakkaista
- Asiakstapaamiset toimitiloissa terveysturvallisuudesta huolehtien. Huolehditaan asiakkaiden mahdollisuudesta käsihygieniaan ja noudatetaan muita mahdollisia suosituksia (maskit, etäisyydet)

KIIHTYMISVAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- TuusInfo toimii tavanomaisin sisällöin ja muodoin

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ei vaikutuksia valtaosaan asiakkaista
- Asiakstapaamiset toimitiloissa terveysturvallisuudesta huolehtien. Huolehditaan asiakkaiden mahdollisuudesta käsihygieniaan ja noudatetaan muita mahdollisia suosituksia (maskit, etäisyydet)

LEVIÄMISVAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- TuusInfo toimii tavanomaisin sisällöin ja muodoin
- Aukioloajat rajattu, ma-to klo 8–15 ja pe klo 8–12

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Ei vaikutuksia valtaosaan asiakkaista
- Asiakstapaamiset toimitiloissa terveysturvallisuudesta huolehtien. Huolehditaan asiakkaiden mahdollisuudesta käsihygieniaan ja noudatetaan muita mahdollisia suosituksia (maskit, etäisyydet)

SULKUVAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Palvelu muuttuu yleisluontoiseksi neuvonnaksi sulkuvaiheen aikana

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Tapaamiset rajoitetaan vain välttämättömiin kasvomaskeiden ja muiden suojavälineiden noutoihin, terveysturvallisuudesta huolehtien
- Aukioloajat rajattu, ma-to klo 8–15 ja pe klo 8–12
- Käytetään puhelinta, chattia, sähköpostia ja tarvittaessa muita sähköisiä yhteysvälineitä

Työllisyyspalvelut

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Tavataan asiakkaita kasvotusten palvelutarpeen mukaisesti sovituisissa asiakaspalvelutiloissa. Asiakastapaamisissa noudatetaan systemaattisia ja suunniteltuja tavanomaisia hygieniakäytäntöjä

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ei vaikutuksia asiakastapaamisiin tai palveluntuottamiseen

KIIHTYMISVAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Tavataan asiakkaita kasvotusten palvelutarpeen mukaisesti. Asiakkaita tavataan väljissä toimistotiloissa turvavälit huomioiden
- Asiakastapaamisissa noudatetaan systemaattisia ja suunniteltuja hygieniakäytäntöjä (maskit/visiirit, käsidesit ja työvälineiden desinfiointi)

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Asiakastapaamisia voidaan sopia tavanomaista rajallisemmin tilankäyttöön liittyvien suositusten takia
- Muut tapaamiset rajoitetaan vain välttämättömiin terveysturvallisuudesta huolehtien
- Käytetään puhelinta, (suojattua) sähköpostia ja tarvittaessa muita sähköisiä yhteysvälineitä

LEVIÄMISVAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Tavataan asiakkaita kasvotusten palvelutarpeen mukaisesti, jos se katsotaan välttämättömäksi. Asiakkaita tavataan väljissä toimistotiloissa turvavälit huomioiden
- Asiakastapaamisissa noudatetaan systemaattisia ja suunniteltuja hygieniakäytäntöjä (maskit/visiirit, käsidesit ja työvälineiden desinfiointi)
- Muiden viranomaisten palveluiden ruuhkautuminen voi hidastaa

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Asiakastapaamisia voidaan sopia tavanomaista rajallisemmin tilankäyttöön liittyvien suositusten takia
- Muut tapaamiset, esim. työnantajiin, hoidetaan etäyhteyksien kautta
- Käytetään puhelinta, teamsia, (suojattua) sähköpostia ja tarvittaessa muita sähköisiä yhteysvälineitä

SULKUVAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Asiakastapaamiset hoidetaan etäyhteyksin. Yleisluontoista neuvontaa tehdään eri asiakasryhmille etäyhteyksin ja puhelimitse. Uusia asiakkuuksia ei aloiteta sulkuvaiheen aikana

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ei uusia asiakkuuksia, palvelu muuttuu yleisluontoiseksi neuvonnaksi sulkuvaiheen aikana. Olemassaolevia asiakkaita palvellaan etäyhteyksien välityksellä

Maahanmuuttopalvelut

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Tavataan asiakkaita kasvotusten palvelutarpeen mukaisesti sovituihissa asiakaspalvelutiloissa. Asiakastapaamisissa noudatetaan systemaattisia ja suunniteltuja hygieniakäytäntöjä

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ei vaikutuksia asiakastapaamisiin tai palveluntuottamiseen

KIIHTYMISVAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Tavataan asiakkaita kasvotusten palvelutarpeen mukaisesti. Asiakkaita tavataan väljissä toimistotiloissa turvavälit huomioiden
- Asiakastapaamisissa noudatetaan systemaattisia ja suunniteltuja hygieniakäytäntöjä (maskit/ visiirit, käsidesit ja työvälineiden desinfiointi)

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Asiakastapaamisia voidaan sopia tavanomaista rajallisemmin tilankäyttöön liittyvien suositusten takia
- Käytetään puhelinta ja tarvittaessa muita sähköisiä yhteysvälineitä

LEVIÄMISVAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Tavataan asiakkaita kasvotusten palvelutarpeen mukaisesti. Pärjäävimmat asiakkaat voidaan hoitaa puhelinyhteyden välityksellä, muuten asiakkaiden neuvonta ja ohjaus toimii ajanvarauksella etukäteen. Kotikäyntejä ei tehdä muista kuin välttämättömistä syistä (mm. uudet kiintiöpakolaiset). Kriisityön tarve arvioidaan yhteistyössä Keusoten kanssa. Kotikäynneillä huomioidaan riittävä suojautuminen (maski, turvavälit, kotikäynnin rajattu kesto, käsidesi). Tarvittaessa voidaan tehdä ns. virtuaalinen kotikäynti, jos asiakkaalla ja työntekijällä on yhteinen sähköinen alusta (Teams, WhatsApp)
- Asiakastapaamisissa noudatetaan systemaattisia ja suunniteltuja hygieniakäytäntöjä (maskit/visiirit, käsidesit ja työvälineiden desinfiointi). Asiakkailla tulee olla maski asiakastapaamisissa suosituksena
- Muiden viranomaisten palveluiden ruuhkautuminen voi hidastaa

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Asiakastapaamisia voidaan sopia tavanomaista rajallisemmin tilankäyttöön liittyvien suositusten takia.
- Käytetään puhelinta, WhatsApp-puheluita, ja tarvittaessa muita sähköisiä yhteysvälineitä

SULKUVAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Asiakastapaamiset hoidetaan pääsääntöisesti etäyhteyksin. Kuitenkin kaikkein haavoittuvassa asemassa olevia asiakkaita voidaan tavata poikkeuksellisesti suojaruosteita käyttäen. Asiakkailla tulee olla tällöin myös maski päällä tapaamisissa
- Poikkeustilanteet koskevat tilanteita, joissa arvioidaan yhteistyössä ammatillisen verkoston (erityisesti Keusote) kanssa, että asiakkaan kasvokkain tapaaminen on välttämätöntä. Poikkeustilanteita ovat mm. oleskeluoikeuteen, lasten terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät asiat (Keusote). Kriisityön tarve arvioidaan yhteistyössä Keusoten kanssa

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Palvelu hoidetaan puhelimitse
- Olemassa olevia vanhoja asiakkaita palvellaan etäyhteyksien välityksellä (Teams, WhatsApp-puhelut, virtuaalinen kotikäynti videopuhelun välityksellä)
- Haavoittumissa asemassa olevat asiakkaiden tilanne heikkenee mahdollisesti, mikäli tilannetta ei seurata aktiivisesti puhelimitse tapahtuvan ohjauksen avulla
- Uusien kiintiöpakolaisten vastaanotto siirtyy todennäköisesti sulkuvaiheen vuoksi myöhempään ajankohtaan
- Samoin myös vastaanottokeskuksista tulevien asiakkaiden kuntaan muutto voi hidastua

Ohjaamopalvelut

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Ohjaamopalvelut toimii tavanomaisin sisällöin ja muodon

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ei vaikutuksia valtaosaan asiakkaista
- Asiakas- ja yhteistyötapaamiset toimitiloissa terveys- turvallisuudesta huolehtien. Huolehditaan asiakkaiden mahdollisuudesta käsihygieniaan ja noudatetaan muita mahdollisia suosituksia (maskit, etäisyydet)
- Oppilaitosvierailut vain oppilaitoksen ohjeinen mukaan

KIIHTYMIS- VAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Ohjaamopalvelut toimii pääosin tavanomaisin sisällöin ja muodon

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ei vaikutuksia valtaosaan asiakkaista
- Asiakas- ja yhteistyötapaamiset toimitiloissa terveys- turvallisuudesta huolehtien
- Käytetään puhelinta, (suojattua) sähköpostia ja tarvittaessa muita sähköisiä yhteysvälineitä
- Oppilaitosvierailut vain oppilaitoksen ohjeinen mukaan

LEVIÄMIS- VAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Ohjaamopalvelut toimii pääosin tavanomaisin sisällöin ja muodon
- Muiden viranomaisten palveluiden ruuhkautuminen / osittainen sulkeminen voi hidastaa palvelua ja aiheuttaa Ohjaamopalveluiden työntekijöille lisävastuuta palvelupolun takaamisessa lakien ja asetusten mukaisina

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Ei vaikutuksia valtaosaan asiakkaista
- Asiakas- ja yhteistyötapaamiset toimitiloissa terveys- turvallisuudesta huolehtien
- Käytetään puhelinta, (suojattua) sähköpostia ja tarvittaessa muita sähköisiä yhteysvälineitä. Aktivointisuunnitelmat tehdään hybridikokouksena, mutta asiakkaalle taataan osallistuminen myös Ohjaamon tiloissa
- Oppilaitosvierailut vain oppilaitoksen ohjeinen mukaan

SULKU- VAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Ohjaamopalvelut toimii pääosin tavanomaisin sisällöin ja muodon
- Jos työntekijöiden osittaista etätyötä voidaan järjestää se tehdään
- Muiden viranomaisten palveluiden ruuhkautuminen / osittainen sulkeminen voi hidastaa palvelua ja aiheuttaa Ohjaamopalveluiden työntekijöille lisävastuuta palvelupolun takaamisessa lakien ja asetusten mukaisina

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ei vaikutuksia valtaosaan asiakkaista
- Asiakas- ja yhteistyötapaamiset toimitiloissa terveysturvallisuudesta huolehtien
- Käytetään puhelinta, (suojattua) sähköpostia ja tarvittaessa muita sähköisiä yhteysvälineitä
- Aktivointisuunnitelmat tehdään hybridikokouksena, mutta asiakkaalle taataan osallistuminen myös Ohjaamon tiloissa
- Oppilaitosvierailut vain oppilaitoksen ohjeinen mukaan

Holhustoimen edunvalvontapalvelut

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Edunvalvontapalvelut toimii pääosin tavanomaisin sisällöin ja muodon. Toimintaa harjoitetaan yleisöltä lukituissa tiloissa
- Yksikön osittainen etätyö voi aiheuttaa viivettä joissain tilanteissa

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Asiakas- ja yhteistyötapaamiset toimistolla pääosin vain aikavarauksella. Muut tapaamiset harkinnan mukaan terveysturvallisuudesta huolehtien
- Käytetään tavanomaisina medioina puhelinta, (suojattua) sähköpostia ja tarvittaessa muita sähköisiä yhteysvälineitä.
- Hoitolaitostapaamia vain laitoksen ohjeinen mukaan

KIIHTYMISVAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Edunvalvontapalvelut toimii pääosin tavanomaisin sisällöin ja muodon. Toimintaa harjoitetaan yleisöltä lukituissa tiloissa
- Yksikön osittainen etätyö voi aiheuttaa viivettä joissain tilanteissa

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ei vaikutuksia valtaosaan asiakkaista
- Asiakas- ja yhteistyötapaamiset toimistolla vain aikavarauksella. Muut tapaamiset rajoitetaan vain välttämättömiin terveysturvallisuudesta huolehtien
- Käytetään puhelinta, (suojattua) sähköpostia ja tarvittaessa muita sähköisiä yhteysvälineitä
- Hoitolaitostapaamia vain laitoksen ohjeinen mukaan

LEVIÄMISVAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Edunvalvontapalvelut toimii pääosin tavanomaisin sisällöin ja muodon. Toimintaa harjoitetaan yleisöltä lukituissa tiloissa
- Yksikön osittainen etätyö voi aiheuttaa viivettä joissain tilanteissa
- Muiden viranomaisten palveluiden ruuhkautuminen voi hidastaa

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Ei vaikutuksia valtaosaan asiakkaista
- Asiakas- ja yhteistyötapaamiset toimistolla vain aikavarauksella. Muut tapaamiset rajoitetaan vain välttämättömiin terveysturvallisuudesta huolehtien
- Käytetään puhelinta, (suojattua) sähköpostia ja tarvittaessa muita sähköisiä yhteysvälineitä
- Hoitolaitostapaamia vain laitoksen ohjeinen mukaan

SULKUVAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Edunvalvontapalvelut toimii pääosin tavanomaisin sisällöin ja muodon
- Toimintaa harjoitetaan yleisöltä lukituissa tiloissa
- Yksikön osittainen etätyö voi aiheuttaa viivettä joissain tilanteissa
- Muiden viranomaisten palveluiden ruuhkautuminen voi hidastaa

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Ei vaikutuksia valtaosaan asiakkaista
- Asiakas- ja yhteistyötapaamiset toimistolla vain aikavarauksella. Muut tapaamiset rajoitetaan vain välttämättömiin terveysturvallisuudesta huolehtien
- Käytetään puhelinta, (suojattua) sähköpostia ja tarvittaessa muita sähköisiä yhteysvälineitä
- Hoitolaitostapaamia vain laitoksen ohjeinen mukaan

Tapahumat, tilaisuudet ja kokoontumistilat

PERUSVAIHE

Tartuntoja alle
8/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Asukastilaisuuksia järjestetään kokoontumisrajoitukset huomioiden
- Kokoontumistilat esim. yhteisötilat pidetään avoinna
- Ikäihmisten palvelupuhelin palvelee

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Asukastilaisuuksiin tehdään tarvittaessa rajoituksia
- Kokoontumistiloissa noudatetaan voimassa olevia hygienia- ja turvaväliohjeita

KIIHTYMISVAIHE

Tartuntoja
10–25/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Asukastilaisuuksia järjestetään hybridimuotoisesti (sekä etäyhteydellä että kasvokkain) huomioiden kokoontumisrajoitukset
- Kokoontumistilat pidetään avoinna tiloihin laaditun koronaohjeituksen mukaisesti
- Ikäihmisten palvelupuhelin palvelee

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Asukastilaisuuksia järjestetään harkitusti ja tarjotaan mahdollisuus osallistua myös etäyhteydellä
- Hygienia- ja turvaväliohjeita lisätään ja henkilömääriä rajoitetaan kokoontumistiloissa

LEVIÄMISVAIHE

Tartuntoja
18–50/100 000
asukasta/14 vrk

PALVELUTASO

- Asukastilaisuuksia ei järjestetä kasvokkain sisällä eikä ulkona. Tilaisuudet järjestetään ainoastaan sähköisesti
- Kokoontumistilat suljetaan
- Ikäihmisten palvelupuhelin palvelee

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

Tämä vaihe käytössä

- Asukastilaisuuksiin mahdollisuus osallistua etäyhteydellä
- Kokoontumistiloissa (esim. yhteisötiloissa) kokoontuminen ei ole mahdollista

SULKUVAIHE

Valmiuslaki
voimassa

PALVELUTASO

- Asukastilaisuuksia järjestetään ainoastaan sähköisesti
- Kokoontumistilat suljettu
- Ikäihmisten palvelupuhelin palvelee, ikäihmiset kontaktoidaan tarvittaessa puhelimitse ja kirjeitse

VAIKUTUKSET ASIAKKAISIIN

- Asukastilaisuuksiin mahdollisuus osallistua etäyhteydellä
- Kokoontumistiloissa (esim. yhteisötiloissa) kokoontuminen ei ole mahdollista