

ABISTAV PLAAN HOTELLIDELE

PIKAAJALISE ELEKTRIKATKESTUSE KORRAL TEGUTSEMISEKS

Käesoleva plaani eesmärk on aidata hotellidel ette valmistada võimalikeks elektrikatkestusteks. Selle plaani abil saab oma hotelli põhjal kaardistada vajalikud tegevused ja seda plaani kohandada just oma hotelli ja oma linna või omavalitsuse juhiste järgi. Tegemist ei ole universaalplaaniga, mis sobib kõigile – see on pigem abivahend, et saaksid koostada oma hotellipõhise plaani.

Oluline on kaardistada kõik hotelli elektrivarustusest sõltuvad süsteemid ja elektrikatkestusega kaasnevad võimalikud tagajärjed. Seejärel koostada plaan kuidas tagajärgi ennetada või leevendada.

NB!

- Edukas kriisijuhtimine algab kodudest: kas sinu ettevõtte töötajate kodudes on kriisivarud olemas ja perekonnad teavad kuidas kriisi korral käituda? Kui töötaja mureseb oma kodu ja pere pärast, ei saa ta olla abiks töö juures kriisi lahendamisel. Tutvusta „Ole valmis! mobiilset rakendust töötajatele ja palu neil kodus ettevalmistused teha.
- Hea mõte on hotelli kriisis käitumise juhendis määrata töötajate ülesanded kriisiolukorras, et igaüks teaks oma rolli ja vastutust
- Kriisiolukorras peab olema üks kindel inimene, kes protsesse juhib. Leppige kokku, kes see on ja kes teda vajadusel asendab
- Oluline on kommunikatsioon – nii oma meeskonnas kui klientide suunas ja majast välja. Sõnumid peavad olema omavahel kokku lepitud ja selgelt edastatud, et vältida asjatut paanikat. Leppige kokku, kes on konkreetne isik, kes suhtleb avalikkusega.

Kui elektrikatkestus on plaaniline ja ette teada, on oluline, et nii meeskond kui külalised oleksid informeeritud ja teadlikud, mida see endaga kaasa toob. Tee tegevusplaan sellise katkestuse tarbeks, kaalu võimalust, kas saad ühe suurema ruumi (nt restorani, konverentsisaali) selleks ajaks ajutiste lahendustega valgustatud ja seega külalistele hubasemat olemist pakkuda. Hea mõte võib olla külalistele tee ja küpsiste pakkumine ja vaikne taustamuusika, et võimalikku ärevust ennetada.

KOMMUNIKATSIOON

info jagamine kriisiolukorras on ülioluline, ära jäta oma meeskonda ja külalisi teadmatusse, sest see põhjustab hirmu ja ärevust. Anna inimestele teada järgmistest asjaoludest:

- Hotelli kriisiks valmisoleku plaani olemasolust
- Lühiülevaade plaanist ja tegevustest
- Eeldatavast katkestuse kestvusest, kui see on teada
- Millal ja kus saab toitu ja vett, sh varumise võimalus enne katkestust
- Millised reeglid on kanalisatsiooni (tualett, kraanikausid, duši äravool) kasutamiseks
- Muud olulised teemad (info liikumine, kriisi juht hotellis jne jen)
- Tee selgeks kas hotellis on puudega inimesi ja informeeri neid eraldi. Tee selgeks millist abi nad vajavad.

On oluline kommunikeerida, et kuna tegemist on kriisiolukorraga ja see ei ole tavapärane hotelli toimimine, siis on reeglid erinevad ja nendest mitte kinni pidamisel võivad olla tagajärjed. Hotellil on

õigus oma vara kaitsmiseks ka hotell sulgeda, kuid humaansetel kaalutlustel peaks siiski otsima võimalust inimeste eest hoolitsemiseks nii hästi kui olukord võimaldab.

Paluge külalistel välja selgitada, kas neil on alternatiivseid kohti, kuhu hotellist lahkuda (kodu, sõbrad-tuttavad, koostööpartnerid). Lahkumise korral on oluline hotelli administratsiooni teavitada ja vastav märke külaliste nimekirjas teha.

KÜLASTAJATE ANDMED ja ARVUTISÜSTEEMID

Ennetus:

- hoolitse selle eest, et hotelli andmed ja failid oleksid regulaarselt varundatud pilve või serverisse, mis asub väljaspool maja. Vähemasti üks vastuvõtu arvuti ja võrguseadmed võiks olla UPSitud, et katkestuse ajal ka andmetele ligi saab.

Tegutsemine kriisis:

- Prindi või kirjuta välja kõik majas viibivate inimeste nimed koos toa numbriga + kontakt tel. (guest in house report – detailed - + saabujate raport: määra oma maja põhjal täpne raport)
- Palu külastajatel lahkumisest kindlasti teada anda ja pea jooksvat arvestust inimeste üle, kes on hotellis

LIFTID

Ennetus:

- Tee kindlaks kuidas lift käitub elektrikatkestuse ajal (see ei pruugi olla sama, mis tulekahju korral). Kõrghoone puhul peab üks liftidest saama generaatorilt toite ja jääma kasutusse.
- Palu lifti hooldusettevõttelt koolitus, kuidas käituda kui lift on korruste vahel kinni ja inimene on sees (kas lifti on võimalik manuaalselt juhtida/tuua lähima korruseni ja ukсед avada)
- Kui on teada elektrikatkestuse toimumise aeg, sulge lift ennetavalt (abi hooldusfirmast) ja pane külastajatele välja info sulgemisaegade kohta

Tegutsemine kriisis:

- Veendu, et kedagi ei ole lifti kinni jäänud. Kui on, käitu vastavalt hooldusfirma antud juhiste

ELEKTROONILISED UKSELUKUD

Ennetus:

- Hoolitse selle eest, et kõikidel lukkudel oleks varuvõtmed (ette programmeeritud kaardid), nende asukoht on töötajatele teada. Kontrolli kaartide kehtivust (näiteks kord aastas) ja vajadusel uuenda.
- Kontrolli kas lukusüsteem töötab ka offline versioonis
- Kui lukud töötavad patareidega / akudega, hoian majas piisava varu

Tegutsemine kriisis:

- Kui patareide/akude hulk on piiratud, saab tühjade tubade lukkudelt patareid eemaldada, et neid saaks kasutada seal kus vaja. Arvesta, et luku mälu kaob reeglina loetud sekunditega kui lukult toide kaob.
- Selgita külalistele, et uksekaarte ei saa elektrikatkestuse ajal uuendada, seega on eriti oluline, et neid ei unustataks tuppaga ega kaotataks

- 0-võti peab alati olema majas, sellega saab personal uksi avada, kuid külalisele seda ei tohi anda

VENTILATSIOON

Ennetus:

- Uuri hooldusfirmalt, kas ventilatsioonisüsteemis on elektrikatkestuse korral vaja sekkumist või käsitsi väljalülitamist (kas on ülekuumenemise oht?)

Tegutsemine kriisis:

- Külmal ajal värske õhu vajaduspõhiseks sisselaskmiseks avada ukсед sisekoridoridesse.

KANALISATSIOON

Ennetus:

- Selgita välja, kas ja mil määral toimub kanalisatsioon elektrikatkestuse korral ja kas võib tekkida oht kanalisatsiooni ummistustele ja ülevoolule näiteks alumistel korrustel? Kui kanalisatsioon (köök, WC) on ka 0 korrusel, mis toimib tänu pumplale, siis keelata nende kasutus.
- Plaanilise katkestuse tarbeks võiks varuda veeanumaid (5-7 liitrised), mida saab potti valada juhul kui kanalisatsioon toimib.
- Hoia võimalusel hotellis varu prügikottide ja suurema koguse tualettpaberitega ja/või kuivkäimla turvast, millest saab kriisiolukorras tekitada ajutisi tualette.
- Kaalu, kas hotelli saaks tellida välikäimla võimalikuks kriisiolukorraks

Tegutsemine kriisis:

Tallinna Vee sõnul peaks kanalisatsioon katkestuse korral vähemasti 12h toimima tõrgeteta.

- Kui kanalisatsioon ei tööta (vett pole ülemistel korrustel), on oluline seada sisse vastav kord ja teavitada kliente ja töötajaid kohustuslikest käitumisjuhenditest. Üldjuhul on kanalisatsioonil tagasilöögiapp, et katkestuse korral reovesi hoonesse tagasi ei tungiks, kuid selle mitte toimimisel võivad tekkida ummistused ja kanalisatsioon võib madalamatel korrustel sisse ajama hakata, millega kaasneb oht tervisele.
- Vett ja kanalisatsiooni tuleks kriisiajal tarbida minimaalselt!

VEEVARUSTUS

Ennetus:

- Kaardista, kas hoones on suuremaid veemahuteid/veepaake, mille sisu saab hädaolukorras kasutusele võtta või mida saaks kasutada vee transpordiks? Hea kui hotellil on varu suuremate (5-7 l) veeanumate näol, mida saaks enne plaanilist katkestust täita kraaniveega ja tubades katkestuse ajal kasutusele võtta.
- Kaardista tavapärane/keskmise pudeliveevaru hotellis – kui pikaks ajaks sellest piisaks? Kas seda varu saaks suurendada?
- Kaardista, kus on sinu hotellile lähimad hüdrandid, millest saab puhast joogivett. Oluline on tähele panna, et hüdrandid on tugeva surve all, ning nende avamiseks on vaja kutsuda Päästeamet või vee-ettevõtte, ise hüdrante avada ei ole mõistlik.

Tegutsemine kriisis:

- Kriisi puhkemisel on vajalik hinnata joogikõlbuliku vee varud, majas olevate inimeste hulk ja eeldatav aeg vastupidamiseks. Vastavalt sellele kalkuleerida veejaotuse plaan.
- Kui puudub piisav joogiveevaru, on WC-poti loputuskastis olev vesi puhas ja kasutatav.
- Hädaolukorras saab näiteks basseinivett kasutada tualettides (tingimusel, et kanalisatsioon töötab).

KÜTE

Ennetus:

- Juhul, kui majas on linna tsentraalne küttesüsteem, siis teatud juhtudel jätkub kütte trassidesse pumpamine, kuid maja küttesõlmest see eeldatavalt elektrivarustusega edasi ei jõua. Konsulteerige hooldusfirmaga, võimalusel kaalu generaatori paigaldamise võimalust. Ühtlasi teha kindlaks, kas radiaatorite el.ajamid ja maja automaatika võimaldab katkestuse ajal kütteveel radiaatoritesse jõuda.
- Utilitas (eeldatavasti ka teised suuremad?) pakub ka mobiilse katlamaja võimalust, mis on abiks kui on probleemid tsentraalse küttesüsteemiga. Eeldab varasemalt küttesõlmest ühendusotsade välja toomist ja elektrit.

Tegutsemise kriis:

- kütte katkemisel külmal aastaajal piirata soojakadu ruumidest väljapoole – uksi ja aknaid avada vaid äärmisel vajadusel. Kaaluda võib lisaks: ventilatsiooniavade sulgemist; akende soojustamist olemasolevate materjalidega;

VALGUSTUS

Ennetus:

- hoolitse selle eest, et evakuaatsioonivalgustuse akud oleksid regulaarselt kontrollitud (evak.valgus töötab akude ja patareide pealt veel mõned tunnid pärast elektrikatkestust).
- Hangi hotelli taskulambid ja patareide varu (nii personali kui külaliste tarbeks).
- Hangi mõned valgustid, mis töötavad akude või patareidega ja mis sobivad kogunemisruumi valgustamiseks
- Pane tähele, et elektrikatkestuse korral puudub ka tänavavalgustus.
- Tee kindlaks, mis tsoonis / pistikus on elekter kui majas on olemas generaator.

Tegutsemise kriis:

- päevasel ajal eemalda kardinad ja aknakatted
- tekita hotelli ruum või kogunemiskoht, mida saad piisavalt valgustada ja kus inimesed saaksid koguneda (soovituslikult ruum, kuhu pääseb ka päevavalgus)
- Võimalusel väldi küünalde kasutamist, kui alternatiivseid valgusteid ei ole, veendu tuleohutuses (küünlaid ei tohi jätta järelvalveta, alus peab olema mittesüttivast materjalist, ideaalis võiks asetada klaasanumasse või -kaussi)

SIDE

Ennetus:

- hoia mobiiltelefonide akud laetuna
- hangi akupangad, et tagada vähemalt ühe sidevahendi töökorras oleks katkestuse ajaks

- lae alla „Ole valmis!“ rakendus, allalaetuna töötab see ka internetiühendusega ja sisaldab juhised esmaseks toimetulekuks, sh olulised telefoninumbrid
- Olulised numbrid kirjuta üles kriisiplaani (hädaabi 112, Riigiinfo tel. 1247, Elektrilevi rikked 1343)

Tegutsemine kriisis:

- Loo infopunkt, kuhu külastajad saavad pöörduda info ja muude käitumisjuhiste saamiseks

TOIT

Ennetus:

- kaardista hotellis tavapäraselt majas olevad toiduvarud ja hinda, kas neid saab kasutada pikaajalise elektrikatkestuse korral (nt näkileivad, küpsised, pähklid, (kuivatatud)puuviljad, müsli ja hommikusöögihelbed, võileivakraam). Võimalusel hoia suuremat varu.

Tegutsemine kriisis:

- hinda olemasolevaid varusid ja majas olevate inimeste hulka ning eeldatav aeg vastu pidamiseks. Vastavalt sellele koostada toidujaotuse plaan.
- Suhtle oma toidupartneritega, võimalik, et keegi neist saab oma laost varude täiendamisel aidata

ESMAABI

- hoolitse esmaabikapi pideva uuendamise ja korrektse sisu eest. Varu soojust peegeldavaid esmaabitekke. Ole kindel, et sul on meeskonnas piisaval hulgal inimesi, kes oskavad anda esmaabi.

KRIISIJUHTIMINE KOHALIKUS OMAVALITSUSES

- Kohalike omavalitsuste ülesanne on tagada, et veevõrk, kanalisatsioon ja kaugküte toimiksid ning oleks võimalik kasutada kohalikke teid. Hotellidel peaksid olema tegevusplaanid erinevateks kriisisituatsioonideks.
- Riigi ülesanne on tagada elektri, side, toidu- ja esmatarbekauba, kütuse ning sularaha kättesaadavus.
- Igas kohalikus omavalitsuses (KOV) on moodustatud kriisikomisjon. Kriisikomisjoni ülesanne on elutähtsate teenuste katkestuste lahendamise juhtimine. Tekkinud võimalike kriiside lahendamiseks koguneb kriisikomisjon üldiselt kohaliku omavalitsuste hoonetes, mis on eelnevalt vastavalt kohaldatud ja varustatud.
- Oluline on ohust teavitamine kriisiolukorras, mis sisaldab:
 - koostööpartnerite teavitamist
 - asutuste vahelist infovahetust
 - vajadusel info- ja kriisitelefoni tööga alustamist
 - psühholoogilise abi algatamist
 - avalikkuse ohuteavitamist
 - võimalikuks evakatsiooniks valmistumist.
- Tee kindlaks, kus on lähim kerksuskeskus (tavapäraselt KOV asutustes) ja võtmeisikud, sest sealt on võimalik vajalikku abi saada. Eelkõige saab sealt abina käitumisjuhiseid ja oskusteavet erinevate kriisidele korral (näiteks elektri- ja sideteenuste katkestused, vee- ja kanalisatsiooniteenuste katkestused, läbimatute maanteed või kohalike omavalitsuste teed, kaardiga maksmine, autode tankimine).

- Lisaks on võimalik kriisikeskusest saada joogivett ja võimalusel/vajadusel toitu ning ravimeid.
- Oluline on saada teada millal ja mis olukordades on tarvis hotellidest lahkuda/ evakueerida.
- Kui hotelli külalised on vaja evakueerida (nt pikaajaline elektrikatkestus, veekatkestus, hoone temperatuur langeb ohtlikult madalale, vms), informeerige sellest oma KOV kriisikomisjoni, kust antakse täiendavad käitumisjuhised. Ulatusliku evakuatsiooni korraldab ja selle eest vastutab Päästeamet. Päästeametil on kogu Eesti piires olemas evakuatsioonikohad, mis aktiveeritakse ja varustatakse vastavalt vajadusele. Üldises tähenduses on evakuatsioon inimeste ajutine ümberpaigutamine ohustatud alalt ohutusse asukohta, et kaitsta nende elu ja tervist.
- Oluline teada, kas ja kuidas ühistransport liigub kriisisituatsioonis/-piirkonnas ning liiklusskeemid. Samuti on oluline transpordi korraldus hotelliküllastajatele lennujaama, raudteejaama, bussijaama, jne.
- Elektrikatkestuse korral ei toimi kaardimaksud. Tee kindlaks oma kodu/hotelli lähedased [autonoomsed tanklad](#), mis toimivad ka elektrikatkestuste korral.
- Elektrilevi teavitab kliente elektrikatkestusest lühisõnumiga (SMS). Hinda, missugused on olulisimad probleemid. Kasuta varutud valgusallikaid, et end pimedas mitte vigastada. Kui kasutate elektrikatkestuse ajal lahtist tuld, järgi tuleohutusnõudeid. Kasuta alternatiivseid elektriallikaid (elektrigeneraator, akud, patareid jm) säästlikult ja vaid vältimatu vajaduse korral. Kui oled elektrikatkestuse tõttu lifti kinni jäänud, siis järgi selle seinal olevaid juhiseid.
- Kriisiabi on võimalik saada peale riigiasutuste (Politsei- ja Piirivalveamet, Päästeamet) ja kohalike omavalitsuste veel Kaitseliidult ja Naiskodukaitselt läbi kriisikomisjonide.