



Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje



Vesi- ja viemärlaitosyhdistys
Asemapäällikönkatu 7
00520 HELSINKI

puh. (09) 868 9010
fax. (09) 8689 0190
sähköposti vvy@vvy.fi
kotisivu <http://www.vvy.fi>

ISBN 978-952-5000-70-2

Helsinki 2008

Sisällysluettelo

Johdanto	4
1. KRIISIVIESTINNÄN TEHTÄVÄT JA TAVOITTEET	5
2. KRIISIVIESTINNÄN SUUNNITTELU	6
3. VESIHUOLTOALAN ERILAISIA KRIISITILANTEITA	7
4. KRIISIVIESTINNÄN KOHDERYHMÄT	8
4.1 Sisäinen viestintä.....	8
4.2 Viestintä viranomaisille.....	8
4.3 Viestintä veden käyttäjille ja tiedotusvälineille.....	8
5. ROOLIT JA VASTUUT	10
5.1 Sisäinen viestintä.....	10
5.2 Ulkoinen viestintä.....	10
Viranomaisten viestintävastuut.....	11
Hätätiedote.....	11
Kriisiviestinnän työlista.....	12
6. VIESTINNÄN KANAVAT JA TYÖKALUT	13
6.1 Sisäinen viestintä.....	13
6.2 Viestintä viranomaisille.....	13
6.3 Viestintä veden käyttäjille ja tiedotusvälineille.....	14
6.3.1 Tiedotusvälineet.....	14
6.3.3 Puhelinneuvonta.....	15
6.3.4 Tiedotejakelu julkisille paikoille.....	16
6.3.5 Erityiskäyttäjät.....	16
7. TOIMINTA TIEDOTUSVÄLINEIDEN KANSSA	17
7.1 Toimittajakontaktien hoitaminen.....	18
7.2 Haastattelut ja lausunnot.....	18
7.3 Tiedotustilaisuuden järjestäminen.....	20
8. TYÖNTEKIJÖIDEN HENKINEN JAKSAMINEN KRIISISSÄ	21
Ohjeet esimiehille.....	21
Ohjeet työntekijälle.....	21
Liitteet	23
Kriisiviestintäsuunnitelman työlista	23
Kriisiviestintäsuunnitelman päivitys- ja harjoitusluettelo	24
Tapahtumien dokumentointi	25
Tärkeimmät yhteystiedot kriisitilanteen varalle	26
Tiedotepohja tiedotusvälineille	28
Tiedotepohja veden käyttäjille ja erityiskäyttäjille	29
Tiedotepohja sisäiseen viestintään	30
Esimerkki tiedotteesta veden saastumisepäilyssä	31
Esimerkki päivitystiedotteesta veden saastumisessa	32
Esimerkki jälkihoitotiedotteesta veden saastumisessa	33
Esimerkki tiedotteesta laajan vesikatkon takia	34
Esimerkki tiedotteesta maineriskitilanteessa	35
Esimerkki tiedotteesta torjunta- ainejäämätapauksessa	36
Tiedotepohja hätätiedotteelle	37
Viestinnän vastuujako	38
Kriisiviestintäkorttipohja	39

Johdanto

Tämä vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje on tehty Huoltovarmuuskeskuksen vesihuoltopoolin aloitteesta. Vesihuoltopooli on perustettu Vesi- ja viemäri- ja viemäriyhdistyksen, Kuntaliiton ja Huoltovarmuuskeskuksen yhteistyönä vuonna 2006. Se on osa Suomen huoltovarmuusorganisaatiota, joka koostuu Huoltovarmuuskeskuksesta, huoltovarmuussektoreista ja -pooleista sekä Huoltovarmuusneuvostosta.

Tavoitteena on kattava, mutta ytimekäs ohjeistus suomalaisille vesihuoltolaitoksille koosta riippumatta. Ohjeistusta sovelletaan kunkin vesihuoltolaitoksen resurssien mukaan.

Ohje sisältää yleiset toimintaohjeet vesihuoltolaitoksen kriisitiedottamiselle ja laitoksen itse täytettäviä valmiita pohjia tiedottamisen eri asiakirjoiksi ja työvälineiksi.

Tärkeä osa tätä kriisiviestintäohjetta on kriisiviestintäkortti, joka on tarkoitettu työtehtävissä aina käsillä olevaksi viestinnän ohjenuoraksi. Jokaisen kortin haltijan eli jokaisen vesihuoltolaitoksen työntekijän tulee päivittää korttiin ajantasaiset yhteystiedot itse.

Valmis ohje sekä täytetyt liitetiedostot tulostetaan useampana kappaleena ja sijoitetaan kansioihin, jotka ovat nopeasti saatavilla ainakin vesihuoltolaitoksen johtovastuullisilla esimiehillä ja viestinnästä vastaavalla henkilöllä.

Tämä ohje täydentää muuta erityistilanteiden hoitoon liittyvää ohjeistusta kriisitilanteiden viestinnän osalta.

1. Kriisiviestinnän tehtävät ja tavoitteet

Kriisiviestintä on tehostettua viestintää poikkeuksellisessa tilanteessa, joka uhkaa ihmisiä, toimintaa tai mainetta. Nopea tiedonkulku on korvaamattoman tärkeä osa kriisitilanteen hoitamista.

Viestintä on oleellinen osa kriisitilanteen johtamista. Vastuu tiedottamisesta on aina tilannetta johtavalla toimijalla tai viranomaisella.

Tiedottamiselle asetetaan kriisitilanteessa suuret vaatimukset. Sen on oltava nopeaa, selkeää, luotettavaa ja avointa.

Tiedottaminen ei saa lietsoa paniikkia, mutta ei myöskään vähätellä ongelmia. Tärkeää on myös kohdentaa se oikein, jotta tieto saavuttaa kohderyhmän.

Huonon maineen syntyminen rasittaa yhteisöä monella tavalla: sellaisessa ympäristössä on raskas työskennellä ja pienetkin virhe-epäilyt kääntyvät helposti suuriksi asioiksi.

Vesihuoltoalan kriisiviestinnän erityistavoitteet

- Pelastaa ihmishenkiä ja suojella kuntalaisten terveyttä
- Antaa ohjeet, joilla selviytyä kriisitilanteesta
- Varmistaa sisäisen viestinnän toimivuus, jotta tilanne saadaan korjattua
- Reagoida kansalaisten ja median tiedontarpeeseen
- Lisätä turvallisuuden tunnetta
- Ehkäistä haitallista toimintaa
- Suojata vesihuoltolaitoksen mainetta ja lisätä luottamusta laitoksen toimintaan

2. Kriisiviestinnän suunnittelu

on syytä valmentautua henkisesti jo etukäteen. Hyvin hoidetun kriisiviestinnän perustana ovat normaaliaikana luodut hyvät viestinnän käytännöt ja välineet.

Todennäköiset omat kriisikohdat mietitään etukäteen. Tämän jälkeen nimetään vastuuhenkilöt ja toimintaketju jokaiseen kuviteltuun tilanteeseen erikseen.

Vastuuhenkilöiden puhelinnumerot ja muut tarpeelliset yhteystiedot kootaan kriisiviestintäkorttiin. Kortti tulee olla avainhenkilöillä mukana aina työtehtävissä liikuttaessa. Lisäksi tärkeät numerot talletetaan kännyköihin.

Vastuuhenkilöiden loma-ajoiksi tulee nimetä henkilökohtaiset varahenkilöt, jotka tällöin vastaavat mahdollisen kriisitilanteen hoitamisesta. Myös virka-ajan ulkopuolella tapahtuva valmius hoitaa kriisitilannetta tulee selvittää etukäteen. Kuka on velvollinen tulemaan vapaa-ajallaan töihin, jos kyseessä on erityistilanne?

Kun vastuuhenkilöt ja heidän keskinäinen viestintäketjunsä on kirjattu kriisikorttiin, tärkeää on harjoitella viestintää käytännössä. Vasta näin voidaan luottaa siihen, että valittu toimintamalli on sopiva. Virheet ja kehityskohdat löydetään helpoimmin käytännön tilanteessa.

Vesihuoltolaitoksen tulisi esimerkiksi kerran vuodessa varata aikaa jonkin valitsemansa uhkakuvan käytännön harjoitteluun. Tällöin kuviteltu tilanne viestitään läpi mahdollisimman todentuntuisesti, tietysti ilman todellisia asiakas- ja lehdistökontakteja. Tiedotteiden kirjoittaminen kuviteltua tilannetta vastaavaksi on kuitenkin tärkeä osa harjoitusta. Harjoitus voidaan tehdä yhteistyössä muiden vesihuoltolaitosten kanssa.

Harjoitukseen on tärkeä saada mukaan myös avaintoimijat vesihuoltolaitoksen ulkopuolelta. Veden saastumisepäilyssä terveydensuojeluviranomaisen ja epidemiaselvitystyöryhmän osallistuminen on ensiarvoisen tärkeää.

Harjoitus on myös tärkeä hetki päivittää kriisiviestintäsuunnitelman yhteystiedot. Silloin varmistetaan, että kaikki siinä esiintyvät tiedot ovat oikeita ja ajantasaisia.

Tärkeää!

- Kriisiviestintäkortti kaikille työntekijöille
- Varahenkilöt kaikille toimijoille
- Kriisiviestintäharjoitus kerran vuodessa

3. Vesihuoltoalan erilaisia kriisitilanteita

Vesihuoltoalaa uhkaavat kriisit

- Luonnonilmiöt
- Ympäristöonnettomuudet
- Muut erityistilanteet (inhimilliset erehdykset, laiterikot, onnettomuudet, ilkivalta, lakot tai kansainväliset konfliktit)
- Maineriskit

Luonnonilmiöitä ovat muun muassa kuivuus, tulviminen, myrskyt ja kova pakkanen. Esimerkiksi tulviminen voi aiheuttaa kaivojen saastumisen pintavedellä. Luonnonilmiöt voivat aiheuttaa myös sähkökatkoksia, joista voi seurata katkoja vedenkäsittelyyn tai -jakeluun.

Ympäristöonnettomuuksiin liittyy talousveden pilaantumisen uhka. Vaaraa aiheuttaa etenkin jäteveden pääsy vesijohtoverkoston.

Muun muassa teollisuus, kaatopaikat, huoltoasemat, vaarallisten aineiden kuljetus ja varastointi, maanteiden suolaus ja veden virtaussuuntia muuttava maa-ainesten otto tai rakentaminen voivat aiheuttaa vaaraa.

Järjestelmän toiminta voi häiriytyä myös, jos kemikaaleja tai prosessilaitteita ei ole saatavilla. Kemikaalien käytössä voi myös tapahtua annosteluvirheitä. Tietojärjestelmien kaatuminenkin uhkaa vesihuoltolaitoksen toimintaa. Putkirikko on vesihuoltolaitokselle tavallinen ongelma.

Vesihuoltolaitoksen maine on haavoittuvainen. Se on helposti menetetty, jos vähäpätöisenä nähdyn ongelman olemassaolo kielletään julkisuudessa kokonaan. Huhu salailuyrityksistä leviää nopeasti. Väärien tietojen korjaaminen on sitä vaikeampaa, mitä myöhempään siihen ryhdytään.

Maine voi kärsiä myös, jos vesihuoltolaitoksen henkilöstöstä joku joutuu negatiivisen julkisuuden kohteeksi.

4. Kriisiviestinnän kohderyhmät

Kriisiviestinnässä on muistettava huomioida erilaiset kohderyhmät.

4.1 Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä koskee kaikkia vesihuoltolaitoksessa työskenteleviä henkilöitä.

Sujuva sisäinen tiedonkulku on edellytys kriisin tehokkaalle hoitamiselle, jotta osataan tehdä oikeat korjaustoimenpiteet
ehkäistään lisävahinkojen synty
estetään huhujen paisuminen ja leviäminen
turvataan jokaisen työntekijän mahdollisuus keskittyä omaan työhönsä

4.2 Viestintä viranomaisille

Erityistilanteessa erikseen huomioitavat sidosryhmät tulee miettiä etukäteen. Näitä ovat muun muassa terveydensuojeluviranomaiset, pelastustoimi, kunnan viestintäyksikkö, kunnanjohto ja naapurikuntien johto sekä alueelliset ympäristökeskukset.

Viranomaisille suunnatun viestinnän tavoitteena on turvata kriisinhoitamiseen tarvittava saumaton yhteistyö. Näin estetään päällekkäinen työ ja saadaan vesihuoltolaitoksen ulkopuolisia resursseja kriisinhoitoon.

Vähäisessäkin veden saastumisepäilyssä yhteys terveydensuojeluviranomaiseen on otettava välittömästi, se on viranomaisviestinnän kaikkein kiireellisin toimi.

4.3 Viestintä veden käyttäjille ja tiedotusvälineille

Veden käyttäjiin kohdistuvassa viestinnässä on kaksi eri kohderyhmää. Tavallisten kuluttajien lisäksi on viestittävä erikseen erityisasiakkaille. Näitä ovat esimerkiksi sairaalat, terveyskeskukset, koulut, päiväkodit, vanhustentalot, suuret eläintilat ja vesihuoltolaitoksen jakamasta vedestä riippuvaiset teollisuusyritykset.

Median käyttö tiedonvälityksessä on useimmiten paras tapa saada tieto häiriötilanteesta asiakkaalle riittävän nopeasti ja tehokkaasti. Siksi vesihuoltolaitoksen tulee viestiä erikseen myös tiedotusvälineille.

Tiedotusvälineet toimivat omien, journalististen kriteeriensä mukaisesti. Tietoa ei yleensä välitetä sellaisenaan vaan toimittaja punnitsee uutisen merkittävyyden ja kiinnostavuuden itse. Mikäli häiriötilanne on tiedotusvälineiden näkökulmasta kiinnostava, vesihuoltolaitoksen tehtävänä on auttaa toimittajan työtä.

Toisaalta häiriötilanteessa aktiivinen rooli tiedotusvälineiden suhteen useimmiten vaikuttaa niiden tapaan käsitellä kriisiä. Aloitteen ottaminen omiin käsiin vähentää yleensä toimittajien sensaatiohakuisuutta.

Aktiivinen tiedottaminen on ratkaisevan tärkeää

- Aktiivisella juomaveden laatuun liittyvällä tiedottamisella voidaan estää ihmisten terveyden vaarantuminen. Myös vesihuoltolaitoksen maineen kannalta aktiivinen tiedottaminen ongelmista sekä laitoksen sisällä että ulkoisesti on aina paras ratkaisu. Sen avulla rakennetaan luottamusta laitoksen toimintaan ja toimijoihin.

5. Roolit ja vastuut

Kriisitilanteen tiedottamista varten vesihuoltolaitoksella tulee olla vastuuhenkilöt ja toimenpiteet ennalta määritelty.

Kaikkien kriisitiedottamiseen ja –johtamiseen joutuvien henkilöiden kannattaa kirjata tapahtumien kulku heti ylös, aina kun jotakin uutta tapahtuu. Jälkeenpäin kaikkea on vaikea muistaa riittävän tarkasti. Tämä on tärkeää myös jokaisen työntekijän oman oikeusturvan kannalta.

5.1 Sisäinen viestintä

Kriisitilanteen havaitsevan henkilön vastuulla on tiedon pikainen välittäminen esimiehelle. Esimiehen tehtävänä on analysoida tilanne ja ottaa yhteyttä tarvittaviin tahoihin.

Johtovastuun tilanteesta ottava esimies huolehtii, että asiasta tiedotetaan välittömästi kaikille vesihuoltolaitokselle työtä tekeville. Hän huolehtii, että joku ottaa asiasta viestintävastuun.

Oman henkilökunnan pitäminen tilanteen tasalla on hyvin tärkeää, sillä jokainen vesihuoltolaitoksen työntekijä on tärkeä tietolähde omassa elinpiirissään. Väärät huhut voivat helposti lähteä liikkeelle omasta yhteisöstä. Eriyistilanteessa henkilöstö joutuu vastaamaan lähipiirinsä kysymyksiin asemastaan riippumatta.

5.2 Ulkoinen viestintä

Viestintävastuullinen henkilö tulee olla selkeästi nimetty. Apunaan hänellä tulisi olla ainakin nopeasti etenevässä kriisitilanteessa ennalta nimetty työryhmä, jossa tiedottamisen eri osa-alueita hoitavat eri ihmiset. Jäsenet voivat olla vesihuoltolaitoksen edustajien lisäksi esimerkiksi kunnan tekniseltä sektorilta ja viestinnästä vastaavalta taholta.

Äkillisissä tilanteissa on tärkeää, että yhteistyöryhmien, asukkaiden ja viestimien käyttöön saadaan mahdollisimman pian ensimmäinen tiedote asiasta. Siinä kerrotaan, mitä on tapahtunut ja milloin sekä mistä saa lisätietoja.

Medialle haastatteluja antaa joko laitoksen johtaja ja/tai asiantuntija sen mukaan, mitä sovitaan kriisin alkuvaiheessa. Kaikki kyselyt ohjataan hänelle tai heille.

Tiedotteiden lähettäjän ja perillemenon puhelimitse varmistavan työntekijän ei tarvitse olla asiantuntija. Hän välittää tietopyyntöjä oikealle taholle.

Jonkun henkilön vastuualueena tulee olla tiedotusvälineiden jatkuva seuranta.

Oma vastuualueensa on myös internet-sivujen päivitys, kriisitiedottamisen aikana niiden pitäisi vastata käytettävissä olevaa yleistä tietoa.

Yhden henkilön tulee vastata puhelinneuvonnan organisoimisesta.

Viranomaisten viestintävastuut

Terveydensuojeluviranomainen: Jos veden epäillään saastuneen, on vesihuoltolaitokselta otettava välittömästi yhteys terveydensuojeluviranomaiseen.

Terveydensuojeluviranomainen vastaa siitä, että veden käyttäjille tiedotetaan laatuvaatimusten tai –suositusten mukaisten raja-arvojen ylittymisestä.

Toisaalta vesihuoltolaitoksella on vastuu siitä, että se toimittaa laatuvaatimukset täyttävää talousvettä. Jos laitoksella epäillään, että vesi aiheuttaa terveyshaittaa, voidaan sieltäkin tiedottaa veden käyttörajoituksista. Näin joudutaan tekemään silloin, kun terveydensuojeluviranomaista ei tilanteessa tavoiteta.

Vesihuoltolaitos vastaa tiedottamisesta silloin, kun kyseessä on laadun esteettinen heikentyminen tai jakeluhäiriö. Tällaisestakin tilanteesta on ensimmäisenä tiedotettava terveydensuojeluviranomaiselle. Epidemiatilanteissa tiedotusvastuun ottaa yleensä terveydensuojeluviranomainen..

Pelastuslaitos: Hälytysten ja varoitusten antamisesta vastaa pelastuslaitos. Sen viestintävastuu on yleinen onnettomuustilanteissa. Joskus tiedotuksen voi hoitaa myös poliisi.

Hätätiedote

Hätäkeskuksella on oikeus lähettää hätätiedote vesihuoltolaitoksen esityksestä. Pelastuslaitos, poliisi tai tiehallinnon liikennekeskus voi myös antaa hätätiedotteen. Se keskeyttää Yleisradiossa muun radio- ja televisio-ohjelman. YLE välittää tiedon myös kaupallisille radiokanaville. Hätätiedotteen aiheena on varoitus tai toimintaohje merkittävästä vaaratilanteesta tai uhkasta.

Laajoissa kriisitilanteissa viestinnän päävastuu siirtyy usein vesihuoltolaitoksen ulkopuolelle. Sääntönä on, että vastuu viestinnästä on samassa paikassa kuin ylin johtamisvastuukin.

Ensimmäinen tiedonsiirto on kuitenkin aina vesihuoltolaitoksen vastuulla. Valmius kaikenlaiseen tiedottamiseen tulee olla myös laitoksen sisällä.

Kriisiviestinnän työlista

Sisäinen viestintä

- Sisäisen tiedotteen kirjoittaminen
- Tiedotteen jakeleminen henkilöstölle
- Varmistus viestin perillemenosta esimiehille

Viestintä viranomaisille

- Tilannetiedotus tarvittaville viranomaisille
- Viestinnän työnjaosta sopiminen

Ulkoinen viestintä

- Lehdistötiedotteen kirjoittaminen
- Tiedotteen jakeleminen
- Viestin perillemenon varmistaminen avaintoimituksissa
- Lausuntojen antaminen toimittajille
- Veden käyttäjätiedotteen kirjoittaminen
- Tiedotteen jakeleminen keskeisille paikoille
- Käyttäjätiedotteen lähettäminen erityiskäyttäjille
- Erityiskäyttäjille soittaminen
- Puhelinneuvonnan organisoiminen
- Internetsivujen päivittäminen
- Tiedotusvälineiden seuraaminen
- Tiedotustilaisuuden käytännön järjestelyiden hoitaminen
- Tiedotustilaisuuden puheenjohtajana toimiminen

6. Viestinnän kanavat ja työkalut

Kriisitilanteissa viestinnän kanavat määritellään sen mukaan, kuinka vakavaksi asia arvioidaan. Väärällä tiedottamisella tai salailulla saadaan paljon vahinkoa aikaan. Pahimmassa tapauksessa uhattuna voivat olla jopa ihmisten henki tai terveys.

6.1 Sisäinen viestintä

Kun työntekijä havaitsee erityistilanteen, tulee hänen välittömästi soittaa esimiehelleen tai hakea hänet paikalle.

Esimies soittaa omalle esimiehelleen tai suoraan yhteistyötahoille. Veden saastumisepäilyssä otetaan välittömästi yhteys terveydensuojeluviranomaiseen.

Tilanteesta johtovastuun ottava esimies huolehtii sisäisen tiedotuksen käynnistymisestä. Useimmiten hän käytännössä sitouttaa tehtävään erityistilanteita varten sovitun viestintävastaavan.

Ensitedotteen muoto voi olla paperinen tiedote, ryhmätekstiviesti, sähköposti tai puhelinsoitto laitoksen koosta riippuen. Mikäli sähköpostia käytetään, sen perään täytyy siitä huolimatta soittaa kullekin esimiehelle.

Soittajan ei tarvitse olla kriisitilannetta johtavan tai edes viestintävastuullisen henkilön, vaan kuka tahansa työntekijä voidaan pyytää huolehtimaan siitä. Esimiehet ovat vastuussa siitä, että heidän alaisensa ovat saaneet tiedon.

Tilanteen jatkuessa esimies vastaa siitä, että oman yksikön alaiset tietävät erityistilanteesta vähintään sen, mitä laitokselta kerrotaan ulospäin.

Työkaluina ovat suorat tapaamiset joko henkilökohtaisesti tai pienissä ryhmissä sekä jaettavat tiedotteet. Lisäksi voidaan hyödyntää tekstiviestejä, sähköpostia ja isoilla laitoksilla myös intranetiä. Viimemainitut kaksi eivät kuitenkaan voi koskaan olla ainoita tietolähteitä.

6.2 Viestintä viranomaisille

Yhteistyön viranomaisten kesken tulee olla tiivistä, jos vesihuoltolaitoksella arvellaan kyseessä olevan muiden osallistumista vaativa erityistilanne.

Tiedonvaihdon viranomaisten kanssa tulee olla avointa ja nopeaa, mahdollisessa kriisitilanteen hoitamisessa kaikki hyötyvät oikeasta resurssien jakamisesta. Vesihuoltolaitoksesta tulee olla keskusteluyhteydessä asianomaisiin viranomaisiin heti, kun on aihetta epäillä erityistilannetta. Luottamus tietojen pysymisestä viranomaisten välisenä asiana tulisi olla itsestäänselvyys kaikille toimijoille.

Vesihuoltolaitos voi mahdollisesti hyödyntää kunnan resursseja erityistilanteiden viestinnässä esimerkiksi silloin, kun laitos on kooltaan pieni. Tällaisesta toimintamallista on kuitenkin sovittava kunnan tiedotusyksikön tai viestinnästä vastaavan henkilön kanssa etukäteen.

6.3 Viestintä veden käyttäjille ja tiedotusvälineille

Kriisitilanteessa on tärkeää, että veden käyttäjät saavat tiedon mahdollisimman pian. Heitä varten kirjoitetaan käyttäjätiedote kaikilla paikallisesti viranomaisten käyttämillä kielillä.

Postilaatikkojakelu on tehokas, mutta sopii vain pienille käyttäjämäärille. Jos ongelma koskee tuhansia käyttäjiä, voidaan ottaa käyttöön massatekstiviestit ja megafoniautot.

Joka tapauksessa helpointa on hyödyntää tiedottamisessa medioita. Niille sovellettu versio tiedotteesta erityistilanteesta tulee siis saada läpi mahdollisimman monessa paikallisesti tärkeässä tiedotusvälineessä.

6.3.1 Tiedotusvälineet

Yleisradion maakuntatoimitus on erityistilanteessa ensimmäinen, jonne tiedon meno varmistetaan. Se tavoittaa paikallisesti nopeimmin suuren ihmisjoukon. Tosin jos kriisitiedottamisen ajankohta osuu iltaan tai sunnuntaihin, ei maakuntatoimituksissa ole yleensä ketään paikalla. Tällöin otetaan yhteyttä suoraan YLE Uutisiin.

Tarvittaessa tehokkain tapa saada asia laajaan tietoisuuteen on soittaa hätäkeskuksen vuoromestarille. Hän voi antaa hätätiedotteen, joka välitetään mm. Yleisradion radiokanavien kautta.

Suomen Tietotoimisto (STT) on myös erittäin tehokas kanava, mikäli häiriötilanne on merkittävä myös lähialueilla. Muut tiedotusvälineet julkaisevat herkästi STT:n välittämän uutisen.

Nopeita toimijoita ovat paikallisradiot ja verkkolehdet. Tiedotteen lähettämisen jälkeen soitetaan sen perään, jotta voidaan olla varmoja sen huomioimisesta toimituksissa. Tämän jälkeen käydään läpi sanomalehdet.

Myös tekstitelevisio on tehokas viestintäväline. Silläkin on oma toimituksensa. Parhaiten suomalaiset tavoittaa YLE TV 1:n iltauutisissa, jos asia kyseessä on terveyttä tai henkeä uhkaava asia.

6.3.2 Internet

Internet on hyvä tiedonvälittäjä, kun tieto erityistilanteesta on tullut julkisuudessa esille. Ilman tiedotusvälineiden apua vesihuoltolaitoksen tai kunnan sivuilta löytyvä informaatio tavoittaa vain harvat, joten yksinään se ei kanavana riitä.

Kriisitilanteessa tiedon löytymisessä pitää auttaa kuntalaista, jolloin uutisen olisi hyvä löytyä kunnan pääsivulta. Otsikosta ja mahdollisesta tiivistelmästä rakennetaan linkki vesihuoltolaitoksen omille sivuille. Yksityisenkin vesihuoltolaitoksen kannattaa neuvotella tämä mahdollisuus kunnan viestintäyksikön tai verkkoviestinnästä vastaavan tahon kanssa etukäteen.

Vesihuoltolaitoksen sivut on harvoin rakennettu kestävämmän kovin suurta kävijämäärää kerrallaan. Siksi varajärjestelmä erityistilanteiden varalta on hyvä miettiä etukäteen. Sivusto tulisi voida muuttaa helposti siten, että kuvat ja muu raskas aineisto jäävät latautumatta.

Internetiä tulisi pystyä päivittämään erityistilanteessa riittävän usein. Viimeisimmän päivitysajankohdan tulee ilmetä myös lukijalle. Kattavalla verkkotiedottamisella helpotetaan puhelinneuvonnan kuormitusta.

Internetin keskustelupalstat ovat myös kanava, joilla käytävää keskustelua kannattaa seurata mahdollisuuksien mukaan. Niihin ei kuitenkaan osallistuta, vaan vääriltä tiedoilta katkaistaan siivet tiedotteissa ja mahdollisissa haastatteluissa.

6.3.3 Puhelinneuvonta

Kun tieto erityistilanteesta leviää, vesihuoltolaitos saa asiakkailta puhelutulvan. Suurissa kriisitilanteissa puhelinneuvonta on tehoton tiedonvälittäjä, koska läpi pääsee vain harva.

Olisi hyvä kouluttaa varahenkilöitä vakinaisten asiakaspalvelijoiden lisäksi. Vastaajia tulee olla useita. Mikäli tässä ei voida hyödyntää omaa toimistohenkilökuntaa, on täydentävästä järjestelmästä sovittava kunnan tiedotusyksikön kanssa.

Puhelinneuvontaa hoitavilla henkilöillä on oltava käytössään sama tiedote, joka on laitoksella muutenkin jaettu. Lisäksi heille kannattaa kirjoittaa kysymyksiä ja vastauksia valmiiksi neuvontaa varten. Tätä luetteloa täydennetään myöhemmin, vastattujen kysymysten perusteella.

Veden käyttäjiä puhelimitse palvelevan henkilöstön tulee pyrkiä vastaamaan puheluihin lyhyesti, mutta palveluhenkisesti. Neuvonnassa ei tule esittää tiedotteen ulkopuolisia arvioita tilanteesta.

Vaihtoehtoinen ratkaisu on laittaa asiakaspalvelunumeroon nauhoitettu tiedote. Tällöin käytävissä olevan tiedon välitys puhelimitse on tehokkainta. Nauhoitetta tulee päivittää aina, kun tilanteesta saadaan uutta lisätietoa.

Ohjeet puhelinneuvonnan järjestämiseen

1. Kirjoita tiedote veden käyttäjille.
2. Kirjaa lisäksi todennäköisiä kysymyksiä vastauksineen.
3. Jaa tiedote ja kysymys-vastauspaperi puhelinneuvontaa hoitaville ihmisille
4. Varmista, että puhelimeen vastaajia on monta
5. Ohjeista puhumaan ystävällisesti ja pahoittelemaan syntynyttä tilannetta
6. Ohjeista, että puhelut pitäisi pitää lyhyenä
7. Ohjeista, että tiedotteen tietosisältö riittää.
8. Järjestä tiedotteen nauhoitus
9. Huolehdi, että nauhoite menee päälle aina, kun kaikki linjat ovat varattu
10. Muista päivittää tiedotetta sekä asiakaspalvelijoille että nauhoitteelle aina, kun on jotakin uutta kerrottavaa.
11. Täydennä kysymys-vastauspaperia puhelinneuvontaan tulevien kysymysten perusteella.
12. Pyydä neuvoja kirjaamaan puheluiden aiheet ylös.

6.3.4 Tiedotejakelu julkisille paikoille

Tiedotusvälineille jaeltu, puhelinneuvonnassa ja internetissä käytetty tiedote voidaan viedä myös nähtäville ennalta mietityille, keskeisiksi arvioiduille paikoille. Tällaisia voivat pienemmissä kunnissa olla esimerkiksi kirjastot, terveyskeskukset, koulut ja muut julkiset tilat sekä kauppojen ilmoitustaulut.

6.3.5 Erityiskäyttäjät

Erityiskäyttäjille lähetetään pääsääntöisesti sama tiedote kun tiedotusvälineille. Lähettämisen jälkeen varmistetaan puhelimella tiedon perillemeno ja kerrotaan, keneltä saa tarvittavaa erityistietoa.

Erityiskäyttäjät voivat olla vesihuoltolaitokselle myös tärkeä tietolähde ja yhteistyökumppani kriisitilanteessa. Heidän kautta voi saada lisätietoa kriisin mahdollisesta laajuudesta ja he voivat osallistua sen viestintään yhtenä tiedon levityskanavana.

Mihin vesihuoltolaitoksen pitää tiedottaa?

- Viranomaisille
- Tiedotusvälineille
- Erityiskäyttäjille
- Tavallisille vedenkäyttäjille internetissä ja julkisilla paikoilla
- Puhelinneuvonnassa työskenteleville

7. Toiminta tiedotusvälineiden kanssa

Tiedotusvälineet ovat keskeinen yhteistyökumppani kriisiviestinnässä. Toimittaja tulee saada kiinnostumaan erityistilanteesta mahdollisimman pian, mikäli joukkotiedottamisen tarve on selvä.

Tiedotusvälineiden toiminnan lähtökohtana ei ole ajaa vesihuoltolaitoksen etua, vaan tarjota kohdeyleisölle mahdollisimman kiinnostavia juttuja. Siksi tiedon lähettäjä ei voi olettaa toimittajan toimivan pelkästään tiedon välittäjänä.

Tiedote tapahtuneesta tulee lähettää tiedotusvälineille tunnin sisällä ensimmäisestä tiedosta kriisitilanteesta. Näin katkaistaan siivet vääriltä tiedoilta.

Tiedotteesta selviää, kuka tai ketkä vastaavat vesihuoltolaitoksella toimittajien tiedusteluihin. Näiden henkilöiden tulee olla tavoitettavissa. Keskittämällä annetaan muille tilannetta ratkoviille ja johtaville työrauhaa. Kriisitilanteessa asialle on yleensä hyvä myös antaa kasvot, sillä vakuuttavan henkilön esiintyminen rauhoittaa ihmisiä.

Tiedotusvälineiden kanssa toimittaessa tärkeimmät työkalut ovat kirjallinen tiedote ja puhelin. Tiedote tilanteesta lähetetään tasapuolisesti ja mahdollisimman samanaikaisesti kaikkiin alueellisesti merkittäviin tiedotusvälineisiin.

Tiedotteesta tulee selvittää seuraavat asiat

- Mitä on tapahtunut
- Miksi
- Mitä siitä seuraa
- Miten yleisön toivotaan toimivan
- Milloin asiasta tiedotetaan seuraavan kerran
- Kuka on lisätietojen eli haastattelujen antaja
- Yhteystiedot eli matkapuhelinnumero ja sähköpostiosoite

Toimittajille EI kerrota luottamuksellista tietoa. Heidän valintansa on, mitä julkaistaan. Tiedotusvälineiden kannalta uutinen on kiinnostava silloin, kun se on uusi, yllättävä ja siinä on dramatiikkaa. Mitä lähempänä se on kohdeyleisön arkielämää, sitä todennäköisemmin toimittaja tarttuu aiheeseen.

Tiedotusvälineitä kiinnostavat ihmiset, ja siksi haastatteluja pyritään tekemään monesta eri näkökulmasta. On tärkeää, että vesihuoltolaitoksen henkilökunta tietää, kenen tehtäviin haastattelujen antaminen kuuluu. Kaikilla siihen ei ole velvollisuutta. Mahdollisten pyyntöjen tullessa henkilöstön on tiedettävä, kenelle kyselyt ohjataan.

Jokainen työntekijä voi kertoa sen verran, kun tiedotteessa asiasta informoidaan. Muihin kyselyihin EI saa vastata ”en kommentoi”, jottei synny väärää mielikuvaa asioiden salailusta ja yrityksestä peitellä jotakin vielä kiinnostavampaa. Sen sijaan voi sanoa: ”En ole oikea ihminen vastaamaan kysymykseesi, voinko selvittää, kuka olisi paras?”

7.1 Toimittajakontaktien hoitaminen

Maine ja luottamus rakennetaan parhaiten normaalioloissa, sillä vesihuoltolaitoksen tulee tiedottaa vedenlaadusta säännöllisesti. Tässä yhteydessä on luontevaa myös tutustua toimittajiin käytännössä esimerkiksi kutsumalla heitä tutustumaan laitoksen toimintaan. Tällöin toiminta kriisitilanteessa on helpompaa kuin jos kyseessä on ensimmäinen tiedotusvälinekontakti.

1. **Tiedote** erityistilanteesta jaetaan kirjallisena tasapuolisesti kaikille alueen tiedotusvälineille (mukaan lukien Yleisradion ja STT:n paikallistoimitukset) tunnin sisällä. Tiedotteen sisältö perustuu vain varmistettuun tietoon.
2. Sähköpostilla/faksilla tapahtuvan jakelun jälkeen **toimituksiin soitetaan** asiasta ja varmistetaan, että tiedote on mennyt perille ja huomattu.
3. **Päivitetty tiedote** jaetaan kaikille, jotka ovat saaneet ensimmäisen tiedotteen. Tämä tehdään heti, kun tapahtuneesta on uutta tietoa.
4. **Valtakunnallisia tiedotusvälineitä** (suuria sanomalehtiä, televisiota ja radiota) palvellaan tasapuolisesti, jos he itse asiasta kiinnostuvat.
5. **Toimittajien yhteydenottoihin** vastataan mahdollisimman pian.
6. Toimittajille kerrotaan vain asioita, jotka ovat **varmistettua tietoa**
7. Kaikkiin kysymyksiin **ei tarvitse olla heti vastauksia**, niihin voi sopia palaavansa myöhemmin.
8. Toimittajien **kysymyksiin vastaavat** laajasti vain ne, joiden on sovittu niin tekevän.
9. Yhteydenoton saanut henkilö vastaa siitä, että toimittaja saa yhteyden johonkin asiasta parhaiten tietävään haastatettavaan.
10. Toimittajalle ei vastata koskaan: **”En kommentoi tätä.”** Sen sijaan sanotaan ”Otan asioista selvää”.
11. Isoissa kriiseissä tulee pyrkiä järjestämään **tiedotustilaisuus** kolmen tunnin sisällä tilanteen havaitsemisesta.
12. **Kriisin jälkeen** muistetaan tiedottaa myös tilanteen palautumisesta normaaliksi.

7.2 Haastattelut ja lausunnot

Ennen haastattelua on kirjattava itselle muistiin, mikä on vesihuoltolaitoksen näkökulmasta tärkein viesti yleisölle. Toisaalta kannattaa pohtia todennäköisiä kysymyksiä ja kirjata ylös omat vastaukset niihin.

Jos haastattelu tehdään toimittajan kanssa kasvokkain, on ennen tapaamista ehdittävä kiinnittää huomiota myös omaan ulkoasuun. Asun ja kampauksen tulee olla siisti, jottei ulkoasu edesauta epäluottamuksellisen ja hermostuneen vaikutelman syntymistä.

Tärkeää on myös hetki rauhoittua ja koota ajatuksia ennen haastattelua. Jos kyseessä on televisio- tai radiohaastattelu, mahdollisia vastauksia kannattaa harjoitella sanomaan ääneen jo etukäteen.

Toimittajalta kysytään:

1. Mikä on haastattelijan nimi ja media?
2. Milloin juttu julkaistaan?
3. Nauhoitetaanko haastattelu?
4. Miten omat lausumat voi tarkistaa ennen julkaisua?

Haastatellulla ei ole oikeutta valita jutun näkökulmaa, otsikkoa, tyyliä tai johtopäätöksiä. Ainoastaan asiavirheitä voi korjata.

Haastattelun AIKANA

1. Pyrkimys rauhallisuuteen, televisiohaastattelussa tärkeät kädet kannattaa pitää pöydän alla.
2. Selkeän kielen käyttäminen ja ammattitermien välttäminen on tärkeää viestin ymmärtämiseksi.
3. Rehellisyys - ongelmia ei saa vähätellä tai liioitella.
4. Ikäviä asioita pitää pahoitella ja virheitä pyytää anteeksi, ketään syylistämättä.
5. Sanajärjestyksiin kannattaa kiinnittää huomiota; Toimittajan esittämiä vääriä väitteitä ei tule toistaa, koska lausuntoja usein leikataan lyhyemmiksi.
6. Perusviesti eli tärkein asia toistetaan vastauksissa useamman kerran.
7. Toimittajan kuunteleminen, mitä hän todella kysyy? Vastataan vain siihen, eikä kuvitella omia kysymyksiä.
8. Vain varmistettuja tietoja voidaan kertoa yleisölle.
9. Toimittaja on yhtä kuin yleisö, luottamuksellisia taustatietoja ei voi antaa.
10. Televisiohaastattelussa kannattaa keskittyä katsomaan vain haastattelijaan.
11. Toimittajan kanssa ei kannata kiistellä.
12. Jos vastausta ei tiedä, sitä ei pidä arvata. Sen sijaan luvataan hankkia lisätietoa.

Kriisiksi koetussa tilanteessa tulee nimetä erikseen, kuka vastaa tiedotusvälineiden jatkuvasta seurannasta. Tätä varten on olemassa useita kaupallisia internetosumien seurantapalveluita, joista kannattaa kysyä apua ammattitiedottajalta.

Mahdollista on myös ostaa palvelu, jossa seurantaan keskittynyt yritys käy läpi kaikki Suomessa ilmestyvät sanoma- ja aikakauslehdet ja leikkaa tilaajalle ne jutut, joissa annettu

hakusana esiintyy. Sama seuranta voidaan ostaa myös radioille ja televisiolle, jolloin sanottu asia kirjoitetaan muistiin asiakkaalle.

Tiedotusvälineiden uutisoinnin jatkuva seuraaminen on tärkeää, jotta voidaan nopeasti katkaista siivet väärältä tiedolta. Virheellisenä esiintyneet tiedot huomioidaan seuraavassa tiedotteessa, joka tiedotusvälineille jaetaan.

7.3 Tiedotustilaisuuden järjestäminen

Erityistilanteessa tiedotustilaisuuden järjestäminen helpottaa mediasuhteiden hallintaa ja usein myös säästää avaintoimijoiden aikaa. Tällöin jokaiselle tiedotusvälineelle ei tarvitse varata erillistä haastattelu-aikaa ja perusviestien pysymistä yhteneväisenä on helppo kontrolloida.

Useimmiten kyse on viranomaisten yhteistoiminnasta, ja tiedotustilaisuuden järjestelyvastuu on joko pelastustoimella tai terveydensuojeluviranomaisella.

Yhteisesti on päätettävä:

- Kuka varaa paikan
- Kuka tekee ja monistaa päätiedotteen
- Mitä taustatiedotteita tarvitaan (esim. vesihuollon yleistietoa)
- Kuka toimii puheenjohtajana ja avaa tilaisuuden
- Mikä on muu esiintymisjärjestys
- Aihejako eli kuka vastaa ensisijaisesti mihinkin kysymyksiin
- Tarjotaanko jotakin
- Kuka tekee nimilaput tilaisuudessa esiintyvien pöydälle

Esiintymiseen tiedotustilaisuudessa pätevät samat ohjeet kuin on edellä mainittu haastattelussa esiintymiselle.

8. Työntekijöiden henkinen jaksaminen kriisissä

Ihmiset reagoivat kriisiin eri tavoin. Yksi voi lamaantua täysin, kun toinen työskentelee ripeästi ja loogisesti. Yleisesti voi kuitenkin sanoa, että 70 - 80 prosenttia säilyttää työkykynsä ja pystyy noudattamaan annettuja ohjeita.

Luonnollisia psyykkisiä oireita kriisissä ovat mm. lamaantuminen, apaattisuus, neuvottomuus, paniikki, yliaktiivisuus, sekavuus ja tunteiden heittely.

Alla olevat ohjeet auttavat vesihuoltolaitoksen henkilökuntaa selviämään henkisesti vaikeasta tilanteesta:

Ohjeet esimiehille

- Anna selkeät toimintaohjeet ja pidä työntekijät toimeliaina
- Etsi ja jaa tietoa jatkuvasti. Se lisää työntekijän hallinnan tunnetta ja auttaa käsittelemään kokemusta.
- Rauhoita työntekijöitä ja katkaise alkava paniikki sanoin ja teoin
- Ota aloite median suuntaan. Kun ihmiset alkavat itse arvella syitä, julkisuuspelejä on menetetty. Julkisuuden sävy vaikuttaa henkilökunnan jaksamiseen
- Ota vastuu, älä puolustaudu ja selittele.
- Valmistaudu ottamaan vastaan ihmisten viha ja syyllistäminen. Älä heijasta kielteisiä tunteita takaisin
- Hoida käytännön johtotyöt mielellään pareittain, jolloin saat välittömän palautteen ratkaisujesi järkevyydestä
- Henkisen jaksamisen perustana on fyysinen tasapaino. Organisoivalle alaisillesi lepo- ja ruokatauot

Ohjeet työntekijälle

- Noudata annettuja toimintaohjeita
- Seuraa sisäisiä viestintäkanavia
- Katkaise siivet vääriltä huhuilta äläkä levitä niitä
- Seuraa työkaverisi jaksamista. Hae tarvittaessa apua itsellesi tai työkaverillesi
- Pidä huolta, että esimiehesi pysyy ajan tasalla toiminnasta
- Jatka normaaleja työtehtäviäsi, mikäli et saa uusia toimintaohjeita

Akuutissa tilanteessa ei pidä järjestää kriisikokousta, sillä se lietsoo paniikkia ja voimistaa syyllisten etsintää.

Kriisin jälkeen yhteiset purkutilaisuudet sekä systemaattinen henkisen jälkihoidon suunnitelma ovat paikallaan. Jos paikkakunnalla ei ole kriisiryhmää, kannattaa kääntyä paikallisten terveydenhuollon asiantuntijoiden puoleen.

Liitteet

LIITE 1

Kriisiviestintäsuunnitelman työlista

Mitä?

Koska tehty?

Mitä?	Koska tehty?
Kriisiviestintäsuunnitelman täyttäminen	
Täytetyn suunnitelman kopiointi, tarvittava määrä kansioita avainhenkilöiden ulottuville	
Kriisiviestintäkortin monistaminen kaikille työntekijöille	
Kriisiviestintäkortin täyttämisen ja käytön ohjeistaminen työntekijöille	
Tiedotustilaisuuden mahdollisen paikan selvittäminen	
Tarvittavista käännöspalveluista sopiminen	
Kriisiviestinnän harjoitussuunnitelman tekeminen	
Kriisiviestintäsuunnitelman läpikäynti paikallisen terveysuojeluviranomaisen kanssa	
Kriisiviestintäsuunnitelman päivittäminen ja korvatun kohdan kopiointi sekä jakelu kaikkiin olemassa oleviin suunnitelmakansioihin	

Kriisiviestintäsuunnitelman päivitys- ja harjoitusluettelo

Vesihuoltolaitoksen viestintävastuu on ensisijaisesti yhdellä työntekijällä, mutta hänelle tulee nimetä varahenkilö muun muassa lomien ajaksi.

Kriisiviestintäsuunnitelman lomakkeiden tiedot tulee tarkastaa vähintään kerran vuodessa. Tässä yhteydessä viestintävastuullinen henkilö huolehtii, että päivitykset kopioidaan kaikkiin laitoksen avainhenkilöiden saatavilla oleviin ohjekansioihin.

Myös harjoitus kuvitteellisesta kriisitilanteesta tulisi järjestää ainakin kerran vuodessa.

Vesihuoltolaitos _____

Laitoksen viestinnästä ja kriisiviestintäsuunnitelman päivityksistä vastaavat henkilöt

(nimi ja tehtävä)

JA

(nimi ja tehtävä)

Pvm	Päiväys	Henkilö	Harjoitusaihe

Tapahtumien dokumentointi

Kriisin kulkua on vaikea myöhemmin muistaa riittävän täsmällisesti. Siksi tapahtumat kannattaa kirjata jo tapahtuma-aikana muistiin. Sähköposteja ei tule tuhota kriisin aikana. Tämä on tärkeää myös työntekijän oikeusturvan kannalta

Vesilaitos: Niemennokan Vesi

Dokumentin täyttäjät: Anssi Anttila, käyttöpäällikkö

Lähtötilanteen päivämäärä ja kellonaika: tiistai 6.4.2011 kello 8.30

Tapahtuneen kuvaus: Rankkasateen takia Ahvenlahden vedenottamoon pintavettä

Kellonaika	Organisaatio	Henkilö	Asia/päätös
8.35	Valvomo	Risto Reipas, käyttövalvoja	Soitti hälytyksen
8.40	Terveydensuojelu	Minna Miettinen, terveystarkastaja	Soitin, päätettiin ottaa näytteet
8.50	Asiakaspalvelu	Sini Sointunen, toimistos sihteeri	Pyysin kirjoittamaan tiedotteen
9.30	Asiakaspalvelu	Sini Sointunen, toimistos sihteeri	Hyväksyin tiedotteen, Sini laittaa jakeluun

Tärkeimmät yhteystiedot kriisitilanteen varalle

Vesilaitos

Erityistilannetiedotuksen hoitaminen on tapauskohtaista. Nopeaa toimintaa vaativissa tilanteissa tiedotuksen hoitaa parhaiten asiasta tietävä työnsä vastuurajoissa.

Viranomaisilta ja sidosryhmiltä on tarkistettava, mille kaikille tahoille he ilmoittavat asiasta.

Vesihuoltolaitoksen työnjako eri tilanteissa

Mitä	Kuka	Kenelle
Vuodot, tukokset, katkokset, äkilliset ruostevauriot		
Laatuhäiriöt vedessä		Terveystieteiden tutkimuskeskus
Toimintahäiriöt laitoksissa		
Onnettomuudet		Poliisi, pelastuslaitos

Tehtävä	Nimi- ja yhteystiedot	Varahenkilö
Sisäisen tiedotteen kirjoittaa		
Vesilaitoksen koko henkilöstön informoinnin hoitaa		
Vesilaitoksen asiakaspalvelun pitää ajan tasalla		
Tiedottamisen vesilaitoksen internet-sivuilla hoitaa		
Haastattelupyyntöihin vastaa		

Työnjako vesihuoltolaitoksen ulkopuolisille kontakteille

Kuka hoitaa			Keneen yhteys		
Tehtävä	Nimi- ja yhteystiedot	Varahenkilö	Tehtävä	Nimi- ja yhteystiedot	Varahenkilö
Yhteydenpito avainhenkilöihin			Terveystieteiden tutkimuskeskus		
			Kunnan johto		
			Kunnan viestintäyksikkö		
Lehdistötiedotteiden kirjoittaminen			Ympäristönsuojeluviranomainen		
			Paikallisradiot		
Lähtettäminen ja peräänsoitto			Paikallislehdet		
			Yleisradio		
Viranomaisten informointi			STT & muut mediat		
			Hätäkeskus		
			Aluepelastuslaitos		
			Poliisi		
Erityiskäyttäjien informointi			Muu		
			Sairaalat		
			Päiväkodit		
			Koulut		
			Palvelutalot		
			Puhtaasta vedestä riippuvaiset teollisuuslaitokset Terveyskeskukset Eläintilat		
Muiden sidosryhmien informointi					

Tiedotepohja tiedotusvälineille

Vesilaitoksen logo, päivämäärä ja kellonaika minuutin tarkkuudella

OTSIKKO: MITÄ JA MISSÄ

Tapahtuman kuvaus:

Mitä on tapahtunut, missä ja milloin?

Tapahtuman syyt (jos tiedossa)

Tapahtuman vaikutus alueelle ja asukkaille

Mahdolliset toimintaohjeet asukkaille (jos tarpeen esim. rajoittaa veden käyttöä)

Mitä tehdään/on tehty tilanteen korjaamiseksi?

Milloin aiheesta tiedotetaan seuraavan kerran?

Vesilaitoksen internet-sivujen osoite ja asiakaspalvelun numero kuluttajien yhteydenottoja varten

Lisätietojen antajan yhteystiedot (haastattelupyynnöt)

Jos jo sovittu:

mahdollisen tiedotustilaisuuden aika ja paikka
kriisipuhelimen numero asukkaille

Tiedotepohja veden käyttäjille ja erityiskäyttäjille

Vesilaitoksen logo, päivämäärä ja kellonaika minuutin tarkkuudella

OTSIKKO: MITÄ JA MISSÄ

Tapahtuman kuvaus:

Mitä on tapahtunut, missä ja milloin?

Tapahtuman syyt (jos tiedossa)

Tapahtuman vaikutus alueelle ja asukkaille

Mahdolliset toimintaohjeet asukkaille (jos tarpeen esim. rajoittaa veden käyttöä)

Mitä tehdään/on tehty tilanteen korjaamiseksi?

Milloin aiheesta tiedotetaan seuraavan kerran?

Vesilaitoksen internet-sivujen osoite ja asiakaspalvelun numero kuluttajien yhteydenottoja varten

Tiedotepohja sisäiseen viestintään

Vesilaitoksen logo, päivämäärä ja kellonaika minuutin tarkkuudella

OTSIKKO: MITÄ JA MISSÄ

Tapahtuman kuvaus:

Mitä on tapahtunut, missä ja milloin?

Tapahtuman syyt (jos tiedossa)

Tapahtuman vaikutus alueelle ja asukkaille

Mahdolliset toimintaohjeet asukkaille (jos tarpeen esim. rajoittaa veden käyttöä)

Mitä tehdään/on tehty tilanteen korjaamiseksi?

Milloin aiheesta tiedotetaan seuraavan kerran?

Kuka aiheesta tiedottaa ulospäin laitoksen puolesta?

Mitä vastataan haastattelupyyntöön? (*"En ole oikea ihminen vastaamaan tähän, voinko ottaa soittopyynnön ja asiaan palataan mahdollisimman pian?"*)

Mitä vastataan asiakkaan lisätietokysymykseen? (Puhelinneuvonnan numero)

Esimerkki tiedotteesta veden saastumisepäilyssä

Lehdistötiedote
6.4.2011
kello 9.30

Niemennokan Vesi

Juomavesi on keitettävä Niemennokan alueella

Niemennokan Ahvenlahden vedenottamolla on rankkasateiden johdosta päässyt kaivon pintavettä. Niemennokan Vesi teki asiasta havainnon aamulla klo 8.30. Tapahtuman laajuutta ja veden puhtautta selvitetään. Veden saastumisen varalta kaikki **ruoka- ja juomavesi on keitettävä vähintään viiden minuutin ajan**. Vesi on tämän jälkeen myös jäähtyttyään käyttökelpoista.

Keittämätöntä vettä voi käyttää peseytymiseen normaalisti, ellei siinä ole poikkeavaa väriä tai hajua. Myös astiat voi pestä keittämättömällä vedellä, mutta ne on tämän jälkeen kuivattava huolellisesti.

Tapahtumasta annetaan tarkempi tiedote klo 11.30.

Alueen asukkaille lisätietoja on Niemennokan Veden internetsivuilla www.niemennokanvesi.fi. Asiakaspalvelun numero on 010 123 456.

Lisätietoja: Anssi Anttila, käyttöpäällikkö, Niemennokan Vesi, gsm 123 456 789.

Esimerkki päivitystiedotteesta veden saastumisessa

Lehdistötiedote
6.4.2011
kello 11

Niemennokan Vesi

Niemennokan Veden vedenottokaivoon on päässyt pintavettä

Niemennokan Ahvenlahden vedenottamolla havaittiin aamulla klo 8.30, että kaivoon on päässyt pintavettä. Syynä tähän ovat yön yli jatkuneet rankkasateet. Pintavettä on päässyt kaivoon usean tunnin ajan ja vesi on todennäköisesti saastunutta. Kello 9 asukkaille annettu veden keittokehotus on voimassa toistaiseksi.

Kaikki **ruoka- ja juomavesi on keitettävä vähintään viiden minuutin ajan**. Vesi on tämän jälkeen myös jäähtyttyään käyttökelpoista.

Keittämätöntä vettä voi käyttää peseytymiseen normaalisti, ellei siinä ole poikkeavaa väriä tai hajua. Myös astiat voi pestä keittämättömällä vedellä, mutta ne on tämän jälkeen kuivattava huolellisesti.

Terveystieteiden tutkimuskeskus on ottanut Ahvenlahden vedenottamon vedestä näytteitä. Näiden tutkimusten tulokset valmistuvat perjantaina 8.4.

Niemennokan Vesi ei johda Ahvenlahden kaivosta vettä verkostoon, vaan kaikki kulutukseen johdettava vesi otetaan Mäyräharjun kaivosta. Lisäksi vesijohtoverkoston klooraus aloitetaan tänään. Kloori tuhoaa mahdolliset haitalliset bakteerit. Niemennokan Vesi kartoittaa juomaveden jakelun tarvetta ja jakelualueen laajuutta. Vedenjakelu pyritään järjestämään mahdollisimman pian.

Tapahtumasta järjestetään tiedotustilaisuus Niemennokan koulukeskuksen liikuntasalissa klo 18.

Niemennokan Vesi pahoittelee tilanteesta aiheutuvaa haittaa.

Alueen asukkaille lisätietoja on Niemennokan Veden internetsivuilla www.niemennokanvesi.fi. Asiakaspalvelun numero on 010 123 456.

Lisätietoja: Anssi Anttila, käyttöpäällikkö, Niemennokan Vesi, gsm 123 456 789

Esimerkki jälkihoitotiedotteesta veden saastumisessa

Lehdistötiedote
16.4.2011
kello 9.00

Niemennokan Vesi

Niemennokan alueen vettä ei enää tarvitse keittää

Niemennokan alueelle 6.4. annettu ruoka- ja juomaveden keittokehoitus ei enää ole voimassa. Keittokehoitus annettiin veden epäillyn saastumisen vuoksi. Terveysviranomaisen vedestä 6.4. aamulla ottaman näytteen tutkimuksissa vedestä löytyi Escheria coli -bakteeria. Niemennokan Vesi sulki Ahvenlahden vedenottamon ja aloitti vesijohtoverkoston kloorauksen 6.4. Kloori tuhoaa mahdolliset haitalliset bakteerit. Terveysturvaviranomaisen 11.4. eri puolilta verkostoa ottamista näytteistä ei ole enää löytynyt merkkejä saastumisesta.

Niemennokan alueen vesi on nyt juomakelpoista, eikä sitä enää tarvitse keittää. Putkistossa seissyttä vettä on hyvä hetken aikaa juoksentaa, jos vesi näyttää samealta. Vettä on koko ajan voinut käyttää peseytymiseen normaalisti.

Niemennokan Ahvenlahden vedenottamolla havaittiin 6.4. aamulla klo 8.30, että kaivon oli päässyt pintavettä. Syynä tähän olivat yön yli jatkuneet rankkasateet.

Niemennokan Vesi pahoittelee tilanteesta aiheutunutta haittaa.

Alueen asukkaille lisätietoja on Niemennokan Veden internetsivuilla www.niemennokanvesi.fi. Asiakaspalvelun numero on 010 123 456.

Lisätietoja: Anssi Anttila, käyttöpäällikkö, Niemennokan Vesi, gsm 123 456 789

Esimerkki tiedotteesta laajan vesikatkon takia

Lehdistötiedote
4.2.2011
kello 13.00

Niemennokan Vesi

Niemennokan Veden vedenjakelu kärsii putkirikosta

Niemennokan Veden vedenjakelu kärsii Ahvenlahden ja Haukipoukaman alueilla putkirikosta. Valtatie 115:n laajennusurakan yhteydessä kaivinkone rikkoi alueen runkovesijohdon tänään kello 12.05.

Runkovesijohdon katkeaminen näkyy käyttäjillä veden paineen alenemisena, jolloin hanoista tulee vettä huomattavasti normaalia vähemmän. Vedentulo voi myös lakata kokonaan. Tällöin hana tulee muistaa sulkea, ettei tilanteen korjaantuminen aiheuta vesivahinkoja.

Asiasta tiedotetaan seuraavan kerran tänään kello 17.

Alueen asukkaille lisätietoja on Niemennokan Veden internetsivuilla www.niemennokanvesi.fi. Asiakaspalvelun numero on 010 123 456.

Lisätietoja: Anssi Anttila, käyttöpäällikkö, Niemennokan Vesi, gsm 123 456 789

Esimerkki tiedotteesta maineriskitilanteessa

Lehdistötiedote
4.2.2011
kello 13.00

Niemennokan Vesi

Niemennokan Veden vedenjakelu toimii normaalisti

Niemennokan Vesi on liikkeellä olevien huhujen takia suorittanut normaalien tarkastuksien lisäksi ylimääräisen vedenlaadun tarkastuksen. Terveystieteiden tutkimuskeskus otti Niemennokan Veden pyynnöstä vedestä neljältä eri vedenottamoilla näytteet tiistaina 2.2. Niiden tutkimukset valmistuivat tänään. Vedessä ei havaittu mitään poikkeavaa. Veden laatu todettiin hyväksi.

Niemennokan Veden normaalikäytäntöihin kuuluu veden laadun jatkuva tarkkailu. Veden juomakelpoisuus ja puhtaus on tärkeää alueen asukkaiden terveyden ja viihtyvyyden kannalta.

Alueen asukkaille lisätietoja on Niemennokan Veden internetsivuilla www.niemennokanvesi.fi. Asiakaspalvelun numero on 010 123 456.

Lisätietoja: Anssi Anttila, käyttöpäällikkö, Niemennokan Vesi, gsm 123 456 789

Esimerkki tiedotteesta torjunta- ainejäämätapauksessa

Lehdistötiedote
5.9.2011
kello 13.00

Niemennokan Vesi

Niemennokan pohjavesissä havaittu BAM-yhdistettä
Talousveden käyttö kuitenkin turvallista

Niemennokan Veden jakaman talousveden ja sen valmistukseen käytettävän raakaveden laatua tarkkaillaan säännöllisesti. Myös torjunta-aineet ja niiden hajoamistuotteet kuuluvat tarkkailun piiriin. Ahvenlahden vedenottamon kaivoissa on uusimmissa näytesarjoissa havaittu pieniä määriä diklobeniili-nimisen torjunta-aineen hajoamistuotetta 2,6-diklooribentsoamidia eli BAM:ia.

Havaitut BAM-pitoisuudet ovat torjunta-aineille ja niiden hajoamistuotteille säädetyn raja-arvon tuntumassa. Vedenkäyttäjien ei kuitenkaan tarvitse olla huolissaan, sillä BAM ei ole havaituissa pitoisuuksissa terveydelle haitallista.

Niemennokan Vesi on tehostanut Ahvenlahden vedenottamon vedenpuhdistusprosessia lisäämällä siihen aktiivihillisuodatuksen, joka poistaa tehokkaasti kyseessä olevaa ainetta. BAM-pitoisuuksia tullaan jatkossa seuraamaan tehostetusti, jotta pitoisuudet saadaan pysymään selvästi alle säädetyn raja-arvon.

Alueen asukkaille lisätietoja on Niemennokan Veden internetsivuilla www.niemennokanvesi.fi. Asiakaspalvelun numero on 010 123 456.

Lisätietoja: Anssi Anttila, käyttöpäällikkö, Niemennokan Vesi, gsm 123 456 789
Sami Sulonen, terveystarkastaja, p. (19) 123 1234

Tiedotepohja hätätiedotteelle

Huom! Hätätiedotteen voi antaa hätäkeskus tai viranomainen, mutta ei vesihuoltolaitos.

Hätätiedote
Pvm ja aika

Pelastuslaitoksen tai poliisin nimi ja logo

OTSIKKO: MITÄ JA MISSÄ

Tapahtuman kuvaus:

Mitä on tapahtunut, missä ja milloin?

Perustelu, miten uhkaa ihmisten henkeä, terveyttä tai turvallisuutta.

Tapahtuman syyt (jos tiedossa)

Tapahtuman vaikutus alueelle ja asukkaille

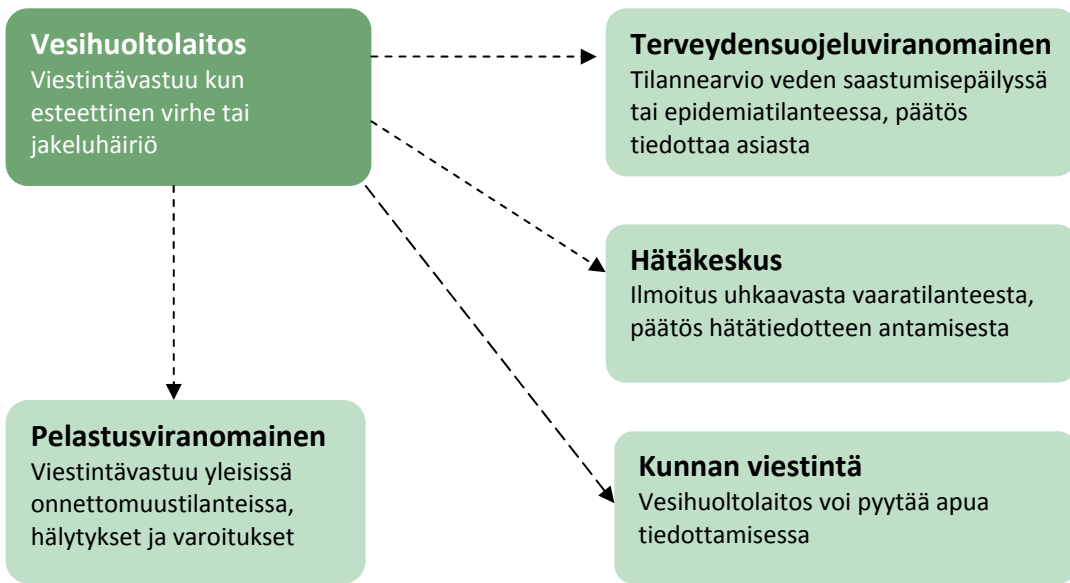
Mahdolliset toimintaohjeet asukkaille (jos tarpeen esim. rajoittaa veden käyttöä)

Mitä tehdään/on tehty tilanteen korjaamiseksi?

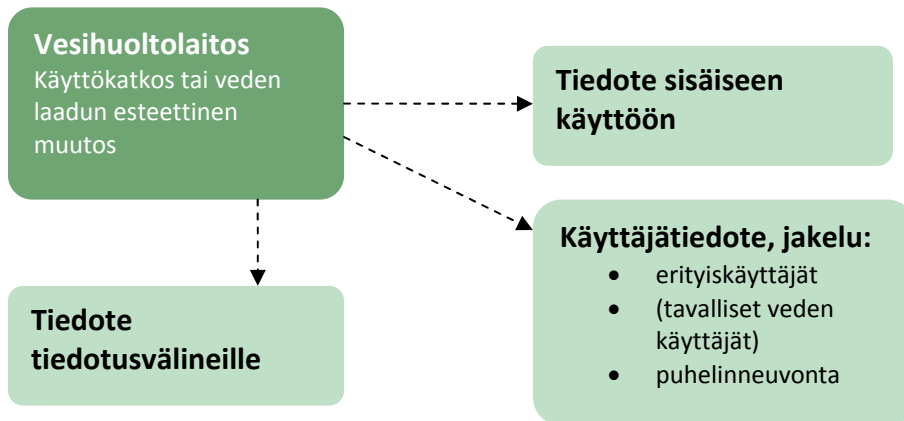
Milloin aiheesta tiedotetaan seuraavan kerran?

- Lisätietokanavat eli internetsivut ja neuvontapuhelin

Viestinnän vastuujako



Vesihuoltolaitos vastaa toimittamansa veden laadusta. Terveysturvaviranomainen aiheuttavista muutoksista epäiltäessä vesihuoltolaitos tiedottaa itse, ellei viranomaisia tavoiteta.



Mikä on kriisi?

Kriisi on erityistilanne, joka uhkaa ihmisten terveyttä, vesihuoltolaitoksen toimintaa, tai mainetta.

Se voi syntyä esimerkiksi luonnon-ilmion, ympäristö-onnettomuuden tai inhimillisen erehdyksen seurauksena.

Kriisiviestintä on tehostettua viestintää kriisitilanteessa.

Kriisiviestintää tarvitaan myös, jos vesihuoltolaitoksen toiminnasta leviää väärää huhuja.

Hyvä kriisinhoito ja -johtaminen vaatii aina myös aktiivista viestintää.

Miten tieto kulkee?

Havaitisijalta tieto esimiehelle

- Nimi:
- Gsm:
- Varahenkilö:
- Gsm:

Johtovastuun ottaa

- Nimi:
- Gsm:
- Varalla:
- Gsm:

Viestintävastuun ottaa

- Nimi:
- Gsm:
- Varalla:
- Gsm:

Saastumisepäilystä välitön yhteys terveydensuojeluviranomaiseen

- Nimi:
- Gsm:
- Varalla:
- Gsm:

Viestinnän työnjako

Sisäinen viestintä

- sisäisen tiedotteen kirjoittaja
- tiedotteen jakelija
- viestin varmistaja

Viestintä viranomaisille

- yhteydenottaja eri tahoille
- viestinnän työnjaosta sopija

Ulkoisen viestintä

- lausuntojen antaja toimittajille
- lehdistötiedotteen kirjoittaja
- tiedotteen jakelija
- lähetyksen perään soittaja
- asiakastiedotteen kirjoittaja
- tiedotteen jakelija
- erityisasiakkaille soittaja
- puhelinneuvonnan organisoiija
- internetsivujen päivittäjä
- lehdistön, radion ja internetin seuraaja
- lehdistötilaisuuden järjestelijä
- lehdistötilaisuuden pääesiintyjä

Esiintyminen kriisitilanteissa

- Ole rauhallinen ja selkeä
- Käytä yleiskieltä
- Kerro tosiasiat
- Pahoittele ja ota vastuu
- Lupaa vain, mistä voit olla varma
- Mieti pääviestisi etukäteen
- ÄLÄ syytä ketään
- ÄLÄ sano ”en kommentoi” vaan ”otan selvää, voinko palata?”
- ÄLÄ ärhäköidy

Jokaisen kriisiä hoitavan
kannattaa kirjata tapahtumien
kulkua muistiin jatkuvasti

Viestintävastuut

Terveydensuojeluviranomainen

- talousveden laatuvaatimusten tai suositusten ylitys (terveyshaitan mahdollisuus).
- epidemiatilanne

Pelastuslaitos

- hälytysten ja varoitusten antaminen onnettomuustilanteessa

Vesilaitos

- epäily saastumisesta, jos terveydensuojeluviranomaista ei saada kiinni
- veden esteettiset muutokset
- jakeluhäiriöt
- väärät huhut

Viestintävastuu ratkaistaan
aina tapauskohtaisesti

Tärkeimmät yhteystiedot

Terveydensuojeluviranomainen

Nimi:

Gsm:

Varalla:

Gsm:

Pelastuslaitos

Alueellinen laitos:

Hätäkeskus, vuoromestari

Puhelin:

Kunnanjohto

Nimi:

Gsm:

Varalla:

Gsm:

Avustava viestintäyksikkö

Nimi:

Gsm:

Varalla:

Gsm

Yleisradion maakuntaradio

Puhelin:

Sähköposti:

YLE Uutiset päivystys: