



STÖRNINGS- OCH KRISKKOMMUNIKATIONS- ANVISNING FÖR VATTENTJÄNSTVERK

HUOLTOVARMUUSORGANISAATIO
FÖRSÖRJNINGSBEREDSKAPSORGANISATIONEN
NATIONAL EMERGENCY SUPPLY ORGANISATION



Utgivare:

Försörjningsberedskapsorganisationen

Vattenförsörjningspoolen

ISBN 978-952-5608-66-3

Helsingfors 2019



HUOLTOVARMUUSORGANISAATIO
FÖRSÖRJNINGBEREDSKAPSORGANISATIONEN
NATIONAL EMERGENCY SUPPLY ORGANISATION

INNEHÅLL

Inledning	4
1. Vad är störnings- och kriskommunikation?	6
2. Planering av kriskommunikationen	7
3. Situationer som kräver stark kommunikation	9
4. Målgrupper och kanaler för kriskommunikationen	10
4.1 Intern kommunikation	10
4.2 Kommunikation med myndigheterna	10
4.3 Kommunikation med vattenanvändare och medier	11
4.3.1 Sms-tjänst	12
4.3.2 Sociala medier	12
4.3.3 Traditionella medier	14
4.3.4 Varningsmeddelande	17
4.3.5 Verkets egen webbplats	17
4.3.6 Kundservice per telefon	17
5. Roller och ansvar, arbetslistor	18
6. Att orka psykiskt	22
7. Uppföljning	23
Bilagor:	
Bilaga 1: Kommunikationsmallar för störningar och krissituationer	24
Bilaga 2: Kontrollista för upprätthållande av kommunikationsplanen	25
Bilaga 3: Förteckning över användningssituationer för planen	26
Bilaga 4: Händelselogg	27
Bilaga 5: Exempel på inledande information	28
Bilaga 6: Meddelandemall för den interna kommunikationen	29
Bilaga 7: Exempel på meddelande vid misstanke om förorenat vatten	30
Bilaga 8: Exempel på uppdateringsmeddelande när vattnet är förorenat	31
Bilaga 9: Exempel på uppföljningsmeddelande när vattnet är förorenat	32
Bilaga 10: Exempel på meddelande till följd av ett omfattande avbrott i vattenförsörjningen	33
Bilaga 11: Exempel på meddelande i en situation med risk för förlorat anseende	34
Bilaga 12: Exempel på meddelande i en situation då rester av bekämpningsmedel påvisats	35
Bilaga 13: Exempel på meddelande i en farlig situation	36
Bilaga 14: Ansvarsfördelning gällande kommunikationen	37

Kriskort

INLEDNING

Den här störnings- och kriskommunikationsanvisningen för vattenverk har utarbetats på vattenförsörjningspoolens initiativ och finansierats av Försörjningsberedskapscentralen. Den första anvisningen utarbetades 2008, och nu finns det en helt uppdaterad version som motsvarar kraven i dagens kommunikationsmiljö.

Funktionssäker vattenförsörjning av hög kvalitet hör till de livsviktiga samhällsfunktionerna, vilket även förutsätter beredskap för störningar. Att planera och öva på störnings- och kriskommunikationen är också en central del av beredskapen.

Målet vid utarbetandet av anvisningen har varit en ingående, men koncis och praktisk anvisning till finländska vattentjänstverk oberoende av deras storlek.

Kommunikationsmiljön har förändrats radikalt på tio år: Sociala medier har revolutionerat tidsuppfattningen inom informationsförmedlingen och samtidigt medfört en stark ökning av interaktiviteten. Dessutom har möjligheten till informationsförmedling kraftigt förskjutits och omfattar numera varje finländare.

Målet med den uppdatering som nu har gjorts är en mer katalogartad anvisning än tidigare. Vi har velat göra checklistorna och till exempel meddelandemallarna till så lättanvända arbetsredskap som möjligt. En viktig del är **kriskommunikationskortet**, som är en sammanfattning av anvisningarna och ett rättesnöre för kommunikationen i kritiska situationer.

Sociala medier har revolutionerat tidsuppfattningen inom informationsförmedlingen och samtidigt medfört en stark ökning av interaktiviteten.

För enkelhetens skull används i regel benämningen vattenverket för vattentjänstverket och benämningen hälsoinspektionen för hälsoskyddsmyndigheten.

Styrgruppen har bestått av Eeva Hörkkö och Riina Liikanen (Vattenverksföreningen VVY), Lea Ansamaa (Oulun Vesi), Liisa Mustaniemi (Tampereen Vesi), Päivi Nyssönen (Nivos), Kirsi Ojapelto (Lappeenrannan Energia) och Anders Öström (Åbo Vattenförsörjning).

Texten skrevs av Maija Hakala (kommunikationsbyrå Ahjo, tidigare AC-Sanafor), som även skrev den första anvisningen.



1. VAD ÄR STÖRNINGS- OCH KRISKOMMUNIKATION?

Kriskommunikation är effektiviserad kommunikation i exceptionella situationer som utgör ett hot mot människor, verksamheten eller anseendet. Den är även en viktig del av ledningen.

Situationer som kräver stark kommunikation kan delas in i till exempel tre olika grupper.

KRÄVANDE SITUATIONSNIVÅER

1. **Normala störningar** (till exempel ledningsbrott eller rabalder kring vattenverkets anseende (till exempel uppståndelse på sociala medier))
2. **Allvarliga störningar** (till exempel betydande störningar i distributionen, störningar i verksamheten vid vattenverket eller betydande miljöskador)
3. **Krissituationer** (förorenat vatten eller något annat allvarligt problem som hotar verksamheten vid vattenverket. Även fejknyheter som sprids snabbt och utgör ett hot mot hälsan.)

Om störningar sköts dåligt kan de utvecklas till krissituationer.

Snabb informationsspridning är en oersättligt viktig del av hanteringen av en krissituation. Ansvaret för den bärs alltid av den aktör eller myndighet som leder situationen.

I en krissituation ställs det stora krav på kommunikationen. Den ska vara öppen, snabb, tydlig och tillförlitlig. Man får inte väcka panik, men inte heller underskatta problemen. Målgrupperna ska nås på ett effektivt sätt.

God kommunikation är både information och växelverkan. Vid krissituationer och störningar är det viktigt

att informera om situationen och ge tydliga direktiv, men samtidigt bör man även kunna följa med vad vattenanvändarna är oroliga för, vad de har problem med och vilka missuppfattningar som förekommer. Allt detta inverkar på vad man ska informera om härnäst.

Kommunikation är också kundservice. I bästa fall innebär god växelverkan att man direkt svarar på människors frågor, men ofta räcker inte resurserna till för detta i en allvarlig situation. Att ge svar i sociala medier gagnar å andra sidan en stor grupp människor samtidigt, till skillnad från rådgivning per telefon.

Genom förhandsplanering och beredskap strävar man även efter tillräcklig arbetsro för att leda situationen och snabbt lösa problemen också i situationer som intresserar medierna.

Om kommunikationen misslyckas ökar skadorna, det blir svårare att korrigera situationen och i värsta fall lamsläs den övriga verksamheten vid vattenverket. Då skapas en brist på förtroende som kan leda till en negativ inställning till allt som sker vid verket. Dessutom försvåras rekryteringen.

MÅL MED KRISKOMMUNIKATIONEN

- Rädda människoliv och trygga hälsan.
- Förhindra ytterligare skador.
- Stödja skapandet av situationsbilden.
- Trygga resurser för att hantera situationen.
- Reagera på behovet av information.
- Öka trygghetskänslan.
- Öka förtroendet för verkets verksamhet.
- Minska behovet av individuell rådgivning.

2. PLANERING AV KRISKOMMUNIKATIONEN

God kriskommunikation bygger på organisationens vardagliga kanaler och sätt att agera.

De sociala mediekanalerna Facebook och Twitter når till exempel snabbt stora grupper människor när en kris har inträffat. Det är dock inte lämpligt att ta dem i bruk, öva på verksamheten och söka sin publik i en krissituation.

Vattentjänstverket ansvarar alltid för kundernas tillgång till tjänsterna, också vid störningar. En viktig del av beredskapen är att planera kommunikationen vid störningar och krissituationer. Det ska göras i samarbete med de aktörer som deltar i hanteringen av en verklig situation.

När det gäller kommunikationen är det av största vikt att man har avtalat om procedurerna med hälsoinspektionen.

Hälsoskyddsmyndigheten kan utfärda föreskrifter och förbud om användningen av vattnet. Om myndigheten inte kan nå ska vattenverket ha beredskap och kompetens att vid behov även informera sina kunder självständigt.

Tillvägagångssätten både under och utanför tjänstetid ska skrivas in i en anvisning som varje nyckelperson bör skriva ut åt sig. Att förvara anvisningen i en molntjänst underlättar uppdateringsarbetet över organisationsgränserna. Då finns det alltid en uppdaterad version tillgänglig elektroniskt.

Det finns meddelandemallar i slutet av den här handboken. I handboks materialet ingår även en mall för kriskommunikationskortet.



UTARBETANDE AV EN PLAN

1. SCENARIER

- a) *Vilka slags kriser kan verket ställas inför?*
(rabalder kring anseendet, misstanke om förorening, störningar i verksamheten, miljöskador, desinformation)
- b) *Hur får man information om vad som har inträffat i olika scenarier?*

2. ARBETSFÖRDELNING

- a) *Vem ansvarar för verksamheten och kommunikationen i olika scenarier?*
- b) *Vem är ersättare för de ansvariga personerna?*
- c) *Hur kan de ansvariga personerna nås?*
- d) *Vem har ansvaret för att agera utanför tjänstetid?*
→ Vilken är larmordningen?

3. INTRESSENTGRUPPER

- a) *Vilka är de viktigaste aktörerna utanför verket i olika situationer?*
- b) *Hur ser arbetsfördelningen mellan de olika parterna ut?*

4. KANALER

- a) *Vilken är larmkanalen för nyckelpersonerna*
(Sms-tjänst som man avtalat om på förhand, sms-grupp, Hangouts eller någon annan skriftlig modell för gruppkommunikation som skiljer sig från den normala meddelandetrafiken)
- b) *Längs vilka kanaler når informationen om det inträffade fram internt?*
- c) *Vilka kanaler används för extern kommunikation?*
(Verkets egen webbplats, sms-tjänster, Facebook, Twitter, samarbete med den kommunala förvaltningen)
- d) *Vem har kunskaper i och behörighet för användningen av kanalerna?*

5. MALLAR

- a) *Färdiga meddelandemallar för olika scenarier.*
- b) *Listor med de kontaktuppgifter som behövs i olika situationer.*

6. UPPFÖLJNING

- a) *Hur slutar de olika scenarierna?*
- b) *Med vilka slags åtgärder avslutas det aktiva skedet?*

Vattentjänstverket ansvarar alltid för kundernas tillgång till tjänsterna, också vid störningar.

ANVÄNDNING AV PLANEN

1. KRISKORT

- a) *Sammanfattning av anvisningen med handlingskedjor och kontaktuppgifter*
- b) *De ansvariga personerna ska alltid ha det med sig*

2. ÖVNING

- a) *Test av åtgärderna och kedjorna i anvisningen, till exempel i form av en telefonkedja*
- b) *Övande av en hotbild årligen, så att man utarbetar meddelanden*
- c) *Om möjligt med på gemensamma övningar och utbildningar*

3. REGELBUNDEN KONTROLL

- a) *Årlig kontroll av kontaktuppgifterna i anvisningen och de angivna kanalerna som en del av årsklockan för beredskapsplaneringen.*
- b) *En mer omfattande kontroll av att anvisningen är uppdaterad ska göras regelbundet och alltid efter situationer som har krävt att planen används.*

Genom aktiv information kan man förhindra att människors hälsa äventyras.

3. SITUATIONER SOM KRÄVER STARK KOMMUNIKATION

VATTENVERKETS KRISSCENARIER

- Förorening av hushållsvattnet eller misstanke om förorening
- Störning i verksamheten till följd av vädret, till exempel ett långt strömavbrott
- Maskinhaveri, avbrott i datakommunikationen eller processtörning
- Mänskligt fel
- Miljöolycka
- Osakligt uppförande

Exceptionella naturfenomen, till exempel torka, översvämning, stormar och sträng kyla kan försvåra verksamheten vid vattenverket. En översvämning kan till exempel leda till att brunnar förorenas med ytvatten. Stormar kan leda till elavbrott, som förhindrar behandlingen av vattnet eller distributionen. Långa elavbrott kan också skapa stora problem.

Ett ledningsbrott eller en trasig pump är exempel på **anläggningshaverier** som kan leda till situationer som äventyrar människors hälsa. En processtörning kan uppstå om det inte finns tillgång till kemikalier eller procesanläggningar eller om informationssystemet kraschar. Orsaken till detta kan till och med vara en cyberattack. Vandalism utgör också en risk för systemet.

Ett mänskligt fel kan leda till att avloppsvatten kommer ut i vattenledningsnätet. Orsaken kan till exempel vara oaktsamhet vid markbyggnadsarbeten. Det kan även ske ett farligt misstag i doseringen av kemikalierna.

Vattenverket kan själv orsaka ett **miljöproblem** om orenat

avloppsvatten kommer ut i miljön, det förekommer störningar i processen för rening av avloppsvattnet eller kemikalier släpps ut i miljön. Vid miljöolyckor kan det vara fråga om ett hot mot hushållsvattnet till följd av utsläpp från industri, oljetankar, avstjälningsplatser eller servicestationer. Transport och lagring av farliga ämnen, saltning av landsvägar, marktäkt och byggande är också riskfaktorer.

Osakligt uppförande kräver också kommunikation, oberoende av om det är fråga om att en anställd har orsakat en konflikt som väcker offentlig uppmärksamhet, det sprids osann information eller åtal för brott har väckts mot ledningen, även om åtalet anknuter till privatlivet.

DET ÄR VIKTIGT ATT KOMMUNICERA AKTIVT

Genom aktiv information om vattenförsörjningsverksamheten kan man förhindra att människors hälsa äventyras.

ANSEENDE

Vattenverkets anseende handlar om människors förtroende för verket och aktörernas förmåga att klara av sina uppgifter. Anseendet bör kontinuerligt byggas upp med hjälp av aktiv information, som en del av den dagliga verksamheten. En organisation med gott anseende lockar även bra arbetstagare.

Anseendet är sårbart. Det går lätt förlorat om man offentligt helt förnekar existensen av ett problem som anses obetydligt. Rykten om försök att hemlighålla något sprids snabbt. Att korrigera felaktig information är svårare ju senare man tar itu med det. De sociala medierna är snabba. Handlingsmodeller för uppdateringar som hotar verkets anseende ska tänkas ut i förväg.

Vid störningar och krissituationer är det av yttersta vikt att snabbt gå ut med inledande information. Det finns tid att precisera innehållet senare.

4. MÅLGRUPPER OCH KANALER FÖR KRISKOMMUNIKATIONEN

4.1 Intern kommunikation

En förutsättning för att hantera kriser effektivt är att den interna informationsspridningen fungerar smidigt.

- Man kan vidta rätt korrigerande åtgärder.
- Man förebygger uppkomsten av ytterligare skador.
- Man förhindrar att rykten sprids.
- Man tryggar varje medarbetares möjligheter att fokusera på sitt eget arbete.

DEN INTERNA KOMMUNIKATIONEN HAR TRE INRIKTNINGAR:

1. **Alla medarbetare** ska uppmuntras att informera chefen om alla problem och misstankar så snabbt som möjligt, så att ledningen får så god tid på sig som möjligt att hitta lösningar.

KANALER: per telefon, ansikte mot ansikte, per sms.

2. Om det är ett krävande fall ska **krisgruppen sammankallas**.
 - a) Personen som leder situationen för vattenverkets räkning, den som sammankallar gruppen
 - b) Vid förorening eller misstanke om förorening leder hälsoskyddsmyndigheten situationen (om hälsoskyddsmyndigheten inte kan nå tar en expert på vattenverket, ett arbetspar inom ledningen ansvar för ärendet)
 - c) Personen som ansvarar för kommunikationen
 - d) En assistent, sekreterare eller motsvarande för dokumentationen
 - c) Eventuell annan expert

KANALER: Den överenskomna kanalen för snabbmeddelanden, till exempel WhatsApp eller en sms-grupp. Dessutom är det bra med en separat person som samordnar kontakterna med medierna.

3. Den som leder situationen måste komma ihåg att informera den egna personalen på vattenverket.

- a) Vad har hänt?
- b) Vem leder utredningen av det inträffade?
- c) Vem besvarar eventuella förfrågningar från medierna?
- d) Vad kan var och en säga om någon frågar (1–2 meningar)?
- e) När ges mer information om det inträffade?

KANALER: Sms, e-post, intranätet eller motsvarande.

Information som är avsedd att vara intern sprids även lätt utanför verket. Därför måste den lägesinformation som ledningen ger ut ha ett sådant innehåll att det inte gör någon skada om informationen hamnar i till exempel tidningsartiklar.

4.2 Kommunikation med myndigheterna

Hälsoskyddsmyndigheten ska omedelbart kontaktas också vid ringa misstanke om förorening av vattnet.

Det är den mest brådskande åtgärden när det gäller kommunikationen med myndigheterna.

Dessutom ska man på stora vattentjänstverk komma ihåg att lagen om vattentjänster förpliktar dem att utan dröjs-

mål meddela NTM-centralen om betydande störningar i vattenförsörjningen.

Hantering av en krissituation är ofta ett samarbete mellan olika aktörer. Genom snabb kontakt förhindrar man överlappande arbete och får även tillgång till resurser utanför vattenverket för att hantera situationen.

Det är bra att känna till åtminstone följande **personer och deras ställföreträdare** – och spara deras telefonnummer och jourmodellerna.

- hälsoinspektionen i kommunen
- kommunens miljöskyddsmyndighet
- kontaktpersonen inom räddningsväsendet
- kommunens kommunikationsansvariga
- kommunledningen, krishanteringschefen
- samarbetsparten på NTM-centralen
- eventuell kommunikationshjälp på annat håll (regionala samarbetsnätverk)

KANALER:

Larmskedet: Telefonsamtal, sms- eller WhatsApp-lista eller motsvarande lista för snabbmeddelanden

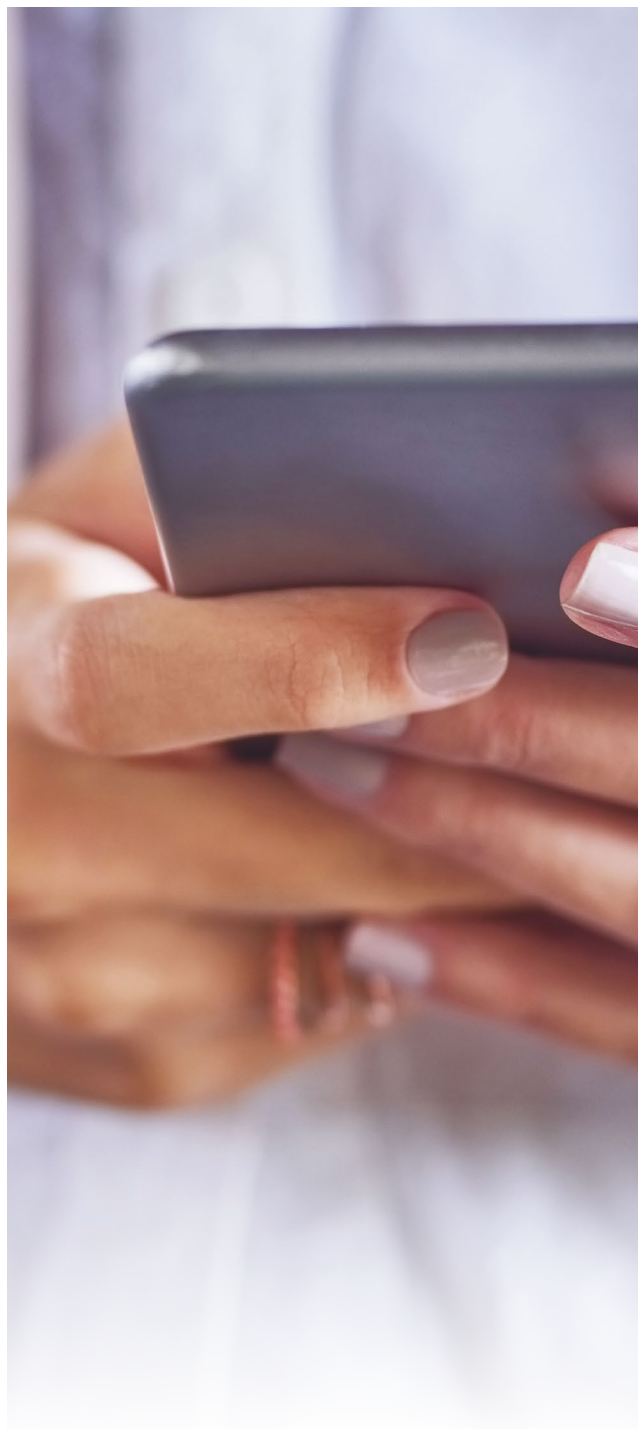
Andra skedet: e-post

4.3 Kommunikation med vattenanvändare och medier

Vid problem med vattendistributionen eller misstankar om förorening behövs snabb kommunikation med vattenanvändarna. I början räcker det med kortfattad inledande information.

Utöver vanliga konsumenter ska man dessutom informera **specialkunder** separat. Exempel på sådana är sjukhus, hälsovårdscentraler, skolor, daghem, servicehus, stora djurgårdar och industrianläggningar, där vattenförsörjningstjänsten är kritisk för verksamheten. En modell för direkt kontakt på det sätt som man har avtalat om på förhand (KANAL: telefonsamtal och e-post) och en lista med kontaktuppgifter ska skapas i samarbete med hälsoinspektionen.

De effektivaste och snabbaste sätten att informera **övriga kunder** om en omfattande störning är sms samt sociala och traditionella medier.



HUVUDKANALER:

1. Sms-tjänsten (om en sådan används)
2. Sociala medier
3. Traditionella medier
4. Varningsmeddelande via räddningsverket

FLER KANALER: Dessutom behövs ett meddelande på **webbplatsen** samt ett **inspelat meddelande** i kundtjänsten. Det räcker dock inte enbart med dessa om det är fråga om en misstanke om förorening av vattnet eller en annan allvarlig störning.



Vid elavbrott eller avbrott i datakommunikationen eller till exempel vid störningar som är begränsade till ett litet område är även **meddelanden i postlådorna/på anslagstavlor** och **högtalarbilar** viktiga. För att organisera utdelningen av lapparna är det bra att redan på förhand fundera på vilka aktörer som eventuellt kan hjälpa till med distributionen. Skolorna och daghemmen i kommunen når snabbt föräldrarna med hjälp av **Wilma** eller ett annat system av motsvarande slag, så det är också en effektiv informationskanal i krissituationer. Verket ska på förhand rådgöra med undervisnings- eller bildningsväsendet om sättet att använda systemet.

FASER I INFORMATIONSGIVNINGEN

1. Inledande information → Vi känner till situationen, vi ger snart närmare information.
2. Meddelande → Vad har hänt och vilka blir följderna?
3. Uppdatering → Vilken ny information finns det om situationen?
4. Situationen över-meddelande → Situationen är inte längre aktuell.

4.3.1 Sms-tjänst

Effektiv information per sms förutsätter kontaktuppgifter till vattenanvändarna. Vattentjänstverkets kundinformationssystem omfattar i allmänhet endast disponentens kontaktuppgifter när det gäller bostadsaktiebolag.

Denna utmaning måste lösas. Ett alternativ är att be villiga invånare i verksamhetsområdet att meddela sina kon-

taktuppgifter till vattentjänstverkets system med tanke på information av det här slaget. En annan möjlighet är att skaffa en tjänst som skickar ett sms till telefonanslutningar som är registrerade på adresser inom ett visst område.

Systemen för sms-tjänster hämtar invånarnas mobiltelefonnummer från den allmänna nummerupplysningen. Invånare som har hemligt nummer eller vars telefonnummer är registrerat i ett företags namn ska lämna sitt nummer till systemet separat. En kund kan dessutom länka till exempel en äldre anhörigs adress till sitt eget mobiltelefonnummer.

Av avsändaren till meddelandet ska framgå vilken kommuns vattenverk det är fråga om. Det begränsade antalet tecken ska också beaktas.

MALL: *Uddens Vatten: Allt kranvatten ska tills vidare kokas i minst 5 minuter innan man dricker det. Orsaken är misstanke om förorening av vattnet. Mer information: www.uddensvatten.fi*

4.3.2 Sociala medier

Information om störningar sprids ovanligt snabbt på Facebook och Twitter, eftersom de används av ett stort antal finländare under dagens lopp. Användarna delar intressant information som de har upptäckt med varandra och även med dem som inte själva följer sociala medier. Journalister plockar också ständigt nyhetsstoff från sociala medier. I synnerhet är Twitter en viktig nyhetskälla för dem.



En persons egen röst tillför mänsklighet i kommunikationen.

De sociala medietjänsterna kan öka i antal och antalet användare kan förändras, men deras roll som ett oslagbart **snabbt nätverk för spridning av information** kommer knappast att minska längre. Sociala medier är en praktisk kundservicekanal som kan utnyttjas med bara en bråkdel av de resurser som krävs för att ge motsvarande rådgivning per telefon.

Rykten och missuppfattningar sprids också med ilfart på sociala medier, och därför är det viktigt att vattenverket och myndigheterna har möjlighet att ge direkt lägesinformation om störningar. Till exempel är både räddningsverken och polisen samt nästan alla finländska kommuner aktiva på Twitter.

Sociala medier erbjuder även vattenverket **en snabb kanal för lägesinformation**. Det är mycket sannolikt att problem med vattenkvaliteten väcker diskussion i till exempel en regional samtalsgrupp på Facebook. (Öppna grupper, till exempel Esbo/Siilinjärvi djungeltelegraf). Där kan det även uppstå felaktiga rykten som måste korrigeras till exempel på de egna kontona i sociala medier. Man måste dock förhålla sig kritiskt till de kommentarer som har skrivits i dessa grupper, precis som till den allmänna offentliga debatten i övrigt.

De sociala medierna är **interaktiva** till sin natur. Vid störningar och krissituationer lönar det sig dock att utnyttja detta i synnerhet för att informera och styra människor till ytterligare information, till exempel webbmeddelanden. Nästa steg är att använda de sociala medierna som ett verktyg för att skapa en egen lägesbild och förstå männ-

iskors behov av information. Dessutom bör man svara på frågor och bemöta oro där. Man kan även ge svar i samlad form, man behöver inte nödvändigtvis svara varje person separat.

MALL: Vi har fått många frågor på det här temat xxx [svar].

MALL: Vi uppdaterar [verkets namn och länk till verkets webbplats] svaren på de vanligaste frågorna.

Man bör inte **utbyta åsikter** på sociala medier i en krissituation, och man bör inte heller provocera till ivrigt kommenterande där. Det är dock viktigt att framföra beklaganden och visa empati, men man ska inte börja kritisera någon. Man bör be om ursäkt för de fel som har gjorts vid vattenverket, utan att beskylla enskilda arbetstagare.

Sociala medietjänster kan utnyttjas på två sätt – med hjälp av verkets, kommunens, sektorns eller räddningssändets **Facebook- eller Twitter-konto** eller med cheffens personliga Twitter-konto. En persons – till exempel vattenförsörjningschefens – egen röst tillför mänsklighet i kommunikationen. Vid störningar och krissituationer kan personen i fråga dela lägesrapporter bestående av en eller två meningar och länka till meddelanden. Twitter har i större utsträckning än Facebook karaktären av en kanal för experter och det offentliga livet och kräver en viss skriftlig kompetens för att man ska klara sig där.

Om verket inte har något eget konto på sociala medier kan det i händelse av störningar och krissituationer utnyttja kommunens eller en passande sektors konto. Ver-

ket kan tillhandahålla färdigt formulerade meddelanden, men då har en utomstående person publiceringsrättigheterna. Kommunikationssamarbete med räddningsverket är också till hjälp i allvarliga situationer, eftersom dessa myndigheter har många följare i de sociala medierna.

Alla i vattenverkets högsta ledning och personen som ansvarar för kommunikationen i krisituationer ska dock bekanta sig med de sociala mediernas värld som en del av krisberedskapen. Att följa sociala medier är inte detsamma som att kommunicera aktivt. Överenskommelser om samarbetsmodellerna ska träffas med myndighetsinstanserna.

FACEBOOK

- Organisationer och privatpersoner kan skapa ett eget konto.
- På kontot kan man publicera bilder, länkar och så mycket text man vill.
- Man kan fritt titta på organisationskonton (= öppna konton) på internet.
- De flesta användares konton är slutna (= privata), vilket innebär att man behöver kontoinnehavarens godkännande för att följa dem.
- FB-användare kan dessutom välja att själva följa öppna organisationskonton.
- På FB finns även både öppna diskussionsgrupper och grupper som kräver att man godkänns som medlem. De innehåller mycket aktuell lokal information.
- FB-användare ser uppdateringar som andra har gjort som ett informationsflöde.
- Informationsflödet kan innehålla både uppdateringar och kommentarer till dem.
- Alla användares informationsflöden ser olika ut, innehållet bestäms utifrån FB:s algoritmer.
- Algoritmerna är FB:s affärshemlighet. Därför syns de uppdateringar som en organisation gör inte alltid i följarnas informationsflöden.
- Å andra sidan kan uppdateringar även visas för medlemmar av följarnas kontaktnät, trots att de inte själva har valt att följa organisationen.
- Det är svårt att söka information, användarkonton (t.ex. vattenverkets konto) är lättare att hitta.
- Passar bra för kundkommunikation.

TWITTER

- Organisationer och privatpersoner kan skapa ett eget konto.
- På kontot kan man publicera bilder, länkar och/eller text som består av högst 280 tecken.
- Man kan fritt titta på alla konton på internet, men de kommentarer som kontona får visas bara för dem som är inloggade.
- Användarna väljer vilka konton de vill följa.
- Twitteranvändare ser ett informationsflöde, där innehållet har skraddarsyfts för personen i fråga utifrån Twitters algoritmer.
- I informationsflödet visas både publiceringar som har gjorts av konton som användaren i fråga har valt att följa och publiceringar som har gjorts av konton som användarna av dessa konton följer (som på FB).
- Det är lätt att söka information, framför allt med hjälp av hashtaggar, till exempel #vattenkris.
- Hashtaggar (#) ska tänkas ut i förväg i beredningsplanen för kommunikationen.
- Passar för snabb informationsförmedling, en viktig nyhetskanal.

Det finns mallar för Twitter-meddelanden bland exemplen i bilagorna.

4.3.3 Traditionella medier

Medierna fungerar enligt sina egna **journalistiska kriterier**. Informationen förmedlas i allmänhet inte som sådan, utan journalisten gör själv en avvägning av hur betydelsefull och intressant nyheten är.

Nyheter är frågor med allmän betydelse som är aktuella och som ligger mediernas läsare eller åhörare varmt om hjärtat. Intresset ökar om läsarna eller åhörarna kan identifiera sig med det ämne som berörs eller om händelserna som skildras är dramatiska. Vanliga människor med ovanliga vardagsupplevelser är ämnen som intresserar professionella journalister, i synnerhet om de kan få bra foton till rapporteringen. Alla medier vill berätta de nyheter som berör deras publik mest och ur sitt eget perspektiv, återgivna av människor.

Om en störning är intressant ur mediernas perspektiv är det vattentjänstverkets uppgift att **underlätta journalis-**

ternas arbete. Å andra sidan påverkar aktiv kommunikation vid störningar och en positiv inställning till kontakter med medierna ofta journalisternas sätt att behandla krisen. Att ta initiativet i egna händer minskar sensationsorienteringen.

När det är fråga om ett funktionsfel eller en förorening av vattnet som påverkar ett stort område när de traditionella medierna (i synnerhet de lokala tidningarnas webbnyheter och Rundradions regionala sändningar) vattenanvändarna **mycket effektivt.**

Inledande information om det inträffade ska skickas till medierna så snabbt som möjligt. Informationen skickas av den aktör som ansvarar för den, till exempel hälsoskyddsmyndigheten vid misstanke om förorening. Den första informationen är vanligtvis ett kortfattat meddelande för att ta ansvar för det inträffade:

- *Vad har hänt? (En eller två meningar.)*
- *Vi utreder saken som bäst.*
- *Vi ger mer information så snart vi vet mer om situationen.*

Det egentliga meddelandet ska utarbetas så fort som möjligt, i allmänhet i samband med krisgruppens första möte. Av meddelandet ska även framgå vem eller vilka på vattentjänstverket som svarar på journalisternas frågor. Dessa personer ska vara anträffbara. Genom att koncentrera kontakterna med medierna till dessa personer ger man arbetsro åt de övriga som arbetar med att lösa och leda situationen. I en krissituation är det i allmänhet även bra att ge händelsen ett ansikte, eftersom ett framträdande av en övertygande person är lugnande och tillför mänsklighet. Störningar i vattenförsörjningen gäller ofta invånare i ett visst område. Vilket område det är kan enklast visas med hjälp av en lägeskarta. Det är bra att på förhand ta reda på hur en sådan kan skapas.

Meddelandet ska även alltid publiceras på webbplatsen. Där bör nya meddelanden publiceras genom att det gamla meddelandet redigeras: på så sätt styr sökmotorerna alltid användarna till rätt nyhet, så att nyhetsflödet inte grötar till sig.

De viktigaste verktygen i arbetet med medierna är **skriftliga meddelanden, telefon och Twitter.** Meddelanden

om situationen skickas opartiskt och så samtidigt som möjligt till alla medier med regional betydelse. Eftersom journalisterna följer de sociala medierna noggrant är trycket på snabb publicering stort.

Medierna är intresserade av människor, och därför försöker man göra intervjuerna ur flera olika perspektiv. Det är viktigt att personalen på vattentjänstverket vet vems uppgift det är att ge intervjuer. Alla har inte den skyldigheten. Vid eventuella förfrågningar ska personalen veta till vilka personer frågor om verksamheten vid verket ska styras. Alla har lov att tala om sitt eget arbete om en medierepresentant uttryckligen frågar om det.

De anställda kan informera om den allmänna situationen i en utsträckning som motsvarar den information som finns i meddelandet om det inträffade. Det är INTE tillåtet att besvara andra frågor med "inga kommentarer", så att det inte uppstår felaktiga föreställningar om att man hemlighåller information och försöker dölja något ännu intressantare. I stället kan man säga: "Jag är inte rätt person att svara på din fråga, får jag ta reda på vem som vore det bästa alternativet? /men N.N. svarar på de här frågorna."

Journalister ska INTE ges konfidentiell information. De väljer vad som publiceras. Anseendet och förtroendet byggs bäst upp under normala förhållanden, eftersom vattentjänstverket ska informera om vattenkvaliteten regelbundet. I det här sammanhanget är det även naturligt att lära känna journalisterna i praktiken genom att till exempel bjuda in dem att ta del av verksamheten vid verket. Då underlättas verksamheten i en krissituation jämfört med om det är fråga om den första kontakten med medierna. Vid störningar och krissituationer är det viktigt att **följa mediernas nyhetsförmedling**, så att man snabbt kan klippa vingarna på fel information. Felaktig information som har förekommit beaktas i nästa meddelande som distribueras till medierna. Vid sakfel i webbnyheterna lö-

SVARA PÅ KONTAKTER

1. Vad heter intervjuaren och från vilket medium kommer han eller hon?
2. När publiceras inslaget om det är fråga om radio eller tv?
3. Hur kan de egna uttalandena kontrolleras före publiceringen?

CHECKLISTA FÖR MEDIKommunikation

1. Var opartisk – distribuera meddelandet till alla medier samtidigt.
2. Var tillgänglig för intervjuer.
3. Återkom så fort som möjligt till dem som har bett om att bli kontaktade.
4. Skriv ner HUVUDBUDSKAPET (= det som det är viktigt för allmänheten att känna till) som en påminnelse till dig själv före intervjun.
5. Fundera på vilka frågor som sannolikt kommer att ställas och svaren på dem.
6. Vid andra intervjuer än telefonintervjuer: utseendet skapar också förtroende.

CHECKLISTA FÖR INTERVJUER

1. Hjälp journalisten att förstå helheten.
2. Lyssna på frågan i lugn och ro innan du svarar.
3. Använd så enkla och allmänspråkliga uttryck som möjligt.
4. Framför ditt huvudbudskap även om du inte får någon fråga om det. Kom ihåg att upprepa det, till exempel som avslutning.
5. Beklaga olägenheterna.
6. Berätta bara sådant som du vet säkert.
7. Säg inte: "Inga kommentarer".
8. Undvik att förringa, bli arg eller uttrycka dig tillspetsat.
9. Upprepa inte journalistens eventuella felaktiga påståenden. Våga säga att du ännu inte vet.

CHECKLISTA FÖR PRESSKONFERENSER

1. Ordnas i allmänhet tillsammans med myndigheterna.
2. Aktören som leder situationen fattar även beslut om att ordna en presskonferens.
3. Endast i verkligt exceptionella situationer.
4. Sparar tid när man får många förfrågningar om intervjuer.
5. Material: skriftligt meddelande + bakgrundsmaterial (t.ex. allmän information om vattenförsörjningen).
6. Det underlättar med namnlappar på bordet framför dem som framträder på presskonferensen.
7. Konferencieren öppnar presskonferensen och fördelar ordet. Till exempel en expert på kommunikation.
8. Presentationer under presskonferensen: Vem presenterar helheten, vad händer sedan?
9. Ämnesfördelning, dvs. vem svarar i första hand på vilka frågor?
10. Ska man bjuda på något?



nar det sig även att genast ringa till redaktionen, eftersom de vanligtvis korrigeras snabbt. Det lönar sig dock inte att börja bråka om infallsvinkeln.

4.3.4 Varningsmeddelande

Ett varningsmeddelande är ett effektivt sätt att varna en stor del av befolkningen samtidigt. **I fall där vattnet är förorenat kan räddningsmyndigheten utfärda ett varningsmeddelande** om befolkningen måste varnas för en fara som äventyrar liv eller hälsa. I allmänhet ges även ett varningsmeddelande när den farliga situationen är över.

Varningsmeddelanden förmedlas alltid i Rundradions kanaler i radion samt i alla kommersiella radiokanaler med långvarig koncession. Rundradion publicerar dessutom varningsmeddelanden på sin webbplats och i text-tv.

Informationen är regional, förutom om radiokanalen sänder ett riksomfattande program just då. Myndigheten kan även besluta att varningsmeddelandet ska sändas också i tv.

Varningsmeddelanden ges alltid på finska och svenska. Om en farlig situation eller följderna av den gäller samernas hembygdsområde ska meddelandet även ges på samiska.

Om hälsoinspektionsmyndigheten inte kan nå i en situation med omfattande förorening av vattnet kan vattenverket be räddningsverket publicera ett varningsmeddelande. Då måste vattenverket själv överlämna ett förslag till innehåll, gärna även på svenska, om möjligt.

Mer information: <https://intermin.fi/sv/raddningsvasendet/raddningsverksamhet/varningsmeddelande>

4.3.5 Verkets egen webbplats

Den egna webbplatsen ger möjlighet att ge personer som redan känner till störningen eller krissituationen bekräftande information och tilläggsinformation.

Webbplatsen ska alltid uppdateras med lägesinformation när informationen har delats externt även i övrigt. Nyheter och meddelanden ska innehålla information om när de har publicerats (datum + klockslag). Man ska även komma ihåg att göra en uppdatering genast när det har skett en betydande förändring i situationen eller i samband med att ett nytt meddelande publiceras.

Mångsidig information på internet minskar belastningen per telefon.

4.3.6 Kundservice per telefon

När informationen om störningen sprids får vattentjänstverket ta emot en flod av telefonsamtal från kunderna. I stora krissituationer är telefonrådgivning en ineffektiv informationsförmedlare, eftersom endast ett fåtal kommer fram. Det vore bra att utbilda reservpersonal i tillägg till den ordinarie kundservicepersonalen. Det måste finnas flera som besvarar samtalen. Om man inte kan använda den egna kontorspersonalen till detta ska man avtala om ett kompletterande system med till exempel kommunens kommunikationsansvariga.

Meddelanden som skickas till pressen eller publiceras på nätet ska ovillkorligen först skickas till kundservicepersonalen. Dessutom vore det viktigt att hinna skriva exempelfrågor och -svar på temat till personalen inom kundservicen. Denna förteckning kompletteras senare utifrån de frågor som har besvarats.

Personalen som betjänar vattenanvändarna per telefon ska försöka besvara samtalen kortfattat, men serviceinriktat. Man bör inte göra några lägesbedömningar. En alternativ lösning är ett inspelat meddelande på kundservicecenumret. Det är det effektivaste sättet att förmedla den tillgängliga informationen per telefon. Inspelningen ska alltid uppdateras när det finns ny tilläggsinformation om situationen.

ANVISNINGAR FÖR KUNDSERVICEPERSONAL

1. Rådgivningen bygger på det skriftliga meddelandet och promemorian med frågor och svar.
2. Beklaga de olägenheter som folk har drabbats av.
3. Håll samtalen korta.
4. Ett inspelat meddelande är ett viktigt tillägg, så att så många som möjligt av dem som ringer får någon form av kontakt.
5. Kom ihåg att uppdatera meddelandet och inspelningen.
6. Om det bara är möjligt bör man anteckna orsakerna till samtalen.
7. Kundservice på de sociala medierna minskar belastningen per telefon.

Den aktör som leder hanteringen av krissituationer och störningar ansvarar även för kommunikationen.

5. ROLLER OCH ANSVAR, ARBETSLISTOR

Vattenverket

Vattenverket ansvarar för informationen när det är fråga om en estetisk försämring av kvaliteten, en störning i distributionen eller någon annan störning i servicen som inte medför sanitära olägenheter. I de här situationerna bedömer vattenverket själv behovet av aktiv kommunikation. Det är dock ofta bra att först informera hälsoskyddsmyndigheten om situationen.

Vattentjänstverket ska på förhand ha fastställt ansvariga personer och åtgärder för kommunikationen vid krissituationer och störningar.

Hälsoskyddsmyndigheten

Om det finns misstanke om att vattnet har förorenats ska vattentjänstverket omedelbart kontakta hälsoskyddsmyndigheten. Hälsoskyddsmyndigheten ansvarar för att vattenanvändarna informeras om eventuella sanitära olägenheter. Hälsoskyddsmyndigheten ansvarar även för kommunikationen i epidemisituationer.

Vattentjänstverket ansvarar å andra sidan för att det levererar hushållsvatten som uppfyller kvalitetskraven. Om man på vattenverket misstänker att vattnet medför sanitära olägenheter kan även verket informera om begränsningar i användningen av vattnet. Det tvingas man göra om hälsoskyddsmyndigheten inte kan nås när en situation har uppstått.

Miljömyndigheten

I situationer med utsläpp av avloppsvatten ska miljömyndigheten kontaktas, och ett gemensamt beslut ska fattas om lednings- och kommunikationsansvaret.

Räddningsverket

Räddningsverket leder kommunikationen i olyckssituationer. Varningsmeddelanden kan också förmedlas via räddningsverket, om befolkningen måste varnas för något som utgör ett hot mot liv eller hälsa. Räddningsmyndigheten har det allmänna ledningsansvaret och samordnar kommunikationen om en händelse berör flera olika myndigheter.

Polisen

Polisen leder kommunikationen i brottmål.


Kommunala tjänsteinnehavare

Vattenverket kan be kommunen om resurshjälp, till exempel så att sektorledningen hjälper till att leda situationen eller så att de kommunikationsansvariga hjälper till med kommunikationen.

Dokumentation

Det lönar sig för den som leder situationen och dem som informerar om den att genast anteckna när något nytt inträffar. Det bästa är om loggen har ett format som man har kommit överens om på förhand och finns på nätet som en gemensam arbetsbok som alla lätt kan läsa och fylla i.

En beslutslogg ska föras i synnerhet under krisgruppens möten. Dokumentationen behövs både för att skapa och upprätthålla en lägesbild och för att förstå och analysera händelserna senare. Dessutom är den viktig för vars och ens rättsskydd. Det är svårt att i efterhand minnas allting tillräckligt detaljerat.



Vattenverket ansvarar för informationen när det är fråga om en estetisk försämring av kvaliteten, en störning i distributionen eller någon annan störning i servicen som inte medför sanitära olägenheter.

KOMMUNIKATIONSANSVAR (verkets egen eller kommunens kommunikatör)

- Planering av kommunikationen och samordning av genomförandet
- Intern inledande information
 - a) Vad har hänt?
 - b) Vem svarar på förfrågningar?
- Nyhet på webbplatsen/inledande information på sociala medier/inledande information till medierna – om situationen verkar allvarlig

Vad har hänt? En eller två meningar. T.ex.

Det kan finnas problem med kvaliteten på dricksvattnet. Vi har tagit emot flera anmälningar från kunderna.

Vi utreder saken som bäst. Under tiden bör man undvika att använda vattnet.

Vi ger mer information så snart vi vet mer om situationen.

TILLSAMMANS MED DEN LEDNINGSANSVARIGA ELLER KRISGRUPPEN

- Val av huvudbudskap
 - Vad bör vattenanvändarna känna till?
- Beslut om vem som ska ge intervjuer/mer information
 - a) till medierna
 - b) internt
- Utarbetande av ett meddelande
- Utarbetande av en förteckning med frågor och svar (Q&A-promemoria)
 - a) utmanande frågor från medierna
 - b) sannolika frågor från kunderna

OMEDELBART EFTER KRISGRUPPENS MÖTE

- Kontakt med kundservicen
 - a) meddelande och information om distributionen av detta
 - b) kundavsnittet i Q&A-promemorian
 - c) behov av tilläggsresurser/inspelning?
- Publicering av meddelandet
 - a) på nätet + länk till kanalerna i sociala medier
 - b) internt
 - c) till medierna
 - d) till specialkunder
- Telefonsamtal till nyckelmedierna
 - a) i fall med omfattande förorening av vattnet eller andra allvarliga krissituationer
 - b) Yles regionala redaktion, de lokala tidningarna – har meddelandet uppmärksammats?
- Organisering av medieöversikterna
 - a) Vem tar hand om dem?
 - b) Vilka medier ska följas?
 - c) Hur ofta ska man samlas?
- Organisering av bevakningen av de sociala medierna
 - a) Vem tar hand om den?
 - b) Anvisning: Vilken ny information finns det? Är det sannolikt att den är sann?
 - c) Vilka missuppfattningar förekommer?
 - d) Vilken information behövs?
- Uppdateringar i sociala medier
 - a) lägesinformation
 - b) samlade svar (utifrån Q&A-promemoria)
- Etapplanför kommunikationen
 - a) När ska meddelandet uppdateras nästa gång?

LEDNINGSANSVAR

- **Sammanställning av en lägesbild:**
 - a) Vad har hänt?
 - b) Vad känner vi inte till?
 - c) Vilka kan följderna bli?
 - d) Vilka känner till saken?
- **Lägesbedömning – behöver krisgruppen samlas?**
 - a) **Nej** – Situationen är bagatellartad.
 - b) **I alla fall inte ännu** – Lägesinformation till medlemmarna i krisgruppen via Whatsapp, en sms-grupp eller något annat gruppsnabbmeddelande som är lätt att lägga märke till. (Vad har hänt, varifrån kom informationen, bedömning av de fortsatta åtgärderna)
 - c) **Ja** – Medlemmarna i krisgruppen sammankallas via den avtalade larmkanalen (se ovan). (Plats, tid, vad har hänt, varifrån kom informationen, vem hanterar ärendet nu)
- **Behövs det aktiv kommunikation utåt?**
 - a) Vem hjälper genast till att formulera innehållet?
 - b) Vilken färdig mall ska vi använda (se bilagorna)?
 - c) Vilket är vårt viktigaste budskap till vattenanvändarna?
 - d) Vem sköter kommunikationen?
 - e) Vilka kanaler används?
- **Lägesinformation inom verket**
 - a) Det är en normal situation – jag tar genast hand om det själv
 - b) Situationen måste övervägas – den kommunikationsansvariga hjälper till med formuleringen och distributionen
- **Lägesinformation till samarbetsparterna**
 - a) hälsoinspektionen (om inte i krisgruppen)
 - b) kommunens kommunikation (om inte i krisgruppen)
 - c) kommunens tekniska ledning
 - d) regionförvaltningsverket
 - e) räddningsverket
 - f) NTM-centralen
- **Uppdatering av lägesbilden**
 - a) på blädderblock eller stordia under krisgruppens sammanträde
 - b) i gruppen för snabbmeddelanden mellan sammanträdena ELLER
 - c) i ett gemensamt lägesbildsdokument i en molntjänst
- **Dokumentation**
 - a) Utnämning av en loggförare till krisgruppens sammanträden
 - b) Påminnelse till nyckelpersonerna om skyldigheten att fylla i loggen utanför sammanträdena ELLER rapportera åtgärderna till loggföraren

ARBETSTAGARENS ANSVAR

- Informera chefen om alla problem och misstankar så fort som möjligt.
- Följa de anvisningar som har getts.

CHEFENS ANSVAR

- Skapa en positiv atmosfär, där personalen genast vågar informera om fel och misstankar om fel.
- Analysera lägesinformationen och vid behov genast vidareförmedla den till ledningen.
- Kontakta hälsoskyddsmyndigheten direkt per telefon vid misstanke om förorening av vattnet.
- Säkerställa att medarbetarna känner till den lägesinformation som kommer från ledningen.
- Ansvara för att medarbetarna åtminstone känner till allt som man har informerat om externt.

TILLÄGGSRESURSER

- **Loggföring**
Dokumentation av händelser och verksamhet
- **Medieuppföljning**
En översikt över innehållet som underlag för varje sammanträde i krisgruppen
- **Bevakning av sociala medier**
En översikt över innehållet som underlag för varje sammanträde i krisgruppen
- **Säkerställande av att informationen går fram**
Specialkunder

6. ATT ORKA PSYKISKT

Människor reagerar på kriser på olika sätt. En del kan lamslås helt, medan andra arbetar snabbt och logiskt. I allmänhet kan man dock säga att 70–80 procent bevarar sin arbetsförmåga och klarar av att följa de direktiv som ges. För många är det mycket svårare att ge direktiv än i normala fall.

Exempel på naturliga psykiska symptom i en kris är förlamning, apati, villrådighet, panik, överaktivitet, förvirring och känslökast.

Efter krisen är det på sin plats med gemensamma genomgångar och en systematisk plan för den psykiska eftervården. Om det inte finns någon krisgrupp på orten lönar det sig att vända sig till lokala experter inom hälso- och sjukvården.

ANVISNINGAR TILL CHEFERNA

1. Ge tydliga direktiv och upprätthåll arbetstagarnas handlingskraft.
2. Informera arbetstagarna regelbundet. Det ökar deras känsla av kontroll och hjälper dem att hantera upplevelsen.
3. Lugna arbetstagarna och stoppa begynnande panik med ord och handlingar.
4. Tonen i offentligheten påverkar personalens energinivå. Ta initiativ i förhållande till medierna.
5. Ta ansvar, försvara dig inte och kom inte med bortförklaringar.
6. Förbered dig på att ta emot människors ilska och anklagelser. Återspeglar inte de negativa känslorna. Försök att förstå känslorna bakom ilskan och anklagelserna. Kom ihåg att det inte kan undvikas att kunderna blir förargade i besvärliga situationer, trots att verket gör sitt bästa för att korrigera problemet.
7. Den praktiska ledningen får gärna bygga på modellen med arbetspar, så att du får omedelbar respons på hur förnuftiga dina lösningar är.
8. Fysisk balans är grunden för att orka psykiskt. Man måste också i krissituationer komma ihåg att äta tillräckligt och även vila ibland om situationen drar ut på tiden.

Att analysera en kris i efterhand är alltid mycket lärorikt för alla inblandade.

7. UPPFÖLJNING

Man måste även alltid komma ihåg att **avsluta** en kris-situation och därefter ha en **genomgång** med dem som varit delaktiga. Det är önskvärt också vid stora störningar.

Att **analysera en kris i efterhand** är alltid mycket lärorikt för alla inblandade.

UPPFÖLJNING

1. Den akuta situationen är över → ett meddelande utarbetas
2. Distribution av meddelandet i samma omfattning som distributionen av lägesmeddelandet
3. Genomgång → genomgång med krisgruppen:
 - a) Vad fungerade bra i hanteringen av situationen och kommunikationen om den? Vilka svårigheter uppstod?
 - Upptäcktes störningen/krissituationen i tid?
 - Inleddes kommunikationen snabbt?
 - Fungerade den interna kommunikationen?
 - Fungerade kommunikationen med intressentgrupperna?
 - Fick vi igenom vårt eget budskap i medierna, förvanskades eller vinklades det?
 - Hur väl lyckades nyckelpersonerna med intervjuerna och presskonferenserna?
 - Förekom det rykten eller spekulationer i sociala medier och vilka var reaktionerna på dem?
 - Hur påverkade störningen/krissituationen organisationens anseende och den offentliga bilden, vad kan göras för att återställa anseendet?
 - b) Vilka uppdateringar måste göras i kris-kommunikationsanvisningarna?
Vem gör dem?
 - c) På vilka andra sätt kan verksamheten utvecklas?
Vem driver detta?



Bilaga 1

Kommunikationsmallar för störningar och krissituationer

Grad av fara	Risk	Kommunikation	Kanaler	Ansvar
1 Normal störning	Liten störning eller risk för anseendet (t.ex. litet ledningsbrott, skriverier om vattenkvaliteten på sociala medier).	Insamling och distribution av information om sammanhanget.	De egna kanalerna i sociala medier och webbplatsen, sms eller lappar till de berörda kunderna vid ledningsbrott.	Vattenverket
2 Krävande störning	Regionalt betydande	Aktiv information.	De egna kanalerna i sociala medier och webbplatsen, sms och/eller lappar till kunderna, e-post till personalen. (+ Lokala medier)	Vattenverket
3 Kris	Situation som utgör ett hot mot hälsan, miljön eller egendom.	Effektiv kommunikation i samarbete med myndigheterna och kommunen.	De egna kanalerna i sociala medier och webbplatsen, sms och/eller lappar, telefontjänst, stadens kanaler, de lokala medierna, vid behov ett varningsmeddelande och/eller en presskonferens, e-post till personalen.	Myndigheterna och vattenverket. Samarbete är viktigt.
4 Katastrof	Ett stort antal allvarligt sjuka eller döda.	Räddningsmyndigheterna leder kommunikationen, hälsoskyddsmyndigheterna, vattentjänstverket och epidemiarbetsgruppen deltar i nära samarbete.	De egna kanalerna i sociala medier och webbplatsen, sms och/eller lappar, telefontjänst, stadens kanaler, medierna, varningsmeddelande, presskonferens, e-post och/eller informationstillfälle för personalen.	Myndigheterna och vattenverket. Samarbete är viktigt.

Bilaga 2

Kontrollista för upprätthållande av kommunikationsplanen

Vad?	När har det gjorts?
Planen utarbetats	
Planen gåtts igenom med nyckelpersoner på verket	
Planen gåtts igenom med hälsoinspektionen	
Planen gåtts igenom med kommunens kommunikationsavdelning	
Planen gåtts igenom med övriga nyckelpersoner inom kommunen (t.ex. sektordirektören, kommundirektören)	
Planen sparats på en lättåtkomlig plats	
Planen skrivits ut till nyckelpersonerna	
Planen skrivits ut för kundservicens räkning	
Översättningsbehoven i fråga om kommunikationen vid krissituationer och störningar gåtts igenom och avtal om översättningstjänsterna ingåtts	
Övning med nyckelpersonerna	
Årsgenomgång av uppdateringsbehoven i planen	
Den uppdaterade planen sparats och distribuerats till nyckelpersonerna	

Bilaga 3

Förteckning över användningssituationer för planen

Att planen fungerar och är uppdaterad ska testas minst en gång om året.

Efter verkliga situationer ska man jämföra planen med den handlingsmodell som genomfördes och göra de nödvändiga ändringarna i planen.

Det är även viktigt att öva. Det kan man göra genom att till exempel beskriva olika kommunikationssituationer och diskutera lösningar på dem. Ibland är det dock bra att även öva genom att agera.

Händelse/övningsdatum	Vad hände? Vad övade man på	Uppdateringar (s.)

Bilaga 4

Händelselogg

Händelserna vid störningar och krissituationer ska antecknas omedelbart: Utifrån dem utformar man **lägesbilden** och besluten om de fortsatta åtgärderna. Efteråt underlättar de analysen av händelserna. Detta är av avgörande vikt för **utvecklingen av handlingsmodeller**.

Som en del av planeringen av kommunikationen ska man besluta var loggen ska föras och vem som ska ansvara för loggföringen till exempel under krisgruppens sammanträden. I bästa fall är loggen öppen i en molntjänst eller på något annat ställe av motsvarande slag som alla nyckelpersoner lätt kan nå oberoende av var de själva finns. Kommunen kan också ha en tjänst av det här slaget. En logg som det är besvärligt att fylla i och läsa är inte ändamålsenlig.

Det är dessutom bra om alla nyckelpersoner skriver en egen minneslista över sina åtgärder om de inte förs in i den gemensamma loggen direkt. Det är annars svårt att efteråt komma ihåg i vilken ordning åtgärderna har vidtagits och vid vilka tidpunkter.

Vattenverket: Uddens Vatten

Dokumentet har fyllts i av: Anders Andersson, driftchef

Datum och klockslag för startsituationen: tisdag 6.4.2011 kl. 8.30

Beskrivning av det inträffade: Ytvatten i Abborrhvikens vattentäkt på grund av skyfall

Kl.	Organisation	Person	Åtgärd
8.35	Kontrollrummet	Robert Rask, driftsövervakare	Slog larm
8.40	Hälsoinspektionen	Minna Mattsson, hälsoinspektör	Ringde, beslut om att ta prover
8.50	Kundservicen	Sanna Sand, byråsekreterare	Bad att ett meddelande ska utarbetas
9.15	-"-	-"-	Godkände texten i meddelandet, gav tillstånd till distribution

Bilaga 5

Exempel på inledande information

Inledande information

Uddens Vatten
1.12.2019 kl. 10.00

Avvikande lukt och smak har i dag observerats i kvaliteten på dricksvattnet.

Flera personer i Mörtsjöområdet har kontaktat Uddens Vatten för att informera om att vattnet har en avvikande lukt och smak. Situationen undersöks som bäst, och vi ger mer information så fort vi vet mer.

Under tiden rekommenderar vattenverket att man tills vidare undviker att laga mat med eller dricka vatten som verkar avvikande.

Ett meddelande med mer information kommer senast kl. 12.00. Fram till dess lägger vi våra resurser på att utreda ärendet och ger inga intervjuer.

www.uddensvatten.fi
Facebook: <https://www.facebook.com/uddensvatten/>

.....

Twittermall

Vi har fått kundrespons om att vattnet i Mörtsjö inte är normalt. Vi undersöker situationen. Man ska inte dricka vatten som verkar avvikande. Vi ger snart närmare information. #dricksvatten #störning www.uddensvatten.fi

Bilaga 6

Meddelandemall för den interna kommunikationen

Uddens Vatten

1.12.2019 kl. 10.00

Avvikande lukt och smak har i dag observerats i kvaliteten på dricksvattnet.

Pressmeddelandehåll som distribuerat

Vem gör uttalanden i medierna och till intressentgrupperna?

Vad kan man själv berätta för utomstående? Omständigheterna ovan.

Intervjuförfrågningar: *"Jag är inte rätt person att svara på det här, kan jag be någon ringa upp så fort som möjligt?"*

Frågor om förändringar i situationen: *"Informationen om hur situationen förändras uppdateras så fort som möjligt på verkets webbplats och verkets/kommunens Facebookkonto."*

Vem leder hanteringen av situationen på verket?

Bilaga 7

Exempel på meddelande vid misstanke om förorenat vatten

Pressmeddelande
Uddens Vatten
1.12.2019 kl. 10.00

Dricksvattnet ska kokas i Uddenområdet

Enligt information från kunderna och de observationer som vattenverket har gjort efter att ha kontaktats av kunderna har kranvattnet en avvikande lukt och smak i Mörtsjöområdet på Udden. Vi utreder händelsens omfattning och vattnets renhet. I händelse av att vattnet är förorenat ska allt mat- och dricksvatten kokas i minst fem minuter i det område som visas på kartan. Vattnet är därefter användbart också efter att det har svalnat. Det räcker inte att enbart koka upp vattnet i en vattenkokare.

Kloreringen av hushållsvattnet har ökats, och det kan kännas en tydlig lukt av klor. Klor medför inga sanitära olägenheter, men dödar skadliga mikrober.

Man kan använda okokt vatten för att tvätta sig på samma sätt som vanligt, om vattnet inte har en avvikande färg eller lukt. Man kan även diska i okokt vatten, men disken ska därefter torkas omsorgsfullt.

I andra områden än det som har angetts på kartan är det säkert att använda vattnet utan att koka det.

Uppmaningen att koka vattnet gäller tills vidare. Ett nytt meddelande med mer information kommer senast kl. 13.00.

KARTA

www.uddensvatten.fi

Kundservice på Facebook: <https://www.facebook.com/uddensvatten/>

Kundservice per telefon: 010 123 456.

Mer information till medierna:

Fia Flink, ledande hälsoinspektör, Uddens kommun, tfn 020 987 654

Mattias Malm, driftchef, Uddens Vatten, tfn 123 456 789.

Twittermall

Dricks- och matlagningsvattnet ska kokas i Uddenområdet. Vattnet har en avvikande lukt och smak, orsaken är ännu oklar. Koktid minst 5 min, vattenkokare räcker inte. #vatten

Bilaga 8

Exempel på uppdateringsmeddelande när vattnet är förorenat

Pressmeddelande
Uddens Vatten
1.12.2019 kl. 13.00

Det har kommit in ytvatten i Uddens Vattens vattentäcksbrunn

I morse kl. 8.30 upptäckte man att det har kommit in ytvatten i brunnen vid Uddens vattentäkt i Abborrviken. Orsaken till detta är de skyfall som har fortsatt över natten. Ytvatten har kommit in i brunnen under flera timmar, och vattnet är sannolikt förorenat. Den uppmaning om att koka vattnet som invånarna gavs klockan 9 gäller tills vidare.

Allt mat- och dricksvatten ska kokas i minst fem minuter. Vattnet är därefter användbart också efter att det har svalnat. Det räcker inte att koka upp vattnet i en vattenkokare.

Man kan använda okokt vatten för att tvätta sig på samma sätt som vanligt, om vattnet inte har en avvikande färg eller lukt. Man kan även diska i okokt vatten, men disken ska därefter torkas omsorgsfullt.

Hälsoskyddsmyndigheten har tagit prover på vattnet i vattentäkten i Abborrviken. Resultaten av dessa undersökningar blir klara fredagen den 3 december.

Uddens Vatten leder inte ut vatten från brunnen i Abborrviken i nätet, utan allt förbrukningsvatten tas från brunnen på Grävlingåsén. Dessutom har kloringen av hushållsvattnet ökats. Kloringen dödar eventuella skadliga bakterier. Uddens Vatten kartlägger behovet av att distribuera dricksvatten. Vi försöker organisera vattendistributionen så fort som möjligt.

Ett informationstillfälle om situationen ordnas i gymnastiksalen i Uddens skolcenter kl. 18 i dag. Uddens Vatten beklagar de olägenheter som situationen orsakar.

www.uddensvatten.fi

Kundservice på Facebook: <https://www.facebook.com/uddensvatten/>

Kundservice per telefon: 010 123 456.

Mer information till medierna:

Fia Flink, ledande hälsoinspektör, Uddens kommun, tfn 020 987 654

Mattias Malm, driftchef, Uddens Vatten, tfn 123 456 789.

Twittermall

Vattnet i Mörtsjöområdet har en avvikande lukt och smak. För säkerhets skull ska dricks- och matlagningsvattnet kokas i hela Uddenområdet. Koktid minst 5 min, vattenkokare räcker inte. #vatten #kvalitetsstörning #kokningsuppmaning #udden. Mer information kommer senare i dag. www.uddensvatten.fi

Bilaga 9

Exempel på uppföljningsmeddelande när vattnet är förorenat

Pressmeddelande
Uddens Vatten
10.12.2019 kl. 9.00

Vattnet i Uddenområdet behöver inte längre kokas

Den uppmaning om att koka mat- och dricksvattnet som gavs i Uddenområdet den 1 december gäller inte längre. Kokningsuppmaningen gavs på grund av misstänkt förorening av vattnet. Vid undersökningarna av det prov som hälsomyndigheten tog på vattnet på morgonen den 3 december hittades bakterien Escheria coli i vattnet.

Uddens Vatten stängde vattentäkten i Abborrviken och ökade kloreringen av hushållsvattnet från och med den 1 december. Kloren dödar eventuella skadliga bakterier.

Inga tecken på förorening hittades längre i de prover som hälsoskyddsmyndigheten tog i olika delar av ledningsnätet den 7 december.

Vattnet i Uddenområdet är nu drickbart och behöver inte längre kokas. Det är bra att låta vattnet rinna en stund för att få bort det vatten som har stått i rören om vattnet ser grumligt ut. Vattnet har hela tiden kunnat användas som vanligt för tvättning.

Den 1 december kl. 8.30 på morgonen upptäckte man att det hade kommit in ytvatten i brunnen vid Uddens vattentäkt i Abborrviken. Orsaken till detta var de skyfall som hade fortsatt över natten.

Uddens Vatten beklagar de olägenheter som situationen har orsakat.

www.uddensvatten.fi

Kundservice på Facebook: <https://www.facebook.com/uddensvatten/>

Kundservice per telefon: 010 123 456.

Mer information till medierna:

Fia Flink, ledande hälsoinspektör, Uddens kommun, tfn 020 987 654

Mattias Malm, driftchef, Uddens Vatten, tfn 123 456 789.

Twittermall

Dricks- och matlagingsvattnet behöver INTE längre kokas i Uddenområdet. Rörnätet har klorerats och konstaterats vara rent. Låt vattnet rinna om det är grumligt, det hjälper. #vatten #kvalitetsstörning #kokningsuppmaning #udden. www.uddensvatten.fi

Bilaga 10

Exempel på meddelande till följd av ett omfattande avbrott i vattenförsörjningen

Pressmeddelande
Uddens Vatten
10.1.2020 kl. 14.00

Uddens Vatten har problem med vattendistributionen på grund av ledningsbrott

Uddens Vatten har på grund av ett ledningsbrott problem med vattendistributionen i områdena Abborviken och Gäddlax, som visas på kartan. En grävmaskin skadade stamvattenledningen i området i dag kl. 12.05 under arbetet med att bredda riksväg 115. Uddens Vatten har kunnat isolera stamledningsbrottet från det övriga nätet och reparationsarbetena inleds inom kort.

Brottet på stamvattenledningen tar sig hos användarna uttryck i minskat vattentryck, så att det kommer avsevärt mindre vatten än normalt ur kranarna. Det kan även helt sluta att komma vatten. Kom då ihåg att stänga av kranen, så att det inte uppstår vattenskador när situationen har rättats till.

När situationen har normaliserats kan det komma luft och färgat vatten ur kranen. Låt detta vatten rinna ut i avloppet. Som en försiktighetsåtgärd till följd av ledningsbrottet inleder vattenverket klorering av vattnet i nätet för att säkerställa den mikrobiologiska kvaliteten på vattnet.

Vi ger mer information om detta klockan 17 i dag.

www.uddensvatten.fi

Kundservice på Facebook: <https://www.facebook.com/uddensvatten/>

Kundservice per telefon: 010 123 456.

Mer information till medierna: Mattias Malm, driftchef, Uddens Vatten, tfn 123 456 789.

.....

Twittermall

Ledningsbrott på Udden. Orsak: En grävmaskin har skadat stamledningen under vägarbetena på rv 115. Detta kan leda till minskat tryck eller till att det helt slutar komma vatten. Kom ihåg att stänga av kranarna! #vatten #ledningsbrott #udden. Mer information kommer senare i dag.
www.uddensvatten.fi

Bilaga 11

Exempel på meddelande i en situation med risk för förlorat anseende

Pressmeddelande

Uddens Vatten

4.2.2020 kl. 14.00

Uddens Vattens vattendistribution fungerar normalt

Uddens Vatten har på grund av de rykten som är i omlopp genomfört en extra kontroll av vattenkvaliteten i tillägg till de normala kontrollerna. Hälsoskyddsmyndigheten tog på begäran av Uddens Vatten prover på vattnet i alla vattentäkter och på fyra punkter i ledningsnätet tisdagen den 2 februari. Dessa undersökningar blev klara i dag. Inget avvikande upptäcktes i vattnet. Vattnet konstaterades vara av god kvalitet.

Ständiga kontroller av vattenkvaliteten ingår i de normala rutinerna på Uddens Vatten. Att vattnet är drickbart och rent är viktigt för invånarnas hälsa och trivsel.

www.uddensvatten.fi

Kundservice på Facebook: <https://www.facebook.com/uddensvatten/>

Kundservice per telefon: 010 123 456.

Mer information till medierna: Mattias Malm, driftchef, Uddens Vatten, tfn 123 456 789.

.....

Twittermall

Uddens Vatten har konstaterats ha rent vatten av god kvalitet. På grund av de rykten som har varit i omlopp tog hälsoinspektionen extra prover på fyra olika vattentäkter. Det är viktigt för oss att vattnet är drickbart, och därför undersöker vi det ofta #vatten #vattenkvalitet #udden.

www.uddensvatten.fi

Bilaga 12

Exempel på meddelande i en situation då rester av bekämpningsmedel påvisats

Pressmeddelande
Uddens Vatten
5.9.2019 kl. 13.00

BAM-förening har upptäckts i Uddens grundvatten

Det är dock säkert att använda hushållsvattnet

Kvaliteten på det hushållsvatten som Uddens Vatten distribuerar och det råvatten som används för att tillverka hushållsvattnet undersöks regelbundet. Förekomsten av bekämpningsmedel och deras nedbrytningsprodukter undersöks också regelbundet. I de nyaste proverna från vattentäkten i Abborrviken har man upptäckt små mängder av 2,6-diklorbensamid eller BAM, som är en nedbrytningsprodukt av bekämpningsmedlet diklobenil.

De observerade BAM-halterna på 0,11–0,13 µg/l överstiger det stadgade maximivärdet för bekämpningsmedel och deras nedbrytningsprodukter, som är 0,1 µg/l. I de observerade halterna är BAM dock inte skadligt för hälsan ens vid långvarigt bruk, utan skadliga konsekvenser för hälsan uppstår först vid halter som är tusen gånger större.

Eftersom hushållsvattnet fortfarande är säkert att använda har Regionförvaltningsverket i Södra Finland beviljat Uddens Vatten ett tidsbundet treårigt tillstånd att avvika från det maximala värdet på BAM som har angetts för hushållsvatten. Enligt tillståndet får BAM-halten vara högst 0,2 µg/l fram till den 5 september 2022.

Uddens Vatten kommer under det kommande året att effektivisera vattenreningsprocessen vid vattentäkten i Abborrviken genom att förse anläggningen med ett aktivt kolfilter som effektivt avlägsnar ämnet i fråga.

Uppföljningen av BAM-halterna i vattentäkten i Abborrviken intensifieras tills filtreringen med aktivt kol har tagits i bruk. Information om resultaten av den intensifierade kontrollen publiceras på Uddens Vattens webbplats.

www.uddensvatten.fi

Kundservice på Facebook: <https://www.facebook.com/uddensvatten/>

Kundservice per telefon: tfn 010 123 456.

Mer information till medierna: Mattias Malm, driftchef, Uddens Vatten, tfn 123 456 789.

.....

Twittermall

Rester av bekämpningsmedel har konstaterats i små mängder i Uddens Vattens råvatten. Hushållsvattnet är dock fortfarande rent och av hög kvalitet. Reningen har effektiviserats och kvalitetskontrollen intensifierats. #vatten #vattenkvalitet #udden #bekämpningsmedel. www.uddensvatten.fi

Bilaga 13

Exempel på meddelande i en farlig situation

Räddningsmyndigheten kan utfärda ett varningsmeddelande som ska förmedlas regionalt i radio eller i hela landet via radio och tv, om en situation ser ut att utgöra ett omfattande hot mot människors liv och hälsa eller miljön. Räddningsmyndigheten utarbetar och översätter dock inte innehållet i varningsmeddelandet i situationer som gäller vattenförsörjningen, utan meddelandet formuleras av hälsoskyddsmyndigheten eller vattentjänstverket.

Ett varningsmeddelande ska svara på fem frågor: **var – när – vad – hur – vem har utfärdat meddelandet**

Varningsmeddelandet ska innehålla följande information:

1. Rubrik: Varningsmeddelande
2. Område där faran finns samt datum och klockslag
3. Beskrivning av den farliga händelsen
4. Direktiv till befolkningen
5. Var finns det mer information
6. Vem har utfärdat meddelandet (räddningsverket)

Exempel:

VARNINGSMEDDELANDE: Källfors 5.2.2019 kl. 13.40 Förorenat dricksvatten. Det har kommit in avloppsvatten i Källfors stads vattenledningsvatten. Dricksvattnet och vattnet som används till matlagning ska kokas i minst fem minuter. Mer information finns på Källfors vattenverks webbplats. Räddningsverket i Egentliga Finland.

Bilaga 14

Ansvarsfördelning gällande kommunikationen

Vattentjänstverket: Situationslednings- och informationsansvar vid serviceavbrott eller estetiska förändringar i vattenkvaliteten.

- Ansvarar för sin egen verksamhet vid alla störningar i vattenförsörjningen och samarbetar med den ansvariga myndigheten.
- Vattenverket är alltid ansvarigt gentemot kunderna för kvaliteten på det vatten som verket levererar och de egna tjänsterna. Om myndigheten som ansvarar för situationen inte kan nå informerar vattenverket vid behov själv.

Hälsoskyddsmyndigheten: Situationslednings- och informationsansvar i händelse av eller misstanke om förorening av hushållsvattnet eller vid andra misstankar om sanitära olägenheter.

Miljöskyddsmyndigheten: Situationslednings- och informationsansvar vid miljöskador.

Räddningsmyndigheten: Allmänt ledningsansvar och samordning av kommunikationen om en händelse berör flera olika myndigheter.

Polismyndigheten: Situationslednings- och informationsansvar vid brottmål.

Kommunens kommunikation: Kan assistera vattentjänstverket och hälsoskyddsmyndigheten i kommunikationen.

I en situation som berör många myndigheter ansvarar var och en av dem för den egna sektorns kommunikation. Det är också i det här fallet viktigt att samordna kommunikationen.

CHECKLISTA FÖR INTERVJUER

1. Hjälp journalisten att förstå helheten.
2. Lyssna på frågan i lugn och ro innan du svarar.
3. Använd så enkla och allmänspråkliga uttryck som möjligt.
4. Framför ditt huvudbudskap även om du inte får någon fråga om det. Kom ihåg att upprepa det, t.ex. som avslutning.
5. Beklaga olägenheterna.
6. Berätta bara sådant som du vet säkert.
7. Säg inte: "Inga kommentarer".
8. Undvik att förringa, bli arg eller uttrycka dig tillspetsat.
9. Upprepa inte journalistens eventuella felaktiga påståenden.
10. Våga säga att du ännu inte vet.

KONTAKTUPPGIFTER

VATTENVERKETS LEDNING:
ställföreträdare:

ANNAN CHEF:
ställföreträdare:

VERKETS KOMMUNIKATION:
ställföreträdare:

HÄLSOINSPEKTIONEN:
ställföreträdare:

KOMMUNENS KOMMUNIKATION:
ställföreträdare:

EPIDEMIOLOG:
ställföreträdare:

TEKNISKA VÄSENDET:
ställföreträdare:

KOMMUNENS BEREDSKAPSCHEF:
ställföreträdare:

MILJÖSKYDDET:

RÄDDNINGSVÄSENDET:

POLISEN:

NTM-centralen:
ställföreträdare:



HUOLTAVARMIUSORGANISAATIO
FÖRSÖRJNINGSBEREDSKAPSGRANSISATIONEN
NATIONAL EMERGENCY SUPPLY ORGANISATION



KRISKORT



HUOLTAVARMIUSORGANISAATIO
FÖRSÖRJNINGSBEREDSKAPSGRANSISATIONEN
NATIONAL EMERGENCY SUPPLY ORGANISATION

VAD ÄR EN KRIS?

I en **krisituation** är det fråga om förorenat vatten eller något annat allvarligt problem som hotar verksamheten vid vattenverket.

Situationen kan uppstå till följd av till exempel ett naturfenomen, en miljöölycka eller ett mänskligt misstag.

Kriskommunikation innebär intensifierad kommunikation och snabb växelverkan. Det behövs även om det sprids felaktig information om vattentjänstverkets verksamhet och denna information utgör ett hot mot hälsan.

MÅL MED KRISKOMMUNIKATIONEN

- Rädda människoliv och trygga hälsan.
- Förhindra ytterligare skador.
- Stödja skapandet av situationsbilden.
- Trygga resurser för att hantera situationen.
- Reagera på behovet av information.
- Öka trygghetskänslan.
- Öka förtroendet för verkets verksamhet.
- Minska behovet av individuell rådgivning.

UPPGIFTLISTA

Ledning

- Lägesbild
- Information till krisgruppen
- Information till den övriga ledningen
- Logg

Kommunikation

- Intern kommunikation
- Inledande information i sociala medier
- Inledande information på webbplatsen
- Sms-meddelande
- Meddelande (distribution: internt, medierna, specialanvändare)
- Uppdateringsmeddelande
- Situationen över-meddelande

Kommunikationsbeslut

- Huvudbudskap
- Vem uttalar sig i medierna
- Vilka är de mest sannolika frågorna

Övriga arbetsuppgifter

- Allokering av resurser till kundservicen
- Sociala medier + telefon
- Bevakning av sociala medier
- Mediebevakning

FASER I INFORMATIONSGIVNINGEN

1. **Inledande information** -> Vi känner till situationen, vi ger snart närmare information.
2. **Meddelande** -> Vad har hänt och vilka blir följderna?
3. **Uppdatering** -> Vilken ny information finns det om situationen?
4. **Situationen över-meddelande** -> Situationen är inte längre aktuell.



HUOLTOVARMUUSORGANISAATIO
FÖRSÖRJNINGSBEREDSKAPSORGANISATIONEN
NATIONAL EMERGENCY SUPPLY ORGANISATION

