Liite 2.4 Talousveden mikrobiologisen saastumisen viestinnän työpöytäharjoituksen toteutussuunnitelmalomake

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1.4.2015 |
|  |  |
| Harjoituksen nimi: | Vesijärven vesihuoltolaitoksen harjoitus 2015 |
| Ajankohta: | 1.6.2015 |
| Aihe: | Viestintä talousveden mikrobiologisessa saastumistilanteessa |
| Tavoitteet: | * Laaditaan/päivitetään varautumissuunnitelmaan mikrobiologisen saastumistilanteen viestintäohjeet. * Varmistetaan vesihuoltolaitoksen ja yhteistyötahojen toiminnan ja suunnitelmien yhdenmukaisuus. * Harjoitutetaan henkilöstöä ja yhteistyötahoja viestimään mikrobiologisessa saastumisepäilyssä siten, että sisäinen, viranomais- ja asiakasviestintä on riittävää. |
| Fasilitoijat: | Harjoituksen vetää ja fasilitoi esim. konsultti, kunnan tiedottaja tai vesihuoltolaitoksen johtaja. |
| Tarkkailijat ja arvioijat: | Tarkkailijoiksi kutsutaan esim. naapurilaitoksen henkilöstöä, naapurikunnan talousvesiasioista vastaava terveydensuojeluviranomainen, asiantuntijakonsultti, kunnan tiedottaja. |
| Osallistujat (lkm): | Laitoksesta ja harjoituksen rajauksesta riippuen seuraavia:   * verkostopäällikkö * vesihuoltolaitoksen tiedotuksesta vastaava * vesihuoltolaitoksen asiakaspalvelun edustaja * vesihuoltolaitoksen johtaja * kunnan tiedottaja * terveydensuojeluviranomainen * terveydenhuollon edustaja * vesilaitoksen käyttöpäällikkö/esimies * päivystyksessä toimivia * pelastuslaitoksen edustaja |
| Harjoitusta edeltävät valmistelut ja tarkastukset: | * Harjoituksen suunnitteluryhmän edustaja kutsuu harjoituksen osallistujat ja pyytää heitä ottamaan harjoitukseen mukaan viestintää koskevat ohjeet ja suunnitelmat. * Harjoituksen suunnitteluryhmä laatii laitokseen perustuvan kuvauksen tiedottamisen lähtötilanteesta, jossa on todettu mikrobiologinen saastuminen. Lisäksi voidaan laatia harjoituksen edetessä annettavia lisätietoja, jolloin viestintää joudutaan pohtimaan uudessa tilanteessa. * Kootaan laitoksen viestintäohjeistus. |
| Harjoituksen vaiheittainen eteneminen ja käytettävä aika: |  |
| 1. | Harjoituksen avaus ja tausta, 15 min. |
| 2. | Harjoitustilanteen esittely, tehtävänanto ja ohjeet työskentelyyn, 15 min |
| 3. | Ryhmätyö, jossa pohditaan lähtötietoihin perustuen seuraavia asioita, fasilitoija ohjaa tarvittaessa keskustelua ja antaa lisäsyötteitä, ryhmässä on kirjuri, joka kirjaa havaintoja, viestintäketjuja ja laadittuja tiedotteita, 3 h sisältäen lounastauon   * sisäinen viestintä: kuka, kenelle, mitä, milloin ja miten? Miten viestitään sisäisesti tilanteen alkuvaiheessa, kun saastuminen on vasta epäily? Miten oma henkilökunta ohjeistetaan kertomaan asiasta lähipiirilleen? Miten johtokeskuksen viestiyhteydet varmistetaan? * ulkoinen viestintä, kuka, mille tahoille, mitä, milloin ja miten? Mitä vastataan median edustajille, kun tiedote ei vielä ole valmis? * ensitiedote, tiedote vedenjakelupisteistä, tiedote veden keittokehotuksesta / desinfioinnista / käyttökiellosta / vedenjakelupisteistä, tilanne ohi –tiedote * miten lomakausi, viikonloppu tai vuorokaudenaika vaikuttaa avainhenkilöiden tavoitettavuuteen ja miten varmistetaan viestinkulku kaikissa tilanteissa? |
| 4. | Yhteenveto, palaute ja loppukeskustelu, osallistujat, 1 h   * Laadittujen tiedotteiden läpikäynti ja kommentointi * Todetut viestintäketjut ja kanavat * Tarkkailijan kommentit viestintään ja harjoitukseen * Havaitut puutteet ja muut johtopäätökset * Muu palaute harjoituksesta * Harjoituksen jälkitoimet |
| Harjoituksen jälkitoimet: | * Yhteistoimintatahojen yhteisten tiedotepohjien yhdenmukaistaminen ja viimeistely. * Havaittujen puuteiden edellyttämät toimenpiteet. * Havaittujen koulutustarpeiden täyttäminen. * Viestinnän pelitoiminnallinen harjoitus henkilöstölle päivitetyn ohjeistuksen testaamiseksi ja henkilökunnan kouluttamiseksi esim. seuraavana vuonna. |
| Liitteet: |  |