



# VESIHUOLTOLAITOKSEN HÄIRIÖTILANNE- JA KRIISIVIESTINTÄOHJE

HUOLTOVARMUUSORGANISAATIO



Julkaisija:

Huoltovarmuusorganisaatio

Vesihuoltopooli

ISBN 978-952-5608-65-6

Helsinki 2019



**HUOLTAVARMUUSORGANISAATIO**  
FÖRSÖRJNINGSBEREDSKAPSORGANISATIONEN  
NATIONAL EMERGENCY SUPPLY ORGANISATION

# SISÄLLYSLUETTELO

|  |    |
|--|----|
| Johdanto .....   | 4  |
| 1. Mitä on häiriötilanne- ja kriisiviestintä? .....                    | 6  |
| 2. Kriisiviestinnän suunnittelu .....                                  | 7  |
| 3. Vahvaa viestintää vaativia tilanteita .....                         | 9  |
| 4. Kriisiviestinnän kohderyhmät ja kanavat .....                       | 10 |
| 4.1 Sisäinen viestintä .....   | 10 |
| 4.2 Viestintä viranomaisille .....                                     | 10 |
| 4.3 Viestintä veden käyttäjille ja tiedotusvälineille .....            | 11 |
| 4.3.1 Tekstiviestipalvelu .....  | 12 |
| 4.3.2 Sosiaalinen media .....  | 12 |
| 4.3.3 Perinteinen media .....  | 14 |
| 4.3.4 Vaaratiedote .....   | 17 |
| 4.3.5 Laitoksen omat verkkosivut .....                                 | 17 |
| 4.3.6 Asiakaspalvelu puhelimitse .....                                 | 17 |
| 5. Roolit ja vastuut, työlistat .....                                  | 18 |
| 6. Henkinen jaksaminen .....   | 22 |
| 7. Jälkihoito .....  | 23 |
| <b>Liitteet:</b>   |    |
| Liite 1: Häiriö- ja kriisitilanteiden viestintämallit .....            | 24 |
| Liite 2: Tarkistuslista viestintäsuunnitelman ylläpitoa varten .....   | 25 |
| Liite 3: Suunnitelman käyttötilanteiden luettelo .....                 | 26 |
| Liite 4: Tapahtumaloki .....   | 27 |
| Liite 5: Esimerkki ensitiedosta .....                                  | 28 |
| Liite 6: Esimerkki tiedotteesta sisäiseen viestintään .....            | 29 |
| Liite 7: Esimerkki tiedotteesta veden saastumisepäilyssä .....         | 30 |
| Liite 8: Esimerkki päivitystiedotteesta veden saastumisessa .....      | 31 |
| Liite 9: Esimerkki jälkihoitotiedotteesta veden saastumisessa .....    | 32 |
| Liite 10: Esimerkki tiedotteesta laajan vesikatkon takia .....         | 33 |
| Liite 11: Esimerkki tiedotteesta maineriskitilanteessa .....           | 34 |
| Liite 12: Esimerkki tiedotteesta torjunta-ainejäämän tilanteessa ..... | 35 |
| Liite 13: Esimerkki tiedotteesta vaaratilanteessa .....                | 36 |
| Liite 14: Viestinnän vastuujako .....                                  | 37 |

Kriisikortti

# JOHDANTO

Tämä vesilaitoksen häiriö- ja kriisitilanteiden viestintäohje on tehty Huoltovarmuuskeskuksen rahoittamana, vesihuoltopoolin aloitteesta. Ensimmäinen ohje tehtiin vuonna 2008 ja nyt käsillä on kokonaan päivitetty versio, joka vastaa tämän päivän viestintäympäristön vaatimuksiin.

Toimintavarma ja laadukas vesihuolto kuuluu yhteiskunnan elintärkeisiin toimintoihin, mikä edellyttää myös varautumista häiriötilanteisiin. Varautumiseen liittyy keskeisesti myös häiriö- ja kriisiviestinnän suunnittelu ja harjoittelu.

Ohjeen laadinnassa tavoitteena on ollut kattava, mutta ytimekäs ja käytännönläheinen ohjeistus suomalaisille vesihuoltolaitoksille koosta riippumatta.

Kymmenessä vuodessa viestintäympäristö on muuttanut radikaalisti: Sosiaalinen media on mullistanut tiedonvälityksen aikakäsityksen ja samalla lisännyt vahvasti sen vuorovaikutteisuutta. Lisäksi tiedonvälityksen mahdollisuus on siirtynyt vahvasti jokaisen suomalaisen ulottuville.

Nyt tehty päivitys pyrkii olemaan vielä aiempaakin luettelomaisempi. Muistilistat ja mallit esimerkiksi tiedotteista on haluttu tehdä mahdollisimman helppokäyttöisiksi työvälineiksi. Tärkeä osa on **kriisiviestintäkortti**, joka on ohjeistuksen kiteytys ja viestinnän ohjenuora kriittisiin paikkoihin.

*Sosiaalinen media on mullistanut tiedonvälityksen aikakäsityksen ja samalla lisännyt vahvasti sen vuorovaikutteisuutta.*

Yksinkertaisuuden vuoksi käytetään vesihuoltolaitoksesta pääsääntöisesti nimeä vesilaitos ja terveydensuojeluviranomaisesta nimitystä terveysturvallisuus.

Ohjausryhmään ovat kuuluneet Eeva Hörkkö ja Riina Liikanen (VVY), Lea Ansaama (Oulun Vesi), Liisa Mustaniemi (Tampereen Vesi), Päivi Nyysönen (Nivos), Kirsi Ojapelto (Lappeenrannan Energia) ja Anders Öström (Turun Vesihuolto).

Kirjoittamisesta vastasi Maija Hakala (viestintätoimisto Ahjo, ent. AC-Sanafor), joka toimi myös ensimmäisen ohjeen kirjoittajana.





# 1. MITÄ ON HÄIRIÖTILANNE- JA KRIISIViestintä?

Kriisiviestintä on tehostettua viestintää poikkeuksellisessa tilanteessa, joka uhkaa ihmisiä, toimintaa tai mainetta. Se on myös tärkeä osa johtamista.

Vahvaa viestintää vaativat tilanteet voidaan jakaa esimerkiksi kolmeen eri luokkaan.

## VAATIVAT TILANNETASOT

1. **Tavanomaiset häiriötilanteet** (kuten putkirikot) tai maineeseen liittyvät kohut (esim. somekohut)
2. **Vaativat häiriötilanteet** (kuten merkittävät jakeluhäiriöt, laitoksen toimintahäiriöt tai merkittävät ympäristövahingot)
3. **Kriisitilanteet** (veden saastuminen tai muu vakava laitoksen toimintaa uhkaava ongelma. Myös nopeasti leviävät, terveyttä uhkaavat valeutiset)

Mikäli häiriötilanteita hoidetaan huonosti, niistä voi kehittyä kriisitilanteita.

Nopea tiedonkulku on korvaamattoman tärkeä osa kriisitilanteen hoitamista. Vastuu siitä on aina tilannetta johtavalla toimijalla tai viranomaisella.

Viestinnälle asetetaan kriisitilanteessa suuret vaatimukset. Sen on oltava avointa, nopeaa, selkeää ja luotettavaa. Paniikkia ei saa lietsoa, mutta ei myöskään vähätellä ongelmia. Kohderyhmät tulisi tavoittaa tehokkaasti.

**Hyvä viestintä on sekä tiedottamista että vuorovaikutusta.** Kriisi- ja häiriötilanteissa on tärkeää kertoa tilanne ja antaa selkeät toimintaohjeet, mutta samalla

pitäisi myös pystyä seuraamaan, mistä vedenkäyttäjät ovat huolestuneita, missä asioissa heillä on ongelmia ja mitä väärinymmärryksiä esiintyy. Tämä kaikki vaikuttaa siihen, mitä seuraavaksi tiedotetaan.

**Viestintä on myös asiakaspalvelua.** Parhaimmillaan hyvä vuorovaikutus on suoraa vastaamista ihmisten kysymyksiin, mutta usein siihen ei vakavassa tilanteessa riitä resursseja. Toisaalta vastausten antaminen sosiaalisessa mediassa hyödyttää kerralla laajaa ihmisjoukkoa, toisin kuin puhelimitse tapahtuva neuvonta.

Etukäteissuunnittelulla ja varautumisella pyritään myös siihen, että mediaa kiinnostavissa tilanteissa olisi riittävä työrauha tilanteen johtamiseen ja asioiden nopeaan korjaamiseen.

Viestinnän epäonnistuminen lisää vahinkoja, vaikeuttaa tilanteen korjaamista ja pahimmillaan lamauttaa laitoksen muuta toimintaa. Se synnyttää epäluottamusta, joka voi johtaa kielteiseen suhtautumiseen laitoksen kaikenlaiseen tekemiseen. Lisäksi rekrytointi vaikeutuu.

## KRIISIViestinnän tavoitteet

- Pelastaa ihmishenkiä ja turvata terveyttä.
- Estää lisävahingot.
- Tukea tilannekuvan muodostamista.
- Turvata resursseja tilanteen hoitamiseen.
- Reagoida tiedontarpeeseen.
- Lisätä turvallisuuden tunnetta.
- Lisätä luottamusta laitoksen toimintaan.
- Vähentää yksilöneuvonnan tarvetta.



## 2. KRIISIVIESTINNÄN SUUNNITTELU

Hyvä kriisiviestintä perustuu organisaation arkisiin kanaviin ja tapoihin toimia.

Esimerkiksi sosiaalisen median kanavat Facebook ja Twitter tavoittavat kriisin hetkellä nopeasti laajoja ihmisjoukkoja. Niiden käyttöönotto, toiminnan harjoittelu ja yleisön etsiskely eivät kuitenkaan sovi kriisitilanteeseen.

Vesihuoltolaitos vastaa asiakkaidensa palveluiden saatavuudesta aina, myös häiriötilanteissa. Tärkeä osa varautumista on häiriö- ja kriisitilanteiden viestinnän suunnittelu. Se pitää tehdä yhteistyössä niiden tahojen kanssa, joiden kanssa tilanteita hoidetaan todellisessa tilanteessakin.

Viestinnän osalta on erityisen tärkeää, että menettelyt on sovitettu yhteen terveysvalvonnan kanssa. Terveysturvaviranomainen voi antaa veden käyttöön liittyviä määräyksiä ja kieltoja. Mikäli viranomaista ei tavoiteta, vesilaitoksella pitää olla valmius ja osaaminen tiedottaa asiakkaitaan tarvittaessa myös itsenäisesti.

Menettelytavat sekä virka-ajalla että sen ulkopuolella tulee kirjata ohjeeseen, joka jokaisen avainhenkilön tulisi tulostaa itselleen. Sen ylläpitäminen pilvipalvelussa helpottaa yli organisaatorajojen tapahtuvaa päivitystyötä, sähköisesti käytössä on näin aina ajantasainen versio.



## SUUNNITELMAN TEKEMINEN

### 1. SKENAARIOT

- a) Millaisia kriisejä laitos voi kohdata?  
(mainekohu, saastumisepäily, toiminnan häiriöt, ympäristövahingot, disinformaatio)
- b) Miten saadaan tieto tapahtuneesta eri skenaarioissa?

### 2. TYÖNJAKO

- a) Kuka on vastuussa toiminnasta ja viestinnästä eri skenaarioissa?
- b) Ketkä ovat vastuullisten varahenkilöt?
- c) Miten vastuulliset tavoitetaan?
- d) Keillä on vastuu toimia virka-ajan ulkopuolella?  
→ mikä on hälytysjärjestys?

### 3. SIDOSRYHMÄT

- a) Ketkä ovat tärkeimmät laitoksen ulkopuoliset toimijat eri tilanteissa?
- b) Mikä on työnjako eri osapuolten välillä?

### 4. KANAVAT

- a) Mikä on avainhenkilöiden hälytyskanava  
(ennalta sovittu pikaviestipalvelu, tekstiviestiryhmä, Hangouts tai muu normaalista viestiliikenteestä erottuva, kirjallinen ryhmä viestintämalli)
- b) Mitä kanavia pitkin tieto tapahtuneesta tavoittaa sisäisesti?
- c) Mitä kanavia käytetään ulkoiseen viestintään?  
(Laitoksen omat verkkosivut, tekstiviestipalvelut, Facebook, Twitter, yhteistyö kuntahallinnon kanssa)
- d) Kenellä on kanavien käyttötaidot ja -oikeudet?

### 5. POHJAT

- a) Tiedotepohjat valmiina eri skenaarioihin.
- b) Eri tilanteissa tarvittavat yhteystietolistat.

### 6. JÄLKIHOITO

- a) Miten eri skenaariot päättyvät?
- b) Millaisin toimenpitein aktiivivaihe lopetetaan?

Vesihuoltolaitos vastaa asiakkaidensa palveluiden saata-  
vuudesta aina, myös häiriötilanteissa.

## SUUNNITELMAN KÄYTTÄMINEN

### 1. KRIISIKORTTI

- a) Ohjeen kiteytys, jossa toimintaketjut ja yhteystiedot
- b) Vastuuhenkilöillä aina mukana

### 2. HARJOITTELU

- a) Ohjeen toiminnan ja ketjujen testaus esim. puhelinketjuna
- b) Yhden uhkakuvan harjoittelu vuosittain niin, että tehdään tiedotteet
- c) Mahdollisuuksien mukaan mukana yhteisharjoituksissa ja koulutuksissa

### 3. SÄÄNNÖLLINEN TARKASTELU

- a) Ohjeen yhteystietojen ja määriteltyjen kanavien tarkastaminen vuosittain osana varautumisen suunnittelun vuosikelloa.
- b) Ohjeen ajantasaisuuden laajempi tarkastaminen säännöllisesti ja aina suunnitelmaa vaatineiden tilanteiden jälkeen.

Tämän oppaan lopusta löytyy tiedotemalleja. Lisäksi opasmateriaaliin kuulu kriisiviestinnän kortin pohja.



*Aktiivisella tiedottamisella voidaan estää ihmisten terveyden vaarantuminen.*

## 3. VAHVAA VIESTINTÄÄ VAATIVIA TILANTEITA

### VESILAITOKSEN KRIISIKENAARIOITA

- Talousveden saastuminen tai sen epäily
- Sään aiheuttama toimintahäiriö, esim. pitkä sähkökatkos
- Laiterikko, tietoliikennekatkokset tai prosessihäiriö
- Inhimillinen virhe
- Ympäristöonnettomuus
- Epäasiallinen käytös

**Poikkeuksellinen luonnonilmiö** kuten kuivuus, tulviminen, myrskyt ja kova pakkanen voivat vaikeuttaa vesilaitoksen toimintaa. Esimerkiksi tulviminen voi aiheuttaa kaivojen saastumisen pintavedellä. Myrskyt voivat johtaa sähkökatkosiin, joista seuraa veden käsittelyn tai jakelun estyminen. Myös pitkittyneet sähkökatkot voivat aiheuttaa isoja ongelmia.

Esimerkiksi putki- tai pumppurikko ovat **laiterikkoja**, jotka voivat johtaa ihmisten terveyttä vaarantaviin tilanteisiin. Prosessihäiriö voi syntyä, jos kemikaaleja tai prosessilaitteita ei ole saatavilla tai tietojärjestelmä kaatuu. Tällaisen taustalla voi olla jopa kyberhyökkäys. Myös ilkivalta on riski järjestelmälle.

**Inhimillisen virheen** seurauksena jätevedettä voi päästä vesijohtoverkostoon. Sen voi aiheuttaa esimerkiksi huolimattomuus maanrakennustöissä. Vaarallinen erehdys voi tapahtua myös kemikaalien annostelussa.

Vesilaitos voi itse aiheuttaa **ympäristöongelman**, jos puhdistamatonta jätevedettä pääsee ympäristöön, jäteveden puhdistusprosessi häiriintyy tai kemikaaleja pää-

see ympäristöön. Ympäristöonnettomuuksissa voi olla kyse teollisuuden, öljysäiliöiden, kaatopaikkojen tai huoltoasemien päästöjen aiheuttamasta uhasta talousvedelle. Myös vaarallisten aineiden kuljetus ja varastointi, maanteiden suolaus ja maa-ainesten otto tai rakentaminen ovat riskitekijöitä.

**Epäasiallinen käytös** vaatii sekin viestintää, olipa kyseessä työntekijän aiheuttama, julkista huomiota herättävä konflikti, perättömän tiedon levittäminen tai johtoa vastaan nostettavat rikossyytteet myös yksityiselämään liittyen.

### AKTIIVINEN VIESTINTÄ ON TÄRKEÄÄ

Aktiivisella vesihuollon toimintaan liittyvällä tiedottamisella voidaan estää ihmisten terveyden vaarantuminen.

### MAINE

Vesilaitoksen maineessa on kyse ihmisten luottamuksesta laitoksen ja toimijoiden kykyyn selviytyä tehtävistään. Sitä tulisi jatkuvasti rakentaa osana arjen toimintaa, aktiivisen tiedottamisen avulla. Hyvämaineinen organisaatio houkuttelee myös hyviä työntekijöitä.

Maine on haavoittuvainen. Se on helposti menetetty, jos vähäpätöisenä nähdyn ongelman olemassaolo kielletään julkisuudessa kokonaan. Huhu salailuyrityksistä leviää nopeasti. Väärin tietojen korjaaminen on sitä vaikeampaa, mitä myöhempään siihen ryhdytään. Sosiaalinen media on nopea. Toimintamallit laitoksen mainetta uhkaaviin päivityksiin on mietittävä etukäteen.

*Häiriö- ja kriisitilanteissa nopea ensitiedot-  
taminen on äärimmäisen tärkeää. Sisällön  
tarkentamisen aika on myöhemmin.*

## 4. KRIISIVIESTINNÄN KOHDERYHMÄT JA KANAVAT

### 4.1 Sisäinen viestintä

Sujuva sisäinen tiedonkulku on edellytys kriisin tehok-  
kaalle hoitamiselle.

- Osataan tehdä oikeat korjaustoimenpiteet.
- Ehkäistään lisävahinkojen synty.
- Estetään huhujen leviäminen.
- Turvataan jokaisen työntekijän mahdollisuus keskittyä omaan työhönsä.

#### SISÄISELLÄ VIESTINNÄLLÄ ON KOLME SUUNTAA:

1. **Jokaista työntekijää** tulee rohkaista kertomaan kaikista ongelmista ja epäilyistä esimiehelle mahdollisimman nopeasti, jotta johdolle jäisi ratkaisujen tekemiseen mahdollisimman paljon aikaa.

**KANAVAT:** puhelimitse, kasvotusten, tekstiviestitse.

2. **Kriisiryhmä kutsuttava** koolle, jos tapaus on vaativa.

- a) Tilannetta laitoksen puolesta johtava henkilö, kokoonkutsuja
- b) Saastumisepäilyssä tai -tilanteessa terveys-  
densuojeluviranomainen johtaa (jos ei tavoiteta, vesilaitoksella asiantuntija, johdon työ-  
pari ottaa vastuun asiasta)
- c) Viestinnästä vastaava henkilö
- d) Dokumentointia varten assistentti, sihteeri tvs.
- e) Mahdollinen muu asiantuntija

**KANAVAT:** Sovittu pikaviestikanava kuten WhatsApp tai tekstiviestiryhmä

Lisäksi median yhteydenottoja koordinoiva henkilö olisi hyvä olla erikseen.

### 3. Tilannetta johtavan on muistettava jakaa tietoa laitoksen omalle väelle.

- a) Mitä on tapahtunut?
- b) Kuka johtaa asian selvittelyä?
- c) Kuka vastaa mahdollisiin mediakyselyihin?
- d) Mitä jokainen voi sanoa, jos joku kysyy (1–2 lausetta)?
- e) Koska asiasta kerrotaan lisää?

**KANAVAT:** Tekstiviesti, sähköposti, intra tvs.

Sisäiseksi tarkoitettu tieto leviää helposti myös laitoksen ulkopuolelle. Siksi johdon jakaman tilannetiedon on oltava sisällöltään sellaista, ettei sen päätymisestä esimerkiksi lehtijuttuihin ole haittaa.

### 4.2 Viestintä viranomaisille

Vähäisessäkin **veden saastumisepäilyssä on otettava välittömästi yhteys terveys-  
densuojeluviranomaiseen**. Se on viranomaisviestinnän kiireellisin toimi.

Lisäksi isojen vesihuoltolaitosten on muistettava, että vesihuoltolaki velvoittaa niitä ilmoittamaan viipymättä ELY-keskukselle merkittävästä häiriöstä vesihuollossa.

Kriisitilanteen hoitaminen on usein eri tahojen yhteistyötä. Nopealla yhteydenotolla estetään päällekkäinen työ ja saadaan tilanteen hoitamiseen myös laitoksen ulkopuolisia resursseja.

Ainakin seuraavat **henkilöt ja heidän sijaisensa** on syytä tuntea – ja tallentaa itselleen heidän puhelinnumeronsa sekä päivystysmallit.

- kunnan terveysturvallisuus
- kunnan ympäristönsuojeluviranomainen
- pelastustoimen yhteyshenkilö
- kunnan viestintävastuullinen
- kunnanjohto, kriisinhallintapäällikkö
- ELY-keskuksen yhteistyötaho
- muualta mahdollisesti saatava viestintäapu (alueelliset yhteistyöverkostot)

#### **KANAVAT:**

**Hälytysvaihe:** Puhelinsoitto, tekstiviesti-, WhatsApp- tai vastaava pikaviestilista

**2. vaihe:** sähköposti

### **4.3 Viestintä veden käyttäjille ja tiedotusvälineille**

Veden jakeluongelmissa tai saastumisepäilyissä tarvitaan nopeaa viestintää veden käyttäjille. Aluksi riittää lyhyt ensitieto.

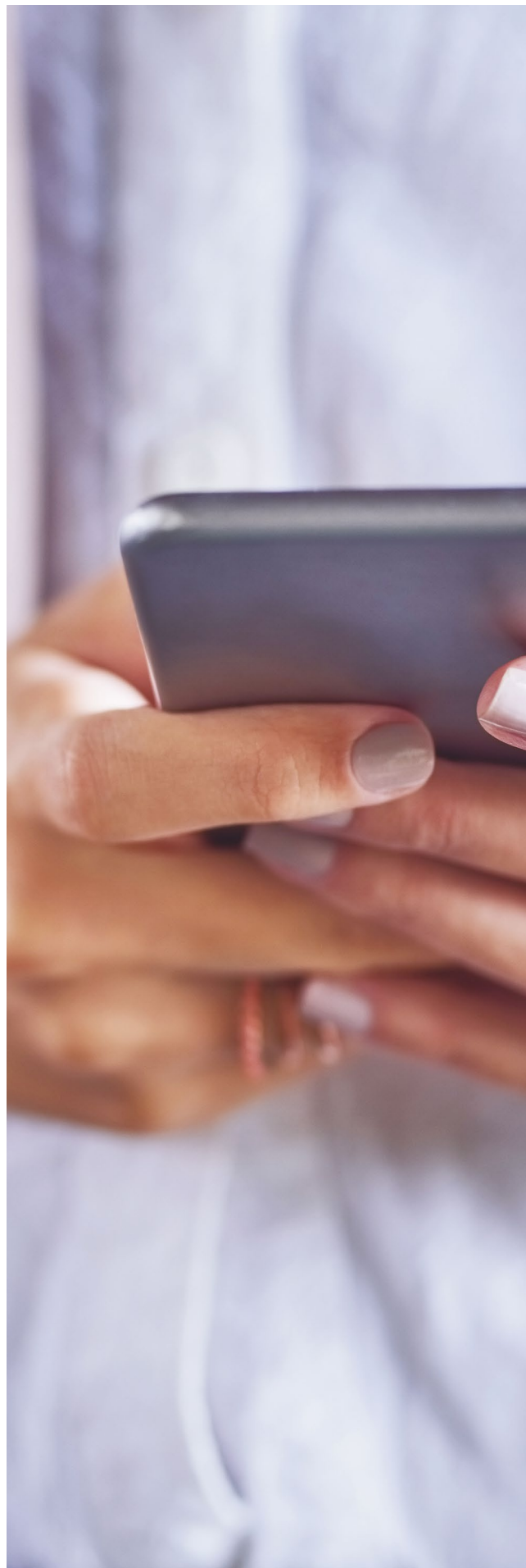
Tavallisten kuluttajien lisäksi on viestittävä erikseen **erityisasiakkaille**. Näitä ovat esimerkiksi sairaalat, terveyskeskukset, koulut, päiväkodit, palvelutalot, suuret eläintilat ja teollisuuslaitokset, joiden toiminnalle vesihuoltopalvelu on kriittistä. Suoran yhteydenpidon malli ennalta sovitulla tavalla (KANAVA: puhelinsoitto ja sähköposti) ja yhteystietolista tulee luoda yhteistyössä terveysturvallisuuden kanssa.

**Muille asiakkaille** tehokkaimmat ja nopeimmat tavat saada tieto laajasta häiriötilanteesta ovat tekstiviestit sekä sosiaalisen ja perinteisen median hyödyntäminen.

#### **PÄÄKANAVAT:**

1. Tekstiviestipalvelu (jos on käytössä)
2. Sosiaalisen median kautta
3. Perinteisen median avulla
4. Pelastuslaitoksen kautta vaaratiedotteena

**LISÄKANAVAT:** Lisäksi tarvitaan tiedote **verkkosivuille** sekä **äänitetty tiedote** asiakaspalveluun. Yksinään ne eivät kuitenkaan riitä, mikäli kyseessä on veden saastumisepäily tai muu vakava häiriötilanne.





Sähkö- tai tietoliikennekatkossa tai esimerkiksi pienelle alueelle rajautuvissa häiriötilanteissa myös **postilaa-tikko-/ilmoitustaulutiedotteet** ja **kaiutinautot** ovat tärkeitä. Lappujakelun järjestämiseksi on hyvä miettiä jo etukäteen mahdollisesti jakeluun avuksi saatavilla olevat tahot. Kunnan koulut ja päiväkodit tavoittavat vanhemmat nopeasti **Wilma- tvs. järjestelmän** avulla, joten myös se on tehokas tietokanava kriisitilanteissa. Käyttötavasta tulee neuvotella etukäteen opetus- tai sivistystoimen kanssa.

#### TIEDOTTAMISEN VAIHEET

1. Ensitieto → Tiedämme tilanteen, kerromme kohta enemmän.
2. Tiedote → Mitä on tapahtunut ja mitä siitä seuraa?
3. Päivitys → Mitä uutta tilanteesta tiedetään?
4. Tilanne ohi -tiedote → Asia ei ole enää ajankohtainen.

#### 4.3.1 Tekstiviestipalvelu

Tehokas tekstiviestitiedottaminen edellyttää yhteystietoja ja veden käyttäjille. Vesihuoltolaitosten asiakastietojärjestelmät kattavat yleensä asunto-osakeyhtiöiden osalta vain isännöitsijän yhteystiedot.

Tämä haaste tulee ratkaista. Vaihtoehtona on pyytää halukkaita toiminta-alueen asukkaita ilmoittamaan

omat yhteystietonsa vesihuoltolaitoksen järjestelmään tällaista tiedottamista varten. Toinen mahdollisuus on hankkia palvelu, joka lähettää tekstiviestin tietyllä alueella osoitteen omaaviin puhelinliittymiin.

Tekstiviestipalvelujärjestelmät hakevat yleisestä numerotiedustelusta asukkaiden kännykkänumerot. Jos asukkaan numero on salainen tai yrityksen nimissä, tulee hänen antaa oma numeronsa erikseen järjestelmään. Asiakas voi lisäksi linkittää esimerkiksi iäkkään läheisen osoitteen omaan kännykkänumeroon.

Viestin lähettäjänimestä tulee ilmetä, minkä kunnan vesilaitoksesta on kyse. Myös rajallinen merkkimäärä tulee huomioida.

**MALLI:** Niemennokan Vesi: Kaikki hanavesi on toistaiseksi keitettävä ennen sen juomista vähintään 5 minuutin ajan. Syynä epäily veden epäpuhtaudesta. Lisätietoa: [www.niemennokanvesi.fi](http://www.niemennokanvesi.fi)

#### 4.3.2 Sosiaalinen media

Tieto häiriöistä leviää tavattoman nopeasti Facebookissa ja Twitterissä, sillä niitä käyttää iso joukko suomalaisia pitkin päivää. Käyttäjät kertovat havaitsemistaan kiinnostavista tiedoista toisilleen sekä myös niille, jotka eivät itse seuraa sosiaalista mediaa. Myös journalistit poimivat uutisaiheita jatkuvasti sosiaalisesta mediasta. Etenkin Twitter on heille tärkeä uutislähde.





## Henkilön oma ääni tuo viestintään inhimillisyyttä.

Sosiaalisen median palveluita voi tulla lisää tai niiden käyttäjämäärät voivat muuttua, mutta sen rooli voittamattoman **nopeana tiedon leviämisen verkostona** tuskin enää vähenee. Se on kätevä asiakaspalvelukanava, jonka hyödyntäminen vie vain murto-osan resursseja verrattuna vastaavan neuvonnan antamiseen puhelimitse.

Sosiaalisessa mediassa myös **huhut ja väärät käsitykset** leviävät pikavauhtia, minkä takia on tärkeää pystyä tarjoamaan myös laitokselta ja viranomaisilta peräisin olevaa tilannetietoa häiriöistä. Esimerkiksi Twitterissä toimivatkin aktiivisesti niin pelastuslaitokset ja poliisi kuin liki kaikki suomalaiset kunnat.

Sosiaalinen media tarjoaa laitokselle myös **nopean väylän tilannetietoon**. Veden laatuongelmat herättävät hyvin todennäköisesti keskustelua esimerkiksi Facebookin alueellisessa keskusteluryhmässä. (Avoimet ryhmät, kuten *Espoon Puskaradio, Puskaradio Siilinjärvi*). Sieltä voi myös ilmetä väriä huhuja, jotka vaativat korjaamista esim. omalla sometilillä. Toki sinne kirjattuihin kommentteihin pitää suhtautua samalla tapaa kriittisesti kuin muutenkin yleiseen julkiseen keskusteluun.

Sosiaalisen median luonne on **vuorovaikutteinen**. Häiriö- ja kriisitilanteissa sitä kannattaa kuitenkin hyödyntää erityisesti tiedottamiseen ja ihmisten ohjaamiseen lisätiedon, kuten verkkotiedotteiden lähteelle. Toinen askel on käyttää sitä apuna oman tilannekuvan luomi-

nessa ja keinona ymmärtää ihmisten tiedontarpeita. Lisäksi siellä tulisi vastata kysymyksiin ja huolenaiheisiin. Vastauksia voi tarjota myös kootusti, ei välttämättä jokaiselle erikseen.

**MALLI:** *Meille on tullut paljon kysymyksiä tästä aiheesta xxx [vastaus].*

**MALLI:** *Päivitämme [laitoksen nimi ja linkki laitoksen verkkosivuille] vastauksia usein esitettyihin kysymyksiin.*

**Mielipiteiden vaihtoa** ei sosiaalisessa mediassa ole kriisitilanteessa syytä tehdä, eikä siellä pidä provosoitua kärkeään kommentointiin. Pahoitteluja ja empatiaa on kuitenkin tärkeää esittää, mutta ketään ei pidä ryhtyä arvostelemaan. Laitoksella tehtyjä virheitä on syytä pyytää anteeksi, yksittäisiä työntekijöitä syyttämättä.

Sosiaalisen median palveluita voi hyödyntää kahdella tapaa – laitoksen, kunnan, toimialan tai pelastustoimen **Facebook- tai Twitter-tilin** avulla tai johtajan henkilökohtaisella Twitter-tilillä. Henkilön – esimerkiksi vesihuoltojohtajan – oma ääni tuo viestintään inhimillisyyttä. Häiriö- ja kriisitilanteessa hän voi jakaa lauseen, kahden mittaisia tilannetiedotteita sekä linkkejä tiedotteisiin. Twitter on luonteeltaan Facebookia enemmän asiantuntija- ja julkiseen elämään liittyvä kanava, jossa pärjääminen vaatii jonkin verran kirjallista osaamista.

**Mikäli laitoksella ei ole omaa sosiaalisen median tiliä**, voi se häiriö- ja kriisitilanteissa hyödyntää kunnan tai sopivan toimialan tiliä. Laitos voi tarjota sinne valmiiksi muotoiltuja viestejä, mutta julkaisu-oikeudet ovat silloin jollakin ulkopuolisella henkilöllä. Myös viestintä-yhteistyö pelastuslaitoksen kanssa on apuna vakavissa tilanteissa, sillä näillä viranomaisilla on paljon seuraajia sosiaalisessa mediassa.

Jokaisen vesilaitoksen ylimmän johdon ja kriisitilanteiden viestinnästä vastaavan henkilön tulee kuitenkin osana kriisivarautumista tutustua sosiaalisen median maailmaan. Seuranta ei vielä ole sama asia kuin aktiivinen viestintä. Yhteistyömalleista on myös sovittava viranomaistahojen kanssa.

## FACEBOOK

- Organisaatio tai yksityishenkilö voi perustaa oman tilin.
- Tilillä voi julkaista kuvia, linkkejä ja halua-mansa määrän tekstiä.
- Organisaatiotilejä (=avoimia tilejä) pääsee katsomaan vapaasti internetissä.
- Useimpien käyttäjien tilit ovat suljettuja (=yksityisiä), jolloin niiden seuraaminen vaatii tilinomistajan hyväksyntää.
- FB-käyttäjä voi lisäksi merkitä avoimen organisaatiotilin itselleen seurattavaksi.
- FB:ssä on myös sekä avoimia että jäsenyyden hyväksymistä vaativia keskusteluryhmiä. Niissä liikkuu paljon paikallista ajankohtaista tietoa.
- FB-käyttäjät näkevät muiden tekemiä päivityksiä tietovirtana.
- Tietovirtaan voi nousta sekä päivityksiä että kommentteja niihin.
- Tietovirta on jokaisella erilainen, sen sisältö määräytyy FB:n algoritmien mukaan.
- Algoritmit FB:n liikesalaisuus, siksi organisaation tekemät päivitykset eivät aina nouse sen seuraajien tietovirtaan.
- Toisaalta päivityksiä voi nousta myös seuraajien kontaktiverkoston jäsenten näkymään, vaikka he eivät itse olisi valinneet organisaatiota seurattavakseen.
- Tietoa vaikea hakea, käyttäjätilejä (esim. vesilaitoksen) helpompi löytää.
- Sopii hyvin asiakasviestintään.

## TWITTER

- Organisaatio tai yksityishenkilö voi perustaa oman tilin.
- Tilillä voi julkaista kuvia, linkkejä ja/tai enintään 280 merkkiä tekstiä.
- Kaikkia tilejä pääsee katsomaan vapaasti internetissä, nille tulevia kommentteja näkevät vain kirjautuneet.
- Käyttäjät valitsevat seurattavikseen tilejä.
- Twitter-käyttäjä näkee tietovirran, jonka personoituun sisältöön vaikuttavat Twitterin algoritmit.
- Tietovirtaan nousee sekä seurattaviksi valittujen tilien julkaisuja että näiden tilien käyttäjien seuraamien tilien julkaisuja (kuten FB:ssä).
- Tiedonhaku helppoa, etenkin aihetunnisteiden avulla, kuten #vesikriisi.
- Aihetunnisteet eli hashtagit (#) tulee miettiä etukäteen viestinnän varautumissuunnitelmassa.
- Sopii nopeaan tiedonvälitykseen, tärkeä uutiskanava.

Liitteiden esimerkeissä on malleja Twitter-viesteistä.

### 4.3.3 Perinteinen media

Tiedotusvälineet toimivat omien, **journalististen kriteeriensä** mukaisesti. Tietoa ei yleensä välitetä sellaisenaan vaan toimittaja punnitsee uutisen merkittävyyden ja kiinnostavuuden itse.

Uutisia ovat asiat, joilla on yleistä merkitystä, jotka ovat ajankohtaisia ja median lukijoille tai kuulijoille läheisiä. Samaistuttavuus ja tapahtumien dramaattisuus lisäävät kiinnostavuutta. Tavallisten ihmisten poikkeukselliset arkikokemukset, etenkin jos niistä saadaan hyviä kuvia, ovat ammattitoimittajia kiinnostavia aiheita. Jokainen media haluaa kertoa sen yleisöä eniten koskettavat uutiset omasta näkökulmastaan, ihmisten kertomina.

Mikäli häiriötilanne on tiedotusvälineiden näkökulmasta kiinnostava, vesihuoltolaitoksen tehtävänä on **auttaa toimittajan työtä**. Toisaalta häiriötilanteessa aktiivinen viestintä ja myönteinen suhtautuminen tiedotusvä-

lineiden yhteydenottoihin vaikuttaa usein toimittajien tapaan käsitellä kriisiä. Aloitteen ottaminen omiin käsiin vähentää sensaatiohakuisuutta.

Kun kyseessä on laajalla alueella vaikuttava toimintahäiriö tai talousveden saastuminen, perinteinen media (etenkin paikallislehtien verkkouutiset ja Yleisradion alueelliset lähetykset) **tavoittaa erittäin tehokkaasti** veden käyttäjät.

**Ensitieto** tapahtuneesta tulee lähettää tiedotusvälineille mahdollisimman pian. Sen lähettää tiedottamisesta vastuussa oleva taho, siis esimerkiksi saastumisepäilyssä terveystoimintamies. Ensitieto on tyypillisesti vain lyhyt asian omistajuuden ottaminen:

- *Mitä on tapahtunut? (Lause tai kaksi).*
- *Selvitämme asioita parhaillaan.*
- *Kerromme pian lisää, kun tiedämme tilanteesta enemmän.*

**Varsinainen tiedote** tulee tehdä mahdollisimman pian, yleensä kriisiryhmän ensimmäisen palaverin yhteydessä. Tiedotteesta tulee selvittää myös, kuka tai ketkä vastaavat vesihuoltolaitoksella toimittajien tiedusteluihin. Näiden henkilöiden tulee olla tavoitettavissa. Keskitämällä annetaan muille tilannetta ratkoviille ja johtaville työrauhaa. Kriisitilanteessa asialle on yleensä hyvä myös antaa kasvot, sillä vakuuttavan henkilön esiintyminen rauhoittaa ihmisiä ja tuo inhimillisyyttä. Vesihuollon häiriötilanteet koskevat usein tietyllä alueella olevia asiakkaita. Tämä alue saadaan helpoiten viestittyä tilannekartan avulla. Onkin hyvä selvittää etukäteen miten tällainen saadaan tehtyä.

Tiedote julkaistaan aina myös verkkosivuilla. Siellä uudet tiedotteet on syytä päivittää vanhaa tiedotetta muokkaamalla: Näin hakukoneet ohjaavat aina oikeaan uutiseen ja uutisvirta ei pääse puurotumaan.

Tiedotusvälineiden kanssa toimittaessa tärkeimmät työkalut ovat **kirjallinen tiedote, puhelin ja Twitter**. Tiedote tilanteesta lähetetään tasapuolisesti ja mahdollisimman samanaikaisesti kaikkiin alueellisesti merkittäviin tiedotusvälineisiin. Koska toimittajat seuraavat tarkasti sosiaalista mediaa, paine asioiden nopeaan julkaisemiseen on suuri.

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 laitoksen toimintaa koskevat kyselyt ohjataan. Omasta työstä on jokaisella lupa puhua, jos tiedotusvälineen edustaja nimenomaan siitä kysyy.

Yleisestä tilanteesta työntekijä voi kertoa sen verran, kun tiedotteesta 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? / mutta N.N. vastaa näihin kysymyksiin."

Toimittajille EI kerrota luottamuksellista tietoa. Heidän valintansa on, mitä julkaistaan. 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.

Häiriö- ja kriisitilanteessa tiedotusvälineiden **uutisoinnin seuraaminen** on tärkeää, jotta voidaan nopeasti katkaista siivet väärältä tiedolta. Virheellisenä esiintyneet tiedot huomioidaan seuraavassa tiedotteessa, joka tiedotusvälineille jaetaan. Verkkouutisten asiavirheistä kannattaa myös soittaa toimitukseen heti, ne korjataan yleensä nopeasti. Näkökulmasta ei kuitenkaan kannata lähteä kiistelemään.

## YHTEYDENOTTOON VASTAAMINEN

1. Mikä on haastattelijan nimi ja media?
2. Jos radio tai tv, milloin juttu julkaistaan?
3. Miten omat lausumat voi tarkistaa ennen julkaisua?

## MEDIAVIESTINNÄN MUISTILISTA

1. Ole tasapuolinen – jaa tiedote kaikille medioille samaan aikaan.
2. Ole käytettävissä haastatteluihin.
3. Palaa yhteydenottopyyntöihin mahdollisimman pian.
4. Ennen haastattelua kirjoita muistiin itsellesi PÄÄViesti (=mitä yleisön on tärkeää tietää asiasta).
5. Mieti todennäköisiä kysymyksiä ja vastauksia niihin.
6. Muissa kuin puhelinhaastatteluissa: myös ulkonäkö luo luottamusta.

## HAASTATTELUN MUISTILISTA

1. Auta toimittajaa ymmärtämään kokonaisuus.
2. Kuuntele rauhassa kysymys ennen vastaamista.
3. Käytä mahdollisimman yksinkertaisia ja yleiskielisiä ilmaisuja.
4. Kerro pääviestisi, vaikkei sitä kysyttäisi. Muista toistaa esim. lopuksi.
5. Pahoittele haittoja.
6. Kerro vain se, minkä varmasti tiedät.
7. Älä sano: "En kommentoi tätä"
8. Älä vähättele, kiihdy tai kärjistä.
9. Älä toista toimittajan mahdollisia väärinä väitteitä. Uskalla sanoa, ettet tiedä vielä.

## TIEDOTUSTILAISUUDEN MUISTILISTA

1. Yleensä viranomaisten yhdessä järjestämä.
2. Tilannetta johtava taho päättää myös tiedotustilaisuuden järjestämisestä.
3. Vain todella poikkeuksellisissa tilanteissa.
4. Säästää aikaa, kun haastattelupyynnöjä on paljon.
5. Aineistona kirjallinen tiedote + taustamateriaaleja (esim. vesihuollon yleistietoa).
6. Nimilaput tilaisuudessa esiintyvien pöydällä auttavat.
7. Juontaja avaa tilaisuuden ja jakaa puheenvuorot. Esimerkiksi viestintäammattilainen.
8. Tilanteen esittelypuheet: Kuka esittelee kokonaisuuden, mitä sen jälkeen?
9. Aihejako eli kuka vastaa ensisijaisesti mihinkin kysymyksiin?
10. Tarjotaanko jotakin?





### 4.3.4 Vaaratiedote

Vaaratiedote on tehokas tapa varoittaa kerralla suurta osaa väestöstä. **Veden saastumistapauksissa vaaratiedotteen voi antaa pelastusviranomaisen** tilanteessa, jossa väestöstä on varoitettava henkeä tai terveyttä uhkaavasta vaarasta. Vaaratiedote annetaan yleensä myös, kun vaaratilanne on ohi.

Vaaratiedotteet välitetään aina radiossa Yleisradion kanavilla sekä kaikilla kaupallisilla radiokanavilla, joilla on pitkäaikainen toimilupa. Lisäksi Yleisradio julkaisee vaaratiedotteita myös verkkosivuillaan ja Teksti-TV:ssä.

Tiedottaminen on alueellista, paitsi jos radiokanava lähettää juuri sillä hetkellä valtakunnallista ohjelmaa. Viranomaisen voi päättää, että sen antama vaaratiedote välitetään tiedoksi myös televisiossa.

Vaaratiedote annetaan aina suomeksi ja ruotsiksi. Jos vaaratilanne tai sen seuraukset kohdistuvat saamelaisen kotiseutualueelle, tiedote on annettava myös saamen kielellä.

Mikäli terveysturvaviranomaista ei veden laajassa saastumistilanteessa tavoiteta, vesilaitos voi pyytää pelastuslaitosta julkaisemaan vaaratiedotteen. Tällöin vesilaitoksen pitää itse toimittaa sinne ehdotus sisällystykseltään myös ruotsiksi, mikäli mahdollista.

*Lisää tietoa: <https://intermin.fi/pelastustoimi/pelastustoiminta/vaaratiedote>*

### 4.3.5 Laitoksen omat verkkosivut

Omat verkkosivut antavat mahdollisuuden tarjota vahvistavaa tietoa ja lisäinformaatiota häiriö- tai kriisitilanteesta jo tietoisille.

Verkkosivuille tulee päivittää tilannetietoa ainakin silloin, kun sitä on ulkoisesti muutenkin kerrottu. Uutisissa ja tiedotteissa tulee olla niiden julkaisemisen ajankohta (pvm + kellonaika). Päivitys on muistettava tehdä myös heti tilanteen merkittävästi muuttuessa tai uuden tiedotteen julkaisemisen yhteydessä.

Monipuolisella verkkotiedottamisella helpotetaan puhelinkuormitusta.

### 4.3.6 Asiakaspalvelu puhelimitse

Kun tieto häiriötilanteesta leviää, vesihuoltolaitos saa asiakkailta puhelutulvan. Suurissa kriisitilanteissa puhelunneuvonta 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 esimerkiksi kunnan viestintävastuullisten kanssa.

**Tiedotteet, jotka lähetetään lehdistölle tai julkaistaan verkossa, tulee ehdottomasti lähettää ensin asiakaspalvelijoille.** Lisäksi heille olisi tärkeä ehtiä kirjoittamaan aiheesta mallikysymyksiä ja -vastauksia. Tätä luetteloa täydennetään myöhemmin, vastattujen kysymysten perusteella.

Veden käyttäjiä puhelimitse palvelevan henkilöstön tulee pyrkiä vastaamaan puheluihin lyhyesti, mutta palveluhenkisesti. Tilannearvioita ei ole syytä tehdä. Vaihtoehtoinen ratkaisu on laittaa asiakaspalvelunumeroon äänitetty tiedote. Tällöin käytettävissä olevan tiedon välitys puhelimitse on tehokkainta. Nauhoitetta tulee päivittää aina, kun tilanteesta saadaan uutta lisätietoa.

#### OHJEET ASIAKASPALVELIJOILLE

1. Neuvonta perustuu kirjalliseen tiedotteeseen ja kysymys-vastaus -muistioon.
2. Ihmisille aiheutunutta harmia tulee pahoitella.
3. Pidä puhelut lyhyenä.
4. Äänitetty tiedote tärkeä lisä, jotta mahdollisimman moni soittaja saisi jonkin yhteyden.
5. Tiedotetta ja nauhoitetta muistettava päivittää
6. Mikäli suinkin mahdollista, puheluiden aiheet tulisi kirjata ylös.
7. Sosiaalisen median asiakaspalvelu keventää puhelimitse tulevaa kuormitusta.

*Kriisi- ja häiriötilanteiden hallintaa johtavalla taholla on myös viestinnän vastuu.*

## 5. ROOLIT JA VASTUUT, TYÖLISTAT

### **Vesilaitos**

Vesilaitos vastaa tiedottamisesta silloin, kun kyseessä on laadun esteettinen heikentyminen, jakeluhäiriö tai muu palveluhäiriö, josta ei aiheudu terveyshaittaa. Näissä tilanteissa vesilaitos arvioi aktiivisen viestinnän tarpeen itse. Usein tilanteesta on kuitenkin hyvä tiedottaa ensimmäisenä terveydensuojeluviranomaista.

Kriisi- ja häiriötilanteiden viestintää varten vesihuoltolaitoksella tulee olla vastuuhenkilöt ja toimenpiteet ennalta määriteltynä.

### **Terveydensuojeluviranomainen**

Jos veden epäillään saastuneen, on vesihuoltolaitokselta otettava välittömästi yhteys terveydensuojeluviranomaiseen. Terveydensuojeluviranomainen vastaa siitä, että veden käyttäjille tiedotetaan mahdollisista terveyshaitoista. Myös epidemiatilanteiden viestintä on terveydensuojeluviranomaisen vastuulla.

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.

### **Ympäristöviranomainen**

Jätevesipäästötilanteissa otetaan yhteyttä ympäristöviranomaiseen, jonka kanssa täytyy tehdä päätös johtoa ja viestintävastuusta.

### **Pelastuslaitos**

Pelastuslaitos johtaa onnettomuustilanteiden viestintää. Sen kautta voidaan myös välittää vaaratiedotteita, jos väestöä on varoitettava henkeä tai terveyttä uhkavasta asiasta. Pelastusviranomaisella on yleisjohtovastuu ja viestinnän koordinointi, jos tapahtuma koskee useaa eri viranomaista.

### **Poliisi**

Poliisi johtaa rikosasioiden viestintää.

### **Kunnan viranhaltijat**

Vesilaitos voi pyytää kunnalta resurssiapua esimerkiksi toimialajohdosta tilanteen johtamiseen tai viestintävastaavilta häiriötilanteen viestintään.

### **Dokumentointi**

Tilannetta johtavan ja siitä viestivien henkilöiden kannattaa kirjata heti muistiin, kun jotakin uutta tapahtuu. Parasta on, jos loki noudattaa ennalta sovittua muotoa ja on yhteisenä työkirjana verkossa helposti kaikkien luettavissa ja täytettävissä.

Päätöslokia täytyy pitää etenkin kriisiryhmän palaverissa. Dokumentointia tarvitaan sekä tilannekuvan luomiseen ja ylläpitoon että tapahtumien ymmärtämiseen ja analysointiin myöhemmin. Lisäksi se on tärkeää myös jokaisen oman oikeusturvan kannalta. Jälkeenpäin kaikkea on vaikea muistaa riittävän tarkasti.





*Vesilaitos vastaa tiedottamisesta silloin, kun kyseessä on laadun esteettinen heikentyminen, jakeluhäiriö tai muu palveluhäiriö, josta ei aiheudu terveyshaittaa.*



## VIESTINTÄVASTUU (laitoksen oma viestijä tai kunnan viestijä)

- Viestinnän suunnittelu ja toteutuksen koordinointi
- Sisäinen ensitieto
  - a) Mitä on tapahtunut?
  - b) Kuka vastaa kyselyihin?
- Verkkosivu-uutinen / sosiaalisen median ensitieto / median ensitieto – jos tilanne vaikuttaa vakavalta

Mitä on tapahtunut? Lause tai kaksi. Esim.

*Juomaveden laadussa saattaa olla ongelmia. Olemme saaneet asiasta asiakkailta useita ilmoituksia.*

*Selvitämme asioita parhaillaan. Tällä välin veden käyttöä kannattaa välttää.*

*Kerromme pian lisää, kun tiedämme tilanteesta enemmän.*

### YHDESSÄ JOHTOVASTUULLISEN TAI KRIISIRYHMÄN KANSSA

- Pääviestin valinta
  - Mitä vedenkäyttäjien pitää tietää?
- Päätös haastattelujen/lisätietojen antajasta
  - a) medialle
  - b) sisäisesti
- Tiedotteen kirjoittaminen
- Kysymys-vastausluettelon (Q&A-muiston) tekeminen
  - a) haastavat mediakysymykset
  - b) todennäköiset asiakaskysymykset

### KRIISIRYHMÄN KOKOUKSEN JÄLKEEN VÄLITTÖMÄSTI

- Yhteys asiakaspalveluun
  - a) tiedote ja tieto sen jakelusta
  - b) Q&A-muiston asiakasosio
  - c) tarve lisäresursseille/nauhotteelle?
- Tiedotteen julkaiseminen
  - a) verkossa + linkki somekanaviin
  - b) sisäisesti
  - c) medialle
  - d) erityisasiakkaille
- Soitto avainmedioille
  - a) veden laajoissa saastumistapauksissa tai muissa vakavissa kriisitilanteissa
  - b) Ylen aluetoimitus, paikallislehdet – onko tiedote huomattu?
- Mediakatsausten organisointi
  - a) kuka tekee?
  - b) mitä medioita seurataan?
  - c) kuinka usein kootaan?
- Sosiaalisen median seurannan organisointi
  - a) kuka tekee?
  - b) ohje: mitä uutta tietoa? onko se todennäköisesti totta?
  - c) mitä väärinymmärryksiä?
  - d) mitä tietoa kaivataan?
- Sosiaalisen median päivitykset
  - a) tilannetiedotukset
  - b) kootut vastaukset (Q&A-muiston pohjalta)
- Viestinnän etappisuunnitelma
  - a) Milloin tiedotetta seuraavan kerran päivitetään?



## JOHTOVASTUU

- **Tilannekuvan kokoaminen:**
  - a) Mitä on tapahtunut?
  - b) Mitä ei tiedetä?
  - c) Mitä seurauksia voi olla?
  - d) Ketkä ovat tietoisia asiasta?
- **Tilanteen arviointi – tarvitaanko kriisiryhmän kokoontumista?**
  - a) **Ei** – Tilanne on hyvin vähäinen.
  - b) **Ei ainakaan vielä** – Tilannetieto WhatsAppin, tekstiviestiryhmän tai muun vastaavan helposti havaittavan joukkopikaviestin kautta kriisiryhmäläisille. (Mitä on tapahtunut, mistä tieto tuli, arvio jatkotoimista)
  - c) **Kyllä** – Kutsu kriisiryhmäläisille sovitussa hälytyskanavassa (kts. edellä). (Paikka, aika, mitä on tapahtunut, mistä tieto tuli, kuka hoitaa nyt asiaa)
- **Tarvitaanko aktiivista viestintää ulospäin?**
  - a) Kuka auttaa sisällön muotoilussa heti?
  - b) Mitä valmista pohjaa käytämme (kts. liitteet)
  - c) Mikä on tärkein sanomamme veden käyttäjille?
  - d) Kuka viestii?
  - e) Mitä kanavia käytetään?
- **Tilannetiedotus laitoksen sisällä**
  - a) Tilanne on tavanomainen – Hoidan itse heti
  - b) Tilanne vaatii pohdintaa – Viestintävastaava auttaa muotoilussa ja jakelussa
- **Tilannetiedotus yhteistyötahoille**
  - a) terveysvalvonta (jos ei kriisiryhmässä)
  - b) kunnan viestintä (jos ei kriisiryhmässä)
  - c) kunnan tekninen johto
  - d) aluehallintovirasto
  - e) pelastustoimi
  - f) ELY-keskus
- **Tilannekuvan päivittäminen**
  - a) kriisiryhmän kokouksessa fläpille tai kalvolle
  - b) kokousten välillä avainhenkilöille pikaviestiryhmään TAI
  - c) pilvipalvelussa olevan yhteisen tilannekuva-dokumenttiin
- **Dokumentointi**
  - a) Lokinpitäjän nimeäminen kriisiryhmän palaveriin
  - b) Muistutus avainhenkilöille velvollisuudesta täyttää lokia tapaamisten ulkopuolella TAI raportoida lokinpitäjälle toimista

## TYÖNTEKIJÄN VASTUU

- Tieto kaikista ongelmista ja epäilyistä esimiehelle mahdollisimman pian.
- Noudattaa annettuja ohjeita.

## ESIMIEHEN VASTUU

- Myönteisen ilmapiirin luominen, jossa myös virheistä ja vikaepäilyistä uskalletaan kertoa heti.
- Tilannetiedon analysointi ja sen välittäminen tarvittaessa heti johdolle.
- Veden saastumisepäilyistä soitto suoraan terveydensuojeluviranomaiselle.
- Sen varmistaminen, että alaiset ovat tietoisia johdolta tulevasta tilannetiedosta.
- Vastuu siitä, että alaiset tietävät asiasta vähintään kaiken ulkoisesti tiedotetun.

## LISÄRESURSSIT

- **Lokinpito**  
Tapahtumien ja toiminnan dokumentointi
- **Mediaseuranta**  
Jokaiseen kriisiryhmän palaveriin pohjaksi katsaus sisältöihin
- **Sosiaalisen median seuranta**  
Jokaiseen kriisiryhmän palaveriin pohjaksi katsaus sisältöihin
- **Tiedon perillemenon varmistaminen**  
Erityisasiakkaat

# 6. HENKINEN JAKSAMINEN

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. Ohjeiden antaminen on monelle paljon normaalitilannetta vaikeampaa.

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

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

## OHJEET ESIMIEHILLE

1. Anna selkeät toimintaohjeet ja pidä työntekijät toimeliaina.
2. Jaa tietoa säännöllisesti. Se lisää työntekijän hallinnan tunnetta ja auttaa käsittelemään kokemusta.
3. Rauhoita työntekijöitä ja katkaise alkava paniikki sanoin ja teoin.
4. Julkisuuden sävy vaikuttaa henkilökunnan jaksamiseen. Ole aloitteellinen median suuntaan.
5. Ota vastuu, älä puolustaudu ja selittele.
6. Valmistaudu ottamaan vastaan ihmisten viha ja syyllistäminen. Älä heijasta kielteisiä tunteita takaisin. Yritä ymmärtää tunteet vihan ja syyllistämisen takana. Muista, että hankalassa tilanteessa ei voi välttyä asiakkaiden harmistumiselta, vaikka laitos tekisi parhaansa tilanteen korjaamiseksi.
7. Hoida käytännön johtaminen mielellään työparimallilla, jolloin saat välittömän palautteen ratkaisujesi järkevyydestä.
8. Henkisen jaksamisen perustana on fyysinen tasapaino. Kriisitilanteessakin täytyy muistaa syödä riittävästi ja tilanteen pitkittyessä myös levätä välillä.

*Kriisin jälkianalysointi  
on aina suureksi opiksi  
kaikille mukanaolleille.*

## 7. JÄLKIHOITO

Kriisitilanne pitää muistaa aina myös **päättää** ja sen jälkeen **purkaa** osallisten kesken. Myös isoissa häiriötilanteissa se on suotavaa.

Kriisin **jälkianalysointi** on aina suureksi opiksi kaikille mukanaolleille.

### JÄLKIHOITO

1. **Akuutti tilanne ohi** → tehdään tiedote
2. **Tiedotejakelu samalla laajuudella kuin tilannetiedotteen jakelu**
3. **Purkutilaisuus** → kriisiryhmän kesken läpikäynti:
  - a) **Mikä meni hyvin tilanteen hoitamisessa ja sen viestinnässä? Mitä haasteita ilmeni?**
    - Havaittiinko häiriö-/kriisitilanne ajoissa?
    - Lähtikö viestintä nopeasti käyntiin?
    - Toimiko sisäinen viestintä?
    - Toimiko viestintä sidosryhmille?
    - Menikö oma viesti läpi mediassa, vääristyikö tai värittyikö sanoma?
    - Miten avainhenkilöt onnistuivat haastatte- luissa ja tiedotustilaisuuksissa?
    - Liikkuiko somessa huhuja tai arvailuja ja miten huhuihin reagoitiin?
    - Miten häiriö-/kriisitilanne vaikutti organi- saation maineeseen ja julkiseen kuvaan, mitä tehdään maineen palauttamiseksi?
  - b) **Mitä päivityksiä kriisiviestintäohje vaatii?**  
Kuka tekee?
  - c) **Miten muuten toimintaa kehitetään?**  
Kuka vie eteenpäin?



## Liite 1

### Häiriö- ja kriisitilanteiden viestintämallit

| Vakavuus                        | Riski  | Viestintä  | Kanavat  | Vastuu   |
|---------------------------------|--|--|--|--|
| <b>1</b><br>Tavanomainen häiriö | Pieni häiriö tai maineriski (esim. pieni putkirikko, somekirjoittelu vedenlaatumusta).                     | Kerätään ja jaetaan tietoa asiayhteyksissä.  | Omat somekanavat ja verkkosivut, putkirikosta tekstiviesti tai laputus asiakkaille, joita koskee.  | Vesilaitos                                     |
| <b>2</b><br>Vaativa häiriö      | Alueellisesti merkittävä jakeluhäiriö, laatuhäiriö, josta ei terveysvaaraa tai puhdistamon toimintahäiriö. | Tiedotetaan aktiivisesti.  | Omat somekanavat ja verkkosivut, tekstiviestit ja/tai laputus asiakkaille, sähköposti henkilöstölle. (+ Paikallismediat)   | Vesilaitos                                     |
| <b>3</b><br>Kriisi              | Terveyttä, ympäristöä tai omaisuutta uhkaava tilanne.  | Tehokasta viestintää yhteistyössä viranomaisten ja kunnan kanssa.  | Omat somekanavat ja verkkosivut, tekstiviestit ja/tai laputus, puhelinpalvelu, kaupungin kanavat, paikallismediat, tarvittaessa vaaratiedote ja/tai tiedotustilaisuus, sähköposti henkilöstölle. | Viranomaiset ja vesilaitos. Yhteistyö tärkeää. |
| <b>4</b><br>Suur-onnettomuus    | Runsaasti vakavasti sairastuneita tai kuolleita.   | Pelastusviranomaiset johtavat viestintää, terveydensuojeluviranomaiset, vesihuoltolaitos ja epidemiatyöryhmä tiiviisti mukana. | Omat somekanavat ja verkkosivut, tekstiviestit ja/tai laputus, puhelinpalvelu, kaupungin kanavat, mediat, vaaratiedote, tiedotustilaisuus, sähköposti ja/tai tiedotustilaisuus henkilöstölle.    | Viranomaiset ja vesilaitos. Yhteistyö tärkeää. |



## Liite 2

### Tarkistuslista viestintäsuunnitelman ylläpitoa varten

---

| Mitä?  | Koska tehty? |
|--|--------------|
| Suunnitelman laatiminen  |              |
| Suunnitelman läpikäynti laitoksen avainhenkilöiden kanssa  |              |
| Suunnitelman läpikäynti terveystalvonnän kanssa  |              |
| Suunnitelman läpikäynti kunnan viestinnän kanssa   |              |
| Suunnitelman läpikäynti kunnan muiden avainhenkilöiden kanssa (esim. toimialajohtaja, kunnanjohtaja) |              |
| Suunnitelman tallentaminen helposti saavutettavaan paikkaan  |              |
| Suunnitelman tulostaminen avainhenkilöille   |              |
| Suunnitelman tulostaminen asiakaspalveluun   |              |
| Kriisi- ja häiriötilanteiden viestinnän käännöstarpeiden läpikäynti ja käännöspalveluista sopiminen  |              |
| Harjoittelu avainhenkilöiden kesken  |              |
| Suunnitelman päivitystarpeiden vuosittainen läpikäynti   |              |
| Päivitetyn suunnitelman tallentaminen ja jakelu avainhenkilöille                                     |              |

## Liite 3

### Suunnitelman käyttötilanteiden luettelo

---

Suunnitelman toimivuutta ja ajantasaisuutta tulisi testata ainakin kerran vuodessa.

Koettujen tositilanteiden jälkeen suunnitelmaa verrataan toteutuneeseen toimintamalliin, ja tehdään tarvittavat muutokset suunnitelmaan.

Harjoittelu on myös tärkeää. Sitä voidaan tehdä esimerkiksi kuvaamalla eri viestintätilanteita ja pohtimalla sitten ratkaisuja niihin keskustellen. Välillä on kuitenkin hyvä harjoitella myös toimimalla.

| Tapahtuma/- harjoituspvm | Mitä tapahtui?<br>Mitä harjoiteltiin | Päivitykset (s.) |
|--------------------------|--------------------------------------|------------------|
|                          |                                      |                  |
|                          |                                      |                  |
|                          |                                      |                  |

## Liite 4

### Tapahtumaloki

---

Häiriö- ja kriisitilanteiden tapahtumat tulee kirjata ylös välittömästi: Niiden perusteella määritellään **tilannekuva** ja ratkaisut jatkotoimista. Jälkeenpäin ne auttavat tapahtumien analysoinnissa. Tämä on ratkaisevan tärkeää **toimintamallien kehittämisen** kannalta.

Osana viestinnän suunnittelua on päätettävä, missä lokia pidetään ja kuka sitä pitää esimerkiksi kriisiryhmän kokouksissa. Parhaassa tapauksessa loki on avoimena pilvipalvelussa tai vastaavassa paikassa, jonne kaikkien avainhenkilöiden on helppo päästä omasta sijainnistaan riippumatta. Tällainen palvelu voi olla myös kunnalla. Loki, jota on hankala päästä täyttämään ja katsomaan, ei palvele parhaalla tavalla.

Jokaisen avainhenkilön on hyvä pitää lisäksi omaa muistilistaa toimistansa, mikäli ne eivät kirjaudu suoraan yhteiseen lokiin. Niiden tapahtumajärjestystä ja ajankohtia on vaikea muuten muistaa jälkeenpäin.

**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

| Klo  | Organisaatio    | Henkilö                               | Toiminta   |
|------|-----------------|---------------------------------------|--|
| 8.35 | Valvomo         | Risto Reipas,<br>käyttövalvoja        | Soitti hälytyksen                                |
| 8.40 | Terveysvalvonta | Minna Miettinen,<br>terveystarkastaja | Soitin, päätettiin ottaa näytteet                |
| 8.50 | Asiakaspalvelu  | Sini Sointunen,<br>toimistosihiteeri  | Pyysin tekemään tiedotteen                       |
| 9.15 | -"-             | -"-                                   | Hyväksyin tiedotetekstin,<br>annoin luvan jaella |

## Liite 5

### Esimerkki ensitiedosta

---

#### Ensitieto

Niemennokan Vesi  
1.12.2019 klo 10:00

#### **Juomaveden laadussa havaittu tänään poikkeavaa hajua ja makua**

Niemennokan Vesi on saanut useita yhteydenottoja Särkikankaan alueelta vedestä, joka haisee ja maistuu poikkeavalle. Tilannetta tutkitaan parhaillaan ja asiasta kerrotaan heti lisää, kunhan siitä saadaan tietoa.

Tällä välin vesilaitos suosittelee, että poikkeukselliselta vaikuttavan veden käyttöä ruuanvalmistukseen tai juomiseen vältettäisiin toistaiseksi.

Lisätietoja kerrotaan tiedotteessa viimeistään kello 12.00. Sitä ennen keskitämme resurssejamme asian selvittämiseen, emmekä anna haastatteluja.

[www.niemennokanvesi.fi](http://www.niemennokanvesi.fi)  
Facebook: <https://www.facebook.com/niemennokanvesi/>

.....

#### **Twitter-malli**

Olemme saaneet asiakaspalautetta, että Särkikankaan vesi ei ole nyt normaalia. Tutkimme tilannetta. Poikkeavan oloista vettä ei pidä juoda. Kerromme pian lisää. #juomavesi #häiriö [www.niemennokanvesi.fi](http://www.niemennokanvesi.fi)



## Liite 6

### Malli tiedotteesta sisäiseen viestintään

---

Niemennokan Vesi

1.12.2019 klo 10:00

#### **Juomaveden laadussa havaittu tänään poikkeavaa hajua ja makua**

**Mediatiedotesisältö** kuten jaeltuna

**Kuka antaa lausunnot** medialle ja sidosryhmille?

**Mitä voi itse kertoa** ulkopuoliselle? Yllä olevat asiat.

**Haastattelupyynnöt:** *"En ole oikea ihminen vastaamaan tähän, voinko ottaa soittopyynnön ja asiaan palataan mahdollisimman pian?"*

**Kysymykset tilanteen muuttumisesta:** *"Tietoja tilanteen muuttumisesta päivitetään heti, kun mahdollista, laitoksen verkkosivuille ja laitoksen/kunnan Facebook-tilille."*

**Kuka johtaa** tilanteen hoitamista laitoksella?

## Liite 7

### Esimerkki tiedotteesta veden saastumisepäilyssä

---

Mediatiedote

Niemennokan Vesi

1.12.2019 klo 10:00

#### **Juomavesi on keitettävä Niemennokan alueella**

Asiakkailta tulleiden yhteydenottojen ja vesilaitoksen niiden jälkeen tekemien havaintojen perusteella hanavesi haisee ja maistuu poikkeavalta Niemennokan Särkikankaan alueella. Tapahtuman laajuutta ja veden puhtautta selvitetään. Veden saastumisen varalta kaikki ruoka- ja juomavesi on keitettävä vähintään viiden minuutin ajan kartalla näkyvällä alueella. Vesi on tämän jälkeen myös jäähdyttyään käyttökelpoista. Vedenkeittimellä kiehattaminen ei yksinomaan riitä.

Talousveden kloorausta on lisätty ja kloorin haju voi tuntua selvästi. Kloori ei aiheuta terveys-haittaa, mutta se tappaa haitallisia mikrobeja.

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.

Muilla kuin karttaan merkityillä alueilla vesi on turvallista käyttää keittämättä.

Keittokehotus on voimassa toistaiseksi. Lisätietoja kerrotaan uudessa tiedotteessa viimeis-tään kello 13.00.

KARTTA

[www.niemennokanvesi.fi](http://www.niemennokanvesi.fi)

**Asiakaspalvelu Facebookissa:** <https://www.facebook.com/niemennokanvesi/>

**Asiakaspalvelu puhelimitse:** 010 123 456.

#### **Lisätietoja medially:**

Aino Ahkera, johtava terveystarkastaja, Niemennokan kunta p. 020 987 654

Mikko Mallikas, käyttöpäällikkö, Niemennokan Vesi, p. 123 456 789.

.....

#### **Twitter-malli**

Juoma- ja ruoanvalmistusvesi keitettävä Niemennokan alueella. Vesi haisee ja maistuu poik-keavalta, mutta syy ei vielä ole selvillä. Keittoaika vähintään 5 min, vedenkeitin ei riitä. #vesi #laatuhäiriö #niemennokka. Lisätietoa tulossa vielä tänään. [www.niemennokanvesi.fi](http://www.niemennokanvesi.fi)

## Liite 8

### Esimerkki päivitystiedotteesta veden saastumisessa

---

Mediatiedote

Niemennokan Vesi

1.12.2019 klo 13:00

#### **Niemennokan Veden vedenottokaivoon on päässyt pintavettä**

Niemennokan Ahvenlahden vedenottamalla 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 keittokehoitus on voimassa toistaiseksi.

Kaikki ruoka- ja juomavesi on keitettävä vähintään viiden minuutin ajan. Vesi on tämän jälkeen myös jäähtyttyään käyttökelpoista. Vedenkeittimellä tehty kiehauttaminen ei riitä.

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.

Terveysturvaviranomainen on ottanut Ahvenlahden vedenottamon vedestä näytteitä. Näiden tutkimusten tulokset valmistuvat perjantaina 3.12.

Niemennokan Vesi ei johda Ahvenlahden kaivosta vettä verkostoon, vaan kaikki kulutukseen johdettava vesi otetaan Mäyräharjun kaivosta. Lisäksi talousveden kloorausta on lisätty. Kloori tuhoaa mahdolliset haitalliset bakteerit. Niemennokan Vesi kartoittaa juomaveden jakelun tarvetta. Vedenjakelu pyritään järjestämään mahdollisimman pian.

Tilanteesta järjestetään tiedotustilaisuus Niemennokan koulukeskuksen liikuntasalissa tänään klo 18. Niemennokan Vesi pahoittelee tilanteesta aiheutuvaa haittaa.

[www.niemennokanvesi.fi](http://www.niemennokanvesi.fi)

**Asiakaspalvelu Facebookissa:** <https://www.facebook.com/niemennokanvesi/>

**Asiakaspalvelu puhelimitse:** 010 123 456.

#### **Lisätietoja medially:**

Aino Ahkera, johtava terveystarkastaja, Niemennokan kunta p. 020 987 654

Mikko Mallikas, käyttöpäällikkö, Niemennokan Vesi, p. 123 456 789.

#### **Twitter-malli**

Särkikankaan alueen vesi haisee ja maistuu poikkeavalle. Varmuuden vuoksi juoma- ja ruoanvalmistusvesi on keitettävä koko Niemennokan alueella. Keittoaika vähintään 5 min, vedenkeitin ei riitä.

#vesi #laatuhäiriö #keittokehoitus #niemennokka. Lisätietoa tulossa vielä tänään. [www.niemennokanvesi.fi](http://www.niemennokanvesi.fi)

## Liite 9

### Esimerkki jälkihoitotiedotteesta veden saastumisessa

---

Mediatiedote

Niemennokan Vesi

10.12.2019 klo 9:00

#### **Niemennokan alueen vettä ei enää tarvitse keittää**

Niemennokan alueelle 1.12. annettu ruoka- ja juomaveden keittokehotus ei enää ole voimassa. Keittokehotus annettiin veden epäillyn saastumisen vuoksi. Terveysviranomaisen vedestä 3.12. aamulla ottaman näytteen tutkimuksissa vedestä löytyi Escheria coli -bakteeria.

Niemennokan Vesi sulki Ahvenlahden vedenottamon ja tehosti talousveden kloorausta 1.12. alkaen. Kloori tuhoaa mahdolliset haitalliset bakteerit.

Terveystieteiden tutkimuskeskuksen 7.12. 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 juoksuttaa, jos vesi näyttää samealta. Vettä on koko ajan voinut käyttää peseytymiseen normaalisti.

Niemennokan Ahvenlahden vedenottamolla havaittiin 1.12. aamulla klo 8.30, että kaivon oli päässyt pintavettä. Syynä tähän olivat yön yli jatkuneet rankkasateet.

Niemennokan Vesi pahoittelee tilanteesta aiheutunutta haittaa.

[www.niemennokanvesi.fi](http://www.niemennokanvesi.fi)

**Asiakaspalvelu Facebookissa:** <https://www.facebook.com/niemennokanvesi/>

**Asiakaspalvelu puhelimitse:** 010 123 456.

#### **Lisätietoja medially:**

Aino Ahkera, johtava terveystarkastaja, Niemennokan kunta p. 020 987 654

Mikko Mallikas, käyttöpäällikkö, Niemennokan Vesi, p. 123 456 789.

.....

#### **Twitter-malli**

Juoma- ja ruoanvalmistusvettä EI tarvitse enää keittää Niemennokan alueella. Putkisto kloorattu ja puhtaaksi todettu. Jos vesi sameaa, juoksutus auttaa. #vesi #laatuhäiriö #keittokehoitus #niemennokka. [www.niemennokanvesi.fi](http://www.niemennokanvesi.fi)



## Liite 10

### Esimerkki tiedotteesta laajan vesikatkon takia

---

Mediatiedote

Niemennokan Vesi

10.1.2020 klo 14:00

#### **Niemennokan Veden vedenjakelu kärsii putkirikosta**

Niemennokan Veden vedenjakelu kärsii kartalla esitetyillä Ahvenlahden ja Haukipoukaman alueilla putkirikosta. Valtatie 115:n laajennusurakan yhteydessä kaivinkone rikkoi alueen runkovesijohdon tänään kello 12.05. Niemennokan Vesi on saanut putkirikkokohdan eristettyä muusta verkosta ja korjaustyöt ovat alkamassa.

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.

Hanasta voi tulla tilanteen normalisoituessa ilmaa ja värjäytynyttä vettä, joka pitää juoksuttaa viemäriin. Putkirikon vuoksi vesilaitos aloittaa varotoimena veden mikrobiologisen laadun varmistamiseksi verkostoveden kloorauksen.

Asiasta tiedotetaan seuraavan kerran tänään kello 17.

[www.niemennokanvesi.fi](http://www.niemennokanvesi.fi)

**Asiakaspalvelu Facebookissa:** <https://www.facebook.com/niemennokanvesi/>

**Asiakaspalvelu puhelimitse:** 010 123 456.

**Lisätietoja medially:** Mikko Mallikas, käyttöpäällikkö, Niemennokan Vesi, p. 123 456 789.

.....

#### **Twitter-malli**

Putkirikko Niemennokassa. Syynä kaivinkoneen osuma runkojohtoon vt 115 tienparannustöissä. Tämä voi johtaa paineen alenemiseen tai vedentulon loppumiseen kokonaan. Muista sulkea hanat! #vesi #putkirikko #niemennokka. Lisätietoa tulossa vielä tänään. [www.niemennokanvesi.fi](http://www.niemennokanvesi.fi)

## Liite 11

### Esimerkki tiedotteesta maineriskitilanteessa

---

Mediatiedote

Niemennokan Vesi

4.2.2020 klo 14:00

#### **Niemennokan Veden vedenjakelu toimii normaalisti**

Niemennokan Vesi on liikkeellä olevien huhujen takia suorittanut normaalien tarkastuksien lisäksi ylimääräisen vedenlaadun tarkastuksen. Terveydensuojeluviranomainen otti Niemennokan Veden pyynnöstä vedestä kaikilta vedenottamoilta ja neljästä verkostopisteestä 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.

[www.niemennokanvesi.fi](http://www.niemennokanvesi.fi)

**Asiakaspalvelu Facebookissa:** <https://www.facebook.com/niemennokanvesi/>

**Asiakaspalvelu puhelimitse:** 010 123 456.

**Lisätietoja medially:** Mikko Mallikas, käyttöpäällikkö, Niemennokan Vesi, p. 123 456 789.

.....

#### **Twitter-malli**

Niemennokan Veden vesi todettu puhtaaksi ja laatu hyväksi. Liikkeellä olleiden huhujen takia terveysvalvonta otti ylimääräiset näytteet neljältä eri vedenottamolta. Juomakelpoisuus on meille tärkeää ja sitä tutkitaan säännöllisesti #vesi #vedenlaatu #niemennokka. [www.niemennokanvesi.fi](http://www.niemennokanvesi.fi)

## Liite 12

### Esimerkki tiedotteesta torjunta-ainejäämän tilanteessa

---

Mediatiedote  
Niemenkokan Vesi  
5.9.2019 klo 13:00

#### **Niemenkokan pohjavesissä havaittu BAM-yhdistettä**

*Talousveden käyttö kuitenkin turvallista*

Niemenkokan Veden jakaman talousveden ja sen valmistukseen käytettävän raakaveden laatua tutkitaan säännöllisesti. Myös torjunta-aineita ja niiden hajoamistuotteita tutkitaan säännöllisesti. Ahvenlahden vedenottamon uusimmissa näytteissä on havaittu pieniä määriä diklobeniili-nimisen torjunta-aineen hajoamistuotetta 2,6-diklooribentsoamidia eli BAM:ia.

Havaitut BAM-pitoisuudet 0,11-0,13 µg/l ovat suurempia kuin torjunta-aineille ja niiden hajoamistuotteille talousvedessä säädetty enimmäisarvo 0,1 µg/l. BAM ei ole kuitenkaan havaituissa pitoisuuksissa terveydelle haitallista pitkäaikaisessa käytössä, vaan haitallisia terveysvaikutuksia tulee vasta tuhat kertaa suuremmissa pitoisuuksissa.

Koska talousvesi on edelleen turvallista käyttää, Etelä-Suomen aluehallintovirasto on myöntänyt Niemenkokan Vedelle määräaikaisen kolmen vuoden luvan poiketa BAM:in osalta talousvedelle asetetusta enimmäisarvosta. Luvan mukaan BAM:n pitoisuus saa olla korkeintaan 0,2 µg/l 5.9.2022 saakka.

Niemenkokan Vesi tehostaa seuraavan vuoden aikana Ahvenlahden vedenottamon vedenpuhdistusprosessia rakentamalla laitokselle aktiivihiihliisuodatuksen, joka poistaa tehokkaasti kyseessä olevaa ainetta.

Ahvenlahden vedenottamon BAM-pitoisuuksia seurataan tehostetusti kunnes aktiivihiihliisuodatus on toiminnassa. Tiedot tehostetun seurannan tuloksista julkaistaan Niemenkokan Veden verkkosivuilla.

[www.niemenkokanvesi.fi](http://www.niemenkokanvesi.fi)

**Asiakaspalvelu Facebookissa:** <https://www.facebook.com/niemenkokanvesi/>

**Asiakaspalvelu puhelimitse:** p. 010 123 456.

**Lisätietoja medially:** Mikko Mallikas, käyttöpäällikkö, Niemenkokan Vesi, p. 123 456 789.

.....

#### **Twitter-malli**

Niemenkokan Veden raakavedessä on todettu pieniä määriä torjunta-ainejäämiä. Talousvesi on kuitenkin edelleen puhdasta ja korkealaatuista. Puhdistusta on tehostettu ja laatua tarkkailaan tehostetusti. #vesi #vedenlaatu #niemenkokka #torjunta-aine. [www.niemenkokanvesi.fi](http://www.niemenkokanvesi.fi)

## Liite 13

### Esimerkki tiedotteesta vaaratilanteessa

---

Pelastusviranomaisen voi antaa vaaratiedotteen välitettäväksi alueellisesti radiossa tai koko maahan radiossa ja televisiossa, mikäli tilanne näyttää uhkaavan laajasti ihmisten henkeä, terveyttä tai ympäristöä. Pelastusviranomaisen ei kuitenkaan laadi vaaratiedotteen sisältöä tai käännöstä vesihuoltoa koskevissa vaaratilanteissa, vaan ne laatii terveydensuojeluviranomaisen tai vesihuoltolaitos.

Vaaratiedote vastaa viiteen kysymykseen: **missä – milloin – mitä – miten – tiedotteen antaja**

#### **Vaaratiedotteessa on oltava seuraavat tiedot:**

1. Otsikko: Vaaratiedote
2. Alue, jossa vaara on, sekä päiväys ja kellonaika
3. Vaarallisen tapahtuman kuvaus
4. Toimintaohjeet väestölle
5. Mistä saa lisätietoja
6. Vaaratiedotteen antaja (pelastuslaitos)

#### **Esimerkki:**

VAARATIEDOTE: Lähteellä 5.2.2019 kello 13.40. Saastunut juomavesi. Jätevettä on päässyt Lähteelän kaupungin vesijohtoveteen. Juomavesi ja ruuanlaittoon käytettävä vesi keitettävä vähintään 5 min. Lisätietoja Lähteelän vesilaitoksen verkkosivuilla. Varsinais-Suomen pelastuslaitos.

### Viestinnän vastuujako

---

**Vesihuoltolaitos:** Tilannejohto- ja tiedotusvastuu palvelukatkoksesta tai veden laadun esteettisessä muutoksessa.

- Kaikissa vesihuollon häiriötilanteissa vastaa omasta toiminnastaan ja tekee yhteistyötä vastuuviranomaisten kanssa.
- Vesihuoltolaitos vastaa toimittamansa veden laadusta ja palveluista asiakkailleen aina. Mikäli tilannevastuuviranomaista ei tavoiteta, vesihuoltolaitos tiedottaa tarvittaessa itse.

**Terveydensuojeluviranomainen:** Tilannejohto- ja tiedotusvastuu talousveden saastumistapauksessa tai -epäilyssä tai muuten epäiltäessä terveyshaittaa.

**Ympäristönsuojeluviranomainen:** Tilannejohto- ja tiedotusvastuu ympäristövahingossa.

**Pelastusviranomaisen:** Yleisjohtovastuu ja viestinnän koordinointi, jos tapahtuma koskee useaa eri viranomaista.

**Poliisiviranomainen:** Tilannejohto- ja tiedotusvastuu rikosasioissa.

**Kunnan viestintä:** Voi auttaa vesihuoltolaitosta tai terveydensuojeluviranomaista viestinnässä.

Tilanteessa, joka koskee monia viranomaisia, kukin vastaa oman toimialansa viestinnästä. Viestinnän yhteensovittaminen on tällöinkin tärkeää.



## HAASTATTELUN MUISTILISTA

1. Auta toimittajaa ymmärtämään kokonaisuus.
2. Kuuntele rauhassa kysymys ennen vastaamista.
3. Käytä mahdollisimman yksinkertaisia ja yleiskielisiä ilmaisuja.
4. Kerro pääviestisi, vaikka sitä kysyttäisi. Muista toistaa esim. lopuksi.
5. Pahoittele haittoja.
6. Kerro vain se, minkä varmasti tiedät.
7. Älä sano: "En kommentoi tätä"
8. Älä vähättele, kiihdy tai kärjistä.
9. Älä toista toimittajan mahdollisia väittämiä väitteitä.
10. Uskalla sanoa, ettet tiedä vielä.

## YHTEYSTIEDOT

VESILAITOKSEN JOHTO:

sijainen:

MUU ESIMIES:

sijainen:

LAITOKSEN VIESTINTÄ:

sijainen:

TERVEYSVALVONTA:

sijainen:

KUNNAN VIESTINTÄ:

sijainen:

EPIDEMIOLOGI:

sijainen:

TEKNINEN TOIMI:

sijainen:

KUNNAN VALMIUSPÄÄLLIKKÖ:

sijainen:

YMPÄRISTÖNSUOJELU:

PELASTUSTOIMI:

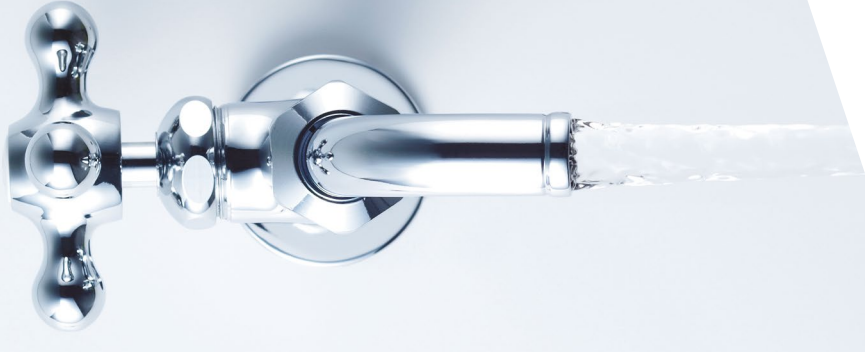
POLIISI:

ELY-keskus:

sijainen:



**HUOLTAVARMIUSORGANISAATIO**  
FÖRSÖRJNINGSBEREDSKAPSGRANSÄTTNINGEN  
NATIONAL EMERGENCY SUPPLY ORGANISATION



# KRIISIKORTTI



**HUOLTAVARMIUSORGANISAATIO**  
FÖRSÖRJNINGSBEREDSKAPSGRANSÄTTNINGEN  
NATIONAL EMERGENCY SUPPLY ORGANISATION

# MIKÄ ON KRIISI?

**Kriisitilanteessa** kyse on veden saastumisesta tai muusta vakavasta laitoksen toimintaa uhkaavasta ongelmasta.

Se voi syntyä esimerkiksi luonnonilmiön, ympäristöönnettomuuden tai inhimillisen erehdyksen seurauksena.

Kriisiviestintä on tehostettua viestintää ja nopeaa vuorovaikutusta. Sitä tarvitaan myös, jos vesihuoltolaitoksen toiminnasta leviää terveyttä uhkaavaa väärää tietoa.

## KRIISIVIESTINNÄN TAVOITTEET

- Pelastaa ihmishenkiä ja turvata terveyttä.
- Estää lisävahingot.
- Tukea tilannekuvan muodostamista.
- Turvata resursseja tilanteen hoitamiseen.
- Reagoida tiedontarpeeseen.
- Lisätä turvallisuuden tunnetta.
- Lisätä luottamusta laitoksen toimintaan.
- Vähentää yksilöneuvonnan tarvetta.

## TEHTÄVÄLISTA

### Johto

- Tilannekuva
- Tieto kriisiryhmälle
- Tieto muulle johdolle
- Loki

### Viestintä

- Sisäinen viestintä
- Ensitiето someen
- Ensitiето verkkosivuille
- Tekstiviestitiedote
- Tiedote  
(jaa: sisäisesti, media, erityiskäyttäjät)
- Päivitystiedote
- Tilanne ohi -tiedote

### Viestinnän päätökset

- Pääviesti
- Medialausuntojen antaja
- Mitkä ovat todennäköisimmät kysymykset

### Muut työt

- Asiakaspalvelun resursointi
- Some + puhelin
- Someseuranta
- Mediaseuranta

## TIEDOTTAMISEN VAIHEET

1. **Ensitiето** -> Tiedämme tilanteen, kerromme kohta enemmän.
2. **Tiedote** -> Mitä on tapahtunut ja mitä siitä seuraa?
3. **Päivitys** -> Mitä uutta tilanteesta tiedetään?
4. **Tilanne ohi -tiedote** -> Asia ei ole enää ajankohtainen.



**HUOLTOVARMUUSORGANISAATIO**  
FÖRSÖRJNINGSBEREDSKAPSORGANISATIONEN  
NATIONAL EMERGENCY SUPPLY ORGANISATION

