



HUOLTOVARMUUSORGANISAATIO

Vesihuoltopooli

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	Inledning.....	1
2	Terminologi.....	2
3	Viktig lagstiftning om beredskap	6
4	Målet, grunden och utgångspunkterna för beredskapen	8
5	Beredskapshelheten.....	15
6	Beredskapsprocessen	19
	6.1 Första steget, initial- och mogenhetsspecifikation	20
	6.2 Andra steget, planering och framsyn	21
	6.3 Tredje steget, verkställighet och förankring	22
	6.4 Fjärde steget, kontroll	22
7	Samarbete för beredskap	24
8	Tryggande av tjänsterna i kritiska avtalskedjor	26
9	Agerandet i störnings- och krissituationer	29
10	Effektivisering av beredskapen och ledningen i störningssituationer	34
11	Kriskommunikation	36
12	Mer information	39
	Bilaga 1. Förteckning över viktiga författningar om beredskap vid vattentjänstverk.....	41
	Bilaga 2. Mall för innehållet i vattentjänstverkets beredskapsplan	46
	Bilaga 3. Mallar för verksamhetskort	63
	Bilaga 4. Beredskap genom investeringar, olika möjligheter för genomförande	81
	Bilaga 5. Medlemmarna i handbokens styrgrupp	84

1 Inledning

Funktionssäker vattenförsörjning av hög kvalitet är en nödvändig förutsättning för befolkningen och en väsentlig del av näringslivet. Vattenförsörjningen tryggar tillgången på rent vatten för såväl dricksvatten, upprätthållande av hygien som råämne för industrin samt att avloppsvattnen avleds och behandlas så att de inte orsakar olägenheter för människors hälsa eller för miljön. Då vattenförsörjningen vid sidan av el är en av samhällets viktigaste tjänster och bör fungera i alla situationer, finns det i olika författningar många krav på funktionsberedskapen gällande vattenförsörjningen.

Lagstiftningen kräver av vattentjänstverken att de mer markant än förr har riskhantering och beredskap för olika slags störningar. Det är dock inte lagstiftarnas syfte att utifrån olika lagar kräva separata planer, utan vattentjänstverkets beredskap borde bilda en helhet där kraven i olika författningar har beaktats och som till relevanta delar adapteras till beredskapen hos centrala samarbetsparter.

Det att vattentjänstverkets tjänster ska vara störningsfria i alla situationer kräver beredskap, den kan således inte bara vara en lagstiftningsmässig förpliktelse för vattentjänstverket. Hög funktionssäkerhet bör vara en permanent del av kvaliteten på och servicelöftet gällande vattentjänstverkets tjänster.

Processen för beredskap för störningar vid vattentjänstverk samt beredskapens utvecklingsskeden beskrivs allmänt i denna handbok. Handboken vägleder vattentjänstverken till att skärskåda beredskapen som en helhet av alla de element som behövs för uppfyllande av bestämmelserna i olika lagar och stödjer oavbrutet utvecklande av beredskapen. Handboken vägleder även till att beakta vattentjänstverkets viktiga intressentgrupper och deras roll i verkets beredskap.

Handboken innehåller en mall för innehållet i beredskapsplaner samt mallar för verksamhetskort för störningssituationer. Vattentjänstverken kan utnyttja korten i planeringen av den egna beredskapen. Handboken kan också läsas via mallen för innehållet, då fungerar handbokens teoretiska del som stöd för konkreta verktyg.

Handboken har skrivits av F:ma Jaakko Pekki på uppdrag av Försörjningsberedskapscentralen, jord- och skogsbruksministeriet, social- och hälsovårdsministeriet, miljöministeriet och Finlands Vattenverksförening rf samt under koordination av Vattenförsörjningspoolen. Handboken har utarbetats under ledning av en styrgrupp bestående av representanter för aktörer med anknytning till vattentjänstverkens beredskap. Styrgruppens sammansättning anges i bilaga 5.

2 Terminologi

Exceptionell situation

Se störningssituationer. Termen används i hälsoskyddslagen.

Plan för exceptionella situationer (Hushållsvattenförordningen 1352/2015)

En av den kommunala hälsoskyddsmyndigheten utformad och upprätthållen plan för tryggnad av husvattnets kvalitet. Planen för exceptionella situationer är en del av de i 8 § 2 momentet i hälsoskyddslagen avsedda kommunala beredskaps- och försiktighetsåtgärderna.

Portalen HUOVI

Portalen HUOVI är en tjänst på internet som ägs och upprätthålls av Försörjningsberedskapscentralen. Tjänsten stödjer försörjningsberedskapskritiska aktörer i beredskapen inför allvarliga störningar. Via portalen erbjuds aktörerna bl.a. verktyg, anvisningar och utbildning för utveckling av beredskap, kontinuitets- hantering och riskkontroll. Portalen erbjuder också arbetsområden för konfidentiellt samarbete respektive informationsutbyte mellan intressentgrupperna.

Störning

En realiserad risk som åtgärdas under normala förfaringsätt utan egentliga konsekvenser för t. ex. arrangemangen för ledning, kommunikation eller personal.

Störningssituation (Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014)

Hot eller incident som äventyrar livsviktiga funktioner i samhället då kontrollen över detta kräver mer omfattande eller tätare samarbete och kommunikation än normalt mellan myndigheterna och andra aktörer.

JATKE – Snabbtest (Kommunförbundet)

Ett test med vilket man på 15 minuter kan identifiera nödvändigheten av utvecklingsåtgärder kring beredskap och kontinuitetshantering i en organisation.

Kontinuitetshantering (Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014)

En process i en organisation med vilken man identifierar hot i verksamheten och bedömer deras konsekvenser för organisationen och dess aktörsnät och skapar tillvägagångssätt för kontrollen av allvarliga störningssituationer.

Ledningsplats (modifierad, Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014)

En plats där en störningssituation eller kris leds. En funktionell helhet av personal, utrymmen och redskap som etablerats för ledning av verksamheten.

Avloppsvatten (Miljöskyddslagen 527/2014)

Vatten som kan orsaka förorening av miljön och som är vatten som inte längre används, vatten som avleds från ett förorenat område eller vatten som avleds från ett område vilket använts för verksamhet som medför risk för förorening av miljön.

Kris (Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014)

En situation som kräver effektiviserade åtgärder, som är farlig, svår eller exceptionell.

Krisledning (Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014)

Ledningens verksamhet för hantering av en kris eller ett hot.

Kriskommunikation (Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014)

Kommunikation i exceptionella situationer som hotar människor, miljön eller en organisations verksamhetsförutsättningar eller rykte.

Bedömningsmodellen KUJA (Kommunförbundet)

En modell för utvärdering av beredskapen och kontinuitetshanteringen där beredskapshelheten indelats i fyra helheter och sammanlagt 23 utvärderingskort för bedömning av beredskapens delhelheter och fastställande av ledningens viljetillstånd.

Mogenhetsanalys (Försörjningsberedskapscentralen)

Identifiering av nuläget i form av självutvärdering där respektive helhet som granskas ges vitsord utifrån den klassificeringsgrad som realiseringen av helheten i organisationens kontinuitetshantering närmast motsvarar.

Genom att svara på mogenhetsanalysen får organisationen information om status på sin kontinuitetshantering, om verksamhetens störningskänslighet och de beroendeförhållanden som påverkar verksamheten. På basis av svaren får organisationerna skraddarsydda tips för utveckling och en bild av sin placering i relation till den allmänna nivån på kontinuitetshantering i branschen. Mogenhetsanalysen finns på portalen HUOVI till förfogande för försörjningsberedskapskritiska organisationer.

Förbindelsepunkt (Lag om vattentjänster 119/2001)

En av vattentjänstverket bestämd punkt där ansvaret i enlighet med lagstiftningen och avtalet i fråga överförs från vattentjänstverket till kunden. Förbindelsepunkten ligger typiskt i en punkt där tomtledningen till fastigheten avgränsas från vattenverkets vattenledning i vattenledningsnätet.

PK-RH

PK-RH är en webbplats som upprätthålls av finska riskhanteringsföreningen (Suomen Riskienhallintayhdistys) där det finns rikligt med information och arbetsredskap för organisationer med intresse för riskkontroll.

Undantagsförhållanden (Beredskapslag 1552/2011)

Statsrådet i samråd med Republikens president utlyser undantagsförhållanden under förutsättningen att det med normala befogenheter eller resurser inte är möjligt att hålla situationen under kontroll.

Undantagsförhållanden är de situationer som nämns i 3 § i beredskapslagen (1552/2011). Undantagsförhållanden är

- 1) ett mot Finland riktat väpnat angrepp eller annat så allvarligt angrepp att det kan jämföras med ett väpnat angrepp och förhållandena omedelbart efter angreppet,
- 2) ett mot Finland riktat avsevärt hot om väpnat angrepp eller om annat så allvarligt angrepp att det kan jämföras med ett väpnat angrepp, om befogenheter enligt denna lag måste tas i bruk omedelbart för att avvärja verkningarna av hotet,
- 3) sådana synnerligen allvarliga händelser eller hot mot befolkningens försörjning eller mot grunderna för landets näringsliv som innebär en väsentlig risk för samhällets vitala funktioner,
- 4) en synnerligen allvarlig storolycka och förhållandena omedelbart efter den, samt
- 5) en pandemi som till sina verkningar kan jämföras med en synnerligen allvarlig storolycka.

SOPIVA

Rekommendationer för kontinuitetshantering som näringslivet och den offentliga förvaltningen i samarbete har utformat. Funktionssäkerheten utvecklas på så sätt att man i avtal med serviceleverantörerna kräver att rekommendationerna för hanteringen av verksamhetens kontinuitet följs.

SSP – Sanitation Safety Plan

Ett riskhanteringssystem för kontroll av miljö- och hälsoriskerna kring avloppsanläggningar och avloppsvatten.

Risk (Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014)

En kombination av sannolikheten för och effekterna av en negativ faktor eller incident.

Risakanalys (modifierad, Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014)

Verksamhet för identifiering av faror och hot samt bedömning av sannolikheten för skadefall och av skador som kan förväntas.

Riskhantering (Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014)

Systematisk verksamhet, som omfattar riskanalys respektive planering, genomförande och uppföljning av nödvändiga åtgärder samt rättelseåtgärder.

Hushållsvatten (Lag om vattentjänster 119/2001)

Vatten som är avsett för mänsklig konsumtion enligt vad som föreskrivs i hälso-skyddslagen (763/1994).

Störning i hushållsvattnets kvalitet

En situation där kvalitetskraven på eller rekommendationerna för hushållsvatten inte uppfylls.

Förorening av hushållsvatten (hushållsvattenförordningen 1352/2015)

5) Med förorening av hushållsvatten avses sådan förändring av den mikrobiologiska, kemiska eller radioaktiva kvaliteten på hushållsvatten som kan orsaka sanitära olägenheter.

Lägesbild (Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014)

En samlad beskrivning på rådande omständigheter, incidenter som uppstått genom situationen, bakgrundsinformation om läget och bedömningar av lägets utveckling samt aktionsberedskapen hos olika aktörer.

Lägesmedvetenhet (Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014)

De insikter som beslutsfattarna och deras medhjälpare behöver i såväl de inträffade omständigheterna, förhållandena som bidragit till dem, olika parterers målsättningar som eventuella utvecklingsalternativ för incidenterna.

Hot (Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014)

En skadlig incident eller dito utvecklingsförlopp som eventuellt inträffar.

Beredskapsplan (Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014)

En plan som är resultatet av beredskapsplanering. Kommunala beredskapsplaner indelas i allmänhet i sektorspecifika beredskapsplaner och en allmän del. Den allmänna delen innefattar kommunen centrala uppgifter i störningssituationer och undantagsförhållanden. De sektorspecifika beredskapsplanerna innehåller till exempel tekniska väsendets, social- och hälsoväsendets samt bildningsväsendets planer.

Beredskap (Kokonaisturvallisuuden sanasto, TSK 47, 2014)

Verksamhet för att i störningssituationer och undantagsförhållanden säkerställa att uppgifterna sköts så störningsfritt som möjligt, liksom även de eventuellt nödvändiga åtgärder som avviker från det vanliga. Beredskapsåtgärder är bland annat beredskapsplanering, kontinuitetshantering, förbedelser på förhand, utbildning och beredskapsövningar.

VARMA

Ett verktyg som används i portalen HUOVI, där ett nätverk av aktörer gemensamt kan ställa beredskap genom att i planerna för olika störningssituationer specificera respektive aktörs uppgifter och åtgärder samt upprätthålla de kontaktuppgifter som behövs i störningssituationer. I störningssituationer kan verktyget VARMA också användas som hjälpmedel till att bilda en gemensam lägesbild för kommunikation och registrering av incidenter.

Vattentjänster (Lag om vattentjänster 119/2001)

Ledande, behandling och leverans av vatten för användning som hushållsvatten samt avledande och behandling av spillvatten.

Vattentjänstverk (Lag om vattentjänster 119/2001)

En inrättning som sköter ett samhälles vattentjänster inom ett verksamhetsområde som kommunen har godkänt.

Vattentjänstverkets beredskapsplan (Lag om vattentjänster 119/2001)

En av vattentjänstverket utarbetad och upprätthållen plan för beredskap för störningssituationer vars syftet är att säkerställa att tjänsterna fungerar så väl som möjligt i alla situationer. Verket ska ge in planen till tillsynsmyndigheterna, räddningsmyndigheten och kommunen.

Fel i vattentjänsten (Lag om vattentjänster 119/2001)

Vattenkvaliteten eller vattenleveranssättet eller vattentjänstverkets tjänster motsvarar inte det som kan förutsättas utgående från avtal eller gällande lagstiftning. Vattentjänsten eller avloppshantering av dagvatten är behäftad med ett fel också när den under en sammanhängande period eller upprepade gånger är avbruten, om inte avbrottet beror på sådant normalt reparations- eller underhållsarbete av vattentjänstverkets anordningar som pågår i en sammanhängande, mindre än 12 timmar lång period och som kunden har informerats om i förväg, eller om inte avbrottet annars kan anses vara obetydligt med beaktande av skälen till och förhållandena under avbrottet.

Som fel betraktas inte en sådan störning eller ett sådant avbrott i vattentjänstverkets tjänster som orsakas av ett hinder som står utanför vattentjänstverkets påverkningsmöjligheter, som verket skäligen inte kan förutsättas beakta i verksamheten och vars följder verket inte har kunnat undvika eller övervinna trots att det iakttagit all omsorgsfullhet.

WSP – Water Safety Plan

Ett riskhanteringssystem av WHO:s modell för säkerställande av hushållsvattnets kvalitet.

Miljötillstånd (Miljöskyddslagen 527/2014)

Ett utifrån miljöskyddslagstiftningen nödvändigt tillstånd till aktiviteter med risk för miljöföroreningar.

Det finns fler termer kring beredskap i termbanken TEPA, som sammanställs och upprätthålls av Terminologicalcentralen TSK.

www.tsk.fi/tepa

3 Viktig lagstiftning om beredskap

Enligt 15 a § i lagen om vattentjänster (119/2001), som reviderades hösten 2014, svarar ett vattentjänstverk för att vattentjänsterna för de till verkets ledningsnät anslutna fastigheterna är tillgängliga i störningssituationer. För att trygga tjänsterna ska verket samarbeta med andra parter, utarbeta en plan beredskap för störningssituationer (beredskapsplan) och vidta de åtgärder som behövs enligt planen. Samarbetsparter är andra vattentjänstverk som är anslutna till samma ledningsnät, kommunen, de kommunala tillsynsmyndigheterna, räddningsmyndigheterna, avtalsparterna och kunderna. Förpliktelsen gäller också för de anläggningar som levererar vatten till vattentjänstverket eller behandlar vattentjänstverkets avloppsvatten. Vattentjänstverken föreskrivs i lagen om vattentjänster (15 §) skyldigheten att hålla sig informerade om dels de risker som hänför sig till kvantiteten av eller kvaliteten på det råvatten som de använder, dels i vilket skick deras anordningar är.

År 2014 trädde också den nya miljöskyddslagen (527/2014) i kraft. I 15 § i lagen föreskrivs om beredskapsskyldighet. Lagen kräver att den som utövar tillståndspliktig verksamhet, till exempel ett reningsverk, ska ha beredskap att hindra olyckor och andra exceptionella situationer och att begränsa de skadliga konsekvenserna av dem. För beredskapen ska verksamhetsutövaren utifrån en riskbedömning utarbeta en beredskapsplan, reservera behövliga anordningar och övriga utrustningar, utarbeta instruktioner för olyckor och andra exceptionella situationer, regelbundet testa funktionsdugligheten av anordningarna och utrustningarna samt öva praktiska åtgärder vid eventuella olyckor och andra exceptionella situationer.

Enligt 11 § i hushållsvattenförordningen (1352/2015) ska anläggningar som levererar hushållsvatten ha tillräckligt kunnande och tillräcklig beredskap för desinfektion av hushållsvatten inom sex timmar från det att anläggningen utifrån driftskontrollen, den regelbundna kontrollen av hushållsvattnet eller någon annan omständighet får kännedom om en misstanke om att råvattnet eller det levererade hushållsvattnet är mikrobiologiskt förorenat. I hushållsvattenförordningen preciseras även innehållet i den utifrån 8 § i hälsoskyddslagen (763/1994) av den kommunala hälsoskyddsmyndigheten för tryggande hushållsvattnets kvalitet uppgjorda planen för exceptionella situationer samt fastställs de verksamhets sätt som planen minst ska ange (13 §). Planen för exceptionella situationer ska utformas i samarbete med såväl de anläggningar som levererar hushållsvatten som de som levererar vatten till dem (partivattenverk) och planerna ska samordnas med de övriga parter planer som är anknutna till förhållandena.

Enligt 12 § i beredskapslagen (1552/2011) ska kommunerna, samkommunerna och kommunernas övriga sammanslutningar genom beredskapsplaner och förberedelser för verksamhet under undantagsförhållanden samt genom andra åtgärder säkerställa att deras uppgifter kan skötas så väl som möjligt också under undantagsförhållanden. I 44 § i beredskapslagen har också föreskrivits att jord- och skogsbruksministeriet genom sitt beslut kan förplikta ett vattentjänstverk att leverera eller tillhandahålla vatten utanför sitt eget verksamhetsområde för tillgodoseende av utomstående behov av vatten samt genom sitt beslut ändra en rätt till vattentäkt.

I 3 § 2 mom. i statsrådets förordning om avloppsvatten från tätbebyggelse (888/2006) föreskrivs att förebyggande av läckor och begränsande av förorening av vatten till följd av bräddvatten

särskilt ska beaktas. Förpliktelserna i fråga utgör även en grund för beredskapen för avloppstjänsternas vidkommande.

I reviderade punkter i kommunlagen (410/2015) definieras förpliktelserna kring riskhantering för kommunerna och kommunala dottersammanslutningar. Enligt 67 § i kommunallagen svarar direktionen för att affärsverkets förvaltning och verksamhet samt den interna kontrollen och riskhanteringen ordnas på behörigt sätt. Enligt 47 § i kommunallagen är kommunen dessutom skyldig att i koncerndirektivet meddela behövliga bestämmelser om ordnandet av bland annat riskhantering samt god förvaltnings- och ledningspraxis. Vattentjänstverken är skyldiga att följa och i sin verksamhet beakta de bestämmelser i kommunens koncerndirektiv som utgår från ägarstyrningen.

För organisationer som verkar enligt principen för aktiebolag eller andelslag föreskrivs det i 1 kap. 8 § i aktiebolagslagen (624/2006) samt i 1 kap. 8 § i lagen om andelslag (421/2013) att ledningen ska omsorgsfullt främja bolagets eller andelslagets intressen. Till exempel granskningen av risker och säkerställandet av verksamhetens kontinuitet kan anses ingå i de omsorgsfulla åtgärder genom vilka bolagets eller andelslagets intressen främjas.

I del I av den av Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira uppgjorda tillämpningsanvisningen för hushållsvattenförordningen (Valviras anvisning 5/2015, Anvisning för tillämpning av hushållsvattenförordningen: Del I: I författningar om hushållsvatten) behandlas lagstiftningen om hushållsvatten noggrannare.

Valviras anvisning 5/2015, Anvisning för tillämpning av hushållsvattenförordningen
<https://www.valvira.fi/web/sv/miljo-och-halsa/halsoskydd/hushallsvatten/anvisning-for-tillampning-av-hushallsvattenforordningen>

I bilaga 1 till denna handbok presenteras paragraferna i de ovan nämnda lagarna och förordningarna detaljerat sådana som de är i respektive lag eller förordning.

4 Målet, grunden och utgångspunkterna för beredskapen

Ett strategiskt mål för vattentjänstverket ska vara att tjänsterna har hög funktions säkerhet. Detta innebär trygg och tillräcklig distribution av hushållsvatten till kunderna och såväl vederbörliga avloppsledningar som behörig behandling av avloppsvattnet för att förhindra föroreningar som skadar miljön och människors hälsa. Beredskap är verksamhet för att i störningssituationer och undantagsförhållanden säkerställa att uppgifterna sköts så störningsfritt som möjligt, liksom även de eventuellt nödvändiga åtgärder som avviker från det vanliga, på så sätt att målet kan genomföras.

En av de viktigaste uppgifterna för beredskapen är att bevara vattentjänstverkets funktionsförmåga och minimera de negativa effekterna från olika slags störningssituationer. Syftet med beredskapen är att uppnå tillräcklig beredskap så att vattentjänstverket dels redan på förhand kan förhindra hot och dels reagera ändamålsenligt, snabbt och effektivt på de olika hot som förekommer i dess verksamhet och verksamhetsmiljö.

Det att ledningen förbinder sig till att utveckla beredskapen, hela personal deltar i genomförandet av beredskapen samt oavbruten inläring är en förutsättning för att vattentjänstverket i alla lägen och så störningsfritt som möjligt kan producera kritiska tjänster för kunderna. Inom hela organisationen ska man också känna till de viktigaste förpliktelserna i lagstiftningen om beredskap och uppfylla dem. Säkerhetsstrategin för samhället och de hotmodeller som den framför skapar en enhetlig beredskapsgrund tillsammans med den övriga beredskapen i samhället. För att beredskapsåtgärderna ska lyckas är det kritiskt att olika intressentgrupper samarbetar för beredskapen. Det är även av central betydelse för beredskapen att vattentjänstverkets nyckelfunktioner identifieras liksom även riskhanteringen och att den införs i den normala verksamheten. I utgångspunkterna för vattentjänstverkens beredskap ska deras centrala och kritiska kundrelationer beaktas. På bild 1 visas den centrala grunden och utgångspunkterna för vattentjänstverkets beredskap.



Bild 1: Central grund och utgångspunkter för vattentjänstverkets beredskap (Jaakko Pekki)

Ledningens förbindelse samt viktig lagstiftning om beredskap

Även om beredskapen är en lagstadgad förpliktelse för vattentjänstverken kan utgångspunkten för beredskapen inte enbart vara att minimikraven i lagstiftningen fylls utan målet ska vara att vattentjänstverkens tjänster hanteras så störningsfritt som möjligt i i alla situationer. Då är förbindelsen för vattentjänstverkets ledning (till exempel direktionen och verkställande direktören samt ledningsgruppens övriga medlemmar) till kontinuerlig utveckling av beredskapen en central utgångspunkt för beredskapen inom hela vattentjänstverket. Verkets ledning ska sörja för och försäkra sig om att till exempel resurserna, organiseringen, genomförandet samt kontrollen och styrningen är tillräckliga.

Vattentjänstverkets ledning ska också se till att verket fyller kraven i viktig lagstiftning om beredskap och att dess personal i nödvändig utsträckning känner till kraven i fråga, vad gäller såväl egna dagliga uppgifter som verksamheten i verket som helhet.

Deltagande och fortlöpande inläring bland hela personalen

Det är synnerligen viktigt för funktionssäkerheten i vattentjänstverkets tjänster att hela personalen deltar såväl i beredskapen och verksamheten kring riskhantering som i tillfällen, utbildningar och övningar. De färdiga modellerna för beredskap kan i allmänhet inte överföras direkt som de är från en organisation eller arbetsgemenskap till en annan, men det lönar sig att utnyttja praxis som konstaterats vara bra. Personalen förutsätts ha förmåga att förbättra sin arbetsgemenskap via samarbetsinläring och gemensamma verksamhetsmodeller. Då tillämpar eller skapar personalen systematiskt och överenskommet de egna funktionsdugliga verksamhetsmodeller som fungerar bäst i organisationen i fråga. Att gemensamt skapa organisationens egna verksamhetsmodeller för beredskapen är också det bästa inlärningsättet. Individernas utveckling och ökade kompetens förbättrar samtidigt hela organisationens flexibilitet och funktionssäkerhet förutom i störningssituationer även under normal verksamhet.

Säkerhetsstrategin för samhället

Det rekommenderas att man använder Säkerhetsstrategin för samhället som utgångspunkt för beredskapen vid vattentjänstverk och för analyser av hotmodeller. Strategin är principiellt ett styrningsdokument från statsrådet till ministerierna, men det ger alla aktörer beredskapsgrunder. Strategin utgår från ett omfattande säkerhetsbegrepp och täcker krisledning och samhällets beredskap under såväl normala som undantagsförhållanden.

I Säkerhetsstrategin för samhället beskrivs hotmodeller som hotar vitala funktioner (bild 2), för vilka man ska beredskap i det finländska samhället. Beskrivningarna av hotmodeller är förknippade med störningssituationer som konkretiserar dem. Det lönar sig för vattentjänstverken att utnyttja hotmodellerna och störningssituationerna i beredskapsarbetet samt i sina egna analyser av hot och störningssituationer.

Allvarliga störningar i kraftförsörjningen
Allvarliga störningar i datakommunikation och informationssystem – cyberhot
Allvarliga störningar i transportlogistik
Allvarliga störningar i samhällsteknik
Allvarliga störningar i livsmedelsförsörjningen
Allvarliga störningar i finansierings- och betalssystem
Störningar i tillgången på finansiering för den offentliga ekonomin
Allvarliga störningar i hälsa och välfärd bland befolkningen
Storolyckor, extrema naturfenomen och miljöhot
Terrorism samt brottslighet som äventyrar samhällsordningen
Allvarliga störningar i gränssäkerheten
Politisk, ekonomisk och militärisk påtryckning
Användning av militär kraft

Bild 2: Hotmodeller i Säkerhetsstrategin för samhället

Med hjälp av Säkerhetsstrategin för samhället kan för enskilda vattentjänstverk skapas en enhetlig grund tillsammans med övrig beredskap i samhället, genom att till exempel ställa beredskap för likadana hotmodeller, då de är ändamålsenliga för vattentjänstverkets verksamhet.

Statsrådets principbeslut 16.12.2010, Säkerhetsstrategi för samhället
http://www.defmin.fi/files/1706/yts_2010_sve_nettiin.pdf

Samarbete

På nära nejder är inte alla hot eller störningssituationer direkt riktade mot vattentjänstverk men de kan ha betydande konsekvenser för störningsfriheten i verkets verksamhet. Metoderna som genomförs för hantering av dessa risker kan oftast inte verkställas genom egna åtgärder vid vattentjänstverket. De risker och störningar som vattentjänstverkets verksamhet utsätts för kan vid realisering medföra betydande konsekvenser för vattentjänstverkets samarbetsparter. Som det framhävs till exempel i såväl 15 a § i lagen om vattentjänster som i Säkerhetsstrategin för samhället är samarbetet kring beredskapen viktigt och detta ska vara en central utgångspunkt för beredskapen vid vattentjänstverken. För att trygga vattentjänstverkets tjänster ska verket vid såväl planeringen som riskhanteringen av beredskapen samarbeta med andra till samma nätverk anslutna vattentjänstverk, partivattenverk, kommunen, kommunala tillsynsmyndigheterna, NTM-centralen, räddningsmyndigheterna, elnätsbolaget, kritiska kunder vid vattentillförseln samt övriga avtalsparter.

Samarbetet för beredskapen och hur det kan utvecklas behandlas närmare i kapitel sju i handboken, "Samarbete för beredskap".

Identifiering och prioritering av nyckelfunktioner

Alla funktioner och processer är inte kritiska för verksamheten. För allokering av beredskapens resurser måste de funktioner och processer, så kallade nyckelfunktioner, identifieras som är nödvändiga för verksamheten kring vattenförsörjningstjänsterna.

Högsta ledningen, till exempel ledningsgruppen, bör besluta om vattentjänstverkets kritiska funktioner (nyckelfunktioner). Vattentjänstverkets nyckelfunktioner bör klassificeras utgående från kritiskhet i till exempel följande kategorier: ska alltid upprätthållas/kan inte avbrytas, kan avbrytas eller inskränkas kortvarigt, kan avbrytas eller stängas långvarigt (bild 3). I beslutet ska många faktorer beaktas, till exempel effekten på tjänsten när en funktion inte fungerar, kraven i lagstiftningen och avtalen, avbrottets längd, ekonomiska förluster, ryktet osv.

Planeringen, resurseringen och utvecklingen av beredskapen bör alltid främst allokeras till de funktioner som ska upprätthållas. Om det ännu finns resurser kvar, koncentrerar man sig på beredskapen kring funktioner i kategorin "kan avbrytas eller inskränkas kortvarigt". Om en funktion har klassificerats i kategorin "kan avbrytas eller stängas långvarigt", är det inte nödvändigt att allokera beredskapsresurser till den.

Funktion/process/system	Ska säkras under alla förhållanden	Säkerställs i mån av möjlighet	Inget behov av att allokera beredskapsåtgärder
	Ska alltid upprätthållas/ kan inte avbrytas	Kan avbrytas eller inskränkas kortvarigt	Kan avbrytas eller stängas långvarigt
vattentäkt 1	X		
vattentäkt 2		X	
vattenberedningsverk	X		
vattendistribution	X		
avloppssystem	X		
hantering av avloppsvatten	X		
sanering av nätverk			X
fakturering		X	
kundtjänst		X	

Bild 3: Ett exempel på en klassificeringstabell över funktioner på basis av funktionens kritiskhet (Jaakko Pekki)

Riskhantering

En central utgångspunkt för beredskapen är riskhantering, som förbättrar vattentjänstverkets funktionssäkerhet och ger information om risker att beakta för beredskapen. Riskhanteringen omfattar identifiering av hot, riskanalyser samt planering, praktiskt genomförande och uppföljning av åtgärder för riskhanteringen samt att den verkställs systematiskt och fortlöpande. Genom väl utförd identifiering av hot kan man redan i förväg påverka riskerna och effektivt skydda

sig mot dem. Hot mot vattentjänstverket kan analyseras med hjälp av till exempel en hotkarta som beskriver funktionerna och verksamhetsmiljön (bild 4). En genomgång av hotkartan ger snabbt en grov bild av eventuella hot kring av verksamheten.

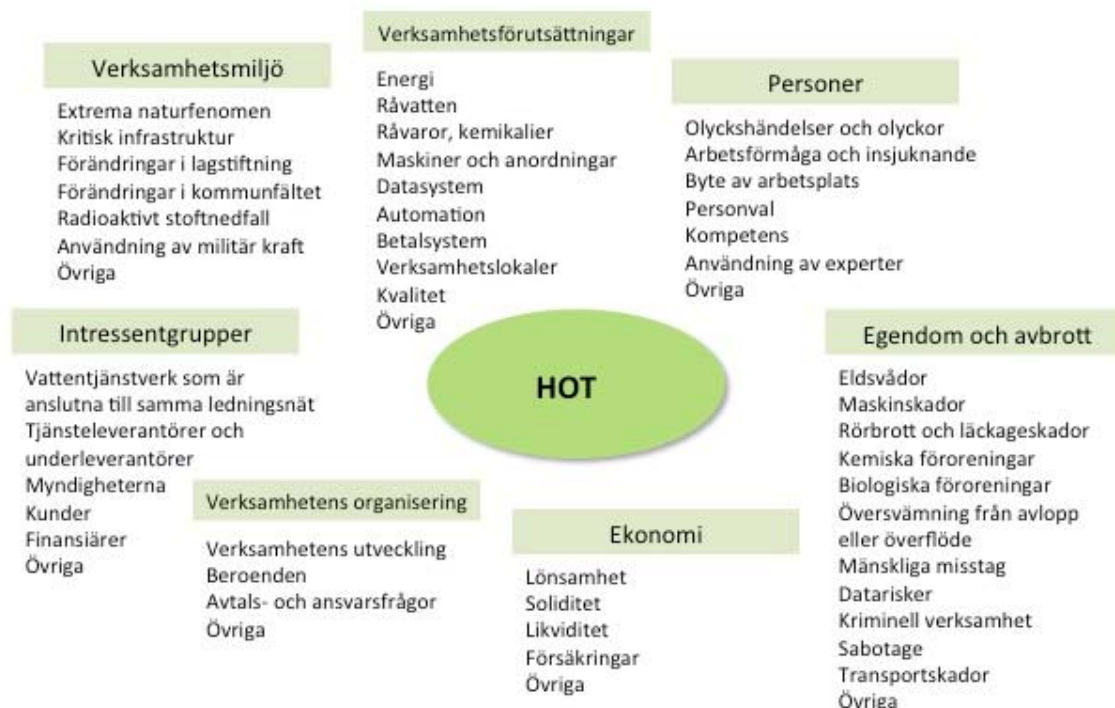


Bild 4: Hotkarta över vattentjänstverkets funktioner och verksamhetsmiljö (original bild, Sårbarhetsanalys av ett sm-företag, www.pk-rh.fi, modifierad av Jaakko Pekki)

Bild 4 visar att riskhanteringen vid ett vattentjänstverk ska täcka många delområden. Vattentjänstverkets ledning har ansvaret för helheten och ordnandet av riskhanteringen, men hela personalens insats behövs för praktiska åtgärder. Riskhanteringen bör ingå i respektive arbetstagares arbete. En typisk ansvarsfördelning av riskhanteringen kan grovt presenteras som följer:

- **Förtroendevalda**
 - Definiering av grunderna för riskhanteringen. För grunderna beslutar man om linjedragningarna och målsättningarna för samt delområdena av den interna övervakningen och riskhanteringen samt om genomförandet och förfaranden för uppföljning och utvärdering av dem.
 - Rapportering vid behov i enlighet med koncerndirektivet om riskhanteringen till kommunens koncerndirigeringen.
- **Högsta ledningen (till exempel medlemmarna i ledningsgruppen)**
 - Definiering och ordnande av helheten av samt instruktioner om riskhanteringen i enlighet med de grunder som de förtroendevalda har fastställt samt vid behov enligt kommunens koncerndirektiv.
 - Strategiska och ekonomiska risker
 - Definiering av det totala landskapet av risker och rapportering om riskhanteringen i samband med till exempel verksamhetsberättelsen. På en allmän nivå innehåller rapporterna uppgifter om de mest betydande riskerna och osäkerhetsfaktorerna samt hanteringen av dem.
 - Prioritering av riskerna respektive åtgärderna för riskhantering på vattentjänstverkets nivå.

- Den operativa ledningen
 - Identifiering, utvärdering och hantering av riskerna mot verksamheten och tjänsterna
 - Identifiering, utvärdering och hantering av riskerna kring trygga arbetsmiljöer
- Den övriga personalen
 - Identifiering av faror i arbetsmiljön
 - Identifiering av övriga brister och utvecklingsobjekt samt rapportering om dem till den operativa ledningen

Om vattentjänstverket är ett affärsverk eller ett av kommunen ägt aktiebolag ska man vid ordnandet av riskhanteringen också beakta de bestämmelser om detta ordnande som i 47 § i kommunallagen föreskrivs för kommunens koncerndirektiv.

För vattentjänstverkens beredskap är det viktigt att koncentrera sig såväl på riskerna med anknäring till trygg och tillräcklig distribution av hushållsvatten till kunderna och att säkerställa behandlingen av avloppsvattnet som på miljöföroreningar eller risken för sådana.

Vid vattentjänstverk kan man för att trygga hushållsvattnets kvalitet använda ett riskhanteringssystem för hushållsvatten (Water Safety Plan – WSP), ett verktyg för riskhantering, med vilket man på tillrinningsområdet för råvattnet, via beredningen, lagringen och fram till distributionen av vattnet identifierar faktorerna som hotar hushållsvattnets kvalitet. Riskerna kring identifierade hot utvärderas och nödvändiga metoder för undanröjande eller hantering av riskerna fastställs.

Vid riskhantering av avloppsinstallationer och rening av avloppsvatten används som verktyg modellen Sanitation Safety plan (SSP), som bygger på samma genomförande av systematisk riskhantering som WSP.

De av vattentjänstverken utnyttjade kostnadsfria webbverktygen WSP och SSP finns här: <https://wspssp.fi>

I dess enklaste form kan man för utvärdering av sårbarheten av ett litet vattentjänstverk, till stöd för vattentjänstverkets riskhantering tillämpa checklisten i bilaga 2 till handboken Särskilda situationer inom vattentjänster och beredskap för dem.

Särskilda situationer inom vattentjänster och beredskap för dem
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41019/YO_128sv.pdf?sequence=1

Utöver riskerna kring såväl hushållsvattnets kvalitet som miljökonsekvenserna från avloppsinstallationer och rening av avloppsvatten ska vattentjänstverket även bedöma riskerna kring till exempel ekonomin, ryktet, funktionssäkerheten och automation. På till exempel webbplatsen PK-RH som upprätthålls av finska riskhanteringsföreningen (Suomen Riskienhallintayhdistys) finns både verktyg och metoder för dessa användningssyften.

Verktygsserien PK-RH, som upprätthålls av finska riskhanteringsföreningen (Suomen Riskienhallintayhdistys), erbjuder rikligt med information och arbetsredskap för små eller medelstora organisationer med intresse för riskhantering. Efter mindre studier kan man i den omfattande verktygsserien hitta hjälp till många praktiska behov kring riskhantering. Verktöygsserien för riskhantering erbjuder pragmatiska arbetsredskap och lättläst basinformation för utvecklande av riskkontrollen.
www.pk-rh.fi

Kritiska kunder

Vid riskhantering och beredskap inom vattentjänstverk ska man beakta de kunder som med tanke på samhällets funktioner och vattentillförseln är kritiska samt avtalen med dem om vattenförsörjningstjänster. Störningar i vattentjänsterna har olika följder för funktionerna hos olika kunder och för dem varierar kriticiteten av störningarna i olika situationer.

Kritiska kunder för vattentjänstverket kan vara till exempel sjukhus och hälsocentraler, servicehem och äldrehem, storkök och centralkök, skolor och daghem, livsmedelsföretag, fängelser samt stora djurgårdar. Kritiska kunder och platser prioriteras ofta också i kommunala beredskapsplaner och kommunala hälsoskyddsmyndigheters planer för exceptionella situationer. Man bör sträva efter att prioriteringen av kritiska kunder och platser i olika parter planer inom kommunens område är så enhetlig som möjligt. Man ska därför samarbeta med kommunen när man fastställer vattentjänstverkets kritiska kunder.

Enligt 14 § i räddningslagen (379/2011) har kritiska kunder skyldigheten att självständigt förebygga riskmoment och ordna med beredskap för dem. För att utveckla riskhanteringen är det till fördel att vattentjänstverket och identifierade kritiska kunder i mån av möjlighet samarbetar för att planera riskhanteringen och skriftligt avtalar om ansvarsfördelningen så att störningar förebyggs ändamålsenligt och effektivt och att aktioner i störningssituationer löper så snabbt snabb och smidigt som möjligt, och att alla parter är förtrogna med dem.

I den av jord- och skogsbruksministeriet under omfattande samarbete med olika parter utarbetade handboken *Elintarviketeollisuus vesihuoltolaitoksen asiakkaana* (Livsmedelsindustrin som kund hos ett vattentjänstverk) finns det beskrivningar på hur kundrelationen mellan vattentjänstverket och ett livsmedelsföretag kan ordnas samt på gränssnittet mellan beredskap samt riskhantering. Vattentjänstverk kan utnyttja handboken när de mer omfattande analyserar gränssnitten mellan riskhantering och beredskapen hos kritiska kunder.

Elintarviketeollisuus vesihuoltolaitoksen asiakkaana (Livsmedelsindustrin som kund hos ett vattentjänstverk)

http://mmm.fi/documents/1410837/1720628/mmm_elintarvikehuolto_WEB.pdf

5 Beredskapshelheten

Behovet och innehållet av vattentjänstverkens beredskap samt processen för beredskapsplaner varierar efter verkets storlek, verksamhet och lokala förhållanden. Varje vattenverk skapar en egen helhet jämte innehåll och praxis för beredskapen ur utgångspunkterna för verket.

Helhetskoncept för beredskap och kontinuitetshandling

Kommunförbundet har till stöd för beredskapen hos kommunernas och kommunkoncernernas aktörer i samarbete med Försörjningsberedskapscentralen och ett omfattande partnernätverk utvecklat ett helhetskoncept för kontinuitetshandling och beredskap. I helhetskonceptet beskrivs de helheter och deras delhelheter som har anknytning till beredskap och kontinuitetshandling. Helhetskonceptet för beredskap lämpar sig också för att beskriva och utveckla vattentjänstverkens beredskapshelhet. Det att samma koncept för beredskap tillämpas inom kommunens olika funktioner underlättar också sammanpassningen av beredskapen och verksamheten i störningssituationer.

På bild 5 visas en tillämpning vid ett vattentjänstverk av helhetskonceptet för beredskap och kontinuitetshandling. Helheten har innehållsmässigt indelats i fyra logiskt framskridande moduler och respektive modul i ytterligare sex delhelheter. I modulerna ett och två framhävs rollen för organisationens ledning (till exempel direktionen, verkställande direktören och ledningsgruppens medlemmar). I modulerna tre och fyra framhävs sedan samarbetet med personalen och intressentgrupperna.

Personalen deltar utifrån egna ansvars- och kompetensområden i genomförandet av den i helhetskonceptet beskrivna beredskapen. Identifiering och bedömning hot samt riskhantering, introduktion och verkställighet samt utbildning och övningar är särskilt viktiga delhelheter för hela personalen.

Helhetskonceptet kan användas som innehållsunderlag för beredskapsplanen. Då bildar modulerna huvudrubriker i beredskapsplanen, och delhelheterna underrubriker under dem. I bilaga två till handboken finns en utgående från helhetskonceptet för kontinuitetshandling och beredskap utarbetad innehållsplan för vattentjänstverkets beredskapsplan.

MODUL 1 Ledning av kontinuitetshandlingen	MODUL 2 Utveckling av driftsäkerheten	MODUL 3 Störnings- och krisplanering	MODUL 4 Störningshandling och krisledning
Grunder, anvisningar, ansvar	Principerna/processen för funktionssäkerheten	Planer och verksamhetsmodeller	Lägesbild och lägesmedvetenhet
Organisering, resurser, kompetens	Införande i planeringsprocessen	Ledningsförutsättningar	Reagerande och alarmering
Bedömning av nuläget	Identifiering och prioritering av nyckelfunktioner	Samarbete med myndigheter och intressentgrupper	Krisledning
Fastställande av ledningens vilja	Riskbedömning och riskhantering	Beredskap för exceptionella situationer	Operativ verksamhet i störningssituation
Uppbyggnad av utvecklingsinriktning	Avtalsparternas kontinuitetshandling	Introduktion och verkställande	Informering och kriskommunikation
Uppföljning och styrning	Viktiga och kritiska kunder	Utbildning och övningar	Återhämtning och utvärdering
Ledningens roll framhävs		Samarbetet framhävs	

Bild 5: Tillämpning vid ett vattentjänstverk av helhetskonceptet för beredskap och kontinuitetshandling (Kommunförbundet, Jaakko Pekki)

Helhetskonceptet för beredskap och kontinuitetshandling i ursprunglig form samt ytterligare material kring detta finns på Kommunförbundets webbplats för projektet för kontinuitetshandling.

<http://www.kommunerna.net/sv/serviceomraden/projekt/KUJA%20-%20ett%20projekt%20f%C3%B6r%20kommunernas%20kontinuitetshandling/Sidor/default.aspx>

Ledning och utveckling av funktionssäkerheten

Modul ett för helhetskonceptet för kontinuitetshandling och beredskap koncentrerar sig på ledning av beredskap och kontinuitetshandling. Centralt för helheten är att bedöma nuläget av beredskapen och specificera ledningens viljetillstånd kring beredskapen. I modul ett fördelas ansvar och ges instruktioner om genomförandet av beredskapen inom organisationen. Man säkerställer att resurser och kompetens är tillräckliga och beslutar hur beredskapen ska rapporteras och hur ledningsgruppen och direktionen/de ansvariga kontrollerar och styr beredskapen.

I helhetskonceptets modul två utvecklar man funktionssäkerheten för organisationens tjänster. Då analyserar och instruerar man hur beredskapen länkas till planeringsprocessen för organisationens ekonomi och verksamhet. Ingående i detta är det viktigt att åtminstone fundera på hur beredskapen och utvecklingen av funktionssäkerheten ska beaktas vid investeringar. I bilaga fyra till handboken finns exempel på beaktande av beredskap i ett vattentjänstverks investeringar.

I modul två identifierar man även organisationens nyckelfunktioner och klassificerar dem på basis av kriticitet i till exempel på bild 3 visade kategorier. Efter det identifierar man och gör en riskbedömning av de hot som äventyrar nyckelfunktionerna och planerar åtgärder för riskhanteringen. Dessutom beslutar man hur man vid säkerställande och upprätthållande av nyckelfunktioner beaktar de avtalsparter som producerar eller har anknytning till dem. Slutligen ska man bedöma hur och med vilka principer de centrala och kritiska kunder ska definieras med vilka man i samarbete särskilt ska observera att tjänsterna för dem tryggas.

Störnings- och krisplanering samt störningskontroll och krisledning

I modul tre sker den egentliga planeringen för störningar krissituationer. Först bedömer man om organisationens centrala beredskapsplaner, verksamhetsmodeller och instruktioner är aktuella och adapterade till intressentgrupper som till samma nätverk anslutna vattentjänstverk, partivattenverk, respektive kommunen, hälsoskyddsmyndigheten, räddningsverket, elverket och kritiska kunder samt hur man utvecklar planer, verksamhetsmodeller och anvisningar. Man ska även definiera de tekniska förutsättningarna för ledning av störningssituationer så att det är möjligt i alla situationer.

I modul tre planerar och utvecklar man således, till exempel genom verkstäder eller övningar, tillsammans med personalen och intressentgrupperna hur organisationens störningskontroll och krisledning verkställs. Det centrala i helheten är att i behövlig utsträckning ge hela personalen och behöriga viktigaste intressentgrupper introduktion i planerna, verksamhetsmodellerna och anvisningarna. Man ska dessutom planera hur man gör utbildnings- och övningsverksamheten systematisk och regelbunden på alla nivåer i organisationen.

Modulens fyra delhelheter bereds för användning under störnings- och krissituationer i samband med att modul tre utarbetas. Modul fyra består av handlingsinstruktioner, som behövs för att leda akuta situationer och hålla dem under kontroll. I handlingsinstruktionerna beskriver man hur lägesinformation insamlas och hur man bildar en lägesbild, samt arrangemangen för

alarmering och inledande av krisledning, samt verksamhetskorten för centrala störningssituationer på operativ nivå och arrangemangen för informering och kriskommunikation samt fastställer hur man återgår till normal verksamhet och granskar den inträffade incidenten och lär sig av den.

Ansvar för beredskapen

Emedan riskkontroll, kontinuitetshantering och beredskap ingår i vattentjänstverkets strategiska verksamhet på lång sikt ska de vara en permanent del av ledandet och den av högsta ledningen ledda verksamheten. Vattentjänstverkets direktör har på grund av sin position ansvaret för vattentjänstverkets allmänna beredskap. Direktören kan anlita specialister, men kan inte delegera ansvaret. I en liten kommun kan kommundirektören vara en sådan ansvarsperson. Varje chef svarar för den operativa beredskapen och kontinuitetshanteringen inom sin funktion – även cheferna har således ansvar.

Trots att cheferna i stor utsträckning har det operativa ansvaret för den dagliga beredskapen ska den högsta ledningen (till exempel ledningsgruppens medlemmar) ändå aktivt delta i att utveckla och upprätthålla beredskapen och kontinuitetshanteringen. Vattentjänstverkets ledningsgrupp ska precisera ledningens viljetillstånd kring beredskapsnivån, fastslå klara ansvar kring beredskapen och ge tillräckliga resurser samt utifrån regelbundet återkommande granskningar och respons från organisationen bedöma såväl beredskapens nivå som tillräckligheten och aktualiteten av åtgärderna. Högsta ledningens kompetens i och medvetenhet om riskkontroll, kontinuitetshantering och beredskap ska oavbrutet förbättras.

Förtroendevalda har ofta som uppgift att bland annat besluta om investeringar, andra långfristiga utgifter och verksamhetens utveckling samt kontrollera att målen uppnås och rapportera om hur det sker samt bevaka vattentjänstverkets intressen. Enligt 67 § i kommunallagen (410/2015) svarar direktionen, om vattentjänstverket är ett kommunalt affärsverk, även för att affärsverkets förvaltning och verksamhet samt den interna kontrollen och riskhanteringen ordnas på behörigt sätt. Direktören har som uppgift att se till att vattentjänstverkets förtroendevalda (till exempel direktionen) är medvetna om verkets mest betydande risker och åtgärderna för riskhanteringen, nuläget av kontinuitetshanteringen och beredskapen samt slutledningarna och utvecklingsbedömningar. Det rekommenderas att dessa förhållanden minst en gång om året som i samband med behandlingen av vattentjänstverkets verksamhetsberättelse rapporteras till förtroendepersonerna.

Personalen har en central betydelse för produktionen av vattentjänstverkets tjänster. Arbetstagarna är specialister i sina funktioner och har den bästa kompetensen i sina egna arbetsuppgifter. Man lyckas inte med riskhanteringen och beredskapen om detta kunnande inte utnyttjas. Personalen på organisationens olika nivåer ska tas med för att till exempel identifiera faror, bedöma risker samt definiera och genomföra metoder för riskhantering. Det är dessutom viktigt att personalen deltar i utbildningar och övningar. Genom engagerande förbinder sig hela personalen bättre till kontinuitetshanteringen, beredskapen och att utveckla dem.

Utöver att se till förtroendepersonerna, ledningsgruppen, cheferna och arbetstagarna förbinder sig och tar ansvar är det även viktigt att vattentjänstverket har en utsedd person med uppgift att koordinera beredskapen och riskhanteringen, och att engagera personalen för genomförandet av beredskapen. Den utsedde har som uppgift att koordinera riskhanteringsprocesser, svara för att det utarbetas planer och anvisningar för kontinuitetshanteringen och beredskapen samt ordna tillfällen för utbildning och övningar samt gemensamma verkstäder. Det är viktigt att den utsedde personen ordnas arbetstid för genomförande av uppgiften och vid behov möjlighet till utbildning och utveckla kompetensen.

Beredskap för vattenförsörjningen som en del av helheterna av kommunen beredskap

Vattentjänstverkets beredskapsplanering och -plan ska vara länkade till kommunens beredskapshelheter, till exempel kommunens samhällsteknik/motsvarande beredskapsplan, miljö- och hälsoskyddets plan för exceptionella situationer samt beredskapsplanerna hos de vattentjänstverk och partivattenverk som är anslutna till samma vattennät. Relationerna mellan eventuella sammanlänkande planer visas på bild 6.

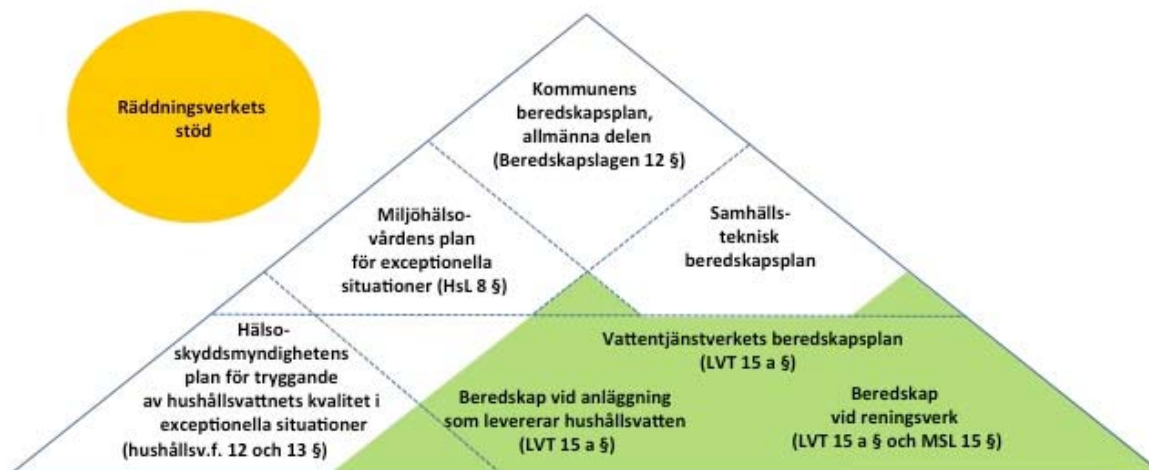


Bild 6 Relationen mellan vattentjänstverkets beredskap för störningssituationer och den kommunala beredskapsplaneringen.

I vattentjänstverkets beredskapsplan ska man beakta de krav på verkets beredskap som framförts i miljö- och hälsoskyddets och kommunens planer. Å andra sidan ska viktiga frågor i vattentjänstverkets beredskap och en redogörelse för samarbetet införas i dessa planer. Det rekommenderas att man i planen refererar till vattentjänstverkets beredskapsplan, som man till tillämpliga delar vid behov kan bifoga till bilagorna till dessa planer.

Kommunen ska se till att vattenförsörjningen ordnas (lag om vattentjänster (119/2001) 6 §). Kommunen har ansvaret för den allmänna beredskapen för störningar i vattenförsörjningen i kommunens område och detta ingår kommunens och miljö- och hälsoskyddets planer. Kommunen planer för utveckling av vattenförsörjningen styr såväl kommunens allmänna som vattentjänstverkets beredskap.

6 Beredskapsprocessen

Beredskapen genomförs ofta som projekt av engångsnatur och med åtgärder som är åtskilda från varandra. Även lagstiftningen, som ofta accentuerar beredskap- eller beredskapsplaner, styr till projektliknande verksamhet, liksom även 15 a § i lagen om vattentjänster (119/2001): "Vattentjänstverket ska utarbeta och uppdatera en plan för beredskap för störningssituationer".

De organisationer som är kritiska för samhällets funktioner ska dock i alla situationer säkerställa en så störningsfri skötsel av uppgifterna som möjligt. Förpliktelsen i lagstiftningen fylls alltså inte med att man enbart utarbetar eller låter utarbeta en skriftlig beredskapsplan. Även lagen om vattentjänster (119/2001) styr klart till en mer omfattande beredskapsförpliktelse: "Ett vattentjänstverk svarar för att vattentjänsterna för de till verkets ledningsnät anslutna fastigheterna är tillgängliga i störningssituationer".

Målet för vattentjänstverkens beredskap ska vara en reell beredskap och kapacitet att säkerställa tillgängligheten av vattenförsörjningstjänsterna i alla situationer. Målet får inte enbart vara man bokstavligen utifrån lagen utarbetar en beredskapsplan för vattentjänstverket utan att verket deltar. I stället för att bara skriva en beredskapsplan ska man åstadkomma en utvecklingsprocess för kontinuerlig beredskap.

Från beredskapsprojekt till kontinuerlig process

Vid vattentjänstverken kan kontinuitetshandling och beredskap ändras från projekt till systematisk process genom att som angreppssätt till exempel använda modellen med de på bild 7 visade fyra stegen. Modellen har utformats av Jaakko Pekki på basis av Elliotts, Swartz och Herbanes metod för kontinuitetshandling vid affärsverksamhet (Elliott D., Swartz E. och Herbane B., Business Continuity Management - A Crisis Management Approach, Routledge 2010). På bilden visas också de viktigaste verktygen, som används vid stegen.

Modellen har målet att skapa verksamhetsberedskap och -kapacitet för störningssituationer genom att systematiskt identifiera, planera, tidsätta och genomföra nödvändiga utvecklingsåtgärder i cykler på tre år. Processen för beredskap startar alltså alltid vart tredje år från början. Då säkerställer man att de under den föregående cykeln överenskomna utvecklingsåtgärderna har realiserats samt identifierar en ny utvecklingsstig för genomförande under de följande tre åren.

Vid vattentjänstverken varierar de nödvändiga beredskapåtgärderna efter vattentjänstverkets storlek, geografiska läge och andra lokala förhållanden. Respektive vattenverk definierar och beslutar hur dess beredskapsprocess ska fungera, men de visade stegen kan användas som stöd när processen genomförs och utvecklas.



Bild 7 Utveckling av kontinuitetshantering och beredskap via fyra steg (Jaakko Pekki)

6.1 Första steget, initial- och mogenhetspecifikation

Vid det första steget strävar man med hjälp av en initial- och mogenhetspecifikation under självutvärdering efter att hitta de viktigaste utvecklingsåtgärderna för att utveckla vattentjänstverkets beredskap. Detta görs genom att jämföra nuläget av beredskapen med ledningens viljetillstånd samt till hjälp ta till exempel standarder och modeller för mogenhetsanalys av beredskapen eller allmänt andra observationsmetoder för verksamheten.

Självutvärdering innebär att organisationen kritiskt analyserar sin verksamhet och använder informationen från utvärderingen vid inläring och utveckling av verksamheten. Som vid annan utvärderingsverksamhet borde självutvärderingen bygga på genuin information: dokument, intervjuer, enkäter osv. I praktiken förlöper en central del av utvärderingen dock via kritisk självutvärdering. Självutvärderingen ska inte vara svår eller särskilt arbetsam, den kan mycket väl göras genom analyser och diskussioner.

Till hjälp för självutvärderingen kan man till exempel ta de av Kommunförbundet utvecklade modellerna för utvärdering, snabbtestet för kontinuitetshanterings utvecklingsbehov (JATKE – Snabbtest) och modellen för bedömning av kommunernas kontinuitetshantering (bedömningsmodellen KUJA) eller det utvärderingsverktyg för vattentjänstverk, som klassificeras försörjningsberedskapskritiska, som finns på Försörjningsberedskapscentralens portal HUOVI. Snabbtestet JATKE och bedömningsmodellen KUJA finns på Kommunförbundets webbplats.

<http://www.kommunerna.net/sv/serviceomraden/projekt/KUJA%20-%20ett%20projekt%20f%C3%B6r%20kommunernas%20kontinuitetshantering/Sidor/default.aspx>

Med snabbtestet JATKE kan man på 15 minuter, på en grov nivå utarbeta en gemensam vision kring beredskapens nuläge samt eventuella utvecklingsbehov. Snabbtestet JATKE kan till exempel göras i samband med ett möte för vattentjänstverkets ledningsgrupp. Om man vid snabbtestet JATKE kommer till de två sista utvärderingskorgarna (dvs. att beredskapen visar klara brister), ska utvecklingsbehovet för beredskapshelheten analyseras noggrannare. Här kan man använda

den ovan nämnda bedömningsmodellen KUJA där beredskapshelheten indelats i fyra moduler samt sammanlagt 23 utvärderingskort för bedömning av beredskapens delhelheter och fastställande av ledningens viljetillstånd.

Försörjningsberedskapskritiska vattentjänstverk kan bedöma nivån på sin egen beredskap och kontinuitetshantering med den omfattande mogenhetsanalysen av kontinuitetshantering som finns i portalen HUOVI. Genom att svara på mogenhetsfrågorna kan vattentjänstverket skapa en bild av kontinuitetshanteringens status, verksamhetens störningskänslighet och beroendeförhållanden som påverkar verksamheten samt ställa sig själv en målnivå för kontinuitetshantering. Utifrån analysens svarsalternativ får organisationerna även tips för beredskapsutveckling och en bild av sin placering i relation till den allmänna nivån på kontinuitetshantering i branschen.

Bedömningsverktyget för mogenhetsanalys av kontinuitetshantering finns i Försörjningsberedskapscentralens (FBC) portal HUOVI och försörjningsberedskapskritiska vattentjänstverk kan logga in sig till den via FBC:s webbplats.

<http://www.huoltovarmuus.fi/tietoa-huoltovarmuudesta/jatkuvuudenhallinta/huovi/>

6.2 Andra steget, planering och framsyn

När nuläget av beredskapshelheten, ledningens viljetillstånd och centrala utvecklingsåtgärder har identifierats övergår man till att planera hur brister korrigeras och utarbetar egentliga beredskapsplaner, verksamhetskort för störningssituationer och de investeringsplaner som utvecklingen kräver.

Utgångspunkten för planeringen av kontinuitetshantering och beredskap är riskbedömning och att identifiera störningar som hotar verksamheten. Med hjälp av riskbedömningen prioriteras de eventuella störningssituationer för vilka man ska ha beredskap i verksamheten. Denna beredskap beskrivs i vattentjänstverkets beredskapsplan.

I bilaga två till handboken presenteras en mall för vattentjänstverkets beredskapsplan. I bilaga tre till handboken finns det mallar för verksamhetskort för situationer med mikrobiologisk förorening, kemisk förorening, rörbrott i vattenledningar, att skadliga ämnen hamnar i avlopp, bräddflöde och avloppsöversvämning.

På basis av riskbedömningen kan man också prioritera de investeringar som behövs för att undanröja eller minska riskerna. Om det visar sig att en investering är (t.ex. ekonomiskt) omöjlig att verkställa ska risken accepteras och man borde satsa på att framför allt kontrollera realiseringen av sådana risker och på att hantera de störningssituationer som de orsakar. Det finns exempel på beredskap genom investeringar i bilaga fyra, "Beredskap genom investeringar, olika möjligheter för genomförande".

6.3 Tredje steget, verkställighet och förankring

Det tredje steget i beredskapsprocessen är att genomföra och ta i bruk planer, verksamhetsmodeller, åtgärder och investeringar samt att förankra beredskapen i vattentjänstverkets såväl dagliga verksamhet som attityder. Centrala vid genomförandet och förankrandet är att åtgärderna binds till vattenverkets normala verksamhet samt kommunikation, utbildning och övningar.

Enbart en beredskapsplan utan verkställighet, förankring och övningar fyller inte andan i författningar, vad gäller uppfyllandet av vattentjänstverkens beredskapsförpliktelse. Övningarna i planerad verksamhet i störningssituationer är särskilt viktiga för såväl beredskapens utveckling som att man lyckas i störningssituationer. Man bör alltså regelbundet arrangera övningar av olika typ och på olika nivåer så att man under en eventuell störning kan agera rätt, effektivt och ändamålsenligt.

Vattenförsörjningspoolen har för att underlätta arrangemanget av övningar i störningssituationer inom vattenförsörjningen publicerat en handbok i ordnande av övningar. Handboken innehåller praktisk information om hur övningar planeras och genomförs. I handboken presenteras tre vanliga övningstyper: skrivbordsövningar, funktionella övningar och övningar i spelform samt uppräknas exempel med olika övningstyper på övningar kring vattenförsörjningen. I bilagorna till handboken finns exempel på genomförandeplaner för fem olika övningar.

Störningssituationer inom vattenförsörjningen och ordnande av beredskapsövningar.

<http://www.vvy.fi/vesihuoltopooli/harjoitusopas>

6.4 Fjärde steget, kontroll

Först när planerna och åtgärderna för beredskapen har verkställts och förankrats väl och hela personalen har förbundit sig till och är motiverad för beredskapen kan man säga att man har uppnått syftet med beredskapen, verklig beredskap och kapacitet att trygga tjänsterna så väl som möjligt i alla situationer. I det fjärde steget kontrollerar och utvärderar man hur kontinuitetshandlingen och beredskapen utvecklas samt planerade åtgärder genomförs. Det rekommenderas att kontrollen och centrala slutledningar från den samt utvecklingsbedömningar rapporteras till exempel i vattentjänstverkets verksamhetsberättelse. Utifrån principen för fortlöpande förbättring ska kontinuitetshandlingen och beredskapen utvärderas, uppdateras och utvecklas regelbundet i perioder på 1–3 år.

På bild 8 visas ett exempel med en modell med fyra steg på genomförande av beredskapsprocessen.

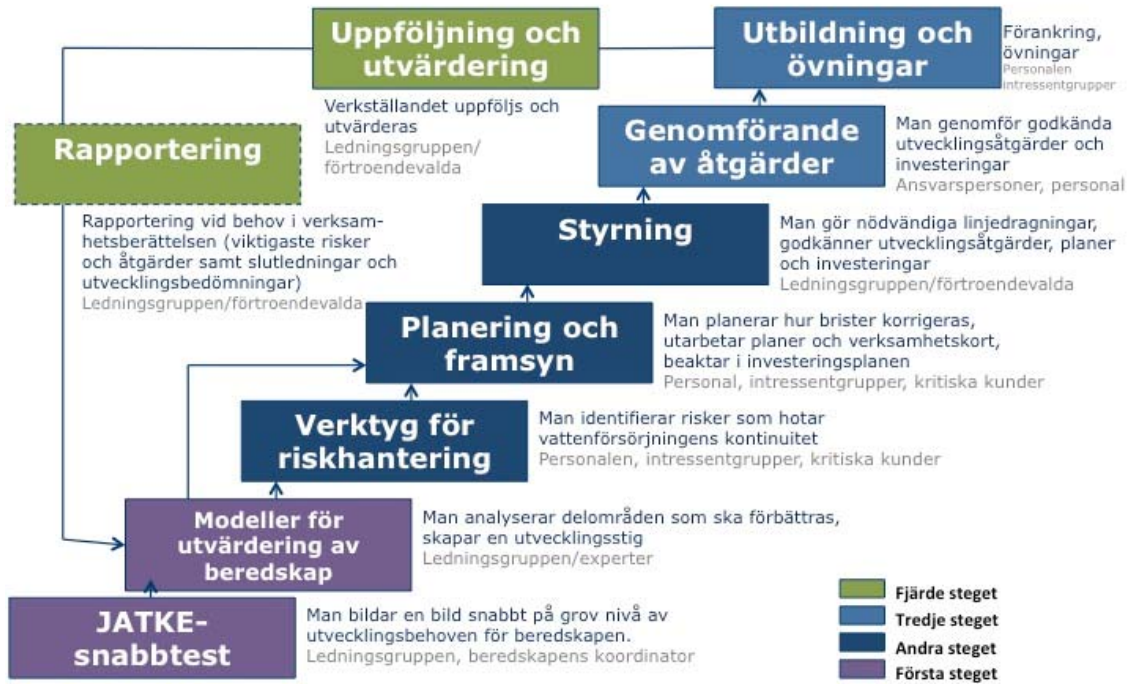


Bild 8 Ex. på genomförande av en modell med fyra steg vid ett vattentjänstverk (Jaakko Pekki)

7 Samarbete för beredskap

Utlokaliseringen av funktioner, ökningen av inbördes beroenden och teknologiseringen av funktioner kräver i dag också inom vattentjänstverkets beredskap att man samarbetar med intressentgrupper, externa tjänsteleverantörer och kritiska kunder. Det behövs samarbete för bland annat kontroll av förändringarna i verksamhetsmiljön och analys av konsekvenserna från förändringarna, byggande och underhåll av resurser, förberedelser och övningar kring beredskapen samt hanteringen av störningssituationer.

Samarbetet är inte att leda utan föra gemensamma diskussioner och att aktivera och koordinera att man agerar tillsammans. Under samarbetet ska man se till att parterna får tillräcklig information av varandra om de frågor som behandlas. På så sätt säkerställer man att parterna kan komma överens om ansvar och stödja varandra så som en sak eller situation kräver.

Enligt 15 a § i vattentjänstlagen (119/2001) ska ett vattentjänstverk för att trygga tjänsterna samarbeta med andra vattentjänstverk som är anslutna till samma ledningsnät samt med kommunen, de kommunala tillsynsmyndigheterna, räddningsmyndigheterna, avtalsparterna och kunderna. Enligt 8 § i hälsoskyddslagen (763/1994) ska den kommunala hälsoskyddsmyndigheten i samarbete med övriga myndigheter och inrättningar på förhand se till att den kan vidta de beredskaps- och försiktighetsåtgärder som behövs för att förebygga, klarlägga och undanröja de sanitära olägenheter som uppstått i exceptionella situationer.

För såväl vattentjänstverket som hälsoskyddsmyndigheten är åtminstone de vattentjänstverk som är anslutna till samma ledningsnät, kommunerna, räddningsverken, elnätsbolagen, kritiska kunder, NTM-centralen samt regionförvaltningsverket centrala samarbetsinstanser kring vattenförsörjningens beredskap. För att sammanpassa beredskapen hos dessa olika parter och säkerställa samarbetet under störningssituationer ska man se till att beredskapen hos olika intressentgrupper sker under samarbete och att de olika parternas åtgärder inte blir endast separata helheter.

Samarbetet kan säkerställas till exempel med att man för beredskapen inom vattenförsörjningen utser en arbetsgrupp bestående av centrala arbetsinstanser som sammanträder regelbundet. Om arbetsinstansernas verksamhet är nära beroende av varandra kan det vara ändamålsenligt att även utarbeta en gemensam beredskapsplan. Det kan vara särskilt nyttigt att utarbeta en gemensam plan till exempel i fall där ett större vattenverk betjänar (säljer hushållsvatten till eller hanterar avloppsvatten för) små nätandelslag med mycket knappa resurser för beredskap. Då man ska komma ihåg att varje aktör är ansvarig för sin egen verksamhet och beredskap. Om det inte är ändamålsenligt att grunda en egen arbetsgrupp bör arrangemanget för samarbetet beskrivas och genomföras på något annat sätt. Vid behov kan en arbetsgrupp även sammanställas över ett bredare fält än bara ett vattentjänstverks område eller så kan vattentjänstverket och hälsoskyddsmyndighet ansluta sig till sådana mer omfattande regionala arbetsgrupper som koordineras av andra aktörer.

Vattentjänstverket och hälsoskyddsmyndigheten bör vara aktiva för att grunda en arbetsgrupp för beredskapen inom vattenförsörjningen och för att inleda verksamheten. Först bör man bedöma vilka arbetsinstanser borde inkallas och fastställa vem som ska koordinera gruppens verksamhet. Vid arbetsgruppens första möte kommer man överens om gruppens målsättningar och prioriteter, när och hur gruppen sammanträder samt hur verksamhets- och arbetsmodell man väljer för gruppen. Vid inledningsmötet är det också bra att fundera på centrala ärendehelheter att behandla vid följande möten. På bild 9 har angetts principerna för att inleda en arbetsgrupp för beredskapen inom vattenförsörjningen samt vilka centrala

sakhelheter man kan till exempel behandla under gruppens sammanträden.

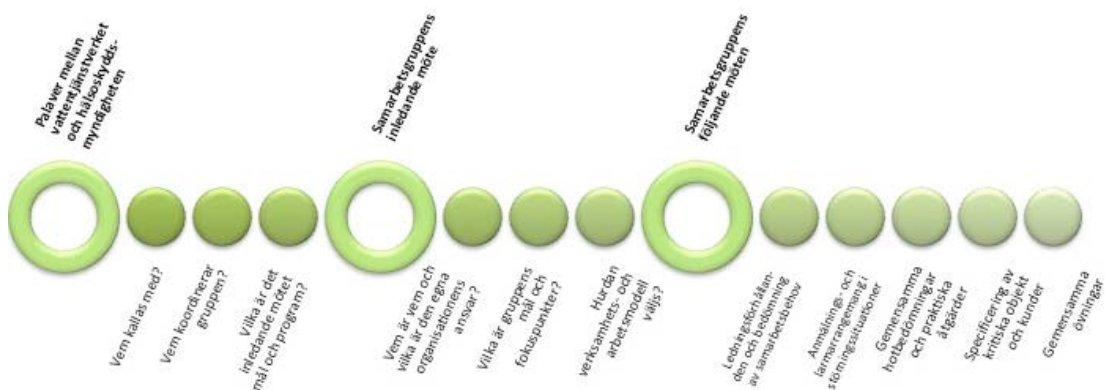


Bild 9: Inledande av samarbetsgruppens verksamhet för beredskap inom vattenförsörjning (Jaakko Pekki)

Syftet med samarbetsgruppens verksamhet kan till exempel vara att lära känna olika samarbetsparter och kontaktpersonerna för deras beredskap, definiera när och hur det är skäl att meddela de övriga samarbetsparterna om olika störningssituationer, avtala lokalt om olika aktörers roller och ansvarsområden samt om ledningsförhållanden i störningssituationer, bedöma behoven av samarbete, tillsammans fundera på hotbedömningar och de kunder som under olika störningar och med tanke på olika slags tjänster är kritiska samt utgående från bedömningar avtala om det praktiska genomförandet av uppgifter och åtgärder. Gruppens konkreta resultat kan bl.a. vara gemensamma betänkanden om hotbilder, beskrivningar av arrangemang för samverkan, styrrelationer och larmgränser, gemensamma prioritetslistor med kritiska kunder och objekt, gemensamma övningar samt effektivisering av inbördes informationsflöde.

Trots samarbetet är det viktigt att inse att varje organisation svarar för sin egen beredskap och sina egna beredskapsåtgärder även om man under samarbete planerar och genomför beredskapen. Man ska även inse att samma störningssituation som omfattande elavbrott, situationer med översvämningar eller ösregn, problem med materialleveranser eller stoftnedfall kan påverka många vattentjänstverk samtidigt, och då ska man inte räkna med att man får hjälp eller tillbehör från de andra. Analystjänsterna kring vattenkvaliteten kan då ev. användas av bara det egna verket.

8 Tryggande av tjänsterna i kritiska avtalskedjor

Produktionen av ett vattentjänstverks tjänster är numera förknippad med många externa tjänsteleverantörer med en viktig roll i produktionen av vattenförsörjningstjänster. Centrala externa tjänsteleverantörer för vattentjänstverk är bland annat kemikalieleverantörer, leverantörer av automationssystem, laboratorietjänster, elnätsbolag, datakommunikationstjänster, övriga till samma nätverk anslutna vattentjänstverk, partivattenverk eller -reningsverk samt leverantörer av kritiska reservdelar.

Störningar i funktionerna hos centrala tjänsteleverantörer har ofta på antingen kort eller lång sikt avsevärda konsekvenser även för de tjänster som vattentjänstverket producerar. Vattentjänstverket ska därför identifiera de avtalsparter tillsammans med vilka man ska fästa särskilt uppmärksamhet när det gäller att trygga tjänsternas kontinuitet. Detta genomförs med att definiera de nyckelfunktioner och inom dem verksamma kritiska tjänsteleverantörer som är nödvändiga för kontinuiteten i vattentjänstverkets tjänster. Efter det kontrollerar man de klausuler om kontinuitetshantering som införts i avtalen med tjänsteleverantörerna i fråga och när avtalen upphör.

Fortsatta åtgärder tillsammans med de centrala externa tjänsteleverantörerna kan grovt indelas i två kategorier beroende på när avtalet med tjänsteleverantören upphör:

- Avtalet upphör inte snart
 - Det hålls en samarbetspalaver med den centrala externa tjänsteleverantören där man beskriver vattentjänstverkets verksamhet och berättar om den aktuella tjänstens betydelse för vattenförsörjningen samt tillsammans bedömer om kontinuitetshanteringen av den producerade tjänsten bör förbättras och med vilka åtgärder det kunde genomföras.
 - Tillsammans med tjänsteleverantören planerar man för samarbete i störningssituationer och antecknar verksamhetsmodellen i vardera partens beredskapsplaner eller motsvarande.
 - Om möjligt ber man tjänsteleverantören göra en självutvärdering av verksamhetens kontinuitet och skicka viktiga slutledningar från detta till vattentjänstverket (vid självutvärderingen kan man nyttja till exempel den i punkt 6.1 i handboken presenterade bedömningsmodellen KUJA).
 - Tillsammans går man igenom resultaten och viktiga slutledningar från självutvärderingen av verksamhetens kontinuitet samt eventuell rättelseåtgärder som ska genomföras.
 - Representanter för tjänsteleverantören inbjuds till utbildningar och övningar med anknytning till vattentjänstverkets kontinuitetshantering. I mån av möjlighet deltar man även i övningar som tjänsteleverantören ordnar.
- Avtalet upphör snart
 - Man fastställer om man i partner- eller upphandlingsavtalet om den centrala tjänsten i fråga i fortsättningen ska kräva att rekommendationerna om kontinuitetshantering av verksamheten ska följas (SOPIVA-rekommendationerna, s. 26).
 - Om detta bifogas beslutar man om huruvida man använder alla SOPIVA-rekommendationer (28 st.), bara en del av dem (till exempel de som inte orsakar serviceleverantören kostnader) och antecknar iakttagandet av rekommendationerna i avtalet som viljebetingade eller förpliktande.
 - Man fastställer ett tidsspänn för en eventuell ny tjänsteleverantör att uppfylla

klausulerna i SOPIVA-rekommendationerna samt hur kraven ska införas redan i offertförfrågan om ordnande av tjänster.

- Man fattar beslut om huruvida det i upphandlingsavtalets krav även ska införas en rätt att utvärdera tjänsteleverantörens funktionssäkerhet och kapacitet att verka i störningssituationer. Detta kan också genomföras med att kräva att tjänsteleverantören gör en självutvärdering av verksamhetens kontinuitet och skickar viktiga slutledningar från detta till vattentjänstverket (vid självutvärderingen kan man nyttja till exempel den i punkt 6.1 i handboken presenterade bedömningsmodellen KUJA).

På bild 10 visas en verksamhetsmodell för tryggnad av tjänsterna tillsammans med centrala externa tjänsteleverantörer. Verksamhetsmodellen har kombinerats med situationer där avtalet inte upphör eller snart upphör.

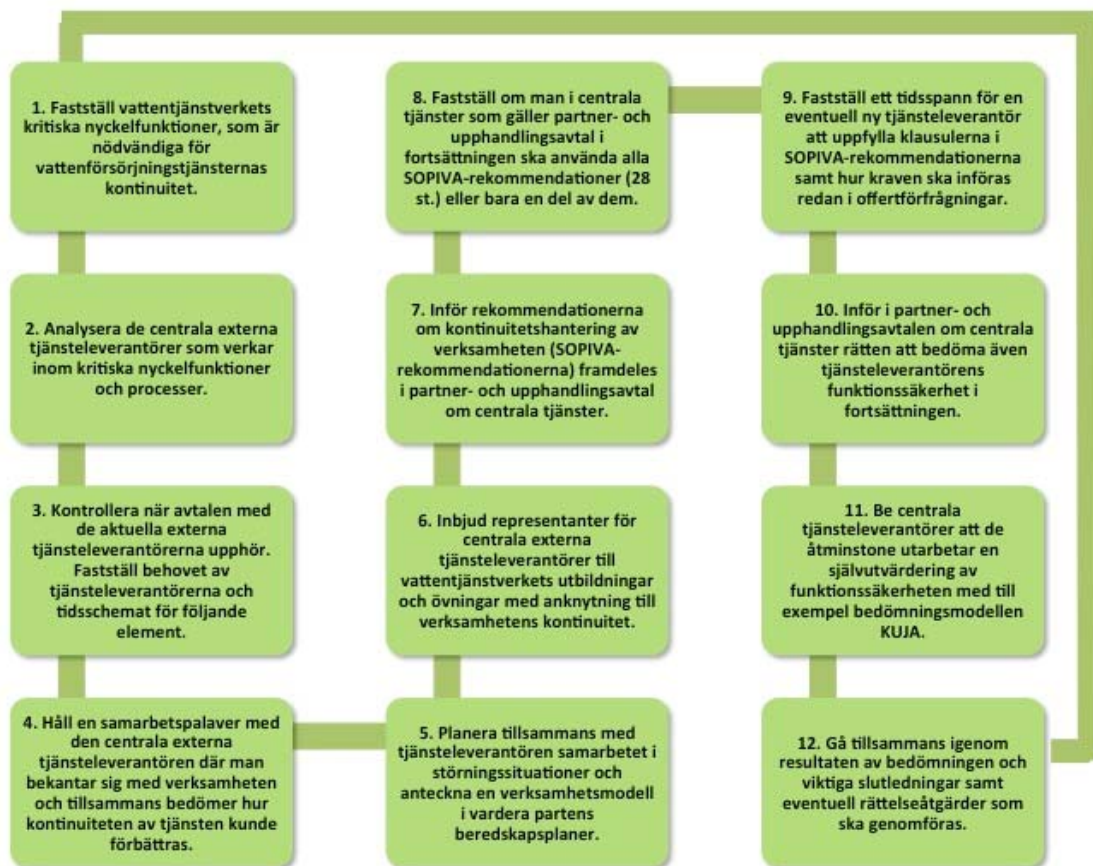


Bild 10: Tryggnad av kontinuitetshandling hos centrala tjänsteleverantörer (Jaakko Pekki)

Tryggnad av kontinuitet vid upphandling av tjänster samt SOPIVA-rekommendationerna

Funktionssäkerheten av kritiska avtalskedjor utvecklas med att i upphandlings- eller samarbetsavtal kräva att alla partner som hör till nätverket, dvs. egentliga avtalspartner deras underleverantörer och andra nätpartner, följer rekommendationerna om verksamhetens kontinuitetshandling.

De under samarbete mellan näringslivet och den offentliga förvaltningen framtagna SOPIVA-rekommendationerna om verksamhetens kontinuitetshandling innehåller 28 rekommendationer, vilka kan bifogas som bilagor till egentliga upphandlings- och samarbetsavtal. Det är inte alltid ändamålsenligt att i ett avtal tillämpa alla 28 rekommendationer, man kan avtala att bara

vissa tillämpas. Det bör även observeras att en organisation som inleder kontinuitetshandling av verksamheten inte nödvändigtvis genast förmår uppfylla alla rekommendationer. Det är således skäligt att ett datum då rekommendationerna senast uppfyllts införs i avtalet.

Projektet SOPIVA har också formulerat färdiga mallar med avtalsklausuler, med vilka rekommendationerna som förbättrar verksamhetens kontinuitet kan bifogas till avtal. En avtalspart kan även utan entydig förbindelse försäkra att den strävar efter funktionsberedskap och iakttagande av rekommendationerna – i olika situationer kan det finnas behov av olika anteckningar. Klausulerna i avtalsunderlaget har således två olika nivåer av bundenhet: bindande och viljebetingad.

Det är ändamålsenligt att vattentjänstverket strävar efter att teckna avtal där man avtalar bindande om kontinuitetshandling för tjänsterna. Vattentjänstverket bör skäligen bedöma och i sin egen beredskap beakta i vilken utsträckning avtalen är tillräckliga för att garantera funktions säkerheten av kritiska produkter och tjänster. Det kan finnas behov av att avtala mer detaljerat än SOPIVA-klausulerna om t.ex. underhållet av automationssystemen eller om kemikalieleveranserna i alla situationer.

Det finns mer information om SOPIVA-rekommendationerna på Försörjningsberedskapscentralens webbplats.

<http://www.huoltovarmuus.fi/tietoa-huoltovarmuudesta/jatkuvuudenhallinta/sopiva/>

9 Agerandet i störnings- och krissituationer

Störningssituationer som hotar vattentjänsternas kontinuitet är bl.a. maskinhaverier, stormar, elavbrott, datakommunikationsavbrott, översvämningar, bränder eller andra olyckor. Även i dessa situationer ska vattentjänstverket ordna med så störningsfria vattenförsörjningstjänster som möjligt och således så snabbt som möjligt vidta de åtgärder som situationen kräver.

Störningssituationerna kan till exempel kräva personalarrangemang, att ytterligare resurser anvisas, ny allokering av anslag och effektiviserad styrning samt kommunikation. Det centrala vid agerandet i störningssituationer är att samarbetet effektiviseras och att förutsättningarna för ledande tryggas. I synnerhet framhävs att man bildar, upprätthåller och analyserar en lägesbild och distribuerar den till dem som behöver den. I störningssituationer ska man aktivt informera intressentgrupper och kunderna om situationen och handlingsinstruktioner.

En central del av förberedelserna inför störningssituationer och kriser är att i förväg sörja för att alla verksamhetsmodeller och system med anknytning till alarmering, ledande samt insamling och förmedling av lägesinformation, och bildandet av en lägesbild fungerar och är kända. Det bästa skulle vara att grundstrukturerna av de arrangemang och verksamhetsmodeller som stödjer situationsledning är så lika som möjligt i såväl normalläget som störningssituationer. Verksamhetsmodellerna och systemen för kommunikation och administration borde planeras så att de även i akuta situationer relativt lätt kan tas i bruk medan de å andra sidan är tillräckligt funktionssäkra och dimensionerade för situationer med även mer långvariga, allvarliga störnings- och undantagsförhållanden. Tidskraven utifrån författningarna om vattentjänstverk respektive verkets avtal ska beaktas vid planering av inledande av verksamhet vid störningar och kriser (till exempel tillräcklig kompetens och beredskap för desinficering av hushållsvattnet inom sex timmar).

Ledning, kommunikation och situationsåtgärdande underlättas avsevärt om vattentjänstverket har en på förhand utsedd grupp (till exempel beredskapsgrupp, krishanteringsgrupp eller motsvarande) med såväl ansvar för krisledning som i förväg fastställda aktionsbehörigheter. Gruppen kan bestå av till exempel ledningsgruppen, som kompletterats med experter i kommunikation, säkerhet och beredskap. Gruppen borde vara införd i instruktionerna och det är att rekommendera att det utarbetas korta anvisningar för verksamheten.

Vattentjänstverkets verksamhet i störningssituation börjar med att man upptäcker situationen och slutar i värsta fall först flera månader senare när verket har betalat kunderna eventuella kompensationer. På bild 11 visas ett processschema av vattentjänstverkets verksamhet i huvuddrag under störnings- och krissituationer. I bilaga 3 till handboken finns en allmän mall av verksamhetskort för störningssituationer där vattentjänstverkets verksamhet i störningssituationer har beskrivits noggrannare. I bilaga 3 finns också mallunderlag för verksamhetskort för störningssituationer som vattentjänstverken kan utnyttja då de utarbetar egna verksamhetskort.

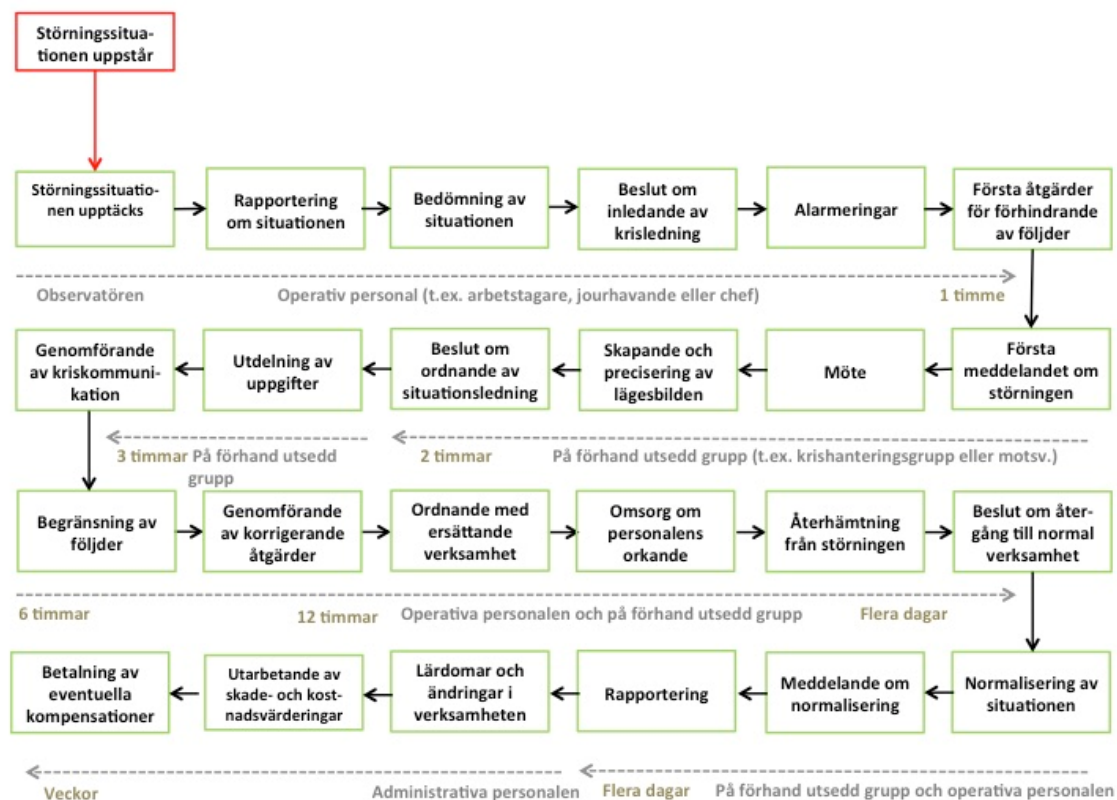


Bild 11: Vattentjänstverkets verksamhet under störnings- och krissituationer (Jaakko Pekki)

Direkta åtgärder efter att störningssituationen upptäckts

När en störningssituation upptäcks eller misstänks ska man göra en snabb bedömning av situationen och besluta om reaktionen som störningen kräver (till exempel inga åtgärder, saken ska utredas, åtgärder ska inledas genast). Efter det vidtar man vid behov de första åtgärderna för att hindra störningen från att utvidgas samt meddelar om situationen i enlighet med en av vattentjänstverket i förväg fastställd larmlista. Efter att ha fått anmälan beslutar en representant för ledningsgruppen eller en annan på förhand utsedd person om eventuellt inledande av en större krisledning. Man ska på förhand fastställa vem vid vattentjänstverket som rätt att besluta om inledande av krisledning och beordra att personer alarmeras till arbete.

När ett beslut om inledande av krisledning har fattats alarmerar man en på förhand utsedd grupp till att koordinera och leda situationen vid vattentjänstverket samt informerar nödvändiga intressentgrupper om situationen. Riktiden för dessa åtgärder efter att störningssituationen upptäckts är cirka en timme. Vattentjänstverkets operativa personal har huvudansvaret för genomförandet av åtgärderna.

Akuta åtgärder efter de direkta åtgärderna

Den av vattentjänstverket på förhand utsedda gruppen (till exempel beredskapsgruppen, krishanteringsgruppen) och de för hanteringen av situationen viktiga intressentgrupperna (till exempel kommunala hälsoskyddsmyndigheten och räddningsmyndigheterna) bör sammanträda på en i förväg överenskommen ledningsplats inom två timmar efter att störningssituationen upptäckts. Vid mötet ska man bilda en lägesbild av det inträffade och bedöma situationens utveckling, fastställa vem som tjänstgör som allmän ledare i situationen (till exempel hälsoskydds-

myndigheten i situationer med förorenat hushållsvatten, räddningsmyndigheterna i olycksituationer och polismyndigheten i brottsituationer), fördela nödvändiga uppgifter samt inleda kriskommunikation. Man bör kunna skicka det första meddelandet om störningssituationen senast inom två timmar efter att den upptäcktes, i synnerhet om den kan ha konsekvenser för människors hälsa. Det är viktigt att man dokumenterar såväl hur situationen framskrider som vidtagna åtgärder och beslut i exempelvis en åtgärdsjournal eller ett memorandum. En av vattentjänstverket på förhand utsedd grupp har huvudansvaret för att nödvändiga åtgärder genomförs. Den operativa personalen fortsätter samtidigt med att förebygga att problemen utvidgas och att precisera lägesbilden samt utreda och korrigera situationen.

Enheten för vatten och hälsa vid THL ger experthjälp i situationer med hushållsvattenburna epidemier.

www.thl.fi/vesi

THL:s enhet för bakterieinfektioner bistår med experthjälp vid planering av enkätformulär för patientundersökningar av patienter som exponerats för förorenat hushållsvatten.

www.thl.fi/fi/web/infektioaudit/seuranta-ja-epidemiati/epidemiati/elintarvike-ja-vesivalitteiset-epidemiati/roolit-ja-yhteystiedot-epidemioiden-selvittamisessa

När krisledningen etableras kan man ta minneslistan på bild 12 till stöd för verksamheten för den av vattentjänstverkets på förhand utsedda gruppen.

1. Lägesbedömning	2. Informering	3. Genomförande
<p>A. Identifiera störningen</p> <p>B. Utred verkningarna på</p> <ul style="list-style-type: none">- människor- intressentgrupper- ryktet- förtroendet- ekonomin- verksamheten- kontinuiteten <p>C. Analysera hur krisen framskrider och kan utvidgas</p> <p>D. Fastställ vattenförsörjningstjänsternas målnivå i situationen</p>	<p>A. Till vem?</p> <ul style="list-style-type: none">- internt- till intressentgrupper- externt <p>B. Vad?</p> <p>C. Varför?</p> <p>D. Hur ofta?</p> <ul style="list-style-type: none">- oavbrutet- flera gånger- en gång <p>E. Vem?</p> <p>F. Hur?</p>	<p>A. Med vad ska man?</p> <ul style="list-style-type: none">- inleda- avsluta <p>B. Vem inleder eller avslutar? Till vem ska rapporteras?</p> <p>C. Tidläggning</p> <ul style="list-style-type: none">- genast- inom minuter- inom timmar- inom dagar- i fortsättningen- man förbereder sig för att börja/avsluta vid behov

Bild 12: Minneslista för krisledning (Jaakko Pekki)

Åtgärderna när situationen drar ut på tiden

Om återhämtningen ur situationen drar ut på tiden kan det bli nödvändigt att ordna med kompensande verksamhet och vattentjänster. Vattenanvändarna, organisationen internt och övriga intressentgrupper ska informeras aktivt om ersättande aktioner och tjänster. Om situationen drar ut på tiden ska man också t.ex. se till att personalen orkar (t.ex. reservpersoner, regelbundna måltider, tillräcklig vila, vid behov psykiskt stöd). Under utdragna situationer ska man

regelbundet utvärdera behovet av att definiera situationsledandet på nytt (till exempel allmänna ledningen, ledningen av vattentjänstverkets operativa verksamhet, strategiska ledningen av situationen). En av vattentjänstverket på förhand utsedd grupp och den operativa personalen har huvudansvaret för att nödvändiga åtgärder genomförs vid vattentjänstverket.

Åtgärderna efter situationen

Vattenanvändarna och intressentgrupperna ska informeras även när situationen normaliserats. Efter situationen ska man rapportera om störningssituationen och hur den hanterats till behöriga parter (till exempel samarbeta kring rapporten om epidemiutredningen och hälsoskyddsmyndighetens sammanfattande rapport om störningssituationen samt ge vattentjänstverket en intern rapport). När situationen återställts för verksamhet i normalläget bedömer man hur man lyckades i den och identifierar helheter som bör utvecklas. En av vattentjänstverket på förhand utsedd grupp har huvudansvaret för att åtgärderna genomförs.

Efter situationen ska vattentjänstverket också utarbeta en skade- och kostnadsvärdering och vid behov fastställa eventuella kompensationer till kunderna. Det är dessutom särskilt viktigt att sörja för och kontrollera att man korrigerar de helheter i störningssituationen som identifierats för förbättring (man utser till exempel ansvarspersoner för utvecklingsåtgärder och fastställer tidsscheman samt ett tidsschema för uppföljningen). Vattentjänstverkets administrativa personal och ledningsgrupp har huvudansvaret för genomförandet av åtgärderna.

10 Effektivisering av beredskapen och ledningen i störningssituationer

Övergången till beredskap och krisledning kan i störningssituationer effektiviseras med att man använder på förhand fastställda beredskapsgrader. Det rekommenderas att vattentjänstverkets beredskapsgrader indelas i kategorier. Detta underlättar och stabiliserar effektiviseringen av verksamheten i störningssituationer samt kommunikationen om detta och åstadkommandet av samförstånd. Man ska alltid fatta ett klart beslut om övergång från en beredskapsgrad till en annan och aktivt informera om detta inom organisationen och till centrala intressentgrupper. Man ska även på förhand fastställa vilka personer som i störningssituationer har rätt att besluta om att effektivisera beredskapen eller sänka den tillbaka till normalläget. Beslutet har nästan alltid konsekvenser för till exempel arrangemangen för ledningen, kommunikationen eller personalen.

Beredskapsgraderna kan klassificeras på flera olika sätt, men de indelas oftast i tre kategorier: grundläggande beredskap, effektiviserad beredskap och full beredskap.

Grundläggande beredskap

- Grundläggande beredskap upprätthålls under normala förhållanden.
- Vanliga störnings-, olycks- och riskmoment åtgärdas under grundläggande beredskap med normala förfaringssätt, vilka knappast påverkar arrangemangen för exempelvis ledning, kommunikation eller personalen.
- Vid grundläggande beredskap åtgärdas störningar på operativ nivå och situationerna pågår ofta i några timmar.
- Vid grundläggande beredskap utarbetar man riskanalyser och beredskapsplaner, samarbetar med intressentgrupper vid samplanering av beredskapen, reserverar och utbildar personal, övar, ordnar och utrustar vederbörliga verksamhetslokaler samt upphandlar nödvändiga material och redskap.
- Under den grundläggande beredskapen görs också nödvändiga reservationer för undantagsförhållanden (personal, verksamhetslokaler och byggnader, material samt maskiner och anordningar). Mer information och blanketter för personalreservering finns på försvarsmaktens webbplats > [Kundtjänst > Personalreserveringsdirektiv "Henkilöstön varaamisohje"](#)
- Syftet med grundläggande beredskap är att förebygga störningar och bygga upp beredskap och kapacitet.

Effektiverad beredskap

- Beredskap som höjts ur grundläggande beredskap.
- Vid effektiviserad beredskap höjer man under på förhand överenskomna förfaranden beredskapen för att hantera hotande störnings-, olycks- eller riskmoment.
- Effektiverad beredskap påverkar till exempel arrangemangen för ledning, kommunikation och personal och de sköts effektiviserat och ofta också centraliserat.
- Under effektiviserad beredskap kan man också besluta att situationen kontrolleras effektiviserat. Utvecklingen av situationen kontrolleras då aktivt och intressebetingat men beslutet påverkar knappast ännu arrangemangen för ledning, kommunikation och personal. Samtidigt gör man sig dock beredd på att larma personer till arbetet, om situationens utveckling ökar behovet av detta.
- Vid effektiviserad beredskap hanteras störningssituationerna på såväl operativ som strategisk nivå och de är ofta förknippade med aktivt samarbete med intressentgrupperna.
- Situationerna varar i flera timmar eller dagar, i värsta fall några veckor.

- Övergång till effektiviserad beredskap kräver att situationen inte kan hanteras med organisationen eller förfarandena för grundläggande beredskap.
- Syftet med effektiviserad beredskap är att vinna tid, normalisera störningssituationen och kontrollera ryktet.

Full beredskap

- Beredskap där man kan ta i bruk alla tillgängliga extra resurser.
- Full beredskap tillämpas ofta bara under allra allvarligaste undantagsförhållanden.
- För att uppnå full beredskap krävs det ofta att beredskapslagens befogenheter tillämpas.
- Situationerna varar ofta i flera månader.
- Vid full beredskap tar man alla planerade och tillgängliga resurser i bruk.
- Vid full beredskap är syftet att upprätthålla funktionsförmågan och tjänsterna på minst en tillräcklig nivå.

11 Kriskommunikation

I störnings- och krissituationer ökar behovet av information snabbt hos vattentjänstverket internt, kunderna, övriga intressentgrupper och medierna. Effektiviserad kommunikation behövs genast när vattentjänstverkets normala vardagsarbete störs och incidenten kan ha konsekvenser för vattentjänstverkets egen verksamheten eller för tjänsterna.

Kriskommunikation är effektiviserad kommunikation i situationer som hotar människor, miljön eller organisationens verksamhetsförutsättningar eller rykte. Syftet med kriskommunikation är att kontrollerat hantera situationen, kommunicera om handlingsinstruktioner och ersättande tjänster, avvärja ytterligare skador, minska onödig oro, förhindra spridning av felaktig information och hantera organisationens rykte.

En förutsättning för fungerande kriskommunikation är att vattentjänstverkets ordinära kommunikation fungerar väl och har nära kontakt med ledningen. Vid kriskommunikation används huvudsakligen samma processer och kanaler som annars men effektiviserat och accelererat.

En ovillkorlig utgångspunkt för kriskommunikation är uppriktighet. Brister i informationen bör medges och kompletteras när informationen finns. Hemlighållande, slingrande och lögner hämnar sig.

Under störnings- och krissituationer är det motiverat att kontrollera mediernas informering och vid behov sträva efter korrigerade uppgifter. Man ska dessutom följa sociala medier och de diskussioner som pågår i dem.

Vattenförsörjningspoolen har utarbetat en instruktion för kriskommunikation. Instruktionen i fråga kan användas som underlag för vattentjänstverkets egen kriskommunikationsplan. Instruktionen innehåller allmänna handlingsinstruktioner för vattentjänstverkets krisinformering och färdiga underlag som vattenverken själva ska fylla i för att utarbeta olika dokument och verktyg för informeringen.

Anvisning för kriskommunikation vid vattentjänstverk

<http://www.vvy.fi/vesihuoltopooli/kriisiviestintaohje>

Ansvar vid kriskommunikation

Den person som upptäcker en störnings- eller krissituation har ansvaret för att chefen meddelas snabbt om förhållandet. Chefen har som uppgift att analysera läget och att i enlighet med larm- och kommunikationsinstruktioner kontakta behöriga parter. Chefen som tar ledningsansvaret ska se till att alla som arbetar vid vattentjänstverket omedelbart informeras om situationen. Chefen ser också till att någon tar kommunikationsansvaret i saken samt sköter själv informeringen tills ansvaret har delegerats.

Det rekommenderas att kommunikationen i störnings- och krissituationer hanteras centraliserat. Principiellt har den som ansvarar för ledningen ansvaret för kommunikationen. I till exempel situationer med förorenat hushållsvatten ansvarar hälsoskyddsmyndigheten för kriskommunikationen, i olycksituationer räddningsmyndigheten och i brottsituationer polismyndigheten. Övriga aktörer stödjer parten med kommunikationsansvaret på avtalat sätt. Ur beredskaps- eller styrgruppen för situationen kan man utse en person som svarar för kommunikationen eller avtalar med de olika parterna i gruppen om fördelningen av kommunikationsansvaret. För den

eller dem med kommunikationsansvaret kan man i mån av möjlighet utse biträden, som till exempel bereder meddelanden, uppdaterar internetsidor, ordnar med telefonrådgivning och kontrollerar medierna. Man ska avtala på förhand om hur informeringen ordnas, även utanför tjänstetid.

Intervjuer för medierna ges av personen med ansvaret för kommunikationen utifrån vad som har överenskommit i begynnelsekedet av störningssituationen. Frågor från medierna styrs till dessa personer, som vid behov kan styra frågan vidare till behöriga experter eller intressentgrupper om de själva inte kan eller är förhindrade att svara på den.

Ett vattentjänstverk kan eventuellt utnyttja även kommunernas resurser till stöd för kommunikationen i störnings- och krissituationer, till exempel när verket är litet till storleken. En sådan verksamhetsmodell ska dock vara överenskommen på förhand med de personer som svarar för den kommunala kommunikationen.

Beredskap för kriskommunikation och dess skeden

Kommunikation är en de viktiga faktorer som påverkar hanteringen av en störningssituation, dess följder och senare konsekvenser. Man ska således ha beredskap för den och det är skäl att den övas omsorgsfullt. I kriskommunikationsplanen fastställer man personerna med ansvar för för organisationens kommunikation och planerar färdigt de processer för kommunikation som inleds i störningssituationer. Förutom den allmänna kriskommunikationsplanen är det dessutom skäl i vissa situationer att utarbeta närmare situationsspecifika planer och färdiga meddelandeunderlag. Även underhållet, uppdateringar och distributionen av kriskommunikationsplanen med dithörande ansvar ska fastställas. När man ställer beredskap för eventuell kriskommunikation är praktiska övningar och träning av nyckelpersonal nödvändiga.

Kriskommunikationens fyra skeden är:

1. Framsyn
 - Eventuella störnings- och krissituationer förses.
2. Förberedelser
 - I förberedelserna ingår att man utarbetar instruktioner och -planer för kriskommunikation, meddelandeunderlag och listor med kontaktuppgifter, håller övningar i kriskommunikation, tränar nyckelpersoner samt överenskommer intressebetingat med intressentgrupper om ansvar och aktioner.
3. Verksamhet
 - Verksamheten omfattar de aktioner i störnings- och krissituationer då man verkställer kriskommunikation utifrån instruktionerna och planerna. Kommunikationsåtgärderna i krissituationer kan indelas i intern och extern kommunikation.
4. Hantering efteråt
 - Vid efterhanteringen informerar man om att tjänsterna återställts och om eventuella permanenta ändringar samt kontrollerar nyhetsförmedlingen och diskussioner, vid behov även en längre tid. Hanteringen efteråt innefattar också att man utvärderar hur kriskommunikationen lyckades samt genomför behövliga rättelseåtgärder.

När vattentjänstverket informeras om en eventuell störnings- eller krissituation ska verket så snabbt som möjligt börja genomföra kriskommunikationen i enlighet med planen. Målet ska vara att man omedelbart informerar internt inom vattentjänstverket om det inträffade, och informationen ska också så snabbt som möjligt förmedlas till behöriga intressentgrupper (till exempel hälsoskyddsmyndigheten, räddningsverket, de kommunala ledningsgrupperna, NTM-centralens miljötillsyn och den kommunala miljöskyddsmyndigheten, kritiska kunder). Man ska

sträva efter att skicka det första meddelandet om det inträffade till medierna inom en timme under tjänstetid och inom tre timmar utanför tjänstetid efter att man informerats om incidenten.

När krisen är över är det dags att övergå till att hantera situationen efteråt. Vid efterhanteringen informerar man om att tjänsterna återställts och om eventuella permanenta ändringar. Genom aktiva kontroll och informering om den minskar man de misstankar och den rädsla som uppstått under krisen. Man ska också ha beredskap för att medierna länge följer hur förhållandena återställs och framför allt på årsdagar, eller när liknande incidenter upprepas annanstans vaknar intresset på nytt.

Vid kriskommunikation är det viktigt att säkerställa att:

1. Planen eller instruktionen för kriskommunikation utarbetats samt i tillräcklig utsträckning förankrats på organisationens alla nivåer.
2. Det inom organisationen även har utarbetats färdiga störningsspecifika anvisningar och modeller för användning i ett tidigt skede i kommunikationen. I modellerna ska man också beakta olika språkgrupper, om det är lokalt nödvändigt.
3. Ansvarerna med intressentgrupperna i samband med kriskommunikationen är tydliga och kända hos parterna.
4. Vattentjänstverkets direktör och ledningsgruppens medlemmar genast informeras om att en störnings- och krissituation råder.
5. Man har på förhand funderat på hur ledningsgruppen nås och sammankallas även utanför arbetstiden. Man har skapat och avtalat om ett kallelsesystem, till exempel en SMS-grupp.

12 Mer information

Det finns mer information till stöd för vattentjänstverkets beredskap i publikationerna och på webbplatserna nedan. Länkarnas funktionalitet kontrollerades 3.1.2016. Om en länk inte fungerar kan handboken sökas med namnet på nätet.

Elintarviketeollisuus vesihuoltolaitoksen asiakkaana, Opas yhteistyön järjestämiseen, Jord- och skogsbruksministeriet, 2014

http://mmm.fi/documents/1410837/1720628/mmm_elintarvikehuolto_WEB.pdf

Personalreserveringsdirektiv, Försvarmakten

<http://puolustusvoimat.fi/sv/personalreserveringsdirektiv>

Portalen HUOVI och verktyget för utvärdering av kontinuitetshantering på portalen HUOVI, Försörjningsberedskapscentralen

<http://www.huoltovarmuus.fi/tietoa-huoltovarmuudesta/jatkuvuudenhallinta/huovi/>

Kommunernas projekt för kontinuitetshantering

Snabbtestet JATKE och bedömningsmodellen KUJA, Finlands Kommunförbund

<http://www.kommunerna.net/sv/serviceomraden/projekt/KUJA%20-%20ett%20projekt%20f%C3%B6r%20kommunernas%20kontinuitetshantering/Sidor/default.aspx>

Handbok för distribution av reservvatten Vattenförsörjningspoolen, 2011.

<http://www.vvy.fi/vesihuoltopooli/varavesiopas>

PK-RH -verktygsserien, finska riskhanteringsföreningen Suomen Riskienhallintayhdistys

www.pk-rh.fi

SOPIVA-rekommendationerna, Försörjningsberedskapscentralen

<http://www.huoltovarmuus.fi/tietoa-huoltovarmuudesta/jatkuvuudenhallinta/sopiva/>

Enheten för vatten och hälsa vid Institutet för hälsa och välfärd THL ger experthjälp under hushållsvattenburna epidemier.

www.thl.fi/vesi

THL:s enhet för bakterieinfektioner bistår med experthjälp vid planering av enkätformulär för patientundersökningar av patienter som exponerats för förorenat hushållsvatten.

www.thl.fi/fi/web/infektiaudit/seuranta-ja-epidemiati/epidemiati/elintarvike-ja-vesivalitteeset-epidemiati/roolit-ja-yhteystiedot-epidemioiden-selvittamisessa

Valvira anvisning 5/2015, Anvisning för tillämpning av hushållsvattenförordningen

Del I: Författningar om hushållsvatten

Del II: Anvisningar om specifika bestämmelser

Del III: Grunderna för maximivärden

<https://www.valvira.fi/web/sv/miljo-och-halsa/halsoskydd/hushallsvatten/anvisning-for-tillampning-av-hushallsvattenforordningen>

Termbanken, Terminologicentralen TSK

www.tsk.fi/tepa

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

Var beredd. Handbok för kommunernas information i kriser och exceptionella situationer, Kommunförbundet, 2009

http://shop.kommunerna.net/product_details.php?p=307

Helhetskoncept för beredskap och kontinuitetshantering, Finlands Kommunförbund

<http://www.kommunerna.net/sv/serviceomraden/projekt/KUJA%20-%20ett%20projekt%20f%C3%B6r%20kommunernas%20kontinuitetshantering/Sidor/default.aspx>

Särskilda situationer inom vattentjänster och beredskap för dem, Miljöguide 128, 2006

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41019/YO_128sv.pdf?sequence=1

Störningssituationer inom vattenförsörjningen och ordnande av beredskapsövningar, Vattenförsörjningspoolen, 2015

<http://www.vvy.fi/vesihuoltopooli/harjoitusopas>

Anvisningar om krisinformation för vattentjänstverk, Vattenförsörjningspoolen, 2008

<http://www.vvy.fi/vesihuoltopooli/kriisiviestintaohje>

Säkrande av eltilförseln till vattenverken, Vattenförsörjningspoolen, 2013

http://www.vvy.fi/vesihuoltopooli/sahkonsaannin_varmistaminen

Water Safety Plan och Sanitation Safety Plan, Social- och hälsovårdsministeriet

<http://stm.fi/sv/atgardsprogrammet-for-hushallsvatten>

<https://wspssp.fi>

Säkerhetsstrategin för samhället, 2010, Statsrådet

http://www.defmin.fi/files/1706/yts_2010_sve_nettiin.pdf

Bilaga 1. Förteckning över viktiga författningar om beredskap vid vattentjänstverk

Viktig lagstiftning om beredskapen vid vattentjänstverken		
<p>Lag om vattentjänster (119/2001)</p> <p>Ombesörjande av vattentjänster</p>	9 §	<p>Vattentjänstverket ombesörjer vattentjänsterna inom sitt verksamhetsområde i överensstämmelse med samhällsutvecklingens behov i enlighet med det beslut om godkännande av verksamhetsområdet som avses i 8 §.</p>
<p>Lag om vattentjänster (119/2001)</p> <p>Vattentjänstverkets skyldighet att hålla sig informerat och kontrollskyldighet</p>	15 §	<p>Ett vattentjänstverk ska hålla sig informerat om dels de risker som hänför sig till kvantiteten av eller kvaliteten på det råvatten som det använder, dels i vilket skick verkets anordningar är. I detta syfte ska verket kontrollera kvantiteten av och kvaliteten på det råvatten som verket använder, anordningarnas skick och mängden läckagevatten i verkets vattenlednings- och avloppsnät. Uppgifterna om ledningsnätets placering ska omvandlas till elektronisk form.</p> <p>Bestämmelserna i 1 mom. gäller också anläggningar som levererar vatten till ett vattentjänstverk eller behandlar verkets spillvatten.</p> <p>Närmare bestämmelser om vattentjänstverkets skyldighet att hålla sig informerat och om kontrollskyldigheten får utfärdas genom förordning av statsrådet.</p>
<p>Lag om vattentjänster (119/2001)</p> <p>Tryggande av vattentjänstverkets tjänster i störningssituationer</p>	15 a §	<p>Ett vattentjänstverk svarar för att vattentjänsterna för de till verkets ledningsnät anslutna fastigheterna är tillgängliga i störningssituationer. För att trygga tjänsterna ska verket samarbeta med andra vattentjänstverk som är anslutna till samma ledningsnät samt med kommunen, de kommunala tillsynsmyndigheterna, räddningsmyndigheterna, avtalsparterna och kunderna.</p> <p>Vattentjänstverket ska utarbeta och uppdatera en plan för beredskap för störningssituationer och vidta de åtgärder som behövs enligt planen. Verket ska ge in planen till tillsynsmyndigheterna, räddningsmyndigheten och kommunen.</p> <p>Bestämmelserna i 1 och 2 mom. gäller också anläggningar som levererar vatten till ett vattentjänstverk eller behandlar verkets spillvatten.</p> <p>Närmare bestämmelser om grunderna för hur vattentjänstverk ska planera sin beredskap för störningssituationer får utfärdas genom förordning av statsrådet.</p>
<p>Miljöskyddslag (527/2014)</p> <p>Beredskapsskyldighet</p>	15 §	<p>Den som utövar tillståndspliktig verksamhet ska ha beredskap att hindra olyckor och andra exceptionella situationer och att begränsa de skadliga konsekvenserna av</p>

		<p>dem för hälsan och miljön.</p> <p>I detta syfte ska en verksamhetsutövare vars miljö tillstånd beviljas av den statliga tillståndsmyndigheten, utifrån en riskbedömning utarbeta en beredskapsplan, reservera behövliga anordningar och annan utrustning, utarbeta instruktioner, testa anordningarna och utrustningen samt öva åtgärder inför eventuella olyckor och andra exceptionella situationer (<i>beredskapsskyldighet</i>). Verksamhetens karaktär är avgörande för vad planen ska innehålla och hur omfattande och detaljerad den ska vara. En beredskapsplan behöver dock inte utarbetas, om tillsynsmyndigheten bedömer att verksamheten, dess konsekvenser och dess risker inte kräver att en sådan utarbetas. En beredskapsplan behöver inte heller utarbetas till den del en motsvarande plan har utarbetats med stöd av lagen om säkerhet vid hantering av farliga kemikalier och explosiva varor (390/2005), räddningslagen (379/2011), gruvlagen (621/2011) eller någon annan lag och inte heller i fråga om djurstallars verksamhet.</p> <p>Närmare bestämmelser om beredskapsplanens innehåll får utfärdas genom förordning av statsrådet.</p>
<p>Hälsoskyddslag (763/1994)</p> <p>Beredskap för exceptionella situationer</p>	8 §	<p>Social- och hälsovårdens produkttillsynscentral skall utarbeta en plan för att trygga hushållsvattnets kvalitet vid olyckor och i andra motsvarande exceptionella situationer.</p> <p>Den kommunala hälsoskyddsmyndigheten skall i samarbete med övriga myndigheter och inrättningar på förhand se till att den kan vidta de beredskaps- och försiktighetsåtgärder som behövs för att förebygga, klarlägga och undanröja sanitära olägenheter som uppstått i exceptionella situationer.</p> <p>Närmare bestämmelser om innehållet i och utarbetandet av beredskapsplaner för exceptionella situationer utfärdas genom förordning av social- och hälsovårdsministeriet.</p>
<p>Beredskapslag (1552/2011)</p> <p>Skyldighet att vidta förberedelser</p>	12 §	<p>Statsrådet, statliga förvaltningsmyndigheter, statens självständiga offentlighetsrättsliga inrättningar, övriga statsmyndigheter och statliga affärsverk samt kommunerna, samkommunerna och kommunernas övriga sammanslutningar ska genom beredskapsplaner och förberedelser för verksamhet under undantagsförhållanden samt genom andra åtgärder säkerställa att deras uppgifter kan skötas så väl som möjligt också under undantagsförhållanden.</p>
<p>Beredskapslag (1552/2011)</p>		<p>För tryggande av vattenförsörjningen i samhällena under</p>

<p>Tryggande av vattentillgången</p>	<p>44 §</p>	<p>undantagsförhållanden kan jord- och skogsbruksministeriet genom sitt beslut förplikta ett vattentjänstverk att leverera eller tillhandahålla vatten utanför sitt eget verksamhetsområde för tillgodoseende av utomstående behov av vatten samt genom sitt beslut ändra en rätt till vattentäkt som grundar sig på vattenlagen (587/2011) eller ett tillstånd som beviljats med stöd av den, om det är nödvändigt för säkerställande av en kommuns eller en större konsumentgrupps tillgång till vatten eller för tryggnad av verksamheten i ett vattentjänstverk som annars är av betydelse ur allmän synpunkt eller av andra med dessa jämförbara vägande skäl.</p>
<p>Social- och hälsovårdsministeriets förordning om kvalitetskrav på och kontrollundersökning av hushållsvatten (1352/2015)</p> <p>Förorening av hushållsvatten</p>	<p>11 §</p>	<p>Anläggningar som levererar hushållsvatten ska ha tillräckligt kunnande och tillräcklig beredskap för desinfektion av hushållsvatten inom sex timmar från det att anläggningen utifrån driftskontrollen, den regelbundna kontrollen av hushållsvattnet eller någon annan omständighet får kännedom om en misstanke om att råvattnet eller det levererade hushållsvattnet är mikrobiologiskt förorenat. Anläggningen ska utan dröjsmål underrätta den kommunala hälsoskyddsmyndigheten om misstanken om förorening och om att desinfektion inletts.</p>
<p>Social- och hälsovårdsministeriets förordning om kvalitetskrav på och kontrollundersökning av hushållsvatten (1352/2015)</p> <p>Plan för exceptionella situationer</p>	<p>12 §</p>	<p>Den kommunala hälsoskyddsmyndigheten ska i syfte att säkerställa kvaliteten på hushållsvattnet utarbeta och uppdatera en plan för exceptionella situationer. Planen för exceptionella situationer är en del av de i 8 § 2 momentet i hälsoskyddslagen avsedda kommunala beredskaps- och försiktighetsåtgärderna. Vid utarbetandet av planen ska den kommunala hälsoskyddsmyndigheten samarbeta med andra myndigheter, anläggningar som levererar hushållsvatten, de anläggningar som levererar vatten till dessa och andra berörda anläggningar.</p> <p>Planen för exceptionella situationer ska samordnas med andra myndigheters och aktörers planer för beredskap.</p> <p>Den kommunala hälsoskyddsmyndigheten ska ge regionförvaltningsverket och närings-, trafik- och miljöcentralen möjlighet att bli hörd i samband med att planen för exceptionella situationer utarbetas.</p>
<p>Social- och hälsovårdsministeriets förordning om kvalitetskrav på och kontrollundersökning av hushållsvatten</p>		<p>I en plan för exceptionella situationer ska åtminstone följande uppgifter finnas:</p> <p>1) en förteckning som på basis av en riskbedömning utarbetats över de störningssituationer som medför risk för</p>

<p>(1352/2015)</p> <p>Innehållet i en plan för exceptionella situationer och översyn av planen</p>	<p>13 §</p>	<p>förorening av hushållsvattnet inom vattendistributionsområdena för de anläggningar som levererar hushållsvatten,</p> <p>2) namnen på och uppdaterad kontaktinformation för de myndigheter, anläggningar och ansvariga personer som agerar i störningssituationer,</p> <p>3) åtgärder och ansvarsfördelning mellan aktörerna i en störningssituation,</p> <p>4) kommunikationen under och efter störningssituationer,</p> <p>5) regelbunden övning av åtgärder i störningssituationer.</p> <p>En plan för exceptionella situationer ska innehålla information om de arbetsmetoder som används för att</p> <p>1) de åtgärder som krävs för hanteringen av en störning ska kunna inledas i ett så tidigt skede som möjligt när en störningssituation inträffar,</p> <p>2) olika myndigheters och andra aktörers verksamhet ska kunna samordnas så att följderna av störningen kan minimeras,</p> <p>3) åtgärder för återhämtning efter störningarna ska kunna vidtas så snart som möjligt.</p> <p>Uppgifterna i planen för exceptionella situationer ska vara uppdaterade. Planen ska alltid ses över när det ska anses vara nödvändigt på grund av förändrade förhållanden eller förändringar i de uppgifter som ingår i planen. Efter varje störningssituation ska den kommunala hälsoskyddsmyndigheten tillsammans med de anläggningar som levererar hushållsvatten och som har berörts av störningssituationen bedöma de behov av att ändra planen för exceptionella situationer, programmen för kontrollundersökningar och driftskontrollen som situationen medfört.</p>
<p>Kommunallag (410/2015)</p> <p>Verksamhet i kommunens dottersammanslutningar och koncerndirektiv</p>	<p>47 §</p>	<p>Genom ägarstyrningen ska det ses till att kommunkoncernens fördel som helhet beaktas i verksamhet i kommunens dottersammanslutningar.</p> <p>...</p> <p>Koncerndirektivet tillämpas på ägarstyrningen i kommunens dottersammanslutningar och i tillämpliga delar i intressesammanslutningar.</p> <p>I koncerndirektivet ska det meddelas behövliga bestämmelser åtminstone om</p> <p>1) planeringen och styrningen av kommunkoncernens</p>

		<p>ekonomi och investeringar,</p> <p>2) ordnandet av koncernövervakningen, rapporteringen och riskhanteringen,</p> <p>...</p> <p>7) en god förvaltnings- och ledningspraxis i kommunens dottersammanslutningar.</p>
<p>Kommunallag (410/2015)</p> <p>Direktion</p>	67 §	<p>Ett kommunalt affärsverk ska ha en direktion. Direktionen leder och övervakar affärsverkets verksamhet. Direktionen svarar för att affärsverkets förvaltning och verksamhet samt den interna kontrollen och riskhanteringen ordnas på behörigt sätt.</p> <p>...</p>
<p>Aktiebolagslag (624/2006)</p> <p>Ledningens uppgift</p>	<p>Kapitel 1</p> <p>8 §</p>	<p>Bolagets ledning skall omsorgsfullt främja bolagets intressen.</p>
<p>Lag om andelslag (421/2013)</p> <p>Ledningens uppgift</p>	<p>Kapitel 1</p> <p>8 §</p>	<p>Andelslagets ledning ska omsorgsfullt främja andelslagets intressen.</p>

Bilaga 2. Mall för innehållet i vattentjänstverkets beredskapsplan

Beredskapsplanen upprättas i främsta hand för att trygga vattentjänstverkets kritiska tjänster för kunderna. Vattentjänstverkens beredskap och processen för upprättande av beredskapsplaner varierar efter verkets storlek, verksamhet och verksamhetsmiljö. Respektive vattenverk lägger upp en ur sina utgångspunkter lämplig praxis och helhet för beredskapen.

Här är ett exempel på innehållet i vattentjänstverkets plan för beredskap. Vattentjänstverken kan använda och tillämpa mallen för innehållet när de utarbetar och utvecklar vattenverkets plan för beredskap. Kommunförbundets helhetskoncept för beredskap och kontinuitetshantering har använts som underlag för innehållsmallen liksom även de moduler (innehållsmallens överrubriker) som visas i mallen och deras delhelheter (innehållsmallens underrubriker) i dessa. Konceptet visas för vattentjänstverk på bilden i nedre kanten på sidan. Mallen för innehåll är omfattande, men man kan ta de delar av den i användning som motsvarar de lokala behoven.

Beredskapen behöver inte nödvändigtvis byggas färdig modulvis, utan det kan vara mest ändamålsenligt att börja med de utifrån nuläget av vattentjänstverkets beredskap viktigaste delhelheterna och bygga ut beredskapen bit för bit. Till exempel små vattentjänstverk kan ur innehållsmallen tillämpligt använda bara punkterna identifiering av nyckelfunktioner samt identifiering av faror, riskbedömning och riskkontroll och utgående från detta lägga upp nödvändiga verksamhetskort för eventuella störningssituationer. Utöver detta borde alla vattenverk känna till den i modul 4 nämnda verksamheten under störningar.

För att identifiera de centralaste delhelheterna och underlätta fortlöpande förbättrande har innehållsmallens delhelhet klassificerats i kategorier som **kritisk**, **viktig** och **rekommenderas**. Man bör beakta att den aktuella kategoriseringen är indikativ och att infasningen av beredskapen ska planeras enligt lokala behov.

I mallen för innehåll presenteras punkt för punkt var i den egentliga handboken det finns stöd och ytterligare material för utarbetande av punkten i fråga. Mallen för innehållet i beredskapsplanen finns som redigerbara Word-filer.

MODUL 1 Ledning av kontinuitetshanterin	MODUL 2 Utveckling av driftsäkerheten	MODUL 3 Störnings- och krisplanering	MODUL 4 Störningshantering och krisledning
Grunder, anvisningar, ansvar	Principerna/processen för funktions säkerheten	Planer och verksamhetsmodeller	Lägesbild och lägesmedvetenhet
Organisering, resurser, kompetens	Införande i planeringsprocessen	Ledningsförutsättningar	Reagerande och alarmering
Bedömning av nuläget	Identifiering och prioritering av nyckelfunktioner	Samarbete med myndigheter och intressentgrupper	Krisledning
Fastställande av ledningens vilja	Riskbedömning och riskhantering	Beredskap för exceptionella situationer	Operativ verksamhet i störningssituation
Uppbyggnad av utvecklingsinriktning	Avtalsparternas kontinuitetshantering	Introduktion och verkställande	Informering och kriskommunikation
Uppföljning och styrning	Viktiga och kritiska kunder	Utbildning och övningar	Återhämtning och utvärdering
Ledningens roll framhävs		Samarbetet framhävs	

■ **Kritisk** delhelhet i planeringen av beredskapen
■ **Viktig** delhelhet i planeringen av beredskapen
■ **Rekommenderad** delhelhet i planeringen av beredskapen

Tillämpning vid vattentjänstverk av det helhetskoncept för beredskap och kontinuitetshantering som Kommunförbundet har utvecklat (Jaakko Pekki)

(Vattentjänstverkets namn) beredskapsplan

Godkänd:

Versionskontroll:

Ändringsdatum:		
Ändring:		
Ändringen gjord av:		

Samarbetsparter som deltagit i upprättandet:

Distribution:

Innehåll

1	Ledning av beredskap och kontinuitetshantering.....	49
1.1	Grunder, anvisningar och ansvar	49
1.2	Organisering, resursering och kompetens	49
1.3	Bedömning av nuläget.....	50
1.4	Fastställande av ledningens vilja	50
1.5	Utvecklingsbana	50
1.6	Kontroll och styrning	51
2	Utveckling av funktionssäkerheten.....	51
2.1	Principerna/processen för funktionssäkerheten	51
2.2	Införande i processen för ekonomi och verksamhet	51
2.3	Identifiering och prioritering av nyckelfunktioner	52
2.4	Identifiering av hot, riskbedömning och riskkontroll	52
2.5	Kontinuitetshantering hos och utvärdering av avtalsparterna	53
2.6	Viktiga och kritiska kunder	54
3	Störnings- och krisplanering	54
3.1	Planer och verksamhetsmodeller.....	54
3.2	Ledningsförutsättningar	55
3.3	Samarbete med myndigheter och intressentgrupper.....	55
3.4	Varautuminen poikkeusloihin	56
3.5	Introduktion och verkställande	56
3.6	Utbildning och övning	57
4	Störningskontroll och krisledning	57
4.1	Lägesbild och lägesmedvetenhet	57
4.2	Reagerande och alarmering	58
4.3	Krisledning	59
4.4	Operatiivinen toiminta häiriötilanteessa	59
4.5	Informering och kriskommunikation.....	60
4.6	Återhämtning och utvärdering.....	61
5	Upprätthållande, distribution och förvaring av planen	61

1 Ledning av beredskap och kontinuitetshantering

1.1 Grunder, anvisningar och ansvar

Rekommenderas

Här beskriver man kriticiteten av vattentjänstverkets tjänster när det gäller att trygga och säkra samhällets grundfunktioner och kommuninvånarna välbefinnande.

Man definierar syftet med vattentjänstverkets beredskap, till exempel en i alla situationer så störningsfri skötsel av uppgifterna som möjligt.

Man berättar att beredskapen huvudsakligen koncentreras på att kontrollera och förebygga störningssituationer under normala förhållanden och att 15 a § i lagen om vattentjänster 119/2001 och 15 § i miljöskyddslagen 527/2014 förpliktar till detta. Som grund för granskningen av och utgångspunkt för beredskap och hotmodeller används utöver lagstiftningen kring vattentjänstverkets beredskap även Säkerhetsstrategin för samhället och däri framförda hotmodeller.

Man beskriver kortfattat hur olika parter planer är länkade till varandra. Man hänvisar exempelvis till de grunder, anvisningar och ansvar som fastställs i kommunens allmänna beredskapsplan samt i beredskapsplanen för tekniska väsendet, miljö- och hälsoskyddet respektive miljöväsendet. Man anger hur dessa tillämpas och de centrala grunderna för beredskap samt olika parter ansvar vid vattentjänstverket.

Se punkterna i handboken: *4 Målet, grunden och utgångspunkterna för beredskapen*
5 Beredskapshelheten
Bilaga 1. Förteckning över viktiga författningar med anknytning till beredskap vid vattentjänstverk

1.2 Organisering, resursering och kompetens

Kritisk

Man beskriver hur ledningen, koordineringen och planeringen av beredskapen är organiserad, ansvarsfördelad och resurserad vid vattentjänstverket.

Det ges en kortfattad beskrivning av eventuella ändringar i den normala organisationen och i ledningssystemet under störningssituationen, till exempel vad gäller ledningsgruppen och arbetsgruppen för epidemiutredningar.

Man specificerar hur tillräcklig kompetens för beredskap och riskkontroll säkerställs, till exempel under utvecklingsdiskussioner bedömer behovet av utbildning som en del av den personliga utvecklings- och utbildningsplaneringen.

Se punkterna i handboken: *5 Beredskapshelheten*
9 Agerandet i störnings- och krissituationer
10 Effektivisering av beredskapen och ledningen i störningssituationer

1.3 Bedömning av nuläget

Viktig

Det specificeras hur och med vilka utvärderingsverktyg beredskapen och tjänsternas funktionssäkerhet vid vattentjänstverket utvärderas samt hur regelbundet utvärderingen görs.

Som utvärderingsverktyg kan man till exempel använda det av Kommunförbundet utvecklade verktyget för bedömning av behovet av utvecklingsåtgärder för beredskap och kontinuitetshantering (JATKE – Snabbtest), modellen för bedömning av kommunernas kontinuitetshantering (bedömningsmodellen KUJA), eller mogenhetsanalysen på Försörjningsberedskapscentralens portal HUOVI.

Centrala resultat från utvärderingen av nuläget av beredskapen samt identifierade utvecklingsåtgärder kring beredskapen kan bifogas till beredskapsplanens bilagor.

Se punkterna i handboken: *6.1 Första steget, initial- och mogenhetspecification*

1.4 Fastställande av ledningens vilja

Viktig

Man beskriver hur viljetillståndet för vattentjänstverkets direktion/styrelse/nämnd (ägarstyrning) och ledningsgrupp definieras i samband med beredskapen. I till exempel den i punkten 1.3 nämnda, av Kommunförbundet och samarbetspartner utvecklade modellen för bedömning av kommunernas kontinuitetshantering (bedömningsmodellen KUJA) samt mogenhetsanalysen på Försörjningsberedskapscentralens portal HUOVI är det möjligt att delhelhetsvis definiera en målnivå för beredskapen.

En i samband med utvecklingsplanen för vattenförsörjningen möjligen definierad servicenivå kan omfatta mål kring funktionsberedskapen, som för sin del styr beredskapen och de investeringar som utgår från den. I så fall ska också de frågor som anges i utvecklingsplanen för vattenförsörjningen tas i beaktande vid fastställande av målnivån för beredskapen. Å andra sidan ska en av vattentjänstverkets ledning definierad målnivå för beredskapen beaktas när man utarbetar en utvecklingsplan för vattenförsörjningen.

Man anger hur beredskapen och funktionssäkerheten för tjänsterna tas i beaktande i vattentjänstverkets strategi, mål, utvecklingsplan och verksamhetsplan.

Man beskriver dessutom hur en annars via ägarstyrningen bestämd servicenivå beaktas i utvecklingen av beredskapen och i därmed anknutna funktionshelheter.

Se punkterna i handboken: *6.1 Första steget, initial- och mogenhetspecification*

1.5 Utvecklingsbana

Kritisk

Man definierar prioriteringsområden för utvecklingen av beredskapen, områdenas viktigaste utvecklingsåtgärder och en indelning av åtgärderna för olika år (till exempel för tre år) samt ansvarspersoner för och uppföljning av åtgärderna. Man kan med till exempel de i punkt 1.3 nämnda utvärderingsverktygen bilda de viktigaste utvecklingsåtgärderna för beredskapen

genom att jämföra resultaten av en utvärdering av nuläget med det målläge som ledningen fastställt.

Man beskriver också hur man i planeringen (t.ex. i utvecklingsplaner och investeringsplaner för vattenförsörjning, vid planering av markanvändning) av vattenförsörjningens utveckling beaktar viktiga utvecklingsåtgärder för vattentjänstverkets beredskap.

Se punkterna i handboken: *6.1 Första steget, initial- och mogenhets-specifikation*
 6.2 Andra steget, planering och framsyn
 6.3 Tredje steget, verkställighet och förankring
 6.4 Fjärde steget, beredskap och kapacitet

1.6 **Kontroll och styrning**

Viktig

Det fastställs till vilka parter och hur man rapporterar om beredskapen och dess nivå samt hur vattentjänstverkets ägarpart och ledningsgrupp styr uppläggnings- och beredskapen vid vattenverket och genomförandet av åtgärder.

Se punkterna i handboken: *5 Beredskapshelheten*
 (Ansvar för beredskapen)
 6.4 Fjärde steget, beredskap och kapacitet

2 **Utveckling av funktionssäkerheten**

2.1 **Principerna/processen för funktionssäkerheten**

Rekommenderas

Man beskriver vattentjänstverkets beredskap som en kontinuerlig process där det är fråga om långsiktig verksamhet och att hela personalen och alla intressentgrupper deltar. Processen ska uppvisa minst följande faser: definiering av kritiska funktioner, identifiering av faror som hotar funktionernas störningsfrihet och därmed anknuten riskbedömning, riskkontroll och definiering och genomförande av nödvändiga beredskapsåtgärder, samarbete med centrala intressenter kring beredskapen samt kontroll och styrning av beredskapen.

Se punkterna i handboken: *6 Beredskapsprocessen*

2.2 **Införande i processen för ekonomi och verksamhet**

Rekommenderas

Man beskriver hur beredskap beaktas i planeringen av ägarens och vattentjänstverkets ekonomi och verksamhet, till exempel hur beredskapen beaktas i investerings- och personalplanen respektive verksamhetens årsklocka eller motsvarande tidsschema.

Se punkterna i handboken: *5 Beredskapshelheten*
 Bilaga 4, Beredskap genom investeringar, olika möjligheter
 för genomförande

2.3 Identifiering och prioritering av nyckelfunktioner

Kritisk

Man definierar vattentjänstverkets kritiska nyckelfunktioner, vilka man ska eftersträva att säkerställa så att vattentjänstverkets kärnuppgift kan skötas så väl som möjligt i alla situationer. Vid definiering av nyckelfunktionerna ska man även beakta kraven på de kritiska funktioner som definierats i den allmänna delen av kommunens/kommunernas beredskapsplan samt i beredskapsplanerna för olika sektorer. Nyckelfunktionerna och prioriteringen av funktioner kan i mer omfattande utsträckning placeras i bilagorna till beredskapsplanen.

I den här punkten beskrivna nyckelfunktioner vid vattentjänstverket kan till exempel vara:

- vattenförsörjningen: råvatten, beredningsverk, vattencisterner, vattendistribution, tryckökningsstationer, kvalitetskontroll och samarbete med laboratorier
- avloppsvatten: avloppsinstallationer, pumpstationer, behandlingsverk, slambehandling, utsläpp, provtagning och samarbete med laboratorier
- kommunikation och informering
- system för meddelanden och information, förbindelser för meddelanden och datakommunikation, automation
- elförsörjning
- personal: tillräcklighet, jourtjänstgöring och beredskap, kompetens, säkerhetsutredningar, VAP-reserveringar
- fordon och arbetsmaskiner: VAP-reserveringar
- kundtjänst
- upphandlingar
- inköps- och försäljningsfakturerings samt lönebetalningar
- bevakning och skyddande

Se punkterna i handboken: *4 Målet, grunden och utgångspunkterna för beredskapen (Identifiering och prioritering av nyckelfunktioner)*

2.4 Identifiering av hot, riskbedömning och riskkontroll

Kritisk

Man definierar verktygen som används i riskkontrollen samt principerna för användningen av dessa verktyg. Verktygen kan vara allmänna eller skraddarsydda för vattentjänstverk. Man kan även beskriva hur kopplingen av vattentjänstverkets riskkontroll till kommunens riskkontroll och koncerndirektiven för riskkontrollen beaktas.

Man redogör kortfattat för hot kring vattentjänstverkets verksamhet, i synnerhet nyckelfunktionerna, genom att till exempel utnyttja hotmodeller som beskrivs i Säkerhetsstrategin för samhället och kommunens planer samt de hotlistor och verktyg för riskkontroll som utarbetats för vattentjänstverken. På basis av de verktyg för riskkontroll som använts ger man en sammanställning över de viktigaste riskerna för hushållsvattnets kvalitet och mängd, spillvattenriskerna för hälsa och miljö samt riskerna för vattentjänstverkets ekonomi, verksamhet och rykte.

I bilagorna till beredskapsplanen samlar man de noggrannare riskanalyser som man anser vara nödvändiga samt de viktigaste kontrollåtgärderna kring respektive risk eller vid behov en åtgärdsplan för att utveckla riskkontrollen.

Man beskriver hur funktionsdugligheten av riskkontrollen som helhet utvärderas vid vattentjänstverket, genom till exempel interna eller externa utvärderingar.

Se punkterna i handboken: *4 Målet, grunden och utgångspunkterna för beredskapen (Säkerhetsstrategin för samhället samt riskkontroll)*
6.2 Andra steget, planering och framsyn

2.5 Kontinuitetshantering hos och utvärdering av avtalsparterna

Viktig

Man specificerar hur vattentjänstverket tryggar kontinuiteten av de funktioner respektive störningsfriheten i de tjänster som verket har utlokaliserat.

Man antecknar under hurdana principer och inom vilka helheter man ingår skriftliga avtal med tjänsteleverantörerna om tryggnad av kontinuiteten av de mest kritiska tjänsterna. Vid upphandling av till exempel tjänster överväger man tillsammans med leverantörerna av material och kritiska tjänster huruvida man ska använda SOPIVA-klausuler eller av organisationen själv definierade kriterier och i fall de används, i vilken omfattning. Kritiska tjänsteleverantörer är bland annat kemikalieleverantörer, automationsleverantörer, laboratorietjänster, elnätsbolag, övriga till samma nätverk anslutna vattentjänstverk samt leverantörer av kritiska reservdelar.

En förteckning över de avtalsparter tillsammans med vilka tryggnad av kontinuiteten ska beaktas kan bifogas till beredskapsplanen. Det är värt att man i förteckningen också nämner eventuella identifierade beredskapsbrister hos avtalsparternas samt åtgärderna genom vilka bristerna korrigeras.

Man specificerar huruvida vattentjänstverket ska kräva att kritiska tjänsteleverantörer själva ska utvärdera funktionssäkerheten och ställa resultaten av detta till vattentjänstverkets förfogande. Genom eventuella självutvärderingar strävar man efter att identifiera hål och brister i avtalsparternas kontinuitetshantering. Det är även möjligt att man för alla kritiska externa tjänsteleverantörers vidkommande ska kräva att en oberoende extern part har utvärderat såväl deras funktionssäkerhet som deras funktionsförmåga under störningssituationer.

Vid utvärdering av avtalsparternas funktionssäkerhet kan man som verktyg använda till exempel det av Kommunförbundet utvecklade verktyget för bedömning av behovet av utvecklingsåtgärder för beredskap och kontinuitetshantering (JATKE – Snabbtest), modellen för bedömning av kommunernas kontinuitetshantering (bedömningsmodellen KUJA), eller mögenhetsanalysen på Försörjningsberedskapscentralens portal HUOVI. Man beskriver hur man i serviceavtal som ingås ska avtala om utvärderingar och i vilka avtal man bör avtala om utvärderingar.

Se punkterna i handboken: *8 Tryggnad av tjänsterna i kritiska avtalskedjor*

2.6 Viktiga och kritiska kunder

Viktig

Man anger under vilka principer de centrala och kritiska kunder ska definieras för vilka man i samarbete med dem ska fästa särskild uppmärksamhet vid beredskapen och tryggheten av tjänsterna (till exempel kundens egen beredskap och avtal). Kritiska kunder kan vara till exempel sjukhus och hälsocentraler, servicehem och äldreboenden, storkök och centralkök, skolor och daghem, livsmedelsföretag, fängelser samt stora gårdar för hållande av husdjur.

Centrala och kritiska kunder kan även inbördes ha olika grader av kritiskhet. Vid kategorisering av kritiskhet ska man särskilt beakta lokala begrundanden samt samarbetet med kommunerna.

Vid behov anger man hur centrala och kritiska kunder prioriteras i olika kategorier, till exempel:

- **kritisk** (direkt hot mot hälsa, möjligheterna att ordna med alternativa/tillfällig arrangemang är svåra): man tryggar vattenförsörjningen i alla situationer i samarbete med kunden. Rättelseåtgärder och reservarrangemang prioriteras i störningssituationer för dessa objekt först (till exempel sjukhus och hälsocentraler)
- **viktig** (fördröjt eller indirekt hot mot hälsa, betydande ekonomiska förluster): man strävar efter att trygga vattenförsörjningen så väl som möjligt i alla situationer. Reparationsåtgärder och reservarrangemang prioriteras i störningssituationer för dessa objekt om situationen medger det (till exempel storkök och centralkök, servicehem och äldreboenden, skolor och daghem, slutna anstalter, livsmedelsföretag, stora gårdar för hållande av husdjur)
- **normal**: man strävar i störningssituationer efter att trygga vattenförsörjningen så att den åtminstone hålls på en i förväg fastställd miniminivå där kunden rimligen klarar sig ur problemen som situationen medför (till exempel kommuninvånarna får 5 l/dygn/invånare)

Man fastställer dessutom hur kommunens/kommunernas roll i vattenförsörjningen och prioriteringen av tjänsterna samt vid koncentring av funktioner i störningssituationer ska beaktas (till exempel kommunens ägarstyrning vid prioritering av objekt samt utredning av de i kommunen beredskapsplan nämnda kommunala funktioner som ska prioriteras).

En förteckning över centrala och kritiska kunder, prioritering av kritiska kunder samt minimibehovet av vattentillförseln som ska tryggas sammanställs i bilagorna till beredskapsplanen.

Se punkterna i handboken: *4 Målet, grunden och utgångspunkterna för beredskapen (Kritiska kunder)*

3 Störnings- och krisplanering

3.1 Planer och verksamhetsmodeller

Viktig

Man specificerar planer för vattentjänstverkets beredskap, ett tidsschema för uppdatering av dem och ansvar för att de är uppdaterade. Planer är till exempel vattentjänstverkets be-

redskapsplan inklusive eventuella verksamhetskort för störningssituationer, en kriskommunikationsplan samt säkerhets- och räddningsplaner för enskilda objekt. I planhelheten ska man sträva efter enkelhet och att länka ihop sådant innehåll som återkommer i olika planer i stället för att upprepa samma saker.

Man beskriver hur olika planer inom vattentjänstverket är länkade till varandra och vilka externa planer är länkade till vattentjänstverkets beredskapsplan (till exempel kommunens allmänna beredskapsplan, tekniska och miljöväsendets beredskapsplan, miljö- och hälsoskyddets beredskapsplan samt räddningsverkets släckvattenplan). För länkandet av planerna med varandra ska kommunens praxis och lokala tillvägagångssätt beaktas.

Man planerar hur man med de viktigaste intressenterna och mest kritiska tjänsteleverantörerna skriftligt avtalar om verksamhetsmodeller för kontroll av störningssituationer, till exempel med hjälp av VARMA-störningskort i Försörjningsberedskapscentralens portal HUOVI.

Se punkterna i handboken: *6.2 Andra steget, planering och framsyn*
5 Beredskapshelheten
(Beredskap för vattenförsörjningen ingående i helheterna av miljö- och hälsoskyddet och kommunens beredskap)
Bilaga 3 Verksamhetskort för störningssituationer

3.2 Ledningsförutsättningar

Viktig

Man definierar de tekniska förutsättningarna för ledning av störningssituationer så att det är möjligt i alla situationer. Man ska till exempel beskriva ledningslokaler, de förbindelser för meddelande och datakommunikation som används samt övrig utrustning och personal. I ledningslokalerna ska förbindelser som daglig ledning kräver och vid kontroll av krissituationer nödvändiga förbindelser och utrustningar åtminstone finnas.

Man beskriver hur man för ledningens vidkommande har beredskap för kortvariga (varaktighet några timmar) elavbrott samt hur energiförsörjningen av ledningslokalerna har tryggats, viktiga delar av datakommunikationsförbindelserna har säkrats/ fördubblats och alternativa kommunikationssystem kan tas i bruk.

Man planerar även en reservlokal för utrymmet som behövs för ledningen.

Se punkterna i handboken: *9 Agerandet i störnings- och krissituationer*

3.3 Samarbete med myndigheter och intressentgrupper

Kritisk

Man beskriver hur och under vilka principer vattentjänstverket identifierar sina centrala intressentgrupper samt olika aktörers roll och stödmöjligheter för kontrollen av störningssituationer. Man antecknar dessutom hur det säkerställs att aktörerna har vetskap om behoven och ansvaren för parterna. I synnerhet ska man beskriva samarbetet (beredskapsarrangemang, ansvar, kommunikation, verksamhet i störningssituationer) med vattentjänstverk som anslutits till samma nätverk, hälsoskyddsmyndigheten (kvaliteten på och leverans av

hushållsvatten samt eventuella sanitära effekter från utsläpp av avloppsvatten), miljöskyddsmyndigheten (utsläpp av avloppsvatten, avledning av klorlösningar i miljön, i miljötillstånd nämnda störningssituationer), arbetsgruppen för epidemiutredningar, kommunens ledningsgrupp, kommunens/kommunernas tekniska och miljöväsande, räddningsverket, NTM-centralen, betydande kunder samt kritiska serviceleverantörer.

En förteckning över centrala intressentgrupper med deras behov och ansvar kan läggas som bilaga till beredskapsplanen. Det skulle också vara att rekommendera att man antecknar hur samarbetet om beredskap med intressentgruppen i fråga ska utvecklas, till exempel deltagande i att utarbeta en plan, upprätta ett samarbetsavtal, gemensamma mötena, träning.

Man beskriver dessutom hur och under vilka principer vattentjänstverket identifierar de eventuella frivilligorganisationer som kan stödja vattentjänstverket i störningssituationer. Det antecknas också i vilka situationer och uppgifter frivilligorganisationer kan anlitas samt hur deras resurser och kompetens kan ställas till förfogande för vattentjänstverket.

En förteckning över centrala frivilligorganisationer med deras prestationsförmåga kan läggas som bilaga till beredskapsplanen. Det skulle också vara att rekommendera att man antecknar hur samarbetet om beredskap med frivilligorganisationen i fråga ska utvecklas, till exempel utarbetande av ett samarbetsavtal, gemensamma mötena, träning.

Se punkterna i handboken: *7 Samarbete för beredskap*

3.4 Beredskap för exceptionella situationer

Rekommenderas

Undantagsförhållanden definieras i 3§ i beredskapslagen 1552/2011.

Det utreds hur man i förväg under normala förhållanden förbereder sig för undantagsförhållanden. Det viktigaste är att sörja för att olika resurser reserveras. Sådana är personal, verksamhetsutrymmen och byggnader, material samt maskiner och anordningar.

Det ges anvisningar om hur och när reserveringarna görs samt utses ansvariga parter. En förteckning över reserveringar av personal, verksamhetsutrymmen och byggnader samt maskiner kan läggas som bilaga till beredskapsplanen.

Se punkterna i handboken: *10 Effektivisering av beredskapen och ledningen i störningssituationer*

3.5 Introduktion och verkställande

Kritisk

Man beskriver hur vattentjänstverkets verksamhetsmodeller och planer för beredskap finns tillgängliga och hur personalen ges introduktion i dem. I synnerhet beskriver man vilka de på alla nivåer för verksamheten viktiga personerna och deras suppleanter är som genom åtgärder av organisationen ska introduceras i verksamhetsmodellernas och planernas centrala punkter samt hur introduktionen genomförs.

Det skulle dessutom vara att rekommendera att man planerar hur verksamhetsmodellerna regelbundet hanteras på vattentjänstverkets alla nivåer som en del av mötespraxis samt hur respons om verksamhetsmodellerna och planerna insamlas till stöd för vidareutveckling.

Se punkterna i handboken: *6.3 Tredje steget, verkställighet och förankring*
5 Beredskapshelheten (Beredskapsansvar)

3.6 Utbildning och övning

Kritisk

Man beskriver hur och hur ofta kurser och övningar kring beredskap ordnas på olika nivåer i organisationen med hänsyn till personliga roller samt uppgifter som en del av organisationens beredskap. Man ska dessutom beskriva hur de i punkt 3.3 identifierade intressentgrupperna deltar i utbildningar och övningar.

Man fastställer vem som koordinerar vattentjänstverkets utbildning och övningar i beredskap och hur det sker samt sammanställer utbildningens utvecklingsobjekt och ingångsmaterialet för övningar.

Man antecknar hur genomförandet av utbildningar och övningar kontrolleras.

Det ska dessutom fastställas hur lärdomarna från övningarna antecknas och hur man utgående från dem utvecklar verksamheten, till exempel uppdaterar verksamhetskort samt säkerställer och prioriterar resurseringen för uppgifterna.

Utbildnings- och övningsplanen kan bifogas till beredskapsplanen. Det skulle vara att rekommendera att utbildnings- och övningsplanen upprättas för flera år och den borde visa viktiga utbildningar och övningar samt ansvar för planeringen och genomförandet av dem, inklusive även lagstadgade utbildningar.

Se punkterna i handboken: *6.3 Tredje steget, verkställighet och förankring*
5 Beredskapshelheten (Beredskapsansvar)

4 Störningskontroll och krisledning

4.1 Lägesbild och lägesmedvetenhet

Kritisk

Man planerar med vilka åtgärder man utan dröjsmål kan ta fram lägesinformation och bilda en preliminär situationsbedömning samt så snabbt som möjligt bilda en lägesbild. Planeringen ska också beakta tiden utanför tjänstetiden. Man anger vilka som utgående från inhämtad lägesinformation bildar en helhetsbild om den rådande situationen och hur detta görs samt hur man börjar uppdatera lägesbilden. i

Man beskriver vattentjänstverkets verksamhetsmodell (t.ex. kommunikation och kanaler), som möjliggör inhämtning av lägesinformation även framsynt, till exempel om stormar som närmar sig, förutsedda elavbrott och logistiska störningar (strejker och hot om dem).

Vid bildande av lägesbilden och förfarandet för dess spridning ska nödvändiga samarbetsparter beaktas. Man ska således i förväg komma överens med den övervakande myndigheten om att bilda och dela en total situationsbild vid olika störningar. Vattentjänstverket samt övriga aktörer ska i alla situationer upprätthålla en lägesbild och förmedla den vidare till den övervakande myndighet som har ledningsansvaret. I olycksituationer som orsakar allmän fara är det oftast räddningsmyndigheten som har ansvaret för ledningen och att en total situationsbild upprätthålls. I brottssituationer som orsakar fara har polisen ledningsansvaret. Vid störningar med anknytning till hushållsvattnets sanitära kvalitet har hälsoskyddsmyndigheten ledningsansvaret och därmed även ansvaret för att det upprätthålls en total lägesbild. I störnings- och olycksituationer som berör miljön ska den övervakande miljömyndigheten delta i att en lägesbild bildas och delas.

För skötseln av allvarliga störningar med omfattande konsekvenser behövs det ofta samarbete mellan olika förvaltningsområden. För att samarbetet ska löpa på bästa möjliga sätt är det viktigt att lägesbilden också förmedlas till statsförvaltningen. Även i dessa fall förmedlar vattentjänstverken lägesbilden till de kommunala och statliga myndigheter som de samarbetar med. Myndigheten med ledningsansvaret eller den statliga myndighet som har blivit underrättad förmedlar lägesbilden efter behovet ända till statsrådsnivån.

Störningssituationer sker på olika nivåer och kräver aktioner av olika snabbhet respektive resurser. I de verksamhetskort för centrala störningssituationer som bilagts planen beskriver man den information noggrannare som kontrollen av respektive situation kräver samt varifrån och hur informationen hämtas, vem som skaffar den, hur den insamlas och hur lägesbilden bildas samt ansvaret och arrangemangen för samarbetet.

Se punkterna i handboken: *9 Agerandet i störnings- och krissituationer*
Bilaga 3. Mallar för verksamhetskort

4.2 Reagerande och alarmering

Kritisk

Man definierar vilka är svaga signaler och hur man strävar efter att identifiera dem och hur man reagerar på dem. Svaga signaler är till exempel exceptionellt våldsamma ösregn, anmälningar från enskilda kunder om eventuella störningar i kvaliteten och ökat antal misstänkta fall av magsjukdomar i området.

Man anger ett larmschema som definierar ansvariga parter och informationsflödet inom vattentjänstverket. Man säkerställer hur man vid behov får information och hur den vid alla tider förmedlas till nödvändiga parter.

Man fastställer och tillsätter en för vattentjänstverket på förhand utsedd grupp (till exempel en beredskaps- eller krishanteringsgrupp) med uppgift att koordinera ledning, verksamhet, kommunikation och samarbete med intressentgrupper vid vattentjänstverket under störningssituationer.

Man ska dessutom beskriva hur samarbetsparter alarmeras och göra upp en förteckning över samarbetsparter och deras kontaktuppgifter, till exempel vattenverk som är anslutna till samma nätverk, myndigheter, kommunerna i verksamhetsområdet och kritiska kunder som genast måste informeras.

Se punkterna i handboken: *9 Agerandet i störnings- och krissituationer*

4.3 Krisledning

Kritisk

Verksamheten i en störningssituation sker så långt som möjligt inom den normala organisationen. Det ges en kortfattad beskrivning av eventuella ändringar i den normala organisationen och i ledningssystemet till följd av störningssituationen. Det antecknas vad, hur och vem som inleder krisledningen under tjänstetid och utanför tjänstetid. För ledningsansvar och -system ska den operativa och strategiska nivån beaktas, till exempel användning av beredskapsgruppen. Man ska också beskriva till exempel ledningsansvaret vid störningar med anknytning till hushållsvattnets kvalitet samt rollen för räddningsmyndigheten.

Personen som leder krisen kan inte själv svara för alla uppgiftshelheter och därför bör man på förhand planera hur arbetet i en störningssituation främst kan indelas och nödvändig arbetsro för brådskande arbete garanteras. Man beskriver de uppgiftshelheter som måste delegeras till ansvarspersoner, till exempel störningsutredning, åtgärder för begränsning av skador, organisering av distributionen av rent vatten, informering av befolkningen, direkt informering av speciella platser, myndighetskontaktperson och mediekontaktperson.

Man anger varifrån verksamheten leds (den operativa och strategiska nivån ska beaktas) samt de platser som är reservplatser.

Det ska också fastställas hur reservbemanning beaktas för krisledningen.

Se punkterna i handboken: *9 Agerandet i störnings- och krissituationer*

4.4 Operativ verksamhet i störningssituationer

Kritisk

Man anger för vilka helheter och nyckelfunktioner vid vattentjänstverket/centrala störningssituationer verksamhetskort/motsvarande har utarbetats. Man bestämmer dessutom krav på prestationsförmåga i viktigaste och sannolikaste störnings- och krissituationer, till exempel beredskap att inleda desinficering sex timmar efter en förorening eller en misstanke om en sådan observerats eller på beredskap för inledande av distribution av reservvatten.

Det skulle vara att rekommendera att verksamhetskort läggs upp för minst följande störningssituationer:

- mikrobiologiska föroreningar av hushållsvatten
- kemiska föroreningar av hushållsvatten
- verksamheten under radioaktiva föroreningar
- verksamheten under störningar i vattnets kvalitet (till exempel växlande pH, järn m.m.)
- genomförande av tillfällig klordesinficering
- rörbrott
- distribution av reservvatten
- utsläpp till avlopps nätet
- översvämning från avlopp eller överflöde

- en för verksamheten kritisk anordning är trasig
- leveransstörningar kring kemikalier eller reservdelar
- elavbrott
- brand
- funktionsstörningar i informations- eller automationssystem

Verksamhetskorten kan bifogas till beredskapsplanen, men det är att rekommendera att de också placeras så att det i störningssituationer är lätt att hitta dem, till stöd för verksamheten. Förvaringsplatsen/-platserna för verksamhetskorten och hur man ser till uppdateringen och förstör gamla versioner av dem antecknas i planen.

Man ska även planera och säkerställa hur kontaktuppgifterna för de personer som genomför kritiska operativa uppgifter är kända, tillgängliga och uppdaterade under alla förhållanden.

Enheten för vatten och hälsa vid Institutet för hälsa och välfärd THL ger experthjälp under hushållsvattenburna epidemier.

www.thl.fi/vesi

Se punkterna i handboken: *9 Agerandet i störnings- och krissituationer*
Bilaga 3. Mallar för verksamhetskort

4.5 Informering och kriskommunikation

Kritisk

Man beskriver (interna och externa) arrangemang och ansvar vid vattentjänstverket inklusive samarbetet kring informering och kriskommunikation med de viktigaste intressentgrupperna (till exempel hälsoskyddsmyndigheten, övervakande miljöskyddsmyndigheten och räddningsverket). Om en kriskommunikationsplan har utarbetats, hänvisar man till den.

Man beskriver vattentjänstverkets normala princip för informering (oftast decentraliserad: "den som vet informerar") samt övergången till en i störnings- och krissituationer förutsatt centraliserad informering (vattentjänstverkets verkställande direktör leder oftast, fullmäktigegruppen/den ansvarige genomför och cheferna ansvarar för egen del).

Man beskriver hur man ska förfara med medierna.

Det skulle vara att rekommendera att informering och kriskommunikation (till exempel meddelandeunderlag) planeras och bereds för minst följande störningssituationer:

- mikrobiologiska, kemiska eller radioaktiva föroreningar av hushållsvatten
- genomförande av tillfällig klordesinficering
- rörbrott
- distribution av reservvatten
- utsläpp till avloppsnätet
- översvämning från avlopp eller överflöde
- störningar i leveranserna av hushållsvatten
- avbrott i funktionen av avloppsledningar

Se punkterna i handboken: *11 Kriskommunikation*
Bilaga 3. Mallar för verksamhetskort

4.6 Återhämtning och utvärdering

Viktig

Man anger med vilka åtgärder vattentjänstverket återgår till normalläget efter störnings- och krissituationer och informerar om det samt allmänna åtgärder som behövs vid efterhandlingen av krissituationer.

Man beskriver hur man tillsammans med de som deltagit i situationen bedömer hur man har lyckats och hur man framdeles säkerställer att man lär sig. Efter till exempel en störningssituation ordnar man ett kort tillfälle där man tillsammans går igenom situationen och dess konsekvenser samt de brister i verksamheten som observerats.

Man fastställer dessutom hur det säkerställs att bristerna korrigeras och att korrigerandet av bristerna kontrolleras.

Se punkterna i handboken: *9 Agerandet i störnings- och krissituationer*
Bilaga 3. Mallar för verksamhetskort

5 Upprätthållande, distribution och förvaring av planen

Rekommenderas

Man beskriver hur beredskapsplanen upprätthålls, vem som ansvarar för det, till vem planen ska skickas och var den ska förvaras. Enligt 15 a § i lagen om vattentjänster ska planen lämnas in till tillsynsmyndigheterna (NTM-centralen), räddningsmyndigheten och kommunen. I den här punkten ska man också kommun- och anläggningsspecifikt fastställa offentligheten av planen och dess bilagor. Det är att rekommendera att vattentjänstverkets egentliga beredskapsplan är så offentlig som möjligt så att kännedomen om den sprids såväl inom vattentjänstverket som bland dess viktiga intressentgrupper och att aktionerna i reella situationer ska lyckas så väl som möjligt. Den information om arrangemangen för beredskapen som är sekretessbelagd kan lätt samlas i bilagor som åtskiljs från den offentliga planen.

Kommunala affärsverk och kommunala balansenheter är en del av den kommunala myndighetsorganisationen och offentlighetslagen tillämpas på deras dokument. Enligt offentlighetslagen 621/1999, 24§ i 1 mom. 8 punkten, kan handlingar som gäller beredskap för olyckor eller undantagsförhållanden, befolkningskydd (till exempel beredskaps- och reserveringsplaner) vara sekretessbelagda. Sekretessbelagda ärenden ska markeras med sekretess. En myndighet är skyldig att se till att åtkomsten till information om myndighetens verksamhet inte begränsas utan saklig och i lag föreskriven grund eller mer än vad som är nödvändigt för intresset som ska skyddas och att de som ber om uppgifter bemöts jämlikt. Kommunala bolag och vattenandelslag står däremot utanför tillämpningsområdet för offentlighetslagen. Däremot berörs även de av sekretesskyldigheten gällande handlingar som en myndighet har gett. Om ett bolag eller ett andelslag på uppdrag av en myndighet sammanställer handlingar kan det dock hända att offentlighetslagen tillämpas på dem.

BILAGOR (till exempel)

- | | |
|----------|---|
| Bilaga 1 | Centrala resultat från utvärderingen av nuläget av beredskapen samt utvecklingsåtgärder inklusive tidsscheman och ansvarsfördelning |
| Bilaga 2 | Nyckelfunktionerna och prioriteringen av funktioner |
| Bilaga 3 | Hotbedömningar av kommunen och övriga kommunala sektorer |
| Bilaga 4 | Hot som äventyrar vattentjänstverkets funktioner, riskanalys av dem och kontrollåtgärder kring riskerna samt åtgärdsplan för att förbättra riskkontrollen |

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

- Bilaga 5 Kritiska avtalsparter och säkerställande av deras kontinuitetshantering
- Bilaga 6 Förteckning över centrala och kritiska kunder
- Bilaga 7 Förteckning över centrala intressentgrupper med deras behov och ansvar
- Bilaga 8 Förteckning över reserveringar av personal, verksamhetsutrymmen och byggnader samt maskiner
- Bilaga 9 Plan för beredskapsutbildning och -övningar
- Bilaga 10 Verksamhetskort för störningssituationer (kan också vara en separat helhet som är lättare att hitta i störningssituationer)
- Bilaga 11 Vattentjänstverkets beredskapsorganisation och larmsystem för störningssituationer
- Bilaga 12 Vattentjänstverkets arrangemang för meddelanden och datakommunikation
- Bilaga 13 Lednings- och reservlokaler för störningssituationer samt övriga lokaler som då är i bruk
- Bilaga 14 Vattentjänstverkets beredskapsmaterial och -utrustning
- Bilaga 15 Regionala resurser, till exempel övriga vattentjänstverk i området
- Bilaga 16 Förteckning över centrala frivilligorganisationer med deras prestationsförmåga

Bilaga 3. Mallar för verksamhetskort

- 3.1 Mall för Verksamhetskort för störningssituationer
- 3.2 Mall för verksamhetskort för mikrobiologiska föroreningar
- 3.3 Mall för verksamhetskort för kemiska föroreningar
- 3.4 Mall för verksamhetskort för rörbrott i vattenledningar
- 3.5 Mall för verksamhetskort för skadliga ämnen i avloppsledningar
- 3.6 Mall för verksamhetskort för avloppsöversvämningar

Mallarna för verksamhetskort finns som redigerbara Excel-filer.

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

3.1 Mall för Verksamhetskort för störningssituationer

VERKSAMHETSKORT FÖR STÖRNINGSSITUATIONER				
Störningssituationens namn				
Vattentjänstverk: XXXXX				
Ansvarsperson för verksamhetskortet: Nnnnn Nnnnn				
Verksamhetskortet är utarbetat/uppdaterat: dd.mm.åååå (rekommendation: uppdateras en gång om året), nästa uppdatering senast mån./20XX				
De i verksamhetskortet angivna åtgärderna genomförs vid behov och i den ordning som situationen kräver. I en situation kan det behövas åtgärder, som beskrivits i olika verksamhetskort.				
Åtgärdsfaser i ordningsföljd	Åtgärder	Närmare beskrivning av åtgärder	Vem agerar (org.nivå/pers.)	Åtgärden genomförd (beskrivning av åtgärden samt klockslag)
1. Observation	Observation av störning eller dess möjlighet (tysta signaler)	Eventuella situationer där störningen observeras.		
2. Reaktion, anmälan och alarmering	Första meddelande om en observation/anmälan inom organisationen	Observationen/anmälan meddelas enligt larmlistan. Var hittar man larmlistan?		
	Dokumentering av observationen/anmälan	Uppgifterna om observationen antecknas.		
	En snabb bedömning av observationens betydelse utarbetas	Man bedömer observationens eventuella inverningar på verksamheten, kunderna, intressentgrupper och miljön.		
	Man drar nödvändiga slutsatser	Utifrån situationsbedömningar beslutar man om reaktioner som följer: 1) Inga åtgärder, 2) ska utredas noggrannare eller 3) åtgärder ska inledas omedelbart.		
3. Tryggande av brådskande verksamhet	Man informerar eller alarmerar vid behov internt till organisationen och till nödvändiga intressentgrupper	De viktigaste fakta om observationen och gjorda slutsatser rapporteras enligt larmlistan. Var hittar man larmlistan?		
	Förhindrande i mån av möjlighet av att problemen utvidgas	De nödvändiga åtgärder utifrån störningen i fråga som förhindrar den.		
Brådskande åtgärder som tryggar verksamheten sker samtidigt som verkningarna av störningen bedöms.	Första meddelande	Vid behov ett första meddelande om störningen till nödvändiga parter. Vad slags kommunikationskanal ska användas? Var finns meddelandeunderlag och kontaktoppgifter?		
	Fortsättande av verksamheten och säkerställande av resurserna som den kräver i störningssituationen	Man säkerställer de resurser som fortsättandet av verksamheten kräver. Vad krävs för att fortsätta verksamheten kortvarigt? Vilka resurser är viktiga? Vilka är de praktiska åtgärderna?		
4. Bedömning av konsekvenserna av störningen	Beslut om vem som leder störningssituationen	Situationsledande på olika nivåer: allmän ledning, ledning av vattentjänstverkets verksamhet, informering avtals		
Åtgärderna genomförs i den ordning som situationen kräver.	Precisering och underhåll av situationsbilden	Bildande av en situationsbild: utredning av händelserna och situationen (vad, var, när?), hur bygger man en situationsbild?		
	Precisering av störningens verkningar och varaktighet	Uppskattning av varaktigheten, omfattningen och inverkningarna på funktioner, olika parter och personer.		
	Beslut om målnivån för vattenförsörjningstjänsterna under störningen	Hur mycket för störningen påverka verksamheten och vilken är servicens miniminivå, på vilken nivå ska vattenförsörjningstjänsterna ordnas?		
	Beslut om genomförandet av arrangemanget för vattenförsörjningstjänsterna under störningen	Personal, anordningar, utrymmen och reservsystem som är nödvändiga.		
5. Utredning/åtgärdande av störningen	Informering inom organisationen och till nödvändiga intressentgrupper	Vem informerar? Om vad, hur och till vem ska informeras inom organisationen? Hurdana handlingsinstruktioner behövs? Vilka intressentgrupper måste nödvändigtvis informeras? Kan stöd för informeringen fås någonstans? Var finns meddelandeunderlag och kontaktoppgifter?		
	Meddelande till vattenanvändarna, invånarna, de boende	Vem informerar? Om vad och hur informeras? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Kan stöd för informeringen fås någonstans? Var finns meddelandeunderlag och kontaktoppgifter?		
	Utredning av upphovet till störningen och bedömning av störningens varaktighet	Vem utreder vid störningen i fråga och hur?		
Utredningen av störningen sker samtidigt som åtgärderna för upprätthållande av verksamheten genomförs.	Reparationer (i mån av möjligheter) av upphovsmannen till störningen			
	Minimering av störningens konsekvenser			
6. Upprätthållande av verksamheten	Ordnanande av ersättande verksamhet och service (om de inte redan finns) och ibruktagnin av dem vid behov	Resurser, anordningar, verksamhetslokaler och extra personal i enlighet med i förväg upprättad beredskap.		
	Meddelande till vattenanvändarna, inom organisationen och till andra intressentgrupper	Vem informerar? Om vad, hur och till vem ska informeras? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Hur ofta ska man informera?		
	Omsorg om personalens orkande	Man ska t.ex. se till reservpersoner, regelbundna måltider, tillräcklig vila, vid behov psykisk stöd, och samtal efteråt om situationen.		

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

7. Återhämtning från störningen	Vid behov tas långvarig ersättande verksamhet och tjänster i bruk	<i>Nödvändiga resurser, anordningar, verksamhetslokaler och extra personal.</i>		
	Behovet av omdefiniering av situationsledandet bedöms	<i>Behov och genomförande av situationsledande på olika nivåer: allmän ledning, ledning av vattentjänstverkets verksamhet.</i>		
8. Normalisering av situationen	Beslut om återgång till verksamhet enligt normalläget	<i>Kriterierna för återgång till normalläget fylls när störningen är åtgärdad och man kan kravenligenligt fortsätta med verksamheten som normalt.</i>		
	Beslut om återgång till verksamhet enligt normalläget och de åtgärder som det kräver	<i>De åtgärder som återgången till verksamhet enligt normalläget kräver samt tidpunkten för dem.</i>		
	Vid behov intern och extern informering om att läget har normaliserats	<i>Vem informerar? Om vad, hur och till vem ska informeras? Vilka handlingsinstruktioner behövs?</i>		
	Avskaffning av arrangemangen för situationsledning	<i>Avskaffning av ledningsarrangemangen på olika nivåer: allmän ledning, ledning av vattentjänstverkets verksamhet.</i>		
	Rapportering om störningen och dess skötsel	<i>Rapportering av olika aktörer och aktörsnivåer till nödvändiga parter och internt.</i>		
9. Bedömning av situationen	Efter situationen bedömer/analyserar man hur man lyckades i situationen samt identifierar helheter som bör utvecklas	<i>Uppdatering av planer och verksamhetsmodeller vid behov. Förbättrande av material och av personal och kompetens.</i>		
	Skadebedömning och kostnadsbedömning	<i>Eventuella rabatter till kunderna. Eventuella ersättningar till dem som vållats olägenhet och skada. Störningens totala kostnader för vattentjänstverket/kommunen.</i>		

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

3.2 Mall för verksamhetskort för mikrobiologiska föroreningar

VERKSAMHETSKORT FÖR STÖRNINGSSITUATIONER					
Mikrobiologiska föroreningar av hushållsvatten					
Vattentjänstverk: XXXXX					
Ansvarsperson för verksamhetskortet: Nnnnn Nnnnn					
Verksamhetskortet är utarbetat/uppdaterat: dd.mm.åååå (rekommendation: uppdateras en gång om året), nästa uppdatering senast mån./20XX					
De i verksamhetskortet angivna åtgärderna genomförs vid behov och i den ordning som situationen kräver. I en situation kan det behövas åtgärder, som beskrivits i olika verksamhetskort.					
Åtgärdsfaser i ordningsföljd	Åtgärder	Närmare beskrivning av åtgärder	Vem agerar (org.nivå/pers.)	Åtgärden genomförd (beskrivning av åtgärden samt klockslag)	
1. Observation	Observation av störning eller dess möjlighet (tysta signaler)	<i>Eventuella situationer där en störning observeras: 1) laboratorieanalyser indikerar mikrobiologiska föroreningar, 2) från det normala avvikande observationer vid driftskontrollen, t.ex. lukt, färg, turbiditet, mikrobiologiska analyser, 3) brister i vattencisterners konstruktioner eller djur i cisterner, 4) misstanke om att vatten från översvämningar, ösregn eller snösmältning rinner in i vattentäktbrunnar, 5) driftsstörningar i desinficeringsanordningar, 6) rörbrott där avloppsvatten, utgrävningvatten eller jordmaterial kan ha kommit in i en vattenledning, 7) klagomål från vattenanvändarna (man ber anmälaren ange adressuppgifter, symptomen och tidpunkten då de började), 8) avloppsvatten på en plats där det kan förorena råvatten eller hushållsvatten, 9) anmälan om insjuknade i magsjukdom, 10) anmälan om eventuell förorening av råvatten eller hushållsvatten, 11) upptäckt av anslutningar ur vilka smutsiga vatten kan ha flödat tillbaka till vattenledningsnätet, 12) vilket som helst situation som avviker från det normala.</i>	mottagare av information/observatör vid vattentjänstverket		
2. Reaktion, anmälan och alarmering	Första meddelande om en observation/anmälan inom organisationen	<i>Observationen/anmälan meddelas enligt larmlistan. Var hittar man larmlistan?</i>	mottagare av information/observatör vid vattentjänstverket		
	om hälsoskyddsmyndigheten inte kan nås, ska vattenverket fatta de beslut och vidta de åtgärder självständigt i situationen som krävs i punkterna 2-6	Dokumentering av observationen/anmälan	<i>Man antecknar t.ex. följande uppgifter: tidpunkten för observationen/anmälan, uppgifter om platsen och situationen, uppgifter om anmälaren.</i>	mottagare av information/observatör vid vattentjänstverket	
	Man gör en snabb situationsbedömning	<i>Man bedömer huruvida en observation kan vara en indikation på mikrobiologisk kontaminering av hushållsvatten, eller på att en sådan är möjlig, eller huruvida observationen överskrider en på förhand överenskommen tröskel för anmälan till hälsoskyddsmyndigheten.</i>	personen som ansvarar för hushållsvattnet, och observatören har nåtts		
	Man drar nödvändiga slutsatser	<i>Utifrån situationsbedömningar beslutar man om reaktioner som följer: 1) inga åtgärder, 2) ska utredas noggrannare eller 3) åtgärder ska inledas omedelbart.</i>	personen (hälsoskyddsmyndigheten) som ansvarar för hushållsvattnet har nåtts		
	Man informerar eller alarmerar vid behov internt till organisationen och till nödvändiga intressentgrupper	<i>De viktigaste fakta om observationen och gjorda slutsatser rapporteras enligt larmlistan. Var hittar man larmlistan?</i>	personen som ansvarar för hushållsvattnet har nåtts		
3. Tryggande av brådskande verksamhet	Förhindrande i mån av möjlighet av att problemen utvidgas	<i>Nödvändiga förhindrande åtgärder i enlighet med störningen, t.ex. förebyggande av föroreningar på platsen, inledande av desinficering vid översvämningar och ösregn, stängning av förorenade vattentäkter, förhindrande att föroreningar sprids i nätverket, inledning av spolning av nätet, provtagningar, höjning av beredskapsnivån, t.ex. före ösregn.</i>	vattenverket		
Brådskande åtgärder som tryggar verksamheten sker samtidigt som verkningarna av störningen bedöms.	Första meddelande om föroreningar	<i>Man informerar vattenanvändarna om föroreningen och tar hänsyn till de aktörer (t.ex. sjukhus, hälsovårdsanstalter, servicehem, storkök, daghem och skolor, livsmedelsindustri, stora djurgårdar, fångelser) vars vattentillförsel är kritisk. Vid behov ger man också anvisningar om vattenanvändningen (kokuppsättningar, användningsförbud). Kommunen informeras. Vad slags kommunikationskanal ska användas? Var finns meddelandeunderlag och kontaktuppgifter?</i>	vattenverket, hälsoskyddsmyndigheten		
	Fortsättande av verksamheten och säkerställande av resurserna som den kräver i störningssituationen	<i>Man säkerställer de resurser i enlighet med störningens karaktär som fortsättandet av verksamheten kräver. Vilka funktioner krävs för att fortsätta verksamheten kortvarigt? Vilka resurser är viktiga? Vilka är de praktiska åtgärderna? T.ex. resurserna för information, övergång från normala arbeten till de uppgifter (spolning av nätet, tillfällig klorering, provtagning och analyser) som situationen kräver.</i>	vattenverket		

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

4. Bedömning av konsekvenserna av störningen	Beslut om vem som leder störningssituationen	Hälsoskyddsmyndigheternas allmänna ledning för situationen (vid misstanke om epidemi, en arbetsgrupp för utredning av epidemin). Beroende på situationens omfattning och allvarighet, deltar även kommunen i ledningen av situationen. Den allmänna ledaren för situationen ansvarar för den totala situationsbilden respektive informeringen. Man ska komma överens om genomförandet av detta i praktiken. I alla situationer ansvarar vattentjänstverket för sin egen verksamhet och ledandet av den.	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket, kommunen	
Åtgärderna genomförs i den ordning som situationen kräver.	Precisering och underhåll av situationsbilden	Bildande av en situationsbild: utredning av händelserna och situationen (vad, var, när?), hur bygger man en situationsbild? T.ex. provtagningar för säkerställande och utredande av föreningen och dess omfattning, sinnesmässiga observationer av vattnets kvalitet, rapportering om vidtagna åtgärder.	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
	Precisering av störningens verkningar och varaktighet	Situationens varaktighet, omfattning och de sanitära olägenheter som den eventuellt orsakar, dess inverkan på vattentjänstverkets funktioner och resurser, vattentjänstverkets tjänster och dess kunder (vattentillförselns kritiskhet) samt på andra intressegrupper.	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
	Beslut om att utfärda kokuppmningar eller användningsförbud för vattnet		hälsoskyddsmyndigheten	
	Beslut om målnivån för vattenförsörjningstjänsterna under störningen	På vilken nivå vattenförsörjningstjänsterna ordnas? Kvaliteten på och möjligen mängden av vattnet som levereras (t.ex. levereras vatten för vilket ges kokuppmning, det levererade vattnets klarhet: långvarig klorering av förorenade nät med 1–2 mg Cl ₂ /l för att döda sjukdomsalstrare, effektiviserad klorering med 5–10 mg Cl ₂ /l 6–12 h för desinficering av förorenade platser. Det av WHO fastställda maximivärde för klarhet i dricksvatten 5 mg/l). Man strävar efter lösningar där såväl störningens konsekvenser som eventuella serviceavbrott blir så små som möjligt. Enligt vattentjänstverkets allmänna leveransvillkor ska vattenverket under i över 24 timmar pågående avbrott i vattenleveranserna ordna med möjligheter att ta vatten från tillfälliga vattenpunkter. Distribution av reservvatten ordnas ofta även under kortare avbrott än så.	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
	Beslut om genomförandet av arrangemanget för vattenförsörjningstjänsterna under störningen	T.ex. inledande av desinficering, alternativ vattendistribution, begränsande av vattendistributionen, trygghet på avtalat sätt av vattentillförseln hos aktörer där vattentillförseln är kritisk, ibruttagning av reservvattenverk eller reservvattenförbindelser. Personal, anordningar och utrymmen som är nödvändiga ska beaktas. Det finns mer information om distribution av reservvatten i Vattenförsörjningspoolens Handbok för distribution av reservvatten respektive om tillfälligt klorering i VVY:s publikation Klorering av hushållsvatten.	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket, kommunen	
	Informering inom organisationen och till nödvändiga intressentgrupper	Vem informerar? Om vad, hur och till vem ska informeras inom organisationen? Hurdana handlingsinstruktioner behövs? Vilka intressentgrupper måste nödvändigtvis informeras (t.ex. övriga till nätverket anslutna vattenverk, räddningsverket, RFV, kommunen)? Kan stöd för informeringen fås någonstans (t.ex. kommunens informationsinstans)? Var finns meddelandeunderlag och kontaktpgiffiter? Hälsoskyddsmyndigheten lämnar ett meddelande om epidemimisstanke till RYMY-systemet vid behov. I anvisningarna om krisinformation för vattentjänstverket hittar man instruktioner för informering av planeringen.	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
	Meddelande till vattenanvändarna	Vem informerar? Om vad och hur informeras (t.ex. webbsidor, medier, textmeddelande, sprida lappar)? Vilka handlingsinstruktioner behövs (t.ex. anvisningar om vattenanvändning, distribution av reservvatten)? Kan stöd för informeringen fås någonstans (t.ex. kommunens informationsinstans vid spridning av lappar)? Var finns meddelandeunderlag och kontaktpgiffiter? I anvisningarna om krisinformation för vattentjänstverket hittar man instruktioner och färdiga meddelandemallar för informering.	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
5. Utredning/åtgärdande av störningen	Utredning av orsaken till föreningen och bedömning av störningens varaktighet	Samarbete med arbetsgruppen för epidemiutredning. Uppföljning av situationen genom provtagningar (t.ex. mikrobiologiska analyser, desinficeringens effektivitet).	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
Utredningen av störningen sker samtidigt som åtgärderna för upprätthållande av verksamheten genomförs.	Avhjäljande eller undanröjande av orsaken till föreningen (i mån av möjligheter)	T.ex. reparation av tätheten av eller konstruktionerna i en förorenad brunn, reparation av rörkopplingar som strider mot byggbestämmelserna.	vattenverket, upphovsmannen till föreningen, m.fl.	
	Minimering av föreningens konsekvenser	Man t.ex. säkerställer att desinficeringen tillräckligt när överallt i nätverket, fortsätter effektiviserad desinficering tillräckligt länge. Uppföljning av situationen genom provtagningar (t.ex. mikrobiologiska analyser, desinficeringens effektivitet).	vattenverket, hälsoskyddsmyndigheten	

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

6. Upprätthållande av verksamheten	Ordnanande av ersättande verksamhet och service (om de inte redan finns) och ibruktagning av dem vid behov	<i>Resurser, anordningar, verksamhetslokaler och extra personal i enlighet med i förväg upprättad beredskap. Eventuella alternativ anges i punkten 4. Beslut om genomförandet av arrangemanget för vattenförsörjningstjänsterna under störningen.</i>	vattenverket, hälsoskyddsmyndigheten	
	Meddelande till vattenanvändarna, inom organisationen och till andra intressentgrupper	<i>Vem informerar? Om vad, hur och till vem ska informeras? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Hur ofta ska man informera? Se punkt 4. informering.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
	Omsorg om personalens orkande	<i>Man ska se till t.ex. följande faktorer: reservpersoner, regelbundna måltider, tillräcklig vila, vid behov psykiskt stöd, och samtal efteråt om situationen (debriefing).</i>	vattenverk, expert vid företagshälsovården, FRK	
7. Återhämtning från störningen	Vid behov tas långvarig ersättande verksamhet och tjänster i bruk	<i>T.ex. långvarig desinficering av nätverket, användning av reservvattentäkt, reservvattenlinje eller reservvattenverk, nödvändiga resurser, anordningar, verksamhetsutrymmen och personal.</i>	vattenverket, hälsoskyddsmyndigheten	
	Behovet av omdefiniering av situationsledandet bedöms	<i>Behov och genomförande av situationsledande på olika nivåer: ledning av vattentjänstverkets verksamhet, vid behov ledning på kommunnivå.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket, kommunen	
8. Normalisering av situationen	Beslut av hälsoskyddsmyndigheten om återtagande av kokuppmaning eller användningsförbud	<i>Det är en förutsättning man med t.ex. tillräcklig provtagning säkerställer att situationen har normaliserats.</i>	hälsoskyddsmyndigheten	
	Beslut om återgång till verksamhet enligt normalläget	<i>Kriterierna för återgång till normalläget fylls när störningen är åtgärdad, man kan kravenligenligt fortsätta med verksamheten som normalt och kvaliteten på hushållsvattnet fyller ställda krav.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket, kommunen	
	Beslut om återgång till verksamhet enligt normalläget och de åtgärder som det kräver	<i>T.ex. avslutande av effektiviserad klorering, spolning av höga klorhalter ur nätverket, avskaffning av arrangemang för reservvatten, avslutande av distribution av reservvatten, avskaffning av effektiviserad provtagning och analysering, avskaffning av de ytterligare resurser som störningssituationen krävde, återgång till normalläget.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
	Meddelande till vattenanvändarna, inom organisationen och till andra intressentgrupper, om att situationen normaliserats	<i>Vem informerar? Om vad, hur och till vem ska informeras? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Se punkt 4. informering.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
	Avskaffning av arrangemangen för situationsledning	<i>Avskaffning av arrangemangen på olika nivåer: allmän ledning, ledning av vattentjänstverkets verksamhet, ledning på kommunnivå.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket, kommunen	
	Rapportering om störningen och dess skötsel	<i>Samarbete i att utarbeta en rapport om epidemiutredningen och hälsoskyddsmyndighetens sammanfattande rapport om störningssituationen. Vattenverkets interna rapportering. Rapportering vid behov/efter övervägande till intressentgrupper.</i>	arbetsgruppen för epidemiutredning, hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
9. Bedömning av situationen	Efter situationen bedömer/analyserar man hur man lyckades i situationen samt identifierar helheter som bör utvecklas	<i>Uppdatering av vattenverkets beredskapsplan, hälsoskyddsmyndighetens plan för exceptionella situationer, kommunens beredskapsplan, programmet för kontrollundersökningar, handlingsinstruktioner och WSP; effektivisering av vattenberedningen eller vid behov ändrande av anläggningens annan verksamhet samt utvecklande av personal och kompetenser genom utbildning och övningar.</i>	vattenverket, hälsoskyddsmyndigheten, kommunen	
	Skadebedömning och kostnadsbedömning	<i>Eventuella rabatter till kunderna. Eventuella ersättningar till dem som vållats olägenhet och skada. Störningens totala kostnader för vattentjänstverket/kommunen.</i>	vattenverket, kommunen	

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

3.3 Mall för verksamhetskort för kemiska föroreningar

VERKSAMHETSKORT FÖR STÖRNINGSITUATIONER				
Kemiska föroreningar av hushållsvatten				
Vattentjänstverk: XXXXX				
Ansvarsperson för verksamhetskortet: Nnnnn Nnnnn				
Verksamhetskortet är utarbetat/uppdaterat: dd.mm.åååå (rekommendation: uppdateras en gång om året), nästa uppdatering senast mån./20XX				
De i verksamhetskortet angivna åtgärderna genomförs vid behov och i den ordning som situationen kräver. I en situation kan det behövas åtgärder, som beskrivits i olika verksamhetskort.				
Åtgärdsfaser i ordningsföljd	Åtgärder	Närmare beskrivning av åtgärder	Vem agerar (org.nivå/pers.)	Åtgärden genomförd (beskrivning av åtgärden samt klockslag)
1. Observation	Observation av störning eller dess möjlighet (tysta signaler)	<i>Eventuella situationer där en störning observeras: 1) laboratorieanalyser indikerar kemisk förorening, 2) från det normala avvikande observationer vid driftskontroll (t.ex. lukt, färg, turbiditet, pH, konduktivitet), 3) misstanke om att kemikalier har urlakats i vattentäktbrunnar med vatten från översvämning, ösregn, snösmältning eller släckvatten, 4) driftsstörning i kemikaliseringsanordningar för vattenberedning, 5) anmälningar från vattenanvändarna om vattenkvaliteten (man ber anmälaren ge adressuppgifter och uppgifter om vattnets kvalitet, t.ex. att det är halt eller skummar), 6) kemikalieläckage, olycka eller förorenad jord på en plats där råvatten eller hushållsvatten kan förorenas, 7) föroreningar i vattenberedningskemikalier eller i material som kommer i beröring med vattnet, 8) observationer på anslutningar där kemikalier kan flöda tillbaka till vattenledningsnätet.</i>	mottagare av information/observatör vid vattentjänstverket	
2. Reaktion, anmälning och alarmering	Första meddelande om en observation/anmälan inom organisationen	<i>Observationen/anmälan meddelas enligt larmlistan. Var hittar man larmlistan?</i>	mottagare av information/observatör vid vattentjänstverket	
om hälsoskyddsmyndigheten inte kan nås, ska vattenverket fatta de beslut och vidta de åtgärder självständigt i situationen som krävs i punkterna 2-6	Dokumentering av observationen/anmälan	<i>Man antecknar t.ex. följande uppgifter: tidpunkten för observationen/anmälan, uppgifter om platsen och situationen, uppgifter om anmälaren.</i>	mottagare av information/observatör vid vattentjänstverket	
	Man gör en snabb situationsbedömning	<i>Man bedömer om observationen kan vara indikation på mikrobiologisk förorening av hushållsvattnet, eller att en sådan är möjlig, eller om observationen överskrider en på förhand överenskommen tröskel för anmälan till hälsoskyddsmyndigheten och räddningsmyndigheten.</i>	personen som ansvarar för hushållsvattnet, och observatören har nåtts	
	Man drar nödvändiga slutledningar	<i>Utifrån situationsbedömningar beslutar man om reaktioner som följer: 1) inga åtgärder, 2) ska utredas noggrannare eller 3) åtgärder ska inledas omedelbart.</i>	personen (hälsoskyddsmyndigheten) som ansvarar för hushållsvattnet har nåtts	
	Man informerar eller alarmerar vid behov internt till organisationen och till nödvändiga intressentgrupper	<i>De viktigaste fakta om observationen och gjorda slutledningar rapporteras enligt larmlistan. Var hittar man larmlistan?</i>	personen som ansvarar för hushållsvattnet har nåtts	
3. Tryggande av brådskande verksamhet	Förhindrande i mån av möjlighet av att problemen utvidgas	<i>Nödvändiga förhindrande åtgärder i enlighet med störningen, t.ex. förebyggande av föroreningar på platsen, stängning av förorenade vattentäkter, förhindrande att föroreningarna sprids i nätverket, inledning av spolning av nätet, provtagningar.</i>	vattenverket	
Brådskande åtgärder som tryggar verksamheten sker samtidigt som verkningarna av störningen bedöms.	Första meddelande om föroreningar	<i>Man informerar vattenanvändarna om föroreningen och tar hänsyn till de aktörer (t.ex. sjukhus, hälsovårdsanstalter, servicehem, storkök, daghem och skolor, livsmedelsindustri, stora djurgårdar, fångelser) vars vattentillförsel är kritisk. Kommunen informeras. Vad slags kommunikationskanal ska användas? Var finns meddelandeunderlag och kontaktuppgifter?</i>	vattenverket, hälsoskyddsmyndigheten	
	Fortsättande av verksamheten och säkerställande av resurserna som den kräver i störningssituationen	<i>Man säkerställer de resurser i enlighet med störningens karaktär som fortsättandet av verksamheten kräver. Vilka funktioner krävs för att fortsätta verksamheten kortvarigt? Vilka resurser är viktiga? Vilka är de praktiska åtgärderna? T.ex. resurserna för information, övergång från normala arbeten till de uppgifter (spolningar av nätet, provtagning och analyser) som situationen kräver.</i>	vattenverket	

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

4. Bedömning av konsekvenserna av störningen	Beslut om vem som leder störningssituationen	<i>Man överenskommer fall för fall om den allmänna ledaren för situationen. Om en situation kan ge sanitära olägenheter har hälsoskyddsmyndigheterna den allmänna ledningen. Beroende på situationens omfattning och allvarighet, deltar även kommunen i ledningen av situationen. Den allmänna ledaren för situationen ansvarar för den totala situationsbilden respektive informeringen. Man ska komma överens om genomförandet av detta i praktiken. I alla situationer ansvarar vattentjänstverket för sin egen verksamhet och ledandet av den.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket, kommunen	
Åtgärderna genomförs i den ordning som situationen kräver.	Precisering och underhåll av situationsbilden	<i>Bildande av en situationsbild: utredning av händelserna och situationen (vad, var, när?), hur bygger man en situationsbild? T.ex. provtagningar för säkerställande och utredande av föroreningen, dess art och omfattning, sinnessmässiga observationer av vattnets kvalitet, rapportering om vidtagna åtgärder.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
	Precisering av störningens verkningar och varaktighet	<i>Situationens varaktighet, omfattning och de sanitära olägenheter som den eventuellt orsakar, dess inverknings på vattentjänstverkets funktioner och resurser, vattentjänstverkets tjänster och dess kunder (vattentillförselns kritiskhet) samt på andra intressegrupper.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
	Vid behov, beslut om att utfärda användningsförbud för vattnet		hälsoskyddsmyndigheten	
	Beslut om målnivån för vattenförsörjningstjänsterna under störningen	<i>På vilken nivå vattenförsörjningstjänsterna ordnas? Kvaliteten på och eventuellt mängden vatten som levereras. Man strävar efter läsningar där såväl störningens konsekvenser som eventuella serviceavbrott blir så små som möjligt. Enligt vattentjänstverkets allmänna leveransvillkor ska vattenverket under i över 24 timmar pågående avbrott i vattenleveranserna ordna med möjligheter att ta vatten från tillfälliga vattenpunkter. Distribution av reservvattnet ordnas ofta även under kortare avbrott än så.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
	Beslut om genomförandet av arrangemanget för vattenförsörjningstjänsterna under störningen	<i>T.ex. alternativ vattendistribution, begränsande av vattendistributionen, tryckande på avtalat sätt av vattentillförseln hos aktörer där vattentillförseln är kritisk, läbruktagn av reservvattenverk eller reservvattenförbindelser. Personal, anordningar och utrymmen som är nödvändiga ska beaktas. Det finns mer information om distributionen av reservvattnet i Vattenförsörjningspoolen publikation Handbok för distribution av reservvattnet.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket, kommunen	
	Informering inom organisationen och till nödvändiga intressentgrupper	<i>Vem informerar? Om vad, hur och till vem ska informeras inom organisationen? Hurdana handlingsinstruktioner behövs? Vilka intressentgrupper måste nödvändigtvis informeras (t.ex. övriga till nätverket anslutna vattenverk, räddningsverket, RFV, kommunen)? Kan stöd för informeringen fås någonstans (t.ex. kommunens informationsinstans)? Var finns meddelandeunderlag och kontaktuppgifter? I anvisningarna om krisinformation för vattentjänstverket hittar man instruktioner för informering av planeringen.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
	Meddelande till vattenanvändarna	<i>Vem informerar? Om vad och hur informeras (t.ex. webbsidor, medier, textmeddelande, sprida lappar)? Vilka handlingsinstruktioner behövs (t.ex. anvisningar om vattenanvändning, distribution av reservvattnet)? Kan stöd för informeringen fås någonstans (t.ex. kommunens informationsinstans vid spridning av lappar)? Var finns meddelandeunderlag och kontaktuppgifter? I anvisningarna om krisinformation för vattentjänstverket hittar man instruktioner och färdiga meddelandemallar för informering.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
5. Utredning/åtgärdande av störningen	Utredning av orsaken till föroreningen och bedömning av störningens varaktighet	<i>T.ex. provtagning</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
Utredningen av störningen sker samtidigt som åtgärderna för upprätthållande av verksamheten genomförs.	Avhjäljande eller undanröjande av orsaken till föroreningen (i mån av möjligheter)	<i>T.ex. rening av platsen för kemikalieläckage, neutralisering av kemikalier, reparation av trasig anordning för dosering av kemikalier, reparation av tätheten av eller konstruktionen i en förorenad brunn, reparation av rörkopplingar som strider mot byggbestämmelserna.</i>	vattenverket, upphovsmannen till föroreningen, m.fl.	
	Minimering av föroreningens konsekvenser	<i>T.ex. rening av förorenat vattenledningsnät eller vattenverk, förorenat vattnet spolat bort ur nätverket. Uppföljning av situationen med hjälp av provtagningar.</i>	vattenverket, hälsoskyddsmyndigheten	

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

6. Upprätthållande av verksamheten	Ordnande av ersättande verksamhet och service (om de inte redan finns) och ibruktagnin av dem vid behov	<i>Resurser, anordningar, verksamhetslokaler och extra personal i enlighet med i förväg upprättad beredskap. Eventuella alternativ anges i punkten 4. Beslut om genomförandet av arrangemanget för vattenförsörjningstjänsterna under störningen.</i>	vattenverket, hälsoskyddsmyndigheten	
	Meddelande till vattenanvändarna, inom organisationen och till andra intressentgrupper	<i>Vem informeras? Om vad, hur och till vem ska informeras? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Hur ofta ska man informera? Se punkt 4. Informering.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
	Omsorg om personalens orkande	<i>Man ska se till t.ex. följande faktorer: reservpersoner, regelbundna måltider, tillräcklig vila, vid behov psykiskt stöd, och samtal efteråt om situationen (debriefing).</i>	vattenverk, expert vid företagshälsovården, FRK	
7. Återhämtning från störningen	Vid behov tas långvarig ersättande verksamhet och tjänster i bruk	<i>T.ex. användning av reservvattentäkt, reservvattenlinje eller reservvattenverk, nödvändiga resurser, anordningar, verksamhetsutrymmen och personal.</i>	vattenverket, hälsoskyddsmyndigheten	
	Behovet av omdefiniering av situationsledandet bedöms	<i>Behov och genomförande av situationsledande på olika nivåer: ledning av vattentjänstverkets verksamhet, vid behov ledning på kommunnivå.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket, kommunen	
8. Normalisering av situationen	Beslut av hälsoskyddsmyndigheten om återtagande av användningsförbud	<i>Det är en förutsättning man med t.ex. tillräcklig provtagning säkerställer att situationen har normaliserats.</i>	hälsoskyddsmyndigheten	
	Beslut om återgång till verksamhet enligt normalläget	<i>Kriterierna för återgång till normalläget fylls när störningen är åtgärdad, man kan kravenligt fortsätta med verksamheten som normalt och kvaliteten på hushållsvattnet fyller ställda krav.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket, kommunen	
	Beslut om återgång till verksamhet enligt normalläget och de åtgärder som det kräver	<i>T.ex. avslutande av spolning av nätverket, avskaffning av arrangemang för reservvatten, avslutande av distribution av reservvatten, avskaffning av effektiviserad provtagning och analysering, avskaffning av de ytterligare resurser som störningssituationen krävde, återgång till normalläget.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
	Meddelande till vattenanvändarna, inom organisationen och till andra intressentgrupper, om att situationen normaliserats	<i>Vem informeras? Om vad, hur och till vem ska informeras? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Se punkt 4. Informering.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
	Avskaffning av arrangemangen för situationsledning	<i>Avskaffning av arrangemangen på olika nivåer: allmän ledning, ledning av vattentjänstverkets verksamhet, ledning på kommunnivå.</i>	hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket, kommunen	
	Rapportering om störningen och dess skötsel	<i>Samarbete i att utarbeta en rapport om epidemiutredningen och hälsoskyddsmyndighetens sammanfattande rapport om störningssituationen. Vattenverkets interna rapportering. Rapportering vid behov/efter övervägande till intressentgrupper.</i>	arbetsgruppen för epidemiutredning, hälsoskyddsmyndigheten, vattenverket	
9. Bedömning av situationen	Efter situationen bedömer/analyserar man hur man lyckades i situationen samt identifierar helheter som bör utvecklas	<i>Uppdatering av vattenverkets beredskapsplan, hälsoskyddsmyndighetens plan för exceptionella situationer, kommunens beredskapsplan, programmet för kontrollundersökningar, handlingsinstruktioner och WSP; effektivisering av vattenberedningen eller vid behov ändrande av anläggningens annan verksamhet samt utvecklande av personal och kompetenser genom utbildning och övningar.</i>	vattenverket, hälsoskyddsmyndigheten, kommunen	
	Skadebedömning och kostnadsbedömning	<i>Eventuella rabatter till kunderna. Eventuella ersättningar till dem som vållats olägenhet och skada. Störningens totala kostnader för vattentjänstverket/kommunen.</i>	vattenverket, kommunen	

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

3.4 Mall för verksamhetskort för rörbrott i vattenledning

STÖRNINGSITUATION SOM BERÖR VATTENFÖRSÖRJNINGEN
Rörbrott i vattenledningar

Vattentjänstverk: XXXXX

Ansvarsperson för verksamhetskortet: Nnnnn Nnnnn

Verksamhetskortet är utarbetat/uppdaterat: dd.mm.åååå (rekommendation: uppdateras en gång om året), nästa uppdatering senast mån./20XX

De i verksamhetskortet angivna åtgärderna genomförs vid behov och i den ordning som situationen kräver. I en situation kan det behövas åtgärder, som beskrivits i olika verksamhetskort.

Åtgärdsfaser i ordningsföljd	Åtgärder	Närmare beskrivning av åtgärder	Vem agerar (org.nivå/pers.)	Åtgärden genomförd (beskrivning av åtgärden samt klockslag)
1. Observation	Observation av störning eller dess möjlighet (tysta signaler)	<i>Eventuella situationer där en störning observeras: 1) Avvikande regional vattenförbrukning, 2) sänkt nättryck (data från nätverkets övervakningssystem), 3) anmälan om synligt rörbrott, 4) anmälan om vattenavbrott eller sänkt tryck (anmälaren bes ge sina kontaktuppgifter och exakta uppgifter om platsen).</i>	mottagare av information/observatör vid vattentjänstverket	
2. Reaktion, anmälning och alarmering	Första meddelande om observation/anmälan inom organisationen	<i>Observationen/anmälan meddelas enligt larmlistan. Var hittar man larmlistan?</i>	mottagare av information/observatör vid vattentjänstverket	
	Dokumentering av observationen/anmälan	<i>Man antecknar t.ex. följande uppgifter: tidpunkten för observationen/anmälan, uppgifter om platsen och situationen, uppgifter om anmälaren.</i>	mottagare av information/observatör vid vattentjänstverket	
	Man gör en snabb situationsbedömning	<i>Utgående från tillgängliga uppgifter bedömer man om det kan vara fråga om ett eventuellt rörbrott, samt allvarligheten av eventuella konsekvenser (skaderisker, risker för att hushållsvattnet förorenas). Det finns risk för att hushållsvattnet förorenas om avloppsvatten, förorenat utgrävningsvatten eller markmaterial kan komma in i vattenledningen (se verksamhetskortet, mikrobiologiska föroreningar).</i>	ansvarspersonen och observatören har nåtts	
	Man drar nödvändiga slutledningar	<i>Utifrån situationsbedömningar beslutar man om reaktioner som följer: 1) inga åtgärder, 2) saken ska utredas (t.ex. besök på platsen), 3) åtgärder ska vidtas omedelbart.</i>	ansvarspersonen har nåtts	
	Man informerar eller alarmerar vid behov internt till organisationen och till nödvändiga intressentgrupper	<i>De viktigaste fakta om observationen och gjorda slutledningar rapporteras enligt larmlistan. Var hittar man larmlistan?</i>	ansvarspersonen har nåtts	
3. Tryggande av brådskande verksamhet	Förhindrande i mån av möjlighet av att problemen utvidgas	<i>De nödvändiga åtgärder utifrån störningen i fråga som förhindrar den, t.ex. ventilarrangemang.</i>	vattentjänstverket	
Brådskande åtgärder som tryggar verksamheten sker samtidigt som verkningarna av störningen bedöms.	Första meddelande om rörbrott	<i>Man informerar vattenanvändarna om rörbrott/misstanke om rörbrott och tar hänsyn till de aktörer (t.ex. sjukhus, hälsovårdsanstalter, servicehem, storkök, daghem och skolor, livsmedelsindustri, stora djurgårdar, fångelser) vars vattentillförsel är kritisk. Kommunen och räddningsverket informeras vid behov. Om situationen bedöms vara en risk för att hushållsvattnet förorenas, ska hälsoskyddsmyndigheten kontaktas. Vad slags kommunikationskanal ska användas? Var finns meddelandeunderlag och kontaktuppgifter?</i>	vattentjänstverket	
	Fortsättande av verksamheten och säkerställande av resurserna som den kräver i störningssituationen	<i>Man säkerställer de resurser i enlighet med störningens karaktär som fortsättandet av verksamheten kräver. Vilka funktioner krävs för att fortsätta verksamheten kortvarigt? Vilka resurser är viktiga? Vilka är de praktiska åtgärderna? Till exempel resurserna för information, övergång från normala arbeten till de uppgifter som situationen kräver, den reparationspersonal och -utrustning som reparationen av rörbrottet kräver.</i>	vattentjänstverket	

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

<p>4. Bedömning av konsekvenserna av störningen</p>	<p>Beslut om vem som leder störningssituationen</p>	<p>Vattentjänstverket har i allmänhet ledningsansvaret för situationer med rörbrott. Om situationen kan medföra sanitära olägenheter, står hälsoskyddsmyndigheten för den allmänna ledningen av situationen. Beroende på situationens omfattning och allvarighet, kan kommunen ta ledningsansvaret. Den allmänna ledaren för situationen ansvarar för den totala situationsbilden respektive informeringen. Man ska komma överens om genomförandet av detta i praktiken. I alla situationer ansvarar vattentjänstverket för sin egen verksamhet och ledandet av den.</p>	<p>vattentjänstverket, hälsoskyddsmyndigheten, kommunen</p>	
<p>Åtgärderna genomförs i den ordning som situationen kräver.</p>	<p>Precisering och underhåll av situationsbilden</p>	<p>Bildande av en situationsbild: utredning av händelserna och situationen (vad, var, när?), hur bygger man en situationsbild och hur underhålls den? T.ex. lokalisering av läckagepunkten, rapportering om vidtagna åtgärder.</p>	<p>vattentjänstverket</p>	
	<p>Precisering av störningens verkningar och varaktighet</p>	<p>Rörbrottets varaktighet, eventuellt avbrott i vattenleveranserna och dess omfattning (vid stamlinjebrott ska inverkningar på distributionskapaciteten i hela nätverk beaktas), eventuella inverkningar på hushållsvattnets kvalitet (vid behov provtagning), inverkningarna på vattentjänstverkets funktioner (t.ex. vattenproduktionen, ibruttagning av förbindelser för reservvatten, ändrande av tryckkretsgränser) och resurser (t.ex. personal, maskiner, anordningar), vattentjänstverkets tjänster och för vattenanvändarna (vattentillförselns kritiskhet).</p>	<p>vattentjänstverket</p>	
	<p>Beslut om målnivån för vattenförsörjningstjänsterna under störningen</p>	<p>På vilken nivå vattenförsörjningstjänsterna ordnas? Mängden vatten som levereras och eventuellt dess kvalitet (man levererar t.ex. vatten för vilket ges kokuppmåning). Man strävar efter lösningar där såväl störningens konsekvenser som eventuella serviceavbrott blir så små som möjligt. Enligt vattentjänstverkets allmänna leveransvillkor ska vattenverket under i över 24 timmar pågående avbrott i vattenleveranserna ordna med möjligheter att ta vatten från tillfälliga vattenpunkter. Distribution av reservvatten ordnas ofta även under kortare avbrott än så. I lagen om vattentjänster fastställs att ett avbrott som pågår i över 12 timmar är ett fel i vattenförsörjningen.</p>	<p>vattentjänstverket</p>	
	<p>Beslut om genomförandet av arrangemanget för vattenförsörjningstjänsterna under störningen</p>	<p>T.ex. vattendistribution med tankbilar, tillfälliga vattendistributionspunkter i nätet, byggande av ett tillfälligt nätverk för vattendistribution, begränsande av vattendistributionen, tryggande på avtalat sätt av vattentillförseln hos aktörer där vattentillförseln är kritisk, ibruttagning av reservvattenverk eller reservvattenförbindelser. Personal, anordningar och utrymmen som är nödvändiga ska beaktas. Det finns mer information om ordnande av distribution av reservvatten i Vattenförsörjningspoolen publikation Handbok för distribution av reservvatten.</p>	<p>vattentjänstverket</p>	
	<p>Informering inom organisationen och till nödvändiga intressentgrupper</p>	<p>Vem informerar? Om vad, hur och till vem ska informeras inom organisationen? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Vilka intressentgrupper måste nödvändigtvis informeras (t.ex. övriga till nätverket anslutna vattenverk, räddningsverket, kommunen)? Kan stöd för informeringen fås någonstans (t.ex. kommunens informationsinstans)? Var finns meddelandeunderlag och kontaktuppgifter? I anvisningarna om krisinformation för vattentjänstverket hittar man instruktioner för informering av planeringen.</p>	<p>vattentjänstverket</p>	
	<p>Meddelande till vattenanvändarna</p>	<p>Vem informerar? Om vad och hur informeras (t.ex. webbsidor, medier, textmeddelande, sprida lappar)? Vilka handlingsinstruktioner behövs (t.ex. för att spara vatten, för distribution av reservvatten)? De parter för vilka vattentillförseln är kritisk ska beaktas. Kan stöd för informeringen fås någonstans (t.ex. kommunens informationsinstans vid spridning av lappar)? Var finns meddelandeunderlag och kontaktuppgifter? I anvisningarna om krisinformation för vattentjänstverket hittar man instruktioner och färdiga meddelandemallar för informering.</p>	<p>vattentjänstverket</p>	

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

5. Utredning/åtgärdande av störningen	Reparation av rörbrott	<i>En reparationsarbetsgrupp och nödvändiga anordningar och maskiner ordnas till reparationsplatsen. Platsens underjordiska system lokaliserar och markerar. Trafikriktigering ordnas vid behov. Gräv arbeten utförs och man säkerställer att schakten är trygga. Man väljer en för platsen lämplig reparationsmetod och reparerar rörbrottet. Vid reparationsarbeten strävar man efter att förhindra att markmaterial eller vatten kommer in i vattenledningen som repareras. Under arbetet är det viktigt att försöka identifiera eventuellt avloppsvatten eller andra upphov till eventuella mikrobiologiska föroreningar i utgrävningarna.</i>	vattentjänstverket	
Utredningen av störningen sker samtidigt som åtgärderna för upprätthållande av verksamheten genomförs.	Utredning av orsaken till rörbrott Ibruktagnig av en reparerad rörlinje	<i>I samband med reparationsarbetena. Den reparerade linjen spolad så länge att spolvattnet är klart. Om fasta ämnen har kommit in i nätverket, kan mekanisk rengöring vara nödvändig. Om nätverket misstänks ha förorenats mikrobiologiskt, ska det desinficeras. I så fall fylls det spolade röret med klorhaltigt vatten (natriumhypokloritlösning, t.ex. 10 mg Cl/l 6 h, 20 mg Cl/l 2 h eller 50 mg Cl/l 0,5 h). Efter verkningstiden spolad det klorhaltiga vattnet bort ur nätverket och nätverket spolad tills klore har avlägsnats. Beroende på halten och mängden av det klorhaltiga vattnet, kan det ledas som det är eller avklorerat till ett dike i omgivningen eller till avloppsnätet. I det spolade nätverket tar man prov för analys för koliforma bakterier och E.col. Det reparerade nätpartiet tas i bruk när det visats vara rent. Stöd för planering av tillfällig klorering finns i VVV:s publikation om klorering av hushållsvatten.</i>	vattentjänstverket	
6. Upprätthållande av verksamheten	Ordnanande av ersättande verksamhet och service (om de inte redan finns) och ibruktagnig av dem vid behov	<i>Om rörbrottet inte fäs snabbt reparerat och återgången till normal verksamhet fördröjs, blir man tvungen att fundera på saken på nytt. Eventuella alternativ anges i punkten 4. Beslut om genomförandet av arrangemanget för vattenförsörjningstjänsterna under störningen.</i>	vattentjänstverket	
	Meddelande till vattenanvändarna, inom organisationen och till andra intressentgrupper	<i>Vem informeras? Om vad, hur och till vem ska informeras? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Hur ofta ska man informera? Se punkt 4. informering.</i>	vattentjänstverket	
	Omsoing om personalens orkande	<i>Man ska se till t.ex. följande faktorer: reservpersoner, regelbundna måltider, tillräcklig vila, vid behov psykiskt stöd, och samtal efteråt om situationen (debriefing).</i>	vattentjänstverket	
7. Återhämtning från störningen	Vid behov tas långvarig ersättande verksamhet och tjänster i bruk	<i>T.ex. användning av ersättande vattenlinje, reservvattenförbindelse och reservvattenverk, nödvändiga resurser, anordningar, verksamhetsutrymmen och personal.</i>	vattentjänstverket	
	Behovet av omdefiniering av situationsledandet bedöms	<i>Behov och genomförande av situationsledande på olika nivåer: allmän ledning, ledning av vattentjänstverkets verksamhet.</i>	vattentjänstverket, hälsoskyddsmyndigheten, kommunen	
8. Normalisering av situationen	Beslut om återgång till verksamhet enligt normalläget	<i>Kriterierna för återgång till normalläget fylls när störningen är åtgärdad och man kan kravenligenligt fortsätta med verksamheten som normalt.</i>	vattentjänstverket, hälsoskyddsmyndigheten, kommunen	
	Beslut om återgång till verksamhet enligt normalläget och de åtgärder som det kräver	<i>T.ex. avskaffning av reservarrangemang, avskaffning av de ytterligare resurser som störningssituationen kräver, återgång till normalläget.</i>	vattentjänstverket	
	Meddelande till vattenanvändarna, inom organisationen och till andra intressentgrupper, om att situationen normaliserats	<i>Vem informeras? Om vad, hur och till vem? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Se punkt 4. informering.</i>	vattentjänstverket	
	Avskaffning av arrangemangen för situationsledning	<i>Avskaffning av arrangemangen på olika nivåer: allmän ledning, ledning av vattentjänstverkets situationsverksamhet.</i>	vattentjänstverket, hälsoskyddsmyndigheten, kommunen	
	Rapportering om störningen och dess skötsel	<i>Vattenverkets interna rapportering. Rapportering vid behov/efter övervägande till myndigheterna/intressentgrupper.</i>	vattentjänstverket	
9. Bedömning av situationen	Efter situationen bedömer/analyserar man hur man lyckades i situationen samt identifierar helheter som bör utvecklas	<i>Uppdatering av vattenverkets beredskapsplan, handlingsinstruktioner och WSP; vid behov ändrande av anläggningens annan verksamhet samt utvecklande av personal och kompetenser genom utbildning och övningar.</i>	vattentjänstverket	
	Skadebedömning och kostnadsbedömning	<i>Eventuella rabatter till kunderna. Eventuella ersättningar till dem som vållats olägenhet och skada. Störningens totala kostnader för vattentjänstverket/kommunen.</i>	vattentjänstverket, kommunen	

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

3.5 Mall för verksamhetskort för skadliga ämnen i avloppsledningar

VERKSAMHETSKORT FÖR STÖRNINGSITUATIONER				
Utsläpp av skadliga ämnen i avlopp				
Vattentjänstverk: XXXXX				
Ansvarsperson för verksamhetskortet: Nnnnn Nnnnn				
Verksamhetskortet är utarbetat/uppdaterat: dd.mm.åååå (rekommendation: uppdateras en gång om året), nästa uppdatering senast mån./20XX				
De i verksamhetskortet angivna åtgärderna genomförs vid behov och i den ordning som situationen kräver. I en situation kan det behövas åtgärder, som beskrivits i olika verksamhetskort.				
Åtgärdsfaser i ordningsföljd	Åtgärder	Närmare beskrivning av åtgärder	Vem agerar (org.nivå/pers.)	Åtgärden genomförd (beskrivning av åtgärden samt klockslag)
1. Observation	Observation av störning eller dess möjlighet (tysta signaler)	Eventuella situationer där en störning observeras: 1) information från räddningsverket om olycka, eller utsläpp från en industrianläggning, 2) kontakt om huruvida man kan släppa ut ett särskilt ämne i nätverket, 3) observation vid pumpstationer, nätverk eller reningsverk, 4) larm från mätningar, 5) plötslig ändring i mätningar eller processfunktioner, 6) lukt- eller färgobservation, 7) processresultatet försämrats, 8) avsevärt högre/mindre behov av luft för luftning, 9) skummande, 10) hög halt av ammoniumkväve, 11) efterklarning blir grumlig, 12) sedimenteringen av slam försämrats vid efterklarning.	observatör/mottagare av information vid vattentjänstverket	
		Observatören/anmälaren bes ger uppgifter om utsläppet: anmälares kontaktuppgifter, ämne (namn, kemisk formel, handelsnamn, allmänt namn), säkerhetsdatablad, platsen för utsläppet, observationstid, varaktighet, mängd. Kartläggning av ämnets egenskaper: halt av fastämne, finns det stora partiklar, tillproppande partiklar, flytande/sjunkande partiklar, fällningsbildande, vattenlösliga, farliga, giftiga, explosionsfarliga, miljöskadliga, vilket pH, kan det neutraliseras.	observatör/mottagare av information vid vattentjänstverket	
2. Reaktion, anmälning och alarmering	Första meddelande om observation/anmälan inom organisationen	Observationen/anmälan meddelas enligt larmlistan. Var hittar man larmlistan?	mottagare av information/observatör vid vattentjänstverket	
	Dokumentering av observationen/anmälan	Man antecknar t.ex. följande uppgifter: tidpunkten för observationen/anmälan, uppgifter om ämnet och situationen, uppgifter om anmälaren.	mottagare av information/observatör vid vattentjänstverket	
	Man gör en snabb situationsbedömning	Utgående från tillgängliga uppgifter bedömer man om det kan vara fråga om ett skadligt ämne, samt allvarligheten av eventuella konsekvenser (effekter i avlopp och processer, skaderisker).	ansvarspersonen och observatören har nåtts	
	Man drar nödvändiga slutledningar	Utifrån situationsbedömningar beslutar man om reaktioner som följer: 1) inga åtgärder, 2) saken ska utredas (t.ex. besök på platsen, provtagning), 3) åtgärder ska vidtas omedelbart.	ansvarspersonen har nåtts	
	Man informerar eller alarmerar vid behov internt till organisationen och till nödvändiga intressentgrupper	De viktigaste fakta om observationen och gjorda slutledningar rapporteras enligt larmlistan. Var hittar man larmlistan?	ansvarspersonen har nåtts	
3. Tryggande av brädsande verksamhet	Förhindrande i mån av möjlighet av att problemen utvidgas	De nödvändiga åtgärder utifrån störningen som förhindrar den. T.ex. utsläppet lokaliseras, det förhindras på platsen, nätverket proppas eller ämnet avlägsnas, det förhindras att utsläppet sprids i nätet, skadorna minskas, t.ex. genom neutralisering, utsläppet leds till en vissa "offerlinje" eller biologin förbigås. Brädsande informering, t.ex. explosionsfarligt utsläpp.	vattentjänstverket, reningsverket, räddningsverket, miljömyndigheten	
Brädsande åtgärder som tryggar verksamheten sker samtidigt som verkningarna av störningen bedöms.	Fortsättande av verksamheten och säkerställande av resurserna som den kräver i störningssituationen	Man säkerställer de resurser i enlighet med utsläppets karaktär som fortsättandet av verksamheten kräver. Vilka funktioner krävs för att fortsätta verksamheten kortvarigt? Vilka resurser är viktiga? Vilka är de praktiska åtgärderna? T.ex. sugbilar, personresurser för lokalisering av utsläpp i nätet, avlopp proppas, anläggningen justeras, provtagning och analys.	vattentjänstverket, reningsverket	

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

4. Bedömning av konsekvenserna av störningen	Beslut om vem som leder störningssituationen	Vattentjänstverket har i allmänhet ledningsansvaret för situationen. Om det är fråga om utsläpp med fara för människor, egendom eller miljön, kan räddningsmyndigheten ha det allmänna ledningsansvaret för situationen. Den allmänna ledaren för situationen ansvarar för den totala situationsbilden respektive informeringen. Man ska komma överens om genomförandet av detta i praktiken. I alla situationer ansvarar vattentjänstverket för sin egen verksamhet och ledandet av den.	vattentjänstverket, reningsverket, räddningsverket	
Åtgärderna genomförs i den ordning som situationen kräver.	Precisering och underhåll av situationsbilden	Bildande av en situationsbild: utredning av händelserna och situationen (vad, var, när?), hur bygger man en situationsbild och hur underhålls den? T.ex. lokalisering av utsläppet, provtagning, rapportering om vidtagna åtgärder.	vattentjänstverket	
	Precisering av störningens verkningar och varaktighet	Bedömning av arten, mängden, varaktigheten och spridningen, eventuella miljö- och sanitära olägenheter som orsakar, företagshälsolägenheter, inverkan på vattentjänstverkets funktioner (t.ex. på reningsresultat) och resurser (t.ex. personal, anordningar), vattentjänstverkets tjänster och för dess kunder och andra intressegrupper.	vattentjänstverket, hälsovårdsmyndigheterna, företagshälsovården, miljömyndigheten, hälsoskyddsmyndigheten	
	Beslut om målnivån för vattenförsörjningstjänsterna under störningen	På vilken nivå vattenförsörjningstjänsterna ordnas? Reningsresultat att eftersträva. Man strävar efter lösningar där man uppnår ett så bra slutresultat som möjligt under störningen och på lång sikt.	vattentjänstverket, reningsverket	
	Beslut om genomförandet av vattenförsörjningstjänsterna under störningen	T.ex. optimering visavi reningsresultatet som till exempel att leda utsläppet förbi biologin, till en beredningslinje, åtgärder för effektivisering reningsresultatet i olika skeden beroende på utsläppets art, effektiviserad provtagning för kontroll av processen. Resurser, anordningar, verksamhetslokaler och extra personal säkerställs.	vattentjänstverket	
	Informering inom organisationen och till nödvändiga intressentgrupper	Vem informerar? Om vad, hur och till vem ska informeras inom organisationen? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Vilka intressentgrupper måste nödvändigtvis informeras (t.ex. kommunernas miljöskyddsmyndigheter, NTM-centralerna, polisen)? Kan stöd för informeringen fås någonstans (t.ex. kommunens informationsinstans)? Var finns meddelandeunderlag och kontaktpuppgifter? I anvisningarna om krisinformation för vattentjänstverket hittar man instruktioner för informering av planeringen.	vattentjänstverket, reningsverket	
	Meddelande till vattenanvändarna/invånarna	Vem informerar (samarbete)? Om vad och hur informeras (webbsidor, medier, textmeddelanden)? Vilka handlingsinstruktioner behövs (t.ex. konsekvenserna för rekreativ användning av vattendrag)? Kan stöd för informeringen fås någonstans (t.ex. kommunens informationsinstans)? Var finns meddelandeunderlag och kontaktpuppgifter? I anvisningarna om krisinformation för vattentjänstverket hittar man instruktioner och färdiga meddelandemallar för informering.	vattentjänstverket, miljöskyddsmyndigheten, hälsoskyddsmyndigheten	
5. Utredning/åtgärdande av störningen	Utredning av orsaken till utsläppet	Källan till utsläppet utreds under samarbete mellan vattentjänstverket och möjligen miljöskyddsmyndigheten (såvida den inte redan är känd). Man strävar efter att få så noggrann information om utsläppet som möjligt av den som orsakat utsläppet.	vattentjänstverket, miljöskyddsmyndigheten	
Utredningen av störningen sker samtidigt som åtgärderna för upprätthållande av verksamheten genomförs.	Avhjälpan eller undanröjande av orsaken till utsläppet (i mån av möjligheter)	Avgränsande eller direkt avslutande av utsläppet. Rättelseåtgärder för att förhindra att utsläppet upprepas.	upphovsmanen till utsläppet, vattentjänstverket,	
	Minimering av utsläppets konsekvenser	Åtgärder i nätverket eller reningsverket för minimering av utsläppet och dess verkningar, t.ex. borttagning av utsläppet från nätverket med en sugbil, proppning av nätverket, rening av nätverket, neutralisering av utsläppet, effektivisering av behandlingen av avloppsvattnet, ledande av utsläppet till en "offerlinje", förbigång av den biologiska fasen.	vattentjänstverket	
6. Upprätthållande av verksamheten	Ordnande av verksamheten och tjänsterna	Man strävar efter att fortsätta verksamheten på kort och lång sikt så väl som möjligt.	vattentjänstverket, reningsverket	
	Vid behov, intern/extern informering	Vem informerar? Om vad, hur och till vem ska informeras? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Hur ofta ska man informera? Se punkt 4. informering.	vattentjänstverket, miljöskyddsmyndigheten, hälsoskyddsmyndigheten	
	Omsorg om personalens orkande	Man ska se till t.ex. följande faktorer: reservpersoner, regelbundna måltider, tillräcklig vila.	vattenverket, en expert vid företagshälsovården	

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

7. Återhämtning från störningen	Återhämtande från utsläppet, vid behov tas långvarig ersättande verksamhet och tjänster i bruk	<i>T.ex. återhämtning för eller omstart av processen, uppföljning av processens återhämtning. Nödvändiga resurser, anordningar, verksamhetslokaler och nödvändig personal säkerställs. Det är ofta svårt att ordna ersättande verksamhet.</i>	vattentjänstverket, reningsverket	
	Behovet av omdefiniering av situationsledandet bedöms	<i>Behov och genomförande av situationsledande på olika nivåer: allmän ledning, ledning av vattentjänstverkets verksamhet.</i>	vattentjänstverket, reningsverket, räddningsverket	
8. Normalisering av situationen	Beslut om återgång till verksamhet enligt normalläget	<i>Kriterierna för återgång till normalläget fylls när störningen är åtgärdad/avlägsnad och man kan kravenligt fortsätta med verksamheten som normalt.</i>	vattentjänstverket, reningsverket, räddningsverket	
	Beslut om återgång till verksamhet enligt normalläget och de åtgärder som det kräver	<i>T.ex. metoderna för processdriften normaliseras.</i>	vattentjänstverket, reningsverket	
	Informering till nödvändiga parter om att situationen normaliserats	<i>Vem informerar? Om vad, hur och till vem ska informeras? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Se punkt 4. informering.</i>	vattentjänstverket, reningsverket, räddningsverket	
	Avskaffning av arrangemangen för situationsledning	<i>Avskaffning av arrangemangen på olika nivåer: allmän ledning, ledning av vattentjänstverkets verksamhet.</i>	vattentjänstverket, reningsverket,	
	Rapportering om störningen och dess skötsel	<i>Rapportering till myndigheterna, dvs. NTM-centralerna, hälsoskyddsmyndigheterna, kommunala miljöskyddsmyndigheten. Vattenverkets interna rapportering. Rapportering vid behov/efter övervägande till intressentgrupper.</i>	vattentjänstverket, reningsverket, upphovsmannen till utsläppet	
9. Bedömning av situationen	Efter situationen bedömer/analyserar man hur man lyckades i situationen samt identifierar helheter som bör utvecklas	<i>Uppdatering av vattentjänstverkets beredskapsplan, handlingsanvisningar och SSP, effektivisering av avloppsvattenbehandlingen eller ändrande av anläggningens annan verksamhet vid behov (t.ex. kontroll, mätningar, driftinstruktioner) samt utveckling av personal och kompetens genom utbildning och övningar. Kontroll av att avtal om industriellt avloppsvatten är uppdaterade. Eventuell komplementering av hälsoskyddsmyndighetens plan för exceptionella situationer.</i>	vattentjänstverket, reningsverket, miljömyndigheten, hälsoskyddsmyndigheten	
	Skadebedömning och kostnadsbedömning	<i>Störningens totala kostnader för vattentjänstverket/kommunen. Eventuella ersättningar av upphovsmannen till utsläppet.</i>	vattentjänstverket, reningsverket, upphovsmannen till utsläppet	

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

3.6 Mall för verksamhetskort för avloppsöversvämningar

VERKSAMHETSKORT FÖR STÖRNINGSITUATIONER
Översvämning från avlopp

Vattentjänstverk: XXXXX

Ansvarsperson för verksamhetskortet: Nnnnn Nnnnn

Verksamhetskortet är utarbetat/uppdaterat: dd.mm.åååå (rekommendation: uppdateras en gång om året), nästa uppdatering senast mån./20XX

De i verksamhetskortet angivna åtgärderna genomförs vid behov och i den ordning som situationen kräver. I en situation kan det behövas åtgärder, som beskrivits i olika verksamhetskort.

	Åtgärder	Närmare beskrivning av åtgärder	Vem agerar (org.nivå/pers.)	Åtgärden genomförd (beskrivning av åtgärden samt klockslag)
1. Observation	Observation av störning eller dess möjlighet (tysta signaler)	<i>Eventuella situationer där en störning observeras: 1) Information om rikligt eller långvarigt regn, 2) tidpunkten för snösmältning, i kombination med kännedom om tidigare observerade översvämningar på samma plats, 3) elavbrott vid pumpstationer, 4) sanering av pumpstationer, 5) larm vid pumpstationer, 6) meddelanden till invånarna i omgivningen, 7) information om att ämnen som proppar avloppet har hamnat i avlopps nätet, 8) indikationer i bilddata och modelleringar över avlopps nätet på problem i nätet.</i>	observatör/mottagare av information vid vattentjänstverket	
2. Reaktion, anmälning och alarmering	Första meddelande om observation inom organisationen	<i>Observationen/anmälan meddelas enligt larmlistan. Var hittar man larmlistan?</i>	mottagare av information/observatör vid vattentjänstverket	
	Dokumentering av observationen/anmälan	<i>Man antecknar t.ex. följande uppgifter: tidpunkten för observationen/anmälan, uppgifter om platsen och situationen, uppgifter om anmälan.</i>	mottagare av information/observatör vid vattentjänstverket	
	Man gör en snabb situationsbedömning	<i>Utgående från tillgängliga uppgifter bedömer man om det kan vara fråga om en översvämning, samt allvarligheten av eventuella konsekvenser (effekter på platsen för utbrottet).</i>	ansvarspersonen och observatören har nåtts	
	Man drar nödvändiga slutsatser	<i>Utifrån situationsbedömningar beslutar man om reaktioner: 1) inga åtgärder, 2) saken ska utredas (t.ex. besök på platsen), 3) avhjälpande åtgärder ska vidtas omedelbart.</i>	ansvarspersonen har nåtts	
	Man informerar eller alarmerar vid behov internt till organisationen och till nödvändiga intressentgrupper	<i>De viktigaste fakta om observationen och gjorda slutsatser rapporteras enligt larmlistan. Var hittar man larmlistan?</i>	ansvarspersonen har nåtts	
3. Tryggande av brådskande verksamhet	Förhindrande i mån av möjlighet av att problemen utvidgas	<i>De nödvändiga åtgärder utifrån störningen som förhindrar den. T.ex. avlopps nätet utjämningskapacitet ökas före situationer med regn.</i>	vattentjänstverket	
Brådskande åtgärder som tryggar verksamheten sker samtidigt som verkningarna av störningen bedöms.	Första meddelande om översvämning	<i>Det skickas information till i influensområdet för översvämningen verksamma vattenverk, upprätthållare av allmänna badstränder, parter som har djur på bete, parter som tar bevattningsvatten från vattendragen samt till hälsoskyddsmyndigheterna.</i>	miljöskyddsmyndigheten, vattentjänstverket	
	Fortsättande av verksamheten och säkerställande av resurserna som den kräver i störningssituationen	<i>Man säkerställer de resurser i enlighet med störningens karaktär som fortsättandet av verksamheten kräver. Vilka funktioner krävs för att fortsätta verksamheten kortvarigt? Vilka resurser är viktiga? Vilka är de praktiska åtgärderna? T.ex. sugbilar, förbipumpning, reservpump, reservkraft, arbetsmaskiner, personal.</i>	vattentjänstverket	

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

4. Bedömning av konsekvenserna av störningen	Beslut om vem som leder störningssituationen	<i>Vattentjänstverket har i allmänhet ledningsansvaret för situationen. Om det är fråga om utsläpp med fara för människor, egendom eller miljön, kan räddningsmyndigheten ha det allmänna ledningsansvaret för situationen. Hälso- och miljöskyddsmyndigheten leder situationen, om det finns fara för människors hälsa. Den allmänna ledaren för situationen ansvarar för den totala situationsbilden respektive informeringen. Man ska komma överens om genomförandet av detta i praktiken. I alla situationer ansvarar vattentjänstverket för sin egen verksamhet och ledandet av den.</i>	vattentjänstverket, räddningsverket, hälso- och miljöskyddsmyndigheten	
Åtgärderna genomförs i den ordning som situationen kräver.	Precisering och underhåll av situationsbilden	<i>Bildande av en situationsbild: utredning av händelserna och situationen (vad, var, när?), hur bygger man en situationsbild och hur underhålls den? T.ex. översvämnings läge, bedömning av dess karaktär, mängd och spridning samt av mekanismen för upphovet, bedömning av platsen för utbrottet och av konsekvenserna för miljön, rapportering om vidtagna åtgärder.</i>	vattentjänstverket	
	Precisering av störningens verkningar och varaktighet	<i>Situationens varaktighet, omfattning och av den eventuellt orsakade miljö- och sanitära olägenheter, inverkan på vattentjänstverkets funktioner och resurser (t.ex. personal, maskiner, anordningar), vattentjänstverkets tjänster och kunder och andra intressegrupper. Vid behov inleds provtagning.</i>	vattentjänstverket, hälso- och miljöskyddsmyndigheterna	
	Beslut om målnivån för vattenförsörjningstjänsterna under störningen	<i>På vilken nivå ordnas vattenförsörjningstjänsterna under störningen? Man strävar efter lösningar där man uppnår ett så bra slutresultat som möjligt under störningen.</i>	vattentjänstverket	
	Beslut om genomförandet av arrangemanget för vattenförsörjningstjänsterna under störningen	<i>T.ex. förbipumpning, tömning till sugbil. Ersättande resurser, anordningar, verksamhetslokaler och extra personal, t.ex. reservkraft, säkerställs.</i>	vattentjänstverket	
	Informering inom organisationen och till nödvändiga intressentgrupper	<i>Vem informeras? Om vad, hur och till vem ska informeras inom organisationen? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Vilka intressentgrupper måste nödvändigtvis informeras (t.ex. kommunernas miljöskyddsmyndigheter, NTM-centralerna, de vattenverk som tar upp råvatten i influensområdet för översvämningsområdet)? Var finns meddelandeunderlag och kontaktuppgifter? Kan stöd för informeringen fås någonstans (t.ex. kommunens informationsinstans)? I anvisningarna om krisinformation för vattentjänstverket hittar man instruktioner för informering av planeringen.</i>	vattentjänstverket	
	Meddelande till invånarna	<i>Vem informeras (samarbete)? Om vad och hur informeras (webbsidor, medier, textmeddelanden, lappar vid badstränderna)? Vilka handlingsinstruktioner behövs (t.ex. konsekvenserna för rekreativ användning av vattendrag)? Kan stöd för informeringen fås någonstans (t.ex. kommunens informationsinstans)? Var finns meddelandeunderlag och kontaktuppgifter? I anvisningarna om krisinformation för vattentjänstverket hittar man instruktioner för informering av planeringen.</i>	vattentjänstverket, miljöskyddsmyndigheten, hälso- och miljöskyddsmyndigheten	
5. Utredning/åtgärdande av störningen	Utredning av orsaken till översvämnings och bedömning av störningens varaktighet	<i>Man utreder de faktorer som medverkat till att översvämningsområdet uppstått. Man bedömer den sannolika varaktigheten och mängden av översvämningsområdet.</i>	vattentjänstverket	
Utredningen av störningen sker samtidigt som åtgärderna för upprätthållande av verksamheten genomförs.	Avhjälpare eller undanröjande av orsaken till översvämnings (i mån av möjligheter)	<i>Tillfälliga avhjälpare åtgärder (t.ex. sugbilar, förbipumpning, reservpump, reservkraft). Reparation av fel som orsakats av översvämnings (man t.ex. reparerar pumpen eller installerar en ny, reparerar nätverket, avlägsnar proppar, tar kontakt med elnätbolaget för att återställa eltilförseln.</i>	vattentjänstverket	
	Minimering av översvämnings konsekvenser	<i>Undanröjande av smuts efter översvämnings.</i>	vattentjänstverket	
6. Upprätthållande av verksamheten	Ordning av verksamheten och tjänsterna	<i>Verksamhetens kontinuitet tryggas tillfälligt med t.ex. reservkraft, reservpump, förbipumpning, sugbilar osv.</i>	vattentjänstverket	
	Vid behov, intern/extern informering	<i>Vem informeras? Om vad, hur och till vem ska informeras? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Hur ofta ska man informera? Se punkt 4. Informering.</i>	vattentjänstverket, miljöskyddsmyndigheten, hälso- och miljöskyddsmyndigheten	
	Omsorg om personalens orkande	<i>Man ska se till t.ex. följande faktorer: reservpersoner, regelbundna måltider, tillräcklig vila.</i>	vattentjänstverket	

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

7. Återhämtning från störning	Återhämtande från översvämningen, vid behov tas långvarig ersättande verksamhet och tjänster i bruk	<i>T.ex. ovlägsnande av all smuts efter översvämningen och kontroll av konsekvenserna genom tillräcklig provtagning. Nödvändiga resurser, anordningar, verksamhetslokaler och nödvändig personal säkerställs.</i>	vattentjänstverket	
	Behovet av omdefiniering av situationsledandet bedöms	<i>Behov och genomförande av situationsledande på olika nivåer: allmän ledning, ledning av vattentjänstverkets verksamhet.</i>	vattentjänstverket, räddningsverket, hälsoskyddsmyndigheten	
8. Normalisering av situationen	Beslut om återgång till verksamhet enligt normalläget	<i>Kriterierna för återgång till normalläget fylls när störningen är åtgärdad och man kan kravenligenligt fortsätta med verksamheten som normalt.</i>	vattentjänstverket, räddningsverket, hälsoskyddsmyndigheten	
	Beslut om återgång till verksamhet enligt normalläget och de åtgärder som det kräver	<i>Man avstår från de tillfälliga åtgärderna (t.ex. reservkraft, reservpump, sugbilar, förbispolning) genast när situationen är förbi och de eventuella felen och skadorna har åtgärdats.</i>	vattentjänstverket	
	Informering till nödvändiga parter om att situationen normaliserats	<i>Vem informerar? Om vad, hur och till vem ska informeras? Vilka handlingsinstruktioner behövs? Se punkt 4. informering.</i>	vattentjänstverket, räddningsverket, hälsoskyddsmyndigheten	
	Avskaffning av arrangemangen för situationsledning	<i>Avskaffning av arrangemangen på olika nivåer: allmän ledning, ledning av vattentjänstverkets verksamhet.</i>	vattentjänstverket	
	Rapportering om störningen och dess skötsel	<i>Rapportering till myndigheterna, dvs. NTM-centralerna, hälsoskyddsmyndigheterna, kommunala miljöskyddsmyndigheten. Vattenverkets interna rapportering. Rapportering vid behov/efter övervägande till intressentgrupper.</i>	vattentjänstverket	
9. Bedömning av situationen	Efter situationen bedömer/analyserar man hur man lyckades i situationen samt identifierar helheter som bör utvecklas	<i>Uppdatering av vattentjänstverkets beredskapsplan, handlingsanvisningar och SSP, ändrande vid behov av nätverkets eller pumpstationerna funktioner (nätverkets och pumpstationernas kondition, kapacitet och underhåll samt behoven av att utveckla reservkraften identifieras) samt utvecklande av personal och kompetens genom utbildning och övningar. Eventuell komplementering av hälsoskyddsmyndighetens plan för exceptionella situationer.</i>	vattentjänstverket, reningsverket, hälsoskyddsmyndigheten	
	Skadebedömning och kostnadsbedömning	<i>Störningens totala kostnader för vattentjänstverket/kommunen. Eventuella ersättningar till dem som vållats olägenhet och skada. Eventuella ersättningar av upphovsmannen till olägenheterna (t.ex. upphovsmannen till propp i nätet).</i>	vattentjänstverket, de som vållats olägenheter, upphovsmannen till olägenheterna	

Bilaga 4. Beredskap genom investeringar, olika möjligheter för genomförande

Anskaffning av råvatten

Ytvatten

- alternativa råvattenkällor (ett exempel är huvudstadsregionens beredskap för störningssituationer i Päijännetunneln och Björneborgs vattentjänstverks beredskap för problem med Harjakangas artificiella grundvatten genom att bygga ett reservvattenverk där råvattenkällan är Kumo älv)
- alternativa vattentäkthöjder för råvatten från ytvatten, för hantering av skiktade råvattenproblem
- lagring av råvatten så nära beredningsverket som möjligt, varigenom man ställer beredskap för till exempel försämrad kvalitet på grund av översvämningar av åar och älvar under vårarna = bassänger och konstgjorda sjöar
- fördubbling av råvattenpumpar (all pumpning ska alltid och överallt vara dubblerad)
- investeringar för att förhindra förorening av vattnet i åar och älvar, särskilt vid existerande transportavlopp och linjepumpstationer i närheten av sjöar och vattenströmmar m.m.
- möjlighet att förbigå automation genom att köra direkt från eldrift
- möjlighet att bilda artificiellt grundvatten för omfattande lagring av vatten i en grundvattenförekomst (t.ex. i situationer med radioaktivt stoftnedfall kan vattnet infiltreras från vattendrag i ett grundvattenlager tills strålningsvärdena i ytvattnet stiger).

Grundvatten

- alternativa vattenanskningsområden = spridd vattenanskningsområden från flera åtskilda grundvattenförekomster
- brunnar som ersätter varandra i ett grundvattenområde, decentraliserad strömtillförsel till brunnarna (till exempel skilda elanslutningar för brunnarna)
- dubblerade brunnspumpar (i ett silrör två stigarledningarna jämte pumpar, föga använt)
- från brunnar till vattenberedningsverk, alternativa/dubblade råvattenledningar
- möjlighet att agera systematiskt vid till exempel akuta olje- och kemikalieskadefall = planliga styrningar av vattnets flödesriktning i grundvatten genom att använda alternativa brunnar, varvid det förorenade vattnet kan pumpas ut ur grundvattenförekomsten och "vända grundvattnets flödesriktning" i riktning mot utpumpningen.
- investeringar för att förhindra förorening av grundvattnet; avloppsledningar och -pumpstationer i grundvattnets tillrinningsområden, avlägsnande av förorenad mark, avlägsnande av gamla soptippar, avlägsnande av underjordiska oljecisterner...
- markuppköp för att till exempel förebygga ogynnsam markanvändning i grundvattenområden (grustag, jordtippningsområden...)
- utarbetande av skyddsplaner för grundvattnet
-
- etablerande av skyddsområden i enlighet med vattenlagen
- investering i bildande av artificiellt grundvatten = ett stort vattenlager i markgrunden som kan regleras genom infiltrering

Vattenberedningen

- viktiga anordningar dubblas (tryckpumpar, kemikaliepumpar, kemikalieberedningsenheter, kompletta beredningslinjer)
- viktiga mätningar/instrument dubblas (pH, klor, flöden) eller säkras på annat sätt

- låsningar (till exempel pH-inställning/flöde)
- tillräckligt sektionerade vattencisterner med tillräckligt stor volym (renat vatten)
- saneringsbyggande av vattenberedningsanordningar ska genomföras under krav på särskilt rena rum så att saneringen i sig inte skapar risker för vattnets kvalitet

Vattendistributionen

- säkerställande av huvudvattenledningar
- ringkonstruktion av distributionsledningar – utan blindorter (i mån av möjlighet)
- tillräckliga ventilarrangemang för snabb isolering av läckage- eller andra störningspunkter från vattendistributionssystemet. Det ska investeras i ventilbyten så att beredskapen upprätthålls
- inga tomtledningskopplingar till huvudvattenledningarna
- möjliggörande av snabb tömning av ledningslinjerna genom att utrusta dem med tillräckliga tömningsanordningar och -volym, kontrollerad avledning av tömningsvattnet ska säkerställas, på så sätt hålls en störningssituation tidsmässigt under kontroll och man kan inleda reparationsåtgärder när vattnet fåttts bort
- högklassiga markeringar av ledningslinjerna i terrängen så att de kan hittas snabbt, dokumentation, kartor, övningar
- tekniska möjligheter för provtagningar i nätets olika delar, för genomförande av provtagningsprogrammet för störningssituationer
- minimering med tillräckliga anordningar av störningar från underhållet av ledningslinjerna (det ska till exempel finnas tillräcklig ventilutrustning och spolningsposter för spolning av ledningslinjerna)
- kategorisering av kritiska kunder, dubblering av tomtledningar (kundens kostnad)
- tillräckliga konstruktioner för provning av sprinklerledningar
- tillräcklig/lämplig lågreservoarkapacitet; reservoarerna i sig ger konstruktiva risker för vattnets kvalitet (jfr döda ekorrar och fåglar), möjligheten till underhåll ska tryggas i investeringskedet = tillräcklig vattencirkulation och -omsättning i bassänger, mätningar och möjlighet att isolera högreservoarer i störningssituationer (= fjärrstyrd avstängningsventil)
- dubblering av pumparna i tryckhöjningspumpstationer, förbikoppling av pumpstationerna med också externa ledningar/ventiler vid pumpstationerna
- investeringar i projekt som vattenverkssamarbetet kräver, så som förutsätts i reservvattenavtalen (= förbindelseledningar)
- investeringar i säkerställande av vattendistributionen med reservoarerna o.a. för boende/kunder (jfr case Nokia)

Avfallsvatten

Beredskap kring kommande avloppsvatten (mängd och kvalitet)

- Utvärdering av riskkedjan med anknytning till de anslutna parter som producerar annat avloppsvatten än från tätbebyggelse, när avtal om industriavloppsvatten utarbetas och regelbundet uppdateras (eventuella exceptionella belastningar, t.ex. variationer i det normala avloppsvattnet, eventuella kemikalieläckagen m.m., vilka ska beaktas för såväl nätverket som reningsverket)
- Ökande av konsumenternas medvetenhet
- Nätinvesteringar för att minska mängden vatten som läcker in i nätet

Ledande av avloppsvatten

- Minimering av överflöden i nätet t.ex. genom att investera i separata hanteringar
- Nätinvesteringar (såväl investeringar ägnade att minska överflöden, till exempel investeringar ägnade att avlägsna blandade avlopp och öka kapaciteten, som investeringar i underhållet av åldrande nätverk)
- Uppdaterade data om nätverkets läge
- Avtal om tomtanslutningar (tillräckliga dämningshöjder, separering av dag- och avloppsvatten)

Hantering av avloppsvatten

- Säkerställande av hanteringen: maskinerier (kritiska pumpar, blandare, kompressorer, mätningar) och dubblering av styrsystem, elektrifiering, automation (på samma sätt som ovan för husvatten)
- Skyddande av biologiska processer vid behov genom förbikoppling (toxisk belastning/hydraulisk last, som kan medföra att aktivt slam rymmer) -> hantering av förbilet vatten
- Processen ska utrustas med tillräckliga mätningar och provtagningar mellan processens skeden så att den kan styras tillförlitligt
- Beredskap för provtagningar vid undantagstillstånd

Elektrifieringar

- av elnätbolag krävs att vattenverksobjektet omfattas av säkrad distribution (slinga) – avtalsunderlag i skick
- krav på jordkablar, egna kablar i marken (om det exempelvis finns egna medelspanningslinjer med en transformator i ändan)
- dubblering av transformatorer, rätt typsättning (torrisolerade transformatorer i grundvattenområden m.m.)
- spridning eller partiell dubblering av elcentraler (brand)
- ö-drift om till exempel avloppsreningsverk har gasmotorer eller -turbiner
- reservgeneratorer, gärna permanenta med automatisk start och stopp i takt med nätet
- service och underhåll av reservgeneratorer, t.ex. genom serviceavtal

Automation

- möjligheter till manuell drift av viktiga anordningar (= automationen förbigås med att man använder anordningar direkt med omkopplare på elsidan)
- dubblering av frekvensomvandlare för viktiga anordningar (i synnerhet pumpar som tar hög startström)
- dubblering av meddelandeförmedling eller underhåll av reservsystem (till exempel meddelandeförmedling över radiofrekvenser är huvudsystemet och kabelförbindelser o.a. ett begränsat reservsystem)
- decentraliserad logik/specifik automation för respektive anordning

Bilaga 5. Medlemmarna i handbokens styrgrupp

Vesa Arvonen	Finlands vattenförsörjningsandelslag rf (SVOSK)
Jyrki Hakola	Försörjningsberedskapscentralen
Timo Heinonen	HS-Vesi
Kaija Joensuu	NTM-centralen i Birkaland
Jorma Kaloinen	Miljöministeriet
Heikki Kangas	Mellersta Nylands Räddningsverk
Reetta Klemetti	RFV i Södra Finland
Jaana Kilponen	Valvira
Marja Lehtinen	Kyrkslätt vattentjänstverk
Henna Luukkonen	Kommunförbundet
Riina Liikanen	Vattenverksföreningen
Anna Mikkonen	Försörjningsberedskapscentralen
Jarkko Rapala	Social- och hälsovårdsministeriet
Heidi Rauhamäki	Tampereen Vesi
Kimmo Rintamäki	Nurmijärven vesi
Jarmo Siekkinen	NTM-centralen i Norra Savolax
Jaakko Sierla	Jord- och skogsbruksministeriet
Erja-Riitta Tarhanen	RFV i Södra Finland
Tiina Tiainen	Borgå stad
Saijariina Toivikko	Vattenverksföreningen
Raili Venäläinen	Social- och hälsovårdsministeriet
Veli-Pekka Vuorilehto	Samkommunen Helsingforsregionens miljöjänster (HRM)
Leena Westerholm	Jord- och skogsbruksministeriet

HUOLTOVARMUUSORGANISAATIO 

 mmm.fi

 SOSIAALI- JA
TERVEYSMINISTERIÖ

 Ympäristöministeriö
Miljöministeriet
Ministry of the Environment

 Vesihuoltolaitosten
kehittämisrahasto

Vattentjänstverkets handbok i beredskap för störningssituationer

Utgivare:

Huoltovarmuusorganisaatio
Vesihuoltopooli

Webbplats <http://www.huoltovarmuus.fi>

ISBN 978-952-5608-36-6

Helsingfors 2016

