



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

Toimintatavat talousveden laadun turvaamiseksi

Viestintä

Ohje 6/2016

Sisällys

| | |
|---|----|
| 1. Johdanto | 3 |
| 2. Säännöllinen tiedottaminen ja viestintä..... | 3 |
| 3. Viestintäsuunnitelma | 4 |
| 3.1. Erikseen tiedotettavat tahot | 4 |
| 3.2. Pirkanmaan pelastuslaitoksen malli..... | 5 |
| 4. Onnistuva häiriötilanneviestintä | 6 |
| 5. Tiedotteen sisältö..... | 7 |
| 6. Tiedotuskanavat..... | 8 |
| 7. Vaaratiedote..... | 8 |
| 8. Puhelinneuvonta | 10 |
| 9. Haastattelu | 10 |
| 10. Tiedotustilaisuus | 11 |
| 11. Kirjallisuus..... | 11 |
| Liite 1. Tiedotemalli keittokehotuksesta (Word) | |
| Liite 2. Tiedotemalleja suomeksi (Word) | |
| Liite 3. Tiedotemalleja ruotsiksi (Word) | |
| Liite 4. Tiedotemalleja englanniksi (Word) | |
| Liite 5. Tiedotemalleja viroksi (Word) | |
| Liite 6. Tiedotemalleja venäjäksi (Word) | |
| Liite 7. Tiedotemalleja arabiaksi (Word) | |
| Liite 8. Tiedotemalleja somaliksi (Word) | |
| Liite 9. Tiedotemalleja kurdiksi (Word) | |
| Liite 10. Tiedotemalleja turkiksi (Word) | |
| Liite 11. Tiedotemalleja dariksi (Word) | |
| Liite 12. Tiedotemalleja farsiksi (Word) | |
| Liite 13. Tiedotemalleja thaiksi (Word) | |
| Liite 14. Tiedotemalleja latviaksi (Word) | |
| Liite 15. Tiedotemalleja ranskaksi (Word) | |
| Liite 16. Tiedotemalleja puolaksi (Word) | |
| Liite 17. Tiedotemalleja pohjoissaameksi (Word) | |
| Liite 18. Tiedotemalleja inarinsaameksi (Word) | |
| Liite 19. Tiedotemalleja koltansaameksi (Word) | |

Dnro 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

1. Johdanto

Häiriötilanteessa viestinnän on oltava nopeaa, riittävää ja luotettavaa. Tiedotettava on, vaikka kaikkea tilanteesta ei vielä tiedettäisi. Nopeus ei saa kuitenkaan ohittaa luotettavuutta, vaan kaiken kerrottavan tiedon on oltava oikein: mieluummin kerrotaan vähän luotettavaa tietoa kuin tarkistamattomia tietoja. Yleensä voi kertoa, että asiaa selvitetään, jos sitä selvitetään. Viranomaisten jatkotoimenpiteet saattavat rajata viestintää ja tiedottamista (esim. poliisitutkinta)

Tässä ohjeessa kerrotaan viestinnän perusteista, viestintäsuunnitelmasta ja viestinnästä häiriötilanteen aikana. Ohjeessa on malli vaaratiedotteesta (ks. kappale 7) ja ohjeen liitteenä 1 on malli tiedotteesta, jolla annetaan keittokehoitus, sekä liitteenä 2-16 tiedotemalleja erilaisiin talousveden saastumistilanteisiin 15 kielellä. Vesihuoltopoolin opas [vesihuoltolaitoksen kriisiviestinnästä](#) on hyödyllinen ohje kuntien terveydensuojeluviranomaisille ja vesilaitoksille.

2. Säännöllinen tiedottaminen ja viestintä

Säännöllinen tiedottaminen normaalioloissa antaa valmiudet ja luo perustan tiedottamiselle häiriötilanteissa. Perussääntö: Jos viestintäkanavaa käytetään normaalissa tiedottamisessa, sillä tiedotetaan myös häiriötilanteen aikana. Viestinnän tekniset keinot – millä välineillä ja kuinka usein viestitään, kuka viestii ja kenelle – ovat helposti ohjeistettavissa, opittavissa ja harjoiteltavissa. Jos normaaliaikoina ei yleensä viestitä, viestintä on erityisen hankalaa äkillisessä häiriötilanteessa. Mitä hankalampi tilanne, sitä enemmän tiedottamista ja tietoa tarvitaan. Yhteydenottoja häiriötilanteen aikana on vähemmän, jos veden käyttäjät ovat oppineet etsimään tietoa veden laadusta esimerkiksi verkkosivuilta.

Vesilaitoksen on tiedotettava riittävästi toimittamansa veden laadusta. Säännölliseen tiedottamiseen voidaan laatutietojen lisäksi sisällyttää myös muuta tietoa kuten esimerkiksi perustietoja raakavesilähteestä, vedenkäsittelystä ja tehdyistä toimenpiteistä, jos veden laadussa on todettu puutteita. Talousvettä toimittavan laitoksen on tiedotettava etukäteen suunnitelluista huuhteluista, jakeluverkon korjauksista ja toimituskatkoksista sekä muista toimenpiteistä, jos niillä arvioidaan olevan veden saatavuutta tai laatua heikentävä vaikutus. Talousvettä toimittavan laitoksen on tiedotettava veden käyttäjille myös, jos laatusuosituksen poikkeamat aiheuttavat teknisiä tai esteettisiä haittoja, esim. hajua, makua, väriä tai sakkaa. Verkkosivut, sanomalehdet, asiakastiedotteet ja sosiaalinen media ovat hyviä tiedottamiskanavia.

Dnro 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

3. Viestintäsuunnitelma

Terveydensuojeluviranomaisen, epidemiaselvitystyöryhmän ja vesilaitoksen on laadittava yhteistyössä viestintäsuunnitelma, joka on osa ympäristöterveydenhuollon erityistilannesuunnitelmaa. Suunnitelma on päivitettävä säännöllisesti. Säännöllinen harjoittelu paljastaa puutteita, joita yllättävässä tilanteessa voi esiintyä. Suunnitelman on oltava kytköksissä kunnan valmiussuunnitelmaan.

Kunnan terveydensuojeluviranomaisen ja vesilaitoksen on hyvä tiedottaa yhteistyössä käyttäjille silloin, kun kyseessä on epidemiaepäily, talousveden saastuminen tai poikkeama laatuvaatimuksesta. Tiedottamistapa on valittava tapauskohtaisesti tiedotuksen kiireellisyys ja kohderyhmän laajuus huomioon ottaen.

Kunnan terveydensuojeluviranomaisen on laadittava ja pidettävä ajan tasalla talousvesiasetuksen 12 §:n mukainen erityistilannesuunnitelma talousveden laadun turvaamiseksi. Suunnitelmassa on kuvattava viestintä häiriötilanteiden aikana ja niiden jälkeen. Erityistilannesuunnitelmassa pitää olla listattuna erikseen tiedotettavat tahot (ks. kappale 3.1.). Suunnitelma on osa ympäristöterveydenhuollon erityistilannesuunnitelmaa.

Tiedottamisessa on hyvä käyttää apuna useita eri viestimiä (esim. paikallisradiota, sanomalehtiä, verkkosivuja, sosiaalista mediaa (Facebook, Twitter) ja kauppojen ovia). Kiireellisessä tiedottamisessa kannattaa hyödyntää vesilaitoksen tekstiviestijärjestelmää asiakkaiden tavoittamiseksi, jos sellainen järjestelmä on olemassa.

Viranomaisen, joka voi antaa vaaratiedotteen vesilaitoksen puolesta, on esimerkiksi pelastusviranomaisen. Epidemian selvitystyöryhmä ja virkajan ulkopuolella talousvettä toimittava laitos huolehtivat vaaratiedotteen asiasisällöstä ja kääntämisestä toiselle kotimaiselle kielelle, sillä vaaratiedote on annettava aina sekä suomeksi että ruotsiksi (ks. kappale 7).

3.1. Erikseen tiedotettavat tahot

Häiriötilanteessa tiedottaminen pitää suunnitella etukäteen sellaisille tahoille, joille tai joiden toiminnalle talousveden likaantumisesta voi olla merkittävää ja laajaa terveydellistä haittaa. Vesilaitoksen ja kunnan terveydensuojeluviranomaisen on listattava ennalta tällaiset tahot ja sovittava niiden kanssa tarkoituksenmukaisimmat tekniset keinot ja kanavat, jotta tieto varmasti saavuttaa tahot. Varsinkin isoissa kaupungeissa kaikkiin tällaisiin tahoihin ei voida olla suoraan yhteydessä, joten kaikissa tilanteissa toimivat viestintäkanavat on sovittava ennalta. Kunnan terveydensuojeluviranomainen tai vesilaitos voi sopia tiedottamisesta kunnan toimialasta vastaavan tahon kanssa kuten esimerkiksi sosiaalitoimen kanssa ja tieto välitetään sieltä edelleen kaikille alueen toimijoille (esimerkiksi vanhainkodit ja palvelutalot). Pelastuslaitosta voi pyytää tiedottamaan asianosaisen kunnan johtoryhmää.

Erikseen tiedotettavia tahoja voivat olla esimerkiksi:

- Talousvettä ostavat muut vesilaitokset

Dnro 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

- Sairaalat ja terveystilat
- Yksityiset lääkäri- ja hammaslääkäriasemat: käytä terveystilasta tai AVI:a apuna tiedottamisessa
- Päiväkodit ja koulut: käytä kunnan koulutoimea ja sosiaali-toimea apuna tiedottamisessa
- Vanhainkodit, palvelutalot ja vankilat
- Suurkeittiöt, keskuskeittiöt
- Vettä käyttävät elintarvikealan yritykset
- Alkutuotantoyritykset kuten lypsykarjatilat: käytä vesilaitosta / vesiosuuskuntaa / maaseutuasiainhoitajaa
- Suuret vedenkäyttäjät (muu kuin elintarviketuotanto): käytä vesilaitosta tai kunnan elinkeinotoimea apuna tiedottamisessa
- Laboratorio
- Poliisi
- Pelastuslaitos
- Kaupungin/kunnan johtaja

3.2. Pirkanmaan pelastuslaitoksen malli

Pelastuslaitokselle voi tulla yhteydenottoja vedenlaadusta öisin ja viikonloppuisin, jolloin kunnan terveydensuojeluviranomainen ei ole tavoitettavissa. Pirkanmaan pelastuslaitoksella on kysymyslista, jonka perusteella pelastusviranomainen pystyy kartoittamaan, onko alueella mahdollisesti vesivälitteinen epidemia.

Pirkanmaan pelastuslaitos kysyy yhteydenottajalta:

1. Onko kyseessä vahva epäily veden saastumisesta jollain tavalla?
2. Onko verkostoon voinut päästä jotain saastuttavaa esim. putkirikon yhteydessä? Jos on, mitä?
3. Onko tullut ilmoituksia veteen liittyvistä vatsatauti-oireista?
Pelastuslaitos ottaa yhteyttä kunnan terveydensuojeluviranomaiseen AINA, jos saa kyllä -vastauksen kysymyksiin 1, 2 tai 3.

Tarkentavat kysymykset:

- Jos kyseessä on putkirikko, kulkeeko rikkoutuneen putken lähistöllä viemäriputki? Jos kulkee, onko myös se rikkoutunut? Onko kaivantoon päässyt pintavesiä?
- Ovatko kotitaloudet kokonaan ilman vettä?
- Ovatko vedenkäyttäjät saaneet ohjeita?
- Onko alueella riskikohteita, kuten sairaala, vanhainkoti, päiväkotitai elintarvikeyritys, jossa vesi päätyy elintarvikkeeseen?
- Onko alueen verkosto yhteydessä muuhun verkostoon?
- Onko vaurioitunut putki / saastunut verkoston osa ainoa mahdollisuus toimittaa vettä kuluttajille?
- Kuinka montaa käyttäjää häiriö koskee?
- Kuinka laaja alue maantieteellisesti on?

Dnro 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

4. Onnistuva häiriötilanneviestintä

Viestinnän ja tiedottamisen tehtävänä häiriötilanteessa on hälyttää, tehdä tietoiseksi vaarasta, kertoa kuinka toimia, auttaa hallitsemaan tilanne, kertoa mitä on tapahtunut ja miksi, mitä tilanteen korjaamiseksi tehdään ja kuka sitä tekee.

Kiireellisintä tiedotus on veden saastumistapauksissa. Tiedottaminen talousveden saastumisesta, keittokehotuksesta, veden käyttörajoituksista ja varavedenjakelusta on aloitettava heti saastumisen havaitsemisen jälkeen. Tiedottamisen on tavoitettava mahdollisimman nopeasti kaikki veden käyttäjät, myös loma-asukkaat, turistit ja muut tilapäiset vedenkäyttäjät.

Jos vesi loppuu tai uhkaa loppua esim. kuivuuden tai sähkökatkon takia, vesilaitoksen pitää kertoa asiasta kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Veden käyttäjille on tiedotettava häiriötilanteen arvioidusta kestosta, toimenpiteistä ja tilapäisjärjestelyistä kuten varavedenjakelusta. Käyttäjiä on kehoitettava etukäteen säästämään vettä, jos veden riittävyysongelma voidaan ennakoita.

Luottamuksen luominen ihmisiin on erittäin tärkeää. Aktiivisuus ja aloitteellisuus ovat hyviä lähtökohtia onnistuvalle tiedottamiselle, jonka avulla saavutetaan veden käyttäjien luottamus häiriötilanteessa toimijoiden kykyyn hallita häiriötilanne.

Luottamuksen palauttaminen on vaikeaa ja jopa mahdotonta, ellei luottamusta saada luotua heti häiriötilanteen alkuvaiheessa, ensimmäisessä tiedotteessa. Luottamuksen voi menettää myös tilanteen edetessä, jos eri toimijoiden antamat tiedot ovat ristiriitaisia tai jos yleisö kokee, ettei se saa tietoa riittävän usein tai riittävän nopeasti.

Hyvä häiriötilanneviestintä perustuu

- normaaliaikoina opittuun viestintään
- selkeisiin ja helposti löydettävissä oleviin toimintaohjeisiin
- häiriötilanteessa toimivien eri tahojen yhteiseen harjoitteluun

Häiriötilanteet on ennakoitava. Etukäteen on mietittävä ja laadittava selkeät toimintaohjeet ja tiedotepohjat käännöksineen:

- erilaisiin häiriötilanteisiin: mitä tahansa voi tapahtua
- ketkä häiriötilanteessa toimivat, mitä he tekevät ja miten heihin saa yhteyden nopeasti
 - kuka johtaa
 - kuka tai ketkä ovat häiriötilanteen hoitamisen kasvo tai kasvot julkisuudessa
 - kuka kirjaa, mitä tapahtuu ja mitä on tehty
- miten häiriötilanteissa hankitaan tarvittavat perustiedot ja tarkistetaan niiden paikkansa pitävyys
- mistä hankitaan taustatietoja
- yhteystiedot on pidettävä ajan tasalla ja helposti saatavilla

Dnro 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

- miten turvataan jatkuva tiedonsaanti keskeisille sidosryhmille ja kuntalaisille kuten esim. oman talousvesikaivon omistajille
- Erikseen tiedotettavat tahot on oltava listattuna yhteystietoineen

Yleisön luottamuksen saa, jos

- viestijän suhde viestintävälineisiin on kunnossa
- viestintä on luotettavaa ja ymmärrettävää
 - kaiken kerrottavan tiedon on oltava oikein
 - häiriöviestintä on lyhyttä, ytimekästä, selkeää ja kansantajuista
- viestitään nopeasti ja riittävästi
 - viestinnän aloite on pidettävä omissa käsissä
 - ensimmäinen tiedote on saatava lähtemään tunnin sisällä siitä, kun tapahtuma on havaittu
 - tiedottamisen pitää olla toistuvaa: tiedotetaan säännöllisesti – vähintään kerran päivässä – vaikka ei olisi mitään oleellista uutta kerrottavaa
 - tiedottamista on jatkettava koko tilanteen keston ajan ja tilanteen päättymisestäkin on tiedotettava
 - viestijän on hallittava aihe: vuorokauden sisällä on osattava kertoa häiriön syistä ja seurauksista ja annettava taustatietoja
- viestintä on avointa ja kaksisuuntaista
 - viestinnän on oltava rehellistä: jos asioiden hoidossa tapahtuu virhe, se pitää myöntää avoimesti ja kertoa, miten virhe on tarcoitus korjata
 - haastateltu asiantuntija voi pyytää asiatarkastettavakseen toimittajan tekemän haastatteluun perustuvan uutisluonnoksen
 - viestintä ei saa aiheuttaa paniikkia, mutta myös vähättelyä ja tarpeetonta optimismia on vältettävä.
 - kansalaisten näkökulma on otettava huomioon: viestinnän on oltava empaattista ja puhelimien, sähköpostiviestien sekä tiedotusvälineiden kautta saatu palaute on otettava huomioon tarpeelliseksi katsotuin osin jatkoviestinnässä / seuraavissa tiedotteissa
 - eri toimijoiden antamat tiedot eivät ole ristiriitaisia
 - toimijat eivät missään tapauksessa saa ruveta syyttelemään toisiaan tai tiedotusvälineitä

5. Tiedotteen sisältö

Häiriötilanteen aikana annettavan tiedotteen on erotuttava selkeästi normaaliajan tiedotteesta. Sisällöltään sen on oltava selkokielistä ja perusteltua. Kirjalliset tiedotteet palvelevat myös mediaa. Kirjalliset tiedotteet auttavat asioiden ymmärtämistä ja helpottavat toimittajien työtä, jolloin mediassa julkaistava asiasisältö välittyy oikein.

Tiedotteesta on ilmentävä

- mitä, missä ja milloin on tapahtunut
- miten yksittäisen kuntalaisen pitää toimia
- mitä seurauksia tapahtumasta on väestölle
- kuinka kauan tilanteen arvioidaan kestävän
- mitä vesilaitos ja viranomaiset tekevät tilanteen hoitamiseksi

Dnro 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

- mistä saa tarvittaessa lisätietoja
- milloin ja missä asiasta tiedotetaan seuraavan kerran

Liitteenä 1 on malli tiedotteesta tilanteesta, jossa talousvedestä on löydetty *Escherichia coli* -bakteereita ja toimintaohjeena vedenkäyttäjille on keitokehoitus. Liitteinä 2-16 on Hämeenlinnan kaupungin laatimia tiedotemalleja eri kielillä. Liite 2 on suomeksi, liite 3 ruotsiksi, liite 4 englanniksi, liite 5 viroksi, liite 6 venäjäksi, liite 7 arabiaksi, liite 8 somaliksi, liite 9 kurdiksi, liite 10 turkiksi, liite 11 dariksi, liite 12 farsiksi, liite 13 thaiksi, liite 14 latviaksi, liite 15 ranskaksi ja liite 16 puolaksi.

6. Tiedotuskanavat

Eri tiedotusvälineet nopeus- ja kattavuusjärjestyksessä ovat

- maakuntaradio (Radio Suomi, Radio Vega) ja paikallisradiot
- teksti-TV
- internet
 - Internet on keskeinen tiedottamisen väline. Verkkosivuille kootaan kaikki tiedotteet, ohjeet ja taustatiedot heti, kun niitä annetaan tai saadaan. Sivuille on syytä koota myös usein kysytyjen kysymysten lista vastauksineen ja tehdä linkitykset tärkeimpien sidosryhmien sivuille.
 - Internet ei ole kuitenkaan ensisijainen tiedottamisen väline, koska sen kattavuus (säännöllinen verkkosivujen seuraaminen) on heikko ja sivut voivat tukkeutua.
- alue-TV ja valtakunnallinen TV
- sanomalehdet: valtakunnalliset lehdet, maakuntalehdet ja paikallislehdet

YLE:lle voi lähettää uutisia ja tiedon lisätietojen antajasta sekä tiedon tiedotustilaisuudesta sähköpostiin yle.uutiset@yle.fi.

Erityisen kiireelliseen tiedottamiseen voi paikallisesti käyttää kaiutinautoa tai tekstiviestejä, jos vesilaitoksella on olemassa asiakkaiden matkapuhelinnumeroihin perustuva viestintäjärjestelmä. Paikallisissa häiriötilanteissa tiedotteita voidaan kiinnittää suosittujen myymälöiden oviin. Vapaaehtoisien pelastuspalvelun (Vapepa) henkilöitä voidaan käyttää ovelta ovelle tiedottamisessa. Vapepan henkilöt hälytetään numerosta 112 tai pelastusviranomaisten kautta. Vähemmän kiireellisessä tiedottamisessa voidaan tiedotteita jakaa esim. ilmaisjakelulehtien mukana.

7. Vaaratiedote

Viranomainen (esim. pelastusviranomainen tai poliisi) voi antaa vaaratiedotteen välitettäväksi radiossa ja televisiossa. Vaaratiedote annetaan silloin, kun nopea viestintä on välttämätöntä väestön varoittamiseksi ja vaarallisen tapahtuman seurauksena ihmisille voi aiheutua hengenvaara, terveysvaara tai merkittävän omaisuuden vaurioitumisen tai tuhoutumisen vaara (Laki vaaratiedotteesta 466/2012).

Dnro 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

Vaaratiedote vastaa viiteen kysymykseen:

missä – milloin – mitä – miten – tiedotteen antaja

Vaaratiedotteet on syytä valmistella ja käännettävä yleisimpiin ja ennakoitavissa oleviin tilanteisiin jo normaaliajan valmiussuunnittelun yhteydessä.

Epidemian selvitystyöryhmän on sovittava etukäteen viranomaisen kanssa, miten vaaratiedotteen antamisessa toimitaan. Talusveden saastumistilanteessa kunnan terveydensuojeluviranomaisen tai virka-ajan ulkopuolella vesilaitoksen on kerrottava pelastusviranomaiselle, miten talusveden saastuminen vaikuttaa ihmisiin ja kuinka laaja saastumisalue on. Epidemian selvitystyöryhmä ja virka-ajan ulkopuolella vesilaitos huolehtivat vaaratiedotteen asiasisällöstä ja kääntämisestä toiselle kotimaiselle kielelle, sillä vaaratiedote on annettava aina sekä suomeksi että ruotsiksi. Jos vaaratilanne aiheutuu saamelaisien kotiseutualueella, pitää vaaratiedote antaa lisäksi saamen kielillä. Vaaratiedotteen tekstin pitää olla yleisesti ymmärrettävää, selkeää ja yksiselitteistä. Sisäministeriö on julkaissut [vaaratiedote-oppaan](#), jossa on esimerkkejä vaaratiedotteen sisällöstä.

Päätös vaaratiedotteen lähettämisestä on tehtävä nopeasti:

- tilannetta johtavan viranomaisen on arvioitava tilanteen vakavuus, päätettävä väestön varoittamisesta ja vaaratiedotteen valmistelusta.

Vaaratiedotteen sisältö:

- 1) Otsikko: Vaaratiedote
- 2) Alue, jossa vaara on, sekä päiväys ja kellonaika
- 3) Vaarallisen tapahtuman kuvaus
- 4) Toimintaohjeet väestölle. Kehotetaanko veden keittoon ja voiko vettä käyttää esim. peseytymiseen.
- 5) Kuka antaa tilanteesta lisätietoja
- 6) Vaaratiedotteen antaja (pelastuslaitos)

Esimerkki vaaratiedotteesta:

VAARATIEDOTE: Lähteellä 5.5.2012 kello 13.40. Saastunut juomavesi. Jätevettä on päässyt Lähteelän kaupungin vesijohtoveteen. Juomavesi ja ruuanlaittoon käytettävä vesi keitettävä vähintään 5 min. Lisätietoja Lähteelän vesilaitoksen verkkosivuilla. Varsinais-Suomen pelastuslaitos.

VARNINGSMEDDELANDE: Lähteellä 5.5.2012 kl.13.40. Förorenat dricksvatten. Avloppsvatten har runnit i Lähteellä stads vattenledningsnätverk. Dricks- och matlagningstvatten ska kokas åtminstone 5 min. Tilläggsuppgifter på vattenverkets websidor. Egentliga Finlands räddningsverk.

Vaaratiedote välitetään valtakunnallisesti kaikille YLE:n radiokanaville sekä pitkäaikaisen toimiluvan saaneille kaupallisille radiokanaville. Vaaratiedotteen antava viranomainen päättää, näytetäänkö vaaratiedote myös televisiossa. Televisiossa vaaratiedote näkyy ruutukehänä ja vaaratiedot-

Dnro 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

teen teksti kulkee kuvaruudun yläosassa. Tekstin ohessa kuuluu aluksi varoitussääni, jonka tarkoituksena on kiinnittää katsojien huomio.

Vaaratiedote annetaan tiedoksi viivytyksettä ja vaaratiedotteet välitetään valtakunnallisesti nk. pakkosyöttönä, jolloin ne katkaisevat kaikki muut radio- ja televisiolähetykset koko maassa (pois lukien Ahvenanmaan maakunta). YLE julkaisee vaaratiedotteet Teksti-TV:ssä sivulla 112 ja verkkosivuillaan.

8. Puhelinneuvonta

Veden käyttäjät haluavat yleensä tietoa puhelimitse. Jotta varsinaisten toimijoiden puhelimet eivät ruuhkautuisi, on syytä järjestää puhelinpäivystys mahdollisimman pikaisesti.

Puhelinpäivystykseen on varattava riittävästi henkilökuntaa, joka on koulutettu ja joka on harjoitellut toimimista häiriötilanteessa. Puhelinpäivystyksen lisäksi voidaan käyttää automaattista puhelinvastaajaa, jonka sanoma on päivitettävä aina heti, kun saadaan lisää tietoa.

9. Haastattelu

Haastattelussa toimittaja ei etsi pelkkiä tietoja. Hän hakee myös ymmärrystä tilanteeseen. Siksi haastateltavan pitää kertoa tilanne siten, että katsoja/kuulija tai lukija pystyy suhteuttamaan kuulemansa tilannekuvan uhkaan. Tällöin myös tunnereaktio yhdistyy saatuun tietoon. Tätä voi helpottaa jos:

- haastateltavan persoona saa näkyä
- haastateltava saa käyttää minä-pronominia (esim. näkemyseläni mukaan) – eli ei kannata piiloutua asiantuntijan roolin tai organisaation taakse
- kerrotaan myös mihin viranomaisen päätelmät ja toimet perustuvat (erityisesti silloin, kun kokonainen tilannekuva on vielä epäselvä)
- paitsi että kerrotaan, mitä on tiedossa - kerrotaan myös, mitä ei vielä tiedetä
- luottamuksellisia tietoja ei saa kertoa
- tilannekuvan ollessa sekava ja vielä epäselvä, myös toimittajat ovat eksyksissä. Haastateltavalla on lupa ohjata vastauksissaan haastattelun teemaa oikeaan suuntaan, jos huomaa toimittajan ymmärtävän väärin tai ajattelevan tilanteen kannalta epärelevanttiä.

Dnro 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

10. Tiedotustilaisuus

Merkittävien häiriötilanteiden yhteydessä on annettava mahdollisimman nopeasti tiedote, jossa kerrotaan milloin ja missä ensimmäinen tiedotustilaisuus järjestetään. Se on pidettävä kolmen tunnin kuluessa tapahtuman ilmenemisestä. Tiedotustilaisuudessa on kerrottava tapahtuneesta, sen syistä ja seurauksista. Tiedotustilaisuudessa kerrotaan myös seuraavan tiedotustilaisuuden aika ja paikka eli milloin annetaan seuraavan kerran lisätietoja. Kukaan toimijoista ei anna lisätietoja ennen uutta tiedotustilaisuutta, ellei ilmene mitään kiireellistä ja oleellista uutta tiedotettavaa.

Tiedotustilaisuuksia on pidettävä vähintään kerran päivässä, tarvittaessa hyvinkin lyhyellä varoitusaajalla. Säännölliset tiedotustilaisuudet lisäävät kansalaisten luottamusta siihen, että viranomaiset ja muut häiriötilannetta hoitavat tahot tekevät työtä häiriön selvittämiseksi. Toisaalta niiden avulla voidaan vähentää kiireettömiä yhteydenottoja, mikä antaa toimijoille enemmän aikaa keskittyä häiriötilanteen selvittämiseen.

11. Kirjallisuus

[Vaaratiedoteopas](#). Sisäministeriön julkaisu 1/2013.

[Vesihuoltolaitoksen kriisiviestintäohje](#). Vesihuoltopooli. Helsinki 2008.

