

Anvisningar om krisinformation för vattentjänstverk



Anvisningar om krisinformation för vattentjänstverk

Introduktion	3
1. KRISINFORMATIONENS UPPGIFTER OCH MÅLSÄTTNINGAR	4
2. PLANERING AV KRISINFORMATION	5
3. OLIKA KRISITUATIONER INOM VATTENTJÄNSTBRANSCHEN	6
4. MÅLGRUPPER FÖR KRISINFORMATION	7
4.1 Intern information	7
4.2 Information till myndigheter	7
4.3 Information till vattenanvändare samt massmedier	7
5. ROLLER OCH ANSVAR	9
5.1 Intern information	9
5.2 Extern information	9
Myndigheternas informationsansvar	10
Nödunderrättelse	10
Arbetslista för krisinformation	11
6. INFORMATIONSKANALER OCH -VERKTYG	12
6.1 Intern information	12
6.2 Information till myndigheter	12
6.3 Information till vattenanvändare och massmedier	13
6.3.1 Massmedier	13
6.3.2 Internet	13
6.3.3 Telefonrådgivning	14
Anvisningar för ordnande av telefonrådgivning	14
6.3.4 Distribution av meddelanden till allmänna platser	14
6.3.5 Specialkunder	15
7. HANDLANDE MED MASSMEDIER	16
7.1 Skötande av journalistkontakter	17
7.2 Intervjuer och utlåtanden	17
7.3 Ordnande av presskonferens	19
8. DE ANSTÄLLDAS PSYKISKA VÄLMÅENDE I EN KRIS	20
Anvisningar till förmän	20
Anvisningar till anställda	20
BILAGOR	
BILAGA 1 Arbetslista för krisinformation	21
BILAGA 2 Uppdaterings- och övningslista för krisinformationsplan	22
BILAGA 3 Dokumentation av händelse	23
BILAGA 4 Viktigaste kontaktuppgifterna inför eventuell krissituation	24
BILAGA 5 Botten för meddelande till massmedier	26
BILAGA 6 Botten för meddelande till vattenanvändare samt specialanvändare	27
BILAGA 7 Botten för internt informationsmeddelande	28
BILAGA 8 Exempel på meddelande om misstanke om förorenat vatten	29
BILAGA 9 Exempel på uppdatering av meddelande vid förorenat vatten	30
BILAGA 10 Exempel på meddelande om eftervård vid förorenat vatten	31
BILAGA 11 Exempel på meddelande om omfattande avbrott i vattendistributionen	32
BILAGA 12 Exempel på meddelande om situation som medför risk för dåligt rykte	33
BILAGA 13 Exempel på meddelande om en situation där man konstaterat rester av bekämpningsmedel i vattnet	34
BILAGA 14 Botten för nödunderrättelse	35
Schema över fördelning av informationsansvar	36

Introduktion

Anvisningarna om krisinformation för vattentjänstverk har utarbetats på initiativ av Försörjningsberedskapscentralens vattentjänstpool. Vattentjänstpoolen grundades år 2006 som ett samarbetsorgan mellan Vatten- och avloppsverksföreningen, Kommunförbundet och Försörjningsberedskapscentralen och den är en del av försörjningsberedskapsorganisationen som består av försörjningssektorer och -pools samt Försörjningsberedskapsrådet.

Syftet är att tillhandahålla omfattande men koncisa anvisningar för vattentjänstverk i Finland oberoende av deras storlek. Anvisningarna tillämpas enligt varje vattentjänstverks resurser.

Anvisningarna innefattar allmänna instruktioner för krisinformation vid vattentjänstverk samt färdiga bottnar för dokument och verktyg som används vid delgivning av information.

Krisinformationskortet är en viktig del av anvisningarna om krisinformation och den fungerar som rättesnöre vid arbetsuppgifter inom information. Varje kortinnehavare dvs. varje vattentjänstverksanställd bör själv uppdatera kortet så att kontaktuppgifterna är á jour.

De färdiga anvisningarna samt de ifyllda dokumentbilagorna skrivs ut i flera exemplar och placeras i mappar som finns snabbt till hands åtminstone för vattentjänstverkets ledningsansvariga förmän och den person som ansvarar för information.

Dessa anvisningar kompletterar övriga anvisningar om skötseln av information i specialsituationer.

1. Krisinformationens uppgifter och målsättningar

Krisinformation innebär effektiviserad information i undantagssituationer som hotar människor, verksamhet eller rykte. Snabb förmedling av information är en oersättligt viktig del av hanteringen av en krissituation.

Information utgör en betydande del av styrningen av en krissituation. Ansvaret för informationen ligger alltid hos den aktör eller myndighet som styr situationen.

I en krissituation läggs stora krav på information. Den bör vara snabb, tydlig, pålitlig och öppen.

Informationen får inte orsaka panik men inte heller förminska problemet. Det är även viktigt att rikta informationen rätt så att den når rätt målgrupp.

Uppkomsten av ett dåligt rykte belastar samhället på många sätt: i en sådan miljö är det tungt att arbeta och till och med misstankar om små fel får lätt stora proportioner.

Specifika mål för vattentjänstbranschens krisinformation

- rädda människoliv och skydda kommuninvånarnas hälsa
- ge anvisningar för att klara av en krissituation
- säkra funktionen av intern information för att rätta till situationen
- reagera på medborgarnas och mediernas informationsbehov
- öka känslan av säkerhet
- förhindra skadlig verksamhet
- skydda vattentjänstverkets rykte och öka förtroendet för verksamheten vid vattentjänstverket

2. Planering av krisinformation

En krissituation kommer alltid som en överraskning. Därför är det skäl att förbereda sig på alla slags kriser mentalt redan på förhand. Goda praxis och verktyg för information under normala förhållanden utgör en grund för en välskött krisinformation.

De egna sannolika krispunkterna bör funderas ut på förhand. Efter detta utses ansvarspersoner och en handlingskedja separat för varje tänkbar situation.

I krisinformationskortet samlas ansvarspersonernas telefonnummer och övriga nödvändiga kontaktuppgifter. Nyckelpersoner bör ha kortet med sig vid alla arbetsuppgifter. Viktiga telefonnummer sparas även i mobiltelefoner.

För ansvarspersonernas semesterar bör även personliga ersättare utnämnas och dessa ansvarar då för skötseln av en eventuell krissituation. Även beredskap för skötsel av krissituationer utanför arbetstid bör utredas på förhand. Vem är skyldig att komma till arbetsplatsen under sin fritid i specialsituationer?

Då ansvarspersonerna och informationskedjan mellan dem antecknats i kriskortet är det viktigt att öva information i praktiken. Endast på så sätt kan man lita på att man valt en lämplig handlingsmodell. Fel och utvecklingspunkter upptäcks lättast i praktiska situationer.

Vattentjänstverket borde till exempel en gång per år reservera tid för praktisk övning av en utvald hotbild. Då genomgås den fantiserade situationen på ett så verklighetslikt sätt som möjligt, men naturligtvis utan verkliga kontakter till kunder och medier. Att skriva meddelanden så att de motsvarar en verklig situation är dock en viktig del av övningen. Övningen kan göras i samarbete med andra vattentjänstverk.

Det är viktigt att även få med nyckelaktörer som verkar utanför vattentjänstverket i övningen. Det är av största vikt att hälsoskyddsmyndigheten och epidemiutredningsarbetsgruppen deltar då det finns misstanke om att vattnet är förorenat.

Övningen utgör även en viktig tidpunkt för uppdatering av kontaktuppgifter i krisinformationsplanen. Då säkras att alla uppgifter som förekommer i den är riktiga och à jour.

Viktigt!

- Krisinformationskort till alla anställda
- Ersättare till alla aktörer
- Krisinformationsövning en gång per år

3. Olika krissituationer inom vattentjänstbranschen

Kriser som hotar vattentjänstbranschen

- naturfenomen
- miljöolyckor
- övriga specialsituationer (mänskliga misstag, söndriga apparater, olyckor, skadegörelse, konflikter)
- ryktesrisker

Naturfenomen utgörs av bland annat torka, översvämningar, stormar och hård kyla. Till exempel översvämningar kan orsaka att ytvatten förorenar brunnar. Naturfenomen kan även orsaka elavbrott som kan leda till avbrott i vattenbehandling och -distribution.

I samband med miljöolyckor finns ett hot om förorening av hushållsvatten. Fara orsakas i synnerhet av avloppsvatten i vattenledningsnätverket.

Fara kan orsakas av bland annat industri, avstjälningsplatser, servicestationer, transport och lagring av farliga ämnen, saltning av landsvägar samt upptagning av jordämnen som leder till att vattnets strömningar ändras eller byggnadsarbete.

Systemets funktion kan även störas om det inte finns tillgång till kemikalier eller processapparater. Vid användningen av kemikalier kan det även uppstå fel i doseringen. Även datasystem som slutar fungera hotar vattentjänstverkets funktion. Rörbrott är ett vanligt problem för vattentjänstverk.

Vattentjänstverk har ett sårbart rykte som lätt förloras om ett problem som ansetts föga viktigt förnekas helt i offentligheten. Rykten om hemlighållande sprids snabbt. Ju längre man skjuter upp det desto svårare är det att rätta till felaktiga uppgifter.

Ryktet kan även skadas om en anställd vid vattentjänstverket får negativ publicitet.

4. Målgrupper för krisinformation

I krisinformationen bör man komma ihåg att beakta olika målgrupper.

4.1 Intern information

Den interna informationen berör alla personer som arbetar vid vattentjänstverket.

Ett fungerande internt informationsflöde utgör en förutsättning för effektiv hantering av krisen för att

- man skall kunna utföra rätt åtgärder
- förebygga uppkomsten av fler skador
- förhindra att rykten blossas upp och sprids
- trygga varje anställd persons möjligheter att koncentrera sig på sitt arbete

4.2 Information till myndigheter

Intressentgrupper som bör beaktas separat i specialsituationer bör funderas ut på förhand. Sådana är till exempel hälsoskyddsmyndigheter, räddningsväsendet, kommunens informationsenhet, kommunledningen och grannkommunernas kommunledning samt de lokala miljöcentralerna.

Målet med information som riktas till myndigheter är att trygga ett smidigt samarbete som krävs för att hantera en kris. På så sätt förhindrar man överlappande arbete och får med externa resurser i krishantering.

Vid minsta misstanke om förorenat vatten utgörs den allra mest brådskande åtgärden när det gäller information till myndigheter av att man omedelbart tar kontakt med hälsoskyddsmyndighet.

4.3 Information till vattenanvändare samt massmedier

När det gäller information till vattenanvändare finns det två olika målgrupper. Förutom vanliga konsumenter bör information förmedlas separat till specialkunder. Dessa är till exempel sjukhus, hälsovårdscentraler, skolor, daghem, åldringshem, stora djurgårdar och industriföretag som är beroende av vatten som distribueras av vattentjänstverket.

Utnyttjande av media är oftast det bästa sättet att förmedla information om störningssituationer till kunder på ett tillräckligt snabbt och effektivt sätt. Därför bör vattentjänstverket informera även medierna separat.

Medierna fungerar enligt sina egna journalistiska kriterier. Information förmedlas i allmänhet inte som sådan utan nyhetens betydelse och den grad den är intressant övervägs av journalisten själv. Ifall störningssituationen är intressant ur mediernas synvinkel är det vattentjänstverkets uppgift att hjälpa journalisten i sitt arbete.

Å andra sidan inverkar en aktiv roll i störningssituationer med tanke på medier oftast på deras sätt att behandla krisen. Genom att ta initiativet i egna händer minskar man i allmänhet journalisternas sökande efter sensationer.

Aktiv information är av avgörande betydelse

Med aktiv delgivning av information om dricksvattnets kvalitet kan man förebygga äventyrande av människors hälsa. Även med tanke på vattentjänstverkets rykte är aktiv information om problem både internt och externt alltid den bästa lösningen. På så sätt bygger man upp ett förtroende gentemot verkets verksamhet och aktörer.

5. Roller och ansvar

För information i krissituationer bör vattentjänstverket utse ansvarspersoner och åtgärder på förhand.

För alla personer som är inblandade i information och styrning i krissituationer lönar det sig att genast anteckna händelseförloppet då någonting nytt sker. I efterhand är det svårt att komma ihåg allt noggrant. Detta är även viktigt med tanke på varje anställd persons rättsskydd.

5.1 Intern information

Den person som upptäcker en krissituation är ansvarig för att förmedla uppgifter snabbt till en förman. Förmannens uppgift är att analysera situationen och ta kontakt med nödvändiga aktörer.

Den förman som tar styrningen av situationen i sitt ansvar ser till att alla som arbetar för vattentjänstverket omedelbart informeras om ärendet. Förmannen ser till att någon tar som uppgift att ansvara för informationen.

Det är av stor vikt att den egna personalen hålls á jour eftersom varje anställd person vid vattentjänstverket utgör en viktig informationskälla i sin levnadsmiljö. Felaktiga rykten kan snabbt spridas från det egna samhället. I specialsituationer hamnar personalen oberoende sin ställning att svara på frågor från människor i sin närhet.

5.2 Extern information

En informationsansvarig person bör utses på ett tydligt sätt. Som hjälp borde denna person åtminstone i en snabbt framgående krissituation ha en på förhand utsedd arbetsgrupp där olika personer sköter olika delområden av informationen. Medlemmarna kan förutom vattentjänstverkets representanter även representeras av till exempel kommunens tekniska sektor och från en enhet som ansvarar för information.

I plötsliga situationer är det viktigt att samarbetsgrupper, invånare och massmedier snabbt får ett meddelande om ärendet. Meddelandet bör innehålla information om vad som hänt, när det hänt samt vart man kan vända sig för att få tilläggsuppgifter.

Intervjuer till medier ges endera av verkets direktör och/eller expert enligt överenskommelse i början av krisen. Alla förfrågningar förmedlas till denna person/dessa personer.

Den anställda person som försäkrar att meddelande skickats och att det kommit fram per telefon behöver inte vara någon expert. Personen i fråga förmedlar tillägsfrågor till rätt person.

Någon person bör vara ansvarig för konstant uppföljning av massmedier.

Ett eget ansvarsområde utgörs även av uppdatering av webbsidor, under krissituationer borde de motsvara den allmänna information som finns till hands.

En person bör ansvara för organisering av telefonrådgivning.

Myndigheternas informationsansvar

Hälsoskyddsmyndighet: Ifall det finns misstanke om förorenat vatten bör vattentjänstverket omedelbart ta kontakt med hälsoskyddsmyndigheten.

Hälsoskyddsmyndigheten ansvarar för att vattenanvändarna informeras om att gränsvärden för kvalitetskrav eller -rekommendationer överskridits.

Å andra sidan är vattentjänstverket ansvarigt för att distribuera hushållsvatten som uppfyller kriterierna. Ifall det vid vattentjänstverket finns misstanke om att vattnet orsakar skador för hälsan kan det även därifrån informeras om vattnets förbrukningsbegränsningar.

Vattentjänstverket tvingas handla på detta sätt om hälsoskyddsmyndigheten inte kan nå i situationen.

Vattentjänstverket ansvarar för information då det är frågan om försvagad estetisk vattenkvalitet eller distributionsfel. Även i sådana situationer bör hälsoskyddsmyndighet informeras först.

I epidemisituationer tar hälsoskyddsmyndigheten i allmänhet ansvar för informationen.

Räddningsverket: Räddningsverket ansvarar för larm och varningar. Det har en allmän roll i olycksituationer. I vissa fall kan information även skötas av polisen.

Nödunderrättelse

Nödcentralen har rätt att skicka ut en nödunderrättelse på förslag av vattentjänstverket. En nödunderrättelse kan även utfärdas av räddningsverket, polisen eller vägförvaltningen. Underrättelsen avbryter annat radio- eller teveprogram i Rundradion. YLE förmedlar även uppgifterna till kommersiella radiokanaler. Som ämne för nödunderrättelse står varning eller handlingsanvisningar i betydande farosituation eller vid hot.

I omfattande krissituationer förflyttas huvudansvaret för information ofta utanför vattentjänstverket. Det finns en regel om att informationsansvaret finns på samma plats som det högsta ledningsansvaret.

Det är dock alltid vattentjänstverket som ansvarar för den första informationen. Det bör finnas beredskap för alla typer av information även inom verket.

Arbetslista för krisinformation

Intern information

- Snabb förmedling av information per telefon till de viktigaste aktörerna
- skrivande av internt meddelande
- distribution av meddelande till personalen
- försäkran om att meddelandet gått fram till förmän

Information till myndigheter

- information om situationen till nödvändiga myndigheter
- överenskommelse om informationsarbetsfördelningen

Extern information

- skrivande av pressmeddelande
- distribution av meddelande
- försäkran om att meddelandet gått fram vid utsändanden av största vikt
- utlåtanden till journalister
- skrivande av meddelande till vattenanvändare
- distribution av meddelande till centrala platser
- skickande av användarmeddelande till specialanvändare
- telefonkontakt till specialanvändare
- organisering av telefonrådgivning
- uppdatering av webbsidor
- uppföljning av massmedier
- praktiska arrangemang kring en presskonferens
- val av ordförande till presskonferensen

6. Informationskanaler och -verktyg

I krissituationer fattas beslut om informationskanaler enligt hur allvarligt ärendet anses vara. Med felaktig information eller hemlighållande orsakas mycket skada. I värsta fall kan till och med människors liv eller hälsa vara i fara.

6.1 Intern information

Då en anställd uppträcker en specialsituation bör denna genast ringa sin förman eller hämta honom/henne på plats.

Förmannen ringer sin egen förman eller direkt till samarbetsaktörer. Ifall det finns misstanke om förorenat vatten tas omedelbar kontakt med hälsoskyddsmyndighet.

Den förman som tar styrningsansvar för situationen sköter om att den interna informationen sätter igång. Vanligtvis förbinder förmannen den på förhand inför specialsituationer utsedda informationsansvarige till uppgiften.

Det första meddelandet kan beroende på vattentjänstverket vara i pappersform, ett grupp-sms, e-postmeddelande eller ett telefonsamtal. Om e-post används bör ändå varje förman informeras även per telefon.

Den person som sköter telefonsamtalet behöver inte vara i ledningsposition i krissituationer eller ens en person som ansvarar för information. Vilken anställd som helst kan ombes sköta uppgiften. Förmännen ansvarar för att informationen nått deras anställda.

Då situationen fortgår ansvarar förmannen för att anställda vid den egna enheten åtminstone har fått den information som även sprids externt från verket.

Som verktyg fungerar direkta sammanträden endera personligt eller i små grupper samt meddelanden som distribueras. Även textmeddelanden, e-post samt Intranet vid stora verk kan användas. De två sistnämnda kan dock aldrig fungera som de enda informationskällorna.

6.2 Information till myndigheter

Samarbetet myndigheter emellan bör vara intensivt om det anses att situationen vid vattentjänstverket kräver deltagande från andra håll.

Informationsutbytet med myndigheterna bör ske öppet och snabbt, vid förfarandet i en eventuell krissituation drar alla nytta av att resurserna fördelas på rätt sätt. Vattentjänstverket bör genast kontakta myndigheter i fråga då det finns skäl att misstänka att det uppstått en specialsituation. För alla aktörer bör det vara en självklarhet att lita på att informationen stannar myndigheterna emellan.

Vattentjänstverket kan eventuellt utnyttja kommunens resurser till exempel om det är frågan om ett litet verk. Om en sådan handlingsmodell bör dock överenskommas på förhand med kommunens informationsenhet eller den person som ansvarar för information.

6.3 Information till vattenanvändare och massmedier

I en krissituation är det viktigt att vattenanvändare informeras om situationen snarast möjligt. För dem skrivs ett användarmeddelande på alla språk som de lokala myndigheterna använder.

Att dela ut meddelanden i postlådor är ett effektivt sätt men är endast lämpligt om det handlar om små användarmängder. Ifall problemet berör tusentals användare kan masstextmeddelanden och megafonbilar tas i användning.

I vilket fall som helst är det lättast att utnyttja medier för att sprida informationen. En version som anpassats till mediebruk borde fås igenom i så många viktiga lokala medier som möjligt.

6.3.1 Massmedier

Det första stället som man i specialsituationer bör försäkra sig om att ha fått informationen är Rundradions landskapsredaktion som snabbast når en stor mängd människor lokalt. Om tidpunkten för krisinformationen är en kväll eller en söndag finns vanligtvis ingen på plats vid landskapsredaktionen. I sådana fall tas direkt kontakt med YLEs nyheter.

Det mest effektiva sättet att vid behov sprida ärendet på ett omfattande sätt är att ringa till nödcentralens skiftesmästare. Denna kan utfärda en nödunderrättelse som distribueras bl.a. genom Rundradions radiokanaler.

Finska Notisbyrån (FNB) är även en mycket effektiv kanal ifall situationen är betydande även för närliggande områden. Övriga medier publicerar lätt en nyhet som förmedlats av FNB.

Lokalradio och nättidningar är snabba aktörer. Efter att meddelandet skickats bör man även ringa och kontrollera att det har beaktats av redaktionerna. Därefter går man igenom dagstidningarna.

Även textteve är ett effektivt informationsverktyg och har också en egen redaktion. Det bästa sättet att nå finländarna är via kvällsnyheterna på YLE TV 1 ifall det är frågan om ett livs- eller hälsohotande ärende.

6.3.2 Internet

Internet är en bra informationsförmedlare då uppgifter om en specialsituation kommit fram i offentligheten. Utan mediernas hjälp når den information som finns på vattentjänstverkets eller kommunens webbsidor endast få människor och räcker därför inte som spridningskanal.

I en krissituation bör kommuninvånarna säkert kunna hitta information och därför vore det bra om nyheten finns på kommunens ingångssida. Från rubriken eller ett eventuellt sammandrag skapas en länk till vattentjänstverkets egna sidor. Även för ett privatägt vattentjänstverk lönar det sig att förhandla om denna möjlighet på förhand tillsammans med kommunens informationsenhet eller den aktör som ansvarar för webbinformation.

Vattentjänstverkets webbsidor är sällan uppbyggda på ett sätt som klarar av stora mängder besökare på en gång. Därför är det bra att fundera ut ett reservsystem inför eventuella specialsituationer. Det borde vara möjligt att lätt ändra sidorna så att bilder och annat tungt material inte laddas upp.

I specialsituationer borde det vara möjligt att uppdatera Internet tillräckligt ofta. Den senaste tidpunkten för uppdateringen bör även finnas synlig för läsaren. Med omfattande information på nätet minskas belastningen på telefonrådgivningen.

Diskussionsforum på Internet är också kanaler där det lönar sig att följa med i diskussionen i mån av möjlighet. Man deltar dock inte i diskussionerna utan sätter stopp för felaktiga uppgifter med hjälp av meddelanden och eventuella intervjuer.

6.3.3 Telefonrådgivning

Då nyheten om en specialsituation sprider sig bombarderas vattentjänstverket av telefonsamtal. I omfattande krissituationer är telefonrådgivning en ineffektiv informationsförmedlare eftersom endast få personer kan nå fram.

Det vore bra att utbilda reservpersoner utöver ordinarie kundtjänstansställda. Det bör finnas flera personer som svarar på telefonsamtal. Ifall det inte går att utnyttja den egna kanslipersonalen till ändamålet bör man komma överens om ett kompletterande system med kommunens informationsenhet.

Till sitt förfogande bör personer som sköter om telefonrådgivningen ha samma meddelande som utdelats från verket. Dessutom lönar det sig att skriva ner frågor och svar på förhand för rådgivningen. Listan kompletteras senare utgående från frågor som man svarat på.

Personalen som tjänar vattenanvändare per telefon bör sträva efter att svara kort men på ett serviceinriktat sätt på telefonsamtalen. I rådgivningen bör man inte framföra bedömningar av situationen som inte ingår i meddelandet.

Som alternativ lösning kan man använda ett inbandat meddelande i kundtjänstnumret. På så sätt är förmedlingen av information per telefon mest effektiv. Bandningen bör uppdateras så fort tilläggsuppgifter om situationen fås.

Anvisningar för ordnande av telefonrådgivning

1. Skriv ett meddelande till vattenanvändarna.
2. Anteckna dessutom sannolika frågor och svar.
3. Dela ut meddelandet och listan med frågor och svar till de personer som sköter om telefonrådgivningen.
4. Försäkra att flera personer svarar på telefonsamtal.
5. Ge instruktioner om att använda en vänlig ton och beklaga situationen som uppstått.
6. Ge instruktioner om att hålla telefonsamtalen korta.
7. Ge instruktioner om att den information som ingår i meddelandet räcker.
8. Ordna inbandning av meddelande.
9. Se till att inbandningen alltid startar då alla linjer är upptagna.
10. Kom ihåg att uppdatera meddelandet såväl till de personer som arbetar i kundtjänsten samt på bandet så fort det finns något nytt att berätta.
11. Komplettera listan med frågor och svar utifrån frågor som telefonrådgivningen fått.
12. Be rådgivarna att anteckna samtalsämnena.

6.3.4 Distribution av meddelanden till allmänna platser

Ett meddelande som delats ut till medier och som använts vid telefonrådgivningen och på Internet kan även sättas ut till påseende till platser som valts på förhand och som bedömts vara

centrala. I mindre kommuner kan sådana platser utgöras av till exempel bibliotek, hälsovårdscentraler, skolor och övriga allmänna utrymmen samt anslagstavlor i butiker.

6.3.5 Specialanvändare

I regel skickas samma meddelande till specialanvändare som till massmedier. Efter utskickandet försäkras att meddelandet kommit fram per telefon och då meddelas även vem som kan kontaktas för nödvändig specialinformation.

Specialanvändare kan även utgöra en viktig informationskälla och samarbetspartner för vattentjänstverket. Genom dem kan man få tilläggsinformation om krisens eventuella omfattning och de kan även delta i informationen i form av en distributionskanal för information.

Vart bör vattentjänstverket rikta sin information?

- till myndigheter
- till massmedier
- till specialanvändare
- till vanliga användare av vatten via Internet och på allmänna platser
- till personer som arbetar med telefonrådgivning

7. Handlande med massmedier

Massmedier utgör en central samarbetspartner vid krisinformation. Man bör så fort som möjligt väcka intresse hos journalisten i en krissituation ifall behovet av massinformation är tydligt.

Utgångspunkten för massmediernas verksamhet är inte att vara till fördel för vattentjänstverket utan att erbjuda så intressanta nyheter som möjligt för målpubliken. Därför kan informations-sändaren inte anta att journalisten endast fungerar som förmedlare av information.

Ett meddelande om det som skett bör skickas ut till massmedierna inom en timme efter de första uppgifterna om en krissituation. På så sätt sätter man stopp för spridning av felaktiga uppgifter.

I meddelandet framgår vem eller vilka som svarar på journalisternas frågor vid vattentjänstverket. Dessa personer bör kunna nås. Genom centralisering ges arbetsro åt de personer som styr och försöker lösa situationen. I krissituationer är det i allmänhet bra att ge ett ansikte åt ärendet eftersom en övertygande persons framträdande lugnar ner människor.

Vid handlande med massmedier utgörs de viktigaste verktygen av ett skriftligt meddelande samt av telefon. Ett meddelande om situationen skickas jämlikt och samtidigt till alla regionalt betydande massmedier.

I meddelandet bör följande uppgifter ingå

- vad som hänt
- varför
- vilka är konsekvenserna
- på vilket sätt önskas publiken handla
- när fås mera information om ärendet
- vem ger tilläggsuppgifter och intervjuer
- kontaktuppgifter dvs. mobiltelefonnummer och e-postadress

Journalister ges INGEN konfidentiell information eftersom de väljer vad som publiceras. Med tanke på massmedierna är en nyhet intressant då den är ny, överraskande och innehåller dramatik. Ju närmare målpublikens vardagsliv den ligger desto mer sannolikt är det att journalisten nappar på ämnet.

Massmedierna är intresserade av människor och därför strävar man efter att göra intervjuer ur många olika synvinklar. Det är viktigt att vattentjänstverkets personal är medveten om vems uppgift det är att ge intervjuer. Alla är inte förpliktade att göra det. Vid eventuella förfrågningar bör personalen veta till vem frågor kan riktas.

Varje anställd kan berätta så mycket som ingår i meddelandet. På övriga frågor får man INTE svara "inga kommentarer" för att undvika att ge fel bild om att uppgifter hemlighålls och att något ännu mera intressant döljs. Däremot kan man säga: "Jag är inte rätt person att svara på din fråga. Kan jag utreda vem som vore bäst?"

7.1 Skötande av journalistkontakter

Rykte och förtroende byggs upp bäst under normala förhållanden eftersom vattentjänstverket informerar om vattenkvaliteten regelbundet. I samband med detta är det naturligt att även bekanta sig med journalisterna i praktiken till exempel genom att bjuda in dem till vattentjänstverket för att bekanta sig med verksamheten. På så sätt är det lättare att handla i krissituationer än om det är fråga om den första kontakten med massmedier.

1. **Meddelande** om specialsituationen utdelas i skriftlig form jämlikt till alla regionala massmedier (inklusive Rundradions och FNB:s lokalredaktioner) inom en timme. Innehållet i meddelandet baserar sig endast på bekräftat material.
2. Efter distribution via e-post/fax **kontaktas redaktionerna per telefon** för att bekräfta att meddelandet gått fram och noterats.
3. **Ett uppdaterat meddelande** distribueras till alla som fått det första meddelandet. Detta görs så fort mer information fås om händelserna.
4. **Riksomfattande massmedier** (stora dagstidningar, television och radio) tjänas på ett jämlikt sätt ifall de själva är intresserade av ärendet.
5. Då man blir **kontaktad av journalister** strävar man efter att svara så fort som möjligt.
6. Endast **bekräftade uppgifter** ges till journalister.
7. Det är **inte nödvändigt att kunnas svara** på alla frågor genast, man kan komma överens om att återkomma till dem senare.
8. På journalisters **frågor svarar** i omfattande skala endast de personer som utsetts till uppgiften.
9. Den person som blivit kontaktad ansvarar för att journalisten får intervjua en person som känner till ärendet bäst.
10. På journalisters frågor får man aldrig svara: ”**Jag kommenterar inte frågan**”. I stället säger man: ”Jag skall ta reda på”.
11. Vid stora kriser bör man sträva efter att ordna en **presskonferens** inom tre timmar efter att situationen upptäckts.
12. **Efter krisen** bör man komma ihåg att även informera om att situationen är återställd.

7.2 Intervjuer och utlåtanden

Före en intervju bör man anteckna det viktigaste meddelandet som vattentjänstverket vill förmedla till allmänheten. Å andra sidan lönar det sig att fundera på sannolika frågor och anteckna svar på dem.

Ifall intervjun görs ansikte mot ansikte med journalisten bör man även före intervjun hinna beakta sitt eget utseende. Kläder och frisyr bör vara prydliga för att utseendet inte skall bidra till att skapa en opålitlig och nervös bild.

Det är även viktigt att lugna ner sig och samla sina tankar före intervjun. Ifall det är frågan om en televisions- eller radiointervju lönar det sig att öva på att svara högt på möjliga frågor redan på förhand.

Frågor till journalisten:

1. Vad heter journalisten och vilket media representerar han/hon?
2. När publiceras artikeln?
3. Kommer intervjun att bandas?
4. Hur kan de egna uttalandena kontrolleras före publiceringen?

Den person som intervjuas har inte rätt att välja synvinkeln i artikeln, rubriken, stilen eller slutsatserna. Endast sakfel får korrigeras.

UNDER intervjun

1. Strävan efter att hålla sig lugn, i en teveintervjuer lönar det sig att hålla darrande händer under bordet.
2. Bruk av tydligt språk och undvikande av fackliga termer är nödvändigt för att meddelandet skall förstås.
- 3.
4. Ärlighet – problem får inte förminskas eller överdrivas.
5. Tråkigheter bör beklagas och fel ursäktas utan att skuldbelägga någon.
6. Det lönar sig att beakta ordföljden; Journalisters felaktiga påståenden bör inte upprepas eftersom uttalanden ofta klipps i en kortare form.
7. Det grundläggande dvs. viktigaste meddelandet upprepas flera gånger i svaren.
8. Man bör lyssna på journalisten, vad frågar han/hon egentligen? Man bör endast svara på den egentliga frågan utan att fantisera ihop egna frågor.
9. Endast bekräftade uppgifter kan berättas för allmänheten.
10. Journalisten är lika med allmänheten. Konfidentiella bakgrundsuppgifter får inte ges ut.
11. Vid en teveintervju lönar det sig att koncentrera sig på att endast se på den person som intervjuar.
12. Det lönar sig inte att gräla med journalisten.
13. Ifall man inte har något svar på en fråga bör man inte gissa. Däremot lovar man att ta reda på tilläggsuppgifter.

I en situation som upplevs som en kris bör man särskilt utse personer som ansvarar för kontinuerlig uppföljning av massmedier. För detta ändamål finns flera kommersiella tjänster med vilka man kan följa upp antalet träffar på Internet. Det lönar sig att be om hjälp av en yrkesinformatör med detta.

Det är även möjligt att köpa en tjänst där ett företag som koncentrerar sig på uppföljning går igenom alla dags- och veckotidningar som ges ut i Finland och klipper ut de artiklar där det meddelade sökordet förekommer. Samma slags uppföljning kan även köpas för radio och teve varvid det nämnda ordet antecknas till kunden.

Kontinuerlig uppföljning av nyheter i massmedia är viktigt för att snabbt stoppa felaktiga uppgifter. Uppgifter som presenterats felaktigt beaktas i följande meddelande som delas ut till massmedierna.

7.3 Ordnande av presskonferens

I en specialsituation förbättrar ordnande av en presskonferens kontrollen över kontakter med media och sparar ofta dessutom på nyckelaktörernas tid. På detta sätt behöver man inte boka separata tider för varje intervju och det är lätt att ha kontroll över att grundmeddelandet hålls enhetligt.

Oftast är det frågan om myndigheters gemensamma handlande och ansvaret för ordnande av presskonferens ligger endera hos räddningsväsendet eller hälsoskyddsmyndigheten.

Gemensamma beslut:

- Vem bokar platsen
- Vem formulerar och kopierar huvudmeddelandet
- Vilka bakgrundsmeddelande behövs (t.ex. allmän information om vattentjänster)
- Vem fungerar som ordförande och öppnar mötet
- I vilken ordning uppträder övriga personer
- Ämnesfördelning dvs. vem svarar i första hand på vilka frågor
- Skall det bjudas på något?
- Vem gör namnskyltar till de personer som uppträder vid presskonferensen?

För uppträdanden under presskonferensen gäller samma anvisningar som nämnts ovan i fråga om intervjuer.

8. De anställdas psykiska välmående i en kris

Människor reagerar på kriser på olika sätt. Vissa kan helt gå i baklås, medan andra arbetar effektivt och logiskt. I allmänhet kan dock konstateras att 70 – 80 procent behåller sin arbetsförmåga och klarar av att ta emot givna anvisningar.

Naturliga psykiska symtom i en kris är bl.a. lamslagenhet, apati, villrådighet, panik, hyperaktivitet, förvirring och känslösvall.

Nedanstående anvisningar hjälper vattentjänstverkets personal att psykiskt klarar av en svår situation:

Anvisningar till förmän

- Ge tydliga handlingsanvisningar och håll de anställda sysselsatta
- Sök och distribuera information konstant. Det ökar de anställdas känsla av kontroll och hjälper till att bearbeta upplevelsen.
- Lugna ner de anställda och avbryt påbörjad panik med ord och handlingar
- Ta initiativ i mediernas riktning. Då människor själva börjar gissa orsaker är spelet med offentligheten förlorat. Den ton som används i offentligheten påverkar personalens välmående.
- Ta ditt ansvar, försvara dig inte och kom inte med förklaringar.
- Förbered dig på att ta emot människors hat och skuldbelägganden. Reflektera inte negativa känslor tillbaka.
- Sköt gärna praktiska ledningsuppgifter parvis, varvid du får direkt respons på hur vettiga dina lösningar är
- Fysisk balans utgör grunden för psykiskt välmående. Organisera vilo- och matpauser för de anställda.

Anvisningar till anställda

- Följ angivna handlingsanvisningar
- Följ upp interna informationskanaler
- Stoppa felaktiga rykten och sprid dem inte
- Se till din arbetskamrats välmående. Sök hjälp åt dig själv eller din arbetskamrat vid behov
- Se till att din förman är á jour med verksamheten
- Fortsätt med dina normala arbetsuppgifter om du inte får nya handlingsanvisningar

I en akut situation lönar det sig inte att ordna ett krismöte eftersom den ökar paniken och stärker sökande efter skyldiga.

Efter krisen finns det skäl att ordna tillfälle att gå igenom det som hänt och skaffa en plan för systematisk psykisk eftervård. Ifall det inte finns någon krisgrupp på orten lönar det sig att vända sig till experter vid den lokala hälsovården.

Arbetslista för krisinformationsplan

Vad?	Gjord när?
Ifyllnad av krisinformationsplan	
Kopiering av den ifyllda planen, en tillräcklig mängd mapper till hands för nyckelpersoner.	
Kopiering av krisinformationskort till alla anställda	
Instruktioner om ifyllnad och användning av krisinformationskortet till de anställda	
Utredande av plats för eventuell presskonferens	
Överenskommande av nödvändiga översättningstjänster	
Utarbetande av övningsplan för krisinformation	
Genomgång av krisinformationsplanen med den lokala hälsoskyddsmyndigheten	
Uppdatering av krisinformationsplan och kopiering av den ändrade delen samt utdelning till alla existerande planmapper.	

BILAGA 2

Uppdaterings- och övningslista för krisinformationsplan

I främsta hand innehar en anställd ansvaret för information vid vattentjänstverket men till personen i fråga bör utses en ersättare bland annat för den tid som den ordinarie personen har semester.

Uppgifterna på blanketterna i krisinformationsplanen bör kontrolleras åtminstone en gång per år. I samband med det ansvarar den informationsansvariga personen för att uppdateringarna kopieras till alla anvisningsmappar som finns till hands för verkets nyckelpersoner.

Även en övning i en fiktiv krissituation bör ordnas åtminstone en gång per år.

Vattentjänstverk Vattentjänstverk

Personer som ansvarar för information och uppdatering av krisinformationsplanen vid vattentjänstverket

Namn och uppgift

OCH

Namn och uppgift

Datum	Uppdatering	Person	Övningstema

Dokumentation av händelser

I efterhand är det svårt att komma ihåg hur en kris skridit fram på ett tillräckligt detaljerat sätt. Därför lönar det sig att anteckna händelserna direkt. E-postmeddelanden bör inte raderas under krisen, vilket är viktigt även med tanke på de anställdas rättsskydd.

Vattentjänstverk: Niemennokka Vatten

Ifyllare av dokumentet: Anssi Anttila, driftschef

Datum och tid för startsituationen: tisdag 6.4.2011 kl. 8.30

Beskrivning av händelsen: Ytvatten i Ahvenlahti vattentäkt pga. ösregn

Tid	Organisation	Person	Ärende / beslut
8.35	Övervakningen	Risto Reipas, driftsövervakare	Slog larm
8.40	Hälsoskyddet	Minna Miettinen, hälsogranskare	Jag ringde, vi beslöt att ta prover
8.50	Kundtjänst	Sini Sointunen, byråsekreterare	Jag bad om att ett meddelande skulle skrivas
9.30	Kundtjänst	Sini Sointunen, byråsekreterare	Jag godkände meddelandet, Sini skickar ut

Viktigaste kontaktuppgifterna inför eventuell krissituation

Vattentjänstverk Vattentjänstverk

Skötandet av information i specialsituationer varierar från fall till fall. I situationer som kräver snabbt handlande sköts informationen av den person som vet mest om ärendet enligt sina ansvarsgränser.

Man bör kontrollera med myndigheter och intressentgrupper till vilka aktörer de meddelar om ärendet.

Arbetsfördelningen vid vattentjänstverket i olika situationer

Vad	Vem	Till vem
Läckor, tilltäppningar, avbrott, plötsliga rostskador		
Kvalitetsstörningar i vattnet		Hälsoskyddsmyndigheten
Funktionsstörningar vid vattentjänstverken		
Olyckor		Polis, räddningsverk

Uppgift	Namn och arbetsuppgift	Gsm
Internt meddelande skrivs av		
Information till hela personalen vid vattentjänstverket sköts av		
Vattentjänstverkets kundtjänst hålls á jour av		
Information på vattentjänstverkets webbsidor sköts av		
På intervjubegäran svarar		

Arbetsfördelning till kontakter utanför vattentjänstverket

Vem sköter			Kontakt med vem		
Uppgift	Namn och arbetsuppgift	Gsm	Uppgift	Namn och arbetsuppgift	Gsm och e-post
Kontakt med kommunens nyckelpersoner			Hälsoskyddsmyndigheten		
			Kommunledningen		
			Kommunens informationsenhet		
Skrivande av pressmeddelanden			Miljöskyddsmyndighet		
			Lokala radiokanalar		
			Lokaltidningar		
Skickande och bekräftelsesamtal			Rundradion		
			FNB & övriga medier		
			Nödcentralen		
Information till myndigheter			Regionens räddningsverk		
			Polisen		
			Övrig		
			Sjukhus		
Information till specialanvändare			Daghem		
			Skolor		
			Servicehus		
			Industrianläggningar som är beroende av rent vatten		
			Hälsovårdscentraler Djurgårdar		
Information till övriga intressentgrupper					

Botten för meddelande till massmedier

Vattentjänstverkets logo, datum och tid med en minuts noggrannhet

RUBRIK: VAD OCH VAR

Beskrivning av det som hänt:

Vad har hänt, var och när?

Orsaker till händelsen (om kända)

Hur inverkar det som hänt på området och invånarna?

Eventuella handlingsanvisningar till invånarna (om det finns orsak att t.ex. begränsa vattenanvändningen)

Vad görs/har gjorts för att rätta till situationen?

När informerar man om ärendet nästa gång?

Adressen till vattentjänstverkets webbsidor och telefonnummer till kundtjänst för konsumentkontakter

Kontaktuppgifter till person som ger tilläggsuppgifter (för intervjuer)

Om överenskommiet:

- Eventuell tid och plats för presskonferens
- Nummer till kristelefon för invånarna

Botten för meddelande till vattenanvändare samt specialavvändare

Vattentjänstverkets logo, datum och tid med en minuts noggrannhet

RUBRIK: VAD OCH VAR

Beskrivning av det som hänt:

Vad har hänt, var och när?

Orsaker till händelsen (om känt)?

Hur inverkar det som hänt på området och invånarna?

Eventuella handlingsanvisningar till invånarna (om det finns orsak att t.ex. begränsa vattenanvändningen)

Vad görs/har gjorts för att rätta till situationen?

När informerar man om ärendet nästa gång?

Adressen till vattentjänstverkets webbsidor och telefonnummer till kundtjänst för konsumentkontakter

Botten för internt informationsmeddelande

Vattentjänstverkets logo, datum och tid med en minuts noggrannhet

RUBRIK: VAD OCH VAR

Beskrivning av det som hänt:

Vad har hänt, var och när?

Orsaker till händelsen (om känt)

Hur inverkar det som hänt på området och invånarna?

Eventuella handlingsanvisningar till invånarna (om det finns orsak att t.ex. begränsa vattenanvändningen)

Vad görs/har gjorts för att rätta till situationen?

När informerar man om ärendet nästa gång?

Vem ger extern information från vattentjänstverket?

Vad svarar man på förfrågningar om intervjuer? (*"Jag är inte rätt person att svara på frågan, kan jag be någon ringa på nytt och återkomma till ärendet så fort som möjligt?"*)

Vad svarar man på kunders frågor om tilläggsuppgifter? (Nummer till kundtjänst)

Exempel på meddelande om misstanke om förorenat vatten

Pressmeddelande
6.4.2011
klockan 9.30

Niemennokka Vatten

Dricksvattnet bör kokas i Niemennokka-området

Till en följd av ösregn har det runnit ytvatten i brunnen vid Ahvenlahti vattentäkt i Niemennokka. Niemennokka Vatten upptäckte vad som hänt i morse klockan 8.30. Omfattningen av händelsen samt vattnets renlighet utreds för tillfället. Med risk för att vattnet har förorenats **bör mat- och dricksvatten kokas minst fem minuter**. Vattnet kan därefter användas även efter att det svalnat.

Okokt vatten kan användas till att tvätta sig som vanligt ifall det inte har avvikande färg eller lukt. Även kärl kan diskas med okokt vatten men de bör torkas noggrant efteråt.

Klockan 11.30 ges ett mera noggrant meddelande.

På Niemennokka Vattens webbsidor finns mera information för områdets invånare, adressen är www.niemennokkanvesi.fi. Telefonnummer till kundtjänst är 010 123 456.

Tilläggsuppgifter: Anssi Anttila, driftschef, Niemennokka Vatten, gsm 123 456 789.

Exempel på uppdatering av meddelande vid förorenat vatten

Pressmeddelande
6.4.2011 klockan 11

Niemennokka Vatten

Ytvatten i Niemennokka Vattens vattentäcksbrunn

Vid Ahvenlahti vattentäkt i Niemennokka upptäcktes i morse kl. 8.30 att ytvatten runnit i brunnen. Orsaken till händelsen är ösregnet som pågått över natten. Ytvatten har runnit i brunnen under flera timmars tid och vattnet är sannolikt förorenat. Uppmaningen om att koka vattnet som getts till invånarna klockan 9 är i kraft tills vidare.

Allt mat- och dricksvatten bör kokas minst fem minuter. Vattnet kan därefter användas även efter att det svalnat.

Okokt vatten kan användas till att tvätta sig som vanligt ifall det inte har avvikande färg eller lukt. Även kärl kan diskas med okokt vatten men de bör torkas noggrant efteråt.

Hälsoskyddsmyndigheten har tagit prover på vattnet vid Ahvenlahti vattentäkt. Resultaten från undersökningen fås fredagen 8.4.

Niemennokka Vatten leder inget vatten i nätverket från brunnen vid Ahvenlahti utan allt konsumtionsvatten tas ur brunnen vid Mäyräharju. Klorning av vattenledningsnätverket påbörjas idag. Klor förstör eventuella skadliga bakterier. Niemennokka Vatten kartlägger behovet av distribution av dricksvatten samt omfattningen av distributionsområdet. Man strävar efter att påbörja vattendistributionen så fort som möjligt.

I gymnastiksalen vid Niemennokka skolcentrum ordnas en presskonferens om händelsen kl. 18.

Niemennokka Vatten beklagar den olägenhet som situationer orsakar.

På Niemennokka Vattens webbsidor finns tilläggsuppgifter för områdets invånare, adress www.niemennokkanvesi.fi. Numret till kundtjänst är 010 123 456.

Tilläggsuppgifter: Anssi Anttila, driftschef, Niemennokka Vatten, gsm 123 456 789

Exempel på meddelande om eftervård vid förorenat vatten

Pressmeddelande
16.4.2011 klockan 9.00

Niemennokka Vatten

Vattnet i Niemennokka-området behöver inte längre kokas

Uppmaningen om att koka mat- och dricksvattnet i Niemennokka-området som utfärdades 6.4 är inte längre i kraft. Uppmaningen om att koka vattnet gavs på grund av misstanke om förorening. I undersökningen av det prov som tagits ur vattnet 6.4 av hälsoskyddsmyndigheten hittades Escheria coli-bakterier. Niemennokka Vatten stängde Ahvenlahti vattentäkt och påbörjade klorning av vattenledningsnätverket 6.4. Klor förstör eventuella skadliga bakterier. I de prover som tagits av hälsoskyddsmyndigheten 11.4 i olika delar av nätverket har man inte längre hittat tecken på förorening.

Vattnet i Niemennokka-området är nu bruksdugligt och behöver inte längre kokas. Man kan låta vattnet rinna en stund om det stått stilla i ledningen och ser grumligt ut. Vattnet har hela tiden kunnat användas som vanligt till att tvätta sig med.

Vid Ahvenlahti vattentäkt i Niemennokka upptäcktes 6.4 på morgonen kl. 8.30 att ytvatten runnit i brunnen. Orsaken till detta var ösregnet som pågått över natten.

Niemennokka Vatten beklagar den olägenhet som situationen orsakat.

Tilläggsinformation för invånarna finns på Niemennokka Vattens webbsidor, adress www.niemennokkanvesi.fi. Telefonnumret till kundtjänst är 010 123 456.

Tilläggsuppgifter: Anssi Anttila, driftschef, Niemennokka Vatten, gsm 123 456 789

Exempel på meddelande om omfattande avbrott i vattendistributionen

Pressmeddelande
4.2.2011 klockan 13.00

Niemennokka Vatten

Vattendistributionen från Niemennokka Vatten lidande till följd av rörbrott

Vattendistributionen från Niemennokka Vatten är lidande till följd av rörbrott i Ahvenlahti- och Haukipoukamaområdena. I samband med arbetet vid breddning av riksväg 115 grävde en grävmaskin sönder en stamvattenledning idag klockan 12.05.

Brott i stamvattenledningen framkommer för användarna i form av minskning av vattentrycket vilket gör att det kommer betydligt mindre vatten ur ledningarna än vanligt. Vattentillförseln kan till och med sluta helt. I sådana fall bör man komma ihåg att stänga av kranen så att det inte uppstår vattenskador då situationen återställs.

Mera information om ärendet ges idag klockan 17.

Tilläggsinformation för invånarna finns på Niemennokka Vattens webbsidor, adress www.niemennokkanvesi.fi. Telefonnummer till kundtjänst är 010 123 456.

Tilläggsuppgifter: Anssi Anttila, driftschef, Niemennokka Vatten, gsm 123 456 789

Exempel på meddelande om situation som medför risk för dåligt rykte

Pressmeddelande
4.2.2011 klockan 13.00

Niemennokka Vatten

Vattendistributionen från Niemennokka Vatten fungerar normalt

Niemennokka Vatten har med anledning av rykten utfört en extra kontroll av vattenkvaliteten utöver de normala kontrollerna. På uppmaning av Niemennokka Vatten tog hälsoskyddsmyndigheten prover från fyra olika vattentäkter 2.2. Resultaten av proven blev färdiga idag. I vattnet observerades ingenting avvikande och vattenkvaliteten konstaterades vara god.

Till Niemennokka Vattens normala praxis ingår kontinuerliga kontroller av vattenkvaliteten. Vattnets duglighet som dricksvatten samt renlighet är viktigt med tanke på invånarnas hälsa och trivsel.

Tilläggsinformation för invånarna finns på Niemennokka Vattens webbsidor, adress www.niemennokkanvesi.fi. Telefonnummer till kundtjänst är 010 123 456.

Tilläggsuppgifter: Anssi Anttila, driftschef, Niemennokka Vatten, gsm 123 456 789

Exempel på meddelande om en situation där man konstaterat rester av bekämpningsmedel i vattnet

Pressmeddelande
5.9.2011 klockan 13.00

Niemennokka Vatten

BAM-förening upptäckts i grundvattnet i Niemennokka

Användning av hushållsvatten dock ofarligt

Kvaliteten av hushållsvatten som distribueras av Niemennokka Vatten samt råvatten som används till framställningen är under ständig observation. Även bekämpningsmedel och deras nedbrytningsprodukter ingår i observationen. I de nyaste provserierna som tagits ur brunnarna vid Ahvenlahti vattentäkt har man upptäckt små mängder av 2,6-diklorbensonnitril dvs. BAM som är en nedbrytningsprodukt av ett bekämpningsmedel som kallas diklobenil.

De upptäckta BAM-halterna ligger nära det gränsvärde som fastställts för bekämpningsmedel och nedbrytningsprodukter av dem. Vattenanvändare behöver dock inte oroa sig eftersom BAM-halten inte är så hög att den skulle vara skadlig för hälsan.

Niemennokka Vatten har effektiviserat vattenreningsprocessen vid Ahvenlahti vattentäkt genom att tillägga filtrering med aktivt kol som effektivt avlägsnar ämnet i fråga. BAM-halterna kommer att uppföljas på ett effektiviserat sätt i fortsättningen för att halterna skall kunna hållas tydligt under det fastställda gränsvärdet.

Tilläggsinformation för invånarna finns på Niemennokka Vattens webbsidor, adress www.niemennokkanvesi.fi. Telefonnummer till kundtjänst är 010 123 456.

Tilläggsuppgifter: Anssi Anttila, driftschef, Niemennokka Vatten, gsm 123 456 789

Botten för nödunderrättelse

Obs! En nödunderrättelse kan utfärdas av nödcentralen eller av en myndighet, men inte av vattentjänstverket.

Nödunderrättelse
Datum och tid

Nödcentralens eller polisens namn och logo

RUBRIK: VAD OCH VAR

Beskrivning av det som hänt:
Vad har hänt, var och när?

Motivering till hur det som hänt hotar människors liv, hälsa eller säkerhet.

Orsaker till händelsen (om känt)

Hur inverkar det som hänt på området och invånarna?

Eventuella handlingsanvisningar till invånarna (om det finns orsak att t.ex. begränsa vattenanvändningen)

Vad görs/har gjorts för att rätta till situationen?

När informerar man om ärendet nästa gång?

- Kanaler för tilläggsinformation dvs. webbsidor och rådgivningstelefon.

Vad är en kris?

En kris är en specialistsituation som hotar människors hälsa, vattentjänstverkets verksamhet eller dess rykte.

Krisen kan uppstå till exempel till följd av ett naturfenomen, en miljöolycka eller ett mänskligt misstag.

Krisinformation innebär att informationen effektiveras i en krissituation.

Krisinformation behövs även ifall felaktiga rykten sprids om vattentjänstverkets verksamhet.

**GOD KRISHANTERING OCH -STYRNING
KRÄVER ALLTID ÄVEN AKTIV
INFORMATION.**

Hur sprids informationen?

Information från den person som upptäckt krisen till förman

- Namn:
- Gsm:
- Ersättare:
- Gsm:

Ledningsansvaret tas av

- Namn:
- Gsm:
- Ersättare:
- Gsm:

Informationsansvaret tas av

- Namn:
- Gsm:
- Ersättare:
- Gsm:

Vid misstanke om förorening tas omedelbar kontakt med hälsoskyddsmyndighet

- Namn:
- Gsm:
- Ersättare:
- Gsm:

Arbetsfördelning för informationsuppgifter

Intern information

- person som skriver internt meddelande
- person som distribuerar meddelandet
- person som bekräftar att meddelandet kommit fram

Information till myndigheter

- person som tar kontakt med olika aktörer
- person som kommer överens om arbetsfördelningen för informationsuppgifter

Extern information

- person som ger utlåtanden till journalister
- person som skriver pressmeddelande
- person som distribuerar meddelandet
- person som bekräftar per telefon att meddelandet kommit fram
- person som skriver kundmeddelande
- person som delar ut kundmeddelande
- person som ringer till specialanvändare
- person som organiserar telefonrådgivning
- person som uppdaterar webbsidor
- person som följer upp massmedier, radio och internet
- person som arrangerar presskonferens
- person som agerar huvudperson vid presskonferensen

Uppträdande i krissituation

- Uppträd lugnt och var tydlig
- Använd allmänt språk
- Berätta fakta
- Beklaga och ta ditt ansvar
- Lova endast vad du kan hålla
- Tänk ut ditt huvudmeddelande på förhand
- Anklaga INTE någon
- Säg INTE "inga kommentarer" utan "jag skall ta reda på, kan jag återkomma till saken?"
- Bli INTE irriterad

DET LÖNAR SIG FÖR ALLA SOM DELTAR I KRISHANTERINGEN ATT STÄNDIGT ANTECKNA HUR HÄNDELSERNA FRAMSKRIDER.

Ansvar för information

Hälsoskyddsmyndigheten

- Ökade kvalitetskrav eller -rekommendationer (eventuell hälsorisk).
- epidemisituation

Räddningsverket

- utfärdande av larm och varningar i en olyckssituation

Vattentjänstverket

- misstanke om förorening om hälsoskyddsmyndighet inte kan nå
- estetiska förändringar i vattnet
- distributionsstörningar
- felaktiga rykten

INFORMATIONANSVARET LÖSES ALLTID FRÅN FALL TILL FALL.

Viktigaste kontaktuppgifterna

Hälsoskyddsmyndighet

Namn:

Gsm:

Ersättare:

Gsm:

Räddningsverk

Regionalt verk:

Nödcentralen, skiftesmästare:

Telefon:

Kommunledning

Namn:

Gsm:

Ersättare:

Gsm:

Assisterande informationsenhet

Namn:

Gsm:

Ersättare:

Gsm:

Rundradions landskapsradio

Telefon:

E-post:

YLE Nyheter jour: