

**KAINUUN
YMPÄRISTÖTERVEYS-
PALVELUIDEN
HÄIRIÖVIESTINTÄ-
SUUNNITELMA**



Sisällysluettelo

Johdanto	1
1. Häiriöviestinnän yleiset periaatteet	2
2. Häiriöviestinnän osa-alueet ja tavoitteet.....	3
3. Häiriötilanteiden luokittelu ja viestintä	4
3.1. Häiriötilanteiden luokittelu, viestinnän koordinointi ja toiminta.....	6
3.2. Sisäinen ja ulkoinen viestintä häiriötilanteessa	7
4. Viestinnän kanavat häiriötilanteessa.....	11
5. Häiriötilanteen viestinnän johtaminen ja vastuut	13
6. Viestinnän tilannekuvan muodostaminen.....	15
7. Häiriötilanneviestinnän kehittäminen	16
8. Häiriöviestintäsuunnitelman päivittäminen	16
Liite 1: Kainuun ympäristöterveydenhuollon ja Sotkamon kunnan yhteystietoja	
Liite 2: Yleiset kuntakohtaiset yhteyshenkilöt toimintakorttien tueksi	
Liite 3: Kriisitiedotepohja	

Johdanto

Tässä asiakirjassa kuvataan häiriötilanteiden kokonaisuohjaus Kainuun ympäristöterveyspalveluissa. Häiriötilanne on uhka tai tapahtuma, joka vaarantaa yhteiskunnan toimintoja ja strategisia tehtäviä sekä vaatii tehostettua viestintää. Erilaiset normaalista poikkeavat tilanteet tunnetaan ympäristöterveyshuollossa häiriöinä. Kainuun ympäristöterveyspalveluiden häiriötilannesuunnitelmassa on määritelty keskeiset häiriötilanteet.

Ympäristöterveydenhuolto on osa kuntien vastuulla olevaa kansanterveystyötä, jolla pyritään luomaan turvallinen ja terveellinen elinympäristö. Kainuun alueella ympäristöterveydenhuollon tehtävät kuuluvat Kainuun ympäristöterveyspalveluille, jotka tuottavat terveysvalvonnan ja eläinlääkintähuollon palvelut Hyrynsalmen, Kajaanin, Kuhmon, Paltamon, Ristijärven, Sotkamon ja Suomussalmen kuntiin. Vastuukuntana yhteistoiminta-alueen hallinnosta vastaa Sotkamon kunta.

Ympäristöterveydenhuollon tehtävänä on ylläpitää ja edistää väestön terveyttä ja turvallisuutta sekä ennaltaehkäistä, vähentää ja poistaa sellaisia tekijöitä, jotka voivat aiheuttaa vaaraa tai haittaa ihmisten terveydelle ja elinympäristölle. Terveysvalvonnan tehtäviin kuuluvat muun muassa elintarvikevalvonta, talous-, uimavesi- ja uima-allasvesivalvonta, asuinhuoneistojen ja muiden yleisten oleskelutilojen valvonta sekä tupakkatuotteiden myynnin, mainonnan ja tupakointikieltojen valvonta. Eläinlääkintähuolto tuottaa peruseläinlääkäripalveluja ja tuotantoeläinten terveydenhuollon palveluja sekä valvoo eläinperäisten elintarvikkeiden alkutuotantoa ja eläinten terveyttä ja hyvinvointia. Tehtävissä noudatetaan mm. seuraavia lakeja ja niiden perusteella annettuja säädöksiä: terveydensuojelulaki, elintarvikelaki, eläinlääkintähuoltolaki sekä eläintäilaki.

Tässä asiakirjassa on huomioitu ympäristöterveydenpalveluiden häiriötilannesuunnitelma ja erilliset toimintasuunnitelmat. Häiriöviestintäsuunnitelma on työkalu erilaisten häiriöiden käytännön viestinnän toteutukseen, jota hoidetaan toimivaltaisen viranomaisen johdolla häiriön kannalta keskeisten kuntien ja oleellisten sidosryhmien kanssa.

1. Häiriöviestinnän yleiset periaatteet

Kainuun ympäristöterveyspalveluiden viestintä häiriötilanteissa perustuu toimivaan normaaliolojen viestintään. Häiriötilanteissa kuntalaisten ja sidosryhmien tiedontarve kasvaa. Kainuun ympäristöterveyspalvelut pyrkii vastaamaan tarpeeseen tarjoamalla **luotettavaa** ja **ajantasaista** tietoa **oikea-aikaisesti** ja **monikanavaisesti**. Aktiivista ja ennakoivaa viestintää tarvitaan heti, kun ensimmäiset heikot signaalit häiriötilanteesta ovat havaittavissa. Häiriöviestinnässä eri tiedotusvälineet ja kansalaisryhmät on huomioitava tiedotuksessa **tasapuolisesti**.

Johtava toimivaltainen viranomainen vastaa myös häiriöviestinnästä. Kainuun ympäristöterveyspalveluiden viestintää koordinoidaan yhteistyössä tilannetta johtavan viranomaisen kanssa. Ympäristöterveyspalveluiden viestinnällä voidaan tukea muuta viranomaisviestintää. Kainuun ympäristöterveyspalveluiden toiminta-alueella kukin kunta/kaupunki vastaa aina omista palveluistaan ja tiedottaa niihin kohdistuvista muutoksista. Toimivan häiriöviestinnän kannalta on ensiarvoisen tärkeää saumaton ja nopea tiedonkulku toiminta-alueen eri kuntien kanssa.

Häiriötilanteiden hoitaminen vaatii usein tehostettua ja koordinoitua sisäistä viestintää. **Nopea sisäinen ja ulkoinen tiedonkulku ja yhteistyö** on häiriötilanteissa keskeistä. Jotta viestinnän tekijät pystyvät toimimaan erilaisissa häiriötilanteissa, on varmistettava ajantasainen tiedonkulku ja tilannekuva niin organisaation sisällä kuin muiden viranomaisten ja tarvittavien sidosryhmien kanssa. Kaikilla tilanteen hoitoon osallistuvilla tahoilla tulee olla riittävät ja yhdenmukaiset ensitiedot tilanteesta.

Viestinnällä pyritään myös estämään lisävahinkojen syntyminen sekä tukemaan häiriötilanteesta toipumista ja lisäämään ymmärrystä tapahtumista. Viestintää jatketaan niin kauan kuin tilanne sitä edellyttää.

Kainuun ympäristöterveyspalveluiden häiriöviestintää hoitavat henkilöt viestivät erilaisissa häiriötilanteissa tämän suunnitelman mukaan. Viestintäsuunnitelmaa täydentävät häiriötilannesuunnitelman toimintakortit ja työohjeet, jotka toimivat työkaluina ja apuna häiriötilanteissa. Eläintautitilanteissa johtovastuu on aluehallintovirastolla ja Ruokavirastolla. Em. häiriötilanteissa ko. virastot johtavat tai ohjaavat myös viestintää.

2. Häiriöviestinnän osa-alueet ja tavoitteet

Kainuun ympäristöterveyspalvelut tavoitteena häiriötilanteissa on varmistaa tiedonkulku sekä tukea kunnan johtoa ja viranomaisia viestinnällisin keinoin tilanteen ratkaisemiseksi. Tiedonkululla tarkoitetaan ympäristöterveyspalvelujen sisäistä tiedonkulkua sekä tiedonkulkua ympäristöterveyspalvelujen ja sidosryhmien välillä. Häiriöviestinnällä varmistetaan, että kaikki tilanteen hoitoon osallistuvat tahot saavat riittävät ja yhdenmukaiset ensitiedot tilanteesta. Viestinnällä pyritään myös estämään lisävahinkojen syntyminen sekä tukemaan häiriötilanteesta toipumista ja lisäämään ymmärrystä tapahtumista.

Kainuun ympäristöterveydenhuollon häiriöviestinnän tavoitteet ovat:

Varmistaa ihmisten, eläinten ja elinympäristön turvallisuus: Tärkeintä on ehkäistä henkilövahinkoja ja varmistaa ihmisten, eläinten ja elinympäristön turvallisuus sekä ehkäistä elinympäristöstä aiheutuvia terveyshaittoja. Lisäksi viestinnällä voidaan ehkäistä ja minimoida aineellisia vahinkoja. Niiden kuntien, joissa häiriötilanne tapahtuu, tehtävänä on tukea viranomaisten toimintaa.

Turvata osaltaan kunnan toimintaedellytyksiä: Häiriötilanteissa viestintä toimii johdon tukena ja varmistaa oman organisaation toimintarauhan. Tehokas viestintä ja selkeät viestintävastuut antavat työrauhan tilanteen johtamiseen, tilannekuvan muodostamiseen ja päätöksentekoon.

Tiedottaa osaltaan palvelujen järjestelyistä: Kainuun ympäristöterveydenhuolto yhteistyössä kunnan tai muun toimijan kanssa välittää tietoa palveluiden järjestämisestä, jatkumisesta, mahdollisista poikkeusjärjestelyistä ja kunnan toimista häiriötilanteissa tavoitteenaan varmistaa ihmisten, eläinten ja elinympäristön turvallisuus.

Ennakoida mahdolliset häiriötilanteet ja niihin valmistautuminen: Häiriötilanteita ennakoivia signaaleja tulee lukea tarkkaan niin, että häiriöihin osataan viestinnällisesti varautua silloin, kun se on mahdollista. Näin itse häiriötilanteessa viestiminen on tehokkaampaa ja vaikuttavampaa. Häiriötilanteen päättyessä tilanteen läpikäynti on tärkeää, jotta häiriöviestinnässä voidaan kehittyä.

3. Häiriötilanteiden luokittelu ja viestintä

Ympäristöterveydenhuollon häiriötilanne syntyy yleensä juomaveden, elintarvikkeen tai ilman saastumisesta mikrobien, kemikaalin tai radioaktiivisen aineen johdosta. Ympäristöterveydenhuolto pyrkii ennaltaehkäisemään häiriötilanteiden syntymistä ennakoivalvonnan ja tarkastusten avulla sekä varautumaan ennakolta mahdollisen häiriötilanteen varalle. Häiriötilannesuunnittelun tavoitteena on mahdollisten haittojen ja vahinkojen minimointi, turvallisen elinympäristön ylläpitäminen, kunnan palvelutuotannon mahdollisimman häiriötön hoitaminen sekä häiriötilanteiden hallintaan valmistautuminen.

Häiriötilanteita voidaan luokitella aiheiden ja vakavuuden mukaan erilaisiin luokkiin.

Tässä kappaleessa avataan erilaisia häiriötyyppejä ja kerrotaan, miten Kainuun ympäristöterveyspalvelut viestii eri vakavuusasteen häiriötilanteissa.

Häiriötyyppejä, joita ympäristöterveydenhuolto voi kohdata

Normaaliolojen häiriötilanne on poikkeava, odottamaton tai äkillinen turvallisuustilan muutos, joka aiheuttaa uhkaa yhteiskunnan toiminnalle ja väestön turvallisuudelle. Esimerkkinä suuronnettomuudet, häiriöt kunnallistekniikassa, öljyvahingot, tulipalot, räjähdykset, ydinvoimaonnettomuudet, epidemiat, liikenneonnettomuudet sekä onnettomuudet tai muut tekijät, jotka vaikuttavat ympäristön pilaantumiseen.

Häiriötilanteen aikaiset tehtävät

- häiriötilanteen aiheuttamien terveyshaittojen arviointi sekä määräysten antaminen terveyshaitan ehkäisemiseksi ja/tai poistamiseksi
- **tiedottaminen häiriötilanteesta mahdollisimman nopeasti, virheettömästi ja totuudenmukaisesti**
- asiantuntija-avun antaminen muille viranomaisille
- tilanteen ja ympäristön seurannasta huolehtiminen terveydelliseltä kannalta
- määräysten antaminen häiriötilanteiden hallitsemiseksi ja torjumiseksi

Alla on lueteltu muutamia esimerkkejä erilaisista häiriötilanteista, joissa tulee kyetä viestimään tehostetusti tai käynnistämään häiriöviestintä.

Talousvesi

- saastuminen mikrobeilla (esim. norovirus, *escherichia coli*-, kampylo-, salmonella- tai shigelabakteeri)
- sinilevät
- saastuminen kemikaalilla sekä muut vedenlaatua heikentävät tekijät (vedenkäsittelykemikaalien annosteluvirheet, painevaihtelut, takaisinvirtaus)
- saastuminen radioaktiivisella aineella
- tulvat ja kuivuus

Uimavedet

- luonnonvedessä esiintyvä sinilevä, ulosteperäiset bakteerit, järvisyyhy/limalevä tai kemiallinen saastuminen
- allasveden häiriötilanne, kuten altaassa ulostetta/oksennusta, mikrobiologinen saastuminen

Ruokamyrkytykset

- elintarvikevälitteinen terveysvaara, jonka voi aiheuttaa biologinen, kemiallinen, fysikaalinen, radioaktiivinen säteily tai yliherkkyyttä aiheuttava ainesosa

Zoonoosit

- ihmisten ja eläinten välillä tarttuvia tauteja (esim. lintuinfluenssa)

Eläintaudit

- helposti leviävä tai vaarallinen eläintauti (esim. afrikkalainen sikarutto)

Kemikaalipäästöt

- esimerkiksi erilaisista liikenneonnettomuuksista, tulipaloista, teollisuuden häiriötilanteista ja muista teollisuuden aiheuttamista päästöistä

Säteilyvaara

- esimerkiksi radioaktiivisten aineiden käsittelyssä laboratorioissa tai niiden kuljetuksessa tapahtunut säteilyvaaratilanne
- ydinonnettomuus

Maaperän pilaantuminen

- haitallisia aineita pääsee maaperään esimerkiksi onnettomuuden, vahingon tai pitkäaikaisten päästöjen johdosta (Kainuussa esim. kaivokset ja muut laitokset, tie- ja raideliikenne)

Ilma

- Ilmanlaatua heikentäviä tekijöitä ovat mm. liikenteen aiheuttamat typpidioksidi-, hiilidioksidi-, hiilimonoksidi- (häkä) ja hiilivetyypäästöt sekä pöly.
- sisäilman laatuun vaikuttavat sisäisten lähteiden lisäksi ulkoa tulevan korvausilman laatu sekä maaperästä peräisin olevat epäpuhtaudet

3.1. Häiriötilanteiden luokittelu, viestinnän koordinointi ja toiminta

TAULUKKO 1: Viestinnän vastuut ja toiminta viestintätilanteissa häiriötilanteiden vakavuusluokan mukaan. Kuntien ja ympäristöterveyspalveluiden toiminta erilaisissa häiriötilanteissa.

Vakavuusluokka	Suunnittelu- ja koordinoitivastuu	Toiminta
KELTAINEN 1 Aiheuttaa vähäistä haittaa	Ympäristöterveyspalvelut koordinoi ja toteuttaa tarpeenmukaisia viestintätoimia. Viestinnästä sovitaan tapauskohtaisesti.	<ul style="list-style-type: none"> Sisäinen viestintä häiriötilanteesta ympäristöterveyspalveluissa. Ulkoinen viestintä häiriökohteeseen ja tarvittaessa kuntien yhdyshenkilöille. Huomioidaan tarpeenmukaiset sidosryhmät.
ORANSSI 2 Aiheuttaa vaaraa tai haittaa	Ympäristöterveyspalvelut koordinoi ja toteuttaa tarpeenmukaisia viestintätoimia. Viestinnästä sovitaan tapauskohtaisesti.	<ul style="list-style-type: none"> Sisäinen viestintä häiriötilanteesta ympäristöterveyspalveluissa. Ulkoinen viestintä häiriökohteeseen ja tarvittaessa kuntien yhdyshenkilöille. Ympäristöterveysjohtaja ilmoittaa asiasta häiriötilanteen hoitamisen kannalta keskeisille tahoille toimintakorttien mukaisesti. Varaudutaan viestintätason nostoon. Huomioidaan tarpeenmukaiset sidosryhmät.
PUNAINEN 3 Vakava häiriötilanne. Aiheuttaa selvästi vaaraa tai haittaa	Ympäristöterveysjohtaja johtaa ja koordinoi viestintää yhteistyössä kunnan-/kaupunginjohtajan ja/tai kriisiviestintäorganisaation kanssa. Tarvittaessa kunnan-/kaupunginjohtaja perustaa häiriötilanteen johtoryhmän, jossa myös ympäristöterveysjohtaja on mukana. Vaatii tapauskohtaista ja koordinoitua kriisiviestintää. Voi vaatia viestinnän suunnittelua yhteistyössä muiden viranomaisten ja/tai sidosryhmien kanssa.	<ul style="list-style-type: none"> Ympäristöterveysjohtaja koordinoi viestintää yhdessä Kainuun ympäristöterveyspalveluiden viestintätiimin (viestintäasiantuntijan), ympäristöterveyspalvelujen henkilöstön ja kunnan/kuntien viestijöiden kanssa. Tarvittaessa kunnan-/kaupunginjohtaja päättää kunnan/kaupungin kriisiviestinnän aloittamisesta ja johtaa kriisiviestintää. Kunnan/kaupungin häiriötilanteen johtoryhmä luo ja ylläpitää tilannekuvaa ja päättää pääviestit. Virka-ajan ulkopuolella varaudutaan hälyttämään valmiuteen kunnan/kaupungin viestijät.

<p>MUSTA</p> <p>4</p> <p>Erittäin vakava, kiireellinen häiriötilanne. Aiheuttaa merkittävää vaaraa tai haittaa.</p>	<p>Ympäristöterveysjohtaja johtaa ja koordinoi viestintää yhteistyössä kunnan-/kaupunginjohtajan ja/tai kriisiviestintäorganisaation kanssa.</p> <p>Kunnan-/kaupunginjohtaja tai muu tilannejohto määrää perustettavaksi johtokeskuksen, jossa ympäristöterveysjohtaja on mukana.</p> <p>Vaatii tapauskohtaista ja koordinoitua kriisiviestinnän suunnittelua viranomaisten ja/tai sidosryhmien kanssa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ympäristöterveysjohtaja koordinoi viestintää yhdessä Kainuun ympäristöterveyspalveluiden viestintätiimin (ja viestintäasiantuntijan), ympäristöterveyspalvelujen henkilöstön ja kunnan/kaupungin viestijöiden kanssa. • Kunnan-/kaupunginjohtaja tai johtokeskuksen päällikkö päättää kunnan kriisiviestinnän aloittamisesta ja johtaa viestintää. • Johtokeskus ja/tai häiriötilanteen johtoryhmä luo ja ylläpitää tilannekuvaa sekä päättää pääviestit. • Kunnan/kaupungin kriisiviestintäorganisaatio paikalla. • Tarpeenmukaiset kriisiviestinnän tilat ja välineet käytössä.
---	---	---

Esimerkkejä: **keltainen häiriötilanne**

Pienet vedenjakeluhäiriöt, pienet ruokamyrkytyspidemiat, lyhyet sähkökatkot
Ei tarvetta erityistä viestintäjärjestelyä.

Esimerkkejä: **oranssi häiriötilanne**

Tietojärjestelmän kaatuminen, katko sähkön tai veden jakelussa, valeutisointi tai virheellisen tiedon levittäminen, talousveden saastuminen ja ruokamyrkytyspidemia, pandemia, eläinlääkintähuollon palveluita vaarantavat tai estävät tilanteet kuten merkittävä henkilöstövajaus, merkittävät viestintätekniikan tai palveluiden häiriötilanteet.

Voi vaatia koordinoitua häiriötilanneviestintää.

Esimerkkejä: **punainen häiriötilanne**

Vakava onnettomuus, talousveden saastuminen tai ruokamyrkytyspidemia, vakava ympäristöongelma, vakavat sään ääri-ilmiöt.

Laajamittainen media- tai some-kohu.

Vaatii tapauskohtaista häiriötilanneviestintää. Voi vaatia viestinnän suunnittelua yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa.

Esimerkkejä: **musta häiriötilanne**

Laaja talousveden saastuminen tai laaja ruokamyrkytys, laajamittainen pitkä sähkökatko, vakava säteilyvaaratilanne.

Vaatii häiriötilanneviestintää yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa.

3.2. Sisäinen ja ulkoinen viestintä häiriötilanteessa

Toimiva sisäinen viestintä on olennainen osa tilanteen hallintaa ja ulkoisen viestinnän onnistumisen edellytys. Mitä nopeammin tieto häiriötilanteesta välitetään organisaation sisällä, sitä tehokkaammin estetään esimerkiksi väärän tiedon leviäminen.

Sisäisen häiriötilanneviestinnän keskeisiä kohderyhmiä ovat muun muassa kuntien/kaupunkien johtoryhmät, eri alojen asiantuntijat ja asiakaspalvelijat. Myös kuntakohtaiset luottamushenkilöt ovat sisäisen häiriöviestinnän tärkeä kohderyhmä. Johtavia luottamushenkilöitä, kuten ympäristöterveysjaoston, kunnanhallituksen ja -valtuuston puheenjohtajia, informoidaan tilanteen etenemisestä.

Häiriötilanteen **ulkoisen viestinnän** kohderyhmiä ovat kunnan asukkaat, media ja eri sidosryhmät. Ensimmäinen tieto kriisistä on tärkeää saada asukkaiden, tiedotusvälineiden ja sidosryhmien tietoon nopeasti. Näin ennaltaehkäistään mahdollisia lisävahinkoja ja vastataan nopeasti kasvaneeseen tiedontarpeeseen.

Häiriötilanteen **vakavuusluokka määrittää sen, kuinka häiriöstä tiedotetaan**. Taulukko 2 kuvaa sisäisen ja ulkoisen tiedottamisen toimenpiteitä.

Vakavuusluokissa 3 (punainen) ja 4 (musta) tapahtumat kirjataan aina viestinnän tilanpäiväkirjaan. Päiväkirjan täyttämisestä vastaa johtokeskuksen viestintävastaava, viestintäasiantuntija tai kunnan/kaupungin valmiussuunnitelman mukainen viestintätiimi.

Sisäisen ja ulkoisen viestinnän tärkeimmät kanavat on lueteltu luvussa 6. Viestinnän kanavat häiriötilanteessa.

TAULUKKO 2: Sisäisen ja ulkoisen tiedottamisen toimenpidesuosituksset. Kunnat ja kaupungit käyttävät liitteessä 1 mainittuja viestintäkanavia. Käytettävät kanavat sisältyvät kumuloituvasti seuraavan tason kokonaisuuteen.

Vakavuusluokka	Sisäinen tiedottaminen	Ulkoinen tiedottaminen
KELTAINEN 1 Aiheuttaa vähäistä haittaa	Tarvittavan henkilöstön ja johdon tiedottaminen esim. intrassa, sähköpostitse tai muita omia sisäisiä tiedotuskanavia käyttäen.	Asiakkaille ja asianomaisille tieto tapahtumasta. Tarvittaessa tieto verkkosivuille yksikön sivuille ja/tai verkkosivuille sekä medialle.
KANAVAT	Intra, sähköposti, puhelin	puhelin, palvelukohtaiset viestintäkanavat, verkkosivut, mediatiedote
TIEDOTUSVASTUU	ympäristöterveysjohtaja	ympäristöterveysjohtaja
SAATETTAVA TIEDOKSI	kunnan/kaupungin yhdyshenkilö	kunnan/kaupungin yhdyshenkilö
ORANSSI 2 Aiheuttaa vaaraa tai haittaa	Henkilöstölle ja johdolle tiedottaminen intrassa ja/tai sähköpostitse. Kunnan/kaupungin yhdyshenkilön ja Kainuun ympäristöterveyspalveluiden viestintätiimin informointi. Valmistautuminen tehostettuun tilanneseurantaan.	Verkkojuttu/tiedote, some-kanavien käyttöönotto ja mediatiedote (tiedotejakelupalvelu tai sähköposti). Viranomaisten ja sidosryhmien informointi ja yhteistyö tarvittaessa.
KANAVAT	Intra, sähköposti, puhelin	Palvelukohtaiset viestintäkanavat, verkkosivut, mediatiedote
TIEDOTUSVASTUU	ympäristöterveysjohtaja, tilannetta johtava viranomainen	Ympäristöterveysjohtaja, tilannetta johtava viranomainen
SAATETTAVA TIEDOKSI	kunnan/kaupungin yhdyshenkilöt ja johto	kunnan/kaupungin yhdyshenkilöt ja johto
PUNAINEN 3 Vakava häiriötilanne. Aiheuttaa selvästi vaaraa tai haittaa	Henkilöstön, kunnan/kaupungin johtoryhmän ja luottamushenkilöjohdon informointi + toimintaohjeet (ml. viestinnän vastuut) intranetissä ja/tai sähköpostitse. Tehostettu tilanneseuranta. Tarvittaessa sisäiset tiedotustilaisuudet henkilöstölle.	Verkkotiedotteet kriisiviestintänauhaa hyödyntäen ja some-kanavien käyttöönotto sekä mediatiedotteet. Tiedotteille tarvittaessa oma koontisivu verkkoon. Viranomaisten ja sidosryhmien informointi. Tarvittaessa kunnan oma tiedotustilaisuus tai viranomaisten kanssa. Tarvittaessa tiedottava valmiuspuhelin.
KANAVAT	Intra, sähköposti, tiedotustilaisuudet	Tiedotejakelupalvelu, sähköposti, verkkosivuille oma koontisivu, kriisitiedotenauha, some, tiedotustilaisuus, valmiuspuhelimet
TIEDOTUSVASTUU	kunnan-/kaupunginjohtaja, ympäristöterveysjohtaja	kunnan-/kaupunginjohtaja, ympäristöterveysjohtaja
SAATETTAVA TIEDOKSI	kunnanvaltuuston ja -hallituksen puheenjohtajat, ympäristöterveysjaoston puheenjohtaja	kunnanvaltuuston ja -hallituksen puheenjohtajat, ympäristöterveysjaoston puheenjohtaja

<p>MUSTA 4 Erittäin vakava, kiireellinen kriisitilanne. Aiheuttaa merkittävää vaaraa tai haittaa.</p>	<p>Johtoryhmälle ja luottamushenkilöjohdolle sekä henkilöstölle kohdennettu viesti tapahtumasta sähköpostitse ja intranetiin ja mahdollisesti muilla sovelluksilla/järjestelmillä. Tehostettu tilanneseuranta.</p>	<p>Kaikki kriisiviestinnän keinot ja kanavat käyttöön - verkkosivuilla kriisiviestintänauha - oma koontisivusto kriisitiedotteille - tiedotteet (tiedotejakelupalvelu) - some - valmiuspuhelin - säännölliset tiedotustilaisuudet - sähköposti - kansainvälinen viestintä</p>
<p>KANAVAT</p>	<p>Kaikki kriisiviestinnän keinot ja kanavat käyttöön: intranet ja sähköposti, tekstiviestit, tarvittaessa sisäiset tiedotustilaisuudet henkilöstölle.</p>	<p>Kaikki kanavat ja keinot käytössä.</p>
<p>TIEDOTUSVASTUU</p>	<p>Johtovastuussa oleva viranomainen, ympäristöterveysjohtaja, kunnanjohtaja, tarvittaessa johtokeskuksen muita viranomaisia</p>	<p>Johtovastuussa oleva viranomainen, ympäristöterveysjohtaja, kunnanjohtaja, tarvittaessa johtokeskuksen muita viranomaisia</p>
<p>SAATETTAVA TIEDOKSI</p>	<p>Tarpeenmukaiset viranomaiset</p>	<p>Tarpeenmukaiset viranomaiset</p>

4. Viestinnän kanavat häiriötilanteessa

Kanavavalikoima vaihtelee kunnan/kaupungin häiriöviestintäkanavien mukaisesti. Tässä on mainittu yleisiä, usein käytössä olevia kanavia. Kunnan/kaupungin kanavavalikoimat on mainittu kuntakohtaisessa liitteessä.

Sisäisen häiriöviestinnän kanavat

Sisäisen tiedonkulun onnistuminen on olennainen osa tilanteen hallintaa. Tiedon täytyy kulkea reaaliaikaisesti ja esteittä häiriötilannetta hoitavien toimijoiden kesken. Vakavuusluokan 4 (musta) häiriöissä sisäistä tiedonkulkua varmistetaan perustamalla esimerkiksi kriisiviestintäkeskus, jossa keskeiset ja tarvittaessa kaikki kriisiviestintää tekevät henkilöt ovat paikalla tai sovitusti etäyhteyksillä.

Sisäisen viestinnän tärkeimmät kanavat:

- sähköposti
- puhelin
- Virve
- sisäinen tiedotustilaisuus, palaverit ja kokoukset
- muut käytössä olevat sovellukset ja järjestelmät

Tarvittaessa hyödynnetään seuraavia viestintäkanavia:

- kuntien/kaupunkien ja/tai toimipistekohtaiset kokoontumispaikat
- ilmoitustaulut

Ulkoisen häiriöviestinnän kanavat

Ulkoisessa viestinnässä häiriötilanteessa käytössä ovat tarvittaessa kaikki Kainuun ympäristöterveyspalveluiden viestintäkanavat sekä kuntakohtaiset kanavat (Liite 2). Mikään yksittäinen viestintäkanava ei tavoita kaikkia asukkaita. Kun tieto on tärkeää saada leviämään laajasti kuntalaisille, käyttöön otetaan kaikki mahdolliset viestintäkanavat. Myös siihen on varauduttava, että kaikki viestintävälineet eivät ole käytössä. Lisäksi tehostetaan mediayhteistyötä.

Ulkoisen viestinnän tärkeimmät kanavat:

- verkkosivut
- puhelin
- sähköposti
- tiedotejakelu- ja mediaseurantajärjestelmä
- sosiaalinen media (mm. kuntakohtaiset kanavat)
- tiedotustilaisuus
- käytävissä olevat ryhmätekstiviestipalvelut
- kuntien palvelukohtaiset tiedotuskanavat (esim. vesihuoltolaitoksen tekstiviestijärjestelmä)

Tarvittaessa hyödynnetään seuraavia viestintäkanavia (esim. pitkät sähkökatkot):

- kuntien häiriö- ja kriisiviestintäsuunnitelmien mukaisesti
- kuntien asiakaspalvelu ja kirjasto
- kuntien fyysiset ilmoitustaulut
- kaiutinauto
- lähetti- ja postitustoiminnot

5. Häiriötilanteen viestinnän johtaminen ja vastuut

Ympäristöterveydenhuolto tekee häiriötilanteissa yhteistyötä mm. terveyden- ja sairaanhoitohenkilökunnan kanssa, epidemiatyöryhmien, työterveyshuollon, poliisin, pelastustoimen, puolustusvoimien, vesihuollon, energihuollon, sosiaalitoimen, koulutoimen, kunnallistekniikan, aluehallintoviraston, paikallisten toimijoiden sekä ELY-keskuksen kanssa.

Yleensä häiriötilanteet voidaan hoitaa normaaliajan lainsäädännöllä sekä johto- ja organisaatorakenteilla. Häiriötilanteessa tilannejohtamisvalmiutta voidaan joutua nostamaan ja perustamaan alueellisia tai valtakunnallisia johtokeskuksia. Viestintävastuu on aina sillä organisaatiolla, joka johtaa tilannetta. Tällaisia toimijoita voivat olla esimerkiksi aluehallintovirasto, Valvira tai Ruokavirasto.

Toimivaltaiset viranomaiset vastaavat johtamisesta omilla toimialueillaan kaikissa häiriötilanteissa. Ympäristöterveysjohtaja vastaa ympäristöterveyspalvelujen osalta tilanteen yleisjohtamisesta, tarvittavista toimenpiteistä sekä käytettävissä olevista aineellisista resursseista ja henkilöstöresursseista. Ympäristöterveydenhuollolla on terveydensuojelulain (763/1994) ja valtioneuvoston asetuksen elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviävien epidemioiden selvittämisestä (1365/2011) mukaan johtovastuu elintarvike- ja vesivälitteisten epidemioiden hallinnassa silloin, kun epidemiaan ei liity onnettomuutta tai tahallista vahingontekoa.

Ympäristöterveyspalvelujen tiedottamisesta vastaa pääsääntöisesti ympäristöterveysjohtaja yhteistyössä kuntien kanssa toimintakorttien mukaisesti. Sotkamon kunnan viestintäasiantuntija tukee ympäristöterveyspalveluita viestinnässä yhdessä viestintävastaavien kanssa.

Seuraavassa määritellään eri tahojen vastuut häiriötilanneviestinnässä.

Ympäristöterveysjohtaja

- ympäristöterveyspalveluiden tehtäväalueeseen liittyvän häiriötilanteen yleisjohtaminen
- johtaa häiriötilanneviestintää ympäristöterveydenhuollon osalta
- henkilöstön informointi
- sidosryhmien informointi
- ”mediakasvot”
- yhteydenpito viestintävastaaviin

Kunnan-/kaupunginjohtaja

- päättää kunta/kaupunkikohtaisen häiriö-/kriisiviestinnän käynnistämisestä ja lopettamisesta
- johtaa kunnan/kaupungin häiriö-/kriisiviestintää
- poliittisen johdon informointi
- henkilöstön informointi
- ”mediakasvot”

Häiriötilanteen johtoryhmä

- tilannekuva
- määriteltävä käytettävät pääviestit
- määrittää tarvittaessa, kuka saa viestiä ulospäin tilanteesta (puhuva pää/spokesperson)

Kunnan/kaupungin johtokeskus / tilannekeskus

Valmiussuunnitelman mukaisesti:

- tilannekuva
- toimii aluejohtokeskuksen alaisena
- vastaa tarvittaessa itsenäisesti varoitus- ja hälytystoiminnasta
- luo edellytykset ja johtaa tarvittavien toimenpiteiden suorittamista
- antaa tarvittavat ohjeet ja määräykset väestölle
- yhteydenpito muihin johtokeskuksiin

Kainuun ympäristöterveyspalveluiden viestintätiimi

- kokoonpano
 - ympäristöterveysjohtaja johtaa ja koordinoi
 - johtaminen ja asiantuntijat: virkavastuun mukaiset roolit
 - toimeenpanevat roolit: toimistosihteerit
- vastaa ympäristöterveyspalveluiden häiriötilanteiden viestinnästä ja varmistaa, että tiedonkulku ympäristöterveyspalveluiden sisällä ja sidosryhmien välillä on sujuvaa
- tarpeen mukainen yhteistyö ja tiedonvälitys kunnan/kaupungin kanssa (osallistuu tarpeen mukaisesti kunnan/kaupungin viestintätiimiin)
- toimeenpanee (kokoaa, kirjoittaa ja lähettää) ympäristöterveyspalveluiden viestintää yhteistyössä työympäristön ja kuntien/kaupunkien viestintätiimien kanssa.

Kunnan/kaupungin viestintätiimi

- kuntakohtaisen toimintamallin mukaisesti tekee konkreettista häiriöviestintää
- ympäristöterveysjohtajan ja ympäristöterveyspalveluiden esihenkilöiden päätöksellä viestintätiimiä voidaan vahvistaa muun muassa ympäristöterveyspalveluiden toimistosiheteereillä

Sotkamon kunnan viestintäasiantuntija

- tukee ympäristöterveyspalveluita ja ympäristöterveysjohtajaa häiriötilanteen viestinnässä
- toimii tarvittaessa häiriötilanteen johtoryhmässä viestinnän asiantuntijana
- pitää tarvittaessa valmiussuunnitelman mukaisen viestintätiimin selvillä johdon päätöksistä ja operatiivisesta tilannekuvasta
- koordinoi yhdessä Kainuun ympäristöterveyspalveluiden viestintätiimin kanssa yhteydenpitoa viestinnästä vastaavien viranomaisten viestintää kriisin aikana

Muu organisaatio

- välittää tarvittavan informaation esihenkilölle erityistilanteista
- noudattaa työntäjän ohjeita ja viestintärooleja sekä protokollaa
- tukee kunnan viestintää esim. asiakaspalvelutilanteessa, ei lausu asiasta kunnan julkisten tiedotteitten ohi mitään ylimääräistä, vaikka tietoa hänellä olisikin. Median haastattelupyynnöihin ja kysymyksiin vastaavat vain viranhaltijat, joille on annettu oikeus kommentoida asiaa tämän suunnitelman mukaisesti.

Kainuun ympäristöterveyspalveluiden häiriöviestintäsuunnitelma

6. Viestinnän tilannekuvan muodostaminen

Kunnan/kaupungin viestintätiimi muodostaa viestinnän tilannekuvan kunnan johdolle ja häiriötilanteen johtoryhmälle, kun häiriön vakavuusluokka on 3 (punainen) tai 4 (musta).

Viestinnän tilannekuvaan kerätään tietoa mm. seuraavista lähteistä ja asioista:

- johdolta saadut kriisiviestintään liittyvät tehtävät
- viestinnän tekemät toimenpiteet ja suunnitellut jatkotoimenpiteet
- intranetin tilanne
- sähköpostit
- kunnan kotisivut
- some-kanavat
- mediatiedotus
- media- ja some-seuranta
- viranomaisten viestintä
- yhteistyökumppaneiden viestintä
- viestinnän toimintakyky

7. Häiriötilanneviestinnän kehittäminen

Viestintäjärjestelmiä ja -kanavia sekä resursseja kehitetään saatujen harjoitus- ja häiriötilanteiden kokemusten pohjalta. Harjoituksen tai häiriön jälkeen arvioidaan ympäristöterveyspalveluiden häiriöviestintäsuunnitelman toimivuus ja tehdään tarvittavat korjaukset. Häiriöviestintäsuunnitelman päivitystarpeesta ilmoitetaan ympäristöterveysjohtajalle ja Sotkamon kunnan viestintäasiantuntijalle.

Harjoitus- tai häiriötilanteen jälkeisessä arvioinnissa kiinnitetään huomiota muun muassa seuraaviin kysymyksiin:

- Miten tilanne hoidettiin kokonaisuudessaan?
- Miten viestintä/tiedonkulku toimi? Millaisia ongelmakohtia nousi esiin?
- Millaisia päätöksiä tehtiin ja miten ne pantiin täytäntöön?
Olivatko ratkaisut jälkeinpäin arvioituina toimivia?

Ympäristöterveyspalvelut ja Sotkamon kunta varautuvat häiriötilanteiden viestintään järjestämällä koulutuksia ja harjoituksia sekä ylläpitämällä teknisiä valmiuksia. Häiriöviestintää ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä harjoitellaan muiden viranomaistahojen (mm. aluehallintovirasto, pelastuslaitos) järjestämässä laajoissa valmius- ja kriisiviestintäharjoituksissa.

8. Häiriöviestintäsuunnitelman päivittäminen

Tätä suunnitelmaa päivittää Sotkamon kunnan viestintäasiantuntija yhdessä ympäristöterveyspalveluiden kanssa.

Häiriöviestintäsuunnitelma valmistui kesäkuussa 2024.

Päivitykset:

- joulukuu 2024

Liite 1. Kainuun ympäristöterveydenhuollon ja Sotkamon kunnan yhteystietoja

Ympäristöterveysjohtaja

Päivi Nykänen 044 710 0830 paivi.nykanen@sotkamo.fi

Hygieenikkoeläinlääkäri

Eero Schroderus 044 705 6148 eero.shroderus@sotkamo.fi

Eläinlääkärin päivystysnumero

virka-ajan ulkopuolella 0600 303 301

Kunnanjohtaja

Mika Kilpeläinen 044 750 2111 mika.kilpelainen@sotkamo.fi

Tekninen johtaja

Harri Helenius 044 750 2491 harri.helenius@sotkamo.fi

Hallinto- ja henkilöstöjohtaja

Riikka Boren 040 198 6318 riikka.boren@sotkamo.fi

Viestintäasiantuntija

Heidi Hanhela 044 750 2434 heidi.hanhela@sotkamo.fi

Hätänumero	112
Kainuun Pelastuslaitos, vaihde	08 61561
Kajaanin poliisiasema, päivystys	0295 416 520
Ylä-Kainuu, toimitus	010 665 7215
Kuhmolainen, toimitus	044 332 5320
Väylä -lehti, Paltamo	08-871999
Koti-Kajaani, toimitus	010 665 7262
Sotkamo -lehti, toimitus	050 524 0517
Kainuun Sanomat, toimitus	010 665 7205
Yle Kajaani, toimitus	08 6198 8060

Liite 2. Yleiset kuntakohtaiset yhteyshenkilöt toimintakorttien tueksi

(ei WEB-versiossa)

Liite 3. Häiriötiedotuspohja

Kainuun ympäristöterveyspalvelut tiedottaa xx.xx.202x
Julkaistavissa heti

Otsikko: lyhyt ja kertova

Leipäteksti:

Ensietiedotteessa pyritään kertomaan lyhyesti

- mitä on tapahtunut, missä on tapahtunut
- mitä viranomaiset tietävät asiasta tällä hetkellä
- mitä tapahtuneesta seuraa
- mahdolliset toimintaohjeet ja varautuminen
- mitä taustatietoa on
- milloin asiasta tiedotetaan seuraavan kerran

Lisätietoja:

yhteyshenkilöiden nimet, puhelinnumerot, vastualueet