



Hyrynsalmen kunta

Häiriö- ja kriisiviestinnän ohje

Julkinen

Liittyy asiakirjaan Hyrynsalmen kunnan valmiussuunnitelman yleinen osa, 31.10.2023

Sisällys

1.	KRIISIViestinnän suunnittelu ja varautuminen.....	2
2.	Periaatteet, tehtävät ja kohderyhmät	2
3.	Vastuut ja organisointi.....	3
4.	Kriisiviestinnän käynnistämisen malli	3
5.	Perussisällöt ja kanavat	4
6.	Kriisiviestinnän muistilista	5
7.	Saavutettavuus	6
8.	Häiriö- ja kriisiviestintä pähkinäkuoressa.....	7

1. KRIISIVIESTINNÄN SUUNNITTELU JA VARAUTUMINEN

Kriisiviestintäsuunnitelma perustuu kunnan valmiussuunnitelman yleiseen osaan sekä viestintäsuunnitelmaan.

Kriisiviestintää tarvitaan yleisesti tilanteissa, joissa tilanne edellyttää tehostettua tiedonjakoa ja ohjeistusta omille työntekijöille, kaupunkilaisille ja muille sidosryhmille.

Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi:

- kunnan palveluja vaikeuttavat tai muuttavat häiriötilanteet
- terveyteen liittyvät uhkat ja häiriöt, kuten epidemiat
- laajat tieto- tai viestintäjärjestelmiin kohdistuvat häiriötilanteet
- onnettomuudet, tulipalot tai väkivaltatilanteet, jotka kohdistuvat kaupungin asukkaisiin tai palveluihin
- väärinkäytökset tai rikosepäilyt
- mainetta tai luottamusta vaarantavat olosuhteet
- ympäristöonnettomuudet tai saastuneet maa-alueet
- sähkön tai vedenjakelun laajat häiriöt
- laajamittaiset, koko maata koskevat poikkeusolot (esimerkiksi hybridivaikuttaminen, so-tilaallinen kriisi tai pandemia).

2. PERIAATTEET, TEHTÄVÄT JA KOHDERYHMÄT

Kriisitilanteissa noudatetaan samoja viestinnän periaatteita kuin normaaliolojen viestinnässä.

Kunnan kriisiviestinnän tulee olla:

- avointa
- luotettavaa ja totuudenmukaista
- nopeaa ja tehokasta.

Kriisiviestinnässä tulee huomioida ainakin seuraavat kohderyhmät:

- työntekijät, joita kriisi koskettaa
- kunnan muu henkilöstö, johto ja päättäjät
- palvelujen asiakkaat, joita kriisi koskettaa
- kuntalaiset
- muut sidosryhmät, mm. matkailijat

Kriisiviestinnän tavoitteet:

- Varmistaa ihmisten turvallisuus. Onnettomuuden ja muun kriisin vahinkojen minimoiminen ja laajentumisen estäminen edellyttävät myös nopeaa viestintää.
- Turvata organisaatioiden toimintaedellytykset
- Tiedottaa palvelujen järjestämisestä ja mahdollisista poikkeusjärjestelyistä
- Varmistaa totuudenmukainen kuva tilanteesta
- Ennakoida mahdolliset kriisit ja valmistautua niihin hyvissä ajoin

3. VASTUUT JA ORGANISOINTI

Yleisperiaate kriisiviestinnässä on, että toimintaa johtava viranomainen vastaa tilanteeseen liittyvän viestinnän sisällöstä. Muut viranomaiset tukevat viestintävastuussa olevaa tahoa ja tiedottavat tilanteen vaikutuksista omiin palveluihinsa. Kriisiviestintä tulee sovittaa yhteen johtavan viranomaisen kanssa, jotta eri toimijoiden julkaisema tieto ei ole keskenään ristiriidassa. Onnettomuustilanteista viestinnästä vastaa pelastuslaitos. Poliisi vastaa viestinnästä väkivalta- ja rikostapauksissa. Poliisi vastaa myös omaisille ilmoittamisesta kuolemantapauksissa.

Kukin viranomainen vastaa myös tiedonkulusta omassa organisaatiossaan.

Esimerkki 1: Kunnan kiinteistössä (esimerkiksi koulurakennuksessa) syttyy tulipalo. Pelastuslaitos vastaa tulipaloon liittyvästä viestinnästä. Kunta vastaa omiin palveluihinsa liittyvästä viestinnästä. Kunnan viestinnässä kerrotaan esimerkiksi, mihin koulun oppilaat ohjataan seuraavan päivän koulutyöhön.

Kunnanjohtaja johtaa kunnan kriisiviestintää apunaan johtoryhmä. Laajassa kriisitilanteessa kutsutaan laajennettu johtoryhmä sekä tarvittaessa muita asiantuntijoita.

Toimialat, palvelut ja tytäryhtiöt voivat vastata kriisiviestinnästä tilanteissa, joissa kriisi koskee vain yhtä toimialaa ja sen vaikutukset ovat rajatut.

Esimerkki 2: Käyttöveden epäillään saastuneen. Vesihuoltolaitokselta otetaan yhteys kunnan terveydensuojeluviranomaiseen. Terveydensuojeluviranomainen vastaa siitä, että veden käyttäjille tiedotetaan asiasta ja annetaan tarvittavat toimintaohjeet. Tällöin tilanteen kriisiviestinnästä vastaa palvelu, jolle tilanteen hoitaminen kuuluu, eli terveydensuojelu. Kunnan viestintää tekevä henkilöstö tukee palvelua viestinnän toteutuksessa.

Esimerkki 3: Kunnan oppilaitoksessa tapahtuu vakava väkivaltatilanne. Laajennettu johtoryhmä kutsutaan koolle. Tilanteen viestinnästä ja tapauksen tutkinnasta tiedottamisesta vastaa poliisi. Kunnan johtoryhmä vastaa kunnan kriisiviestinnästä ja sovittaa viestintää yhteen poliisin kanssa. Toimialan tai palvelujen ei tule julkaista asiaan liittyviä ulkoisia tietoja ilman, että asia on sovittu johtoryhmässä.

4. KRIISIVIESTINNÄN KÄYNNISTÄMISEN MALLI

On tärkeää, että kriisiviestintä saadaan tarvittaessa käynnistettyä nopeasti. Jokaisen työntekijän tulee olla yhteydessä omaan esimieheensä, mikäli havaitsee poikkeavan tilanteen. Kriisiviestinnän käynnistämiseksi otetaan ensisijaisesti yhteyttä kunnanjohtajaan.

Kaupungin kriisiviestintä käynnistetään alla olevan mukaisesti

1. Kriisistä informoidaan kunnanjohtajalle
2. Kunnanjohtaja käynnistää kriisiviestinnän kriisiviestinnänohjeita hyödyntäen
 - a. Henkilöstön informointi suullisesti

- b. Tiedote mediaan ja oleellisille sidosryhmille
 - c. Mahdollisen tiedotustilaisuuden / jaettavien paperitiedotteiden valmistelu
- 3. Vastuuhenkilöt viestivät oman alueensa viestinnästä noudattaen vastuussa olevan viranomaisen ohjeita
 - a. Verkkosivuille häiriöpäivitys
 - b. Sosiaalisen median kanaviin linkkaus verkkosivuille
 - c. Tiedonkulun seuranta ja virheellisen tiedon oikaiseminen sosiaalisessa mediassa
 - d. Mahdolliset tiedotustilaisuudet ja tiedotteiden jako
- 4. Kriisiviestinnän jatkaminen niin kauan kuin kriisi on päällä
- 5. Kriisin yhteenveto ja kriisin päättymisestä viestiminen. Viestissä tulee kertoa kriisin syyt, seuraukset ja jatkotoimenpiteet
- 6. Kriisitoiminnan ja -viestinnän arviointi ja suunnitelmien täydentäminen / korjaaminen.

5. PERUSSISÄLLÖT JA KANAVAT

Kriisiviestinnässä keskeistä on se, että työntekijöille ja kuntalaisille välittyy mahdollisimman nopeasti täsmällinen tieto seuraavista asioista:

- mitä on tapahtunut
- milloin on tapahtunut
- mistä tapahtunut johtuu
- mitä asialle ollaan tekemässä
- miten minun tulee tilanteessa toimia
- olenko minä vaarassa
- mihin voi ottaa yhteyttä, jos on asiasta kysyttävää.

Kriisiviestinnässä ei useissa tapauksissa voida odottaa, että tilannekuva on täydellinen ja tiedottaa asiasta vasta sen jälkeen. Ensitiedote lähetetään mahdollisimman pian. Tilanteesta joudutaan usein viestimään pieni pala kerrallaan. Ensimmäisessä ”viestintäpalassa” eli ensitiedotteessa voidaan kertoa, että jotain on tapahtunut ja tilannetta selvitetään. Tiedotetta lähetettäessä tulee huomioida, että mikäli tiedotusvastuu tilanteesta on muulla viranomaisella, kuten poliisilla tai pelastuslaitoksella, ei kunta voi tiedottaa tilanteesta ensimmäisenä. Toimintaa johtava viranomainen julkaisee tilanteesta tällöin ensitiedotteen, jota voidaan jakaa kunnan kanaviin.

Esimerkki 4: Ensimmäisessä tilanteesta lähetetyssä tiedotteessa voidaan todeta: ”X asia on tapahtunut. Selvitämme tapahtunutta (yhdessä pelastuslaitoksen / poliisin / vesilaitoksen / jonkun muun kanssa) ja tiedotamme asiasta lisää myöhemmin sekä mediassa että kunnan verkkosivuilla. Tarvittaessa myös: Järjestämme tiedotustilaisuuden myöhemmin tänään. Tiedotustilaisuuden ajankohdasta ilmoitetaan medially myöhemmin erikseen sähköpostitse.”

Tilanteesta kommentointi keskitetään toimialakohtaisessa viestinnässä palvelun johdolle tai erikseen sovittaville asiantuntijoille. Työntekijöiden tulee ohjata mahdolliset median kyselyt tai

yhteydenotot heille. Mikäli kunnan valmiusjohtoryhmä kutsutaan tilanteessa koolle, sovitaan tilanteesta kommentteja antavat henkilöt valmiusryhmän kokouksessa.

Kriisitilanteessa käytetään samoja kanavia kuin arjen viestinnässä. Osa yleisimmistä viestintäkanavista ei ole käytettävissä tietoverkkojen häiriötilanteissa.

- kunnan verkkosivut
- sosiaalisen median kanavat
- sähköposti - henkilöstö ja sidosryhmät
- Wilma - koulun henkilöstö, lapset ja vanhemmat
- sanomalehdet
- radio - myös tietoverkkohäiriötilanteissa
- televisio
- paperiset tiedotteet – jaettavaksi ja ilmoitustauluille, myös tietoverkkohäiriötilanteissa
- tiedotustilaisuudet, myös tietoverkkohäiriötilanteissa
- VIRVE viranomaisverkon puhelin, myös tietoverkkohäiriötilanteissa

6. KRIISIVIESTINNÄN MUISTILISTA

Kriisiviestintää suunniteltaessa on hyvä kirjata muistilista erilaisista tehtävistä, jotka saattavat tulla eteen tilanteesta riippuen. Esimerkiksi seuraavia asioita on syytä käydä läpi:

- Mitä puhelinnumeroita annetaan yleisöpuheluja varten
- Kuka vastaa nettisivujen päivittämisestä
- Mitä sidosryhmiä pitää muistaa informoida: hyvinvointialue, seurakunta, luottamushenkilöt
- Mitä kouluissa ja muissa organisaatioissa kerrotaan tilanteesta
- Mitä teknisen kapasiteetin varatoimia tarvitaan
- Mitä tiloja, henkilöstöä, välineitä, palveluja (ruoka, juoma, kuljetukset jne.) tarvitaan
- Mitä erityistaitoja tarvitaan ja keitä on saatavilla (tulkit, tekniikka, psykososiaalinen tuki jne.)
- Kuka antaa lausuntoja eri kielillä
- Kuka kirjaa muistiin tapahtumat ja toimenpiteet. Kaikkien kriisiviestinnän ohjeiden, kuva- ja kartta-aineiston pitää olla myös paperilla manuaalisessa muodossa ja varmuuskopiot muistikkuilla. Kriisitiedottamisen ohjeiden on oltava ajan tasalla ja tarvittaessa mukaan otettavissa.

7. SAAVUTETTAVUUS

Kriisiviestinnässä tulee kiinnittää erityistä huomiota viestinnän saavutettavuuteen, jota voidaan varmistaa seuraavilla:

- Viestinnän selkeä kieli: Käytetään yleiskieltä, jota kaikkien on helppoa ymmärtää. Erikoisanastoa tulee välttää. Tiedotteiden ja niissä käytettävien lauseiden tulee olla riittävän lyhyitä ja selkeitä. Tärkeimpien sisältöjen ja ohjeiden tulee olla helposti ymmärrettävissä.
- Visuaalisuus ja kuvat. Kuvituksella tai kaavioilla voidaan helpottaa esimerkiksi toimintaohjeiden ymmärtämistä. Kaavioiden ja tärkeää informaatiota sisältävien kuvien sisältö tulee selittää myös tekstissä.
- Viestinnän saatavuus eri aistein: tulkkaus viittomakielelle tarvittaessa
- Viestintä eri kielillä. Selkosuomi auttaa muunkielisiä, jos omankielistä viestintää ei ole saatavilla.
- Saavutettavat verkkosivut.
- Muiden kuin digitaalisten kanavien käyttö. Paikallinen printtimedia, televisio ja radio tavoittavat yleensä hyvin niitä, jotka eivät verkkopalveluita käytä.
- Ladattavien tiedostojen välttäminen. Kriisiviestinnässä sisältö tulee olla luettavissa suoraan verkkosivulta. Ladattavien tiedostojen käyttö aiheuttaa haasteita ihmisille, joiden digitaidot ovat heikot.

8. HÄIRIÖ- JA KRIISIVIESTINTÄ PÄHKINÄNKUORESSA

- Oleellista on viestinnän **avoimuus, luotettavuus, totuudenmukaisuus, nopeus ja tehokkuus.**
- Tavoitteena on taata turvallisuus, minimoida haitta, turvata organisaation toimintaedellytykset, palveluiden järjestämisestä tiedottaminen sekä totuudenmukaisuus.
- **Toimintaa johtava viranomainen vastaa tilanteeseen liittyvän viestinnän sisällöstä** (esim. palolaitos, poliisi). **Kunta tukee viranomaisten viestintää ja vastaa omiin toimintoihinsa liittyvästä viestinnästä.**
- Kunnanjohtaja johtaa kunnan kriisiviestintää.
- Toimialat, palvelut ja tytäryhtiöt voivat vastata kriisiviestinnästä tilanteissa, joissa kriisi koskee vain yhtä toimialaa ja sen vaikutukset ovat rajatut.
- Kriisiviestinnän ensimmäinen vaihe on ilmoittaa havaitusta kriisistä kunnanjohtajalle, joka käynnistää kriisiviestinnän hyödyntäen häiriö- ja kriisiviestinnän ohjeita.
- Ensitiedote kriisistä lähetetään mahdollisimman pian, jo ennen kuin tilannekuva on täydellinen. Tiedotetta täydennetään, kun lisätietoa saadaan.
- Kriisiviestinnässä tulee huomioida saavutettavuus.
- **Median kyselyt ja yhteydenotot ohjataan kunnanjohtajalle tai muulle vastuussa olevalle henkilölle.** Muut kuin vastuussa olevat henkilöt eivät anna tietoa medialle virheellisen tiedon välttämiseksi.
- Kriisiviestinnän kohderyhmää ovat (tilanteesta riippuen): henkilöstö, asiakkaat palveluissa, joita kriisi koskettaa, kuntalaiset, luottamushenkilöt, seurakunta, muut sidosryhmät kuten matkailijat.

Onnistuneen kriisiviestinnän kanavat ja sisältö:

KANAVAT	SISÄLTÖ
<ul style="list-style-type: none">• Kunnan verkkosivut• Sosiaalisen median kanavat• Sähköpostit (henkilöstö)• Wilma (koulun henkilöstö ja lasten vanhemmat)• Sanomalehdet• Radio ja televisio• Paperiset tiedotteet• Tiedotustilaisuudet• VIRVE	<ul style="list-style-type: none">• Mitä on tapahtunut• Milloin on tapahtunut• Mistä tapahtunut johtuu• Mitä asialle ollaan tekemässä,• Miten minun tulee tilanteessa toimia• Olenko minä vaarassa• Mihin voi ottaa yhteyttä• Julkaisuajankohta (pvm. ja klo)