

Valkeakosken kaupungin kriisi- ja erityistilanteiden viestintäohje

Valkeakosken kaupunki

Hyväksytty KH 27.1.2026

Sisällys

1	Johdanto	3
2	Erityistilanteiden tehostetun viestinnän periaatteet	4
3	Tehostetun viestinnän tavoitteet – perustana varautuminen	5
4	Milloin tarvitaan kriisiviestintää?	6
5	Kriisiviestinnän vastuut.....	7
5.1	Kriisiviestinnästä vastaavat	7
5.2	Nopea kriisiviestintäsuunnitelma	8
5.3	Sisäinen viestintä.....	10
5.4	Ulkoinen tehostettu viestintä.....	11
5.4.1	Viestintä kuntalaisille.....	11
5.4.2	Nuorten tavoittaminen kriisitilanteessa.....	14
5.5	Vaaratiedote	14
6	Sidosryhmäyhteistyö	16
7	Henkinen tuki	17
8	Kriisin jälkihoito	18



1 Johdanto

Tämä ohje on laadittu Valkeakosken kaupungin kriisi- ja erityistilanteiden viestintäohjeeksi. Ohje on laadittu yleisluontoiseksi niin, että ohje soveltuu mahdollisimman moneen erilaiseen poikkeavaan tilanteeseen. Viestinnän peruseriaatteet pysyvät kuitenkin lähtökohtaisesti samoina riippumatta tilanteesta. Kriisiviestintä on oleellinen osa valmiussuunnitelmaa.

Tavallisesta poikkeavassa tilanteessa tiedon tarve kasvaa nopeasti. Johtamisen ja viestinnän tehokkuudelle asetetaan suuria odotuksia, joita ei voi täyttää varautumatta ja harjoittelematta. Edellytys toimivalle kriisiviestinnälle on, että kaupungin tavanomainen viestintä toimii ja on tiiviissä yhteydessä johtamiseen. Erityistilanteessa viestintää hoidetaan tehostamalla jo toimivia ja luotettavia viestintäprosesseja. Avoin ja nopea viestintä vahvistaa kuntalaisten luottamusta kunnan ja muiden viranomaisten toimintakykyyn poikkeuksellisessakin tilanteessa.

Tämän ohjeen laadinnassa on materiaalina käytetty Kuntaliiton julkaisemaa opasta kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa. Kyseinen opas on laadittu vuonna 2020 ja siinä on huomioitu koronapandemian mukanaan tuomat kokemukset ja tarpeet tehostetusta viestinnästä.

(Lähde: <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2020/2048-opas-kunnan-viestintaan-kriisi-ja-erityistilanteissa>)

2 Erityistilanteiden tehostetun viestinnän periaatteet

Kriisi on lähes poikkeuksetta kielteinen asia. Se on yleensä odottamaton ja äkillinen tapahtuma, joka uhkaa ihmisiä, toimintaa tai mainetta.

Kriisitilanteessa ihmisten tiedontarve lisääntyy nopeasti. Mitä nopeammin ja avoimemmin tiedotetaan, sitä vähemmän huhut ja väärät tiedot leviävät. Kriisi- ja erityistilanteessa viestintää hoidetaan tehostamalla arjessa jo toimivia ja luotettavia viestintäprosesseja. Normaaliaikana luodut hyvät viestinnän käytännöt ovat vahva perusta toimivalle kriisiviestinnälle.

Kriisiviestinnässä toimivat aivan samat mekanismit ja lainalaisuudet kuin normaalioloissa. Merkittävä ero on viestinnän tehokkuudessa ja nopeudessa. Samalla, kun viestinnän on oltava ehdottoman luotettavaa ja totuudenmukaista, sen on oltava tavallista nopeampaa ja tehokkaampaa. Tehostetun viestinnän tulee olla jatkuvaa, monikanavaista ja perustietoja toistavaa. Kriisiviestinnässä on tärkeää, että valmius tiedottamiseen on olemassa kaikkina vuorokauden aikoina ympäri vuoden.

Viestinnän tasapuolisuus ja kattavuus ovat erityisen tärkeitä poikkeavassa tilanteessa. Kaikkien, joita tilanne koskee, on saatava tietoa. Viestinnässä on käytettävä useita viestintäkanavia tehokkaasti ja samanaikaisesti. Muiden muassa yritykset, vierailijat ja suomen kieltä taitamattomat on muistettava viestinnän kohteina.

Rehellisyys on kriisiviestinnän ehdoton lähtökohta. Tietojen puutteet on syytä tunnustaa ja täydentää heti, kun tietoa on käytettävissä. Viestinnän avoimuuden taso, merkitys ja ajoitus on arvioitava tilannekohtaisesti turvallisuuden ja yksityisyyden kannalta. Erityistilanteen johtamisen ja tehostetun viestinnän tavoitteena on tilanteen hallittu hoitaminen, lisävahinkojen torjuminen, tarpeettoman huolen hälventäminen, korvaavista palveluista viestiminen ja väärän tiedon leviämisen ehkäiseminen.

Kriisin jälkeen on muistettava tiedottaa palvelujen palautumisesta ennalleen ja niiden mahdollisista pidempiaikaisista muutoksista.

3 Tehostetun viestinnän tavoitteet – perustana varautuminen

Kriisien ehkäisyyn ja kriisitilanteen viestinnän onnistumiseen voidaan vaikuttaa paitsi tehokkaalla arkitoiminnalla, myös suunnitelmallisella varautumisella. Varautumiseen kuuluvat erilaiset turvallisuus- ja toimintaohjeet sekä esimerkiksi ennaltaehkäisevät viestintäkampanjat. Poikkeavien tilanteiden harjoittelu ja riittävien viestintätaitojen ja -resurssien varmistaminen ovat osa varautumista.

Toimiva tiedonkulku hallinnon eri tasojen välillä ja muiden paikallisten toimijoiden kesken on tärkeää. Henkisen kriisinkestävyyden pohja on osaltaan kansalaisten luottamuksessa viranomaisten toimintaan. Kunnan ja muiden julkisten palveluntuottajien on joka tilanteessa, mutta varsinkin erityistilanteissa, muistettava kaikki sen eri asukasryhmät. Yhdenvertainen, tehokas ja selkeä viestintä on ehdoton edellytys.

Kriisiviestinnän päätehtävänä on varmistaa ihmisten turvallisuus, turvata kaupungin toimintaedellytykset, tiedottaa palvelujen järjestelyistä ja varmistaa oikean tilannekuvan muodostuminen julkisuuteen. Kriisiviestinnän tavoitteena on turvata toiminnan jatkuvuus sekä minimoida vahingot ja tapahtuman toiminnalle aiheuttamat menetykset. Tehokkaalla viestinnällä varmistetaan jatkuvuutta.

Poikkeavassa tilanteessa kansalaiset tarvitsevat tietoa siitä, miten kunta tai viranomainen toimii ja miten kansalaisten odotetaan tilanteessa toimivan. Asiallinen ja ajantasainen tieto rauhoittaa kuntalaisten mieliä. Kaupungilta ja sen yksiköiltä odotetaan tehostettua viestintää, jos organisaatiossa tai sen ympäristössä tapahtuu jotakin sellaista poikkeavaa, joka vaikuttaa henkilökuntaan tai väestöön tai muuten ylittää median uutiskynnyksen. Tehostettuun viestintään liittyviä ohjeita tarvitaan myös niin kutsutuissa julkisuuskriiseissä.

4 Milloin tarvitaan kriisiviestintää?

Kriisi on lähes poikkeuksetta kielteinen asia. Se on yleensä odottamaton, äkillinen tapahtuma, joka uhkaa ihmisiä, toimintaa tai mainetta. Vaikka kriisi on sanana voimakas ja negatiivissävytteinen, toisinaan pienikin poikkeama päivittäisessä elämässä saattaa edellyttää nopeata ja tehostettua viestintää. Reagointia voi edellyttää pelkkä huhu sosiaalisessa mediassa tai virheellinen tieto julkisuudessa. Tällaisessa tilanteessa oikeaa tietoa on annettava välittömästi ja asiallisesti. Asianmukaisella viestinnällä voidaan usein välttää tilanteen kärjistyminen.

Esimerkkejä tehostettua tiedottamista vaativista tilanteista:

- äkilliset onnettomuudet
- häiriöt liikenteessä, veden-, lämmön- tai sähköjakelussa
- häiriöt palvelutuotannossa tai tietojärjestelmissä
- väkivaltaiset tapahtumat
- ihmisten henkeä tai terveyttä uhkaavat asiat, epidemiat tai veden saastuminen
- luonnon ääri-ilmiöt
- työpaikan vakava tapaturma, kuolemantapaus
- työtaistelut
- maineeseen liittyvät kriisit.

Kriiseissä on tehtävä ero poikkeusolojen sekä muiden kriisi- ja häiriötilanteiden välillä. Poikkeusolot saatetaan voimaan erillisellä asetuksella, jos maahan kohdistuu vakava hyökkäyksen uhka, talouselämän perusteita vaarantava tapahtuma, erityisen vakava suuronnettomuus tai hyvin laajalle levinnyt vaarallinen tartuntatauti. Asetuksella annetaan viranomaisille erityiset poikkeusolojen toimivaltuudet. Valkeakosken kaupungin poikkeusolojen viestintä on kirjattu erilliseen viranomaiskäyttöön tarkoitettuun valmiussuunnitelmaan.

5 Kriisiviestinnän vastuut

5.1 Kriisiviestinnästä vastaavat

Kriisi- ja häiriötilanteissa normaalit viestintävastuut, -periaatteet ja -kanavat ovat voimassa niin pitkään kuin mahdollista.

Kaupunginjohtaja johtaa Valkeakosken kaupungin tiedottamista ja hänellä on kuntalain nojalla oikeus käyttää puhevaltaa kaupunginhallituksen puolesta. Tilanteen vakavuus ja laajuus määrittävät sen, johdetaanko toimintaa kriisitilanteessa toimialalta, kaupungin johtoryhmän tai häiriö- ja poikkeustilanteiden johtoryhmän (valmiusjohtoryhmä) tasolta tai jopa alueellisesti tai valtakunnallisesti.

Kaupungin toimintaan liittyvästä erityistilanteesta on jokaisen kaupungin työntekijän vastuulla viipymättä ilmoittaa esihenkilölleen. Esihenkilön tehtävänä on selvittää kokonaiskuva tapahtuneesta ja arvioida nopeasti ongelman vakavuus, laajuus ja sen mahdolliset vaikutukset. Tilanteesta ilmoitetaan tarvittaessa eteenpäin aina kaupunginjohtajalle saakka, joka arvioi tilanteen vakavuuden ja tarvittaessa kutsuu valmiusjohtoryhmän koolle tarkoituksenmukaisessa kokoonpanossa tai muulla tavoin informoi valmiusjohtoryhmää tilanteesta. Viranhaltijajohto tiedottaa tilanteesta myös kaupungin poliittiselle johdolle ja tarvittaessa muille vastuuviranomaisille.

Vakavissa kriisitilanteissa kaupunginjohtaja kutsuu koolle kaupungin valmiusjohtoryhmän. Se vastaa kriisin hoitamisesta ja viestinnästä, pitää yllä tilannekuvaa ja on yhteydessä muihin toimijoihin ja sidosryhmiin. Valmiusjohtoryhmän jäsenet ovat vastuussa tiedottamisesta myös varsinaisen virka-ajan ulkopuolella. Pääsääntönä on, että toimintaa johtava viranomainen vastaa viestinnän sisällöstä. Muiden viranomaisten tehtävänä on tukea viestintävastuussa olevaa.

Kaupungin vastuulla on huolehtia vain kunnan asioista tiedottaminen. Laajat sähkö- ja vesikatkokset vaativat tiedottamista aina myös hätäkeskukselle. Hätäkeskus tiedottaa tarvittaessa edelleen asiasta yleisölle ja tiedotusvälineille. Onnettomuustilanteissa

tiedotusvastuu kuuluu pelastustoimintaa johtavalle pelastusviranomaiselle. Tutkintaa koskevista asioista vastaa poliisi. Myös kuolemantapauksissa pääsääntöisesti poliisi tiedottaa asiasta omaisille.

Kriisin puhjettua on nopeasti päätettävä, kuka astuu esiin rauhoittamaan ihmisiä ja vastaamaan median kysymyksiin. On päätettävä, kuka antaa kasvot tiedottamiselle kulloisessakin tilanteessa ja kenelle median yhteydenotot ohjataan. Valmiusjohtoryhmän viestinnästä vastaa hallintojohtaja.

5.2 Nopea kriisiviestintäsuunnitelma

Ensitiето häiriö-, erityis- tai kriisitilanteesta tulee saada ulos paitsi tiedotusvälineille myös kaupungin viestintäkanaviin mahdollisimman nopeasti. Huhut ja arvailut voivat levitä jopa muutamissa minuuteissa sosiaalisen median kautta eikä ensitiedotetta ole aikaa hioa tunteja. Informaatiotyhjiö täyttyy aina jollakin.

Erittäin kiireellisessä tilanteessa kannattaa usein jo ennen ensimmäisen varsinaisen tiedotteen tekoa luoda, julkaista ja jakaa eri kanaviin lyhyt muutaman lauseen ensitiето tilanteesta.

Ensitiedon päätteeksi kerrotaan, milloin on luvassa lisää tietoa. Ensitiето pitää saada mahdollisimman nopeasti käännettyä myös eri kielille. Jos kieliversioita ei ole saatavissa heti ensitietoa julkaistaessa, kannattaa kertoa, että käännökset ovat tulossa hetken päästä.

Ensitiedon julkaisun jälkeen viestintää lähdetään paitsi päivittämään, myös laajentamaan kohti tarkempia yksityiskohtia. Tilannetietoa päivitetään mahdollisimman usein eli aina, kun on jotain kerrottavaa tai jos uutta kerrottavaa ei ole, kannattaa sekin toisinaan kertoa - etenkin, jos uutta tietoa ei tule pitkään aikaan. Tieto pitää muistaa päivittää kaikkialle, mihin ensitietokin on julkaistu.

Tehostettua viestintää vaativassa tilanteessa kuntalaisilla ja kansalaisilla on usein loputtomalta tuntuva tiedonjano. Viestinnässä tulee silti pitäytyä vahvistetuissa tiedoissa: älä spekuloi, arvaile tai kytke tapahtunutta yleisempiin ilmiöihin, jos ei ole varmistusta, että todella on kyse siitä.

Viestinnässä tulee antaa vastaus peruskysymyksiin:

- Mitä on tapahtunut?
- Kuinka laajaa joukkoa ja aluetta tapahtunut koskee?
- Mistä johtui, että näin tapahtui?
- Kuka toimi väärin?
- Mitä kansalaisten pitää nyt huomioida?
- Onko vastaavaa tapahtunut aiemmin?
- Mitä nyt tehdään tilanteen hoitamiseksi?
- Milloin palataan normaaliin tilanteeseen?
- Miten varmistetaan, että tilanne ei toistu?
- Kuka ottaa vastuun tapahtuneesta?

Haastateltavan on syytä miettiä etukäteen vastauksia mahdollisesti esitettäviin. Kerro täsmällisesti ja avoimesti sen, mitä voit sanoa, mutta älä vastaa “en kommentoi”. Oleellista on hahmottaa:

- Kenelle suuntaan viestini? Ajattele vastaanottajaa puhuessasi.
- Mitä voin ja haluan sanoa? Valitse yksi selkeä pääviesti, muotoile se huolellisesti ja toista vaikka samassakin haastattelussa.
- Millaisen vaikutelman haluan antaa tilanteen vakavuudesta?
- Miten rauhoitan turhaa pelkoa?

Kaikille tiedotusvälineille tulee antaa mahdollisimman paljon varmistettua tietoa ja välineitä on palveltava tasapuolisesti.

Tiedonjanoa ja painetta viestintää kohtaan voi helpottaa kokoamalla vahvistetuista faktoista tai taustatiedoista tietolaatikoita. Kysymys-vastaustiedotteet, eli niin sanottu FAQ, ovat hyödyllinen malli tiedonvälitykseen ja ne auttavat vähentämään ruuhkaa asiakaspalvelussa.

Viestinnässä on muistettava, että viranomaisten vastuulla on suojella väestöä ja tapahtumaan joutuneiden yksityisyyttä. Tämä on myös median tavoitteena, mutta uutiskilpailun myötä ylilyönteihin on syytä varautua ("klikkijournalismi"). Journalistin ohjeissa korostetaan yksityisyyden suojaa ja hienotunteisuutta. (Lähde: <https://journalistiliitto.fi/fi/tyoehdot-ja-etiiikka/journalistin-ohjeet-ja-sananvapaus/journalistin-ohjeet/>)

Tehostettua viestintää vaativassa tilanteessa kannattaa mahdollisimman pian muistaa myös tarkastella kunnan viestintäkanavien ulkoasua muuttuneen tilanteen kautta: näyttääkö esimerkiksi verkkosivun tai sometilin pääkuva kriisin valossa sopimattomalta tai jopa loukkaavalta? Tulee myös muistaa poistaa tai keskeyttää mahdolliset mainoskampanjat, ajastetut tiedotteet tai some-postaukset, jotka antavat muuttuneessa tilanteessa väärän mielikuvan kuntalaiselle. On huolehdittava, että tiedotteet ovat näkyvästi ja selvästi esillä sekä nopeasti havaittavissa kunnan viestintäkanavissa. Tiedotteissa on otettava huomioon värisokeuden vaatimukset ja se, että väreillä ja symboleilla on eri merkityksiä eri kulttuureissa ja uskonnoissa.

5.3 Sisäinen viestintä

Kriisinhallinnassa on olennaista toimiva sisäinen tiedonkulku. Kun henkilöstöllä ja luottamushenkilöillä on tuoretta ja luotettavaa tietoa riittävästi, he välittävät oikean kuvan tilanteesta samalla kaupungin organisaation ulkopuolellekin. Henkilöstön kautta voidaan nopeasti tavoittaa suuri joukko kaupungin asukkaita. Esimerkiksi päiväkotien ja koulujen henkilökunnalla on mahdollisuus hyödyntää laajaa verkostoa tiedon levittämisessä.

Kaupunginhallituksen, -valtuuston tai lautakuntien puheenjohtajat eivät luottamushenkilöinä vastaa kriisin virallisesta hoitamisesta, mutta heille on annettava tietoa kriisin etenemisestä. Tarpeen vaatiessa tietoa on välitettävä myös muille luottamushenkilöille.

Tilanteesta johtovastuussa oleva esihenkilö tai kaupunginjohtaja huolehtii sisäisen tiedon kulun käynnistymisestä. Viestintään henkilöstölle ja luottamushenkilöille on käytettävä useita välineitä,

kuten ulkoiseenkin viestintään. On muistettava, että kaikki eivät ole sähköpostin tai intran äärellä, joten monikanavaisuus on tärkeää. Käytettäviä välineitä voivat olla:

- puhelinsoitto, tekstiviesti, WhatsApp tai muu sähköinen viesti
- sähköpostiviesti
- kaupungin verkkosivut
- intra
- jaettava paperinen tiedote
- sisäinen tiedotustilaisuus, esim. Teams-yhteydellä
- muut ryhmätapaamiset, esim. työpaikkojen omat kokoontumiset.

Tekstiviestit ja sähköposti eivät koskaan voi olla ainoita tietolähteitä. Esihenkilön vastuulla on aina varmistaa, että tieto saavuttaa kaikki alaiset tarvittavassa laajuudessa ja mahdollisimman nopeasti. Sähkökatkon aikana puhelinyhteydet todennäköisesti toimivat. Jos puhelinverkko tukkeutuu, on viranomaisten VIRVE-järjestelmä käyttökelpoinen. Kaupunginjohtajalla, valmiusyhteyshenkilöllä ja hallintojohtajalla on käytössään VIRVE-puhelimet.

Omalla henkilöstöllä, kuten puhelinvaihteellakin on oltava tieto, kenelle asiaa koskevat kyselyt ohjataan, keneltä saa lisätietoja tilanteesta. Mitä tahansa välinettä käytetäänkin, aina on varmistettava, että tieto menee perille kaikille, joita asia koskee. Tarvittaessa esimerkiksi työmaat ja muut etäällä työskentelevät työntekijät, joiden tulee tieto saada, esihenkilöt itse tai heidän valtuuttamansa kiertävät ja kontaktoivat nämä työntekijät henkilökohtaisesti, mikäli mikään muu viestintäväline ei ole käytössä.

5.4 Ulkoinen tehostettu viestintä

5.4.1 Viestintä kuntalaisille

Tehostetussa viestinnässä kaupungin tärkeimpänä kohderyhmänä ovat kuntalaiset. Kuntalaisille tulee saada tieto kunnan palveluiden järjestämisestä ja kunnan toimista häiriö-, erityis- ja kriisitilanteissa ja varoittaa kunnan palveluihin liittyvistä vaaratilanteista.

Kaupunki voi myös avustaa vastuuviranomaisten, kuten poliisin tai pelastuslaitoksen, tiedonvälitystä jakamalla viestintävastuussa olevan viranomaisen antamaa tietoa. Tällöin tulee olla tarkkana, että tieto on varmasti vastuuviranomaisen vahvistamaa tietoa ja tiedottamiseen on annettu lupa.

Kaupungin roolina on monissa tilanteissa myös kuntalaisten tukeminen kollektiivisessa surussa, kriisiavun tarjoaminen ja turvallisuuden tunteen luominen. Onnettomuustilanteet tai väkivallanteot voivat järkyttää muitakin kuin vain itse asianosaisia ja tällöin osa kuntalaisista kaipaa tietoa siitä, mistä saa keskusteluapua. Erilaiset yhteiset surunosoitukset, kuten suruliputus, kannattaa viestiä kuntalaisille.

Myöskään tilanteen jälkihoitoa ei pidä unohtaa viestinnässä. Häiriön, erityistilanteen tai kriisin päättymisestä on tärkeää saada tietoa kuntalaisille. Jälkihoitoon kuuluu osaksi myös sen viestiminen, jos tilanteesta opittiin jotakin ja sen perusteella käytäntöjä muutetaan tai niitä tarkastellaan uudelleen tai vaikka vain kiittää yhteistyöstä kuntalaisia ja muita tahoja, joiden ansiosta enemmiltä vahingoilta vältyttiin.

Kaupunki tavoittaa asukkaita tiedotusvälineiden kautta, mutta vähintään yhtä tärkeitä ovat kaupungin omat viestintäkanavat, kuten verkkosivut, sosiaalisen median tilit ja asiakaspalvelunumerot. On muistettava, että mikään yksittäinen viestintäkanava ei tavoita kaikkia asukkaita. Yleisöt ovat hyvin pirstaloituneita eri kanaviin. Kun tieto on tärkeää saada leviämään laajasti kuntalaisille, tulee käyttää kaikkia mahdollisia viestintäkanavia.

Ulkoisen viestinnän keinoja voivat olla:

- mediaviestintä
- kaupungin verkkosivut, sosiaalinen media
- neuvontapuhelin ja -sähköposti
- tiedotteiden jakelu postilaatikoihin, kauppoihin, ilmoitustauluille jne.
- kaiutinautot
- puhelin, tekstiviestit ja sähköpostit.

Perinteisten viestintäkanavien lisäksi kannattaa muistaa esimerkiksi Wilma-viestit, mobiilisovellukset, massatekstiviestit, uutiskirjeet ja jopa maksettu näkyvyys sosiaalisessa mediassa. Erilaiset yleiset paikkakuntaryhmät Facebookissa ja internetin keskustelupalstat ovat nopeita tiedonlevitysväyliä.

Pitkäkestoissa sähkökatkoissa viestimiseen tulee varautua etukäteen ja määritellä esimerkiksi paikat, joihin mahdollisia paperitiedotteita jaetaan sekä ketkä niitä kirjoittavat, jos tulostaminen tai kopiointi ei ole mahdollista. Paperilla tiedotteita kannattaa jakaa paikkoihin, joissa ihmisiä liikkuu runsaasti, kuten esimerkiksi kaupungin omiin palvelupisteisiin, huoltoasemille ja kauppoihin. Kotiin tai postilaatikoihin jaettavat tiedotteet ovat tehokas viestintäkanava, mutta niiden jakelu onnistuu nopeasti vain silloin, kun kohteena on pieni määrä kotitalouksia. Erilaisia kaupungin sidosryhmiä voi pyytää levittämään tietoa eteenpäin. Seurakunnat, yhdistykset, harrastusryhmät ja järjestöt tavoittavat omien kanaviensa kautta kuntalaisia välillä hyvinkin tehokkaasti.

Kaikki tiedotteet, neuvot ja ohjeet lisätään kaupungin verkkosivustolle heti ja sivustoa päivitetään tiiviisti. Tarpeen vaatiessa ainakin oleellinen tieto on lisättävä myös englanniksi. Kriisitilanteessa kunnan verkkosivut voivat kuormittua kävijämääristä tai joutua palvelunestohyökkäyksen kohteeksi siten, etteivät ne toimi. Tähän on varauduttu rakentamalla yksinkertainen kriisisivusto, joka otetaan käyttöön tarvittaessa. Palvelukeskusten on varmistettava, että tarpeeksi moni henkilö organisaatiossa hallitsee kriisiajan verkkokäytännöt. Sivustolla ilmenevistä toimintahäiriöistä on välittömästi otettava yhteyttä viestintäasiantuntijaan.

Jos jokin yksittäinen viestintäkanava on kokonaan pois käytöstä, käytetään kaikkia muita mahdollisia kanavia.

Pirkanmaan pelastuslaitos antaa tukea kriisiviestinnässä. Pelastuslaitoksen tilanne- ja johtokeskuksessa on ympärivuorokautinen päivystys. Keskuksessa on keskitetyt ja alueelliset järjestelmät, joilla voidaan hälyttää nopeasti häiriötilanteissa tarvittavat kunnalliset vastuuhenkilöt ja yhteistyötahot sekä luoda tarvittavat johtamismenetelmät.



5.4.2 Nuorten tavoittaminen kriisitilanteessa

Nuoret tulee huomioida kriisiviestinnässä omana kohderyhmänään, koska nuoret käyttävät eri viestintäkanavia kuin muut ikäryhmät ja reagoivat nopeasti sosiaalisen median keskusteluihin sekä epäviralliseen tietoon. Kriisitilanteessa on varmistettava, että nuoret saavat oikeaa ja ajantasaista tietoa nopeasti. Viestinnässä käytetään selkokieltä, lyhyitä viestejä ja konkreettisia toimintaohjeita.

Kaupunki hyödyntää viestinnässään nuorille tuttuja kanavia, kuten Instagramia, oppilaitosten omia somekanavia, Wilmaa ja kaupungin nuorisopalvelujen yleensä käyttämiä viestintäkanavia. Kaupungin nuorisopalvelut ja alueen oppilaitokset ovat keskeisiä kumppaneita nuorten tavoittamisessa ja virallisen, oikean tiedon välittämisessä.

Koska väärä tieto leviää nuorten keskuudessa helposti, sosiaalisen median virheellisiin väitteisiin on vastattava nopeasti ja oikaistava ne samoissa kanavissa, joissa huhut kiertävät. Selkeä viestintä ja toimiva yhteistyö nuorisopalvelujen sekä oppilaitosten kanssa tukevat mahdollisen kriisitilanteen hallintaa.

5.5 Vaaratiedote

Vaaratiedote on toimivaltaisen viranomaisen antama tiedote. Tarpeen vaatiessa tiedote ohjeistaa, miten suojautua vaaralliselta tapahtumalta tai sen seurauksilta ja miten välttää vaaratilanteita. Vaaratiedote voidaan antaa, jos tapahtuma aiheuttaa hengen- tai terveysvaaran tai vaaran omaisuuden vaurioitumiselle tai tuhoutumiselle merkittävässä määrin.

Vaaratiedotteen voivat antaa seuraavat toimivaltaiset viranomaiset:

1. Pelastusviranomaiset
2. Poliisilaitokset
3. Rajavartioviranomaiset
4. Hätäkeskuslaitos
5. Poliisihallitus
6. Poliisihallituksen alaiset valtakunnalliset yksiköt
7. Säteilyturvakeskus
8. Ilmatieteen laitos

9. Väylävirasto
10. Liikenne- ja viestintävirasto (Traficom)
11. Ruokavirasto
12. Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto (Valvira)
13. Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus (Fimea)
14. Kaikki ministeriöt

Vaaratiedote välitetään valtakunnallisesti kaikille Yleisradio Oy:n radiokanaville sekä pitkäaikaisen toimiluvan saaneille kaupallisille radiokanaville. Vaaratiedote välitetään valtakunnallisesti nk. pakkosyöttönä, jolloin ne katkaisevat kaikki muut radio- ja televisiolähetykset koko maassa (pl. Ahvenanmaan maakunta).

Jos valmiuslaki otetaan käyttöön, kuten koronaviruksen aiheuttaman pandemian perusteella tehtiin keväällä 2020, mediayritykset joutuvat noudattamaan laajempaa viranomaisten tiedotteiden julkaisuvelvollisuutta valmiuslain 126 §:n nojalla. Tällöin tiedotus on viivytystä sellaisenaan julkaistava asianomaisessa aikakautisessa julkaisussa, verkkojulkaisussa tai ohjelmassa. Viranomaiset voivat velvoittaa median julkaisemaan viranomaisten tiedotteita myös muulloin kuin poikkeusoloissa. Julkaisuvelvoite perustuu tällöin sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä annetun lain 7 §:ään: Julkaisija ja ohjelmatoiminnan harjoittaja ovat velvollisia korvauksetta julkaisemaan aikakautisessa julkaisussa, verkkojulkaisussa tai ohjelmassa viranomaisen tiedotuksia, jos se on tarpeen ihmisten hengen tai terveyden taikka merkittävien ympäristö- tai omaisuusarvojen suojaamiseksi tai muusta näihin rinnastettavasta tärkeästä syystä.

Viranomaisen asiana on harkita, kuinka kattavaa ja nopeaa tiedottamista kussakin tapauksessa on pidettävä tarpeellisenä.

6 Sidosryhmäyhteistyö

Kriisitilanteessa kannattaa hyödyntää erilaisia verkostoja. Esimerkiksi paikkakunnan yritysten, yhdistysten, seurakunnan ja muiden tahojen viestintävastaavat ovat tärkeä kontaktipinta poikkeuksellisessa tilanteessa.

Sidosryhmäyhteistyö on tärkeää erityistilanteiden erilaisuuden takia. Putkirikko ei ehkä suoraan kosketa kaikkia alueen toimijoita, mutta kaikki voivat välittää tietoa työntekijöilleen ja asiakkailleen, joita tilanne saattaa koskettaa. Jokainen toimija voi lisäksi täydentää viestintää juuri omaan toimintaansa liittyvällä lisätiedolla esimerkiksi tapahtuman vaikutuksista.

Kaupungin keskeisiä sidosryhmiä ovat:

- kriisistä riippuen eri viranomaistahot ja turvallisuustoimijat (poliisi, pelastuslaitos, hyvinvointialue), Kuntaliitto/ kuntien varautuminen ja turvallisuus vastuualue
- Sääksmäen seurakunta, SPR, Vapepa, Valkeakosken reserviläiset, tarvittaessa naapurikunnat
- yhdistysten varautumisverkosto
- liikunta- ja urheiluseurat, kulttuuriyhdistykset (hyvinvointikoordinaattorilla laajat postituslistat yhdistyksille ja seuroille)
- oppilaitokset
- paikalliset yritykset ja elinkeinoelämä: esim. suuret työnantajat, kauppakeskukset
- vaikuttamistoimielimet: vammais- ja vanhusneuvosto, nuorisovaltuusto
- media (paikallinen, alueellinen ja valtakunnallinen media tilanteen mukaan)

Sidosryhmiä tulee hyödyntää tehostamaan viestintää ja samalla sidosryhmät voivat kertoa, kuinka he osallistuisivat kriisin hoitoon, esimerkiksi henkisen tuen järjestäminen. Sidosryhmien hyödyntäminen tulee tarkastella tapauskohtaisesti.

7 Henkinen tuki

Henkistä tukea on tärkeä olla saatavilla jo silloin, kun kriisin pelko aiheuttaa ahdistusta. Tuen saamisen mahdollisuudesta on viestittävä ensimmäisten asioiden joukossa. Henkisen tuen tarve on moninaista. Välittömästi tapahtuman kohteina oleville ja heidän omaisilleen tarvitaan nopeaa ja henkilökohtaista tietoa muun muassa infopuhelimien, kriisipäivystyksen ja infotilaisuuksien avulla. Vastaavassa tilanteessa ja lähialueilla oleville tarvitaan tietoa varautumisesta ja rauhoittavaa sanomaa, jos vaaraa tilanteen toistumisesta tai leviämisestä ei ole. Myös suuri yleisö tarvitsee henkistä tukea, koska etäälläkin tapahtuneesta on herkästi reagoivia ihmisiä.

Kunnan viestinnässä tiedotetaan Sääksmäen seurakunnan, Punaisen Ristin ja muiden kolmannen tahon tiedossa olevista tilaisuuksista ja päivystyksistä, joista ihmiset voivat saada tukea ja henkistä apua tilanteessa.

Kriisiviestinnässä on erityisen tärkeää suojella uhreja ja heidän omaisiaan haastatteluilta ja kuvauksilta liian aikaisessa vaiheessa. Kriisiavun ammattilaisten on syytä asettaa rajat median kontakteihin. Yksityisyyden suojasta on huolehdittava kaikessa viestinnässä ja kommunikoinnissa.

Onnettomuuksiin ja muihin ikäviin tapahtumiin liittyy aina sekä yksityistä että yhteisöllistä surua, joka täytyy kohdata hienotunteisesti ja hoitaa rakentavasti. Kaupungin rooliin kuuluvat surunvalittelujen ja yhteisen myötätunnon esittäminen julkisesti kaupunginjohtajan tai johtavien luottamushenkilöiden suulla. Oikeassa järjestyksessä ja hienotunteisesti kaupunki huolehtii suruliputukset, osallistuu muistotilaisuuteen tai lähettää surunvalitteluadressin.

Kriisin aikana ja sen päätyttyä huolehditaan tapahtumia hoitaneen henkilöstön henkinen huolto. Muistutetaan omaa henkilöstöä niistä työterveyshuollon palveluista, jotka ovat henkilökunnan käytettävissä. Ammattimaisen psykososiaalisen tuen ohella on tärkeää, että kaupungin johto kiittää kaikkia tilanteessa töitä tehneitä. Yhteinen jälkiarviointi ja parannusehdotusten kokoaminen ovat niin ikään osa henkistä toipumista.

8 Kriisin jälkihoito

Kriisityöhön kuuluu oleellisena osana jälkihoito. Purkamalla ja analysoimalla kriisi- ja erityistilanteet voidaan oppia uutta, kehittää toimintaa ja viestintävalmiuksia. Jälkihoidossa on hyvä pohtia muiden muassa seuraavia asioita:

- mikä oli kriisin syy
- havaittiinko kriisi ajoissa
- miten hälytysjärjestelmä toimi
- miten nopeasti kriisiryhmä aloitti työnsä
- saatiinko tiedotus nopeasti käyntiin
- oliko sidosryhmäviestintä kattava
- miten media sai tiedon kriisistä
- saatiinko oma viesti läpi mediassa
- oliko mediassa liikkeellä väärää tietoa
- oliko liikkeellä huhuja
- korjattiinko väärät tiedot ja huhut
- miten haastatteluissa ja tiedotustilaisuuksissa onnistuttiin
- mitä puutteita viestinnässä huomattiin
- vaikuttiko kriisi kaupungin maineeseen
- miten maine voidaan palauttaa.

Kriisin kulkua on vaikea myöhemmin muistaa riittävän tarkasti. Sen vuoksi tapahtumia tulee kirjata ylös tilanteen aikana tilannepäiväkirjaan. Dokumentointi auttaa paitsi kriisin tilannekuvan ylläpitoa, myös jälkikäteen tehtävää arviointityötä.

Systemaattinen henkinen jälkihoito ja yhteiset keskustelutilaisuudet esimerkiksi työpaikkakokouksissa auttavat jatkamaan kriisistä eteenpäin, vaikka se on saattanut olla laajaltikin traumaattinen kokemus. Työterveydenhuollon kautta on kaupungin henkilöstön mahdollista saada terveydenhuollon ammattilaisen tarjoamaa keskusteluapua.

