

Jarmo Äijälä

**KRIISIEN HALLINTA, EHKÄISEMINEN JA HOITAMINEN
VESIHUOLTOALALLA**

Esimerkkinä Oulaisten Vesiosuuskunta

**Opinnäytetyö
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU
Tuotantotalouden koulutusohjelma
Joulukuu 2013**

1 JOHDANTO	1
2 OULAISTEN VESIOSUUSKUNTA, TUOTTEET JA YRITYSMUOTO	3
3 KRIISIViestintÄSUUNNITELMAN LAATIMISEN LÄHTÖKOHDAT	6
4 OULAISTEN VESIOSUUSKUNNAN VIESTINTÄPERIAATTEET –JA VASTUUT	7
5 KRIISIT VESIHUOLTOALALLA	10
5.1 Kriisilajit	10
5.2 Kriisitilanteen hallinta	13
5.2.1 Kriisitilanteen tunnistaminen ja toiminnan aloittaminen	14
5.2.2 Kriisiryhmä	16
5.2.3 Vesikriisin päättymisen, jälkihoito ja analysointi	17
5.3 Mainekriisi	18
6 KRIISIViestintÄ	19
6.1 Kriisiviestinnän tehtävät ja tavoitteet	19
6.2 Kriisiviestinnän suunnittelu	19
6.3 Kriisiviestinnän kohderyhmät	20
6.3.1 Sisäinen viestintä	20
6.3.2 Ulkoinen viestintä	20
6.3.3 Viestintä viranomaisille ja tiedotusvälineille	21
7 HENKILÖSTÖN MERKITYS KRIISITILANTEESSA	23
8 BENCHMARKING JA VESIHUOLLON TULEVAISUUS	25
9 KRIISIViestintÄOHJEEN LAATIMINEN	27
10 TULOSTEN ANALYSOINTI	28
LÄHTEET	29
LIITTEET	31

Yksikkö Ylivieska	Aika Joulukuu 2013	Tekijä/tekijät Äijälä Jarmo
Koulutusohjelma Tuotantotalous		
Työn nimi Kriisien hallinta, ehkäiseminen ja hoitaminen vesihuoltoalalla, esimerkkinä Oulaisten Vesiosuuskunta		
Työn ohjaaja Kaakko Marja-Liisa, Tammisto Maarit		Sivumäärä 30+6
<p>Oulainen on Pohjois-Pohjanmaalla sijaitseva noin 7900 asukkaan kaupunki Pyhäjoen rannalla. Kaupungin elinkeinorakenne sisältää teollisuutta, palveluita sekä maataloutta. Oulainen on toimintaympäristö Oulaisten Vesiosuuskunnalle. Oulaisten Vesiosuuskunnan asiakaspiiriin kuuluvat Oulaisten lisäksi osin Merijärvi, Pyhäjoki, Haapavesi sekä Ylivieska. Osuuskunnan toimintaa koskettaa jopa 20 000 henkilöä. Oulaisten Vesiosuuskunnan henkilöstöön kuuluu viisi työntekijää. Työntekijät ovat kokeneita ja ammattitaitoisia. Oulaisten Vesiosuuskunnan hankkima ja toimittama vesi on pohjavettä. Puolet vedestä otetaan omista vedenottamoista, toinen puoli ostetaan Raahen Vihannista.</p> <p>Hallitsemattoman kriisin vaikutukset kyseisessä toimintaympäristössä ovat suuret. Vesi on päivittäinen elintarvike jokaiselle ihmiselle. Äkillinen käyttöveden saastuminen vaikeuttaisi ihmisten elämää tuntuvasti. Kriisiksi voidaan kutsua jo muutamia ihmisiä koskettavaa äkillistä negatiivista muutosta päivittäisessä toimintaympäristössä. Kriisien ennalta ehkäiseminen ja niihin varautuminen on tärkeä osa vesilaitoksen toimintaa. Varautuminen ei aina ole suunnitelmallista. Jokaisessa aktiivisesti toimivassa vesilaitoksessa kriisinhallintaa on jossakin muodossa. Tässä työssä on pyritty huomioimaan kaikki kriisin mahdollisuudet.</p> <p>Työ toteutettiin Oulaisten Vesiosuuskunnan tarpeisiin. Erilaiset kriisitilanteen mahdollisuudet kartoitettiin vesilaitoksen toimintaympäristössä. Kartoituksen kautta pyrittiin löytämään keinot ennaltaehkäistä kriisien syntyminen. Jos kriisitilanteeseen jouduttaisiin, pyrittiin löytämään keinot sen hallintaan ja rajoittamiseen. Työssä painotettiin viestinnän tärkeyttä kriisin ratkaisemiseksi. Tehokkaalla, oikeellisella ja ajantasaisella viestinnällä kyetään kriisin vaikutuksia asiakkaisiin lieventämään. Tehokas viestintä vähentää asiakkaiden shokkia ja antaa vesilaitokselle aikaa toimia kriisin taltuttamiseksi. Tarvittavat tiedot kriisitilanteen hallintaan koottiin kriisiviestintäkansioon.</p> <p>Työssä pyrittiin löytämään vastauksia tutkimuskysymykseen kriisi, sen ennaltaehkäiseminen ja hoitaminen. Työssä käytettiin lähteinä kirjallisuutta, internet-aineistoa, luentomateriaalia, haastatteluja sekä omaa kokemuseräistä tietoa. Kokemuseräistä tietoa on tullut työn ohessa sekä erinäisissä alaan liittyvissä koulutuksissa. Opiskelujeni ohessa olen suorittanut ammattitutkinnon vesihuoltoalalle. Olen saanut suurta hyötyä tehdessäni opinnäytetyötä kyseisistä ammatillisista opinnoista sekä erinäisistä luennoista alaan liittyen.</p>		
Asiasanat joukkoviestintä, kriisiviestintä, tiedottaminen		

Unit Ylivieska	Date December 2013	Author/s Äijälä Jarmo
Degree programme Production economy		
Name of thesis Crisis Management And Prevention In The Field Of Water Supply, CASE: Oulainen Water Cooperative		
Instructor Kaakko Marja-Liisa, Tammisto Maarit		Pages 30+6
Supervisor Mäenpää Vesa		
<p>Oulainen is town in Northern Ostrobothnia by the river Pyhäjoki. The town has a population of 7900. The economic structure includes industry, services and agriculture. Oulainen is the operating environment of Oulainen Water Cooperative. The cooperative has also connections to Merijärvi, Pyhäjoki, Haapavesi and Ylivieska. There are nearly 20 000 people who may use the services of Oulainen Water Cooperative. The company has five employees. The employees are experienced and skilled. The water that the company sources and supplies is groundwater.</p> <p>Crisis without management affects greatly in this environment. Water is our daily foodstuff. Sudden contamination of the drinking water would make our life difficult. A crisis is a sudden negative change in the daily environment. Even if the situation includes only a few people, it is still a crisis. Prevention and preparation for a crisis is an important part of the activities of water supply companies. Preparation is not always planned. In every active waterworks there is crisis management in some forms. In this thesis efforts were made to include all kinds of crisis situations.</p> <p>This thesis was made for the needs of Oulainen Water Cooperative. Possibilities of different kinds of crisis situations were studied in the operating environment of Oulainen Water Cooperative. Through these studies the company seeks to prevent a crisis as well as to find ways to manage and limit the damage of the crisis. This thesis emphasized the role of communication. With efficient, correct and real-time communication it is possible to reduce the impact of a crisis on customers. Efficient communication reduces customers` shock and gives the waterworks time to act for managing the crisis. All information needed to manage a crisis situation was collected to a crisis management folder.</p> <p>This thesis sought to find answers to the research question related to crisis, prevention and management. The theoretical framework of the thesis based on literature, articles from the internet, lecture material, interviews and the writer`s own experiential knowledge. The experiential knowledge has accumulated at work and during different courses related to work. During education in Centria I have also completed a vocational qualification in water supply sector. In writing the thesis I benefited greatly from the qualification as well as from the lectures related to water works sector.</p>		
Key words mass communication, crisis communication, information		

1 JOHDANTO

Työn tarkoituksena on ehkäistä kriisien syntyminen Oulaisten Vesiosuuskunnan toimintaympäristössä. Kriisitilanteen kuitenkin sattuesssa työn tarkoitus on antaa hyvät valmiudet toimia kriisin hallitsemiseksi ja nopeaan päätökseen saattamiseksi. Työssä on kartoitettu erilaiset veden laatuun ja -saatavuuteen liittyvät riskit sekä kyseisten riskien ehkäisy. Kriisitilanteen hallinnan työkaluksi laaditaan kriisiviestintäkansio. Kansioon kootaan tärkeimpien viestintäkanavien, viranomaisten sekä veden erityiskäyttäjien yhteystiedot. Työ on tehty keskisuuren, pohjavettä käyttävän vesilaitoksen näkökulmasta.

Historia on opettanut että varautumalla pahimpaan selviää vähemmällä. Kuuden vuoden takaiset tapahtumat Nokialla osoittavat, että pienen teon vaikutukset voivat olla suuret. Valmistautumattomuus kriisinhallintaan hidasti toiminnan aloittamista ja tilanteeseen ei ehditty reagoida riittävän nopeasti. Kaikilla kriisintorjunnan osa-alueella oltiin myöhässä. Kriisin mittasuhteet ja vakavuus takasivat median huomion. Onnistuneella viestinnällä kriisin mittasuhteet olisi saatu pidettyä pienempänä sekä uutisoinnin sävy positiivisempänä. Kyseinen tapahtuma herätti vesihuoltoalalla työskentelevät henkilöt ajattelemaan oman laitoksensa valmiutta kriisin sattuesssa. Useassa laitoksessa ryhdyttiin valmistautumaan pahimpaan.

Hyvä kriisinhoito ja kriisijohtaminen vaativat aina aktiivista viestintää (Vesi- ja viemäri- ja vesihuoltosoyhdistys 2006). Mediat ovat ratkaiseva tekijä kriisien ratkaisemisessa. Kriisit muistetaan historiassa enemmän viestinnän onnistumisesta ja sävystä, kuin esimerkiksi sairastuneiden määrästä. Epäonnistunut viestintä antaa negatiivisen kuvan vesilaitoksen toiminnasta. Negatiivinen yrityskuva vaikuttaa kaikilla osa-alueilla. Suuri vaikutus kohdistuu työntekijöihin. Vesi on tuote, jonka toimittajaa ei ole mahdollista vaihtaa. Toimijat alalla pysyvät samana hyvinä ja huonoina aikoina. Sanonta ”paha kello kuuluu kauemmas, kuin hyvä kello” pitää paikkansa.

Kriisiin varautumiseen välineitä on useita: ammattitaitoinen henkilökunta, hyvä kunnossapito laitoksilla ja verkostossa, nykyaikaiset materiaalit ja oikeat rakenteet, koulutus, viestintä ym. Oulaisten Vesiosuuskunnalla edellä mainitut asiat ovat kunnossa. Viestinnän osalta päädyttiin laatimaan yleisohje, jonka mukaan kaikki työntekijät

kykenevät toimimaan erityistilanteen sattuessa. Kaikki tarvittavat tiedot on koottu yhteen kansioon. Pyrkimyksenä Oulaisten Vesiosuuskunnalla on välttää ongelmat veden toimituksessa ja -laadussa. Jos ongelmia kuitenkin ilmenee, on Vesiosuuskunnalla hyvät valmiudet toimia erityistilanteessa.

2 OULAISTEN VESIOSUUSKUNTA

Oulaisten Vesiosuuskunta toimii Oulaisten kaupungin alueella. Se on yksi Suomen suurimmista aktiivisesti toimivista vesiosuuskunnista. Vesiosuuskunnan henkilöstöön kuuluu viisi henkilöä, toimitusjohtaja, toimistonhoitaja, verkostomestari, vesilaitoshoitaja sekä asentaja. Liikevaihto vuonna 2012 oli 697 477 euroa. Samana vuonna vettä pumpattiin verkostoon 487 809 m³. Kyseisen tilikauden voitto oli 4582 euroa. (Oulaisten Vesiosuuskunta 2012.) Kuten luvuista voi huomata, vedestä ja palveluista saatava tuotto sijoitetaan osuuskunnan toimintaan, voittoa tilikaudelle kertyy minimaalisesti.

Oulaisten Vesiosuuskunta on perustettu vuonna 1950. Viisikymmenluvulla perustettiin Oulaisiin muitakin vesiosuuskuntia ja vesiyhtymiä. Ne fuusioituivat Oulaisten Vesiosuuskuntaan 1970- ja 1980 – luvuilla. Viimeisin fuusio tapahtui 2012, jolloin naapurikunta Haapaveden puolella oleva Ollilanperän Vesi yhdistyi Oulaisten Vesiosuuskuntaan. (Oulaisten Vesiosuuskunta 2011.) Oulaisista on vesi toimitettu Ollilanperälle vuodesta 1997 alkaen. Pinta-alallisesti Oulaisten Vesiosuuskunta toimii koko Oulaisten kaupungin alueella sekä pienellä osalla naapurikunta Haapavettä.

Oulaisten kaupungin väkiluku oli 7775 henkeä joulukuussa 2013. Talouksista 99 % on jäseninä Oulaisten Vesiosuuskunnassa. Vesijohtoverkosto kattaa lähes 100 % kaupungin asutuista alueista. Lisäksi osakkaina ovat eri toimialojen yritykset Oulaisissa. Yhteensä osuuskunnassa on jäseniä 2668 vuonna 2013. (Oulaisten Vesiosuuskunta 2013.)

Oulaisten Vesiosuuskunnan päätuotteena on puhtaan, turvallisen ja valvotun veden tuottaminen ja toimittaminen asiakkaille. Noin 60 – 70 % (900 m³) Oulaisissa kulutetusta vedestä tulee omista ottamoista. Toinen puoli tulee Raahen Vihannista yhdysputkea myöten. Oulaisissa on kaksi ottamoita joissa on kohtuullisen hyvä vesi. Ainoana laadullisena ongelmana on liian suuri raudan määrä vedessä. Rautaa saadaan kuitenkin hapettamalla ja maasuodattamalla sekä painesuodattamalla poistettua riittävästi, että saadaan laadukasta talousvettä. Veden Ph -tasoa säädetään alkaloimalla vettä natriumhydroksidilla (NaOH), paremmin tunnettu natriumlipenä. Natriumlipenä on laimennettu 25 tilavuusprosenttiin. Kaikki verkostoon toimitettava vesi sterilisoidaan UV-sterilisaattorin avulla. Prosessissa UV valolla pienet elolliset partikkelit, kuten bakteerit,

tehdään lisääntymiskyvyttömiksi. (Wedeco UV -laitetoimittajan esite) UV -valon avulla varmistetaan veden terveellisyys ja turvallisuus. Harvoin vedessä on epäpuhtauksia. Huolimattomuuden, inhimillisen erehdyksen tai ulkopuolisen tahon aiheuttaman vahingon kautta epäpuhtauksia voi päästä veteen.

Oulaisten Vesiosuuskunta rakentaa kaikki omat putkilinjat itse. Rakentamalla sekä valvomalla itse vesiosuuskunta ottaa vastuun tehdyn työn lopputuloksesta. Vesiosuuskunnassa tehdään myös LVI - töitä asiakkaille satunnaisesti vesijohtojen saneerausten yhteydessä. LVI - töissä ei kilpailla paikallisten alan toimijoiden kanssa.

Pohjavettä käyttävät laitokset, kuten Oulaisten Vesiosuuskunta, ovat alttiimpia veden laatuun liittyviin ongelmiin. Kaivot sijaitsevat maastossa, kaukana vesilaitoksen toimitiloista ja ovat vailla jatkuva valvontaa. Tulvat ja eläinperäiset saastumiset, jopa sabotaasi ovat mahdollisia. Pintavesilaitoksissa vesi desinfioidaan kemikaaleilla tai/ja UV-valolla juuri ennen vesijohtoverkkoon johtamista. Veden teknistä laatua joudutaan valvomaan tarkemmin pintavettä käyttävissä laitoksissa kuin pohjavesilaitoksissa johtuen monivaiheisesta puhdistusprosessista. Veteen ei saa jäädä liikaa kemikaaleja mutta kemikaaleja tulee käyttää riittävästi veden hyvän laadun takaamiseksi.

Osuuskunta on voittoa tuottamaton tai voittoa kohtuullisesti tuottava yritysmuoto. Asioista päättävät sen jäsenet, periaatteella jossa jokaisella jäsenellä on yksi ääni. Osuuskunnan perustamiseen tarvitaan vähintään kolme henkilöä, yritystä tai muuta yhteisöä. (Osuuskuntalaki 28.12.2001/1488.) Yrityksen perustamiseen ei tarvita suuria pääomia. Elinkeinotoimintaa harjoitetaan jäsenten toimeentuloa tai elinkeinoa tukien. Osuuskunta voidaan perustaa myös aatteellisin perustein (Kalmi 2004). Yritysmuotona osuuskunta on pitänyt suosionsa jo pitkän aikaa. Suomessa osuustoiminnan katsotaan alkaneen Pellervo-seuran perustamisesta vuonna 1899 (Yle 1939). Huomattiin, että resurssien yhdistäminen hyödytti kaikkia. Nykyään Suomessa suurimpia osuustoimintaa harjoittavia yrityksiä ovat Osuuspankki ja Osuuskauppa. Maailman mittakaavassa Suomi on vahvin osuustoimintamaa suhteutettuna väkilukuun (Kansainvälisen osuustoiminnan tilasto). Suomessa on otettu käyttöön uusi osuuskuntalaki. Lain tarkoituksena on yksinkertaistaa osuuskuntalakia ja helpottaa osuustoimintaa. (Taloussanomien 2012/08/02.) Uuden

osuustoimintalain mukaan, 1.1.2014 alkaen, osuuskunnan perustamiseen tarvitaan vain yksi henkilö, yritys tai yhteisö. (Osuuskuntalaki 14.6.2013/421.)

3 KRIISIVIESTINTÄSUUNNITELMAN LAATIMISEN LÄHTÖKOHDAT

Oulaisten Vesiosuuskunta on välttänyt historiansa aikana vakavat, ihmisten terveyteen ja hyvinvointiin vaikuttavat kriisit. Yrityksen toiminta on ollut ammattimaista ja hyvin kontrolloitua. Kyseiset seikat ovat edesauttaneet kriisien välttämässä. Kriisi ei aina ole yrityksen omasta toiminnasta johtuvaa ja on myös olemassa inhimillisen erehdyksen mahdollisuus. Tästä syystä on tarve suunnitella toimintaa ennakkoon kriisitilanteen varalle. Kriisin sattuessa vesihuoltoalalla paras työkalu kriisin hallintaan saamiseksi on kriisiviestintäsuunnitelma. Pyrkimyksenä on tavoittaa kriisialueella asuvat ja työskentelevät ihmiset mahdollisimman nopeasti informaation antamiseksi. Tiedotuskanavat tulee suunnitella etukäteen sekä niiden kautta toimitettava viesti muotoilla valmiiksi kriisityypistä riippuen.

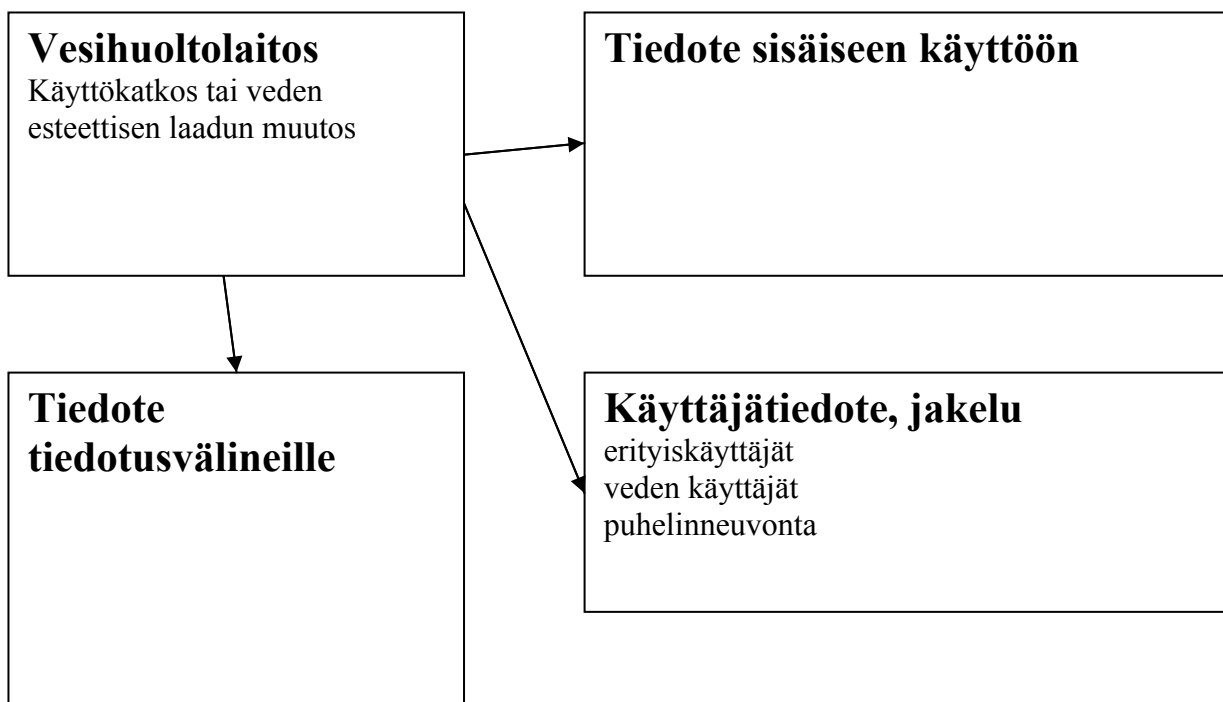
Oulaisten Vesiosuuskunnalla on olemassa oleva valmiussuunnitelma (Mäenpää 1990). Valmiussuunnitelmassa käsitellään pohjavesialueiden vedenottamoiden sekä vesijohtoverkoston käyttöä ja toimintaa. Valmiussuunnitelmassa on huomioonotettu pohjavesialueisiin kohdistuvia uhkia ja niiden ehkäisyä.

Nykyisen kiireyhteiskunnan aikana tiedon tulee olla täsmällistä ja ajantasaista. Kun on kyse ihmisten terveydestä, ei virheisiin ole varaa. Lähimenneisyydestä on vakava esimerkki Nokian kaupungista, jossa inhimillinen erehdys ja laiminlyönnit viestinnässä ja kriisin ehkäisyssä ja -hoitamisessa aiheuttivat vakavia seuraamuksia. Kyseisen tapauksen tultua julkisuuteen varmistettiin Oulaisissa, että samanlaista onnettomuutta ei pääse tapahtumaan.

4 OULAISTEN VESIOSUUSKUNNAN VIESTINTÄPERIAATTEET - JA VASTUUT

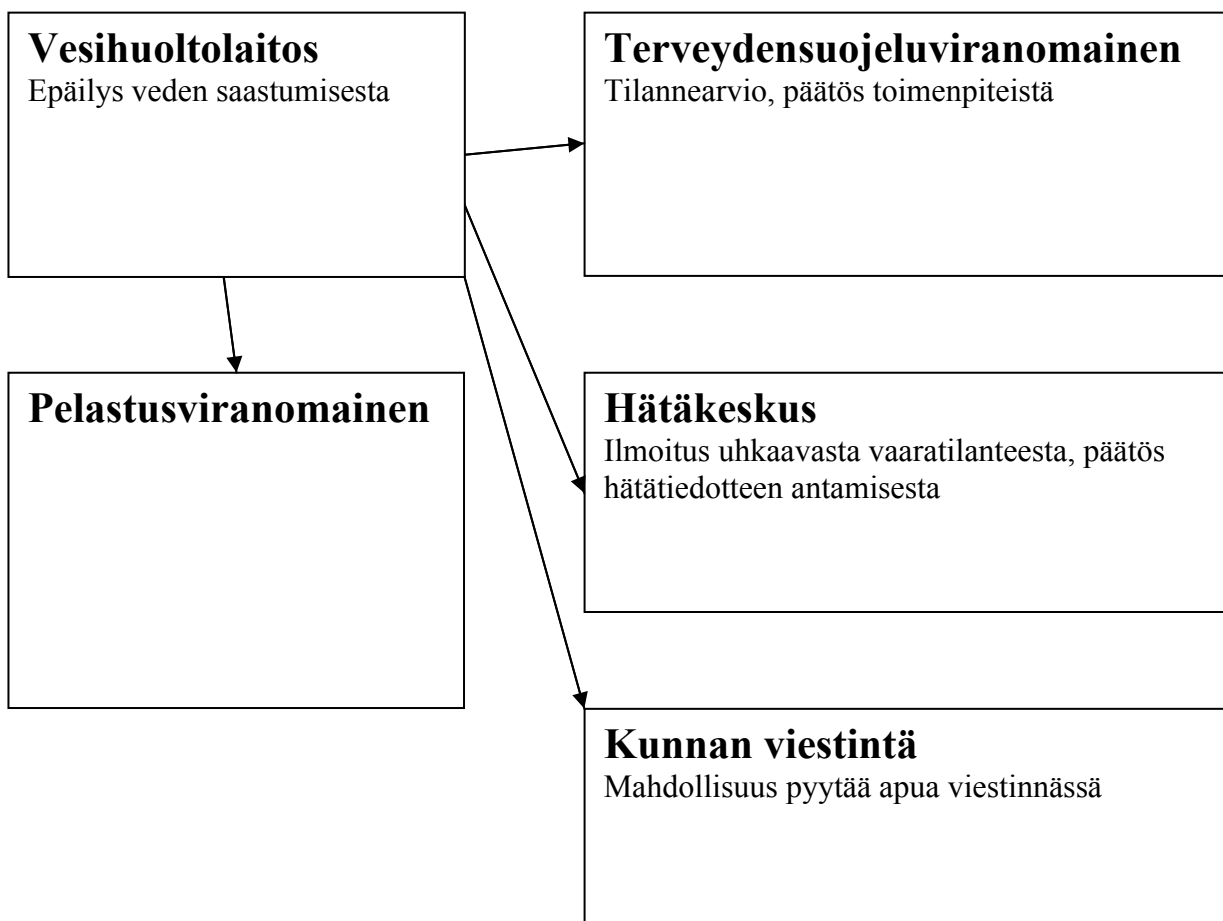
Viestintäperiaatteena Oulaisten Vesiosuuskunnassa on informoida ihmisiä, joita asia koskee. Toiminta-alue on laaja ja vesijohtoverkosto rakenteeltaan sellainen että voimme jakaa sen pienempiin sektoreihin. Viestintä voi laajimmillaan koskea koko Oulaisten kaupungin alueella olevia vedenkuluttajia. Suppeimmillaan se voi olla yksi talous. Pääperiaate on, että kyseisen työn aiheuttaman häiriön vaikutusalueella asuvia ihmisiä informoidaan. Yleisin informoitava asia on ilmoitus veden toimitushäiriöstä huoltojen yhteydessä. Vesihuoltolaitos vastaa toimittamansa veden laadusta. Terveyshaitta epäilyistä vesilaitos tiedottaa itse, ellei viranomaisia ole tavoitettavissa.

Viestinnästä vastaa toimitusjohtaja. Hän suunnittelee viestinnän laadun, laatii tarvittavat tiedotteet sekä määrittää alueen laajuuden jolle viestintä kohdistetaan. Kriisitilanteissa toimitusjohtaja vastaa myös viestinnän tarpeen määrittämisestä ja delegoinnista oikealle taholle. Veden määrällisiin ongelmiin liittyvissä kriiseissä vastuussa on toimitusjohtaja



KUVIO 1. Viestinnän vastuunjako veden laatuhäiriön sattuessa (mukaillen Vesi- ja viemärlaitosyhdistys 2006).

Veden laadullisiin ongelmiin liittyvissä kriiseissä vastuu siirtyy terveysviranomaiselle



KUVIO 2. Viestinnän vastuunjako saastumisepäilyn sattuessa (mukaihen Vesi- ja viemärihailosyhdistys 2006).

Jokaisella osuuskunnan työntekijällä on oikeus ja vastuu informoida asiakkaita päivittäisessä toiminnassa. Informaation kohteen ja sisällön oikeellisuudesta tulee olla varmuus. Epävarmoissa tilanteissa tulee ottaa yhteys toimitusjohtajaan, joka päättää toimintatavoista.

Sisäinen - ja ulkoinen viestintä päivittäisessä toiminnassa

Pienessä organisaatiossa viestintä on helppoa. Viikoittain pidetään kahvitaukojen yhteydessä palavereita, joissa keskustellaan työhön liittyvistä asioista. Kommunikaatio toimii molempiin suuntiin vuorovaikutteisesti johtajan ja alaisten välillä. Kiiretilanteissa viestintä hoituu matkapuhelimen välityksellä. Jokaisella henkilöstön jäsenellä on työmatkapuhelin, joka on hänen käytössään myös työajan ulkopuolella. Työntekijöitä ei

ole velvoitettu olemaan puhelimen tavoitettavissa työajan ulkopuolella. Ainoastaan päivystäjällä on velvollisuus olla puhelimen tavoitettavissa 24 tuntia vuorokaudessa. Kriisitilanteen sattuessa päivystäjä saa ensimmäisenä tiedon ongelmista ja hänen vastuullaan on tiedon välittäminen eteenpäin. Oulaisten Vesiosuuskunnalla on erillinen päivystysnumero, johon soittamalla saa aina yhteyden osuuskunnan henkilöstöön. Päivystäjällä on työauto käytettävissä koko päivystyksen ajan. Vesihuoltoalalla päivystystehtävät eivät liity suoranaisesti ihmisten akuuttiin terveyteen. Vesiosuuskunnan päivystäjälle ei ole määritelty vasteaikaa.

Ulkoisen viestinnän kohteena ovat vesiosuuskunnan asiakkaat neljän kunnan alueella. Viestintäfoorumi valikoituu kohderyhmän koon mukaan. Paikallislehdet ovat tehokas keino saavuttaa asiakkaat laajalla alueella. Vesiosuuskunnan historian aikana ei useasti ole ollut tarve viestiä sanomalehtien välityksellä. Pyrkimyksenä on täsmäviestintä, jolla saavutetaan ne taloudet ja ihmiset jota viestittävä asia koskee. Parhaaksi keinoksi on havaittu työn suunnittelun ohessa postilaatikkoon jaettava tiedote. Näin varmistetaan, että viesti menee perille muun postin yhteydessä. Osana osuuskunnan viestintää on yleinen osuuskunnan kokous. Kokouksessa kerrotaan kuluneen vuoden tapahtumista sekä tulevan vuoden suunnitelmista.

Nykyään osuuskunnan kokoukset eivät saavuta suurta suosiota. Näin ollen sen informatiivinen arvo ei ole suuri. Pieniä kohderyhmiä saavuttaaksemme käytämme puhelinta ja tekstiviestiä. Puhelimen välityksellä tai suullisesti toimitettu viesti on tehokas ja viestin perille menemisestä voidaan olla varmoja. Ainoana heikkoutena on että viestinnästä ei jää konkreetista dokumenttia. Viestintä on tärkeä hoitaa hyvin ja tehokkaasti yrityksen imagoa ajatellen.

Tärkeäksi viestintäkanavaksi on muodostunut Oulaisten Vesiosuuskunnan kotisivut internetissä. Asiakaspalvelu ja Oulaisten Vesiosuuskunnan toimistopalvelut ovat siirtyneet voimakkaasti internetin kautta tapahtuviksi. Kotisivujen informatiivinen arvo on kasvanut huomattavasti viime vuosina. Kotisivuja on mahdollista päivittää reaali-aikaisesti konttorinhoitajan toimesta.

5 KRIISIT VESIHUOLTOALALLA

Kriisi on erityistilanne, joka uhkaa ihmisten terveyttä, vesihuoltolaitoksen toimintaa tai mainetta (Kriisiviestintäohje VVY). Kriisi on tilanne, johon ei ole valmista toimintamallia. Kriisin ratkaisu vaatii välitöntä viestintää.

5.1 Erityistilanteet ja niiden ennaltaehkäisy vesihuoltoalalla

Vesihuoltoalalla on useita uhkia. Uhkiin pystyy varautumaan ja kriisejä ennaltaehkäisemään. Erityyppisillä kriiseillä on omat erityispiirteensä. Yhteiskunnalliset siviilikriisit voidaan jakaa kolmeen luokkaan (Huhtala & Hakala 2007, 16). Samat kriisityypit pätevät myös vesihuoltoalalla.

- luonnononnettomuudet ja - katastrofit
- ihmisistä aiheutuvat tahalliset ja tahattomat onnettomuudet
- epidemiat ja sairaudet jotka leviävät ihmisten ja eläinten välityksellä

Kriisejä voidaan jaotella edellä mainitun yhteiskunnallisen jaottelun lisäksi useilla muilla tavoilla. On olemassa hitaasti eteneviä tai äkillisiä kriisejä. Hitaasti eteneviä ovat muun muassa taloudellisen tilanteen heikkeneminen sekä saneerausvelan kasvu hallitsemattomaksi. Äkillisinä kriiseinä voidaan pitää vaikkapa vesijohtoverkoston bakteerisaastumista. Jaottelu voi tapahtua myös ulkoiseen ja sisäiseen kriisiin. Sisäinen kriisi voi olla vaikkapa henkilöstöä ja työyhteisöä koskeva tai toimitilojen tuhoutuminen tulipalossa. Ulkoinen kriisi koskettaa asiakkaita, yhteistyökumppaneita tai toimialaa. Luokittelu voi tapahtua myös jakamalla kriisin vaikutukset aineelliseen ja aineettomaan. Aineellinen vahinko voi kohdistua toimentuloon ja omaisuuteen. Aineeton vahinko voi kohdistua esimerkiksi yrityksen maineeseen.

Vesihuoltoalalla luonnononnettomuuksien riski on olemassa. Pohjavesikaivoihin tulviva pintavesi on yleinen bakteerisaastumisen syy. Pintavesiä voi päätyä kaivoon tulva- tai sulamisvesien mukana. Bakteereista koliformiset bakteerit ovat veden puhtauden tärkein indikaattori. Koliformiset bakteerit, E-colia lukuun ottamatta, voivat olla peräisin muualtakin luonnosta kuin ihmisten ja eläinten ulosteista. Ihmisten ja eläinten välityksellä leviävien epidemioiden aiheuttajat vesijohtoverkoissa ovat virukset ja bakteerit.

Yleisimpinä vesiepidemian aiheuttajina ovat norovirus ja kampylobakteeri (Vesi- ja viemäri- ja viemäri- ja viemäriyhdistys 2006). Muita saastumisen aiheuttajia voivat olla eläinten ulosteet tai vesisäiliöön päässeet pienet eläimet tai linnut. Edellä mainitut ovat yleisesti vesitornien ongelmana. Ennaltaehkäisevänä toimintana on rakenteiden kunnossapito ja siisteys. Tärkeitä ovat oikeanlaiset rakenteet maanpäällisissä ja – alaisissa vesisäiliöissä. Pohjavesikaivon kannen tulee olla ympäröivää maanpintaa huomattavasti ylempänä ja kaivon ympäryksen maakerrostumat riittävän tiiviitä. Pumppaamoalueet sekä tärkeät pohjavesialueet tulee merkitä näkyvästi varoituskyltein sekä rajoittaa turhaa liikkumista alueella.

Ongelmat sähkön jakelussa ovat olleet viime vuosina yleisiä Suomessa. Myrskyt sekä lumen aiheuttamat ongelmat sähkönjakelussa ovat jättäneet talouksia ilman sähköä useiksi vuorokausiksi. Pidempiaikaisia ongelmia sähkön saannissa ei alueellamme ole ollut. Paikallinen sähköverkonhaltija on raivannut sähkölinjoja parantaen näin sähkön toimitusvarmuutta. Sähkönjakeluhäiriöihin on varauduttu Oulaisten Vesiosuuskunnassa hankkimalla diesel-käyttöinen varavoimakone entiselle pintavesilaitokselle, jossa on alavesisäiliö vesivarastona. Kyseinen alavesisäiliö riittää turvaamaan Oulaisten vedensaannin noin vuorokaudeksi.

Ihmisistä aiheutuvat onnettomuudet voivat olla tahallisia tai tahattomia. Usein onnettomuudet johtuvat piittaamattomuudesta ja ajattelemattomuudesta. Varsinaisia sabotajeja ei tietoon ole tullut, mutta niihinkin tulee varautua. Ulkopuolisten ihmisten aiheuttamat ongelmat kohdistuvat pohjavesialueisiin ja vesijohtoverkostoniin. Pohjavesialueilla haitallisten aineiden imeytyminen maaperään voi saastuttaa koko pohjavedenottoalueen. Esimerkiksi auto-onnettomuudessa maaperään valuva öljy on erittäin haitallista pohjavedelle. Öljyn päästessä pohjaveteen on sen poistaminen erittäin vaikeaa. Parhaiten ennaltaehkäistään kyseisiä tapauksia rajoittamalla liikkumista pohjavesialueilla, etenkin moottoriajoneuvoilla.

Sabotaasiin on varauduttu Oulaisissa asennuttamalla tärkeisiin kohteisiin kameravalvonta sekä hälytinlaitteet. Tahallisen sabotaaasin uhka on pieni mutta murtautajat voivat tietämättömyyttään aiheuttaa saastumisen vesijohtoverkossa.

Kaivinkonetyössä vesijohtoverkosto on suuressa vaarassa. Vesijohdon katkeaminen kaivutöiden yhteydessä mahdollistaa vesijohtoverkoston saastumisen. Kaivinkoneenkuljettajan vastuulla on ilmoittaa kaivutyön aloittamisesta tietyllä alueella, varsinkin jos epäilee siellä sijaitsevan vesijohdon. Ilmoitus voi unohtua tai sitä ei tehdä, kun luullaan tiedettävän vesijohdon sijainti maastossa. Kun saadaan ilmoitus kaivutöistä, käy vesiosuuskunnan asentaja merkkäämassa vesijohdon paikan maastoon. Palvelu on koneyritykselle maksuton. Putkirikon sattuessa huoltotoimien oikeellisuus on tärkeä. Kun katkenneessa vesijohdossa on painetta ja vesi virtaa ulospäin, ei saastumiselle riskiä ole. Kyseisen tilanteen sattuessa asentajan tulee olla ammattitaitoinen, jotta vika saadaan korjattua ja vedenjakelu jatkuu ilman laadullisia ongelmia.

Ennaltaehkäisevää toimintaa on vesijohtolinjojen raivaaminen ja merkkääminen vesijohdosta kertovalla merkillä. Huonosti merkattu ja tukkoinen vesilinja maastossa voi vastuullista myös vedenjakelulaitoksen. Tapauksissa, jossa vesijohto katkeaa kaivinkoneella ja vesilinjan merkit eivät ole näkyvissä, vastuu vesijohdon rikkoutumisesta kuuluu vesilaitokselle. Molemmipuolinen viestintä koneyrityksien kanssa on erittäin tärkeää jotta vältetään vesijohtoverkoston vaurioitumiselta. Paikalliset koneyritykset täyttävät ilmoitusvelvollisuutensa kiittävästi.

Vesihuoltoalan riskit voivat olla myös maan ulkopuolelta johtuvia. Kansainväliset konfliktit tai lakot voivat esimerkiksi pysäyttää tärkeän kemikaalin toimituksen ulkomailta. Ahtaajien lakko vuonna 2010 lopetti tärkeän vedenpuhdistuksessa käytettävän kemikaalin toimituksen maahantuojalle. Maahantuojat eivät pidä enää suuria varastoja, joten kemikaali oli loppua Suomesta. Satojentuhansien ihmisten puhtaanveden saanti oli vaarassa. Lakko loppui vesihuollon kannalta ajallaan ja kemikaalia saatiin ajoissa. Varautuminen tällaiseen tapahtumaan on vaikeaa. Vedenpuhdistusprosessissa käytettäville kemikaaleille ei ole suoranaisia korvaavia tuotteita. Vesilaitosten tulisi kokeilla eri kemikaalien toimivuutta jotta korvaavia kemikaaleja olisi mahdollista saada tarpeen vaatiessa. Lainsäädännöllä voidaan vaikuttaa Suomen sisäisiin asioihin ja poikkeustiloihin, jotta turvataan elintärkeät toiminnot.

Vesilaitostyöntekijöiden on huomioitava ehdoton puhtaus työskennellessä vesilaitoksella. Kengissä ja vaatteissa kulkeutuvat epäpuhtaudet voivat aiheuttaa saastumisen. Yleisellä hygienialla ja hygieenisillä työtavoilla sekä huolellisuudella voidaan epidemioiden

syntymistä ehkäistä. Vahingon sattuessa vesijohtoverkoston desinfiointiin tarvitaan erikoislaitteistoja. Harvoin käytettävien laitteistojen, kuten desinfiointilaitteen käyttöä kannattaa harjoitella säännöllisesti. Kriisin sattuessa ei ole aikaa opetella laitteen käyttöä.

5.2 Kriisitilanteen kehittyminen ja kriisinhallinta

Kriisin kehittyminen ja sen elinkaari voidaan jaotella seuraavasti

- latentti vaihe, heikkoja signaaleja on havaittavissa uhkaavasta kriisistä.
- laukaiseva tapahtuma kriisille
- tapahtumien nousu huomion kohteeksi
- kriisin tyyntymisvaihe
- keskustelun vaimeneminen. (Iivari 2006)

Kriisin merkit voivat olla havaittavissa jo kauan ennen varsinaista onnettomuutta. Vesihuoltoalalla latentti eli piilevä vaihe voi olla vähäinen panostaminen verkoston ja vesilaitoksen kuntoon, joka näkyy toimitusvarmuuden vähenemisenä. Saneerausvelan kasvaessa putkirikot verkostossa lisääntyvät ja vanhat toimimattomat sulkuventtiilit estävät ongelman rajaamisen pienelle verkoston osalle. Saastumistapauksissa ongelman rajaaminen ei onnistu. Vesikriisit usein johtuvat monen asian summasta. Kriisin mahdollisuuksia on ollut jokaisella vesilaitoksella, harva niistä on johtanut varsinaiseen kriisitilanteeseen. Vahinkotilanteessa väärät korjaavat toimenpiteet ja huono tiedotus laukaisevat varsinaisen kriisin.

Kriisinhallinnassa on tärkeää proaktiivisuus. Tehokkaalla kriisinhallinnalla on mahdollista saavuttaa tilanne jossa piilevä kriisi vältetään. Proaktiivinen eli ennakoiva kriisinhallinta jakautuu useisiin sektoreihin. Ennakoida voidaan verkoston ja laitosten rakentamisessa, huolloissa, viestinnässä, rekrytoinnissa, yleensä kaikessa vesilaitoksen toiminnassa. Kaikki ennakoivat toimet tukevat toisiaan. Tarkasteltaessa ennakoivaa kriisinhallintaa ja kriisin ratkaisua ne voidaan jaotella seuraavasti:

- kriisin ehkäiseminen ja torjunta
- kriisiviestintä osana viestintäsuunnitelmaa
- ennakkovaroitusten tunnistaminen
- laajenemisen estäminen ja vahinkojen torjunta
- toipuminen kriisistä

- kriisistä oppiminen ja analysointi (Iivari 2006)

5.2.1 Kriisitilanteen tunnistaminen ja toiminnan aloittaminen

Kriisitilanteen alkuhetken tunnistaminen voi olla vaikeaa veden käyttöturvallisuuden ollessa kyseessä. Latentti vaihe voi kestää vuorokausia, sairastumistapauksia ei osata yhdistää vedenkäyttöön. Vain murto-osa sairastuneista hakeutuu hoitoon (Zacheus 2012). Jos latentti vaihe kestää kauan, laajan epidemian mahdollisuus kasvaa saastuneen veden levitessä verkostossa. Vesilaitoksella on erittäin tärkeä havaita heikotkin signaalit muutoksista laitoksen toiminnassa. Asiakkailta tuleva palaute on tärkeä tietolähde veden laadusta. Kaikkeen palautteeseen tulee suhtautua vakavasti. Ongelmana on bakteriologisen toiminnan havaitsemiseen kuluva aika. Aiemmin testaukseen meni jopa 18 tuntia laboratoriossa, lisäksi näytteen kuljettamiseen menevä aika. Epävarmuuden vallitessa viestintä vaikeutuu ja täsmällisen tiedon antaminen on mahdotonta. Nykyisin on kehitetty Colilert – pikatesti jolla jo muutaman tunnin kuluessa saa tiedon koliformisten- ja E.coli bakteerien esiintymisestä vedessä. Näytteen voi ottaa ja analysoida paikallinen vesilaitos. Colilert – menetelmä on hyväksytty viranomaisvalvonnassa. (Talousvesiasetus 461/2000.)

Veden esteettiseen laatuun liittyvät ongelmat ovat yleisiä vesilaitoksen toiminnassa. Veden virtaussuunnan muutokset tai veden toimitushäiriöt muun muassa voivat irrottaa kerrostumia vesijohtoputken seinämästä. Kerrostumat värjäävät veden ruskeaksi. Värjäävä aine yleensä on vedessä esiintyvät rauta tai mangaani. Kyseessä on ainoastaan esteettinen haitta, terveydellistä haittaa samentumasta ei ole. Sameutta voi aiheuttaa myös vesijohdossa oleva ilma. Ollessaan vapaassa tilassa ilma poistuu kuplina vedestä. Kyseisiin esteettisiin ongelmiin tulee löytyä syy-yhteys. Mikäli vesilaitoksen toiminnasta ei löydy syy-yhteyttä samentumilla, kannattaa tilannetta tarkkailla tiiviisti. Syntymässä voi olla ongelma, joka johtaa kriisiin. Pienikin poikkeama veden laadussa voi olla merkki saastumisesta. (Zacheus 2012.) Veden esteettiseen laatuun liittyvissä ongelmissa vesihuoltolaitoksella on raportointivelvollisuus kunnan terveystoimistolle.

Veden määrällisissä kriiseissä tunnusmerkit ovat selvät. Vettä ei tule asiakkaille. Ilmoitus asiakkailta veden toimituksen loppumisesta on usein välitön. Mikäli veden toimituksen katkeamisen syy ei ole tiedossa, voidaan ongelman kartoittaminen ja viestintä aloittaa heti. Oulaisissa vesijohtoverkoston maantieteellinen rakenne mahdollistaa ongelman

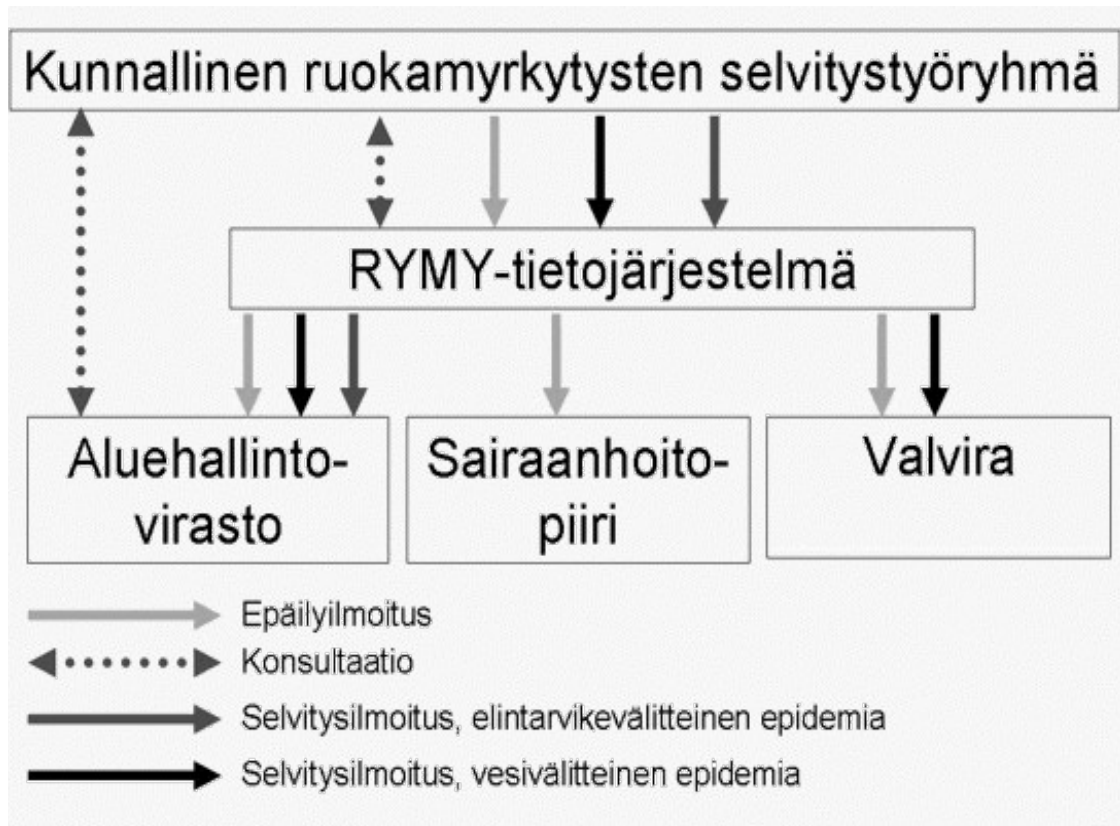
rajoittamisen pienemmälle alueelle useissa tapauksissa. Vesijohtoventtiilejä sulkemalla ongelma rajataan koskemaan mahdollisimman pientä osaa asiakkaista.

Kriisitilanteen sattuessa ensimmäinen vuorokausi on tärkeä. Kriisin tunnusmerkkien täyttymisen jälkeen aloitetaan korjaavat toimet. Tiedottaminen asiakkaille, viranomaisille ja medialle aloitetaan välittömästi. Ongelma pyritään rajaamaan mahdollisimman pienelle alueelle. Vesinäytteitten ottoa tihennetään. Vesinäytteitä varastoidaan jotta mahdollisia potilasnäytteitä voidaan verrata vesinäytteisiin. Tärkeimpiin kohteisiin pyritään järjestämään vedenjakelu. Ongelman aiheuttaja poistetaan ja saastuneen vesilaitoksen tai vesijohtoverkoston osan puhdistus aloitetaan.

Vesiepidemioista tulee ilmoittaa viranomaisille. (Terveysturvallisuuslaki 763/1994.) Jo epäily vesiepidemiasta velvoittaa tekemään ilmoituksen. Epäilyilmoitus tehdään aina tapauksissa, joissa:

- kyseessä on laitoksessa esiintyvä epidemia (esim. koulu, sairaala, päiväkot)
- on perusteltua epäillä kaupallista elintarviketta tartunnan lähteeksi
- on perusteltua epäillä ravintolassa saadun ruokamyrkytyksen aiheutuneen laajalle
- levinneestä elintarvikkeesta
- tapauksia on enemmän kuin viisi (Terveysturvallisuuden - ja hyvinvoinnin laitos 2013).

Epäilyilmoitusvelvollisuus koskee talous-, uimaranta-, ja uima-allasvesiä. (Valtioneuvoston asetus 136/2011.) Vesiepidemia-ilmoitukset tehdään Eviran RYMY – järjestelmään. RYMY on tarkoitettu viranomaisten väliseen tiedonkulkuun. Yksityishenkilöt ovat yhteydessä epidemiaepäilyistään kunnan terveysturvallisuusviranomaisiin. Mikäli kriisissä on kyse epidemiasta, Terveysturvallisuuden ja hyvinvoinnin laitos antaa asiantuntija-apua kriisin ratkaisemiseksi.



KUVIO 3. Epäilyilmoituksen tiedonkulku (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2013).

Tapahtumien dokumentointi kannattaa aloittaa vaikka kyseessä olisi kriisiepäily. Organisaation jokainen jäsen dokumentoi tapahtumat osaltaan. Dokumentointi tapahtuu valmiiksi laadittuun kaavakkeeseen. (LIITE 1). Kronologisessa järjestyksessä kirjatut tapahtumat, tarkkoine selityksineen ja aikoineen auttavat viestinnässä, kriisin ratkaisemisessa sekä kriisin jälkihoidossa. Dokumentaation olemassaolo on tärkeä myös vesilaitoksen oikeusturvan kannalta. Tapahtumien aikajana pystytään rakentamaan jälkepäin ja tiedot eivät perustu muistitietoon.

5.2.2 Kriisiryhmän muodostaminen ja kokoonpano

Veden toimituksessa määrällisiä ongelmia ei Oulaisissa ole ollut, lyhyitä huoltokatkoja lukuun ottamatta. Ennakkotiedottamisella asiakastyytyväisyys on säilynyt hyvänä. Mikäli veden toimitus katkeaisi pitemmäksi aikaa, kriisiryhmän kokoaisi vesilaitoksen vastaava henkilö. Oulaisten Vesiosuuskunnassa kyseinen henkilö on toimitusjohtaja. Kriisin koskiessa ihmisen terveyttä vastuu kriisiryhmän muodostamisesta kuuluu alueen

ympäristöterveysviranomaiselle. Oulaisten terveyskeskusalueen erityisryhmän kokoonkutsujana ja puheenjohtajana toimii Oulaisten vastaava eläinlääkäri.

Kriisitapauksissa on tärkeä sopia kuka antaa kasvat tapahtuneelle. Henkilö joka hoitaa tiedotuksen antaa yleensä kasvat kriisille. Tiedotuksia antavan henkilön rooli on tärkeä. Suurta etua on että tiedottava henkilö on kriisiryhmän johtaja tai hänen suora alaisensa. Näin ollen on paras ja ajantasaisin tieto tapahtuneesta saatavilla. Kun tiedotusvastuu kanavoidaan yhdelle henkilölle, jää muille ongelmaa ratkoviille henkilöille työrauha. Epidemiatapauksissa tiedotusvastuun ottaa yleensä terveydensuojeluviranomainen (Vesi- ja viemärlaitosyhdistys 2006). Tiedottamisen hoitaa ehdottomasti yksi henkilö. Näin vältetään ristiriitainen tieto.

5.2.3 Vesikriisin päättymisen, jälkihoito ja analysointi

Vesikriisi päättyy kun ongelman syy tai uhka saadaan poistettua, vettä voidaan jälleen toimittaa ja vesi on turvallista käyttää. Kunnan terveysviranomainen tekee päätöksen kriisitilanteen normalisoimisesta. Terveysviranomaisen päätöksen jälkeen voidaan asiasta tiedottaa veden käyttäjiä. Epidemiatilanteissa Elintarviketurvallisuusvirastoon (Evira) tulee lähettää vesiepidemioiden selvitysraportti. Verkkopohjainen raportti toimitetaan RYMY -järjestelmän kautta. Selvitysraporttiin sisällytetään tietoa epidemian syistä, kulusta, tutkimuksista, löydöksistä ja seurauksista (Zacheus 2012).

Jokaisesta poikkeustapauksesta opitaan jotakin. Kriisin lopputulos ei ole joko onnistunut tai epäonnistunut. Kriisin lopputulos on joukko jonkinasteisia onnistumisia ja epäonnistumisia. Kriisitilanteisiin varautuminen ennalta on tärkeää koko kriisinhallinnan kannalta. Terveysten - ja hyvinvoinnin laitoksen erikoissuunnittelija, filosofian tohtori Outi Zacheuksen mukaan kriisi, varsinkin epidemiologinen kriisi, vesihuoltolaitoksella on kerran elämässä. Kriisistä saadaan oppia mutta saatu oppi harvoin voidaan hyödyntää omassa toiminnassa. Nykyisen tietoyhteiskunnan aikana on helppoa saada suuri määrä tietoa aiheesta riippumatta. Näin ollen kannattaa tutkia ja hakea tietoa vesilaitosten kriiseistä menneeltä ajalta ja soveltaa saatua tietoa oman vesilaitoksen toimintaan. Tutkimalla ja vertailemalla tietoja vesikriiseistä, voidaan niissä tehdyt virheet välttää omassa toiminnassa, mikäli kriisinhallinnalle tulee tarve.

5.3 Mainekriisi

”Kokeilisitte itse heittää vaikka kolme euroa menemään joka kerta, kun kohtaatte idiootin.”

– Ote K-Citymarketin asiakkaille päätyneestä sähköpostista. (Aula 1999.)

Mainekriisi voi olla itse aiheutettu tai ulkopuolisen tahon aiheuttama. Huono ja riittämätön viestintä on usein mainekriisin aiheuttaja vesihuoltoalalla. Tiedottaminen tulee aloittaa tunnin sisällä ongelman ilmenemisestä. Mikäli vesilaitoksella on laadullinen ongelma josta toimittaja soittaa laitokselle, voidaan tilanteen hallintaa pitää menetettynä (Hallikas 2013). Kyseisessä tilanteessa ei ole reagoitu tarpeeksi nopeasti tai tilanne ei ole ollut vesilaitoksella tietoa. Toimittajan kysymys-muodossa tekemä haastattelu antaa asiakkaille signaalin vesilaitoksen toiminnan tehottomuudesta. Maineen menetys voi johtua myös varomattomista lausunnoista jotka päätyvät medialle. Humoristisiksi tarkoitettuja viestejä tulee välttää yleisessä viestinnässä.

Maineen menetys voi johtua myös ulkopuolisen tahon toiminnasta. Aliurakoitsijan huolimaton toiminta tai harkitsemattomat lausunnot voivat vaikuttaa työn tilaajan maineeseen. Jo pelkästään liikkeelle lähteneet huhut voivat vahingoittaa yrityksen mainetta. Viestinnän merkitys korostuu edellä mainituissa tapauksissa erityisesti. Ensin selvitetään onko huhuissa perää. Selvitetään myös, mihin maineuhka kohdistuu ja aloitetaan korjaavat toimenpiteet. Esimerkkinä mikäli huhut koskevat veden laatua, näytteiden ottoa lisätään ja saadut laaturaportit esitetään asiakkaille. Laatu epäilytilanteissa vesilaitoksen toiminnan tulee olla avointa, nopeaa ja tehokasta.

Vesilaitosympäristössä mainekriisin vaikutukset eivät kohdistu niinkään taloudelliselle puolelle. Vesi on välttämätön päivittäinen elintarvike, jota ilman ei selviä. Veden toimittajaa on myös mahdotonta vaihtaa. Mainekriisin näkisin vaikuttavan enemmän vesilaitoksen työntekijöiden henkiseen jaksamiseen.

6 VIESTINTÄ KRIISIN SATTUESSA

6.1 Kriisiviestinnän tehtävät ja tavoitteet

Kriisiviestintä on määritelty yhdeksi tärkeimmistä työkaluista kriisin ratkaisemiseksi (Kuntaliitto 2004). Vesihuoltoalan kriisiviestinnän tavoitteet ovat seuraavat:

- pelastaa ihmishenkiä ja suojella kuntalaisten terveyttä
- antaa ohjeet, joilla selviytyä kriisitilanteesta
- varmistaa sisäisen viestinnän toimivuus, jotta tilanne saadaan korjattua
- reagoida kansalaisten ja median tiedontarpeeseen
- lisätä turvallisuuden tunnetta
- ehkäistä haitallista toimintaa
- suojata vesihuoltolaitoksen mainetta ja lisätä luottamusta laitoksen toimintaan (Vesi - ja viemärlaitosyhdistys 2006.)

Kriisitilanteen johtamisessa viestintä on oleellinen apuväline. Tiedottamisessa viestin oikeellisuus on tärkeä. Viestin sisältö ei saa olla liioitteleva eikä paniikkia lietsova. Myöskään ongelmaa ei saa vähätellä. Sen hetkiset faktat kerrotaan totuudenmukaisesti. Uutta tietoa saadessa tai tietojen tarkentuessa laaditaan korjaava tiedote. Tiedon oikea kohdentaminen ja foorumin valinta on tärkeää, jotta viesti tavoittaa kohderyhmänsä.

6.2 Kriisiviestinnän suunnittelu

Kriisi on äkillinen tapahtuma joka yllättää aina. Alkushokkia voidaan lieventää suunnittelemalla toimintaa etukäteen. Kriisin mahdollisuus tulee tiedostaa ja henkilöstön kannattaa valmentautua henkisesti ongelmatilanteisiin. Valmentautumisessa auttaa kriisitilanteen simuloiminen ja toiminnan harjoittelu ennakkoon. Kriisiviestinnän kanavina ja viestintätapoina kannattaa käyttää samoja, jotka ovat käytössä vesilaitoksen päivittäisessä viestinnässä.

Kriisiviestinnän helpottamiseksi laaditaan viestintäkortti. Kriisiviestintäkortin tulee olla jokaisen vesilaitoksen työntekijän saatavilla jatkuvasti. Korttiin kootaan tärkeimpien

vastuu – ja avainhenkilöiden nimet ja puhelinnumerot. Kriisiviestintäkorttiin kootaan myös tärkeimpien yhteistyötahojen puhelinnumerot. Yhteistyötahoista tärkeimpiä ovat ne, jotka voivat vaikuttaa kriisin ratkaisemiseen. Tärkeä taho on myös puhdasta vettä toiminnassaan tarvitsevat yritykset ja yhteisöt, kuten sairaala, koulut ja karjatilat. Viestintäkorttiin kerätään myös tärkeimpien tiedotuskanavien yhteystiedot.

6.3 Kriisiviestinnän kohderyhmät

6.3.1 Sisäinen viestintä

Havaitessaan erityistilanteen tulee työntekijän ilmoittaa asiasta esimiehelleen. Erityistilanteen tyypistä riippuen esimies päättää jatkotoimenpiteistä. Veden saastumisepäilyssä tulee terveysturvallisuuden olla aina yhteydessä. Esimies huolehtii, että jokainen vesilaitoksen työntekijä saa ajantasaista tietoa tapahtuneesta. Jokainen vesilaitoksen työntekijä on tärkeä tiedonantaja omassa lähipiirissään. Vesilaitoksen henkilöstö joutuu vastaamaan lähipiirinsä kysymyksiin asemastaan riippumatta. Oikean tiedon saaminen ja välittäminen eteenpäin on tärkeää. Näin vältetään virheelliset tiedot ja huhut. Pienen organisaation etuna on sisäisen viestinnän helppous. Henkilöstöä on helppo informoida puhelimitse suullisesti tai tekstiviestillä. Aina tulee muistaa dokumentoidun viestin etu, tekstiviestistä ja sähköpostista jää dokumentti. Puhelimen kautta tapahtuvan viestinnän ongelmana on rajallisuus, yksi puhelu kerrallaan. Viestintäkanava tukkeutuu helposti useamman puhelun tullessa päällekkäin. Sisäisen viestinnän toimivuutta on parannettu hankkimalla toimitusjohtajalle ja konttorinhoitajalle toiset matkapuhelin numerot. Näin ollen on kaksi kanavaa puhelinviestintään, sisäinen ja ulkoinen.

6.3.2 Ulkoinen viestintä

Viestintävastuun omaava henkilö tulee olla selkeästi nimetty. Ennalta nimettynä hänellä tulisi olla kriisiryhmä apunaan. Varsinkin äkillisissä ja nopeasti etenevissä kriiseissä työnjako kriisiryhmän välillä on tärkeää. Viestinnän eri osa-alueet jaetaan kriisiryhmän kesken. Ulkoisen viestinnän tehtäviä ovat:

- varmistaminen että viesti on mennyt perille tärkeimmissä tiedotusvälineissä
- lausuntojen antaminen toimittajille

- veden käyttäjätiedotteen kirjoittaminen
- lehdistötiedotteen kirjoittaminen ja jakelu
- tiedon jakeleminen keskeisille paikoille
- käyttäjätiedotteen lähettäminen erityiskäyttäjille
- soittaminen erityiskäyttäjille
- puhelinneuvonnan järjestäminen
- internet sivujen päivittäminen
- tiedotusvälineiden seuraaminen
- tiedotustilaisuuden järjestäminen
- puheenjohtajana toimiminen tiedotustilaisuudessa (Vesi - ja viemäriyhdistys 2006.)

Ulkoisen viestinnän ensisijaisina kohteina ovat erityiskäyttäjät. Oulaisissa erityiskäyttäjäksi voitaisiin luokitella Oulaskankaan sairaala. Sairaalassa erityisesti dialyysi - yksikkö tarkkaillee veden laatua. Tiedonvaihtoa veden laadusta on sairaalan kanssa jatkuvasti. Tiedotuskanava sairaalaan on siis jo olemassa. Erityiskäyttäjiksi voitaisiin luokitella nykyään myös maataloudet. Eläinlääkintäviranomaiset ovat tarkkoja eläimille annettavan veden laadusta. Kriisiviestintäsuunnitelmassa on Oulaisten maatilojen yhteystiedot nopean tiedonkulun varmistamiseksi poikkeustilanteessa. Puhdasta vettä tarvitsevaa jalostavaa elintarviketeollisuutta Oulaisissa ei ole.

6.3.3 Viestintä viranomaisille ja tiedotusvälineille

Kriisin sattuessa viikonloppuna ei tavoitettavissa ole normaaleita julkisia tiedotuskanavia kuten paikallisradiota. Jos kyseessä on epäily laajemmasta ihmisen terveyteen vaikuttavasta poikkeustilasta, tehokkainta on ottaa yhteyttä hätäkeskuksen vuoromestariin. Hätäkeskuksen vuoromestari voi antaa hätätiedotteen, joka kuullaan muun muassa yleisradion kanavilla.

Muu viranomaisviestintä tapahtuu virallisia reittejä käyttäen viranomaisyhteistyönä. Alullepanevana tapahtumana on vesilaitoksen ilmoitus terveysviranomaisille epäilystä poikkeustilanteesta.

Poikkeustilan ratkaisemisen, -vakavuuden, -keston ja -jälkihoidon kannalta viestintä tiedotusvälineiden kanssa on tärkeää. Oikeilla tiedotuskanavilla, reaaliaikaisella tiedolla

sekä faktatiedolla poikkeustilan ratkaiseminen helpottuu. Oikeilla tiedotuskanavilla saavutetaan nopeasti kohderyhmä. Reaaliaikainen tieto rauhoittaa ihmisiä sekä pitää heidät ajan tasalla. Faktatiedoilla vältetään huhut ja kuulopuheet kriisin aikana sekä helpotetaan poikkeustilan jälkihoitoa. Kriisitilanteessa tulisi määrittää vastuuhenkilö, joka seuraa viestintää. Tietotekniikka mahdollistaa internet uutisoinnin seurannan avainsanojen avulla. Ohjelma kerää annettujen avainsanojen perusteella artikkelit, jotka mahdollisesti koskevat kyseiseen kriisiin liittyvää uutisointia. Mikäli resurssit eivät riitä omassa työyhteisössä, on palvelu mahdollista ostaa.

7 HENKILÖSTÖN MERKITYS KRIISITILANTEESSA

Sanotaan että henkilöstö on yrityksen tärkein voimavara. Henkilöstön merkitys korostuu poikkeustilanteissa. Pienessä työ organisaatiossa on hyvät ja huonot puolet. Pienen organisaation johtaminen ja hallinta on helppoa. Jokaisen työntekijän vahvuudet ja osaaminen tunnetaan. Poikkeustilanteessa pienessä työyhteisössä on vähän ammattitaitoisia toimijoita. Vastuu kriisin hoidosta kasaantuu muutamille henkilöille. Poikkeustilan kestäessä pitkää on henkilöstön fyysinen kestävyys koetuksella. Henkilöstön jaksamista ei kannata koetella liikaa. On kyettävä järjestämään lepo – ja ruokailutaukoja, vaikka kriisi odottaa ratkaisua.

Kriisitilanne voi aiheuttaa joillekin henkilöille psyykkisen lamaannuksen. Tiedetään mitä pitäisi tehdä mutta ei kyetä. Ihmiset reagoivat eri tavoilla äkillisiin muutoksiin kuten kriiseihin. Erilaisiin poikkeustilanteisiin varautuminen helpottaa henkilöstön asemaa jos kriisitilanne tulee. Toimintasuunnitelmia on laadittu valmiiksi poikkeustilanteiden varalle. Henkilöstön on helpompi toimia valmiiden mallien mukaan kriisin puhjetessa. Henkinen paine on myös pienempi.

Esimiehen toiminnalla on suuri merkitys kriisitilanteissa. Ohjeita esimiehelle tai vastuuhenkilölle ovat:

- anna selkeät toimintaohjeet ja pidä työntekijät toimeliaina
- etsi ja jaa tietoa, tieto auttaa käsittelemään kokemusta
- rauhoittele työntekijöitä ja älä katkaise paniikki sanoin ja teoin
- ota aloite median suuntaan jotta arvailuja ei synny kriisin syistä
- ota vastuu, älä puolustele ja selittele
- ota vastaan ihmisten viha ja syytökset, älä heijasta vihaa takaisin
- hoida käytännön johtotyöt mielellään pareittain, palaute ratkaisujen järkevyydestä on tällöin välitön (Vesi - ja viemäri­laitosyhdistys 2006.)

Vastaavia ohjeita työntekijöille ovat:

- noudata annettuja toimintaohjeita
- seuraa sisäistä viestintää
- katkaise huhuilta siivet, älä levitä huhuja
- seuraa työkavereittesi jaksamista, samoin omaa jaksamistasi

- pidä esimiehesi ajan tasalla tapahtumista
- jatka normaaleja työtehtäviäsi mikäli muita ohjeistuksia ei tule (Vesi – ja viemärlaitosyhdistys 2006.)

Kriisitilanteen ollessa akuutissa vaiheessa ei kriisikokousta kannata järjestää työntekijöille. Kriisikokouksen aika tulee kriisin lauettua. Kriisikokouksessa voidaan selvittää työntekijöiden henkistä tilaa. On suotavaa, että paikalla on psykiatrisen alan asiantuntija jonka kanssa voi keskustella ja joka voi arvioida työntekijöiden henkistä tilaa.

8 BENCHMARKING JA VESIHUOLLON TULEVAISUUS

Oulaisten Vesiosuuskunta kestää vertailun muihin alan toimijoihin. Yritysanalyysi kertoo talouden olevan kestäväällä pohjalla. Vesihuoltoalalla yleisesti käytetty tunnusluku on vuotovesiprosentti. Oulaisissa kyseinen prosentti on 5 – 12 % vuosina 2001 - 2012 (Oulaisten Vesiosuuskunnan toimintakertomus 2012). Hyvänä suoritusarvona pidetään 10 % arvoa (Hanski 2013). Kyseinen prosenttiarvo indikoi vesijohtoverkoston kuntoa ja voidaan päätellä verkoston saneeraustarve. Oulaisten Vesiosuuskunnan vesijohtoverkosto on hyvässä kunnossa. Vesijohdon vuodot kyetään havaitsemaan ja korjaamaan tehokkaasti. Vesijohtoverkkoa osuuskunnalla on 497 kilometriä. Putkimateriaaleista muovin osuus on 98 %, asbestisementin 1,8 % ja valuraudan 0,2 %. Muovi on putkimateriaalina paras. Oikein asennettuna sen käyttöikä on erittäin pitkä.

Eläköitymisen kautta Oulaisten Vesiosuuskunnasta poistuu ammattitaitoa tulevana vuosina. Tilanteeseen varaudutaan palkkaamalla hyvissä ajoin uutta työvoimaa koulutettavaksi työtehtäviin. Koulutus tapahtuu työn ohessa kisa-periaatteella sekä eri instanssien järjestämien ammattikoulutusten avulla. Kaikilla Oulaisten Vesiosuuskunnan asentajilla on vesihuoltoalan ammattitutkinto. Samaan pyritään tulevien työntekijöitten osalta.

Veden laaduntarkkailu hoidetaan ulkopuolisen tahon suunnitteleman suunnitelman mukaan. Osuuskunnalla on myös omaa veden mikrobiologista laaduntarkkailua. Veden laadussa ei ole ollut huomauttamista. Laaturaportit toimitetaan laboratoriosta suoraan myös paikalliselle terveystoimistolle.

Parannettavaa löytyy erikoistilanteiden ennakoinnin osalta. Kriisitilanteisiin reagoimista tulisi harjoitella esimerkiksi putkistojen desinfioinnin osalta. Desinfiointiklooraukseen tarvittavat laitteet Oulaisten Vesiosuuskunnalla on olemassa, laitteen käyttöä tulisi harjoitella tositilanteen varalle. Puhtaan veden jakeluun ei Oulaisissa ole valmistauduttu kunnolla. Tosin käytännössä nykyään miltei kaikilla talouksilla olisi mahdollista hakea vettä taloustarpeisiin, mikäli verkostovesi menisi käyttökieltoon. Vedenjakelun järjestäminen poikkeustilanteissa vaikuttaisi positiivisesti vesilaitoksen julkisuuskuvaan kriisin hetkellä.

Vesihuoltoalalla tulevaisuudessa seuraavan kymmenen vuoden kuluessa eläköityminen vie paljon ammattitaitoa pois alalta. Vesihuoltoalalle ei ammatillista nuorisokoulutusta ole. Koulutus tapahtuu paljolti mestari-kisällä tyypillisesti. Viimeisen kymmenen vuoden aikana muutamat akkreditoituneet opistot ja aikuiskoulutuskeskukset ovat aloittaneet vesihuoltoalan ammattitutkintoon tähtäävän koulutuksen. Koulutukseen pääsevät jo alalla olevat sekä alalle vasta tulleet työntekijät.

Vesihuoltoalan haasteena ovat myös kuntasektorin säästötoimet. Henkilöstöä vähennetään ja vastuun vesihuollon hoitamisesta tulee henkilöille joilla ei tarvittavaa ammatillista osaamista ole. Kyseinen ongelma on yleisempi pienissä kaupungeissa, joissa useita työtehtäviä yhdistetään samalle henkilölle. Annettuja työtehtäviä ei keritä hoitaa kunnolla. Isoissa kaupungeissa veden tarve on suurta ja usein veden hankinnasta ja jakelusta vastaa oma organisaatio joka, on erikoistunut alalle.

Suuri saneerausvelka vesijohto verkoissa tuo omat haasteet alalle. Suurissa kaupungeissa vanhimmat vesijohtoverkon osat voivat olla jopa sata vuotta vanhoja. Verkoston saneeraus vaatii suuria rahallisia sijoituksia. Ammattitaitoisen työvoiman tarve on suuri. Usealla kaupungilla eivät työvoimaresurssit riitä omassa organisaatiossa. Usein turvaudutaan ulkopuoliseen urakoitsijaan, jolta saneeraustyö ostetaan. Nykyinen taloudellinen tilanne ei useimmissa vesilaitoksissa salli vesijohtoverkon saneerausvelan kiinniottamista, kunnostetaan vain välttämätön.

9 KRIISIVIESTINTÄOHJEEN LAATIMINEN

Kriisiviestintäohjetta laadittaessa on pyritty helppokäyttöisyyteen. Ohje on selkeä, helposti tulkittava ja sisältää vain kriisiviestinnän kannalta oleellista tietoa. Kriisiviestintäohje nidotaan kansiomuotoon. Eri lehdille eritellään tarvittavat yhteystiedot veden erityiskäyttäjiltä sekä tiedotuskanavilta (LIITE 2). Kansioon liitetään myös dokumentointikaavioita, joihin kriisitilanteen sattuessa lisätään tiedot kriisin kulusta. Lisäksi kansion liitteinä ovat talousvesiasetuksen vaatima valvontatutkimusohjelma sekä vesijohtoverkoston desinfiomiseen tarvittavan kloorauslaitteiston käyttöohje. Käyttöohjeen mukana on kloorin annosteluun vaadittavat laskukaaviot sekä normaaleille virtausmäärille valmiiksi lasketut kloorin annostukset.

Kriisiviestintäkansion tulee olla jokaisen työntekijän saatavilla. Kansioita sijoitetaan varastolla olevaan asentajien yhteiseen työpisteeseen sekä osuuskunnan toimistolle.

Kriisiviestintäkansiolle ei varsinaista mallia ole ollut. Vastaavaa kansiota tai kriisisuunnitelmaa ei läheisillä vesilaitoksilla ole. Oleelliset asiat on koottu kokemuspärisen sekä opinnäytetyön teon yhteydessä kertyneen tiedon pohjalta. Tärkeimpien viestintäkanavien ja yhteyshenkilöiden yhteystiedot löytyivät Oulaisten Vesiosuuskunnan yhteystietorekisteristä. Kansioon tulevan tiedon oleellisuudesta ja tarpeellisuudesta on keskusteltu työyhteisön sisällä.

10 TULOSTEN ANALYSOINTI

Viimeaikaiset tapahtumat osoittavat että kriisiviestintäsuunnitelmalle on tarvetta. Haapaveden ja Nivalan rajalla Karvoskylällä tapahtui pohjavesikaivon saastuminen joka vaikutti satojen ihmisten elämään useiden kuukausien ajan. Pohjavesikaivoon pääsi pintavettä lumen sulamisen yhteydessä. Sulamisvedessä olevat epäpuhtaudet saastuttivat kaivon. Voidaan olettaa, että kaivon kunto ei ollut hyvä tai kaivon rakenne oli väärä. Pienillä asioilla kyseinen saastuminen olisi saatu vältettyä. Tiedottaminen hoidettiin kyseisessä tapauksessa hyvin. Asiakkaille kerrottiin nopeasti, rehellisesti ja täsmällisesti asiasta. Puhtaan veden jakelu järjestettiin tehokkaasti. Vakavilta sairastumisilta vältyttiin. Samantyyppisiä saastumisia tapahtuu Suomessa useassa vuodessa. Pienen mittakaavan vuoksi tapahtumat eivät välttämättä ylitä valtakunnallista uutiskynnystä. Sairastuneiden lukumäärän noustessa valtakunnallinen media kiinnostuu asiasta. Paikallisella tasolla kyse on kuitenkin vakavasta haitasta päivittäisessä elämässä.

Tavoitteena oli muodostaa kattava ja helppokäyttöinen työkalu kriisin varalle. Mielestäni tavoitteessa onnistuttiin. Opinnäytetyön tekemistä on helpottanut suuresti käymäni ammatilliset opinnot sekä erilaiset koulutukset vesihuoltoalaan liittyen. Kaikessa alan koulutuksessa vähintäänkin sivutaan toimintaa erityistilanteen sattuessa. Tietoa on ollut helppoa työstää, koska se on ollut valmiina prosessoituna ja mietittynä. Internet - ja kirjatieiden hakemisen tarve on vähentynyt huomattavasti edellä mainituista seikoista johtuen.

Keskustellessani opinnäytetyöstäni läheisten vesilaitosten edustajien kanssa on heillä ollut kiinnostusta vastaavan kriisiviestintäsuunnitelman tekemisestä. Jonkinasteinen suunnitelma olisi hyödyllinen jokaiselle vesilaitokselle. Suunnitelman pohjalta voitaisiin miettiä toimintaa kriisitilanteissa sekä pyrkiä ennaltaehkäisemään kriisit. Hyvänä lisänä olisi riskianalyysin laatiminen. Riskianalyysi paljastaisi heikot kohdat vesilaitoksen toiminnassa.

LÄHTEET

Aula, P. 1999. Organisaation kaaos vai kaaoksen organisaatio. Helsinki Loki-kirjat.

Hallikas, A-M, 2013. Vesityökortti koulutus. Luentomuistiinpanot Vesi- ja viemäri- ja viemäri- ja viemäriyhdistys. Ylivieska 2013

Hanski, J, 2013. Vesihuoltoverkoston kunnon - ja arvon määrittäminen. VTT-R-08119-12

Huhtala, H. & Hakala, S. 2007 Kriisi ja viestintä. Helsinki. Gaudeamus.

Iivari, U. 2006. Kriisiviestinnän pikakurssi 18.5.2006. PowerPoint-esitys. Luettu 12.2.2013.

Jauhiainen, J. 2012. Lainsäädäntöneuvoksen haastattelu 2.8.2012, Taloussanomat.

Kalmi, P. 2004 Kansainvälisen osuustoiminnan tilasto

Muuttuva yhteiskunta. 1939. Lyhytelokuva Pellervo-seuran perustamisesta. Aho & Soldan. Yle, elävä arkisto.

Mäenpää, V. 1990. Oulaisten Vesiosuuskunnan valmiussuunnitelma. Opinnäytetyö. Oulun ammattikorkeakoulu. Tekniikan yksikkö.

Osuuskuntalaki 28.12.2001/1488

Osuuskuntalaki 14.6.2013/421

Oulaisten Vesiosuuskunnan toimintakertomus 2012

Oulaisten Vesiosuuskunta 2011. Oulaisten Vesiosuuskunnan kotisivut. Www -dokumentti. Saatavissa:[http://www.oulavesi.fi/index.php?option=com_content & view=category & layout=blog & id=42 & Itemid=66](http://www.oulavesi.fi/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=42&Itemid=66). Luettu 2.1.2013

Patentti - ja rekisterihallitus. Muut yritysmuodot. Osuuskunta.

Suomen Kuntaliitto. Kunnan viestintä. Helsinki 2004

Taloussanomat 2.8.2012

Talousvesiasetus 461/2000

Terveydensuojelulaki 763/1994, 20 a §

Terveyden -ja hyvinvoinnin laitos 2013. Infektiotaudit. Epidemiat.

Valtioneuvoston asetus 136/2011

Vesi- ja viemäriulaitosyhdistys, 2006. Vesihuoltopooli, kriisiviestintäohje

Vesitorni romahti aamulla Jyväskylässä. Keski-suomalainen 11.3.2012.

Wedeco UV – laitetoimittajan esite. UV- sterilaattorin toiminta.

Zacheus, O. 2012. Luentomateriaali, vesiepidemiat Suomessa. 1.11.2012. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos



Tapahtumien dokumentointikaavake

Kellonaika	Mitä tapahtui	Kuka ilmoitti	Toimenpiteet

Dokumentin laatija

Yhteystietoliite 2 on salainen