

VIHKO 03 & 04

VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN ÖLJYVAHINGOSSA





Ympäristöministeriö
Miljöministeriet
Ministry of the Environment



Kymenlaakson
pelastuslaitos



Itä-Uudenmaan
pelastuslaitos



Helsingin kaupungin
pelastuslaitos



Länsi-Uudenmaan
pelastuslaitos



Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu

XAMK KEHITTÄÄ 133

KAAKKOIS-SUOMEN AMMATTIKORKEAKOULU

KOTKA 2021

© Tekijät ja Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Graafinen suunnittelu ja taitto: Entra Marketing Oy

Paino: Grano Oy

Kannen kuva: J. Halonen

ISBN: (nid.) 978-952-344-298-6

ISBN: (PDF) 978-952-344-299-3

ISSN: 2489-2467 (nid.)

ISSN: 2489-3102 (PDF)

VIHKO 03 & 04

VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN ÖLJYVAHINGOSSA

Tässä osiossa käsitellään viestinnän ja tiedottamisen menetelmiä ja kanavia öljyntorjuntaoperaation eri vaiheissa. Ohje on tarkoitettu työvälineeksi öljyntorjuntaorganisaation pelastustoiminnan johtajalle, viestintäpäällikölle sekä kaikille esimiesasemassa toimiville. Lisäksi käsitellään ulkoista tiedottamista, tiedotusvastuussa olevia tahoja ja eri tiedotuskeinoja.

Aiemmat öljyntorjuntaorganisaation sisäistä ja ulkoista viestintää koskevat vihkot on tässä manuaalissa yhdistetty. Sisäisellä ja ulkoisella viestinnällä on paljon yhteisiä elementtejä, eikä niiden erottelua nähdä enää tarkoituksenmukaisena eikä tässä ajassa aina mahdollisenakaan.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	6
1 VIESTINNÄSTÄ YLEISESTI.....	7
2 ÖLJYNTORJUNTAORGANISAATIO	8
2.1 Torjuntaorganisaation viestinnän avainhenkilöt	8
2.2 Viestinnälliset vastualueet ja toimenkuvat	9
2.3 Tiedottamisvastuun jako usean viranomaisen kesken	10
2.4 Ilmoitukset suuronnettomuuksista	10
3 ESIMIESVIESTINTÄ	11
4 SISÄISEN VIESTINNÄN MENETELMÄT	12
4.1 Torjuntaorganisaation sisällä liikkuva tieto.....	12
4.2 Operaatiokohtainen viestintäsuunnitelma	13
4.3 Työinfo ja sisäinen yhteystietoluettelo	14
4.4 Sisäisen viestinnän seuranta ja analysointi.....	14
4.5 Torjuntatoimien jälkeinen sisäinen viestintä	15
5 SISÄINEN TYÖYHTEISÖVIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN.....	16
5.1 Sisäinen tiedottaminen	16
5.2 Sisäisen työyhteisöviestinnän tehtävät.....	16
5.3 Työviestinnän välineet.....	16
6 ULKOISEN VIESTINNÄN KOHDERYHMÄT	18
6.1 Kansalaisviestintä.....	18
6.2 Mediaviestintä	18
6.3 Sidosryhmä- ja asiantuntijaviestintä.....	19
6.4 Kansainvälinen viestintä.....	19
7 SISÄISEN JA ULKOISEN VIESTINNÄN KANAVIA	20
7.1. Tiedotteet	20
7.2 Internet ja verkkosivut.....	20
7.3 Sosiaalisen median kanavat.....	21
7.4 Intranet ja tiimityön pilvipalvelut.....	22
7.5 Ilmoitustaulut	22
7.6 Sähköposti	22
7.7 Massatekstiviesti	22

8 ALKUVAIHEEN VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN	23
8.1 Ensitiedote	23
8.2 Jatkotiedote ja onnettomuustiedote	24
8.3 Vaaratiedote.....	24
9 TORJUNTATOIMEN AIKAINEN VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN	25
9.1 Mediatiedotteet	25
9.2 Tiedotustilaisuudet.....	26
9.3 Kuvaaminen vahinkopaikalla ja kuvatallenteet.....	27
9.4 Haastattelut ja lausunnot.....	27
9.5 Keskustelutilaisuudet.....	27
9.6 Infopuhelin.....	28
9.7 Ovelta ovelle -tiedottaminen.....	28
9.8 Tiedustelutiedote.....	29
9.9 Muu viestintä ja tiedottaminen	29
10 TORJUNTATOIMIEN JÄLKEINEN VIESTINTÄ.....	30
11 ULKOISEN VIESTINNÄN SEURANTA JA JÄLKIHOITO	31
LISÄTIETOA	32
TOK 3A Tiedotemalli.....	33
TOK 3B Someviestintä.....	34

TIIVISTELMÄ

”Ole avoin. Se on kaiken viestinnän ydin.”

- Sisäisen viestinnän onnistuminen on oleellista organisaation tavoitteiden saavuttamisen kannalta, ja sen toimivuus heijastuu läpi koko organisaation. Sisäisen viestinnän tärkeimmät tavoitteet ovat tiedonkulun varmistaminen, perehdytys ja öljytorjuntaorganisaation informointi.
- Sisäisen viestinnän vastuuhenkilöitä ovat pelastustoiminnan johtaja ja viestintäpäällikkö. Lisäksi sisäisen viestinnän piiriin kuuluu useita viranomaisia sekä yrityksiä ja yhteisöjä.
- Sisäisen viestinnän ensisijaisia tehtäviä ovat operaatiokohtaisen viestintäsuunnitelman laatiminen, sisäisen yhteystietoluettelon koostaminen ja jakaminen sekä työinfon sisällön kokoamisessa avustaminen. Torjuntaorganisaatiolle tärkeitä toteutettavia toimia ovat myös info- ja palautetilaisuuksien järjestäminen sekä tiedonsaannin turvaaminen.
- Ulkoisella viestinnällä palvellaan öljytorjuntaorganisaation ulkopuolisia kohderyhmiä, joihin suuri öljyvahinko vaikuttaa. Pelastustoiminnan johtajalla eli toimintaa johtavalla viranomaisella on päävastuu tiedottamisesta. Hänen apunaan toimii viestintäpäällikkö.
- Torjuntaa johtavan viranomaisen tulee resursoida kasvava tiedotustarve, sillä suuri öljyvahinko lisää sekä tiedottamisen että tiedotustaitoisen henkilöstön tarvetta.
- Ulkoisen onnettomuusviestinnän tavoitteena on nopeus, luotettavuus, avoimuus ja selkeys. Tiedottamisen tarkoituksena on vastata mahdollisimman nopeasti ja avoimesti median ja kansalaisten lisääntyneeseen tiedontarpeeseen sekä pitää heidät ajan tasalla tilanteen kehittymisestä. Viestinnän kohderyhmän muodostavat kansalaiset, media ja kansainväliset tahot.
- Sosiaalinen media ja sen vaatimat resurssit on huomioitava heti tilanteen alkuvaiheessa. Sosiaalisen median eri kanavat tulevat vaatimaan reagoitua, ja niiden käyttö mahdollistaa tiedon välittämisen nopeasti laajalle joukolle.
- Julkisuudessa keskustelu öljyvahingosta jatkuu useita kuukausia tai vuosia vahingon jälkeen. Tiedotuksesta vastaavien tulisi olla käytettävissä tänä aikana niin kauan kuin tarvetta tiedottamiselle ilmenee.

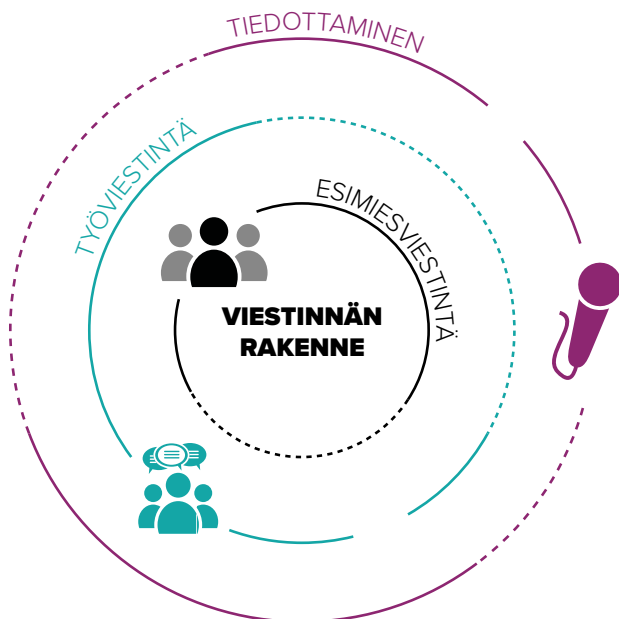
Tässä manuaalin osassa on käytetty aineistona *Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohjetta (2019)*, *Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa -ohjetta (2013)*, *Pelastustoimen viestintäopas 2.0:aa (2018)*, *Pelastustoimen viestintäopasta (2015)* sekä aiemmin SÖKÖ II- ja SÖKÖSaimaa-hankkeissa luotua aineistoa. Lisäksi panoksensa ovat antaneet hankealueen pelastuslaitosten viestinnän edustajat ja Rajavartiolaitos.

1 VIESTINNÄSTÄ YLEISESTI

Viestintäkulttuuri on muuttunut yksisuuntaisesta tiedottamisesta monensuuntaiseen, vuorovaikutteiseen viestintään sekä median että kansalaisten kanssa. Viestintä ei ole enää pelkästään organisaation ja vakiintuneen median käsissä.

Suuren öljyvahingon torjuntaoperaatio vaatii suuren torjuntaorganisaation, joka puolestaan edellyttää toimivaa viestintää. Sisäisen viestinnän onnistuminen on oleellista organisaation tavoitteiden saavuttamisen kannalta. Sisäisen viestinnän toimivuus heijastuu myös ulospäin, mikä lisää sen merkitystä entisestään.

Sisäinen viestintä on jaettu tässä vihkossa esimiesviestintään, työviestintään ja sisäiseen viestintään. Esimiesviestintä kattaa koko organisaation aina pelastustoiminnan johtajasta keräystyömailla toimivien puhdistusryhmien ryhmänjohtajiin. Työviestinnäksi lasketaan kaikki koordinoitu viestintä, jota välttämättä tarvitaan operaation läpiviemiseksi. Sisäisen tiedottamisen tehtävä on pääasiassa tukea esimiesviestintää ja työviestintää. Viestinnän osa-alueet liittyvät läheisesti toisiinsa, ja niiden toteuttamiselle on monenlaisia keinoja.



Ulkoisella viestinnällä palvellaan torjuntaorganisaation ulkopuolisia kohderyhmiä, joihin öljyvahinko vaikuttaa. Ulkoisella viestinnällä on lukuisia kanavia, joita on hyvä käyttää mahdollisimman kattavasti.

Käytännössä ulkoisen ja sisäisen viestinnän jako ei enää nykyisessä viestintäympäristössä aina ole edes mahdollista. Tuleekin muistaa, että ulospäin viestiessään yhteisö viestii aina myös sisäisille kohderyhmilleen. Nykyisin käytetään myös termiä yhteisöviestintä, joka on monenlaisesta ja monensuuntaisesta viestinnästä koostuva kokonaisuus.

Viestinnän ammattilaisten ja vastuullisten tahojen lisäksi tulee muistaa, että öljyntorjuntaorganisaatio viestii kaikella toiminnallaan – koko toimijajoukko viestii kaikella tekemisellään ja tekemättä jättämisellään.

Pohja viestinnän hyvälle käytännölle luodaan normaalioloissa. Poikkeustilanteessakin viestinnän lähtökohta on, että toimitaan normaaliajan organisaatiolla ja päivittäisten toimintamallien mukaisesti.

Valtioneuvosto ohjeistaa, että viranomaisten tulee kaikessa viestinnässään kiinnittää huomiota selkeään, hyvään ja ymmärrettävään kieleen. Erityisesti tehostettua viestintää vaativissa tilanteissa on tärkeää tavoittaa ihmiset sekä varmistaa viestinnän ymmärrettävyys tasapuolisuutta ja puolueettomuutta noudattaen. On myös hyvä säännöllisesti harjoitella viestintää ja varautua häiriötilanteisiin. Viestinnän nopeudella ja oikea-aikaisuudella pyritään välttämään lisävahingot.

KUVA 1

Sisäisen viestinnän rakenne.

2 ÖLJYNTORJUNTAORGANISAATIO

Öljyntorjuntaorganisaatiolla tarkoitetaan tässä selvityksessä öljyntorjuntaan osallistuvia sidosryhmiä eli torjuntaa johtavia viranomaisia, muita viranomaisia, organisaatioita sekä yrityksiä, jotka vastaavat torjuntatyöstä ja osallistuvat siihen ja ovat siksi yhteydessä toisiinsa.

Torjuntaorganisaation rakennetta käsitellään tarkemmin manuaalin vihkossa 2.

Torjuntaorganisaation sisällä on hyvä tehdä selkeä ohjeistus tiedottamisprosessista, jotta myös varsinaiseen tiedottamiseen kuulumattomat tietävät tiedottamisen perusperiaatteet ja ketkä siitä vastaavat.

Tiedonkulun toimivuuden varmistaminen

Tiedonkulun ja viestintäjärjestelmien tekninen toimivuus eri toimijoiden välillä tulee varmistaa. Järjestelmien systemaattisen testaamisen tulee olla osa öljyntorjunnan harjoitustoimintaa.

2.1 TORJUNTAORGANISAATION VIESTINNÄN AVAINHENKILÖT

Pelastustoiminnan johtaja ja muut esimiehet

Pelastustoiminnan johtajalla ja muilla esimiehillä on vastuu viestinnän sujuvuudesta ja tiedon perille menosta. Viestinnän avulla esimiesten on mahdollista vaikuttaa organisaation toiminnan tehokkuuteen. Pelastustoiminnan johtaja vastaa viime kädessä kaikesta viestinnästä.

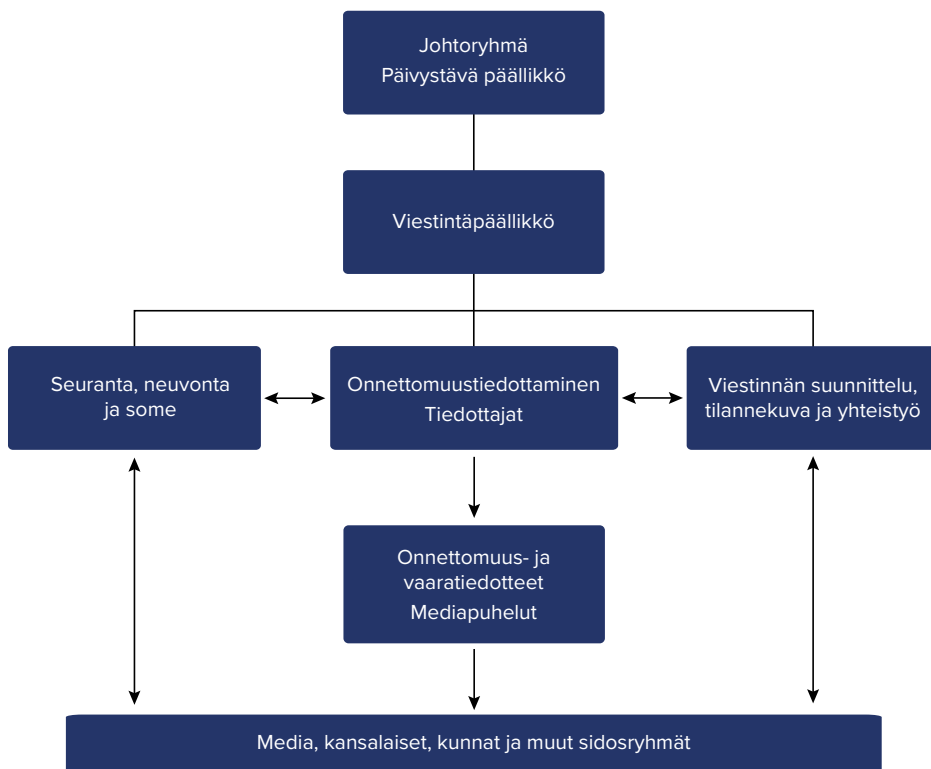
Viestintäpäällikkö

Pelastustoiminnan johtaja asettaa tarvittaessa viestintäpäällikön vastaamaan kaikesta viestinnästä. Viestintäpäällikkö pitää yhteyttä kaikkiin torjuntatöihin osallistuviin. Hänen tehtäviinsä kuuluvat myös muun muassa operaatiokohtaisen viestintäsuunnitelman ja tarvittaessa työinfon laatiminen sekä öljyntorjuntaorganisaation viestinnän yleinen seuraaminen, analysoiminen ja kehittäminen. Viestintäpäällikkö raportoi ja toimii läheisessä yhteistyössä pelastustoiminnan johtajan ja muiden torjuntaan osallistuvien viranomaisten viestintäosastojen kanssa. Viestintäpäällikön tehtäviin kuuluu kaiken viestinnän koordinointi ja yhteen sovittaminen.

Ulkoisen viestinnän osalta viestintäpäällikön tehtävänä on hoitaa viestintä- ja tiedotustoimintaa median ja kansalaisten sekä muiden ulkoisten sidosryhmien suuntaan.

Tiedottaja

Sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä pelastustoiminnan johtajaa ja viestintäpäällikköä avustamaan voidaan nimetä useampia tiedottajia, joille voidaan osoittaa omat osavastualueensa. Tiedottajan tehtäviin voivat kuulua muun muassa mediapuheluihin vastaaminen tai niiden ohjaaminen, tiedotteiden laatiminen, somen ylläpito, tiedotuksen seuranta ja viestinnän tilannepäiväkirjan ylläpito.



KUVA 2

Tiedottamisen ja viestinnän tehtäviä voidaan jakaa useammalle henkilölle tehostetun viestinnän perusmallia mukailen (Pohjois-Karjalan pelastuslaitos).

2.2 VIESTINNÄLLISET VASTUUALUEET JA TOIMENKUVAT

Viestinnästä vastaa **pelastustoiminnan johtaja** ja/tai hänen asettamansa **viestintäpäällikkö**. Viestintäpäällikkö työskentelee suoraan pelastustoiminnan johtajan alaisena. Muun tarvittavan viestintähenkilöstön määrä arvioidaan operaatiokohtaisesti. Henkilöstön määrää voidaan lisätä tai vähentää tarpeen mukaan torjuntaoperaation aikana. Jos häiriötilanne koskee useita viranomaisia, toimintaa johtava viranomaisen valtioneuvoston ohjeistuksen mukaan

- vastaa tilanteen viestinnästä
- koordinoi tilanteeseen kytkeytyvien tahojen viestintää
- välittää reaaliaikaista tietoa muille viranomaisille
- pitää yllä yleistä tilannekuvaa, joka käsittää myös viestinnän tilannekuvan
- välittää tarvittaessa reaaliaikaista tietoa valtioneuvoston tilannekeskukseen.

Viestinnällisiin tehtäviin osallistuvat henkilöt tulevat toimimaan tehtävissään todennäköisesti oman toimensa ohella (oto-viestintä) sekä omilla toimipaikoillaan. Öljyvahinkotilanteessa jokaisella onnettomuusalueen pelastustoimialueella tulisi olla ainakin yksi viestinnän vastuuhenkilö.

Torjuntaa johtavan viranomaisen tulisi resursoida kasvava viestintätarve toiminnassaan jo torjunnan alkuvaiheessa, sillä suuri öljyvahinko lisää sekä tiedottamisen että tiedotustaitoisen henkilöstön tarvetta.

Pelastustoimialueet voivat tarvittaessa käyttää apunaan **ammattitiedottajia**. Joillakin pelastuslaitoksilla on käytössään ns. sopimustiedottajia, jotka ovat pelastuslaitosten toimintaan perehdytettyjä viestinnän ammattilaisia ja jotka voidaan kutsua mukaan tarvittaessa. Esimerkiksi kuntien ammattitiedottajia tai muiden torjuntaviranomaisen viestintäosaajia voidaan saada avuksi. Kuntien tiedotusyksiköillä on usein käytössään tulkkaus-

keskus, jossa pelastuslaitokset ja mahdollisesti myös muut torjuntaviranomaiset voivat käännättää lehdistötiedotteet tarvittaville kielille. Vaaratiedotteiden kääntämisessä auttaa hätäkeskus.

Käännöspalveluita tarvittaessa voidaan hyödyntää myös erilaisia tulkkaussovelluksia. Niihin tulee kuitenkin perehtyä jo etukäteen. Osa sovelluksista edellyttää rekisteröintiä ja on esimerkiksi minuuttiveloitteinen.

2.3 TIEDOTTAMISVASTUUN JAKO USEAN VIRANOMAISEN KESKEN

Kun mukana on useampia viranomaisia, joilla on tiedotettavaa tilanteesta, johtava viranomainen koordinoi viestintää ja muut viranomaiset tukevat vastuussa olevaa.

- Pelastustoiminnan johtaja sopii muiden viranomaisten kanssa tahojen tiedotusvastuista ja sisällöistä.
- Viestintävastuut ja toimintamallit säilyvät mahdollisimman pitkään normaaliolojen ja normaali toimintatapojen kaltaisina.
- Pääasiassa tiedottaminen koskee oman vastualueen tehtäviä.
- Viranomaisten keskinäinen vastuunjako ja muutokset on kerrottava muille toimijoille.
- Medialausuntojen antamisesta on sovittava sisäisesti viranomaisten välillä.
- Kansalaiset ottavat helposti yhteyttä kuntiin öljyvahingon sattuessa, jolloin kunnille muodostuu kansalaisille suunnattavassa viestinnässä huomattava rooli.

Suuressa öljyvahinkotilanteessa mukana voivat pelastustoimintaa johtavan viranomaisen lisäksi olla muun muassa

- muut pelastuslaitokset
- alueelliset ELY-keskukset tai valvova ympäristöviranomainen
- kunnat
- Liikenne- ja viestintävirasto Traficom
- Väylävirasto ja VTS-keskukset
- ministeriöt
- Rajavartiolaitos

- Puolustusvoimat
- poliisi
- sairaanhoitopiirit
- vapaaehtoiset toimijat.

Öljyvahingon alkuvaiheessa viestinnästä vastaa pelastusviranomainen. Kun siirrytään jälkitorjuntaan, siitä vastaavat kunta ja ympäristöviranomainen. Kunnat ovat saattaneet sopia pelastuslaitoksen hoitavan myös jälkitorjunnan. Akuuttivaiheen viestintää tukevia ja siihen tarvittaessa osallistuvia tahoja ovat muun muassa poliisi, valtion valvontaviranomainen, sosiaali- ja terveystieteiden viranomainen, kunta ja onnettomuuden kohteen edustaja. Jälkitorjuntavaiheessa pelastusviranomainen siirtyy tukemaan viestinnästä vastaavaa tahoa, mikäli se ei itse vastaa jälkitorjunnasta.

Tiedotuksesta vastaavien yhteyshenkilöiden nimet ja yhteystiedot tulisi ilmoittaa muille mukana oleville viranomaisille mahdollisimman nopeasti. Sen ansiosta tiedetään, kuka tai ketkä vastaavat tiedottamisesta, ja sekä viranomaisten sisäinen että yhdessä järjestettävä ulkoinen tiedotus toimii mahdollisimman sujuvasti.

2.4 ILMOITUKSET SUURONNETTOMUUKSISTA

Toimintaa johtava viranomainen ilmoittaa suuronnettomuudesta ja sen vaaratilanteesta suoraan Onnettomuustutkintakeskukselle. Ilmoitus voidaan tehdä puhelimitse (virka-aikana) tai sähköpostitse. Luottamuksellisen tai salassapidettävän tiedon välittäminen tapahtuu Onnettomuustutkintakeskuksen sivuilta suojatun yhteyden kautta.

Jos onnettomuusilmoitus on tehty Onnettomuustutkintakeskukseen, se tulee aina tehdä myös aluehallintovirastolle (Etelä-Suomen AVI) tai toimintaa johtavalle ministeriölle (SM). Jos onnettomuudesta on ilmoitettu ministeriöön, siitä tulee ilmoittaa myös AVIlle.

Poikkeustilanteita varten valtioneuvoston kansliassa on valtioneuvoston tilannekeskus. Se tuottaa reaaliaikaista, viranomaisten tiedoista koottua tilannekuvaa.

Esimiesviestintä tarkoittaa esimiesten viestintää alaisille. Sitä ovat muun muassa työhjeet ja -käskyt, perehdyttäminen, kiinnittäminen, informointi sekä motivointi. Esimiesviestinnän velvollisuus on varmistaa, että tieto saavuttaa esimiesten lisäksi operatiiviset työntekijät.

Esimiehiksi voidaan öljyntorjuntaorganisaatiossa katsoa kuuluviksi pelastustoiminnan johtajan, viestintäpäällikön ja tietohallintopäällikön lisäksi ainakin pelastus- ja palopäälliköt, palomestarit, yksikön esimiehet, joukkueen- ja ryhmänjohtajat sekä muissa asiantuntijatehtävissä toimivat, kuten ajojärjestelijät.

Esimiesten viestintätyyli ja -tapa vaikuttavat viestin perille menoon ja sen edelleen välittymiseen. Toimiva ja selkeä esimiesviestintä luo tehokasta toimintaa. Lisäksi säännöllinen yhteydenpito torjuntatöihin osallistuviin antaa mahdollisuuden työhjeiden antamiseen ja tarkentamiseen sekä työntekijöille tilaisuuden esittää kysymyksiä ja pyytää tarkennuksia.

Esimiesviestinnän tärkeimpiä tavoitteita ovat informaation välittäminen, motivointi sekä toiminnan ja työn sujumisen seuraaminen.



4.1 TORJUNTAORGANISAATION SISÄLLÄ LIIKKUVA TIETO

Viranomaiset välittävät ja vaihtavat suuria määriä tietoja vahingon alkamisesta aina jälkitoimiin saakka. Hyvä tiedonkulku öljyvahingon alkuvaiheessa on oleellista torjuntatoimien käynnistymisen kannalta.

Sisäisesti viestittäviä asioita torjuntatoimien tilanteesta ovat muun muassa

1) torjuntaorganisaatio

- torjunnan johto, tehtävänkuvat ja vastuiden jakautuminen
- työntekijöiden määrä ja tyyppi
- ostopalvelut ja niiden toiminta-alueet, vastuuhenkilöt
- henkilöstöhuolto, henkilöstön kuljetustarve, muonitus, majoitus
- yhteydenpito: yhteyshenkilöt, toimijoiden yhteystiedot, tieto jos henkilöstö vaihtuu

2) resurssit

- kalusto ja laitteet, laitteiden määrä ja sijainti
- kaluston toimintakyky, huollon tai hankintojen tarve

3) torjuntatoimet (työmaakohtaiset tiedot)

- suoritettut ja suunnitellut toimenpiteet: mitä, missä, milloin, kuka
- valitut torjuntamenetelmät, niiden tehoaminen, hyväksi havaittujen menetelmien jakaminen

4) vahinkojätteen tilanne

- jätemäärä ja -laatu, jätteen sijainti ja tila
- tarvittavat kuljetukset
- varastoinnin tarve
- jätteen loppukäsittelypaikat.

Salassapitovelvollisuus

Salassapitovelvoite koskee kaikkia öljyntorjuntaoperaatioon osallistuvia. Tätä tulee painottaa myös vapaaehtoisille. Salassapitovelvollisuus turvaa viranomaisten mielipiteiden vaihdon. Myös salassapitovelvollisuuden vuoksi tiedottaminen ja viestintä hoidetaan keskitetysti.

Vaitiolovelvollisuuteen sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia (21.5.1999/621). Sen mukaan viranomaisen palveluksessa oleva, samoin kuin luottamustehtävää hoitava, ei saa paljastaa asiakirjan salassapidettävää sisältöä tai tietoa, joka asiakirjaan merkittynä on salassapidettävä. Hän ei saa paljastaa muuta viranomaisen palveluksessa toimiessaan tietoonsa saamaa seikkaa, josta on lailla säädetty vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvaa tietoa ei saa paljastaa senkään jälkeen, kun toiminta viranomaisen palveluksessa tai tehtävän hoitaminen viranomaisen lukuun on päättynyt. Vaitiolovelvollisuus ei kuitenkaan estä torjuntaviranomaista ilmaisemasta tietoa, jonka ilmaiseminen on yksittäistapauksessa tarpeen hengen tai terveyden suojaamiseksi tai huomattavan ympäristö- tai omaisuusvahingon välttämiseksi (Pelastuslaki 29.4.2011/379, 86. §).

VAPAAEHTOISEN VAITIOLOVELVOLLISUUS

Pelastuslain (86. §) mukaan vapaaehtoisen vaitiolovelvollisuuteen sovelletaan viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettua lakia.

”Pelastustoimen palveluksessa oleva tai pelastustoimintaan osallistuva sekä 107. §:ssä tarkoitettu tutkintalautakunnan jäsen ja asiantuntija eivät saa pelastustoimeen kuulumattomalla tavalla käyttää hyödykseen eivätkä luvatta ilmaista muille tässä tehtävässään tietoon saamaansa seikkaa, jos siitä on laissa säädetty salassapitovelvollisuus taikka jos se koskee yksityistä liikesalaisuutta, taloudellista asemaa, henkilökohtaisia olosuhteita tai terveydentilaa.”
(PELASTUSLAKI 86. §.)

Tiedonsaantioikeus

Öljyvahinkojen torjuntaa johtavalla viranomaisella on oikeus saada salassapitosäännösten estämättä ja maksutta torjuntatoiminnassa mukana olevalta muulta viranomaiselta tämän toimintavalmiutta koskevia tietoja sekä henkilöstön valmius-, tunniste- ja yhteystietoja, jotka ovat tarpeen torjuntatoimen suunnittelussa (Pelastuslaki 89. §).

Pelastuslain (89. a §) mukaan johtavalla viranomaisella on öljy- ja aluskemikaalivahingon sattuessa oikeus saada maksutta seuraavia tarpeellisia tietoja:

- hätäkeskustietojärjestelmästä vahingon hätäilmoitusta ja vaaratilannetta koskevia tietoja
- satamalaitoksen tietojärjestelmästä aluksia sekä alus- ja tavaraliikennettä koskevia tietoja
- kalatalousviranomaisilta kalastusalueista, aluksen omistajaa ja haltijaa sekä aluksen toimintaa koskevia tietoja
- Liikenne- ja viestintäviraston ylläpitämästä liikenneasioiden rekisteristä ja Ahvenanmaan maakunnan rekisteriviranomaisen ylläpitämästä huvivenerekisteristä venettä sekä veneen omistajaa ja haltijaa koskevia tietoja
- Liikenne- ja viestintäviraston ylläpitämästä liikenneasioiden rekisteristä ja Ahvenanmaan valtionviraston ylläpitämästä alusrekisteristä alusta sekä sen omistajaa ja haltijaa koskevia tietoja
- alusliikennepalvelun tarjoajan alusliikennepalvelujärjestelmästä alusliikennettä koskevia tietoja sekä Puolustusvoimilta merialueen valvontaa koskevia tietoja
- Tullin tietojärjestelmästä alus- ja tavaraliikennettä koskevia tietoja
- Rajavartiolaitoksen meripelastusrekisteristä häätäilmoitusta ja vaaratilannetta koskevia tietoja
- Maanmittauslaitoksen kiinteistötietojärjestelmästä kiinteistön omistajaa ja haltijaa sekä kiinteistöjaotusta koskevia tietoja.

Pelastustoimintaa maaöljyvahingoissa johtavalla viranomaisella on oikeus vaaratilanteessa saada salassapitosäännösten estämättä maksutta öljyvahingon torjumiseksi tarpeellisia tietoja seuraavasti:

- Tullin tietojärjestelmästä alus- ja tavaraliikennettä koskevia tietoja

- vaarallisten kemikaalien ja räjähteiden käsittelyn turvallisuudesta annetun lain (3.6.2005/390) 130. §:ssä tarkoitetusta Turvallisuus- ja kemikaaliviraston rekisteristä yrityksen toiminnan laatua sekä vaarallisten kemikaalien ja räjähteiden määrää koskevia tietoja
- Maanmittauslaitoksen kiinteistötietojärjestelmästä kiinteistön omistajaa ja haltijaa sekä kiinteistöjaotusta koskevia tietoja.

Pelastustoimintaa johtavan viranomaisen oikeus saada tietoa öljy- ja aluskemikaalivahingoissa yrityksiltä ja yhteisöiltä koskee tietoja (Pelastuslaki 89. b §)

- öljyn ja muun haitallisen aineen varastoijalta ja jakelijalta yrityksessä käytetyistä tuotteista ja niiden varastoinnista
- varustamolta, veneilyalan järjestöltä sekä matka-, rahti-, satama-, telakka- ja pelastuspalveluja tarjoavalta yritykseltä aluksen miehistöstä, matkustajista ja lastista
- teollisuus- ja liikeyritykseltä viestintä- ja kuljetusvälineistä, työkoneista ja -välineistä sekä lastaukseen, purkamiseen tai väliaikaiseen varastointiin tarvittavista tiloista ja paikoista
- muulta vastaavalta taholta, jolla on hallussaan öljy- ja aluskemikaalivahinkojen torjumiseksi ja ehkäisemiseksi sekä henkilövahinkojen välttämiseksi tarpeellisia tietoja.

4.2 OPERAATIOKOHTAINEN VIESTINTÄSUUNNITELMA

Kun onnettomuuden laajuus on arvioitu, viestintäpäällikkö laatii yhdessä pelastustoiminnan johtajan kanssa operaatiokohtaisen viestintäsuunnitelman. Siinä päätetään öljyntorjuntaorganisaation viestinnän käytännön toteutuksesta.

Operaatiokohtainen viestintäsuunnitelma sisältää muun muassa seuraavat osat:

- viestinnästä vastaavien toimipaikat
- yhteyshenkilöt yhteystietoineen
- viestinnän resurssien määrittäminen (henkilökunnan tarve)
- sisäisen viestinnän vastuunjako (kuka toimii yhteyshenkilönä)
- torjuntaoperaation viestinnällinen aikatauluarvio
- sisäisen viestinnän kanavat (tarpeellisten kanavien arviointi).

Operaatiokohtaisesta viestinnästä voidaan pitää tilanpäiväkirjaa, joka auttaa hahmottamaan tehtyjä toimenpiteitä. Tilanpäiväkirjaan merkitään aika, mitä on tapahtunut sekä mitä on tehty ja viestitty. Viestinnän tilanpäiväkirja talletetaan mahdollista vahingonkorvauskäsittelyä varten (lisätietoa manuaalin vihkossa 6).

4.3 TYÖINFO JA SISÄINEN YHTEYSTIETOLUETTELO

Sujuvan torjuntatyön varmistamiseksi kaikille torjuntaorganisaation työntekijöille ja toimijoille laaditaan työinfo, joka sisältää perustiedot öljyvahingosta sekä torjuntaorganisaatiosta ja sen toiminnasta ja tavoitteista, sekä sisäinen yhteystietoluettelo. Työinfo voidaan tarpeen mukaan jakaa muillekin toimijoille, kuten torjunta-alueella tai sen lähellä toimiville yrityksille. Sisäinen yhteystietoluettelo on hyvä koota viimeistään, kun vastuutehtävät ja niitä hoitavat ovat selvillä. Yhteystietoluettelon on hyvä olla yhteisesti ylläpidettävä ja päivitettävä dokumentti, jotta se olisi aina ajan tasalla.

Lisäksi torjuntatyömailla toimiville työntekijöille ja vapaaehtoisille tulee jakaa kirjalliset turvallisuus- ja työohjeet. Työohjeina voidaan hyödyntää tämän manuaalin toimintaohjekortteja (TOK). Lisäksi WWF:ltä löytyy ohjeistusta öljyn rantakeräykseen ja öljyyntyneiden lintujen hoitoon osallistuville. Muut tarvittavat ohjeistukset tulee hoitaa torjuntaorganisaation puolesta.

Työinfon sisältö

- perustiedot torjuntatöiden johto-organisaatiosta, sen toiminnasta ja tavoitteista
- esimiesluettelo ja vastuualueet
- tärkeimmät yhteystiedot
- tiedot majoituksesta, ruokailusta, terveydenhuollosta ja vakuutuksista
- torjuntatyömaalla ja majoitustilojen välillä liikkuminen
- toimintaohjeet ensiapu- ja hätätilanteissa
- työturvallisuusohjeet
- muut henkilöstöön liittyvät asiat.

Torjuntaa johtava viranomainen kokoaa työinfon sisällön yhdessä viestintäpäällikön kanssa. Vies-

tintäpäällikkö huolehtii yhdessä esimiesten kanssa työinfon jakamisesta.

Sisäisen yhteystietoluettelon sisältö

- vastuuhenkilöiden nimet ja vastuualueet
- puhelinnumerot
- sähköpostiosoitteet
- Virve-puheryhmät.

Kaikki torjuntaorganisaatioon kuuluvat tahot toimittavat tarvittavat yhteystiedot oman organisaationsa viestintävastuussa oleville. Nämä puolestaan toimittavat ne viestintäpäällikölle ja tarvittaessa avustavat yhteystietotaulukon kokoomisessa ja jakamisessa.

Tarvittaessa yhteystietoluettelo pidetään torjuntaorganisaation sisäisenä tietona, jolloin sitä ei välitetä ulkopuolisille.

4.4 SISÄISEN VIESTINNÄN SEURANTA JA ANALYSOINTI

Viestintään kuuluvat palautteen kerääminen ja sen analysointi öljyntorjuntaorganisaation toiminnan kehittämiseksi. Tietoa kerätään torjunnan sujumisesta, parannusehdotuksista, työmenetelmistä ja aikataulutuksesta mielellään kaikilta torjuntatöihin osallistuvilta. Palautetta voidaan kerätä esimerkiksi kasvotusten, sähköpostitse, omissa someryhmissä tai idealaatikoilla. Viestintävastava kerää ja analysoi palautteen sekä kehittää viestintäsuunnitelmaa sen perusteella tai tekee toimintatapoihin tarvittavat muutokset.

Onnistumiset ja haasteet on hyvä dokumentoida myöhempiä öljyntorjuntatehtäviä silmällä pitäen, jotta saadaan tietoa torjuntatöiden aikaisen sisäisen viestinnän onnistumisesta.

Tulevaisuuden kannalta hyödyllisiä tietoja viestinnästä ovat muun muassa seuraavat:

- Kuinka nopeasti torjuntaorganisaatio saatiin koottua?
- Kuinka viestintävastuiden jako onnistui?
- Saatiinko eri viestintävälineet käyttöön ja kuinka ne käytännössä toimivat?
- Toimiko torjuntaorganisaation sisäinen viestintä eri toimijoiden välillä?

- Kulkeutuiko tärkeä tieto koko organisaation läpi esimiehistä operatiivisiin työntekijöihin?
- Onnistuiko työinfon ja sisäisen yhteystietoluettelon kokoaminen ja jako ongelmitta?
- Toimivatko palautteen kerääminen, seuranta ja analysointi ja oliko niistä hyötyä?
- Jouduttiinko operaatiokohtaiseen viestintäsunnitelmaan tekemään muutoksia?
- Jouduttiinko toimintatapoihin tekemään muutoksia?

4.5 TORJUNTATOIMIEN JÄLKEINEN SISÄINEN VIESTINTÄ

Öljyntorjuntatoimien jälkeistä viestintää kutsutaan jälkiviestinnäksi. Pelastustoiminnan johtaja vastaa myös jälkiviestinnästä viestintäpäällikön kanssa. Jälkiviestintään kuuluvat öljyntorjuntaoperaation tuloksista ja ympäristön tilasta tiedottaminen mukana olleille toimijoille sekä esimerkiksi työntekijöiden kiittäminen. Jälkiviestintä voi jatkua pitkäänkin torjuntatöiden loppumisen jälkeen. Ulkoisen viestinnän osalta jälkiviestintää käsitellään luvuissa 10 ja 11.



SISÄINEN TYÖYHTEISÖVIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN

5.1 SISÄINEN TIEDOTTAMINEN

Sisäinen tiedottaminen kohdentuu koko öljyntorjuntaorganisaatioon. Sen tarkoitus on tukea esimiesviestintää ja sisäistä työviestintää. Sisäiseen tiedottamiseen kuuluvat tiedotteiden julkaisemisen lisäksi esimerkiksi työinfon kokoaminen ja julkaiseminen. Sisäisestä tiedottamisesta vastaa viestintäpäällikkö.

5.2 SISÄISEN TYÖYHTEISÖVIESTINNÄN TEHTÄVÄT

Työviestintää on kaikki viestintä, joka on välttämätöntä torjuntaoperaation onnistumisen ja torjuntaorganisaation toiminnan kannalta. Työviestintään kuuluvat

- tietohallinnon toimimisen varmistaminen
- tiedonkulun koordinointi
- viestintävälineiden määrittäminen ja niiden käyttöä koskevien ohjeistoiden laatiminen
- tietojen dokumentointi ja arkistointi
- työmaakylttien suunnittelu ja tehtäväksi antaminen mahdolliselle aliurakoitsijalle
- tilannepäivitykset
- viestintäsuunnitelman ja toimintatapojen kehittäminen palautteen avulla
- motivointi
- sisäisen viestinnän ja toimintatapojen seuranta palautteen avulla
- reagointi sisäisessä viestinnässä ja toimintatavoissa ilmeneviin ongelmiin.

Sisäisellä työviestinnällä on tärkeä asema organisaation viestinnän toiminnan kannalta.

5.3 TYÖVIESTINNÄN VÄLINEET

Seuraavassa on käsitelty sisäisen viestinnän tärkeimpiä kanavia, joita käytetään öljyntorjuntaorganisaation viestinnässä. Näiden lisäksi tiedon

välittämiseen voi olla olemassa muita hyviä kanavia, muun muassa tiedotteet ja ilmoitustaulut, joita kaikkia kannattaa hyödyntää.

Virve

Valtakunnallinen Virve-verkko on viranomaisten suojattu digitaalinen radioliikenneverkko, joka mahdollistaa puheluiden ja datan välittämisen. Virve on torjuntaorganisaation viranomaisten sisäisen viestinnän ydin.

TUVE

Turvallisuusverkko TUVE on valtion omistuksessa ja hallinnassa oleva viranomaisverkko. Verkkoon kuuluvat viestintäverkko, siihen liittyvät laitetilat ja laitteet sekä yhteiset tieto- ja viestintätekniset palvelut.

Matkapuhelimet

Käytännössä jokaisella torjuntaoperaatioon osallistuvalla kulkee mukanaan matkapuhelin, jonka kautta voidaan suorittaa vähintään osa yhteydenpidosta. Matkapuhelin saattaa olla käyttökelpoisiin väline esimerkiksi joidenkin vapaaehtoisten saavuttamiseen.

JOTKE

JOTKE on sisäministeriön ylläpitämä järjestelmä pelastustoimen johtamista ja seurantaa varten. JOTKEN aineisto muodostuu käyttäjäorganisaatioiden ylläpitämistä tilanteista, pelastustoimen tehtävistä, havainnoista ja tiedotteista.

KEJO

Viranomaisten yhteisen kenttäjohtamisjärjestelmän KEJOn avulla viranomaiset johtavat kenttätoimintoja ja ylläpitävät tilannekuvaa.

Krivat

Krivat on erillisverkossa toimiva, suurhäiriötilanteita varten perustettu palvelualusta ja informaatiokanava.

VHF-kanavat

VHF-radioita voidaan käyttää torjuntaoperaatioon osallistuvien alusten yhteydenpitoon erityisesti alueilla, joilla Virven kuuluvuus on heikko. Myös osalla vapaaehtoisista öljyntorjujista on käytössään kannettavia VHF-puhelimia. Eri toimintaryhmille tulee määritellä omat käytettävät kanavat, jotka eivät saa olla varattuja muuhun toimintaan, esimerkiksi meriliikenteen turvallisuuskäyttöön.

OHTO

OHTO on vapaaehtoisen pelastuspalvelun Vapepan tekstiviestipohjainen hälytysjärjestelmä. Viranomaishälytyksen tultua valmiuspäivystäjälle vapaaehtoiset hälytetään paikalle OHTO-järjestelmän kautta. Järjestelmän kehitys on vielä kesken, mutta sen avulla on mahdollista hälyttää henkilöitä osaamisen perusteella, kuten suoraan öljyntorjuntakoulutettuja joukkueenjohtajia. OHTO ei siis varsinaisesti ole viranomaiskäytössä mutta toimii osana työviestinnän ketjua.

Ympäristövahinkojen tilannekuvajärjestelmä YVTJ

Ympäristövahinkojen torjunnan johtamisjärjestelmää (YVTJ) käytetään öljyn ja muiden ympäristövahinkojen torjuntaan muun muassa tilannekuvan ylläpitämiseksi. Sen avulla voidaan jakaa öljypäästön kulkeutumiseen liittyviä ennusteita ja esimerkiksi tietoa torjuntatoimenpiteiden etenemisestä. Järjestelmä auttaa paitsi operatiivisen toiminnan suunnittelussa ja koordinoinnissa myös torjuntavalmiuden arvioinnissa ja kehittämisessä, öljyntorjuntaan liittyvässä koulutuksessa ja öljyvahinkoihin liittyvissä korvaustapauksissa. Järjestelmä toimii myös öljyvahinkoihin liittyvien tietojen arkistona. Järjestelmä pohjautuu aiemmin käytettyyn BORIS-tilannekuvajärjestelmään.

Erilaiset viestintäsovellukset

Sosiaaliseen mediaan läheisesti liittyvät viestintäsovellukset ja pikaviestipalvelut, kuten WhatsApp ja Messenger, voivat toimia erityisesti sisäisen viestinnän epävirallisina tiedotuskanavina.

Videokokoukset ja videopuhelut

Öljyntorjunnan aikana voidaan neuvotella ja pitää kokouksia videopuheluiden (Teams, Skype, Lync) avulla, vaikka kaikki asianosaiset eivät pääsisikään fyysisesti paikan päälle.

Henkilöstöinfo

Jos tiedotettava asia on arkaluonteinen tai erityisen tärkeä tai muusta syystä vaatii torjuntatoimiin osallistuvien henkilöiden läsnäoloa, voidaan järjestää henkilöstöinfotilaisuus. Lisäksi henkilöstöinfo järjestetään ennen torjuntatöiden aloitamista tai pian sen jälkeen. Infotilaisuudet ovat tiedon välittämisen lisäksi hyviä tilaisuuksia tutustua muihin torjuntatyöntekijöihin ja torjuntaorganisaatioiden edustajiin. Pääasiallisesti voidaan kuitenkin suositella käytettävän muita tiedotuskanavia niiden nopean tiedonvälityksen vuoksi.

Palautekeskustelut

Torjuntatöihin osallistuville suositellaan järjestettäväksi palautetilaisuuksia esimerkiksi kerran päivässä työpäivän päätteeksi. Palautetilaisuudessa käydään läpi torjuntatöiden sujumista ja saavutettuja tuloksia sekä motivoidaan ja kannustetaan torjuntatöihin osallistuneita. Yrityksille ja muille yhteistyötahoille voidaan sopia esimerkiksi viikoittainen palautetuokio.

Palautetta kerätään mielellään kaikilta torjuntatöihin osallistuvilta tai ainakin ryhmän- ja yksikönjohtajilta torjunnan sujumisesta, parannusehdotuksista, työmenetelmistä ja aikataulutuksesta. Palautekeskustelutilaisuuden yhteydessä annettavan palautteen lisäksi palautetta voidaan kerätä esimerkiksi idealaatikoilla, kysely- ja viestisovelluksilla tai sähköpostitse.

Viestintävastaava kerää ja analysoi palautteen säännöllisin väliajoin ja kehittää sen perusteella viestintäsuunnitelmaa tai tekee toimintatapoihin tarvittavat muutokset.

Tiedottamisen tarkoituksena on vastata mahdollisimman nopeasti ja avoimesti median ja kansalaisten lisääntyneeseen tiedontarpeeseen öljyvahingosta sekä pitää heidät ajan tasalla tilanteen kehittymisestä. Viestinnässä on lisäksi kiinnitettävä huomiota alueelliseen ja kielelliseen tasapuolisuuteen.

Ulkoisen onnettomuusviestinnän tavoitteena on nopeus, luotettavuus, avoimuus ja selkeys, joten vahinkotilanteeseen on reagoitava niin nopeasti kuin mahdollista. Nopea, ajantasainen ja luotettava viestintä herättää luottamusta ja vaikuttaa siten myös torjuntaviranomaisen maineeseen. Viestinnän eri kanavia ja keinoja tulee käyttää laaja-alaisesti kohderyhmien tavoittamiseksi sekä viestintäoikeellisuuden ja perille menemisen varmistamiseksi. Viestinnän toteuttamisen kohderyhmäjako noudattaa *Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa* -ohjetta (2013).

6.1 KANSALAIKVIESTINTÄ

Kansalaisviestinnässä on pyrittävä käyttämään monipuolisesti hyödykseen koko mediakenttä, jonka kautta kansalaisviestintä leviää eniten. Tiedotuskanavista korostuu erityisesti sosiaalinen media, jonka avulla tieto saadaan tehokkaasti laajalle kohderyhmälle ja julkiseen keskusteluun. Sosiaalisen median merkitys viestintävälineenä on suuri. Tiedonsaanti on kuitenkin tärkeää turvata myös niille, joilla ei ole mahdollisuutta tai halua käyttää verkkopalveluita tai sosiaalista mediaa.

Ensietiedon tultua etusijalla on tiedonkulku vahinkoalueella ja lähiseudun asukkaille. Tilanteen jatkua huomiota tulee keskittää myös kuljetus- ja varastointipisteiden läheisyydessä asuviin sekä niihin, joiden maita, irtaimistoa tai rakennuksia viranomaisen mahdollisesti joutuu ottamaan torjuntatyön käyttöön. Lisäksi tulee turvata riittävä tiedonsaanti torjuntaan osallistuville sekä niille, jotka haluaisivat osallistua. Lähtökohtaisesti oma-toimisia asukkaita tai muita vapaaehtoisia pyy-

detään odottamaan viranomaisten toimenpiteitä vahinkoalueen mahdollisten terveyshaittojen tai muiden vaaraominaisuuksien vuoksi. Mikäli paikalle on kutsuttu WWF:n vapaaehtoiset rantatorjujat, halukkaat voidaan ohjata osallistumaan WWF:n pikakoulutuksen kautta. Näin varmistetaan kansalaisten turvallisuus.

6.2 MEDIAVIESTINTÄ

Mediaan suuntautuvan viestinnän tulee olla avointa, aktiivista ja palvelevaa. Tiedotustilaisuuksia järjestetään ja tiedotteita julkaistaan säännöllisesti niin, että median tiedonsaanti turvataan. Eri medioita on kohdeltava tasapuolisesti, jotta kansalaisille välittyisi mahdollisimman laaja ja monipuolinen kuva tilanteesta ja viranomaisen toiminnasta.

Media uutisoi onnettomuudesta lähinnä omien intressiensä mukaisesti sekä sen perusteella, miten jutuille saadaan mahdollisimman paljon uutisarvoa. Tämän vuoksi torjuntaviranomaisten haluma tieto ei aina välttämättä välity tehokkaimmin median kautta.

Öljyvahingossa, jossa tilanne tulee mahdollisesti jatkumaan pitkään, myös median tiedonjano ja mielenkiinto onnettomuutta ja sen seurauksia kohtaan saattaa jatkua useita kuukausia, ellei jopa vuosia, onnettomuuden jälkeen.

Median näkökulma

Yleensä hyvillä uutisilla ei ole yhtä paljon uutisarvoa kuin ikävillä. Toimittajat eivät halua olla vain viranomaisten viestin välittäjiä, minkä vuoksi he pyrkivät saamaan haastatteluja ja uusia näkökulmia vahinkoon viranomaisten antamien tietojen lisäksi.

Vahinkotilanteessa media tulee olemaan erityisen kiinnostunut asioista, joilla saadaan vahingolle lisää uutisarvoa:

- öljyvahingon uhrin (ihmiset, eläimet, luonto)
- kuka tai ketkä ovat vastuussa vahingosta
- vahingon seuraukset (tässä korostuu viranomaisien tiedotus vahingosta)
- ympäristövahingot ja niiden laajuus.

Medialle annettavan tiedon suhteen tulee olla rehellinen! Tiedottaminen on tärkeä osa operaatiota, koska uutinen tehdään joka tapauksessa. Salailulla ja tiedotuksen laiminlyönnillä median mielenkiinto saadaan vain kasvamaan entisestään. Se puolestaan lisää spekulointia, väärin tietolähteiden (Internet, sivulliset jne.) käyttämistä ja lopulta väärän tiedon leviämistä ja päättymistä uutisiin.

Vahingon syistä ja tapahtumista tiedotettaessa tulee kuitenkin huomioida **tutkinnalliset syyt** ja välttää arvailua. Jos tilanteesta ei sillä hetkellä tiedetä tai haluta kertoa enempää, voidaan kommentoida poliisin tutkivan asiaa. Eri toimijoille on annettava selvät ohjeet siitä, kenellä on oikeus antaa haastatteluita ja mistä aiheista.

6.3 SIDOSRYHMÄ- JA ASIAANTUNTIJAVIESTINTÄ

Sidos- ja asiantuntijaryhmillä tarkoitetaan järjestöjä, yrityksiä ja yhteisöjä, kuten vapaaehtoisjärjestöjä. Vaikka järjestöt eivät olisi suoranaisesti mukana öljyntorjuntatoimissa eivätkä -organisaatioissa, heidän kauttaan viestimällä tietoa voidaan saada välitettyä tarpeellisille tahoille ja alueille. Aktiivisten kyläyhteisöjen tai järjestöjen kautta tiedottamalla tuetaan myös kansalaisviestintää.

6.4 KANSAINVÄLINEN VIESTINTÄ

Häiriötilanteissa on yleensä välittömästi tehostettava tiedonvälitystä myös ulkomaille. Vastuullisen viranomaisen on varauduttava tilanteeseen, jossa tiedote on annettava tai tiedotustilaisuus pidettävä suomen tai ruotsin lisäksi englanniksi.

Kansainvälisten uutistoimistojen ja joukkoviestimien sekä muiden sidosryhmien tarpeet on otettava huomioon verkkoviestintää ja muita viestintäkanavia käytettäessä.

Kuntien tiedotusyksiköillä on usein viestinnässä käytössään kielitaitoisia ihmisiä ja tulkkauskeskus. Sitä kautta myös muut torjuntaviranomaiset voisivat mahdollisesti käännettää lehdistötiedotteet muille kielille. Tulkkauskeskuksen ja kääntämisen palvelu on kuitenkin tarjolla vain virka-aikana.

Kansainvälisen viestintävastuun siirtyminen

Jos suuren öljyvahingon katsotaan kasvavan kriisitilanteeksi, ulkoministeriö voi ottaa kansainvälisen viestinnän hoitaakseen yhdessä sisä- ja/ tai ympäristöministeriön kanssa. Ulkoministeriön organisoimana perustetaan tarvittaessa kansainvälinen mediakeskus, joka vastaa viestintäpalveluiden tuottamisesta Suomessa toimiville ja Suomeen saapuville kansainvälisen median edustajille.

SISÄISEN JA ULKOISEN VIESTINNÄN KANAVIA

Viestintä on monisuuntaista ja monikanavaista. Tässä luvussa kerrotaan kootusti eri viestintäkanavista, joista osa on pääasiassa sisäiselle viestinnälle ja osa taas lähinnä ulkoista viestintää ja tiedottamista varten. Kanavia kannattaa käyttää kattavasti, jotta kohderyhmät tavoitetaan mahdollisimman laajasti. Kanavat eivät ole aina selkeitä ja suoraviivaisia, vaan ne limittyvät ja käyttävät toinen toistaan tueksi. Ulkoisen viestinnän keinoista torjuntatilanteessa kerrotaan luvussa 9.

Akuutissa torjuntavaiheessa viestintä on ohjeistavaa ja viestin perille menemistä seurataan. Toimintaohjeita ja varoituksia toistetaan tarvittaessa.

Isoja ihmismääriä koskevassa onnettomuudessa tiedottamisen tulee olla avointa ja rehellistä, sillä vaillinaisten tietojen julkaiseminen saattaa herättää levottomuutta.

7.1. TIEDOTTEET

Tiedotteiden avulla jaetaan tietoa torjuntaorganisaation sisällä. Tiedotteet ovat yksisuuntaista tiedottamista, eikä niihin automaattisesti odoteta palautetta. Pelastuslaitosten omalle väelle tiedote voidaan laittaa ilmoitustaululle tai jakaa sähköpostitse tai intranetissä. Intranetiä ja ilmoitustaulua voi olla kuitenkin hankala seurata niiden sisältämän muun tiedon suuren määrän vuoksi, eikä tieto välttämättä saavuta kaikkia asianosaisia. Tiedotteita lähetetään aina tilanteen vaatien ainakin seuraavista asioista:

- toimintatavat ja käytännön järjestelyt
- muutokset organisaatiossa ja sen toiminnassa
- viestintävastuu
- suuret päätökset
- aikataululliset tavoitteet ja suunnitelmat
- työn kesto, määrä ja edistyminen
- säännöllinen viikkotiedote vallitsevasta tilanteesta ja torjuntatyön vaiheesta.

Tiedotteet ovat iso osa ulkoista viestintää. Ulkoisia tiedotteita annetaan koko öljyntorjuntaoperaation ajan ja sen jälkeen. Tiedotteita ovat muun muassa ensitiedote, jatkotiedote sekä kohdennetut viranomaistiedotteet ja mediatiedotteet. Tiedotteita käsitellään tarkemmin luvussa 9.

Sähköinen mediapalvelujärjestelmä Peto-media

Pelastustoimi on luonut sähköisen mediapalvelujärjestelmän Peto-median hälytystehtäviin liittyvien ensi- ja jatkotiedotteiden välittämiseen. Palvelun kautta koko Suomen onnettomuustiedot näkyvät reaaliajassa. Palvelussa on kansalaisille suunnattu julkinen Internet-palvelu, jossa ovat nähtävissä tehtävän tapahtumakunta, tapahtumalaji ja ilmoitusaika, sekä tiedotusvälineille tarkoitettu mediapalvelu, josta näkyvät ensitiedote ja pelastustoiminnan johtajan hätäkeskuksen välittämiksi antamat suulliset palautteet. Nämä tiedotteet välittyvät myös median sähköpostiin.

7.2 INTERNET JA VERKKOSIVUT

Internet-sivustot on tarkoitettu sekä sisäiseen että ulkoiseen käyttöön. Internetiä käytetään enemmän ulkoiseen tiedottamiseen, mutta se voi toimia myös yhtenä sisäisen tiedottamisen kanavana nopeutensa vuoksi. Torjuntatyössä voidaan hyödyntää jo olemassa olevia Internet-sivustoja, tai suuren öljyvahingon sattuessa tarkoitukseen voidaan avata keskitetysti vahingonseurantaan ja tiedottamiseen tarkoitetut sivut. Niiden perustamisesta ja ylläpidosta vastaa tiedotusvastuussa oleva organisaatio. Erillisiä sivuja käytetään harvoin muiden sivustojen palvelussa kyseistä tarkoitusta, mutta viestintäpäällikkö pohtii ja päättää yhdessä torjuntatöiden johdon kanssa niiden tarpeesta. Kunnilla tai pelastuslaitoksilla voi olla varattua palvelintilaa suuronnettomuuden aikaisten sivujen perustamista varten.

Internetin kautta jaettava **sisäinen** tiedotusmateriaali:

- tiedot onnettomuuden laajuudesta
- perustiedot osallistuvista öljyntorjuntaorganisaatioista
- tärkeät yhteystiedot (myös ulkoiseen käyttöön)
- suunnitelma ja arvio torjuntaoperaation edistymisestä
- sisäiset tiedotteet, joiden julkaisemiselle ei ole estettä
- avoimet lomakkeet – varottava ei-julkisen tiedon jakamista
- aloite- ja palautelomakkeet
- lehdistömateriaali.

Internetin kautta jaettava **ulkoinen** tiedotusmateriaali:

- tiedotteet
- linkitykset asiaan liittyviin muihin toimijoihin
- sosiaalisen median kanavien linkit
- toimintaohjeet.

7.3 SOSIAALISEN MEDIAN KANAVAT

Sosiaalisen median (some) kanavia voidaan käyttää sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä. Some täydentää erinomaisesti pelastustoimen keinovalikoimaa. Kaikessa someviestinnässä tulee muistaa käyttäjien ja ulkopuolisten tietoturva ja tietosuoja sekä salassapitovelvollisuus. Kuvien julkaisuun tulee saada johdon hyväksyntä. Varo antamasta liian yksityiskohtaisia tai henkilökohtaisia tietoja.

Sisäisen viestinnän kanavana some ei välttämättä ole turvallisin tai toimivin. Muuta kuin varsinaista työviestintää varten voidaan kuitenkin perustaa yhteisiä ryhmiä yleiselle keskustelulle. Näissä ryhmissä jäsenenä ollaan yleensä yksityishenkilöinä. Ne toimivat lähinnä vapaa-aikapainotteisina ”ilmoitustauluina” ja keskustelualustoina.

Erityisesti ulkoisessa viestinnässä kaksisuuntaisen ja vuorovaikutteisen viestinnän merkitys kasvaa sosiaalisen median vuoksi. Sosiaalisen median kanavia ovat esimerkiksi Facebook, Twitter ja Instagram sekä Internetin keskustelupalstat. Vahinkotilanteessa, jonka vaikutukset ulottuvat laajalle, kirjoittelu ja kommentointi aiheesta voivat käydä Internetissä kuuminakin. Sosiaalinen media on tänä päivänä tärkeä työväline. Sen toiminta perustuu avoimeen ja nopeaan tiedonkulkuun, mikä tekee siitä tehokkaan viestintäkanavan. Viranomaiset voivat käyttää sosiaalisen median kanavia myös oman toimintansa tehostamiseen ja esimerkiksi pyytää havaintoja tapahtuneesta somen kautta.

Sosiaalisessa mediassa keskustelu tapahtuneesta alkaa heti. Siksi öljyvahinkotilanteessa onkin hyödynnettävä somea mahdollisimman nopeasti ja oioittava väärää tietoa.

Sosiaalisen median erilaisia paikallisia ryhmiä, kuten kyläyhteisön omia Facebook-ryhmiä, kannattaa mahdollisuuksien mukaan hyödyntää viestinnässä.

Vahinkotilanteessa torjuntaa johtavan viranomaisen on nimettävä henkilö tai henkilöitä, esimerkiksi tiedottajia, jotka keskittyvät eri somekanaviin, oikaisevat väärää tietoa ja osallistuvat keskusteluihin. Väärän tiedon leviämisen estäminen ja keskustelun ohjaaminen oikeaan suuntaan on tärkeä ja aikaa vievä tehtävä. Sosiaalisen median hallitseminen öljyvahingossa voi olla haastavaa, kun lyhyellä aikavälillä saadaan valtava määrä kommentteja ja julkaisuja, jotka edellyttävät vastauksia.

Helposti liikkeelle lähtevät väärät tiedot ja huhut on syytä pyrkiä oikaisemaan nopeasti. Toisinaan valeutisointi tai väärinkäsityksistä lähtevä huhu voi muodostua todelliseksi ongelmaksi. Sosiaalisen median kanavissa on tilanteen akuutisti päällä ollessa mahdollista ja suositeltavaakin poistaa kommentointimahdollisuus. Tämän vihkun lopussa on toimintaohjekortti someviestinnästä (TOK 3B).

7.4 INTRANET JA TIIMITYÖN PILVIPALVELUT

Intranet on osa sisäistä viestintää. Erillisen, henkilöstölle suunnatun intranetin tarve kartoitetaan operaatiokohtaista viestintäsuunnitelmaa laadittaessa. Intranetin kautta jaettava tieto pystytään rajaamaan halutulle ryhmälle. Yleensä voidaan käyttää jo olemassa olevia intranetjärjestelmiä eikä niitä tarvitse erikseen luoda. Varsinaisen intranetin lisäksi käytössä on pilvipalveluina toimivia tiimityöpalveluita, kuten Teams, Skype, OneDrive ja Google Drive, jotka toimivat pääosin myös yli organisaatorajojen. Intranetin tai Teamsin kautta välitettävää tietoa voivat olla esimerkiksi

- tilannetiedot ja toimintaohjeet
- tärkeimmät yhteystiedot
- henkilöstöasiat
- työterveysasiat.

7.5 ILMOITUSTAULUT

Ilmoitustaulut ovat osa sekä sisäistä että ulkoista viestintää. Torjuntatyömaan yhteyteen perustettavia ilmoitustauluja hyödynnetään myös ulkoisessa torjuntatyön aikaisessa tiedottamisessa, josta kerrotaan luvussa 9.

Ilmoitustaulun välityksellä voidaan jakaa tietoa paikan päällä sekä niille, joilla ei ole mahdollisuutta sähköisten tiedonsaantivälineiden käyttöön. Ilmoitustauluja suositellaan sijoitettaviksi ainakin keräystyömaiden yhteyteen, torjuntatöihin osallistuvien majoituspaikkoihin sekä yhteisiin kokoustiloihin. Ilmoitustauluja voidaan lisäksi sijoittaa tarvittaessa öljyntorjuntaoperaatioon osal-

listuvien julkisten virastojen ja laitosten seinille. Ilmoitustaululla jaettavaa tietoa voi olla esimerkiksi

- yleinen torjuntatyön tilanne (viikkotiedote)
- torjunta-alueen kartta (keräystyömaat, toimistot, ruokailu-, majoitus- ja saniteettitilojen sekä ensiapupisteiden ja logististen pisteiden sijainnit)
- tiedot työsuojelusta ja työterveyshuollosta
- tiedotteet muutoksista ja oleellisista päätöksistä
- tärkeät yhteystiedot.

7.6 SÄHKÖPOSTI

Sähköposti on nopea viestintäkanava, joka on käytännössä kaikkien saatavilla. Sitä voidaan käyttää sekä sisäiseen että kohdennetusti ulkoiseen viestintään.

Sähköpostin välityksellä voidaan lähettää sisäisiä viikkotiedotteita vallitsevasta tilanteesta sekä muita tiedotteita, esimerkiksi ilmoitus torjuntaorganisaatiossa tapahtuvista muutoksista tai uudesta vastuunjaosta.

7.7 MASSATEKSTIViesti

Massatekstiviestit ovat lyhyitä pikailmoituksia esimerkiksi kokouksista. Massatekstiviesti on yksi nopeimpia tapoja välittää lyhyitä tiedotteita asianosaisille.

Lisäksi käytössä saattaa olla organisaatioiden turvallisuuteen liittyviä sovelluksia, kuten Secapp, jolla voi välittää tietoa tilanteesta nopeasti.

8 ALKUVAIHEEN VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN

Tiedotusketju alkaa **ensitiedotteella**, joka koostuu hätäkeskukselle annetuista (häätäpuhelun) tiedoista. Ensitiedote kirjautuu hätäkeskuksen tietojärjestelmästä automaattisesti julkiselle Peto-media sivustolle. Ensitiedotetta seuraa **jatkotiedote**, jossa annetaan tarkempi kuva tapahtuneesta ja jonka sisällöstä ja hätäkeskukselle toimittamisesta vastaa pelastustoiminnan johtaja. Jatkotiedote annetaan hälytyskeskukselle suullisesti. Ensitiedotteen ja jatkotiedotteen yhteydessä hätäkeskuksen tietojärjestelmä lähettää **mediahälytyksen**, joka lähtee järjestelmään kirjautuneille median edustajille. Tilanteen edessä julkaistaan myös **mediatiedote** eli kirjallinen onnettomuustiedote. Se on tarkempi kirjallinen tiedote tilanteesta, ja sen laatii pelastustoiminnan johtaja yhdessä viestintäpäällikön kanssa.

8.1 ENSITIEDOTE

Ensitiedote annetaan hälytyskeskuksen tietojärjestelmästä, ja se koostuu hälytyksen perusteella hätäkeskukselle ilmoitetuista tiedoista. Ensitiedotteesta tiedotusvälineet ja kansalaiset saavat tapahtuneesta perustiedot:

- tapahtuma-aika
- tapahtumapaikka
- tapahtumalaji
- hälytetyt yksiköt
- (lisätietoja antava henkilö: nimi ja puhelinnumero).

Medialle ja kansalaisille tarkoitettu ensitiedote lähtee hälytyskeskuksen tietojärjestelmästä automaattisesti ja on näkyvillä sivustolla www.peto-media.fi.



Medialle suunnattua lähtevää tietoa kutsutaan **mediahälytykseksi**. Tiedotusvälineet ovat voineet rekisteröityä hätäkeskuksen ylläpitämään järjestelmään, joka välittää ensitiedotteen ja jatkotiedotteen kirjautuneille tiedotusvälineille sähköpostilla mediahälytyksenä.

8.2 JATKOTIEDOTE JA ONNETTOMUUSTIEDOTE

Jatkotiedotteella saadaan alkuvaiheessa tiedotettua, mitä on tapahtunut ja/tai mikä tiedotustilaisuuden ajankohta on. Johtovastuussa oleva viranomainen sanelee jatkotiedotteen hätäkeskukselle, joka julkaisee ja lähettää tiedotteen medialle sellaisenaan. Hätäkeskus toimii vain tiedotteen teknisenä välittäjänä. Jatkotiedotteessa tarkennetaan onnettomuuden suuruutta, ja se lähtee hätäkeskuksesta medialähetyksenä tiedotusvälineille.

Jatkotiedotteen tarkoituksena on antaa tiedotusvälineille lisätietoa onnettomuudesta sekä lausunnon tai lisätietojen antajan yhteystiedot. Ensimmäinen jatkotiedote lähetetään mahdollisimman nopeasti ensitiedotteen jälkeen, ja tilanteen kehittyessä tietoja täydennetään uusilla tiedotteilla. Jatkotiedotteen avulla oikea tieto saadaan liikkeelle heti, ja näin pystytään välttämään huhupuheiden syntymistä.

Jatkotiedote on lyhyt ja ytimekäs: yhteyshenkilö, yhteystiedot, ilmoitus.

Jatkotiedotteesta on rajattava pois seuraavat tiedot:

- tapahtumien syyt, koska niiden selvittäminen kuuluu poliisi- tai tutkintaviranomaiselle
- onnettomuudessa loukkaantuneiden tai menehtyneiden sukupuoli tai muu henkilöivä tieto

sekä vammojen laatu, ellei tähän ole terveysviranomaisen valtuutusta.

Jatkotiedotteita tai onnettomuustiedotteita voidaan antaa useita, ja tilanteen edetessä niissä on enemmän tietoa. Pelastustoiminnan johtaja vastaa tiedotteen sisällöstä.

Kohdennettu viranomaistiedote – tietyllä alueella oleville henkilöille voitaisiin lähettää tekstiviestillä tiedote tapahtuneesta ja antaa toimintaohjeita – ei vielä ole toteutunut suunnitellulla tavalla. Kyseisen tiedotustavan käytettävyys tulee siis tarvittaessa tarkistaa.

8.3 VAARATIEDOTE

Vaaratiedote on järkein onnettomuustiedottamisen väline. Vaaratiedote annetaan vain tilanteissa, joissa se on välttämätöntä väestön varoittamiseksi silloin, kun vaarallisen tapahtuman seurauksena voi aiheutua hengen- tai terveysvaara ihmisille taikka vaara merkittävälle omaisuuden vaurioitumiselle tai tuhoutumiselle (Laki vaaratiedotteesta 10.8.2012/466, 3. §). Vaaratiedotteen antamisesta päättää aina toimintaa johtava viranomainen. Vaaratiedote tulee antaa sekä suomeksi että ruotsiksi. Vaaratiedote voidaan antaa kohdistetusti tai valtakunnallisesti, ja se annetaan radiossa ja televisiossa. Tiedotteet välitetään Ylelle hätäkeskuksen kautta. Vaaratiedotteen antamisesta löytyy lisätietoa sisäministeriön Vaaratiedoteoppaasta. Vaaratilanteen ollessa ohi lähetetään tilanne ohi-tiedote.

Vaaratiedotteen fraaseja öljyvahinkotilanteeseen on saatavilla englanniksi eManuaalissa. Fraaseja täydennetään jatkossa myös ruotsiksi ja venäjäksi.

TORJUNTATOIMEN AIKAINEN VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN

Öljyvahinkotilanteessa ja torjuntatyön edetessä saatetaan tarvita myös muita kuin luvussa 8 mainittuja viranomaistiedotteita. Seuraavaksi käsitellään erityisesti ulkoisessa viestinnässä käytettäviä välineitä.

9.1 MEDIATIEDOTTEET

Tilanteen edetessä pelastustoiminnan johtaja lähettää tiedotusvälineille tarkemman kirjallisen onnettomuustiedotteen tapahtuneesta esimerkiksi sähköpostin välityksellä tai Peto-median kautta. Tiedotteessa käsitellään tarkemmin öljyvahinkoa ja sen mahdollisia seurauksia. Uusi tiedote lähetetään aina, kun tilanteesta on uutta tiedotettavaa, tai ennakkoon ilmoitettuna ajankohtana

riippumatta siitä, onko tilanteesta syntynyt uutta tiedotettavaa. Etukäteen ilmoitetut tiedotusajankohdat edesauttavat viranomaisen työrauhaa. Tässä luvussa kerrotaan tiedotteen sisällöstä, ja manuaalin lopussa on esimerkkinä tiedotemalli.

Tilanteen edetessä mediatiedotteita lähetetään tarvittaessa myös ruotsiksi, englanniksi tai venäjäksi alueellisen tarpeen ja kansainvälisen median kiinnostuksen mukaan.

Tiedote suositellaan jaettavaksi myös omassa organisaatiossa sekä mahdollisuuksien mukaan muille mukana oleville viranomaisille. Tiedote lähetetään useimmiten sähköpostitse tai sellaisen pilvipalvelun kautta, johon osapuolilla on pääsy.

MUISTILISTA TIEDOTTEEN KIRJOITTAJALLE:

Tiedote aloitetaan itse asiasta ja päätetään taustatietoon. Pelastustoiminnan johtaja vastaa kaikissa tilanteissa tiedotteen sisällöstä.

- Otsikko:** Tiedotteen keskeinen sisältö, havainnollinen ja kuvaava, yksiselitteinen.
- Tiedote:** Alkuun tärkeimmät asiat. Vältä ammattitermejä. Kerro asiat lyhyesti, ytimekkäästi ja selkeästi. Tiedote kirjoitetaan mieluiten suoraan sähköpostin kirjoituskenttään, mikäli jakelukeinoksi on valittu sähköposti. Vältä liitetiedostoja ja linkkejä. Yksi sivu riittää; tiedotteen tulee olla lyhyt.
- Lisätietoja:** Lisätietojen antaja yhteystietoineen on ilmoitettava aina. Huolehdi siitä, että lisätietojen antaja on varmasti tavoitettavissa välittömästi tiedotteen antamisen jälkeen tai kerro ajankohta, jolloin henkilön saa kiinni. Kerro, milloin tiedotetaan seuraavan kerran. Noudata lupaus.
- Rehellisyys:** Tiedotteen on oltava rehellinen, mutta muista tutkinnalliset seikat. Avoimuus ja rehellisyys viestittävät, ettei asioita pyritä salailemaan. Jos jotakin tietoa ei voida tai haluta antaa julkisuuteen, voidaan kommentoida esimerkiksi, että ”poliisi tutkii asiaa”.
- Tiedotteen lähetys:** Käytä mediallyle tuttua lähetysosoitetta (pelastuslaitoksen yleinen sähköpostiosoite tms.), jolloin viesti huomioidaan paremmin. Kyseiseen osoitteeseen tulee todennäköisesti lisäkysymyksiä, joten yleisosoite antaa muillekin mahdollisuuden reagoida viesteihin eivätkä kyselyt tuki lähettäjän omaa postia. Jos organisaatiossa on kerätty valmiiksi postituslista ja mediatiedotteiden lähettämistä varten, käytä niitä.

Toimivan ja tehokkaan viestinnän peruseriaatteita ovat luotettavuus, nopeus ja vuorovaikutteisuus.

Onnettomuuteen liittyvissä asioissa on muistettava seuraavaa:

- Kerro asioista heti, kun se on mahdollista.
- Varmistu annettujen tietojen oikeellisuudesta.
- Ole rehellinen, mutta muista kuitenkin tutkinnalliset seikat.
- Ole selkeä.
- Älä vähättele tilannetta.
- Kerro asiat kaikille samalla tavalla sekaannusten ja lisäkyselyjen vähentämiseksi.
- Varmista, että tietojen antaja on asiayhteyden kannalta toimivaltainen viranomainen.

Tiedotettavia asioita onnettomuustilanteessa:

- mitä, missä ja milloin on tapahtunut
- osallisena olleet (ja mahdollisesti loukkaantuneet, lisäksi mahdollisesti minne kuljetettu, karkeasti ikä, sukupuoli jne., menehtyneiden julkistamisesta sovitaan aina poliisin kanssa)
- pelastuslaitoksen toiminta ja sen tuloksellisuus
- osallistuneet yksiköt (myös muut viranomaiset)
- vahingot (pieniä vai huomattavia)
- (vallitseva säätila)
- seuraukset onnettomuuden kohteelle (yhteistyössä kohteen edustajan kanssa)
- mahdolliset seuraukset ja toimintaohjeet
- onnettomuuden syy vain, mikäli se voidaan todeta varmuudella eikä poliisi tutki onnettomuutta

TIEDOTUSTILAISSUUDEN KUTSUSTA ON ILMETTÄVÄ:

- aika
- paikka
- järjestävä viranomainen
- muut osallistuvat tahot
- kesto.

TILAISSUUDEN JÄRJESTELYT:

- paikan varaaminen
- osallistujien varmistaminen
- materiaalien valmistelu.

- valistustoimenpiteet
- lisätietojen tai seuraavan tiedotteen antoaika ja yhteystiedot.

9.2 TIEDOTUSTILAISSUUDET

Tiedotustilaisuuksia järjestetään, kun kyseessä on suuri onnettomuus tai muutoin poikkeuksellinen yhteiskuntaan tai ympäristöön vaikuttava tilanne. Tiedotustilaisuuksilla saadaan vietyä tietoa medialle ja kansalaisille sekä helpotettua pelastuslaitoksen viestinnän painetta. Tiedotustilaisuuksissa asiasta saadaan kerrottua suurelle määrälle kiinnostuneita yhtä aikaa ja lisäkysymyksiin pystytään vastaamaan välittömästi. Päivystävä päällikkö hoitaa tarvittavien yhteistyötahojen kutsumisen tai heille ilmoittamisen. Viestintäpäällikkö koordinoi tiedotustilaisuuksien järjestelyjä, ellei toisin sovita.

Tiedotustilaisuuksia voi olla useita tarpeen mukaan. Tiedotustilaisuuden aika ja paikka sovitaan eri viranomaisten kesken. Se ilmoitetaan medialle onnettomuustiedotteen yhteydessä tai itsenäisenä tiedotteena pelastustoimen mediapalvelun Peto-median kautta.

Tiedotustilaisuudet medialle

Paikalla tiedotustilaisuudessa ovat kaikki tilanteessa osallisina olleet viranomaiset ja tahot. Tilaisuuden asiantuntijat eivät ole tilannepaikalla töissä olleita. Pelastuslaitoksen asiantuntijoina ovat päällystötason edustajat, ei tilannepaikalla ollut pelastustoiminnan johtaja.

Ensimmäiset tiedotustilaisuudet ovat yleensä lyhyitä tilannekatsauksia ja pelastustoimien kuvailua. Myöhemmin pidettävät tiedotustilaisuudet voivat vaatia enemmän valmistautumista. Mitä vakavammasta onnettomuudesta on kysymys, sitä korkeampi viranomaistaso vastaa tilaisuuden puheenjohtajuudesta. Pelastustoiminnan johtaja huolehtii tarvittavien asiantuntijoiden tai muiden viranomaisten tai organisaatioiden paikallaolosta. Tiedotustilaisuuden loppuun kannattaa jättää aikaa kysymyksille.

Jo ennen tilaisuutta on sovittava tiedottamislinjasta sekä siitä, kuka vastaa minkäkin tyyppisiin kysymyksiin tai mihinkin aihealueeseen ja kuinka

monta kysymystä lopuksi sallitaan. Pohdi etukäteen rauhallista kuvaus- ja haastattelupaikkaa sekä tilaisuudelle sopivaa kestoa.

Tiedotustilaisuudet kansalaisille

Torjuntatyön kulusta voidaan järjestää kansalaisille suunnattuja tiedotustilaisuuksia. Niissä kerrotaan vallitsevasta tilanteesta ja sen vaikutuksista sekä jaetaan tietoa toimintatavoista esimerkiksi oman rannan puhdistamisen suhteen.

9.3 KUVAAMINEN VAHINKOPAIKALLA JA KUVATALLEENTEET

Pelastusviranomaisten ottamat kuvat

Pelastusviranomaisten ottamat kuvat ovat vain viranomaiskäyttöön. Kuvat tulee arkistoida asianmukaisesti, eikä niitä saa luovuttaa ulkopuoliseen käyttöön ilman erityistä harkintaa. Viranomaisten kuvia voidaan käyttää esimerkiksi tutkinnallisiin seikkoihin, tilannekuvan rakentamiseksi ja tueksi sekä korvaushakemusten dokumentointiin, mutta aina pelastustoiminnan johtajan luvalla. Valikoituja kuvia voidaan myös liittää somekanaviin tai pelastuslaitoksen kotisivuille vapaasti käyttöön. Kuvien ottoon käytetään pelastuslaitosten omaa kalustoa. Kuvien käyttöoikeus on pelastuslaitoksella, ei kuvan ottajalla henkilökohtaisesti. Säännöt koskevat **myös vapaaehtoista ja sopimushenkilökuntaa**, joita tulee ohjeistaa kuvien ottamisesta.

Median kuvat

Jos öljyvahinkoalue on eristetty, pelastuslaitos voi järjestää kuvausryhmille mahdollisuuden ohjattuun ja valvottuun käyntiin tapahtumapaikalla. Liikkumisen on kuitenkin pysyttävä valvottuna ja opastettuna, etteivät median edustajat vaaranna terveyttään, häiritse torjuntatoimia tai laajenna vahinkoaluetta öljyisillä alueilla liikkumalla.

Pelastusviranomaisten ottamia kuvia voidaan tapauskohtaisesti harkiten antaa ulkopuolisten käyttöön perustellusta syystä, tietyillä ehdoilla ja tasapuolisesti. Käyttäjän tulee aina mainita kuvien lähde.

Kuvien arkistointi

Kuvat tulee arkistoida asianmukaisesti ja mahdollisimman nopeasti pelastuslaitoksen nimeä-

TIEDOTUSTILAIKUUDEN KULKU

1. Aloitus: osallistujien esittely, tilaisuuden tavoite ja kulku.
2. Alustus: Eri alueiden asiantuntijoiden ja viranomaisten puheenvuorot, joissa esitetään faktat, jatkotoimet ja aikataulu.
3. Kysymyksiä johdetaan selkeästi, kysyjät ilmoittavat taustaorganisaationsa. Kysymyksiin, joihin ei ole tai ei tiedetä vastauksia, luvataan palata myöhemmin.
4. Lopuksi lyhyt yhteenveto ja mahdollisesti seuraavan tilaisuuden tai tiedonannon aikataulu.
5. Tiedotustilaisuudesta jälkítiedote pääkohtineen ja vastaukset esitettyihin kysymyksiin.

män henkilön toimesta. Arkistoidaessa muistiin on hyvä merkitä paikka, päivämäärä, tapahtuma sekä henkilöt, mikäli mahdollista. Kuvia voidaan käsitellä teknisesti mutta ei manipuloida.

9.4 HAASTATELUT JA LAUSUNNOT

Media haluaa usein täydentää tiedotteissa tai tiedotustilaisuuksissa annettuja tietoja haastatteluilla. Haastatteluista ei ole sopivaa kieltäytyä. Kiireellisissä tilanteissa voidaan sopia toimittajan kanssa aika, jolloin palataan asiaan. Jos haastatteluun on aikaa valmistautua, on hyvä kerrata tilanteen mitä, missä, milloin. Haastateltavan tulee pitäytyä faktoissa.

9.5 KESKUSTELUTILAIKUUDET

Tiedotustilaisuuksien lisäksi vastaavat viranomaiset voivat järjestää keskustelutilaisuuksia yhteistyössä eri organisaatioiden kanssa tai osallistua muiden järjestämiin tilaisuuksiin. Näissä tapahtumissa voidaan avata vallitsevaa tilannetta keskustelun kautta ja vastata esille tuleviin kysymyksiin. Kysyntää keskustelutilaisuuksille voi ilmetä muun muassa kouluissa, organisaatioissa ja yrityksissä. Ne voivat myös olla avoimia yleisötilaisuuksia esimerkiksi kirjastoissa.

Tilaisuuksiin voi pelastustoiminnan johtajan organisaation ja muiden torjuntaan osallistuvien viranomaisten lisäksi osallistua muitakin ammattilaisia (merenkulun viranomaiset yms.).

9.6 INFOPUHELIN

Sosiaalisen median aikana infopuhelimien tarve on vähentynyt. Keskitetty puhelinkeskus, josta on mahdollista saada tietoa vallitsevasta tilanteesta, torjunnan etenemisestä tai muusta ajankohtaisesta asiasta, voi kuitenkin olla joissakin tilanteissa tarpeellinen. Infopuhelin voi toimia kaksisuuntaisesti myös ilmoitusten antamiseen. Puhelimen kohderyhmänä ovat pääasiassa kansalaiset.

Esimerkkejä infopuhelimen tarjoamista palveluista:

- tilannetieto (vallitsevan tilanteen eteneminen)
 - esimerkiksi tieto yksittäisestä öljyntorjuntatyömaasta ja työn arvioidusta kestosta tai tieto maastotiedustelun etenemisestä
- öljyvahingon ja kyseessä olevan öljyn vaikutus terveyteen ja ympäristöön
- voimassa olevat (viranomaisten antamat) varoitukset vahinkoalueella
- vapaaehtoiseen torjuntatyöhön osallistuminen, kuinka ja minne voi ilmoittautua
- kuinka yksittäinen henkilö voi avustaa puhdistuksessa, mitä yksityishenkilö voi tehdä, mistä voi saada tarvittavat välineet
- ohjeistus korvaushakemusten tekemisestä.

Lisäksi voidaan harkita numeron käyttöä öljyntyneistä eläimistä ilmoittamiseen. Tämän avulla saataisiin vähennettyä hätäkeskukselle tulevia puheluita.

Laajamittaisissa ja pitkäkestoisissa tilanteissa valtioneuvoston kanslia voi toimia kansalaisille suunnatun puhelinpalvelun teknisenä ylläpitäjänä ja käyttöönottajana.

Akuutin ensivaiheen vallitessa infopuhelimen numerona voi toimia esimerkiksi vastuullisen pelastuslaitoksen valvomon (vaihteen) numero. Vaihteen henkilöstöä vahvistetaan tarpeen mukaan niin, että tuleviin tiedusteluihin pystytään vastaamaan mahdollisimman tehokkaasti ja tarvittaessa yhdistämään puhelut vastuuhenkilöille. Pelastustoiminnan johtaja ohjeistaa valvomoa, kenelle ja milloin puhelut voi yhdistää.

Akuutin tilanteen jälkeen voidaan perustaa keskitetty infopuhelin. Yksittäiseltä organisaatiolta resursseja infopuhelimen perustamiseen ei vält-

tämättä löydy, joten infopuhelin voidaan järjestää yhteistyönä esimerkiksi kuntien ja valvovan ympäristöviranomaisen avulla.

9.7 OVELTA OVELLE -TIEDOTTAMINEN

Vahinkoalueelle, lähialueen asukkaille, kotitalouksiin, mökkiläisille ja yrityksille sekä muille kohderyhmille, joihin öljyntorjuntatyö suoranaisesti vaikuttaa, suositellaan jaettavaksi erillinen tiedote. Se sisältää tietoja toteutettavista torjuntatoimista ja niiden mahdollisesti mukanaan tuomista muutoksista sekä muuta vahingon kannalta ajankohtaista tietoa. Tiedotteessa voi lisäksi antaa ohjeita torjuntatyöhön osallistumisesta.

Pelastuslaitosten resurssit ovat suuren öljyvahingon satuttua todennäköisesti kohdennettuina muihin tehtäviin, joten ovelta ovelle -tiedottamista varten voidaan pyytää mukaan esimerkiksi Vapen vapaaehtoisia, jos tehtävän suorittaminen ei vaadi viranomaisvaltuuksia. Harvaan asutulla alueella voi olla järkevämpää hoitaa yhteydenotot soittamalla.

Ovelta ovelle -tiedotteilla voidaan jakaa muun muassa

- tilannetietoa; mitä, missä, miksi
- turvallisuusohjeita asukkaan kannalta
- yhteystiedot lisätietojen saamiseksi
- toimintaohjeet ilmoittamistilanteessa (esim. öljyntyneet eläimet)
- puhdistamisohjeita:
 - Paras vaihtoehto on jättää itse puhdistamatta ja odottaa viranomaisen toimenpiteitä.
 - Öljyntyntynyt maata tai muuta irtoavaa ainesta ei tule siirtää, ettei lisälikaantumista tapahdu.
 - Pelastustoiminnan johtajan päätöksellä kansalaisia voidaan ohjeistaa puhdistamaan omia rantojaan. Tähän tulee antaa erilliset, kirjalliset ohjeet: miten puhdistustyö tulee tehdä, mitä suojavälineitä käytetään, miten öljyisen jätteen kanssa toimitaan. Auttamishaluisia kansalaisia ohjeistetaan ilmoittautumaan viranomaisen järjestämään pikakoulutukseen tai vapaaehtoiseen torjuntajoukkoihin esimerkiksi WWF:n kautta.

9.8 TIEDUSTELUTIEDOTE

Maastotiedustelua suorittavat yksiköt kantavat mukanaan ja jakavat tiedotteita, joissa kerrotaan tiedustelutoimista ja niiden tarkoituksesta:

- mistä on kyse, mitä on tapahtunut ja miksi tiedustellaan
- mitä alueella tehdään ja miksi (öljyn leviämisen kartoitus, puhdistusjärjestyksen määrittely)
- yhteystiedot lisätietojen saamiseksi.

9.9 MUU VIESTINTÄ JA TIEDOTTAMINEN

Edellä mainittujen viestintä- ja tiedottamistapojen lisäksi voidaan hyödyntää seuraavia tapoja:

- **Torjunta-alueen infotaulu ja eristysnauha.** Pelastuslaitos hoitaa torjuntatyömaalle tarvittaessa infotaulun. Siinä kerrotaan ajankohtaisia ja välttämättömiä tietoja tilanteesta, kuten että alueelle on pääsy kielletty, öljyn vaikutuksista terveyteen ja ympäristöön, suojavälineiden tarpeesta, keräysastioiden jätteistä ja lajittelusta, torjuntatyön etenemisestä sekä lisätietojen antajan tiedot. Torjuntatyöalue rajataan eristysnauhoilla ja kylteillä.
- **Meriradio.** Torjuntaa johtavan viranomaisen välittämien tietojen pohjalta VTS-keskus ilmoittaa päivystettävillä VHF-kanavilla aluksille liikkuamisrajoituksista. Pienveneilijät eivät välttämättä kuuntele VHF-kanavia, joten paikan päällä järjestetään tarvittaessa liikenteenohjaus.
- **Liikennetiedote.** Lisääntynyt liikenne torjuntatyöalueella voi vaatia ilmoituksen tieliikenteen käyttäjille.
- **Tiedote ilmatilan sulkemisesta.** Vahinkopaikan yllä oleva ilmatila suljetaan tarvittaessa turvallisuustoimenpiteenä. Näin taataan työrauha ilmatiedustelulle.
- **Maksettu mainonta.** Mainonnalla voidaan levittää vahinkoon liittyvää kansalaisvalistusta ja antaa tietoa niille, jotka eivät käytä esimerkiksi verkkomediaa tai sosiaalista mediaa. Mainonnalla voidaan myös esimerkiksi rekrytoida vapaaehtoista työvoimaa. Mediassa muutoinkin oleva öljyvahinko ei välttämättä vaadi mainontaa, mutta medioiden esiin nostamat asiat eivät välttämättä ole niitä, joista viranomaisen haluaa viestittää.
- **Teksti-TV.** Teksti-TV:n vaikutusta ei kannata väheksyä – sillä on edelleen vankka käyttäjäjoukkonsa. Teksti-TV:n sivut saadaan näkyviin myös älypuhelimiin. Sivuilla voidaan julkaista esimerkiksi tiedotteita. Tiedotteet voivat näkyä sivuilla ilman viranomaisten toimia Ylen tai muiden toimitusten toimesta.
- **Tilanne ohi -tiedote.** Tilanteen jälkeen on muistettava lähettää tilanne ohi -tiedote. Sillä kerrotaan operatiivisen toiminnan alueella olevan ohi ja että alue on avattu jälleen yleiseen käyttöön.

10 TORJUNTATOIMIEN JÄLKEINEN VIESTINTÄ

Tässä selvityksessä torjuntatoimien jälkeistä viestintää kutsutaan jälkiviestinnäksi. Jälkiviestintä kuuluu edelleen pelastustoiminnan johtajan vastualueeseen. Apunaan hänellä voi olla viestintäpäällikkö. Viestintää jatketaan öljyntorjunnassa mukana olleiden tahojen ja jälkitorjunnasta vastaavien organisaatioiden kanssa. Media voi olla edelleen kiinnostunut aiheesta, samoin yksittäiset kansalaiset. Jälkiviestintää jatketaan niin kauan kuin sille on tarvetta.

Usein keskustelu jatkuu onnettomuuden jälkeen. Se saattaa keskittyä vahinkotilanteen syiden selvittämiseen, viranomaisten vastuuseen onnettomuutta edeltäneissä tapahtumissa, toimenpiteiden tehokkuuteen tai onnettomuuden aiheuttamiin ympäristövaikutuksiin.

Onnettomuuden jälkeen halutaan saada selvyys tapahtumien kulusta, syistä, seurauksista, aiheutuneista vahingoista ja toimenpiteistä, joilla voidaan tulevaisuudessa estää vastaava tapahtuma.

Median edustajat saattavat haluta pelastusviranomaisilta taustatietoja ja -materiaalia sekä lisäselvityksiä. Tehtyjä toimenpiteitä ja käytettyjä menetelmiä halutaan usein arvioida (sekä ulkopuolisten että viranomaisten toimesta). Torjuntaa johtavan viranomaisen tehtävänä on määritellä, mitä asiakirjoja ja tietoja voidaan antaa ja mikä taas on salassapidettävää.

ULKOISEN VIESTINNÄN SEURANTA JA JÄLKIHOITO

Joukkoviestimien, avoimien lähteiden ja kansalaispalautteen **seurannan ja analysoinnin** merkitys korostuu kriisitilanteessa. Seurannan avulla pystytään tukemaan viranomaisten työtä sekä ehkäisemään ja korjaamaan huhujen ja väärrien tai harhaanjohtavien tietojen leviämistä. Lisäksi **mielipide- ja asennetutkimuksilla** voidaan selvittää kansalaisten käsityksiä vallitsevasta tilanteesta ja sen vaikutuksista.

Onnettomuuden seurannan ja analysoinnin avulla saadaan arvokasta tietoa onnettomuuden aikaisen tiedottamisen sujumisesta: mikä meni oikein, mitä olisi voinut tehdä paremmin. Onnettomuuden jälkeen voidaan listata muun muassa seuraavia asioita:

- Kuinka nopeasti viestinnästä vastaava yksikkö saatiin kasaan ja viestinnästä vastaavat tahot nimettiin?
- Ketkä pyydettiin tiedotusavuksi ja kuinka nopeasti? Miten heidät käytännössä kutsuttiin paikalle?
- Lähtikö tiedottaminen nopeasti käyntiin?
- Olivatko yhteystiedot ajan tasalla?
- Toimiko viestintä kaikkiin suuntiin?
- Ketkä omassa organisaatiossa antoivat medialle lausuntoja ja tietoja (etukäteen määriteltävä, kuka antaa tai kenelle lausuntopyynnöt ohjataan)?
- Kuinka ja mitä media kertoi onnettomuudesta? Oliko annettu kuva lausuntojen ja totuuden mukainen?
- Liikkuiko huhuja tai väärää tai harhaanjohtavaa tietoa? Kuinka nämä ehkäistiin tai korjattiin?
- Kuinka kauan onnettomuudesta kirjoitettiin (aktiivisesti vai vähemmän)?
- Oliko ohjeistuksista hyötyä? Havaittiinko puutteita?
- Havaittiinko viestinnässä tai viestintätavoissa puutteita?

LISÄTIETOA

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. 2015. **Viestintäopas**. Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston julkaisu 1/2015.

Pelastuslaitosten kumppanuusverkosto. 2018. **Pelastuslaitosten viestintäopas 2.0**. Pelastuslaitosten kumppanuusverkoston julkaisu.

Rintakangas, S. 2009. **Työviestintä alusöljyonnettomuuden rantatorjuntaorganisaatioissa**. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Viestinnän koulutusohjelma, yhteisöviestintä. Opinnäytetyö. Teoksessa Alusöljyvahingon rantatorjunta, SÖKÖ II -hankkeen taustaselvitykset. 2011. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A. Oppimateriaali. Nro 30. Kotka: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, 113–150.

Valtioneuvoston kanslia. 2013. **Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa**. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 1/2013.

Valtioneuvoston kanslia. 2019. **Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje**. Valtioneuvoston kanslian julkaisu 2019:23.

Vuorivirta, I. 2008. **Alusöljyonnettomuuden rantatorjuntaorganisaation sisäinen viestintä yhteisökulttuurin näkökulmasta**. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Muotoilu ja media, yhteisöviestintä. Opinnäytetyö. Teoksessa Alusöljyvahingon rantatorjunta. SÖKÖ II -hankkeen taustaselvitykset. 2011. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A. Oppimateriaali. Nro 30. Kotka: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, 95–111.

Kotka 21.6.2020 klo 08:00

OTSIKKO (Lyhyt, havainnollinen ja selkeä)

ÖLJYVAHINGO RAHTIALUS M/S CARGOSHIPIN KARILLEAJON SEURAUKSENA SYVÄVÄYLÄN ULKOPUOLELLA MUSSALON SYVÄSATAMAN LÄHEISYYDESSÄ.

INGRESSI (Mitä, missä ja milloin on tapahtunut = tilannekuva)

Rahtialus M/S CARGOSHIP ajoi karille konerikon jälkeen tänään 21.6.2020 kello 05:00 syväväylän ulkopuolella lähellä Vehkaluotoa ja Viikarinsaarta. Karilleajosta ei aiheutunut henkilövahinkoja. Karilleajo aiheutti repeämän aluksen pohjaan, minkä seurauksena polttoainetankit ovat vaurioituneet. Veteen vuotaneen öljyn kokonaismäärä ei ole vielä tarkentunut, mutta aluksella arvioidaan olleen polttoaineena 70 kuutiota meriliikenteen dieselöljyä (marine diesel oil, MDO). Kymenlaakson pelastuslaitos on puomittanut aluksen, ja lisäpuomituksia tehdään parhaillaan öljyn leviämisen estämiseksi. Öljyn kerääminen alueella on käynnissä. Öljyä on havaittu rantautuneen lähialueen saariin, ja rantojen tiedustelu on meneillään.

SYVENTÄVÄT TIEDOT (Miten ja keihin tapahtunut vaikuttaa, mitä ei tiedetä, mitä toimia tehdään, toimintaohjeet yleisölle, mahdolliset muutokset palveluihin, kulkureitteihin jne., arvio erityisjärjestelyjen kestosta, seuraavan tiedotteen ajankohta)

Rahtialus ajautui karille teknisen vian seurauksena lähestyessään HaminaKotkan syväsatamaa Mussalossa (60°24'07.8"N 026°53'37.0"E). Aluksesta vuotanutta öljyä on ajautunut ainakin Vehkaluodon ja Mussalon etelärannoille. Öljyn leviämisen kartoittaminen on meneillään ilmatiedusteluna. Tarkemmat tiedot öljyvahingon laajuudesta saadaan tiedustelun päätyttyä.

Öljyvahingon torjuntatöiden vuoksi Kaunissaaresta Kotkaan johtava syväväylä on suljettu Kotkan puoleisessa päässä. Puomitukset estävät kaiken vesiliikenteen alueella. Alueelle toivotaan työrauhaa, eikä paikalle saa mennä. Veneiden aallot voivat aiheuttaa öljyn leviämistä, minkä vuoksi veneilijöiden on noudatettava väylän sulkumääräystä. Kotkan pienvenesataman liikenne tulee hoitaa Kotkansaaren itäpuolelta.

Lehmäsaaren ja Kuutsalon liikenne voidaan hoitaa toistaiseksi normaalisti. Länteen suuntautuva yhdysalusliikenne joutuu käyttämään poikkeavia reittejä, mikä saattaa pidentää matka-aikaa.

Pelastuslaitos ohjeistaa asukkaita ja muuta yleisöä välttämään vahinkoaluetta vuotaneen öljyn terveydelle haitallisten ominaisuuksien vuoksi.

Mikäli havaitset öljyä tai öljyntyneitä eläimiä muualla kuin edellä kuvatulla vahinkoalueella, ilmoita asiasta pelastuslaitoksen infonumeroon 040 XXX XXXX.

Öljyn terveydelle haitallisten ominaisuuksien vuoksi öljyntyneen rannan puhdistamiseen ei tule ryhtyä omatoimisesti. Viranomaiset tiedottavat jatkotoimenpiteistä.

Puomituksen ja öljyn rajaamistoimien aiheuttamien liikennejärjestelyjen arvioidaan kestävän vähintään iltaan asti. Rantojen puhdistustyön kestosta tehdään arvio tiedustelutoimien tulosten varmistuttua.

Pelastuslaitos pitää onnettomuudesta tiedotustilaisuuden klo 14:00 Kotkan kaupungintalolla.

Lisätietojen antaja(t) (nimi, asema/ammattinimike, yhteystiedot, henkilön oltava tavoitettavissa!)

Nestori Kuutsalo, viestintäpäällikkö, Kymenlaakson pelastuslaitos, +358 44 111 1111, (ja mieluumasti yhteiskäyttöinen sähköpostiosoite)

Tiedotteen antaja (nimi, asema, yhteystiedot)

Sirkku Särki, tiedottaja, Kymenlaakson pelastuslaitos +358 44 222 2222, (yhteiskäyttöinen sähköpostiosoite)

(Mukailtu lähteistä Pelastustoimen viestintäopas 2015, Pohjois-Karjalan ja Etelä-Savon pelastuslaitosten tiedoteohjeistukset ja SÖKÖ II)

Ohjeita somen käyttöön

Sosiaalinen media (some) on tänä päivänä tärkeä viestinnän työväline. Sosiaalisen median toiminta perustuu avoimeen ja nopeaan tiedonkulkuun, mikä tekee siitä tehokkaan viestintäkanavan. Haasteeksi saattavat nousta harkitsematon viestintä ja siitä eri osapuolille aiheutuvat vahingot. Someviestinnässä tulee muistaa vastuullisuus ja velvollisuudet. Lisäksi tulee muistaa, etteivät luottamukselliset asiat kuulu sosiaaliseen mediaan.

Yleisesti sosiaalisen median julkaisuista ja kommentoinnista:

- Ole kohtelias ja asiallinen. Mikäli näet asiatonta tai paikkaansa pitämätöntä keskustelua, pyri ohjaamaan se esimerkiksi pelastuslaitoksen sivuille faktojen tueksi.
 - Ole nopea reagoimaan, mutta harkitse ennen kommentointia. Harkitsemattomat päivitykset voivat aiheuttaa vahinkoa. Muotoile viestisi sanat ja sisältö niin, ettei sitä voida ymmärtää väärin. Jos virheitä tulee, muokkaa julkaisua.
 - Älä provosoidu äläkä provosoi.
- Somessa voit kirjoittaa arkipäiväisesti. Ole rehellinen ja myönnä tietämättömyytesi tilanteessa. Ole avoin ja pahoittele mahdollisesti sattuneita virheitä. Somessa tekstien on hyvä olla lyhyitä ja ytimekkäitä.
 - Varmista faktat. Korjaa ja pahoittele, jos virheellistä tietoa on esitetty (mieluiten esittäjä itse).
- Luo ja jaa aihetunnisteita eli hashtageja, kuten #öljyvahinko #suomenlahti #öljyntorjunta, mikäli pyrit seuraamaan jotakin tiettyä ilmiötä tai tapahtumaa somen kautta.
- Tapahtuneelle voidaan luoda oma erillinen sivunsa, jossa keskitytään kyseisen tilanteen viestintään.
- Julkaisuajankohdalla on merkitystä. Omat kuvalliset julkaisut saavat enemmän julkisuutta kuin linkitetyt. Facebookin algoritmien mukaan videot saavat automaattisesti eniten näkyvyyttä.
 - Julkaisu voidaan ajastaa esimerkiksi viikonlopuksi tai aamuksi, jos se ei sisällä kiireellistä asiaa. Tiivis julkaisu tahti heikentää näkyvyyttä osassa somekanavia.
 - Linkkejä jakaessasi kerro kyseisestä aiheesta jotakin myös omin sanoin.
- Instagram-julkaisuissa suuri aihetunnistemäärä saa enemmän näkyvyyttä. Instagram-julkaisu on helppo linkittää samalla Facebook-julkaisuksi.
- Operatiivisia kuvia voidaan julkaista tapauskohtaisesti ja pääsääntöisesti johdon hyväksymänä.
 - Kuvissa näkyviltä henkilöiltä on syytä pyytää suostumus. Toivetta julkaisemisesta tai julkaisematta jättämisestä tulee noudattaa.
 - Varo antamasta liian yksityiskohtaisia tai henkilökohtaisia tietoja tai kuvia.

MITÄ JOS KOHU NOUSEE?

- Ole nopea mutta harkitsevainen. Jos kohu nousee, et voi odottaa viikonlopun yli.
- Negatiiviseen kommenttiin vastataan positiivisesti ja rakentavasti. Yksittäisiin, irrallisiin negatiivisiin kommentteihin ei tarvitse vastata. Kiitä kaikkia osapuolia, kiitä asian ottamisesta esille.
- Kanna vastuu ja tunnusta, mikäli on tehty virhe. Painota omaa näkemystäsi. Kaikkia kommentteja ei tarvitse erikseen korjata.
- Negatiiviseen epäilyyn selkeä ja pidempi vastaus kuin pelkkä kieltö. Painota omaa toimintaa.
- Pyydä anteeksi, vaikka olisit syytön. Pahoittelu ei aina riitä, vaikka kokisitkin olevasi oikeassa. Molempien kasvot tulee säilyttää.
- Pyydä yleisöltä apua. Voit esimerkiksi toivoa, että öljyntyneistä linnuista ilmoitetaan paikkaan X.
- Kerro, miten aiotte toimia jatkossa (ja kenties muuttaa toimintaa tai toimintatappaa).
- Syyttelemällä kohu laajenee, ratkaisukeskeisellä metodilla vaimenee.

(Mukailtu lähteistä Yle, Some-komentointi haltuun ja eioototta.fi, Katleena Korteso.)

Muistiinpanoja

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

sökö

SÖKÖSuomenlahti – Öljyntorjunnan toimintamalli
Suomenlahden rannikon pelastustoimialueilla.

VIHKO 03 & 04

Viestintä ja tiedottaminen öljyvahingossa