



*INHIMILLISESTI
AMMATILISESTI
LUOTETTAVASTI*

Kriisiviestintäohjeen päivitys

Suunnittelija (viestintä, maakuntauudistus)

Johanna Franzén

Etelä-Karjalan pelastuslaitos





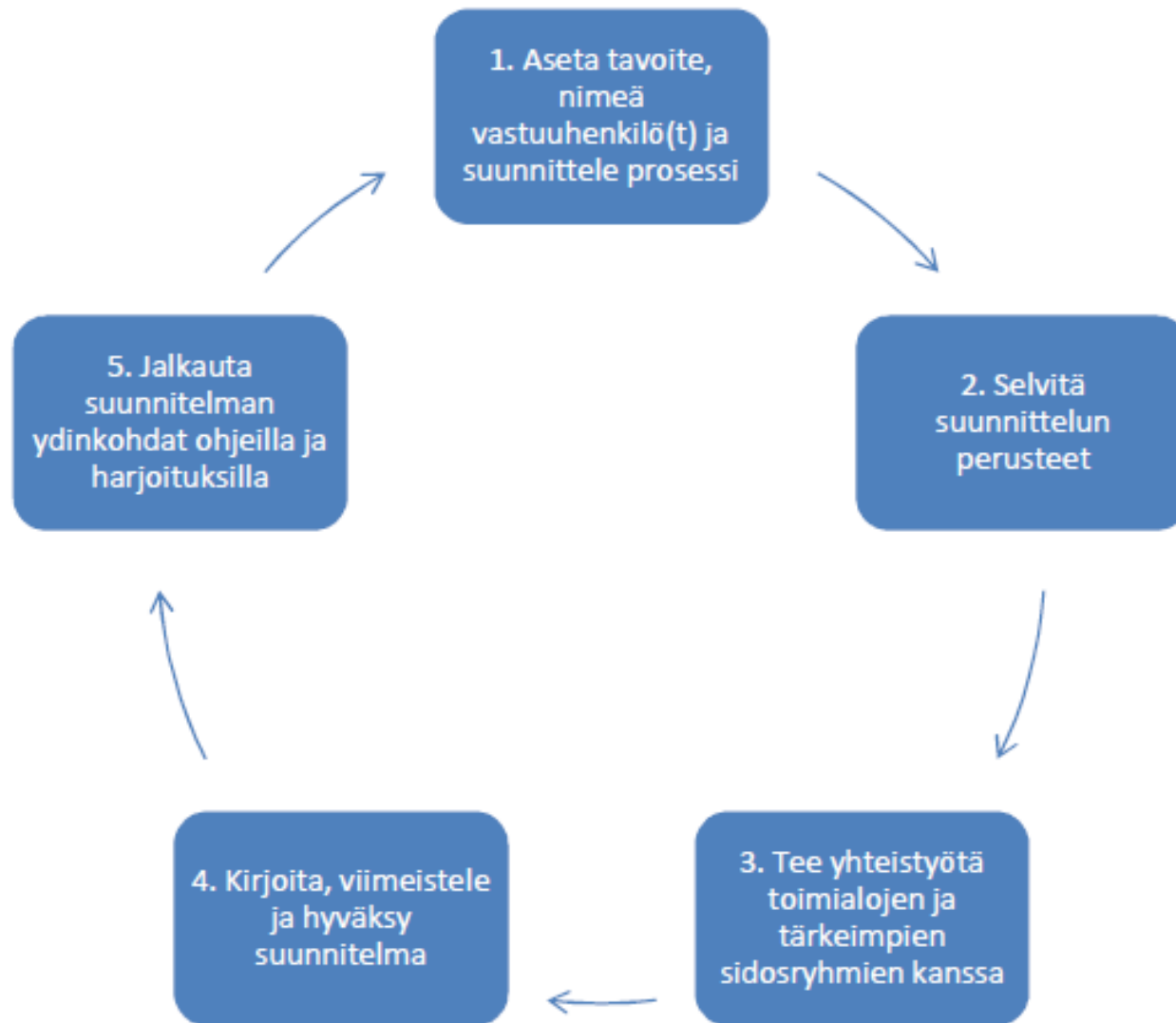
Edellytykset hyvin toimivalle kriisiviestinnälle

- Organisaation **normaalielämän viestintä** on kunnossa
 - Suunniteltua
 - Tiivis yhteys johtamiseen
 - Avointa, luotettavaa, säännöllistä ja totuudenmukaista
 - Jatkuvaa
 - Myös sisäinen viestintä toimii

**KRIISITILANTEESSA VIESTINTÄÄ HOIDETAAN
TEHOSTAMALLA NORMAALEJA HYVIN TOIMIVIA
PROSESSEJA SUUNNITELMAN JA TILANTEEN MUKAAN**



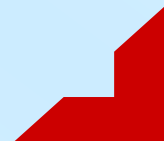
Suunnitteluprosessi





Esimerkki kriisiviestintäsuunnitelman sisällöstä

- 1) Yleistä** (häiriötilanne kunnassa, häiriötilanneviestinnän tavoitteet, kriisiviestinnän strategia)
- 2) Häiriötilanneviestinnän vastuut ja yhteistyö** (viestintävastuun määrittely, tärkeimmät yhteistyökumppanit)
- 3) Viestinnän organisointi kunnassa** (johtaminen, viestintäosan kokoonpano ja tehtävät, toimialojen viestintä)
- 4) Sisäinen viestintä ja sidosryhmäviestintä häiriötilanteessa**
- 5) Häiriötilanneviestinnän toteutus** (ensitiedote, kanavat, mediaseuranta, tiedotustilaisuuden järjestäminen, kaksisuuntaisuus, ennakoiva)
- 6) Kriisiviestinnän koulutus** (koulutussuunnitelma, ohjeistukset, suunnitelman julkisuus)
- 7) Viestintä poikkeusoloissa**





1 Yleistä

- Mikä on **häiriötilanne**? Mikä on **kriisi**?
- Mitkä ovat kunnan uhka-arvioinnissa määritetty **todennäköisimmiksi häiriötilanteiksi**?
- Miten nämä tilanteet vaikuttavat **viestintätarpeeseen**?
- Mitkä ovat todennäköisimpiä **hitaasti kehittyviä / äkillisiä häiriötilanteita** joissa viestintää joudutaan tehostamaan?
- Mikä on kunnan kriisiviestinnän tavoite? Millaista kriisiviestinnän pitäisi olla? Millaista imagoa halutaan ylläpitää kaikissa tilanteissa? Mikä on perusviesti, jota tuodaan esiin kaikissa tilanteissa?



2 Kriisiviestinnän vastuut ja yhteistyö

- Kenellä on **johtovastuu** todennäköisimmissä häiriötilanteissa? Ketä muita toimijoita tilanteeseen liittyy?
- Kuka **johtaa viestintää** eri häiriötilanteissa? Kuka tekee tukevaa viestintää? Milloin johto- ja viestintävastuu voi vaihtua kesken tilanteen?
- Ketä ovat tärkeimmät **yhteistyökumppanit**? (yhteystiedot liitteeksi)

VIESTINTÄVASTUUN JA YHTEISTYÖN MÄÄRITTELYKAAVIO, ESIMERKKI

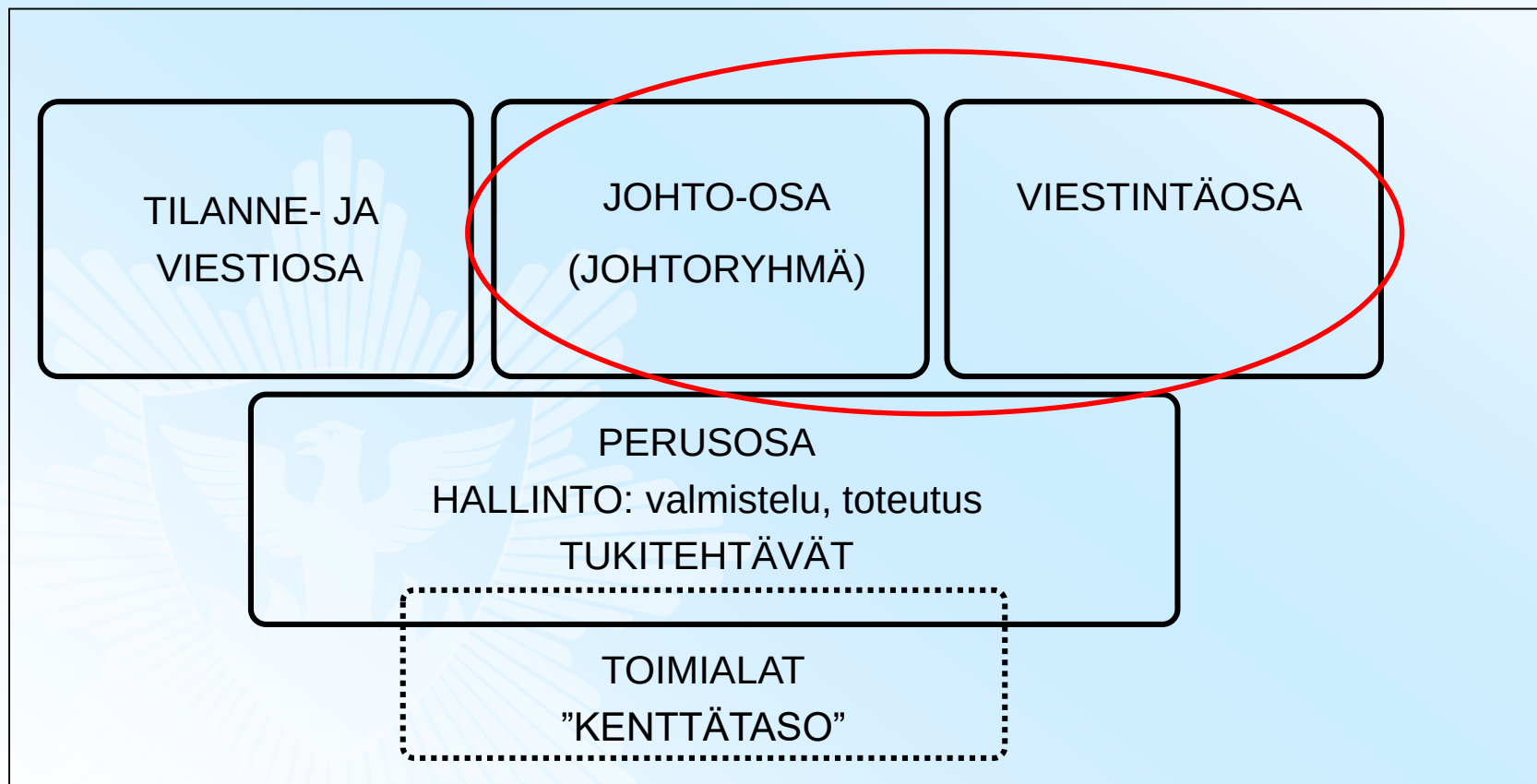
TAPAHTUMA	JOHTAA	TUKEE	MUUT YHTEISTYÖTAHOT
Tieliikenneonnettomuus, jossa mukana koululaisia	Pelastuslaitos / myöh. poliisi	Kunnan johto, sivistystoimi, koulu	Vanhempainyhdistys, sos.toimi ja 3.sektori (psysos.tuesta tiedottaminen)
Vedenjakelun katkos	Tekninen toimi (yht. toiminta vesilaitoksen kanssa)	Kunnan johto, pelastuslaitos (tarvittaessa)	Vesihuoltolaitokset jne.
Selittämätön epidemia (esim. vatsatauti) kunnassa	Ympäristö- terveyden- huolto	Tekninen toimi, vesilaitos, sote, kunnan johto	STM, THL, AVIn PEOL
.....			



Viestinnän organisointi kunnassa

- Kuka **johtaa** viestintää? Miten viestintää johdetaan?
- Miten kunnan **viestintäosa** muodostuu? Ketkä siinä toimivat normaalissa tilanteessa? Ketä tarvitaan lisää kriisitilanteessa? Kuka toimii tarvittaessa sijaisena?
- Mitä viestintäosan henkilöstön **tehtäviin** kuuluu?
- Miten viestintähenkilöstö **hälytetään** tarvittaessa nopeasti?

Viestintä kunnan kriisijohtamisorganisaatiossa





Toimialojen viestintä

- Toimialasuunnitelmien kriisiviestintäosuuden ohjaus
- Miten hoidetaan kriisiviestinnän **kokonaiskoordinointi**?
- Miten viestintäpäällikkö (vast.) pystyy hallitsemaan viestinnän kokonaisuutta?
- Mitä toimialat tiedottavat **suoraan**, mitä kunnan keskitetyn viestinnän kautta?
- Mitä tarpeita toimialoilla on kriisiviestinnälle?
- Millä toimialoilla voi olla tarve nopeaan suoraan viestintään?

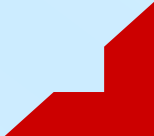


4 Sisäinen ja sidosryhmäviestintä

- Miten sisäinen- ja sidosryhmäviestintä hoidetaan normaalioloissa?
- Miten sitä tehostetaan tarvittaessa?
- Kuka vastaa sisäisestä viestinnästä?
- Mikä on toimialojen rooli? Mitä viestitetään kunnan keskitetyn viestinnän kautta?
- Miten pystytään pitämään oma henkilöstö informoituna tapahtumista?
- Mitä kanavia sisäisessä- ja sidosryhmäviestinnässä käytetään?
- Mitä työntekijät vastaavat jos esimerkiksi media tai kuntalaiset ottavat heihin yhteyttä?



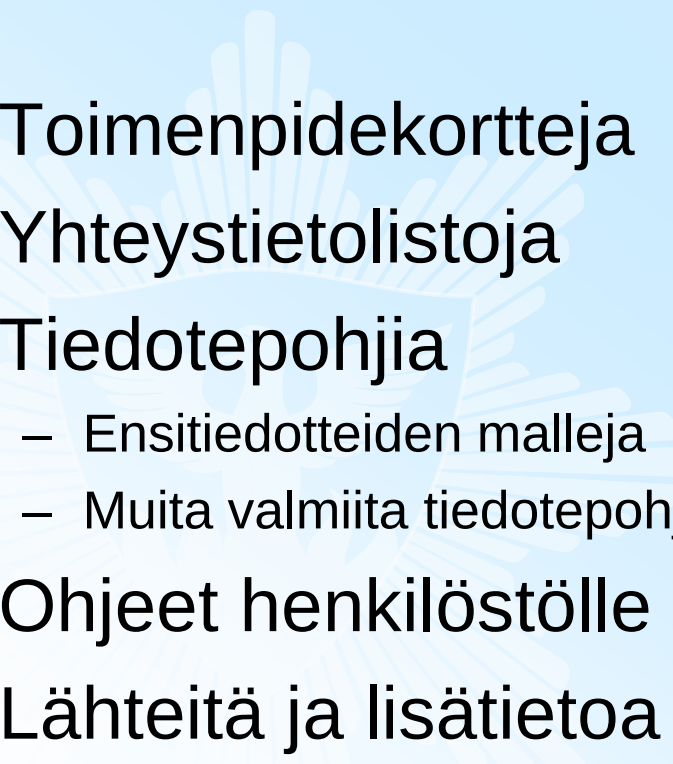
KONKREETTISUUS!

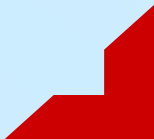
- Kuka vastaa viestinnästä? Ketä muita kuuluu viestintäosaan? Miten heidät hälytetään?
 - Mitä viestintäosa tiedottaa? Mitä toimialat tiedottavat suoraan (rajapinnat)?
 - Missä viestintäosa työskentelee? Tarvittavat tilat / laitteet / verkot?
 - Kuka vastaa internet/some-päivittämisestä (osaaminen, salasanat...)?
 - Mitä puhelinnumeroita jaetaan yleisölle? Kuka puhelimiin vastaa? Kuka tiedottaa keskusta?
 - Kuka vastaa sisäisestä tiedottamisesta? Miten tiedotus hoidetaan?
 - Mitä sidosryhmiä pitää informoida? Kuka ja miten?
 - Mitä erityistaitoja tarvitaan (esim. eri kielillä tiedottaminen)?
 - Mitä välineitä valmistaudutaan käyttämään viestinnässä? (tv, radio, internet, lehdet...)
 - Mitä jos sähköt eivät toimi? Mitä jos tietoverkot kaatuvat? Mitä jos internet / kännykät eivät toimi?
 - Kuka toimii tiedottamisen ”kasvoina”?
 - Missä järjestetään mahdolliset lehdistötilaisuudet (tilat / välineet / tarjoilu / opastus...)? Kuka vastaa järjestelyistä?
 - Mistä saadaan työtiloja ja välineitä toimittajille? Mihin toimittajat majoitetaan / ruokailu?
 - Kuka pitää yhteyden muihin viranomaisiin ja toimijoihin?
- 



Kriisiviestintäsuunnitelman liitteitä

ESIMERKIKSI

- Toimenpidekortteja
 - Yhteystietolistoja
 - Tiedotepohjia
 - Ensitiedotteiden malleja
 - Muita valmiita tiedotepohjia
 - Ohjeet henkilöstölle
 - Lähteitä ja lisätietoa
- 



2.4.1 Häiriötilanneviestinnän toimintakaavio

VARAUDU

Ennen häiriötilannetta

- Suunnittele viestintää.
- Ohjeista henkilöstöä.
- Kouluta avainhenkilöitä.
- Tee ennakoivaa kriisiviestintää.

ENNAKOI JA OHJEISTA

Jos saat viitteitä häiriötilanteesta,

- tehosta ennakoivaa kriisiviestintää
- ohjeista kansalaisia
- varmista avainhenkilöiden tavoitettavuus
- valmistelee häiriötilanneviestinnän käynnistäminen.

TOIMI

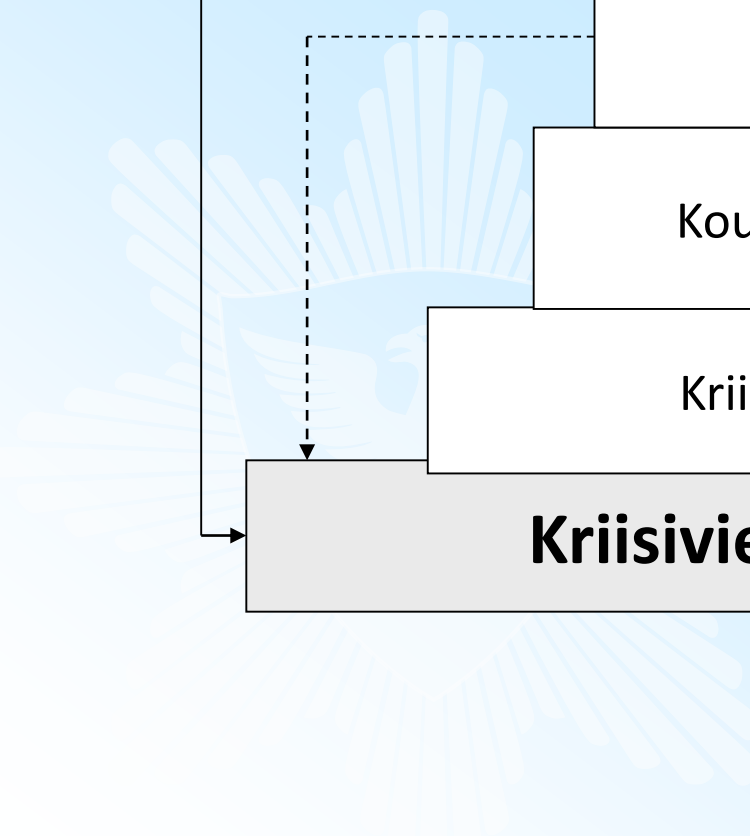
Häiriötilanteen aikana

- Ota aktiivinen aloite.
- Viesti monikanavaisesti.
- Mahdollista kaksisuuntaisuus.
- Järjestä tiedotustilaisuuksia.
- Pidä yhteys sidosryhmiin.
- Tee mediaseurantaa.

KEHITÄ

Häiriötilanteen jälkeen

- Arvioi onnistumista.
- Hae palautetta.
- Kehitä toimintaa.



Nopea, kysyntään mitoitettu toimintavalmius

Harjoittelu

Koulutus ja jalkauttaminen

Kriisiviestintäsuunnitelma

Kriisiviestinnän suunnittelu

