



HÄIRIÖTILANNEVIESTINTÄOHJE

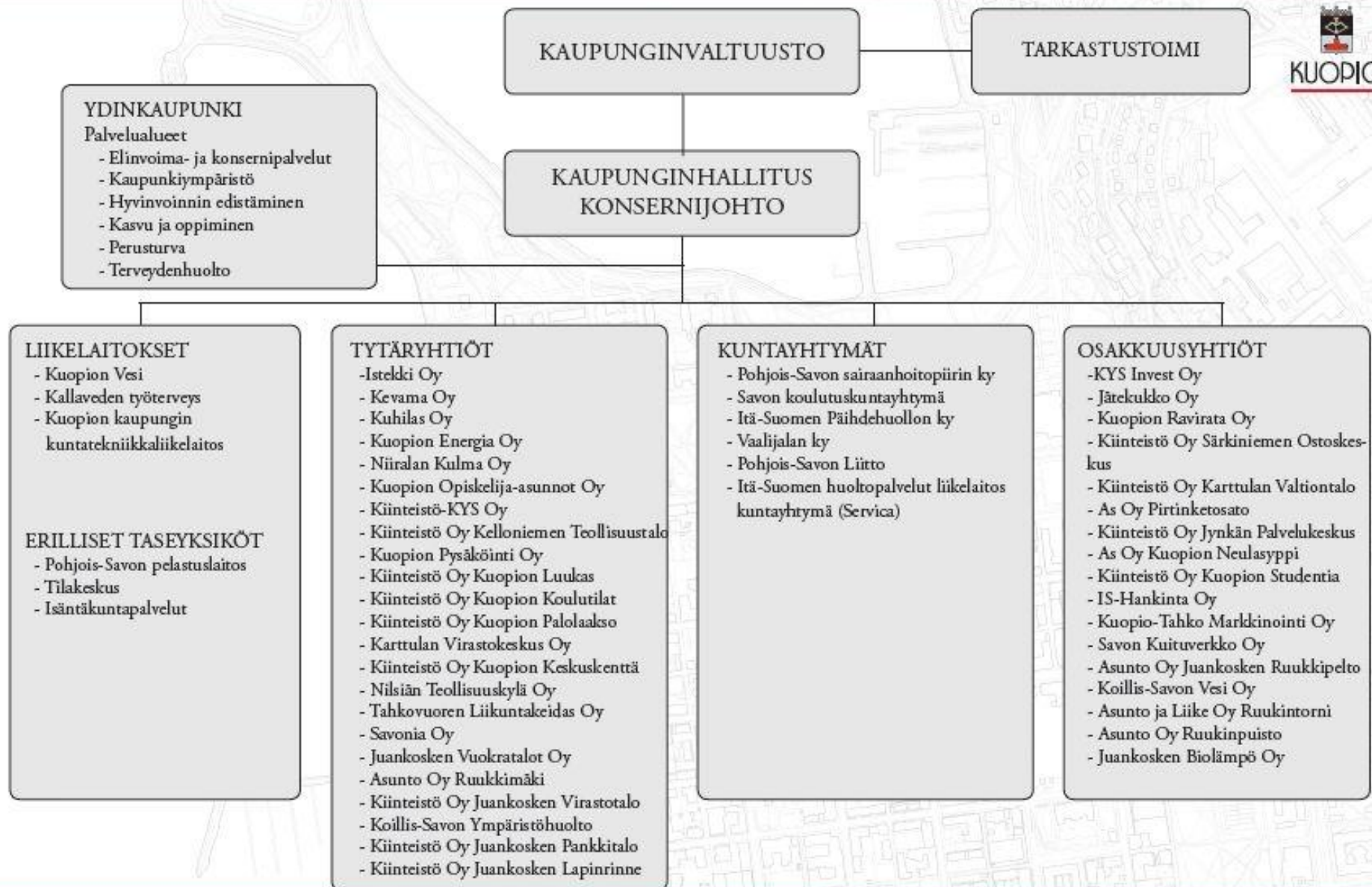
Kuopion kaupunki

” KUOPIO ON HYVINVOINNIN, TERVEYDEN JA TURVALLISUUSOSAAMISEN EDELLÄKÄVIJÄ,

joka tuottaa asukkaiden hyvinvointia edistäviä palveluita.
Kuopio tunnustetaan hyvänä kasvuympäristönä lapsille.

**TOIMINTATAPA – LUPA TEHDÄ TOISIN:
Avoimesti. Innostavasti. Yhdessä. Asukkaan parhaaksi.**





Kuntaliitokset 1969 - 2017



Kuopion
maalaiskunta
1969



Riistavesi
1973



Vehmersalmi
2005



Karttula
2011



Nilsia
2013



Maaninka
2015



Juankoski
2017



Miksi taas yksi ohje lisää?

- | Iso kaupunki (konserni + laaja toimintakenttä) = paljon toimijoita
 - vastuunjaon pitää olla selvä ja kaikkien tiedossa
- | Kun vielä ei ole tapahtunut...
 - | Ohje on kaikkien tiedossa – ei vain kansiona hyllyssä
 - | Ohje on omaksuttava ennen kuin jotain sattuu



Häiriötilanneviestintäohje 2008 / 2012

- | Häiriötilanneviestinnän yleisohje 2008
 - | Poikkeusolot
 - | Joukkoviestimien rooli
 - | Verkkoviestintä (Dark Site)
- | Häiriötilanneviestintäohje 2012
 - | Häiriötilanteet
 - | Palvelualueiden erilliset ohjeet yhtenäistettiin ja ohjeet koottiin osaksi kaupungin yhteistä häiriötilanneviestintäohjetta.
 - | Sosiaalisen median rooli
 - | Painetusta versiosta siirryttiin kansioihin.



Häiriötilanneviestintäohje 2017 -

- | Yhteinen yleinen osa on laaja ja sen tietosisältö kattava.
- | Palvelualueiden ohjeet yhtenäisiä, eikä päällekkäisyyksiä yhteisen osan kanssa.
- | Painopisteet
 - | Häiriötilanteet
 - | Mahdollisten häiriötilanteiden kartoittaminen palvelualuekohtaisesti
 - | Viestintä ilman sähköä; yhteistyö
 - | Pitäjäraadit (liitoskunnat)
 - | Monikulttuurikeskus Kompassi
 - | SPR, Vapepa



Häiriötilanneviestintäohjeen sisältö

- | Pikaohje häiriötilanteessa & Muistilista
- | Yleinen osa
 - | Mikä on häiriötilanne ja miten siitä viestitään
 - | Viestinnän organisoiminen häiriötilanteissa
 - | Viestintä häiriötilanteissa (viestinnän kanavat)
 - | Esimerkkejä häiriötilanteista
 - | Viestinnän jälkityöt ja arviointi
 - | Viestintä poikkeusoloissa
- | Palvelualuekohtaiset luvut (liitteissä)
 - | Ilmoitusvastuut häiriötilanteen alussa
 - | Riskiarviointia, mahdollisia häiriötilanteita
 - | Toimintaohjeita mahdollisiin häiriötilanteisiin

Häiriötilanneviestintäohjeen sisältö

- | Ohjeita
 - | Tiedotemalleja
 - | Ohjeita haastatteluita varten
 - | Tiedotustilaisuuden järjestäminen
- | Yhteystietoja (ylläpidetään intranetissä)
 - | Keskeiset yhteystiedot
 - | Palvelualueet ja liikelaitokset
 - | Media
 - | Asiakaspalvelupisteet ja pitäjäraadit
- | Johtokeskuksen toimintakaavio

Ohjeen ajantasaisuuden varmistaminen

- | Kansiossa tieto on aina ajan tasalla: korvataan muuttuneet sivut uusilla, esimerkiksi yhteystiedot.
- | Palvelualueiden omat ohjeet aikaisempaa huomattavasti lyhyempiä, ohjeet liitteinä, joten niitä on helpompi päivittää.
- | Tiedot tarkistetaan säännöllisesti kerran vuodessa ja tarvittaessa
 - | Yhteystietoja ylläpidetään intrassa
- | Kansiot jaetaan häiriötilanneviestinnästä vastaaville, esimiehille ja asiakaspalvelupisteisiin
 - | Päivitetyt aineistot toimitetaan kansion saaneille.
 - | Sähköinen ohje saatavissa intrassa pdf-muodossa.

Onnettomuus - Kriisikortti



- | Kriisin tai onnettomuuden tiedotus
 - | Lyhyt toimintaohje häiriötilanteen alussa
 - | Ilmoitusvastuut
 - | Viestintävastuut
 - | Jaettu koko kaupungin henkilöstölle

ONNETTOMUUS – KRIISI

Estä lisävahingon syntyminen

Hälytä apua: hätäkeskus 112

Ilmoita esimiehellesi.

Puhelinnumero _____

Varmista, että joku jatkaa asian hoitamista.

Noudata esimieheltäsi ja viranomaisilta saamiasi ohjeita.

Esimies tai vastuuhenkilö,

ilmoita turvallisuuspäällikölle: 044 718 5630

Seuraa uutisia: Some (twitter), verkkosivut, radio, TV



KUOPIO KAUPUNKI

Kriisin tai onnettomuuden tiedotus

- Onnettomuustilanteissa viestintävastuu on poliisilla tai pelastuslaitoksella.
- Kunta vastaa omien palveluidensa tiedottamisesta. Tiedotusvastuu on turvallisuuspäälliköllä, kaupunginjohtajalla, palvelualueen johtajalla, vastualueen tai yksikön päälliköllä.
- Kunnan johtokeskus kutsutaan koolle laajoissa häiriötilanteissa ja tiedotusjaos koordinoi viestintää.
- Kunnan työntekijä ei koskaan saa antaa asianosaisten tietoja julkisuuteen.

KUOPIO

Häiriötilanneviestintä

- | Häiriötilanneviestintäohje on oltava kaikkien saatavilla, ennalta sovitussa paikassa. Viestinnästä vastaavilla henkilöillä ohjeisto ja päivitettyt yhteystiedot on oltava myös kotona.
- | Häiriötilanteiden tunnistaminen ja mahdollisten häiriötilanteiden kartoitus on tärkeää.
- | Häiriötilanneviestintä voidaan hoitaa hyvin, kun muistetaan suunnitelmallisuus, avainhenkilöiden valmentaminen ja viestintätilanteiden harjoittelu.

KIITOS!

Raija Korhonen
viestintäpäällikkö
Kuopion kaupunki
puh. 044 718 2086
raija.korhonen@kuopio.fi
<https://twitter.com/korhonenraija>

