

## Kouvolan kaupungin kriisiviestintäsuunnitelma

Kaupunginhallitus 31.1.2022.

ASIAKIRJAN SUOJAUSTASO: JULKINEN

Liittyy asiakirjaan: Kouvolan kaupungin valmiussuunnitelman yleinen osa, hyväksytty kaupunginhallituksessa 31.1.2022



## Sisällysluettelo

1	KRIISIVIESTINNÄN SUUNNITTELU JA VARAUTUMINEN KOUVOLAN KAUPUNGILLA.....	1
2	MILLOIN KRIISIVIESTINTÄÄ TARVITAAN? .....	2
3	PERIAATTEET, TEHTÄVÄT JA KOHDERYHMÄT .....	2
4	VASTUUT JA ORGANISOINTI.....	4
5	KRIISIVIESTINNÄN KESKITTÄMINEN.....	5
6	KRIISIVIESTINNÄN KÄYNNISTÄMISEN MALLI .....	6
7	PERUSSISÄLLÖT JA KANAVAT .....	7
8	SAAVUTETTAVUUS.....	8

LIITTEET	1	Kymen Turvan kriisiviestintäkortit
	2	Mallitiedotepohja
	3	Ohje tiedotustilaisuuden järjestämisestä

## 1. KRIISIVIESTINNÄN SUUNNITTELU JA VARAUTUMINEN KOUVOLAN KAUPUNGILLA

Kouvolan kaupungin kriisiviestintäsuunnitelma on osa kaupungin valmiussuunnittelun kokonaisuutta. Kaupungin valmiussuunnitelmakokonaisuus kertoo, miten kaupunkikonsernin vastuulla olevat kriittiset palvelut turvataan häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Kaupungin kriisiviestintäsuunnitelma perustuu kaupungin valmiussuunnitelman yleisen osan ja kaupunkistrategian sekä kaupungin viestintä- ja markkinointiohjelman ohjaukseen.

Kaupungin kriisiviestintäsuunnitelman antamia yleisiä linjauksia tarkennetaan toimialojen ja tytäryhtiöiden valmiussuunnitelmissa, joihin tulee sisältyä myös toimialaa koskevan kriisiviestinnän suunnittelu. Toimialojen valmiussuunnitelmiin suositellaan liitettäväksi yksityiskohtaiset toimintakortit tärkeimmiksi tunnistettuihin kriisiviestintätilanteisiin.

Tehokas kriisiviestintä edellyttää suunnittelua, ennakointia, kouluttautumista ja harjoittelua. Kouvolan kaupungin viestintäasiantuntijat järjestävät vuosittain kriisiviestintäkoulutusta kaupungin johdolle ja toimialojen kriisiviestintään osallistuville henkilöille. Lisäksi osallistutaan alueellisiin ja valtakunnallisiin viranomaisyhteistyöharjoituksiin.

Kriisiviestintäsuunnitelma päivitetään vuosittain ja hyväksytään konsernipalveluiden johtoryhmässä.

Kriisiviestintää harjoitellaan osana kaupunkikonsernin valmiuden ja varautumisen harjoittelua. Toimialoilla ja tytäryhtiöissä järjestettäviin varautumis- ja valmiusharjoituksiin sisällytetään kriisiviestinnän harjoittelu.



Kuva 1 Varautuminen on jatkuva prosessi, johon kuuluvat suunnittelu ja toiminta. Harjoituksista tai todellisista tilanteista saadun palautteen kautta voidaan suunnitelmia kehittää edelleen. Lähde: Yhteiskunnan turvallisuusstrategia 2017.

## 2. MILLOIN KRIISIVIESTINTÄÄ TARVITAAN?

Kriisiviestinnän suunnittelun perusteena käytetään kaupunkikonsernin yhteistä valmiussuunnittelun uhka- ja riskikartoitusta (valmiussuunnitelman yleisen osan liite 1).

Kriisiviestintää tarvitaan yleisesti tilanteissa, joissa tilanne edellyttää tehostettua tiedonjakoa ja ohjeistusta omille työntekijöille, kaupunkilaisille ja muille sidosryhmille.

Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi:

- kaupungin palveluja vaikeuttavat tai muuttavat häiriötilanteet
- terveyteen liittyvät uhkat ja häiriöt, kuten epidemiat
- laajat tieto- tai viestintäjärjestelmiin kohdistuvat häiriötilanteet
- onnettomuudet, tulipalot tai väkivaltatilanteet, jotka kohdistuvat kaupungin asukkaisiin tai palveluihin
- väärinkäytökset tai rikosepäilyt
- mainetta tai luottamusta vaarantavat olosuhteet
- ympäristöonnettomuudet tai saastuneet maa-alueet
- sähkön tai vedenjakelun laajat häiriöt
- laajamittaiset, koko maata koskevat poikkeusolot (esimerkiksi hybridivaikuttaminen, sotilaallinen kriisi tai pandemia).

## 3. PERIAATTEET, TEHTÄVÄT JA KOHDERYHMÄT

Kriisitilanteissa noudatetaan samoja viestinnän **periaatteita** kuin normaaliolojen viestinnässä.

Kaupungin kriisiviestinnän tulee olla:

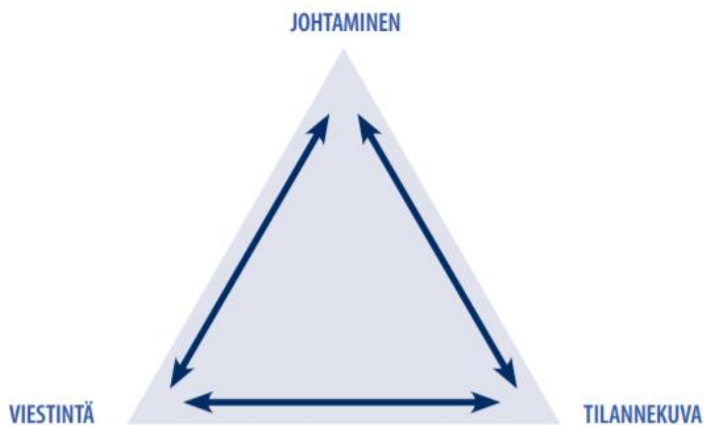
- luotettavaa
- nopeaa
- avointa
- palveluhenkistä
- vuorovaikutteista, myös kysymyksiin vastaavaa.

Kriisitilanteessa hiljaisuus on huonoin vaihtoehto. Mikäli tilanteesta ei tiedoteta nopeasti ja aktiivisesti ja median yhteydenottopyyntöihin jätetään vastaamatta, muodostuu tilanteessa viestintätyhjiö. Viestintätyhjiön täyttää yleensä aina joku.

Viestintätyhjiö edistää huhujen ja väärin tietojen leviämistä. Oikean tiedon levittäminen on sitä vaikeampaa, mitä enemmän tilanteessa on jo ehtinyt muodostua vääriä käsityksiä.

Kouvolan kaupungin kriisiviestinnän **tehtävänä** on:

- johtamisen ja tilannekuvan muodostamisen tukeminen
- vastaaminen työntekijöiden, asukkaiden ja sidosryhmien kasvaneeseen tiedontarpeeseen
- mahdollisten vaaratilanteiden torjuminen ja lisävahinkojen minimointi
- palvelumuutoksista kertominen
- toimintaohjeiden antaminen
- maineen puolustaminen ja luottamuksen ylläpitäminen
- mediaseuranta ja sosiaalisen median seuranta sekä
- väärän tiedon leviämisen tai levittämisen hillitseminen.



*Kuva 2 Kriisitilanteessa tarvitaan johtamista, tilannekuvaa ja viestintää. Toiminnot tukevat toisiaan. Jokainen kolmion kulma on yhtä tärkeä, ja yhden romahtaessa heikentyvät usein myös kaksi muuta. Kaupungin kriisiviestinnän tärkeimpänä tehtävänä on johtamisen ja tilannekuvan muodostuksen tukeminen. Lähde: Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje, Viestintä normaalioloissa ja häiriötilanteissa, Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2019:23.*

Kriisiviestinnässä tulee huomioida ainakin seuraavat **kohderyhmät**:

- työntekijät, joita kriisi koskettaa
- palvelujen asiakkaat, joita kriisi koskettaa
- kaupungin muu henkilöstö, johto ja päättäjät
- kaupunkilaiset
- muut sidosryhmät.

Viestintää ja tiedonsaantia voi olla tarpeen kriisitilanteessa tarkastella myös esimerkiksi alueella toimivien yritysten tai paikkakunnalla vierailevien matkailijoiden näkökulmasta.

## 4. VASTUUT JA ORGANISOINTI

Yleisperiaate kriisiviestinnässä on, että toimintaa johtava viranomainen vastaa tilanteeseen liittyvän viestinnän sisällöstä. Muut viranomaiset tukevat viestintävastuussa olevaa tahoa ja tiedottavat tilanteen vaikutuksista omiin palveluihinsa. Kukin viranomainen vastaa myös tiedonkulusta omassa organisaatiossaan.

Kriisiviestintä tulee sovittaa yhteen johtavan viranomaisen kanssa, jotta eri toimijoiden julkaisema tieto ei ole keskenään ristiriidassa. Ristiriitainen tieto eri viranomaisilta kriisitilanteissa heikentää luottamusta viranomaisten toimintaan. Apuna viestinnän yhteensovittamisessa voi käyttää Kymen Turvan viestintäryhmän tekemiä alueellisia viestintäkortteja, joissa on määritetty eri toimijoiden roolia ja vastuita kriisiviestintätilanteissa (Liite 1).

Onnettomuustilanteista viestinnästä vastaa pelastuslaitos. Poliisi vastaa viestinnästä väkivalta- ja rikostapauksissa. Poliisi vastaa myös omaisille ilmoittamisesta kuolemantapauksissa.

### **Esimerkki 1:**

*Kaupungin omistamassa kiinteistössä (esimerkiksi koulurakennuksessa) syttyy tulipalo. Pelastuslaitos vastaa tulipaloon liittyvästä viestinnästä. Kaupunki vastaa omiin palveluihinsa liittyvästä viestinnästä. Kaupungin viestinnässä kerrotaan esimerkiksi, mihin koulun oppilaat ohjataan seuraavan päivän koulutyöhön.*

**Kaupunginhallitus** hyväksyy kaupungin kriisiviestintäsuunnitelman.

**Kaupunginjohtaja** johtaa kaupungin kriisiviestintää laajassa kriisitilanteessa apunaan kaupungin valmiusryhmä.

**Kaupungin valmiusryhmä** tukee kaupungin johtajaa johtamisessa, tilannekuvan muodostamisessa ja viestinnässä. Valmiusryhmä kutsutaan koolle kaupunginjohtajan päätöksellä. Kaupungin valmiusryhmään kuuluvat kaupunginjohtaja, apulaiskaupunginjohtaja, kehitysjohtaja, kasvatus- ja opetusjohtaja, liikunta- ja kulttuurijohtaja, tekninen johtaja, hyvinvointijohtaja, tiedotuspäällikkö, hallintojohtaja, henkilöstöjohtaja, turvallisuuspäällikkö sekä tarvittaessa muut asiantuntijat.

**Kriisi- ja häiriötilanteiden laajennettu johtoryhmä** on kaupungin valmiusryhmä laajennettuna Kymsoten, poliisin ja pelastuslaitoksen sekä tytäryhtiöiden edustajilla (Kouvolan Vesi, KSS Energia, Kouvolan Asunnot ja Kymijoen ICT). Tarvittaessa ryhmään voidaan kutsua myös muita asiantuntijoita.

**Tiedotuspäällikkö** vastaa kaupunkikonsernin kriisiviestinnän suunnittelusta ja kriisitilanteessa kaupunkikonsernin kriisiviestinnän käytännön toteutuksesta kaupunginjohtajan ja valmiusryhmän linjausten mukaisesti.

**Kriisiviestintätiimi** tukee tiedotuspäällikköä. Kriisiviestintätiimin toimintaperiaatteet kuvataan erillisessä toimintaohjeessa. Kriisiviestintätiimiin kuuluvat erikseen määritellyt viestinnän asiantuntijat ja turvallisuuspäällikkö.

**Toimialat ja tytäryhtiöt** vastaavat omalla vastuullaan olevaan sisäiseen ja ulkoiseen kriisiviestintään liittyvästä suunnittelusta ja varautumisesta. Toimialat ja tytäryhtiöt vastaavat tilanteen kriisiviestinnästä, jos kriisi koskee vain yhtä toimialaa ja sen vaikutukset ovat rajatut.

**Kymen Turvan viestintäverkosto** muodostaa yhteistoiminta-alustan, jossa kriisiviestintää voidaan suunnitella ja toteuttaa eri viranomaisten kesken yhteistyössä. Kymen Turva on Kymenlaakson kriisi- ja valmiustoimikunta, johon kuuluvat alueen viranomaiset, kunnat ja järjestöedustus.

## 5. KRIISIVIESTINNÄN KESKITTÄMINEN

KOUVOLA

### Kriisiviestinnän prosessit



*Kuva 3 Kriisitilanteessa viestintä keskitetään valmiusryhmälle, mikäli valmiusryhmä kutsutaan koolle. Toimialat ja palvelut voivat vastata kriisiviestinnästä tilanteissa, joissa kriisi koskee vain yhtä toimialaa ja sen vaikutukset ovat rajatut.*

Kriisiviestinnän tarve voi tilanteesta riippuen koskea vain yhtä toimialaa tai palvelua. Laajoissa tilanteissa se voi koskea koko kaupunkikonsernia.

Toimialat, palvelut ja tytäryhtiöt vastaavat tilanteen kriisiviestinnästä, jos kriisi koskee vain yhtä toimialaa ja sen vaikutukset ovat rajatut. Selvästi yhdelle toimialalle kuuluvassa tilanteessa, jossa ei ole tarvetta kaupungin valmiusryhmän koolle kutsumiseen, voidaan kriisiviestintä tehdä toimialan tai palvelun toimesta. Tiedotuspäällikkö ja kriisiviestintätiimi voivat tällöin tukea tarvittaessa toimialaa tai palvelua.

#### **Esimerkki 2:**

*Käyttöveden epäillään saastuneen. Vesihuoltolaitokselta otetaan yhteys kaupungin terveydensuojeluviranomaiseen. Terveydensuojeluviranomainen vastaa siitä, että veden käyttäjille tiedotetaan asiasta ja annetaan tarvittavat toimintaohjeet.*

*Tilanne on yleensä hoidettavissa toimialan/palvelun omin toimenpitein eikä kaupungin valmiusryhmää tarvita kutsua koolle. Tällöin tilanteen kriisiviestinnästä vastaa palvelu, jolle tilanteen hoitaminen kuuluu, eli terveydensuojelu. Tiedotuspäällikkö ja kriisiviestintätiimi tukevat palvelua viestinnän toteutuksessa. Toimialan viestinnän pääyhteyshenkilö on ensisijainen käytännön toimija.*

Mikäli kriisitilanne koskee useampaa palvelua tai koko kaupunkikonsernia, kutsutaan koolle kaupungin valmiusryhmä. Tällöin tilanteen kriisiviestintä keskitetään valmiusryhmään. Toimialan oma ulkoinen viestintä asiasta tulee tällöin pysäyttää.

**Esimerkki 3:**

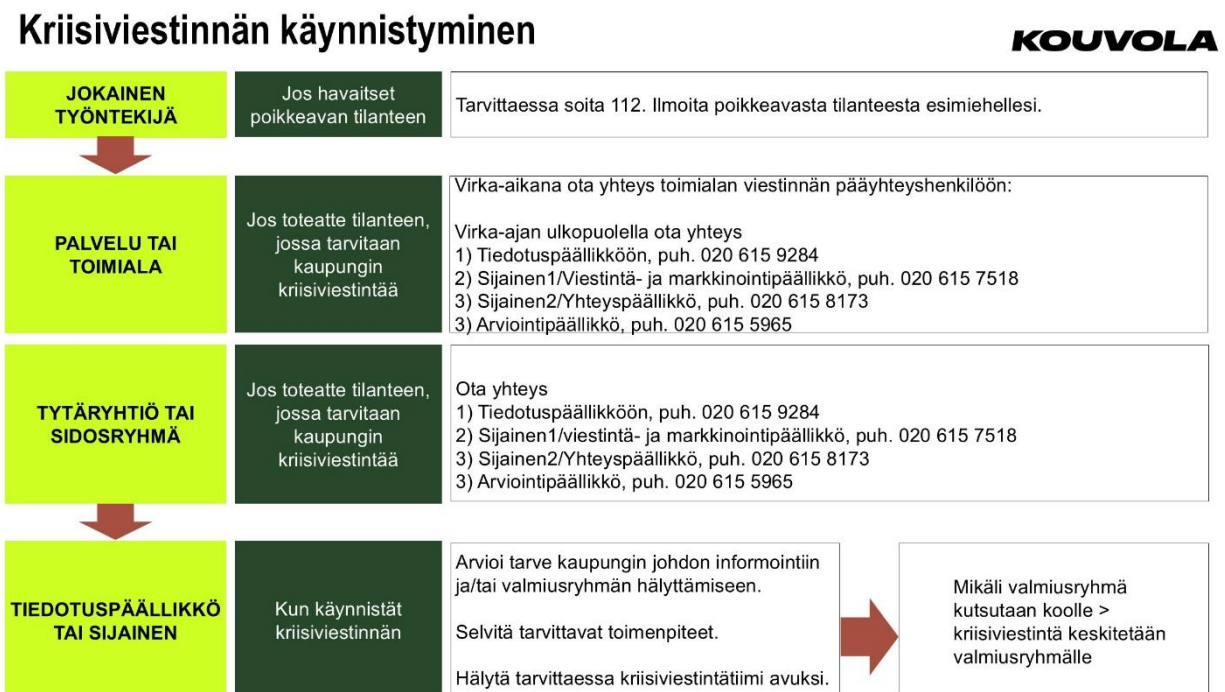
Kaupungin oppilaitoksessa tapahtuu vakava väkivaltatilanne. Kaupungin valmiusryhmä kutsutaan koolle. Tilanteen viestinnästä ja tapauksen tutkinnasta tiedottamisesta vastaa poliisi. Kaupungin valmiusryhmä vastaa kaupungin kriisiviestinnästä ja sovittaa viestintää yhteen poliisin kanssa. Toimialan tai palvelujen ei tule julkaista asiaan liittyviä ulkoisia tiedotteita ilman, että asia on sovittu valmiusryhmässä.

**6. KRIISIVIESTINNÄN KÄYNNISTÄMISEN MALLI**

On tärkeää, että kriisiviestintä saadaan tarvittaessa käynnistettyä nopeasti. Kaupungin kriisiviestintä käynnistetään alla olevan kaavion mukaisesti.

Kriisiviestinnän käynnistämisen menetelmät tulee olla suunniteltu palvelukohtaisesti toimialojen ja tytäryhtiöiden valmiussuunnitelmissa. Suunnitelmissa tulee keskittyä kriisiviestinnän käynnistämiseen erityisesti niissä palveluihin vaikuttavissa kriiseissä, jotka vaativat nopeaa viestintää. Näistä tilanteista suositellaan tehtäväksi erilliset toimenpidekortit toimialojen valmiussuunnitelmiin.

Suunnittelussa tulee huomioida myös se, että viestintää voidaan kriisin tapahtuessa tarvita myös virka-ajan jälkeen, esimerkiksi iltaisin, öisin tai viikonloppuisin.



Kuva 4 Jokaisen työntekijän tulee olla yhteydessä omaan esimieheensä, mikäli havaitsee poikkeavan tilanteen. Kaupungin kriisiviestinnän voi hälyttää virka-aikana ottamalla yhteyttä toimialan viestinnän pääyhteyshenkilöön tai tiedotuspäällikköön ja virka-ajan ulkopuolella tiedotuspäällikköön tai hänen sijaiseensa.



## 7. PERUSSISÄLLÖT JA KANAVAT

Kriisiviestinnässä **keskeistä** on se, että työntekijöille ja kaupunkilaisille välittyy mahdollisimman nopeasti täsmällinen tieto seuraavista asioista:

- mitä on tapahtunut
- milloin on tapahtunut
- mistä tapahtunut johtuu
- mitä asialle ollaan tekemässä
- miten minun tulee tilanteessa toimia
- olenko minä vaarassa
- mihin voi ottaa yhteyttä, jos on asiasta kysyttävää.

**Kriisiviestinnässä ei useissa tapauksissa voida odottaa, että tilannekuva on täydellinen ja tiedottaa asiasta vasta sen jälkeen. Silloin viestinnän käynnistäminen kestää liian kauan. Tilanteesta joudutaan usein viestimään pieni pala kerrallaan.**

Ensimmäisessä "viestintäpalassa" eli ensitiedotteessa voidaan kertoa, että jotain on tapahtunut ja tilannetta selvitetään. Jo tämä lisää asukkaiden ja sidosryhmien luottamusta siihen, että asiasta ollaan kaupungilla tietoisia ja sille tehdään jotain. Ensitiedotteessa voidaan tiedottaa jo ennen toimenpiteisiin ryhtymistä, että valmistelu on aloitettu. Ensitiedote lähetetään mahdollisimman pian.

Tiedotetta lähetettäessä tulee huomioida, että mikäli tiedotusvastuu tilanteesta on muulla viranomaisella, kuten poliisilla tai pelastuslaitoksella, ei kaupunki voi tiedottaa tilanteesta ensimmäisenä. Toimintaa johtava viranomainen julkaisee tilanteesta tällöin ensitiedotteen, jota voidaan jakaa kaupungin kanaviin.

### **Esimerkki 4:**

*Ensimmäisessä tilanteesta lähetetyssä tiedotteessa voidaan todeta: "X asia on tapahtunut. Selvitämme tapahtunutta (yhdessä pelastuslaitoksen / poliisin / vesilaitoksen / jonkun muun kanssa) ja tiedotamme asiasta lisää myöhemmin sekä mediassa että kaupungin verkkosivuilla.*

*Tarvittaessa myös: Järjestämme tiedotustilaisuuden myöhemmin tänään. Tiedotustilaisuuden ajankohdasta ilmoitetaan medialle myöhemmin erikseen sähköpostitse."*

Ensimmäisen tiedotteen nopea lähetys antaa aikaa kerätä faktoja ja tehdä päätöksiä, joista tiedotetaan seuraavassa ”palassa”. Tietojen jakamista voidaan jatkaa paloissa sitä mukaa, kun faktoja varmistuu.

Kriisiviestintä tarvitsee julkisuudessa **kasvot**. Johdon ja/tai asiantuntijoiden onnistunut esiintyminen mediassa ja eri tilanteissa auttaa yleisöä käsittelemään traumaattisia kokemuksia ja antaa kasvot yhteiselle surulle ja muille tunteille.

Tilanteesta **kommentointi** keskitetään toimialakohtaisessa viestinnässä palvelun johdolle tai erikseen sovittaville asiantuntijoille. Työntekijöiden tulee ohjata mahdolliset median kyselyt tai yhteydenotot heille. Mikäli kaupungin valmiusryhmä kutsutaan tilanteessa koolle, sovitaan tilanteesta kommentteja antavat henkilöt valmiusryhmän kokouksessa.

Kriisitilanteessa käytetään samoja **kanavia** kuin arjen viestinnässä: Kaupungin pääasiallinen viestintäkanava, verkkosivut, pidetään kriisitilanteessa ajantasaisina. Osana kriisiviestintätiimin ohjeistusta sovitaan myös esimerkiksi sosiaalisen median seurannasta ja käytöstä. Tärkein kriisiviestinnän kanava on kuitenkin media. Median kautta tavoitetaan ihmisiä laajasti, nopeasti ja tehokkaasti.

## 8. SAAVUTETTAVUUS

Kriisiviestinnässä tulee kiinnittää erityistä huomiota viestinnän saavutettavuuteen. Tieto tapahtuneesta ja toimintaohjeet tulee olla kaikkien saavutettavissa.

Kriisiviestinnän saavutettavuudessa tulee huomioida ainakin seuraavia asioita:

- Viestinnän selkeä kieli. Selkeä kieli on yleiskieltä, jota kaikkien on helppoa ymmärtää. Erikoissanastoa tulee välttää. Tarvittaessa voidaan käyttää myös selkokieltä. Tiedotteiden ja niissä käytettävien lauseiden tulee olla riittävän lyhyitä ja selkeitä. Tärkeimpien sisältöjen ja ohjeiden tulee olla helposti ymmärrettävissä.
- Visuaalisuus ja kuvat. Kuvituksella tai kaavioilla voidaan helpottaa esimerkiksi toimintaohjeiden ymmärtämistä. Valittujen kuvien tulee olla selkeitä. Kaavioiden ja tärkeää informaatiota sisältävien kuvien sisältö tulee selittää myös tekstissä.
- Viestinnän saatavuus eri aistein. Valtioneuvosto suosittaa, että tiedotustilaisuus tulkataan vähintään suomalaisella viittomakielellä, mikäli kyseessä on kansalaisia koskeva kriisitilanne, suuronnettomuus, mahdollinen terrori-isku tai ilmastoon, sähköverkkoon tai muuhun vastaavaan verrattavissa oleva poikkeustila. Mitä vakavampi tilanne on, sitä tärkeämpää sen tulkkaminen viittomakielellä on.
- Viestintä eri kielillä. Myös suomen kieltä taitamattomat tarvitsevat tilanteessa tietoa ja toimintaohjeita. Selkeä suomen kielen käyttö auttaa ohjeiden ymmärtämisessä heitä, jotka osaavat suomen kieltä vähän tai käyttävät käännösohjelmiä.
- Saavutettavat verkkosivut. Verkkosivujen saavutettavuus tarjoaa mahdollisuuden esimerkiksi vammasta tai sairaudesta riippumatta tavoittaa tietoa ja ohjeita.

- Muiden kuin digitaalisten kanavien käyttö. Esimerkiksi ikäihmiset voivat jäädä digitaalisen viestinnän ulottumattomiin. Paikallinen printtimedia, televisio ja radio tavoittavat yleensä hyvin niitä, jotka eivät verkkopalveluita käytä.
- Ladattavien tiedostojen välttäminen. Kriisiviestinnässä sisältö tulee olla luettavissa suoraan verkkosivulta. Ladattavien tiedostojen käyttö aiheuttaa haasteita ihmisille, joiden digitaidot ovat heikot.