



Valvira

Tillstånds- och tillsynsverket
för social- och hälsovården

Förfaranden för trygghet av hushållsvattnets kvalitet

Kommunikation

Dnr 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

Innehåll

1. Inledning	3
2. Regelbunden informering och kommunikation	3
3. Kommunikationsplan	4
3.1. Parter som särskilt ska informeras	4
3.2. Mallen för Räddningsverket i Birkaland	5
4. Lyckad kommunikation i störningssituationer	6
5. Innehållet i meddelanden	7
6. Informationskanaler	8
7. Varningsmeddelande	8
8. Telefonrådgivning	10
9. Intervju	10
10. Informationstillfälle	11
11. Litteratur	11
Bilaga 1. Meddelandemall för kokuppmaning (Word)	
Bilaga 2. Meddelandemallar på finska (Word)	
Bilaga 3. Meddelandemallar på svenska (Word)	
Bilaga 4. Meddelandemallar på engelska (Word)	
Bilaga 5. Meddelandemallar på estniska (Word)	
Bilaga 6. Meddelandemallar på ryska (Word)	
Bilaga 7. Meddelandemallar på arabiska (Word)	
Bilaga 8. Meddelandemallar på somaliska (Word)	
Bilaga 9. Meddelandemallar på kurdiska (Word)	
Bilaga 10. Meddelandemallar på turkiska (Word)	
Bilaga 11. Meddelandemallar på dariska (Word)	
Bilaga 12. Meddelandemallar på farsiska (Word)	
Bilaga 13. Meddelandemallar på thai (Word)	
Bilaga 14. Meddelandemallar på lettiska (Word)	
Bilaga 15. Meddelandemallar på franska (Word)	
Bilaga 16. Meddelandemallar på polska (Word)	
Bilaga 17. Meddelandemallar på nordsamiska (Word)	
Bilaga 18. Meddelandemallar på enaresamiska (Word)	
Bilaga 19. Meddelandemallar på koltasamiska (Word)	

Dnr 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

1. Inledning

I störningssituationer ska informeringen vara snabb, tillräcklig och pålitlig. Man ska informera även om man inte ännu vet allt om situationen. Snabbheten får dock inte gå före pålitligheten, all information som ges ska vara korrekt. Man ska hellre ge bara lite pålitlig information än okontrollerade uppgifter. Oftast kan man berätta att saken utreds, om den utreds. Myndigheternas fortsatta åtgärder (t.ex. polisundersökningar) kan begränsa kommunikationen och informeringen.

I denna anvisning anges grunderna för kommunikation, kommunikationsplaner och kommunikationen i störningssituationer. Anvisningen har en mall för varningsmeddelanden (se stycke 7) och bilaga 1 till anvisningen en mall för ett meddelande om kokupptäring, samt bilagorna 2–16 med delandemallar på 15 språk för olika situationer med förorenat hushållsvatten. Vattenförsörjningspoolens handbok [Anvisningar om krisinformation för vattentjänstverk](#) är en nyttig anvisning för kommunala hälsoskyddsmyndigheter och vattenverk.

2. Regelbunden informering och kommunikation

Regelbunden information under normala förhållanden ger beredskaper och skapar en grund för informering i störningssituationer. Grundregel: Om en kommunikationskanal används vid normal informering, ska den också användas vid informering i störningssituationer. Instruktioner om tekniska metoder för kommunikation – med vilka medel och hur ofta man informerar, samt vem informerar och informeras – är lätta att formulera och metoderna är lätta att öva och lära sig. Om man i allmänhet inte informerar, är det särskilt besvärligt att göra det i akuta störningssituationer. Ju besvärligare situation, desto mer informering och information behövs. Under störningssituationer kommer det färre förfrågningar om vattenanvändarna har lärt sig att till exempel på webben söka efter information om vattnets kvalitet.

Vattenverken ska tillräckligt informera om kvaliteten på vattnet som de levererar. I den regelbundna informationen kan man utöver kvalitetsdata även införa annan information, t.ex. basuppgifter om råvattenkällor, vattenbehandlingen och utförda åtgärder, om det konstaterats brister i vattnets kvalitet. De anläggningar som levererar hushållsvatten ska på förhand informera om planerade spolningar, reparationer av distributionsnätet samt om leveransavbrott och andra åtgärder, om de bedöms ha konsekvenser som försämrar vattnets tillgänglighet eller kvalitet. Anläggningar som levererar hushållsvatten ska även informera vattenanvändarna ifall det att kvalitetsrekommendationerna inte uppfylls ger tekniska eller estetiska olägenheter, t.ex. vad gäller lukt, smak, färg eller fällningar. Webbssidor, tidningar, kundmeddelanden och sociala medier är bra kanaler för informering.

Dnr 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

3. Kommunikationsplan

Hälsoskyddsmyndigheten, arbetsgruppen för epidemiutredningar och vattenverket ska i samarbete utarbeta en kommunikationsplan, som ingår i miljö- och hälsoskyddets plan för exceptionella situationer. Planen ska uppdateras regelbundet. Regelbundna övningar avslöjar brister, som kan förekomma i överraskande situationer. Planen ska vara kopplad till den kommunala beredskapsplanen.

Den kommunala hälsoskyddsmyndigheten och anläggningen som levererar hushållsvatten ska helst i samarbete informera användarna vid misstanke om epidemi, när hushållsvattnet förorenats eller kvalitetskraven överskridits. Metoden för informering väljs fall för fall med hänsyn till målgruppens omfattning och hur brådskande meddelandet är.

Den kommunala hälsoskyddsmyndigheten ska utarbeta och uppdatera en i 12 § i hushållsvattenförordningen föreskriven plan för exceptionella situationer i syfte att säkerställa kvaliteten på hushållsvattnet. I planen ska kommunikationen under och efter störningssituationer beskrivas. I planen för exceptionella situationer ska det på förhand finnas en förteckning över de parter som särskilt ska informeras (se stycke 3.1.). Planen ingår i miljö- och hälsoskyddets plan för exceptionella situationer.

Vid informeringen ska man helst utnyttja massmedier (t.ex. lokala radiostationer, tidningar, webbsidor, sociala medier (Facebook, Twitter) och dörrarna till bybodrar. Vid brådskande informering lönar det sig att utnyttja det SMS-system som används av vattenverket för att nå kunderna, om ett sådant system finns.

Till exempel räddningsmyndigheten är en myndighet som kan utfärda varningsmeddelanden på vattenverkets vägnar. Arbetsgruppen för utredning av epidemier och utanför tjänstetid anläggningen som levererar hushållsvatten ser till sakinnehållet i varningsmeddelanden och att de översätts till det andra inhemska språket, därför att varningsmeddelanden ska alltid ges på både finska och svenska (se stycke 7).

3.1. Parter som särskilt ska informeras

Informeringen i störningssituation ska planeras på förhand för de en eller flera parter där förorenat hushållsvatten kan vålla betydande och omfattande sanitära olägenheter. Vattenverket och den kommunala hälsoskyddsmyndigheten ska på förhand förteckna sådana parter och med dem avtala om de tekniska metoder och kanaler som är mest ändamålsenliga så att informationen säkert når parterna. I synnerhet i stora städer kan man inte vara i direkt kontakt med alla sådana parter. Man ska således på förhand komma överens om de kommunikationskanaler som fungerar i alla lägen. Kommunala hälsoskyddsmyndigheten eller vattenverket kan avtala om informeringen med en part som svarar för den kommunala sektorn, till exempel socialväsendet, som förmedlar informationen vidare till alla aktörer i området (till exempel äldreboenden och serviceboenden). Räddningsverket kan be att ledningsgruppen för den aktuella kommunen informeras.

Dnr 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

Parterna som informeras särskilt kan vara till exempel:

- De övriga vattenverk som köper hushållsvattnet
- Sjukhus och hälsocentraler
- Privata läkar- och tandläkarstationer: anlita hjälp av hälsocentralen eller RFV för informeringen
- Daghem och skolor: anlita hjälp av kommunala skolväsendet och socialväsendet för informeringen
- Äldrehem, servicehem och fängelser
- Storkök, centralkök
- Livsmedelsföretag som använder vatten
- Primärproduktionsföretag som mjölgårdar: anlita vattenverket/ vattenandelslaget/landsbygdsombudsmän
- Stora vattenanvändare (andra än livsmedelsproducenter): anlita hjälp av vattenverket eller det kommunala näringsväsendet för informeringen
- Laboratorier
- Polisen
- Räddningsverket
- Stadens/kommunens direktör

3.2. Mallen för Räddningsverket i Birkaland

Räddningsverket kan på nätter och under veckoslut få förfrågningar om vattenkvaliteten när hälsoskyddsmyndigheten inte är anträffbar. Räddningsverket i Birkaland har en frågelista med vilken räddningsmyndigheten kan kartlägga om det eventuellt finns en vattenburen epidemi i området.

Räddningsverket i Birkaland frågar personen som tar kontakt:

1. Är det fråga om en stark misstanke om att vatten har förorenats på något sätt?
2. Har någonting förorenande kunnat komma in i vattennätet, t.ex. i samband med ett rörbrott? I så fall, vad för någonting?
3. Har det kommit in anmälningar om symptom av magsjukdom som skulle ha samband med vattnet?
Räddningsverket tar ALLTID kontakt med den kommunala hälsoskyddsmyndigheten om svaret är JA på frågorna 1, 2 eller 3.

Preciserande frågor:

- Om det är fråga om ett rörbrott, löper det ett avloppsrör nära det trasiga vattenröret? I så fall, är också det trasigt? Har det samlats ytvatten i en utgrävning?
- Är privata hushåll helt utan vatten?
- Har vattenanvändarna fått anvisningar?
- Finns det riskfyllda platser som sjukhus, äldrehem, daghem eller livsmedelsföretag i området hos vilka vattnet hamnar i livsmedel?
- Är områdets vattennätverk i förbindelse med något annat vattennätverk?
- Är det skadade röret/förorenade vattennätet den enda möjligheten att leverera vatten till konsumenterna?
- Hur många användare berörs av störningen?
- Hur stort är området geografiskt?

Dnr 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

4. Lyckad kommunikation i störningssituationer

Syftet med kommunikation och informering i en störningssituation är att slå larm, informera om faran, berätta hur man ska förfara, hjälpa att kontrollera situationen, berätta om vad som har hänt och varför, vad som görs för att rätta till situationen och vem som gör det.

Informeringen är mest brådskande när vattnet har förorenats. Meddelanden om förorenat hushållsvatten, kokuppmaningar och användningsbegränsningar för vattnet samt om distribution av reservvatten ska utfärdas genast efter att föroreningen upptäckts. Meddelandena ska så snabbt som möjligt nå alla vattenanvändare, även semesterfirare, turister och övriga tillfälliga vattenanvändare.

Om vattnet t.ex. på grund av torka eller elavbrott tar slut eller hotar att ta slut ska vattenverket berätta om saken för den kommunala hälsoskyddsmyndigheten. Vattenanvändarna ska informeras om hur länge störningssituationen bedöms pågå samt om åtgärder och tillfälliga arrangemang, till exempel distribution av reservvatten. Användarna ska på förhand uppmanas spara vatten om man kan förutse att det blir problem med vattnets tillräcklighet.

Det är synnerligen viktigt att skapa förtroende hos människorna. Aktivt agerande och initiativtagande är goda utgångspunkter för lyckad informering. Då uppnår man förtroendet hos vattenanvändarna för att de aktörer som agerar i störningssituationen kan hålla den under kontroll.

Det är svårt och nästan omöjligt att återställa förtroendet om det inte genast uppnås i begynnelsen av störningssituationen, redan med det första meddelandet. Förtroendet kan också försvinna efter hand som situationen framskrider om olika aktörer ger motstridiga meddelanden eller om allmänheten upplever att den inte får information tillräckligt ofta eller tillräckligt snabbt.

Bra kommunikation i störningssituationer bygger på

- under normala tider inlärd kommunikation
- tydliga handlingsinstruktioner som är lätta att hitta
- gemensamma övningar för de olika parter som agerar i störningssituationer

Störningssituationerna ska förutses. Man ska i förväg fundera på och utarbeta tydliga handlingsinstruktioner samt underlag för meddelanden och översättningar av dem:

- för olika störningssituationer: vad som helst kan hända
- vilka ska agera i störningssituationer, vad ska de göra och hur får man snabbt kontakt med dem
 - vem leder
 - vem eller vilka ska vara offentligt ansikte i störningssituationer
 - vem antecknar vad som sker och vad som gjorts

Dnr 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

- hur ska nödvändig basinformation i störningssituationer tas fram och hur ska riktigheten av den kontrolleras
- varifrån hämtas bakgrundsinformation
- kontaktuppgifterna ska vara uppdaterade och lätt tillgängliga
- hur ska man trygga oavbruten tillgång på information för de viktigaste intressentgrupperna och kommuninvånarna, till exempel för dem som äger en egen hushållsvattenbrunn
- de parter som särskilt ska informeras jämte deras kontaktuppgifter ska finnas förtecknade

Allmänhetens förtroende uppnås om

- informatörens relationer med medierna är i skick
- meddelandena är pålitliga och förståeliga
 - allt som berättas ska stämma
 - meddelandena om störningar är korta, koncisa, tydliga, och förståeliga för folket
- kommunikationen är snabb och tillräcklig
 - initiativet till kommunikation ska hållas i egna händer
 - det första meddelandet ska utfärdas inom två timmar efter att incidenten upptäcktes
 - informeringen ska ske upprepat, regelbundet – minst gång om dagen – även om inget väsentligt nytt finns att berätta
 - informeringen ska pågå så länge situationen varar, och man ska också informera om att den är över
 - rapportören ska behärska temat: denne ska inom ett dygn kunna berätta om orsakerna till och konsekvenser av störningen samt ge bakgrundsinformation
- kommunikationen är öppen och dubbelriktad
 - kommunikationen ska vara uppriktig: om det sker ett fel i hur sakerna sköts, ska detta medges öppet och man ska berätta hur saken avses bli korrigerad
 - man kan be att en intervjuad expert sakgranskar reporterns utkast till en nyhet som bygger på en intervju med reportern
 - kommunikationen får inte skapa panik, men man ska också undvika nedvärdering och onödig optimism.
 - man ska ta hänsyn till medborgarnas synvinkel: kommunikationen ska vara empatisk och respons per telefon, e-postmeddelanden och medierna ska beaktas i nödvändig utsträckning i fortsatta/följande meddelanden
 - olika aktörers meddelanden inte är motstridiga
 - aktörerna får inte under några omständigheter börja anklaga varandra eller medierna

5. Innehållet i meddelanden

De meddelanden som utfärdas i störningssituationer ska tydligt skilja sig från meddelandena under normala tider. De ska vara på klarspråk och motiverade. Skriftliga meddelanden betjänar även medierna, hjälper att förstå förhållandena och underlättar arbetet för redaktörerna, då förmedlas det sakinnehåll som publiceras i medierna på rätt sätt.

Dnr 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

Av ett meddelande ska framgå

- vad har inträffat, var och när
- hur enskilda kommuninvånare ska agera
- vilka följder incidenten har för befolkningen
- hur länge situationen bedöms pågå
- vad vattenverket och myndigheterna gör för att hantera situationen
- varifrån man vid behov får mer information
- när och var det nästa gång informeras om saken

I bilaga 1 finns en mall för meddelanden i situationer där man har funnit *Escherichia coli* i hushållsvattnet och ska uppmana vattenanvändarna att koka hushållsvattnet. I bilagor 2–16 finns av Tavastehus stad utarbetade meddelandemallar på olika språk. Bilaga 2 är på finska, bilaga 3 på svenska, bilaga 4 på engelska, bilaga 5 på estniska, bilaga 6 på ryska, bilaga 7 på arabiska, bilaga 8 på somaliska, bilaga 9 på kurdiska, bilaga 10 på turkiska, bilaga 11 på dariska, bilaga 12 på farsiska, bilaga 13 på thai, bilaga 14 på lettiska, bilaga 15 på franska och bilaga 16 på polska.

6. Informationskanaler

Olika medier i snabbhets- och täckningsordning är

- landskaps- (Radio Suomi, Radio Vega) och lokala radiostationer
- text-TV
- Internet
 - Internet är ett viktigt medium för informering. Alla meddelanden, anvisningar och bakgrundsuppgifter ska samlas på en webbplats genast när de ges ut eller man får dem. Det är också skäl att vanliga frågor sammanställs på webbplatsen och att man ger länkar till de viktigaste intressentgruppernas webbsidor.
 - Internet är dock inte det främsta mediet för informering, eftersom dess täckning (regelbunden uppföljning av webbsidorna) är dålig och webbsidorna kan blockeras.
- regional TV och riksomfattande TV
- tidningar: nationella, lokala och landskapstidningar

Man kan per e-post skicka nyheter samt upplysningar om vem som ger ytterligare information och om informationstillfällen till YLE yle.uutiset@yle.fi.

För särskilt brådskande meddelanden kan man lokalt använda högtalarbilar eller textmeddelande, om vattenverket har ett på kundernas mobiltelefonnummer baserat kommunikationssystem. Vid lokala störningssituationer kan man fästa meddelanden på dörrarna till populära butiker. För informering från dörr till dörr kan man anlita personer från Frivilliga räddningstjänsten (Vapepa). Personer från Vapepa alarmeras på nummer 112 eller via räddningsmyndigheterna. Vid mindre brådskande informering kan meddelanden distribueras tillsammans med t.ex. gratistidningar.

7. Varningsmeddelande

Myndigheterna (t.ex. räddningsmyndigheten eller polisen) kan utfärda varningsmeddelanden via radio- och televisionsstationer. Ett varningsmeddelande utfärdas när ett snabbt meddelande är nödvändigt för att varna allmänheten när det har inträffat en farlig händelse som kan innebära fara

Dnr 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

för människors liv eller hälsa eller omfattande skada eller förstörelse av egendom (lag om varningsmeddelanden 466/2012).

Ett varningsmeddelande svarar på fem frågor:

var – när – vad – hur – meddelandets utgivare

Det är skäl att redan vid beredskapsplaneringen för normala förhållanden bereda varningsmeddelanden och låta översätta dem för de situationer som är allmännast och kan förutses.

Arbetsgruppen för utredning av epidemier ska på förhand komma överens med myndigheten om hur man ska gå tillväga när varningsmeddelanden utfärdas. I situationer med förorenat hushållsvatten ska den kommunala hälsoskyddsmyndigheten eller utanför tjänstetiden vattenverket berätta för räddningsmyndigheten hur det förorenade hushållsvattnet påverkar människorna och hur omfattande det förorenade området är. Arbetsgruppen för utredning av epidemier och utanför tjänstetid vattenverket ser till sakinnehållet i varningsmeddelanden och att de översätts till det andra inhemska språket, därför att varningsmeddelanden alltid ska ges på både finska och svenska. Om farosituationerna orsakas inom hembygdsområdet för samerna ska varningsmeddelandena även utfärdas på samiska. Texten i varningsmeddelanden ska vara allmänt förståelig, tydlig och entydig. Inrikesministeriet har publicerat en [Handbok om varningsmeddelanden](#) med exempel på innehållet i dem.

Beslut om att utfärda varningsmeddelanden ska fattas snabbt:

- myndigheten som leder situationen ska bedöma hur allvarlig den är, besluta om huruvida befolkningen ska varnas och bereda varningsmeddelandena.

Innehållet i ett varningsmeddelande:

- 1) Rubrik: Varningsmeddelande
- 2) Området där faran finns samt datering och klockslag
- 3) En beskrivning av den farliga händelsen
- 4) Handlingsinstruktioner för befolkningen. Ska en uppmaning att koka vattnet utfärdas och kan vattnet användas till att t.ex. tvätta sig.
- 5) Vem ger ytterligare information om situationen
- 6) Utgivaren (räddningsverket) av varningsmeddelandet

Ett exempel på ett varningsmeddelande:

VAARATIEDOTE: Lähteellä 5.5.2012 kello 13.40. Saastunut juomavesi. Jätevettä on päässyt Lähteelän kaupungin vesijohtoveteen. Juomavesi ja ruuanlaittoon käytettävä vesi keitettävä vähintään 5 min. Lisätietoja Lähteelän vesilaitoksen verkkosivuilla. Varsinais-Suomen pelastuslaitos.

VARNINGSMEDDELANDE: Lähteellä 5.5.2012 kl. 13.40. Förorenat dricksvatten. Avloppsvatten har runnit i Lähteellä stads vattenledningsnätverk. Dricks- och matlagningssvattnet ska kokas åtminstone 5 min. Tilläggsuppgifter på vattenverkets websidor. Egentliga Finlands räddningsverk.

Dnr 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

Varningsmeddelandena förmedlas nationellt till YLE:s alla radiokanaler samt kommersiella radiokanaler med långvarig koncession. Myndigheten som utfärdar varningsmeddelandet beslutar om det även ska visas på televisionen. På televisionen syns varningsmeddelandet i en textruta och texten löper upptill på bildskärmen. Förutom att texten syns hör man i början en varningssignal som är ägnad att fästa tittarens uppmärksamhet.

Varningsmeddelanden tillkännages utan dröjsmål och de förmedlas riksomfattande s.k. tvångsmatad, varvid de avbryter alla andra radio- och televisionssändningar i hela landet (med undantag för landskapet Åland). YLE publicerar varningsmeddelandena på sidan 112 i text-tv samt på sin webbplats.

8. Telefonrådgivning

Vattenanvändarna vill oftast ha information per telefon. För att telefonerna för de egentliga aktörerna inte ska överbelastas bör man ordna med telefonjour så fort som möjligt.

Tillräckligt med utbildad personal ska reserveras för telefonjouren och de ska ha övat att agera i störningssituationer. Förutom telefonjouren kan man även använda en automatisk telefonsvarare vars meddelande alltid ska uppdateras genast när man får ytterligare information.

9. Intervju

Vid en intervju letar redaktören inte enbart efter information. Han eller hon försöker också förstå läget. Därför ska den intervjuade berätta om situationen så att tittaren/åhöraren eller läsaren kan sätta lägesbilden i relation till hotet. Då kombineras den givna informationen också med känsloreaktioner. Detta kan underlättas om

- den intervjuades personlighet får synas
- den intervjuade får använda pronomenet jag (t.ex. enligt min uppfattning) – det är således inte värt att gömma sig bakom en organisation eller en roll som expert
- man ska också berätta om vad myndigheternas slutsatser och aktioner bygger på (särskilt när den kompletta lägesbilden ännu är oklar)
- man ska berätta om vad man redan vet, man ska också säga vad man ännu inte vet
- man får inte avslöja konfidentiell information
- så länge lägesbilden är virrig och ännu oklar är även reportrarna vilsna. Den intervjuade har tillstånd att med sina svar styra temat för intervjun i rätt riktning om han eller hon ser att redaktören förstår fel eller tänker irrelevant på situationen.

Dnr 2259/06.10.01/2016

4.4.2016

10. Informationstillfälle

Vid betydande störningssituationer ska ett meddelande utfärdas så snabbt som möjligt där man berättar var och när det första informationstillfället ordnas. Det ska hållas inom tre timmar efter att händelsen inträffade. Vid informationstillfället ska man berätta om det inträffade, orsakerna till det och dess följder. Vid informationstillfället ska man också ange platsen och tidpunkten för nästa informationstillfälle, dvs. när det följande gång ges mer information. Ingen av aktörerna ska ge ytterligare information före ett nytt informationstillfälle, såvida inte det framgår något brådskande och väsentligt nytt att informera om.

Informationstillfällena ska hållas minst gång om dagen, vid behov på mycket kort varningstid. Regelbundna informationstillfällen ökar medborgarnas förtroende för att myndigheterna och övriga parter som hanterar störningssituationen arbetar för att reda ut störningen. Å andra sidan kan man med hjälp av informationstillfällena minska icke-brådskande kontakter, vilket ger aktörerna mer tid att koncentrera sig på att reda ut störningssituationen.

11. Litteratur

[Handbok om varningsmeddelanden](#). Inrikesministeriet publikation 2/2013.
[Anvisningar om krisinformation för vattentjänstverk](#). Vattentjänstpoolen. Helsingfors 2008.