



Kommunförbundets
NÄTPUBLIKATION

Var beredd

Handbok för kommunernas information
i kriser och exceptionella situationer

Arbetsgrupp:

Jari Seppälä, informationsdirektör, Finlands Kommunförbund
Tero Manninen, informationschef, Finlands Kommunförbund, fr.o.m. 1.1.2009 SHM
Päivi Musakka, informationschef, Finlands Kommunförbund
Anna-Maria Maunu, kommunikationsdirektör, Tammerfors stad
Aino-Marja Kontio, informationschef, Borgå stad
Tanja Ruotsi, informationschef, Kervo stad
Kari Makkonen, informationschef, Kotka stad
Riitta Lehtonen, informationschef, HNS
Outi Pärnänen, informationschef, Finlands Röda Kors
Petri Kekäle, koordinator för kriskommunikation, Statsrådets kansli

I:a upplagan

ISBN 978-952-213-504-9 (häftad)

ISBN 978-952-213-505-6 (pdf)

© Finlands Kommunförbund

Tryckeri: Tryckeriet i Kommunernas hus

Helsingfors 2009

Försäljning:

Kommunförbundets publikationsförsäljning

www.kommunerna.net/bokhandel

Fax (09) 771 2331

Beställningsnummer 509277

Finlands Kommunförbund

Andra linjen 14

PB 200

00101 Helsingfors

Tfn (09) 7711

Fax (09) 771 2291

www.kommunerna.net

Innehåll

0	INLEDNING	5
1	PRINCIPER FÖR KRISINFORMATION	6
1.1	Vid kriser behövs intensifierad information	7
1.2	När behövs krisinformation?	8
1.3	Nationella och regionala anvisningar, lagbestämmelser och normer som gäller krisinformation	9
1.4	Ansvar för lokal information under kriser	10
2	BEREDSKAP FÖR KRISINFORMATION	14
2.1	Prognostisering	15
2.2	Anvisningar för krisinformation och uppdatering av anvisningarna	16
2.3	Intern information för personalen och de förtroendevalda	16
2.4	Extern information för medier och kommuninvånare	18
2.5	Samtalsstöd och offentlig sorg	21
3	PRAKTISKA ANVISNINGAR	23
3.1	Utarbetande av meddelanden	23
3.2	Anordnande av en presskonferens	24
3.3	Intervjuer	24
3.4	Medietjänst för redaktörer	25
3.5	Uppbyggnad och uppdatering av webbplatser	26
3.6	Medborgarrådgivning	26
3.7	Uppdatering och utnyttjande av kontaktinformation	27
4	BILAGOR: MODELLER OCH ANVISNINGAR	29
4.1	Modell för ett första meddelande om en kris	29
4.2	Modell för inbjudan till pressen	30
4.3	Anvisningar för uppträdande i medier	30
4.4	Förberedelser för intervju	31
4.5	Modell för webbplats	32
4.6	Modell för informationsschema vid störningssituationer	33
4.7	Checklista för den krisinformationsansvarige: Esbomodellen	34
5	KRINGLITTERATUR	36

0 Inledning

Intensifierad information krävs likaväl vid störningar i telefonväxeln som vid en skolbrand. Man kan inte förbereda informationen för varje möjlig särskild situation på förhand, men god vardaglig information och genomtänkta förfaranden för krisinformation underlättar informationen vid plötsliga situationer avsevärt. Information är en av de viktigaste faktorerna som påverkar hanteringen och påföljderna av en kris, och det finns skäl att planera och öva in den omsorgsfullt.

Kommunerna genomgår allt oftare olika slags kriser. De senaste åren har det skrivits många anvisningar för krisinformation och rapporter om information vid stora kriser. Det finns skäl att utnyttja erfarenheterna och forskningsrönen. Anvisningar för krisinformation är mycket användbar läsning också i grannkommunerna och i de olika verksamhetsenheterna. I slutet av handboken finns några exempel på mer detaljerade anvisningar och kringlitteratur.

Denna handbok samlar verksamhetsprinciperna och praktiska instruktioner kring information om kriser i anknytning till kommunernas verksamhet på ett allmänt plan. Handboken är avsedd som ett verktyg som kan användas i vardagen redan när man funderar över möjligheter att på förhand underlätta informationen vid en eventuell kris. Krisinformationen behandlas både ur den interna och externa informationens perspektiv. I handboken finns även praktiska instruktioner för presskonferenser och intervjuer och modeller för meddelanden.

Handboken har utarbetats av en arbetsgrupp som består av experter från kommunsektorn och de viktigaste aktörerna inom krisinformation. Texten har kompletterats av ett flertal övriga sakkunniga. Tidigare publicerade kommunala och statliga krisinformationsanvisningar har använts till hjälp, eftersom principerna för krisinformation måste vara enhetliga. Om verksamhetsmodellerna är samstämmiga går budskapet bättre fram: i krishanteringen deltar flera olika aktörer, och då ska samarbetet fungera och meddelandena vara enhetliga.

1 Principer för krisinformation

I en krissituation ökar behovet av information snabbt. Det ställs så stora krav på ledningens och informationens effektivitet att de inte kan mötas utan beredskap och övning.

Den första förutsättningen för en fungerande krisinformation är att kommunens vanliga information fungerar och sker i nära kontakt med ledningen. Vid information i krissituationer effektiviserar kommunerna sina välfungerande och tillförlitliga informationsprocesser.

En grundläggande princip för kommunal information är öppenhet. Detta accentueras i krissituationer då felaktig information lätt sprider sig. Samtidigt som informationen ska vara absolut pålitlig och sanningsenlig ska den också vara snabbare och effektivare än normalt. Orsakerna till och följderna av det som sker ska kunna meddelas öppet, och informationen ska vara kontinuerlig så fort säker information om det inträffade finns att tillgå.

Målet för krisledning och krisinformation är att hantera situationen, hindra ytterligare skador, undanröja onödigt oro, informera om ersättande service och förebygga spridning av felaktig information. Öppen och snabb information stärker kommuninvånarnas förtroende för kommunens handlingsförmåga i exceptionella situationer.

Om den exceptionella situationen berör en kommun är initiativet till serviceinformationen på kommunens ansvar i samarbete med den myndighet som leder hanteringen av situationen. Samarbetet med medierna är viktigt på grund av de första nyheternas uppmärksamhetsvärde och vikt, kontinuiteten och den offentliga debatten.

Ärlighet är en absolut utgångspunkt för krisinformation. Det är bäst att erkänna att närmare uppgifter saknas och komplettera informationen så fort det finns uppgifter att tillgå. Hemlighållande, kringgående och lögner straffar sig förr eller senare.

Kommunal information är växelverkan med invånarna. Också i krissituationer måste invånarna ges möjlighet till frågor diskussion och respons, och responsen ska tas på allvar. Det är speciellt viktigt att vara lyhörd för kommuninvånarnas åsikter och svaga signaler i krissituationer.

Jämlikhet och heltäckande service är också mycket viktiga aspekter i exceptionella situationer. Alla berörda måste få information, och det är även bra att allmänheten får veta om vad som sker. Också företag, besökare och omvärlden inklusive utländska medier ska beaktas som informationsmottagare. Detta förutsätter att flera kommunikationskanaler används effektivt och samtidigt.

1.1 Vid kriser behövs intensifierad information

Kommunen och dess enheter förväntas effektivisera sin information om det i organisationen eller dess omgivning sker något exceptionellt som påverkar personalen eller invånarna eller som annars når över mediernas nyhetströskel. Intensifierad information behövs speciellt när till exempel skolelever, patienters, anställdas eller hela befolkningens liv eller hälsa hotas antingen inom ramen för kommunens verksamhet eller i omvärlden. Anvisningar om intensifierad information behövs också vid så kallade offentlighetskriser då till exempel organisationens högsta ledning eller någon annan aktör blir utsatt för press från offentligheten.

I en exceptionell situation behöver medborgarna information om hur kommunen eller myndigheten agerar och hur medborgarna väntas agera i situationen. Information är en viktig förutsättning för verksamheten, och korrekt information har också en lugnande verkan. Vid kriser får myndigheterna sitt berättigande i samhället.

Det viktigaste målet för krisinformation är räddning av medborgarna och medborgarnas välbefinnande. Den primära uppgiften för en organisations intensifierade information eller krisinformation är att förmedla nödvändig information till dem som behöver den och trygga enheternas verksamhetsförutsättningar.

Målet för krishantering är också att trygga verksamhetens kontinuitet och minimera skadorna och de förluster som det inträffade orsakar för verksamheten.

Informatörernas uppgift är att i samarbete med linjeledningen eller, vid exceptionella situationer och storolyckor, med situationsledningen säkerställa informationen för den egna personalen och för medierna. Det finns skäl att reservera extra resurser för medborgarinformationen.

Krisinformationens mål är att

- **säkerställa invånarnas trygghet**

Tryggandet av invånarnas liv och hälsa är en primär uppgift där informationen har en viktig roll. Också minimering och begränsning av skador orsakade av olyckor och andra kriser förutsätter snabb information.

- **trygga organisationernas verksamhetsförutsättningar**

I kriser måste man trygga den verksamhet som är på hela kommunens och organisationernas ansvar. Syftet med krisinformationen är att säkerställa att personalens arbete löper så bra som möjligt.

- **informera om servicearrangemangen**

Medborgarna behöver information om kontinuiteten i servicen och om eventuella undantagsarrangemang. Kommunerna bör besluta och informera om arrangemangen snabbt, och informationen ska upprepas tillräckligt många gånger. Den direkta rådgivningsservicen bör effektiviseras.

- **säkerställa att den offentliga bilden av det inträffade är sanningsenlig**

En sanningsenlig bild av det inträffade säkerställs genom egna initiativ och öppenhet. Den första informationen avgör i allmänhet vilken riktning publiciteten tar och vilken ton den får. Är informationen tillförlitlig upprätthålls både förtroendet och anseendet.

- **prognostisera eventuella kriser och förbereda sig för dem i god tid**

Bästa sättet att förutse och hindra kriser är att identifiera dem i god tid. Information förmedlar förhandsuppgifter och undanröjer onödiga krisningar.

När krisen är över ska man komma ihåg att informera om att servicen återställts och om eventuella bestående förändringar. Genom aktiv uppföljning och information om uppföljningen kan misstro och rädslor kring krisen undanröjas. Man ska också vara beredd på att medierna länge följer normaliseringen av servicen. I synnerhet vid årsdagar eller då något motsvarande sker på annat håll väcks intresset på nytt.

1.2 När behövs krisinformation?

En kris kommer oftast utan förvarning. Den finns mitt bland oss precis när vi minst kan ana det. Hur och när uppstår det situationer där det behövs intensifierad information? I princip behövs intensifierad information genast när det normala vardagliga arbetet i samhället störs av någon anledning och när det inträffade har omfattande följder.

Kommunen kan bli tvungen att effektivisera sin information på grund av många olika orsaker. Hot kan uppstå inom kommunorganisationen eller utanför.

Externa hot och situationer stör vardagen, orsakar skada och kräver intensifierad information också av kommunen. Kommunen kan förbereda sig för dessa situationer men sällan hindra händelseförloppet. Plötsliga förändringar i kommunens egen organisation är åtminstone delvis lättare att hantera.

I båda fallen ingår både helt oväntade olyckor och situationer som utvecklas långsamt. Som tumregel kan man säga att ju plötsligare en krissituation uppstår och ju längre den varar desto längre tid behövs också intensifierad information.

Exempel på kriser

1. Plötsliga olyckor och serviceavbrott

Plötsliga händelser som kräver intensifierad information av kommunen är till exempel bränder i kommunens lokaler och storolyckor inom området. Också serviceavbrott såsom problem med vatten-, värme- eller eldistributionen kräver intensifierad information. Till denna grupp hör också exempelvis plötsliga matförgiftningar som berör en större mängd människor.

I dessa situationer ska kommunen ofta informera om hurdan ersättande service som tillhandahålls under serviceavbrottet eller störningen. Kommuninvånarna ska också ges anvisningar om hur det ska bära sig åt. Om de oväntade händelserna leder till att människor skadas eller dör ska kommunen också informera om var invånarna kan få psykiskt stöd.

2. Kriser som utvecklas långsamt

På en del kriser kan man förbereda sig på förhand. Till exempel epidemier, arbetskonflikter, hot som berör hela samhället och extrema naturförhållanden kan snabbt bli verklighet, men man kan ofta förutse på vilket sätt de utvecklas.

I denna typ av kriser ska kommuninvånarna ofta informeras om hur de ska gå till väga och vilken slags service som tillhandahålls vid exceptionella förhållanden.

Vid stora kriser som berör hela samhället bör kommunens information stöda också myndigheternas information.

Vid arbetskonflikter svarar Kommunala arbetsmarknadsverket för den nationella arbetsgivarinformationen. På lokal nivå ska kommuninvånarna informeras i god tid om de förändringar som en eventuell arbetskonflikt orsakar i servicen – dock så neutralt som möjligt. Under arbetskonflikten bör serviceinformationen vara kontinuerlig. Också i informationen om permitteringar bör man sträva efter neutralitet. Serviceinformationen måste säkerställas under alla omständigheter.

3. Våld eller hot

Kommuner blir allt oftare involverade i händelser som innehåller våldsdåd av något slag. Allra värst är det naturligtvis om våldet sker inom kommunens egen organisation, till exempel vid en hälsocentral eller en skola.

Med tanke på informationen är sådana situationer mycket utmanande. Kommuninvånarna upplever då ofta att deras grundtrygghet rubbas. Då behövs kraftfull information som ökar trygghetskänslan.

Ett nytt fenomen är också hot om våld, som stör de vardagliga arbetsrutinerna. Med hjälp av ny teknik sprider sig rykten och missuppfattningar snabbt bland allmänheten. Då betonas betydelsen av fakta. En kommun kan inte informera om en enskild persons bakgrund, men allmänna principer kan behandlas i offentligheten.

4. Kriser som gäller anseende

Tabbar eller misstankar om tabbar får lätt publicitet. Kommunen bör vara beredd också på kriser som gäller dess anseende. En kris som gäller anseendet kan uppstå ur en persons eller hela kommunens verksamhet, till exempel ur missnöje med servicen eller personalpolitiken. Kommunens anseende kan också lida på grund av en serviceleverantörs verksamhet eller något annat tråkigt som inträffar på orten.

Också till exempel nedläggningen av verksamheten hos en stor arbetsgivare på orten på grund av bransch- eller företagsarrangemang eller konkurs kan påverka kommunens anseende och utvecklingsprofil.

Kriser som gäller anseende är svåra att hantera. Det som gäller då är öppenhet och ansvar. Hanteringen av anseendet kan underlättas genom långsiktig verksamhet, konsekvent personalpolitik och en systematisk uppbyggnad av arbetsgivarprofilen.

1.3 Nationella och regionala anvisningar, lagbestämmelser och normer som gäller krisinformation

I strategin för trygghandling av livsviktiga samhällsfunktioner beskrivs de hotbilder som kommunerna i synnerhet bör förbereda sig för. Exempel på hot är störningar i den elektroniska infrastrukturen, allvarliga störningar i befolkningens hälsa och utkomstskydd, allvarliga störningar i den ekonomiska handlingsförmågan, storolyckor och naturolyckor, miljöhot, terrorism och organiserad och övrig allvarlig brottslighet, hot som är förknippade med folkrörelser, politisk, ekonomisk och militär påtryckning och användning av militära maktmedel.

I hotmodellerna ingår ett flertal exceptionella situationer, och ministerierna ansvarar för beredskapen för dessa. Ministerierna anger också ämbetsverkens och inrättningarnas ansvarsområden i anslutning till kommunikationsberedskapen inom det egna förvaltningsområdet.

Vid krissituationer är den allmänna principen att verksamheten leds av den myndighet som ansvarar för informationens innehåll. De övriga myndigheterna stöder den informationsansvariga myndigheten. Om situationen förutsätter åtgärder av flera myndigheter och det inte är klart vem som har det allmänna ledningsansvaret beslutar statsrådet särskilt om detta i enlighet med 10 § i lagen om statsrådet (175/2003). Också reglementet för statsrådet (262/2003) och speciallagarna för de olika sektorerna reglerar ministeriernas och andra myndigheters behörigheter. Andra myndigheter samt företag och organisationer tas vid behov med i verksamheten och informationen om verksamheten.

Statsrådets kommunikationsenhet svarar för regeringens och statsministerns information och samordningen av statsrådets information. Varje ministerium ansvarar för sin information och för samordningen av informationen inom sitt förvaltningsområde. Frågor som gäller samarbetet och ansvarsfördelningen inom statsrådets information behandlas även vid mötena mellan ministeriernas kommunikationsdirektörer.

Kommunikationsenheten vid det ministerium som leder verksamheten och statsrådets kommunikationsenhet ska se till att riksdagsinformationen och republikens presidents kansli är informerade om hur situationen utvecklas. Statsrådets kommunikationsenhet bär också det allmänna ansvaret för utvecklandet och genomförandet av den forskningsverksamhet som stöder informationen inom statsförvaltningen vid olika slags kriser. Varje ministerium svarar för utvecklandet av den forskningsberedskap som stöder informationen inom det egna förvaltningsområdet och har ett nära samarbete med statsrådets kommunikationsenhet.

För ledningen på statsrådsnivå kan man bilda en ledningscentral som finns i anslutning till ledningen för statsrådets kansli och vars verksamhet grundar sig på samverkan ministerierna emellan.

Regionalförvaltningens aktörer har i uppgift att säkerställa att regionens befolkning och näringar får information som är med detaljerad än den nationella och som också beaktar de lokala behoven. Om exempelvis en situation som hotar människornas säkerhet eller miljön regionalt sett är omfattande kan ledningsansvaret eller ansvaret för koordineringen av de olika myndigheternas verksamhet också vara hos regionalförvaltningsmyndigheterna (Regionalförvaltningsverket eller närings-, trafik- och miljöcentralen). Då ansvarar regionalförvaltningsmyndigheterna för sin information och för samordningen av den lokala informationen inom sitt förvaltningsområde.

1.4 Ansvar för lokal information under kriser

En princip för myndigheternas arbetsfördelning är att normal arbetsfördelning följs också vid kris- och störningssituationer så långt som möjligt. Plötsliga störningssitu-

ationer och situationer som utvecklas under en längre tid kräver olika angreppssätt i informationen och ledningen.

Det finns skäl att på förhand gå igenom förfarandena med räddningsmyndigheterna och polisen och reda ut de olika aktörernas tillvägagångssätt och de krav som ställs på verksamheten vid störningssituationer.

Exceptionella situationer ska omedelbart anmälas till chefen och kommunens eller förvaltningsområdets ledning och information. Också räddningsverkets övervakningscentral kan omedelbart informera om större olyckor till kommunens ledning och information till exempel via textmeddelande. Tjänstemannaledningen ska också informera den politiska ledningen och de ansvariga myndigheterna inom statsförvaltningen.

Situationens allvar och omfattning avgör huruvida verksamheten leds av sektorn, kommunens ledningsgrupp eller på regional eller nationell nivå.

I kommunens information ska man sörja för att informationen inte försvårar hanteringen av situationen eller orsakar ytterligare skada till exempel på grund av ogenomtänkta uttalanden eller överskridande av egna befogenheter.

Vid situationer som utvecklas under en längre tid följs utvecklingen och beredskapen ökas gradvis. Ansvarsfördelningen och organiseringen av uppföljningen av och rapporteringen om lägesbilden ska vara tydliga.

Vid kriser är kommunikation och information en viktig del av ledningen. Ett misslyckande i informationen avslöjar även ledningens brister. När en kris bryter ut måste organisationen träda fram så snabbt som möjligt. Då behövs ett tryggt och förtroendeingivande ansikte som övertygar medierna och personalen om att situationen är under kontroll.

I störningssituationer måste ledningen organiseras snabbt. Det går lättare om kommunen har utsett en krisledning och befogenheter har ordnats redan i förväg. Krisledningsgruppen bör nämnas i instruktionen och en verksamhetsstadga bör utarbetas för gruppen. I anvisningarna ska ledningsgruppens relation till de övriga aktörerna definieras.

Kommunens ledningsgrupp fungerar i allmänhet också som en utvidgad ledningsgrupp för särskilda situationer, en s.k. beredskapsgrupp, som ansvarar för krishantering och även för krisinformation. Såväl kommunledningen som informationsansvariga och andra nyckelpersoner ska ha tydligt utsedda ersättare.

Ledningsgruppen uppdaterar situationen och håller kontakt med de övriga aktörerna och intressentgrupperna. Den informationsansvarige i kommunen är medlem i beredskapsgruppen och håller i trådarna inom informationen. Ledningsgruppen tillkallar vid behov experter från olika sektorer.

Ledarskap handlar om kommunikation. Utöver god kommunikations- och presentationsförmåga behöver ledare ha känsla för situationen och förmåga att beakta människors känslor. Till kriser hör alltid ovisshet, sorg och även hat, och i informationen måste man kunna möta människornas känslor.

Om krissituationen är under kontroll och verksamheten framskrider enligt planerna är det lättare att konfrontera känslorna, men i kaos och osäkerhet accentueras

ledarnas personliga färdigheter att tackla situationen. Färdigheterna kan förbättras genom utbildning och övning.

Kommunen samlar och sprider information under krisen

I krissituationer är det på kommunens ansvar att informera om kommunens service under krisen. Vid särskilda situationer bekymrar sig kommuninvånarna till exempel om vart barnen ska ta vägen om daghemmet är stängt, hur jouren sköts om personalen strejkar eller var man får vatten om det inte kommer något ur kranen.

Fördelningen av informationsansvaret kan vara otydlig på grund av olika sätt att tillhandahålla service, till exempel kontrakt om köp av tjänster och regionala organisationer. Kommunen är ändå alltid beställaren för den basservice som den ansvarar för och i sista hand ansvarig för att kommuninvånarna får den utlovade servicen och information om den – även i exceptionella situationer. Av imageskäl kan det hända att serviceproducenten vill försköna bilden av tråkiga händelser, men kommunen ska känna sitt långsiktiga ansvar och tillämpa ägarstyrning även i sådana frågor.

Kommunen kan också vara en samlare och spridare av information. Den kan exempelvis i sin egen information meddela var man kan få samtals hjälp, distribuera myndighetsinformation och ge invånarna råd om var de hittar rätt information.

Kommunens information anses ofta vara mycket tillförlitlig, och därför söker man i första hand fakta på kommunens webbplatser och i meddelandena. Kriser har visat att kommunens webbplatser belastas snabbt när det sker något inom kommunens område.

De olika aktörerna i kommunen ska känna sitt ansvar och informera om en exceptionell situation uppåt i organisationen och om de åtgärder som situationen orsakar till sina målgrupper. Det övergripande ansvaret för situationen ska ändå vara tydligt definierat så att inte motstridiga uppgifter sprids.

Ansvarspersonerna och kundbetjänarna i kommunen får ofta också frågor om sådant som inte hör till kommunens ansvarsområde. Därför ska alla ha tillgång till lägesbilden och instruktioner och veta vilka som ger tilläggsinformation. Jourverksamheten och vikariat på viktiga verksamhetsställen och i viktiga funktioner ska tryggas också under eventuella kriser, så att kommuninvånarna får tag på den som kan ge svar på deras frågor. Att kommuninvånaren får uttrycka sin oro till någon är bättre än att bli ensam i nöden.

Volontärer med i krisen

Utbildade volontärer kompletterar myndigheternas verksamhet. De har ofta en betydande roll till exempel vid eftersökning av försvunna personer och vid psykiskt stöd och rådgivning under kriser. I främjandet av hälsan och välbefinnandet har volontärer en viktig uppgift.

Röda Korset koordinerar en frivillig räddningstjänst med sammanlagt 49 nationella organisationer och över 20 000 utbildade volontärer. Sjöräddningen koordineras

av Finlands Sjöräddningssällskap och flygräddningen av Finlands Flygräddningssällskap. Volontärernas verksamhet är organiserad på nationell, regional och lokal nivå. De hör till myndigheternas larmsystem och i synnerhet vid stora olyckor till kommunens krisledningsgrupp.

Organisationerna har i allmänhet heltidsanställda informatörer endast vid sina huvudkontor. I organisationernas lokalavdelningar och de lokala kommittéerna för Frivilliga räddningstjänsten sköts informationen av volontärer.

Nästan varje kommun har också andra aktiva medborgarorganisationer, boendekommittéer och olika slags sammanslutningar med egna informationskanaler och frivilliga informatörer.

Ju bättre samarbetet mellan kommunen och frivilligorganisationerna fungerar under normala omständigheter desto bättre kan alla tillgängliga resurser utnyttjas i krissituationer. I många kommuner har organisationerna gemensamma verksamhetscentraler, tjänster och evenemang. Organisationernas kontaktinformation finns i gemensamma länkfiler eller på kommunens eller organisationernas webbplats.

Information i kommunens och frivilligorganisationernas gemensamma beredskapsplan

Arbetsfördelning mellan myndigheter och frivilligorganisationer: Om vilka ärenden informerar myndigheterna och frivilligorganisationerna och på vilket sätt? Grundläggande princip: Frivilligorganisationerna informerar om sin verksamhet och myndigheterna om krisen som helhet, orsakerna till krisen m.m. Vid behov kan man komma överens om andra informationsuppgifter för frivilligorganisationerna. Informationsprinciper. Kontaktpersoner.

Intern information mellan de olika aktörerna: Vilka myndigheter och vilka frivilligorganisationer hör till krisgruppen? Genom vilka kanaler, när och av vem ska informationen skötas? Hur bygger man upp en gemensam lägesbild som ständigt förändras?

Övrig intern information: På vilket sätt sköter kommunen informationen till personalen? Hur förmedlar volontärerna information till sina organisationer och till exempel Frivilliga räddningstjänsten?

Extern information: Vilka uppgifter sköter volontärerna (t.ex. information från dörr till dörr, samtalshjälp)?

Internet: Vilka länkar ansluts till organisationernas och andra intressentgruppers webbplatser? Detta avgörs på förhand med respektive grupp. Länkarna kan gälla till exempel samtalshjälp för barn och unga, oljebekämpning, förstahjälpen eller vänner och stödpersoner. Budskapet bör framför allt vara: Här får du mera information. Här får du hjälp. Så här kan du själv vara med och hjälpa.

Kontinuerlig beredskap: Både kommunens och frivilligorganisationernas informatörer deltar i krisutbildningen och krisövningarna.

2 Beredskap för krisinformation

Det bästa sättet att förbereda sig för krisinformation är att sköta den normala informationen så bra som möjligt. Det är lätt att vid behov övergå till intensifierad information när informationen är ändamålsenligt organiserad och resurserna ändamålsenligt fördelade, de informationsansvariga är väl utbildade, personalen och de förtroendevalda är förtrogna med sin roll och sköter de vardagliga ärendena med fokus på information, alla informationskanaler utnyttjas aktivt och medierelationerna är i sin ordning.

Det är bra att fastställa ansvaret och resurserna inom informationen i kommunens krisinformationsplan, men allra bäst är det om krisinformationen fungerar så tydligt som möjligt enligt samma rutiner och ansvar som den normala, vardagliga informationen. Det finns skäl att öva krissituationer och krisinformationen, men den bästa övningen är en aktiv information om de vardagliga frågorna. De lokala medierna bör beaktas redan i planeringsskedet och tas med i krisövningarna.

När en kris bryter ut är det viktigt att vid sidan av krisinformationsplanen göra en separat praktisk informationsplan för den aktuella situationen.

Kommunens ledningsgrupp är ett viktigt ledningsorgan vid kriser. Identifieringen av krisen kan ske och behovet av krisinformation kan uppstå gradvis och i samband med den normala verksamheten, oftast ändå plötsligt. Också därför ska kommunens informationsansvariga kontinuerligt delta i ledningsgruppens arbete. I krissituationer ska ledningsgruppen stärkas med experter, räddnings- och hälsovårdsdirektörer, ledande förtroendevalda, representanter för personalgrupperna och vid behov representanter för intressentgrupperna. Alla ska identifiera sin roll också inom krisinformation, och den huvudansvarige för krisinformationen ska utses tydligt. Ledningsgruppen ska komma överens om ett gemensamt budskap och tillvägagångssätten inom informationen. Det faller sig naturligt att kommundirektören har huvudansvaret för informationen och uttalandena i offentligheten.

I krisinformationsplanen är det bra att ha en minneslista över olika uppgifter som kan komma fram – beroende på situationen. Det finns skäl att gå igenom bland annat följande frågor:

- ansvar för information till anhöriga
- telefonnummer för samtal från allmänheten
- intressentgrupper som ska informeras
- information i skolor och andra organisationer

- information på olika språk
- ansvar för uppdatering av webbplatsen
- säkerhetsåtgärder för den tekniska utrustningen
- hur mycket lokaler, personal, utrustning, service (mat, dryck, transporter osv.) behövs?
- vilka specialkunskaper behövs och vem är tillgänglig? (tolkar, teknik osv.)
- vem bokför händelserna och åtgärderna?

Särskilda situationer berör ofta flera aktörer, också sådana som inte normalt deltar i informationssamarbetet. Därför gäller det att hålla kontaktnätverket underrättat, fundera över vilka som berörs av de exceptionella händelserna och öva samarbetet i plötsliga situationer.

Många av de olyckor, miljörisiker, kriser som gäller anseende och andra särskilda situationer som inträffar på en ort berör även kommunen, även om ansvaret huvudsakligen ligger hos någon annan organisation. Största delen av allmänhetens och pressens frågor riktar sig till kommunens representanter – antingen omedvetet eller till följd av indirekt påverkan. Därför bör kommunernas representanter vara väl förtrogna med sin verksamhetsmiljö och informationen bör förbereda sig för kommunens roll och ställningstaganden i samband med så gott som alla händelser som berör orten. Också i en allmän riskanalys bör kommunen förutse hur riskerna inom industrin eller andra sektorer på orten konkretiseras i ett informationssamarbete.

En kris varar i allmänhet på ett eller annat sätt mycket längre än den akuta situationen. I fråga om såväl krisledningen som krisinformationen ska man se till att ansvarspersonerna får tillräckligt med vila och att verksamheten vid behov ändå kan fortsätta dygnet runt. Jourschema ska ordnas också för rutinuppgifterna.

2.1 Prognostisering

Informationens uppgift i kommunorganisationen är att informera om kommunens ärenden men också att förmedla kommuninvånarnas och intressentgruppernas budskap till kommunledningen och beslutsfattarna. På så sätt har informationen en viktig roll också i prognostiseringen av kriser. Genom att följa medierna, de sociala medierna, evenemang för allmänheten osv. kan informationsenheterna prognostisera och lyfta fram frågor som eventuellt kan orsaka kriser som hotar kommunens anseende eller servicetillgången.

Planläggning och sparbeslut är ofta känsliga frågor där det är viktigt att känna efter hurdan klimatet i omgivningen är för att undvika de kriser som går att undvika. Kommunen bör med hjälp av informationen och andra kontakter kunna identifiera svaga signaler och beakta dem i sin verksamhet.

2.2 Anvisningar för krisinformation och uppdatering av anvisningarna

Anvisningarna för krisinformation ska uppdateras regelbundet. Inom organisationen och hos intressentgrupperna och medierna ändras i synnerhet de olika aktörernas kontaktinformation. Om uppgifterna inte är uppdaterade vid en krissituation blir kommunikationen mellan aktörerna svårare och långsammare i onödan.

Ett bra sätt att testa och uppdatera kontaktinformationen och planerna är att öva krisinformationen regelbundet, minst en gång per år. Övningen behöver inte nödvändigtvis vara omfattande utan ofta räcker det med att man testat att kontaktinformationen är korrekt. Samtidigt kan man också testa de formulär och dokumentunderlag som är avsedda att underlätta krisinformationen och som också måste uppdateras efter behov.

Anvisningarna för krisinformation ska naturligtvis uppdateras också efter att det skett förändringar i organisationsstrukturen. Också i det här fallet är uppdateringarna i allmänhet tekniska och orsakar egentligen inte några förändringar i anvisningarnas huvudsakliga innehåll eller principerna för krisinformation. Organisationen ska utse en eller flera personer som ansvarar för att anvisningarna för krisinformation uppdateras regelbundet och också för att de uppdaterade versionerna distribueras till alla nyckelpersoner i organisationen.

Anvisningarna för krisinformation prövas på allvar först när det verkligen gäller.

Under krisen är det viktigt att föra protokoll över vidtagna åtgärder. Telefonlogg-uppgifter och e-postmeddelanden får inte förstöras. Medierna ska bevakas ända från början, fel ska korrigeras snabbt och i ett senare skede är det bra att dessutom grundligt gå igenom publiciteten i medierna. Det finns skäl att spara kopior på webbsidorna allt efter som situationen utvecklas. Det är också nyttigt med tanke på kommande kriser att behandla krishantering efteråt. Dokumenteringen underlättar också uppdateringen av anvisningarna.

2.3 Intern information för personalen och de förtroendevalda

En fungerande intern information är en viktig del av krishantering eftersom kommunikationen mellan aktörerna inom krishantering måste fungera så bra som möjligt.

Ju snabbare informationen om krisen förmedlas inom organisationen desto effektivare kan man undvika att rykten blåses upp och sprids och trygga att varje anställd kan koncentrera sig på sitt eget arbete.

När den information som förmedlas till personalen är färsk, tillförlitlig och tillräcklig är det budskap som personalen förmedlar så korrekt som möjligt också utanför organisationen. Om personalen får informationen om det som sker via medierna har den interna krisinformationen sannolikt misslyckats.

Kommunens interna krisinformation berör många olika aktörer vars informat-

ionsbehov ofta är olika. Viktiga aktörer är åtminstone kommunens ledningsgrupp, som i allmänhet också fungerar som kommunens beredskapsgrupp, kommunstyrelsen, kommunfullmäktige och personalen inom de olika sektorerna.

Ledningsgruppens och de förtroendevaldas uppgifter i en krissituation i kommunen

Kommundirektören och ledningsgruppen ska omedelbart underrättas när en exceptionell situation uppstår. De räddnings- och polismyndigheter som leder verksamheten ska kontinuerligt hålla ledningsgruppen informerad.

Ledningsgruppen väljer inom sig ett språkrör, vanligtvis kommundirektören, som ger uttalanden till medierna och bestämmer om den information som förmedlas till personalen och de förtroendevalda. Om det inträffade berör en begränsad verksamhetsenhet har direktören för enheten och kommundirektören en viktig roll i att informera om de åtgärder som situationen orsakar.

Ledningsgruppen informerar de ledande förtroendevalda såsom fullmäktigeordföranden och styrelseordföranden. För detta ändamål ska särskilda e-postlistor skapas, till exempel för ordförandena, styrelsen och fullmäktige.

Man ska också på förhand planera ledningsgruppens jour över veckoslut och nätter och sammankallandet av ledningsgruppen under ordinarie arbetstid. För sammankallandet ska skapas och avtalas om ett vattentätt system, till exempel en sms-grupp.

Styrelseordförandena och fullmäktigeordförandena ansvarar inte för den egentliga krishanteringen, men de hålls kontinuerligt informerade om krisens utveckling och de deltar vid behov i ledningsgruppens möten.

Kommunförvaltningen informerar vid behov också övriga förtroendevalda om krisutvecklingen. Vid behov deltar ordförandena och de politiska grupperna i informationen för ledamöterna i styrelsen, fullmäktige och nämnderna.

De kommunala förtroendevaldas sociala nätverk är behändiga när man behöver värva folk till exempel för distribution av meddelanden.

Krisinformation för personalen

I krissituationer är det viktigast att så fort som möjligt informera sin chef och sina underordnade om det inträffade.

Chefens uppgift är att analysera situationen och kontakta de aktörer som behövs, ofta först kommunledningen eller ledningsgruppen. Chefen ansvarar också för att informationen når alla underordnade så snabbt som möjligt. Personalens informationsbehov reds ut.

Speciellt viktiga intressentgrupper bland personalen är skol- och daghemsanställda som har möjlighet att utnyttja sitt omfattande nätverk i informationsspridningen.

Verktyg för intern information

Bland de tekniska verktygen för intern information är telefonen snabbast, men till större grupper kan man bäst förmedla information med hjälp av intranät och mass-sms, i synnerhet om kommunen använder ett gsm-baserat telefonnät.

Om telefonnätet blir överbelastat kan man använda myndigheternas radionät VIRVE.

Presskonferenser och andra direkta gruppmöten är också snabba, användbara informationskanaler.

Kommunens telefonväxel ska få information om vad som sker och vem som tar emot samtal som gäller det inträffade. Också vaktmästare, sekreterare och personalen i kommunens kundservice ska ha denna information.

Oavsett vilken kanal som används ska man alltid säkerställa att ett internt meddelande når så många som möjligt.

2.4 Extern information för medier och kommuninvånare

I dag sprider sig rykten och förmodanden på diskussionsforum på webben på några minuter direkt efter att en kris brutit ut. Det viktiga i en krissituation är just att de första uppgifterna om krisen når medierna, intressentgrupperna och invånarna så snabbt som möjligt.

Det lönar sig åtminstone inte i det inledande skedet att fila på meddelandet i timmar, utan det är bäst att informera kort om krisen direkt när de första tillförlitliga uppgifterna kan ges ut. Det är viktigt att sedan regelbundet komplettera och uppdatera första meddelandet – vid behov flera gånger om dagen – allteftersom ny information finns att tillgå.

I krisinformation måste man sträva efter att använda så många olika slags informationskanaler som möjligt. Alla berörda ska snabbt få information om krisen. Räddningsverket och larmcentralen ska omedelbart få information om den. Också medierna är en speciellt viktig målgrupp i början av krisen. Stora olyckor intresserar också de internationella medierna.

Vid behov ska också andra myndigheter, församlingar, lokala företag och andra intressentgrupper informeras om krisen. En mycket viktig målgrupp är regionens invånare, också olika språkgrupper och invandrare och exempelvis hörsel- och synskadade.

Målgrupperna är olika i olika kriser. Därför är det viktigt att prognostisera kriser, dvs. skapa krisscenarion. På förhand uppgjorda förteckningar över alla målgrupper behövs, för man har inte tid att skaffa fram kontaktinformation under en pågående kris.

Nödmeddelanden och övriga myndighetsmeddelanden

Myndighetsmeddelanden indelas i nödmeddelanden och övriga myndighetsmeddelanden. Rundradion har ett särskilt ansvar i förmedlingen av myndighetsvarningar.

Ett nödmeddelande kan sändas när det finns en omedelbar risk för förlust av människoliv eller för betydande egendomsskada. Rundradion förmedlar nödmeddelandet via alla sina kanaler. Det förmedlas samtidigt automatiskt också i de kommersiella radiokanalerna och publiceras i den mån det är möjligt på TV-kanalerna. Ett nödmeddelande avbryter alla pågående program.

Övriga myndighetsmeddelanden kan ges när hotet inte är överhängande. Meddelandet läses upp så fort som möjligt på Radio Suomi och vid behov på Radio Vega och på de kommersiella radior till vilka myndigheten har förmedlat det.

Ett nödmeddelande kan sändas av räddnings-, polis- och gränsbevakningsmyndigheterna och ett första meddelande om plötslig strålningsrisk av Strålsäkerhetscentralen och Meteorologiska institutet. Övriga myndighetsmeddelanden kan också sändas av jord- och skogsbruksministeriet, miljöministeriet och social- och hälsovårdsministeriet.

Medier

Massmedierna är särskilt intresserade av kriser, katastrofer och skandaler. När krisen är ett faktum står pressen och TV-redaktörerna vid dörren och kräver snabba svar på sina frågor. Det är värt att komma ihåg att redaktörerna fungerar på mediernas villkor och inte enbart som myndigheternas språkrör.

Speciellt lokala medier är viktiga informationsförmedlare i krissituationer. Särskild uppmärksamhet ska fästas vid att medierna får service och information. Också i krissituationer ska informationen till medierna vara öppen, aktiv och ändamålsenlig. Öppenhet minskar mediernas sensationslystnad. Medierna ska behandlas jämlikt. Det är bra att på förhand komma överens om vem som ”ger krisen ett ansikte” och svarar på pressens frågor.

Finska Notisbyrån (FNB) och Rundradion är mycket effektiva kanaler om krisen har följder också utanför det egna området. Andra medier publicerar ofta nyheter som FNB förmedlar.

Snabba aktörer är även radiokanaler, regionala och nationella TV-nyheter, nät-tidningar och text-TV. Efter att meddelandet sänts lönar det sig att kontrollera per telefon att det iakttagits. Också de lokala dagstidningarna ska komma ihåg.

De grundläggande formerna av information till medierna är meddelanden och presskonferenser samt telefontjänst för medierna. I bilaga till handboken finns instruktioner för presskonferenser och intervjuer och modeller för meddelanden.

Kommunens egen webbtjänst

Betydelsen av Internet vid krissituationer har ökat kraftigt. Vid kriser är kommunens webbplats ofta en viktig informationskanal efter att de första uppgifterna om krisen

har förmedlats till exempel i form av ett nödmeddelande eller via medierna. En omfattande information på webben lättar på trycket i kommunens telefontjänst. Webb-informationen betjänar brett både medier, invånare och andra intressentgrupper.

Det är viktigt att redan på förhand säkerställa att webbplatsen fungerar under hela krisen. Vid behov ska man snabbt kunna ta i bruk en lättare kriswebbplats utan bilder och annat tyngre material. Man ska också säkerställa att tillräckligt många personer i kommunen har rättigheter och kunskaper i att uppdatera webbplatsens ingångssida och aktivera kriswebbplatsen. Det finns skäl att planera också kriswebbplatsens språkversioner på förhand.

Webbplatsen bör uppdateras flitigt. Alla meddelanden, råd och instruktioner kring krisen ska omedelbart tas med.

Rådgivningstelefon

Vid krissituationer kan de oroliga invånarnas samtal öka förvånansvärt snabbt. Därför är det viktigt att säkerställa att telefonväxeln tål större belastning och att man vid behov kan kalla in tilläggsresurser till växeln. Det är värt att reservera separata krisnummer på förhand och informera effektivt om dem. Också krisinformationsutbildning för växelpersonalen kan behövas.

Genom en effektiv telefonservice förmedlas och samlas viktig information om krisen och lugnas invånarna. När man ordnar telefontjänsten ska man i första hand beakta de som varit utsatta för krisen och deras anhöriga.

De som sköter telefonrådgivningen ska ha tillgång till de nyaste meddelandena. Det lönar sig att anteckna frågor och svar på förhand. Telefonväxeln ska rapportera informationen om de vanligaste frågorna så att informationen kan samla svaren på dem till exempel på webbplatsen. Man kan också bända in de vanligaste frågorna och svaren, så att den som ringer in kan lyssna på dem medan de väntar på svar.

Det ska finnas separata nummer för invånarnas och mediernas telefontjänst. Personalen i telefonväxeln ska vara beredd på att betjäna dem som ringer på flera språk.

Telefonsamtal, textmeddelanden, e-post

Det kan vara bra att informera en del mindre målgrupper om krisen också per telefon, textmeddelande eller e-post. Till exempel vid en vattenkris måste eventuella storförorenare såsom restauranger, barer, caféer matsalar och affärer kunna nås omgående.

Det är tekniskt möjligt att sända masstextmeddelanden till alla mobiltelefoner inom ett visst område. Detta kan man tillämpa redan nu genom att samla företags, anstalters och privatpersoners nummer och gruppera dem geografiskt eller sektorvis.

Det är också bra att erbjuda en möjlighet att beställa kommunens meddelanden per e-post eller mobil och på så sätt säkerställa informationen till aktiva invånare.

Distribution av meddelanden och högtalarbilar

Informationsblad som delas ut direkt till hushållen är en effektiv informationsform. Distribution av meddelanden till hemmen lyckas ändå endast när det rör sig om ett litet antal hushåll.

Det är värt att dela ut meddelanden överallt där det rör sig mycket folk, till exempel kommunens egna verksamhetsställen (skolor, daghem, hälsocentraler, bibliotek), affärer och köpcentrum, apotek, busstationer och järnvägsstationer.

Ställena och systemen för distribution av meddelanden ska planeras på förhand eftersom det inte finns tid för det i en krissituation. Meddelandena ska läggas upp så att de syns tydligt till exempel på butiksdörrarna och anslagstavlor.

I början av krisen kan också högtalarbilar behövas för att förmedla de första uppgifterna.

Intressentgrupper och nätverk

Det är värt att effektivt utnyttja olika nätverk i krissituationer. Till exempel de informationsansvariga i lokala företag, föreningar och andra organisationer utgör en viktig kontaktyta vid krissituationer. Informatörer kan snabbt förmedla information om krisen via egna kanaler för intern information.

Kontakterna med informatörsnätverken måste man skapa på förhand, likaså måste man komma överens om förfarandena i förväg. Under krisen finns det inte tid för det.

I praktiken är diskussionsforumen på webben en snabb kanal för kommunikation på medborgarnas eget initiativ – och för att sprida både korrekt information och rykten. Det är viktigt att följa diskussionerna på webben, dels i polisens arbete för att reda ut krisen, dels för att erbjuda korrekt information och mentalt stöd. De som ansvarar för krisinformationen ska sträva efter att följa diskussionerna på webben och eventuellt också utnyttja de befintliga nätgemenskaperna och medborgarforumen. Till exempel vid tsunamiolyckan i Asien var den snabbaste informationskanalen i det inledande skedet amatördykarnas webbplats.

Vid kriser bör man också vara beredd på att alla informationskanaler inte fungerar. Man bör bedöma efter omständigheterna om det är möjligt att använda e-post, nätkommunikation eller telefontjänst. Om det förekommer störningar i den elektroniska infrastrukturen eller om nätet är överbelastat accentueras betydelsen av presskonferenser och myndigheternas utlåtanden och intervjuer i samband med dem.

2.5 Samtalsstöd och offentlig sorg

Det är viktigt att det finns tillgång till samtalsstöd redan när risken för en kris orsakar ångest. Möjligheten att få samtalsstöd ska vara en av de första sakerna kommunen informerar om.

Det ska definieras tydligt vem som ansvarar för tillhandahållandet av psykosociala tjänster i kommunen. Professionella inom psykosocialt stöd arbetar i nära samarbete med regionens hälsocentraler och sjukhus.

Vid planeringen av beredskapen är det värt att tydligt också komma överens om vilka resurser frivilligorganisationerna ska ha och på vilket sätt det larmas. Till exempel Röda Korsets grupper kan vara första hjälpen-grupper, grupper för samtalsstöd eller grupper för ambulansvård. Vid stora och svåra kriser kan man larma Röda Korsets psykologgrupp.

För att få mentalt stöd behöver människor snabbt tillförlitlig information: Var är de skadade? På vilket nummer får jag information om mina anhöriga? Vad är det egentligen som har hänt? På vilket sätt berör detta mig? Av vem kan jag få hjälp och på vilket sätt? Hur kan jag hjälpa mig själv och mina anhöriga? Vad annat kan jag göra?

- Håll kommunens personal kontinuerligt informerad – också om hur och var man får samtalsstöd.
- En telefonjour öppnas för anhöriga och de som drabbats av olyckan. Utöver kommunens personal kan Röda Korsets utbildade volontärer jobba på jouten. Om detta kommer man överens på förhand. Telefonnumren lyfts fram på webbplatsen.
- På webbplatsen anges de journummer som är avsedda för allmänheten och också material för mentalt stöd lyfts fram med länkar till exempelvis Röda Korsets och församlingens webbplats.
- På kommunens webbplats finns också länkar till organisationer som erbjuder professionellt samtalsstöd, till exempel barnskyddsorganisationerna. Man kommer överens om länkarna på förhand.
- Krisgrupperna ordnar diskussionsträffar till exempel i skolor och på arbetsplatser. Behovet av diskussionsträffar och andra sätt att bearbeta krisen bedöms i början av krisen och några dagar efter den.
- Erbjud också hela personalen utöver dem som varit med om krisen en möjlighet att diskutera den.
- Tacka hela personalen. Ordna en bedömning av krisen och samla de gemensamma utvecklingsförslagen.

I samband med olyckor och andra tråkiga händelser finns det alltid både privat och kollektiv sorg som måste bemötas finkänsligt och vårdas konstruktivt. Det hör till kommunens roll att kommundirektören eller någon av de ledande förtroendevalda offentligt framför kondoleanser och kollektivt medlidande. Man ska också i rätt ordning och på ett finkänsligt sätt komma ihåg sorgflaggningar, minnesstunder, kondoleansböcker eller e-postadresser för kondoleanser, tända ljus osv.

3 Praktiska anvisningar

De praktiska situationerna inom krisinformationen är olika vid varje kris. Man kan ändå göra en del praktiska modeller, underlag och minneslistor på förhand för att underlätta verksamheten i en plötslig situation. Det är viktigast att kommunen upprätthåller kommunikationsfärdigheterna genom att inom den normala informationen skapa vissa enhetliga förfaranden och utbilda ansvarspersoner för praktiska kommunikationsfärdigheter.

3.1 Utarbetande av meddelanden

Ett meddelande ska framför allt vara enkelt. Det ska alltid ge svar på följande frågor:

1. Vad har hänt?
2. Varför är det som hänt viktigt?
3. Vad baserar sig informationen på?
4. Vad har det inträffade för följder?
5. Vilken bakgrundsinformation finns att tillgå?

Ett meddelande utarbetas enligt pyramidmodellen. Spetsen talar om det väsentliga direkt och det går att läsa och tillgodogöra sig med en snabbtitt. Rubriken beskriver kort huvuddragen i det som hänt.

I ett meddelande ska man använda direkt ordföljd, korta huvudsatser och ett begripligt språk. Svåra termer bör undvikas. Berörda verksamhetsenheter och adresser och delaktigas namn och titlar ska anges korrekt och entydigt.

I krissituationer publiceras meddelandet omgående. Meddelandet kan helt enkelt gå ut på att mer information ges så fort nya uppgifter finns att tillgå. Medierna är nuförtiden ständigt ”i direktsändning” utöver radion också på Internet.

Vid kriser ska informationen alltid vara öppen, snabb och tillförlitlig. Det ska framgå av meddelandet vilken tidpunkt informationen gäller. I slutet av meddelandet ska det finnas kontaktpersonernas namn, telefonnummer och ansvarsområden, och personerna ska vara anträffbara.

En kris kan vara den enda situationen där ett samhälle bedöms av miljontals människor på nationell och internationell nivå. Ett meddelande och den tidpunkt då det publiceras styr publiciteten. Man kan återgå till meddelandet efteråt på många sätt när krisen bedöms i offentligheten och i undersökningar.

3.2 Anordnande av en presskonferens

När krisen har analyserats och konstaterats vara allvarlig är det värt att aktivt börja informera om den. Ingen kris är så svår att man inte kan göra den ännu svårare genom misslyckad information. I en krissituation lönar det sig att direkt ordna en presskonferens snarare än att länge överväga om det behövs. Vid en presskonferens kan felaktiga rykten korrigeras och redaktörerna får förstahandsinformation.

Presskonferensen hålls direkt när krisen brutit ut och de första uppgifterna kan ges ut. Ytterligare presskonferenser hålls efter behov medan krisen pågår, i vissa fall regelbundet. Presskonferensen ska hållas på ett lättillgängligt ställe som är av betydelse för det inträffade, och det ska finnas vägledning till presskonferensen.

Vid en presskonferens ska viktiga personer med tanke på krisen alltid vara närvarande. De ska presenteras tydligt och en förteckning med namnen och titlarna ska delas ut till pressen. Den ansvarige för presskonferensen beskriver kortfattat vad som hänt. Sakkunniga kompletterar. Redaktörerna ska ges möjlighet att ställa frågor. Frågorna ska besvaras så noggrant och uttömmande som möjligt. I samband med presskonferensen ska redaktörerna ges möjlighet att göra intervjuer. Intervjutiderna delas ut enligt radio- och TV-sändningstiderna. Den kanal som har första sändningen får första intervjun. Redaktörerna har alltid bråttom.

I samband med presskonferensen delas ett uppdaterat meddelande ut.

3.3 Intervjuer

Krisinformationsgruppen beslutar genast vem som ansvarar för redaktörernas frågor och vem som ger intervjuer om olika ämnesområden. Arbetsfördelningen gör situationen tydligare och var och en kan koncentrera sig på sitt eget område så grundligt som möjligt.

I samband med kriser ställer redaktörerna oftast grundläggande frågor:

1. Vad har hänt?
2. Varför har det hänt?
3. Vem gjorde fel?
4. Hur kan situationen korrigeras?
5. Inom vilken tid korrigeras den?

Frågorna kan naturligtvis variera i olika situationer. Frågorna och svaren funderas ut ordentligt i början av krisen med hjälp av informationsexperter.

De som ska svara på frågorna förbereder sig på intervjun genom att formulera sitt budskap så tydligt som möjligt:

1. Vem vill jag rikta mitt budskap till?
2. Vad vill och kan jag säga?
3. Hurdan lägesbild vill jag ge?

Bestäm dig på förhand för ett par tre saker som du åtminstone tar upp oavsett vilka frågor du får. Redaktörerna har bråttom och de behöver sina kommentarer. Du bestämmer vad du ger ut för uppgifter.

Kom ihåg att vara vänlig, bestämd och helst också kortfattad. Säg aldrig ”ingen kommentar” eller ”det där svarar jag inte på”. Om du inte vill svara på frågan, upprepa det grundläggande budskap som ni kommit överens om i krisinformationsgruppen.

Exempel:

En redaktör ringer kommundirektören och säger sig ha hört att det förekommit matförgiftningar i kommunens matsal. Vad svarar du?

1. ”Jag vet inte.” Det leder till följande slags nyhet: ”Kommundirektören vet inte att kommunens mat har orsakat förgiftningar.”
2. ”Ingen kommentar.” Det leder i sin tur till följande slags nyhet: ”Kommundirektören vill inte kommentera matförgiftningarna i kommunen.”
3. ”Var hörde du det?” Det leder till time-out och en utredande diskussion. Om frågan inte kan redas ut under samtalet måste man återkomma till den efter att den retts ut.
4. ”Jag tar reda på saken och återkommer.” Redaktören väntar på ditt samtal i tio minuter och om du inte ringer inom avtalad tid leder det till följande nyhet: ”Kommundirektören gömmer sig och vill inte kommentera matförgiftningarna i kommunen.”
5. ”Vi håller på att utarbeta ett meddelande om frågan.” Redaktören skriver att det misstänks ha förekommit matförgiftningar i kommunens matsal och att kommunen meddelar om saken så fort som möjligt. Meddelandet skrivs och publiceras omgående – vare sig ryktet stämmer eller inte.

3.4 Medietjänst för redaktörer

Pressen behöver ordentliga arbetsrum om krisen pågår en längre tid och kräver att redaktörerna följer dess utveckling på plats. Det är bra att ordna ett lugnt rum för redaktörerna med tillgång till datorer och dataförbindelser.

I redaktörernas rum ordnas även jour så att någon hela tiden ansvarar för att den senaste informationen finns tillgänglig. I redaktörernas arbetsutrymme ska alltid finnas den senaste uppdaterade informationen, meddelandena och ansvarspersonernas kontaktinformation. Den jourhavande sörjer även för att redaktörerna utan dröjsmål får intervjua de personer som är viktiga i sammanhanget. och ser till att intervjuarna och de som ska intervjuas finner varandra.

Det ska också finnas en teknisk jour, kaffe, drycker och tilltugg i redaktörernas arbetsrum.

Det är bra att ordna presskonferenserna så nära redaktörernas arbetsrum som möjligt. För elektroniska medier – radio och TV – ordnas en lugn plats där intervjuer

och eventuella inslag i direktsändning kan göras.

För TV-intervjuerna är det viktigt att hitta ett lugnt rum med neutrala väggar (om redaktören inte önskar något annat). I ett lugnt rum kan den intervjuade koncentrera sig på sin sak och det han eller hon vill säga. Ljud i bakgrunden stör också TV-tittarna. Vid presskonferenser är redaktörerna ofta tvungna att försöka överrösta varandra för att få kommentarer av de intervjuade. Man bör försöka ordna intervju-tiderna på ett sätt som accepteras av alla.

Redaktörerna har tydliga instruktioner om integritetsskydd till exempel i samband med olyckor. Man ska ändå alltid komma ihåg att konkurrensen om nyheterna är hård och därför är det viktigt att skydda s.k. vanliga människor. Medierna ska hållas borta från människor som är uppskrämda eller i chock.

På Finlands Journalistförbunds webbplats finns reviderade instruktioner för säkerställandet av den etiska nivån i journalistiskt arbete: www.journalistiliitto.fi > Svenska.

Man ska ändå vara försiktig i samband med krisinformation. Journalisternas instruktörer rekommenderar att journalister vid utövandet av sitt arbete anger sitt yrke. Uppgifterna ska skaffas på ett öppet sätt. Om viktiga samhällseliga frågor inte kan redas ut på något annat sätt kan redaktören göra intervjuer och skaffa information också på ett sätt som avviker från det sedvanliga”.

3.5 Uppbyggnad och uppdatering av webbplatser

Kommunens webbplats är en viktig kanal i synnerhet efter att den första informationen redan nått invånarna. Webbplatsen fungerar som källa för tilläggsinformation. Det är ändå inte den enda kanalen.

Vid kriser omvandlas webbplatsen till en kriswebbplats som hela tiden uppdateras. För exceptionella situationer är det bra att på förhand utarbeta underlag för kriswebbplatser. De ska vara tydliga, enkla och utan bilder, som gör nedladdningen långsammare. På kriswebbplatsen finns alltid all viktig kontaktinformation, telefonnummer, ansvarspersoner, tidpunkterna för eventuella informationsmöten för medborgarna och de senaste uppgifterna och meddelandena.

En länk till den normala webbplatsen måste alltid hållas kvar så att den övriga servicen inte blir lidande.

3.6 Medborgarrådgivning

I krissituationer ska man informera medborgarna om på vilka telefonnummer och ställen de kan få information och hjälp. Man ska tydligt skilja åt telefonnummer för anhöriga, kanaler för samtalshjälp och medietjänst. De naturligaste rådgivningskanalerna i början av en kris är kommunens normala telefonrådgivning och rådgivningsställen, övriga servicekontor och exempelvis skolor eller församlingarnas lokaler.

Tillräckligt med personal och telefonlinjer och annan teknik bör omedelbart

frigöras för rådgivning. Personal som arbetar med rådgivning eller på annat sätt i kontakt med allmänheten ska hållas informerad om hur situationen utvecklas. Kommunen ska sörja för att rådgivningspersonalen får mat, vila och mentalt stöd.

3.7 Uppdatering och utnyttjande av kontaktinformation

God krisinformation förutsätter att följande kontaktinformation hålls uppdaterad och lättillgänglig:

Kommunledningen
Räddningsverket
Polisen
Hälsocentralen
Sjukvårdsdistriktet/sjukhuset
Nödcentralen
De lokala medierna
YLE
FNB

Sektorledningen
Kommunens krisansvariga
Regionens kris- och informationsansvariga
Fullmäktige och styrelsen
Gränsbevakningsväsendet
Länsstyrelsen
Försvarsmakten
Statsrådet
Inrikesministeriet
Utrikesministeriet
Social- och hälsovårdsministeriet
Jord- och skogsbruksministeriet
Postens distributionsbolag
Finlands Röda Kors
Frivilliga räddningstjänsten
Församlingar
Medborgarorganisationer
Tolkar
Boende- och småfastighetsföreningar
Idrotts- och hobbyföreningar
Kommunförbundet

I syfte att åstadkomma god riktad krisinformation är det bra att utarbeta en lokal minneslista över de aktörer som vid exceptionella situationer bör hållas informerade. Utöver de nämnda aktörerna är det bra att kontrollera när också följande aktörer ska informeras:

Näringslivsorganisationer

Företag

Personalorganisationer

Fastighets- och servicebolag

Bostadsaktiebolag

Trafik- och taxiföretag

Servicestationer

Grannkommuner

Riksdagsledamöter

Läroanstalter, studerande och studentorganisationer

Vårdanstalter, privata vårdföretagare

Turismföretag

Flygklubbar, hundägare, osv.

4 Bilagor: Modeller och anvisningar

4.1 Modell för ett första meddelande om en kris

Kommunen informerar 6.6.2009
Får publiceras genast

Kommunhuset brinner, kommuninvånarna uppmanas hålla sig inomhus

Kommunhuset brinner i centrum av kommunen. I centrumområdet uppmanas alla hålla sig inomhus på grund av eventuella giftiga gaser i luften.

Branden upptäcktes tidigt på morgonen och släckningsarbetena pågår. Branden är nu under kontroll, men myndigheterna uppmanar kommuninvånarna att tillsvidare hålla sig inomhus. De plaster som använts vid den grundläggande renoveringen av byggnaden avsöndrar giftiga gaser vid brand.

Orsaken till branden är tillsvidare oklar.

Myndigheterna informerar om utvecklingen av släckningsarbetena. Medborgarna uppmanas lyssna på Radio Suomi.

Närmare upplysningar:

K K, kommundirektör, tfn 050 555555

R R, räddningsdirektör, tfn 040 444444

4.2 Modell för inbjudan till pressen

INBJUDAN FRÅN KOMMUNEN

1.4.2008

Till medierna

Presskonferens på grund av brand vid kommunhuset

Tid: 1.4.2008 kl. 10.30

Plats: FBK:s hus, Kommunvägen 2

Kommunhuset brinner. I samband med branden avsöndras giftiga gaser ut i luften och invånarna uppmanas hålla sig inomhus.

Kommundirektören K K och räddningsdirektören R R är anträffbara för pressen och kan intervjuas med anledning av branden i kommunhuset i Kommunen.

Välkommen!

I I

040 43214321

4.3 Anvisningar för uppträdande i medier

Uppträdanden i TV och radio och inför publik hör till de grundläggande kunskaperna inom krisinformation. När du är tvungen att uppträda och får göra det, kom ihåg att det är normalt att vara rädd för att uppträda. Alla är nervösa ibland. En del kan behärska sin rädsla och sin nervositet bättre än andra. När du ska uppträda:

1. Kom ihåg att andas! Djupa andetag lättar nervositeten, mellangärdet slappnar av och det blir lättare att prata.
2. Föreställ dig att du talar till någon som du kan känna dig trygg med, då lättar rädslan.
3. Håll ett glas vatten i handen – om du kommer av dig hinner du samla dina tankar medan du tar en klunk vatten.
4. Om det står stilla kan du låta pennan falla i golvet, och igen får du en liten stund att samla dig. Vanligtvis räcker det.
5. Om situationen fortfarande känns skrämmande, föreställ dig att intervjuaren eller publiken är en tändsticksask – och ett tu tre lättar rädslan igen.
6. Kom ihåg att ingen annan vet att du är nervös.

4.4 Förberedelser för intervju

Intervjuer är en av de viktigaste metoderna för journalisternas informationssökning. Var beredd på att besvara åtminstone följande frågor i samband med krisinformation:

1. Vad har hänt?
2. Var har det hänt?
3. Varför har det hänt?
4. Vem har drabbats?
5. Vem är ansvarig för det inträffade?
6. Vilka är följderna?
7. Vilka åtgärder kommer att vidtas?
8. När kommer krisen att vara över?


Frågorna ska besvaras tydligt, enkelt och så uttömmande som möjligt. Var vänlig när du svarar på frågorna, aldrig nedlåtande eller arrogant. Redaktören är en viktig länk mellan myndigheterna och medborgarna. Medborgarna har rätt att få veta och myndigheterna har skyldigheten att berätta.

Förbered dig på intervjun genom att, om möjligt, fundera ut alla tänkbara frågor och svar kring krissituationen. Formulera svar och lär dig dem utantill. Undvik tomma fyllnadsord, uttryck dig med fullständiga, genomtänkta meningar. Ditt budskap når lättare fram och du undviker missförstånd och spridning av felaktig information. Genom att tala tydligt och med enkla formuleringar ger du ett lugnande intryck och underlättar de elektroniska mediernas, radions och TV:ns, arbete. Dessa kan nämligen använda högst 40 sekunder av din intervju i sina sändningar. Kom ihåg det när du talar!

Fundera alltid över vem du vill nå med ditt budskap. Du vänder dig inte till redaktören med mikrofonen utan till medborgaren som vill veta vad som hänt. Föreställ dig den vanliga medborgaren som vill veta vad som har hänt och hur stor kris det är fråga om. Kom ihåg att det är du som vet och du som ska tala om det.

Upprep budskapet för intervjuaren tills det säkert nått fram. Det är du som bestämmer vad du säger. Ingen kan däremot läsa dina tankar. Lär dig det du ska säga noggrant och väl. Om du så väcks upp mitt i natten ska du kunna upprepa budskapet utan problem!

4.5 Modell för webbplats

 HELSINGIN JA UUDENMAAN SAIRAANHOITOPIIRI

Tekstiversio | In English | på svenska

POTILAAT JA LÄHEISET | HUS-TIETOPANKKI | AJANKOHTAISTA | AMMATTILAISET | HAKU

Espeen Karamalmissa on tapahtunut 12.12. klo 13.10 myrkyllisiä aineita kuljettavan säiliöauton ojaanajo. Pelastustoimen mukaan loukkaantuneita on ainakin 12, ja alueella liikkuneilla henkilöillä on ollut lisäksi myrkytystilastumisen vaara. Palovammapotilaat ja hengitysoireita saaneet henkilöt tuodaan aluksi HUS:n Töölön sairaalaan, jossa on nostettu valmiustilaa.

Linkkejä:
Pelastustoimen tiedote klo 14
Espeen poliisin tiedote klo 15
Myrkytystietokeskuksen tiedot verkossa
Turvallisuusohjeet onnettomuuksien vaaraa aiheuttavista aineista (OVA-ohjeet)

Töölön sairaalan edusta on eristetty ja paikalle pystytetään myös puhdistusteltta. Alueella liikkuvien tulee noudattaa poliisin ohjeita.

Jos olet omatoimisesti poistunut onnettomuusalueelta, ja epäilet oireita tai altistumista, soita Myrkytystietokeskuksen numeroon (09) 471 977.


Espeen kemikaalionnettomuuden potilaiden omaisille on avattu puheliniina (09) 471 11212. Sairaalan kaikkien potilaiden omaisia ja lähisiä pyydetään toistaiseksi välttämään vierailukäyntejä Töölössä.

HUS:n laboratoriolikelaitos HUSLAB tekee tilapäisen aikana toksilogisia arviointoja heti, kun onnettomuustilan kemikaaleista on saatu tarkempia analyyseja. Laboratoriotyöskentelyn etenemisestä ja potilaiden hoidosta Töölön sairaalassa pidetään mediatilaisuus Meilahden sairaalan luentosalissa 4 klo 16.30.

Tämä sivu päivitetään seuraavan kerran viimeistään klo 17.

©HUS ohjeet ja käyttösäännöt | Yhteystiedot | Palaute | Sivukartta

Underlag för ingångssidan till HNS webbplats för krissituationer.

 Yhteystiedot | Palaute | Foreign visitors | Intranet

Palvelut | Hallinto | Matkailu | Kartat

Etusivu

Etusivu

<< takaisin

4.12.2007

Verkostovedestä eilen maanantaina 3.12. otettujen näytteiden perusteella vesi ei ole vielä täysin puhdistunut ja viranomaisohjeet veden käytöstä säilyvät ennallaan.

Verkostovedestä eilen maanantaina 3.12. otettujen näytteiden perusteella vesi ei ole vielä täysin puhdistunut. Vesi sisältää edelleen talousveteen kuulumattomia bakteereja.

Alustavien tutkimustulosten mukaan viranomaisohjeet veden käytöstä säilyvät ennallaan. Tarkempia tutkimuksia jatketaan edelleen Kansanterveyslaitoksen kanssa. Tuloksista ilmoitetaan heti niiden varmistuttua.

Vesijohto vettä ei tule juoda suoraan hanasta

- Vesijohtovesi tulee keittää vähintään 5 minuuttia ennen käyttöä juomavetenä tai ruuanlaitossa. **Keittämiskehoitus on voimassa koko Nokian alueella ainakin tämän viikon, ellei asiasta toisin ilmoiteta** (ei Siuro, Linnavuori, Kulju). Juomaveden lisäksi esimerkiksi kaikki vihannekset, hedelmät yms. elintarvikkeet, jotka syödään tuoreeltaan tulee pestä keitetyllä vedellä. Pelkkä vedenkeittäminen riittää.
- Astianpesukoneessa kannattaa käyttää kaikista kuuminta pesuohjelmaa ja ennen käyttöä astoiden pitää antaa kuivua. Astioita käsin huuhdeltessa käytetään keitettyä vettä.
- Verkostovedessä voi peseytyä. Allergiset henkilöt voivat saada ohimeneviä ärsytysoireita peseytymisestä klooripitoisessa vedessä. Mikäli kärsit voimakkaasta ihollergisista voit ottaa yhteyttä vesilaitoksen päivystysnumeroon saadaksesi tietoa mahdollisesta muusta pesupaikkamahdollisuudesta. Päivystysnumero löytyy tämän tiedotteen lopusta.
- Vesilaitoksen autoistaan jakamaa vettä ei tarvitse keittää.
- Vesilaitokselta haettu vesi on myös juomakelpoista sellaisenaan eikä sitä tarvitse keittää. Vesi on kuitenkin voimakkaimmin kloorattua. Korkea klooripitoisuus ei ole haitallista nieltynä. Veden klooripitoisuutta voidaan laskea keittämällä.

Vatsataudin kotihoito-ohjeet

- Tärkeintä on riittävä nesteen saanti. Esimerkiksi laimeat mehut ja mehukeitot sopivat hyvin. Lisäksi apteekista saa ilman reseptiä nestevajauksen hoitoon tarkoitettua OSMOSALia.
- Samassa perheessä voi olla eritasoisesti oirehtivia ihmisiä. Seuraa lasten ja vanhusten vointia tarkemmin. Soittakaa tarvittaessa ensiapuun.
- Käsiyhienä on erittäin tärkeää. Tämän hetkisen tiedon mukaan infektio ei tartu ihmisestä toiseen pisaratartuntana. Bakteerit voivat tarttua kuitenkin kosketuksesta. Kädet tulee pestä sairastuneen henkilön hoitamisen jälkeen tartunnan välttämiseksi. Apteekista voi ostaa käsiin desinfoimiseen tarkoitettua ainetta.

Vedenjakelu

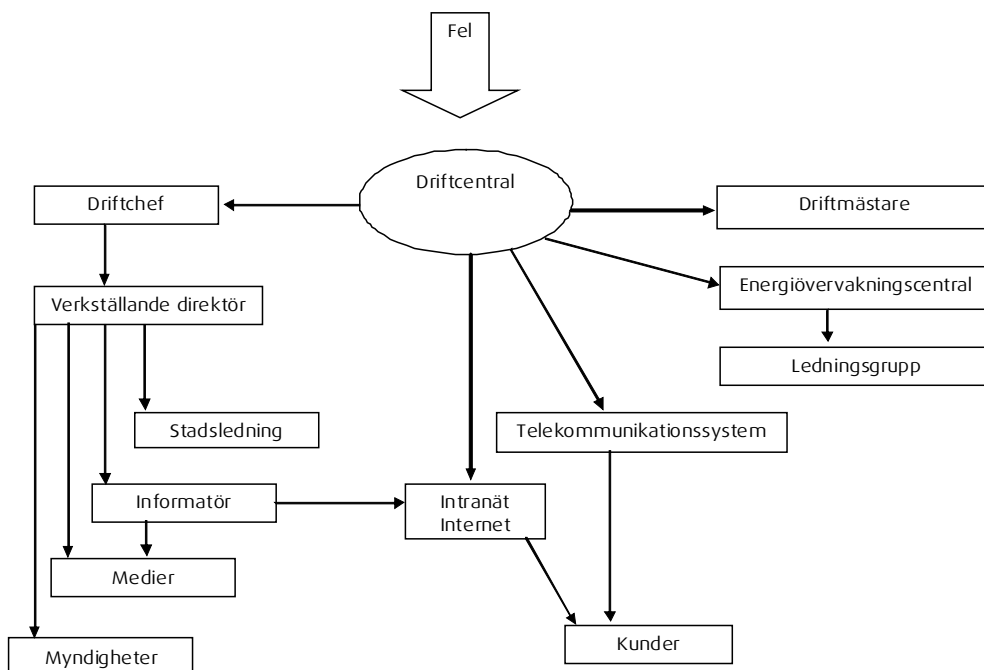
- Vedenjakelu jatkuu kiertävästä jakeluautosta päivittäin seuraavan aikataulun mukaan:

Kalhunkadun ja Kuoppalankadun risteys klo 9.30 ja 13.00
Haavistoite - Utolankallio risteys klo 10.00 ja 13.30
Myllyhaan koulu klo 10.30 ja 14.00
Kankaantaan koulu klo 11.00 ja 14.30

Ingångssidan till Nokia stads webbplats i början av vattenkrisen.

4.6 Modell för informationsschema vid störningssituationer

Koncernen Tampereen Sähkölaitos har utarbetat larmscheman för olika fel- och störningssituationer och en informationsorganisation för krissituationer. Nedan ett informationsschema på en allmän nivå vid allvarliga störningar i eldistributionen.



4.7 Checklista för den krisinformationsansvarige: Esbomodellen

Esbo stads checklista för krisinformationsansvariga:

Behärska situationen

- säkerställ tillsammans med krisledningen att alla har tillgång till en gemensam, uppdaterad lägesbild som uppfattas på samma sätt i hela krisorganisationen
- ta reda på vilka som berörs av krisen och organisera informationen därefter
- ta reda på vem som informerar medierna och ger dem närmare upplysningar

Förmedla genast all ny information av betydelse

- använd samma informationspraxis som under normala förhållanden
- larma övrig informationspersonal
- informera telefonväxeln och översättarna
- dokumentera meddelandena och informationsåtgärderna

Samarbeta med myndigheterna

- avtala med myndigheterna om gemensamma informationsåtgärder
- sänd meddelandena för kännedom till alla de myndigheter som deltar i verksamheten
- Räddningsverket informerar om räddningsverksamheten
- Polisen informerar om sin utredning och offrens identitet
- Via Räddningsverket (Västra Nylands Räddningsverk, övervakningscentralen 09 8162 8699, pelastuslaitos@espoo.fi) nås medierna och befolkningen effektivt

Organisera medietjänsten

- informationen i centralförvaltningen och sektorerna sköter kontakterna till medierna, utarbetar meddelandena och organiserar presskonferenserna vid behov också under kvällar och veckoslut
- krisens omfattning påverkar medieinformationen: är det fråga om en lokal, nationell eller rentav internationell nyhet?
- vid omfattande kriser kan man öppna ett informationsställe för medietjänst
- de internationella medierna behöver meddelanden och intervjuer åtminstone på engelska
- avtala på förhand om vem som ger intervjuer
- försäkra dig om att den färskaste informationen finns tillgänglig

- ordna service för medier och fotografer
- följ nyheterna på Internet och i medierna och korrigera eventuella fel

Informera personalen

- e-postlistor, distribution till chefer, intranät
- vid behov kan textmeddelanden skickas till nyckelpersonernas mobiltelefoner
- personal- och arbetsplatsmöten hålls vid behov

Meddelande till allmänheten

- vid behov införs telefonnummer som förmedlar information om vad som hänt: 55001, 55002, 55003
- ingångssidan till kommunens webbplats kan reserveras helt för krisinformation
- om webbtjänsten blir för tungt belastad syns endast kriswebbplatsen
- beakta olika språkgruppers informationsbehov
- försäkra dig om att informationen når också handikappade och personer i dålig kondition
- enheterna ger sina kunder instruktioner
- centralförvaltningens och sektorernas informationschefer medverkar i informationen till befolkningen på kommunnivå
- kom överens om informationssamarbete med församlingarna, Röda Korset och övriga aktörer inom tredje sektorn och försvarsmakten

Stöd för krisoffer och anhöriga

- social- och krisjour ansvarar för det psykosociala stödet
- en telefonjour kan öppnas för anhöriga och de som drabbats av olyckan
- vid behov ger en krisgrupp för storolyckor mentalt stöd vid olycksplatsen

Kom ihåg intressentgrupperna

- informera förtroendevalda om situationen
- informera också den offentliga förvaltningen, organisationer, företag, övriga sammanslutningar osv.

5 Kringlitteratur

Huhtala Hannele, Hakala Salli, Laakso Aino & Falck Anette (2005). Tiedonkulku ja viestintä Aasian hyökyaaltokatastrofissa. Statsrådets kanslis publikationer 7/2005. Helsingfors: Statsrådets kansli.

Huhtala Hannele & Hakala Salli (2007). Kriisi ja viestintä. Yhteiskunnallisten kriisien johtaminen julkisuudessa. Helsingfors: Gaudeamus.

Karhu Martti, Henriksson Arto (2008). Skandaalit & katastrofit. Käytännön kriisiviestintä-
opas. Infor oy.

Lavento Heidi (2008). KISA – systemet för uppföljning och utvärdering av kommunernas kommunikation. Acta nr 201. Helsingfors: Finlands Kommunförbund.

Lehtonen Jaakko (2009). Ettei pahin tapahtuisi. Riski- ja kriisiviestinnän perusteet. Annons-
örernas Förbund. Helsingfors.

Raittila Pentti (1996). Uutinen Estonia. Kriisiviestintä ja journalismin etiikka koetuksella. Tammerfors: Tampere University Press.

Raittila Pentti, Haara Paula, Kangasluoma Laura, Koljonen Kari, Kumpu Ville, Väliverronen Jari (2009). Kauhajoen koulusurmat mediassa. Tammerfors universitet, forskningsenheten för journalism.

Raittila Pentti, Johansson Katja, Juntunen Laura, Kangasluoma Laura, Koljonen Kari, Kumpu Ville, Pernu Ilkka & Väliverronen Jari (2008). Jokelan koulusurmat mediassa. Forskningsenheten för journalism, institutet för informationslära, Tammerfors universitet, Publikationer A 105/2008.

Seeck Hannele, Lavento Heidi, Hakala Salli (2008). Krisledning och information. Vattenkrisen i Nokia. Acta nr 206. Kommunförbundet. Helsingfors.

Valtion kriisijohtamismallin toteuttaminen alue- ja paikallishallinnossa. Statsrådets kanslis publikationer 15/2009.

Valtioneuvoston viestintä kriisitilanteissa ja poikkeusoloissa. Statsrådets kanslis publikations-
serie 15/2007.

Handböcker

Pitkä sähkökatko ja yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaaminen. Försvarsministeriet 2009.

Työtaisteluohteet. Handbok för kommunala arbetsgivare. Kommunala arbetsmarknadsverket 2007.

Vattentjänstverkets anvisning för krisinformation. Vattentjänstpoolen 2008.

TSVF, Strategi för trygghet av samhällets vitala funktioner, <http://www.yett.fi>

Kommunernas informationsanvisningar

På Kommunförbundets webbplats Kommunerna.net kan du bekanta dig med aktuella anvisningar om krisinformation.

Adressen är www.kommunerna.net > Kommuner och samkommuner > Strategier i kommunerna > Kommunernas och samkommunernas informationsstrategier och -anvisningar.

Esbo stads anvisningar om krisinformation 2009

<http://www.kunnat.net/attachment.asp?path=1;29;355;741;30846;147919>

Heinola stads informations- och marknadsföringsstrategi 2008, resumé

<http://www.kunnat.net/binary.asp?path=1;29;355;741;30846;145330&field=FileAttachment&version=1>

Träskända stads informationsstrategi

<http://www.kunnat.net/link.asp?path=1;29;355;741;30846;116889>

Kotka stads informationsanvisningar 2008

<http://www.kunnat.net/binary.asp?path=1;29;355;741;30846;144934&field=FileAttachment&version=1>

Lahtis informationsprinciper 2008

<http://www.kunnat.net/attachment.asp?path=1;29;355;741;30846;30853>

Borgå stads kommunikationsanvisningar 2008

<http://www.kunnat.net/attachment.asp?path=1;29;355;741;30846;144936>