

# SELVITYS ÄÄNEKOSKEN VESIKRIISIN VIESTINNÄSTÄ

## RAPORTIN TAUSTA JA TAVOITTEET

Äänekoskea kosketti loka–joulukuussa 2016 vesikriisi, joka sairastutti arviolta 100–200 henkilöä. Jo kriisin alkuvaiheissa nousi esiin kysymyksiä viestinnän onnistumisesta.

Raportin on tilannut Äänekosken Energia\*. Äänekosken kaupunki joutui kriisissä sivustakatsojaksi. Kaupungin alueella tapahtuneen kriisin johtovastuussa on ollut naapurikunta Laukaan ympäristöterveydenhuolto, jolta Äänekoski ostaa nämä palvelut yhdessä Konneveden kanssa.

Raportissa kuvataan tapahtumien kulku ja viestinnän muotoutuminen vesikriisin edetessä. Selvityksessä otetaan kantaa viestinnän onnistumiseen ja annetaan suosituksia korjaaviksi toimenpiteiksi. Viestintä on oleellinen osa johtamista, varsinkin kriiseissä, siksi selvityksessä tarkastellaan johtamista ja tilannekuvan rakentumista.

## SELVITYKSEN TEKIJÄT

Jaakko Hänninen (KTM, FM) toimii Zeeland Familyssa viestintäkonsulttina erikoisaloinaan kriisiviestintä, viestinnän strateginen suunnittelu sekä valmennukset. Aiemmin hän on työskennellyt muun muassa Hämeenlinnan ja Jyväskylän kaupunkien viestinnässä.

Petteri Väänänen on toiminut toimittajana viidellä vuosikymmenellä ja raportoinut muun muassa Nokian vesikriisistä 2007 Yleisradion uutisiin. Hän on ollut viestintäkonsulttina toistakymmentä vuotta ja vastaa Zeeland Familyn kriisiviestinnän palveluista.

Zeeland Family toimii Äänekosken Energian markkinoinnin kumppanina. Äänekosken Energia pyysi tämän raportin kirjoittajilta konsultointiapua kriisiin ensimmäisen kerran 20.10.2016. Konsultointi on rajoittunut Äänekosken Energian omiin kanaviin, sillä kriisin johto- ja viestintävastuu on ollut viranomaisella.

Äänekosken Energia pyysi viikolla 44 laatimaan selvityksen kriisin kulusta ja viestinnän onnistumisesta. Työ aloitettiin haastatteluin 10.11.2016 Äänekoskella.

Helsingissä 11.1.2017

Jaakko Hänninen  
viestintäkonsultti  
[jaakko.hanninen@zeelandfamily.fi](mailto:jaakko.hanninen@zeelandfamily.fi)

Petteri Väänänen  
vanhempi neuvonantaja  
[petteri.vaananen@zeelandfamily.fi](mailto:petteri.vaananen@zeelandfamily.fi)

*\*Kirjoittajien huolimattomuusvirhe korjattu 13.1.2017. Aiemmin selvityksen tilaajaksi oli kirjattu Äänekosken kaupunki, mikä ei pidä paikkansa.*

# SISÄLLYSLUETTELO

Vesikriisin hoitoon osallistuneet tahot.....	3
Kriisiviestinnän yleiset toimintatavat.....	5
Ennakointi ja valmistautuminen.....	5
Kriisiviestinnän tavoitteet.....	5
Välitön häiriötilanteen viestintä.....	7
Kriisin eteneminen.....	8
Vesikriisin synty ja ensitoimet ke 12.10.– su 16.10.2016.....	8
Ensimmäinen viikko epäselvää viestintää ma 17.10 – su 23.10.2016.....	9
Seuraavien viikkojen tapahtumat ma 24.10.2016 alkaen.....	10
Keskustelu parasiiteista ja alkueläimistä.....	11
Analyysi kriisiviestinnästä.....	12
valmiussuunnitelmaa ei seurattu.....	12
Akuutissa vaiheessa tehdään virheitä viestinnässä.....	13
Vesikriisin varjoon jäi uhkaava tilanne toisaalla.....	19
Johtopäätökset.....	20
Varautuminen kriisiin.....	20
Vesiosuuskunnissa muhii riski – myös Äänekoskella.....	20
Virheellisesti asennetut kaivot.....	21
Asukkaiden kokemukset kriisin alkuvaiheessa perusteltuja – spekulointi ei kuulu kriisiviestintään.....	21
Kaupunki unohtui yhteistoiminnasta.....	21
Lähteet ja tausta-aineistot.....	23

# VESIKRIISIN HOITOON OSALLISTUNEET TAHOT

## Aluehallintovirasto

Aluehallintovirasto ohjaa ympäristöterveydenhuollon kunnallisten valvontaviranomaisten toimintaa, arvioi ympäristöterveydenhuollon järjestämistä kunnissa sekä valvoo sen toteuttamista. Ohjauksella tuetaan kunnallisten valvontaviranomaisten osaamista antamalla tulkinta-apua ympäristöterveydenhuollon lakien noudattamisessa, järjestämällä työkokouksia ja koulutuksia sekä erillisiä arviointi- ja ohjauksikäyntejä valvontayksiköihin.

## Laukaan ympäristöterveydenhuolto

Vuodesta 2013 lähtien Äänekosken kaupunki on hankkinut kyseiset viranomaispalvelut Laukaan kunnalta, sillä laki ympäristöterveydenhuollon yhteistoiminta-alueesta edellyttää, että ympäristöterveydenhuollolla on oltava käytettävissään vähintään 10 henkilötyövuotta vastaavat henkilöresurssit.

Äänekoskelle on sijoitettu puolitoista ympäristöterveydenhuollon virkaa. Terveystarkastaja Sinikka Rissanen oli mukana kriisin ensivaiheissa johtovastuullisena viranomaisena, kunnes ympäristötoimenjohtaja Jukka Lappalainen siirsi viestintä- ja johtovastuun itselleen maanantaina 17.10.2016 klo 12.

## Parantala–Honkola vesiosuuskunta

Vesiosuuskunta rakentaa, ylläpitää ja hoitaa vesilaitosta ja tarjoaa vesihuoltopalveluja alueellaan. Vesiosuuskunta omistaa vesiverkoston ja saa raakavetensä Äänekosken Energialta. Vesiosuuskunta toimii Honkolan, Hietaman ja Parantalan kylien alueella Äänekoskella ja siihen kuuluu 401 osakasta. Osuuskunta on perustettu vuonna 1996. Hallituksen puheenjohtajana ja kriisin aikana toimitusjohtajana toimi Janne Autioniemi (vuoden 2016 loppuun asti).

## THL, Terveysten ja hyvinvoinnin laitos

Vesiepidemian selvitysvastuu on aina kunnan terveydensuojeluviranomaisella. THL:n Vesi ja terveys -yksikkö antaa asiantuntija-apua vesiepidemiatilanteen hoitamiseen. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksella on vastuu ihmisistä tai talousvedestä eristettyjen epidemian aiheuttajien tarkemmasta tyyppityksestä. THL:n Vesi ja terveys -yksikkö ylläpitää valmiutta vesiepidemioiden kannalta olennaisten taudinaiheuttajamikrobien ja niitä ilmentävien indikaattorimikrobien analysoimiseksi vedestä.

## Äänekosken Energia

Äänekosken kaupungin omistama energiayhtiö, joka vastaa vesihuollosta Äänekosken, Suolahden, Sumiaisten ja Konginkankaan taajamiin. Näillä alueilla Äänekosken energia huolehtii esimerkiksi vesi- ja viemäriverkoston kunnosta, vedenpuhdistuksesta sekä juomaveden laadusta. Lisäksi Äänekosken energia toimittaa vettä Äänekosken alueella toimiville vesiosuuskunnille. Äänekosken Energia omistaa runkoputken, josta Parantala–Honkola vesiosuuskunta ottaa veden. Äänekosken Energia omistaa myös jäteveden runkoputken.

## Äänekosken kaupunki

Äänekoski on 20 000 asukkaan kaupunki, jossa vesikriisi tapahtui lokakuun 2016 lopussa. Kaupungin ympäristöterveydenhuollon viranomaispalveluista vastaa Laukaan kunta kuntayhtymäsopimuksen mukaisesti.

## Operatiivinen ryhmä

Kriisiyöskentelyn aloittanut *operatiivinen ryhmä* on kokoontunut kriisin alkuvaiheessa 16.–25.10.2016 vähintään kerran päivässä, sen jälkeen tarvittaessa. Operatiivinen ryhmä aloitti kriisin välittömät ensitoimet. Kun epidemiaryhmä aloitti toimintansa, siirtyi operatiivinen ryhmä hoitamaan vain käytännön tehtäviä muun muassa klooraamista.

Ryhmän toimintaan ovat osallistuneet:

- Parantala–Honkola vesiosuuskunnasta Janne Autioniemi
- VOK Huoltopalvelut Oy:stä Tuomas Korhonen
- Laukaan ympäristöterveydenhuollosta Sinikka Rissanen, Miia Valkonen (19.10, 20.10., 21.10., sekä muutama muu palaveri, joista ei ole tarkkoja päivämääriä), Gita Mohthan, Mari Peltonen ja Jukka Lappalainen (21.10.)
- Äänekosken apulaisylilääkäri Marju Tammelin (22.10. ja 23.10.)
- Äänekosken Energiasta Peter Rinne, Ari Nyholm, Olli Ronkainen, Atte Myllylä ja Maarit Herranen

### **Epidemiaryhmä (selvitystyöryhmä)**

Keskiviikosta 19.10.2016 alkaen on kokoontunut asetukseen ([1365/2011](#)) perustuva epidemiaryhmä, joka koostuu vesiosuuskunnan, Äänekosken Energian, terveyskeskuksen ja Laukaan ympäristöterveydenhuollon edustajista.

- Ryhmää on johtanut ympäristötoimenjohtaja Jukka Lappalainen. Muut osallistujat ovat:
- Laukaan ympäristöterveydenhuollosta Miia Valkonen, Gita Monthan ja Sinikka Rissanen
- Parantala–Honkola vesiosuuskunnasta Janne Autioniemi
- VOK Huoltopalvelut Oy:stä Tuomas Korhonen
- Äänekosken terveyskeskuksesta Marju Tammelin ja Riina Kainu
- Äänekosken Energiasta Peter Rinne ja Maarit Herranen
- Kerran työryhmän tapaamiseen on osallistunut Äänekosken kaupunginjohtaja Matti Tuononen

Epidemiaryhmä on tapaamistensa jälkeen antanut tiedotteen, jota on julkaistu Laukaan ympäristöterveydenhuollon nimissä.

Asetuksessa määrätään selvitystyöryhmän kokoonpano ja tehtävät. Tarkempia ohjeita annetaan muun muassa Eviran ohjeistuksessa ([1028/1](#)).

Kunnan elintarvikevalvontaviranomaisen ja terveydensuojeluviranomaisen tulee yhdessä nimetä epidemioiden selvittämistä varten selvitystyöryhmä. Työryhmään kuuluvat:

- 1) johtava terveyskeskuslääkäri tai terveyskeskuksen johtosäännössä määrätty tartuntataudeista vastaava lääkäri;
- 2) terveyskeskuksen tartuntatautiyhdyshenkilö;
- 3) elintarvikelaissa (23/2006) ja terveydensuojelulaissa (763/1994) tarkoitettua valvontaa johtava viranhaltija;
- 4) kunnan virkaeläinlääkäri;
- 5) kunnan elintarvikkeiden, talousveden ja uimaveden laatua valvova viranhaltija;
- 6) alueen vesihuollosta vastaavan tahon edustaja.

Työryhmää on tarvittaessa täydennettävä riittävän asiantuntemuksen varmistamiseksi.

Työryhmän tehtävänä on:

- 1) huolehtia, että epidemian selvittämiseksi vaadittavat epidemiologiset ja laboratoriotutkimukset suoritetaan;
- 2) huolehtia epidemian hallintaan tähtäävien toimenpiteiden yhteensovittamisesta;
- 3) vastata tiedonkulusta tutkimuksia tekevien viranomaisten ja laboratorioden välillä;
- 4) huolehtia tarvittaessa yhteydenpidosta sairaanhoitopiiriin, asiantuntijoihin ja viranomaisiin;
- 5) tiedottaa epidemiasta väestölle ja tiedotusvälineille;
- 6) tehdä tämän asetuksen mukaiset ilmoitukset muille viranomaisille;
- 7) tehdä muut tarvittavat selvitykset.

# KRIISIVIESTINNÄN YLEISET TOIMINTATAVAT

## ENNAKOINTI JA VALMISTAUTUMINEN

Tärkein vaihe kriisiviestinnässä on varautuminen. Hyvä varautuminen voi estää koko kriisin syntymisen tai vähentää kriisistä aiheutunutta haittaa merkittävästi. Valmistautumiseen kuuluu paitsi riskien rajoittaminen myös varautuminen uhkien toteutumiseen. Hyvään varautumiseen kuuluu säännölliset toimenpiteet, joissa tarkistetaan suunnitelmien ajantasaisuus. Myös toistuva harjoittelu on erottamaton osa hyvää valmistautumista. Tätä edellytetään myös Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksessa ([1352/2015](#)).

Vesihuoltolain (2014/681) 15 a §:n mukaan vesihuoltolaitoksella on velvollisuus huolehtia verkostoihinsa liitettyjen kiinteistöjen vesihuoltopalvelujen saatavuudesta häiriötilanteissa. Palvelujen turvaamiseksi laitoksen on tehtävä yhteistyötä eri tahojen kanssa, laadittava suunnitelma häiriötilanteisiin varautumisesta (varautumissuunnitelma) ja ryhdyttävä suunnitelman perusteella tarvittaviin varautumistoimenpiteisiin. Yhteistyötahoja ovat muut samaan verkostoon liitetyt vesihuoltolaitokset, kunta, kunnan valvontaviranomaiset, pelastusviranomaiset, sopimuskumppanit ja asiakkaat. ([Huoltovarmuusorganisaatio 2016](#).)

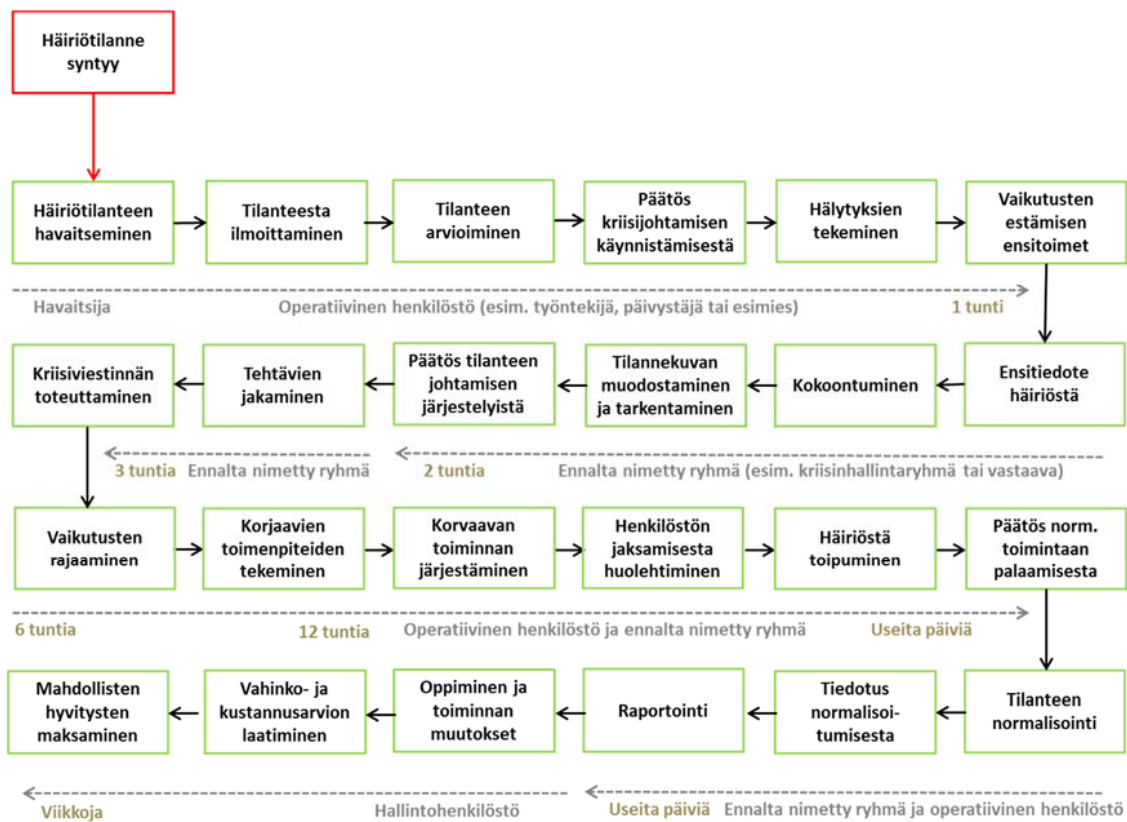
Kriisisuunnitelmissa on otettava huomioon vesihuoltolaitoksen kriittiset asiakkaat, joita voivat olla esimerkiksi sairaalat ja terveyskeskukset, palvelutalot ja vanhainkodit, suurkeittiöt ja keskuskeittiöt, koulut ja päiväkodit, elintarvikeyritykset, vankilat sekä suuret eläintilat. ([Huoltovarmuusorganisaatio 2016](#).)

Äänekosken Energialla on valmiussuunnitelma, jossa on kuvattu toiminta eri taajama-alueille erilaisissa häiriö-, kriisi- tai sotatilanteissa. Edellisen kerran kriisitoimintaa on harjoitettu Keski-Suomessa tehdyn kyberturvallisuusharjoituksen yhteydessä marraskuussa 2015. Tuolloin operatiivinen kriisitoiminta kohdistui sähköverkko-, kaukolämpö- ja vesitoimintoihin. Harjoituksessa oli mukana myös Äänekosken kaupunki ja se kohdistui johtoryhmätyöhön sekä tilannekuvan muutoksiin toimintaympäristössä.

## KRIISIVIESTINNÄN TAVOITTEET

Kriisiviestinnän ensisijaisena tavoitteena on varmistaa ihmisten terveys ja juomaveden turvallisuus. Kun kriisi iskee äkillisesti vedenjakeluun, vahinkojen rajoittaminen edellyttää nopeaa viestintää, jossa veden käyttäjät saavat tiedon veden käyttökiellosta tai keittokehotuksesta mahdollisimman pian. Erityistä huomiota tulee kohdistaa riskikohteisiin, kuten vanhainkoteihin, terveyskeskuksiin, päiväkodeihin ja kouluihin. Tietoa pitää levittää laajalle ja mahdollisimman vaikuttavasti, siksi yleisökohteiden, kuten isojen huoltoasemien tulisi olla ensimmäisten tiedotuskohteiden joukossa.

Sen jälkeen, kun tieto veden käyttörajoituksista on saatu ihmisten tietoon ja korvaava vesihuolto järjestettyä ja on ihmisten tiedossa, voi viestintä siirtyä tarkemmin tapahtuman taustojen ja kriisiin johtaneiden syiden kuvaamiseen. Kriisiviestinnän tulee perustua aina ajantasaiseen, todenmukaiseksi varmistettuun tietoon. Viranomaisen tulee vastata kansalaisten tiedontarpeisiin muun muassa siitä, miten ihmisten odotetaan toimivan. Tavoitteena on rauhoittaa ihmisiä asiallisella tiedolla ja poistaa tarpeettomia pelkoja. Kriisiviestintään ei milloinkaan kuulu spekulointi tai pelon lietsominen epävarmoilla tai väärillä tiedoilla. (esim. [Suomen Kuntaliitto 2009](#))



KUVA 1: Vesihuoltolaitoksen toiminta häiriö- ja kriisitilanteen aikana (Jaakko Pekki, Huoltovarmuusorganisaatio 2016)

## VÄLITÖN HÄIRIÖTILANTEEN VIESTINTÄ

Häiriötilanteen havaitsemisen tulisi käynnistää kuvattu kriisiviestintäprosessi. Vesilaitoksen tehtävänä on ryhtyä välittömiin toimiin, joilla varmistutaan häiriön syistä, hälytetään tarvittavat operatiiviset toimijat ja viranomaiset, aloitetaan ensitoimet haitallisten vaikutusten estämiseksi sekä annetaan ensitiedote häiriöstä.

Terveyshaitan arvioimiseksi, rajaamiseksi ja poistamiseksi, epidemiaepäilytapauksessa varotoimenpiteisiin ryhdytään välittömästi jo ennen saastumisen varmistumista. Silloin ei jäädä odottamaan epidemian varmistumista, laboratoriotuloksia uusista näytteistä ja tietoa terveyskeskukseen hakeutuneista sairastuneista. ([STM 2014.](#))

### Talousvettä toimittava laitos

- Jos epäilyilmoitus tulee veden käyttäjältä, ilmoittaa välittömästi terveydensuojeluviranomaiselle ja terveyskeskukseen.
- Sulkee vedenottamon, jonka veden epäillään saastuneen.
- Jos kyseessä on pohjavesilaitos, jonka vettä ei desinfioida, ottaa käyttöön desinfiointin mahdollisen epidemian leviämisen ehkäisemiseksi. Jos vettä jo desinfioidaan, tehostaa desinfiointia lisäämällä klooriannosta ja/tai alentaa veden pH-arvoa.
- Tarkistaa aistinvaraisesti (haju, ulkonäkö), onko vedenottamoiden tai verkoston vesi saastunut jätevedellä tai pintavedellä.
- Ottaa tarvittavat vesinäytteet raakavedestä ja käsittelystä vedestä yhteistyössä terveydensuojeluviranomaisen kanssa, lähettää näytteet laboratorioon ja ilmoittaa laboratoriolle kiireellisistä näytteistä.
- Pyrkii selvittämään saastumisen syyt.
- Ottaa käyttöön vaihtoehdoisen vedenhankinnan.
- Aloittaa verkoston huuhtelun saastuneen veden poistamiseksi verkostosta ja desinfiointin tehostamiseksi.
- Avustaa välttämättömän talousveden jakelun turvaamiseksi viranomaista, jos vakavassa häiriötilanteessa on esitettävä virka-apupyynnö puolustusvoimille.

### Terveydensuojeluviranomainen

- Ilmoittaa epidemiaepäilystä välittömästi talousvettä toimittavalle laitokselle ja terveyskeskukseen.
- Määrää talousvettä toimittavan laitoksen desinfiomaan veden (jos kyseessä on pohjavesilaitos, jolla ei käytetä desinfiointia) tai tehostamaan kloorausta.
- Tiedottaa heti veden käyttäjille veden saastumisepäilystä ja antaa tarvittaessa veden keittokehotuksen tai määräyksen.
- Kutsuu epidemiaselvitystyöryhmän koolle. Selvitystyöryhmä tekee välittömästi epidemiaepäilyilmoituksen11 Terveyden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL) ja aluehallintovirastolle (AVI).
- Arvioi veden laatua aistinvaraisesti (haju, ulkonäkö) ja ottaa tarvittavat vesinäytteet eri puolilta verkostoa yhteistyössä vesilaitoksen kanssa.
- Jos epäillään veden ulosteperäistä saastumista, antaa määräyksen shokkikloorauksesta heti, kun se on mahdollista. Shokkikloorauksen ajaksi on annettava veden käyttökielto, pyydettyä kuluttajia juoksuttamaan vettä ja järjestettävä vaihtoehtoinen vedenhankinta.
- Arvioi vesihuoltolaitoksen avustamana, onko vakavassa häiriötilanteessa tarve esittää virka-apupyynnö puolustusvoimille välttämättömän talousveden jakelun turvaamiseksi puolustusvoimien kaluston avulla (katso luku 20 Puolustusvoimien antama virka-apu).
- Lähettää näytteet laboratorioon, mutta ei jää odottamaan tuloksia ennen toimenpiteiden aloittamista.
- Ilmoittaa laboratorioon kiireellisistä näytteistä.

([STM 2014.](#))

# KRIISIN ETENEMINEN

## VESIKRIISIN SYNTY JA ENSITOIMET KE 12.10.– SU 16.10.2016

Keskiviikkona 12.10.2016 klo 12:40 kaivinkone katkaisi vesiputken tietyömaalla ja vesiverkon paineet laskivat. 15 minuuttia myöhemmin paineet palautuivat verkostoon. Tuntia myöhemmin terveystarkastaja kävi tarkistamassa tilanteen putken rikkoutumispaikalla. Tässä vaiheessa ei ollut syytä epäillä, että vesi olisi saastunut putkikirikon takia. Vastaavanlaisia putkirikkoja sattuu vuodessa kymmeniä.

Tieto viiden talouden sairastumisesta tuli VOK Huoltopalveluille lauantaina 15.10. klo 21.30. Asiasta otettiin yhteyttä Äänekosken Energian päivystäjään. Päivystäjä sai työnjohtajalta ohjeet ottaa näytteet heti ilmoittajilta sekä lähimmästä palopostista ja ilmoittamaan uusista ilmoituksista. Näytteet oli otettu klo 23 ja niiden tarkastamisen valmistuminen vie vuorokauden.

Terveystarkastaja Rissanen sai tiedon otetuista näytteistä sunnuntiaamuna klo 8.35. Aamulla näytteet tarkastettiin, mutta ne eivät olleet vielä reagoineet.

Samana sunnuntaina klo 15.03 vesiosuuskunnan käyttämään huoltoyhtiöön, VOK Huoltopalveluihin tuli yhteydenotto samalta alueelta, josta oli aiemmin ilmoitettu oireista.

Klo 18 tarkistetut näytteet olivat reagoineet, jonka seurauksena terveystarkastaja Sinikka Rissanen otti johtovastuun ja kutsui palaverin koolle yhdessä Äänekosken Energian kanssa. Vesiosuuskuntaa ei kutsuttu tapaamiseen. Klo 19 käynnistyneessä palaverissa luotiin näytteenottosuunnitelma ja päätettiin kloorauksen aloittamisesta Kolunpohjan mittakaivolta.

Viestinnän osalta päätettiin, että vesiosuuskunta aloittaa asukkaiden tiedottamisen kiertämällä ovelta ovelle. Tieto keittokehotuksesta laitettiin Äänekosken Energian verkkosivuille ja Facebook-sivuille. Terveystarkastaja vastaa lehdistön yhteydenottoihin. Terveystarkastaja päätti, ettei asiasta tiedoteta lehdistöä.

Vesiosuuskunnalla ei ollut käytössään sähköistä asiakasrekisteriä.

Klo 21 Vesilaitoksen henkilöstöstä sekä terveystarkastajasta koostunut operatiivinen ryhmä päätti aloittaa klooraamisen sunnuntaina korkeintaan 2 mg/l -vahvuudella suunnitelman mukaisesti. Äänekosken Energian asiantuntijat suosivat klooraamista voimakkaammalla pitoisuudella.

Tiedotetta päivitettiin klo 22.38, jolloin terveystarkastaja laajensi keittokehotusalueetta. Tiedotteen mukaan varoimenpiteenä suositeltiin veden keittämistä Kangashäkin, Hirvaskylän vesiosuuskunnan, Hirvaskankaan sekä Koiviston vesiosuuskunnan alueilla, jotka saavat veden samasta putkesta kuin aiemmin keittokehotuksen saaneet alueet.

Ensimmäinen uutinen julkaistiin sunnuntaina klo 22.44 Keskisuomalaisen verkkopalvelussa.

Rissanen mukaan kriisisuunnitelmia ei ollut olemassa tai ainakaan hän ei ollut nähnyt niitä, vaan toimintatavoista sovittiin yhdessä Äänekosken Energian kanssa. Ympäristöterveydenjohtaja Lappalaisen mukaan tarvittavat varautumis- ja kriisisuunnitelmat ovat olemassa.



## ENSIMMÄINEN VIIKKO EPÄSELVÄÄ VIESTINTÄÄ MA 17.10 – SU 23.10.2016

Maanantaiaamuna vesikriisi, klooraus ja vedenkeittokehoitus ovat laajasti median tiedossa ja esimerkiksi YLE haastattelee terveystarkastajaa aamun paikallisuutisiin. Vesiosuuskunta keräsi maanantaina ja tiistaina puhelinnumeroita ja Äänekosken Energian tekstiviestijärjestelmällä viestejä lähetettiin keskiviikosta alkaen. Mediassa esiintyneiden tietojen perusteella jotkut asiakkaat saivat tekstiviestejä veden saastumisesta maanantain aikana. Vesiosuuskunnan mukaan maanantaina ja tiistaina VOK Huoltopalveluiden kautta lähetettiin viestejä n. 400 numeroon.

Terveystarkastaja Rissanen pyysi esimiästään Jukka Lappalaista osallistumaan klo 8.00 kriisipalaveriin Äänekosken Energian toimistolla. Lappalainen ei päässyt osallistumaan tapaamiseen, mutta ilmoitti pääsevänsä Äänekoskelle iltapäivällä. Hän siirsi johto- ja viestintävastuun terveystarkastajalta itselleen klo 12. Tämän jälkeenkin operatiivinen ryhmä jatkoi toimintaansa. Lappalainen kävi paikkakunnalla klo 13, mutta ei ehtinyt enää klo 15 järjestettyyn kriisipalaveriin. Maanantaiaamuna operatiivinen ryhmä oli laatinut toimintasuunnitelman ja tiedotteen. Lappalainen muotoili tiedotetta uudelleen ja jätti sinne vesiosuuskunnan (puhelinnumero VOK Huoltopalveluihin), vesilaitoksen ja terveystarkastaja Rissanen yhteystiedot lisätietojen antajana.

Rissanen kertoi olleensa koko maanantain puhelimesta ja siksi myös vaikeasti tavoitettavissa.

Maanantaina ympäristöterveydenhuolto lähettää ensimmäisen lehdistötiedotteen. Lisätietojen antajiksi yhteystietoineen on merkitty vesiosuuskunta (puhelinnumero VOK Huoltopalveluihin), Äänekosken Energia ja terveystarkastaja. Tiedotteen allekirjoittaja on ympäristötoimenjohtaja ja ohessa on myös hänen yhteystietonsa. Näin on myös tiistain tiedotteissa.

Tiistaina Radio Keski-Suomi pyysi haastattelua terveystarkastaja Rissaselta, jota tämä ei antanut. Tiedote annettiin klo 8. Iltapäivällä terveystarkastaja Mia Valkonen soitti Rissaselle, jota pyydettiin kutsumaan koolle epidemiar ryhmä. Rissanen puolestaan pyysi Valkosta laatimaan epidemia-ilmoituksen.

Keskiviikkoamuna Rissanen kertoi esimiehelleen laaditusta toimintasuunnitelmasta.

Lappalaisen johtama epidemiatyöryhmä aloitti työskentelyn keskiviikkona 19.10. klo 12 ja kertoi tilanteesta ja toimintaohjeista tiedotteessa, joka jaettiin Laukaan ympäristöterveydenhuollosta.

Keskiviikkona ympäristöterveydenhuolto lähettää yhteensä kolme tiedotetta. Ensimmäinen on ympäristöviranomaisen "oma" tiedote. Toinen tiedote on laadittu epidemiar ryhmässä tehtyjen johtopäätösten perusteella. Jälkimmäiseen tiedotteeseen annettiin täydennys, että Äänekosken Energia laajentaa verkoston kloorausta.

Lappalainen osallistui operatiivisen ryhmän toimintaan kerran, perjantaina 21.10. Ryhmä johti käytännössä kriisin selvittämistä, kun taas Laukaan ympäristöviranomaiset hoitivat tiedottamisen saamiinsa pohjatietoihin perustuen.

Torstaina 20.10. aamulla Ylen alueuutisissa ympäristötoimenjohtaja Jukka Lappalainen puhui "shokkikloorauksesta", joka tuli yllätyksenä operatiiviselle ryhmälle. Ympäristötoimenjohtaja ei ollut antanut tällaista määräystä.

Veden saastumisesta tehtiin epidemia-ilmoitus viivästysten jälkeen tiistaina, asetuksen edellyttämä epidemiar ryhmä kokoontui ensimmäisen kerran keskiviikkona.

Tiistai-iltana ilmanpoistokaivo löytyi ja se otettiin pois käytöstä. Keskiviikkoiltana varmistui, että ilmanpoistokaivosta oli lähtenyt alipainetilanteen yhteydessä saastunutta vettä liikkeelle Parantala-Honkola suuntaan. Torstaina ympäristöterveydenhuolto antoi tiedotteen, jossa tekninen vika oli paikantunut ilmastuskaivoon, ja keittokehoitus purettiin Hirvaskankaan, Hirvaskylän, Koiviston ja Kangashäkin alueelta.

Lisäksi ympäristöterveydenhuolto antoi tiedotteen torstaina ja Äänekosken kaupunginjohtajan vaatimuksesta perjantaina 20.10. järjestettiin asukastilaisuus. Infossa käytiin läpi veden saastumisen aiheuttanut tapahtumakuvaus, alueen klooraus- ja keittokehoitustoimenpiteet ja sairastuneiden tilanne sekä hoito-ohjeet sekä ja seuraavien viikkojen toimenpiteet.

## Paikallismedian toimittajien havaintoja

Ylen Jyväskylän toimituksen Tenho Tornberg huomasi maanantaina aamuyöllä 17.10.2016 klo 3 tienoissa tiedotteen Äänekosken vesiongelmasta. Hän sai myöhemmin aamulla kiinni terveystarkastaja Sinikka Rissasen, joka antoi myös haastattelun senhetkisten tietojen pohjalta. Terveyskeskuksen vt. ylilääkäri Marju Tammelin oli saanut Tornbergin mukaan tiedon kriisin puhkeamisesta Ylen aamu-uutisista. Ainakin alkuvaiheessa toimittajat havaitsivat ristiriitoja tiedottamisessa terveystarkastaja Sinikka Rissasen ja tämän esimiehen Jukka Lappalaisen välillä.

Äänekosken Energian Maarit Herrasta ei saanut puhelimeen, ei Tornberg eivätkä muutkaan paikallismedian toimittajat.

Toimittajien yleinen mielipide on, että viestintä ei toiminut eikä ollut selvää kuka on siitä vastuussa ja keneltä saa tietoa. Tiedotustilaisuuksien puuttuminen kriisin alkuvaiheessa aiheutti ihmetystä. Toimittajista jopa tuntui siltä, että tietoa pimitettiin.

Yhteenvetona toimittajien kritiikistä voisi sanoa, että tiedonsaanti oli liikaa virallisten epidemiaryhmän ja Jukka Lappalaisen tiedotteiden varassa: Tietoa saatiin vain tipoittain, haastatteluja oli vaikea saada ja saatu tieto oli osittain ristiriitaista.

Paikallismedian toimittajien mukaan terveysjohtaja Jukka Lappalaiselta sai tarvittaessa tietoa, mutta jotkut lausunnot aiheuttivat hämmennystä. Tällaisia olivat muun muassa puheet shokkikloorauksesta ja myöhemmässä vaiheessa Afganistanissa toimineen, eläkkeellä olevan kemistiprofessorin käyttäminen asiantuntijana.

Varsinaisen vesikriisin jo laantuessa ameeban (varmistui myöhemmin siimaeliöksi) löytyminen hämmensi tilannetta edelleen: leviääkö se raakaveden mukana ja poistuuko se klooratessa?

## SEURAAVIEN VIIKKOJEN TAPAHTUMAT MA 24.10.2016 ALKAEN

Operatiivinen ryhmä jatkaa maanantaina ja tiistaina 24.–25.10. päivittäisiä kokoontumisia. Tämän jälkeen ryhmä ryhmä kokoontuu harvemmin.

Ympäristöterveydenhuolto antaa seuraavat tiedotteet:

- 27.10. Keittokehotus ja klooraus jatkuvat, näytteet puhtaita. Tiedotustilaisuus asukkaille 3.11. klo 17.
- 8.11. Kolmelta henkilöltä on löydetty dientamoeba fragilis -alkueläin
- 10.11. Väliaikatiedote sairastuneiden määrästä. 23 positiivista, 73 negatiivista näytettä alkueläimestä.

Tämän jälkeen annetaan väliaikatiedotteita löydettyjen tartuntojen määrästä useamman kerran viikossa.

Asukkaille järjestetään toinen tiedotustilaisuus 3.11., jossa käsiteltiin sen hetkistä tilannekuvaa, vakauutuskorvausten hakuprosessia, THL:n kyselyä asukkaille sekä tulevia toimenpiteitä.

Viestimille järjestetään tiedotustilaisuus 24.11., joka lähetetään myös YLE Areenassa.

Epidemian tiedotetaan päättyneen 16.12.2016

## KESKUSTELU PARASIITEISTA JA ALKUELÄIMISTÄ

Ensimmäisen kerran keskustelu parasiiteista käynnistyy kunnolla 3.11. järjestetyn asukastilaisuuden jälkeen. Epidemiaryhmä ilmoittaa 4.11., että sapoviruksen aiheuttama epidemia sekä sekundääriepidemia ovat päättyneet. Ensimmäinen parasiittinäyte on ollut puhdas.

Samana päivänä ympäristötoimenjohtaja Lappalainen kommentoi mahdollisia parasiittilöydöksiä seuraavasti:  
*“Ihmisissä hoidettavissa lääkityksellä, eikä ole vaikea ihmisistä häädettävä. Mutta putkistosta on työläs häädettävä. --- THL:n johtava tutkija kertoi, että Sydneyn kaupunki on kaksi vuotta yrittänyt saada tällaista vaivaa putkistostaan.”* (Radio Kompassi 4.11.)

Torstaina 10.11. mediassa käynnistyy keskustelu, että parasiitin (käytetään myös nimityksiä ameeba ja alkueläin) hävittäminen vesiverkostosta on vaikeaa, sillä ameebaan ei pure klooraus. Mediassa viitataan epidemiaryhmän aamuiseen tapaamiseen, jossa asiaa on käsitelty. Etsinnässä on asiantuntija, jonka löytäminen on vaikeaa, sillä kyseinen parasiitti on huonosti tunnettu Suomessa. Myöhemmin iltapäivällä ympäristötoimenjohtaja kertoo jyväsyläläisestä tohtorista, joka on toiminut kymmeniä vuosia Afganistanissa kemistinä. Yle haastattelee kemistiä iltapäivällä ja viesti on, ettei Suomesta löydy tarvittavaa kokemusta ja tietotaitoa.

YLE Radiouutiset 10.11.:

Ylen alueellisten radiouutisten mukaan tuoreimpien asiantuntija-arvioiden mukaan klooraus puree huonosti alkueläimiin.  
*“Olen juuri keskustellut jo eläkkeellä olevan rautaisesti kokeneen kemistin kanssa, joka on maailmalla taistellut ameeboja vastaan. Hän sanoo, että vaikka kuinka nostettaisiin kloorin pitoisuutta, niin ei tehoa”,* sanoo Äänekosken terveysvalvonnan johtaja Jukka Lappalainen.

Tiedotustilaisuudessa 24.11. infektioyliklääkäri Maija Rummukainen korjasi, että kyseessä on siimaeläin, joka ei kestä kloorausta eikä välttämättä pysy raakavedessä hengissä.

*“Se ei ole tappaja ja se ei ole vakava asia”,* Rummukainen totesi Iltalehden jutussa 24.11.

# ANALYYSI KRIISIVIESTINNÄSTÄ

## VALMIUSSUUNNITELMAA EI SEURATTU

Vesihuoltolaissa ([2014/681](#), 15 a §) *Vesihuoltolaitoksen palvelujen turvaaminen häiriötilanteissa:*

*Vesihuoltolaitos vastaa verkostoihinsa liitettyjen kiinteistöjen vesihuoltopalvelujen saatavuudesta häiriötilanteissa. Palvelujen turvaamiseksi laitoksen on oltava yhteistyössä muiden samaan verkostoon liitettyjen vesihuoltolaitosten, kunnan, kunnan valvontaviranomaisten, pelastusviranomaisten, sopimuskumppanien ja asiakkaiden kanssa.*

*Vesihuoltolaitos laatii ja pitää ajan tasalla suunnitelman häiriötilanteisiin varautumisesta sekä ryhtyy suunnitelman perusteella tarvittaviin toimenpiteisiin. Laitos toimittaa suunnitelman valvontaviranomaisille, pelastusviranomaiselle ja kunnalle.*

Äänekosken Energialla on valmiussuunnitelma, jossa kuvataan toiminta tilanteessa, jossa jäteväettä joutuu vesiverkostoon. Välittömiksi toimiksi kuvataan

- 1) vesilaitoksen toimijoiden hälyttäminen, häiriöiden estäminen,
- 2) yhteydenotto terveysvalvontaviranomaisiin,
- 3) tarvittaessa kiireellisen avun pyytäminen esimerkiksi poliisilta tai palokunnalta,
- 4) tiedottaminen vedenkäyttäjille häiriöstä hätäkeskuksen kautta (pitäen sisällään tiedottamisen kuluttajille kaupungin, omien verkkosivujen, median, tekstiviestien, kovaäänisautojen jne. avulla),
- 5) veden pikatutkimus ja vesinäytteiden ottaminen,
- 6) häiriön paikallistaminen ja
- 7) muut pikaiset toimenpiteet.

Ohjeistuksessa annetaan seuraavat tiedottamisessa käytettävät menetelmät:

*Vaikean vesihuollon häiriötilanteen sattuessa tiedotetaan asukkaille häiriön laatu, laajuus ja sen arvioitu kestoaika. Lisäksi tiedotetaan mahdollisesti toteutettavista toimenpiteistä ja muista tarpeellisista ohjeista.*

*Vesi- ja viemärlaitoksen tiedottamisesta vastaa laitoksen esimies. Terveystieteen liittyvissä asioissa tiedottaminen tapahtuu esimiehen sekä terveysvalvonnan johtajan ja terveystarkastajan kanssa yhdessä.*

Tiedotusvälineinä käytetään tilanteen ja tarpeen mukaan:

- nettisivut paikallis-/alueradio kovaäänisauto
- ryhmätiedote lehdistö TV

(Ote Äänekosken Energian valmiussuunnitelmasta.)

### Kommentti

Äänekosken Energian valmiussuunnitelma on varsin selkeä ja siitä käy ilmi kriisiviestinnän prosessi myös vesikriisin sattuessa. Suunnitelma olisi toiminut hyvänä ohjenuorana viestinnässä, mikäli sitä olisi noudatettu. Ohjeiden olisi pitänyt olla viranomaisen käytössä, yhteistoiminnasta olisi pitänyt sopia etukäteen ja sitä olisi pitänyt harjoitella, jotta työnjako ja yhteistyö olisi ollut selkeä.

Puutteita valmiussuunnitelmassa oli niin viranomaisten kuin mediankin yhteystiedoissa: viranomaisten puhelinnumerot olivat käytöstä poistettuja ja median yhteystietoja suunnitelmassa ei lainkaan ollut lainkaan. Myöskään tiedotepohjia ei ollut laadittu etukäteen. Ne toimisivat hyvinä muistilistoina niin tarpeellisen tiedon kuin olennaisten yhteystietojenkin osalta.

Vesiosuuskunnan hallitus 4.1.2017 päätti olla luovuttamatta valmiussuunnitelmaansa tätä selvitystä varten. Myöskin Laukaan ympäristöterveydenhuolto kieltäytyi kiireeseen vedoten vastaamasta lisäkysymyksiin eikä antanut valmiussuunnitelmiaan tutustuttavaksemme.

## AKUUTISSA VAIHEESSA TEHDÄÄN VIRHEITÄ VIESTINNÄSSÄ

Terveystarkastaja tarkasti putkirikkopaikan tunnin kuluessa ja ensimmäinen tapahtuma korjattiin normaalien toimintatapojen mukaisesti. Veden saastuminen oli tapahtunut kuitenkin toisaalla. Ensimmäiset tiedot sairastapauksista tulivat myöhään lauantaina 15.10. ja näytteenoton jälkeen syyksi vahvistui saastunut vesi seuraavana päivänä klo 18. Tuntia myöhemmin kokoontui Äänekosken Energian henkilöstöstä ja terveystarkastajasta koostunut ryhmä, joka päätti seuraavat toimenpiteet:

- Näytteenottosuunnitelma luotiin ja näytteenotot vastuutettiin
- Aloitettiin klooraus ja annettiin keittokehotus
- Ovelta ovelle jaettujen tiedotteiden jakelu vastuutettiin vesiosuuskunnalle
- Terveystarkastaja vastaa lehdistön kysymyksiin. Terveystarkastaja päätti, ettei asiasta ilmoiteta lehdille tai teksti-tv:lle.

Äänekosken kriisin syynä on parin sattumuksen summa, mikä vääristi alun tilannekuvaa.

Tien rakennustyön yhteydessä hajonnut vesijohto oli kaivettu 60 sentin syvyyteen normaalin kahden metrin sijaan.

Paineen putoaminen alipaineen puolelle käyttövesiputkessa johti siihen, että ilmanpoistokaivossa oleva käyttöveden ilmanpoistovenkiliin kautta pääsi saastunutta vettä Parantala-Honkola alueelle.

Aluksi sairastumisten syy ei ollut selvillä tai se oli todellisuudessa virheellinen. Sairastuneiden asuinpaikan perusteella asiaa osattiin epäiltiin kriisiryhmässä sunnuntai-iltana, mutta varmaa tietoa asiasta ei vielä ollut.

Lisäksi tietoa keittokehotuksesta ja veden saastumisesta jaettiin Äänekosken Energian verkkosivuilla ja Facebook-sivulla. Alkuperäistä keittokehotusalueetta laajennettiin klo 22.38 terveystarkastajan päätöksellä.

### Yhteispeli tärkeää: Kaksi erillään toimivaa johtotahoa

Ympäristötoimenjohtaja Jukka Lappalaisen mielestä viranomaisen tehtävä kriisiviestinnässä on selkeä: ympäristöterveysviranomaisen tiedottaa virkansa puolesta ja yksittäisen asiakkaan tiedottamisesta vastaa vettä toimittava vesilaitos.

#### Viranomaisten viestintävastuut

- *Terveydensuojeluviranomainen: Jos veden epäillään saastuneen, on vesihuoltolaitokselta otettava välittömästi yhteys terveydensuojeluviranomaiseen.*
- *Terveydensuojeluviranomainen vastaa siitä, että veden käyttäjille tiedotetaan laatuvaatimusten tai suositusten mukaisten raja-arvojen ylittymisestä.*
- *Toisaalta vesihuoltolaitoksella on vastuu siitä, että se toimittaa laatuvaatimukset täyttävää talousvettä. Jos laitoksella epäillään, että vesi aiheuttaa terveyshaittaa, voidaan sieltäkin tiedottaa veden käyttörajoituksista. Näin joudutaan tekemään silloin, kun terveydensuojeluviranomaista ei tilanteessa tavoiteta.*
- ***Vesihuoltolaitos** vastaa tiedottamisesta silloin, kun kyseessä on laadun esteettinen heikentyminen tai jakeluhäiriö. Tällaisestakin tilanteesta on ensimmäisenä tiedotettava terveydensuojeluviranomaiselle. Epidemiatilanteissa tiedotusvastuun ottaa yleensä terveydensuojeluviranomainen.*

[\(Vesi- ja viemärlaitosyhdistys 2008\)](#)

Saatuun tiedon epäilyistä elintarvikkeiden tai veden välityksellä leviävästä epidemiasta selvitystyöryhmän on tehtävä viipymättä epäilyilmoitus Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle sekä asianomaisille aluehallintovirastoille (Valtioneuvosto 1365/2011).

Epidemiaryhmä olisi pitänyt kutsua koolle viipymättä, eli viimeistään maanantaina ja sen tehtävänä olisi muun muassa ollut laatia epäilyilmoitus epidemiasta. Ilmoitusta oltiin laatimassa ympäristöterveydenhuollossa, mutta vielä tiistaina terveystarkastaja Rissanen pyysi terveystarkastaja Mia Valkosta Laukaasta tekemään tarvittavan ilmoituksen. Epidemiatyöryhmän koolle kutsumisesta oli vielä tiistaina epäselvyyttä, ryhmä kokoontui ensimmäisen kerran keskiviikkona klo 12.

Sunnuntai-iltana Äänekosken Energian tiloissa kokoontunut *operatiivinen* kriisiryhmä aloitti kriisin ensitoimet. Kriisin ensimmäisinä päivinä oli epäselvyyttä siitä, missä ja kuka kriisiä johtaa. Sunnuntai-iltana vastuullinen viranomainen oli terveystarkastaja Sinikka Rissanen, jolta ympäristötoimenjohtaja Lappalainen siirsi johtovastuun itselleen maanantaina klo 12.

Se, että Lappalainen ei osallistunut maanantaista keskiviikkoon operatiivisen ryhmän toimintaan, osoittaa mielestämme sen, että käytännön johto pysyi operatiivisella ryhmällä, joka päätti tarvittavista toimenpiteistä, muun muassa klooraamisesta. Ryhmä vastasi myös pääosin tiedotuksesta, kuten tekemällä tiedotteita, joita ympäristöterveydenhuollon johtaja tai tämän alaiset Laukaassa muokkasivat ja jakelivat mediallyle.

Vielä varhain tiistaiamuna Jukka Lappalainen tuntui olevan olevan Äänekosken Energian Maarit Herraselle lähettämässään viestissä epätietoinen siitä, kuka tiedottaa ja milloin.

Ympäristöterveydenhuollon johtaja Jukka Lappalainen on kertonut, että hänen tehtävänsä ei ole osallistua operatiiviseen toimintaan, mutta tällöin kysymykseksi nousee, kuka on antanut määräykset esimerkiksi klooraamisesta ja kuka on ottanut vastuun siitä, että ihmiset saavat tarvitsemansa tiedon. Olemalla osallistumatta operatiivisen ryhmän kokouksiin keskeisten toimijoiden välinen tiedonvaihto vaarantui.

Epidemiatyöryhmän kokoonnuttua Äänekosken Energialla toimivan operatiivisen ryhmän toiminta ja toimintaedellytykset muutuivat. Tästä lähtien siellä käsiteltiin ainoastaan vesilaitokselta vaadittavia toimia.

On syytä kysyä, kuka vielä torstaina johti kriisin hoitoa? Operatiivisen ryhmän toimintalokissa todetaan, että Lappalainen on tiedottanut, että aluetta shokkikloorataan, vaikka näin ei ollut. Ryhmästä otettiin yhteyttä Lappalaiseen ja kerrottiin, että klooraus jatkuu 5 mg/l -pitoisuudella. Lappalainen hyväksyi toimintatavan.

Asukkaiden huoleen havahduttiin Äänekosken kaupungilla ja kaupunginjohtaja Matti Tuononen vetosi Jukka Lappalaiseen asukastilaisuuden järjestämiseksi. Niitä järjestettiin kaupunginjohtajan vaatimuksesta lopulta kaksi, ensimmäinen 21.10. ja toinen 3.11.

### **Tiedotusvälineet jätettiin pois viestintäkanavista**

Tilanteen viestinnässä toimittiin virheellisesti, kun päätettiin olla tiedottamatta tiedotusvälineitä. Tiedottaminen olisi levittänyt tietoa tehokkaasti ja antanut työrauhaa. Tästä huolimatta Keski-Suomalainen julkaisi ensimmäisen juttunsa aiheesta sunnuntai-iltana klo 22.44 ja Yle Keski-Suomi seuraavana aamuna verkossa klo 8.10 sekä radion aamu-uutisissa.

Tilanteessa olisi tullut harkita myös alueellisen vaaratiedotteen esittämistä pelastusviranomaiselle, sillä veden käytön seurauksena oli mahdollista aiheutua haittaa ihmisten hengelle tai terveydelle. Muilta osin viestintä aloitettiin tarkoituksenmukaisesti. Viestiä levitettiin useiden kanavien kautta sähköisesti sekä kiertämällä ovelta ovelle. Viestintäkanavia, joita median ohella olisi voinut hyödyntää paremmin, olivat esimerkiksi Äänekosken kaupungin verkkosivut sekä erityisesti tekstiviesti-ilmoitus suoraan vedenjakelun asiakkaille.

## **Tekstiviestivaroitukseen ei ollut valmistauduttu**

*– Vikatiedotteet on mahdollista saada myös tekstiviestinä, mutta sen käyttämisen tarvitaan asiakkaan lupa, kertoo Äänekosken Energian toimitusjohtaja Maarit Herranen. (YLE 17.10.)*

Toimitusjohtajan kommentissa sekoittuu kaksi asiaa: vikatiedotteet ja henkeä tai terveyttä suojelevat tiedotteet. Vika- ja häiriötiedotteen (esimerkiksi vesikatko tai vastaava) antaminen tekstiviestitse edellyttää vastaanottajan suostumusta. Tietosuojavaltuutetun antaman kommentin mukaan "henkilötietoja saa käsitellä, jos käsittely on asiallisesti perusteltua ja se perustuu esim. asiakassuhteeseen tai se on yksittäistapauksessa tarpeen rekisteröidyn elintärkeän edun suojaamiseksi (HetiL 8.1 § 3-kohta)". Jälkimmäisen perusteella tekstiviesti olisi voitu lähettää sellaiselle asiakaskunnalle, jonka tiedettiin tai epäiltiin asuvan saastuneen vedenjakelun alueella.

Todellisenä käytännön ongelmana tekstiviestivaroittamisessa kuitenkin oli, ettei vesiosuuskunnalla ollut asiakkaidensa puhelinnumeroja sellaisessa sähköisessä muodossa, että tekstiviestivaroitus olisi voitu antaa laajalle joukolle yhtäaikaaisesti. Viestejä kuitenkin lähetettiin, joskaan ei riittävän tehokkaasti: Iltä-Sanomat raportoi maanantaina 17.10., että alueen asukas on saanut virallisen tiedotteen tekstiviestitse maanantaina klo 12.39. Vesiosuuskunta kertoi lähettäneensä viestejä maanantain ja tiistain aikana noin 400 numeroon.

## **Epäselvyyttä tiedotteissa ja kommentteissa medialle**

Maanantain ja tiistain tiedotteissa käsitellään näytteiden löydöksiä sekä kloorausta ja keittokehotusta, ja tiedotteessa annetaan ohjeet veden käyttämiseen.

Tiedotteissa järjestyksessä ensimmäisiksi lisätietojen antajiksi on annettu vesiosuuskunnan (puhelinnumero VOK Huoltopalveluihin), Äänekosken ja terveystarkastajan numerot. Tiedotteen allekirjoittajana on ympäristötoimenjohtaja yhteystietoineen. Vesiosuuskunta, VOK Huoltopalvelut ja Äänekosken Energia ovat kuitenkin väärää tahoja kommentoimaan tiedotetta, jonka johto- ja viestintävastuussa oleva viranomainen on antanut.

Ensimmäisissä tiedotteissa on epäselvyyttä ja ne on muotoiltu siten, että kuntalaisen voi olla vaikea hahmottaa, onko oma asuinalue klooraus- tai keittokehotusalueella. Epäselvyyttä lisäsi myös epäselvyydet alueiden nimissä. Tiedotteissa ja ilmeisesti myös johtamisessa sekoittui Kangashäkin ja Kangashäkintien nimeäminen. Asiaa olisi voinut selventää esimerkiksi kartalla, johon alueet on merkitty. Äänekosken Energia laitto selventävät karttakuvat myöhemmin verkkosivuilleen.

Esimerkiksi keskiviikkona annettiin kolme erillistä tiedotetta. Virheelliset tiedotteet tulee aina korjata, mutta ennen tiedotteen julkaisua pitäisi varmistaa, että tiedot ovat oikein alunpitäen. Tiedotteen tulee sisältää kaikki tarvittavat tiedot, mutta täydennystiedotteissa viitattiin epätäsmällisesti edellisiin tietoihin.

Tiedottamisesta vastaava viranomainen on antanut ristiriitaisia viestejä mediahaastatteluuissa. Tätä selvitystä varten haastatellut henkilöt kertoivat, että ympäristötoimenjohtaja oli puhunut YLEn haastattelussa muun muassa shokkikloorauksesta, joka tarkoittaa veden täydellistä käyttökieltoa. Virheelliset ja epäselvät tiedot loivat ristiriitaa myös terveystarkastajien välillä, kun kuntalaiset tarkistivat faktojen paikkansapitävyyttä terveystarkastajalta esimerkiksi keittokehotusalueen osalta.

Tekemässämme haastattelussa terveystoimenjohtaja kertoi, että mediassa on liikkunut virheellisiä tietoja ja väärinymmärryksiä. Niitä ei ole viranomainen korjannut. Virheellisten tietojen korjaaminen ja siipien katkaiseminen huhuilta kuuluvat kriisiviestinnän perusasioihin, ja tältä osin suhtautuminen väärin tietoihin on ollut vähättelevää.

## Keskustelua mediassa

Maanantaina mediassa nousi esiin kysymys viestinnän epäonnistumisesta. Mediassa myös ihmeteltiin, miksi asukkaita ei varoitettu tekstiviestitse.

Ilta-Sanomat kirjoittaa 17.10.2016:

*Kritiikki hidasta ja vaatimatonta tiedottamista kohtaan on rajua esimerkiksi sosiaalisessa mediassa. Terveystarkastaja Rissanen ei kritiikkiä sulata.*

*– Ihmiset voivat katsoa itseään peiliin, jos sanoo, ettei ole katsonut vesiosuuskunnan sivuja. Kyllä minä katsoisin, jos tulisi oireita. Niin paljon löytyy puhelinnumeroitakin, mihin soittaa ja kysyä, Rissanen lataa.*

Kommentti on epäasiallinen eikä ota huomioon ihmisten oikeutettua pelkoa. Tällainen kommentointi vähentää viranomaisen uskottavuutta tilanteen johtajana ja viestijänä.

## Epäasiallinen sähköposti kuntalaiselle ke 26.10.

Keskiviikkona 26.10. kaupunkilainen kysyy ympäristötoimenjohtajalta sähköpostitse terveystarkastajan ja ympäristötoimenjohtajan viruksista antamista, keskenään ristiriitaisista tiedoista. Ympäristötoimenjohtaja Jukka Lappalainen vastaa kysymykseen tavalla, jonka voi katsoa murentavan viranomaisen luotettavuutta. "Tässä on nyt aikamoinen ammattitaitovaje ilmennyt. Tässä ei nyt ole ymmärretty tai ei ole luettu näitä viestejä joita olen tästä sapon viruksesta lähettänyt. Yksittäinen näyte ei tämän ihmisestä löytyneen kaverin kanssa todellakaan todista verkoston puhtaudesta. Tämä virus kestää 10 mg/l klooripitoisuutta, kiinnittyy verkoston biofilmiin helposti jne, ja on verkostovedestä hyvin hankala saada kiinni näytteenotolla."

## Kommentti

Lappalainen on mahdollisesti luullut kirjoittavansa vesiosuuskunnan johdon jäsenelle, mutta siitä huolimatta viesti asettaa kyseenalaiseksi viranomaisen uskottavuuden kriisin hoitajana.

Väite 10 mg/l-klooripitoisuudesta on raportin kirjoittajien mielestä epäilyttävä ja todennäköisesti virheellinen, sillä kriisin aikana vesiverkostoa on kloorattu maksimissaan klooripitoisuudella 5 mg/l. Väärien tietojen antaminen kuntalaisille murentaa viranomaisen luotettavuutta. Tällaisen väärän tiedon leviäminen voi äärimmillään johtaa tilanteeseen, jossa kuntalaiset eivät luota siihen, että vesiverkko on onnistuttu puhdistamaan

## Kriiseissä vaaditaan resursseja

Terveystarkastaja kertoi olleensa puhelimesta koko maanantain ja vaikeasti tavoitettavissa. Tämä on kriiseissä tyypillinen tilanne. Kriisin hoitaminen vaikeutuu ja tieto pysähtyy varattuna tuuttaavaan puhelimeen. Käytössä ei myöskään ollut viranomaisverkon VIRVE-puhelinta, joka olisi tarjonnut viranomaisille suoran linjan tavoittaa toisensa. VIRVEllä saa yhteyden myös sellaisessa tilanteessa, jossa normaali puhelinverkko ei ole toiminnassa.

Sen sijaan, että yleisön kyselyihin vastattiin seikkaperäisesti, olisi pitänyt ilmoittaa, että tarkempia tietoja on saatavissa sekä kunnan että Äänekosken Energian verkkosivuilla. Näin olisi jäänyt myös aikaa informoida mediaa paremmin ja keskittyä kriisin hoitamiseen. Haastattelussa terveystarkastaja Sinikka Rissanen koki olleensa tilanteessa yksin, eikä saanut tukea tai lisäkäsia Laukaasta, ympäristöterveydenhuollon muilta työntekijöiltä.



## Kaupunki sivustakatsojana

Kriisin aikana tuli selväksi että kaupungin rooli kriisin hoidossa oli epäselvä. Koska viranomaispalvelut on ostettu Laukaan kunnalta, Äänekosken kunta ei kuulu ns. komentoketjuun, vaikka kunnan tehtävä on turvata asukkaidensa terveys ja hyvinvointi. Äänekosken kunnanjohtajaa ei tämän mielestä informoitu tilanteesta tarpeeksi eikä kutsuttu yhteistoimintaan ympäristöterveydenhuollon kanssa. Kaupunkia ei myöskään pyydetty jakamaan tiedotteita tai auttamaan viestinnässä, vaikka kyseessä oli kunnan alueella tapahtunut kriisi. Mielestämme kriisitilanteissa kaupungin tulee kuulua kriisin johtoryhmään.

### Tiedotus parasiiteista 8.11.

Laukaan ympäristöterveydenhuollon tiedote:

*Tänään saatujen alustavien tietojen mukaan Hietama Parantala alueen asukkailta otetuista parasiittinäytteistä on todettu 3 *dientamoeba fragilis* löydöstä.*

*Kyseessä on normaalin vatsataudin oireita aiheuttava alkueläin joka on ihmisistä hoidettavissa lääkityksellä.*

*Alueen asukkaita joilla on vähäisiäkin pitkittyneen vatsataudin oireita, kehoitetaan ottamaan yhteyttä Äänekosken terveyskeskuksen päivystykseen mahdollisen hoidon tarpeen selvittämiseksi.*

Kyseisen tiedotteen ongelma viestinnän näkökulmasta on, että vaikka tiedotteessa sinänsä kerrotaan alkueläimestä, tiedote ei pyri vastaamaan kuntalaisten tiedontarpeisiin.

Asukkaalla tai sairastumistaan pelänneelle henkilölle esimerkiksi seuraavat kysymykset voivat olla merkityksellisiä: Onko alkueläin vakava? Kuinka vakavia oireita se voi aiheuttaa? Millaisella lääkityksellä tartuntaa hoidetaan? Kuinka helposti alkueläin tarttuu? Miten näyte otetaan? Onko alkueläin saastuttanut talousveden? Jos on, voidaanko alkueläin puhdistaa klooraamalla?

15.11. klo 16.00 Tarja Pitkänen, THL:n erikoistutkija kirjoitti ympäristötoimenjohtaja Lappalaiselle:  
*Hei Jukka,*

*alkueläimiä on monia erilaisia, toiset niistä muodostavat ns. kestromuotoja ja toiset ei. Kestomuodot, kuten Giardian kystat ja Cryptosporidiumit ookystat ovat erittäin vastustuskykyisiä kloorille, kuten silloin Tampereella puhuttiin. Sen sijaan sellaiset alkueläimet, jotka eivät tuota kestromuotoja, eivät säily pitkään hengissä isäntänsä suoliston ulkopuolella.*

*Teidän tapauksessa ongelma on, että vedestä ei tiedetä tarkalleen mitä kontaminanteja siellä on ollut ja miten paljon. Vettä ei saatu lainkaan tutkimuksiin erikoislaboratorioon kontaminaation alkuvaiheessa. Potilasnäytteiden perusteella voidaan nähdäkseni jo kuitenkin todeta, että em. kestromuotoja tuottavia alkueläimiä siellä ei ole ollut. Olette lisäksi jo klooranneet tehokkaasti pitkän aikaa. Saitteko jo klostridi-itiöistä tulokset – löytyikö niitä vedestä? Jos itiöitä ei ollut, niin kyllä sen verkoston luulisi jo olevan puhdas.*

*Toinen haaste teidän tapauksessa on, että tätä potilaista löytynyttä alkueläintä, Dientamoeba fragilista ei tunneta kovin hyvin. Kirjallisuuden perusteella tiedetään, että se ei tuota kestromuotoja, eli sen pitäisi olla herkkä kloorille. Toinen juttu sitten on, onko D. fragilis laisinkaan levinnyt veden välityksellä, sellaisia tapauksia ei ole aiemmin raportoitu tapahtuneen. Minulla ei ole tietoa, jos tutkittaisiin mistä tahansa Suomen alueelta satunnaisesti vatsaoireisia henkilöitä, kuinka monelta heistä tämä alkueläin löytyisi.*

Vaikka THL:n erikoistutkija esitti epäilyksensä siitä, onko Dientamoeba Fragilis levinnyt lainkaan veden välityksellä, [YLE uutisoi 17.11.](#) seuraavasti: Piileksiikö Äänekosken parasiitti vesijohdoissa? "Suomessa ei ole laboratoriota, joka sen voisi todeta"

*Oman ongelmansa ameeban kanssa muodostaa se, että Suomessa ei THL:n mukaan ole laboratoriota, joka voisi sen verkostovedestä todeta.*

*– Olemme melko varmoja siitä, että ameebatartunnat ovat peräisin saastuneesta vedestä. Olisi uskomaton sattuma, jos erikoisempi alkueläin sairastuttaisi ihmisiä jostain muusta lähteestä juuri sillä alueella, jossa vesijohtoverkosto on saastunut, sanoo Äänekosken ympäristöterveydenhuollon johtaja Jukka Lappalainen.*

*Ameeba vesijohtoverkostossa on siitä hankala, että kloori ei pure siihen. Mahdollisuuksia häätää alkueläin vesijohtoverkosta kartoitetaan parhaillaan.*

### **Kommentti**

Keskustelu parasiiteista lähti nopeasti vääristymään, sillä esiin nostettiin pelkoja ja spekulatioita, joista kommentoijilla ei ollut tarkempaa tietoa. Osa tiedoista osoittautui vääriksi tai vähintään epätarkoiksi. Dientamoeba Fragilis tarkentui alkueläimeksi, joka on herkkä kloorille. Missään vaiheessa julkisuudessa ei ole käyty keskustelua siitä, onko siimaeläin edes lähtöisin vesiverkoston saastumisesta vai onko osa asukkaista saanut sen muista lähteistä.

Julkisuudessa ei myöskään tuotu esille sitä, että satakunta löydöstä saattoivat johtua siitä, että käytössä oli ensimmäistä kertaa analyysimenetelmät, jotka olivat oleellisesti tarkemmat kuin aiemmin. Muun muassa nämä asiat tarkentuivat ensimmäisen kerran vasta tiedotustilaisuudessa 24.11.

### **Olisiko keittokehotus pitänyt antaa jo lauantaina?**

Veden saastumistilanteissa ohjeistetaan noudattamaan varovaisuusperiaatetta. Jos vedestä aiheutunutta epidemiaa epäillään, terveyshaitan arvioimiseksi, rajaamiseksi ja poistamiseksi toimenpiteisiin pitää ryhtyä välittömästi jo ennen saastumisen varmistumista.

Vesiepidemiaepäilyssä vesilaitoksen on annettava tieto välittömästi terveydensuojeluviranomaiselle, tässä tapauksessa Laukaan ympäristönsuojelulle.

Terveydensuojeluviranomaisen tehtävä on määrätä vesilaitos desinfiomaan vesi tai tehostamaan kloorausta sekä tiedotettava saastumisepäilyksestä veden käyttäjille.

Kysymys, jonka esitämme ja jätämme terveysviranomaisten arvioitavaksi on, olisiko keittokehotus pitänyt antaa aiemmin ja olisiko vesilaitoksen pitänyt hälyttää terveysviranomaista välittömästi ensimmäisen tiedon jälkeen lauantai-iltana?

Ensimmäiset epäilyt vedestä sairastumisten aiheuttajana tulivat vesiosuuskunnan päivystäjän tietoon lauantaina illalla, mutta asiasta ilmoitettiin terveystarkastajalle vasta seuraavana aamuna. Sunnuntai-iltana ympäristöterveydenhuollon johtaja sai puhelun, jossa epäiltiin vettä sairastumisten syyksi. Soittaja ohjattiin ottamaan yhteyttä terveystarkastajaan, joka sai puhelun klo 17.58. Tämän jälkeen näytteet tarkastettiin ja niissä todettiin coli-kasvustoa. Tällöin toimenpiteisiin tulee ryhtyä välittömästi, eikä odottaa tarkempien tuloksien valmistumista. Näin tehtiin ja keittokehotus annettiin sunnuntai-iltana.

Ensimmäisiä keskusteluja sairastumisista on haastateltujen mukaan käyty jo torstaina ja perjantaina. Vaikuttaa siis siltä, ettei tieto sairastumisista ja epäilyt veden saastumisesta ole saavuttanut viranomaista, vesilaitosta tai vesiosuuskuntia.

Asiaa arvioitaessa tulee muistaa, että vesilaitoksen tai terveysviranomaisen tiedossa ei vielä tässä vaiheessa ole, että saastuminen on aiheutunut viallisesta kaivosta, vaan oletus on, että saastumisen lähde on putkirikko, joita tapahtuu varsin usein. Jos veden saastumista epäillään, toimenpiteisiin on ryhdyttävä viipymättä riippumatta siitä, mikä on saastumisen lähde tai tiedetäänkö sitä.

## VESIKRIISIN VARJOON JÄI UHKAAVA TILANNE TOISAALLA

Vesikriisin aikana tapahtui toinenkin, huomiotta jäänyt, poikkeustilanne, kun rikkoutuneesta viemäristä valui jätevettä pellolle ja sitä kautta vesistöön vuorokauden ajan. Tämä selvisi Äänekosken kaupungin ympäristöpäällikkö Pirkko Sihvosen haastattelussa.

Keskiviikkona 19.10.2016 pyrki Äänekosken Energia rajoittamaan vesikriisin saastuttaman veden leviämistä sulkemalla vesijohtoveden virtauksen Hirvaskankaan alueelle. Äänekosken Energian huoltomies saiventileiden sijainnit ja toimintaohjeet VOK Huoltopalvelut oy:n työntekijältä. Huoltomies sulki kuitenkin epähuomiossa myös lähinnä jokea olevat sulkuventtiilit ja samalla viemärin venttiilin.

Vesiosuuskunnalle ilmoitettiin viemärin rikkoutumisesta. VOK Huoltopalvelut oy:n työntekijät ryhtyivät avaamaan oletettua putken tukosta painevedellä, joka lopulta rikkoi viemärin ja jätevettä alkoi valua asukkaan pellolle ja edelleen Kuorejoen vesistöön.

Kaikkiaan vuoto kesti 23 tuntia ja se korjattiin asukkaan ilmoitettua asiasta Äänekosken Energiaan.

VOK Huoltopalveluiden Tuomas Korhonen ilmoitti vuodosta myös Laukaan terveydensuojeluviranomaiselle ja Äänekoskella toiminut ympäristönsuojelutarkastaja Sinikka Rissanen kertoi Pirkko Sihvoselle kuulleen asiasta, mutta ei ollut saanut siitä tarkempaa tietoa.

Ympäristötoimenjohtaja Jukka Lappalainen sai tiedon vuodosta viimeistään yleisötilaisuudessa 21.10., kun Kivimäki luovutti hänelle ottamansa vesinäytteen. Tämän näytteen kohtalosta ei ole tarkempaa tietoa, mutta myöhemmin otetusta näytteestä löytyi huomattavia pitoisuuksia kolibakteereja (1 600 000 yksikköä) ja enterokokkeja (800 000 yksikköä).

Saastumisesta ilmoittaneen asukkaan kaivo todettiin saastuneeksi 16.11.2016.

Äänekosken kaupungin edustajia ei informoitu näytteenoton tuloksista eikä myöskään media tai suuri yleisö saanut tietoa Kuorejoen veden saastumisesta.

Ympäristöpäällikkö Pirkko Sihvonen arveli, että koska joen vettä ei käytetä talousvetenä eikä lokakuussa joessa uida tai juoteta lehmiä, ei ympäristöterveysviranomaisen katsontu tarpeelliseksi informoida jätevesivuodosta.

### Kommentti

Tässäkään tapauksessa viestintävastuut eivät toimineet kunnolla eikä kaupungin viranomaisia informoitu tapahtuneesta.

Korjaavana toimenpiteenä raakavesi- ja viemäriputkien venttiilit tulisi merkitä selvästi eri väreillä. Haastatteluissa on lisäksi tullut esille, että vesiosuuskuntien kartat putkilinjoista eivät ole ajan tasalla eikä niitä ole ympäristöviranomaisilla.

# JOHTOPÄÄTÖKSET

## VARAUTUMINEN KRIISIIN

Selvityksessä on jäänyt epäselväksi, missä määrin mahdolliset valmiussuunnitelmat ovat olleet viranhaltijoiden ja osapuolien tiedossa etukäteen. Äänekosken Energialla on harjoiteltu kriisitilanteita varten, mutta ei vesikriisin hallintaa.

Ympäristöterveydenhuolto ei ole kertonut omista kriisisuunnitelmistaan raportin kirjoittajille tai toimittanut niitä Äänekosken kaupungille pyynnöstä huolimatta. Lisäksi terveystarkastaja on kertonut, ettei ole nähnyt minkäänlaisia valmiussuunnitelmia.

### Yhteinen tilannekuva tärkeä häiriötilanteen tunnistamiseksi

Yksi esittämämme kysymys kuuluu, olisiko veden saastumista pitänyt epäillä jo aiemmin ja antaa keittokehoitus. Vastauksesta riippumatta yhteinen tilannekuva paitsi kriisin aikana myös sitä ennen auttaa rajaamaan vahinkoja. Vastuu ns. hiljaisten signaalien tunnistamisesta ja ilmoittamisesta kuuluu kaikille kriisin osapuolille.

Esimerkiksi sairastumiset saattavat tulla eri tahojen tietoon, kuten Äänekosken tapauksessa. Yhdet saattavat päivillä asiaa vaikkapa naapureiden kesken tai sosiaalisessa mediassa, toiset ottavat yhteyttä suoraan vesiosuuskunnan edustajaan, kun vasta kolmannet ilmoittavat epäilyksistään viranomaisille. Yksittäisiä tietoja tai huhuja ei välttämättä tunnisteta merkityksellisiksi ennen kuin niitä tarkastellaan yhdessä muiden tietojen kanssa.

Suosittelimme kaikkia kriisissä vastuullisia ja siihen osallistuneita tahoja (ainakin vesilaitos, vesiosuuskunta, ympäristöterveydenhuolto, terveyskeskus, kaupunki) tarkastelemaan yhdessä, mitkä ovat kunkin tahon tehtävät yhteisen tilannekuvan rakentamisessa. Millaisella ilmoituskynnyksellä tiedot, epäilyt ja mahdollisesti huhut välitetään kaikkien osapuolien ja vastuullisen viranomaisen tietoon? Missä foorumissa tai millä välineellä ilmoitus tehdään? Yksi nykyaikainen kanava viranomaisten ja muiden toimijoiden yhteydenpitoon voisi olla esimerkiksi Whatsapp-ryhmä.

## VESIOSUUSKUNNISSA MUHII RISKI – MYÖS ÄÄNEKOSKELLA

Raporttia laadittaessa moni haastateltava on ilmaissut huolensa vesiosuuskuntiin liittyvissä asioissa. Vesiosuuskunnat toimivat pitkälti ns. harrastuspohjalta, eikä vesiosuuskunnilla ole välttämättä lainkaan palkattua henkilöstöä. Pelkästään Äänekosken alueella toimii 13 vesiosuuskuntaa. Osuuskuntia on aikanaan perustettu valtion 50 prosentin tuella, mikä selittää niiden yleisyyden ja sen, että kunnat ovat tukeneet toimintaa, vaikka järjestelmä uhkaa vesihuollon turvallisuutta.

Vähäiset resurssit ovat Äänekosken tapauksessa tarkoittaneet myös heikkoa varautumista. Asiakkaiden puhelinnumeroita ei ollut saatavilla sellaisessa muodossa kriisin sattuessa, että niihin olisi voitu lähettää tekstiviesti välittömästi. Kriisissä tuli myös ilmi, että putkilinjojen dokumentointi on ollut osin puutteellista, mikä voi vaikeuttaa häiriö- ja kriisitilanteiden ratkaisemista.

Äänekosken kaupunki teki vastikään taloudellisen selvityksen vesiosuuskunnistaan, jossa huomattiin muutaman vesiosuuskunnan taloudellisen tilanteen olevan suhteellisen heikolla tasolla ja vaativan pikaisia toimenpiteitä taloustilanteensa korjaamiseksi. Taloustilanteensa vuoksi niillä ei välttämättä ole riittäviä pääomia huoltoon, uusinvestointeihin tai väärin asennettujen putkistojen uusimiseen. Yhteiskunnalle taloudellisesti heikot vesiosuuskunnat muodostavat terveystarvikkeen lisäksi taloudellisen riskin, mikäli kaatuneet vesiosuuskunnat on otettava kunnan hallintaan.

Tässä yhteydessä voidaan kysyä, onko järjestelmä tarkoituksenmukaisesti järjestetty ja riittävästi valvottu. Voidaan kysyä myös, onko vesiosuuskunnilla riittävät taloudelliset resurssit, jotta ne voivat selvittää kriisitilanteista taloudellisesti.

Vesiosuuskunnan hallitus kieltäytyi 4.1.2017 antamasta tietoa voimassa olevista vakuutuksistaan.

## VIRHEELLISESTI ASENNETUT KAIVOT

Laaja ja valtakunnallinen riski voi piillä vastaavanlaisissa kaivoissa, josta Äänekoskella pääsi alipainetilanteessa saatunutta vettä käyttöveden joukkoon. Näitä vaarallisia kaivoja löytyi Äänekoskelta kahdeksan. Kaivot sekä virheelliseen syvyyteen kaivettu vesiputki on asennettu 1990-luvulla valtion vesihuoltotyönä. Olennainen kysymys on, löytyykö kaivoja muualla Suomessa ja millaisiin toimenpiteisiin on valtakunnallisesti ryhdyttävä kaivojen kartoittamiseksi ja käytöstä poistamiseksi?

Äänekosken kriisin seurauksena esimerkiksi Jyväskylässä vastaavia kaivoja kartoitettiin, mutta niitä ei löydetty. Tietävästi vastaavia ilmastuskaivoratkaisuja on tehty ainakin Keski-Suomessa. Tästä [Valvira lähetti kirjeen ympäristöviranomaisille](#) 15.12.2016.

## ASUKKAIDEN KOKEMUKSET KRIISIN ALKUVAIHEESSA PERUSTELTUJA – SPEKULOINTI EI KUULU KRIISIVIESTINTÄÄN

Vastuu ja velvollisuus kriisin tiedottamisesta on sen kaikilla osapuolilla: viranomaisilla, vesilaitoksella ja vesiosuuskunnalla. Erityisvastuussa on kuitenkin taho, joka kantaa johtovastuuta. Johtovastuussa oleva ympäristöterveysviranomainen katsoi, ettei hänen tule osallistua operatiiviseen toimintaan ja samalla hän jäi ilman tietoa siitä, mitä kaikkea kriisin selvittämiseksi tehdään.

Kriisin alkuvaiheessa nousi kritiikki erityisesti tiedottamisesta, sillä tieto saastuneesta vedestä ei ollut tavoittanut alueen talouksia ja mediassa käyty julkinen keskustelu eksyi väärille poluille useaan otteeseen vesikriisin aikana. Varsinkin keskustelu parasiteista meni vahvasti spekuloinniksi, joka ei milloinkaan kuulu kriisiviestintään. Kriisiviestinnässä tiedon on oltava perusteltua, varmistettua, ymmärrettävää ja turhia pelkoja poistavaa.

Asukkaiden kokemaa turhautumista kriisin alkuaikojen viestinnästä ei missään nimessä tule vähätellä. Kriisin ensimmäisenä sunnuntaina tehtiin myös virheitä rajoittamalla viestintää tarpeettomasti ovelta ovelle toimitettaviin tiedotteisiin sekä verkkoviestintään. Veden keittokehotuksesta olisi tullut tiedottaa paikallista mediaa sekä erityisesti YLE:ä, jonka radio- ja tv-uutisten kautta olisi voinut tavoittaa useita paikkakuntalaisia. Ilmoitus olisi ehtinyt myös MTV:n tv-uutisiin. Yksi mahdollisuus olisi ollut myös antaa hätätiedote.

Toisaalta on otettava huomioon, että veden saastuminen oli tapahtunut jo useita päiviä aiemmin. Viikonloppuna ja alkuvuikosta sairastuneet olisivat kokeneet oireita joka tapauksessa.

Kriisiviestinnän keskeisimpiä peruskiviä on, että ihminen on kaiken toiminnan lähtökohta. Hänen huoliinsa ja kysymyksiinsä on vastattava mahdollisimman nopeasti ja täsmällisesti - mieluiten jopa ennakoiden. Tässä kriisissä ei noudatettu näitä periaatteita, mikä horjutti nopeasti asukkaiden ja median luottamusta viranomaisia kohtaan sekä altisti koko kriisin hoidon kritiikille. Viestinnässä ei onnistuttu kohtaamaan ihmistä kriisin keskellä ja tarjoamaan riittäviä tietoja epätietoisuuden hälventämiseksi.

## KAUPUNKI UNOHTUI YHTEISTOIMINNASTA

Kaupunki on keskeinen toimija tilanteen ratkaisemisessa ja kuntalain mukaan "kunta edistää asukkaidensa hyvinvointia ja alueensa elinvoimaa sekä järjestää asukkailleen palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestävällä tavalla." Tilannetta johdettiin toisen kunnan puolelta ja Äänekosken kaupunki jäi tilanteessa sivustakatsojaksi. Äänekosken kaupunki kuitenkin vastaa asukkaidensa kansanterveydestä, jossa ympäristöterveys on yksi osa-alue. Kunnan verkkosivut ja media ovat kriisitilanteissa keskeiset viestintäkanavat. Tässä kriisissä niitä käytettiin puutteellisesti.

Viranomaisen välinen yhteistoiminta ja kriisin ratkaiseminen yhdessä vesilaitoksen kanssa ei toiminut hyvin.

Vastaavassa tapauksessa kriisiä johtavan kunnan olisi tullut hahmottaa toimintaympäristönsä ja pyrkiä edistämään yhteistyötä myös naapurikunnan alueella, jolle kriisi oli iskenyt. Tämä olisi edellyttänyt Äänekosken kaupungin ottamista mukaan kriisin selvittämiseen. Yhteistyö olisi tarjonnut toimivia ja virallisia viestintäkanavia Äänekoskella Laukaan

ympäristöterveydenhuollolle. Esimerkiksi kunnan omat verkkosivut ovat asukkaiden keskeinen tiedonlähde kriisitilanteissa.

Valmiussuunnitelmassa ja kuntayhtymän toimintakäytännöissä tulisi sopia niistä tilanteista, joissa alueen kunta otetaan mukaan yhteistoimintaan vastaavissa kriisitilanteissa. Työnjaossa voidaan ottaa kantaa johto- ja raportointisuhteiden vaihtumiseen vastaavissa tilanteissa.

# LÄHTEET JA TAUSTA-AINEISTOT

## Haastattelut:

Keski-Suomen keskussairaalan infektioyllilääkäri Maija-Liisa Rummukainen, 24.11.2016  
Laukaan ympäristöterveydenhuollon terveystarkastaja Sinikka Rissanen (asemapaikka Äänekoski), 10.11.2016  
Laukaan ympäristöterveydenhuollon ympäristötoimenjohtaja Jukka Lappalainen, 10.11.2016  
Parantala-Honkola vesiosuuskunnan puheenjohtaja Janne Autioniemi 18.11.2016  
THL:n erikoistutkija Tarja Pitkänen 24.11.2016  
Valviran ylitarkastaja Jaana Kilponen 16.11.2016  
Äänekosken Energian toimitusjohtaja Maarit Herranen, tuotantoinsinööri Atte Myllylä ja verkostoinsinööri Olli Ronkainen, 10.11.2016  
Äänekosken kaupungin apulaisyllilääkäri Marju Tammelin, 17.11.2016  
Äänekosken kaupunginjohtaja Matti Tuononen, 10.11.2016  
Äänekosken kaupungin ympäristöpäällikkö Pirkko Sihvonen, 30.11.2016

Haastatteluja on täydennetty ja täsmennetty jälkikäteen, mutta Laukaan ympäristötoimenjohtaja Jukka Lappalainen on kiireisiinsä vedoten kieltäytynyt vastaamasta jatkokysymyksiin.

## Muut aineistot:

Julkiset medialähteet kriisin ajalta  
Vesikriisin alun lokikirjaukset (Äänekosken Energia ja terveystarkastaja Rissanen)  
Ympäristöterveydenhuollon tiedotteet 16.10.–16.12.2016  
Äänekosken Energian valmiussuunnitelmasta ote, jossa käsitellään vesikriisitilannetta

Lisäksi käytössä on ollut laajalti toimijoiden välistä sähköpostikirjeenvaihtoa

## Raportin tausta-aineistona on käytetty

Eviran ohje 1028/1. Toiminta elintarvikkeisiin liittyvissä terveysvaaratilanteissa Ohje elintarvikevalvontaviranomaisille. ([linkki](#))  
Huoltovarmuusorganisaatio 2016. Vesihuoltolaitoksen opas häiriötilanteisiin varautumiseen. ([linkki](#))  
Sosiaali- ja terveysministeriö 2014:21. Ympäristöterveyden erityistilanteet. Opas ympäristöterveydenhuollon työntekijöille ja yhteistyötahoille. ([linkki](#))  
Sosiaali- ja terveysministeriön asetus talousveden laatuvaatimuksista ja valvontatutkimuksista 1352/2015. ([linkki](#))  
Suomen Kuntaliitto 2009. Varaudu. Opas kunnan viestintään kriisi- ja erityistilanteissa. ([linkki](#))  
Suomen Kuntaliitto 2008. Kriisijohtaminen ja viestintä. Tapaus Nokian vesikriisi. Acta nro 206. ([linkki](#))  
Valtioneuvoston asetus elintarvikkeiden ja veden välityksellä leviävien epidemioiden selvittämisestä 1365/2011. ([linkki](#))  
Valtioneuvoston kanslia 1/2013. Valtionhallinnon viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. ([linkki](#))  
Vesihuoltolaki 119/2001, jota uudistettiin 681/2014 ([linkki](#))  
Vesi- ja viemäriulaitosyhdistys 2008. Vesilaitosyhdistyksen kriisiviestintäohje. ([linkki](#))