

# ASKELEEN.. EDELLÄ

Opas  
varautumis-  
suunnitelman  
laatimiseen

# SISÄLLYSLUETTELO

Johdanto	3
Varautumissuunnitelman taustaa	4
Riskienhallinta	5
Jatkuvuuden hallinta	7
Ennakointi	8
Häiriönhallinta ja kriisijohtaminen	12
Häiriönhallinta ja toimintakortit	14
Lähteet	16



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

## KRIISITIETOISUUS VOIMAVARAKSI ETELÄSAVOLAISSA HYVINVOINTIALAN YRITYKSISSÄ -HANKE

toteutettiin 01.04.2022 – 31.03.2023

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulun Kestävän hyvinvoinnin vahvuusalalla. Hanketta rahoitti Etelä-Savon ELY-keskus Euroopan sosiaalirahastosta.

Lisätietoa hankkeesta: <https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitys/kriisitietoisuus-voimavaraksi-etelasavolaisissa-hyvinvointialan-yrityksissa/>

### **Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu Kestävä hyvinvointi**

Heli Peltola  
Projektipäällikkö  
TKI -asiantuntija

Anja Härkönen  
TKI-asiantuntija

# JOHDANTO

Yrityksen on seurattava aktiivisesti toimintaympäristöään ja reagoitava siinä tapahtuviin muutoksiin. Toimintaympäristö muuttuu nopeasti, ja se korostaa varautumisen ja ennakkoinnin merkitystä. Muutokset voivat olla yrityksen kannalta positiivisia tai negatiivisia, ja ne voivat tapahtua joskus hyvinkin nopeasti. Yrityksen toiminnan on kuitenkin jatkettava muutoksista huolimatta.

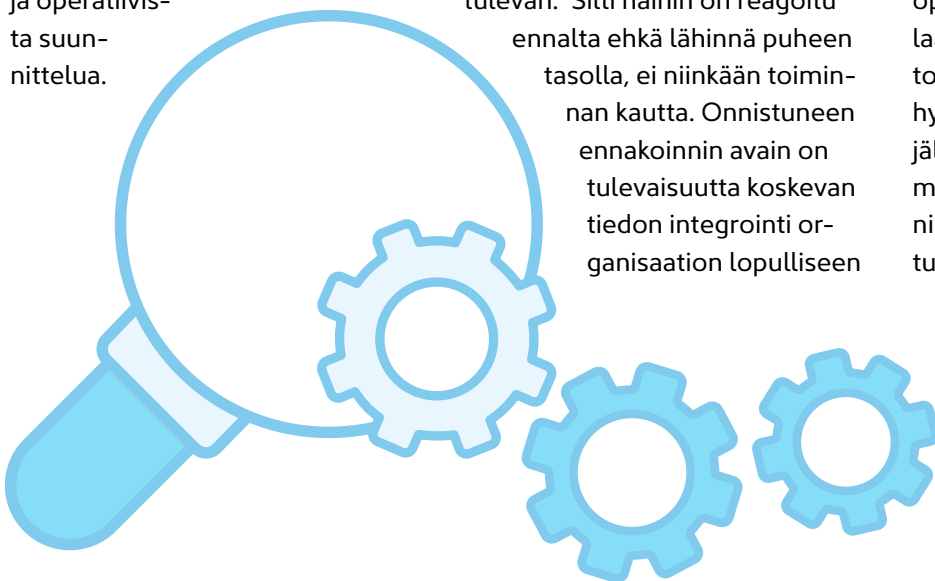
Varautumissuunnitelma on yrityksen käytännön työkalu, jonka avulla se pystyy paremmin hallitsemaan toimintaympäristön muutoksista aiheutuvia haasteita. Riskienhallinta ja ennakointi ovat osa varautumista ja keskeinen osa yrityksen strategista ja operatiivista suunnittelua.

Kriittisten ja merkittävien riskien tehokas tunnistaminen, arviointi ja hoito on ensiarvoisen tärkeää yrityksen toiminnan kannalta. Sekä yrityksen johto, työntekijät että asiakkaat hyötyvät yrityksen ajan tasalla olevasta riskienhallintastrategiasta. Varautumissuunnitelmassa määritellään ja kirjataan, miten varautumiseen liittyvät riskit huomioidaan osana organisaation normaalia riskienhallintatyötä. Varautumissuunnitelmaan sisällytetään tarvittaessa liitteinä riskianalyytit ja toimenpidesuunnitelma riskienhallinnan kehittämiseksi. (Vuorinen 2019.)

Korona pandemia ja sote -alan työvoimapula ovat kaikki asioita, jotka on jo ennalta osattu arvioida tulevan. Silti näihin on reagoitu ennalta ehkä lähinnä puheen tasolla, ei niinkään toiminnan kautta. Onnistuneen ennakkoinnin avain on tulevaisuutta koskevan tiedon integrointi organisaation lopulliseen

päätöksentekoon (Poulu, Niinisalo 2018). Ennakointi-ajattelussa hiljaisia signaaleja pidetään ilmiönä, jonka tapahtumisen todennäköisyys on matala, mutta jos se tapahtuu, sen seurausvaikutukset ovat suuret. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö ohjeistaa, että varautumissuunnitelmaan kirjattaisiin, miten organisaatiossa seurataan hiljaisia signaaleja, niiden voimistumista ja vaikutusta päivittäiseen toimintaan ja varautumiseen.

Kriisitietoisuus voimavaraksi eteläsuomalaisissa hyvinvointialan yrityksissä-hanke on tukenut alueen hyvinvointialan yrityksiä varautumissuunnitelman työstämisessä. Hankkeen tuotoksina syntyivät sähköiset materiaalit, sekä tämä opas varautumissuunnitelman laatimiseen ja kriisijohtamisen toimintakortit, jotka ovat vapaasti hyödynnettävissä myös hankkeen jälkeen ja toimivat itsenäisesti myös niille yrityksille, jotka eivät niiden kehittämiseen ole osallistuneet.



# VARAUTUMISSUUNNITELMAN TAUSTAA

*Epidemia, katastrofi ja suuronnettomuus muuttavat yritystä pysyvästi*

<https://www.varautumissuunnitelma.fi>

## VARAUTUMISSUUNNITELMA, KÄSITTEITÄ

### Sote-alan varautuminen perustuu lakeihin

- Valmiuslaki
- Pelastuslaki
- Terveydenhuoltolaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Tartuntatautilaki

### Varautumissuunnitelma

- Suunnitelma, jossa esitetään järjestelyt häiriön tai keskeytyksen varalta sekä normaali- että poikkeusoloissa

### Valmiussuunnitelma

- Poikkeusolojen varalta tehtävä varautumissuunnitelman osa



Sosiaali- ja terveydenhuollon perustana ovat hyvin toimivat normaaliolojen palvelut, toiminnan jatkuvuus nojautuu tähän myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Kun sote-palveluja ulkoistetaan ja hankitaan ostopalveluna, toimintavarmuuteen on kiinnitettävä erityistä huomiota.

Varautumisen näkökulmasta riskinä on, että häiriötilanteissa vastuut ja johtaminen hämärtyvät, jos palvelutuotanto on ketjuttunut monelle eri toimijalle. Esimerkiksi yritysten ja järjestöjen sekä hyvinvointialueiden välisiin hankintasopimuksiin tulisi kirjata ehdot häiriötilanteisiin varautumisesta ja sen valvonnasta. Varautuminen on toimintaa, jolla varmistetaan tehtävien mahdollisimman häiriötön hoitaminen ja mahdollisesti tarvittavat tavanomaisesta poikkeavat toimenpiteet häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Riskien tunnistamisella ja varautumisella tunnistetaan toiminnan uhkat ja arvioidaan niiden vaikutukset toiminnalle sekä luodaan toimintatapa vakavien häiriötilanteiden hallinnalle. Sosiaali- ja terveydenhuollossa varautumisen tavoitteena on turvata väestölle terveyden- ja toimintakyvyn kannalta keskeiset sote-palvelut.

Palvelujen tuottajien tulee huolehtia, että ihmiset saavat toimintakyvyn ja hyvinvoinnin kannalta asianmukaiset palvelut kaikissa tilanteissa.

## Varautumissuunnitelman sisältö

Varautumissuunnitelma on yrityksen työkalu häiriöiden hallinnassa. Se on dokumentti, joka sisältää toimintamallit – ja ohjeet häiriötilanteita varten. Varautumissuunnitelman sisältö voi olla esimerkiksi seuraava:

### Kriittisten toimintojen määrittäminen



- Varautumisen nykytilan tunnistaminen
- Varautumisen kehittäminen
- Varautumisen seuranta ja ohjaus
- Hallintajärjestelmän kuvaaminen
- Riskienhallinta
- Jatkuvuuden hallinta sopimuksissa
- Toimintaympäristön kuvaus
- Perehdyttäminen ja kouluttaminen
- Resurssien ja toimintaedellytysten varmistaminen
- Häiriönhallinta ja kriisien johtaminen
- Yhteistyö

# RISKIENHALLINTA



Riskienhallinta on varautumisesta, ja toiminnan jatkuvuuden takaa-  
mistista. Jotta yritys voi hallita riskejä,  
sen täytyy ensin tunnistaa ja arvi-  
oida potentiaaliset riskit. Tunnista-  
misen jälkeen yritys suunnittelee  
hallintakeinot, riskien välttämisek-  
si, pienentämiseksi siirtämiseksi tai  
pitämiseksi. Riskienhallinnalla on  
merkittäviä hyötyjä sekä yrityksen  
että työntekijöiden näkökulmasta.

## HYÖDYT YRITYKSELLE

- Yllättävät vahingot ja niiden kustannukset vähenevät
- Tuotannon tehokkuus ja laatu paranevat
- Resurssit voidaan kohden-  
taa tärkeimpien ongelmien  
hallintaan
- Häiriötilanteet ja katkokset  
vähenevät
- Omaa toimintaa opitaan  
tuntemaan paremmin
- Imago paranee
- Asiakastyytyväisyys kasvaa

## HYÖDYT TYÖNTEKIJÄLLE

- Työpaikalla on turvallista ja  
mielekästä työskennellä
- Oma työ jäsenyy osaksi  
yrityksessä tehtävää  
kokonaisuutta
- Oman työn tuntemus ja  
ammattitaito kasvaa
- Työtyytyväisyys lisääntyy
- Omat valmiudet työ-  
tehtävien kehittämiseen  
lisääntyvät
- Tehtävät ja vastuut  
selkiytyvät

Taulukko 1: Riskienhallinnan hyödyt yritykselle ja työntekijälle

## SUOMEN RISKIENHALLINTAYHDISTYS RISKIENHALLINTAKEINOT



Kuva 1: Riskienhallintaprosessi, mukailten: <https://pk-rh.fi/riskienhallintaprosessi.html>



**ESIMERKKI:**

## Riskien käsittely ja niihin varautuminen

Yrityksessä on tehty riskienkartoitus, joka sisältää keinoja riskien pienentämiseksi. Suurin riskikeskittymä on havaittu olevan esimerkiksi yrityksen henkilöstö, joka on huomioitu järjestämällä koulutuksia vastaamaan todettuihin riskeihin, sekä laadittu erilaisia ohjeistuksia ja käytäntöjä.

Riskikartoitus päivitetään aina strategiaprosessin yhteydessä vuosittain (hallitus ja johto).

**ESIMERKKI:**

## Riskien tunnistaminen ja käsittely

Yrityksellä on käytössä riskienhallintatyökalu/arviointimenetelmä, jota päivitetään tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Kriittisten kohtien tunnistaminen toiminnassa on tärkeää ja ne voidaan tunnistaa seuraavasti:

- hoitoon ja palveluntuottamiseen liittyvät riskit
- lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen liittyvät riskit
- tietosuojan ja asiakasrekisteriin liittyvät riskit
- henkilöstöön liittyvät riskit
- asiakkaan tiloihin ja asiakkaan kotona käytettäviin laitteisiin liittyvät riskit
- asiakkaiden aiheuttamat riskit henkilöstölle
- väkivallan ja häirinnän uhka/uhkaava tilanne
- jätteiden käsittelyyn liittyvät riskit

**ESIMERKKI:**

## Riskienhallinnan työnjako

Riskienhallinta kuuluu johdon lisäksi koko henkilöstölle

- Johto huolehtii siitä, että henkilöstöllä on riittävä tieto turvallisuuden liittyvistä asioista
- Henkilöstö sitoutuu noudattamaan annettuja turvallisuusohjeita.
- Henkilöstö osallistuu myös omavalvontasuunnitelman laatimiseen, päivittämiseen ja riskien arviointiin ja tunnistamiseen
- Henkilöstö osallistuu myös varautumissuunnitelman toimintakorttien työstämiseen
- Riskienhallinnan prosessi on jatkuvaa ja sen kehittämiseen koko henkilöstö osallistuu ja sitoutuu.

RISKI	SYY	TODEN- NÄKÖISYYS (1/3/5/10)	VAIKUTUS (1/3/5/10)	KERROIN	TOIMENPITEET	TAVOITE, MITTARI	AIKA- TAULU	VASTUU
Avainhenkilöt	Sairastuminen tms.	5	5	25	Toimivat sijaistukset	Rekrytointi	Syky 2023	Pirkko
Henkilöstö	Sairastumiset, vaihtuvuus	5	3	15	Toimivat sijaistukset			Maija
Turvallisuus	Liikenne, tapaturmat ja asiakkaat	5	3	15	Turvallisuuskoulutus, tarvittaessa hälytin	0-tapaturmaa		Pirkko
Suuren asiakkuuden menetykset	Menestys kilpailuissa	5	10	50	Riittävät koulutukset, laatujärjestelmä Asiakastytyväisyyskyselyt	Asiakastytyväisyys	2023	Pirkko Maija ja Liisa
Toiminnan pysähtyminen	Pandemia, verkon kaatuminen tms. äkillinen häiriö	1	10	10	Perusvarastot, selkeä toimintamalli, toimivat prosessit, nopea reagointi			Liisa
Talous	Yritys ei kestä suuria iskuja	3	5	15	Oikea vakuutusturva, jatkuva talouden seuranta			Liisa

Esimerkki: riskienhallintataulukko

# JATKUVUUDEN HALLINTA



Varautumissuunnitelma mahdollistaa jatkuvuudenhallinnan. Varautumissuunnitelmassa tunnistetaan yrityksen vastuut ja perusteet sille. Kriittisten toimintojen määrittäminen on tärkeää ja siksi on ensin tunnistettava nykytila, ja varmistettava johdon tahtotila.

*Seuranta ja ohjaus on osa varautumisen kehittämistä ja jatkuvuuden hallintaa.*

## Jatkuvuudenhallinnan prosessit (Vuorinen 2019)

Varautumissuunnitelma on yrityksen työkalu häiriöiden hallinnassa. Se on dokumentti, joka sisältää toimintamallit – ja ohjeet häiriötilanteita varten. Varautumissuunnitelman sisältö voi olla esimerkiksi seuraava:

**Jatkuvuudenhallinta** = organisaation prosessi, jossa tunnistetaan toiminnan uhkat ja arvioidaan niiden vaikutukset organisaatiossa ja sen toimijaverkostossa ja luodaan toimintatapa häiriötilanteiden hallinnalle ja toiminnan jatkuvuudelle kaikissa olosuhteissa

**Jatkuvuuden hallinnan prosessit** = esim. talouden ja toiminnan suunnitteluprosessi, investointiprosessi, riskienhallintaprosessi, hankinta- ja sopimusprosessi

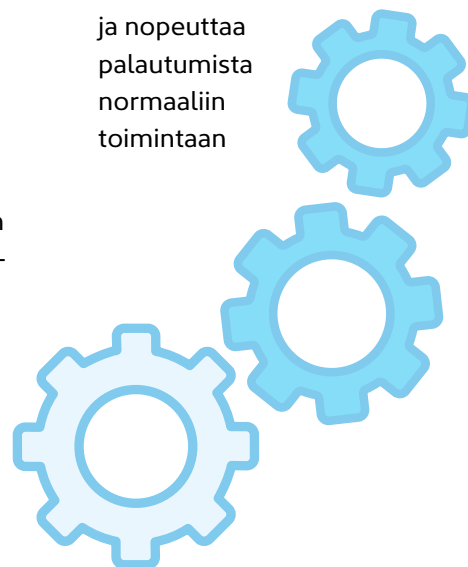
**Jatkuvuudenhallinnan tärkeä tavoite** on säilyttää organisaation toimintakyky sekä minimoida häiriötilanteiden negatiiviset vaikutukset

**Varautumissuunnitelmassa kuvataan**, miten varautumisen johtaminen, koordinointi ja suunnittelu on organisoitu, vastuutettu ja resursoitu

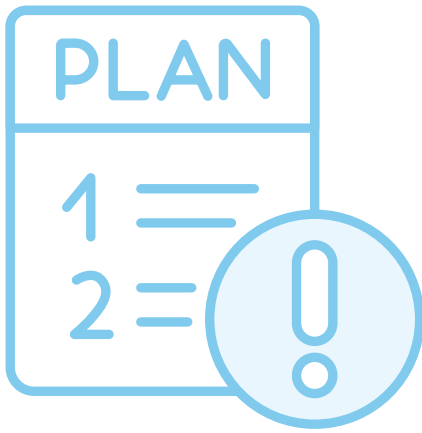
- Miten varmistetaan riittävä varautumisen ja riskienhallinnan osaaminen?

**Järjestelmällisellä jatkuvuudenhallinnalla saavutetaan monia etuja:**

- Toimintakatkoista aiheutuvat kustannukset vähenevät
- Vastuuhenkilöiden kyky toimia häiriötilanteissa paranee
- Tehostaa yhteistoimintaa häiriöiden aikana ja nopeuttaa palautumista normaaliin toimintaan



# ENNAKOINTI



Ennakointi tarkoittaa nimenomaisesti tulevaisuutta käsittelevää organisoitua työtä, joka tuottaa tietoa ja jaettua ymmärrystä vaihtoehtoisista tulevaisuuksista, ja näin vahvistaa organisaation tai hallinnollisen alueen nykyhetken päätöksentekoa. Silloin kun toimintaympäristön muutostahti kiihtyy, ennakoinnin merkitys kasvaa. Ennakointi ei ole kuitenkaan tulevaisuuden tietämistä, vaan prosessi, jossa yritetään sekä nähdä että valmistautua tulevaisuuteen. Ennakointi on siis tapa jäsentää tuntematonta tulevaisuuteen.

Ennakointi on olennainen osa varautumissuunnitelmaa. Sosiaali- ja terveysministeriö ohjeistaa, että varautumissuunnitelmaan kirjataan toimintamalli, kuinka toimintaympäristöä, ja siinä tapahtuvia muutoksia seurataan. Siihen on työkaluna voi käyttää esimerkiksi

*Ennakoinnin tarkoituksena on tarjota perusteltuja näkemyksiä tulevaisuudesta ja sen eri kehitysvaihtoehtoista suunnittelun, päätöksenteon ja toiminnan perustaksi.*

*(Aalto 2022)*

PESTE-analyysiä, joka esitellään tässä oppaassa hieman myöhemmin. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla seurattavia asioita ovat esimerkiksi tarvikkeiden saataavuushäiriöt, lisääntyneet potilaisiin tai henkilökuntaan kohdistuvat uhkaavat tilanteet, henkilöstöön kohdistuva informaatiovaikuttaminen ja median kautta saatava tieto (Vuorinen 2019)

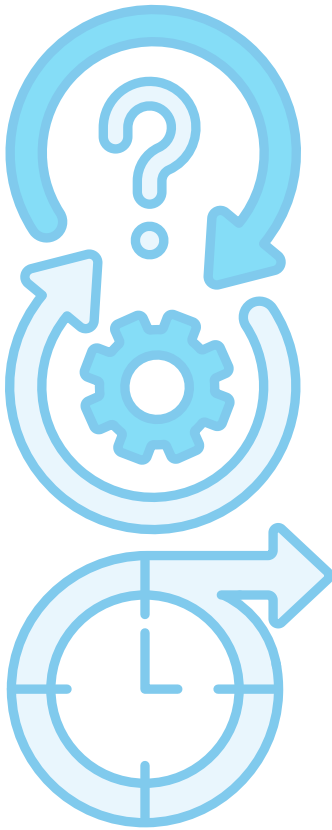


Kuva 2: Ennakointiprosessi (mukaillen Aalto 2022)



*Onnistuneen ennakoinnin avain on tulevaisuutta koskevan tiedon integrointi organisaation lopulliseen päätöksentekoon kaikilla päätöksenteon tasoilla.*

*(Pouuru & Niinisalo 2018)*



Ennakointiprosessin käynnistää peruskysymys: miksi ennakoidaan? Tämän lisäksi yrityksen kannattaa miettiä seuraavia kysymyksiä, ennen kuin se aloittaa varsinaisen ennakointiprosessin:



Kun edellä mainitut kysymykset ovat selvillä, varsinaisen ennakointiprosessin voi aloittaa. Sen ensimmäisessä vaiheessa kerätään ja käsitellään ennakointitietoa. Ennakointitietoa kertyy yritykselle esimerkiksi erilaisista ulkoisista tietolähteistä sekä omista sisäisistä järjestelmistä. Kannattaa myös hyödyntää maakunnallisia ennakointisivustoja, Etelä-Savo ennakoi ja Kymenlaakso ennakoi.

### Ennakointimenetelmät

Ennakointiprosessin toisessa vaiheessa kerättyä ennakointitietoa käsitellään ja analysoidaan. Siinä hyödynnetään erilaisia ennakointimenetelmiä. Ennakointimenetelmiä on olemassa monenlaisia, joista yritys voi valita omaan ennakointityöhönsä parhaiten sopivat.

Näitä ovat esimerkiksi:

- Osallistavat työpajat: esim. tulevaisuusverstaat
- Tilastollinen analyysi ja ennusteet
- Vaihtoehtoisten tulevaisuuskuvioiden (skenaarioiden) työstäminen
- Asiantuntijakyselyihin- ja haastatteluihin perustuvat menetelmät, esim. Delfoi
- Pelilliset menetelmät ja simulaatiot

Ennakointiprosessin kolmannessa, ja viimeisessä, vaiheessa ennakointimenetelmillä työstetty ennakointitieto jalkautetaan yritykseen käyttöön. Ennakointitietoa hyödynnetään varautumisen suunnittelussa ja esimerkiksi talouden ja henkilöstön osaamisen kehittämisen suunnittelussa.

## Toimintaympäristön muutosten tarkastelu osana ennakointia: PESTE-analyysi

Ostovoima  
Kansantalouden vakaus  
**TALOUS**  
Työllisyys  
Kilpailukyky

Terveys  
Väestörakenne  
**SOSIAALISET**  
Kuluttajakäyttäytyminen

Kehitys  
**TEKNOLOGISET**  
Käyttöönotto  
Saatavuus

Rakennettu ympäristö  
Luonnon monimuotoisuus  
**YMPÄRISTÖ**  
Ilmasto

Puolueiden ohjelmat  
**POLIITTISET**  
Lainsäädäntö  
Direktiivit

Toimintaympäristön muutosten tarkastelu tarkoittaa ilmiöiden muutosten tarkastelua ja ymmärtämistä tapahtumien, päätöksenteon ja valintojen aikaansaamien erilaisten tulevaisuusseuraamusten näkökulmasta. PESTE-analyysissä tavoitteena on muodostaa systeminen, eli eri tekijät ja niiden riippuvuussuhteet huomioiva kokonaiskuva tutkittavasta aiheesta.

Analyysissä tunnistetaan tapahtumia, kehityskulkuja, riippuvuussuhteita ja nousevia ilmiöitä, joilla voi olla merkitystä tutkittavan aiheen tai organisaation tulevaisuuden kannalta. Analyysi on saanut nimensä siinä tutkittavien toimintaympäristön eri ulottuvuuksien mukaan:

- P** Political (poliittiset tekijät)
- E** Economics (taloudelliset tekijät)
- S** Social (sosiaaliset tekijät)
- T** Technological (teknologiaan liittyvät tekijät)
- E** Ecological (ympäristöön liittyvät tekijät)

Toimintaympäristön analyysissä muodostetaan kokonaiskuva tutkittavaan asiaan liittyvistä tapahtumista, kehityskuluista, riippuvuussuhteista ja nousevista ilmiöistä. PESTE-analyysin on hyvä olla mahdollisimman avoin ja selkeä. Analyysissä tulisi näkyä, millainen näkökulma on valittu, millaisia rajauksia on tehty, mitä on tietoisesti jätetty huomiotta ja miksi näin on tehty. Kannattaakin ensin tarkentaa, mitä oikeastaan haluaa saada aikaan toimintaympäristön analyysillä. Joskus jaottelu voi olla hankalaa: Kuuluuko verotuksen muutokset poliittisiin vai taloudellisiin tekijöihin?

### PESTE-ANALYYSIN TOTEUTTAMINEN:

1. Tarkastele toimintaympäristöäsi ja määrittele toimijat
2. Paikallista ja valitse muutoksen lähde
3. Arvioi muutoksen tapahtumisen todennäköisyys
4. Arvioi muutoksen kasvua
5. Ennakoi muutoksen leviämistä ( paikallinen, kansallinen, kansainvälinen)

(Tulevaisuus.fi)

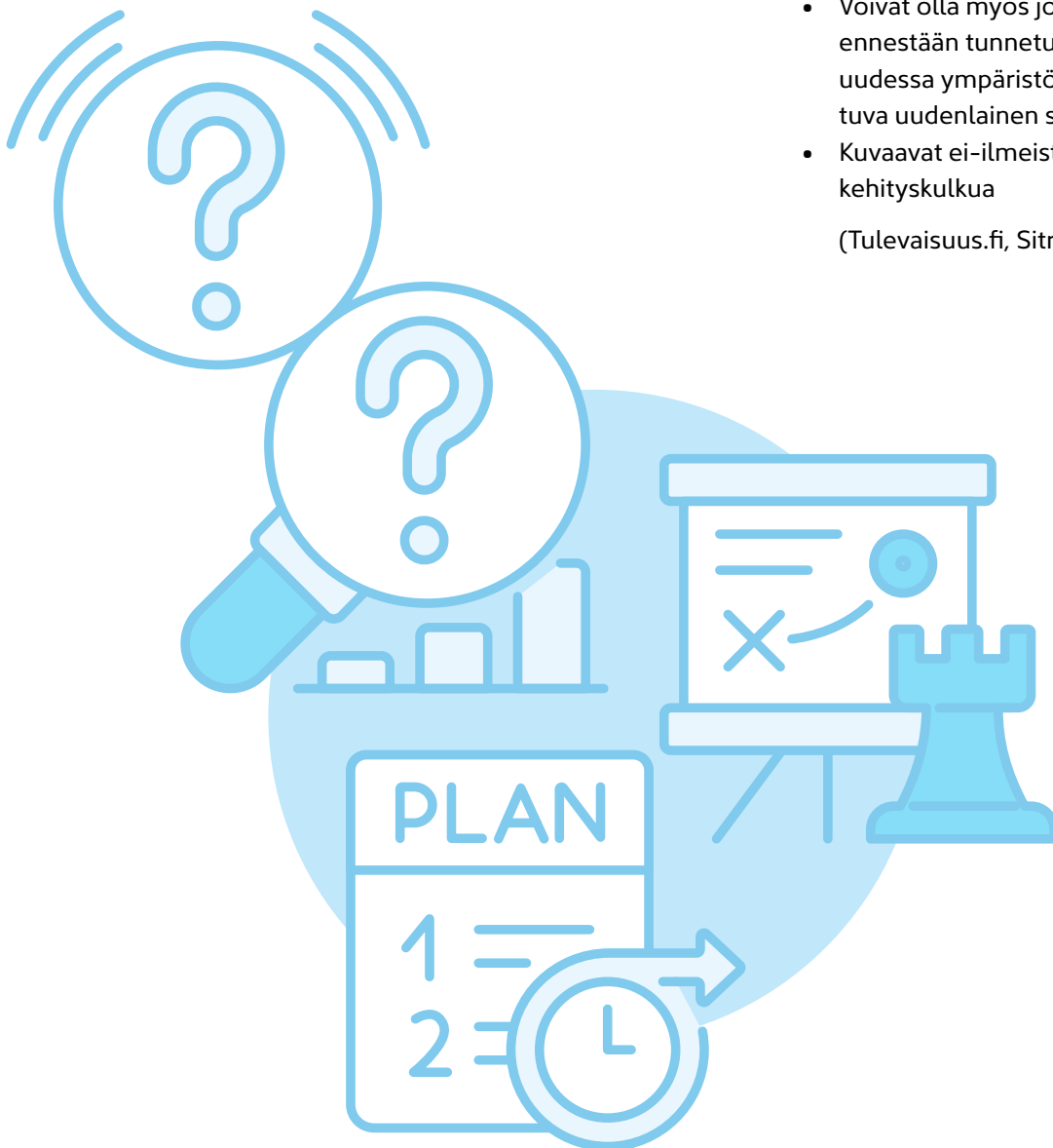
## Ennakointi ja hiljaiset signaalit

Varautumissuunnitelmaan olisi hyvä kirjata, miten organisaatiossa seurataan hiljaisia signaaleja, niiden voimistumista ja vaikutusta päivittäiseen toimintaan sekä varautumiseen (Vuorinen 2019).

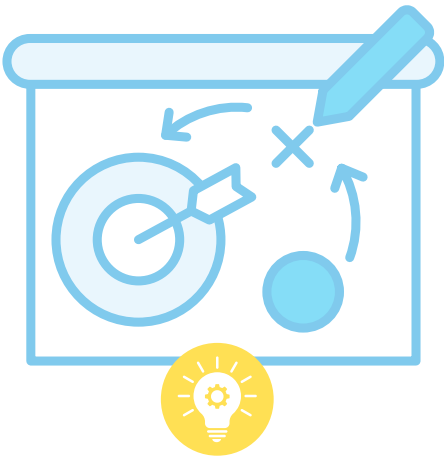
### Hiljaiset signaalit ovat

- Muutoksen ensioireita
- Merkkejä nousevista asioista
- Ilmiö, jonka tapahtumisen todennäköisyys on matala, mutta jos se tapahtuu, sen seurausvaikutukset ovat suuret
- Voivat olla myös jonkin jo ennestään tunnetun asian uudessa ympäristössä tapahtuva uudenlainen soveltaminen
- Kuvaavat ei-ilmeistä kehityskulkua

(Tulevaisuus.fi, Sitra)



# HÄIRIÖNHALLINTA JA KRIISIJOHDTAMINEN



Viestintä on tärkeä osa häiriötilanteen johtamista. Kirjaa seuraavat asiat varautumissuunnitelmaan:

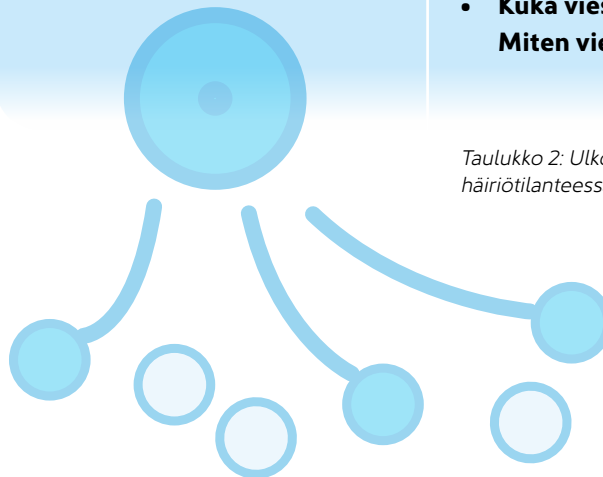
- Sisäinen ja ulkoinen viestintä
- Viestinnän organisointi ja vastuut
- Yhteistyö tärkeimpien kumppaneiden kanssa
- Yhteistyö tärkeimpien sidosryhmien kanssa
- Viestintäsuunnitelma häiriötilanteissa
- viestinnän keinot ja kanavat (suunnitelmaan tulisi kirjata varajärjestelmien käyttö, jos normaalit viestintäkanavat, kuten matkapuhelinverkot eivät ole käytettävissä.)

## SISÄINEN VIESTINTÄ

- Vuorovaikutusta ja tiedottamista
- Avointa, osallistavaa
- Kaksisuuntaista
- Rakentaa yhteishenkeä
- Onnistuessaan motivoi ja sitouttaa henkilöstöä
- Kannustaa kehittämään palveluja
- Motivoitunut henkilöstö → parempi asiakaskokemus asiakkaalle
- Laadukkaampi palvelu
- **Kenelle viestit?**
- **Miten viestit?**
- **Milloin viestit?**

## ULKOINEN VIESTINTÄ

- Lisätä tietoisuutta toiminnasta ja palveluista
- Ylläpitää ja kehittää suhteita esim. asiakkaisiin, sidosryhmiin, päättäjiin ja yhteistyötahoihin
- Ylläpitää mainetta ja erottautua
- Viestinnällä halutaan vahvistaa myönteistä suhtautumista yhdistyksen ajamia asioita kohtaan. Siksi ulkoinen viestintä kuuluu oleellisena osana organisaation toimintaan
- Selkeää, johdonmukaista
- Ottaa kantaa esim. some
- **Kuka viestii?**
- **Miten viestii?**



Taulukko 2: Ulkoinen ja sisäinen viestintä häiriötilanteessa

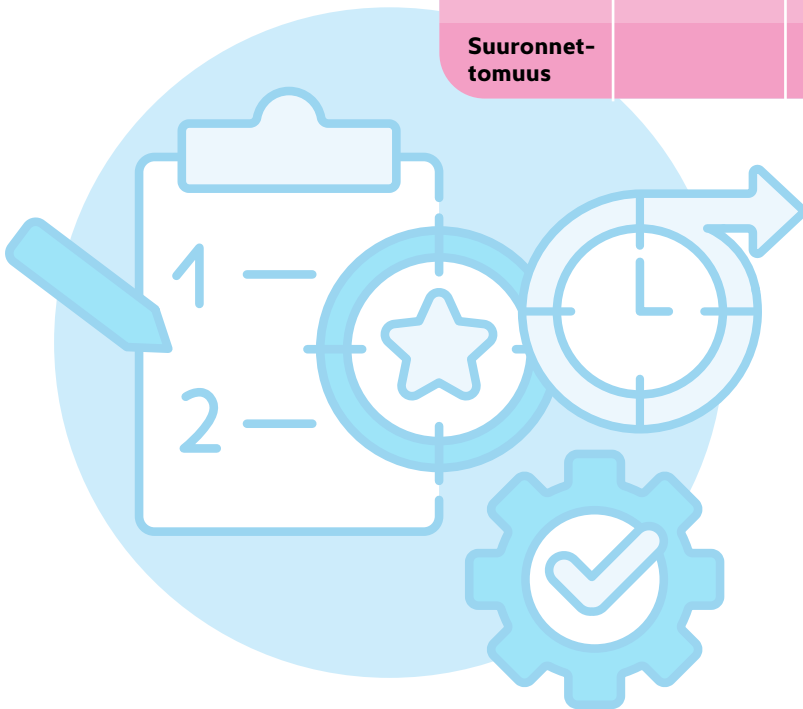


## Viestintä ja johtaminen häiriötilanteissa

Viestintä on aina osa poikkeus- ja häiriötilanteen johtamista. On päätettävä, kuka viestii ja mitä, sekä miten viestii. Henkilöstömitoitus hyvä miettiä riittäväksi johtamisen ja viestinnän näkökulmasta myös ympärivuorokautiseen tarpeeseen. Viestinnässä on otettava huomioon sekä oman organisaation työntekijät (sisäinen viestintä) että asiakkaat ja sidosryhmät (ulkoinen viestintä). Tiedon tulee olla aina luotettavaa.

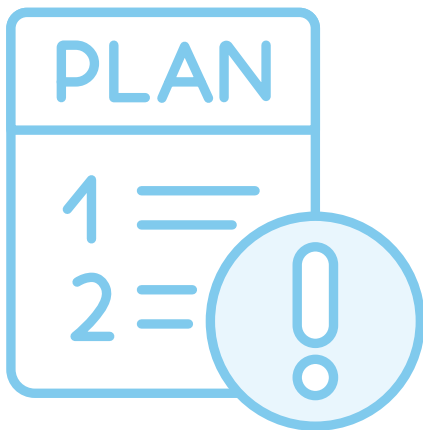
VAKAVUUS	RISKI	VIESTINTÄ	KANAVAT	VASTUU
Tavanomainen				
Vaativa				
Kriisi				
Suuronnettomuus				

*Esimerkki: kriisiviestintä*



**Häiriötilanteiden viestinnässä on tärkeää luotettava ja oikea-aikainen viestintä – Sisäinen viestintä luo perustan ulkoisen viestinnän onnistumiselle.**

# HÄIRIÖNHALLINTA JA TOIMINTAKORTIT



Varautumissuunnitelmaan on hyvä kirjata, mistä häiriötilanteista löytyy myös toimintakortit. Toimintakortit ohjeistavat ja helpottavat toimintaa, kun häiriötilanne on jo tapahtunut tai tapahtumassa.

## MILLAINEN ON HYVÄ OHJE?

- **Suunnittele ohjeelle selkeä rakenne:** Kerro heti alussa kenelle ohje on tarkoitettu ja mitä se koskee. Etene johdonmukaisesti: Mitä tehdään ensin? Mitä tehdään seuraavaksi? Milloin tehtävä on hoidettu?
- **Esitä asiat riittävän tarkasti:** hyvä ohje sisältää kaiken tärkeän, mutta ei mitään ylimääräistä. Älä käytä turhia täytesanoja.
- **Pyydä ohjeen käyttäjää testaajaksi:** Kun ohje on mielestäsi valmis, pyydä jotain tulevaa käyttäjää testaamaan se. On tärkeää, että testaaja ei ole osallistunut ohjeen laatimiseen.
- **Päivitä ohjetta ja pidä se ajantasalla**
- **Käykää tärkeät ohjeet läpi yhdessä**

(TTL 2022)

Nämä toimivat häiriötilanteessa käyttöön otettavina, etukäteen laadittuina, tiiviinä muistilistoina yhteisesti sovitusta toimenpiteistä häiriötilanteen hoitamiseksi.

Korttiin kirjataan kunkin yksikön kannalta tilanteessa tarvittavat tärkeät tiedot, mitä häiriötilanne yksikön osalta tarkoittaa ja mitä häiriötilanteessa kultakin yksiköltä edellytetään. Korttiin kirjataan myös sovitut käytännön toimenpiteet, osapuolten työnjako, vastuutahojen ensitoimenpiteet, yhteyshenkilöt 24/7 sekä muut tarvittavat tiedot. Korttien päivittäminen on osa varautumista, sillä korttien tietojen tulee olla aina ajantasaisia. Toimintakorttimalleja löydät liitteestä. (Kuntaliitto 2020)

## STM:n ohjeen mukaan toimintakortit olisi hyvä löytyä ainakin näistä

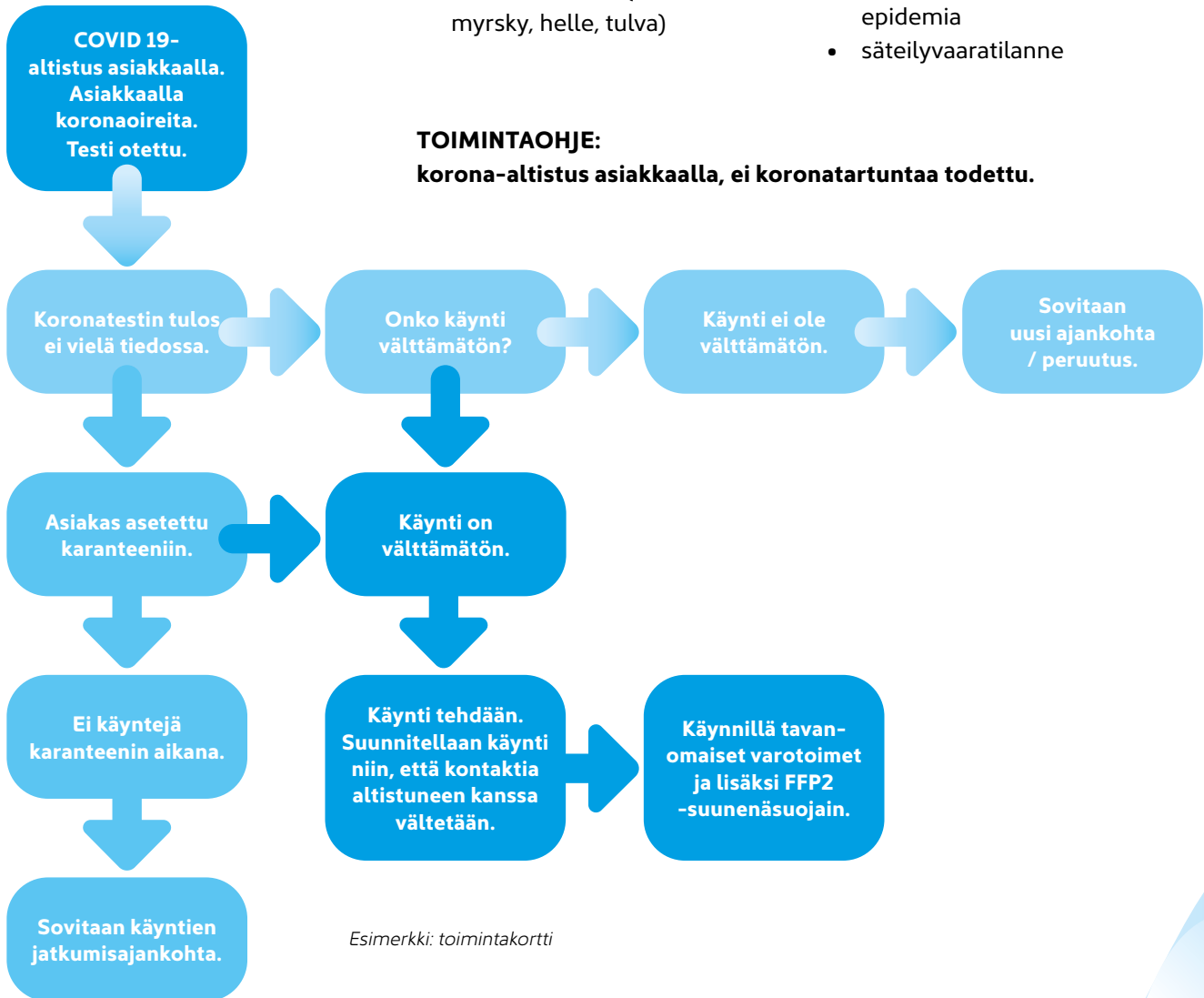


### Huomioiden oman yrityksen tilanne:

- tulipalo
- vesihuollon häiriötilanne
- elintarvike- ja vesivälitteinen epidemia
- lämmönjakeluhäiriö
- tieto- tai automaatiojärjestelmän toimintahäiriö
- sään ääri-ilmiöt (esimerkiksi myrsky, helle, tulva)
- elintarvikkeiden laatuun tai saatavuuteen (päivittäistavara-huolto) liittyvä häiriötilanne
- lääkkeiden jakeluhäiriöt
- pommiuhka/muu uhkaus
- terroriteko
- laajamittainen maahantulo
- evakuointi (pieni vs. suuri)
- epidemiatilanne
- helposti leviävä eläintauti-epidemia
- säteilyvaaratilanne

### TOIMINTAOHJE:

**korona-altistus asiakkaalla, ei koronatartuntaa todettu.**



Esimerkki: toimintakortti

# LÄHTEET

Aalto, H.2022. Ennakointi – tulevaisuuteen varautumisen ja virittymisen näkökulma. Teoksessa: Aalto, H., Heikkilä, K., Keski-Pukkila, P., Mäki, M. & Pöllänen, M. 2022. Tulevaisuuden tutkimus tutuksi – perusteita ja menetelmiä. s. 347- 359. Saatavissa: [Tulevaisuudentutkimus tutuksi – Perusteita ja menetelmiä \(wordpress.com\)](#)

Aufferman, B., Minkkinen, M., Poursu, L., Neuvonen, A., Rowley, C. & Malho, M. 2020. Kansallinen ennakointi 2020. Saatavissa: [8/2020 \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Huoltovarmuuskeskus, saatavissa: <https://www.huoltovarmuuskeskus.fi/>

Poursu, L. & Niinisalo, T. 2018. Tulevaisuustiedon parempi integrointi päätöksentekoon. Saatavissa: [Miten teillä ymmärretään ennakointi? – Sitra](#)

Tulevaisuus.fi.2022. Toimintaympäristön muutosten tarkastelu | TOPI – Tulevaisuudentutkimuksen oppimateriaali

Työterveyslaitos 2022: Työpiste 1.6.2021 Saatavissa: [Millainen on hyvä ohje? Kahdeksan vinkkiä ohjeiden tekemiseen työpaikalla | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](#)

Valtioneuvoston kanslia 2019. Työryhmän ehdotus uudeksi valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohjeeksi – Viestintä normaalioloissa, häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Saatavissa: [Työryhmän ehdotus valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohjeeksi. Viestintä normaalioloissa, häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Vuorinen (toim.), 2019: Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma: Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille. Saatavissa: [Valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma: Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille – Valto \(valtioneuvosto.fi\)](#)



# TOIMINTAKORTTI HÄIRIÖTILANTEeseen

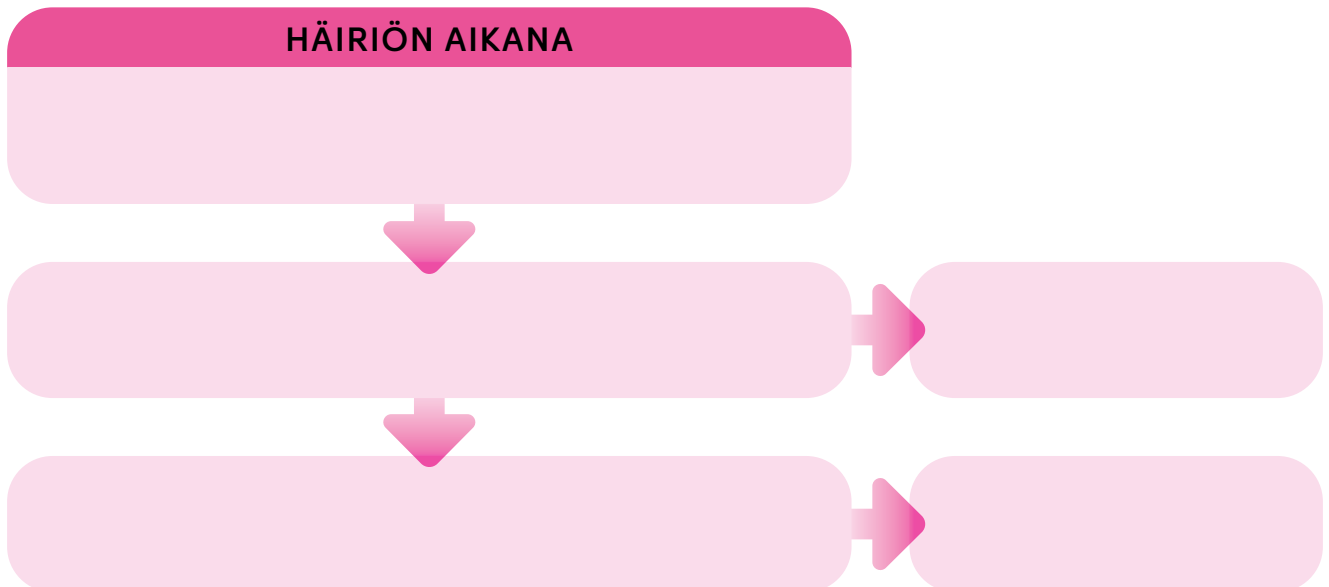
Häiriötilanne: \_\_\_\_\_

---

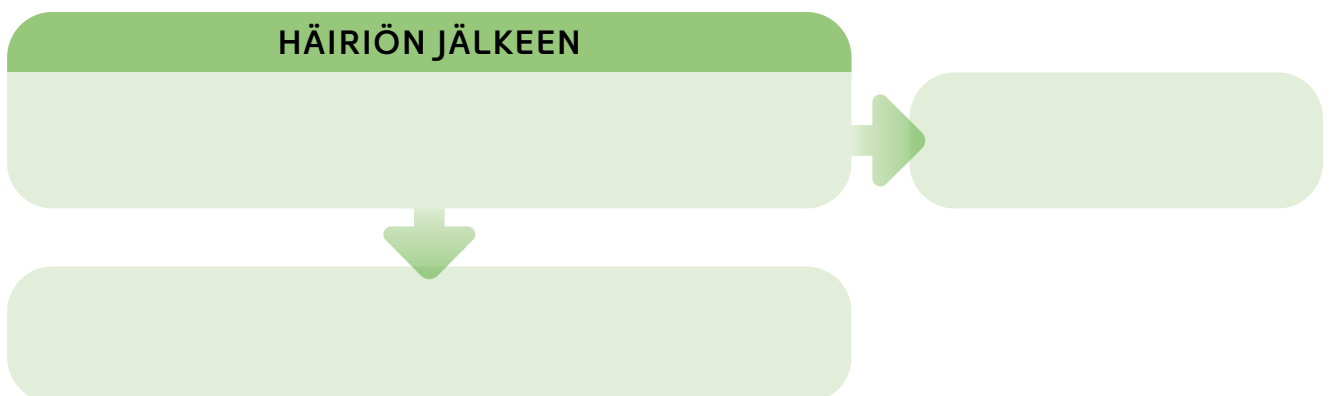
## ENNEN HÄIRIÖTÄ



## HÄIRIÖN AIKANA



## HÄIRIÖN JÄLKEEN



# TOIMINTAKORTTI HÄIRIÖTILANTEeseen

Häiriötilanne: \_\_\_\_\_

---

**TOIMINTA ENNEN HÄIRIÖTÄ.** Miten häiriöön varaudutaan?

**TOIMINTA HÄIRIÖN AIKANA.** Miten käytännössä toimitaan, kun häiriö tapahtuu?

**TOIMINTA HÄIRIÖN JÄLKEEN.** Miten toimitaan, kun häiriötilanne on päättynyt?