



PEDERSÖRE

Miljöhälsan Kallan Ympäristöterveys

Kallan Ympäristöterveyden viestintäsuunnitelma

Hyväksytty ympäristöterveyslautakunnassa 28.11.2023 § 43



1. Yleistä

Kallan Ympäristöterveyden viestintäsuunnitelman tehtävä on kuvailla *kuka, miten ja millä tavalla* tiedottaa yhteistoiminta-alueen asukkaita ja toimijoita. Viranomaisten toiminnan julkisuudesta annettu laki (621/1999) edellyttää, että kuntien toiminta on avointa ja että yksilöillä on oikeus saada tietoa. Sekä elintarvikelain (297/2021) 27 §:ssä että terveydensuojelulain (763/1994) 6 §:ssä sanotaan, että kunnallisen valvontaviranomaisen tulee tiedottaa sekä järjestää ohjausta ja neuvontaa elintarvike- ja terveydensuojeluvalvontaa koskevilla asioissa.

Tämän Kallan Ympäristöterveyttä koskevan viestintäsuunnitelman lisäksi on olemassa Pedersören viestintästrategia, Kertomus Pedersörestä. Kallan Ympäristöterveyden viestintäsuunnitelmaa tulee käyttää rinnakkain Pedersören suunnitelman kanssa.

Viestintämme tulee olla saavutettavaa, ennakoivaa ja nopeaa, läpinäkyvää, ajantasaista, rehellistä, kohderyhmälle sovitettua, nykyaikaista sekä yhdenmukaista ja selkeää. Kaikki henkilöstön jäsenet osallistuvat ja ovat vastuussa Kallan Ympäristöterveyden viestinnästä. Jokaisen vastuulla on, että kohderyhmät saavat pyytämänsä tiedot ja että heitä kohdellaan myönteisellä, avoimella, tahdikkaalla ja palveluhenkisellä asenteella.

Raportit kirjoitetaan, tarkastukset tehdään ja tietoa/neuvontaa annetaan asiakkaan toivomalla kotimaisella kielellä. Tiettyjä palveluja voidaan antaa myös englanniksi.

2. Roolijako

Ympäristöterveydenhuollon päällikkö vastaa Ympäristöterveyden viestinnästä tämän suunnitelman ja Pedersören viestintästrategian mukaisesti.

Ympäristöterveydenhuollon päällikkö käyttää puhevaltaa myös asioissa, joista lautakunta päättää. Yksittäinen luottamushenkilö esittää henkilökohtaisen mielipiteensä, kun taas ympäristöterveyslautakunnan puheenjohtaja käyttää luottamuselimen puhevaltaa. Jos puheenjohtaja esittää henkilökohtaisen mielipiteen, hänen on ilmaistava selkeästi, että kyse on hänen mielipiteestään. Kriisi- ja häiriötilanteissa sekä poikkeusoloissa tiedotusvastuu on viranhaltijoilla (katso myös kohta 7).

Henkilöstö voi vastata kysymyksiin, jotka koskevat heidän omia työtehtäviään ja vastuualueitaan. Tietojen tulee perustua tosiasioihin, ei henkilökohtaisiin mielipiteisiin. Vaitiovelvollisuuden tai salassapitomääräysten alaisia tietoja ei saa paljastaa. Salassapidettäviä tietoja ovat myös yrityssalaisuuksiksi luokitellut asiat ja asiat, joita poliisi tutkii esitutkinnassa.

3. Yhteystiedot

Henkilöstön yhteystiedot ovat Pedersören verkkosivuilla osoitteessa www.pedersore.fi.

Kallan Ympäristöterveyden valmiussuunnitelman liitteenä on kattavampi luettelo, jossa on myös henkilöstön kotipuhelinnumerot. Luettelo ei ole julkinen.

Ympäristöterveydenhuollon päällikkö, puh. 050 502 2049

Osastosihteeri, puh 050 324 5485

Kaikkien sähköpostiosoitteet: etunimi.sukunimi@pedersore.fi

Yhteiset sähköpostiosoitteet: kallan@pedersore.fi , veterinar@pedersore.fi , halsoskydd@pedersore.fi ja livsmedel@pedersore.fi

Ympäristöterveyslautakunnan yhteystiedot ovat osoitteessa www.pedersore.fi sekä Kallan Ympäristöterveyden valmiussuunnitelmassa.

Paikallisten tiedotusvälineiden yhteystiedot ovat Ympäristöterveyden valmiussuunnitelmassa alaotsikon ”yhteystiedot” alla.

4. Asiakaspalvelu ja neuvonta

Asiakaspalvelussa kaikkia tulee kohdella avoimesti, myönteisesti, asiallisesti ja palveluhenkisellä asenteella. Kaikkien yhteistoiminta-alueen asukkaiden ja asiakkaiden tulee saada Kallan Ympäristöterveyttä koskevaa tietoa yhdenvertaisella tavalla, minkä vuoksi digitaalisia kanavia priorisoidaan ja tarvittaessa käytetään myös muita kanavia, kuten radiota ja tiedotusvälineitä. Yhteistyö yhteistoimintakuntien kanssa on tärkeää. Vain yhden kunnan aluetta koskevan tapahtuman tai ilmiön tiedot ilmoitetaan kyseisen kunnan tiedotusvastaavalle ja kirjaamoon. Kyseisen kunnan odotetaan tiedottavan tapahtumasta omien kanaviensa kautta.

Henkilöstön tavoittaa arkisin parhaiten puhelimitse tai sähköpostitse. Eläinlääkäreiden puhelinaika on arkisin klo 8–9 ja päivystysaikana eläinlääkäriin tavoittaa päivystysnumerosta. Yhteystiedot ovat verkkosivuilla.

Hyvän asiakaspalvelun takaamiseksi ympäristöterveydenhuolto on tehnyt päätöksen seuraavista käsittelyajoista:

- Tarkastusraportit lähetetään 14 työpäivän kuluessa
- Oiva-raportit 10 työpäivän kuluessa
- Asiakasvalitukset otetaan käsittelyyn 2 työpäivän kuluessa
- Ilmoitukset käsitellään 30 arkipäivän kuluessa / päätökset 60 arkipäivän kuluessa
- Vesilaitosta koskevat päätökset 3 kuukauden kuluessa
- Valvontaa koskevat laskut lähetetään 30 arkipäivän kuluessa (poikkeuksena loma-ajat)
- Saapuviin sähköposteihin vastataan viikon sisällä
- Terveiden eläinten leikkaukset tehdään kolmen viikon kuluessa ajanvarauksesta (loma-aikana kuuden viikon kuluessa).

5. Esityslistat ja pöytäkirjat

Ympäristöterveyslautakunnan kokous pidetään vähintään neljä kertaa vuodessa. Ympäristöterveyslautakunnan sihteeri huolehtii siitä, että ympäristöterveyslautakunnan kokouksen esityslista lähetetään varsinaisille jäsenille ja että se on julkaistu vastuukunnan verkkosivuilla. Sihteeri julkaisee pöytäkirjan tarkastuksen jälkeen vastuukunnan verkkosivuilla ja antaa sen tiedoksi yhteistoimintakunnille kunkin kunnan/kaupungin kirjaamon kautta.

6. Verkkosivut

Pyrimme jatkuvasti päivittämään Kallan Ympäristöterveyden verkkosivuja osoitteessa www.pedersore.fi. Verkkosivuilla on tärkeää olla tiedot ja ohjeet molemmilla kotimaisilla kielillä. Osastosihteeri ja nimetyt Kallan Ympäristöterveyden henkilöt vastaavat yhdessä kunnan tiedottajan kanssa Kallan Ympäristöterveyden verkkosivuista. Käymme verkkosivut yhdessä läpi kerran vuodessa ja tarkistamme, että kaikki tiedot ovat oikein.

Kehotamme myös asiakkaita ja yleisöä etsimään tietoa toiminnastamme verkkosivuiltamme.

7. Viestintä häiriö- ja poikkeustilanteissa

Elintarvike- ja vesivälitteisiä epidemiaepäilyjä koskevan toimintasuunnitelman mukaan ympäristöterveydenhuollon päällikkö tiedottaa medialle epäilyistä elintarvikkeista ja vedestä sekä niiden analyysituloksista. Vastaava tartuntatautilääkäri tiedottaa medialle sairastuneista ja mahdollisesti hoidettavana olevista ihmisistä. Vesilaitosten vastuuhenkilöt tiedottavat medialle vedenpuhdistuksesta ja -tekniikasta.

Häiriö- ja poikkeustilanteissa sekä poikkeusoloissa ympäristöterveydenhuollon päällikkö vastaa tiedotuksesta paikallistasolla, ellei toisin mainita. On varmistettava, että tilanteesta ovat tietoisia koko henkilöstö ja muut mahdolliset viranomaiset, joita tilanne koskee. Tapauskohtaisesti päätetään, keille viranomaisille asiasta tiedotetaan.

Tilanteesta voidaan tiedottaa tilanteen luonteesta riippuen myös kunnan johtoryhmälle, ympäristöterveyslautakunnan puheenjohtajalle ja jäsenille, kunnan vaihteeseen ja yhteistoimintakuntien viranhaltijoille.