

Helsinki

Kaupunkiympäristön aineistoja 2020:15

Helsingin kaupungin sisäilmaviestinnän ohje



Kaupunkiympäristön aineistoja 2020:15

Helsingin kaupungin sisäilmaviestinnän ohje

Kannen kuva | Jussi Hellstén / Helsinki Marketing
Julkaisija | Helsingin kaupunki / Kaupunkiympäristön toimiala
ISBN | 978-952-331-812-0
ISSN | 2489-4257

Sisällys

1. Johdanto	2
2. Viestinnän yleisperiaatteet	2
3. Pääviestit ja viestinnän tavoitteet	3
4. Viestintä sisäilmaongelmien ratkaisuprosessissa	4
4.1 Yhteyshenkilön nimeäminen	4
4.2 Viestinnän suunnittelu	5
5. Viestinnän vastuut	6
6. Viestinnän kanavat	9
6.1 Asiakastiedotteet ja sähköpostitiedoksiannot	9
6.2 Tapaamiset ja vuorovaikutus.....	9
6.3 Mediaviestintä	10
6.4 Verkkaviestintä	11
6.4.1 Kaupungin sisäilmasivut.....	11
6.4.2 Talotiedot-aineistopankki.....	11
6.4.3 Helmi-intran sisäilmasivut.....	11
6.4.4 Sosiaalinen media	11
7. Tieto- ja asiakirjapyynnöt	12
7.1 Mitä laki sanoo kunnan viestintävelvollisuudesta	12
7.2 Miten vastaan tieto- ja asiakirjapyyntöön?.....	12

1. Johdanto

Helsingin kaupungin tavoitteena on, että sen palvelutiloissa on hyvä sisäilma ja että tilojen käyttäjien tyytyväisyys sisäilmaan paranee. Hyvin hoidettu viestintä on tärkeä osa sisäilma-ongelmien ratkaisua. Sen avulla voidaan auttaa toimivien ratkaisujen löytymistä, vähentää huolta ja lisätä luottamusta.

Kaupungin asiantuntijat tarvitsevat hyviä viestintävalmiuksia. Niihin kuuluu kyky viestiä riittävästi, oikea-aikaisesti ja ymmärrettävästi asiakasta kunnioittaen. Asiantuntijoiden on hahmotettava, mikä rooli heillä on sisäilma-asioihin liittyvän viestinnän onnistumisessa.

Tässä ohjeessa kuvataan, miten viestintä hoidetaan sisäilmaongelmien ratkaisuprosessin eri vaiheissa ja mitkä ovat osapuolten viestintävastuut.

Tämä ohje korvaa vuoden 2016 Helsingin kaupungin sisäilmaviestinnän ohjeen. Ohjetta noudatetaan kaikilla toimialoilla, kun kaupungin toimitiloissa ratkotaan sisäilmaongelmia. Ohjeen on hyväksynyt kaupungin sisäilmaryhmä 29.1.2020.

2. Viestinnän yleisperiaatteet

Sisäilma-asioihin liittyvää viestintää kuten muutakin Helsingin kaupungin viestintää ohjaavat lainsäädäntö ja kaupungin viestintäohjeet.

Kunnan viestinnästä säädetään useissa laeissa kuten julkisuuslaissa, kuntalaissa, hallintolaissa ja eri hallinnonaloja koskevissa erityislaeissa. Kunta on lain mukaan velvollinen antamaan tietoa toiminnastaan, ja sen on käytettävä viestinnässään selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Julkisen toimijan asiat ovat pääsääntöisesti aina julkisia.

Helsingin kaupunki viestii sisäilma-asioista

- avoimesti: kerromme tilanteen rehellisesti ja avoimesti.
- aktiivisesti: olemme aloitteellisia ja ennakoimme. Kerromme olennaisista asioista jo ennen kuin niistä kysytään.
- oikea-aikaisesti: kerromme asioista, jotka vaikuttavat tilojen käyttäjiin juuri nyt tai ihan pian. Vastaamme viipymättä soittopyyntöihin ja annamme haastatteluja.
- luotettavasti: kerromme asiat siten kuin ne ovat ja pidämme minkä lupaamme. Kaupungin työntekijöiden viestit ovat yhdenmukaisia ja johdonmukaisia.
- ymmärrettävästi: viestimme selkeästi ja yksinkertaisesti. Pyrimme välttämään ammattisanaa.
- tasapuolisesti: kohtelemme eri asiakasryhmiä sekä eri viestimiä samalla tavalla.
- vuorovaikutteisesti: kuuntelemme, keskustelemme ja teemme yhteistyötä. Pyrimme ymmärtämään, mikä tilojen käyttäjiä (tai esimerkiksi koulukiinteistöissä oppilaiden vanhempia) kiinnostaa ja huolestuttaa, ja kerromme heitä kiinnostavista asioista.

3. Pääviestit ja viestinnän tavoitteet

Sisäilmaviestinnän tavoitteena on välittää ymmärrettävää ja luotettavaa tietoa kaupungin tilojen kunnosta sekä vahvistaa kuntalaisten luottamusta kaupungin toimintaan.

Pääviestit ovat viestinnässä ja toiminnassa toistuvia sanomia. Kaupungin pääviestejä ovat:

- Sisäilmaongelmat otetaan vakavasti
- Sisäilmaongelmat selvitetään eri toimialojen moniammatillisella yhteistyöllä ja keskustelemalla tilojen käyttäjien kanssa.
- Kaupunki selvittää sisäilmaongelmia ennalta sovitun toimintatavan mukaisesti.
- Kaupunki käyttää yleisesti hyväksytyjä tutkimusmenetelmiä, ja korjausten pohjaksi tehdään tarvittavat tutkimukset.

Sisäilmaongelmien selvittämisessä viestinnän tavoitteena on

- kertoa, miten tiloissa havaittua ongelmaa selvitetään ja mitä ongelman ratkaisemiseksi tehdään
- varmistaa, että kaikilla osapuolilla on riittävät tiedot ja samanlainen näkemys tilanteesta
- poistaa turhia pelkoja, rauhoittaa tilannetta ja torjua huhuja
- motivoida tilan käyttäjiä aktiivisuuteen ja toimintaan ongelman ratkaisemisessa
- varoittaa tarvittaessa terveysriskistä ja antaa toimintaohjeet.

4. Viestintä sisäilmaongelmien ratkaisuprosessissa



Kuva 1. Helsingin kaupungin toimintamalli sisäilmaongelmien ratkaisemiseksi

Kaupungilla on yhteisesti sovittu toimintamalli sisäilmaongelmien ratkaisemiseksi. Sisäilmaongelmien ratkaisuprosessin eteneminen on kuvattu tarkemmin tämän ohjeen liitteenä olevassa taulukossa (liite 1).

Kun tiloissa aletaan selvittää sisäilmaongelmaa, viestintä tukee ongelmanratkaisua. Tilan käyttäjät on hyvä osallistaa ongelman ratkaisemiseen jo varhaisessa vaiheessa. Lisäksi he tarvitsevat tietoa selvittelyn etenemisestä.

4.1 Yhteyshenkilön nimeäminen

Viimeistään sisäilmaongelman ratkaisuprosessin esiselvitysvaiheessa tulee selvittää, kuka on koko kohteen yhteyshenkilö. Yhteyshenkilö on yleensä kohteen esimies (esimerkiksi koulun rehtori tai päiväkodin johtaja). Yhteyshenkilönä voi toimia myös joku muu, jolla on riittävät valmiudet ja mahdollisuudet tehtävän hoitamiseen.

Yhteyshenkilön selvittäminen ja nimeäminen on tilaa käyttävän toimialan vastuulla.

Rakennuksissa, joissa on eri toimialoja edustavia organisaatioita (esimerkiksi korttelitalot), voidaan nimetä 2–3 yhteyshenkilöä, yksi kustakin organisaatiosta.

Jos rakennuksessa toimii saman toimialan alaisuudessa enemmän kuin kolme eri palvelua (esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimen kohteet), nimetään yksi yhteyshenkilö, joka voi olla esimerkiksi talotoimikunnan puheenjohtaja tai tilaa käyttävän toimialan tilapalvelujen edustaja.

Yhteyshenkilö välittää tilassa työskenteleville ja oleskeleville ryhmille tietoa sisäilmaongelman ratkaisuprosessin etenemisestä. Päiväkodeissa ja oppilaitoksissa tietoa tarvitsevat myös lasten huoltajat. Yhteyshenkilö kertoo tekniselle isännöitsijälle tai sisäilma-asiantuntijalle, jos tiloissa havaitaan uusia ongelmia tai oireilutilanne muuttuu.

4.2 Viestinnän suunnittelu

Kun yhteyshenkilö on nimetty, sisäilma-asiantuntija toimittaa hänelle sisäilmaviestinnän ohjeen ja sopii hänen kanssaan tulevista viestintätoimista.

Tavanomaisessa kohteessa, joissa ongelman syyt ovat selkeitä ja helposti korjattavissa ja joissa asia ei herätä erityistä huolta, toimenpiteeksi riittää aktiivinen tiedottaminen (tiedotteet ja tarvittaessa tiedotustilaisuudet). Sisäilmatiimi toimittaa yhteyshenkilölle tiedot tutkimusten alkamisesta, tutkimustuloksista sekä niiden perusteella tehtävistä korjauksista. Yhteyshenkilö toimittaa tiedot eteenpäin kohteessa ja pyytää lisätietoja, mikäli tilojen käyttäjät haluavat niitä. Tarvittaessa voidaan järjestää tilaisuus tutkimusten ja korjausten esittelemiseksi.

Eryiskohteessa, jossa sisäilmaongelmien selvittäminen on pitkittynyt, oireilua on paljon ja sisäilma aiheuttaa huolta, tarvitaan tavanomaisen tiedottamisen lisäksi kohdekohtaisesti suunniteltuja tapaamisia tilan käyttäjien ja esimerkiksi lasten huoltajien kanssa. Tällöin kohteen yhteyshenkilö suunnittelee tiloista ja toiminnasta vastaavien tahojen kanssa, millainen viestintä on tarpeen. Kaupunkiympäristön toimialalta mukana ovat esimerkiksi sisäilma-asiantuntija ja viestinnän asiantuntija. Eryiskohteiden viestinnän suunnitteluun voi pyytää apua oman toimialan viestintäpalveluista.

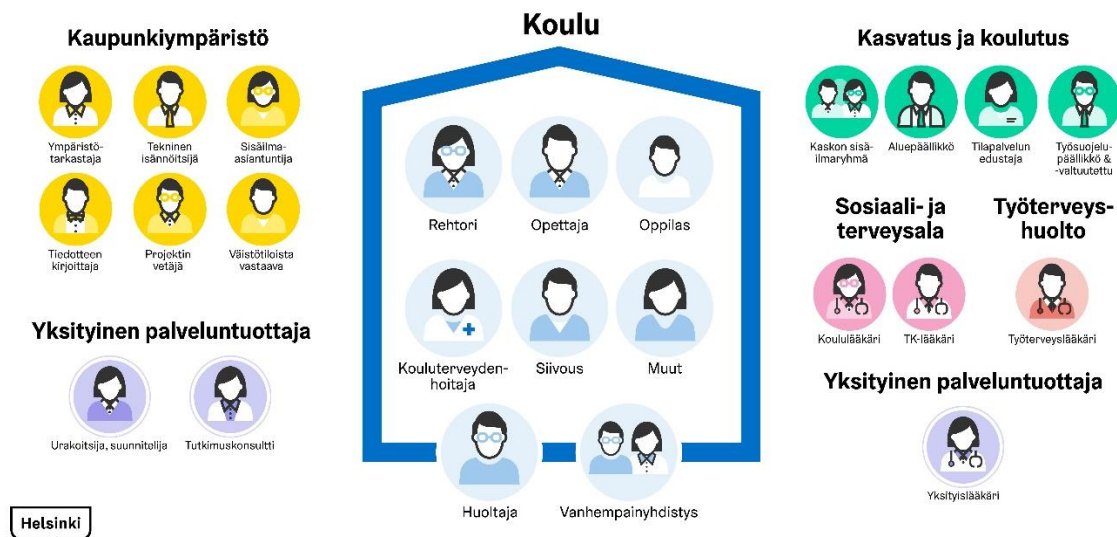
Viestintätoimia erityiskohteessa voivat olla esimerkiksi työyhteisökokoukset, tiedotustilaisuudet, kiertokäynnit työmaalla ja pienryhmätapaamiset. Eri vuorovaikutuskeinoja on esitelty tarkemmin tämän ohjeen kohdassa 6.2. Jos kohteen sisäilmaongelma herättää laajempaa mielenkiintoa, saatetaan tarvita myös mediaviestintää.

VIESTINNÄN KOHDERYHMÄ	1. ONGELMAN HAVAITSEMISEN	2. PERUSASIOIDEN TARKISTAMINEN	3. ESISELVITYS	4. TUTKIMUKSET	5. KORJAUKSET	6. SEURANTA
KAIKKI TILAA KÄYTTÄVÄT (=työntekijät, asiakkaat, huoltajat ym.)				Tiedote sisäilmatutkimuksen alkamisesta. Tiedote tutkimustuloksista ja niiden perusteella tehtävistä korjauksista ja muista toimista.	Tiedote korjausten alkamisesta. Tiedote korjausten valmistumisesta.	Tiedote tehtävistä jatkotoimista ja siitä, miten sisäilmatilannetta seurataan.
TILASSA TYÖSKENTELEVÄT	Keskusteluja työpaikalla, mikäli asia puhuttaa ja huolestuttaa.	Olosuhdekselyt ja haastattelut. Havaintojen kerääminen esim. pohjapiirroksiin.		Keskustelutilaisuus tutkimustulosten valmistuttua.		
MUUT TILAN KÄYTTÄJÄT KUIN TYÖNTEKIJÄT (=asiakkaat, huoltajat ym.)			Keskusteluja ja tapaamisia, mikäli asia huolestuttaa.	Keskustelutilaisuus tutkimustulosten valmistuttua, mikäli tarvetta.	Avoimien ovien päivät – korjauksiin tutustuminen ja keskustelut asiantuntijoiden kanssa. (Tarvittaessa)	

Kuva 2: Esimerkkejä viestintätoimista sisäilmaongelmien ratkaisuprosessin eri vaiheissa.

Kohteen tilanne voi muuttua, jos ongelmien ratkaisuprosessi pitkittyy. Sekä yhteys henkilön että muiden osapuolten on syytä seurata, ovatko sovitut viestintätoimet riittäviä vai pitääkö viestintäsuunnitelmaa muuttaa.

5. Viestinnän vastuut



Kuva 2. Sisäilma-asioiden hoitaminen vaatii laajaa yhteistyötä.

Jokaisella kaupungin työntekijällä on vastuu toimivasta arkiviestinnästä. Toimiva arkiviestintä ehkäisee kriisejä ja epäluottamuksen syntymistä.

Sisäilmaongelmien ratkaisemisessa arkiviestintä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tekninen isännöitsijä ja sisäilma-asiantuntija pitävät tilan käyttäjien yhteyshenkilöä oma-aloitteisesti ajan tasalla sisäilmaongelman selvittelyn etenemisestä. Vastavuoroisesti yhteyshenkilö informoi heitä tiloissa havaituista ongelmista ja oireilutilanteesta sekä välittää tietoja eteenpäin omassa organisaatiossaan.

Sisäilmaongelman ratkaisuprosessin osapuolten viestintävastuut on kuvattu seuraavassa:

Tilaa käyttävä toimiala

- Tilaa käyttävän toimialan edustaja (esimerkiksi aluepäällikkö, tilapalvelujen edustaja tai työsuojelupäällikkö)
 - kutsuu mahdollisen tiedotustilaisuuden koolle ja toimii myös tilaisuuden puheenjohtajana, ellei valmistelevalle kokouksessa ole sovittu toisin
 - huolehtii, että tilaisuudessa on paikalla tarvittavat tahot omalta toimialalta sekä työterveyshuollosta.

- Kohteen esimies tai muu tilan käyttäjien yhteyshenkilö
 - välittää tiedot tiloja koskevista ongelmista ylläpidolle ja sisäilma-asiantuntijalle sekä vastaa saamiensa tietojen ja tiedotteiden välittämisestä työyhteisölle ja asiakkaille (esimerkiksi päiväkodeissa, leikkipuistoissa ja oppilaitoksissa lasten huoltajille)
 - vastaa mahdollisten tiedotustilaisuuksien käytännön järjestelyistä sekä muun sovitun vuorovaikutuksen (ks. kohta 6.2) järjestämisestä. Erityiskohteissa viestinnän suunnitteluun voi pyytää apua oman toimialan viestintäpalveluista.
 - osallistuu toimintaa koskevien asiakas- ja mediatiedotteiden laatimiseen
 - pitää oman esimiehensä sekä toimialan tilapalvelut ja työsuojelun ajan tasalla sisäilmaongelmien ratkaisuprosessin etenemisestä.

- (Edellä mainittujen tehtävien lisäksi) kohteen esimies
 - ohjeistaa oireilevat työntekijät menemään työterveyshuoltoon ja huolehtii siitä, että huoltajilla on toimintaohjeet lasten mahdollista oireilua varten
 - vastaa toimintaan liittyvästä tiedottamisesta tilan käyttäjille (esimerkiksi muutokset tilojen käyttötavoissa).

- Tilaa käyttävät työntekijät
 - kertovat havaitsemistaan ongelmista esimiehille.

- Tilaa käyttävän toimialan tilapalvelut
 - antaa tiedot tilatarpeista ja tilojen käyttöä koskevista muutoksista. Tietoja tarvitaan esimerkiksi viestintään ja korjausten suunnitteluun.
 - selvittää, kuka toimii tilan käyttäjien yhteyshenkilönä tai toimii tarvittaessa yhteyshenkilönä ja koordinoi yhteydenpitoa tilan omistajan ja käyttäjien välillä, jos samassa rakennuksessa toimii eri käyttäjäryhmiä. Vaihtoehtoisesti yhteyshenkilö tällaisessa rakennuksessa voi olla talotoimikunnan puheenjohtaja.

- Tilaa käyttävän toimialan viestintäpalvelut
 - Tukee tilojen käyttäjien yhteyshenkilöä erityiskohteiden viestinnässä toimialan omien viestintäkäytäntöjen mukaisesti. Tuen tarpeita voivat olla esimerkiksi asiakasviestintä, tiedotustilaisuuksien järjestäminen ja toiminnan muutoksista tiedottaminen.
 - Vastaa kriisi- ja häiriötilanteiden viestinnästä yhdessä kaupunkiympäristön toimialan viestintäpalveluiden kanssa.

Kaupunkiympäristön toimiala

- Tekninen isännöitsijä (tilan ylläpito)
 - vastaa siitä, että tilan käyttäjien yhteyshenkilöllä on ajantasaiset tiedot ylläpidon vastuulle kuuluvista korjauksista ja muista toimista
 - osallistuu asiakas- ja mediatiedotteiden laatimiseen
 - vastaa omaa työtään koskeviin tietopyyntöihin
 - antaa haastatteluja medialle omaan työhönsä liittyvistä asioista.

- Sisäilma-asiantuntija (sisäilmatutkimukset)
 - osallistaa tilan käyttäjiä sopivalla tavalla ongelmien kartoitukseen ja ratkaisuun (esim. olosuhdekyselyn avulla lähtötietojen saamiseksi varsinaista tutkimusta varten)

- osallistuu viestinnän suunnitteluun ja huolehtii, ettei olennaisia asioita jää kertomatta
 - osallistuu asiakas- ja mediatiedotteiden laatimiseen
 - esittelee tutkimuksen tulokset yhteyshenkilölle ja tilan käyttäjille
 - vastaa sisäilmatutkimuksiin liittyviin tietopyyntöihin
 - antaa haastatteluja medialle omaan työhönsä liittyvistä asioista.
- Projektinjohtaja tai -päällikkö (laajemmat korjaushankkeet)
 - vastaa siitä, että tilan käyttäjien yhteyshenkilö pysyy ajan tasalla korjausten etenemisestä ja mahdollisista aikataulujen tai suunnitelmien muutoksista
 - osallistuu asiakas- ja mediatiedotteiden laatimiseen
 - vastaa korjaushankkeisiin liittyviin tietopyyntöihin
 - antaa haastatteluja medialle omaan työhönsä liittyvistä asioista.
- Projektisuunnittelijat (sisäilmatiimi)
 - laatii sisäilmatutkimuksia ja -korjauksia koskevat asiakastiedotteet ja vie ne Talotiedot-sivustolle
 - osallistuu mediatiedotteiden laatimiseen
 - kokoaa vastaukset laajoihin selvityspyyntöihin
 - päivittää kaupungin verkkosivujen (hel.fi/sisailma) ja kaupungin intranetin sisäilmasivustoja.
- Kaupunkiympäristön toimialan viestintäpalvelut
 - tukee sisäilmatiimiä viestintätoimenpiteissä erityiskohteissa
 - laatii mediatiedotteet ja someviestit kaupunkiympäristön toimialan kanaviin
 - vastaa kriisi- ja häiriötilanteiden viestinnästä yhdessä tilaa käyttävän toimialan viestintäpalveluiden kanssa.

Työterveyslääkäri, työterveyshoitaja ja kouluterveydenhoitaja

- raportoivat tietoonsa tulleista oireiluista.

6. Viestinnän kanavat

6.1 Asiakastiedotteet ja sähköpostitiedoksiannot

Kun rakennuksessa tehdään sisäilmaan liittyviä tutkimuksia, korjauksia tai muita toimia, sisäilmatiimi laatii asiasta tiedotteen (ns. käyttäjätiedotteen) kohteen yhteyshenkilölle, joka jakaa sen kohteessa eteenpäin. Valmiit asiakastiedotteet julkaistaan myös kaupungin aineistopankissa osoitteessa www.hel.fi/talotiedot.

Asiakastiedotetta voidaan käyttää etenkin silloin, kun on tarpeen tiivistää monimutkaisia kokonaisuuksia tai välittää täsmälleen sama tieto suurelle joukolle.

Sisäilmatutkimuksia ja -korjauksia koskevat asiakastiedotteet laatii sisäilmatiimin projekti-suunnittelija (tarkemmat vastuut on esitelty luvussa 5). Tiedoteluonnoksen kommentoinnista on sovittu erikseen kunkin toimialan kanssa.

Tilaa käyttävän toimialan vastuulla on tiedottaa toimintaa koskevista muutoksista. Kohteen yhteyshenkilö voi yhdistää tällaista tietoa sisäilmatiimin laatimaan asiakastiedotteeseen tai hän voi tiedottaa asiasta muulla tavoin.

Sisäilmatiimin laatimassa tiedotteessa pyritään antamaan tietoja, jotka kiinnostavat tilan käyttäjiä. Tiedotteissa kerrotaan esimerkiksi:

- mitä tutkitaan tai korjataan
- milloin tutkimukset tai korjaukset valmistuvat ja miten ne vaikuttavat tilojen käyttöön
- mitä tiloja ongelmat koskevat
- millaisia todetut vauriot ovat ja voidaanko tiloja käyttää
- miten tyypillisiä löydökset ovat
- miten sisäilman laatu varmistetaan, jos tiloissa on todettu vaurioita
- miten sisäilmatilannetta seurataan korjausten valmistumisen jälkeen
- keneltä saa lisätietoja tutkimuksista ja korjauksista.

6.2 Tapaamiset ja vuorovaikutus

Toimiva vuorovaikutus tilan kunnosta vastaavien ja tilan käyttäjien välillä edistää sisäilmaongelmien ratkaisua. Tilan käyttäjien havainnot sisäympäristöstä voivat auttaa esimerkiksi tutkimusten kohdistamisessa.

Käyttäjien osallistaminen sisäilmaongelmien selvittämiseen helpottaa myös korjaushankkeiden läpivientiä. Käyttäjien on helpompi hyväksyä korjausten aiheuttama epämukavuus, kun he ovat osallistuneet tiloihin liittyvien ongelmien selvittämiseen.

Vuorovaikutuksen keinot valitaan sen mukaan, mikä on kyseiselle kohteelle sopivin. Vaihtoehtoja ovat esimerkiksi:

- Tiedon ja havaintojen kerääminen
Tiloissa työskenteleviltä voidaan saada tärkeää tietoa rakennukseen liittyvien ongelmien selvittämiseen ja tutkimusten suunnitteluun. Havaintoja voidaan kerätä esimerkiksi olosuhdekyselyn tai haastattelun avulla. Työntekijöitä voidaan myös pyytää kirjamaan havaintojaan rakennuksen pohjapiirrookseen.
- Työpaikan sisäiset tiedotus- ja keskustelutilaisuudet
Työpaikalla keskustelua on hyvä käydä jo varhaisessa vaiheessa silloin, kun tilojen sisäilma, oireilu tai terveyteen liittyvät asiat puhuttavat tiloissa työskenteleviä. Näin viestitään henkilökunnalle, että asiaan suhtaudutaan vakavasti. Samalla työntekijät saavat tietoa siitä, miten asiaa hoidetaan ja miten heidän tulee itse toimia.
- Asiakkaiden tiedotus- ja keskustelutilaisuudet
Keskustelutilaisuuksia ja tapaamisia järjestetään tarpeen mukaan myös muille kuin tiloissa työskenteleville tilojen käyttäjille (esimerkiksi koulun tai päiväkodin lasten vanhemmille tai liikuntatilojen käyttäjille). Keskustelutilaisuus järjestetään yleensä siinä vaiheessa, kun sisäilmatutkimusten tulokset valmistuvat.
- Avoimet ovet
Avoimet ovat -tyyppiset tilaisuudet toimivat parhaiten silloin, kun halutaan tarjota osallistujille mahdollisuutta keskustella juuri heitä kiinnostavista asioista kaupungin asiantuntijoiden kanssa. Osallistujille voi myös tarjota mahdollisuuden tutustua esimerkiksi rakennuksessa tehtyihin korjauksiin.
- Pienryhmätapaamiset
Vaativissa ja ristiriitaisissa sisäilmakohteissa keskustelua ja tapaamisia on syytä järjestää tavanomaista varhaisemmassa vaiheessa ja useammin. Perinteinen tiedotustilaisuus ei ole paras tapa silloin kun tilanne on hyvin ristiriitainen ja herättää tunteita. Tällöin parempi vaihtoehto ovat matalan kynnyksen tapaamiset ja keskustelut pienemmissä ryhmissä.

6.3 Mediaviestintä

Sisäilmaongelma voi herättää kiinnostusta mediassa. Avoin ja oikea-aikainen viestintä auttaa toimittajia tiedon hankinnassa ja tukee kaupungin omaa tiedonvälitystä.

Helsingin kaupungin viestinnän ohjeiden mukaan toimittajien kysymyksiin vastaa ensisijaisesti se henkilö, joka vastaa asiasta ja tuntee sen parhaiten.

Esimerkiksi kohteen tekninen isännöitsijä tietää parhaiten, mitä korjauksia kohteessa on tehty ja on siten oikea henkilö vastaamaan korjauksia koskeviin kysymyksiin. Kaupungin toimintatapoihin liittyviin kysymyksiin tai laajempiin linjanvetokysymyksiin vastaa yksikön tai palvelun päällikkö.

Kun toimittaja soittaa, hänelle vastataan mahdollisuuksien mukaan heti tai sovitaan ajankohta, jolloin asiaan voi palata. Jos asia kuuluu jollekulle muulle, toimittaja pitää ohjata ot-

tamaan yhteyttä oikeaan henkilöön. Journalistin ohjeissa on määritelty haastateltavan oikeudet, joihin on hyvä tutustua. Ohjeita median kanssa toimimiseen löytyy muun muassa kaupunkiympäristön toimialan intranetistä.

Kaupunki voi myös itse olla aktiivinen median suuntaan. Kaupungin tiloihin liittyvien mediatiedotteiden ja mediatapaamisten suunnittelusta vastaavat yhteistyössä kaupunkiympäristön toimialan viestintäpalvelut ja käyttäjätoimialan viestintäpalvelut.

Medialle on hyvä tiedottaa tutkimusten ja korjausten etenemisestä sellaisissa kohteissa, joiden sisäilma-asiat ovat jo aiemmin nousseet julkisuuteen. Medialle tiedottaminen kannattaa ajoittaa samaan ajankohtaan tilan käyttäjien tiedottamisen kanssa.

Mediassa ja sosiaalisessa mediassa esiin nousseet virheet, väärinkäsitykset ja perättömät huhut on syytä oikaista pian esimerkiksi tiedotteen avulla.

Mediatiedotteen yleisö on eri kuin tilan käyttäjille lähetettävän tiedotteen. Taustatietoa tarvitaan mediatiedotteessa usein enemmän kuin käyttäjille suunnatussa asiakastiedotteessa.

Toimialojen kanssa on sovittu erikseen, ketkä kommentoivat mediatiedoteluonnoksen. Mediatiedotteessa lisätietojen antajina toimivat asian parhaiten tuntevat asiantuntijat tai heidän esimiehensä.

6.4 Verkkoviestintä

6.4.1 Kaupungin sisäilmasivut

Kaupungin verkkosivuilla www.hel.fi/sisailma kerrotaan, miten kaupunki ratkoo palvelurakennustensa sisäilmaongelmia. Sivulla on toimintaohjeet niitä tilanteita varten, joissa työntekijä tai esimerkiksi oppilaan huoltaja epäilee, että jossakin kaupungin toimipisteessä on sisäilmaongelma. Sivulla kerrotaan myös muun muassa, miten kaupunki tutkii ja korjaa rakennuksia.

6.4.2 Talotiedot-aineistopankki

Kaupunki on parantanut tilojen kuntoon liittyvän tiedon saatavuutta. Sisäilmaa koskevat asiakastiedotteet ja kuntotutkimusraportit julkaistaan kaupungin aineistopankissa osoitteessa www.hel.fi/talotiedot.

6.4.3 Helmi-intran sisäilmasivut

Kaupungin työntekijöille tarkoitettua tietoa sisäilmasta löytyy intranetistä (Kaupunki -> Henkilöstö -> Työhyvinvointi ja työturvallisuus -> Sisäilma). Sivulla on ohjeita muun muassa siitä, miten työntekijät voivat itse huolehtia sisäilman laadusta.

6.4.4 Sosiaalinen media

Sosiaalisen median avulla voidaan tavoittaa kaupunkilaisia nopeasti ja tehokkaasti, viestiä reaaliaikaisesti, lisätä hallinnon läpinäkyvyyttä ja antaa matalan kynnyksen asiakaspalvelua.

Sosiaalisessa mediassa noudatetaan samoja linjauksia ja ohjeita kuin kaupungin muussa viestinnässä. Kaupungin kanaviin (hel.fi/some) tulleisiin kysymyksiin vastataan mahdollisimman nopeasti, asiallisesti, avoimesti ja kaupungin kanta perustellen.

Jos kaupungilla on tiedossa, että palvelurakennuksen sisäilmaongelman ratkaisu on herättänyt keskustelua esimerkiksi kaupunginosan paikallisessa some-kanavassa, on asiasta hyvä julkaista tietoa myös kaupungin omissa some-kanavissa. Julkaisua levittämällä asukkaille tarjotaan keskustelumahdollisuus.

Myös silloin, kun sisäilmaan liittyvä asia on noussut esiin mediassa, on hyvä kertoa ratkaisujen etenemisestä sosiaalisen median kanavissa.

Kaupungin työntekijät voivat halutessaan välittää kaupungin viestejä some-palveluissa omille verkostoilleen. Tällöin tulee varmistaa, että yksityinen toiminta ja kannanotot ovat erotettavissa viranomaistoiminnasta.

7. Tieto- ja asiakirjapyynnöt

7.1 Mitä laki sanoo kunnan viestintävelvollisuudesta

Kunta on lain mukaan velvollinen antamaan tietoa toiminnastaan, koska kunta on julkinen toimija. Myös kunnan hallussa olevat asiakirjat ovat lähtökohtaisesti julkisia. Kunnan viestintää säätelevät muun muassa seuraavat lait:

- [perustuslaki, 12 §](#)
- [kuntalaki, 29 §](#)
- [laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta \(julkisuuslaki\), esim. 20 § ja 9 §](#)
- [hallintolaki, § 6, § 7 ja 8 §](#)

Tieto- ja asiakirjapyyntö on käsiteltävä mahdollisimman pian ja viimeistään kahden viikon kuluessa siitä, kun pyyntö on tullut. Pyyntöön esittäjän ei tarvitse perustella pyyntöä mitenkään, eikä viranomaisella ole oikeutta vaatia selvitystä esimerkiksi pyytäjän henkilöllisyydestä.

7.2 Miten vastaan tieto- ja asiakirjapyyntöön?

Rakennusten sisäilmatutkimuksia koskeviin tieto- ja asiakirjapyyntöihin vastaa kohteen sisäilma-asiantuntija ja ylläpitoa koskeviin kysymyksiin kohteen tekninen isännöitsijä.

Mikäli rakennuksen kuntoon, korjauksiin, tutkimuksiin ja sisäilmatilanteeseen liittyviä tietoja pitää kerätä usealta taholta, vastauksen kokoaa sisäilmatiimin projektisuunnittelija.

Rakennusten valmiit kuntotutkimusraportit ovat julkisia. Raporttia pyytävän kysyjän voi ohjata kaupungin aineistopankkiin osoitteeseen www.hel.fi/talotiedot. Jos kyseistä tutkimusta ei ole aineistopankissa, raporttipyyntö välitetään kohteen sisäilma-asiantuntijalle. Jos kohteella ei ole sisäilma-asiantuntijaa, raporttipyyntö voi lähettää osoitteeseen

kymp.sisailmaviestinta@hel.fi. Kaupunkiympäristön toimialan lakipalvelut on laatinut yksityiskohtaisen ohjeen tietopyyntöihin vastaamiseen.

LIITE 1. HELSINGIN TOIMINTAMALLI SISÄILMAONGELMIEN RATKAISEMISEKSI

1. ONGELMAN HAVAITSEMINEN		
Vastuhenkilö	Mitä tekee?	Miten viestii?
Työntekijä	Ilmoittaa sisäilmaa koskevasta ongelmasta lähiesimiehelleen ja käy läpi tilojen käyttäjien muistilistan.	Ilmoitus esimiehelle työpaikalla sovitun käytännön mukaisesti.
Esimies	Ohjaa oireilevat henkilöt terveydenhuollon piiriin.	
Kohteen esimies tai muu tilan käyttäjän edustaja	Käy läpi esimiehen tarkistuslistan, tarkastaa siivouksen tason ja pyytää siivouksen riittävyden arviointiin tarvittaessa apua oman toimialansa siivousasiantuntijalta. Tekee palvelupyynnön tekniselle isännöitsijälle. Muissa kuin kaupungin omistamissa kohteissa ilmoitus tehdään tekniselle vastaavalle.	Palvelupyyntö tehdään BEM-huoltokirjan kautta.
Työterveyslääkäri	Kirjaa järjestelmään, mikäli asiakas epäilee oireidensa johtuvan työpaikan sisäilmasta.	Toimittaa tiedon toimialakohtaiselle sisäilmaryhmälle, mikäli jossakin kohteessa on poikkeavaa sisäilmaan liitettyä oireilua.
1.1 Muut prosessin mahdolliset käynnistäjät		
Vastuhenkilö	Mitä tekee?	Miten viestii?
Kouluterveydenhoitaja	Informoi rehtoria, mikäli epäilee sisäilmaongelmaa oppilaiden oireilutilanteen tai jonkin muun syyn perusteella.	
Tekninen isännöitsijä	Ilmoittaa kohteessa isännöitsijäkierroksella tai muulla käynnillä havaitsemastaan sisäilmaongelmasta sisäilmatiimille.	
Tilaa käyttävän toimialan työsuojelun edustaja	Kertoo toimialakohtaisessa sisäilmaryhmässä, mikäli on saanut paljon yhteydenottoja jonkin kohteen sisäilmasta.	
Ympäristöpalvelujen ympäristötarkastaja	Kertoo toimialakohtaisessa sisäilmaryhmässä, mikäli on saanut paljon yhteydenottoja jonkin kohteen sisäilmasta.	

2. PERUSASIOIDEN TARKISTAMINEN		
Vastuhenkilö	Mitä tekee?	Miten viestii?
Tekninen isännöitsijä (tai tekninen vastaava)	Käy toimipisteessä, tapaa esimiehen ja tarkistaa isännöitsijän tarkistuslistan avulla, ettei ongelmassa ole kyse huollon tai ylläpidon puutteista. Korjaa ylläpidon vastuulle kuuluvat asiat. Jos ongelma ei ratkea, ottaa yhteyttä sisäilmatiimiin ja toimittaa tarvittavat tiedot kohteesta.	Kertoo kohteen esimiehelle tehtävistä korjauksista ja muista toimista.
Sisäilmatiimin projektisuunnittelija	Laatii korjauksista ja muista toimista tarvittaessa tiedotteen.	
Kohteen esimies (tai muu yhteyshenkilö)	Välittää tilan käyttäjille sekä omalle esimiehelleen tiedon ongelman selvittelyn etenemisestä. Huolehtii, että toimialan tilapalvelut ja työsuojelupäällikkö saavat tiedon sisäilmaongelman selvitysprosessin alkamisesta.	
3. ESISELVITYSVAIHE		
Vastuhenkilö	Mitä tekee?	Miten viestii?
Sisäilma-asiantuntija	On yhteydessä isännöitsijään ja kohteen esimieheen (tai muuhun yhteyshenkilöön) ja ilmoittaa, että kohde on otettu työn alle. Vuokra- ja osakekohteissa sopii teknisen vastaavan kanssa, kumpi ilmoittaa ongelmasta tilan omistajalle. Tutustuu kohteen aikaisempiin tutkimuksiin ja tietoihin korjaushistoriasta. Sopii kuukauden sisään ensimmäisen kohdekäynnin isännöitsijän kanssa ja ottaa harkintansa mukaan tutkimuskonsultin mukaan käynnille. Tekee tarvittaessa olosuhdekyselyn henkilöstölle.	
Tekninen isännöitsijä	Selvittää, mitä korjauksia kohteessa on tehty aiemmin ja välittää tiedot sisäilma-asiantuntijalle.	

<i>3.1 Esiselvitysvaiheen ensimmäinen kohdekäynti</i>		
Vastuhenkilö	Mitä tekee?	Miten viestii?
Kohteen esimies (tai muu tilan käyttäjän edustaja)	Kokoaa sisäilma-asiantuntijan ja isännöitsijän käyntiä varten tiedot rakennukseen liittyvistä työsuojelun ja työterveyshuollon työpaikkakäynneistä sekä koulu- ja työterveyshuoltoon tulleista oireiluilmoituksista. Keskustelee työntekijöiden kanssa havaituista ongelmista.	Esimies välittää työyhteisölle etukäteen tiedon sisäilma-asiantuntijan kohdekäynnistä.
Työntekijöiden edustaja	Osallistuu kohdekäynnille ja välittää tiloissa työskentelevien havaintoja ja kysymyksiä sisäilma-asiantuntijalle.	
Sisäilma-asiantuntija	Sopii ensimmäisen kohdekäynnin ajankohdan kohteen esimiehen ja teknisen isännöitsijän kanssa (tai sopii, että tutkimuspyynnön esittäjä hoitaa yhteydenoton kohteeseen). Katselmoi tilat ja keskustele tilojen käyttäjien edustajien kanssa. Mikäli ongelma ratkeaa jo tässä vaiheessa, selvitys voi päättyä tähän.	Sisäilma-asiantuntija kirjaa tiedon ongelman ratkaisusta huoltokirjaan. Käynnin perusteella tehtävistä toimista tiedotetaan tilojen käyttäjiä sovitulla tavalla.
Tekninen isännöitsijä	Osallistuu kohdekäynnille sisäilma-asiantuntijan kanssa sekä huolehtii havaittujen ylläpidon vastuulle kuuluvien ongelmien korjaamisesta.	
Kohteen esimies, sisäilma-asiantuntija	Arvioivat viimeistään ensimmäisen kohdekäynnin yhteydessä, voidaanko oireilijoiden tilannetta helpottaa työpistettä vaihtamalla tai muilla keinoin. Työpisteiden vaihdosta ja muista yksilöllisistä ratkaisuista sovitaan toimialakohtaisten ohjeiden mukaan työterveyshuollon kanssa.	

4. TUTKIMUSVAIHE		
4.1 Tutkimukset alkavat		
Vastuhenkilö	Mitä tekee?	Miten viestii?
Sisäilma-asiantuntija	Tilaa ulkopuoliselta tutkimuskonsultilta tarvittavat tutkimukset kohteeseen. Tarkastaa ja kommentoi tutkimussuunnitelman ja tarjouksen. Tiedottaa alkavista tutkimuksista tilan käyttäjien edustajaa sekä kyseisen toimialan tilapalveluja ja työsuojelua ja isännöitsijää. Jos omistaja on jokin muu kuin kaupunki, toimintatavoista sovitaan erikseen.	Alkavista tutkimuksista tiedotetaan tilan käyttäjää joko tiedotteella, sähköpostitse tai huoltokirjan välityksellä. Tilan käyttäjiä on hyvä informoida tutkimusten kestosta (yleensä 4–6 kuukautta).
Tutkimuskonsultti	Sopii tutkimuksiin liittyvistä käytännön järjestelyistä tilan käyttäjien edustajan kanssa.	Puhelinsoitto tai sähköpostiviesti.
Sisäilmatiimin projektisuunnittelija	Laatii tarvittaessa tiedotteen tutkimuksen aloittamisesta ja lähettää sen kohteen esimiehelle (tai muulle yhteyshenkilölle).	Tiedotteessa kerrotaan, mitä tutkitaan, miksi ja milloin tutkimukset valmistuvat.
Kohteen esimies (tai muu yhteyshenkilö)	Välittää tiedot (tai tiedotteen) tutkimuksen alkamisesta ja käytännön järjestelyistä henkilökunnalle ja kaikille muille tilojen käyttäjille.	Työpaikalla sovitun käytännön mukaisesti.
4.2 Tutkimukset valmistuvat		
Vastuhenkilö	Mitä tekee?	Miten viestii?
Tutkimuskonsultti	Vie valmiin raportin sähköiseen huoltokirjaan ja toimittaa sisäilmatiimille verkossa julkaistavan version.	
Sisäilma-asiantuntija	Toimittaa valmiin raportin isännöitsijälle, tilan käyttäjien edustajalle, työsuojelulle ja tilapalveluille sekä tarvittaessa muille tahoille. Käy valmiin (tai valmistumassa olevan) raportin läpi isännöitsijän kanssa. Sopii tilan käyttäjän edustajan ja isännöitsijän kanssa tulosten esittelytilaisuuden. Sisäilma-asiantuntija ja isännöitsijä päättävät, mitä korjauksia esitetään toteutettaviksi nopealla aikataululla ja mitkä voivat jäädä odottamaan esimerkiksi peruskorjausta. Sisäilma-asiantuntija kirjaa päätökset huoltokirjaan. Jos sisäilmaongelman vuoksi tarvitaan väistötiloja, toimitaan väistötilaprosessin mukaan. Jos sisäilma-asiantuntija arvioi kohteen tarvitsevan peruskorjausta, hän esittää kohdetta rakentamishjelmaan.	Raportin saatesanoiksi kirjoitetaan lyhyt selkeä arvio tilanteesta.
Tekninen isännöitsijä	Käy tutkimusraportin ja todetut korjaustarpeet läpi yhdessä sisäilma-asiantuntijan kanssa. Laatii korjauksista teknisen tarveselvityksen.	

Sisäilmatiimin projektisuunnittelija	Laatii tutkimustuloksista ja niiden perusteella tehtävistä toimista tiedotteen sen jälkeen, kun raportti on esitelty tilan käyttäjien edustajalle. Julkaisee valmiin tiedotteen Talotiedot-sivustolla (www.hel.fi/talotiedot), jonne kootaan myös tutkimusraportit.	Tiedotteessa kerrotaan merkittävimmät tutkimustulokset sekä se, vaikuttavatko tulokset tilojen käyttöön. Jatkotoimista kerrotaan mahdollisuuksien mukaan.
Kohteen esimies (tai muu yhteyshenkilö)	Välittää tiedotteen tutkimustuloksista henkilökunnalle ja kaikille muille tilan käyttäjille.	Työpaikalla sovitun käytännön mukaisesti.
<i>4.2.1 Tulosten esittely tilan käyttäjien esimiehelle (tai edustajalle)</i>		
Vastuuhenkilö	Mitä tekee?	Miten viestii?
Sisäilma-asiantuntija	Sopii isännöitsijän ja tilan käyttäjien edustajan kanssa ajankohdan, jolloin sisäilma-asiantuntija tai konsultti esittelee raportin tulokset. Lähettää tiedon tilaisuuden ajankohdasta tiedoksi toimialan tilapalveluille ja työsuojelulle. Tilaisuudessa arvioidaan, tarvitaanko tutkimustuloksista tiedotustilaisuutta henkilöstölle tai esimerkiksi lasten huoltajille. Jos tilanne vaatii moniammatillista arviointia esimerkiksi terveyshaitan tai väistötilatarpeen arvioinnin vuoksi, sisäilma-asiantuntija kutsuu tarvittaessa erillisen kokouksen koolle.	
Tekninen isännöitsijä	Osallistuu tulosten esittelytilaisuuteen ja esittelee tehtävät korjaukset.	
Esimies (tai muu tilan käyttäjän edustaja)	Kutsuu tulosten esittelytilaisuuteen muiden samassa rakennuksessa toimivien organisaatioiden esimiehet sekä tarpeen mukaan työsuojelun, työterveyshuollon ja oman esimiehensä.	

4.2.2 Tiedotustilaisuuksien valmisteleva kokous (sovitaan tilaisuuksien vetäjät ja sisältö)		
Vastuhenkilö	Mitä tekee?	Miten viestii?
Kohteen esimies (tai muu yhteyshenkilö)	Osallistuu kokoukseen.	
Kohteen esimiehen esimies	Osallistuu tarvittaessa kokoukseen.	
Tilaa käyttävän toimialan tilapalvelujen edustaja	Osallistuu tarvittaessa kokoukseen.	
Tilaa käyttävän toimialan työsuojelun edustaja	Osallistuu tarvittaessa kokoukseen. Kertoo työsuojelun näkökulman kohteen tilanteesta.	
Sisäilma-asiantuntija	Osallistuu kokoukseen ja käy läpi esitysmateriaalin. Kutsuu koolle kokouksen.	
Kaupunkiympäristön toimialan esimiestason edustaja (ryasta)	Osallistuu tarvittaessa kokoukseen.	
Tekninen isännöitsijä	Osallistuu kokoukseen. Kertoo tulevista korjauksista.	
Korjaushankkeen vetäjä	Osallistuu tarvittaessa kokoukseen. Kertoo tulevista korjauksista.	
Työterveyslääkäri	Osallistuu tarvittaessa kokoukseen. Antaa yhteenvedon oireilutilanteesta.	
4.2.3 Tiedotustilaisuus henkilöstölle (= kaikki tiloissa työskentelevät)		
Vastuhenkilö	Mitä tekee?	Miten viestii?
Kohteen esimies (tai edustaja)	Hoitaa tarvittavat käytännön järjestelyt kohteessa eli varaa tilaisuudelle tilan ja huolehtii, että siellä on tarvittava esitystekniikka, mikrofonit jne. Huolehtii, että henkilöstö saa tiedon tilaisuudesta.	
Tilaa käyttävän toimialan edustaja (sovitaan toimialakohtaisesti)	Toimii tilaisuuden koollekutsujana. Toimii myös puheenjohtajana, ellei valmisteleavassa kokouksessa ole sovittu toisin. Huolehtii, että tilaisuudessa on tarvittavat tahot paikalla.	
Tilaa käyttävän toimialan työsuojelun edustaja	Osallistuu tilaisuuteen.	
Sisäilma-asiantuntija	Esittelee tutkimustulokset tilaisuudessa. Huolehtii siitä, että kaupunkiympäristöstä on tarvittavat tahot paikalla.	
Tekninen isännöitsijä	Esittelee tehtävät korjaukset tilaisuudessa.	
Korjaushankkeen vetäjä	Esittelee tehtävät korjaukset tilaisuudessa.	
Työterveyshuollon edustaja	Osallistuu tilaisuuteen.	

4.2.4 Tiedotustilaisuus huoltajille tai muille asiakkaille

Vastuhenkilö	Mitä tekee?	Miten viestii?
Kohteen esimies (tai edustaja)	Sopii tilaisuuden ajankohdan ja osallistuu tilaisuuteen. Hoitaa tarvittavat käytännön järjestelyt kohteessa eli varaa tilaisuudelle tilan ja huolehtii, että siellä on tarvittava esitystekniikka, mikrofonit jne. Huolehtii, että vanhemmat/asiakkaat saavat tiedon tilaisuudesta.	
Tilaa käyttävän toimialan edustaja (sovitaan toimialakohtaisesti)	Toimii tilaisuuden puheenjohtajana, ellei valmisteleavassa kokouksessa ole sovittu toisin. Huolehtii, että tilaisuudessa on tarvittavat tahot paikalla.	
Sisäilma-asiantuntija	Esittelee tutkimustulokset tilaisuudessa. Huolehtii siitä, että kaupunkiympäristöstä on tarvittavat tahot paikalla.	
Kaupunkiympäristön toimialan esimiestason edustaja (ryasta)	Osallistuu tarvittaessa tilaisuuteen.	
Korjaushankkeen vetäjä	Osallistuu tarvittaessa tilaisuuteen ja esittelee tehtävät korjaukset.	
Ympäristöpalvelujen ympäristötarkastaja	Osallistuu tarvittaessa tilaisuuteen.	
Kouluterveydenhuollon edustaja	Osallistuu huoltajille järjestettäviin tilaisuuksiin kouluissa.	

5. KORJAUSTEN TOTEUTTAMINEN		
5.1 Korjaukset alkavat		
Vastuuhenkilö	Mitä tekee?	Miten viestii?
Korjaushankkeen vetäjä (Vetäjänä toimii esim. kaupunkiympäristön ylläpidon tekninen isännöitsijä tai rakennuttamispalvelun projektinjohtaja tai projektipäällikkö.)	Vastaa korjausten toteuttamisesta ja tiedottaa niiden etenemisestä tilan käyttäjien edustajaa ja toimialan tilapalveluja. Laatii korjausten alkamisesta ja valmistumisesta tiedotteet sisäilmatiimin projektisuunnittelijan kanssa. Järjestää tarvittaessa korjausten seurantapalavereja. Seurantapalaveri voidaan järjestää, kun korjaukset ovat monivaiheisia, kohteessa on monia käyttäjäryhmiä tai kun kohteen omistaa jokin muu taho kuin kaupunki. Seurantapalaveriin osallistuvat tarvittaessa samat kaupungin tahot kuin tutkimusraportin esittelytilaisuuteen.	Yhteydenpito tilan käyttäjien edustajaan ja sisäilma-asiantuntijaan sovitulla tavalla. Lähettää työmaakokousten ajankohdat ja muistiot tiedoksi sisäilma-asiantuntijalle sekä tiedot korjaussuunnitelmien muuttumisesta.
Sisäilma-asiantuntija	Tarvittaessa tilaa tai kommentoi korjaussuunnitelmat tai tilaa jatkotutkimuksia ja laadunvarmistusmittauksia.	
Sisäilmatiimin projektisuunnittelija	Laatii tiedotteen korjausten alkamisesta yhdessä korjaushankkeen vetäjän kanssa. Toimittaa tiedotteen esimiehelle, toimialan tilapalveluille ja työsuojelulle.	Tiedotteessa kerrotaan, mitä korjataan tai on korjattu. Korjaushankkeen alkamista käsittelevässä tiedotteessa kerrotaan myös, miten korjaukset vaikuttavat tilojen käyttöön.
Tilaa käyttävän toimialan tilapalvelujen edustaja	Toimii yhteyshenkilönä ja asiantuntijana mahdollisissa tiloihin vaikuttavissa toiminnallisissa muutoksissa sekä väistötila-asioissa.	
Kohteen esimies (tai muu tilan käyttäjien edustaja)	Osallistuu käyttäjien asioiden osalta korjauksia koskeviin kokouksiin tarvittaessa. Jakaa korjaushankkeesta saamaansa tietoa kohteessa eteenpäin. Sopii urakoitsijan kanssa käytännön järjestelyistä. Ilmoittaa havaituista ongelmista korjaushankkeen vetäjälle.	

5.2 Korjaukset valmistuvat		
Vastuhenkilö	Mitä tekee?	Miten viestii?
Korjaushankkeen vetäjä	Kertoo korjausten valmistumisesta kohteen esimiehelle (tai muulle yhteyshenkilölle), tekniselle isännöitsijälle, sisäilma-asiantuntijalle sekä sisäilmatiimin projektisuunnittelijalle.	
Sisäilmatiimin projektisuunnittelija	Laatii tiedotteen korjausten valmistumisesta yhdessä korjaushankkeen vetäjän kanssa. Toimittaa tiedotteen esimiehelle, toimialan tilapalveluille ja työsuojelulle.	
Kohteen esimies (tai muu tilan käyttäjien edustaja)	Välittää tiedotteen (tai tiedon) korjausten päättymisestä työyhteisölle ja asiakkaille.	
6. SEURANTAVAIHE		
Vastuhenkilö	Mitä tekee?	Miten viestii?
Korjaushankkeen vetäjä	On korjausten valmistuessa yhteydessä sisäilma-asiantuntijaan seurannan tarpeen arvioimiseksi.	
Kohteen esimies (tai muu tilan käyttäjien edustaja)	Kertoo mahdollisesti ilmenevistä ongelmista tekniselle isännöitsijälle ja sisäilma-asiantuntijalle.	
Sisäilma-asiantuntija	Tilaa kohteeseen tarpeen mukaan seuranta- tai olosuhdemittaukset. Normaalisti sisäilmatilanteen seuranta jatketaan enintään kaksi vuotta korjausten valmistumisesta eli korjausten takuuajan.	
Tekninen isännöitsijä	Seuraa kohteen tilannetta.	
Sisäilmatiimin projektisuunnittelija	Laatii tarvittaessa tiedotteen kohteessa tehtävistä jatkotoimista.	Tiedotteessa kerrotaan, miten korjausten valmistumisen jälkeen seurataan kohteen sisäilmatilannetta.
7. PROSESSI PÄÄTTY		

Kuvailulehti

Nimike	Helsingin kaupungin sisäilmaviestinnän ohje
Sarjan nimike	Helsingin kaupungin kaupunkiympäristön aineistoja
Sarjanumero	2020:15
Julkaisuaika	10:2020
Sivuja	13
Liitteitä	1
ISBN	978-952-331-812-0
ISSN	2489-4257 (verkkojulkaisu)
Kieli, koko teos	Suomi
Kieli, yhteenveto	Suomi

Tiivistelmä:

Tässä ohjeessa kuvataan, miten kaupungin viestintä hoidetaan sisäilmaongelmien ratkaisuprosessin eri vaiheissa ja mitkä ovat osapuolten viestintävastuut. Ohjeessa on lisäksi määritelty viestinnän yleisperiaatteet sekä pääviestit ja viestinnän tavoitteet.

Tavanomaisessa kohteessa, joissa ongelman syyt ovat selkeitä ja helposti korjattavissa ja joissa asia ei herätä erityistä huolta, toimenpiteeksi riittää aktiivinen tiedottaminen (tiedotteet ja tarvittaessa tiedotustilaisuudet). Sisäilmatiimi toimittaa yhteyshenkilölle tiedot tutkimusten alkamisesta, tutkimustuloksista sekä niiden perusteella tehtävistä korjauksista. Yhteyshenkilö toimittaa tiedot kohteessa eteenpäin. Tarvittaessa voidaan järjestää tilaisuus tutkimusten ja korjausten esittelemiseksi.

Erytiskohteessa, jossa sisäilmaongelmien selvittäminen on pitkittynyt, oireilua on paljon ja sisäilma aiheuttaa huolta, tarvitaan tavanomaisen tiedottamisen lisäksi kohdekohtaisesti suunniteltuja tapaamisia tilan käyttäjien ja esimerkiksi lasten huoltajien kanssa. Tällöin kohteen yhteyshenkilö suunnittelee tiloista ja toiminnasta vastaavien tahojen kanssa, millainen viestintä on tarpeen.

Sisäilmaviestinnän keskeinen väline on tiedote. Asiakastiedotteet laatii kaupungin sisäilmatiimi. Kaupungin toimipisteisiin lähetetyt tiedotteet julkaistaan Talotiedot-palvelussa (www.hel.fi/talotiedot). Palvelussa julkaistaan myös kuntotutkimusraportteja sekä esitysmateriaaleja. Yleistä tietoa sisäilmasta ja kaupungin toimintatavoista löytyy kaupungin verkkosivuilta osoitteesta www.hel.fi/sisailma.

Kaupungin sisäilmaryhmä on hyväksynyt ohjeen tammikuussa 2020.



Helsinki

Kaupunkiympäristön toimiala huolehtii Helsingin kaupunkiympäristön suunnittelusta, rakentamisesta ja ylläpidosta, rakennusvalvonnasta sekä ympäristöön liittyvistä palveluista.