

Ympäristö- ja rakennuslautakunta 29.01.2026 § 8

§ 8

Ympäristö- ja rakennuslautakunnan selvitys eduskunnan oikeusasiamiehelle kantelusta EOAK/6249/2025 liittyen vesiongelmista tiedottamiseen

Valmistelijat / lisätiedot:
Nevas Mari
Savolainen Tuula
Louhi Mari
etunimi.sukunimi@espoo.fi
Puhelinnumero 09 816 21

Päätösehdotus

Esittelijä
Ympäristö- ja rakennusvalvontakeskuksen johtaja Timo Pasi

Ympäristö- ja rakennuslautakunta päättää:

1. antaa eduskunnan oikeusasiamiehelle selostusosan

mukaisen selvityksen kanteluun (EOAK/6245/2025) vesiongelmista tiedottamisesta.

Käsittely

Esittelijän kokouksessa tekemät muutokset on huomioitu pöytäkirjassa.

Päätös

Ympäristö- ja rakennuslautakunta:

Esittelijän kokouksessa tarkistama ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Eduskunnan oikeusasiamies on pyytänyt Espoon seudun ympäristöterveyteen 20.11.2025 saapuneella selvitys- ja lausuntopyyynnöllä Espoon seudun terveydensuojeluvalvonnasta vastaavalta toimielimeltä (Espoon ympäristö- ja rakennuslautakunta) 16.1.2026 mennessä selvitystä ja lausuntoa vesiongelmista tiedottamisesta.

Selvityksen antamiseen on pyydetty ja saatu lisää aikaa 6.2.2026 saakka.

Eduskunnan oikeusasiamiehelle on tullut 8.10.2025 kantelu, joka liittyy Kirkkonummella lokakuussa sattuneeseen talousvedenhäiriötilanteeseen ja siitä tiedottamiseen.

Kantelija arvostelee ympäristöterveyden ja ympäristönsuojeluviranomaisen menettelyä vesihuollon ongelmista tiedottamisessa Kirkkonummen alueella lokakuussa 2025. Kantelijan mukaan tekstiviestitiedotteet eivät saapuneet kaikille tilanneille henkilöille yhtenevästi ja kantelija mukaan kaikki

ongelman vaikutuspiirissä olleet eivät saaneet tietoa siitä, että käyttövesi on käyttökiellossa.

Annettavassa selvityksessä tulisi käydä ilmi, millä keinoilla ympäristönsuojeluviranomainen on viestittänyt käyttökiellosta vaikutuspiirissä olleille tahoille. Lisäksi pyydetään selvitystä siitä, millä tavoin viranomainen on pyrkinyt etukäteen varmistamaan, että kaikki vaikutusalueella olevat saavat tiedon häiriötilanteesta ja sekä minkälaisia ennakko-ohjeita viranomainen on antanut häiriötilanteiden tiedottamisesta alueella asuville henkilöille sekä muille tahoille. Lausunnossa pyydetään esittämään näkemys kantelun kohteena olevasta asiasta ja arvio menettelyn asianmukaisuudesta ja lainmukaisuudesta.

Viestintä talousveden häiriötilanteessa

Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (STMa 461/2000) 16 §: mukaan Kunnan terveydensuojeluviranomaisen on huolehdittava, että talousveden toimittaja tiedottaa riittävästi toimittamansa veden laadusta.

Valviran ohjeessa ”Toimintatavat talousveden laadun turvaamiseksi: Viestintä” (Dnro 2259/06.10.01/2016) todetaan, että kunnan terveydensuojeluviranomaisen ja vesilaitoksen on hyvä tiedottaa yhteistyössä käyttäjille silloin, kun kyseessä on epidemiaepäily, talousveden saastuminen tai poikkeama laatuvaatimuksesta. Tiedottamistapa on valittava tapauskohtaisesti tiedotuksen kiireellisyys ja kohderyhmän laajuus huomioon ottaen. Viestintäohjeessa edellytetään myös vesilaitosta tiedottamaan riittävästi toimittamansa veden laadusta. Säännölliseen tiedottamiseen voidaan laatutietojen lisäksi sisällyttää myös muuta tietoa kuten esimerkiksi perustietoja raakavesilähteestä, vedenkäsittelystä ja tehdyistä toimenpiteistä, jos veden laadussa on todettu puutteita. Talousvettä toimittavan laitoksen on tiedotettava etukäteen suunnitelluista huuhteluista, jakeluverkon korjauksista ja toimituskatkoksista sekä muista toimenpiteistä, jos niillä arvioidaan olevan veden saatavuutta tai laatua heikentävä vaikutus. Talousvettä toimittavan laitoksen on tiedotettava veden käyttäjille myös, jos laatusuosituksen poikkeamat aiheuttavat teknisiä tai esteettisiä haittoja, esim. hajua, makua, väriä tai sakkaa. Verkkosivut, sanomalehdet, asiakastiedotteet ja sosiaalinen media ovat hyviä tiedottamiskanavia.

Asian tausta

Kirkkonummella tapahtui 6.10.2025, n. klo 9:50 runkovesijohdon rikkoontuminen, joka vaikutti Kirkkonummen keskustan, lähiympäristön sekä eteläisen Kirkkonummen vedenjakeluun.

Kirkkonummen Vesi ja Espoon seudun ympäristöterveys tiedottivat asiasta viestintäsuunnitelman mukaisesti. Viestinnässä ilmeni ongelmia mm. viestien läpimenossa ja häiriöaluetiedottamisessa.

Tehdyt toimenpiteet toteutettiin varotoimenpiteinä, kunnes veden laatu voitiin varmistaa näytetulosten perusteella, eikä häiriötilanteeseen liittynyt sairastumisia.

Asian vireille tulo ja Espoon seudun ympäristöterveyden toimet häiriötilanteeseen liittyen

Espoon seudun ympäristöterveyden talousvesivalvonnan yhteissähköpostiin tuli Kirkkonummen Vedeltä 6.10.2025 klo 11:21 lyhyt sähköpostitiedote vesikatkosta sekä katkon vaikutusalueelle järjestetystä vedenjakelusta.

Kirkkonummen Vesi otti puhelimitse yhteyttä terveydensuojelutarkastajaan klo 12:31. Puhelun aikana selvisi, että tapahtunut runkovesiputken rikkoontumisesta johtunut vesikatko koski laajempaa aluetta, kuin mitä Kirkkonummen Veden laatimassa ensitiedotteessa oli kerrottu. Samalla selvisi myös, että alueelle tulee asettaa veden keittokehotus.

Ennen kun tieto em. puhelusta tavoitti muut tarkastajat, oli Espoon seudun ympäristöterveydestä tiedusteltu puhelimitse klo 12:40 tarkempia tietoja sähköpostitiedotteen pohjalta.

Kirkkonummen Veden toimintaohjeiden mukaan häiriötilanteissa, joissa voidaan vaatia terveydensuojeluviranomaisen toimia tulisi ottaa puhelimitse yhteyttä ensisijaisesti joko johtavaan kaupungineläinlääkäriin tai terveydensuojeluvalvonnan päällikköön. Tiedon kulun varmistamiseksi Kirkkonummen Vedellä on tiedossaan lisäksi kaupungineläinlääkäriin henkilökohtainen puhelinnumero virka-ajan ulkopuolisia yhteydenottoja varten.

Klo 12:50-13:00 Espoon seudun ympäristöterveys piti asiaan liittyen sisäisen palaverin.

Klo 13:38 Espoon seudun ympäristöterveys oli laatinut ja toimitti Kirkkonummen Vedelle suomenkielisen tiedotteen veden keittokehotuksesta, tiedote 1, ja tiedusteli samalla, miten Kirkkonummen Vesi tulee hoitamaan tiedotteen jakamisen kattavasti.

Klo 14:27 Kirkkonummen Vesi ilmoitti, että tiedotus hoidetaan tekstiviestein, häiriökartan ja Facebookin avulla sekä erillisille ennakoon sovituille tahoille. Paperijakeluun ei ollut mahdollisuutta alueen laajuuden vuoksi.

Samassa viestissä Kirkkonummen Vesi arvioi, että runkovesiputki olisi saatu korjattua n. klo 16 ja pyysi valmiiksi uutta tiedotetta, jossa kerrottaisiin paineiden palautumisesta ja veden keittokehotuksen jatkumisesta.

Espoon seudun ympäristöterveys laati pyydetyn tiedotteen 2 ja toimitti sen Kirkkonummen Vedelle klo 15:01.

Klo 16:10 Espoon seudun ympäristöterveys havaitsi, että Kirkkonummen Sanomien nettisivu-uutisissa oli julkaisu, jossa kerrottiin putkirikosta ja että kartan alueella talousvesi on keitettävä.

Klo 16:40 Espoon seudun ympäristöterveys oli yrittänyt ottaa yhteyttä Kirkkonummen Vesi -liikelaitoksen johtajaan selvittääkseen syitä tiedottamisen hitauteen ja eri lähteissä havaittuihin toisistaan poikkeaviin häiriötilannealueisiin (Kirkkonummen kunnan verkkosivut ja some-kanava sekä Kirkkonummen veden häiriötilannekartta). Asiaan liittyen jätettiin soittopyyntö.

Klo 17:44 Espoon seudun ympäristöterveydestä soitettiin uudelleen liikelaitoksen johtajalle ja pyydetty yhdenmukaistamaan häiriöalueen kartat

Kirkkonummen kunnan ja vesilaitoksen omille nettisivuille sekä sosiaaliseen mediaan.

Klo 18:00 – 19:30 Espoon seudun ympäristöterveys piti sisäisen palaverin liittyen seuraavana päivänä mahdollisesti tarvittaviin tiedotteisiin. Palaverissa tehtiin häiriötilanneilmoitus VATI -järjestelmään, jonka kautta tieto välittyi Aluehallintovirastolle, Valviraan ja STM:öön. Ilmoitukseen kirjattiin Kirkkonummen Vedeltä saatu tarkempi arvio häiriöalueen vedenkäyttäjien määrästä.

Alueella asuvan tarkastajan 6.10.2025 Kirkkonummen Vedeltä saamat tekstiviestitiedotteet yksityiseen numeroon:

Klo 11:00 tullut tekstiviesti, jossa tiedotetaan vesivuodosta johtuvasta vesikatkosta.

Klo 11:00 tullut tekstiviesti, jossa tiedotetaan vesikatkosta, joka johtuu alueella verkostossa tehtävistä töistä sekä alueen varaveden jakelupisteestä.

Klo 16:53 tarkastaja sai kolmella kielellä kirjoitetun tekstiviestin, jossa ilmoitettiin talousveden keittokehotuksesta (Espoon seudun ympäristöterveys, tiedote 1), annettiin siihen liittyvät ohjeet sekä tiedot varaveden jakelupisteistä.

Klo 23:49 tarkastaja sai kolmella kielellä kirjoitetun tekstiviestin, jossa kerrottiin, että runkovesijohto on saatu korjattua klo 20 ja että vedenjakelun paine palautuu normaaliksi. Lisäksi kerrottiin veden keittokehotuksesta, varavedenjakelupisteistä sekä annettiin ohjeistusta veden käyttämisestä (Espoon seudun ympäristöterveys, tiedote 2).

Millä keinoilla ympäristönsuojeluviranomainen on viestittänyt käyttökiellosta vaikutuspiirissä olleille tahoille

Ympäristönsuojelulla ei ole viranomaisroolia tämän tyyppisissä talousveteen liittyvien häiriötilanteiden selvittelyssä. Kirkkonummen ympäristönsuojelu ei myöskään kuulu Espoon kaupungin toimialueeseen. Kirkkonummen alueella Espoon seudun ympäristöterveys on viranomaistaho talousveteen liittyvissä häiriötilanteissa.

Kyseisessä häiriötilanteessa vettä ei asetettu käyttökieltoon, vaan häiriöalueelle annettiin keittokehotus.

Kirkkonummen Vedellä on toimintaohjeet terveyshaittaepäilyn yhteydessä käytettävästä viestinnästä. Kirkkonummen Veden viestintäsuunnitelman mukaisesti, päivitetty 8/2021, Espoon seudun ympäristöterveys ohjeistaa ja vastaa tiedotteiden sisällöstä, Kirkkonummen Vesi huolehtii tiedotteiden jakelusta. 6.10.2025 tapahtuneessa häiriötilanteessa on toimittu ohjeistuksen mukaisesti.

Espoon seudun ympäristöterveyden laatimat tiedotteet on toimitettu eteenpäin Kirkkonummen Vedelle käännettäväksi ja jaettavaksi viranomaisen osalta nopealla aikataululla. Tämän on todennut myös Kirkkonummen Vesi häiriötilanteesta laatimassaan poikkeamraportissa.

Millä tavoin viranomainen on pyrkinyt etukäteen varmistamaan, että kaikki vaikutusalueella olevat saavat tiedon häiriötilanteesta.

Tiedottamisen toteuttamisesta on pyydetty tietoa Kirkkonummen Vedeltä ensimmäisen tiedotteen lähettämisen yhteydessä. Kirkkonummen Vesi on katsonut, että se tulee tavoittamaan häiriöalueen asukkaat käytössään olevin keinoin; asukaskohtaisin tekstiviestein, sosiaalisen median sekä verkkosivuillaan olevan häiriötilannekartan avulla.

Espoon seudun ympäristöterveys seurasi Kirkkonummen kunnan ja Kirkkonummen Veden nettisivuja, häiriötilannekartalla annettua viestintää, sosiaalista mediaa sekä yksityispuhelimeen tulleita tiedotteita. Tiedottamisen hitaudesta sekä häiriöaluekartalla ilmenneistä epäselvyyksistä oltiin yhteydessä Kirkkonummen Veteen ja edellytettiin tilanteen korjaamista.

Minkälaisia ennakko-ohjeita viranomaisen on antanut häiriötilanteiden tiedottamisesta alueella asuville henkilöille sekä muille tahoille.

Espoon seudun ympäristöterveyden nettisivuilla on ohjeistettu, miten talousveden häiriötilanteissa tulee toimia.

<https://www.espoo.fi/fi/asuminen-ja-rakentaminen/espoo-seudun-ymparistoterveys/talousveden-laatu>

Espoon seudun ympäristöterveyden nettisivuilla kehoitetaan seuraamaan talousvettä toimittavan laitoksen nettisivuja.

Alkuvuodesta varautumisteemaan liittyen Espoon seudun ympäristöterveyden kotisivuilla on julkaistu uutinen ”Kotivara alkaa vedestä”

<https://www.espoo.fi/fi/uutiset/2025/02/72-vietetaan-varautumispaivaa-kotivara-alkaa-vedesta>

Kirkkonummen Veden haasteet viestinnässä:

Kirkkonummen Vesi ja Espoon seudun ympäristöterveys pitivät 9.12.2025 yhteenvetopalaverin, jossa käsiteltiin häiriötilanteessa ilmenneitä haasteita sekä niihin korjaavia toimenpiteitä Kirkkonummen Veden laatiman poikkeamaraportin pohjalta.

Kirkkonummen Vesi totesi viestinnän haasteista seuraavaa:

Uudet kartta- ja viestintäjärjestelmät aiheuttivat haasteita. Erityisesti ongelmia ilmeni verkostokartan päivityksessä kartalle ja viestien lähettämässä. Lyhyitä viestipohjia ei tässä vaiheessa käytetty, koska oletettiin, että tietoa voidaan jakaa kartalla ja tekstiviesteillä enemmän.

Tiedotuksessa käytetystä karttapohjasta tuli asiakaspalautetta, etteivät asiakkaat tunnista omaa aluettaan ja paikkojen nimiä.

Viestien saaminen kunnan nettisivuille oli hidasta, koska normaalisti internetsivuja päivittävä oli lomalla ja kunnan viestintä on linjannut häiriötilanteiden tiedottamisen olevan yksikön sisäinen tehtävä.

Espoon seudun ympäristöterveys koki saaneensa tiedon liian hitaasti. Runkovesijohdon rikkouduttua avainhenkilöiden puhelimien tukkeutuminen jatkuvan soimisen vuoksi aiheutti haasteita sisäisen viestinnän ja tiedon toteuttamiselle, välittämälle ja seuraamiselle. Kirkkonummen Veden henkilöstön työskentely eri työpisteissä vaikutti tähän myös osaltaan.

Vanhojen tiedotteiden näkyminen kunnan sisäisillä nettisivuilla lähes kuukausi myöhemmin koettiin myös ongelmalliseksi. Nämä olivat

viestinnän julkaisemia tiedotteita ja ilmeisesti asetusten vuoksi nousivat aina uudelleen intranetin pääsivulle.

Korjaavat toimenpiteet:

Kirkkonummen Veden ja Espoon seudun ympäristöterveyden välillä on otettu käyttöön yhteinen Teams -ryhmä, ajantasaisen tiedon jakamiseen.

Viranomaisella on mahdollisuus jatkossa käyttää rajatulle alueelle annettavaa Suomi112 viranomaistiedotetta. Kyseistä tiedottamistapaa käytettiin onnistuneesti myöhemmin Kirkkonummen Veden alueella tapahtuneessa häiriötilanteessa.

Lisäksi Kirkkonummen Vesi on poikkeamatilanneraportin mukaan pyrkinyt ratkaisemaan karttaohjelmaan ja tekstiviestitiedottamiseen liittyvät ongelmat. Alueella asuvien salaisiin numeroihin tai muualle kuin asuinpaikkaan rekisteröityihin numeroihin ei kuitenkaan voida toimittaa viestejä. Lisäksi osassa puhelinten käyttöjärjestelmissä on ominaisuuksia, jotka voivat seuloa tekstiviestitiedotteet pois, mikäli niissä on linkkejä. Ko. tilanteet edellyttävät asiakkaiden omaa aktiivisuutta varmistaa, että asiakas saa viestin. On myös selvinnyt, että kunnassa on osoitteita ilman katunumeroita, jotka myös ovat vaikuttaneet siihen, ettei asiakas saa viestiä.

Espoon seudun ympäristöterveys tulee lisäksi tiedottamaan toiminta-alueensa asukkaita 112 sovelluksen käytöstä.

Ympäristö- ja rakennuslautakunta katsoo, että Espoon seudun ympäristöterveyden toiminta, ottaen huomioon terveydensuojeluviranomaiselle määritellyn roolin talousveden häiriötilanteeseen liittyvässä tiedottamisessa, on ollut asianmukaista sekä lainmukaista.

Päätöshistoria

Liitteet

Oheismateriaali

- Selvitys- ja lausuntopyyntö EOAK_6249_2025

Tiedoksi

Eduskunnan oikeusasiamies
Kirkkonummen kunta