

Kriisinhallinnan käytäntö

Konsernin laajuiset ohjeet kriisinhallintaan

MÄÄRITYS

Kriisi tarkoittaa vakavaa ja vaikeasti hallittavaa tapahtumaa, joka vaikuttaa Ramuddenin toimintoihin. Kriisinhallinta tarkoittaa toimintoja, joihin ryhdytään kriisitilanteessa. Kriisitilanteita voi ilmetä esimerkiksi onnettomuuksien, tulipalon, varkauden tai laajojen ja nopeiden muutosten yhteydessä. Eri skenaariot ja vaiheet on tärkeää käydä läpi etukäteen niin, että oikeiden päätösten tekeminen on helpompaa varsinaisessa kriisitilanteessa.

TAUSTA

Kaikkien työpaikkojen tulee laatia strategiat, prosessit ja menettelytavat kriisinhallintaan yhtiön koosta riippumatta. Hyvän strategian avulla voidaan rajoittaa kriisin vaikutuksia yksittäisiin työntekijöihin sekä vähentää organisaatioon ja toimintoihin kohdistuvia haittavaikutuksia. Ramudden on määrittänyt tässä käytännössä joitakin yleisiä ohjeita. Maakohtaiset kriisinhallintasuunnitelmat antavat lisätietoa eri kriisitilanteiden prosesseista ja menettelytavoista.

TAVOITE

Kriisinhallinnan käytäntö antaa työntekijöille, kumppaneille, toimittajille, asiakkaille sekä muille sidosryhmille selkeät toimintaohjeet eri tilanteisiin ja tietoa voimassa olevista säännöistä ja määräyksistä. Näiden ohjeiden tarkoituksena on varmistaa hyvään kansalaiseen kohdistuvien odotusten täyttyminen yksilöllisellä tasolla sekä vahvistaa Ramuddenia yhtiönä. Lisäksi tavoitteena on taata, että soveltuvat käytännöt ovat selkeästi kaikkien työntekijöiden tiedossa.

KRIISINHALLINTAOHJEET

Ramudden noudattaa kriisinhallintaan liittyviä maakohtaisia lakeja ja määräyksiä. Näitä ohjeita noudattamalla varmistamme, että kriisitilanteet hallitaan parhaalla mahdollisella tavalla ja niiden haittavaikutukset ovat minimaaliset:

- **Yksityiskohtaiset menettelytavat kriisinhallintaan tulee laatia maatasolla.** Niiden tulee sisältää (i) vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot Ramuddenilla sekä (ii) tarkemmat suunnitelmat eri kriisitilanteiden hallintaan. Asiakirja tulee päivittää säännöllisesti niin, että yhteystiedot ovat aina ajan tasalla.

Paikallisen toimintayksikön vastuulla on varmistaa, että (i) työntekijät ovat saaneet kriisinhallinnan rooleja ja vastuita sekä ensiapua koskevan koulutuksen, (ii) kriisinhallinnan aikana käytetyt laitteistot ovat hyväkuntoisia, ja (iii) työntekijät ovat tietoisia olemassa olevista toimintasuunnitelmista eri tilanteissa.

Ohjeet jatkuvat seuraavalla sivulla . . .



Tämän asiakirjan **periaatteet** ovat Ramuddenin muiden käytäntöjen ja arvojen mukaisia.



Epäselvyyksiä käytännöistä? Sääntöjen, ohjeiden ja menettelytapojen yksityiskohdat voivat vaihdella maakohtaisesti.

Mikäli epäselvyyksiä ilmenee, ota yhteyttä esimieheesi tai pääjohtajaasi tai lue lisätietoa maakohtaisista asiakirjoista.



Ramuddenin arvot ja sitoumukset

Kaiken toimintamme pohjana ovat Ramuddenin arvot ja sitoumukset, joita ovat asiakaskeskeisyys, työntekijöiden terveyden ja turvallisuuden priorisointi sekä parhaiden tulosten tavoittelemisen. Tämä koskee myös ammattimaista asennetta kaikissa kohtaamisissa.

Kaikkien työntekijöiden tulee täten aina noudattaa liiketoimintaamme soveltuvaa lainsäädäntöä ja annettuja ohjeita – oli kyseessä sitten mikä tehtävä tai tapaaminen tahansa yhtiön sisällä tai sen ulkopuolella.

. . . jatkoa edelliseltä sivulta.

- **Yleinen riskinarviointi.** Analysoimme mahdolliset kriisitilanteita aiheuttavat riskit koskien (i) työntekijöiden terveyttä ja turvallisuutta sekä (ii) tuotantoa ja asiakastoimituksia. Jotkin tapahtumat voivat myös vahingoittaa suoraan Ramuddenin mainetta. Yleisiin kriisitilanteisiin kuuluvat muun muassa kuolemat, henkilövahingot onnettomuuksien seurauksena, vakavat ja akuutit sairaudet, tulipalot, sähköonnettomuudet, liikenneonnettomuudet, uhat ja väkivalta, väärinkohtelu, joidenkin toimintojen lopettaminen, ympäristöpäästöt, murtautumiset/varkaudet, tietoteknisten järjestelmien viat, tietovuodot, sisäiset rikokset sekä sääolosuhteisiin liittyvät kriisit.
- **Koulutus ja valmistelut.** Kaikkien niiden yhtiön henkilöiden, joilla on henkilökohtaista vastuuta, tulee saada asianmukainen kriisinhallinnan koulutus. Tietotaso tulee tarkistaa ja arvioida vuosittain. Henkilöstöpäällikkö vastaa kriisinhallintaa koskevasta koulutuksesta ja toimintakyvystä.
- **Maakohtaiset tiimit kriisitilanteisiin.** Suurempi kriisitilanne (esim. tulipalo) käynnistää Ramuddenin kriisiorganisaation. Pääjohtaja tai varapääjohtaja kutsuu kriisiryhmän koolle kokonaan tai osittain tapahtuman luonteen ja laajuuden mukaan.
- **Tiedotus ja viestintä kriisitilanteessa.** Kriisitilanteeseen joutuneiden henkilöiden huoli kasvaa helposti käynnissä olevan kriisin aikana. Hyvin koordinoitu viestintä on täten tärkeää. Oikeat tiedot on välitettävä kaikille oikealla tavalla ja oikeaan aikaan.

–Harhaanjohtavien tietojen välttämiseksi ainoastaan pääjohtaja tai varapääjohtaja saa kriisitilanteessa välittää tietoja asiakkaille, työntekijöille, toimittajille, viranomaisille, lehdistölle sekä tiedotusvälineille. Pääjohtaja voi sen jälkeen jakaa tehtäviä muille.

–Ota yhteyttä omaisiin mahdollisimman pian. **Huomaa:** Ainoastaan poliisilla ja lääkärillä on oikeus antaa omaisille tietoa kuolemasta tai vakavasta vammasta. Emme saa **koskaan** antaa kuolemaan tai vakavaan vammaan liittyvää tietoa. Jätä tämä aina asiantuntevien ammattilaisten vastuulle.

–Kutsu henkilöstö kriisitilanteessa heti koolle tiedotusta varten. Huhujen ja turhien huolenaiheiden välttäminen on tärkeää. Henkilöstön kokoontumisen järjestäminen on pääjohtajan ja kriisinhallintaryhmän vastuulla.

Ohjeet jatkuvat seuraavalla sivulla . . .



Tarkista aina paikallinen suunnitelma! Ramudden on laatinut tarkat maakohtaiset toimintasuunnitelmat moniin tässä kuvattuihin kriisitilanteisiin.

. . . jatkoa edelliseltä sivulta.

- **Dokumentointi kriisitilanteessa.** Dokumentointi on tärkeää huomattavassa kriisitilanteessa tai onnettomuustapauksessa. Mitä on tapahtunut? Miten toimittiin? Milloin? Henkilöstö on tärkeää pitää ajan tasalla, olennaista on myös johtopäätöksien tekeminen sekä mahdollisten parannusten tunnistaminen tulevia kriisitilanteita varten.
- **Kriisitilanteiden seuranta.** Varmista kriisitilanteessa, että kriisiin joutunut ryhmä pysyy yhtenäisenä eikä ketään jätetä yksin. Kaikkia kriisiin joutuneita henkilöitä tulee tukea ja auttaa – vaikka he eivät reagoisi tilanteessa mitenkään. Varmista, että kaikilla on mahdollisuus ilmaista tapahtumaan liittyviä tunteitaan.

VASTUU

Kaikki työntekijät ovat henkilökohtaisesti vastuussa kriisinhallintaan liittyvien lainsäädäntöjen, määräyksien, vaatimusten ja ohjeiden noudattamisesta.

Ohjeiden noudattamatta jättäminen voi johtaa kurinpitörangaistuksiin.

Ramuddenin johtajien vastuulla on viime kädessä varmistaa, että työntekijät ja muut asianomaiset ovat saaneet ohjeet paremman tietoisuuden ja ohjeiden soveltamisen edistämiseksi.

→ Onko sinulla epäilyksiä siitä, että Ramudden rikkoisi näitä ohjeita? Ota tällöin yhteyttä esimieheesi, pääjohtajaasi tai henkilöstöosastoon.



TÄRKEÄÄ vakavissa kriisitilanteissa ja onnettomuustapauksissa:

- Ota välittömästi yhteyttä Ramuddenin maakohtaiseen hallitukseen vakavan onnettomuuden tai kriisitilanteen sattuessa, viime kädessä siitä vastaa pääjohtaja.
- Maakohtaisen pääjohtajan tulee ilmoittaa asiasta välittömästi myös Tritonin johdolle.
- Harkitse myös hallitukselle ilmoittamista, jos Ramudden on epäsuorasti osallisena kriisissä tai onnettomuudessa.