

Handläggare
Magnus Brattgård
Säkerhets- och serviceavdelningen

Diarienummer
2016KS/0557

Kommunstyrelsen

Utvärdering av kommunens åtgärder vid vattenincident

Förslag till beslut

1. Redovisningen godkänns
2. Kommundirektören får i uppdrag att anskaffa en SMS-funktion för informations-spridning. Kostnaden belastar kommunstyrelsens objekt för oförutsedda händelser.

Beslutsnivå

Kommunstyrelsen

Sammanfattning

Delar av Värmdö kommun berördes den 26-30 augusti av konstaterad förekomst av koliforma bakterier i det kommunala vattennätet. Detta ledde till en rekommendation om att koka dricksvattnet i hela Värmdö kommun, förutom Ingarö och Sandhamn. Föreliggande ärende omfattar en beskrivning av händelseförloppet och de åtgärder som vidtogs, liksom av de lärdomar som dragits och åtgärder som föreslås för att kommunen vid nästa incident ska stå än bättre förberedd.

Bakgrund

Den 26 augusti blev Värmdö kommun kontaktade av Nacka kommun om förekomst av koliforma bakterier i vattenledning som går genom Nacka och vidare till Värmdö. Med anledning av detta stängdes tillförseln av vatten via Saltsjö-Boo av och en rekommendation gick ut om att koka vattnet. Den 30 augusti kunde kokningsrekommendationen hävas och vattenledningen åter tas i bruk.

Ärendebeskrivning

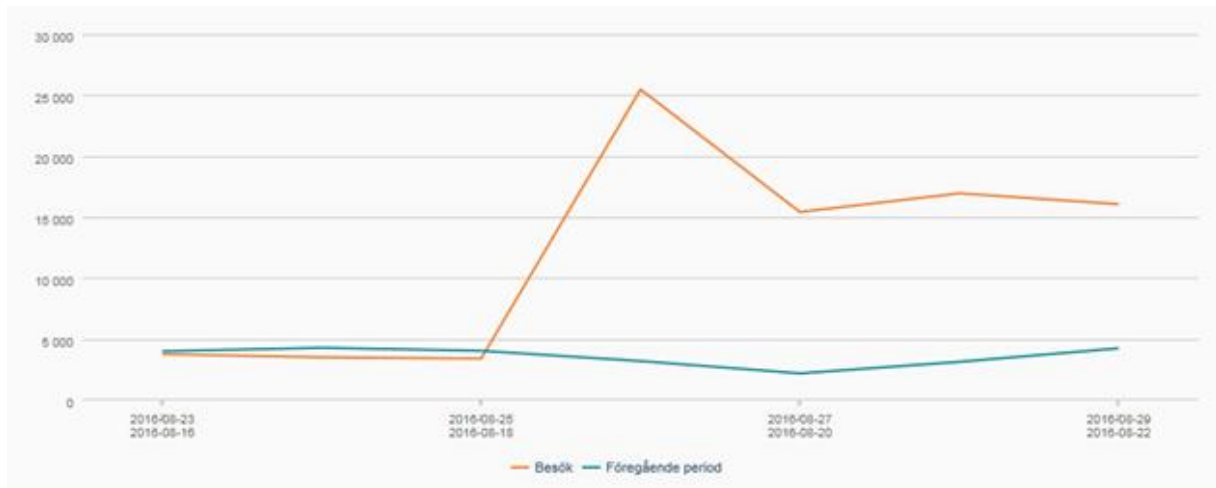
Den incident som inträffade i bland annat delar av Värmdö kommun, när en vattenledning stängdes av med anledning av förekomst av bakterier, fortlöpte under fem dagar. En beskrivning av händelseförloppet och de åtgärder som genomfördes redovisas i bilaga till tjänsteskrivelsen.

Informationsvägar

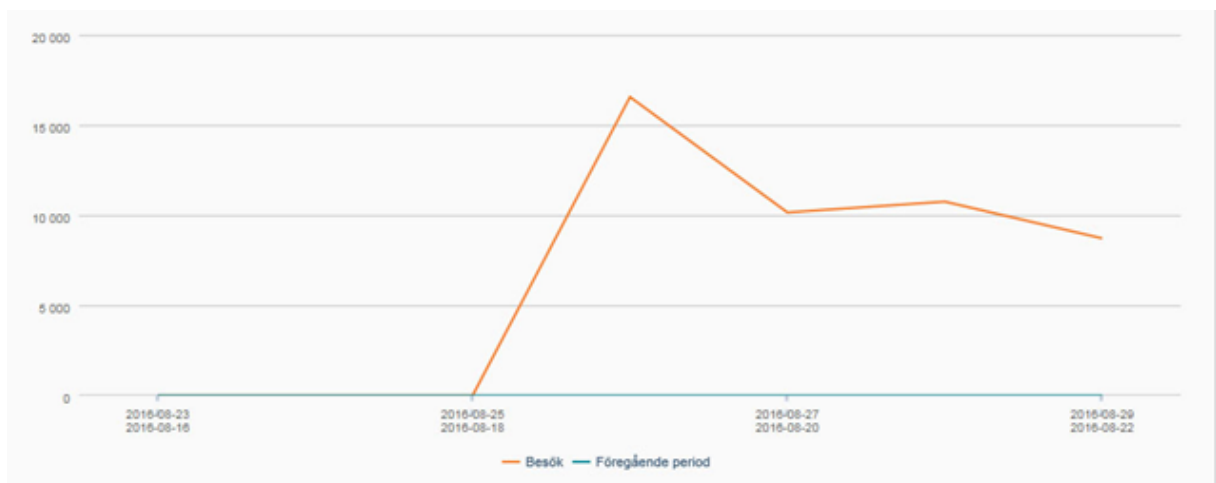
Incidentens förlopp präglades av genomgående samarbetsvilliga mediekontakter som bland annat snabbt kunde bidra till att sprida den initiala nyheten om bakterieförekomsten och den därpå följande kokningsrekommendationen av vattnet. Kommunens pressmeddelande visades vid cirka 1 100 tillfällen, vilket är ungefär det dubbla mot antalet visningar i övrigt.

Diarienummer
2016KS/0557

Under hela händelseförloppet fokuserades på kontinuerlig uppdatering av information på Värmdö kommuns hemsida. Detta återspeglas i en stor ökning av antalet besök på hemsidan, som steg till som mest cirka 25 000 besökare jämfört med cirka 5 000 besökare under motsvarande period förra året.



Även den så kallade krispuffen fick stort genomslag. Krispuffen är ett akut meddelande som publiceras på kommunens hemsida mot en orange bakgrund. Meddelandet finns då publicerat överst på kommunens hemsida i samtliga vyer.



Undre fredagen, den dag då ledningen stängdes av och kokningsrekommendationen lämnades, mottog kontaktcenter 37 procent fler samtal än en reguljär fredag. Sammantaget togs 626 samtal emot under fredagen. Då samtalen avtog under fredag eftermiddag beslutades att kontaktcenter och kommunens växel skulle hållas stängd under helgen. Detta ledde till att 26 samtal inte kunde tas emot under lördagen och söndagen. Under måndagen mottogs cirka 10 procent fler samtal, sammantaget 696 samtal, medan det under tisdagen hade återgått till normal belastning.

Diarienummer
2016KS/0557

Lärdomar

En framgångsfaktor för att denna incident löpte förhållandevis väl var bra kontakter med massmedia som var villiga att föra Värmdö kommuns information om händelseförloppet vidare. Detta var framför allt viktigt i det initiala skedet, när det var viktigt att snabbt nå många personer och verksamheter och informera om kokningsrekommendation av vattnet.

En analys av de informationsvägar som nyttjades visar på att hemsidan är av central betydelse, med ett högt antal besökare som kontinuerligt söker ny information. Någon motsvarande ökning av belastningen kunde inte noteras för kontaktcenter och kommunens telefonnummer. Därmed kan konstateras att uppdaterad information på hemsidan är en framgångsfaktor för att nå ut med aktuell information.

Synpunkter har framför allt funnits kring informationsspridning i den initiala fasen. Här finns möjligheter att utnyttja teknik avseende automatiserade och förberedda massutskick via SMS och e-post.

Verksamheternas eget ansvar vid händelser av denna art behöver förtydligas i deras egen krishantering och på vilket sätt den centrala förvaltningsorganisationen kan stödja dessa.

Som en följd av incidenten har också konstaterats att den initiala samordningen behöver förbättras, såväl inom kommunen men framför allt med andra aktörer som, i detta fall, Nacka kommun. Behov har konstaterats av att ta fram en processbeskrivning för åtgärder som tydliggör hur en incident som involverar flera parter ska hanteras.

Åtgärder

Till följd av de lärdomar som dragits av händelsen föreslås ett antal åtgärder:

- Anskaffa en SMS-funktion som möjliggör massutskick av SMS i händelse av kris
- Lämna mer riktad information till berörda grupper, som exempelvis vårdnadshavare
- Ta fram tydligare rutiner för informationsspridning inom förvaltningsorganisationen
- Säkerställa att verksamheter i kommunen har uppdaterat sin krisberedskap
- Uppdatera och förtydliga krisplaner, bland annat ta fram en funktionsoberoende krisplan för VA-incidenter
- Säkerställa att information kommer in till funktion och inte individ
- Förtydliga olika funktioners ansvar i händelse av kris

Bedömning

Den vattenincident som inträffade i bland annat Värmdö kommun under fem dagar i slutet av augusti förlöpte väl. Halterna av koliforma bakterier var förhållandevis låga och någon allvarlig risk för hälsa och säkerhet för medborgarna bedömdes inte finnas. VAKA, den nationella vattenkatastrofgruppen kopplades snabbt in som stöd i händelseförloppet.

För att säkerställa en snabb informationsspridning föreslås kommundirektören få i uppdrag att anskaffa en SMS-funktion som möjliggör för kommunen att sprida information via SMS i händelse av kris.

Diarienummer
2016KS/0557

Ekonomiska konsekvenser

Kommundirektören föreslås få i uppdrag att anskaffa en SMS-funktion. Kostnaden uppgår till cirka 300 tkr vilket föreslås belasta kommunstyrelsens medel för oförutsedda händelser.

Konsekvenser för miljön

Vattenincidenten medförde inga konsekvenser för miljön.

Konsekvenser för medborgarna

Den avstängda ledningen och därpå följande kokningsrekommendationen av dricksvattnet berörde invånare i Värmdö kommun, bortsett från Ingarö och Sandhamn. Den berörde även särskilt 34 kommunala verksamheter som särskilda boenden och skolor, som fick vidta särskilda åtgärder för att tillse att drickbart vatten fanns.

Konsekvenser för barn

Se konsekvenser för medborgare ovan.

Handlingar i ärendet

Nr	Handling	Bilaggs/Bilaggs ej
1	Beskrivning av händelseförlopp	Bilaggs

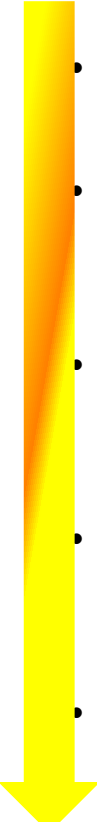
Fredagen den 26 augusti

- Kl. 11:15 Samtal från Nacka kommun med information om bakterieförekomst
- Kl. 11:30 Internt informationsutbyte och handlingsplan tas fram
- Kl. 11:45 Vattenledningen stängs av från Nacka ut till Värmdö
- Kl. 11:50 Beslut fattas om kokningsrekommendation
- Kl. 12:00 En så kallad krispuff publiceras på Värmdö kommuns hemsida
- Kl. 12:45 Livsmedelsverket, Smittskyddsinstitutet och SOS alarm informeras
- Kl. 13:15 En samarbetsgrupp formeras med representanter från VA, miljö, kommunikation och kontaktcenter
- Kl. 14:00 Nya vattenprover tas
- Kl. 13:30- Kontinuerlig uppdatering av Värmdö kommuns hemsida och löpande presskontakter

Lördagen den 27 augusti

- Kl. 06:00 Nya vattenprover tas i Gustavsberg
- Kl. 07:30 Kontakt med Nacka kommun om frekvens och tidpunkter för genomförande av vattenprover
- Kl. 10:30 Provsvar inkommer; visar på förekomst av koliforma bakterier
- Kl. 11:00 Värmdö kommun aktiverar VAKA, den nationella vattenkatastrofgruppen
- Kl. 12:00- Löpande kontakt med laboratorium
Kontinuerlig uppdatering av Värmdö kommuns hemsida
- Kl. 20:45 Provsvar inkommer; visar på förekomst av koliforma bakterier

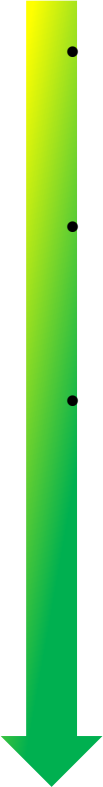
Söndagen den 28 augusti

- 
- Kl. 06:00 Nya vattenprover tas i Gustavsberg
 - Kl. 07:30 Provsvar inkommer; visar på förekomst av koliforma bakterier
Uppdatering av Värmdö kommuns hemsida
 - Kl. 10:30 Ett sjukdomsfall till följd av vattnet rapporteras, vilket i ett senare skede dock bedöms vara orelaterat till vattenincidenten.
 - Kl. 11:00 Nya vattenprover tas i hela ledningsnätet
Löpande presskontakter
 - Kl. 14:00- Uppdatering av Värmdö kommuns hemsida

Måndagen den 29 augusti

- Kl. 08:00 Nya vattenprover tas i hela ledningsnätet
- Kl. 08:30 Provsvar inkommer; förekomsten av bakterierna i ledningen har upphört
- Kl. 09:50 Kontinuerlig uppdatering av Värmdö kommuns hemsida
Löpande presskontakter om utvecklingen
- Kl. 14:00 Provsvar inkommer som bekräftar tidigare prov, vilket gör att kokningsrekommendationen kan hävas kommande dag
- Kl. 15:30- Förberedelse för informationsinsatser under morgondagen om hävning av kokningsrekommendationen

Tisdagen den 30 augusti

- 
- Förmiddag Förberedelse för informationsinsatser om hävning av kokningsrekommendationen
 - Kl. 13:00 Provsvar inkommer; ingen förekomst av bakterier
Kokningsrekommendationen kan hävas
 - Kl. 13:50 Information publiceras på Värmdö kommuns hemsida om hävning av kokningsrekommendationen
Presskontakter informeras
Mail skickas inom organisationen och berörda verksamheter inom omsorg och skola får telefonsamtal