

RAPPORT

2018

NASJONALE MÅL FOR VANN OG HELSE

Studie av varsling av innbyggere
ved vannavstengninger i
Bærum kommune

Susanne Hyllestad
Annechen Bahr Bugge
Thea Grav Rosenberg
Linda Selje Sunde
Lamprini Veneti

Nasjonale mål for vann og helse

Studie av varsling av innbyggere ved vannavstengninger i Bærum kommune

Susanne Hyllestad, Folkehelseinstituttet

Annechen Bahr Bugge, Forbruksforskningsinstituttet SIFO,
OsloMet – storbyuniversitetet

Thea Grav Rosenberg, Forbruksforskningsinstituttet SIFO,
OsloMet – storbyuniversitetet

Linda Selje Sunde, Folkehelseinstituttet

Lamprini Veneti, Folkehelseinstituttet

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Område for smittevern, miljø og helse
Avdeling for smitte fra mat, vann og dyr
Juni 2018

Tittel:

Nasjonale mål for vann og helse
Studie av varsling av innbyggere ved vannavstengninger i Bærum kommune

Forfattere:

Susanne Hyllestad
Annechen Bahr Bugge
Thea Grav Rosenberg
Linda Selje Sunde
Lamprini Veneti

Publikasjonstype: Rapport

Bestilling:

Rapporten kan lastes ned som pdf
på Folkehelseinstituttets nettsider: www.fhi.no

Nasjonalt folkehelseinstitutt
Postboks 4404 Nydalen
NO-0403 Oslo
publikasjon@fhi.no
Telefon: 21 07 82 00

Grafisk lay-out:

Per Kristian Svendsen

Design omslag:

Fete typer AS

Opplag: Kun elektronisk

ISBN 978-82-8082-917-7

Emneord: drikkevann, ledningsnett, vannforsyning, vedlikehold, kommunikasjon

Sitering: Hyllestad S, Bugge AB, Grav-Rosenberg T, Sunde LS, Veneti L. «Studie av varsling av innbyggere ved vannavstengninger i Bærum kommune» [Study of notification to customers due to water outages in Bærum kommune] Rapport 2018. Oslo: Folkehelseinstituttet, 2018.

Innhold

Forord	5
Sammendrag	6
Executive summary	7
Innledning	8
Bakgrunn	8
Praksis med SMS-varsling om kokeanbefalinger ved vannavstengning i Bærum kommune	9
Formål med studien	10
Metode og datamateriale	11
Kombinasjon av fokusgruppediskusjon og spørreundersøkelse	11
Gjennomføringen av fokusgruppediskusjonene og analyse av data	11
Gjennomføring av spørreundersøkelsen og analyse av data	12
Datamateriale og utvalg	12
Resultater	13
Fokusgruppediskusjon	13
Beskrivelse av utvalg	13
Mottak av varsel og informasjon fra kommunen	13
Etterfølgelse av rådene i varslet	14
Tillit til drikkevannet og kommunen	16
Spørreundersøkelse	16
Beskrivelse av utvalg	16
Mottak av varsel og informasjon fra kommunen	17
Etterfølgelse av rådene i varslet	20
Tillit til drikkevannet og kommunen	23
Diskusjon	27
Mottak og oppfattelse av innhold i varslet	27
Etterlevelse av rådene i varslet	27
Endret tillit til vannforsyningen	28
Oppsummering	28
Konklusjon	30
Vedlegg	31
Referanser	43

Forord

Tilgang til rent drikkevann er avgjørende for et liv med god helse og hygieniske forhold. Vannforsyningen er en kritisk infrastruktur, og stans eller avvik i vannforsyningen kan påvirke abonnentenes tilgang til vann til drikke og andre funksjoner i hjemmet. Selv om vi har en høy kvalitet på vannforsyningen i Norge, skjer det uforutsette situasjoner i driften som kan medføre avvik i kvaliteten eller tilgangen på rent vann. Planlagt vedlikehold må også utføres, med de nødvendige stans i vannforsyningen som kreves. Studier viser at også rutinemessige arbeider kan påvirke vannkvaliteten og gi en økt risiko for mage-tarminfeksjoner.

Ansvarlige for vannverk sørger for en trygg vannforsyning gjennom overholdelse av regelverk, driftsrutiner, kompetanseheving og beredskap. Men de er også avhengig av samspillet med abonnentene på områder der vannverket ikke kommer til for å behandle vannet; i hjemmene til abonnentene. Kommunikasjon med abonnentene er derfor helt essensielt for å kunne iverksette nødvendige tiltak som koking av vann til drikkeformål og lagring av vann til toalett- og hygieneformål og opprettholde tillit til abonnentene.

Norge har forpliktet seg til WHO og UNECE sin Protokoll for vann og helse. Informasjon til abonnentene om status og avvik i vannforsyningen er et av målene som er vedtatt av Regjeringen i mai 2014. Bærum kommune har i de siste 5-6 år kommunisert råd om bruk av vann til sine abonnenter, inklusive kokeanbefalinger, ved vannavstengninger. Effekten av utsendelse av kokeanbefalinger til abonnenter er omdiskutert, og av den årsak ønsket Bærum kommune en kartlegging av hvordan deres kommunikasjon blir møtt hos abonnentene. Fra et folkehelseperspektiv er det viktig å vite om råd til befolkningen kommer frem og blir etterfulgt. Dette er et felt som er lite studert og denne studien har som formål å bidra til bedre innsikt i kommunikasjonen mellom ansvarlige for vannforsyning og abonnentene.

Studien er utført i samarbeid med Forbruksforskningsinstituttet SIFO, OsloMet – storbyuniversitetet.

Oslo, juni 2018

Line Vold

Avdelingsdirektør avdeling for smitte fra mat, vann og dyr

Sammendrag

Ved avvik i vannforsyningen er informasjon og kommunikasjon med abonnentene et viktig tiltak for å bøte på situasjonen. Koking av vann hos husholdningen er et tradisjonelt og viktig tiltak for å forebygge smittefare dersom man mistenker at forurensning har kommet inn i vannledningsnettet. Tiltaket er imidlertid avhengig av at abonnentene mottar varsling, forstår rådene og etterlever de. Dette er et område som er lite studert.

Bærum kommune har de siste 5-6 årene sendt en anbefaling om å koke vannet – sammen med annen praktisk informasjon – til berørte abonnenter etter vannavstengninger. Denne praksisen har i denne studien blitt kartlagt med henblikk på om abonnentene mottar og forstår meldingene, etterlever rådene og om informasjonen påvirker deres tillit til vannforsyningen. Informasjon fra abonnentene er innhentet ved hjelp av fokusgruppediskusjoner og en spørreundersøkelse blant innbyggere i Bærum som har mottatt varsler om vannavstengning fra kommunen.

Resultatene viser at deltakerne i studien i stor grad mottar og forstår meldingene. De er også fornøyd med måten vannavstengningene kommuniseres på. Imidlertid må man være klar over at en andel (16 prosent) av de spurte oppgir å ikke å ha mottatt meldinger til tross for at de er registrert som mottaker av meldinger, og videre er det en tredjedel av de som oppgir å ha fått en melding heller ikke husker rådet om å koke vannet. I rutinemessige vannavstengninger er ikke dette bekymringsverdig da risikoen ved slike hendelser anses lav, men i en akutt situasjon hvor smittefare er påvist, er det viktig å sørge for at budskapet kommer frem til abonnentene. På den andre siden kom det frem av diskusjonen i fokusgruppene at deltakerne stolte på at kommunen informerte de om eventuell reell smittefare og ville være mer tilbøyelige til å koke vannet i en akutt situasjon. Deltakerne i studien uttrykker at informasjon om drikkevannet er med på å øke tilliten til vannforsyningen og kommunens håndtering av vannavstengningene.

Executive summary

In the event of a discrepancy in the water supply, information and communication with the customers is an important measure to mitigate the situation. Boiling of water for drinking purpose and cooking is a traditional and important measure for preventing infection if there is a suspicion that contaminated water has entered the water pipeline. This measure, on the other hand, is dependent whether the customers have received notification, understand the advice and furthermore follow them. This is an area that is less studied.

In the last 5-6 years, the municipality of Bærum has communicated a recommendation to boil the water to the customers – along with other practical information – after water outages due to routine maintenance work. This practice have, in this study, been examined whether customers receive and understand the message, follow the advice and whether the information affects their trust in the water supply. Data from the customers have been collected through focus group discussions and a web survey among residents in Bærum that have received notifications of water outages from the municipality.

The results show that customers to a large extent receive and understand the messages. They are also satisfied with the communication mode. On the other hand, one must be aware that a proportion (16 percentage) of the respondents state that they did not receive the message even though they are registered as a receiver of the notice, and further one third of the ones who received a message recall an advice of boiling water after the water was reconnected. In routine water outages, this is not of a major concern due to health risks, but in an acute situation where infectious disease is detected, it is important to ensure that the message reaches the customers. However, the participants state that they trust the water works to inform them in case of severe health risks and would be more willing to boil the water in case of an acute situation. The participants in the study state that information about drinking water increase the trust in water supply and the municipality's handling of water outages.

Innledning

Bakgrunn

Vannforsyning er en grunnleggende infrastruktur som gir innbyggere vann til drikke, matlaging, personlig hygiene og funksjoner i hjemmet som toalett, vaskemaskiner, oppvaskmaskin m.v. Vannforsyningen må imidlertid av og til stenges, som følge av planlagt vedlikehold eller brudd på ledningen grunnet akutte lekkasjer. Vannavstenginger medfører som oftest at vanntrykket i rørene blir tatt bort, og studier har vist at slike situasjoner kan gi økt risiko for mage-tarminfeksjoner for de abonnenter som er berørt. I tillegg vil man raskt få en dårlig hygienisk situasjon ved manglende vann til toalettavløp, dersom vann til slikt formål ikke er tappet opp på forhånd. Som tiltak, tilstreber kommuner og vannverkseiere å varsle sine abonnenter slik at de kan gjøre nødvendige tiltak i husholdningen.

Vannverkseier, om vannverket er i kommunalt eller privat eie, har ansvar for at vannforsyningen driftes iht kravene i drikkevannsforskriften. Vannverkseier skal både varsle om avvik som kan medføre helsefare og forøvrig sikre at abonnenter kan få oppdatert informasjon om kvaliteten på vannforsyningen, og ved avvik skal også Mattilsynet varsles. Mattilsynet har forvaltningsansvar og fører tilsyn ved vannforsyningen for å sikre et trygt drikkevann. Kommuneoverlegene har også en tilsynsrolle for vannforsyningen som kommunens smittevernmyndighet.

Koking av drikkevann er et viktig tiltak for å beskytte folks helse dersom drikkevannet mistenkes eller er påvist å være en smittekilde til mage-tarminfeksjoner. I Bærum kommune har det kommunale vannverket i samråd med de lokale helsemyndighetene valgt å anbefale et oppkok av drikkevannet etter planlagte, i tillegg til mer akutte, vannavstengninger. Dette er gjort som et «føre-var-prinsipp» på bakgrunn av kunnskap om at også rutinemessig vedlikehold av ledningsnettene kan føre til økt forekomst av mage-tarminfeksjon blant personer som er berørt av vannavstengningen (1-3). Anbefalingen om å gi vannet et oppkok de første 24 timene etter at vannet er skrudd på igjen, blir gitt sammen med annen praktisk informasjon om vannavstengningen og formidlet hovedsakelig via SMS.

For at et kokevarsel skal være et effektivt folkehelseiltak er man avhengig av at personene som mottar varselet oppfatter rådet og etterlever det. Dette er et område som i liten grad er studert, og derfor har man begrenset kunnskap om hvor effektivt et tiltak som kokevarsling er (4). Det er i tillegg hevdet at varsler om å koke vannet kan ha negative følger for abonnentene, bla økt skepsis til drikkevannet (4, 5), mens det på den andre siden er hevdet at god kommunikasjon fra ansvarlige for vannforsyningen i seg selv gir en følelse av kontroll og trygghet hos abonnentene (6, 7).

Bærum kommune sin praksis ved å sende ut kokeanbefalinger har vart over en periode og kommunen har sendt ut et betydelig antall varsler om vannavstengninger. Dette gir et godt grunnlag for å studere praksisen. I denne studien blir Bærum kommune sin praksis med å anbefale abonnentene et oppkok av vann ved vannavstengninger kartlagt med hensyn til om abonnentene mottar og forstår informasjonen, om de følger rådene gitt av kommunen og om hvordan informasjonen påvirker deres oppfatning av drikkevannet.

Forebygging av sykdom forårsaket av drikkevann og informasjon til publikum om kvaliteten på drikkevannet, er et av de nasjonale målene for vann og helse (8). En studie av varslingspraksis med kokeanbefalinger i Bærum kan gi relevant informasjon om effektiviteten av praksis ved utsendelse av kokeanbefalinger.

Praksis med SMS-varsling om kokeanbefalinger ved vannavstengning i Bærum kommune

Bærum kommune har i de senere år hatt praksis om å anbefale et oppkok av vannet det første døgnet etter en vannavstengning. Dette har blitt gjort som et «føre-var-prinsipp» med bakgrunn i kunnskap om økt smitterisiko. Kokeanbefalingen blir kommunisert til innbyggerne gjennom varslene om vannavstengning. Vannavstengningene er i hovedsak knyttet til planlagte vedlikeholdsoppgaver på ledningsnett, som utskifting og oppgradering.

Bærum kommune gir informasjon om dette på følgende måte på sine nettsider (9):

«Når deler av vannledningsnett mister trykket, er det en økt risiko for at forurenset vann kan trenge inn i ledningene. Selv om denne risikoen generelt sett er meget liten, velger Bærum kommune å anbefale at de som er berørt av slike hendelser koker alt vann som skal brukes til mat og drikke. Kokeanbefalingen gjelder et døgn, og varsles ved utsendelse av SMS eller talemelding til de berørte. Derved forebygges mulige helseproblemer.

Anbefalingen gis ut i fra føre-var-prinsippet, og vurderingen er gjort i samråd med kommuneoverlegen og etter Folkehelseinstituttets anvisninger.»

Praksisen med å sende ut varsler med kokeanbefalinger i forbindelse med vannavstengninger har medført utsendte meldinger i størrelsesorden 12 000-22 000 meldinger årlig i perioden 2013 til 2016. I 2017 har det i perioden januar til september blitt sendt ut ca 6 000 meldinger som følge av 153 vannavstengninger. Totalt antall personer berørt er ca 8 000, men ikke alle personer i husholdningen er varslet (barn). Årsaken til vannavstengning i 2017 var i 83 prosent som følge av planlagt vedlikehold, og i 17 prosent som følge av akutte tiltak (for eksempel lekkasje som oppstår på ledningsnett). Ved enkelte hendelser vil noen husholdninger motta mange varslinger i løpet av et kort tidsrom som følge av ledningsfornyelse i gaten.

Et eksempel på et varsel for planlagt vannavstengning er vist i tekstboks:

Dette er en melding fra Bærum kommune. Mandag 12. juni fra kl 8:30 til kl 14:30, blir vannet stengt pga planlagte arbeider i Ing. Hoels vei. Tapp på forhånd opp rent vann til nødvendig forbruk. Dersom vannet er misfarget når det kommer tilbake, så la kaldt vannet renne til det blir klart. Ikke bruk vaskemaskin eller oppvaskmaskin før vannet er helt klart igjen. Vannet kan bli påsatt når som helst. Det første døgnet etter at vannet er tilbake, anbefaler vi et oppkok av vann som skal brukes til mat og drikke. For mer info se www.baerum.kommune.no/va eller ring 67506060.

Systemet som blir brukt for varsling er UMS (Unified Messaging System)/Gemini melding, og varslene sendes som SMS og talemelding på fasttelefon.

Ved alvorlige avvik i vannforsyningen går Bærum kommune ut med et *kokepåbud* – i motsetning til en *anbefaling* om å koke vannet– og benytter seg av samme varslingsystem. Dette er derimot en annen situasjon enn å anbefale å koke vannet i forbindelse med vannavstengninger og er blant annet styrt av kommunens beredskapsrutiner for håndtering av slike hendelser.

Formål med studien

Formålet med studien var å kartlegge hvordan innbyggere i Bærum kommune, som har mottatt et eller flere kokevarsler på grunn av avstengning av vannforsyningen, har oppfattet varselet, om de har etterlevd rådene og om det har endret tilliten deres til vannforsyningen/kommunen.

Formålet er operasjonalisert i følgende delspørsmål:

- Kommer varselet frem og er informasjonen i varselet tydelig og forståelig for mottakeren?
- Etterlever mottakeren rådene i varselet?
- Fører mengden av varsel til økt eller redusert tillit til drikkevannet og kommunen?

Metode og datamateriale

I det følgende beskrives de valgte metoder, utvalg og rekruttering av deltakere, samt hvordan datainnsamlingen ble gjennomført og analysert.

Kombinasjon av fokusgruppediskusjon og spørreundersøkelse

Den metodiske tilnærmingen i dette prosjektet består av to ulike empiriske tilnærminger: diskusjon i fokusgrupper og en spørreundersøkelse. Fokusgruppemetoden er en metode som egner seg godt til å få frem deltakernes synspunkter om ett produkt eller tjeneste, samt samle motstridene utsagn i en diskusjon. Utfall fra diskusjoner i fokusgrupper gir verdifulle data og kunnskap om hvilke spørsmål, ord, begreper og svaralternativer som er relevante for målgruppen. Fokusgrupper kan dermed med fordel benyttes som en forstudie til en kvantitativ spørreundersøkelse. Fokusgrupper med representanter for spørreskjemaets målgruppe kan gjøre forskeren oppmerksom på hvilke sosiale og kulturelle variasjoner som finnes, og som helst skal dekkes av spørreskjemaet (10). Kombinasjonen av kvalitative og kvantitative data gir dermed ulike inntak til den samme virkeligheten.

Fokusgruppediskusjonene blir benyttet for å få tak i assosiasjoner, forestillinger, opplevelser og språklige kategorier omkring meldingene kommunen sender ut, mens en spørreundersøkelse kan måle hvor utbredt og generaliserbare de ulike fenomenene (oppfatningene, praksisene) var (10). Ulike type data kan fungere som en slags kontroll av påliteligheten i de andre type dataene (10). Kombinasjon av flere ulike metoder – triangulering – øker dermed gyldigheten av undersøkelsens resultater.

Gjennomføringen av fokusgruppediskusjonene og analyse av data

I september 2017 ble det gjennomført to fokusgruppediskusjoner i Thon Hotel Oslofjord sine lokaler i Sandvika. Den ene fokusgruppen bestod av eldre innbyggere, mens den andre bestod av småbarnsforeldre. En forsker fra SIFO modererte fokusgruppene. I tillegg var en forsker fra Folkehelseinstituttet tilstede og observerte diskusjonene, samt stilte noen spørsmål. Moderator benyttet en intervjuguide (vedlegg 1) som støtte til å sikre at formålet med studiens temaer ble dekket. I fokusgruppene ble deltakerne tilsendt ett eksempel på en melding Bærum kommune sender ut på SMS for å starte diskusjonen basert på responsen i gruppene. Meldingen lød som følger:

«Dette er en melding fra Bærum kommune. Fredag 2. juni fra kl 00:30 til kl 05:00, blir vannet stengt pga planlagte arbeider i Vollsveien. Tapp på forhånd opp rent vann til nødvendig forbruk. Dersom vannet er misfarget når det kommer tilbake, så la kaldtvannet renne til det blir klart. Ikke bruk vaskemaskin eller oppvaskmaskin før vannet er helt klart igjen. Vannet kan bli påsatt når som helst. Det første døgnet etter at vannet er tilbake, anbefaler vi et oppkok av vann som skal brukes til mat og drikke. For mer info se www.baerum.kommune.no/va eller ring 67506060.»

Hver fokusgruppediskusjon varte i 1,5 time og ble tatt opp på bånd. Begge fokusgruppediskusjonene ble deretter transkribert. Etter at det kvalitative materialet var samlet inn og transkribert, ble deltakernes sitater kategorisert og kodet temamessig med utgangspunkt i våre forskningsspørsmål. Disse kategoriene ble deretter utgangspunktet

for hovedtemaer i analysen. Kategoriseringen strukturerte med andre ord undersøkelsens resultatdel (11). For å best bevare overblikket, systematikken og kreativiteten ble det benyttet papirutskrifter, forskjellige farger og pinner for å kode og systematisere dataene (10). *Erfaringer, informasjon og tillit* ble hovedtemaene etter analysen i denne studien som tok ut potensialet av dataene.

Gjennomføring av spørreundersøkelsen og analyse av data

Det ble utarbeidet et spørreskjema som ble sendt til innbyggere i Bærum kommune som hadde mottatt kokevarsel i løpet av 2017. I spørreundersøkelsen ble det spurt om de hadde mottatt varselet, hvordan de hadde mottatt varselet, samt hvordan de hadde forholdt seg til dette varselet (vedlegg 2). Datainnsamlingen ble foretatt av NORSTAT i månedsskiftet september/oktober 2017 (27. september til 4. oktober). Dataene ble analysert i statistikkprogrammet Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versjon 24. Deskriptiv statistikk ble brukt for å presentere resultatene fra studien.

Datamateriale og utvalg

Dataene er innhentet fra innbyggere i Bærum kommune som har mottatt SMS-varsling eller talemelding fra kommunen i forbindelse med utfordringer med vannforsyningen.

Dataene baserer seg på et utvalg av Bærum kommunes innbyggere som hadde mottatt melding om vannavstengning, (samt råd og anbefalinger om hvordan de skulle forholde seg til dette). Utvalget ble rekruttert fra en liste over innbyggere i Bærum kommune som hadde mottatt melding om vannavstengning i perioden 1. januar 2017 til 20. september 2017. Totalt bestod listen av 2 764 abonnenter etter at dupliseringer var fjernet.

Rekruttering av deltakere og datainnsamlingen i spørreundersøkelsen ble innhentet av NORSTAT. Rekrutteringen av deltakere til fokusgruppediskusjonen ble også utført av NORSTAT. Deltakerne i fokusgruppene fikk et gavekort på 500 kr.

Resultater

Fokusgruppediskusjon

I dette kapitlet presenteres funn fra fokusgruppediskusjonene.

Beskrivelse av utvalg

Fokusgruppene var delt inn i to grupper; småbarnsfamilier (barn under 12 år) og eldre (over 70 år), med deltakere som hadde mottatt SMS-varsling eller talemelding om vannforsyningen fra Bærum kommune i 2017. I gruppen med eldre var det syv informanter i alderen 71 - 84 år. Det var fire kvinner og tre menn som deltok i gruppediskusjonen med eldre. Fire hadde universitetsutdanning, mens tre kun hadde fullført videregående skole. I gruppen av småbarnsforeldre var det syv personer, fem kvinner og to menn, i alderen 29 - 51 år. Barna deres var i alderen 0 -12 år. De fleste småbarnsforeldrene hadde høyere utdanning og alle var gift eller samboere. Oversikt over deltakerne er vist i tabell i vedlegg 1.

Mottak av varsel og informasjon fra kommunen

Kommunikasjonsform

Begge gruppene ga uttrykk for at de brukte smarttelefoner aktivt, og foretrakk SMS som informasjonskanal. Noen eldre mente det ville vært risikofylt å basere informasjon om vannavstengninger på e-post da en del ikke sjekket e-posten så ofte, samt at e-postene kunne havne i spamfilteret. Samtidig var flere eldre enige om at det kunne vært fint om kommunen brukte e-post som en tilleggskanal, da de fleste var vant til å bruke e-post.

Det viste seg at småbarnsforeldrene også mottok annen informasjon fra kommunen via SMS, for eksempel fra Kulturskolen, og dette gjorde at det kunne bli litt mye informasjon å holde styr på. Og fordi alle aktørene hadde «kommunen» som avsender, bidro dette til at det ikke alltid var så lett for foreldrene å skille ut viktig informasjon - slik som disse meldingene om vannavstengninger. Når meldingene heller ikke var markerte som «viktig melding fra kommunen» var det fort gjort at enkelte av småbarnsforeldrene ikke prioriterte å lese denne når de for eksempel var opptatt på jobb. Dette førte til at flere av foreldrene noen ganger glemte hele meldingen. Om kommunen hadde markert vannmeldingene med «viktig informasjon fra kommunen» ville det muligens vært enklere for travle småbarnsforeldrene å prioritere disse meldingene.

I tillegg uttrykte deltakere fra begge gruppene at det ville vært praktisk om kommunen sendte ut en ekstra SMS fem eller ti minutter før avstengningen, slik at de fikk en ekstra påminning om de hadde glemt å tappe vann. Flere hadde glemt å tappe vann og mente at denne metoden kunne hjulpet dem å huske tappingen.

Innholdet i varslet

Flertallet av fokusgruppedeltakerne, både i gruppen med eldre og småbarnsforeldre, synes informasjonen i meldingene fra kommunen var enkel å forstå. De fleste mente kommunen ga passe mengde med informasjon. Samtidig var det noen få i begge gruppene som uttrykte at de ønsket informasjon om hvorfor vannet skulle kokes, for eksempel om det skyldtes smittefare. Flere av de eldre kvinnene var sterkt uenige i at

kommunen skulle opplyse om smittefare hvis det ikke var en reell fare for noe veldig dramatisk, det ville virke skremmende. Dermed var det stor uenighet om hvorvidt kommunen burde gi ytterligere informasjon om bakgrunnen for kokeanbefalingen. Noen mente det ville skape unødvendig frykt, mens andre gjerne ville vite årsaken til at kommunen kom med rådet.

Om annet enn smittefare, var det flere eldre og noen småbarnsforeldre som savnet informasjon om varmtvannstanken i forbindelse med kommunens vannarbeid. Hvordan innbyggerne kan unngå å få rusk og partikler i varmtvannstanken, var en problemstilling flere ønsket svar på. I tillegg var en småbarnsmor usikker på hvor lenge hun burde la vannet renne for å få tømt rørene når vannet kom tilbake.

Svært få eldre hadde klikket på lenken med ekstra informasjon i SMS-meldingen fra kommunen, mens en del av småbarnsforeldrene hadde gjort det. Noen eldre fortalte at de ikke kunne huske at de hadde sett den, mens andre hadde lagt merke til den, men ønsket ikke mer informasjon - og hadde derfor ikke brukt den. Til tross for dette, uttrykte de fleste at det var veldig bra at lenken var der, slik at de kunne få mer informasjon om de ønsket det. Flere av småbarnsforeldre hadde brukt lenken. For eksempel var en av småbarnsmødrene (Siv, 38) svært fornøyd med at hun på den måten fikk tilgang til mer informasjon enn hun hadde hatt før. Mens småbarnsmor Siri (51) mente at bare det at hun visste at informasjonen var tilgjengelig via lenken, ga henne en trygghet hvis det var noe hun lurte på. Samtidig var det mange som ikke hadde klikket på lenken, fordi de hadde fått tilstrekkelig med informasjon i meldingen. Også småbarnsforeldrene uttrykte at det var viktig at lenken var der, slik at man hadde mulighet til å få mer informasjon om man ønsket det. I tillegg var det en far som foreslo at det ville vært fint om han fikk digital tilgang til brevet kommunen hadde sendt ut i forbindelse med vannarbeidene når han klikket på linken i SMS'en.

Etterfølgelse av rådene i varslet

Rådene i meldingen fra kommunen ble kategorisert til fire forskjellige råd og funnene fra diskusjonen er presentert i henhold til disse.

Råd 1: Tapp på forhånd opp rent vann til nødvendig forbruk.

Både de eldre og småbarnsforeldrene fulgte stort sett rådet om å tappe vann på forhånd - og hadde innarbeidet seg rutiner som gjorde at de tappet en del ekstra. Samtidig var det noen som ikke hadde mottatt meldingen, glemte meldingen, eller mente det ikke var så viktig å tappe vann fordi det holdt å skylle litt igjennom kranen. Noen småbarnsforeldre valgte også å la være å tappe vann, fordi de som oftest var på jobb i tidspunktet vannet var borte.

Råd 2: Dersom vannet er misfarget når det kommer tilbake, så la kaldt vannet renne til det blir klart igjen.

Det kom frem av diskusjonene at det var enkelt og greit for både de eldre og småbarnsforeldrene å følge rådet om å la misfarget vann renne til det ble klart igjen. Mange vurderte om vannet var trygt å drikke ut i fra om vannet var klart eller misfarget. Så lenge de hadde skylt litt igjennom kranen- og vannet var klart - mente flere at det ikke var nødvendig å koke vann som skulle drikkes - selv om det ikke hadde gått et døgn siden vannet kom tilbake.

Råd 3: Ikke bruk vaskemaskin eller oppvaskmaskin før vannet er helt klart igjen

Småbarnsforeldrene hadde stort sett fått med seg rådet om å ikke bruke vaskemaskinen og oppvaskmaskinen og synes dette gikk greit. Samtidig påpekte flere deltakere i begge gruppene at de savnet informasjon om hva vannarbeidet kan bety for deres rørsystem og varmtvannstank. Mange etterlyste praktiske råd rundt bruk av varmtvannstanken i forbindelse kommunens arbeider.

Råd 4: Det første døgnet etter at vannet er tilbake, anbefaler vi et oppkok av vann som skal brukes til mat og drikke.

Blant de eldre fokusgruppe-deltakerne var det svært ulike oppfatninger om hvorvidt det var nødvendig å koke vannet eller ikke. Mennene var mye mer opptatte av å koke vannet enn kvinnene. Et par av de eldre kvinnene fortalte at de ikke pleide å koke vannet fordi de mente det holdt å la vannet renne litt før de drakk det. Kvinnene påpekte at det var viktig å ikke bekymre seg unødvendig. For eksempel var dette typiske sitater fra kvinnene: «*Tar de meldingene med en klype salt*» (Eva 71) og «*Jeg er ikke helt overnervøs heller*» (Emma, 74). I tillegg kom det frem at den viktigste grunnen til at mange eldre ikke kokte vannet var fordi de allerede hadde samlet nok vann på forhånd, slik dette utsagnet illustrerer: «*Vi tapper av rent vann på rene flasker og setter i kjøleskapet, og det har ikke vart lenger enn at vi har greid oss med det*» (Emma, 74). I motsetning til de eldre damene, var de eldre mennene mye mer opptatt av å koke vannet for å unngå bakterier, noe dette sitatet fra Even (77) kan vitne om: «*Du kan få så mye dritt og bakterier inn i de rørene. [...] Så kok vannet mange dager etter at de er ferdig med reparasjonene.*»

Videre oppstod det en diskusjon om hva et oppkok betyr i praksis, og det kom frem ulike syn på om hva som skal til for at vannet har fått et oppkok og vannet er trygt å drikke. Denne diskusjonen mellom deltakerne kan vitne om at det er noe usikkerhet blant de eldre om hvor lenge vannet bør kokes før det er trygt å bruke. En kvinne trodde vannet burde koke en halv time, mens en annen mente det var unødvendig med hundre grader.

Også blant småbarnsforeldrene var det svært ulike oppfatninger om hvorvidt det var nødvendig å koke vannet eller ikke. Mange kokte ikke vannet fordi de hadde samlet nok vann på forhånd, mens flere valgte også å følge kokerådet. For eksempel uttrykte småbarnsmoren som nylig hadde fått en liten baby, Sara (32), at det ikke var «*livsnødvendig å koke vannet*», men at hun pleide å gjøre det, fordi det ble anbefalt, noe flere støttet henne i. Også kvinnen som var gravid fulgte kokeanbefalingen og uttrykte at det gikk veldig greit.

Men det var også flere av foreldrene som ikke pleide å følge kokerådene av ulike årsaker. Selma (44) fortalte at hun «*pleide å glemme borte sånne ting*» og uttrykte at «*det er kanskje ikke var så nøye*» fordi hennes barn ikke drakk så mye vann. Andre synes det var unødvendig å koke, da det holdt å skylle litt igjennom kranen, noe dette sitatet illustrerer: «*Nei, vi koker ikke [...] Men vi skyller.*» (Siv, 38). Videre kom det fram at flere tolket ordene «anbefaler oppkok», som om det ikke var veldig viktig å følge rådet, noe dette utsagnet fra Stig (39) viser: «*Vi lever i en verden hvor det står advarsel vått gulv når noen står og vasker på kjøpesenteret. Altså 'anbefaler' er ikke veldig hardt lenger.*»

Det var alt i alt store variasjoner når det gjaldt å følge rådet om oppkok av vann til mat og drikke. Mange eldre og småbarnsforeldre fulgte kokerådet eller hadde samlet opp nok vann på forhånd som de brukte. Men flere mente også at det ikke var «*livsnødvendig*» å følge rådet, da de oppfattet at ordet «anbefaler» ikke var så sterkt. I

begge gruppene var det noen som valgte å la være å koke vannet, da de mente at det holdt å la vannet renne til det ble klart.

Tillit til drikkevannet og kommunen

Tilliten til norsk drikkevann var generelt høy blant deltakerne i fokusgruppene, og vannkvalitet var noe både yngre og eldre bekymret seg relativt lite for. De ga uttrykk for at det var friskt, rent og hadde god smak. Noen av de eldre informantene bemerket imidlertid at gravearbeid av og til kunne medføre dårligere kvalitet på vannet

Det var ingen av småbarnsforeldrene eller eldre som mente de hadde blitt syke av vannet i Bærum. De hadde heller ikke hørt om andre som hadde blitt det. I gruppen med småbarnsforeldre kom det frem at flere hadde opplevd at barna deres hadde drukket vann rett fra springen på et tidspunkt kommunen anbefalte oppkok. Et par av mødrene som hadde erfart dette, uttrykte at dette ikke bekymret dem, mens en far etterlyste noe informasjon om hva man burde gjøre i slike tilfeller.

Det kom frem at både småbarnsforeldrene og de eldre hadde høy tillit til vannforsyningen i Bærum kommune. På spørsmål fra moderator om meldingene om vannavstengninger hadde endret deres tillit til kommunen, svarte nesten alle de eldre tydelig «*Nei!*». Mens Emma (74) uttrykte at om tilliten til kommunen hadde blitt endret, hadde den nok økt: «*Må jo være i en positiv retning da. Tenker at nå er kommunen sannelig flink som sender ut sånne meldinger*». I begge gruppene kom det frem at tilliten til kommunens vannforsyning ikke ble lavere av disse meldingene, og deltakerne hadde videre full tillit til at hvis drikkevannet ble farlig, ville kommunen informert om dette. Rådene med informasjon ga dermed småbarnsforeldrene trygghet om at kommunen hadde kontroll over vannforsyningen, noe dette utsagnet fra Siv (38) bekrefter:

«For veldig mange er jo kunnskap trygghet. Ikke for alle, men for mange.»

Både de eldre og småbarnsforeldrene var stort sett enige i at meldingene ikke hadde endret deres tillit til kommunen. Om tilliten hadde blitt påvirket, var det i så fall i en positiv retning. Meldingene fra kommunen ga innbyggerne trygghet om at kommunen hadde kontroll over vannforsyningen.

Spørreundersøkelse

I dette kapitlet presenteres resultatene fra spørreundersøkelsen blant et utvalg av abonnenter tilknyttet offentlig vannforsyning i Bærum. Resultatene er presentert i med figur tilhørende hvert spørsmål i spørreundersøkelsen.

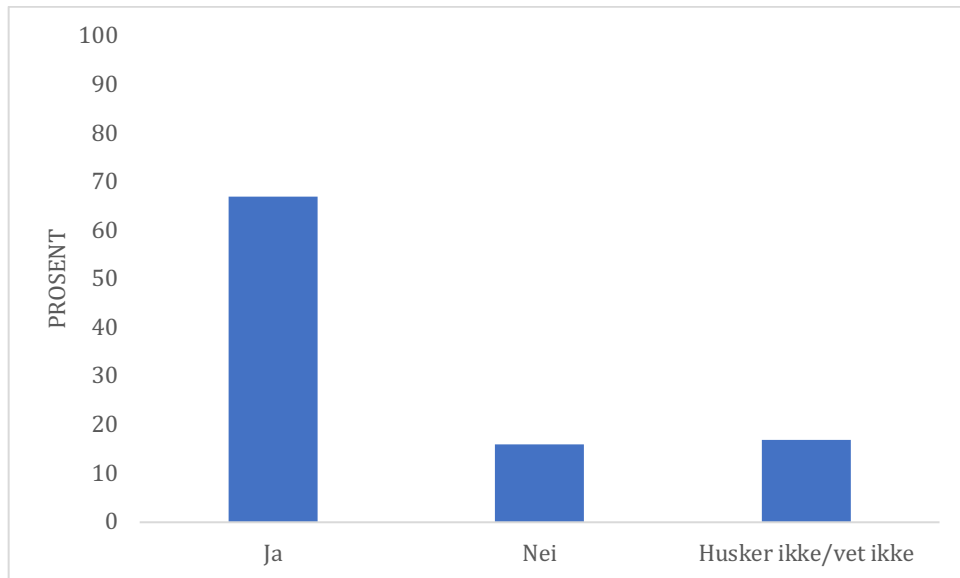
Beskrivelse av utvalg

Det ble sendt ut 2 764 invitasjoner, hvorav 613 besvarte undersøkelsen. Det tilsvarer en svarprosent på 22 prosent. Av de 613 respondenter var 328 (54 prosent) kvinner. Gjennomsnittlig alder var ca 54 år, hvor den yngste var 16 år og den eldste 86 år. I overkant av halvparten (348 av 613) hadde mer enn 4 års utdanning, mens 171 av 613 hadde mer enn 3 års utdanning. Av de 613 respondentene, var det 279 (46 prosent) som oppga å være samboende med barn, mens 223 (36 prosent) var samboende uten barn. Henholdsvis 41 (7 prosent) og 70 (11 prosent) var enslige med barn, og enslige uten barn. 89 (15 prosent) av respondentene oppga å ha barn under 5 år, mens 524 (85

prosent) oppgav å ha barn over 5 år. Fem oppga å være gravide og 15 (2 prosent) ammet.

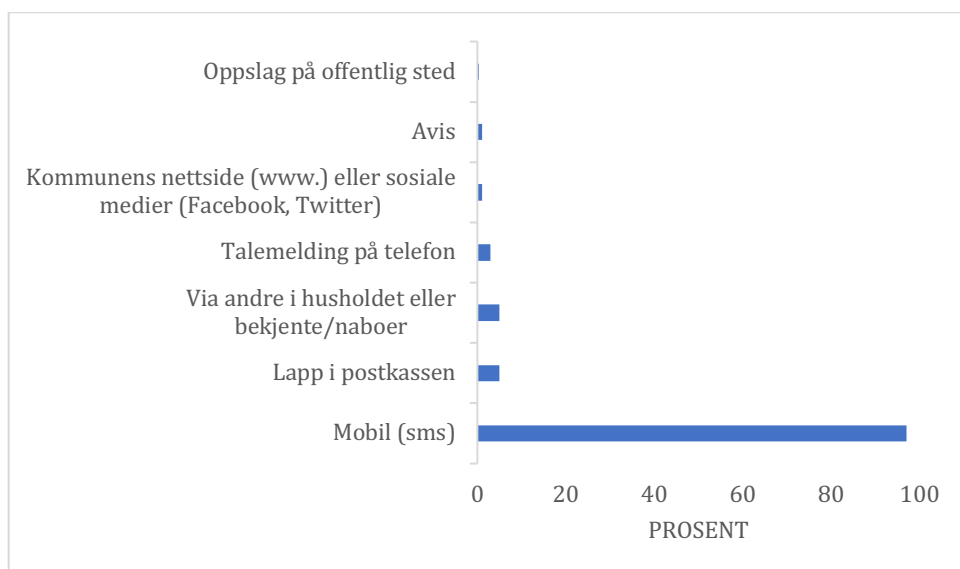
Mottak av varsel og informasjon fra kommunen

I dette kapitlet omhandles resultatet om mottak av varsling og hvordan respondentene oppfattet informasjonen i varselet.



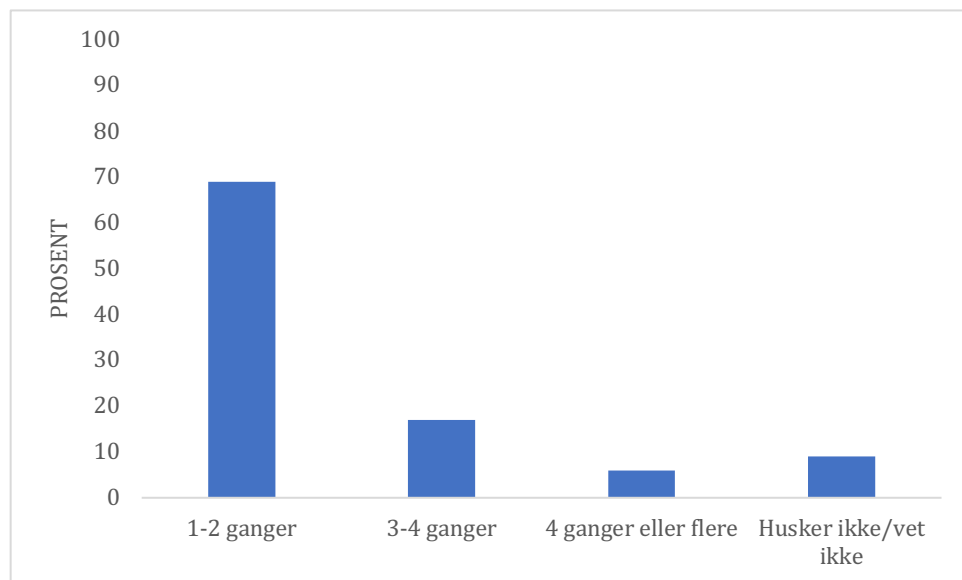
Figur-1 Har du fått et varsel om problemer med drikkevannet fra Bærum kommune det siste året? NORSTAT 2017. N=613.

Sekstisyv prosent svarte at de hadde mottatt varsel om problemer med drikkevannet fra Bærum kommune i løpet av det siste året. Seksten prosent oppga at de ikke hadde mottatt et slikt varsel, mens 17 prosent husket ikke om de hadde mottatt et varsel eller ikke.



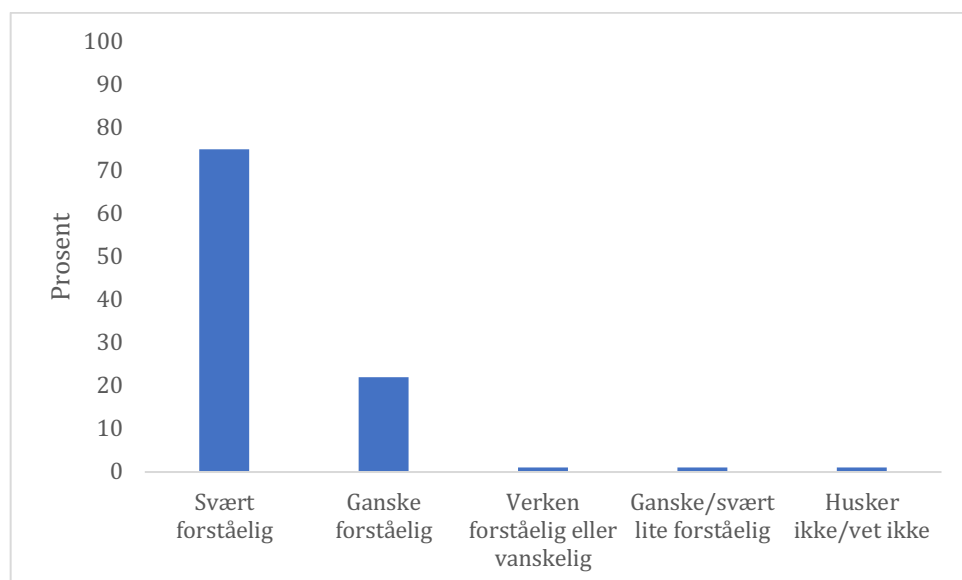
Figur-2 Hvis ja: Hvordan ble du varslet? NORSTAT 2017. n=413.

Nesten alle (97 prosent) av de som oppga å ha mottatt en varsling (n=413), hadde mottatt varselet via mobil (SMS). Noen hadde blitt varslet via lapp i postkassen eller av andre i husholdet (henholdsvis 5 prosent), og noen få av bekjente eller naboer.



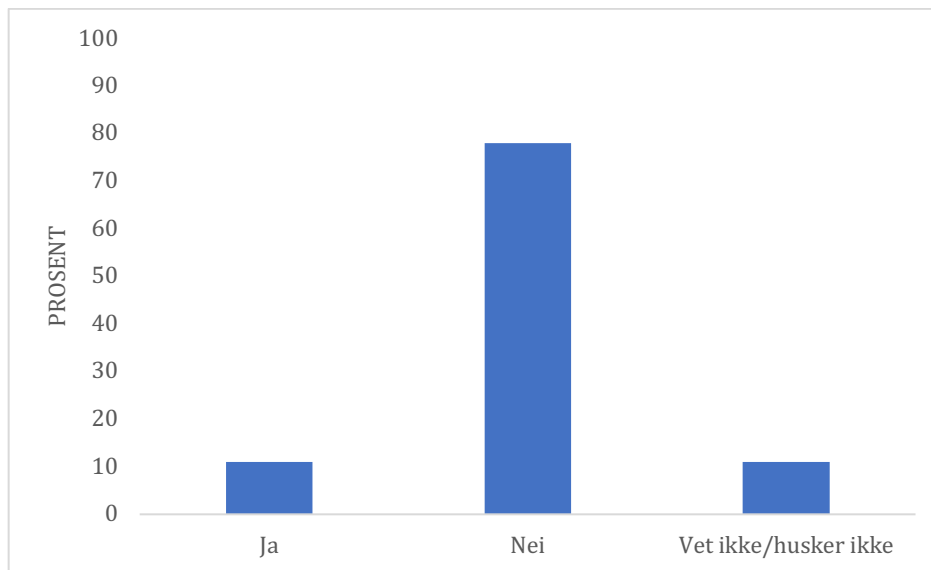
Figur-3 Hvor mange ganger har du eller noen i ditt hushold fått varsel om problemer med drikkevannet fra Bærum kommune det siste året? NORSTAT 2017. n=413.

Sekstini prosent rapporterte at de hadde mottatt varsel om problemer med drikkevannet én til to ganger i løpet av det siste året. Sytten prosent hadde blitt varslet tre til fire ganger. Relativt få (6 prosent) hadde blitt varslet fire ganger eller flere, og ni prosent husket ikke hvor mange ganger de hadde blitt varslet.



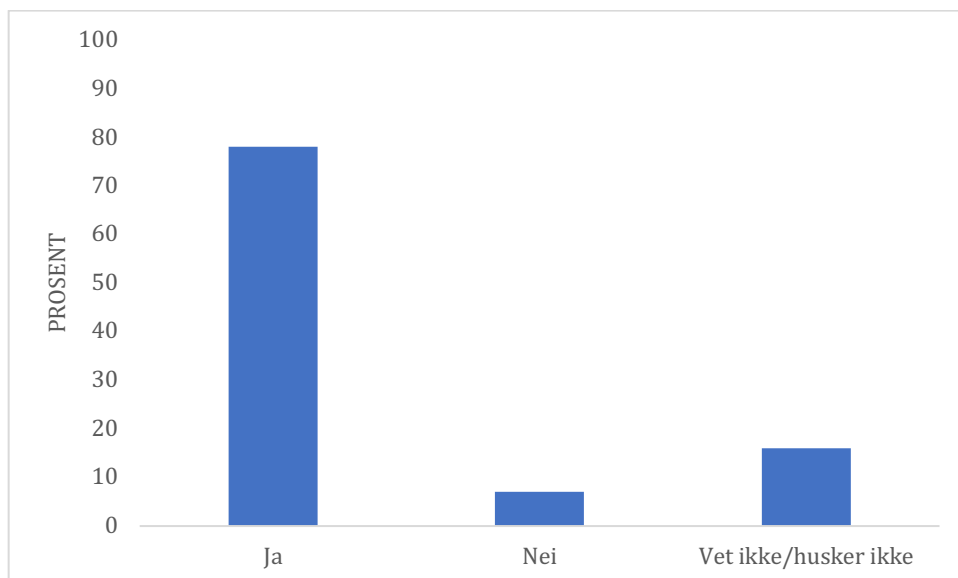
Figur-4 Hvor enkelt og forståelig synes du vannvarselet fra Bærum kommune var? NORSTAT 2017. n=413.

Det var henholdsvis 75 prosent og 22 prosent som rapporterte at varselet var svært eller ganske forståelig. Det var svært få (1 prosent) som hadde problemer med å forstå vannvarselet som kom fra kommunen.



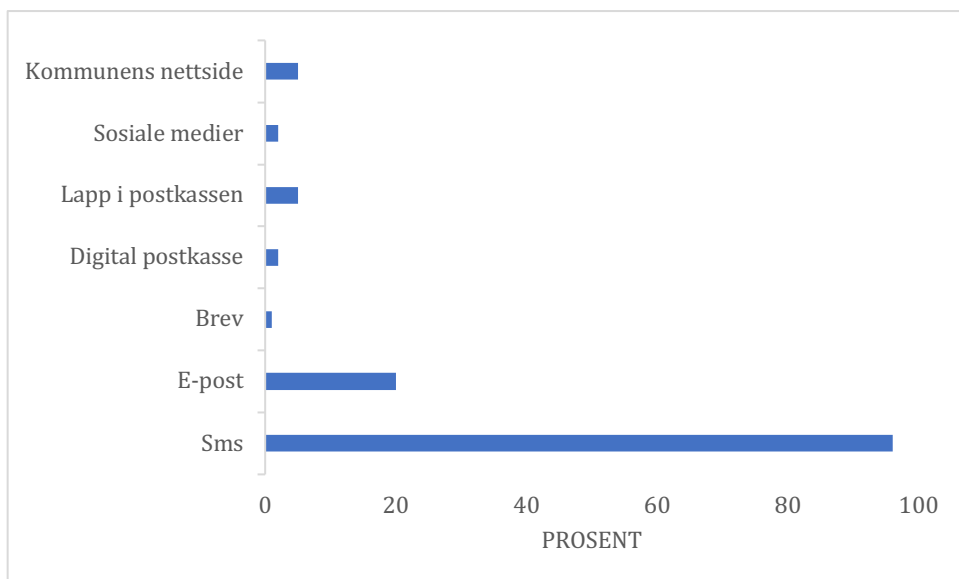
Figur-5 Da du mottok varselet, åpnet du lenken til Bærum kommunes nettside for å få mer informasjon? NORSTAT 2017. n=413.

Syttiåtte prosent åpnet ikke lenken til kommunens nettside for å få mer informasjon, mens 11 prosent hadde besøkt nettsiden.



Figur-6 Ga Bærum kommunes nettside tilstrekkelig informasjon? NORSTAT 2017. n=45.

Syttiåtte prosent av de som åpnet lenken (n=45) mente nettsiden hadde gitt dem tilstrekkelig med informasjon. Seksten prosent husker svarte «vet ikke/husker ikke», mens syv prosent synes ikke innholdet ga tilstrekkelig informasjon.

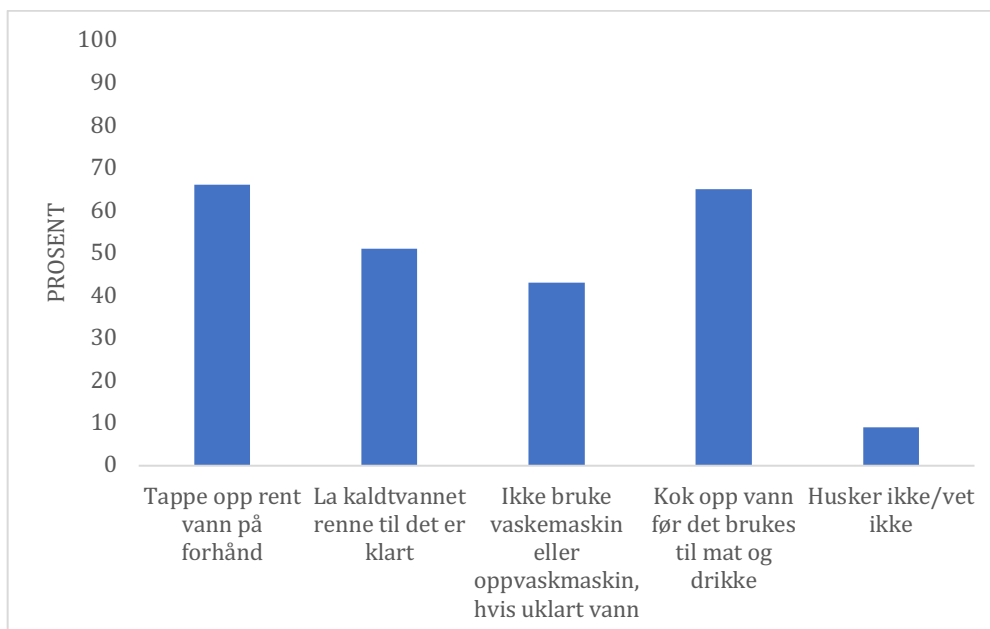


Figur-7 På hvilken måte ønsker du helst å motta slike varsler fra Bærum kommune? NORSTAT 2017. N=613.

Om lag alle (96 prosent) av respondentene i undersøkelsen ønsket å bli varslet via SMS. Tyve prosent kunne også tenke seg å bli varslet via e-post. Andelen som ønsket å bli varslet via kommunens nettside var fem prosent. Like mange ønsket å bli varslet via lapp i postkassen.

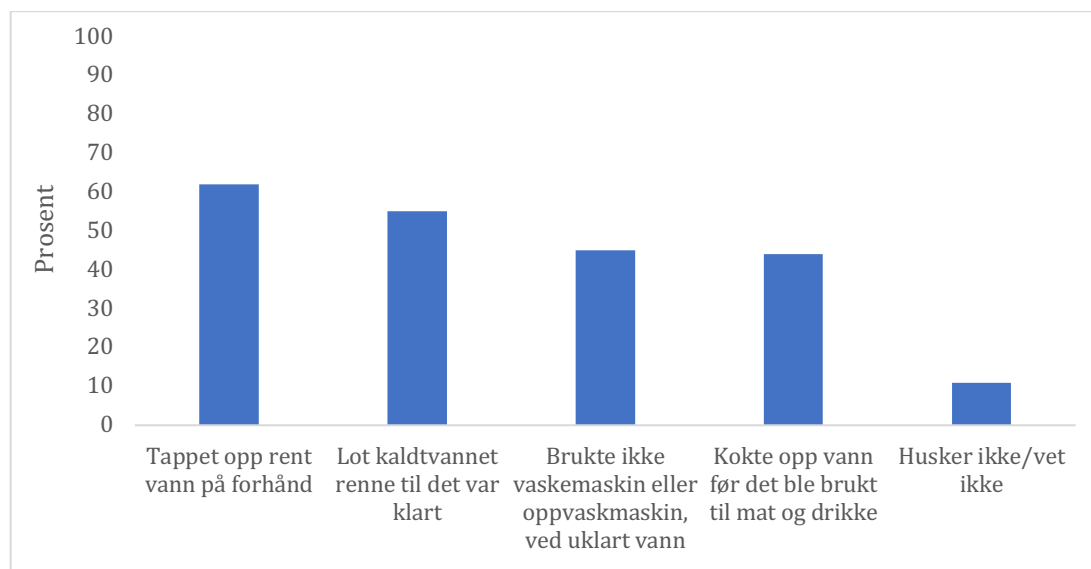
Etterfølgelse av rådene i varslet

I dette kapitlet omhandles hvorvidt respondentene fulgte rådene i varslet.



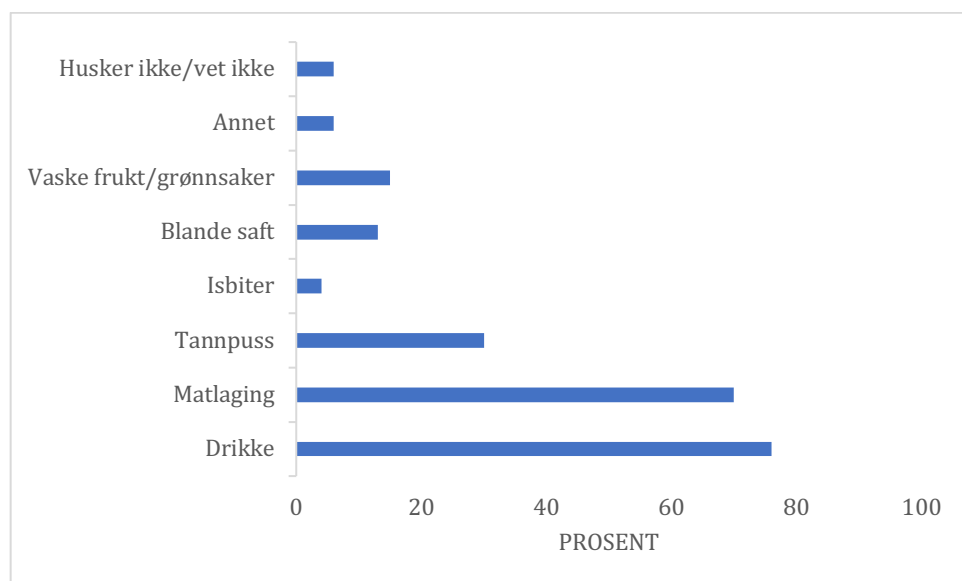
Figur-8 Hvilke råd ga kommunen deg? NORSTAT 2017. n=413.

Av de respondentene som oppga å husket å ha fått en melding om vannavstengning av kommunen, så var det 66 prosent husket å ha fått råd om å tappe opp rent vann på forhånd. Tilsvarende like stor andel husket å ha fått råd om å koke opp vann før det skulle brukes til mat og drikke (65 prosent). Det var også mange som hadde lagt merke til rådet om å la kaldtvannet renne til det ble klart (51 prosent), samt at man ikke skulle bruke vaskemaskin eller oppvaskmaskin hvis det var uklart vann (43 prosent). Det var relativt få (9 prosent) som ikke husket, eller svarte «vet ikke» hvilke råd de hadde fått av kommunen.



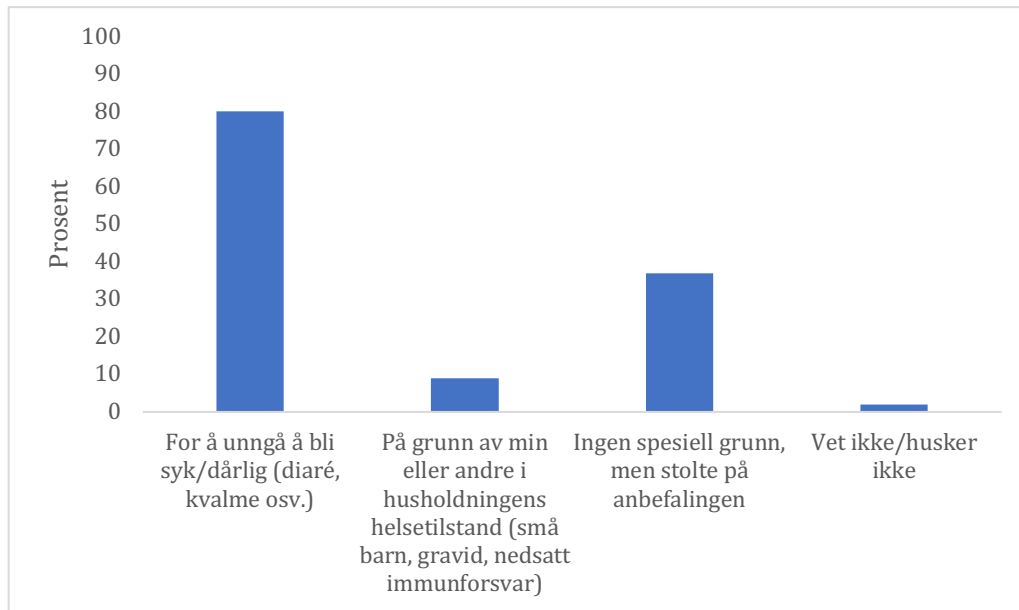
Figur-9 Hvilke av rådene fulgte du? NORSTAT 2017. n=413.

Blant respondentene, var det 62 prosent som tappet opp rent vann på forhånd og 55 prosent som fulgte rådet om å la kaldtvannet renne til det ble klart. Det var også relativt mange som fulgte rådet om å ikke bruke vaske- eller oppvaskmaskin hvis vannet var uklart (45 prosent), samt å koke opp vannet før det skulle brukes til mat og drikke (44 prosent). Det var 11 prosent som ikke husket hvilke råd de hadde fulgt.



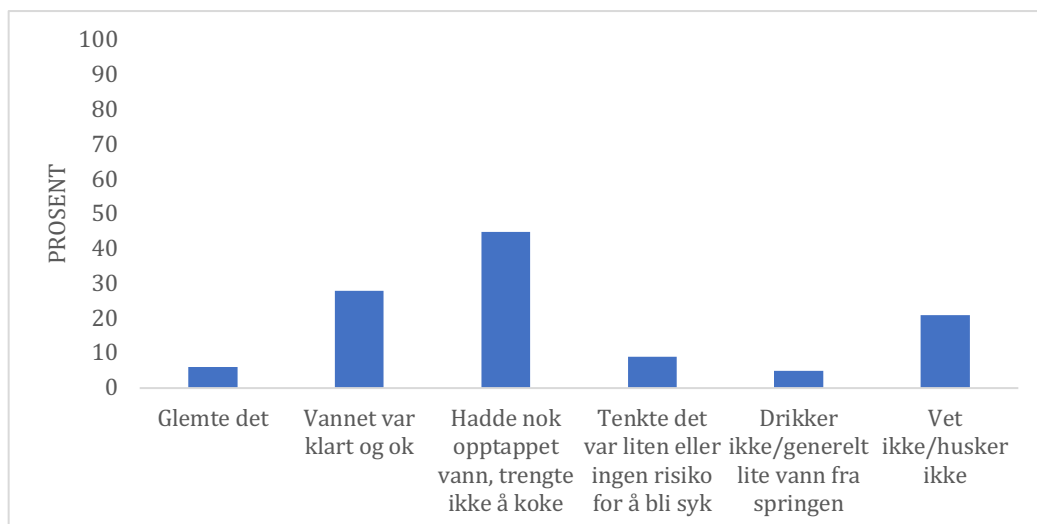
Figur-10 Til hvilke bruk valgte du å koke vannet? NORSTAT 2017. n= 182.

Av de 44 prosent som oppga å koke vannet, så er det 3 prosent som samtidig har svart at de ikke husker rådet om å koke vannet – men oppgir på dette spørsmålet å ha kokt det likevel. Av de 44 prosent som fulgte rådet, uavhengig om de husket å ha lest rådet eller ikke, om å koke vannet, så er det 76 prosent som kokte til drikkeformål og 70 prosent kokte vann de skulle bruke i matlagingen. Tretti prosent fulgte kokerådet når det kom til tannpuss. Videre var det henholdsvis 15 prosent og 13 prosent som hadde fulgt rådet når det gjaldt vask av frukt og grønnsaker og blanding av saft.



Figur-11 Hvorfor valgte du å følge kokeanbefalingene? NORSTAT 2017. n=182.

Av de som valgte å koke vannet (n=182), så oppga de den viktigste årsaken til at kokeanbefalingen ble fulgt var for å unngå å bli syk eller dårlig (diaré, kvalme og lignende) (80 prosent). Det var imidlertid også relativt mange som rapporterte at det ikke var noen spesiell grunn, men at de stolte på anbefalingen (37 prosent). Ni prosent fulgte kokeanbefalingen på grunn av egen eller andre i husholdningens helsetilstand (små barn, gravide, nedsatt immunforsvar).

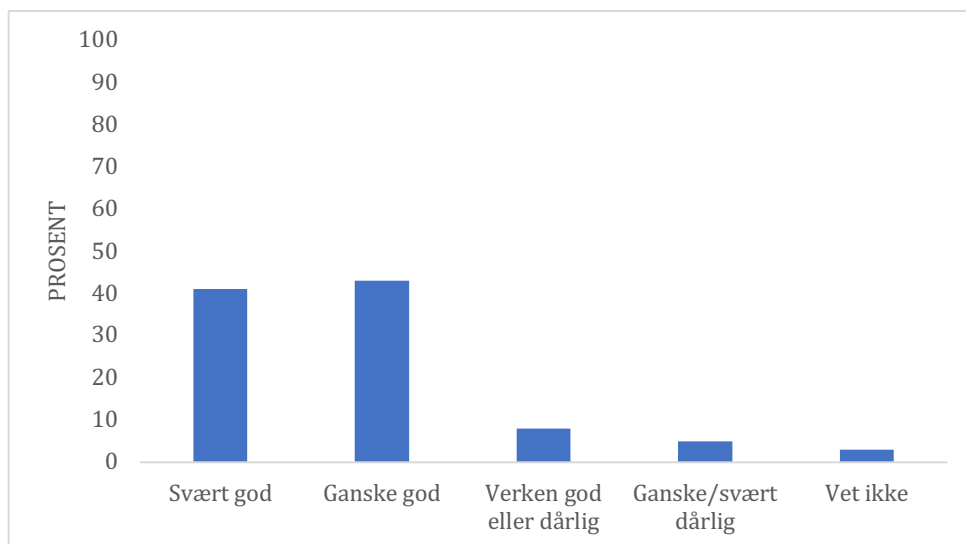


Figur-12 Hvorfor valgte du ikke å følge kokeanbefalingene? NORSTAT 2017. n=231.

Av de som rapporterte at de ikke kokte vannet (n=231), så oppga de den viktigste grunnen til at kokeanbefalingen ikke ble fulgt, var at man allerede hadde tappet nok vann og derfor ikke hadde behov for å koke (45 prosent). Det var også en del som mente at vannet hadde vært klart og ok, slik at koking opplevdes som unødvendig (28 prosent). Ni prosent mente at det var liten eller ingen risiko for å bli syk. To av ti husket ikke hva som var grunnen til at de ikke hadde fulgt anbefalingen.

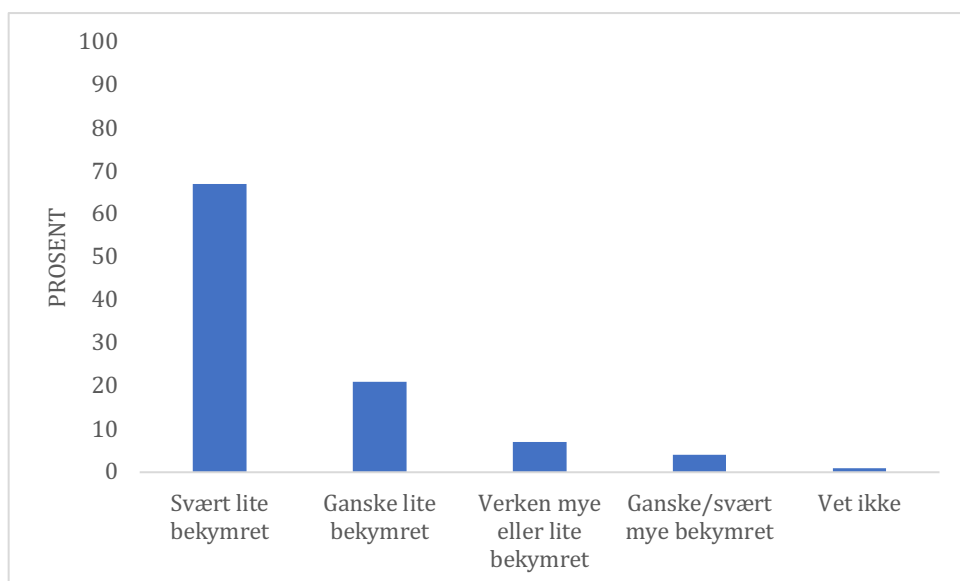
Tillit til drikkevannet og kommunen

I dette kapitlet omhandles hvordan respondentene har blitt påvirket av informasjonen i varslene.



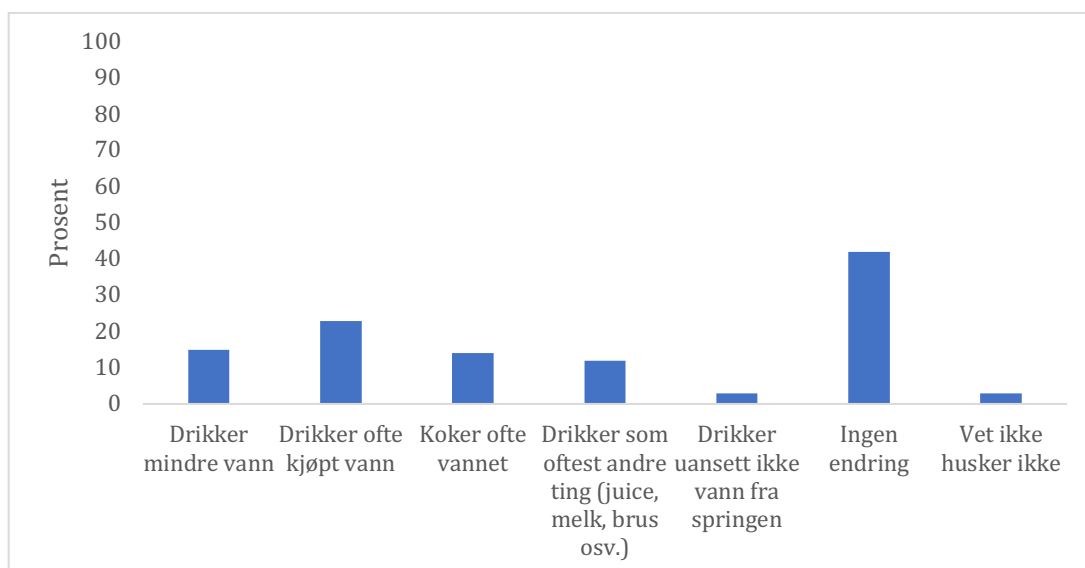
Figur-13 Hvordan vil du vurdere vannkvaliteten i Bærum kommune helt generelt? Prosent. N=613. NORSTAT 2017

Spørsmålet om hvordan respondenten vurderte vannkvaliteten i Bærum kommune helt generelt viste at de aller fleste var svært godt fornøyde. Det var relativt få (5 prosent) som mente at vannkvaliteten var svært eller ganske dårlig.



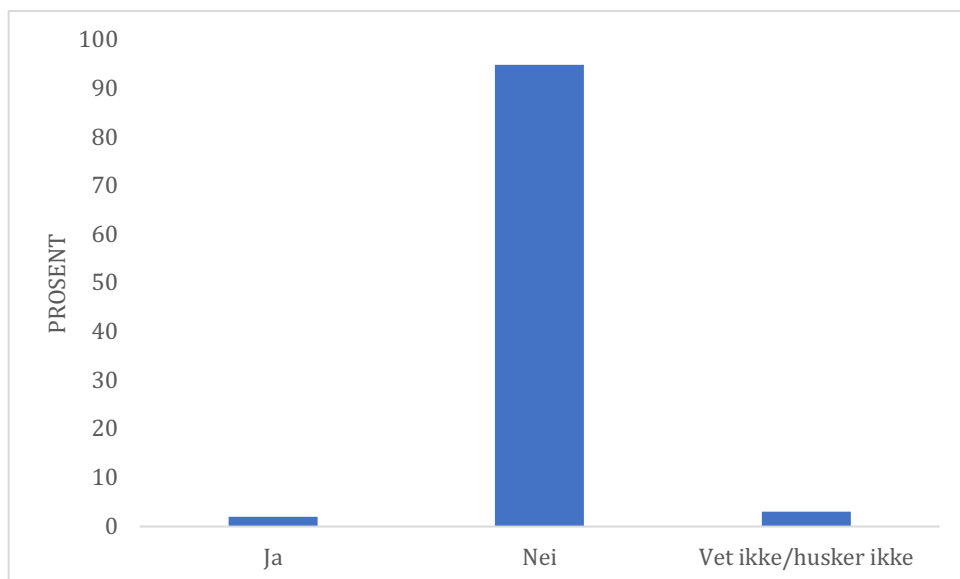
Figur-14 I hvilken grad bekymrer du deg for å bli dårlig eller syk av drikkevannet du har hjemme? NORSTAT 2017. N=613.

Svært få (4 prosent) ga uttrykk for å være ganske eller svært bekymret for å bli dårlige eller syke av drikkevannet de hadde hjemme. Sytti prosent ga uttrykk for at dette var noe de bekymret seg svært lite for, mens 21 prosent var ganske lite bekymret.



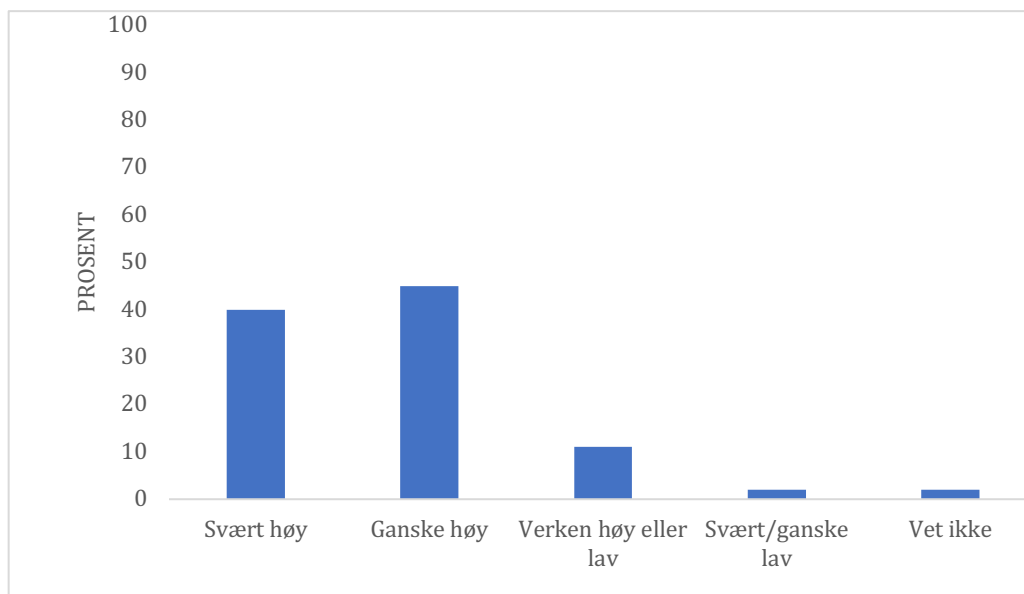
Figur-15 Hvis bekymret: Hvordan påvirker dette din bruk av vann? NORSTAT 2017. n=66.

Den andelen som var bekymret (n=66) ble spurt om hvordan bekymringene påvirket deres bruk av vann. For de fleste (42 prosent) førte det ikke til noen endring. Det var 23 prosent som foretrakk å drikke kjøpt vann. Femten prosent mente bekymringene førte til at de drakk mindre vann. Videre var det 14 prosent som valgte å koke vann som en følge av bekymringene. Tolv prosent drakk som oftest andre ting, for eksempel juice, melk eller brus.



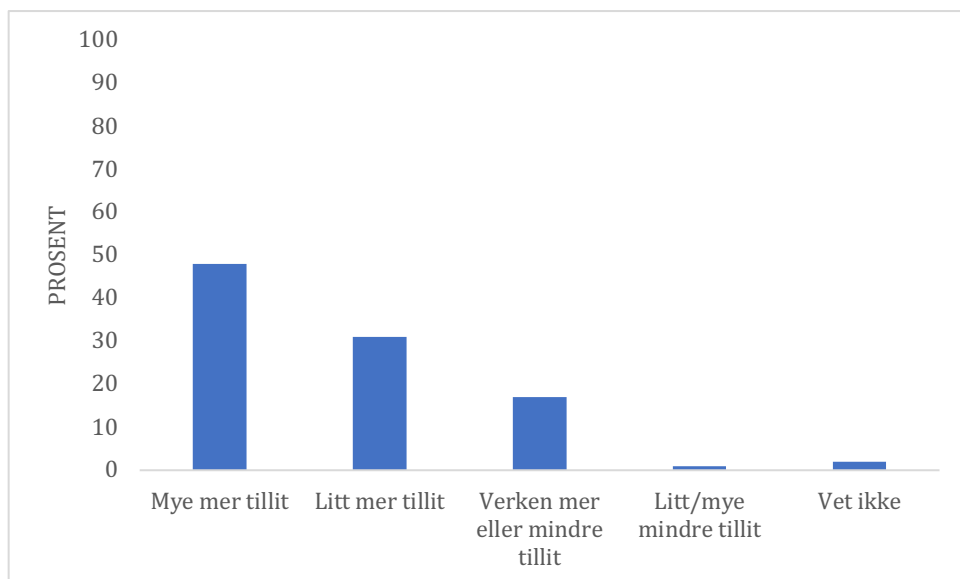
Figur-16 Har du mistanke om at du, eller noen i husstanden, har fått ubehag eller blitt syk av vannet du/dere har drukket hjemme i løpet av de siste 12 månedene? NORSTAT 2017. N=613.

Det var nesten ingen (2 prosent) som ga uttrykk for mistanke om at de selv eller andre i husholdningen hadde fått ubehag eller blitt syke av vannet de hadde drukket hjemme i løpet av de siste 12 månedene.



Figur-17 Hvor stor tillit har du til kommunens vannforsyning? NORSTAT 2017. N=613.

Innbyggernes tillit til kommunens vannforsyning var høy. Førti prosent rapporterte svært høy tillit. Ytterligere 45 prosent rapporterte ganske høy tillit. Det var kun to prosent som oppga å ha svært eller ganske lav tillit til kommunens vannforsyning.



Figur-18 Hvordan påvirker varslene din tillit til kommunen? NORSTAT 2017. N=613.

Nesten halvparten (48 prosent) mente at de fikk mye mer tillit til kommunen, og 31 prosent mente det ga litt mer tillit. Det var nærmest ingen (1 prosent) som mente at varslene førte til litt eller mye mindre tillit.

Diskusjon

Mottak og oppfattelse av innhold i varslet

Resultatene fra deltakerne i studien viser at de som mottar meldingene er fornøyde med hvordan rådene er presentert og formidlet (via SMS). For de aller fleste ga varselet tilstrekkelig med informasjon om drikkevannssituasjonen og hvilke forholdsregler man burde ta. Det ble gitt uttrykk for at deltakerne i fokusgruppene synes rådene i varslet var forståelige og nyttige. Samtidig kom det frem i diskusjonen at det for eksempel var noe usikkerhet rundt selve kokingen av vannet og hvordan det skulle utføres, og forskjellige syn på om hvorvidt fare for smitte i drikkevannet skulle fremheves.

Det er 67 prosent av respondentene som oppa å ha fått melding om vannavstengning fra kommunen, dvs at 2/3 av målgruppen nåes ved hjelp av SMS. En mindre andel (16 prosent) oppga at de *ikke* har mottatt melding om vannavstengning, selv om de er rekruttert fra en liste over de som har fått tilsendt meldinger og 17 prosent sier de ikke husker å ha mottatt en melding. I fokusgruppene kom det frem at det kom flere meldinger fra kommunen fra samme nummer og at meldingene om vannavstengingene kunne bli glemt. I tillegg kan det tenkes at de som deltok i spørreundersøkelsen ikke husker så langt som 12 måneder tilbake i tid om hvorvidt de fikk en melding eller ikke. Det kan også tenkes at årsaken til dette kan være teknisk feil i utsendelsen av meldingene. Det er viktig å merke seg at noen opplever å ikke få meldinger som er sendt ut, for eksempel med tanke på om samme system benyttes i en krisehåndtering. I akutte situasjoner bør det derfor vurderes å bruke flere informasjonskanaler i tillegg til SMS-varsling. I tillegg kan det vurderes å se på muligheter for et eget nummer for utsendelse av SMS i akutte situasjoner slik at denne informasjonen ikke kommer over samme nummer som annen informasjon fra kommunen.

Om hvorvidt abonnentene oppfattet rådet om å koke vannet etter at vannforsyningen var satt i gang igjen, så viser spørreundersøkelsen at det er 65 prosent blant de som oppgir å ha mottatt en melding som oppgir at de husker at det bli gitt en anbefaling om å koke vannet. Det er med andre ord ca. en tredjedel som ikke husker å ha lest noe om anbefaling om å koke vannet. Dette kan tyde på at anbefalingen om å koke vannet må konkurrere med annen informasjon i meldingen og man bør muligens vurdere om innholdet i meldingen kan gjøres kortere eller tydeligere. Om hvorvidt man skal utvide meldingen med ytterligere praktisk informasjon (for eksempel om koking av vann), et behov som kom frem av fokusgruppediskusjonen, bør avveies opp mot formålet. I en krisesituasjon hvor koking er et hovedbudskap, tilrådes det å løfte dette tydeligere frem.

Etterlevelse av rådene i varslet

Hvorvidt deltakerne fulgte rådet om å koke vannet, så er det 44 prosent av de som husker å ha mottatt melding fra kommunen som også fulgte dette rådet. De viktigste grunnene til at deltakerne *ikke* kokte vannet var at de hadde tappet opp nok rent vann på forhånd, slik at koking var unødvendig. I tillegg var det en stor andel som mente det var nok å la det renne til det var klart.

At mange hadde tappet opp rent vann på forhånd, resulterer i at en høyere andel enn 44 prosent totalt av de som husket å ha mottatt en melding fra kommunen i praksis drakk rent vann etter at vannet var skrudd på igjen. Det må også bemerkes at det er noen (3

prosent) som sier at de ikke husker å ha lest et råd om koke vannet, som likevel oppgir å ha kokt det. I undersøkelsen kan dette skyldes at respondenten har hatt mulighet for å svare på hvilke råd de fulgte, uavhengig om de rapporterte om de husket det eller ikke. Disse utgjør en svært liten del av resultatene, og påvirker ikke utfallet i sin helhet.

En stor andel mener at koking ikke er nødvendig og at det var tilstrekkelig å tappe vannet til det ble klart. Det kom frem i diskusjonen i fokusgruppene at valg av ord er av betydning, for eksempel at en anbefaling av koking blir oppfattet som en anbefaling, og ikke et påbud. Fra dette kan det antas at koking av vannet blir et valg gjort på egne vurderinger. Flere ga derimot uttrykk for at de stolte på at kommunen ville varsle dersom smittefaren var reell, og at de da i større grad ville fulgt rådet om å koke vannet.

Endret tillit til vannforsyningen

I kartleggingen om hvorvidt varslene øker eller reduserer tilliten til vannforsyningen og drikkevannet, så er det i all hovedsak oppfattet som positivt og øker tilliten, snarere enn at det skaper skepsis blant deltakerne. De fleste har en høy tillit til vannforsyningen, også i utgangspunktet. Resultatene viser at informasjon og varsling fra kommunen, samt tilgang til supplerende informasjon, selv om den aktivt blir lest eller ikke, er med på å skape trygghet og tillitt blant abonnentene.

Oppsummering

Resultatene tilsier at abonnentene i stor grad er fornøyd med hvordan vann-avstengningene blir kommunisert. Imidlertid viser kartleggingen at det er noen hinder i veien før rådene i meldingen når frem til abonnenten; det er 16 prosent som sier de ikke har fått melding fra kommunen og 17 prosent som ikke husker å ha fått melding, noe som kan skyldes at det er lenge siden de fikk melding i tidsrommet undersøkelsen pågikk. Av de 67 prosent som fikk melding er det 35 prosent som ikke husker at det var et råd om å koke vannet første døgnet etter at vannet var skrudd på igjen i meldingen. Videre er det 66 prosent av de som fikk melding og husker rådet om å koke - som ikke kokte vannet. Derimot drakk flere rent vann som var tappet på forhånd i døgnet etter at vannet var skrudd på igjen, slik at det er flere enn de som har svart at de koker vannet, som drakk rent vann etter en vannavstengning.

Deltakerne i studien fulgte rådet om å koke hovedsakelig for å beskytte egen helse og stolte på at anbefalingen om å koke var et viktig råd, men bekymret seg i liten grad for smittefare. Sett i lys av at meldingen er sendt ut under rutinemessige arbeider på ledningsnett, og infeksjonsfaren som følge av denne kan sies å være liten, så er egne vurderinger av vannkvaliteten eller valg om å la være å koke ikke veldig bekymringsverdige. Men i en akutt situasjon hvor vannet er påvist smittefare ved inntak av drikkevannet, bør man vurdere hvordan budskapet om smittefare og tiltak skal komme tydeligere frem. Resultatene tilsier at abonnentene vil være mer tilbøyelige til å koke vannet om det blir informert som helt nødvendig.

Studien viser i tillegg at kommunikasjon fra kommunen vedrørende vannavstengninger, er med på å skape tillit blant abonnentene.

Selv om de som deltok i fokusgruppediskusjonene kan sies å representerer sårbare grupper (familier med små barn og eldre), så er de imidlertid ressurssterke nok til å delta i studien utenfor sitt bosted. Oppfattelsen av meldingene hos de som er sårbare

som følge av sykdom, har redusert mobilitet eller ikke kan lese norsk, har ikke blitt kartlagt i denne studien. Et supplement til denne studien kan være å følge opp disse gruppene med andre egnede metoder, for eksempel intervjuer, for å kartlegge om hvorvidt de får, oppfatter og etterlever meldingene fra kommunen.

Konklusjon

Denne kartleggingen viser at varsler fra kommunen om vannavstengninger i stor grad når frem til abonnentene som har deltatt i studien, forståes og etterleves. På den andre siden er det en andel av abonnentene som ikke får med seg rådene fordi de ikke har mottatt melding eller ikke har oppfattet alt innhold i meldingen. Det må også tas i betraktning at studien ikke omfatter de mest sårbare abonnentene. I rutinesituasjoner med arbeid på ledningsnett gir ikke dette grunn til bekymring med hensyn på risiko for å få mage-tarminfeksjoner. Det er imidlertid viktig at budskapet er tydelig og sikre at budskapet når frem i akutte situasjoner hvor koking av vann anses som helt nødvendig for å beskytte befolkningens helse. Praksisen med varsling ved vannavstengninger oppfattes som god kommunikasjon fra kommunen, som ansvarlig for vannforsyningen, og skaper i all hovedsak økt tillit til vannforsyningen i Bærum.

Vedlegg

I tabellene under vises deltakerne i fokusgruppediskusjonene.

Tabell 1 viser en oversikt over de eldre deltakerne som deltok i vår fokusgruppediskusjon. Alle navnene er fiktive.

Navn	Alder	Kjønn
Eva	71	Kvinne
Elsa	84	Kvinne
Erik	81	Mann
Eli	78	Kvinne
Espen	75	Mann
Emma	74	Kvinne
Even	77	Mann

Tabell 1: Informasjon om de eldre informantene som deltok i vår fokusgruppediskusjon.

Tabell 2 viser en oversikt over deltakerne i fokusgruppen med småbarnsforeldre. Alle navnene er fiktive.

Navn	Alder	Kjønn	Alder barn
Stig	39	Mann	7 + 9 år
Sara	32	Kvinne	0 + 2 år
Siri	51	Kvinne	12 år
Sven	44	Mann	12 år
Siv	38	Kvinne	6 + 8 år
Selma	44	Kvinne	11+13 år
Silje	29	Kvinne	1 år

Tabell 2: Informasjon om småbarnsforeldrene som deltok i vår fokusgruppediskusjon.

Intervjuguide

Introduksjon / Oppvarming

Vi er svært takknemlig for at dere har tatt dere tid til å komme hit i dag for å bidra til vårt forskningsprosjekt som handler om hva innbyggerne i Bærum synes om å motta vannmeldinger fra kommunen.

Presentere oss selv

Gi informasjon om prosjektet

Som dere sikkert har merket – sender Bærum kommune noen ganger ut SMS'er om vannet til sine innbyggere.

Gruppediskusjonen her i dag dreier seg om at vi ønsker å få vite deres erfaringer med SMS'ene Bærum kommune sender ut til sine innbyggere i forbindelse med vannforsyningen.

På oppdrag fra Bærum kommune gjør vi nå et forskningsprosjekt hvor vi undersøker hvordan innbyggerne i Bærum oppfatter disse meldingene.

Vi ønsker å høre deres meninger om disse meldingene.

Altså vårt mål er å finne ut hva er bra/dårlig med denne måten Bærum kommune kommuniserer til sine innbyggere.

Kan det gjøres på en bedre måte? I så fall håper vi at dere kanskje har noen råd til oss om hvordan dette kan gjøres.

Fortelle om vårt mål

Nå i første omgang arrangerer vi disse gruppediskusjonene med to ulike grupper; altså småbarnsforeldre og eldre.

Prosjektet skal publiseres som en rapport som skal leveres til Bærum kommune.

Planen er også at dette skal bli en vitenskapelig artikkel som vi ønsker å få publisert i ett tidsskrift.

I del to av dette forskningsprosjektet – skal vi gjøre en spørreundersøkelse

Med disse gruppediskusjonene ønsker vi også å få innspill til hva som kan være relevante spørsmål å stille i spørreundersøkelsen.

Anonymitet

Intervjuet vil vare i ca. 1,5 time. For at vi skal slippe å skynde oss å notere alt som blir sagt her i dag, bruker vi en båndopptaker som vi setter på nå om dette er greit for dere? Ingen andre enn vi som jobber i prosjektet vil høre eller se utskriften. Alt dere sier vil bli anonymisert, slik at det som blir sagt her i dag ikke kan knyttes til dere som personer i etterkant.

Alle deltakerne presenterer seg selv

Navn og kort om hvorfor dere hadde lyst til å være med på gruppediskusjonen her i dag – altså deres motivasjon for å komme hit i dag.

Det som skal foregå i dag

Gruppediskusjonen vi skal ha her i dag er annerledes enn en vanlig intervjusituasjon hvor det typisk er en person som stiller alle spørsmålene og en annen som svarer.

Nå er det mest dere som skal snakke og diskutere med hverandre – med utgangspunkt i emner som jeg presenterer.

Jeg har fire ulike emner som jeg ønsker at dere skal snakke om – og jeg presenterer ett emne om gangen.

Dere leder selv diskusjonen. Hvis den sporer av, eller hvis dere går tomme for å noe å si, eller hvis ikke alle blir hørt, skal nok jeg gripe inn.

Forestill dere at denne gruppediskusjonen er som å sitte hjemme hos en av dere og snakke å snakke over kaffen eller teen.

Susanne og jeg er her i dag for å lære av dere. Det er dere som er eksperter på hvordan det er å motta disse meldingene.

Alle opplevelser er like viktige.

Ikke vær redde for å si noe dere tror er selvfølgeligheter og derfor kan virke banalt.

Ofte er det nettopp da det kommer frem verdifull informasjon.

Altså; det finnes ingen riktige svar på spørsmålene her i dag – alle opplevelser er like ok

Om dere kommer på noen poenger – mens noen andre snakker – kan dere gjerne vinke til meg og samtidig notere ned disse poengene ned på papiret dere har fått utdelt (så dere ikke glemmer poenget) – så skal jeg prøve å være en ordstyrer å passe på at alle kommer til og får fortalt sine meninger og erfaringer.

Erfaringer

Dere som er her i dag har jo alle mottatt meldinger fra kommunen i forbindelse med vannforsyningen.

Vi er litt nysgjerrige på hva deres synes om å motta slike meldinger?

Kanskje vi kan starte med å ta en runde rundt bordet på hvordan dere opplevde å få en slik melding fra kommunen?

Hva var deres første reaksjon?

Hva synes dere om å få slike meldinger fra kommunen?

Ønsker dere å motta denne type informasjon fra kommunen?

Hvorfor / Hvorfor ikke?

Noen som har noen andre meninger eller opplevelser?

Gjorde dere noe spesielt annerledes etter at dere mottok meldingen?

I så fall kan dere beskrive i detalj hva dere gjorde annerledes etter at dere hadde fått meldingen?

Husker dere innholdet eller budskapet i meldingene? I så fall, hva husker dere?

Noe informasjon dere savnet i meldingene?

Var det passe mengde med informasjon?

Søkte dere opp informasjon på kommunens nettside, facebook eller andre steder da dere fikk denne meldingen?

Har dere tidligere kontaktet Bærum kommune med spørsmål i forbindelse med SMS'ene om vann?

HVIS JA, fikk dere tilfredsstillende svar fra kommunen?

Susanne: Har du noen spørsmål du ønsker å legge til før vi går over til neste emne?

Formidlingen i SMS'ene

Har alle med seg sine mobiler her i dag? Har alle strøm og kan motta meldinger nå?

Vi sender dere nå ett eksempel på en melding som Bærum kommune har sendt til sine innbyggere.

(Susanne eller Thea sender nå ut SMS med den opprinnelige meldinger til deltakerne når vi starter med dette emnet.)

Hva er deres første reaksjon på denne meldingen?

Er det noe som er uklart i denne meldingen?

Var det noe dere stusset over / eller lurte på da dere mottok denne meldingen?

Noe informasjon dere savner her i meldingen?

Ville dere kontaktet noen eller søkt etter informasjon om dere hadde mottatt denne meldingen hjemme etterpå?

I så fall, hvor ville dere søkt etter informasjon?

Tenk deg at du nå får denne meldingen – ville du gjort noe spesielt annerledes enn du pleier?

Fulgte dere rådene i meldingene?

Kokte dere vannet det første døgnet etter at det kom tilbake?

Evt. til hvilke bruk valgte dere å koke vannet?

Hva tenker dere om ordlyden?

Er budskapet i meldingen lett å forstå?

Husker dere hva dere tenkte da dere mottok denne meldingen?

Har dere innspill til hvordan kommunen kan kommunisere/formidle vannmeldingene bedre/annerledes?

Ønsker dere slik informasjon på SMS eller hadde du foretrukket at kommunen formidlet informasjonen på andre type kanaler eller flere kanaler samtidig?

Hvilke kanaler/ på hvilke måter foretrekker du å få informasjon på fra kommunen?

Vannkvalitet

Vannet i springen – hvordan er vannet i springen her sånn generelt?

Og hvordan bedømmer dere vannkvalitet?

Utseende? Smak?

Har dere noen gang vært bekymret for å bli syk av vannet dere har tilgjengelig hjemme?

For eksempel blitt bekymret for din egen eller barnas helse?

Hvorfor det?

HVIS BEKYMRET: Hvordan påvirket dette deres bruk av vann?

Er vannkvalitet noe dere er opptatt av? Noe dere tenker på i hverdagen?

Har dere generelt begynt å tenke mer på vannkvaliteten etter at dere fikk Disse vannmeldingene?

Har dere for eksempel blitt mer redd/uroelig for kvaliteten på drikkevannet i forbindelse med meldingene?

Eller opplever dere meldingene som betryggende fordi du får informasjon?

Har noen av dere fått mistanke om at du har fått ubehag/blitt syk av vannet dere har drukket hjemme?

Susanne: Har du noen spørsmål du ønsker å legge til før vi går over til neste

Tilliten til kommunen

Hvem tenker dere har ansvaret for at vannet i springen er trygt å drikke?
Tror dere at disse vann-meldingene fra kommunen har endret eller påvirket deres tillit til Bærum kommune?
Har dere tillit til at kommunen sørger for at vannet er trygt å bruke/drikke?

Susanne: Har du noen spørsmål du ønsker å legge til før vi går over til de siste spørsmålene?

Til slutt

Har dere noen innspill, opplevelse eller erfaringer som vi ikke har fått belyst her i dag – som dere ønsker å legge til?

TAKK for strålende innsats alle sammen i dag!

Vi har lært masse av dere som vi skal videreformidle til Bærum kommune. Før dere går - må dere huske å få med dere hvert deres gavekort.

Spørreskjema til spørreundersøkelsen

Denne undersøkelsen handler om drikkevannet i Bærum kommune. Bærum kommune vil, sammen med Folkehelseinstituttet og SIFO, kartlegge hvordan varsling og råd om drikkevannet oppfattes blant innbyggerne.

[Q1] Har du fått et varsel om problemer med drikkevannet fra Bærum kommune det siste året?

Rad:

[r1] Ja

[r2] Nei

[r3] Husker ikke/vet ikke

[Q2] Hvordan ble du varslet?

Rad:

[r1] Mobil (sms)

[r2] Kommunes nettside (www.)

[r3] Sosiale medier (Facebook, Twitter)

[r4] Avis

[r5] Oppslag på offentlig sted

[r6] Talemelding på telefon

[r7] Lapp i postkassen

[r8] Via andre i husholdet

[r9] Via andre bekjente/naboer

[r10] Annet

[r11] Husker ikke/vet ikke

[Q3] Hvor mange ganger har du eller noen i ditt hushold fått varsel om problemer med drikkevannet fra Bærum kommune det siste året?

Rad:

[r1] 1-2 ganger

[r2] 3-4 ganger

[r3] 4-5 ganger

[r4] Flere enn 5 ganger

[r5] Husker ikke/vet ikke

[Q4] Hvilke råd ga kommunen deg?

Rad:

[r1] Tappe opp rent vann på forhånd

[r2] La kaldtvannet renne til det er klart

[r3] Ikke bruke vaskemaskin eller oppvaskmaskin, hvis uklart vann

[r4] Kok opp vann før det brukes til mat og drikke

[r5] Husker ikke/vet ikke

[Q5] Hvilke av følgende råd fulgte du?

Rad:

[r1] Tappet opp rent vann på forhånd

[r2] Lot kaldtvannet renne til det var klart

[r3] Brukte ikke vaskemaskin eller oppvaskmaskin, ved uklart vann

[r4] Kokte opp vann før det ble brukt til mat og drikke

[r5] Husker ikke/vet ikke

[Q6] Til hvilke bruk valgte du å koke vannet?

Rad:

[r1] Drikke

[r2] Matlaging

[r3] Tannpuss

[r4] Isbiter

[r5] Blande saft

[r6] Vaske frukt/grønnsaker

[r7] Annet

[r8] Husker ikke/vet ikke

[Q7] Hvorfor valgte du å følge kokeanbefalingen?

Rad:

[r1] For å unngå å bli syk/dårlig (diare, kvalme osv)

[r2] Pga helsetilstanden min eller andre sin i husholdningen (små barn, gravid, nedsatt immunforsvar)

[r3] Ingen spesiell grunn, men stolte på anbefalingen

[r4] Vet ikke/husker ikke

[Q8] Hvorfor valgte du ikke å følge kokeanbefalingene?

Rad:

[r1] Glemte det

[r2] Vannet var klart og ok

[r3] Hadde nok opptappet vann, trengte ikke å koke

[r4] Tenkte det var liten eller ingen risiko for å bli syk

[r5] Driker ikke/generelt lite vann fra springen

[r6] Vet ikke/husker ikke

[Q9] Hvor enkelt og forståelig synes du vannvarslet fra Bærum kommune var?

Rad:

[r1] Svært forståelig

[r2] Ganske forståelig

[r3] Verken forståelig eller vanskelig

[r4] Ganske lite forståelig

[r5] Svært lite forståelig

[r6] Husker ikke / Vet ikke

[Q10] Da du mottok varselet, åpnet du lenken til Bærum kommunes nettside for å få mer informasjon?

Rad:

[r1] Ja

[r2] Nei

[r3] Vet ikke/Husker ikke

[Q11] Ga Bærum kommunes nettside tilstrekkelig informasjon?

Rad:

[r1] Ja

[r2] Nei

[r3] Vet ikke / Husker ikke

[Q12] På hvilken måte ønsker du helst å motta slike varsler fra Bærum kommune?

Rad:

[r1] Sms

[r2] E-post

[r3] Brev

[r4] Digital postkasse

[r5] Lapp i postkassen

[r6] Sosiale medier

[r7] Kommunens nettsider

[Q13] Hvor stor tillit har du til kommunens vannforsyning?

Rad:

[r1] Svært høy

[r2] Ganske høy

[r3] Verken høy eller lav

[r4] Ganske lav

[r5] Svært lav

[r6] Vet ikke

[Q14] Hvordan påvirker varslene din tillit til vannforsyning?

Rad:

[r1] Mye mer tillit

[r2] Litt mer tillit

[r3] Verken mer eller mindre tillit

[r4] Litt mindre tillit

[r5] Mye mindre tillit

[r6] Vet ikke

[Q15] Hvordan vil du vurdere vannkvaliteten i Bærum kommune helt generelt?

Rad:

[r1] Svært god

[r2] Ganske god

[r3] Verken god eller dårlig

[r4] Ganske dårlig

[r5] Svært dårlig

[r6] Vet ikke

[Q16] I hvilken grad bekymrer du deg for å bli dårlig eller syk av drikkevannet du har hjemme?

Rad:

[r1] Svært lite bekymret

[r2] Ganske lite bekymret

[r3] Verken mye eller lite bekymret

[r4] Ganske mye bekymret

[r5] Svært mye bekymret

[r6] Vet ikke

[Q17] Hvordan påvirker dette din bruk av vann?

Rad:

- [r1] Drikker mindre vann
- [r2] Drikker ofte kjøpt vann
- [r3] Koker ofte vannet
- [r4] Drikker som oftest andre ting (juice, melk, brus osv)
- [r5] Drikker uansett ikke vann fra springen
- [r6] Ingen endring
- [r7] Vet ikke/husker ikke

[Q18] 18) Har du mistanke om at du, eller noen i husstanden, har fått ubehag eller blitt syk av vannet du har drukket hjemme i løpet av de siste 12 månedene?

Rad:

- [r1] Ja
- [r2] Nei
- [r3] Husker ikke/vet ikke

Og så noen bakgrunnsvariabler til statistisk bruk.

[B1] Kjønn

Rad:

- [r1] Mann
- [r2] Kvinne

[B2] Alder

[B3] Er det noen i husstanden som er gravid, som ammer eller er det barn under 5 år i husstanden?

Rad:

- [r1] Gravid
- [r2] Ammer
- [r3] Barn under 5 år
- [r4] Nei, ingen av disse

[B4] Hva er din høyeste fullførte utdanning?

Rad:

[r1] Grunnskole

[r2] Videregående skole

[r3] Universitet / høyskole (1-3 år)

[r4] Universitet / høyskole (4 år eller mer)

[B5] Hvilken type husholdning bor du i?

Rad:

[r1] Enslig uten barn

[r2] Enslig med hjemmeboende barn

[r3] Par uten hjemmeboende barn

[r4] Par med hjemmeboende barn

Referanser

1. Nygård K, Wahl E, Krogh T, Tveit OA, Bøhlegg E, Tverdal A, et al. Breaks and maintenance work in the water distribution systems and gastrointestinal illness: a cohort study. *International Journal of Epidemiology*. 2007;36(4):873-80.
2. Save-Soderbergh M, Bylund J, Malm A, Simonsson M, Toljander J. Gastrointestinal illness linked to incidents in drinking water distribution networks in Sweden. *Water research*. 2017;122:503-11.
3. Ercumen A, Gruber JS, Colford JM, Jr. Water Distribution System Deficiencies and Gastrointestinal Illness: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Environmental Health Perspectives (Online)*. 2014;122(7):651.
4. Vedachalam S, Spotte-Smith KT, Riha SJ. A meta-analysis of public compliance to boil water advisories. *Water research*. 2016;94:136-45.
5. Jones AQ, Dewey CE, Dore K, Majowicz SE, McEwen SA, Waltner-Toews D. Drinking water consumption patterns of residents in a Canadian community. *Journal of water and health*. 2006;4(1):125-38.
6. Doria MD. Factors influencing public perception of drinking water quality. *Water Policy*. 2010;12(1):1-19.
7. Aakko E. Risk communication, risk perception, and public health. *Wisconsin Medical Journal*. 2004;103(1):25-7.
8. Mattilsynet. Nasjonale mål for vann og helse- vedtatt av Regjeringen 22. mai 2014 2014 [Available from: https://www.mattilsynet.no/mat_og_vann/vann/Protokoll_om_vann_og_helse/nasjonale_maal_for_vann_og_helse.15130/binary/Nasjonale%20m%C3%A5l%20for%20vann%20og%20helse].
9. Bærum kommune. Drikkevann 2018 [cited 2018 15. mars]. Available from: <https://www.baerum.kommune.no/tjenester/vann-og-avlop/drikkevann/nar-bor-du-koke-vannet/>.
10. Halkier B, Gjerpe K. Fokusgrupper. Oslo: Gyldendal akademisk; 2010.
11. Tjora AH. Kvalitative forskningsmetoder i praksis. 2. utg. ed. Oslo: Gyldendal akademisk; 2012.

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Juni 2018
Postboks 4404 Nydalen
NO-0403 Oslo
Telefon: 21 07 70 00
Rapporten kan lastes ned gratis fra
Folkehelseinstituttets nettsider www.fhi.no