

Helsinki

Kaupungin häiriö- ja kriisiviestintä

Tarkastusviraston arviointimuistio 2025



Kaupungin häiriö- ja kriisiviestintä

Julkaisija

Helsingin kaupunki / Tarkastusvirasto

Tekijät

Kalle Puttonen ja Harri Hynninen

Julkaisuvuosi

2026

Sisällys

1	Arviointikysymykset ja johtopäätökset	4
1.1	Arvioinnin tavoite ja laajuus	4
1.2	Arviointikysymykset ja kriteerit	4
1.3	Arviointiaineisto ja menetelmät	5
1.4	Johtopäätökset	5
2	Tausta	8
2.1	Kaupunkistrategia huomioi turvallisuus näkökulman	8
3	Havainnot	10
3.1	Häiriö- ja kriisiviestinnän prosessit ovat asianmukaisia	10
3.1.1	Normaaliolojen prosessit luovat pohjan häiriö- ja kriisiviestinnälle	10
3.1.2	Tilannekuvan muodostaminen ohjaa viestintäprosessin kulkua	13
3.1.3	Kriisitasot määrittelevät viestinnän vastuutahon	16
3.1.4	Kohderyhmä määrittää viestintätavan	19
3.2	Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen viranomaisviestintä on ajan tasalla	24
3.2.1	Viranomaisviestinnän menetelmät	25
3.2.2	Pelastuslaitoksella on viranomaisviestinnän ohjeita eri tilanteisiin	34
3.2.3	Kaupunkitasoinen yhteistyö on koettu toimivaksi	41
3.3	Häiriö- ja kriisitilanteisiin on suoritettu arviointeja	43
3.3.1	Kaupunki on osallistunut aktiivisesti muiden tahojen harjoituksiin	43
3.3.2	Lakisääteinen velvoite ohjaa viranomaisharjoittelua	45
4	Lähteet	47

1 Arviointikysymykset ja johtopäätökset

1.1 Arvioinnin tavoite ja laajuus

Kaupunkistrategian mukaan kaupungin tavoitteena on huolehtia laajasta kaupunkitasoisesta varautumisesta ja luoda pohja monimuotoiseen toimintakykyyn eri tilanteissa. Arvioinnissa tarkasteltiin, onko kaupungin häiriö- ja kriisiviestintä asianmukaisesti järjestetty. Asiaa tarkasteltiin kaupunginkanslian koordinoitavastuiden, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viranomaisviestinnän toimivuuden sekä koulutuksien ja harjoitusten järjestämisen näkökulmasta.

1.2 Arviointikysymykset ja kriteerit

Tässä osiossa esitetään arviointikysymykset ja -kriteerit, sekä lyhyet vastaukset arviointikysymyksiin. Tarkemmat vastaukset perusteluineen esitetään johtopäätösluvussa 1.4.

Pääkysymys

Onko kaupungin häiriö- ja kriisiviestintä järjestetty asianmukaisesti? **Pääosin kyllä**

Kyllä

Osakysymykset

1. Ovatko kaupunginkanslian koordinoitavastuut häiriö- ja kriisiviestinnässä määritetty ja ovatko vastuut toimivat? **Kyllä**
2. Onko sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan häiriö- ja kriisitilanteiden viranomaisviestintään luotu asianmukaiset menetelmät? **Kyllä**
3. Onko häiriö- ja kriisiviestinnästä järjestetty koulutuksia ja harjoituksia säännöllisesti?
Osittain

Kriteerit

Ensimmäisen osakysymyksen kriteereinä on se, että kaupunginkanslialla on ohjeet ja vastuut määritelty erilaisiin häiriö- ja kriisitilanteisiin. Kriteerinä on myös, että viestintää on toteutettu sovittujen vastuiden mukaisesti. Lisäksi kriteerinä on, että kaupunginkanslia on tehnyt tiivistä yhteistyötä kaupungin ja toimialojen johtojen sekä turvallisuustehtävissä toimivien kanssa häiriö- ja kriisiviestinnässä.

Toisen osakysymyksen kriteerinä on, että sosiaali-, terveys ja pelastustoimialalla on olemassa prosessi viranomaisviestinnän ja oman palveluviestinnän toteuttamiseen häiriö- ja kriisitilanteisissa.

Kolmannen osakysymyksen kriteerinä on, että häiriö- ja kriisiviestinnästä on järjestetty harjoituksia ja koulutuksia vuosittain. Kriisitilanteiden viestintää harjoitellaan kriisiviestinnän simulaatiossa vuosittain päivitettävän harjoitussuunnitelman mukaisesti.

1.3 Arviointiaineisto ja menetelmät

Arvioinnin aineistona käytettiin asiakirja-aineistoja, joita olivat esimerkiksi kaupunkitasoiset ja valtakunnalliset ohjeet. Aineistona hyödynnettiin esimerkiksi seuraavia ohjeita: Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin ja Helsingin kaupungin viestinnän ohjeet. Arvioinnin aikana suoritettiin kolme haastattelua, joihin osallistui yhteensä kuusi kaupunginkanslian ja sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen viestintä- tai turvallisuusasiantuntijaa. Lisäksi kaupungin digitalisaatiojohtajalle ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialan turvallisuuspäällikölle lähetettiin erillinen sähköpostitiedustelu. Arvioinnin aikana tehtiin arviointikäynti kaupunginkansliaan. Arvioinnissa haastateltavilta asiantuntijoilta pyydettiin niin ikään kommentit muistiolounnokseen. Arvioinnin aineisto kerättiin pääosin syksyn 2025 aikana, mutta joitakin varmistuksia suoritettiin vielä alkuvuodesta 2026.

1.4 Johtopäätökset

Kaupungin häiriö- ja kriisiviestintä on asianmukaisia

Kaupungin häiriö- ja kriisiviestintä on järjestetty asianmukaisesti, mutta kaupunki ei ole järjestänyt vuosittain kriisiviestinnän simulaatioita häiriö- ja kriisiviestintä ohjeen mukaisesti. Kaupunki on kuitenkin osallistunut aktiivisesti ulkopuolisten tahojen kuten puolustusvoimien harjoituksiin. Vastuutaho häiriö- ja kriisiviestinnän toteuttamisesta määräytyy kaupungin kriisijohtamismallin sekä häiriö- ja kriisiviestinnän ohjeeseen määriteltyjen kriisitasojen perusteella. Kaupungin ja sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen viestinnän toteuttamista ohjaa myös lainsäädäntö.

Kaupungin sisäisiä koordinoitavastuita ja yhteistyötä on toteutettu kaupungin kriisijohtamismallin ja häiriö- ja kriisiviestinnän ohjeen mukaisesti. Häiriö- ja kriisiviestintä on pohjimmiltaan tehostettua normaaliolojen viestintää, jota johdetaan kaupungin kriisijohtamismallin sekä häiriö- ja kriisiviestintä ohjeen mukaisesti. Kaupungin kohtaamissa häiriö- ja kriisitilanteissa sovelletaan normaaliaikojen johtamismalleja sekä prosesseja aina vallitseva tilanne huomioiden, koska kaupunki ei pysty luomaan kaikkiin tilanteisiin erillisiä toimintamalleja. Kaupungin häiriö- ja kriisitilanteiden yleisenä viestintäperiaatteena on, että johtamisvastuussa oleva taho vastaa myös viestinnän toteuttamisesta. Kaupunginkanslia vastaa viestinnän koordinoinnista silloin, kun tilanne koskettaa useampia toimialoja, liikelaitoksia tai tilanne on muuten vaikutukseltaan

merkittävä. Toimialojen tai liikelaitoksien johdolla ja viestinnästä vastaavilla on velvollisuus ilmoittaa kriisi- ja häiriötilanteista välittömästi kaupunginkansliaan turvallisuus- ja valmiusyksikön päällikölle, valmiuspäällikölle sekä viestintäjohtajalle. Kaupunkitason häiriö- tai kriisiviestinnän käynnistämisestä tai viestinnän koordinaatiovastuun siirtämisestä kaupunginkansliaan päättää pormestari, kansliapäällikkö tai viestintäjohtaja yhteistoiminnassa kaupunginkanslian viestintäpäälliköiden tai toimialojen ja liikelaitosten viestintävastaavien kanssa.

Häiriö- ja kriisitilanteista muodostetaan tilannekuvia ohjeiden mukaisesti. Tilannekuvien perusteella tehdään päätös siitä, että käynnistetäänkö tehostettua viestintää, häiriöviestintää tai kriisiviestintää. Viestinnän onnistumisen näkökulmasta on tärkeää, että vallitsevasta tilanteesta on olemassa yhteinen tilannekuva kaikkien osallisten kesken. Häiriö- ja kriisiviestintätilanteiden alkuvaiheessa on tavanomaista, että vastuusuhteita etsitään kokonaisuudessa, koska tilanteet voivat koskettaa useaa eri tahoa kaupungissa. Mittakaavaltaan pienemmissä häiriö- ja kriisitilanteissa on esiintynyt isoja tilanteita enemmän vastuusuhteiden haku. Viestintäprosessin toimivuuden varmistamiseksi on olennaista, etteivät viestintävastaavat yksin sanoita vallitsevaa tilannekuvaa vaan tekevät päätökset johdon kanssa.

Kaupunki on viestinyt häiriö- ja kriisitilanteista ohjeiden mukaisesti. Kaupungin sisäinen viestintäyhteistyö koetaan toimivaksi eri osapuolien välillä useiden eri lähteiden mukaan. Erityisesti tämä näkyy organisaatioiden viestintäyksiköiden välisessä aktiivisessa yhteistyössä ja yhteisien harjoituskokonaisuuksien järjestämisenä. Kaupungin viestintäasiantuntijoiden mukaan tulevaisuudessa on kuitenkin syytä kiinnittää huomiota sisäisen viestinnän merkitykseen. Sisäistä viestintää tehostamalla pystytään kehittämään oman henkilöstön kyvykkyyttä häiriö- ja kriisitilanteissa. Tämä lisää entisestään kuntalaisten luottamusta kaupungin toimenpiteisiin, kun häiriö- ja kriisitilanteista palaudutaan.

Kaupungin viranomaisviestintä on pääosin asianmukaisesti järjestetty

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialalla on olemassa asianmukaiset prosessit viranomaisviestinnän ja oman palveluviestinnän toteuttamiseen häiriö- ja kriisitilanteisissa. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan häiriö- ja kriisitilanteiden viestinnässä toimitaan samoin periaattein ja keinoin kuin normaaliolojen viestinnässä eli toimintaa johtavat samat tahot kuin normaalioloissa. Toimialan päivittäinen viestintä on hyvällä tasolla, joten se toimii hyvänä perustana häiriötilanteiden viestintään. Mikäli tilanne edellyttää, tarvittaessa perustetaan toimiala- tai palvelukokonaisuustasoinen kriisiryhmä johtamaan ja koordinoimaan häiriössä tai kriisissä toimimista ja siitä toipumista. Samalla tehostetaan yhteydenpitoa muihin viranomaisiin sekä sidosryhmiin ja kumppaneihin. Tilannekuvien muodostamisessa on aina mukana toimialan viestintäasiantuntijat, jotta tilanteesta viestintä on nopeaa ja laadukasta. Tämän takia viestinnästä on aina edustaja myös toimialan kriisiryhmissä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on laadittu viestintäohjeet häiriö- ja kriisitilanteisiin. Ohjeet kattavat kaikki toimialan omaan toimintaan liittyvät häiriö-

ja kriisitilanteet, myös ne, joita ei tehdä virkavastuulla. Ohjeet perustuvat eri ministeriöiden ja kaupungin suunnitelmiin sekä ohjeisiin.

Kaupunginkanslialla ja sosiaali-, terveys- pelastustoimialalla on olemassa suunnitelmat viestinnän varahenkilöjärjestelyihin. Mikäli sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa kohtaa pitkäkestoinen häiriö- tai kriisitilanne, varahenkilöjärjestelyiden ei koeta olevan riittäviä. Tätä pidetään haasteena, koska tällöin joudutaan priorisoimaan viestinnän tehtäviä. Pelastuslaitoksen viestintäresursseja on lisätty vuonna 2025. Viestintäressurssien kasvattamisen jälkeen ohjeiden laadinnan sekä ylläpidon rooleja ja vastuita määriteltiin uudelleen.

Kaupunki ei ole järjestänyt kriisiviestinnän simulaatioita vuosittain

Kaupunki ei ole itse järjestänyt häiriö- ja kriisiviestinnän ohjeen mukaisesti kriisiviestinnän simulaatioita vuosittain, mutta on osallistunut aktiivisesti muiden tahojen harjoituksiin. Tähän syynä ovat erilaiset häiriö- ja kriisitilanteet, joita kaupunki on kohdannut edellisten vuosien aikana. Kaupunki ja omalta osaltaan sosiaali-, terveys ja pelastustoimiala ovat järjestäneet yksittäisiä pienempiä harjoituskokonaisuuksia. Kaupunginkanslian viestintäosaston mukaan harjoitusten määrät kasvavat, kun kriisijohtamismallin ja muiden ohjeiden päivittämistyö saadaan valmiiksi. Kohdattuihin häiriö- ja kriisitilanteisiin on tehty myös jälkipurkuja, jonka perusteella häiriö- ja kriisiviestinnän toimintamalleja on päivitetty. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on lakisääteinen velvollisuus järjestää harjoituksia, koska toimialan palvelutarjonta pitää turvata kaikissa olosuhteissa.

2 Tausta

2.1 Kaupunkistrategia huomioi turvallisuus näkökulman

Kaupunkistrategian 2021–2025 mukaan kaupungin tavoitteena on huolehtia laajasta kaupunkitasoisesta varautumisesta ja luoda pohja monimuotoiseen toimintakykyyn eri tilanteissa. Kansainvälinen turvallisuustilanne on muuttunut, kun Venäjä aloitti hyökkäyssodan Ukrainaan. Nopeat muutokset ulkoisessa toimintaympäristössä korostavat myös kaupungin ja sen toimialojen varautumisprosessien toimivuuden merkitystä. Kriisitilanteissa toimivaltainen viranomaisen johtaa operatiivista toimintaa ja vastaa myös sen viestinnästä.¹

Onnistunut kriisiviestintä perustuu viestinnän aktiiviseen koordinaatioon ja johtamiseen. Kaupungin viestinnän on tarkoitus tukea viranomaisviestintää. Viestinnässä välitetään edelleen viranomaisen viestejä sekä tehdään omaa palveluviestintää, pyritään luomaan luottamusta, turvallisuudentunnetta ja toivoa viestinnän keinoin.²

Kaupunkistrategiassa 2025–2029 todetaan, että kaupungin tehtävänä on huolehtia kriiseihin varautumisesta, valmiudesta ja palveluiden jatkuvuudesta. Turvallisuusnäkökulmat huomioidaan systemaattisesti koko kaupungin toiminnassa ja kehittämisessä. Lisäksi kaupunki tiivistää yhteistyötä poliisin kanssa ja pitää tiivistä yhteistyöverkostoa muiden valtiohallinnon viranomaisten kanssa.³

Yhteiskunnan turvallisuusstrategiassa (YTS) on tunnistettu, että hyvinvointialueet, HUS-yhtymä ja Helsingin kaupunki merkittäviksi kokonaisturvallisuuden toimijoiksi sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestäjinä. Yhteiskunnan turvallisuusstrategian uusin versio painottaa yksilön vastuuta kokonaisturvallisuuden toteuttajana. Kuntien vastuulla on huolehtia myös yhteiskunnan elintärkeiden toimintojen turvaamisesta.⁴

Häiriö- ja kriisitilanteet

¹ Kasvun paikka. Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025; Helsingin kaupungin tilinpäätös 2022; Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin 10.6.2019.

² Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin 10.6.2019.

³ Helsinki josta voimme olla ylpeitä. Kaupunkistrategia 2025–2029.

⁴ Yhteiskunnan turvallisuusstrategia 16.1.2025, valtioneuvoston periaatepäätös, turvallisuuskomitea.

Häiriötilanteella tarkoitetaan uhkaa tai tapahtumaa, joka vaarantaa yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja tai strategisia tehtäviä ja jonka hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää. Vastaavasti kriisitilanteella tarkoitetaan tehostettuja toimia vaativaa tilannetta, joka on vaarallinen, vaikea, sekava tai poikkeuksellinen.⁵

⁵ Sosiaali- ja terveysministeriön JULKAISUJA | 2024:10. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen pandemiavalmiussuunnitelma.

3 Havainnot

3.1 Häiriö- ja kriisiviestinnän prosessit ovat asianmukaisia

3.1.1 Normaaliolojen prosessit luovat pohjan häiriö- ja kriisiviestinnälle

Kaupunkiorganisaation nopea sisäinen sekä ulkoinen tiedonkulku on häiriö- ja kriisitilanteissa välttämätöntä. Häiriö- ja kriisiviestintä on pohjimmiltaan tehostettua normaaliolojen viestintää, jota johdetaan kaupungin kriisijohtamismallin mukaisesti. Onnistunut viestintä perustuu aktiiviseen koordinaatioon ja johtamiseen. Kriisi- ja häiriötilanteissa käytetään normaaliaikojen johtamismalleja ja prosesseja aina vallitseva tilanne huomioiden. Arjessa toteutettavat prosessit luovat raamit varautumisella ja toimintamallien toimivuudelle.⁶

Kaupungilla on viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin (pormestari 10.6.2019), joka toimii toteutettavan viestinnän tukena. Häiriö- ja kriisiviestintäohje on voimassa toistaiseksi ja se koskee koko kaupunkiorganisaatiota sekä soveltuvien osin kaupunkikonsernin yhtiöitä. Kaupungin toimialojen ja liikelaitoksien omat viestintäohjeet täydentävät ohjeistusta silloin, kun tilannetta hoidetaan toimiala- tai liikelaitostasolla.⁷ Kaupungin yleisiin häiriö- ja kriisiviestinnän tavoitteisiin kuuluu:

- viestinnän aktiivinen koordinaatio ja johtaminen
- toimiva yhteistyö
- nopea ja luotettava tiedonvälitys
- tilannetietoisuus
- selkeä kriisiviestinnän tyyli
- kohderyhmä tietoisuus
- teknisten valmiuksien ylläpitäminen.⁸

⁶ Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin 10.6.2019; Helsingin kaupungin talousarvio 2023 ja taloussuunnitelma 2023–2025; Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 3.12.2025.

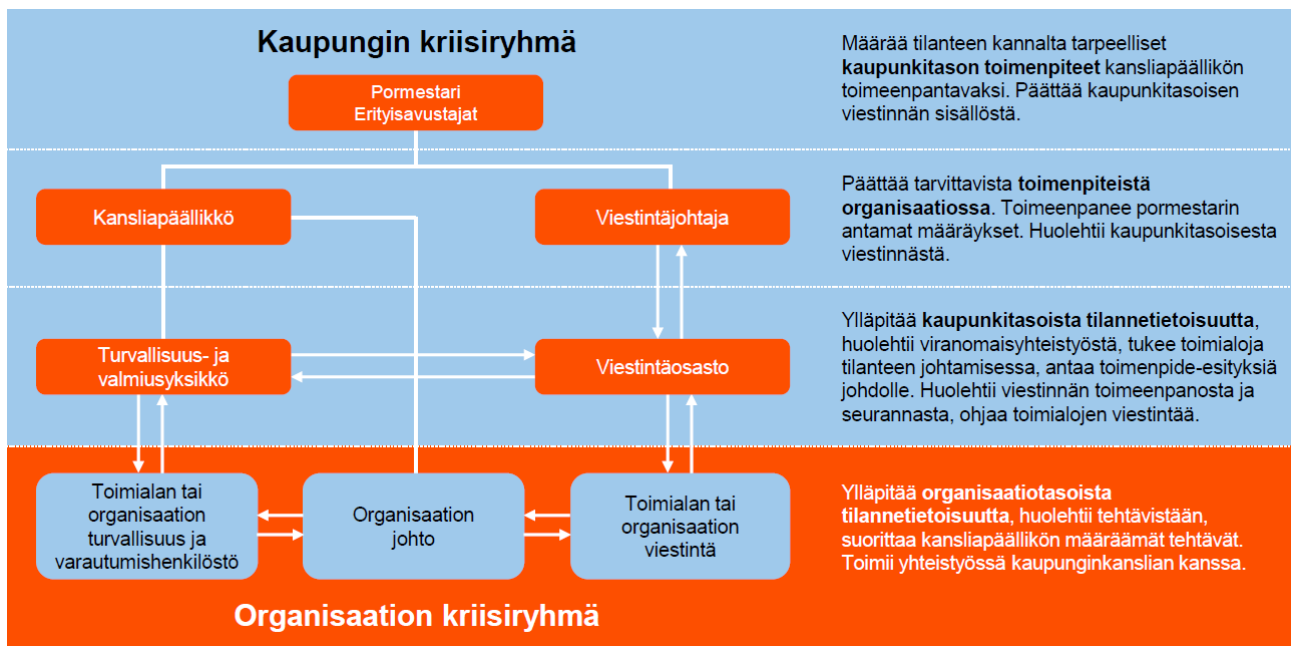
⁷ Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin 10.6.2019.

⁸ Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin 10.6.2019.

Keskushallinto ja toimialat sekä kaupunkikonsernin tytäryhteisöt vastaavat oman toimintansa jatkuvuuden turvaamisesta kaikissa oloissa. Kaupunginkanslia vastaa viestinnän koordinoinnista häiriö- ja kriisiohjeen mukaisesti tilanteissa, jotka koskettavat useampia toimialoja tai liikelaitoksia. Johtamisvastuun siirtyessä kaupunginkanslialle vastaa se samalla häiriö- ja kriisiviestinnästä. Koordinointivastuun keskittämällä varmistetaan tilanteen hallittu ja johdonmukainen läpivienti.⁹

Luotettavan ja nopean viestinnän varmistamiseksi on tärkeää, että viestintäyksikkö toimii suoraan johdon alaisuudessa. Kaupunginkanslian viestinnän johtohenkilöt toimivat häiriö- ja kriisitilanteissa johdon sekä asiantuntijoiden tukena ja neuvonantajina.

Viestintäprosessin toimivuuden kannalta on olennaista, että viestintähenkilöstöllä on käytössään jo asioiden valmisteluvaiheessa kaikki tarpeellinen tieto käynnissä olevasta tilanteesta. Viestintähenkilöstön on tärkeää päästä myös osallistumaan tarvittaessa johtoryhmien ja toimielinten kokouksiin.¹⁰ Kuvio 1 on esitetty kaupungin häiriö- ja kriisiviestinnän prosessikuvaus.



Kuvio 1. Häiriö- ja kriisiviestinnän prosessikuvaus.¹¹

⁹ Helsingin kaupungin talousarvio 2023 ja taloussuunnitelma 2023–2025; Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 3.12.2025.

¹⁰ Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin 10.6.2019.

¹¹ Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 3.12.2025.

Kaupungin eri toimialojen tai liikelaitoksien johdolla ja viestinnästä vastaavilla on velvollisuus ilmoittaa kriisi- ja häiriötilanteista välittömästi kaupunginkansliaan turvallisuus- ja valmiusyksikön päällikölle, valmiuspäällikölle sekä viestintäjohtajalle. Kaupunkitason häiriö- tai kriisiviestinnän käynnistämisestä tai viestinnän koordinaatiovastuun siirtämisestä kaupunginkansliaan päättää pormestari, kansliapäällikkö tai viestintäjohtaja yhteistoiminnassa kaupunginkanslian viestintäpäälliköiden sekä toimialojen ja liikelaitosten viestintävastaavien kanssa.¹²

Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden mukaan häiriö- ja kriisiviestinnässä korostuvat olennaisesti kaupungin yleiset kyvykkyydet. Kaupunki ei pysty luomaan kaikkiin häiriö- ja kriisiviestinnän tilanteisiin erikseen spesifejä toimintamalleja tilanteiden monimuotoisuuden takia. Asiantuntijat korostivat, että tästä syystä on relevantimpaa kaupungin perusmallin toimivuus kuin spesifimmät ohjeet. Potentiaalisia kriisi- ja häiriötilanteita on olemassa kuitenkin runsaasti.¹³

Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden mukaan yhteistyö on toimivaa eri tahojen kanssa. Turvallisuus- ja valmiustiimi tekee yhteistyötä kaupunginkanslian viestintäosaston vastuuhenkilöiden sekä erikseen viestintäosastolta nimetyn turvallisuuden ja varautumisen yhteyshenkilön kanssa. Yhteyshenkilö osallistuu kuukausittain järjestettäviin turvallisuus- ja varautumisverkoston kokouksiin. Yhteistyö koetaan niin ikään toimivaksi ja säännölliseksi toimialojen kanssa. Turvallisuus asioita käsitellään säännöllisesti esimerkiksi operatiivisessa johtoryhmässä. Lisäksi turvallisuustehtävien parissa työskentelevät vastuuhenkilöt kokoontuvat säännöllisesti turvallisuus- ja varautumisverkoston kokouksissa.¹⁴

Häiriö- ja kriisiviestintä ohjeet ovat pääasiassa ajantasaisia

Kaupunginkanslian viestintäasiantuntijoiden mukaan kaupungin viestintäprosessit ja ohjeet ovat ajantasaisia ja asianmukaisia tällä hetkellä. Viestintäohjeita päivitetään kuitenkin lähitulevaisuudessa, koska kaupungin kriisijohtamismallia päivitetään parhaillaan. Viestintäohjeet päivitetään vastaamaan kriisijohtamismallia, joka ohjaa omalta osaltaan myös häiriö- ja kriisiviestinnän toteuttamista.¹⁵

¹² Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin 10.6.2019.

¹³ Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden haastattelu 8.10.2025.

¹⁴ Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden haastattelu 8.10.2025.

¹⁵ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

Kaupunki on soveltanut valtion hallinnon viestintäsuosituksia ja kuntaviestinnän opasta kaupungin häiriö- ja kriisiviestinnän ohjeiden laatimisessa. Valtiohallinnon viestintäsuosituksia on käytetty kaupungin ohjeisiin soveltuvin osin. Päivityksiä ohjeisiin on tulossa tämänkin osalta, koska valtiohallinnon ohjeistusta ollaan päivittämässä. Ohjeet perustuvat valtaosin kuitenkin kaupungin omaan kriisijohtamismalliin ja soveltuvin osin muihin ohjeisiin.¹⁶ Kaupungin viestintää tukevia ohjeita ovat muun muassa:

- ensiviestipohjat
- uutis- ja tiedotepohjat
- viestintäsuunnitelmapohja
- listaus viestintäkanavista häiriö- ja kriisitilanteissa
- kuvaohje häiriö- ja kriisitilanteisiin
- henkilökuntaohje häiriö- ja kriisitilanteisiin sekä,
- yhteystietolista häiriö- ja kriisitilanteisiin.¹⁷

Kaupungin häiriö- ja kriisiviestinnän toteuttamista ei ohjaa varsinaisesti mikään turvallisuusviranomainen. Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimillä ei ole varsinaisia viestinnällisiä yhteistyökuvioita turvallisuuden ja varautumisen parissa työskentelevien tahojen kanssa. Mikäli kaupunki kohtaa häiriö- ja kriisitilanteen, on poliisi pääsääntöisesti yleisin yhteistyökumppani. Viestintänäkökulmasta häiriö- ja kriisitilanteissa kumppanit valikoituvat enemmänkin tilannekohtaisesti. Esimerkiksi kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tietomurrossa Kyberturvallisuuskeskus ja Koronapandemiassa Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinninlaitos. Koronapandemiassa tehtiin myös kriisiviestintää yhdessä pääkaupunkiseudun kaupunkien kesken.¹⁸

Kaupungin sisäisten ohjeiden kehityskohteeksi nähdään ICT-puolen ohjeet. Tällä hetkellä tietoturvajohdantamisen muutoshankkeen eräänä osa-alueena on kehittää kriittisten tietojärjestelmien jatkuvuudenhallintaa ja varmistaa jatkuvuudenhallinnan suunnitelmien ajantasaisuus. Jatkuvuudenhallintasuunnitelmien eräänä osa-alueena toimii häiriöhallinta, joka sisältää myös häiriöviestinnän suunnitelman. Kaupungin digitalisaatiojohtajan mukaan tätä edistetään parhaillaan monitahoisesti kaupunkiorganisaatiossa.¹⁹

3.1.2 Tilannekuvan muodostaminen ohjaa viestintäprosessin kulkua

¹⁶ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

¹⁷ Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 3.12.2025.

¹⁸ Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden haastattelu 8.10.2025.

¹⁹ Digitalisaatiojohtajan vastaus sähköpostitiedusteluun 29.1.2025.

Häiriö- ja kriisitilanteista muodostetun tilannekuvan perusteella tehdään päätös siitä, käynnistetäänkö tehostettu viestintä, häiriöviestintä tai kriisiviestintä. Tilannekuvan muodostamisessa hyödynnetään häiriö- ja kriisiviestintäohjeessa olevaa luokittelua sekä prosessikaaviota viestintätarpeiden arviointiin. Tilannekuvan muodostamiseen osallistuneiden viestintähenkilöiden tehtävänä on muodostaa kokonaisvaltainen ymmärrys tapahtuneesta ja tilanteeseen vaikuttaneista olosuhteista sekä tapahtumien mahdollisista kehitysvaihtoehdoista. Tilannekuva muodostetaan kaikkien saatujen tietojen perusteella yhteistyössä tilanteeseen liittyvien oleellisten tahojen kanssa. Viestintäprosessin toimivuuden kannalta on kuitenkin olennaista, etteivät viestintävastaavat yksin sanoita vallitsevaa tilannekuvaa vaan yhdessä johdon kanssa.²⁰

Toimialoilla on velvollisuus informoida kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimiä, mikäli he kokevat ennalta määriteltyjen häiriö- ja kriisitasojen ylittyneen. Kaupungin turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden mukaan melko vakiintuneeksi käytännöksi on muodostunut myös, että mikäli he saavat tiedon vakavammasta uhasta, saattavat he tiedon tästä kaupungin johdolle. Samalla viesti mahdollisista uhkatilanteista kulkeutuu myös viestintäjohtajalle ja kansliapäällikölle.²¹

Viestinnän koordinoinnin onnistumisen kannalta on ehdottoman tärkeää, että vallitsevasta tilanteesta on olemassa yhteneväinen tilannekuva, koska häiriö- ja kriisitilanteissa tilannekuvan muodostaminen luo edellytykset viestintäprosessin käynnistämiseksi. Viestintäprosessin ongelmaksi voi muodostua eri tahojen tilannekuvien poikkeavuudet, jolloin viestinnän toteuttaminen on erittäin haastavaa.²²

Kaupungin eri toimialojen ja liikelaitoksien viestintävastaavat ovat mukana tilannekuvien muodostamisessa tapauskohtaisesti. Tilannekuvan muodostamisen yhteydessä viestintävastaavat muodostavat tilanteesta ulospäin lähtevät perusviestit sekä miettivät mahdollisiin kysymyksiin vastauksia. Näin medialle saadaan esitettyä nopeasti tarpeelliset faktatiedot asiasta ja kyetään vastaamaan lisäkysymyksiin.²³

Erityisen tärkeää on niin ikään hahmottaa, kuka johtaa tilannetta ja vastaa viestinnän toteuttamisesta. Viestintä on olennainen osa johdon toimintaa, koska häiriö- ja kriisitilanteissa viestinnän vastuuhenkilöt tukevat johtoa. Toimintamalli mahdollistaa viestintälinjauksista keskustelemisen etukäteen sekä johdon konsultoinnin tilannekohtaisesti.²⁴

²⁰ Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin 10.6.2019; Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

²¹ Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden haastattelu 8.10.2025.

²² Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

²³ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

²⁴ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

Häiriö- ja kriisiviestintätilanteiden edetessä tilannekuvan jakamista jatketaan esimerkiksi erilaisissa kokouksissa tai viestintäkanavilla kuten Teamsissa. Tilannekohtaisesti yhteistyötä voidaan jatkaa eri osapuolien kanssa myös verkostomaisesti.²⁵ Kuvio 2 on esitetty kasvatuksen ja koulutuksen toimialaa koskeneen tietomurtotilanteen koordinaattiorakenne.



Kuvio 2. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialaa koskeneen tietomurtotilanteen koordinaattiorakenne.²⁶

Kuviosta huomataan, että kasvatuksen ja koulutuksen toimialaa koskettanut tietomurtotilanteen koordinaattiorakenne koostui neljästä eri ryhmästä. Kaupungin koordinaatioryhmässä päätettiin tilanteen johtamisesta, toimenpiteistä sekä viestintää koskevista asioista. Valmisteluryhmässä ylläpidettiin teknistä tilannekuvaa yhdestä kahteen kertaan päivässä. Operatiivinen projektiryhmä työskenteli valmisteluryhmän ohjauksessa. Operatiivisen projektiryhmän tehtävänä oli keskittyä päätoimisesti tietomurron tilanteeseen. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kriisiryhmässä puolestaan ylläpidettiin toimialakohtaista tilannekuvaa. Kuviosta huomataan, että kaupunginkanslia oli mukana kaikissa muissa ryhmissä paitsi operatiivisessa projektiryhmässä.²⁷

²⁵ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

²⁶ Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 3.12.2025.

²⁷ Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 3.12.2025.

3.1.3 Kriisitasot määrittelevät viestinnän vastuutahon

Kaupunginkanslian viestintäasiantuntijat kokevat kaupungin viestintäroolit ja vastuusuhteet toimiviksi kaupungin sisällä. Yhteistyötä kaupungin toimialojen ja liikelaitoksien kanssa tehdään lähes päivittäin. Viestintäasiantuntijoiden mukaan viikoittain on tilanteita, jotka eivät ylitä häiriö- tai kriisitilanteen rajaa, mutta joista käydään vuoropuhelua toimialojen ja liikelaitoksien kanssa. Toimintamallin koetaan tukevan häiriö- ja kriisitilanteiden yhteistyötä.²⁸

Viestintäyhteistyötä tehdään laajasti niin ikään eri viranomaisten kanssa. Esimerkiksi poliisi ja puolustusvoimat ovat merkittäviä viranomaistahoja kenen kanssa yhteistyötä tehdään. Yhteistyön koetaan parantavan häiriö- ja kriisitilanteissa oleellisesti myös tilanteiden hallintaa ja viestinnän toteuttamista.²⁹

Kaupungin turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijat ovat kokeneet viestintävastuut hyvin tunnistetuiksi. Joissakin tilanteissa joudutaan miettimään, ovatko tilanteet kaupungin viestintävastuulla vai, kuuluvatko ne asianosaisten viranomaisten vastuulle. Lähtökohtaisesti viestintävastuut toimivat kuitenkin hyvin. Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijat korostivat niin ikään, että johtamis- ja viestintävastuu kulkevat rinnakkain. Tapauskohtaista harkintaan käytetään kuitenkin aina, koska viestintätapaukset ovat erilaisia.³⁰

Kaupunginkanslian viestintäasiantuntijoiden mukaan mittakaavaltaan pienemmissä häiriö- ja kriisitilanteissa on esiintynyt isoja tilanteita enemmän vastuusuhteiden hakua. Häiriö- ja kriisiviestintätilanteiden alkuvaiheessa on tavanomaista, että eri osapuolet etsivät rooliaan kokonaisuudessa. Usein tämä johtuu siitä, että tilanteet huomataan useammassa paikassa samanaikaisesti kaupungin sisällä. Tällöin on keskeistä, että toimivat prosessit auttavat tunnistamaan eri toimijoiden väliset sidonnaisuudet.³¹

Tapiolan siltaromahduksessa tilanne kosketti esimerkiksi kolmea eri tahoa Helsingin kaupungilta. Tilanne kosketti kasvatuksen ja koulutuksen toimialaa, koska kyseessä oli kaupungin peruskoulun oppilaat sekä kaupunkiympäristön toimiala puolestaan sillan rakenteiden takia. Kaupunkiympäristön toimiala sai lisäksi toimeksiannon tarkistaa Helsingin vastaavat kävelysiltarakenteet ketjureaktiona Espoon tapaturmasta. Kaupunginkanslialla oli niin ikään mukana prosessissa, kun tapahtumat koskettivat useampaa toimialaa.³²

²⁸ Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 3.12.2025.

²⁹ Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin 10.6.2019.

³⁰ Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden haastattelu 8.10.2025.

³¹ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

³² Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025; Kaupunginkanslian viestintäyksikön asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 27.2.2026

Useampaa eri tahoja ja viestintäyksikköä koskettavissa tapauksissa, kukin taho aloittaa muodostamaan omaa tilannekuvaa. Tarkoituksena ei ole kuitenkaan ottaa suoraan vastuuta itse tilanteen johtamisesta. Prosessi auttaa kaikkia parhaimmillaan silloin, kun eri toimijoiden tilannekuvista muodostuu yhteinen tilannekuva. Tapiolan siltaromahduksen tapauksessa kaupunginkanslia otti lopulta viestintävastuun, koska tilanne kosketti useampaa toimialaa. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla oli kuitenkin merkittävä rooli viestinnällisestä näkökulmasta, kun he viestittivät asiasta oppilaille, oppilaiden huoltajille ja koulun henkilöstölle.³³ Kuvio 3 on esitetty häiriö- ja kriisitilanteiden tasoluokittelu.

5. PUNAINEN KRIISI: erittäin vakava ja erittäin kiireellinen, kriisiviestintäryhmä heti koolle	Kaupunginkanslian viestintä koordinoi aina
4. ORANSSI KRIISI: vakava ja kiireellinen, kriisiviestintäryhmä koolle	Kaupunginkanslian viestintä koordinoi aina
3. KELTAINEN HÄIRIÖ: vakava toimialatasoinen häiriö, toimialan kriisiviestintäryhmä koolle	Viestinnän koordinoinnista sovitaan tapauskohtaisesti
2. SININEN HÄIRIÖ: normaalitoimia enemmän viestintää vaativa toimialatasoinen tilanne	Viestintä toimialalla
1. VIHREÄ NORMAALITILANNE: kriisitilanne ohi, paluu normaaliin viestintäjärjestykseen	Viestintä toimialalla

Kuvio 3. Häiriö- ja kriisitilanteiden tasoluokittelu.³⁴

Häiriö- ja kriisitilanteet on luokiteltu viestinnässä viiteen eri luokkaan. Punainen kriisitilanne on kaikista vakavin ja kiireisin. Tällöin kriisiviestintäryhmä kutsutaan välittömästi kokoon. Oranssissa luokassa kutsutaan kriisiviestintäryhmä koolle ja tilanne on vakava sekä kiireinen. Punaisen ja oranssin tason kriisitilanteista vastaa aina kaupunginkanslia.³⁵

Keltaisessa luokassa on kyseessä vakava toimialatasoinen häiriö, jossa viestinnän koordinoinnista sovitaan tapauskohtaisesti. Sinisessä luokassa kyseessä on arkioloja enemmän viestintää vaativa toimialatasoinen tilanne, jonka viestinnästä toimiala vastaa. Vihreässä luokassa kriisitilanne on palautunut normaaliksi ja viestintä palautuu normaaliksi. Kuvio 4 on esitetty esimerkkejä eri tasoluokkien tilanteista.³⁶

³³ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

³⁴ Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 3.12.2025.

³⁵ Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin 10.6.2019.

³⁶ Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin 10.6.2019.



Kuvio 4. Esimerkkejä eri tasojen häiriö- ja kriisitilanteista.³⁷

Viestintäresurssit ja varahenkilöjärjestelyt on koettu toimiviksi

Viestintäresurssit on koettu toimiviksi ja riittäviksi kaupunginkansliassa. Viestintäjohtajalle on nimetty useita eri sijaisia, jotka edustavat sijaisjärjestyksen mukaan. Toimialojen viestintäpäälliköille on myös nimettyä asianmukaisesti varahenkilöt.

Varahenkilöjärjestelyiden toimivuudesta kertoo tuoreeltaan kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla tapahtunut tietomurtotapaus. Viestintäjohtaja osallistui kasvatuksen ja toimialan viestintäprosesseihin ja koordinoi kaupunkitasoista viestintää ja hänelle nimetty varahenkilö kantoi enemmän vastuuta kaupunginkanslian viestintätehtävien jatkuvuudesta.³⁸

³⁷ Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 3.12.2025.

³⁸ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025; Kaupunginkanslian viestintäyksikön asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 27.2.2026.

Pidempiaikaisissa kriisi- ja häiriötilanteissa on myös mietitty varahenkilöjärjestelyiden töiden jaksottamista. Esimerkiksi koronapandemian aikana viestinnän toteutukseen suunniteltiin työvuoroja, jotta vastuuhenkilöt saivat välillä myös lepoa paineistetuista tehtävistä. Kaupungilla on mahdollisuus käyttää viestinnässä myös ostopalveluita. Tavoitteena on kuitenkin järjestää viestintä omana työnä, koska viestintävastaavilla on paras tuntemus kaupungin henkilöstöstä sekä prosesseista. Mikäli kaupunki kohtaisi vakavamman häiriö- ja kriisitilanteen tehtäisiin viestintätehtäviin priorisointeja vallitseva tilanne huomioiden. Priorisointeja tehtäisiin tilannekohtaisesti normaaliolojen prosesseissa.³⁹

3.1.4 Kohderyhmä määrittää viestintätavan

Kuntalain (2015/410, 29§) mukaan kaupungin täytyy tiedottaa toiminnasta asukkaille, palvelujen käyttäjille, järjestöille ja muille yhteisöille. Myös kriisitilanteissa kaupungin tulee noudattaa julkisuuslain (1999/621) ja hallintolain (2003/434) vaatimuksia avoimuudesta, kansalaisten tiedonsaantioikeudesta ja muita hyvän hallinnon periaatteita. Lisäksi kriisitilanteissa noudatetaan kaupungin viestinnän linjauksia sekä viestinnän eettisen neuvoston (VEN) eettisiä periaatteita. Häiriö- ja kriisitilanteessakin kaupunki viestii avoimesti, vuorovaikutteisesti, rehellisesti, luotettavasti ja arvostavalla tavalla.⁴⁰

Kaupunki on joutunut testaamaan häiriö- ja kriisiviestinnän toimivuutta useasti viime vuosien aikana. Kaupunginkanslian viestintäasiantuntijoiden mukaan kaupungin voidaan sanoa selvinneen hyvin vallitsevien tilanteiden häiriö- ja kriisiviestinnästä. Häiriö- ja kriisiviestintää on jouduttu suorittamaan esimerkiksi koronapandemian, kaupungin palkanmaksuongelmien ja kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tietomurron takia.⁴¹

Kanslian turvallisuus- ja valmiustiimi sekä toimialojen ja liikelaitosten turvallisuusorganisaatiot ovat ensisijainen taho, jotka muodostavat tilannekuvan häiriö- ja kriisitilanteissa. Tätä tilannekuvaa täydennetään viestinnän muodostamalla tilannekuvalla. Asiantuntijoiden mukaan viestinnän tavoitteet poikkeavat heidän osaltaan kaupungin viestintävastaavien tavoitteista. Viestintäammattilaiset rakentavat aina myös Helsinki-brändiä, kun turvallisuus- ja valmiustiimin tavoitteena on olla mahdollisimman vähän otsikoissa. Siten kaupungin sisäiset tavoitteetkin voivat vaihdella viestinnän osalta, vaikka suuremmassa kuvassa kaikkien vastuut ovat selviä.⁴²

³⁹ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

⁴⁰ Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin 10.6.2019.

⁴¹ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

⁴² Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden haastattelu 8.10.2025; Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 2.3.2026.

Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden mukaan he tiedostavat, ettei kaupunki kokonaisuudessaan ole turvallisuusorganisaatio. Kaupunkistrategiassa on kuitenkin enemmässä määrin tunnistettu turvallisuusajattelua ja sen vahvistaminen on käynnissä nykyisellä valtuustokaudella. Tämä koetaan hyväksi, koska esimerkiksi salassapidon merkitystä on hyvä jalkauttaa vielä lisää tulevaisuudessakin.⁴³

Kaupunki oikaisee tarvittaessa median julkaisemia vääriä ja puutteellisia tietoja. Pääasiassa niin sanottu asian omistaja on yhteydessä mediaan, mutta oikaisuissa käytetään myös harkintaa. Esimerkiksi kaikista median jutuista ei kannata lähteä väittelemään, koska mediat harvoin muuttavat niitä jälkikäteen. Kaupunginkanslian viestintäasiantuntijoiden mukaan ilman selvää asiavirhettä oikaisun tekeminen on lähes mahdotonta. Viestintäasiantuntijat kuitenkin nostivat esille, että esimerkiksi herkemmissä aiheissa suoritetaan sparrausta ennen haastatteluja, jotta väärinkäsityksiltä vältetään itse haastattelutilanteessa. Vaihtoehtona on sopia etukäteen, että haastattelusta saadaan luonnosversion nähtäväksi ennen sen julkaisua.⁴⁴

Häiriö- ja kriisiviestinnän vastuutahot määrittelevät tapauskohtaisesti viestinnän kohderyhmät. Kohderyhmät voivat vaihdella koko kaupungista tiettyyn kaupunginosaan tai tiettyyn väestöryhmään. Kaupunki käyttää häiriö- ja kriisiviestinnässä selkeää ja ymmärrettävää yleiskieltä. Tiedonvälityksen tehostamiseksi viestinnässä voidaan käyttää myös sopivaa kuvallista- tai videoviestintää.⁴⁵

Häiriö- ja kriisiviestinnän saavutettavuutta on jouduttu harjoittelemaan koronapandemiasta lähtien. Kaupunki antaa informaatiota kaupunkilaisille muun muassa median, kaupungin verkkosivujen ja eri sosiaalisen median kanavien kautta. Saavutettavuuteen pyritään aina tilannekohtaisesti. Koronapandemian aikana kaupunki teki viestintää peräti 12:sta eri kielellä. Venäjän aloittamasta hyökkäyssodasta viestittiin viidellä eri kielellä. Viestintää tehtiin muun muassa venäjän ja ukrainan kielellä, jonka avulla pyrittiin varmistamaan, että eri kieliryhmät saavat oikeaa tietoa kaupungin toimienpiteistä.⁴⁶ Kaupungin viestintäkeinoihin kuuluvat muun muassa seuraavat vaihtoehdot:

- Media
- Kaupungin verkkosivut
- Sosiaalisen median kanavat
- Wilma
- Ulkomainonta/sisäiset infonäytöt
- Painetut infot

⁴³ Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden haastattelu 8.10.2025.

⁴⁴ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025; Kaupunginkanslian viestintäyksikön asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 27.2.2026.

⁴⁵ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

⁴⁶ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025; Kaupunginkanslian viestintäyksikön asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 27.2.2026.

- Järjestöyhteistyö
- STT-info.⁴⁷

Eri kanavien toimivuutta ja hyödyllisyyttä on arvioitu säännöllisin väliajoin. Toimintaa arvioidaan erilaisilla mittareilla ja niihin suoritetaan säännöllistä seuranta.

Kaupunginkanslian digitaalisista kanavista on olemassa dashboard eli koontinäkyvä, jonka perusteella eri kanavien suoritumista pystytään arvioimaan. Kaupunginkanslialla on tällä hetkellä menossa tuottavuustoimenpide, jonka tarkoituksena on arvioida eri kanavien hyödyllisyyttä. Tuottavuusohjelmassa tarkastellaan kanavien hyödyllisyyttä yksityiskohtaisesti esimerkiksi kävijämäärien perusteella. Tuottavuusohjelmassa kanavia lopetetaan, mikäli ne eivät ole tavoittaneet tarpeeksi hyvin käyttäjiä.⁴⁸

Kotimaisen median mediaseuranta on yksi Helsingin kaupungin viestinnän tärkeistä päivittäisistä työkaluista, jolla seurataan ja mitataan viestinnän vaikuttavuutta, julkisuuskuva sekä yksittäisten viestintätoimenpiteiden onnistumista. Kaupunki on kilpailuttanut mediaseurantapalvelut. Hankittu kotimaisen median seurantapalvelu muodostavaa yhden hankintakokonaisuuden ja se on jaoteltu neljään osa-alueeseen, jotka ovat verkkomediaseuranta, printtimediaseuranta digitaalisina näköislehtinä, sosiaalisen median seuranta ja radio- ja tv-ohjelmien seuranta. Sopimuksen mukaiset palvelut ovat Helsingin kaupungin ja sen toimialojen ja liikelaitosten sekä Helsingin Konsernihankinta Oy:n osakkaiden käytettävissä. Kukin organisaatio voi halutessaan omien tarpeidensa mukaisesti ja päättää, mitkä osat palvelusta se haluaa tilata.⁴⁹

Mediaseurannassa seurataan laajasti Helsingin kaupunkiin liittyvää uutisointia sekä erilaisia toimiala- ja aihealueita asiakkaan ja palvelun tuottajan kanssa sovittujen hakualueiden, -kohteiden ja -sanojen perusteella. Seurannan kohteena ovat erikseen määritetyt verkkomediat, printtimediat, sosiaalisen median kanavat sekä radio- ja tv-ohjelmat. Mediaseurannan lähdekannan tulee olla laaja ja kattaa olennaiset kotimaiset lähteet. Lisäksi kaupungin organisaatiot voivat toimittaa myös omia lähdetarpeitaan seurattavaksi.⁵⁰

Viestinnässä tärkeää tunnistaa vallitseva tilanne

⁴⁷ Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 3.12.2025.

⁴⁸ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

⁴⁹ Helsingin kaupungin intranet, Kaupunki, Hankinnat ja tilaaminen, Mediaseurantapalvelut. Luettu 9.1.2026.

⁵⁰ Helsingin kaupungin intranet, Kaupunki, Hankinnat ja tilaaminen, Mediaseurantapalvelut. Luettu 9.1.2026.

Kaupungin tavoitteena on käyttää viestinnässä yksinkertaista ja selkeää kieltä, jotta kohderyhmät ymmärtävät viestit helposti. Viestinnässä vältetään liiallista ammattisanastoa tai monimutkaisia ilmaisuja. Häiriö- ja kriisitilanteissa selkeän kielen tarve kasvaa entisestään. Eri kohderyhmien tunnistaminen on tärkeää, jotta viestintää pystytään kohdistamaan paremmin. Eri kohderyhmiä ovat muun muassa kaupunkilaiset, henkilöstö ja asiantuntijat. Viestien sisältöjä mukautetaan tarvittaessa eri kohderyhmät huomioiden.⁵¹

Kaupungilla on olemassa valmiita viestimalleja erilaisiin häiriö- ja kriisiviestintäskenaarioihin. Kaupunginkanslian viestintäasiantuntijoiden mukaan viestintäpohjia ei kuitenkaan käytetä useinkaan sellaisinaan, koska eri tilanteissa pitää olla kyvykkyys tunnistaa vallitseva tilanne. Viestintämallit toimivatkin enemmän työn tukena ja turvana sekä keskusteluvälineinä johdon, asiantuntijoiden ja sidosryhmien kanssa. Häiriö- ja kriisitilanteiden viestinnässä pyritään monesti hyödyntämään myös eri ihmisten osaamista, koska tavoitteena on pystyä tekemään ensiviestit mahdollisimman nopeasti.⁵² Kaupunki on listannut kymmenen kohdan luettelon, joita se pitää erityisesti viestinnässä tärkeänä:

1. Selkeys ja ymmärrettävyys
2. Kohderyhmien huomioiminen
3. Tarkkuus ja ajantasaisuus
4. Konkreettisuus
5. Viestinnän sävy
6. Ennaltaehkäisy
7. Monikanavaisuus
8. Vuorovaikutus ja yhteistyö
9. Jatkuva arviointi
10. Kriisivalmius⁵³

Viestintä perustuu tarkkuuteen, ajantasaisuuteen, faktoihin ja sen pitää olla aina luotettavaa. Tarvittaessa viestinnässä käytetään visuaalisia elementtejä, kuten kaavioita, videoita tai kuvia. Viestinnän sävy pidetään turvallisuusasioissa vakuuttavana, rauhallisena ja empaattisena. Kohderyhmien sisäistetty tieto auttaa ihmisiä kriisitilanteissa selviytymään.⁵⁴

⁵¹ Kaupungin varautumisen viestintä, Helsingin kaupungin varautumisen viestintäsuunnitelma normaaliolojen aikana, 23.10.2025.

⁵² Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

⁵³ Kaupungin varautumisen viestintä, Helsingin kaupungin varautumisen viestintäsuunnitelma normaaliolojen aikana, 23.10.2025.

⁵⁴ Kaupungin varautumisen viestintä, Helsingin kaupungin varautumisen viestintäsuunnitelma normaaliolojen aikana, 23.10.2025.

Viestinnässä tavoitteena on ennaltaehkäisy ja kaupunki pyrkii panostamaan proaktiiviseen viestintään. Viesteissä kerrotaan riskeistä ja toimintatavoista, jotta ongelmat voitaisiin välttää. Viestintää pyritään tekemään myös monikanavaisesti. Hel.fi on kaupungin tärkein viestintäkanava kriisitilanteissa.⁵⁵

Kaupungin viestintätavoitteena on myös vuorovaikutus ja yhteistyö. Viestinnässä annetaan mahdollisuus lisätietoihin ja palautteen antamiseen. Resursseja priorisoidaan tarvittaessa vallitseva tilanne huomioiden. Kaupunki suorittaa niin ikään jatkuvaa arviointia, kuinka viestintä toimii. Palautetta kerätään parannuksia varten. Viestintää testataan esimerkiksi simuloimalla kriisitilanteita. Lisäksi kaupunki varmistaa, että kriisivalmius on ajanmukaisella tasolla. Kriisiviestintäsuunnitelmat pitää olla ajantasaisia ja testattuja sekä vastuuhenkilöiden tietoisia rooleistaan.⁵⁶

Kaupungin viestintätavoitteena on myös vuorovaikutus ja yhteistyö. Viestinnässä annetaan mahdollisuus lisätietoihin ja palautteen antamiseen. Resursseja priorisoidaan tarvittaessa vallitseva tilanne huomioiden. Kaupunki suorittaa niin ikään jatkuvaa arviointia, kuinka viestintä toimii. Palautetta kerätään parannuksia varten. Viestintää testataan esimerkiksi simuloimalla kriisitilanteita. Lisäksi kaupunki varmistaa, että kriisivalmius on ajanmukaisella tasolla. Kriisiviestintäsuunnitelmat pitää olla ajantasaisia ja testattuja sekä vastuuhenkilöt tietoisia rooleistaan.⁵⁷

⁵⁵ Kaupungin varautumisen viestintä, Helsingin kaupungin varautumisen viestintäsuunnitelma normaaliolojen aikana, 23.10.2025.

⁵⁶ Kaupungin varautumisen viestintä, Helsingin kaupungin varautumisen viestintäsuunnitelma normaaliolojen aikana, 23.10.2025.

⁵⁷ Kaupungin varautumisen viestintä, Helsingin kaupungin varautumisen viestintäsuunnitelma normaaliolojen aikana, 23.10.2025.

3.2 Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen viranomaisviestintä on ajan tasalla

Häiriö- ja kriisitilanteissa kansalaisten sekä erilaisten sidosryhmien tiedon- ja turvallisuudentarve kasvavat oleellisesti. Kriisitilanteessa toimivaltainen viranomaisen johtaa operatiivista toimintaa ja vastaa myös sen viestinnästä. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijat pitävät tarkastuslautakunnan arviointiaihetta tärkeänä ja ajankohtaisena, sillä häiriö- ja kriisiviestinnän painoarvo on noussut viime vuosina. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestintä kohdistuu kansalaisiin ja se perustuu pelastuslaitoksen osalta myös viranomaisvelvollisuuteen. Haastateltujen mukaan päivittäisellä ja määrätietoisella viestinnällä nostetaan luottamusta viranomaisiin. Toimialan tavoitteena on välittää viestiä, että se pystyy tarjoamaan kaikki välttämättömät palvelut kaikissa oloissa. Normaalioloissa tehtävällä työllä ja viestinnällä rakennetaan kuntalaisten luottamusta.⁵⁸

Pelastuslaitoksen viranomaisviestinnän strategisena tavoitteena on kansalaisten turvallisuustunteen ja kriisinkestävyyden kasvattaminen. Tavoite saavutetaan avoimella ja luotettavalla turvallisuusviestinnällä, riski- ja varautumisviestinnällä sekä onnettomuus- ja kriisiviestinnällä. Lisäksi pelastuslaitoksella on erillinen suunnitelma sodan ajan tilanteita varten.⁵⁹

Sosiaali- ja terveysministeriö ja sisäministeriö ovat antaneet oppaat viranomaisviestinnän suunnitelmien ja ohjeiden laatimiseen, ja toimiala hyödyntää näitä omien ohjeiden ja suunnitelmien laatimisessa. Ministeriöiden ohjeet eivät ole velvoittavia, mutta ne koetaan hyödyllisiksi sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan omien suunnitelmien ja ohjeiden laadinnassa.⁶⁰

⁵⁸ Helsingin kaupungin häiriö- ja kriisiviestinnän ohje, Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

⁵⁹ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

⁶⁰ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

3.2.1 Viranomaisviestinnän menetelmät

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan yleisperiaate on se, että toimintaa ja tutkintaa johtava viranomainen vastaa viestinnästä ja muiden viranomaisten sekä sidosryhmien informoinnista. Muiden viranomaisten viestintä sovitetaan tarvittavilta osin viestintävastuussa olevan tahon viestintään kuitenkin niin, että kukin tilanteessa toimiva viranomainen viestii omasta toiminnastaan itsenäisesti. Häiriö- ja kriisiviestintää vaativiin tilanteisiin on laadittava suunnitelmat ennalta, jotta toiminta on sujuvaa. Toimintatapa mahdollistaa tarvittaessa riittävän viestintähenkilöstöresurssin lisäämisen tilanteen vakavuuden ja laajuuden edellyttämälle tasolle.⁶¹

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan häiriö- ja kriisitilanteiden viestintä voidaan jakaa viiteen kokonaisuuteen: varautuminen, varoittaminen, viestintä häiriötilanteessa, häiriötilanteen jälkeiset viestinnän toimenpiteet ja viestinnän arviointi. Alkuvaiheessa viestintä on ohjeistavaa ja sillä pyritään estämään lisävahinkojen syntyminen sekä tukea tilanteesta toipumista. Tarvittaessa viestiä ja ohjeistusta toistetaan, jotta varmistetaan viestinnän onnistuminen. Viestinnälle pyritään myös lisäämään ymmärrystä tapahtumista. On tärkeää seurata muun muassa kansalaisten tiedontarpeita, mielipiteitä ja asenteita sekä ottaa ne huomioon. Toimiala viestii eri kohderyhmille, joita ovat kaupungin henkilöstö, asukkaat, asiakkaat, media ja sidosryhmät. Viestinnän keinoina ovat muun muassa media- ja asiakastiedotteet, verkkoviestintä, sosiaalinen media, vaaratiedotteet, tiedotustilaisuudet ja neuvontapalvelut.⁶²

Toimialan yhteisten palvelujen ja palvelukokonaisuuksien esihenkilöt huolehtivat siitä, että sen toiminnassa tapahtuvat häiriötilanteet tulevat toimialan johdon ja viestinnän sekä oman henkilöstön tietoon. Toimialan yhteisten palvelujen ja palvelukokonaisuuksien johto vastaa tilannekuvan muodostamisesta. Yksityiskohtaisemmat ohjeet häiriötilanteiden luokitteluun, viestinnän vastuisiin ja prosesseihin on kuvattu kaupungin, toimialan ja pelastuslaitoksen kriisiviestinnän ohjeissa.⁶³

⁶¹ Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys – ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystilanteiden valmiussuunnitelma 2024 ja Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistioloonnokseen 27.2.2026.

⁶² Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys – ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystilanteiden valmiussuunnitelma 2024,

⁶³ Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys – ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystilanteiden valmiussuunnitelma 2024,

Haastateltujen mukaan kaupungin kriisijohtamismallissa on kuvattu vastuut ja roolitukset eri häiriö- ja kriisitilanteisiin. Myös sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla noudatetaan tätä kaupunkitasoista ohjetta. Kriisijohtamismallissa on myös kuvattu, milloin tilannetta on syytä viedä johdettavaksi kaupunginkansliaan tai valtion hallintoon.⁶⁴

Pelastusviranomaisen vastaa omiin virkavastuuihinsa liittyvästä viestinnästä myös silloin, kun kaupungin muu viestintä tehdään kaupunginkanslian viestinnän johdossa.⁶⁵

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen kriisijohtamiseen on selkeät periaatteet

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen kriisijohtamisen periaatteet ovat seuraavat:

- päivittäisiä päätöksentekomenettelyjä muutetaan mahdollisimman vähän ja toiminnan johtamisesta vastaavat samat tahot, jotka vastaavat muustakin johtamisesta ja päätöksenteosta.
- toimialan tilanteenaikainen valmiusorganisaatio muodostuu tehtävään nimetyistä toimialan henkilöistä.
- toimiala tehostaa yhteydenpitoa viranomaisiin, sidosryhmiin ja kumppaneihin sekä tarvittaessa osallistuu Helsingin kaupungin kriisiryhmän ja Etelä-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskuksen toimintaan.
- jos tilanne edellyttää, perustetaan toimiala- tai palvelukokonaisuustason kriisiryhmä.
- toimiala saa johtamistoiminnassaan ja tilannetietoisuuden ylläpitämisessä tarpeelliset tiedot toimialan yhteisiltä palveluilta sekä palvelukokonaisuuksilta. Toimiala välittää tiedot Etelä-Suomen sosiaali- ja terveydenhuollon valmiuskeskukselle ja Helsingin kaupunginkansliaan sovitulla tavalla.
- toimialalla on käytössään Sosiaali- ja terveysministeriön ja Helsingin kaupungin kriisijohtamismalleissa määrätyt toimintatavat sekä hälyttämis-, valmiudenkohottamis- ja tekniset järjestelyt.

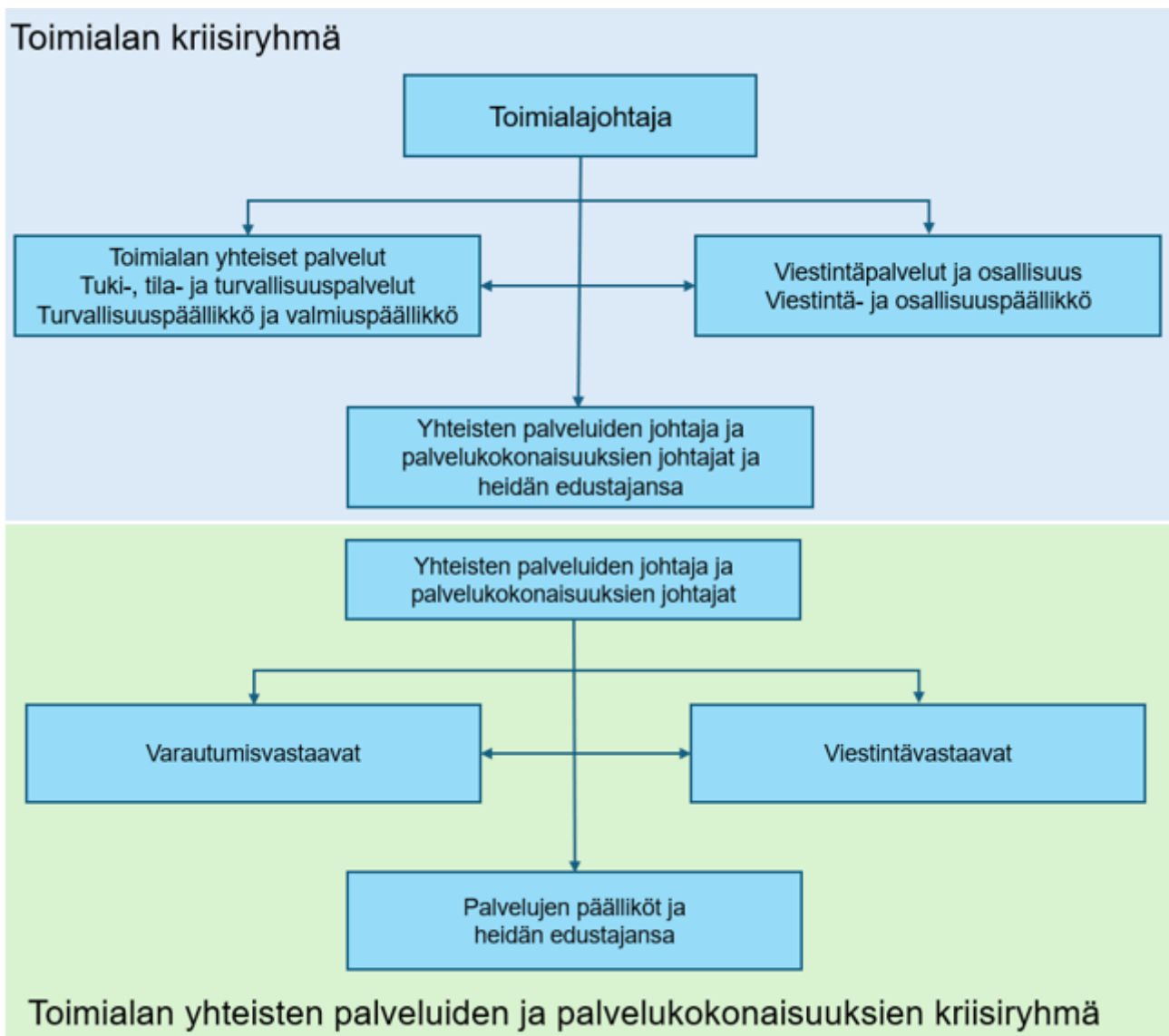
Mikäli tilanne edellyttää, voidaan perustaa toimiala- tai palvelukokonaisuustasoinen kriisiryhmä, jonka koko vaihtelee sen mukaan, miten laaja häiriötilanne on, ja kuinka paljon yhteisiä resursseja tilanteen ratkaisemiseen vaatii. Ryhmän tehtävänä on tukea vastuussa olevaa johtajaa päätöksenteossa, ohjata ja koordinoita tilannetta sekä valmistella tarvittavat päätökset yhteistyössä toimialan hallinnon kanssa. Toimialajohtaja, palvelukokonaisuuksien johtaja tai yhteisten palvelujen johtaja vastaa kriisiryhmän johtamisesta.⁶⁶

⁶⁴ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

⁶⁵ Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistiolounnokseen 27.2.2026.

⁶⁶ Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys – ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveyspalveluiden valmiussuunnitelma 2024.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan kriisiryhmän pysyvät jäsenet ovat toimialajohtaja, yhteisten palveluiden johtaja, viestintä- ja osallisuuspäällikkö, turvallisuuspäällikkö sekä toimialan valmiuspäällikkö. Näiden lisäksi kriisiryhmään kutsutaan jäseniä ja asiantuntijoita kulloinkin kyseessä olevan tilanteen edellyttämässä määrin. Ryhmään kuuluu aina palvelukokonaisuuden johtaja tai hänen edustajansa, jonka vastuulla olevaan toimintaan häiriö tai häiriötilanne vaikuttaa, sekä toimialan yhteisten palvelujen päällikkö, jonka tehtäviin sisältyy häiriön tai häiriötilanteen kohteena olevan toiminnan koordinointi tai tukeminen.⁶⁷



Kuvio 5. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan kriisijohtamismalli⁶⁸

⁶⁷ Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys – ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystoimien valmiussuunnitelma 2024 ja Sosiaali-, terveys ja pelastustoimien asiantuntijoiden kommentit muistiolounnokseen 27.2.2026.

⁶⁸ Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys – ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystoimien valmiussuunnitelma 2024.

Kuvio 5 on esitetty toimialatasoisen ja palvelukokonaisuustason kriisiryhmien edustajat. Toimialajohtaja määrää tilanteen kannalta tarpeelliset toimialatasoiset toimenpiteet yhteisten palvelujen johtajan ja palvelukokonaisuuksien johtajien toimeenpantavaksi sekä päättää toimialatasoisen viestinnän sisällöstä. Toimialan kriisiryhmän muut edustajat ylläpitävät toimialatasoista tilannetietoisuutta, tukevat toimialajohtajaa ja palvelukokonaisuuksia tilanteen johtamisessa sekä tekevät toimenpide-esityksiä johdolle. He myös huolehtivat viestinnän toimeenpanosta ja seurannasta sekä tukevat palvelukokonaisuuksien viestintää. Lisäksi he pitävät yhteyttä kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiusyksikköön sekä muihin viranomaisiin ja sidosryhmiin.⁶⁹

Yhteisten palveluiden johtaja ja palvelukokonaisuuksien johtajat päättävät tarvittavista toimenpiteistä organisaatiossaan ja toimeenpanevat toimialajohtajan määräykset sekä päättävät toimialan yhteisten palvelujen ja palvelukokonaisuustasoisen viestinnän sisällöstä. Toimialan yhteisten palveluiden ja palvelukokonaisuuksien kriisiryhmien muut edustajat ylläpitävät toimialan yhteisten palvelujen ja palvelukokonaisuustasoista tilannetietoisuutta, huolehtivat viranomaisyhteistyöstä, huolehtivat tehtävistään ja suorittavat yhteisten palveluiden johtajan ja palvelukokonaisuuden johtajien määräämät tehtävät.⁷⁰

Mikäli sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskeva häiriötilanne on erittäin merkittävä voi sosiaali- ja terveysministeriö ottaa johto- ja koordinaatiovastuun itselleen tai määrätä yhden hyvinvointialueista tai HUS-yhtymän johtamaan ja koordinoimaan tilannetta Uudenmaan alueen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Vastaavasti jos häiriötilanteella on kaupunkitasoisia vaikutuksia tai se on muuten merkittävä, niin tilanteen johtaminen voidaan korottaa toimialatasolta kaupunkitasolle. Samalla tavalla tilannejohto voidaan siirtää palvelukokonaisuustasolta toimialatasolle. Johtamisen korottaminen ei muuta lakiin eikä hallinto- tai toimintasääntöön perustuvia tehtäviä.⁷¹

⁶⁹ Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys – ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystoimien valmiussuunnitelma 2024.

⁷⁰ Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys – ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystoimien valmiussuunnitelma 2024.

⁷¹ Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys – ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystoimien valmiussuunnitelma 2024.

Viestintäasiantuntijat mukana kriisiryhmässä ja tilannekuvan laadinnassa

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestintäasiantuntijat ovat muodostamassa häiriö- ja kriisitilanteiden tilannekuvaa, mikäli tilanne koskettaa toimialaa. Tilannekuvaan kootaan Helsingin sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän valmiutta kuvaavista tiedoista, joita ovat palvelujärjestelmän toiminta ja kuormitus, henkilöstö- ja materiaaliresurssit sekä tukipalveluiden toiminta. Toimialan tilannekuvat muodostetaan sekä automaattisesti kertyvästä että manuaalisesti koottavasta tiedosta. Haastattelujen perusteella viestintäasiantuntijan on vaikea laatia tilanteeseen liittyvää viestintää, ellei hän ole mukana tilannekuvan muodostamisessa. Tämän periaatteen mukaisesti viestinnän edustaja osallistuu aina kriisiryhmään, kun toimialan johto asettaa ryhmän. Toimialan valmiussuunnitelmassa on määritelty kriisiryhmän pysyvät jäsenet, joihin kuuluu viestintäpäällikkö. Tämä malli nopeuttaa myös viestintää, kun viestinnän asiantuntijalla on suoralta kädeltä tieto tapahtumista eikä sitä tarvitse erikseen hänelle toimittaa. Lisäksi pelastuslaitoksella seurataan jatkuvasti turvallisuustilanteeseen liittyvää tilannekuvaa, ja turvallisuus- ja varautumisviestinnän yksikön edustaja osallistuu tilannekuvan jakamiseen liittyviin palavereihin.⁷²

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan varahenkilöjärjestelyt

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on hyväksytty varahenkilöjärjestelyjä koskeva suunnitelma. Suunnitelman mukaan pelastuslaitoksen johtamissa suuronnettomuuksissa ja pitkäkestoisissa tapahtumissa on mahdollista siirtää turvallisuuskouluttajia ja palotarkastajia mukaan laitoksen onnettomuusviestintätehtäviin. Mikäli kyseessä olisi sotatilanne, näille henkilöille on tarvetta monessa muussakin paikassa, joten tällöin tehtäviä on priorisoitava. Lisäksi suunnitelma mahdollistaa käyttää Uudenmaan hyvinvointialueiden kumppanuslaitosten henkilöstöä apuna viestinnässä. Etelä-Suomen yhteistyöalueen yhteistyötä ollaan aloittamassa, ja tarkoituksena on muun muassa tehdä valmiussuunnitelma, jossa kuvataan viestintäyhteistyö ja resurssien käyttö koko yhteistyöaluetta koskevat tapahtumissa. Toimialalla pelastuslaitoksen viestintään saadaan tukea myös sosiaali- ja terveystalveluiden viestinnästä.⁷³

⁷² Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys – ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystalveluiden valmiussuunnitelma 2024 ja Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

⁷³ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025 ja Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistiolounnokseen 27.2.2026.

Varahenkilöjärjestelyitä suunniteltaessa on huomioitava pelastuslaitoksen toimiminen Julkisen hallinnon turvallisuusverkossa (Tuve-verkko), mikä asettaa rajoituksia henkilöiden rooleihin, vastuihin ja varahenkilöjärjestelyihin, koska verkon käyttö on rajattu tietyille käyttäjäryhmille. Julkisen hallinnon turvallisuusverkkotoiminnasta on säädetty lailla ja sillä turvataan valtion ylimmän johdon ja yhteiskunnan turvallisuuden kannalta tärkeiden viranomaisten yhteistyötä ja viestintää kaikissa tilanteissa. Turvallisuusverkkopalveluja tuotetaan laissa julkisen hallinnon turvallisuusverkkotoiminnasta määritetyille käyttäjäryhmille. Palveluilla on noin 35 000 käyttäjää valtioneuvostossa, Poliisissa, Rajavartiolaitoksessa, Hätäkeskuslaitoksessa, Maahanmuuttovirastossa, Puolustusvoimissa, Tullissa, pelastustoimessa, ensihoidossa sekä eräissä näitä viranomaisia tukevissa organisaatioissa.⁷⁴

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestintäasiantuntijoiden mukaan, mikäli toimialalla joudutaan tekemään häiriö- tai kriisiviestintää kolmessa vuorossa, toimialan resurssit eivät ole riittävät. Haastateltavat pitävät kuitenkin resursseja yleisesti hyvinä. Mikäli jokin häiriö- tai kriisitilanne ilmenee, osa tehtävistä siirretään myöhemmin tehtäväksi ja keskitytään häiriön tai kriisin viestintään. Häiriö- tai kriisitilanteen pitkittyessä joudutaan miettimään erikoisjärjestelyjä kuten viestintähenkilöstön varalla oloa tai päivystystä.⁷⁵

Toimialan sosiaali- ja terveystoimialoissa kokeiltiin koronakriisin aikana eri malleja lisätä henkilöresursseja viestintään. Yksi keino oli ostaa kaupungin ulkopuolelta viestinnän asiantuntijapalvelua. Tämä ei kuitenkaan ollut paras ratkaisu. Ulkopuolisen viestintäasiantuntijan on vaikea hahmottaa kaupunkiorganisaation kokonaisuutta ja toimintatapoja. Toisena keinona oli siirtää toimialan sisällä henkilöstöä viestinnän avuksi. Kolmantena keinona pyydettiin ja myös saatiin kaupunginkanslian viestinnästä asiantuntija toimialalle avuksi. Näiden mallien pohjalta parhaimpana ratkaisuna on siirtää kaupungin sisältä kokenut viestinnänasiantuntija avuksi koronaviestinnän tarpeisiin.⁷⁶

Pelastuslaitoksen viranomaisviestintään ei voi suuressa määrin käyttää ulkopuolista apua muutoin kuin viestin jakamiseen eri medioissa ja mediaseurannassa. Viestinnän tukipalveluita, kuten käännöspalveluja, voidaan ostaa. Toimialalla on osaamista viestiä suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Helsingissä on kuitenkin paljon muun kielisiä asukkaita, toimijoita ja vierailijoita. Heille kohdennettuun viestintään tarvitaan käännöspalveluja. Kaupunki on kilpailuttanut käännöspalvelut. Käännöspalvelujen käyttöä harkitaan tapauskohtaisesti eli miten laajasti häiriö tai kriisi vaikuttaa kuntalaisiin, toimijoihin ja kunnan alueella vieraileviin.⁷⁷

⁷⁴ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025 ja <https://vm.fi/turvallisuusverkkotoiminta>. Luettu 30.12.2025.

⁷⁵ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025 ja Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 27.2.2026.

⁷⁶ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025 ja Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 27.2.2026.

⁷⁷ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025 ja Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 27.2.2026.

Toimialalla on käytössä rajoitetulla pääsyllä oleva TEAMS-kanava, jonne on tallennettu paljon ohjeita ja viestinnän mallipohjia. Esimerkiksi tiedotepohjia on laadittu useammalle kielelle. Pelastuslaitoksen ohjeet ovat Tuve-ympäristössä olevissa kansioissa.⁷⁸

Kaupunki on kohdannut verkkohyökkäyksiä

Haastateltujen mukaan hybridivaikuttaminen⁷⁹ on uhka myös sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle ja vaikuttamista seurataan koko ajan. Toimialan viestintä on varautunut hybridivaikuttamiseen ja ilkivaltaan, jota jonkin verran on jo tapahtunut. Tapahtumista ei kuitenkaan ole seurannut tehtäviä viestinnälle.⁸⁰

Kaupungin verkkosivuille on tehty verkkohyökkäyksiä ja tämä koskettaa myös sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa, koska kaupungin internetpalvelut ovat samalla alustalla. Kun verkkohyökkäyksiä on havaittu, tällöin on estetty kaupungin internetsivuille pääsy Suomen ulkopuolelta tulevalta liikenteeltä. Kaupungilla on poikkeustilanteita varten erillinen sivusto (poikkeustilanne.hel.fi), joissa palveluista ja niiden toimivuudesta kerrotaan suppeammin. Toimialan pelastuslaitos -palvelukokonaisuuden internetsivut ovat turvaverkkoympäristössä (pelastustoimi.fi), jota ylläpitää sisäministeriö, ja ne ovat hyvin suojattuja. Näillekin sivuille on tehty hyökkäysyrityksiä, mutta ne eivät ole onnistuneet.⁸¹

Pelastuslaitos esittelee kaupungin väestönsuojelua ja -suoja kansainvälisille vierailijoille, joita on Ukrainan sodan alkamisen jälkeen käynyt useita satoja. Väestönsuojavierailuilla noudatetaan tarkkoja ohjeita vierailupaikoista ja käsitellyistä asioista, eikä kaikkia vierailua pyytäviä oteta vastaan. Arvovierailut koordinoidaan valtionhallinnon (VM, UM, SM) ja kaupunginkanslian kanssa.⁸²

Mediaseuranta hyödynnetään viestintäkanavien valinnassa

Toimialan sosiaali- ja terveystoimi käyttää aikaisemmin 3.1.4 luvussa mainittua kaupunkiyhteistä mediaseurantapalvelua. Haastateltujen mielestä käytössä olevalla palvelulla onnistuu mediaseuranta, mutta ei kattavasti. Sosiaali- ja terveystoimessa tehdään mediaseuranta myös perinteisesti havainnoimalla. Sosiaalisen median kanavien seurantaan on omia työkaluja.⁸³

⁷⁸ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

⁷⁹ Poliittisesti motivoitunutta suunnitelmallista toimintaa, jolla pyritään saavuttamaan omat tavoitteet erilaisia, toisiaan täydentäviä keinoja käyttäen ja kohteen heikkouksia hyödyntäen.

⁸⁰ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025 ja Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistiolounnokseen 27.2.2026.

⁸¹ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

⁸² Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistiolounnokseen 27.2.2026.

⁸³ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

Toimialalla seurataan viestintäkanavien toimivuutta ja kanavista keskeisin on hel.fi-sivusto. Hel.fi -sivustosta on tehty kattavia käytettävyystudkimuksia, joissa vastaajat ovat olleet asukkaita ja asiakkaita. Tutkimuksista saadun palautteen perusteella hel.fi-sivustoa korjataan ja muokataan. Toimialalla käytetään eri kanavia eri kohderyhmien tavoittamiseen. Esimerkiksi nuoret eivät hae tietoa niin aktiivisesti kaupungin internetsivuilta, kun taas ikääntyneemmille kuntalaisille printtimedia on toisinaan tärkeämpi kanava. Toimialalla mietitään tarkkaan, millä kanavalla tavoittaa minkäkin kohderyhmän.⁸⁴

Myös pelastuslaitoksella on käytössä sama mediaseuranpalvelu. Haastateltujen mukaan sitä ei kuitenkaan pidetä erityisen hyödyllisenä, kun osumina näkyy pelastuslaitoksen työhön ja tehtäviin liittymättömiä artikkeleita ja uutisia. Monikanavaisuutta pidetään toimialalla välttämättömänä viestinnän muotona, koska eri kanavilla tavoitetaan eri kohderyhmiä. Yleisesti viestinnässä korostetaan yhteisöllisyyttä ja toivotaan, että aktiiviset kanavien seuraajat jakavat viestiä omassa piirissään. Myös media on tärkeä kohderyhmä ja toimialalla seurataan tarkasti, millä kanavalla median tavoittaa parhaiten. Media on tärkeä tiedon välittäjä, erityisesti kriisi- ja häiriötilanteissa. Tällä hetkellä viestit julkaistaan ensin omien sosiaalisten kanavien kautta, joita media seuraa.⁸⁵

Suomessa media ja kansa luottaa viranomaistoimintaan ja erityisesti luottamus pelastuslaitokseen on korkea. Häiriö- ja kriisitilanteissa viranomaisten yhteistyöllä on tavoite jakaa oikeaa tietoa välittömästi. Vaikuttamisyrietykset on kuitenkin huomioitava, kun niiden toteutuminen on mahdollista nykyisessä maailmantilanteessa. Toimiala oikaisee faktavirheet, mutta ei puutu kuntalaisten ja asiakkaiden mielipiteisiin.⁸⁶

Myös sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnässä hyödynnetään samoja luvussa 3.1.4 mainittuja mediatiedotepalveluita ja niitä käytetään isojen häiriöiden ja kriisien viestinnässä. Tämän lisäksi 112 mobiilisovellusta⁸⁷ on kehitetty ja nykyisin sen kautta käyttäjät näkevät myös viranomaisten vaaratiedotteet ja viranomaistiedotteet. Tämän lisäksi Yleisradiolla on lakisääteinen velvollisuus jakaa vaaratiedotteet.⁸⁸

⁸⁴ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

⁸⁵ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025 ja Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistiolounnokseen 27.2.2026.

⁸⁶ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025 ja Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistiolounnokseen 27.2.2026.

⁸⁷ 112 Suomi on Hätäkeskuslaitoksen mobiilisovellus, jonka sisältöä kehitetään yhteistyössä suomalaisten turvallisuustoimijoiden kanssa. Ilmaisen sovelluksen tarkoituksena on, että käyttäjä löytää tarvitsemansa palvelun hätä- ja ongelmatilanteissa.

⁸⁸ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025 ja Helsingin kaupungin intranet, kaupunki, Viestintä ja markkinointi, Mediaviestintä ja -seuranta. Luettu 9.1.2026.

Kaikkia tarjolla olevia kanavia ei voi kuitenkaan käyttää. Erityisesti nuoret käyttävät Tiktok-sovellusta. Tätä sovellusta ei kaupungilla saa laajasti käyttää, koska se ei ole tietoturvallinen. Poliisilla on erilliset liittymät ja laitteet, joilla voi käyttää Tiktok-sovellusta, ja pelastuslaitos onkin tehnyt poliisin kanssa yhteistyötä, kun tarkoituksena on ollut tavoittaa nuorisoa ja varoittaa heitä esimerkiksi Tiktok-sovelluksessa julkaistujen haasteiden vaarallisuudesta. Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla Tiktok-sovellus on käytössä, koska heillä on suurena kohderyhmänä nuoret. Tätä kulttuurin ja vapaa-ajan ylläpitämää kanavaa hyödynnetään, kun sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala haluaa suunnata nuorille viestintää. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietoon on tullut vaikuttamisyrityksiä Tiktok-sovelluksen avulla. Näitä ovat nuorille suunnatut haasteet ja sisällöt, joilla esimerkiksi kannustetaan murtautumaan maanalaisiin tiloihin tai kiipeämään mastoihin ja samalla kuvata teko.⁸⁹

Palautuminen häiriötilanteesta normaaliin toimintaan

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala yhdessä kaupunginkanslian kanssa tunnistaa ja ohjeistaa, missä vaiheessa häiriötilanteen jälkeen tehostettuja resursseja ei enää tarvita ja kuka päättää häiriötilannetoiminnan lopettamisesta ja palaamisesta normaaliin toimintaan. Palveluiden palauttaminen häiriötilannetta edeltävälle tasolle vaatii henkilöresursseja, taloudellista panostamista, materiaalisia valmiuksia ja aikaa suunnitelman toteuttamiseen. Päivittäiseen toimintaan palaamista tukevat ennalta sovitut käytännöt. Lisäksi on sovittu siitä, miten tilanteen läpikäynti järjestetään. Tilanteissa onnistumista arvioidaan yhdessä häiriötilannetoiminnassa mukana olleiden työntekijöiden ja sidosryhmien kanssa. Purkutilaisuudessa käydään läpi tilanne, sen vaikutukset sekä havaitut puutteet toiminnassa. Lisäksi määritellään, miten puutteet korjataan ja varmistetaan korjaustoimien seuranta. Saadun palautteen perusteella olemassa olevat ohjeet ja suunnitelmat läpikäydään ja tarvittaessa päivitetään.⁹⁰

⁸⁹ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025 ja Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistiolounnokseen 27.2.2026.

⁹⁰ Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys – ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystalouden valmiussuunnitelma 2024.

3.2.2 Pelastuslaitoksella on viranomaisviestinnän ohjeita eri tilanteisiin

Toimialan pelastuslaitos-palvelukokonaisuudessa on erilliset normaaliolojen häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteet, jotka perustuvat kaupungin ohjeeseen. Tämän lisäksi on ohje viranomaisviestinnästä häiriö- ja onnettomuustilanteissa. Lakiin perustuen on pelastusviranomaisen vastuulla viestiä onnettomuuksista. Toimialan häiriö- ja kriisitilanteiden johtaminen ohjaa häiriö- tai kriisitilanteen viestintää, ja sitä miten viestintää toteutetaan. Vakavammissa häiriö- ja kriisitilanteissa toimialan viestintäyksiköistä lähtee viestintäasiantuntijoita avustamaan vastuussa olevaa johtoa viestinnässä. Keskisuurissa ja suurissa onnettomuuksissa pelastuslaitosta palveleva Turvallisuus- ja varautumisviestinnän yksikkö saa suoraan hälytyksen hätäkeskuslaitokselta osana pelastustoimen hälytystä, jolloin viestintäyksiköstä lähtee viestintäasiantuntija tukemaan pelastustoiminnan johtoa viestinnässä. Mittakaavaltaan pienemmissä häiriö- ja kriisitilanteissa keskuspelastusaseman tilannekeskus vastaa viestinnästä.⁹¹

Kolmantena pääohjeena on viranomaisviestintä väestönsuojelutehtävissä. Pelastustoimen lakisääteisenä vastuuna on johtaa väestönsuojelua ja evakuointia. Ohjeet tukevat sodanajan väestönsuojelun suunnittelua ja ne perustuvat sisäministeriön turvaluokiteltuihin materiaaleihin. Pelastuslaitoksella ohjeita tarkastellaan säännöllisesti ja niitä päivitetään aina tarvittaessa. Edellä mainitut kolme ohjeryhmää ovat toimialan pääviestinnän ohjeita, ja ne sisältävät useita yksityiskohtaisempia toimintaohjeita.⁹²

Pelastuslaitoksen ohjeiden laatimisvastuuta on tarkennettu

Pelastuslaitoksen viestintäresursseja lisättiin vuonna 2025 ja ohjeiden laadinnan ja ylläpidon rooleja ja vastuita määriteltiin uudelleen. Turvallisuus- ja varautumisviestinnän yksikön päällikkö vastaa strategisen tason viestintäsuunnitelmista ja ohjeista. Lisäksi yksikön asiantuntijat laativat toimintakortteja, joissa ohjeistetaan pelastustoiminnan johtamista tukevaa operatiivista viestintää eri uhkaskenaarioissa. Yksi viestintäasiantuntija on erikoistunut väestönsuojelutilanteiden viestinnän operatiiviseen suunnitteluun, kaksi palo- ja pelastustoimen onnettomuusviestinnän suunnitteluun. Ohjeet myös linjataan ja yhdenmukaistetaan pelastustoimen Etelä-Suomen yhteistyöalueen seitsemän pelastuslaitoksen kanssa työryhmässä, jonka tarkoituksena on:

- Yhdenmukaistaa laitosten viestinnän toimintatavat ja ohjeet
 - Onnettomuusviestinnässä (normaaliolojen häiriö- ja poikkeustilanteet).
 - Varautumisessa väestönsuojelutilanteiden viestintään (poikkeusolot).

⁹¹ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025 ja Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 27.2.2026.

⁹² Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

- Mahdollistaa yhteistyö ja lisäresurssit toisen laitoksen viestinnälle suuronnettomuuksissa ja pitkäkestoisissa tilanteissa.
- Ylläpitää yhtenäistä tilannekuvaa viestintäympäristöstä ja sen muutoksista.⁹³

Kriisitilanteessa ohjeen tulee olla lyhyt, jotta siitä voi nopeasti selvittää kenen vastuulle tehtävät kuuluvat. Akuutissa tilanteessa aikaa ei ole paljon, joten tilannetta pitää harjoitella ja näin saada sovittuja toimintamalleja ja vastuuta jalkautettua.⁹⁴

Pelastuslaitoksen ohjeet häiriö- ja kriisiviestintään

Pelastuslaitoksella tehostettua viestintää vaativat kriisit on lajiteltu kolmeen luokkaan, joita ovat äkilliset tapahtumat esimerkiksi onnettomuudet, hitaasti kehittyvät kriisit ja erityistilanteet esimerkiksi luonnon ääri-ilmiöt ja mainekriisit esimerkiksi epäonnistuminen palvelun toteuttamisessa tai viestinnässä. Helsingin kaupungin pelastuslaitoksella on kolme ohjetta tilanteisiin, jotka vaativat tehostettua viestintää:

- Häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteet ja yleiset ohjeet
- Ohjeet viranomaisviestinnästä häiriö- ja onnettomuustilanteissa
- Periaatteet ja yleiset ohjeet viranomaisviestinnästä väestönsuojelutilanteissa.⁹⁵

Ohjeet kattavat kaikki pelastuslaitoksen omaan toimintaan liittyvät häiriö- ja kriisitilanteet, myös ne, joiden hoitamista ei tehdä virkavastuulla. Pelastuslaitos noudattaa kaupungin viestinnän linjauksia ja ohjeita soveltuvien osien. Häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteena on jakaa oikeaa tietoa, oikeaan aikaan, oikeille kohde- ja sidosryhmille aloitteellisesti, nopeasti ja avoimesti. Viestintä on tyyliään asiallista, inhimillistä ja lähestyttävää sekä mahdollisuuksien mukana vuorovaikutteista. Yleinen viestintävastuu häiriö- ja kriisitilanteissa on pelastuskomentajalla tai hänen nimeämällään henkilöllä. Turvallisuus- ja varautumisviestintäyksikön päällikkö yhdessä muiden viestintäjien kanssa tukee pelastuslaitoksen johtoa ja pelastustoimintaa johtavaa viranhaltijaa, joka vastaa pelastustoimeen liittyvästä onnettomuusviestinnästä ja väestön varoittamisesta vaara- ja onnettomuustilanteessa.⁹⁶

⁹³ Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 27.2.2026.

⁹⁴ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

⁹⁵ Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteet ja yleiset ohjeet ja Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 27.2.2026.

⁹⁶ Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteet ja yleiset ohjeet ja Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 27.2.2026.

Häiriö- ja kriisitilanteet edellyttävät viestinnän tehostamista ja keskittämistä, millä varmistetaan viestinnän nopeus, johdonmukaisuus ja jatkuvuus. Viestinnän luotettavuus ei kuitenkaan saa kärsiä nopeuden kustannuksella. Toimialan on oltava itse aktiivinen ja tiedotettava häiriöstä tai kriisistä nopeasti ja oma-aloitteisesti, kun media on myös erittäin kiinnostunut häiriö- ja kriisitilanteista ja usein niistä uutisoidaan.⁹⁷

Organisaation viestintäkulttuuri ja viestijöiden osaaminen ovat häiriö- ja kriisitilanteissa olennaisia onnistumisen edellytyksiä. Viestintä kertoo faktat, se ei sisällä spekulatiota, se ei provosoi, se ottaa huomioon vastaanottajien tunteet ja tarpeet sekä huomioi median tiedontarpeet. Asianmukainen viestintä vahvistaa kuntalaisten luottamusta viranomaistoimintaan, vähentää tilanteen aiheuttamia haittoja, estää väärin tietojen leviämisen ja lisää kuntalaisten kriisinsietokykyä. Pelastuslaitoksella varaudutaan häiriö- ja kriisitilanteiden viestintään järjestämällä koulutuksia ja harjoituksia sekä ylläpitämällä teknistä valmiutta. Häiriö- ja kriisiviestinnässä kielinä ovat suomi, ruotsi ja englanti. Suurten häiriö- ja kriisitilanteiden viestinnässä varaudutaan myös kansainväliseen tiedottamiseen.⁹⁸

Kuten aiemmin on mainittu, tilannetta johtava viranomainen on vastuussa viestinnästä. Onnettomuustilanteissa pelastuslaitos on aina ensimmäisenä paikalla johtamassa tilannetta, joten vastuu viestinnästä on heillä. Tietyissä tapauksissa johtaminen voi siirtyä toiselle viranomaiselle. Esimerkiksi jos asiaan sisältyy rikosoikeudellisia tekijöitä, niin vastuu siirtyy poliisille. Toisena esimerkkinä haastateltavat mainitsivat Suomen aluevesillä olevalla laivalla tapahtuvan tulipalon, jossa johtovastuu on ensin Rajavartiolaitoksella. Kun laiva saapuu laituriin, vastuu siirtyy pelastuslaitokselle. Tätä johtovastuun siirtämistä harjoitellaan säännöllisesti. Jokainen viranomainen kuitenkin viestii omasta toiminnastaan, oli päävastuu kenellä toimijalla tahansa. Viestintää koordinoidaan ja tavoitteena on viestiä selkeällä sekä yhteisellä kielellä, jotta eri viranomaiset eivät anna ristiriitaista tietoa häiriö- tai kriisitilanteesta.⁹⁹

Tässä on lyhyesti kuvattu pelastuslaitoksen viestinnälliset tehtävät häiriö- ja kriisitilanteessa.¹⁰⁰

1. Tilanteen tunnistaminen ja tarvittavien tahojen informointi sekä tilannekuvan muodostaminen

- Henkilö, joka havaitsee poikkeuksellisen tilanteen, on velvollinen ilmoittamaan asiasta esihenkilölle. Esihenkilö vastaa tiedon välittämisestä kaikille tarvittaville tahoille. Viestintävastaava rakentaa tilannekuvaa ja on sen pohjalta yhteydessä muihin osallisiin.

⁹⁷ Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteet ja yleiset ohjeet.

⁹⁸ Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteet ja yleiset ohjeet.

⁹⁹ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

¹⁰⁰ Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteet ja yleiset ohjeet.

2. Ensitiedon julkistaminen

- Kerrotaan mitä, missä ja milloin on tapahtunut sekä mitä vaikutuksia sillä on. Julkaistaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tämä rauhoittaa, kun havaintaan, että tilanteen hoitamiseen on ryhdytty.

3. Kriisiryhmän perustaminen

- Pelastuskomentaja kutsuu kriisiryhmän koolle ja muut tarvittavat asiantuntijat sekä määrittelee tehtäväjaon. Vastaa tiedottamisesta omalle henkilöstölle ja muille kaupunkiorganisaation tahoille. Kriisiryhmä vastaa myös tilannetiedon ylläpidosta ja sen jakamisesta.

4. Viestintätoimien käynnistäminen sekä rooleista ja vastuista päättäminen

- Päätetään kuka johtaa viestintää, miten viestitään ja mitä kukakin tekee. Viestien ja materiaalien laadinta mukaan lukien mahdolliset toimintaohjeet kansalaisille.

5. Ohjeet ja materiaalit neuvontapalveluihin

- Päivystyshenkilöstön opastaminen, jotta he voivat vastata yhteydenottoihin.

6. Kriisisivuston perustaminen

- Tilanteesta tiedottaminen sekä kansalaisten opastaminen. Tietoa jaetaan sosiaalisen median kanaviin.

7. Kenellä tiedotetaan ja millä kanavilla

- Viestintävastaava määrittelee viestinnän kohderyhmät ja kanavat. Muotoillaan viestit ja tiedotteet.

8. Tiedotus ja uutisointi

- Jaetaan tilannetietoja ja päivityksiä. Seurataan mediaa ja sosiaalista mediaa. Korjataan mahdolliset esiintyneet virheet. Sovitaan pelastuslaitoksen edustajat erilaisiin tilanteisiin kuten haastattelut ja lausunnot medialle.

9. Kuvat

- Päätetään mitä kuvia, kartta- tai muita aineistoja julkaistaan.

10. Työnjako

- Sovitaan yhteistyöstä muiden toimijoiden kanssa.

11. Johto- ja viestintävastuun siirtäminen toiselle organisaatiolle

- Sovitaan pelisäännöistä ja yhteistyöstä.

12. Jälkihoito

- Ilmoitetaan tilanne päättyneeksi sekä sisäisille että ulkoisille sidosryhmille. Viestinnässä käytetään samoja kanavia kuin aiemmin tilanteen viestinnässä on käytetty. Tehdään tilanteen jälkiarviointi, jossa analysoidaan ja arvioidaan tehdyt toimenpiteet. Dokumentoidaan kehityskohteet.

Onnettomuusviestinnän ohjeet

Normaaliolojen häiriö- ja poikkeustilanteisiin liittyvä viestintäohje kattaa sekä pelastuslaitoksen päivittäiseen operatiiviseen toimintaan liittyvän onnettomuusviestinnän että laajoihin ja pitkäkestoihin tilanteisiin liittyvän viestinnän. Yhteiskunnalliset siviilikriisit, kuten normaaliolojen häiriö- ja poikkeustilanteet ovat yleensä äkillisiä, arvaamattomia ja seurauksiltaan ennakoimattomia eikä niihin voi varautua pitkällä varoitusajalla. Pelastuslaitoksen virkavastuulle kuuluvia yhteiskunnallisia siviilikriisejä ovat luonnononnettomuudet ja katastrofit sekä ihmisten aiheuttamat onnettomuudet ja inhimillisestä virheestä tai teknisestä viasta johtuvat onnettomuudet.¹⁰¹

Siviilikriiseissä onnettomuusviestinnän tärkein tavoite on kansalaisten pelastaminen ja hyvinvointi. Nykyisin kriisit ovat sidoksissa mediaympäristöön, sillä kriisin johtaminen tapahtuu julkisuudessa. Siten medialla on rooli kriisin johtamisessa ja siitä selviytymisessä. Myös ihmiset ovat aktiivisia toimijoita ja osallistujia kriiseissä. Yhteiskunnallisissa siviilikriiseissä viranomaisviestinnän keskeinen tehtävä on johdattaa kansalaiset kriisistä normaalioloihin. Tällöin viestinnän tulee olla informoivaa ja ohjeistavaa. Viranomaisten kriisiviestintä on myös turvallisuusviestintää, jonka keskeinen tavoite on luoda turvallisuudentunnetta ja samalla vahvistaa ihmisten luottamusta viranomaiseen. Näin vahvistetaan ihmisten toimintakykyä ääriolosuhteissa, turvallisuudentunnetta ja kansalaisten kriisinkestävyttä.¹⁰²

¹⁰¹ Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen ohje pelastusviranomaisen viestintä häiriö- ja onnettomuustilanteissa

¹⁰² Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen ohje pelastusviranomaisen viestintä häiriö- ja onnettomuustilanteissa

Siviilikriisissä kansalaisten tiedontarve kasvaa ja viranomaiselta odotetaan tehostettua viestintää ja toimintaa. Onnettomuuksissa keskeinen kohderyhmä on onnettomuudessa olleet ja heidän omaisensa. Tämä on syytä huomioida viestinnässä. Ei kuitenkaan pidä unohtaa myös muiden tarvetta saada tietoa aiheesta. Viestinnän muoto ja kanavat valitaan kohderyhmän ja heidän tiedontarpeen perusteella. Kansalaiset tarvitsevat tietoa, miten tilannetta hoidetaan ja ohjeita, miten heidän tulee toimia. On tärkeä ymmärtää, että kansalaisten tiedontarpeet muuttuvat kriisin eri vaiheissa.¹⁰³

Kriisiviestintäprosessin osa-alueita ovat kriiseihin varautuminen ja niiden tunnistaminen, toimintaan organisoituminen, kriisin aikatauluttaminen, varautumissuunnitelmien mukainen toiminta, kriisin päättäminen ja jälkihoito sekä tapahtuneesta oppiminen.¹⁰⁴

Pelastustoimintaa johtava viranhaltija vastaa pelastustoimeen liittyvästä onnettomuusviestinnästä ja kansalaisten varoittamisesta vaara- ja onnettomuustilanteissa. Kaupungin ohjeiden mukaisesti viestinnän koordinointi voidaan siirtää kaupunginkansliaan vakavissa ja kiireellisissä kriiseissä. Vastuu pelastustoimiin ja niiden etenemiseen liittyvästä viestinnästä säilyy aina pelastuslaitoksella. Kaupunginkanslian tehtävä on välittää viranomaisten viestejä ja tukea viranomaisten viestintää.¹⁰⁵

Viestinnälliset tehtävät onnettomuustilanteissa ja siviilikriiseissä noudattavat pitkälti samaa kaavaa kuin häiriö- ja kriisiviestinnän periaatteissa ja yleisissä ohjeissa on kuvattu. Väestönsuojeluun ja varautumiseen liittyvä viestintäohje on salassa pidettävä, joten sitä ei tarkemmin avata tässä yhteydessä.

Pandemiaviestintä

Sosiaali- ja terveystoimen valmissuunnitelmassa on esimerkein kuvattu häiriö- ja kriisitilanteita sekä määritetty kenellä on johtovastuu kussakin tilanteessa. Näitä esimerkkitalanteita ovat muun muassa terroriteko, kyberturvallisuusriski ja pandemia. Lisäksi suunnitelmaan on kuvattu tilanteita, joissa toimialalla on ennakkotiedonantovelvollisuus.¹⁰⁶

¹⁰³ Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen ohje pelastusviranomaisen viestintä häiriö- ja onnettomuustilanteissa

¹⁰⁴ Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen ohje pelastusviranomaisen viestintä häiriö- ja onnettomuustilanteissa

¹⁰⁵ Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen ohje pelastusviranomaisen viestintä häiriö- ja onnettomuustilanteissa

¹⁰⁶ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

Viestintä on olennainen osa pandemian hallinnan johtamista ja tällöin vaaditaan tehostettua viestintää. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala on laatinut vuonna 2025 erillisen viestintäsuunnitelman pandemiatilanteeseen. Pandemiaviestinnän tulee olla suunnitelmallista, avointa, ymmärrettävää ja monikanavaista ja siinä noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisen pandemiavalmiussuunnitelman tehostetun viestinnän linjauksia. Pandemiatilanteen viestinnässä hyödynnetään normaaliolojen viestinnän keinoja ja kanavia. Tarpeen vaatiessa voidaan ottaa uusia käyttöön uusia keinoja ja kanavia.¹⁰⁷

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestintä on viranomaisviestintää ja tämä edellyttää eri viranomaisten välistä yhteistyötä. Toimiala viestii oman vastuunsa mukaan ja muut viranomaiset tukevat tätä viranomaisviestintää omissa kanavissaan. Tarkemmat pandemiatilanteen aikaiset viranomaisviestinnän vastuut ja roolit on kuvattu tarkemmin pandemiasuunnitelman salassa pidettävässä liitteessä.¹⁰⁸

Suunnitelmassa kuvataan viestinnän vastuita valtakunnallisesti, kaupunkitasoisesti ja toimialatasolla. Lisäksi suunnitelmassa huomioidaan viestinnän periaatteet, tavoitteet, kohderyhmät ja käytettävät kanavat sekä viestinnän seurannan.¹⁰⁹

Pandemiaviestinnän onnistuminen edellyttää ajantasaista tilannekuvaa sekä viestinnän ja johtamisen jatkuvaa yhteyttä. Tämän takia viestintäjohtaja perustaa koordinaatioryhmän, jossa on kaikki toimialat ja tilanteen kannalta keskeiset kaupungin liikelaitokset edustettuina. Viestinnän tavoitteena on antaa riittävästi tietoa kaikille pandemiaan liittyvistä kaupungin toimenpiteistä ja palveluista. Viestinnän määrä kasvaa merkittävästi, joten viestintään on syytä varata enemmän resursseja.¹¹⁰

Kaupungin ja toimialan sisäisen viestinnän pääkanava myös pandemiatilanteessa on intranet, jossa henkilöstölle tiedotetaan mitä tapahtuu ja mistä ajantasaiset toimintaohjeet löytyvät. Kaupungin ulkoisen viestinnän pääkanava pandemiatilanteessa on hel.fi-verkkosivut ja kohderyhmiä ovat kaupunkilaiset, asiakkaat ja sidosryhmät. Tarvittaessa perustetaan erillinen pandemiasivusto, jonne kaikki sisältö keskitetään. Mediaa hyödynnetään viestinnän kohderyhmien saavuttamiseksi. Tarvittaessa kaupungin johto ja asiantuntijat pitävät tilanteessa infoja ja näiden järjestämisestä vastaa kaupunginkanslian viestintä. Muut kaupungin organisaatiot tuottavat infoihin tietoa omalta vastuualueeltaan. Viestinnän tulee olla suunnitelmallista, avointa, ymmärrettävää ja monikanavaista sekä saavuttaa kaikki kohderyhmät. Viestintä tehdään pääosin suomen-, ruotsin- ja englannin kielellä, mutta tarvittaessa sisältöjä voidaan tuottaa useilla eri kielillä.¹¹¹

¹⁰⁷ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan pandemiasuunnitelma.

¹⁰⁸ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan pandemiasuunnitelma.

¹⁰⁹ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan pandemiasuunnitelman liite; Työohje 11, viestintäsuunnitelma pandemiatilanteessa.

¹¹⁰ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan pandemiasuunnitelma.

¹¹¹ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan pandemiasuunnitelma.

3.2.3 Kaupunkitasoinen yhteistyö on koettu toimivaksi

Haastateltujen mukaan häiriö- ja kriisiviestintään liittyvä yhteistyö sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan ja kaupunginkanslian välillä toimii hyvin. Tämä näkyy erityisesti yhteisissä harjoituksissa. Toimialan yhteistyö kaupunginkanslian viestintäosaston kanssa on erittäin tiivistä ja sitä tehdään käytännössä viikoittain. Yhteistyötä tehdään muun muassa kaupunkiyhteisessä viestinnän ohjausryhmässä, jota vetää viestintäjohtaja. Ryhmässä on edustus kaikilta toimialoilta. Mukana on kaupunginkanslian viestintäjohtajan lisäksi kaupunginkanslian viestintäosaston yksikönpäälliköt. Vastaavia kaupunkitasoisia ohjausryhmiä on perustettu myös digitaalisia palveluita, hel.fi -sivustoa, intranetiä ja sosiaalista mediaa varten eli yhteistyöfoorumeita viestinnän kehittämiseen on paljon. Viestinnässä käytetään myös yhteisiä alustoja ja tämä edellyttää tiivistä yhteistyötä.¹¹²

Yhteistyö kaupunginkanslian turvallisuus- ja varautumisyksikön ja sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan välillä on vähäisempää. Tätä tehdään silloin kuin se katsotaan aiheelliseksi. Yhteistyötä on tehty kaupungin huumetilanteen ja Sympis¹¹³ toiminnan osalta. Toimialan pelastuslaitos palvelukokonaisuus tekee tiivistä yhteistyötä kaupunginkanslian turvallisuus- ja varautumisyksikön kanssa. Heidän tehtävänsä eli väestön turvaaminen luo pohjaa laajemmalle yhteistyölle. Kaupungin varautumista varten on perustettu varautumisviestinnän työryhmä.¹¹⁴

Haastatellut nostavat kaupunginkanslian kanssa tehtävästä yhteistyöstä esille sisäisen viestinnän tärkeyden. Kaupunkitasoisen sisäisen viestinnän päävastuu on kaupunginkanslialla. Helsinki on iso organisaatio ja on tärkeätä nostaa oman henkilöstön kyvykkyyttä varautua häiriö- ja kriisitilanteisiin ja myös toimia niissä. Tämä kasvattaa luottamusta, kriisinkestävyyttä ja sekä mahdollisesti kuntalaisten omaehtoista varautumista. Varautumiseen liittyvissä oppaissa korostetaan yhteisöllisyyttä ja sitä olisi syytä lisätä myös kaupungin toiminnassa. On selvää, ettei vastuullinen viranomainen voi kohdistaa toimia ihan jokaiseen kaupunkilaiseen. Jos kaupungin noin 40 000 työntekijää toimivat yhtenäisesti ja samalla levittävät hyväksi todettua toimintatapaa eteenpäin, on tällä kansalaisten tasolla suuri vaikutus. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla on kriisiviestinnän pikaohje omalle henkilöstölle, mutta on tärkeää, että henkilöstö osaa toimia häiriö- ja kriisitilanteissa.¹¹⁵

¹¹² Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

¹¹³ Sympis on matalan kynnyksen päiväkeskus, joka tarjoaa terveys- ja sosiaalineuvontaa päihdeasiakkaille.

¹¹⁴ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025 ja <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveydenhoito/paihdepalvelut/sympis>. Luettu 30.12.2025.

¹¹⁵ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

Pandemiatilanteen aikana sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalta pyydettiin henkilöresursseja kaupunginkanslian viestinnästä, kun toimialan viestintään tarvittiin lisää viestijöitä pitkittyneeseen tilanteeseen. Apua saatiin ja kaupunginkansliasta siirrettiin viestintäasiantuntija sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttöön. Myös toimialan ja kaupunginkanslian välinen keskinäinen konsultaatio on tärkeä ottaa huomioon. Hoidettavana on kaupunkiyhteisiä asioita, joista on hyvä jakaa näkemyksiä. Esimerkiksi kaupungin huometilanteen takia on perustettu kaupunkiyhteinen viestintäryhmä, jota vetää kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala. Ryhmässä on mukana edustus kaikilta toimialoilta. Vastaavanlaisia ryhmiä on perustettu aiemminkin muun muassa sähkökatkoihin varautumisen ja ukrainalaisten pakolaisten tulon yhteydessä. Ryhmät ovat lähtökohtaisesti väliaikaisia ja ryhmän avulla on helpompaa koordinoita asiaa koko kaupungin kannalta. On kuitenkin hyvä muistaa, että yhteistyötä tehdään kuitenkin sovittujen roolien ja vastuiden mukaisesti.¹¹⁶

Pelastustoimintaan liittyvän onnettomuusviestinnän vastuu ei koskaan siirry kaupungin keskushallintoon. Onnettomuusviestinnän osalta tehdään kuitenkin tiivistä yhteistyötä kaupungin viestinnän kanssa, varsinkin isompien onnettomuuksien yhteydessä. Myös onnettomuusviestinnän yhteistyön toimivuutta harjoitellaan. Kaupunginkanslian viestintä ottaa näissä tapauksissa viestinnän koontivastuun sekä kokoaa eri viranomaisten ja toimialojen viestinnän yhteen ja siten johtaa kaupungin viestintää.¹¹⁷

Viestinnän koonti ja koordinointi on tärkeää, koska kukin viranomainen vastaa oman tilannekuvan luomisesta ja sen viestinnästä. Pelastuslaitos on osaltaan mukana luomassa tilanteen kokonaiskuvaa. Kaupunginkanslian roolina on kasvattaa tilannetietoisuutta, joka on enemmän kuin yksittäisten viranomaisten tilannekuvat. Kaupunginkanslian tehtävänä on laatia koontiutisia kaupungin internet-sivuille. Uutiseen kootaan tietoa kaupungin omista palveluista, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sekä myös Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin palveluista. Näin toimitaan, koska kuntalaiset eivät välttämättä ymmärrä, mikä toimija vastaa mistäkin palvelusta.¹¹⁸

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tärkeimpiä ulkoisia kumppaneita häiriö- ja kriisitilanteissa ovat poliisi, rajavartiolaitos ja HUS. Pelastuslaitoksen tehtäviin liittyy laajoja varautumisen velvoitteita. Tämän myötä pelastuslaitos on osallisena monessa kansallisessa ja kansainvälisessä verkostossa. Kansainvälisissä verkostoissa tehtävä toiminta perustuu sisäministeriön valtuuttamaan rooliin. Yhtenä esimerkkinä tällaisesta on Itämeren ympäristön kriisiverkosto.¹¹⁹

¹¹⁶ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

¹¹⁷ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

¹¹⁸ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

¹¹⁹ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

3.3 Häiriö- ja kriisitilanteisiin on suoritettu arviointeja

3.3.1 Kaupunki on osallistunut aktiivisesti muiden tahojen harjoituksiin

Häiriö- ja kriisiviestinnän ohjeessa todetaan, että viestintää tulee harjoitella kriisiviestinnän simulaatioissa vuosittain päivitettävän harjoitussuunnitelman mukaisesti. Lisäksi vaatimukseen kuuluu ylläpitää tarvittavia teknisiä vaatimuksia.¹²⁰ Häiriö- ja kriisitilanteiden harjoitusten ja koulutuksien ydintehtävänä on harjoitella tilannejohtamista, jossa myös viestintä on olennaisessa roolissa. Viestinnästä on järjestetty erilaisia pienempiä harjoituskokonaisuuksia, mutta nämä eivät vastaa täysin tositilanteita, koska tositilanteissa johtaminen on avainasemassa.¹²¹

Edellisten vuosien aikana kaupunki ei ole itse järjestänyt mittakaavaltaan suuria viestintäharjoituksia. Tähän syynä ovat erilaiset häiriö- ja kriisitilanteet, kuten kasvatuksen ja koulutuksen toimialaan kohdistunut tietomurto. Muut tahot kuten puolustusvoimat ovat kuitenkin järjestäneet harjoituksia aktiivisesti, joihin kaupunki on osallistunut. Kaupunginkanslia ja toimialat ovat arvioineet erikseen koulutuksiin osallistuneet henkilöt. Lisäksi koulutuksiin osallistujia on kierrätetty, jotta samat henkilöt eivät osallistuisi toistuvasti harjoituksiin.¹²²

Vaikka virallisia harjoituksia ei ole itse järjestetty edellisten vuosien aikana ovat kaupungin turvallisuus- ja valmiustiimi sekä toimialojen turvallisuusyksiköt tehneet toteutuneista häiriö- ja kriisitilanteista niin sanottuja ”paperiharjoituksia”. Niissä on käyty läpi muun muassa erilaisia tilanneskenaarioita. Paperiharjoitukset eivät vastaa erillisiä simulaatioharjoituksia, mutta harjoitteissa on käyty keskustellen erilaisia tilanneskenaarioita läpi. Viimeisimpänä esimerkkinä toimii kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla järjestetty harjoitus uhkatilanteesta.¹²³

¹²⁰ Helsingin kaupungin viestintäohje häiriö- ja kriisitilanteisiin 10.6.2019.

¹²¹ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

¹²² Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

¹²³ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025; Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden kommentit muistiolounnokseen 2.3.2026.

Vuoden 2025 alussa järjestetyssä harjoituksessa keskityttiin oppilaitoksiin kohdistuviin uhkatilanteisiin. Harjoituksen tavoitteena oli valmentaa koko kaupungin ja kasvatuksen ja toimialan johtoa toimimaan akuutissa kriisitilanteessa ja selkeyttämään vastuuhenkilöiden roolia akuutin kriisitilanteen hallinnassa. Harjoitukseen osallistui kaupungin ja toimialan kriisiryhmät, kaupunginkanslia, toimialan viestintä, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestintä, Helsingin poliisilaitos, sosiaali- ja kriisipäivystys sekä toimialan aluepäälliköitä sekä rehtoreita. Keskeisinä harjoituksina oli keskittyä akuutin kriisitilanteen johtamiseen, sisäiseen ja ulkoiseen viestintää sekä tarvittavien tukitoimintojen organisointiin. Arvioinnin yhteydessä tutustuttiin harjoituksen materiaaleihin. Materiaaleista huomattiin, että kasvatuksen ja koulutuksen toimialalla on lisäksi kriisijohtamisen ja -viestinnän ohjekortti, johon muun muassa esihenkilöt voivat turvautua vakavan uhka- ja vaaratilanteen hallinnassa.¹²⁴

Erilaisista toteutuneista häiriö- ja kriisitilanteista on tehty myös yhteenvetoraportteja, joihin on kerätty johtopäätökset talteen. Kaupunki on esimerkiksi tehnyt yhteenvedot niin kasvatuksen ja koulutuksen tietomurrosta kuin koronapandemiasta. Koronapandemian pitkäkestoisuuden takia parhaimpia kriisiajan käytäntöjä jäi pysyvästi vakiintuneiksi toimintatavoiksi. Pandemia opetti kaupungin toimimaan luontevasti yhdessä yhtenäisenä viestintäorganisaationa.¹²⁵

Kaupunki on järjestänyt myös joitakin pienempiä omia harjoituksia, mutta parhaillaan kaupunginkanslian viestintäosasto odottaa kriisijohtamismallin päivittämistä. Samalla päivitetään myös muut ohjeet kuten häiriö- ja kriisitilanteiden viestintäohje, jonka jälkeen on luonteva paikka järjestää harjoituskierroksia viestinnän toteuttamisesta. Tällöin harjoituksia päästään toteuttamaan päivitetyn ohjeistuksen mukaisesti.¹²⁶

Kaupunkia koskettaneisiin suurimpiin häiriö- ja kriisitilanteisiin on tehty myös ulkopuolisten tahojen arviointeja. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan tietomurrosta Onnettomuustutkimuskeskus (OTKES) teki erillisen arvioinnin, jossa eräänä tarkastelukohtaan oli viestinnän toteutuminen. Palkanlaskenta ja henkilöstöhallinto ohjelma Sarastiaan tehtiin useampikin ulkopuolinen arviointi, jotka koskettivat niin ikään osittain viestintää. Ulkopuolisia arviointeja on hyödynnetty oman toiminnan kehittämisessä. Parhaimpia käytänteitä on otettu käyttöön arviointien perusteella. Esimerkiksi erilaisia työkaluja tai kielikäännösten organisointitapaan liittyviä käytänteitä on jäänyt pysyviksi toimintatavoiksi.¹²⁷

¹²⁴ Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan turvallisuuspäällikön vastaus sähköpostiedusteluun 29.1.2026.

¹²⁵ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

¹²⁶ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025; Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden kommentit muistiolounnokseen 2.3.2026.

¹²⁷ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

Pääasiallisesti turvallisuusteemaisien harjoitusten järjestämisestä koordinoitavuudessa on turvallisuus- ja valmiusyksikkö. Kaupunginkanslian viestinnässä on toteutettu fiktiivisiä tilanteita, joita on ratkaistu yhdessä toimialojen ja liikelaitoksien kanssa. Harjoituksissa on erityisesti keskitytty eri osapuolien rooleihin. Harjoitukset ovat kuitenkin olleet luonteeltaan pienempiä.¹²⁸

3.3.2 Lakisääteinen velvoite ohjaa viranomaisharjoittelua

Häiriötilanteiden hallinta edellyttää jatkuvaa harjoittelua, jotta tilanteen aikana pystytään toimimaan suunnitellulla tavalla. Sosiaali- ja terveystoimen valmius- ja häiriötilanneharjoitukset jakaantuvat Helsingin kaupunkikonsernitason harjoituksiin, toimialatason harjoituksiin sekä palvelukokonaisuus-, palvelu tai toimipaikkakohtaisiin harjoituksiin. Toimiala- ja konsernitason harjoitukset voivat olla joko kaupungin itse järjestämiä, sidosryhmien harjoituksia tai yhteistoiminnassa järjestettyjä harjoituksia. Harjoittelun voi korvata analysoimalla vuoden aikana toteutunutta todellista häiriötilannetta.¹²⁹

Haastatellut vahvistavat, että sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla harjoitellaan häiriö- ja kriisitilanteita todella paljon ja toimiala osallistuu esimerkiksi kaupunginkanslian viestinnän vetämiin harjoituksiin. Toimialan on pystyttävä palvelemaan helsinkiläisiä tuottamalla lakisääteiset, ja niitä tukevat palvelut mahdollisimman häiriöttömästi kaikissa tilanteissa. Siksi osa harjoituksista, esimerkiksi varavirtaan liittyvät, kohdistuvat lakisääteisten palveluiden ylläpitämisen. Toimiala osallistuu erilaisiin kansallisiin harjoituksiin, joita järjestävät muun muassa Puolustusvoimat ja aluehallintovirasto. Lisäksi on järjestetty toimialan omia sisäisiä harjoituksia.¹³⁰ Pelastuslaitoksella järjestetään harjoituksia koko ajan ja vuoden 2025 syksyllä on järjestetty keskimäärin harjoitus per viikko. Viestintä on tärkeä osa harjoittelua.

Toimialalta osallistutaan muihin kaupungin sisäisiin harjoituksiin. Esimerkiksi keväällä 2025 oli laaja harjoitus, jonka vetäjänä oli kasvatuksen ja koulutuksen toimiala. Vuoden 2025 loppupuolella järjestettiin harjoitus yhdessä Uudenmaan sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueiden kanssa kriisiviestinnän yhteistyöstä. Harjoituksen tarkoituksena on selvittää, miten tilannekuvaa seurataan yhdessä, miten tietoa välitetään toisille osapuolille ja mikä on viestinnän yhteinen hälytysjärjestelmä. Kriisitilanne ei tunne kuntarajoja, jos jotain merkittävää tapahtuu.¹³¹

¹²⁸ Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025.

¹²⁹ Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys – ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveystoimen valmiussuunnitelma 2024.

¹³⁰ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

¹³¹ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

Toimialalla tehdään jokaisen harjoituksen ja toteutuneen häiriön tai kriisin jälkeen arviointi, jossa huomioidaan viestinnän onnistuminen. Viestinnän onnistumista arviointiin Tapiolan siltaonnettomuudesta ja sitä johti toimialan osalta Helsingin sosiaali- ja kriisipäivystys. Arvioinnissa dokumentoidaan, miten viestintä onnistui ja mitä voisi tehdä toisin. Saadun palautteen perusteella tarvittaessa häiriö- ja kriisiviestinnän ohjeita päivitetään. Tapiolan siltaonnettomuuden jälkeen luotiin kaupungille päivittyvä hel.fi -uutispohja, kun se koettiin arvioinnin perusteella tarpeelliseksi.¹³²

Organisaatioilla, jolla on korkea riski toteutuvalle onnettomuudelle tai kriisille, on lakisääteinen velvollisuus järjestää harjoituksia. Tällaiselle organisaatiolle laaditaan ulkoinen pelastussuunnitelma ja sitä on harjoitettava kolmen vuoden välein. Helsingissä erillisiä pelastussuunnitelmat on tehty satamille ja Helenin voimalaitoksille. Näitä kohteita on useita ja siksi harjoituksia järjestetään yksi tai kaksi per vuosi. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan pelastuslaitos palvelukokonaisuus on toiminnan luonteensa vuoksi harjoittelussa osallisena, koska heidän vastuullaan on yleinen pelastustoiminta ja onnettomuuksissa väestön turvaaminen Helsingin alueella. Yleisellä tasolla vastuut ja roolit ovat selkeät ja harjoittelulla tätä halutaan vahvistaa.¹³³

¹³² Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

¹³³ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025.

4 Lähteet

Arviointikäynti ja haastattelut

Tarkastuslautakunnan 1. toimikunnan arviointikäynti kaupunginkansliaan 3.12.2025.

Kaupunginkanslian viestintäosaston asiantuntijoiden haastattelu 24.9.2025. Haastatteluun osallistuivat kaupunginkanslian viestintäosaston johtaja ja viestintäosaston viestintäpäällikkö.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestinnän asiantuntijoiden haastattelu 6.10.2025. Haastatteluun osallistuivat sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan viestintä- ja osallisuuspäällikkö sekä turvallisuus- ja varautumisviestintäpäällikkö.

Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden haastattelu 8.10.2025. Haastatteluun osallistuivat turvallisuus- ja valmiustiimin päällikkö ja valmiuspäällikkö.

Sähköpostit

Digitalisaatiojohtajan vastaus sähköpostitiedusteluun 29.1.2026.

Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan turvallisuuspäällikön vastaus sähköpostitiedusteluun 29.1.2026.

Kaupunginkanslian turvallisuus- ja valmiustiimin asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 2.3.2026

Kaupunginkanslian viestintäyksikön asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 27.2.2026

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen asiantuntijoiden kommentit muistioluonnokseen 27.2.2026.

Muut lähteet:

Helsingin kaupungin talousarvio 2023 ja taloussuunnitelma 2023–2025.

Helsingin kaupungin tilinpäätös 2022.

Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025.

Helsingin kaupunkistrategia 2025–2029.

Sosiaali- ja terveysministeriön JULKAISUJA | 2024:10. Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen pandemiavalmiussuunnitelma.

Yhteiskunnan turvallisuusstrategia 16.1.2025, valtioneuvoston periaatepäätös, turvallisuuskomitea.

Helsinki

Helsingin kaupunki
Tarkastusvirasto

PL 400, 00099 Helsingin kaupunki
tarkastusvirasto@hel.fi
www.arviointikertomus.fi