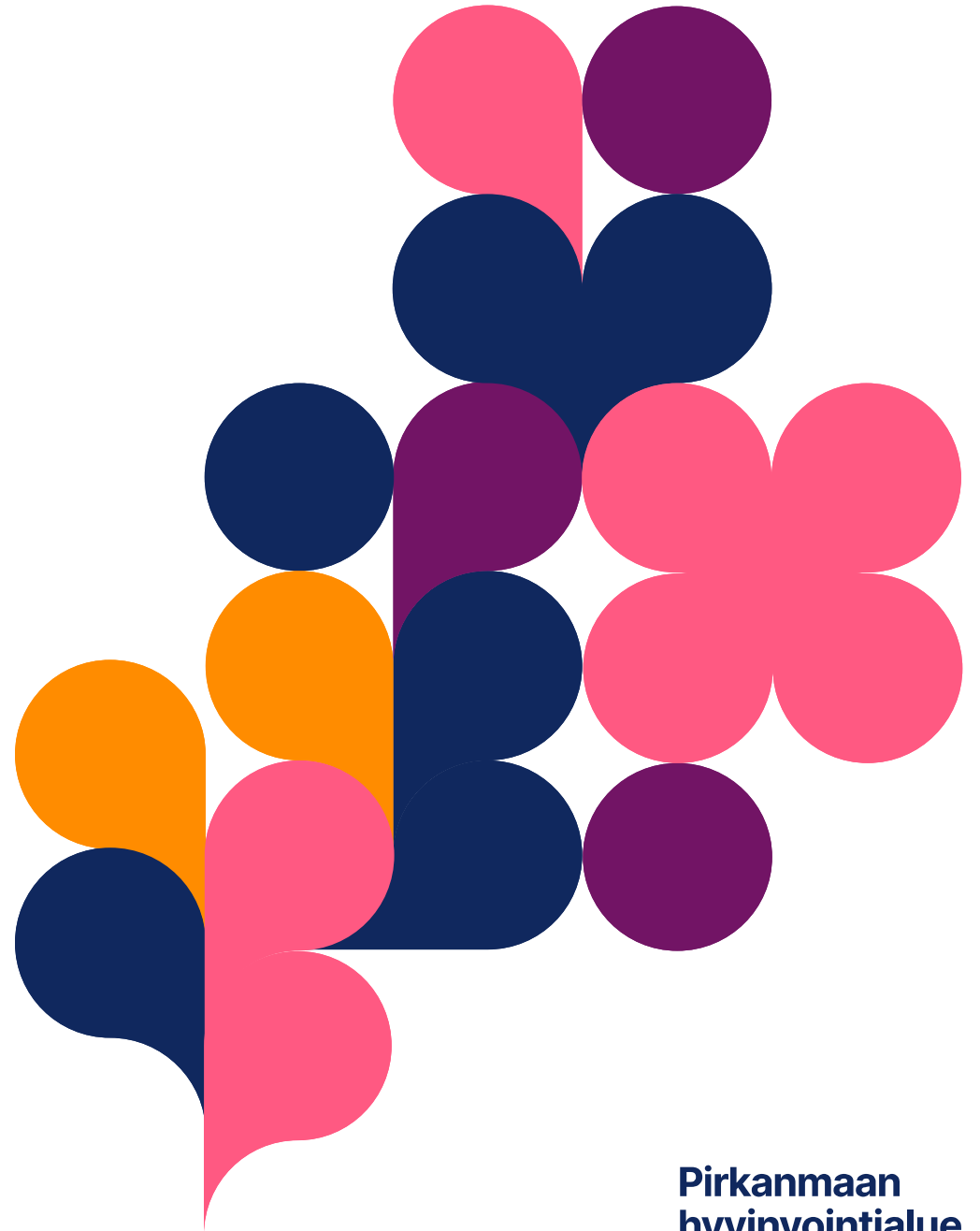


Katsaus häiriötilanteiden viestintään

Asiakkuus- ja laatujaosto 9.2.2026

Elina Kinnunen
Viestintäjohtaja



Häiriötilanne = alueen väestön turvallisuutta, hyvinvointialueen toimintaa tai mainetta vaarantava tai haittaava tilanne, joka ylittää arkisen toimintakyvyn tai normaalin resurssitarpeen tai herättää median kiinnostuksen

Uhka alueen väestön turvallisuudelle: esim. terroristinen isku, laajamittainen yhteiskuntaan vaikuttava kyberhäiriö, hätäpuhelukeskustelmän toimimattomuus, henkeä ja terveyttä vaarantava voimahuollon häiriö (kaukolämmön jakelun katkos kovalla pakkasella), vakava CBRNE-onnettomuus tai sen uhka (vaarallisten aineiden onnettomuus), suuronnettomuus, henkeä ja terveyttä uhkaavat sään ääri-ilmiöt ja ympäristöonnettomuudet.

Uhka hyvinvointialueen toiminnalle: esim. henkilöstöön tai tiloihin kohdistuvat vakavat uhkatilanteet (pommiuhkaus), henkilöstöön tai tiloihin kohdistuvat vakavat onnettomuudet tai vahingot (tulipalo tai toiminnan keskeyttävä vesivahinko), toiminnan lamauttavat kyberhäiriöt, toiminnan lamauttavat voimahuollon tai infran häiriöt (sähkö, vesi, lämpö, polttoaine), vakava logistiikkahäiriö.

Uhka hyvinvointialueen maineelle tai voimakas mediahuomio: esim. hyvinvointialueen toiminnasta johtuneet vakavat vaaratilanteet tai vahingot (Pirhan toiminnassa aiheutunut vakava liikenneonnettomuus), tietovuoto tai muu merkittävä tietosuojavahinko.

Arkisen toimintakyvyn tai normaalin resurssitarpeen riittämättömyys:

esim. sairaalan tai ensihoidon suuronnettomuusprotokollan laukaissut tilanne, merkittävä ja äkillinen henkilöstöpoistuma (esim. epidemia, lakko), mittava psykososiaalisen tuen tarve (paljon altistuneita), suuren ihmismäärän evakuointitarve, muu asiakas- tai potilasturvallisuutta vakavasti vaarantava resurssivaje.



**Hyvin hoidetusta häiriötilanteesta
ei synny kriisiviestintää.**

Pirhan häiriötilanneviestinnän tapauksia 2025

- Useita puhelinliikenteen ja digipalvelujen teknisiä häiriötilanteita
- Passun tietoturvaloukkaus
- Ikivalta Pitkäniemessä
- Kuuselakeskuksen tulipalo
- Palveluntuottajan konkurssi
- Ludehavainnot
- Pirkkalan koulupuukotus
- Ratinan puukotus
- Keskustorin puukotus
- Ylöjärven vedenjakelukatkos
- Reseptien uusimista koskeva virhetilanne
- Laiteturvallisuusongelma Libre-sensorissa
- Sosiaalihuollon maksujen häiriö
- Ratikkatyömaa Tays Keskussairaalalla
- Verkkosivujen yhteystietojen katoaminen
- Hannes-myrskyn vaikutukset
- Pyynikin vatsatautiepidermia
- Pelastuslaitoksen hoitamien tulipalojen väestöviestintää mm. Pirkkalan teollisuuskiinteistön palo
- Julkisuudesta ja lausunnoista syntyneitä häiriöitä: pullanleipomiskielto, päivätoiminnan järjestäminen

Tammikuu 2026: tietosuoja koskeva uutisointi

- Akaan ja Urjalan asukkaiden koronaan liittyviä potilastietoja oli muistitikulla, joka löytyi forssalaisella kirpputorilla myynnissä olleesta laukusta.
- Muistitikun tietoturvatarkastuksen jälkeen tehtiin toimintamallin mukaiset ilmoitukset viranomaisille ja potilaille. Samalla aloitettiin oma-aloitteinen aktiivinen viestintä ja neuvonta.
- Mediaviestintä keskitettiin kahdelle vastuujohtajalle.
- Mediaseurantaan tuli noin 60 Pirhan mediaosumaa parissa päivässä, joista 95% neutraaleja tai positiivisia.
- Rikoksen esitutkinnan alettua viestintävastuu siirtyi poliisille.

**Pirkanmaan
hyvinvointialue**

ILTALEHTI



Kirpputoriita tenttiin natkanduttava löyö – Nyt asiasta kiinnostui poliisi

Terveystietojen ammattilaisen ostamasta läppärlaukusta löytyi salaista materiaalia.



Ihmisten terveystiedot päätyivät kirpputorille. Nyt asiasta kiinnostui poliisi. Kuvituskuva. KAI TIRKKONEN



Joonas Alanne
Torstai 22.1.2026 klo 12:32

Ihmisten terveystietoja sisältävä muistitikku päätyi kauppatavaraksi Pirkanmaalla sijaitsevalla kirpputorilla. Poliisi tutkii asiaa epäilyinä tietoturvarikoksena.

Sisä-Suomen poliisilaitos tiedottaa, että Pirkanmaan hyvinvointialue Pirha teki asiasta rikosilmoituksen tiistaina. Rikosilmoituksen mukaan yksityishenkilö osti kirpputorilta tietokonelaukun kesällä 2025.

Häiriötilanneviestinnän ohjeet

Häiriötilanneviestinnän toimintamallin tiivistetty kuvaus:

- Valmiuskeskuksen kanssa yhteistyössä tehty kiteytys nopeasti etenevän häiriötilanteen viestinnän alkuvaiheista. Sisältää viestinnän ohjeet erityisesti hälyttämisessä, ensitiedon ja tiedotteen julkaisemisessa, kielikäännöksissä ja mediatilaisuuden järjestämisessä.
- Sisältää myös tiiviin ohjeen sopimustuottajille, jotta tieto kulkee ja viesti pysyy yhteisenä.

Viestintäohje:

- Laaja ohjeistus Pirhan viestinnän prosesseista ja käytännöistä. Viestintäohjeessa mm. joidenkin häiriöskenaarioiden tiiviitä viestintäohjeita.

Muut ohjeet:

- Rakennustyömaan häiriötilanteista, suuronnettomuuksista ja pandemiasta tehty erilliset viestintäohjeet ja -suunnitelmat (pandemiasuunnitelma).
- Valmiussuunnitelmissa omat viestintäosiot.

Keskeistä kaikissa ohjeissa

1. Havainnot ja hälyttäminen
2. Viestinnän ammattilaiset osana hälytysketjuja ja häiriötilannejohtamista
3. Viestinnän keskittäminen: pääviestit ja palvelutuotannon rauhoittaminen
4. Henkilöstön, median ja asukkaiden sekä kumppaneiden tiedonsaanti ja tavoittaminen (esim. ikäryhmät, kielet, alueet, tuottajat)
5. Valmius erilaisiin viestintäkanaviin ja välineisiin
(esim. tiedotteet, uutiset, some-viestit, verkkopalvelujen hätänostot, mediainfot ja striimatut lähetykset, yhteistyö muiden organisaatioiden viestinnän kanssa)
6. Valmius viestiä ja palvella mediaa pitkäkestoisesti tilanteen pitkittyessä

Asukasviestinnän sisältöjä pandemiatilanteissa

- Mistä kanavista saa tietoa
- Ohjeet tartuntariskin vähentämisestä, suojautumisesta, epidemian ehkäisemisestä
- Tietoa altistumisesta, oireista, kotihoito-ohjeista, mahdollisesta karanteenista ja sairastuessa hakeutumista asianmukaiseen hoitoon
- Ohjeet rokotuksista
- Alueelliset suositukset (mm. etätyö) ja rajoitukset
- Pandemian vaikutukset palveluihin
- Virheellisten tietojen ja huhujen korjaaminen ja disinformaation torjunta
- Asukkaiden mielialojen seuraaminen sekä jaksamisen ja mielenterveyden tukeminen

Esimerkkejä asukasryhmien tavoittamisesta pandemiatilanteessa 1/2

Vieraskieliset asukkaat, erityisesti pirkanmaalaiset, jotka eivät puhu suomea, ruotsia tai englantia:

- Monikielinen neuvonta Mainio, koordinoitu yhteistyö järjestöjen, kuntien, seurakuntien, hengellisten johtajien ja taloyhtiöiden kanssa, vieraskielisten työntekijöiden palkkaaminen ja jalkautuminen esimerkiksi ostoskeskuksiin, maksettu some-mainonta tietyille kieliryhmille, monikieliset tiedotteet Wilmaan, koulujen kautta jaettavat monikieliset tulosteet, monikieliset verkkosivut ja verkkosovellukset (vrt. koronabotti), kirje vieraskielisiin talouksiin, monikielinen puhelinneuvontanumero, keskeisimmille kielille käännettyjä ohjeita myös audio- ja videotiedostoina.

Esimerkkejä asukasryhmien tavoittamisesta pandemiatilanteessa 2/2

Ikääntyneet:

- Maksetut lehti-ilmoitukset, lähitoreille ja sote-asemille jaettavaa materiaalia ja neuvontaa sekä tietoa infonäytöille, yhteistyö järjestöjen ja kuntien kanssa, kirjeet, soittaminen asukkaiden koteihin, kotihoidon henkilöstön hyödyntäminen, puhelinneuvontanumeron perustaminen, vetoaminen läheisiin, varautuminen kyselyihin sote-asemilla, lähitorilla, palveluneuvonnassa ja -vaihteessa.

Asunnottomat:

- Ruoka-avun mukana tai muun auttamistyön yhteydessä painettuja tiedotteita yhteistyössä järjestöjen kanssa, neuvonta ja ohjaus lähitoreilla ja sote-asemilla, infonäytöt julkisissa tiloissa

Häiriötilanneviestinnän kehittäminen

- Asukasviestinnän palvelumuotoilu 2026: mistä kanavista ja mitä sisältöä eri asukasryhmät meiltä odottavat?
- Tunnistettuja kehittämiskohteita, muun muassa:
 - Selkeäkielisyys
 - Kieliversiot
 - Mallipohjat ja kuva-arkisto
 - Verkkosivuston turvallisuus- ja kriisisivustot
 - Viestintäyhteistyö lähitorien ja kotihoidon henkilöstön kanssa
 - Viestintäyhteistyö sähköyhtiöiden kanssa
 - Avainhenkilöiden mediaviestinnän osaaminen ja tunnepuheen merkityksen tunnistaminen