

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue



Viestinnän yleiset periaatteet

Pohjois-Karjalan hyvinvointialuekonsernin viestintäpolitiikka

Johtoryhmä 24.1.2023
Aluehallitus 2.3.2023

Sisällysluettelo

1	Viestinnän perustehtävä	2
2	Arvot ohjaavat viestintää	2
3	Viestinnän yleiset päämäärät	3
	Yhtenäisenä kokonaisuutena ja yhdenvertaisilla periaatteilla	4
	Väestön tarpeista lähtien ja lähellä palvelujen käyttäjiä	4
	Asukkaiden hyvinvointia ja arjessa selviytymistä tukien	4
4	Viestinnän toteutus ja viestintävastuut	5
	Hyvinvointialuekonsernin viestintä	5
	tytäryhteisöjen viestintä	5
	hyvinvointialueen viestintä	5
	Viestinnän vastuut	6
	Viestinnän suunnittelu	6
	Kommentointi medialle	7
5	Viestintää seurataan ja kehitetään	7
6	Viestinnän lainsäädäntö	8

Tekijät

Viestintäjohtaja Susanna Prokkola

1 Viestinnän perustehtävä

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen (myöhemmin Siun sote) tehtävänä on järjestää Pohjois-Karjalan alueen asukkaille heille lain mukaan kuuluvat sosiaali- ja terveydenhuollon, pelastustoimen sekä ympäristöterveydenhuollon palvelut. Toimintamme edistää ihmisten ja elinympäristömme terveyttä, hyvinvointia ja turvallisuutta. Järjestämme palvelumme yhdenvertaisilla periaatteilla ja yhtenäisenä kokonaisuutena, väestön tarpeista lähtien, vaikuttavasti ja laadukkaasti.

Siun soten viestinnän tehtävänä on tukea organisaation perustehtävän ja strategisten tavoitteiden toteutumista. Viestintä palvelujen käyttäjille, alueen asukkaille sekä sidosryhmille on yksi lakisääteisistä tehtävistämme. Siun soten strategia sekä toiminta- ja taloussuunnitelma ohjaavat viestinnän suunnittelua.

Siun soten viestinnän perustehtävänä on tarjota alueemme asukkaille, palvelujemme käyttäjille, päättäjille sekä muille sidosryhmille ja henkilökunnalle oikeaa ja ajantasaista tietoa Siun soten toiminnasta, palveluista, vireillä olevista asioista, osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksista sekä tehdyistä päätöksistä. Viestinnän avulla rakennamme hyvinvointialueen tunnettuutta, luottamusta toimintaamme kohtaan sekä hyvää mielikuvaa palveluistamme ja työyhteisöstämme.

Siun soten viestintä noudattaa kansallisia suosituksia ja hallinnonalojemme ministeriöiden linjauksia julkishallinnon viestinnästä. Olemme itsehallinnollinen osa valtakunnallista hyvinvointialueiden kokonaisuutta ja huolehdimme siitä, että pohjoiskarjalaisilla on riittävästi tietoa hyvinvointialueen toiminnasta ja sen demokraattiseen päätöksentekoon osallistumisesta.

Siun soten viestinnän yleiset periaatteet koskevat myös hyvinvointialuekonserniin kuuluvia tytäryhteisöjä soveltuvin osin, Siun soten hallinnoimia hankkeita sekä ulkoisia toimijoita silloin, kun he hoitavat asiaa Siun soten lukuun. Siun soten viestinnän yleiset periaatteet toimivat samalla konsernin viestintäpolitiikan ohjenuorana.

2 Arvot ohjaavat viestintää

Siun soten viestintää ohjaavat yhteiset arvomme: asiakaslähtöisyys, avarakatseisuus, turvallisuus, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus.

Asiakaslähtöisyys

- Viestintämme on selkeää ja ymmärrettävää. Viestimme positiivisesti ja ihmisläheisesti. Kohtaamme asiakkaat arvostavasti ja ystävällisesti.

- Viestinnällä varmistetaan, että asiakkaat saavat oikeaa ja luotettavaa tietoa tasapuolisesti ja oikea-aikaisesti. Edistämme asukkaiden osallisuutta kertomalla asioista jo valmisteluvaiheessa ja tarjoamalla mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa.
- Tieto löytyy helposti ja huomioimme eri kohderyhmien tarpeet.
- Saavutettavuus huomioidaan kaikessa viestinnässä.
- Huolehdimme siitä, että henkilökunnallamme on riittävästi tietoa oman työnsä tueksi ja hyvän asiakaspalvelun toteuttamiseksi.
- Palvelemme mediaa hyvin ja autamme mediaa toimimaan omassa tehtävässään tiedonvälittäjänä sekä yhteiskunnallisen keskustelun ylläpitäjänä.

Avarakatseisuus

- Kehitämme viestintäämme ja siinä käytettäviä menetelmiä vastuullisesti ja tietoon perustuen.
- Viestimme muutoksista avoimesti ja osallistumme rohkeasti keskusteluun. Viestimme myös keskeneräisistä asioista.
- Suhtaudumme muutoksiin avoimin mielin ja käymme niistä rakentavaa keskustelua organisaatiossamme.

Turvallisuus

- Viestintämme herättää luottamusta toimintaamme ja palvelujamme kohtaan. Viestintämme on ammattitaitoista ja laadukasta.
- Huolehdimme tietosuojasta ja -turvallisuudesta kaikilla käyttämillämme viestinnän kanavilla.
- Luomme viestinnän avulla työyhteisön me-henkeä sekä luottamuksen ja yhteistyön ilmapiiriä.

Vastuullisuus

- Viestintämme on oma-aloitteista, avointa ja ajantasaista. Välittämämme tiedot ovat tosiasioihin perustuvia ja riittäviä. Perustelemme päätöksemme. Kerromme itse aktiivisesti ja ensimmäisenä omista asioistamme.
- Noudatamme aina yksilön suojasta ja salassapitovelvollisuudesta säädettyjä lakeja.
- Toimimme vastuullisesti työnantajana ja työnantajaa kohtaan. Viestimme henkilökunnalle heitä koskevista asioista vähintään samaan aikaan kuin medialle. Noudatamme lojaliteettivelvoitetta työnantajaa kohtaan niin töissä kuin vapaa-ajallakin.

Yhdenvertaisuus

- Kohtelemme eri medioita tasapuolisesti ja suunnittelemme viestinnän toteutuksen siten, että eri sidosryhmän saavat tarvitsemansa tiedot oikea-aikaisesti.
- Huolehdimme monikanavaisella viestinnällä siitä, että palvelujamme ja toimintaamme koskeva ajankohtainen sisältö on saavutettavissa eri menetelmiä käyttäen.

3 Viestinnän yleiset päämäärät

Siun soten perustehtävästä johdetut yleiset päämäärät viestinnälle ovat:

YHTENÄISENÄ KOKONAISUUTENA JA YHDENVERTAISILLA PERIAATTEILLA

Viestinnän päämääränä on rakentaa Siun soten tunnettuutta, vahvistaa mielikuvaa yhtenäisestä palvelukokonaisuudesta sekä työntekijöille mielekkästä ja monipuolisia mahdollisuuksia tarjoavasta työpaikasta.

Viestintämme perustuu organisaatorajoista riippumattomille ja strategiaa tukeville perusviesteille, eri kohderyhmät tavoitaville viestintäkanaville sekä yhtenäiselle visuaaliselle identiteetille. Toimimme ja viestimme aina siten, että viranomaisena olemme asiakkaiden tunnistettavissa. Luotettavuus on viranomaisen viestinnän kulmakivi. Hallitulla ja yhtenäisellä viestinnällä varmistamme, että hyvinvointialueen nimissä annettu viestintä herättää luottamusta.

Hyödynnämme viestinnässä monipuolisesti sähköisiä kanavia, painettuja materiaaleja, median kautta viestimistä sekä erilaisia tilaisuuksia. Monikanavaisella ja saavutettavalla viestinnällä varmistamme sen, että eri kohderyhmillä on yhdenvertaiset mahdollisuudet saada tietoa, päästä palveluihin ja vaikuttaa niiden kehittämiseen. Monikanavaisuus tarkoittaa sitä, että käytössämme on eri kohderyhmät tavoittava viestintäkanavien valikoima. Sisällöt suunnitellaan eri kanaviin kohderyhmän tarpeet huomioiden.

VÄESTÖN TARPEISTA LÄHTIEN JA LÄHELLÄ PALVELUJEN KÄYTTÄJIÄ

Viestinnän päämääränä on tarjota tietoa palveluistamme, suunnitelmistamme ja päätöksistä sekä niiden perusteluista ja vaikutuksista kaikille kohderyhmillemme, paikalliset tiedon tarpeet huomioiden. Selkeä ja yhtenäinen viestintäkanavien kokonaisuus helpottaa tiedon löytymistä ja tukee henkilökuntaamme suorassa asiakasviestinnässä.

Asiakaslähtöisyys, asiallisuus ja ihmiskeskeisyys ohjaavat viestintämme tyyliä kaikilla tasoilla, konserniviestinnästä yksittäisen työntekijän ja asiakkaan välisiin kohtaamisiin.

Viestintä on osa asukkaiden ja henkilöstön osallisuutta. Tiedon tarjoamisen lisäksi huolehdimme vuorovaikutuksesta järjestämällä riittävästi mahdollisuuksia keskusteluun ja kohtaamisiin kasvokkain.

ASUKKAIDEN HYVINVOINTIA JA ARJESSA SELVIITYMISTÄ TUKIEN

Viestinnän päämääränä on tarjota alueemme asukkaille tietoa, jonka avulla he löytävät oikeat palvelut oikeaan aikaan ja osaavat käyttää asiointikanaviamme.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen myös viestinnän keinoin on yksi tehtävistämme. Kannustamme viestinnässämme asukkaita huolehtimaan itsestään ja läheisistään, ja kerromme palvelujen ohella keinoista, jolla omaan hyvinvointiin voi vaikuttaa. Asiantuntijaorganisaationa tehtävämme on viestiä alueen asukkaille, päättäjille ja sidosryhmille tietoa alueen väestön terveydestä ja hyvinvoinnista sekä turvallisesta elinympäristöstä.

4 Viestinnän toteutus ja viestintävastuut

HYVINVOINTIALUEKONSERNIN VIESTINTÄ

Pohjois-Karjalan hyvinvointialuekonsernin viestinnästä vastaa konsernijohtaja. Siun soten viestintäpalvelut toimii samalla konserniviestintänä ja vastaa konsernijohtajan kanssa koko konsernia koskevista tiedotteista.

Konserniviestintä toimii tarvittaessa konsultatiivisena tukena konserniyhteisöjen viestinnän suunnittelussa.

Koko konsernia koskevat kannanotot kertoo julkisuuteen konsernijohtaja tai hyvinvointialueen aluehallituksen puheenjohtaja.

TYTÄRYHTEISÖJEN VIESTINTÄ

Konserniohjeen mukaisesti tytäryhteisöjen tulee olla aktiivisesti vuorovaikutuksessa asiakkaiden ja potilaiden kanssa. Tytäryhteisöjen tulee oma-aloitteisesti tiedottaa toiminnastaan ja taloudestaan sekä niissä tapahtuvista muutoksista ja mahdollisista ongelmista. Tytäryhteisön viestinnän tulee tukea konsernin asettamia tavoitteita ja noudattaa konsernin viestintäpolitiikkaa.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialuekonserniin kuuluvat yhteisöt vastaavat itsenäisesti viestintänsä käytännön toteuttamisesta. Yhteisöt laativat oman viestintäsuunnitelmansa ja määrittelevät viestintänsä tavoitteet oman toimintansa lähtökohdista konsernin edun huomioiden.

Yhteisöjen on informoitava konsernijohtajaa ennen merkittävän asian julkiseksi tulemistä. Konsernin tytäryhteisöjen viestintävastaavat informoivat myös konserniviestintää keskeisistä yhteisiä asiakkaita koskevista tiedotettavista asioista. Tytäryhteisöt huolehtivat Siun soten henkilökuntaa koskevista asioista tiedottamisesta Siun sotessa palvelusta vastaavan yhteyshenkilön kautta tai suoraan henkilöstön tavoitettavia viestintäkanavia käyttäen.

HYVINVOINTIALUEEN VIESTINTÄ

Viestinnän vastuut

Siun soten viestinnän ja tiedottamisen yleisten periaatteiden hyväksymisestä vastaa aluehallitus.

Hyvinvointialuejohtaja johtaa koko organisaation toimintaa, vastaa siitä tiedottamisesta ja on hyvinvointialueen kasvot julkisuudessa. Strategista ja operatiivista viestintää sekä hyvinvointialueen viestintäpalveluja johtaa viestintäjohtaja. Toimialue- ja palvelujohtajat huolehtivat omalta osaltaan siitä, että alueen asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoa valmisteltavina olevista asioista.

Siun soten viestintäpalvelut vastaa viestinnän yleisten periaatteiden, tehostetun viestinnän ohjeen, strategiakauden viestintäohjelman sekä viestintäsuunnitelmien laatimisesta yhteistyössä toimialueiden kanssa, organisaation käyttämistä viestintäkanavista, graafisesta ohjeistosta, viestinnän käytännön ohjeiden laatimisesta sekä omalta osaltaan viestinnän käytännön toteuttamisesta.

Viestintä on osa johtamista ja päätöksenteon prosessia. Toimialuejohtajille on hallintosäännön mukaisesti kokonaisvastuu edustamansa toimialueen viestinnästä, sidosryhmäyhteistyöstä sekä toiminnasta muiden yhteistyötahojen kanssa. Esihenkilöillä on vastuu johtamansa yksikön tai palvelun viestinnän sisällöistä ja tiedonkulusta organisaation viestinnän periaatteiden, yhteisten suunnitelmien ja ohjeiden puitteissa.

Jokainen hyvinvointialueen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa työyhteisöviestinnästä, työyhteisön ilmapiiristä sekä Siun soten maineen rakentamisesta niin asiakaskohtaamisissa kuin vapaa-ajallaan. Jokaisen työntekijän vastuulla on seurata hyvinvointialueen sisäistä viestintää ja edistää omalla toiminnallaan hyvää tiedonkulkua.

Viestinnän suunnittelu

Hyvinvointialueen viestintäkanavat, perusviestit sekä tavoitteet strategiakaudelle määritellään Siun soten viestintäohjelmassa.

- Siun soten viestintäpalvelut vastaa toimialuekohtaisten (palvelutuotanto) viestintäsuunnitelmien laatimisesta strategiakaudeksi yhteistyössä toimialueen johdon kanssa.
- Pelastuslaitos toimii viranomaistoiminnassaan omalla nimellään ja viestinnässä huomioidaan pelastustoimen kansalliset viestinnän linjaukset ja toteutustavat. Pelastuslaitoksen viestinnän tulee olla linjassa hyvinvointialueen viestinnän yleisten periaatteiden ja strategiakauden tavoitteiden kanssa.
- Yksittäisille palveluille, kampanjoille tai yksiköille voi tarpeen mukaan laatia omia viestintäsuunnitelmia. Siun soten viestintäpalvelut tukee ja konsultoi näiden laatimisessa, ellei asiaa ole huomioitu jo toimialueen viestintäsuunnitelmassa. Viestintäsuunnitelmien tulee olla linjassa viestinnän yleisten periaatteiden ja strategiakauden tavoitteiden kanssa.

- Hyvinvointialueen rekryointipalvelut vastaa työpaikkojen markkinointiin liittyvän markkinointiviestinnän suunnittelusta ja toteutuksesta hyvinvointialueen viestinnän linjausten ja visuaalisen identiteetin puitteissa.
- Siun soten hallinnoimien hankkeiden ja projektien viestinnän on tuettava hyvinvointialueen yhteisiä strategisia tavoitteita, noudatettava viestinnän yleisiä periaatteita ja visuaalista identiteettiä. Palveluistamme ja niissä tapahtuvista muutoksista viestitään Siun soten nimissä, myös silloin kun teemme yhteistyötä esimerkiksi yhdistysten tai oppilaitosten kanssa palvelujemme kehittämiseksi.

Komentointi mediallyle

Mediallyle organisaation operatiivista toimintaa koskevista linjauksista, päätöksistä ja suuntaviivoista kertoo toiminnasta vastaava johto. Päätöksenteon linjauksista mediallyle kommentoi organisaation poliittinen johto.

- Koko hyvinvointialuetta koskevia asioita kommentoi mediallyle hyvinvointialuejohtaja, aluevaltuuston puheenjohtaja ja aluehallituksen puheenjohtaja.
- Hyvinvointialueen taloudellista tilannetta kommentoivat mediallyle talousjohtaja, hyvinvointialuejohtaja tai aluehallituksen puheenjohtaja.
- Toimielinten kokouksissa käsitellyistä asioista ja päätöksenteosta kommentoivat mediallyle toimielimen esittelijä ja puheenjohtaja.
- Hyvinvointialueen koko henkilöstöä koskevia operatiivisia kysymyksiä kommentoivat mediallyle henkilöstöjohtaja tai hyvinvointialuejohtaja.
- Koko toimialuetta koskevia asioita ja linjauksia kommentoi mediallyle toimialuejohtaja.
- Palveluista mediallyle kertoo se, joka palvelusta vastaa tai jonka tämä valtuuttaa asiaa kommentoimaan.

Jokainen työntekijämme voi esiintyä mediassa Siun soten nimissä asiantuntijana omassa työroolissaan, esihenkilön kanssa sovitusti. Tämä tarkoittaa sitä, että jokainen voi kertoa mediallyle esimerkiksi oman työnsä sisällöstä tai antaa asiantuntijalausunnon työtehtävänsä mukaisista asioista.

Kannustamme henkilöstöämme tuomaan omaa osaamistaan, ammattitaitoaan ja organisaatiotamme esille myös muissa yhteyksissä, muun muassa asukastilaisuuksissa, ammatillisissa seminaareissa sekä henkilökohtaisessa viestinnässään. Jokainen työntekijämme vaikuttaa omalla toiminnallaan siihen, millainen mielikuva Siun sotesta syntyy asiakkaille, kollegoille ja yhteistyökumppaneille. Lojaliteettivelvoite työnantajaa kohtaan sekä salassapitovelvollisuus sitovat henkilökuntaa niin töissä kuin vapaa-ajallakin.

5 Viestintää seurataan ja kehitetään

Siun sote seuraa asioidemme uutisointia tiedotusvälineissä. Oikaisemme merkittävät virheet välittömästi ja vastaamme median kysymyksiin mahdollisimman ripeästi.

Seuraamme viestintämme toimivuutta muun muassa mediaseurannan ja -analyysien, käyttäjäkyselyiden, asiakaspalautteen sekä verkkosivujen ja sosiaalisen median käyttäjäanalytiikan avulla. Kehitämme viestintäkanavia ja niiden sisältöä saadun tiedon perusteella.

Arvioimme viestinnän vaikuttavuutta sekä lukujen valossa että osana niiden toiminnallisten tavoitteiden saavuttamista, joita viestinnän avulla on pyritty edistämään.

6 Viestinnän lainsäädäntö

Siun soten viestintää ja sen toteutusta ohjaavia lakeja ovat muun muassa perustuslaki, laki hyvinvointialueista, laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta, julkisuuslaki, hallintolaki sekä sosiaalihuoltolaki, terveydenhuoltolaki ja pelastuslaki.

Kansalaisen oikeus tiedonsaantiin ja osallistumiseen on turvattu Suomen perustuslaissa. Hyvinvointialuelain mukaan hyvinvointialueen on tiedotettava toiminnastaan alueen asukkaille, palvelujen käyttäjille sekä järjestöille ja muille yhteisöille. Hyvinvointialueen tulee antaa riittävästi tietoja järjestämistään palveluista, taloudesta, hyvinvointialueen hallinnossa valmistelussa olevista asioista ja niistä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Hyvinvointialueen on tiedotettava myös siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

Julkishallinnon toimintaa ohjaa julkisuusperiaate, jonka mukaan jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta. Julkisuuslainsäädännön mukaan viranomaisen tulee toimia julkisuusmyönteisesti ja tiedonsaannin rajoittamiselle tulee olla perusteet.

- Yksityisyydensuoja sekä potilas- ja asiakastietojen salassapitovelvollisuus rajoittavat niitä asioita, joista voimme antaa tietoa julkisuuteen.
- Liiketalouslain suojaamisen velvoite, osakeyhtiölaki sekä arvopaperimarkkinoita koskeva lainsäädäntö voivat niin ikään asettaa reunaehtoja viestinnälle konserniyhtiöissä sekä silloin, kun Siun sote toimii neuvottelukumppanina liike-elämän kanssa.

Hallintolaki edellyttää viranomaiselta selkeää, asiallista ja ymmärrettävää kieltä. Saavutettavuuslainsäädäntö velvoittaa viranomaisia edistämään kaikkien mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisesti myös digitaalisessa yhteiskunnassa.