

Käsittely:
Johtoryhmä 29.4.2019
Konsernitapaaminen 18.9.2019
Yhtymähallitus 31.10.2019

Viestinnän yleiset periaatteet

Siun sote -konsernin viestintäpolitiikka

Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	2
1. Viestinnän perustehtävä.....	3
2. Arvot ohjaavat viestintää.....	3
3. Viestinnän yleiset päämäärät	4
3. Viestinnän toteutus	4
Konsernin viestintä	4
Tytär- ja osakkuusyhteisöjen sekä liikelaitosten viestintä	5
Siun sote -kuntayhtymän viestintä	5
5. Viestintää seurataan ja kehitetään	6
6. Laki velvoittaa viestimään	6

Laatija: viestintäpäällikkö Susanna Prokkola

1. Viestinnän perustehtävä

Siun soten tehtävänä on järjestää Pohjois-Karjalan ja Heinäveden kuntien asukkaille heille lain mukaan kuuluvia hyvinvointia, terveyttä ja toimeentuloa edistäviä palveluja. Sosiaali- ja terveyspalvelujen lisäksi huolehdimme pelastustoimesta, eläinten hyvinvoinnista sekä terveellisestä ja turvallisesta elinympäristöstä Pohjois-Karjalassa. Palvelut järjestetään yhdenvertaisilla periaatteilla ja yhtenäisenä kokonaisuutena, väestön tarpeista lähtien ja lähellä palvelujen käyttäjiä sekä asukkaiden itsenäistä arjessa selviytymistä tukien.

Siun soten viestintä tukee ja edistää kuntayhtymän perustehtävän ja strategisten tavoitteiden toteutumista. Kuntayhtymän strategia sekä toiminta- ja taloussuunnitelmat ohjaavat viestinnän suunnittelua. Viestinnän perustehtävänä on tarjota alueemme asukkaille, päättäjille, muille sidosryhmille sekä henkilökunnalle oikeaa ja ajantasaista tietoa Siun sote -konsernin toiminnasta, palveluista, vireillä olevista asioista, osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksista sekä päätöksistä. Viestinnän avulla haluamme myös herättää luottamusta toimintaamme kohtaan, luoda oikeaa mielikuva palveluistamme ja työyhteisöstämme sekä vaikuttaa maineemme kehittymiseen.

Siun soten viestinnän yleiset periaatteet koskevat myös konserniin kuuluvia tytäryhteisöjä ja liikelaitoksia soveltuvin osin sekä ulkoisia toimijoita silloin, kun ne hoitavat asiaa Siun soten lukuun. Siun soten viestinnän yleiset periaatteet toimivat siis samalla konsernin viestintäpolitiikan ohjenuorana.

2. Arvot ohjaavat viestintää

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

Vastuullisuus

- Viestintämme on oma-aloitteista, järjestelmällistä, avointa ja ajantasaista. Välittämämme tiedot ovat tosiasioihin perustuvia ja riittäviä. Kerromme itse aktiivisesti ja ensimmäisenä omista asioistamme.
- Noudatamme aina yksilön suojasta ja salassapitovelvollisuudesta säädettyjä lakeja.

Välittäminen

- Tiedotamme asukkaiden kannalta merkittävistä muutoksista mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Edistämme asukkaiden osallisuutta kertomalla asioista jo valmisteluvaiheessa sekä tarjoamalla osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia.
- Viestimme henkilökunnalle heitä koskevista asioista aiemmin tai vähintään samaan aikaan kuin medialle.

Asiakaslähtöisyys

- Viestintämme on selkeää ja ymmärrettävää. Erityisryhmien tarpeet huomioidaan mahdollisimman hyvin.
- Huolehdimme siitä, että henkilökunnallamme on riittävästi tietoa oman työnsä tueksi ja hyvän asiakaspalvelun toteuttamiseksi.

Yhdenvertaisuus

- Kohtelemme eri medioita tasapuolisesti ja suunnittelemme viestinnän toteutuksen siten, että eri sidosryhmät saavat tarvitsemansa tiedot oikea-aikaisesti.

3. Viestinnän yleiset päämäärät

Siun soten perustehtävästä johdetut päämäärät viestinnälle ovat:

Yhtenäisenä kokonaisuutena ja yhdenvertaisilla periaatteilla

Viestinnän päämääränä on rakentaa Siun soten tunnettuutta ja vahvistaa oikeaa mielikuvaa yhtenäisestä, integroidusta palvelukokonaisuudesta. Luotettavuus on viranomaisen viestinnän kulmakivi. Hallitulla ja yhtenäisellä viestinnällä varmistamme, että kuntayhtymän nimissä annettu viestintä herättää luottamusta.

Kuntayhtymän viestintä perustuu toimialuerajoista riippumattomille perusviesteille, eri kohderyhmät kattaville yhteisille viestintäkanaville sekä yhtenäiselle visuaaliselle identiteetille. Konsernissa pyrimme toteuttamaan viestintää yhteistyössä ja useita toimialoja ja/tai yhtiöitä koskevista asioista tiedotetaan yhdessä.

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.

Väestön tarpeista lähtien ja lähellä palvelujen käyttäjiä

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

Asiakaslähtöisyys ja ihmiskeskeisyys ohjaavat viestintämme tyyliä kaikilla tasoilla, konserniviestinnästä yksittäisen työntekijän ja asiakkaan kohtaamiin. Viestintä on osa jokaisen työntekijän normaalia työtä. Jokainen työntekijä rakentaa omalla toiminnallaan, olemalla kohtelias ja avulias sekä asiakkaitamme että kollegoja kohtaan, positiivista mielikuvaa Siun sote -konsernista.

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

Asukkaiden itsenäistä arjessa selviytymisestä tukien

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

Viestinnän päämääränä on myös vahvistaa Siun soten roolia asiantuntijaorganisaationa välittämällä päättäjille ja muille sidosryhmille tietoa alueen väestön terveydestä, turvallisesta elinympäristöstä ja hyvinvoinnista sekä niihin vaikuttavista seikoista.

3. Viestinnän toteutus

Konsernin viestintä

Siun sote -konsernin viestinnästä vastaa konsernijohtaja. Kuntayhtymän viestintäpalvelut toimii samalla konserniviestintänä ja vastaa yhdessä konsernijohtajan kanssa koko konsernia koskevista tiedotteista.

Konsernaviestintä toimii tarvittaessa konsultatiivisena tukena konserniyhtiöiden ja -yhteisöjen viestinnän suunnittelussa.

Koko konsernia koskevat periaatteelliset kannanotot kertoo julkisuuteen pääsääntöisesti konsernijohtaja, viestintäpäällikkö tai hallituksen puheenjohtaja.

Tytär- ja osakkuusyhteisöjen viestintä

Kuntalain asettama velvollisuus tiedottaa koskee myös kuntakonsernia. Siun sote -konsernin tytäryhteisöjen tulee olla aktiivisessa vuorovaikutuksessa oman asiakaskuntansa kanssa. Yhteisön tulee oma-aloitteisesti tiedottaa toiminnastaan ja taloudestaan sekä niissä tapahtuvista muutoksista ja mahdollista ongelmista. Siun soten konserniohjeen mukaisesti tytär- ja osakkuusyhteisöjen viestinnän on tuettava konsernin asettamia tavoitteita ja noudatettava konsernin viestintäpolitiikkaa.

Siun sote -konserniin kuuluvat yhteisöt vastaavat itsenäisesti viestintänsä käytännön toteuttamisesta. Yhteisöt laativat oman viestintäsuunnitelmansa ja määrittelevät viestintänsä tavoitteet oman toimintansa lähtökohdista konsernin etu huomioiden.

Yhteisön on informoitava konsernijohtajaa ennen merkittävän asian julkiseksi tuloa. Konsernin tytäryhteisöjen viestintävastaavat informoivat myös konsernaviestintää keskeisistä tiedotettavista asioista ja viestintää koskevista suunnitelmista.

Siun soten yksiköiden, tytäryhteisöjen visuaalinen ilme noudattaa konsernin graafisessa ohjeistossa määriteltyä brändihierarkiaa. Konsernitason graafisesta ohjeistosta ja viestintäjärjestelmäratkaisuista vastaa konsernaviestintä.

Siun sote -kuntayhtymän viestintä

Siun soten viestinnän periaatteiden hyväksymisestä, strategisten tavoitteiden asettamisesta sekä toimintaedellytysten varmistamisesta vastaa viime kädessä kuntayhtymän hallitus ja toimitusjohtaja.

- Kuntayhtymän viestintäpalvelut vastaa viestinnän yleisten periaatteiden, kuntayhtymän kriisiviestintäsuunnitelman sekä strategiakauden viestintäsuunnitelman laatimisesta yhteistyössä toimialueiden kanssa, kuntayhtymän käyttämistä viestintäkanavista, graafisesta ohjeistosta sekä omalta osaltaan viestinnän käytännön toteutuksesta ja siihen liittyvien ohjeiden laatimisesta.
- Viestintä on osa johtamista ja päätöksenteon prosessia. Esimiehillä on ensisijainen vastuu johtamansa yksikön tai palvelun viestinnästä kuntayhtymän yhteisten suunnitelmien ja -ohjeiden puitteissa.
- Jokainen kuntayhtymän työntekijä on vastuussa päivittäisestä, omaan työhönsä liittyvästä viestinnästä potilaille ja asiakkaille, ammatillisille sidosryhmille sekä kollegoille.

Kuntayhtymän viestintäkanavat, perusviestit sekä strategiasta nousevat tavoitteet määritellään Siun soten viestintäsuunnitelmassa, jonka laatimisesta vastaa viestintäpalvelut.

- Kuntayhtymän toimialueet, palvelualueet tai yksiköt eivät laadi omia viestintästrategioitaan, vaan viestintää toteutetaan kuntayhtymän yhteisen viestintäsuunnitelman puitteissa.
- Liikelaitoksena toimiva Pelastuslaitos laatii oman viestintäsuunnitelmansa, jonka tulee olla linjassa kuntayhtymän yleisten viestinnän periaatteiden ja strategiakauden viestintäsuunnitelman kanssa. Pelastuslaitos vastaa oman viestintänsä toteuttamisesta, tarvittaessa yhteistyössä kuntayhtymän viestintäpalvelujen kanssa. Pelastuslaitoksen viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan myös pelastustoimen valtakunnalliset linjaukset.

- Kuntayhtymän rekryointipalvelut vastaa työpaikkojen markkinointiin liittyvän markkinointiviestinnän suunnittelusta ja toteuttamisesta kuntayhtymän perusviestien ja visuaalisen identiteetin puitteissa.
- Siun soten hallinnoimien hankkeiden ja projektien viestinnän on tuettava kuntayhtymän yhteisiä strategisia tavoitteita, noudatettava viestinnän yleisiä periaatteita ja kuntayhtymän graafista ohjeistusta. Palveluistamme ja niissä tapahtuvista muutoksista viestitään aina Siun soten nimissä, myös silloin kun teemme yhteistyötä esimerkiksi yhdistysten tai oppilaitosten kanssa palvelujemme kehittämiseksi.

Medialle organisaation toimintaa koskevista linjauksista, päätöksistä ja suuntaviivoista kertoo toiminnasta vastaava johto. Kuntayhtymän taloudellista asemaa kommentoivat julkisuudessa vain toimitusjohtaja, talousjohtaja ja hallituksen puheenjohtaja.

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

Kannustamme henkilöstöämme tuomaan omaa osaamistaan, ammattitaitoaan ja organisaatiotamme esille myös muissa yhteyksissä, mm. sosiaalisessa mediassa, asukastilaisuuksissa sekä ammatillisissa seminaareissa. Jokainen työntekijä 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 median kysymyksiin vastaamme mahdollisimman ripeästi. Vastaamme mielipidepalstoilla esitettyihin asiallisiin kysymyksiin, mutta nimettömiä kirjoituksia emme pääsääntöisesti kommentoi.

Seuraamme viestintäkanavien toimivuutta eri tavoin, muun muassa mediaseurannan, asiakaspalautteen sekä verkkosivujen ja sosiaalisen median kanavien käyttäjäanalytiikan avulla. Kehitämme viestintäkanavia ja niiden sisältöä aktiivisesti saadun tiedon perusteella.

Sisäisen viestinnän ja johtamisviestinnän toimivuutta arvioimme työhyvinvointikyselyjen sekä henkilökunnalta saadun suoran palautteen avulla.

Arvioimme viestinnän vaikuttavuutta osana niiden toiminnallisten tavoitteiden saavuttamista, joita viestinnän avulla on pyritty edistämään.

Viestintäsuunnitelman sekä toiminta- ja taloussuunnitelmien laatimisen yhteydessä arvioidaan, vastaavatko käytettävissä olevat voimavarat viestinnälle asetettuja tavoitteita.

6. Laki velvoittaa viestimään

Siun soten viestintää ohjaavia lakeja ovat muun muassa perustuslaki, kuntalaki, julkisuuslaki, hallintolaki sekä sosiaalihuoltolaki ja terveydenhuoltolaki. Muita huomioon otettavia säädöksiä ovat muun muassa EU:n saavutettavuusdirektiivi sekä tietosuojasetus GDPR.

Kansalaisen oikeus tiedonsaantiin ja osallistumiseen on turvattu Suomen perustuslaissa. Kuntalain mukaan kuntayhtymän on tiedotettava aktiivisesti asukkaille ja annettava riittävästi tietoja palveluista, taloudesta, valmisteilla olevista suunnitelmista, asukkaiden vaikutusmahdollisuuksista sekä tehdyistä päätöksistä ja niiden vaikutuksista. Laki edellyttää myös luomaan asukkaille edellytykset osallistua ja vaikuttaa kuntayhtymän toimintaan. Kuntayhtymän velvollisuus tiedottaa koskee myös konsernia.

Julkishallinnon viestintää 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 tietoja julkisuuteen.
- Liikesalaisuuksien suojaamisen velvoite, osakeyhtiölaki sekä arvopaperimarkkinoita koskeva lainsäädäntö voivat niin ikään asettaa reunaehdot viestinnälle konserniyhtiöissä sekä silloin, kun Siun sote toimii neuvottelukumppanina liike-elämän kanssa.
- Onnettomuuksiin, häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin mukaan lukien väestönsuojelu liittyvät asiat ja asiakirjat ovat merkittäviltä osin salassa pidettäviä. Muita salassa pidettäviä asioita ovat mm. ICT-turvajärjestelyt, lääkinnällinen varautuminen, huoltovarmuusasiat ja puolustusvoimayhteistyö.

Hallintolaki edellyttää viranomaiselta selkeää, asiallista ja ymmärrettävää kieltä. Saavutettavuusdirektiivi sekä sitä seuraava kansallinen lainsäädäntö velvoittavat viranomaisia edistämään kaikkien mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisesti myös digitaalisessa yhteiskunnassa.