

Viestinnän linjaukset



Viestinnän linjaukset kuvaavat Pohjois-Savon hyvinvointialueen viestinnän ja markkinoinnin keskeisiä tavoitteita, tapaa viestiä ja viestinnän roolia organisaatiossa.

Kuten koko hyvinvointialueen strategia, myös viestinnän linjaukset päivitetään tarvittaessa vuosittain.



Taustaa

Viestinnän lakisääteiset velvoitteet

Hyvinvointialueen toiminnan, siis myös viestinnän, perusta on lainsäädännössä.

Hallintosäännön mukaan aluehallitus johtaa hyvinvointialueen viestintää ja tiedottamista hyvinvointialueen toiminnasta. Aluehallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista.

Viestinnän linjaukset valmistelee viestintätiimi viestintä- ja markkinointijohtajan johdolla, ja linjauksia käsitellään hyvinvointialueen johtoryhmässä sekä aluehallituksessa.

Viestintää ohjaavat hyvinvointialuelain lisäksi muun muassa hallintolaki, julkisuuslaki, yhteistoimintalaki, kielilaki sekä joukko sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastusalan erityislainsäädäntöä.

Hyvinvointialuelaki ohjaa erityisesti viestintää ulkoisille kohderyhmille. Hyvinvointialueen sisäistä viestintää ohjaavat yhteistoimintalaki ja hallintosääntö.

Hyvinvointialueen on

- ♥ tiedotettava toiminnastaan hyvinvointialueen asukkaille, palvelujen käyttäjille sekä järjestöille ja muille yhteisöille.
- ♥ annettava riittävästi tietoja hyvinvointialueen järjestämistä palveluista, taloudesta, hyvinvointialueen hallinnossa valmistelussa olevista asioista ja niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista.
- ♥ tiedotettava siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.





Hyvinvointialueen on

- ♥ huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa hyvinvointialueen verkkosivustolla.
- ♥ verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityiselämän ja henkilötietojen suoja viestinnässä toteutuu.
- ♥ käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asiakasryhmien tarpeet.
- ♥ käytettävä esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä.

Viestinnän periaatteet ja toimintatavat



Viestinnän perusta – työmme periaatteet

- ♥ Viestintämme on aina avointa, ymmärrettävää ja luotettavaa.
- ♥ Viestintä on asiakkaiden palvelua. Kuuntelemme pohjoissavolaisten ja työntekijöidemme toiveita ja huolia ja luomme yhdessä avointa ja rakentavaa viestinnän tapaa toimia.
- ♥ Kerromme asioista aina mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja avoimesti niin, että keskustelulle jää aikaa ja tilaa. Jos asiaa ei vielä ole linjattu tai päätetty, tuomme sen selkeästi esille.
- ♥ Viestimme vaikeistakin asioista aloitteellisesti ja pystymme ottamaan palautetta ja kritiikkiä vastaan. Uskallamme myös myöntää virheen ja pyytää anteeksi, kun se on tarpeen.



**Viestintämme
on aina avointa,
ymmärrettävää ja
luotettavaa.**

Viestintäyksikön ydintehtävät ja hajautetun viestinnän periaatteet

Viestintä- ja markkinointiyksikkö on asiantuntijatiimi, jonka ydintehtäviä ovat:

- ♥ Viestinnän kokonaisuuden hallinta ja ohjaaminen sekä viestinnän vaikuttavuuden mittaaminen.
- ♥ Brändin ja työnantajamielikuvan vahvistaminen ja kehittäminen, hyvinvointialueen onnistumisista ja päivittäisestä hyvästä työstä viestiminen.
- ♥ Koko organisaatiota koskevien muutosten tai uudistusten viestinnän suunnittelu ja toteutus.
- ♥ Viestinnän prosessien ja ohjeiden kehittäminen ja hallinta.
- ♥ Viestinnän asiantuntijatuki yksiköille: viestinnän suunnittelu, tiedottaminen, koulutukset, (esim. Pulssi-intra, palvelutietovarannon käyttö), yhteistyö mainostoimistojen kanssa.
- ♥ Mediatyöskentelyn koordinointi ja kehittäminen.
- ♥ Sosiaalisen median pääkanavien hallinnointi ja someviestinnän kehittäminen.
- ♥ Verkkosivujen ja Pulssi-intran sisällöllinen kokonaisvastuu ja niiden kehittäminen, mukaan lukien palvelutietovarannon ja Pulssi-intran ylläpitäjien verkoston koordinointi.
- ♥ Viestinnän ja markkinoinnin tarkoituksiin käytettävät videot ja valokuvat.



**Viestintäyksikkö
suunnittelee ja toteuttaa
koko organisaatiota
koskevien strategisesti
keskeisten aiheiden
viestintää.**



Viestintäyksikön ydintehtävät ja hajautetun viestinnän periaatteet

Huomioiden hyvinvointialueen organisaation koon, on erityisen tärkeää varmistaa, että yksikön toiminta säilyy strategisena, eikä sen tavoitteena ole toteuttaa kaikkea hyvinvointialueella tapahtuvaa viestintää itse.

Viestintäyksikkö suunnittelee ja toteuttaa koko organisaatiota koskevien mittavien uudistusten ja muuten strategisesti keskeisten aiheiden viestintää.

Rajatumpien ja erityisesti henkilöstöviestintään painottuvien teemojen kohdalla yksikkö tukee toimialojen omaa työtä viestinnän suunnittelussa. Yksikkö toteuttaa operatiivisen viestintätyön itse tai ulkoisen markkinointitoimiston avulla.

Lisätietoa liitteissä: Kuvaus hajautetun viestinnän periaatteista.



Viestinnän kohderyhmät ja kanavat

Pohjois-Savon hyvinvointialueella on useita viestinnän ja markkinoinnin kohderyhmiä, joilla on kaikilla eri tarpeet, viestinnälliset taidot ja kanavat, joita pitkin heidät parhaiten tavoittaa.

Kohderyhmän omat lähtökohdat huomioidaan mahdollisimman kattavasti hyvinvointialueen viestinnässä.

Keskeisimpiä kohderyhmiä ovat muun muassa:

- Aasukkaat ja asiakkaat
- Työntekijät ja työnhakijat
- Päätöksentekijät
- Kuntien ja valtion toimijat
- Opiskelijat, oppilaitokset, tutkijat ja tiedeyhteisöt
- Palvelujen ja tuotteiden sopimustuottajat
- Mediat
- Yhdistykset ja järjestöt sekä muut kolmannen sektorin toimijat
- Yhteistyöalueemme hyvinvointialueiden toimijat
- Muut alueelliset ja valtakunnalliset vaikuttajat ja verkostot



Tehokas ja vaikuttava viestintä vaatii usein monikanavaista viestintää ja saman viestin toistoa eri kanavissa.



Painopisteemme on digitaalisissa kanavissa, joissa keskitymme helposti ymmärrettävien ja saavutettavien sisältöjen julkaisuun.

Tehokas ja vaikuttava viestintä vaatii usein monikanavaista viestintää ja saman viestin toistoa eri kanavissa.

Emme erottele sisäistä ja ulkoista viestintää, vaan viestimme joustavasti eri kanavilla kohderyhmän tarpeiden mukaisesti.

Viestintä- ja markkinointiyksikkö hallinnoi hyvinvointialueen viestinnän kanavia, joita ovat:

- verkkosivut www.pshyvinvointialue.fi
- Pulssi-intranet
- Sosiaalisen media kanavat – käytössä ovat Facebook, Instagram, LinkedIn ja YouTube
- Erilaiset julkiset ja henkilöstölle suunnatut uutiskirjeet
- Infonäytöt
- Tiedotejakelupalvelu
- Mediapankki

Julkaisemme tarpeen mukaan myös painettua materiaalia, kuten erilaisia esitteitä tai muita materiaaleja.

**Pohjois-Savon hyvinvointialue
on virallinen nimemme ja tätä nimeä
käytämme kaikessa viestinnässä.**





Brändi

Bränditarina kertoo lyhyesti brändin ytimen, arvot ja tavoitteet:

Hyvinvointialueen brändin ytimessä ovat osaava henkilöstö ja asukkaiden yksilöllinen kohtaaminen. Ammattimainen, innostunut ja välittävä henkilökuntamme on tunnettu kansainvälisestäkin osaamisestaan. Meillä haasteet ratkotaan yhdessä ja töitä tehdään suurella sydämellä. Organisaatiomme uskaltaa jatkuvasti uudistua ja pysyy ajan hermolla. Näin rakennamme yhdessä Pohjois-Savosta yhä paremman hyvinvointialueen.

Hyvinvointialueen brändin periaatteet ja käyttötavat on määritelty brändikirjassa (sisäinen liite).

Mediayhteistyö

- ♥ Media on yksi viestinnän asiakasryhmä, jonka kanssa viestintäyksikkö tekee aktiivista yhteistyötä. Yhteistyö median kanssa on vuorovaikutteista ja viestintä kehittää toimintaa vuoropuhelun perusteella.
- ♥ Koko hyvinvointialuetta koskevista aiheista lausuntoja antavat hyvinvointialueen johtoryhmän jäsenet tai heidän delegoimansa henkilöt.
- ♥ Jokainen työntekijä voi kertoa medialle omasta työstään ja omalla vastuullaan olevista julkisista asioista, tietosuoja ja lojaliteettivelvoitetta kunnioittaen.
- ♥ Esihenkilö pidetään ajan tasalla annettavista lausunnoista ja tarvittaessa esihenkilö linjaa sisältöjä.
- ♥ Viestinnän ammattilaiset ja esihenkilöt auttavat ja ohjaavat, miten toimia median kanssa.

Päätöksentekoviestintä

Hyvinvointialueen on tiedotettava siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. Hyvinvointialueen on lain mukaan huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa hyvinvointialueen verkkosivustolla.

Päätöksentekoviestinnän keskeisimpänä tavoitteena on kertoa valmisteltavista ja tehdyistä päätöksistä ajoissa, ymmärrettävästi ja vuorovaikutusta painottaen. Myös virallisissa pöytäkirjoissa ja muistioissa kerrotaan kansankielisesti päätösten taustoista ja vaikutuksista.





Päätöksentekoviestinnän keskeisimpänä tavoitteena on kertoa valmisteltavista ja tehdyistä päätöksistä ajoissa, ymmärrettävästi ja vuorovaikutusta painottaen.



- ♥ Päätöksentekoviestinnästä vastaavat yhteistyössä toimielimen esittelijä ja puheenjohtaja.
- ♥ Aluevaltuuston kokoukset ovat julkisia ja ne striimataan ja julkaistaan tekstitettyinä verkossa viimeistään kahden viikon kuluessa kokouksesta. Aluevaltuuston kokoukset käännetään viittomakielelle paikan päällä ja striimin kautta.
- ♥ Tiedot tulevista aluevaltuuston kokouksista julkaistaan myös sosiaalisen median kanavissa. Aluehallituksen, lautakuntien ja muiden vaikuttamistoimielinten kokoukset eivät ole julkisia, ellei toimielin erikseen päättä pitää niitä julkisina.
- ♥ Aluevaltuuston ja aluehallituksen kokouksista tehdään tarvittaessa ennakkotiedote ja päätöstiedote, jotka julkaistaan pshyvinvointialue.fi-verkkosivuilla, tarvittaessa sosiaalisen median kanavissa ja lähetetään medialle, sekä julkaistaan henkilöstölle Pulssi-intranetissä.
- ♥ Myös lautakunnissa käsiteltävistä merkittävistä asioista voidaan tehdä tiedotteita. Muiden toimielinten kokousasioista tiedotetaan tarvittaessa, mikäli toimielimessä käsitellään asukkaiden tai työntekijöiden kannalta merkittäviä asiakokonaisuuksia. Viestinnän asiantuntija voi osallistua tarvittaessa lautakunnan tai muun vaikuttamistoimielimen kokoukseen.



Päätöksentekoviestinnän työkaluja ovat tiedotteet, keskeisille sidosryhmille räätälöity päätöksenteon uutiskirje, somemateriaalit ja erityisesti henkilöstöä koskevissa asioissa Pulssi-intranetin eri sisältöjen teemasivut.



Häiriö- ja poikkeustilanteessa viestintä on erityisen nopeaa, ymmärrettävää ja luotettavaa.





Viestintä häiriö- ja poikkeustilanteissa

Häiriötilannejohtamisen tehtävänä on jakaa oikeaa tilannekuvaa, ohjata asukkaiden käyttäytymistä lisävahinkojen välttämiseksi sekä rauhoittaa asukkaita.

Viestinnässä hyödynnetään ensisijaisesti verkkoviestintää, sosiaalisen median kanavia ja mediaviestintää. Pitkittyneissä häiriötilanteissa huolehditaan siitä, että myös ne asiakasryhmät, jotka eivät ole digitaalisen viestinnän tavoitettavissa, saavat tietoa hyvinvointialueen henkilöstön tai yhteistyökumppaneiden, kuten järjestöjen, avulla.

Lisätietoa liitteissä: Hyvinvointialueen kriisiviestintäohje

Viestinnän vaikuttavuuden mittaaminen ja seuranta

Seuraamme työmme vaikuttavuutta säännöllisesti muun muassa seuraavilla tavoilla:

- ♥ verkkosivujen kävijämäärien avulla ja verkkosivujen kautta saatu palaute
- ♥ sosiaalisen median kanavien analytiikka
- ♥ median yhteydenotot ja aiheet kuukausitasolla
- ♥ lähetettyjen mediatiedotteiden läpimeno ja muu analytiikka.

Vuoden 2025 aikana toteutetaan viestinnän henkilöstö- ja asukasviestinnän lähtötason kartoitukset, joiden pohjalta voimme luoda toimivimmat keinot ja mittarit vaikuttavuuden arviointiin.

Kartoitus varmistaa, että mittaaminen keskittyy aitoon strategisten tavoitteiden onnistumisen arviointiin suoritteiden laskemisen sijaan – eli siihen, kuinka tehokasta viestintä- ja markkinointityömme todella on.

Liitteet

1. Pohjois-Savon hyvinvointialueen viestinnän strateginen viitekehys: 2025–2027 (sisäinen)
2. Hajautetun viestinnän periaatteen Pohjois-Savon hyvinvointialueella (sisäinen)
3. Brändikirja (sisäinen)
4. Someohjeet (sisäinen)
5. Ohjeistus yhteistyöhön median kanssa (sisäinen)
6. Häiriötilanneviestinnän ohje (sisäinen)





Pohjois-Savon
hyvinvointialue