Egentliga Finlands välfärdsområde

Principer för kommunikation

1.11.2022

Innehåll

Bakgrund till och syfte med principerna för kommunikation ... 3
Grund för kommunikationen – vi utför kommunikation tillsammans ... 4
Kommunikationens uppgift och målsättningar ... 5
Våra intressentgrupper ... 5
Delaktighet och kundupplevelse i välfärdsområdets kommunikation ... 6
Välfärdsområdets visuella profil ... 6
Ansvar för kommunikation och organisering ... 7
Kommunikationstjänsternas uppgifter och sätt att arbeta ... 8
Kommunikationsmedel ... 9
Arbetsgemenskapskommunikation ... 9
Kommunikation till den stora allmänheten det vill säga välfärdsområdets kund- och invånarkommunikation ... 9
Kommunikation om beslut i välfärdsområdet ... 10
Kriskommunikation ... 10
Förändringskommunikation ... 11
Uppföljning och indikatorer för kommunikation och varumärke ... 11
BILAGA 1: Kommunikationsmedel: roller och ansvar ... 12
Roller och ansvar för arbetsgemenskapskommunikation ... 12
Roller och ansvar i kommunikation med kunder och invånare ... 12
Kommunikation om beslut i välfärdsområdet ... 14
BILAGA 2: Varumärkeshandbok och grafiska anvisningar ... 16
BILAGA 3: Kommunikationens gyllene regler ... 16

Bakgrund till och syfte med principerna för kommunikation

Syftet med dessa principer för kommunikation är att beskriva centrala målsättningar för kommunikation i Egentliga Finlands välfärdsområde, sätt att kommunicera samt varumärkets väsen. Principerna för kommunikation förverkligar strategin som godkändes i välfärdsområdesfullmäktige i september 2022.

Enligt förvaltningsstadgan godkänner välfärdsområdesstyrelsen allmänna anvisningar om principer för kommunikation och information på finska och svenska. Principerna för kommunikation har behandlats i september-oktober 2022 i arbetsgruppen för kommunikation på personalforumet, i samarbetsorganet, i ledningsgruppen för välfärdsområdet samt i välfärdsområdesstyrelsen. Nationalspråksnämnden har avgett ett utlåtande om principer för kommunikation till välfärdsområdesstyrelsen. Välfärdsområdesstyrelsen har godkänt principerna för kommunikation i november 2022.

Den praktiska kommunikationen, anvisningarna och varumärkesarbetet baserar sig på det här materialet. Programmet för deltagande i Egentliga Finlands välfärdsområde blir färdigt senare, och principerna för kommunikation kompletteras vid behov i enlighet med det.

I Egentliga Finland den 1 november 2022.

Grund för kommunikationen – vi utför kommunikation tillsammans

Kommunikationen är en del av all verksamhet och allt beslutsfattande välfärdsområdet. Kommunikationens uppgift är att höra och betjäna – internt och externt. Allt som vi kommunicerar och som kommuniceras av oss påverkar, hurdan bild invånare, kunder och övriga intressentgrupper formar av välfärdsområdet.

Vi utför fortlöpande dialog med intressentgrupperna. Det ligger i kärnan av kommunikationen att **lyssna på och höra** våra intressentgrupper. Vi vill med kommunikationen för sin del påverka, hur välfärdsområdets personal- och kundupplevelse utvecklar sig så att de blir bättre än förr. Vi kommunicerar på finska och svenska samt vid behov på andra språk som våra invånare använder.

Vi kommunicerar i linje med välfärdsområdets **värderingar** och **strategi**. Kommunikationen i vårt välfärdsområde följer den strategi som välfärdsområdesfullmäktige godkände i september 2022. Värderingar utgör förutom en grund för gemensamt arbete men också en grund för vår kommunikation. Meningen med välfärdsområdets tillvaro *Vi tryggar, vi botar, vi räddar – välfärd tillsammans, varje dag* styr kommunikationen. Angående tyngdpunkterna i kommunikationen följer vi val i strategin.

Välfärdsområdets **alla arbetstagare är kommunikatörer.** Genom våra meddelanden i vardagen bygger vi vår kultur och den upplevelse som de som uträttar sina ärenden i välfärdsområdets tjänster kommer att ha. Vi vill lyfta fram de professionella med deras eget ansikte. Den som känner ärendet bäst kommunicerar också om ärendet. Vi kommunicerar alltid först till vår egen personal om ärenden om det bara är möjligt. Den lyckade kommunikationen förstärker för sin del vår dragningskraft som arbetsgivare. Den betydande bristen på arbetskraft inom branschen ska beaktas i val som hänför sig till kommunikationen.

Vi kommunicerar **öppet** och vi strävar efter att **förutse**. Vi betjänar våra invånare och vår personal genom kommunikationen i planerings- och beredningsskedet och innan tjänsterna står till förfogande. Vi lägger speciellt märke till det att våra meddelanden är tydliga, förståeliga och tillgängliga.

Vi kommunicerar **via flera kanaler** där våra invånare befinner sig. Antalet meddelanden i vår omgivning ökar ständigt. Av den anledningen ska vi också välja vad vi kommunicerar om. Vi strävar efter att betjäna våra intressentgrupper genom kommunikation så att vi lyckas erbjuda dem sådan kommunikation som de behöver och vill, i de kanaler där våra intressentgrupper är närvarande. Att öka antalet meddelanden förbättrar inte nödvändigtvis kundupplevelse av eller förståelse för tjänsterna.

Enligt språklagen ska myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att **individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken.** Vi betjänar allmänheten på finska och svenska, och kunderna behöver veta att de får använda sina språkliga rättigheter. Vi använder båda språken **parallellt.**

Vi är uppmärksamma när det gäller förändringar, vi lyssnar på vår omgivning noggrant och letar efter sådana lösningar i kommunikationen med vilka vi kan ytterligare förbättra vår kommunikation.

Enligt förvaltningsstadgan leder välfärdsområdesstyrelsen välfärdsområdets kommunikation och information om välfärdsområdets verksamhet. Välfärdsområdesstyrelsen godkänner allmänna anvisningar om principerna för kommunikation och information på finska och svenska. Dessutom godkänner välfärdsområdesstyrelsen anvisningar om språklig service i bolag där välfärdsområdet har bestämmandeinflytande.

Det stakas ut i förvaltningsstadgan att i kommunikationen ska det användas ett sakligt, klart och begripligt språk och välfärdsområdets tvåspråkighet samt olika invånargruppers behov ska beaktas. I kommunikationen ska tillgängliga metoder användas.

Kommunikationens uppgift och målsättningar

Välfärdsområdets grundläggande uppgift är att främja invånarnas välfärd. Detta förverkligar vi med kommunikationens medel så att vi säkerställer att man känner till välfärdsområdets tjänster, vi tryggar möjligheten att delta i välfärdsområdets kommunikation, vi skapar förutsättningar för fungerande intern informationsspridning samt medverkar med hjälp av kommunikationens medel i genomförandet av målsättningarna i strategin.

Det stadgas i lagen om välfärdsområden (611/2021) att välfärdsområdet ska informera välfärdsområdets invånare och dem som använder välfärdsområdets tjänster samt organisationer och andra sammanslutningar om välfärdsområdets verksamhet. Välfärdsområdet ska ge tillräcklig information om de tjänster som välfärdsområdet ordnar, välfärdsområdets ekonomi, ärenden som bereds i välfärdsområdet och planer som gäller ärendena, behandlingen av ärendena, beslut som fattats och beslutens effekter. Välfärdsområdet ska informera om hur man kan delta i och påverka beredningen av besluten.

Vår kommunikation bygger på offentlighetsprincipen: myndighetsförhandlingar är i princip offentliga (lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet 621/1999). Därtill stadgas det i lagen om välfärdsområden vilka uppgifter som åtminstone ska vara tillgängliga i det allmänna datanätet, i praktiken på välfärdsområdets webbplats (lag om välfärdsområden § 113, § 114).

Målsättningarna för kommunikationen härstammar från välfärdsområdets strategi. I vår kommunikation förmedlar vi vänlighet och beskriver på ett konkret sätt effektiviteten i vårt arbete. Vi lyfter fram det akademiska genom olika exempel. I all vår kommunikation uppskattar vi våra professionella och bygger upp en föreställning om vår arbetsgivare som våra professionella vill uppskatta. Tvåspråkighet är vår utgångspunkt, och vi kommer ihåg att vi kommunicerar till alla som bor i Egentliga Finland. Vi utnyttjar indikatorer i strategin i planering och uppföljning av kommunikationen.

I årsplaneringen för välfärdsområdets kommunikation identifierar vi kärnbudskap vilka är i enlighet med strategin. Kärnbudskapen betonas och utformas per intressentgrupp.

Våra intressentgrupper

Vår personal är utgångspunkten i kommunikationen och alla arbetstagare och förtroendevalda i välfärdsområdet kommunicerar också själv. Kommunikationen är en del av vår verksamhet, ledning av välfärdsområdet samt en fast del av det vardagliga chefsarbetet.

Invånarna i vårt välfärdsområde, alla som bor i Egentliga Finland är den viktigaste intressentgruppen för vårt välfärdsområde. De använder vår service samt deltar i och påverkar vår verksamhet. Utöver det kommunicerar invånarna själva om välfärdsområdet utgående från den upplevelse som de har format på basis av uträttandet av ärenden och kontakterna med oss. Varje möte med kunden bygger för sin del en

bild av vårt välfärdsområde. Vi kommunicerar med invånarna direkt i våra egna kanaler samt via sociala medier och redaktionella medier.

Vi kommunicerar till organisationer, kommuner inom vårt område, företag, andra myndigheter och intressentgrupper samt vid behov till andra välfärdsområden. Kommunikation planeras även i samarbete med dessa centrala intressentgrupper. Som ett akademiskt välfärdsområde verkar vi tätt med forskarsamfundet, och vi förmedlar kunskap om hälsa, vilken baserar sig på forskning till den breda allmänheten samt vi kommunicerar om forskning, utbildning och innovationer.

Delaktighet och kundupplevelse i välfärdsområdets kommunikation

Delaktighet är en del av verksamhetskulturen i vårt välfärdsområde. Även vår kommunikation styrs av delaktighet och kundernas samt personalens möjlighet att på riktigt vara med i vår verksamhet. Enligt lagen om välfärdsområden har välfärdsområdets invånare och de som använder välfärdsområdets tjänster rätt att delta i och påverka välfärdsområdets verksamhet (§ 29). Utöver välfärdsområdesval, motionsrätt, påverkansorgan och nämnder skapas det möjligheter till deltagandet i vardagen.

För sin del förstärker delaktighet kundupplevelse i välfärdsområdet. Vi kommunicerar så att vi samtidigt bygger en bra kundupplevelse.

Utvecklandet av kundupplevelsen sammanhänger med tjänsternas effektivitet. Vi stävar efter att med hjälp av kommunikationens medel påverka att invånarna och kunderna i välfärdsområdet känner sig sedda, hörda och bemötta. Vi lyfter fram med kommunikationen, hur kunderna och personalen kan delta i välfärdsområdets verksamhet, planering och utvecklande av tjänsterna och hur de kan ge respons.

Kommunikationen och delaktigheten framhävs också i välfärdsområdets värderingar på flera olika sätt. I välfärdsområdet arbetar vi

- *Vänligt med yrkeskunnighet* **Vi möter** människor på ett vänligt och uppskattande sätt. **Vi lyssnar** och **vi tar olika synpunkter i beaktande** i vår verksamhet. **Vi gör invånare och våra intressentgrupper delaktiga.**
- *Uppskattande och jämlikt* Vi tar hand om alla. Vi erbjuder högklassiga och jämlika tjänster i enlighet med kundens behov och med vår servicestrategi.
- *Ansvarsfullt och effektivt* Vi kan vår sak. Vi utför resultatrikt arbete och resultatrik forskning. Vi förnyar modigt. Vi verkar på ett ansvarsfullt sätt när vi ordnar tjänster och som arbetsgivare. Vi verkar på ett hållbart sätt.

Det kommer att utarbetas ett separat program för deltagande i välfärdsområdet. Det skrivs in i programmet bland annat olika sätt för deltagande samt hur vi kommunicerar om dem.

Välfärdsområdets visuella profil

Välfärdsområdets varumärke och profil baserar sig på strategin. En konsekvent visuell profil gör välfärdsområdet känt. En enhetlig och tydlig profil underlättar det att tjänsterna är tillgängliga och att de känns igen. Välfärdsområdets visuella profil bygger på symbolfärger, logo och bildvärld. Då färgerna används beaktas tydlighet och tillgänglighet.

I all kommunikation använder vi i första hand välfärdsområdets officiella namn Egentliga Finlands välfärdsområde. Logon består av två stavelser, vilka står för namnförkortningen, Varha. Med en identifierbar logo i enlighet med förkortningen vill man tydliggöra och förenhetliga välfärdsområdets servicemeddelanden och arbetsgivarföreställning. På motsvarande sätt byggs välfärdsområdets webbtjänster stegvis på adressen varha.fi.

Vid sidan av välfärdsområdets enhetliga profil fortsätter det bekanta kännetecknet ÅUCS för den specialiserade sjukvården samt den traditionella profilen för Räddningsverket. Genom detta vill man skapa ett kontinuum samtidigt som välfärdsområdets tjänster sammanförs under ett gemensamt kännetecken.

I bildspråket betonas det i enlighet med vår mission de professionella som arbetar för kundens bästa i ett multiprofessionellt samarbete: ”*Vi tryggar, vi botar, vi räddar – välfärd tillsammans, varje dag”.*

Det har utarbetats separata grafiska anvisningar om välfärdsområdets visuella profil [LÄNK]

Ansvar för kommunikation och organisering

Välfärdsområdesstyrelsen, de andra organen, välfärdsområdesdirektören samt de ledande tjänsteinnehavarna i resultatområdena tar hand om att välfärdsområdets kunder och de som använder tjänster, organisationer och övriga samfund får tillräckligt med information om ärenden av allmän betydelse som bereds.

Enligt förvaltningsstadgan

- **Välfärdsområdesstyrelsen** *godkänner allmänna anvisningar* om principerna för kommunikation och information på finska och svenska samt leder kommunikation om välfärdsområdets verksamhet.
- **Välfärdsområdesdirektören** *ansvarar* för välfärdsområdets kommunikation enligt dessa principer som välfärdsområdesstyrelsen har godkänt.
- **Resultatområdesdirektören** *leder och utvecklar* underställd välfärdsområdesdirektören resultatområdets förvaltning, skötsel av ekonomi, kvalitet och effektivitet, övervakning, styrning, *kommunikation*, delaktighet och övrig verksamhet samt hen ansvarar inom sitt resultatområde för det att de operativa och ekonomiska målsättningar som välfärdsområdesfullmäktige och välfärdsområdesstyrelsen fastställt uppnås samt hen ansvarar för att *intern och extern kommunikation* genomförs i sitt resultatområde.

Kommunikationstjänsterna tar hand om planering och utvecklande av välfärdsområdets kommunikation i praktiken.

Alla välfärdsområdets arbetstagare är kommunikatörer. Detta betyder att den som bäst känner till ett ärende också kommunicerar om ärendet.

Varje resultatområde och organ genomför för sin del en genomskinlig och öppen beredning och verksamhet samt identifierar behov av kommunikation och kontaktar vid behov kommunikationstjänsterna. Resultatområden har en tät dialog med kommunikationstjänsterna om den kommunikation som genomförs i resultatområdena och om publikationer som riktas till den stora allmänheten.

Resultatområdenas kommunikation styrs av deras direktörer. Varje enhet som producerar tjänster har det huvudsakliga ansvaret för genomförandet av kommunikation i enlighet med linjeledningen. Beredaren har

ansvaret för kommunikationen om ärenden som inte är avgjorda. Kommunikationen sker mest direkt från informationskällan. Informationen ges av den person som vet bäst om ärendet.

Hela personalen deltar i kommunikationen inom ramen för sitt uppgiftsområde. Varje arbetstagare ska behärska grunderna för kommunikation såsom verksamhetssätten i en offentlig organisation. Välfärdsområdet uppmuntrar sina arbetstagare att vara aktiva, diskutera och bilda nätverk i sociala medier. Arbetstagarna representerar välfärdsområdet också på sin fritid och även då det inte aktivt berättas om det på kontona i sociala medier. Vi följer alltid goda vanor, tänker igenom hur vi kommunicerar samt beaktar upphovsrätterna också i sociala medier.

Kommunikationstjänsterna ger anvisningar till personalen i ärenden angående kommunikation.

Varje organisation som välfärdsområdet äger ansvarar för sin egen kommunikation så att den följer denna kommunikationsprincip i tillämpliga delar.

Kommunikationstjänsternas uppgifter och sätt att arbeta

Kommunikationstjänsterna tar hand om planering och utvecklande av välfärdsområdets kommunikation i praktiken. Det är kommunikationens uppgift att förutom att ta hand om innehållen bygga kundorienterade, tillgängliga kommunikationskanaler och att främja delaktighet med kommunikationens medel.

Kommunikationstjänsterna hjälper välfärdsområdets ledning samt stöder och handleder resultatområdena i deras kommunikation. De tar hand om helheten för och utvecklandet av kommunikationskanalerna. Det utnämns en chefredaktör/huvudanvändare för den externa webbtjänsten samt för det interna intranätet för detta ändamål, på vilkas ansvar det är att publikationsplattformarna fungerar och att de utvecklas samt organiseringen av och stödet för uppdateringsarbetet och innehållsproduktionen.

Kommunikationstjänsterna arbetar direkt underställda direktören för koncerntjänster och har ett tätt samarbete med välfärdsområdesdirektören.

Kommunikationsansvaret i undantagsförhållanden definieras i enlighet med separata anvisningar.

När välfärdsområdet inleder sin verksamhet 1.1.2023 delas kommunikationstjänsterna i tre delar: arbetsgemenskapskommunikation, kommunikation till den stora allmänheten dvs. kund- och invånarkommunikation samt utvecklande av kommunikation och organisationens varumärke. Det finns bestämda kommunikationspartner i resultatområdena som tar hand om den långsiktiga planeringen av kommunikationen i ett tätt samarbete med resultatområdet. Därtill bygger man ett internt kommunikationsnätverk för att sköta den vardagliga kommunikationen i välfärdsområdet.

Välfärdsområdet utarbetar årligen en plan för kommunikation och marknadsföringskommunikation. Därtill fogas kommunikationen till planerna i resultatområdena. Planeringen av kommunikationen tas i beaktande i planeringsskedet för varje projekt och man kommer överens om resurseringen och ansvaret.

Olika externa nätverk och organisationssamarbete möjliggör utvecklandet av kommunikationen i samarbete med centrala intressentgrupper. Genom olika kommunikationsnätverk i Egentliga Finland informeras det om välfärdsområdets ärenden till kommunikatörer i kommunerna och andra organisationer samt förankrar man och gör man delaktig i förändringskommunikationen. Välfärdsområdet är med i nationella nätverk i branschen. Därtill identifierar vi hela tiden nya möjligheter att bygga nätverk nationellt och internationellt både i kommunikationsbranschen och i verksamhetsområdet för välfärdsområdet.

Kommunikationsmedel

Enligt förvaltningsstadgan sker kommunikationen i första hand i det allmänna datanätet. Kommunikationen planeras så att alla intressentgrupper nås interaktivt och att delaktigheten förverkligas.

All vår kommunikation baserar sig på välfärdsområdets strategi och värderingar. Vi satsar på kvaliteten på kommunikationen, inte på kvantiteten i fråga om de olika medlen och kanalerna för kommunikation. Vi strävar efter detta genom att rikta och segmentera kommunikationen.

Språket är ett viktigt verktyg i kommunikationen. Att språken används parallellt kan till exempel betyda att man producerar material där innehållet finns på två språk parallellt, sida vid sida i ett och samma dokument. Detta stöder välfärdsområdets tvåspråkighet.

Kommunikationsmedlen beskrivs noggrannare i bilaga 1. Det utarbetas behövliga separata operativa anvisningar för kommunikationen i välfärdsområdet och de hålls tillgängliga för personalen på välfärdsområdets intranät.

Arbetsgemenskapskommunikation

Det är arbetsgemenskapskommunikationens uppgift att skapa förutsättningar och ramar för en fungerande, öppen och interaktiv intern informationsgång.

Målsättningen är en förankrad personal som informeras i rätt tid och på ett täckande sätt, till vilken man kommunicerar om planer, målsättningar, verksamhet och strategi i välfärdsområdet. Dessutom ger man en bakgrund till och motiverar dessa. Vi vill öka förtroende, social gemenskap, uppskattning och delaktighet genom arbetsgemenskapskommunikationen. Vi strävar efter detta genom en interaktiv kommunikation och genom att erbjuda personalen kanaler att ge respons samt genom att skapa platser för informella möten.

Med arbetsgemenskapskommunikationens medel bygger vi också arbetstagarupplevelse, upprätthåller vi välmående och social gemenskap i arbetsgemenskapen, förankrar vi personalen, stöder vi i byggandet av ryktet som arbetsgivare samt ökar vi välfärdsområdets dragningskraft som arbetsgivare.

Kommunikation till den stora allmänheten det vill säga välfärdsområdets kund- och invånarkommunikation

Det är den externa kommunikationens uppgift att göra välfärdsområdets tjänster och verksamhet synliga för invånarna i landskapet och för kunderna i välfärdsområdet. Målsättningen är att kommunicera i rätt tid på ett motiverande sätt om välfärdsområdets tjänster, ekonomi och ärenden som är under beredning. Genom extern kommunikation bygger vi också aktivt välfärdsområdets rykte.

Vi leder den kommunikation som är riktad till välfärdsområdets stora allmänhet på våra egna kanaler. Vi utför extern kommunikation (kund- och invånarkommunikation) aktivt, proaktivt och öppet i våra egna kommunikationskanaler.

Extern kommunikation är bl.a. information (samarbete med medier och egen nyhetsförmedling, diskussion (kommunikation i sociala medier), att ta hand om ryktet (kommunikation i enlighet med varumärket), coaching (kommunikationssamarbete inom organisationen) och påverkan (kommunikationssamarbete med olika intressentgrupper).

Kommunikation om beslut i välfärdsområdet

Som en myndighet är vår utgångspunkt en öppen, proaktiv, jämlik och neutral kommunikation om besluten.

En myndighets handlingar är i regel offentliga. En myndighet ska ge uppgifter om ärendet och om föreliggande alternativ, även om ärendet bara skulle vara i behandlingsskedet. Likaså ska en myndighet ta hand om att man inte begränsar hur uppgifter fås utan en saklig grund och utan en grund som stadgas i lagen. Om information inte överlåts ska man meddela med hänvisning till vilken lagparagraf som informationen är sekretessbelagd.

Enligt förvaltningsstadgan ombesörjer välfärdsområdet att det efter att ***föredragningslistan har färdigställts delges information i den mån det är nödvändigt för den allmänna informationstillgången om beredningen av de ärenden som kommer till verksamhetsorganen för behandling.*** *Informationen delges* ***i det allmänna datanätet*** *på välfärdsområdets webbplats. Välfärdsområdet ska i sin nätkommunikation ombesörja att sekretessbelagda uppgifter inte förs ut i det allmänna datanätet och att privatliv och personuppgifter skyddas i kommunikationen.*

Kriskommunikation

En stor del av kriskommunikationen är effektiverad kommunikation jämfört med normala förhållanden.

Man kan bli tvungen att effektivera kommunikationen av många olika orsaker. Med krissituationer avses här olika störningssituationer och särskilda situationer. Det finns ett speciellt behov för effektiverad kommunikation då det riktar sig ett hot mot livet eller hälsan hos områdets människor, kunder arbetstagare eller hela befolkningen. Hoten kan framkomma utifrån eller inifrån organisationen. Kriserna kan också utvecklas långsamt så att man förmår bereda sig på hoten på förhand genom att höja kommunikationsberedskapen.

I en krissituation växer behovet av information snabbt. Det sätts upp höga förväntningar angående effektiviteten på ledarskapet och kommunikationen. Kriskommunikationen ska ovillkorligen vara pålitlig och sanningsenlig, den ska vara snabbare och effektivare än vanligt. Den effektiverade kommunikationen ska vara kontinuerlig, ske i många kanaler och upprepa basuppgifter.

Målsättningen med ledningen av en specialsituation och den effektiverade kommunikationen är sköta situationen på ett behärskat sätt, att bekämpa ytterligare skador, att skingra onödig oro, att kommunicera om ersättande tjänster och att förebygga spridning av felaktig information. Öppen och snabb kommunikation stärker människornas förtroende för välfärdsområdets funktionsförmåga även i exceptionella situationer. Nivån på öppenhet, dess betydelse och tajmning ska bedömas enligt situationen med tanke på säkerhet och privatliv.

Det är en förutsättning för att lyckas med kriskommunikation att den vanliga kommunikationen fungerar och att den är i kontakt med ledningen. I krissituationer verkar man i enlighet med normal arbetsfördelning så länge som det är möjligt. Kommunikationen baserar sig härvid på de existerande goda fungerande kommunikationsprocesserna. Den allmänna principen är att den myndighet som leder verksamheten ansvarar för innehållet i kommunikationen. Andra aktörer stöder den som har kommunikationsansvaret men ansvarar för sin egen kommunikation i linje med det som ledningen för situationen kommunicerar. Det ska förmås producera en tväradministrativ situationsbild i omfattande störningssituationer. Situationsbilden för kommunikationen kopplas då till en del av den allmänna situationsbilden.

I exceptionella situationer leds kommunikationen i enlighet med beredskapsplanen.

Förändringskommunikation

Förändringskommunikation är effektiverad kommunikation i vilken man koncentrerar sig på det allra mest centrala med tanke på förändringen. Personalen och våra andra intressentgrupper behöver mera information och information snabbare i en förändringssituation och därtill är möjligheten att delta speciellt viktig.

Välfärdsområdets personal har själv en betydande roll i byggandet av en förändring. Det är centralt när det gäller att lyckas i förändringen att inspirera personalen och att personalen orkar. Det ligger i centrumet för förändringskommunikationen att å ena sidan är kommunikationen riktad till personalen, å andra sidan är kommunikationen riktad till invånarna i välfärdsområdet.

Förändringskommunikationen klargör, genomför, stöder och främjar förändring. Förutom att vi berättar vad vi håller på att göra och varför berättar vi också varför förändringen genomförs på det sätt som valts och vad som skulle hända om förändringen inte genomfördes. Vi strävar efter att kommunicera också om effekterna av besluten och åtgärderna till välfärdsområdet samt till våra intressentgrupper. Vid behov kommunicerar vi om det att övergripande, strukturella förändringar är långvariga.

Uppföljning och indikatorer för kommunikation och varumärke

Kommunikation är interaktion. Vi följer diskussionen med våra intressentgrupper dagligen. När målsättningar uppsätts för varumärket och kommunikationens olika medel, kan man också mäta hur effektivt arbetet är och därigenom utveckla arbetet.

Kommunikationen i välfärdsområdet mäts både kvantitativt och kvalitativt. Bedömningen av hur kommunikationen lyckas är en del av uppföljningen av välfärdsområdets strategi och indikatorerna för kommunikationen samt varumärkesarbetet definieras i enlighet med välfärdsområdets strategi.

Kommunikationstjänsterna följer och utvecklar kommunikationen genom att lyssna på interna och externa intressentgrupper. Kommunikationen utvecklas genom att nya kommunikationsmedel och kommunikationskanaler tas i användning, genom att förbättra personalens kommunikationsfärdigheter och genom att skapa en anda som är positiv till kommunikation i hela organisationen. Målsättningen med uppföljningen är att utveckla kommunikationen så att den svarar ännu bättre på intressentgruppernas förväntningar.

Många verktyg utnyttjas i följandet och bedömningen av kommunikationen bl.a. besökarantalet i webbtjänsterna, kundenkäter, undersökningar, verktyg för uppföljning av medier och sociala medier, olika enkäter som regelbundet upprepas samt enkäter av projektkaraktär samt kundrespons.

Nationalspråksnämnden lämnar årligen till välfärdsområdesstyrelsen en berättelse om hur servicen för den svenskspråkiga minoriteten har förverkligats och tar samtidigt ställning till hur kommunikationen har förverkligats på minoritetsspråket svenska utgående från de mätresultat som finns.

BILAGA 1: Kommunikationsmedel: roller och ansvar

I dessa principer beskrivs det roller och ansvar i fråga om kommunikationsmedel på ett allmänt plan. Anvisningar för praktiska åtgärder blir färdiga i och med verksamheten i välfärdsområdet och anvisningarna publiceras i intranätet.

Roller och ansvar för arbetsgemenskapskommunikation

Det är på kommunikationstjänsternas ansvar att utveckla den gemensamma arbetsgemenskapskommunikationen i välfärdsområdet i samarbete med personaltjänsterna. Kommunikationstjänsterna koordinerar den interna kommunikationen samt stöder välfärdsområdets ledning, chefer och personaltjänster i arbetsgemenskapskommunikationen. Målsättningen är att träna ledningen och hela organisationen att kommunicera.

Resultatområdena, serviceenheterna samt de andra arbetsgemenskaperna har en central roll i arbetsgemenskapskommunikationen i sina egna områden. Kommunikationstjänsterna verkar som en coach i detta.

Det är ledningens och chefernas uppgift att kommunicera om verksamheten i och framtidsplanerna för välfärdsområdet till personalen. Informationen ska nå personalen jämlikt och utan dröjsmål. Chefen för varje verksamhetsenhet ansvarar för arbetsgemenskapskommunikationen i sin egen enhet.

Varje arbetstagare i välfärdsområdet är en kommunikatör i sin egen arbetsroll: när hen uträttar ärenden med kunder, som en medlem i arbetsgemenskapen, i kanaler i sociala medier samt när hen framträder i medierna. Det är var och ens rätt att delta i den offentliga debatten. Det är skäl att minnas sin egen roll och ett respekterande sätt i förhållande till arbetsgivaren när det gäller dataskydd.

Intranät och andra kanaler för arbetsgemenskapskommunikation Intranätet är den mest centrala kanalen för arbetsgemenskapskommunikationen och hela personalens gemensamma kanal i välfärdsområdet. Där finns det uppdaterade anvisningar, nyheter, meddelanden och en plats för personalens informella diskussion.

Andra gemensamma kanaler för den interna kommunikationen i välfärdsområdet är bl.a.:

- Informationssammankomster som är riktade till chefer och personal
- Teamskanaler
- Skärmar med information
- Nyhetsbrev
- Tryckt material
- Kommunikation genom personliga möten

Roller och ansvar i kommunikation med kunder och invånare

Det är på kommunikationstjänsternas ansvar att utveckla kommunikationen med kunder och invånare i samarbete med resultatområdena som producerar tjänster. Kommunikationstjänsterna stöder välfärdsområdets ledning och experter i resultatområdena. Målsättningen är att träna ledningen och hela organisationen att lyckas i den externa kommunikationen.

Man kommunicerar med kunder och invånare i följande kanaler i välfärdsområdet:

- Webbtjänst varha.fi (innehållet i tjänsterna och nyhetsförmedling)
- Kommunikation i sociala medier (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn)
- Direkt kommunikation med kunder (kundbrev, tidningsannonser, skärmar med information, informationssammankomster för kunder, mångspråkig kommunikation, publikationsverksamhet, tryckalster osv.)
- Samarbete med medierna, inklusive kommunikation om beslut
- Kommunikationssamarbete med olika partners (bl.a. evenemang för allmänheten, synlighet i partnernas bl.a. kommunorganisationernas kommunikationskanaler)

Webbtjänsten varha.fi är den huvudsakliga kanalen för välfärdsområdets kundkommunikation. Kommunikationstjänsterna tar tillsammans med resultatområdena hand om att innehållen i webbtjänsten är à jour, klara och förståeliga samt tillgängliga. Kommunikationstjänsterna ansvarar för det innehållsliga utvecklandet av webbtjänsten. Utöver nätinnehållen sköts välfärdsområdets aktuella nyhetsrapportering på webbtjänstens framsida. Webbtjänsten betjänar kunder på finska, svenska och engelska.

Andra webbtjänster är Tyks.fi och vspelastus.fi som tillhör Egentliga Finlands Räddningsverk. Kommunikationstjänsterna har ansvaret också för det innehållsliga utvecklandet av dessa.

Samarbete med medier Egentliga Finlands välfärdsområde gör ett gott, öppet och jämlikt samarbete med medierna. Välfärdsområdet kommunicerar aktivt, regelbundet och transparent om sina tjänster, aktuella ärenden samt beslut till medierna. Medierna är välfärdsområdets viktigaste partner i förmedlingen av information.

Välfärdsområdesdirektören ansvarar för välfärdsområdets kommunikation och är hela välfärdsområdets talesman. Den som känner ärendet bäst kommunicerar också inom ramen för sitt eget ansvarsområde till medierna. Resultatområdesdirektörerna leder och utvecklar kommunikationen i sitt eget resultatområde och tar hand om genomförandet av intern och extern kommunikation i sitt resultatområde. Varje närchef och expert är skyldig att kommunicera om sitt eget ansvarsområdes uppdrag, tjänster och andra aktuella ärenden till medierna.

Kommunikationstjänsterna ansvarar för samarbetet med medierna tillsammans med ledningen och resultatområdena. Informationen till medierna sköts i sin helhet via kommunikationstjänsterna och information till medierna sänds inte ut från andra enheter i välfärdsområdets namn. Man kommunicerar till medierna i regel både på finska och på svenska. Informationen till medierna förmedlas alltid också i välfärdsområdets egna kommunikationskanaler. Separata presskonferenser ordnas efter prövning och vid behov i samarbete med kommunikationstjänsterna.

Man reagerar snabbt när medierna tar kontakt eller när medierna ber om intervjuer även om synvinkeln på välfärdsområdets verksamhet eller tjänster skulle vara kritisk. Utgångspunkten är att man förhåller sig positivt när medierna tar kontakt.

Kommunikation i sociala medier Sociala medier är en viktig del av kund- och invånarkommunikationen i välfärdsområdet och genom den stöder man organisationens externa kommunikation. Via kanalerna i sociala medier strävar vi efter att förutom kunderna i välfärdsområdet också nå de som inte nödvändigtvis följer välfärdsområdets webbtjänst eller traditionella medier.

Genom kommunikationen i kanalerna i sociala medier främjas kundernas tillgång till information, interaktion och möjligheter att påverka. Kommunikationstjänsterna kommunicerar i de definierade huvudsakliga kanalerna för välfärdsområdet (Facebook, Twitter, Instagram och LinkedIn). Därtill har välfärdsområdet ett stort antal kanaler i sociala medier, vilka är tjänsternas eller enheternas egna. Kommunikationstonen i välfärdsområdets kanaler i sociala medier är avslappnad, lättillgänglig och

frånkopplad från organisationen. Innehållet presenteras lättfattligt och klart. Tillgänglighet beaktas i kommunikationen i sociala medier inom ramen för de möjligheter som de olika kanalerna i sociala medier erbjuder.

De som upprätthåller kanalerna i sociala medier får stöd och utbildning gällande enhetlig kommunikation i välfärdsområdet av kommunikationstjänsterna.

Direkt kommunikation med kunder Välfärdsområdet kommunicerar direkt med kunder på följande sätt/i följande kommunikationskanaler:

- Kundbrev (resultatområdena tar hand om innehållet i sina egna kundbrev)
- Tidningsannonser
- Material som delas ut och tryckalster (bl.a. reklamblad, broschyrer, planscher, rollups) samt digitala skärmar gällande tjänsterna
- Olika informationssammankomster för kunder eller publikevenemang live eller via Teams
- Mångspråkig kommunikation i samarbete med olika språkgrupper
- Synlighet i partnernas kommunikationskanaler

Kommunikation om beslut i välfärdsområdet

Kommunikation om beslut är ett sätt att följa processen för beslutsfattande och att göra den synlig i vårt välfärdsområde. Den innehåller också de processer, genom vilka beslutsfattandet görs transparent för den egna personalen och andra intressentgrupper under beslutsfattandet.

Det kommuniceras vidare om beslut som fattats antingen inom organisationen eller till externa intressentgrupper. Genom kommunikationen efter beslutet sammanfattas hela processen med resultaten också för dem som inte har deltagit i beslutsfattandet.

Till kommunikationen om beslut hänför sig verksamheten i välfärdsområdesfullmäktige, välfärdsområdesstyrelsen och nämnderna samt verksamheten hos andra beslutsaktörer samt de beslut de fattar. Kommunikationen om beslut täcker beslut som ledande tjänsteinnehavare fattar och beslut som olika arbetsgrupper fattar, i vilka det utövas offentlig makt.

Olika samfund ska känna igen på vilka nivåer det fattas beslut i välfärdsområdet och hurdan kommunikation de behöver. I enlighet med detta definieras praxis och tajmning för kommunikationen.

Föredragningslistorna för välfärdsområdesfullmäktige, välfärdsområdesstyrelsen samt nämnderna publiceras på webbsidorna före varje sammanträde. Det kan finnas behov av att informera om ärendena på föredragningslistan före det egentliga beslutsfattandet. Härvid förs det tydligt fram att det ännu inte har fattats beslut i ärendet. Likaså när man behandlar ärenden, om vilka det beslutas på flera nivåer för beslutsfattande, för man tydligt fram det respektive skedet i behandlingen.

Det berättas efter sammanträdena om beslut, eventuella omröstningar och bordläggning eller om något annat ärende som påverkade behandlingen av ärendet. De diskussioner som fördes vid sammanträdena är konfidentiella och det informeras inte om dem.

Välfärdsområdesfullmäktiges sammanträden är offentliga tillställningar i vilka vem som helst kan delta. Det informeras om tidpunkten och platsen för välfärdsområdesfullmäktiges sammanträde på webbsidorna. Man kan följa välfärdsområdesfullmäktiges sammanträde också som en webbsändning i realtid.

Efter välfärdsområdesfullmäktiges och välfärdsområdesstyrelsens sammanträden utarbetas det ett sammanträdesmeddelande om besluten, vilket publiceras omedelbart på Varhas webbplats och det

publiceras efter sammanträdet för medierna samt andra intressentgrupper. Sammanträdesprotokollen publiceras i den offentliga webbtjänsten.

BILAGA 2: Varumärkeshandbok och grafiska anvisningar

Ett separat dokument.

BILAGA 3: Kommunikationens gyllene regler

Ett separat dokument (på intranätet).