

**Varsinais-Suomen hyvinvointialue**

# **Viestintäperiaatteet**

**1.11.2022**

## Sisällys

Viestintäperiaatteiden tausta ja tarkoitus.....	3
Viestinnän perusta – teemme viestintää yhdessä.....	4
Viestinnän tehtävä ja tavoitteet.....	5
Sidosryhmämme.....	5
Osallisuus ja asiakaskokemus hyvinvointialueen viestinnässä.....	6
Hyvinvointialueen brändi ja visuaalinen ilme.....	6
Viestinnän vastuut ja organisoituminen.....	7
Viestintäpalvelujen tehtävät ja tapa toimia .....	8
Viestinnän keinot.....	9
Työyhteisöviestintä.....	9
Viestintä suurelle yleisölle eli hyvinvointialueen asiakas- ja asukasviestintä .....	9
Hyvinvointialueen päätösviestintä .....	9
Kriisiviestintä .....	10
Muutosviestintä.....	10
Viestinnän ja brändin seuranta ja mittarit .....	11
LIITE 1: Viestinnän keinot: roolit ja vastuut.....	12
Työyhteisöviestinnän roolit ja vastuut .....	12
Asiakas- ja asukasviestinnän roolit ja vastuut .....	12
Hyvinvointialueen päätösviestintä .....	14
LIITE 2: Hyvinvointialueen visuaalinen ilme .....	15
LIITE 3: Viestinnän huoneentaulu.....	15

## Viestintäperiaatteiden tausta ja tarkoitus

Näiden viestintäperiaatteiden tarkoituksena on kuvata Varsinais-Suomen hyvinvointialueen viestinnän keskeiset tavoitteet, tapa viestiä sekä brändin olemus. Viestintäperiaatteet toteuttavat syyskuussa 2022 aluevaltuustossa hyväksytyä strategiaa.

Hallintosäännön mukaan aluehallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista suomeksi ja ruotsiksi. Viestintäperiaatteita on käsitelty syys-lokakuussa 2022 viestintätyöryhmässä henkilöstöfoorumilla, yhteistoimintaelimessä, hyvinvointialueen johtoryhmässä sekä aluehallituksessa. Kansalliskielilautakunta on antanut aluehallitukselle lausunnon viestintäperiaatteista. Aluehallitus on hyväksynyt periaatteet marraskuussa 2022.

Käytännön viestintä, ohjeistukset ja brändityö perustuvat tähän aineistoon. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen osallistumisen ohjelma valmistuu myöhemmin, ja viestintäperiaatteita täydennetään niiden mukaisesti tarvittaessa.

Varsinais-Suomessa 1. marraskuuta 2022

## Viestinnän perusta – teemme viestintää yhdessä

Viestintä on osa kaikkea hyvinvointialueen toimintaa ja päätöksentekoa. Viestinnän tehtävä on kuulla ja palvella – sisäisesti ja ulkoisesti. Kaikki mitä me viestimme ja mitä meistä viestitään vaikuttavat siihen, millaisen kuvan asukkaat, asiakkaat ja muut sidosryhmät hyvinvointialueesta muodostavat.

Käymme jatkuvaa vuoropuhelua sidosryhmien kanssa. Viestinnän ytimessä on **kuunnella ja kuulla** sidosryhmiämme. Haluamme viestinnällä osaltaan vaikuttaa siihen, että hyvinvointialueen henkilöstö- ja asiakaskokemus kehittyvät entistä paremmiksi. Viestimme suomeksi ja ruotsiksi sekä tarvittaessa muilla asukkaidemme käyttämillä kielillä.

Viestimme linjassa hyvinvointialueen **arvojen** ja **strategian** kanssa. Hyvinvointialueemme viestintä noudattaa aluevaltuuston syyskuussa 2022 hyväksymää strategiaa. Arvot muodostavat paitsi yhteisen tekemisen pohjan myös viestintämme perustan. Hyvinvointialueen olemassaolon tarkoitus *Turvaamme, parannamme, pelastamme – hyvinvointia yhdessä, joka päivä* ohjaa viestintää. Viestinnän painotuksissa noudatamme strategian valintoja.

Hyvinvointialueen **kaikki työntekijät ovat viestijöitä**. Arjen viesteillämme rakennamme kulttuuriamme ja sitä kokemusta, joka hyvinvointialueen palveluissa asioiville jää. Haluamme tuoda esiin asiantuntijoita omilla kasvoillaan. Parhaiten asiaa tunteva myös viestii asiasta. Viestimme omalle henkilöstöllemme asioista aina ensin, jos se suinkin on mahdollista. Onnistunut viestintä vahvistaa osaltaan vetovoimaamme työnantajana. Alan merkittävä työvoimapula tulee ottaa huomioon viestinnällisissä valinnoissa.

Viestimme **avoimesti** ja pyrimme **ennakoimaan**. Palvelemme asukkaitamme ja henkilöstöämme viestinnällä suunnittelu- ja valmisteluvaiheessa ja ennen kuin palvelut ovat käytettävissä. Kiinnitämme erityistä huomiota siihen, että viestimme ovat **selkeitä, ymmärrettäviä** ja **saavutettavia**.

Viestimme **monikanavaisesti** siellä, missä asukkaamme ovat. Viestien määrä ympäristössämme kasvaa alati. Tästä syystä meidän on tehtävä myös valintoja siitä, mitä viestimme. Pyrimme palvelemaan viestinnällä sidosryhmiämme niin, että onnistumme tarjoamaan heille sellaista viestintää, mitä he tarvitsevat ja haluavat, niissä kanavissa, joissa sidosryhmämme ovat läsnä. Viestien määrän kasvattaminen ei välttämättä paranna asiakaskokemusta tai ymmärrystä palveluista.

Kielilain mukaan viranomaisen tulee oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että **kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä**. Palvelemme yleisöä suomeksi ja ruotsiksi, ja asukkaiden tulee tietää, että he voivat käyttää kielellisiä oikeuksiaan. Käytämme molempia kieliä **rinnakkain**.

Olemme valppaina muutoksille, kuuntelemme ympäristöämme tarkasti ja haemme viestintään ratkaisuja, joilla voimme parantaa viestintäämme entisestään.

*Hallintosäännön mukaan hyvinvointialueen viestintää ja tiedottamista hyvinvointialueen toiminnasta johtaa aluehallitus. Aluehallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista suomeksi ja ruotsiksi. Lisäksi aluehallitus hyväksyy hyvinvointialueen määräysvallassa olevan yhtiön kielellisten palvelujen ohjeistuksen.*

*Hallintosäännössä linjataan, että viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen kaksikielisyys ja eri asukasryhmien tarpeet. Viestinnässä on käytettävä esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä.*

## Viestinnän tehtävä ja tavoitteet

Hyvinvointialueen perustehtävänä on edistää asukkaiden hyvinvointia. Tätä toteutamme viestinnän keinoin niin, että varmistamme, että hyvinvointialueen palvelut tunnetaan, turvaamme mahdollisuuden osallistua hyvinvointialueen toimintaan, luomme edellytykset toimivalle sisäiselle tiedonkululle sekä edesautamme strategian tavoitteiden toteutumista viestinnän keinoin.

Laki hyvinvointialueesta (611/2021) säättää, että hyvinvointialueen toiminnasta on tiedotettava hyvinvointialueen asukkaille, palvelujen käyttäjille sekä järjestöille ja muille yhteisöille. Hyvinvointialueen tulee antaa riittävästi tietoja hyvinvointialueen järjestämistä palveluista, taloudesta, hyvinvointialueen hallinnossa valmistelussa olevista asioista ja niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Hyvinvointialueen on tiedotettava siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

Viestintämme rakentuu julkisuusperiaatteelle: viranomaisen asiakirjat ovat lähtökohtaisesti julkisia (Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621). Hyvinvointialueella säädetään lisäksi siitä, mitä tietoja on vähintään oltava saatavilla yleisestä tietoverkosta, käytännössä hyvinvointialueen verkkosivustolla (laki hyvinvointialueesta, 113§, 114§).

Viestinnän tavoitteet tulevat hyvinvointialueen strategiasta. Viestinnässämme välitämme ystävällisyyttä ja kuvaamme konkreettisesti työmme vaikuttavuutta. Tuomme esiin yliopistollisuutta erilaisin esimerkein. Kaikessa viestinnässämme arvostamme ammattilaisiamme ja rakennamme työnantajastamme mielikuvaa, jota ammattilaisemme haluavat arvostaa. Kaksikielisyys on lähtökohtamme, ja muistamme, että viestimme kaikille varsinaissuomalaisille. Hyödynnämme strategiamittareita viestinnän suunnittelussa ja seurannassa.

Hyvinvointialueen viestinnän vuosisuunnittelussa tunnistetaan strategian mukaiset ydinviestit. Ydinviestejä painotetaan ja muovataan sidosryhmittäin.

## Sidosryhmämme

Henkilöstömme on viestinnän lähtökohta ja kaikki hyvinvointialueen työntekijät ja luottamushenkilöt myös itse viestivät. Viestintä on osa toimintaamme, hyvinvointialueen johtamista sekä kiinteä osa arjen esihenkilötyötä.

Hyvinvointialueemme asukkaat, kaikki varsinaissuomalaiset ovat hyvinvointialueemme tärkein sidosryhmä. He käyttävät palveluitamme sekä osallistuvat ja vaikuttavat toimintaamme. Lisäksi asukkaat itse viestivät hyvinvointialueesta sen kokemuksen perusteella, mikä heille asioinnista ja yhteydenpidosta kanssamme muodostuu. Jokainen asiakaskohtaaminen rakentaa osaltaan kuvaa hyvinvointialueestamme. Viestimme asukkaiden kanssa suoraan omissa kanavissamme sekä sosiaalisen ja toimituksellisen median kautta.

Viestimme järjestöille, alueemme kunnille, yrityksille, muille viranomaisille ja sidosryhmille sekä tarvittaessa muille hyvinvointialueille. Viestintää myös suunnitellaan yhteistyössä näiden keskeisten sidosryhmien kanssa. Yliopistollisena hyvinvointialueena toimimme tiiviisti tiedeyhteisön kanssa, ja välitämme tutkittua terveystietoa suurelle yleisölle sekä viestimme tutkimuksesta, koulutuksesta ja innovaatioista.

## Osallisuus ja asiakaskokemus hyvinvointialueen viestinnässä

Osallisuus on osa hyvinvointialueemme toimintakulttuuria. Myös viestintäämme ohjaa osallisuus ja asukkaiden sekä henkilöstön mahdollisuus olla aidosti mukana toiminnassamme. Hyvinvointialuelain mukaan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan (29§). Aluevaalien, aloiteoikeuden, vaikuttamistoimielinten ja lautakuntien lisäksi osallistumismahdollisuuksia luodaan arkeen.

Osallisuus vahvistaa osaltaan hyvinvointialueen asiakaskokemusta. Viestimme niin, että samalla rakennamme hyvää asiakaskokemusta.

Asiakaskokemuksen kehittäminen on yhteydessä palveluiden vaikuttavuuteen. Pyrimme viestinnän keinoin vaikuttamaan siihen, että hyvinvointialueen asukkaat ja asiakkaat kokevat tulleet nähdyksi, kuulluksi ja kohdatuksi. Tuomme viestinnällä esiin sitä, miten asiakkaat ja henkilöstö voivat osallistua hyvinvointialueen toimintaan, palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen ja miten he voivat antaa palautetta.

Viestintä ja osallisuus korostuvat myös hyvinvointialueen arvoissa monin tavoin. Hyvinvointialueella toimimme

- *Ystävällisesti ammattitaidolla: **Kohtaamme** ihmiset ystävällisesti ja arvostavasti. **Kuuntelemme ja otamme erilaiset näkemykset huomioon** toiminnassamme. **Osallistamme asukkaita ja sidosryhmiämme.***
- *Arvostavan yhdenvertaisesti.* Pidämme huolta jokaisesta. Tarjoamme laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja asiakkaan tarpeen ja palvelustrategiamme mukaisesti.
- *Vastuullisen vaikuttavasti.* Osaamme asiamme. Teemme tuloksekasta työtä ja tutkimusta. Uudistamme rohkeasti. Olemme vastuullinen palveluiden järjestäjä ja työnantaja. Toimimme kestävästi.

Hyvinvointialueelle laaditaan erillinen osallistumisen ohjelma. Siihen kirjataan muun muassa osallistumisen tavat sekä se, miten niistä viestimme.

## Hyvinvointialueen brändi ja visuaalinen ilme

Hyvinvointialueen brändi ja ilme pohjautuvat strategiaan. Johdonmukainen visuaalinen ilme tekee hyvinvointialuetta tunnetuksi. Yhtenäinen ja selkeä ilme helpottavat palveluiden löydettävyyttä ja tunnistettavuutta. Hyvinvointialueen visuaalinen ilme rakentuu tunnusväreistä, logosta ja kuvamaailmasta. Värien käytössä huomioidaan selkeys ja saavutettavuus.

Kaikessa viestinnässä käytämme ensisijaisesti hyvinvointialueen virallista nimeä Varsinais-Suomen hyvinvointialue. Logona on kahdesta tavusta koostuva nimilyhenne, Varha. Lyhenteen mukaisella tunnistettavalla logolla halutaan selkeyttää ja yhtenäistää hyvinvointialueen palveluviestejä ja työnantajamielikuvaa. Vastaavasti hyvinvointialueen verkkopalvelut rakentuvat vaiheittain osoitteeseen varha.fi.

Hyvinvointialueen yhtenäisen ilmeen rinnalla jatkavat erikoissairaanhoidon tuttu Tyksin tunnus sekä Pelastuslaitoksen perinteikäs ilme. Tällä halutaan luoda jatkumoa samalla, kun kootaan hyvinvointialueen palvelut yhteisen tunnuksen alle.

Kuvakerronnassa korostuvat tehtävämme mukaisesti ammattilaiset, jotka tekevät työtä asiakkaan parhaaksi moniammatillisessa yhteistyössä: *”Turvaamme, parannamme, pelastamme – hyvinvointia yhdessä, joka päivä”*.

Hyvinvointialueen ilmeestä laaditaan erillinen graafinen ohjeisto.

## Viestinnän vastuut ja organisoituminen

Aluehallitus, muut toimielimet, hyvinvointialuejohtaja sekä tulosalueiden johtavat viranhaltijat huolehtivat, että hyvinvointialueen asukkaat ja palvelujen käyttäjät, järjestöt ja muut yhteisöt saavat riittävästi tietoa valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista.

Hallintosäännön mukaan

- **Aluehallitus** hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista suomeksi ja ruotsiksi sekä johtaa viestintää hyvinvointialueen toiminnasta.
- **Hyvinvointialuejohtaja** vastaa hyvinvointialueen viestinnästä näiden aluehallituksen hyväksymien periaatteiden mukaisesti.
- **Tulosaluejohtaja** johtaa ja kehittää hyvinvointialuejohtajan alaisena tulosalueen hallintoa, taloudenhoitoa, laatua ja vaikuttavuutta, valvontaa, ohjausta, viestintää, osallisuutta ja muuta toimintaa sekä vastaa tulosalueellaan siitä, että aluevaltuuston ja aluehallituksen asettamat toiminnalliset ja taloudelliset tavoitteet saavutetaan sekä huolehtii sisäisen ja ulkoisen viestinnän toteutumisesta tulosalueellaan.

**Viestintäpalvelut** huolehtii hyvinvointialueen viestinnän suunnittelusta ja kehittämisestä käytännössä.

**Kaikki hyvinvointialueen työntekijät** ovat viestijöitä. Tämä tarkoittaa sitä, että parhaiten asiaa tunteva myös viestii asiasta.

Tulosalueet ja toimielimet toteuttavat kukin osaltaan läpinäkyvää ja avointa valmistelua ja toimintaa sekä tunnistavat viestinnän tarpeita ja ovat tarvittaessa yhteydessä viestintäpalveluihin. Tulosalueet käyvät tiivistä vuoropuhelua viestintäpalveluiden kanssa tulosalueilla toteutettavasta viestinnästä ja suurelle yleisölle suunnatuista julkaisuista.

Tulosalueiden viestintää ohjaavat niiden johtajat. Päävastuu viestinnän toteuttamisesta linjajohdon mukaisesti on jokaisella palveluja tuottavalla yksiköllä. Valmistelijalla on vastuu keskeneräisten asioiden viestimisestä. Viestintä tapahtuu pääosin suoraan tiedonlähteeltä. Tietoa antaa se henkilö, joka tietää parhaiten asiasta.

Koko henkilöstö osallistuu viestintään oman tehtäväalueensa puitteissa. Jokaisen työntekijän tulee hallita viestinnän perusasiat, kuten julkisen organisaation toimintatavat. Hyvinvointialue kannustaa työntekijöitään aktiivisuuteen, keskusteluun ja verkostoitumiseen sosiaalisessa mediassa. Työntekijät edustavat hyvinvointialuetta myös vapaa-ajallaan ja silloinkin, kun sitä ei aktiivisesti some-tileillä kerrota. Noudatamme myös sosiaalisessa mediassa aina hyvää tapoja, käytämme harkintaa sekä huomioimme tekijänoikeudet.

Viestintäpalvelut neuvoo henkilöstöä viestintään liittyvissä kysymyksissä.

Hyvinvointialueen omistuksessa olevat organisaatiot vastaavat kukin omasta viestinnästään noudattaen soveltuvin osin tätä viestintäperiaatetta.

### Viestintäpalvelujen tehtävät ja tapa toimia

Viestintäpalvelut huolehtii hyvinvointialueen viestinnän suunnittelusta ja kehittämisestä käytännössä. Viestinnän tehtävänä ovat sisältöjen lisäksi asiakaslähtöisten, saavutettavien viestintäkanavien rakentaminen ja osallisuuden edistäminen viestinnän keinoin.

Viestintäpalvelut avustaa hyvinvointialueen johtoa sekä tukee ja ohjaa tulosalueita niiden viestinnässä. Se huolehtii viestintäkanavien kokonaisuudesta ja kehittämisestä. Tässä tarkoituksessa nimetään ulkoisen verkkopalvelun sekä sisäisen intranetin päätoimittajan/pääkäyttäjät, joiden vastuulla on julkaisualustojen toimivuus ja kehittäminen sekä päivitystyön ja sisällöntuotannon organisointi ja tuki.

Viestintäpalvelut työskentelee konsernipalvelujohtajan suorassa alaisuudessa ja tiiviissä yhteistyössä hyvinvointialuejohtajan kanssa.

Poikkeusolojen viestintävastuut määräytyvät erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Hyvinvointialueen aloittaessa 1.1.2023 viestintäpalvelut jakautuu kolmeen: työyhteisöviestintään, viestintä suurelle yleisölle eli asiakas- ja asukasviestintään sekä viestinnän kehittämiseen ja brändiin. Tulosalueilla on nimetyt viestintäkumppanit, jotka huolehtivat pitkäjänteisestä viestinnän suunnittelusta tiiviissä yhteistyössä tulosalueen kanssa. Lisäksi hyvinvointialueelle rakennetaan sisäinen viestintäverkosto arjen viestintää hoitamaan.

Hyvinvointialue laatii vuosittain viestinnän ja markkinointiviestinnän suunnitelman. Tämän lisäksi viestintä kiinnitetään tulosalueiden suunnitelmiin. Jokaisen projektin ja hankkeen suunnitteluvaiheessa otetaan huomioon viestinnän suunnittelu sekä sovitaan resursoinnista ja vastuista.

Erilaiset ulkoiset verkostot ja järjestöyhteistyö mahdollistavat viestinnän kehittämisen yhteistyössä keskeisten sidosryhmien kanssa. Varsinais-Suomen erilaisten viestintäverkostojen kautta hyvinvointialueen asioista informoidaan kuntien ja muiden organisaatioiden viestijöitä sekä sitoutetaan ja osallistetaan muutosviestintään. Hyvinvointialue on mukana alan kansallisissa verkostoissa. Lisäksi tunnistamme kaiken aikaa uusia mahdollisuuksia verkostoitua niin viestintä- kuin hyvinvointialueen toimialalla kansallisesti ja kansainvälisesti.



## Viestinnän keinot

*Hallintosäännön mukaan viestinnän ensisijainen kanava on yleinen tietoverkko. Viestintää suunnitellaan niin, että tavoitetaan vuorovaikutteisesti kaikki sidosryhmät ja osallisuus toteutuu.*

Kaikki viestintämme pohjautuu hyvinvointialueen strategiaan ja arvoihin. Panostamme viestinnän eri keinoissa ja kanavissa viestinnän laatuun, emme määrään. Tähän pyrimme viestintää kohdentamalla ja segmentoimalla.

Kieli on viestinnän tärkeä työkalu. Suomen ja ruotsin kielten käyttäminen rinnakkain voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tuotamme sisältöjä kahdella kielellä rinnakkain, vierekkäin ja samassa dokumentissa. Tämä tukee hyvinvointialueen kaksikielisyyttä.

**Viestinnän keinoja kuvataan tarkemmin liitteessä 1.** Hyvinvointialueelle laaditaan tarvittavat erilliset viestinnän operatiiviset ohjeistukset, ja ne pidetään hyvinvointialueen intranetissa henkilöstön saatavilla.

### Työyhteisöviestintä

Työyhteisöviestinnän tehtävänä on luoda edellytykset ja puitteet toimivalle, avoimelle ja vuorovaikutteiselle sisäiselle tiedonkululle.

Tavoitteena on oikea-aikaisesti ja kattavasti informoitu sitoutunut henkilöstö, jolle viestitään hyvinvointialueen suunnitelmista, tavoitteista, toiminnasta ja strategiasta sekä taustoitetaan ja perustellaan niitä. Työyhteisöviestinnällä haluamme lisätä luottamusta, yhteisöllisyyttä, arvostusta ja osallisuutta. Pyrimme tähän vuorovaikutteisella viestinnällä ja tarjoamalla henkilöstölle kanavia antaa palautetta sekä luomalla paikkoja vapaamuotoiseen kohtaamiseen.

Työyhteisöviestinnän keinoin myös rakennamme työntekijäkokemusta, ylläpidämme työyhteisön hyvinvointia ja yhteisöllisyyttä, sitoutamme henkilöstöä, tuemme työnantajamaiseen rakentamisessa sekä lisäämme hyvinvointialueen vetovoimaa työnantajana.

### Viestintä suurelle yleisölle eli hyvinvointialueen asiakas- ja asukasviestintä

Ulkoisen viestinnän tehtävänä on tuoda hyvinvointialueen palveluja ja toimintaa näkyväksi maakunnan asukkaille ja hyvinvointialueen asiakkaille. Tavoitteena on viestiä oikea-aikaisesti ja perustellen hyvinvointialueen palveluista, taloudesta ja valmistelussa olevista asioista. Ulkoisella viestinnällä myös rakennamme aktiivisesti hyvinvointialueen mainetta.

Johdamme hyvinvointialueen suurelle yleisölle suunnattua viestintää omilla kanavillamme. Teemme ulkoista viestintää (asiakas- ja asukasviestintää) aktiivisesti, ennakoivasti ja avoimesti omissa viestintäkanavissamme.

Ulkoinen viestintä on mm. tiedottamista (mediayhteistyö ja oma uutisointi), keskustelua (someviestintä), maineesta huolehtimista (brändin mukainen viestintä), sparraamista (viestintäyhteistyö organisaation sisällä) ja vaikuttamista (viestintäyhteistyö eri sidosryhmien kanssa).

### Hyvinvointialueen päätösviestintä

Viranomaisena lähtökohtamme on avoin, ennakoiva, tasapuolinen ja neutraali viestintä päätöksistä.

Viranomaisen asiakirjat ovat pääsääntöisesti julkisia. Viranomaisen on annettava tietoja asiasta ja esillä olevista vaihtoehdoista, vaikka asia olisi vasta käsittelyvaiheessa. Samoin viranomaisen on huolehdittava, ettei tietojen saamista rajoiteta ilman asiallista ja laissa säädettyä perustetta. Jollei tietoa luovuteta, on ilmoitettava, mihin lakipykälään vedoten se on salassa pidettävä.

*Hallintosäännön mukaisesti hyvinvointialue huolehtii siitä, että **toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa** hyvinvointialueen verkkosivustolla. Hyvinvointialueen on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityiselämän ja henkilötietojen suoja viestinnässä toteutuu.*

## Kriisiviestintä

Valtaosa kriisiviestinnästä on normaaliolojen tehostettua viestintää.

Viestintää voidaan joutua tehostamaan monesta eri syystä. Tässä kriisitilanteilla tarkoitetaan erilaisia häiriö- tai erityistilanteita. Erityistä tarvetta tehostettuun viestintään on silloin, kun alueen ihmisiin, asiakkaisiin, työntekijöihin tai koko väestöön kohdistuu henkeen tai terveyteen liittyvä uhka. Uhat voivat ilmaantua ulkopuolelta tai organisaation sisältä. Kriisit voivat kehittyä myös hitaasti siten, että uhkiin pystytään varautumaan ennakolta nostaen viestintävalmiutta.

Kriisitilanteessa tiedon tarve kasvaa nopeasti. Johtamisen ja viestinnän tehokkuudelle asetetaan suuria odotuksia. Kriisiviestinnän on oltava ehdottoman luotettavaa ja totuudenmukaista, sen on oltava tavallista nopeampaa ja tehokkaampaa. Tehostetun viestinnän tulee olla jatkuvaa, monikanavaista ja perustietoja toistavaa.

Erityistilanteen johtamisen ja tehostetun viestinnän tavoitteena on tilanteen hallittu hoitaminen, lisävahinkojen torjuminen, tarpeettoman huolen hälventäminen, korvaavista palveluista viestiminen ja väärän tiedon leviämisen ehkäiseminen. Avoin ja nopea viestintä vahvistaa ihmisten luottamusta hyvinvointialueen toimintakykyyn poikkeuksellisessakin tilanteessa. Avoimuuden taso, merkitys ja ajoitus on arvioitava tilannekohtaisesti turvallisuuden ja yksityisyyden kannalta.

Edellytyksenä kriisiviestinnässä onnistumiselle on, että tavanomainen viestintä toimii ja on yhteydessä johtamiseen. Kriisitilanteissa toimitaan normaalin työnjaon mukaisesti niin pitkään kuin mahdollista. Viestintä perustuu tällöin olemassa oleviin hyvin toimiviin viestintäprosesseihin. Yleisperiaatteena on, että toimintaa johtava viranomainen vastaa viestinnän sisällöstä. Muut tahot tukevat viestintävastuussa olevaa, mutta vastaavat omasta viestinnästään linjassa tilannejohdon viestinnän kanssa. Laaja-alaisissa häiriötilanteissa on kyettävä tuottamaan poikkihallinnollista tilannekuvaa, jossa viestinnän tilannekuva kytketään osaksi yleistä tilannekuvaa.

Poikkeustilanteissa viestintää johdetaan varautumissuunnitelman mukaisesti.

## Muutosviestintä

Muutosviestintä on tehostettua viestintää, jossa keskitytään muutoksen kannalta kaikkein keskeisimpään. Muutostilanteessa henkilöstö ja muut sidosryhmämme tarvitsevat tietoa enemmän ja nopeammin, ja lisäksi osallistumisen mahdollisuus on erityisen tärkeää.

Hyvinvointialueen henkilöstö itse on merkittävässä roolissa muutoksen rakentamisessa. Keskeistä muutoksessa onnistumisessa on henkilöstön innostaminen mukaan ja henkilöstön jaksaminen. Muutosviestinnän keskiössä on yhtäältä henkilöstölle ja toisaalta hyvinvointialueen asukkaille suunnattu viestintä.

Muutosviestintä selventää, toteuttaa, tukee ja edistää muutosta. Sen lisäksi, että kerromme, mitä ollaan tekemässä ja miksi, kerrotaan myös, miksi muutos toteutetaan valitulla tavalla ja mitä tapahtuisi, ellei

muutosta toteutettaisi. Pyrimme viestimään myös päätösten ja toimenpiteiden vaikutuksista hyvinvointialueeseen sekä sidosryhmiimme. Tarvittaessa viestimme siitä, että laaja-alaiset, rakenteelliset muutokset ovat pitkäaikaisia.

## Viestinnän ja brändin seuranta ja mittarit

Viestintä on vuorovaikutusta. Seuraamme keskustelua sidosryhmiemme kanssa päivittäin. Kun brändille ja viestinnän eri keinoille asetetaan tavoitteet, voidaan myös työn vaikuttavuutta mitata ja sitä kautta kehittää.

Hyvinvointialueen viestintää mitataan sekä määrällisesti että laadullisesti. Viestinnän onnistumisen arviointi on osa hyvinvointialueen strategian seuranta, ja viestinnän sekä brändityön mittarit määritellään hyvinvointialueen strategian mukaisesti.

Viestintäpalvelut seuraa ja kehittää viestintää sisäisiä ja ulkoisia sidosryhmiä kuunnellen. Viestintää kehitetään ottamalla käyttöön uusia viestintävälineitä ja -kanavia, parantamalla henkilöstön viestintätaitoja ja luomalla viestintämyönteistä ilmapiiriä koko organisaatioon. Seurannan tavoitteena on kehittää viestintää vastaamaan sidosryhmien odotuksiin entistä paremmin.

Viestinnän seuraamisessa ja arvioinnissa hyödynnetään monia työkaluja, mm. verkkopalveluiden kävijämääriä ja asiakaskyselyjä, tutkimuksia, media- ja somesuraintatyökaluja, erilaisia säännöllisesti toistettavia sekä projektiluonteisia kyselyjä sekä asiakaspalautetta.

Kansalliskielilautakunta antaa vuosittain aluehallitukselle kertomuksen, miten ruotsinkielisen vähemmistön palvelut ovat toteutuneet ja ottaa samanaikaisesti kantaa käytössä olevien mittarien pohjalta, miten viestintä on toteutunut vähemmistökielillä ruotsilla.

## LIITE 1: Viestinnän keinot: roolit ja vastuut

Näissä periaatteissa kuvataan viestinnän keinojen rooleja ja vastuuta yleisellä tasolla. Käytännön toimenpiteiden ohjeistukset valmistuvat hyvinvointialueen toiminnan myötä, ja ohjeet julkaistaan intranetissä.

### Työyhteisöviestinnän roolit ja vastuut

Viestintäpalveluiden vastuulla on hyvinvointialueen yhteisen työyhteisöviestinnän kehittäminen yhteistyössä henkilöstöpalvelujen kanssa. Viestintäpalvelut koordinoi sisäistä viestintää sekä tukee hyvinvointialueen johtoa, esihenkilöitä ja henkilöstöpalveluita työyhteisöviestinnässä. Tavoitteena on johdon ja koko organisaation valmentaminen viestimään.

Tulosalueilla, palveluyksiköillä sekä muilla työyhteisöillä on keskeinen rooli työyhteisöviestinnässä omalla alueellaan. Viestintäpalvelut toimii valmentajana tässä.

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on viestiä hyvinvointialueen toiminnasta ja tulevaisuuden suunnitelmista henkilöstölle. Tiedon tulee tavoittaa henkilöstö tasapuolisesti ja viipymättä. Kunkin toimintayksikön esihenkilö vastaa oman yksikkönsä työyhteisöviestinnästä.

Jokainen hyvinvointialueen työntekijä on viestijä omassa työroolissaan: asioidessaan asukkaiden kanssa, työyhteisön jäsenenä, sosiaalisen median kanavissa sekä mediassa esiintyessään. Osallistuminen julkiseen keskusteluun on jokaisen oikeus. Oma rooli sekä korrekti ja tietosuojaava kunnioittava tapa työnantajaa kohtaan on syytä muistaa.

**Intranet ja muut työyhteisöviestinnän kanavat** Hyvinvointialueen työyhteisöviestinnän keskeisin ja koko henkilöstön yhteinen kanava on intranet. Sieltä löytyvät ajantasaiset ohjeet, uutiset, tiedotteet ja paikka henkilöstön vapaamuotoiseen keskusteluun.

Muita hyvinvointialueen sisäisen viestinnän yhteisiä kanavia ovat mm.:

- Esihenkilöille ja henkilöstölle kohdennetut infotilaisuudet
- Teams-kanavat
- Infonäytöt
- Uutiskirjeet
- Painettu materiaali
- Kasvokkainen viestintä

### Asiakas- ja asukasviestinnän roolit ja vastuut

Viestintäpalveluiden vastuulla on asiakas- ja asukasviestinnän kehittäminen yhteistyössä palveluja tuottavien tulosalueiden kanssa. Viestintäpalvelut tukee hyvinvointialueen johtoa ja tulosalueiden asiantuntijoita. Tavoitteena on johdon ja koko organisaation valmentaminen onnistumaan ulkoisessa viestinnässä.

Hyvinvointialueen asiakas- ja asukasviestintää tehdään seuraavissa kanavissa:

- Verkkopalvelu varha.fi (palvelusisällöt ja uutisointi)
- Someviestintä (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn)
- Suora asiakasviestintä (asiakaskirjeet, lehti-ilmoitukset, infonäytöt, asiakasinfotilaisuudet, monikielinen viestintä, julkaisutoiminta, painotuotteet jne.)
- Mediatyöyhteistyö, ml. päätösviestintä

- Viestintäyhteistyö eri kumppaneiden kanssa (mm. yleisötilaisuudet, näkyvyys kumppaneiden mm. kuntaorganisaatioiden viestintäkanavissa)

**Verkkopalvelu varha.fi** on hyvinvointialueen asiakasviestinnän pääkanava. Viestintäpalvelut huolehtii tulosalueiden kanssa siitä, että verkkopalvelun sisällöt ovat ajan tasalla, selkeitä ja ymmärrettäviä sekä saavutettavia. Viestintäpalvelut vastaa verkkopalvelun sisällöllisestä kehittämisestä. Verkkosisältöjen lisäksi hyvinvointialueen ajankohtainen uutisointi hoidetaan verkkopalvelun etusivulla. Verkkopalvelu palvelee asiakkaita suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Muita verkkopalveluita ovat Tyks.fi ja Varsinais-Suomen Pelastuslaitoksen vspelastus.fi. Myös näiden sisällöllinen kehittäminen ovat viestintäpalveluiden vastuulla.

**Mediayhteistyö** Varsinais-Suomen hyvinvointialue tekee hyvää, avointa ja tasapuolista yhteistyötä medioiden kanssa. Hyvinvointialue viestii aktiivisesti, säännöllisesti ja läpinäkyvästi palveluistaan, ajankohtaisista asioista sekä päätöksistä medialle. Media on hyvinvointialueen tärkeä kumppani tiedon välityksessä.

Hyvinvointialueen johtaja vastaa hyvinvointialueen viestinnästä ja on koko hyvinvointialueen spokesperson. Asiaa parhaiten tunteva viestii myös medialle oman vastualueensa puitteissa. Tulosaluejohtajat johtavat ja kehittävät oman tulosalueensa viestintää ja huolehtivat sisäisen ja ulkoisen viestinnän toteutumisesta tulosalueellaan. Jokainen lähijohtaja ja asiantuntija on velvollinen viestimään medialle oman vastualueensa toimista, palveluista ja muista ajankohtaisista asioista.

Viestintäpalvelut vastaa mediayhteistyöstä yhdessä johdon ja tulosalueiden kanssa. Mediatiedottaminen hoidetaan kokonaisuudessaan viestintäpalveluiden kautta, eikä mediatiedotteita lähetetä hyvinvointialueen nimissä muista yksiköistä. Mediaviestintää tehdään pääsääntöisesti sekä suomeksi että ruotsiksi. Mediatiedotteet uutisoidaan aina myös hyvinvointialueen omissa viestintäkanavissa. Erillisiä mediatilaisuuksia järjestetään harkiten ja tarpeen mukaan yhteistyössä viestintäpalveluiden kanssa.

Median yhteydenottoihin ja haastattelupyyntöihin reagoidaan nopeasti, vaikka näkökulma hyvinvointialueen toimintaan tai palveluihin olisi kriittinen. Median yhteydenottoihin suhtaudutaan lähtökohtaisesti myönteisesti.

**Someviestintä** Sosiaalinen media on tärkeä osa hyvinvointialueen asiakas- ja asukasviestintää, ja sillä tuetaan organisaation ulkoista viestintää. Somekanavien kautta pyrimme tavoittamaan hyvinvointialueen asiakkaiden lisäksi niitä, jotka eivät välttämättä seuraa hyvinvointialueen verkkopalvelua tai perinteistä mediaa.

Someviestinnällä edistetään asiakkaiden tiedonsaantia, vuorovaikutusta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Viestintäpalvelut tekevät viestintää määritellyissä hyvinvointialueen pääkanavissa (Facebook, Twitter, Instagram ja LinkedIn). Tämän lisäksi hyvinvointialueella on lukuisa määrä palveluiden ja yksiköiden omia somekanavia. Viestinnän sävy hyvinvointialueen somekanavissa on rento, helposti lähestyttävä ja irti organisaatiosta. Sisältö esitetään kansantajuisesti ja selkeästi. Someviestinnässä saavutettavuus huomioidaan somekanavien tarjoamien mahdollisuuksien puitteissa.

Somekanavien ylläpitäjät saavat tukea ja koulutusta hyvinvointialueen yhtenäisen viestinnän tekemiseen viestintäpalveluista.

**Suora asiakasviestintä** Hyvinvointialue tekee suoraa asiakasviestintää seuraavilla tavoilla/viestintäkanavissa:

- Asiakaskirjeet (tulosalueet huolehtivat omien asiakaskirjeidensä sisällöistä)
- Lehti-ilmoitukset

- Jakomateriaalit ja painotuotteet (mm. flyerit, esitteet, julisteet, roll-upit) sekä palveluiden diginäytöt
- Erilaiset asiakasinfotilaisuudet tai yleisötapahtumat livenä tai Teamsinä
- Monikielinen viestintä yhteistyössä eri kieliryhmien kanssa
- Näkyvyys kumppaneiden viestintäkanavissa

### Hyvinvointialueen päätösviestintä

Päätösviestintä on tapa seurata päätöksentekoprosessia ja tehdä se näkyväksi hyvinvointialueellamme. Se sisältää myös ne prosessit, joilla päätöksenteko tehdään läpinäkyväksi omalle henkilökunnalle tai muille sidosryhmille päätöksenteon aikana.

Tehdyt päätökset viestitään eteenpäin joko organisaation sisällä tai ulkoisille sidosryhmille. Päätöksen jälkeisellä viestinnällä koko prosessi tuloksineen tiivistetään myös niille, jotka eivät ole päätöksentekoon osallistuneet.

Päätösviestintään liittyvät aluevaltuuston, aluehallituksen ja lautakuntien sekä muiden päätöksentekotahojen toiminta sekä niiden tekemät päätökset. Päätösviestintä kattaa johtavien viranhaltijoiden tekemät päätökset ja erilaisten työryhmien tekemät päätökset, joissa käytetään julkista valtaa.

Eri yhteisöjen on tunnistettava, minkä taseisia päätöksiä hyvinvointialueella tehdään ja millaista viestintää ne tarvitsevat. Tämän mukaisesti määritetään viestinnän käytännöt ja ajoitus.

Aluevaltuuston, aluehallituksen sekä lautakuntien esityslistat julkaistaan verkkosivuilla ennen kutakin kokousta. Esityslistan asioista voi olla tarpeen tiedottaa ennen varsinaista päätöksentekoa. Tällöin tuodaan selkeästi esille, ettei asiasta ole vielä päätetty. Samoin käsiteltäessä asioita, joista päätetään useammalla päätöksentekotasolla, tuodaan selkeästi esille käsittelyn kulloinenkin vaihe.

Kokousten jälkeen kerrotaan päätöksistä, mahdollisista äänestyksistä ja pöydällepanosta tai muusta asian käsittelyyn vaikuttavasta asiasta. Kokouksissa käyty keskustelut ovat luottamuksellisia eikä niistä tiedoteta.

Aluevaltuuston kokoukset ovat julkisia tilaisuuksia, joihin kuka tahansa voi osallistua. Valtuuston kokouksen ajasta ja paikasta tiedotetaan verkkosivuilla. Valtuuston kokousta voi seurata myös ajantasaisena verkkolähetyksenä.

Valtuuston ja hallituksen kokousten jälkeen päätöksistä laaditaan kokoustiedote, joka julkaistaan välittömästi Varhan verkkosivustolla ja julkaistaan kokouksen jälkeen medialle sekä muille sidosryhmille. Kokouspöytäkirjat julkaistaan julkisessa verkkopalvelussa.