



VIESTINTÄPERIAATTEET

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Viestintä (Versio 01.0 Aluehallitus 9.11.2023.)

SISÄLLYS

Viestintäperiaatteet	1
Itä-Uudenmaan hyvinvointialue.....	1
Johdanto	1
1 Toimintaympäristö murroksessa	1
2 Viestintä nojaa arvoihin – mitä se tarkoittaa?	2
2.1 Yhdenvertaisuus.....	2
2.2 Ihmislähtöisyys.....	3
2.3 Osallisuus	3
2.4 Rohkeus.....	3
2.5 Vastuullisuus	3
3 Hyvinvointialueen viestinnän tehtävä ja toimintatapa.....	3
4 Viestinnän roolit ja vastuut	4
4.1 Johtaminen on viestintää.....	5
4.2 Viestintä kuuluu jokaiselle	5
4.3 Työyhteisöviestintä.....	6
4.4 Päättäjien ja johdon roolit ja vastuut.....	6
4.5 Viestintäpalveluiden roolit ja vastuut	7
4.6 Toimialojen ja vastualueiden roolit ja vastuut.....	7
4.7 Jokaisen roolit ja vastuut	7
5 Viestinnän kohderyhmät	7
6 Viestintäkanavat.....	8
7 Kriisiviestintä	8
8 Ohjaavat lait.....	8

Johdanto

Hyvinvointialue ja sen viestintä ovat ihmisiä varten. Viestinnän periaatteet ja niiden toteutus nojaavat Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen arvoihin.

Viestinnän keskeisenä tavoitteena on tukea asiakaslähtöisen, yhdenvertaisen ja alueellisesti kattavan turvan ja hyvinvoinnin tuottamista Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella. Tavoitteeseen pääseminen vaatii järjestelmällistä yhdenvertaisuuden, ihmislähtöisyyden ja osallisuuden vahvistamista sekä rohkeaa ja vastuullista toimintaa.

Viestintä on osa kaikkien hyvinvointialueen työntekijöiden työtä. Viestintätiimi toimii johdon ja työntekijöiden tukena ja kumppaneina ja tekee viestinnälliset ratkaisut. Nämä viestintäperiaatteet onkin tarkoitettu kaikille hyvinvointialueella työskenteleville, ei ainoastaan viestinnän asiantuntijoille.

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

Tässä dokumentissa kuvatut Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen viestinnän periaatteet ovat lähtökohta kaikelle hyvinvointialueen viestinnälle. Periaatteet ovat luonteeltaan pysyviä ja toimivat lähtökohtana myös viestinnän kehittämiselle ja käytäntöjen muuttamiselle, kun muuttuva toimintaympäristö niin vaatii.

Viestinnän periaatteet ovat lähtökohta myös strategiakauden mittaiselle viestintäohjelmalle sekä esimerkiksi vuositason viestintäsuunnitelmille.

1 Toimintaympäristö murroksessa

Viime vuosien erilaiset kriisit, kuten koronapandemia ja Venäjän hyökkäyssota, ovat entisestään vauhdittaneet informaatioympäristön voimakasta muutosta. Samalla kriisit ovat koetelleet ihmisten henkistä kriisinkestävyyttä ja vaikuttaneet myös siihen, millä tavoin hyvinvointialueen viestit otetaan vastaan ja miten viestintä koetaan.

Viime vuosina sosiaalisen median rooli tiedonsaannin kanavana on edelleen vahvistunut, ja perinteinen media menettänyt asemaansa, vaikka sen asema on Suomessa edelleen vahva. Nopeinta ja voimakkainta mediankäytön muutos on ollut nuorimmissa ikäryhmissä.

Kaikkien hyvinvointialueen asukkaiden tavoittaminen viestinnän keinoin ja heidän tarpeisiinsa vastaaminen vaatii läsnäoloa monella eri kanavalla ja jatkuvaa pohdintaa resurssien jakamisesta eri kanavien ja alustojen välillä.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on vahvasti kaksikielinen ja Itä-Uudellamaalla ruotsia äidinkielenään puhuvia on väestöstä maan hyvinvointialueista toiseksi eniten. Kaksikielisyys luo viestinnälle omat haasteensa. Suhteessa muihin Uudenmaan hyvinvointialueisiin ulkomaalaistaustaisten määrä on verraten pieni, mutta kasvusuunnassa.

Mediankäyttö ja tapa tulkita informaatiota ovat pirstaloituneet ja viestinnän kohderyhmät moninaistuneet. Informaatioympäristöjen eriytymistä on ruokkinut yhteiskunnan kiihtyvä polarisaatio.

Myös hyvinvointialueen viestinnän on oltava yhä kohderyhmälähtoisempää ja vuorovaikutteisempää. Pelkästään perinteiset viranomaisten lähettämät tiedotteet vastaavat huonosti tarpeeseen räätälöidä viestintää kohderyhmien mukaan.

Median julkaisurytmi on entisestään nopeutunut. Myös se asettaa hyvinvointialueen viestinnälle uudenlaisia vaatimuksia, muun muassa erilaisiin tietopyyntöihin vastaamisessa.

Visuaalisen viestinnän merkitys on korostunut. Se vaikuttaa paitsi journalistiseen kerrontaan myös viranomaisten tapaan viestiä.

Tekoäly on ottanut suuria harppauksia eteenpäin. Jatkuvasti kehittyvä tekoäly muuttaa todennäköisesti tulevana vuosina viestinnän toimintaympäristöä merkittävästi.

Verkossa käydään päivittäin taistelua siitä, kenen tieto on oikeaa ja luotettavaa. Verkossa leviävät mielipiteet ja uskomukset haastavat faktoihin perustuvaa viranomaisviestintää. Kansalaiskeskustelua käydään uudenlaisilla foorumeilla, ja mielipiteet muodostuvat yhä enemmän myös perinteisen demokraattisen päätöksentekojärjestelmän reunoilla ja ulkopuolella.

Vihamieliset toimijat pyrkivät vaikuttamaan ihmisten ja yhteiskunnan toimintaan hyödyntämällä murroksessa olevaa informaatioympäristöä. Toimintaympäristön nopea muutos edellyttää myös viestinnältä kykyä uudistua.

Ennen kaikkea se kuitenkin edellyttää yhä tavoitteellisempaa johtamista, pitkäjänteisempää suunnittelua sekä entistä parempia työkaluja viestinnän mittaamiseen ja arviointiin. Viestintä onnistuu parhaiten, kun se kytketään osaksi strategista johtamista, jolloin koko organisaation sanat ja teot ovat tasapainossa.

2 Viestintä nojaa arvoihin – mitä se tarkoittaa?

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen arvot ovat

- Yhdenvertaisuus
- Ihmislähtöisyys
- Osallisuus
- Rohkeus
- Vastuullisuus

Hyvinvointialueen viestintä nojaa näihin yhteisiin arvoihin. Lisäksi viestinnän tulee olla luotettavaa, tasapuolista ja ymmärrettävää.

2.1 Yhdenvertaisuus

Kaikkia viestinnän asiakkaita palvellaan mahdollisimman hyvin ja tasapuolisesti, asemasta tai taustaorganisaatiosta riippumatta.

Viestintäpalvelut turvataan molemmilla kotimaisilla kielillä ja otamme kielilain huomioon kaikessa viestinnässämme. Edistämme mahdollisuuksien mukaan viestintäpalveluiden saatavuutta myös selkokielellä ja englanniksi.

Kuva- ja tekstivalinnoissa otetaan huomioon ihmisten yhdenvertaisuus. Viestinnässä käytetään neutraaleja ilmauksia eikä vahvisteta stereotyyppioita.

Kaikille täytyy olla mahdollista saada tietoa hyvinvointialueen palveluista, toiminnasta ja päätöksenteosta. Viestien välittymistä voivat kuitenkin rajoittaa vastaanottajan ominaisuudet, vammat, kyvyt tai osaaminen. Hyvinvointialueen tulee huolehtia, että sen viestit saavuttavat vastaanottajan tämän rajoitteista huolimatta.

Kaikessa viestinnässämme käytämme hyvää ja selkeää yleiskieltä.

2.2 Ihmislähtöisyys

Viestimme ihmisinä ihmisille.

Käytämme asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Ymmärrettävyys ja saavutettavuus ovat onnistuneen viestinnän edellytys. Niihin panostetaan kaikissa viestintäkanavissa.

Oikein hyödynnettynä myös visuaalisuus lisää ymmärrettävyyttä.

Tunnistamme eri asiakasryhmien tarpeet ja otamme asiakkaan mukaan viestintäpalvelujen kehittämiseen ja arviointiin.

Tavoitteemme on laadukas asiakaskokemus. Viestintä on palvelevaa, kuuntelevaa ja pyrkii löytämään asioihin ratkaisun.

2.3 Osallisuus

Viestintä on vuorovaikutteista. Vuorovaikutuksessa pitää olla avoin uudelle: laaja keskustelu ja yhteistyö jo ennen valmistelua ja sen aikana on onnistuneen lopputuloksen edellytys.

Viestinnällä on keskeinen rooli asukkaiden ja asiakkaiden osallistamisessa. Viestintä tarjoaa osallistamiseen tukea ja apua sen toteuttamiseen.

Vahvistamme osallisuutta läpinäkyvällä ja oikea-aikaisella toiminnalla sekä tukemalla erilaisia vaikuttamisen ja vuorovaikutuksen kanavia.

Avoin vuoropuhelu on paras tapa lisätä luottamusta.

2.4 Rohkeus

Uudistamme rohkeasti ja ketterästi palveluitamme ja toimintatapojamme yhdessä sidosryhmiemme kanssa.

Mittaamme viestinnän tuloksellisuutta ja asiakaskokemusta.

Olemme valmiit avoimesti myöntämään ja korjaamaan omat virheemme.

2.5 Vastuullisuus

Toimintamme on taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti vastuullista. Edellytämme vastuullisuutta myös kumppaneiltamme.

3 Hyvinvointialueen viestinnän tehtävä ja toimintatapa

Hyvinvointialueen viestinnän tehtävä on tukea demokratiaa ja turva- ja hyvinvointipalveluita sekä asukkaiden tiedonsaantia.

Viestinnällä tuetaan sitä, että kaikki väestöryhmät pidetään mukana turva- ja hyvinvointipalveluiden piirissä ja kaikilla on mahdollisuus saada äänensä kuuluviin demokraattisin keinoin.

Tämä toteutetaan varmistamalla, että kaikki saavat luotettavasti, tasapuolisesti ja ymmärrettävästi tarvitsemansa tiedon hyvinvointialueen toiminnasta ja päätöksenteosta. Viestimällä tehdään hyvinvointialue ja sen palvelut tutuiksi ja luodaan edellytykset vuorovaikutukselle.

Hyvinvointialue antaa viestimällä kokonaiskuvan palveluistaan sekä tekemistään päätöksistä ja niiden vaikutuksista. Kokonaiskuvan perusteella ihmisten on mahdollista hakeutua palveluiden ääreen, ymmärtää päätösten syyt ja seuraukset, vaikuttaa valmisteilla oleviin asioihin sekä valvoa etujaan ja oikeuksiaan.

Hyvinvointialueen viestinnän pitää perustua faktoihin, ja myös ikävistä asioista täytyy kertoa.

Hyvinvointialueen on tärkeää olla läsnä viestintäkanavissa, joita ihmiset käyttävät.

Sosiaalisesta mediasta on tullut kiinteä osa ihmisten arkea, ja sen merkitys todennäköisesti jatkaa kasvuaan tulevaisuudessakin. Parhaimmillaan sosiaalinen media on hyvinvointialueelle erinomainen kanava tiedon välittämiseen sekä vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentamiseen.

Sosiaalinen media on kuitenkin tuonut mukanaan myös ikäviä lieveilmiöitä. Myös ne pitää ottaa huomioon, kun hyvinvointialueella pohditaan läsnäoloa sosiaalisessa mediassa.

Erytisesti on huomioitava palveluiden tietoturva ja tietosuoja. Hyvinvointialueen viralliset viestintäkanavat ovat aina sen omassa omistuksessa.

Muiden toimijoiden kanavat ovat täydentäviä. Näin hyvinvointialueen viestintä ei katkea, jos toinen toimija esimerkiksi muuttaa omistamaansa viestintäkanavaa tai lopettaa sen.

Perinteisen viranomaisviestinnän katveeseen jääviä pyritään tavoittamaan esimerkiksi viestintäkampanjoilla tai kohdistetuilla viestintäkonsepteilla. Niissä voi käyttää myös maksettua mainontaa ja tehdä yhteistyötä sosiaalisen median vaikuttajien kanssa.

Maksettuun mainontaan ja vaikuttajayhteistyöhön voi liittyä myös riskejä ja rajoitteita, jotka on hyvä huomioida niiden käyttöä harkittaessa. Erytistä harkintaa tarvitaan silloin, kun käsitellään yhteiskunnallisesti polarisoivia aiheita. Viestintää ei koskaan tehdä tyhjiössä, vaan sen tulkintaan vaikuttaa aina kulloinenkin yhteiskunnallinen ilmapiiri.

4 Viestinnän roolit ja vastuut

Kukin hyvinvointialueen toimija vastaa omasta viestinnästään ja saa siihen apua ja tukea viestintäpalveluilta. Kaikilla on velvollisuus koordinoida sekä oman palvelualueensa että tarvittaessa myös palvelualueiden rajat ylittävää viestintää. Näin vältetään ristiriitaisten ohjeiden antaminen ja epäselvä lopputulos.

Viestintä on välttämätön osa strategista johtamista. Organisaatio ei pysy elinvoimaisena tai ylipäätään toimintakykyisenä ilman suunniteltua ja johdettua viestintää. Viestintä on

organisaation strategista toimintaa, jota johdetaan, suunnitellaan, kehitetään ja budjetoidaan kuten kaikkea muutakin toimintaa.

Viestinnällä on mahdollista saada runsaasti lisäarvoa organisaatiolle, kunhan ymmärretään, ettei se ole pelkkä tuki- tai tilaustoiminto.

Viestinnälliset ratkaisut kuuluvat viestinnän ammattilaisten pohdittavaksi ja ratkaistavaksi. Näin saadaan aikaiseksi oikein ajoitettua, äänensävyltään sopivaa ja eri kanaviin sovitettua suunnitelmallista viestintää.

Alana viestintä kehittyy koko ajan, ja viestinnän asiantuntijan rooli organisaation sisäisenä konsulttina, strategina ja valmentajina korostuu entisestään.

Hyvinvointialueen sisäisen viestintäyhteistyön merkitys korostuu yllättävissä tilanteissa ja laajoissa, uusien toimintamallien ja tapojen käyttöönotossa. Yhteistyötä tekemällä voimavarat yhdistyvät ja löydetään rohkeasti uudenlaisia tapoja viestiä.

Ulkopuolisia viestintäpalveluita hyödynnetään silloin, kun vaaditaan harvoin tarvittavaa erityisosaamista tai kun organisaation omat resurssit eivät riitä.

4.1 Johtaminen on viestintää

Tuloksellinen viestintä on mahdollista vain silloin, kun koko organisaatio on sitoutunut yhteisiin tavoitteisiin alusta lähtien. Siksi viestinnän pitää olla päätöksenteon ytimessä, kuten edustettuna johtoryhmässä ja osa strategista johtamista.

Ylin johto antaa organisaatiolle kasvot ja on vastuussa organisaation viestintäkulttuurista, osaamisesta ja tiedonhallinnasta. Onnistunut ja oikea-aikainen viestintä edellyttää luottamuksellista yhteistyötä johdon ja viestinnän asiantuntijoiden välillä.

Tehokkaaseen ja vaikuttavaan viestintään kuuluu paljon yhteistyötä organisaation sisällä ja yhä enemmän myös organisaation ulkopuolella. Voidaan puhua viestinnän ekosysteemeistä, joiden avulla viestinnän onnistumista on mahdollista rakentaa, kehittää ja johtaa.

Ympäristömme ja toimintatapamme muuttuvat nopeaan tahtiin. Muutosten valmistelu yhdessä viestinnän kanssa on edellytys niiden onnistuneelle toteutumiselle.

4.2 Viestintä kuuluu jokaiselle

Viestintä kuuluu jokaiselle hyvinvointialueen työntekijälle. Jokaisella viranhaltijalla on velvollisuus viestiä.

Viestinnän ammattilaisten tehtävänä on punnita ja valita viestinnällisiä ratkaisuja. Viestittävän aiheen asiantuntija huolehtii asiasisällön oikeellisuudesta. Viestinnän ammattilaiset vastaavat viestinnän suunnittelusta, toteutuksesta, koordinoinnista ja arvioinnista.

Hyvin hoidettu viestintä ja sen jatkuva kehittäminen edellyttävät riittäviä resursseja.

Saumattoman yhteistyön ja mahdollisimman hyvän lopputuloksen takaamiseksi viestittävien aiheiden asiantuntijoiden pitää pyytää viestinnän ammattilaiset riittävän varhaisessa vaiheessa pohtimaan tulevia aiheita ja niihin liittyviä kysymyksiä. Yhtä lailla myös viestinnästä vastaavat osallistavat ja informoivat muita asiantuntijoita heidän tehtäviensä hoidon kannalta merkittävistä asioista ja valmistelevat viestintää aktiivisesti heidän kanssaan.

Organisaation on huolehdittava, että jokainen asiantuntija tietää, millainen viestinnällinen vastuu ja tehtävä hänellä on. Asiantuntijoilla on oikeus saada tarvittava tuki ja koulutus viestintään.

Hyvinvointialueen työntekijöiden on tunnettava julkisuuslain periaatteet ja tiedettävä, mitä julkisuuslaki edellyttää heiltä. Erityisen tärkeää on ymmärtää julkisuuslain edellyttämä asiakohtainen harkinta siitä, mikä tieto on julkista ja mikä ei.

4.3 Työyhteisöviestintä

Onnistunut työyhteisöviestintä luo perustan toimivalle organisaatiolle. Eri toiminnoissa sisäinen vuorovaikutukseen ei ole vain yhden mallin mukaista. Sen pitää kuitenkin rakentua samoille periaatteille.

Avoin työyhteisöviestintä pitää yllä ja vahvistaa yhteishenkeä, työhyvinvointia ja sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. Työyhteisöviestintä pitää suunnitella ja toteuttaa kiinteässä yhteistyössä johdon, henkilöstöhallinnon, viestinnän ja henkilöstön edustajien kesken.

Työyhteisöviestinnän merkitys korostuu erityisesti muutostilanteissa, joissa henkilöstö kaipaa tietoa heitä koskevien toimenpiteiden perusteista, vaikutuksista ja vaihtoehdoista.

Hyvä tiedonkulku on edellytys tavoitteiden saavuttamiselle. Ilman avointa ja keskustelevaa sisäistä viestintää ei voi tehdä vaikuttavaa ulkoista viestintää. Kun organisaatio viestii sisäisesti avoimesti, myös ulkoinen viestintä saa tukevan pohjan. Tämä on ensiarvoisen tärkeää niin organisaation luottamuksen, maineen kuin työnantajakuvan näkökulmasta.

Pääperiaate on, että henkilöstöä koskevat asiat kerrotaan aina ensin henkilöstölle. Siitä ovat vastuussa johto ja esihenkilöt. Esihenkilöt ovat ratkaisevassa roolissa siinä, miten tieto kulkee organisaation sisällä.

Työyhteisöissä on myös sisäisiä asioita, joita viestintäyksikkö ei välttämättä tiedä. Myös jokaisella työntekijällä on vastuu hankkia tarvitsemaansa tietoa ja välittää olennainen tieto niille, jotka sitä tarvitsevat. Jokaisen oma rooli viestijänä korostuu.

Myönteisen työnantajakuvan edellytys on hyvä työntekijäkokemus. Myös hyvinvointialueen on pidettävä huolta kiinnostavuudestaan työpaikkana ja panostettava työnantajakuvaansa. On kaikkien etu, että hyvinvointialueen tehtäviä hoitaa osaava ja motivoitunut henkilöstö.

4.4 Päättäjien ja johdon roolit ja vastuut

Itäudenmaan hyvinvointialueen hallitus päättää viestinnän yleisistä periaatteista.

Hyvinvointialuejohtaja sekä toimiala- ja vastuualuejohtajat huolehtivat, että hyvinvointialueen työntekijät, alueen asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoa valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun.

Johtajat, esihenkilöt, asiantuntijat ja valmistelijat vastaavat, että palveluista ja niihin liittyvistä muutoksista sekä valmistelussa olevista, alueen asukkaisiin ja työntekijöihin vaikuttavista asioista viestitään ennakoiden ja avoimesti. Viestintää tehdään suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti yhteistyössä viestintäyksikön kanssa. Palveluista vastaavat osallistuvat vastuualueensa mukaisesti mediayhteistyöhön.

4.5 Viestintäpalveluiden roolit ja vastuut

Viestintäjohtajan johdolla hyvinvointialueen viestintäpalvelut luovat edellytykset ja alustat sekä kanavat toimialojen viestinnälle ja vastaavat organisaation yhteisten kanavien käytöstä.

Viestintäjohtaja ja viestintäpalvelut koordinoivat hyvinvointialueen brändinhallintaa, ohjaavat ja kehittävät niin ulkoisen viestinnän kuin työyhteisöviestinnän suunnittelua, toteuttamista ja toimintamalleja.

Viestintäpalvelut vastaavat johdon, asiantuntijoiden ja esihenkilöiden viestinnän tuesta ja koko organisaation kouluttamisesta viestinnän eri aihealueissa.

4.6 Toimialojen ja vastualueiden roolit ja vastuut

Toimialoilla vastualueet ja palveluyksiköt. vastaavat palvelujen kuvauksista ja tietosisällöistä verkkosivuilla, intranetissä, palvelutietovarannossa ja muissa vastaavissa kanavissa, joissa palveluja esitellään. Yksiköt myös vastaavat siitä, että he viestivät palveluistaan ja niihin liittyvistä muutoksista omille asiakkailleen.

Pelastuslaitoksen onnettomuusviestinnästä vastaa pelastustoimintaa johtava pelastusviranomaisen

4.7 Jokaisen roolit ja vastuut

Jokainen työntekijä on myös omalta osaltaan vastuussa työyhteisöviestinnästä, työyhteisön ilmapiiristä sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen maineen rakentamisesta niin asiakaskohtaamisissa kuin muissa vuorovaikutustilanteissa.

Jokaisen työntekijän vastuulla on aktiivisesti seurata hyvinvointialueen sisäisen viestinnän kanavia ja edistää toiminnallaan hyvää tiedonkulkua niin työyhteisön sisällä kuin ulospäin palvelunsa asiakkaille ja hyvinvointialueen asukkaille.

5 Viestinnän kohderyhmät

Hyvinvointialueen viestinnän keskeisiä kohde- ja sidosryhmiä ovat:

- alueen asukkaat ja asiakkaat
- nykyiset ja tulevat työntekijät
- hyvinvointialueen ja valtakunnan päättäjät
- alueen kunnat, järjestöt ja erilaisten palvelujen tuottajat
- media

Sekä kohderyhmien välillä että niiden sisällä on vaihtelua siinä, millainen ja millä keinoin toteutettu viestintä saavuttaa kohderyhmään kuuluvia.

Hyvinvointialueen tulee tuntee kohderyhmiensä viestintään liittyviä tarpeita ja mitata viestintänsä tavoitavuutta ja vaikuttavuutta säännöllisesti esimerkiksi erilaisin kyselyin ja maine ja mielikuva -mittauksin.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on kaksikielinen (suomi – ruotsi). Kaiken viestintämateriaalin tulee olla saatavilla molemmilla kielillä.

6 Viestintäkanavat

Hyvinvointialueen ensisijainen viestintäkanava on yleinen tietoverkko. Verkkopalvelussa julkaistavan tiedon tulee olla oikeaa, ajantasaista ja saavutettavaa. Verkkopalvelun käyttövarmuudesta tulee huolehtia erityisesti.

Verkkopalvelun lisäksi viestinnässä tulee käyttää muita kanavia, jotta alueen asukkaat saavat riittävästi tietoa hyvinvointialueen palvelusta ja toiminnasta.

Viestintää eri kanavissa mietitään sekä kohderyhmä- että sisältölähtöisesti.

Hyvinvointialueen kaikkien työntekijöiden ensisijainen yhteisen viestinnän kanava on intranet. Myös työyhteisöviestinnässä voidaan käyttää muita kanavia viestinnän saavutettavuuden ja kohdentamisen varmentamiseksi.

Viestintäkanavien valikoimaa ja niiden käyttöä kehitetään jatkuvasti suhteessa kohderyhmien tarpeisiin ja toimintaympäristön muutoksiin

7 Kriisiviestintä

Hyvinvointialueen viestinnän on oltava toimintakykyinen ja ennakoiva myös kriisitilanteissa. Viestintä varautuu tilanteisiin, joissa viestinnän tarve kasvaa huomattavasti.

Kriiseissä viestintää toteutetaan pääasiassa samoin kuin normaalitilanteessa, mutta viestinnän nopeus ja tahti poikkeavat suuresti normaalista.

Myös pitkittyneeseen kriisiin on varauduttava ja sen rinnalla aina varmistettava myös oma normaali viestintä.

Kriisiviestintään varautuminen, sen suunnittelu ja toteutus, kuvataan tarkemmin kriisiviestintäsuunnitelmassa, joka on osa hyvinvointialueen varautumis- ja valmiussuunnittelua

8 Ohjaavat lait

Viestintää ohjaavat monet lait. Tärkeimmät koko hyvinvointialueen toimintaa koskevat ovat:

Perustuslaki (731/1999)

Hallintolaki (434/2003)

Hyvinvointialuelaki (611/2021)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)

Kielilaki (423/2003)

Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa (13/2003)

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019)

Tietosuojalaki (1050/2018)

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679)

Rikoslaki (39/1889) 24 luku ja 38 luku

Valmiuslaki (1552/2011)

EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU 2016/679)