



soite

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

VIESTINTÄSTRATEGIA



Sisällysluettelo

Viestinnän perustehtävä ja arvot	3
Viestinnän periaatteet.....	3
Lakiperusteista.....	3
Avointa, aktiivista ja ajankohtaista viestintää	4
Vuorovaikutteista	4
Oikein kohdennettua	5
Vastuutettua	5
Sisäinen viestintä	6
Sisäisen viestinnän muodot.....	7
Ulkoinen viestintä.....	7
Tiedotusvälineet	7
Verkkoviestintä.....	9
Kuntaviestintä.....	9
Asiakasviestintä	9
Markkinointiviestintä	9
Sosiaalinen media.....	9
Kriisiviestintä	10
Viestinnän seuranta ja kehittäminen	10
Liite 1: Viestintäsuunnitelma (valmistuu myöhemmin)	10
Liite 2: Sosiaalisen median ohje (valmistuu myöhemmin)	10
Liite 3: Kriisiviestintäsuunnitelma (valmistuu myöhemmin)	10

Viestinnän perustehtävä ja arvot

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soiten tehtävänä on tuottaa alueensa väestölle laaja-alaiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Soite-kuntayhtymään kuuluu yhdeksän jäsenkuntaa: *Kokkola, Kannus, Toholampi, Lestijärvi, Perho, Halsua, Veteli, Kaustinen ja Kruunupyö. Reisjärvi* on osajäsenkunta. Kuntayhtymä tuottaa laajasti ja lisääntyvästi palveluja myös jäsenkuntiensa ulkopuolisille kunnille. Keski-Pohjanmaan keskussairaala on lähin päivystävä sairaala 200 000 asukkaan väestöpohjalle.

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soiten viestinnän **perustehtävä on tarjota alueen asukkaille tietoa kuntayhtymän toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja päämääristä sekä edistää osaltaan terveyttä ja hyvinvointia**. Näin luodaan edellytyksiä kuntien ja kuntalaisten osallistumiselle ja vaikuttamiselle kuntayhtymän toimintaan sekä lisätään asioiden käsittelyn avoimuutta.

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soiten viestinnän tehtävänä on myös **antaa tietoa ajankohtaisista asioista kuntayhtymän henkilöstölle sekä tukea johtamista**.

Viestintä nojautuu koko kuntayhtymän strategiaan ja viestinnän tavoitteena on edistää Soiten strategian toteutumista. Viestintä tukee johtamista ja tavoitteiden saavuttamista.

Arvot

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soiten viestinnän arvoja ovat:

- *asiakaslähtöisyys- ja potilaslähtöisyys*
- *avoimuus*
- *luotettavuus*
- *oikea-aikaisuus*

Viestinnän periaatteet

Lakiperusteista

Kunnan ja kuntayhtymän viestintävelvoite on määritelty kuntalaissa ja useassa muussa erityislaissa. Perustuslaki määrittelee kansalaisen perusoikeuden tietoon ja hyvään hallintoon. Kuntalain mukaan kuntayhtymän on tiedotettava aktiivisesti asukkaille.

Kuntalaisilla on lakiin perustuva oikeus tietää, miten yhteisiä asioita hoidetaan. Julkishallinnon viestintää ohjaa julkisuusperiaate, jonka mukaan *jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta ja viranomaisten asiakirjat ovat julkisuuslain mukaan pääasiassa julkisia*.

Hallintolain mukaan viranomaisen tulee ilmoittaa laaja-alaisen asian vireilläolosta ja varata mahdollisuuksia vaikuttaa asiaan.

Toimielimet ja toimintayksiköt luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa. Kuntayhtymän toiminnan luonteesta johtuen on samalla huomioitava salassapitosäännökset ja tietosuojat.

Avointa, aktiivista ja ajankohtaista viestintää

Nykyaikaiselle viestinnälle ja vuorovaikutukselle on ominaista monikanavaisuus, nopeus ja useiden erilaisten mielipiteiden yhtäaikainen esilläolo. Viestintään osallistuvat samanaikaisesti monet tahot. Tämän johdosta myös Soiten on toimittava viestinnässään nopealla rytmillä ja usealla eri foorumilla. Yhtäaikaisten viestien ja monien eri kohderyhmien vuoksi viestinnällisiä valmiuksia edellytetään kaikilta Soiten työntekijöiltä, ja viestinnälliset toimet on syytä sisällyttää kaikkeen toiminnan suunnitteluun jo varhaisessa vaiheessa.

Soite toteuttaa avointa, luotettavaa ja nopeaa sekä tosiasioihin ja päätöksiin perustuvaa viestintää.

Ajankohtaisista asioista tiedotetaan oikea-aikaisesti ja luotettavasti. Perusajatus on, että kuntayhtymän taholta kerrotaan aktiivisesti ensimmäisenä omista asioista.

Vireillä olevista asioista kerrotaan jo suunnitteluvaiheessa, jotta keskustelua voidaan käydä ennen päätöksentekoa. Soiten valtuuston ja hallituksen kokousten esityslistat ovat luettavissa ennakkoon Soiten verkkosivuilta. Näiden toimielinten päätöksistä tiedotetaan heti kokouksen jälkeen, ja pöytäkirjat laitetaan verkkosivuille heti kun ne on tarkastettu ja allekirjoitettu ja ovat julkaistavissa. Jos esityslistalla on merkittävä, laajasti yleistä mielenkiintoa herättävä asia, siitä tulisi laatia erillinen mediatiedote, joka julkaistaan myös verkkosivujen etusivun tiedotteissa.

Päätöksistä ja niiden vaikutuksista kerrotaan siten, että tieto tavoittaa mahdollisimman hyvin sitä tarvitsevat.

Erilaisia viestinnän muotoja kehitetään edelleen ja viestintäkanavien kehittymistä seurataan aktiivisesti.

Yhteistyö median kanssa hoidetaan joustavasti ja kaikkia tasapuolisesti palvellen.

Totuudenmukaista

Asiat viestitään objektiivisesti ja mahdollisimman monipuolisesti tosiasioihin perustuen. Viestinnän tulee olla perusvireeltään positiivista kieltämättä kuitenkin negatiivisia asioita.

Tiedottaminen perustuu Soiten viralliseen kantaan tiedotettavasta asiasta. Soiten edustajina työntekijät edustavat Soiten virallista näkemystä. Jokaisella työntekijällä on kuitenkin myös oikeus oman mielipiteensä esittämiseen, mutta silloin tulee selkeästi käydä ilmi, että kyse on henkilökohtaisesta kannanotosta. Henkilökohtaista mielipidettä ei esitetä samassa yhteydessä kun tiedotetaan Soiten asioista.

Vuorovaikutteista

Kaikki ihmisten välinen vuorovaikutus on viestintää, joten **jokainen Soiten työntekijä on tiedottaja** omaan työhönsä liittyvissä asioissa ollessaan yhteydessä asiakkaisiin ja potilaisiin erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa, puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse.

Vuorovaikutuksella viestinnällä luodaan kuntayhtymään yhteisiä toimintatapoja ja tehdään kuntayhtymän strategia ja visio yhteiseksi. Viestinnän avulla sitoutetaan henkilöstö omaan työhönsä ja Soite-kuntayhtymään.

Viestinnän avulla vahvistetaan Soiten hyvää mainetta, mikä puolestaan vahvistaa työntekijöiden työiihtyvyyttä ja yhteishenkeä. Vetovoimaista työnantajaimagoa vahvistamalla varmistetaan myös työvoimaresurssin saanti tulevaisuudessa.

Vuorovaikutuksen ja yhteistyön avulla luodaan ja vahvistetaan toimivia yhteistyösuhteita ja yhteistyöverkostoja.

Oikein kohdennettua

Viestien kohdentaminen siten, että tieto tavoittaa mahdollisimman hyvin sitä tarvitsevat, on olennaisen tärkeää viestinnän onnistumien kannalta.

Viestinnässä tulee aina miettiä kohderyhmää, jolle viesti on tarkoitettu. Viestit tulee pitää yksinkertaisina ja konkreettisina. Viestintä lähtee asiakkaan/vastaanottajan tarpeista ja tapahtuu selkeällä ja ymmärrettävällä yleiskielellä siten, että viestin ymmärtää myös henkilö, joka ei tunne Soiten organisaatiota, päätöksenteon vaiheita tai ammattisanastoa. Viestintämateriaali on selkeää ja vastaanottajan tarpeista lähtevää.

Viestinnässä noudatetaan alueellista, kielellistä ja poliittista tasapuolisuutta. Viestinnässä huomioidaan Soiten kieliohjelman linjaukset.

Käyttämällä useita viestintäkanavia viesti tavoittaa parhaiten kuntayhtymän palveluja käyttävät sekä jäsenkunnat ja muut sidosryhmät. Viestintäkanavat on listattu Soiten viestintäsuunnitelmassa (liite 1).

Asiakas- ja potilaspalvelu sekä neuvonta ovat tiedottamisessa tärkeitä.

Vastuutettua

Kuntayhtymän valtuuston hyväksymä Soiten strategia ja visio luovat suunnan kuntayhtymän viestinnälle.

Soiten hallintosäännön mukaan viestintää ja tiedottamista strategisella tasolla johtaa hallitus. Hallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista ja verkkoviestinnästä. Toimitusjohtaja vastaa kuntayhtymän viestinnästä ja tiedottamisesta. Viestintäpäällikkö koordinoi kuntayhtymän ulkoista ja sisäistä viestintää.

Kuntayhtymän hallitus, jaostot, toimitusjohtaja sekä toimialan johtavat viranhaltijat huolehtivat siitä, että kuntayhtymän asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun.

Viestintätyö on keskitetty Soiten organisaatiossa viestinnän ja markkinoinnin vastuualueelle, jossa työskentelee viestintäpäällikkö sekä viestintäsihteerit. Viestintäpäällikkö toimii puheenjohtajana Soiten viestintätyöryhmässä, jossa on edustajat jokaiselta Soiten toimialueelta. Viestintätyöryhmä pyrkii edistämään sekä ulkoista että sisäistä viestintää.

Jokainen esimies on vastuussa siitä, että hänen alaisensa ovat riittävän hyvin tietoisia sekä yksikön omaan toimintaan liittyvistä asioista että koko kuntayhtymän toiminnasta ja tavoitteista. Esimies huolehtii myös esimerkiksi siitä, että työntekijät saavat tiedon luottamuselimissä tehdyistä heitä koskevista päätöksistä.

Sisäinen viestintä

Sisäinen viestintä on johtamisen väline, joka tukee strategisten tavoitteiden saavuttamista. Sisäisen viestinnän keinoin rakennetaan yhteishenkeä ja soitelaisuutta ja hoidetaan sisäisiä vuorovaikutussuhteita.

Sisäisen viestinnän avulla varmistetaan, että kaikilla kuntayhtymän henkilöstöön kuuluvilla ja luottamushenkilöillä on tiedossaan työn tekemisen kannalta olennainen tieto.

Viestintä on olennainen työtyytyväisyyteen vaikuttaja. Sisäinen viestintä kannustaa keskustelemaan, arvioimaan ja avoimeen ilmapiiriin sekä oman työn ja työyhteisön kehittämiseen.

Henkilöstöä tai työyhteisöä koskevissa asioissa lähtökohtana on, että henkilöstölle tulee tiedottaa asiasta ennen tai vähintäänkin samanaikaisesti kuin tiedotusvälineille.

Hyvin toimiva sisäinen viestintä on oleellinen osa hyvää johtamista ja työilmapiiriä. Soiten johdon ja esimiesten tulee antaa henkilöstölle selkeät ohjeet tiedottamisesta sekä erityisesti omalla esimerkillään kannustaa henkilöstöään viestimään avoimesti.

Jokainen työntekijä luo hyvää työilmapiiriä ystävällisellä ja positiivisella viestinnällä työympäristössään.

Esimiehen tehtävänä on sopia työntekijöiden kanssa viestinnästä niin, että työntekijä tietää omat vastuunsa ja velvollisuutensa. Lisäksi on tarpeen käydä läpi menettelyt normaalista toiminnasta poikkeavien tilanteiden tiedotuksen osalta. Esimiehen ja työyksikön tehtävänä on välittää työntekijöille heidän tiedotustehtävässään tarvitsemat tiedot ja taidot.

Kuntayhtymän toimintaa ohjaa luottamushenkilöistä koostuva hallinto. Viranhaltijoiden tulee viestiä asioita luottamushenkilöstölle tasapuolisesti ja kunnioittaa päättäjien näkemyksiä, vaikka ne eroaisivat työntekijöiden mielipiteistä.

Yhteistoiminta

Yhteistoiminta on myös viestintää. Yhteistoiminta on lakiin (Laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa 449/2007) perustuva velvollisuus, joka voi olla sekä välitöntä että edustuksellista. Henkilöstön osallistumismahdollisuudet ja yhteistoiminnan periaatteet on määritelty yhteistoimintasopimuksessa. Sisäinen tiedotus on osa yhteistoimintaa.

Yksittäistä työntekijää koskeva asia käsitellään työntekijän ja esimiehen välillä. Välitöntä yhteistoimintaa on myös yhteistoimintamenettelyn piiriin kuuluvien asioiden käsittely esimerkiksi työpaikkakokouksessa. Edustuksellisessa yhteistoimintaelimessä käsitellään henkilöstöä laajasti tai yleisesti koskevia yhteistoimintamenettelyn piiriin kuuluvia asioita. Yhteistoiminnassa keskeistä viestinnän kannalta on riittävän varhainen tiedotus, jotta osapuolten välille syntyy vuorovaikutusta ja mahdollisuus osallistua päätösten valmisteluun.

Sisäisen viestinnän muodot

Sisäinen viestintä voi olla suullista, kirjallista tai verkkoviestintää. Sisäisen viestinnän välineitä ovat työpaikka- ja henkilöstökokoukset, infotilaisuudet, tiedotteet, sähköpostiviestit ja intranet (=Soitenet). Tarvittaessa käytetään push-tyyppistä viestintää kohdennettuna työasemille.

Soiten ensisijainen sisäisen viestinnän kanava on Soitenet-sivusto silloin kun halutaan tavoittaa henkilökuntaa mahdollisimman laajasti.

Sisäiset tiedotustilaisuudet ja työpaikkakokoukset ovat sisäisen viestinnän tehokkain muoto. Työpaikkakokouksia järjestetään säännöllisesti ja riittävän usein siten, että mahdollisimman monella on mahdollisuus osallistua niihin. On myös varmistettava, että kokouksista poissaolleet saavat tiedon käsitellyistä asioista.

Keskustelut, kehittämiskeskustelut ja myös uuden työntekijän perehdyttäminen ovat myös tärkeitä sisäisen viestinnän keinoja. Asioista suoraan keskusteltaessa voidaan välttyä monelta väärältä huhulta.

Sisäisinä viestintävälineinä käytetään myös SoiteSanomia sekä erilaisia tiedotteita. Sähköposti on nopea tapa tiedottaa asioista silloin, kun kohderyhmä on rajattu.

Sisäinen viestintä linjataan yksityiskohtaisemmin Soiten viestintäsuunnitelmassa (liite 1).

Ulkoisen viestintä

Ulkoisen viestinnän tavoitteena on viestiä palveluistamme, käydä keskustelua potilaiden ja muiden sidosryhmien kanssa, vahvistaa Soiten tunnettuutta ja työnantajakuvaa sekä herättää kiinnostusta asiantuntijoitamme ja palveluitamme kohtaan.

Kuntayhtymän tiedottamista suunniteltaessa ja toteutettaessa on muistettava potilaiden ja asiakkaiden erilaiset palvelutarpeet ja mahdollisuudet eri viestintävälineiden seuraamiseen. Eryteisesti tulee huolehtia vammaisten ja etnisten vähemmistöjen mahdollisuus saada tietoa kuntayhtymän palveluista ja päätöksenteosta. Asiakkaan näkökulma sekä selkeä termistö ja kieli ovat erityisen tärkeitä ulkoisessa viestinnässä.

Tiedotusvälineet

Asiakas- ja potilastiedottaminen ei ole aina mahdollista suoraan palveluiden käyttäjille, vaan kuntayhtymän asioista on välitettävä tietoa tiedotusvälineiden, eli median kautta.

Tiedotusvälineitä palvellaan aktiivisesti, tasapuolisesti, samanaikaisesti ja samansisältöisenä. Yhteydenottopyyntöihin vastataan viipymättä. Tiedotusvälineellä on etuoikeus itse löytämänsä uutiseen, josta tasapuolisuuden vuoksi ei tiedoteta muille ennen uutisen ilmestymistä.

Tiedotusvälineet noudattavat yleensä ammattikuntansa eettistä ohjeistoa ja pyrkivät uutisoimaan monipuolisesti todenperäisistä asioista. **Myös kielteisistä asioista tiedotetaan medialle avoimesti** ja viipymättä, mikäli niillä on yleistä merkitystä ja aiheen voidaan ennakoida aiheuttavan negatiivista

julkisuutta – näin saamme mahdollisuuden perustella ja taustoittaa kielteisestä aiheesta Soiten näkökulmasta.

Tiedotusvälineille annetaan tietoja tiedotteilla, tutustumiskäynneillä ja järjestämällä tiedotustilaisuuksia.

Haastattelut

Toimituksilla on oikeus pyytää haastatteluita. Lausuntoja medialle antaa se Soiten asiantuntija, joka vastaa viestinnän kohteena olevasta toiminnasta tai tuntee sen parhaiten. Haastattelupyynnöistä on informoitava omaa esimiestä. Uutinen/artikkeli on pyydettyä toimittajalta tarkistettavaksi ennen sen julkaisua, jotta mahdolliset asiavirheet ehditään korjata. Tiedotusvälineen ei ole pakko antaa haastattelua tarkistettavaksi ennen julkaisemista, mutta tarkastuspyyntöihin yleensä suostutaan, jos se julkaisuakataulun puitteissa on mahdollista.

Mediatiedotteet

Mediatiedote on nopea ja tehokas tapa tiedottaa ajankohtaisista asioista. Mediatiedote kannattaa tehdä asiasta, jolla on uutisarvoa. Mitä laajempaa väestömäärää asia koskettaa, sitä tärkeämpää on lähestyä tiedotusvälineitä omalla tiedotteella. Soiten viestintäpäällikkö auttaa mediatiedotteen laadinnassa ja välittää tiedotteet eteenpäin medialle asiantuntijoiden hyväksynnän jälkeen.

Tiedotustilaisuudet

Soiten hallinto järjestää säännöllisesti hallituksen kokousten jälkeen lyhyen tiedotustilaisuuden hallituksen kokouspäätöksistä. Tiedotustilaisuudet ovat avoimia myös henkilökunnalle.

Muutoin tiedotustilaisuuksia järjestetään tilanteen mukaan. Useimmiten hyvällä mediatiedotteella saa enemmän julkisuutta kuin huonolla tiedotustilaisuudella.

Oikaisut

Tiedotusvälineellä on velvollisuus oikaista julkaisemansa virheellinen tieto, jos se on merkityksellinen. Pyyntöä esittää yleensä se, jota asia koskee. Oikaisupyynnön voi toimitukseen tehdä kuka tahansa, kun mediasisällössä on asiavirhe. Toimittaja laatii oikaisun ja se julkaistaan mahdollisimman pian samassa julkaisussa ja sen verkkosivuilla. Korjauksen huomioarvo on suhteutettava virheen vakavuuteen. Sananvapauslain mukaan henkilöllä, yhteisöllä, säätiöllä tai viranomaisella on oikeus saada itseään tai toimintaansa koskeva virhe oikaistua, jollei se ole ”ilmeisen tarpeetonta” virheen vähäisyyden vuoksi.

Vastineoikeutta käyttämällä voi puolustautua kohtuutonta tai asiatonta arvostelua vastaan. Pelkkä mielipide-ero ei kuitenkaan oikeuta vastineeseen. Vastineeseen on oikeus henkilöllä, jolla on perusteltu syy katsoa julkaistun viestin loukkaavan itseään. Hänen oma tunteensa loukatuksi tulemisesta ei riitä. Sananvapauslaissa vastine on rajattu luonnollisen henkilön oikeudeksi – *organisaatiolla ei ole vastineoikeutta*.

Yleisöosaston yksilöityihin kysymyksiin voidaan vastata, mikäli vastauksella katsotaan olevan yleisempää merkitystä. Selvät asiavirheet korjataan. Mielipiteitä ei sen sijaan ole tarpeellista kommentoida. Mielipidekirjoituksiin vastaaminen arvioidaan tapauskohtaisesti.

Verkkoviestintä

Soiten verkkosivut ovat tärkeä viestintäkanava. Tietosisällön ajantasaisuus ja luotettavuus ovat hyvän verkkosivuston tunnusmerkki. Vastuu Soiten verkkosivujen laadusta kuuluu jokaiselle kuntayhtymän työntekijälle. Jokaisen on omalta osaltaan pidettävä huolta siitä, ettei sivuilla ole vanhentunutta tietoa ja tiedot pitävät paikkansa.

Soiten verkkosivustoa ylläpidetään Soiten viestinnän yksikössä yhteistyössä toimialueiden kanssa. Toimialueet ovat nimenneet verkkosivujen päivitysvastaavat ja heille on luotu tunnukset verkkosivuston päivittämiseen. Soiten viestintäyksikkö ohjaa ja tukee toimialueiden päivitysvastaavia sekä toteuttaa uusia kokonaisuuksia. Soiten viestintäyksikkö huolehtii myös tietojen päivittämisen KAPA-lain mukaan palvelutietovarantoon.

Kuntaviestintä

Soiten jäsen- ja sopimuskunnille toimitetaan säännöllisin väliajoin raportteja kuntayhtymän toiminnasta ja taloudesta sekä kunnan palvelujen käytöstä ja kuntaosuuksien kehityksestä.

Kunnille järjestetään talous- ja toimintasuunnitelmasta sekä muista merkittävistä asioista neuvottelutilaisuuksia, joiden tavoitteena on saada aikaan kuntien sitoutuminen ja/tai saada tietoon kuntien mielipiteet asiasta. Tiedotusta palvelevat myös kuntayhtymän johdon ja toimialueiden edustajien käynnit kunnissa.

Asiakasviestintä

Palvelujen tuottaminen edellyttää hyvin toimivaa asiakaspalvelua ja neuvontaa. Jokainen soitelainen on velvollinen opastamaan asiakkaita ja potilaita oikeiden palvelujen ja tietojen äärelle. **Viestintä on osa jokaisen työntekijän päivittäistä työtä.**

Viestintäkeinoista välitön palveluviestintä joko kasvokkain tai esimerkiksi puhelimitse on yksi tehokkaimmista viestintämuodoista. Jokainen työntekijä voi omalla toiminnallaan, olemalla kohtelias ja avulias, rakentaa positiivista mielikuvaa Soitesta.

Markkinointiviestintä

Markkinointiviestinnällä vahvistetaan Soiten julkisuuskuvaa sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä erikoissairaanhoidon palvelujen tuottajana. Markkinointiviestinnän avulla vahvistetaan myös myönteistä työnantajan imagoa. Markkinointiviestintä linjataan Soiten markkinointistrategiassa.

Sosiaalinen media

Sosiaalista mediaa hyödynnetään asiakasviestinnässä. Sosiaalisesta median käytöstä on laadittu erillinen ohjeistus ja politiikka kuntayhtymän työntekijöiden käyttöön. Sosiaalisen median ohje (liite 2) julkaistaan Soitenetissä.

Kriisiviestintä

Kriisitilanteissa viestinnän painopiste on suuremman vaaran torjumisessa, inhimillisissä arvoissa ja korvaavista palveluista tiedottamisessa. **Tiedottaminen normaaliajan erityistilanteissa ja poikkeusoloissa on linjattu katastrofi- ja poikkeusolojen ohjeissa.** Tiedotuksesta ja sairaalan sisäisestä informaatiosta vastaa johtajaylilääkäri.

Sisäinen viestintä korostuu häiriö- ja suuronnettomuustilanteissa sekä poikkeusoloissa.

Normaaliajan erityistilanteilla tarkoitetaan häiriötilanteita, joiden hallitseminen on mahdollista viranomaisen normaalein toimintavalmiuksin. Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu kuuluu pelastustöitä johtavalle viranomaiselle. Muissa peruspalveluiden tuottamishäiriöissä on tavallisesti tiedotusvastuu toiminnasta vastaavalla viranomaisella.

Poikkeusoloilla tarkoitetaan valmiuslain mukaisia poikkeusoloja, jotka aiheutuvat suuronnettomuudesta, taloudellisesta kriisistä, vieraiden valtioiden välisestä sodasta tai sodan uhasta tai muusta. Valmiuslain mukaiset poikkeusolot tulevat voimaan valtioneuvoston päätöksen jälkeen.

Viestinnän seuranta ja kehittäminen

Soiten viestintäyksikkö seuraa Soiten asioista uutisointia tiedotusvälineissä. Merkittävät virheellisyudet oikaistaan välittömästi ja esitettyihin kysymyksiin vastataan mahdollisimman ripeästi.

Sisäistä viestintää seurataan mm. palautetta keräämällä, lukijakyselyillä ja työhyvinvointikyselyllä. Viestinnän seuranta on yksi viestinnän kehittämisen edellytys. Hyvä viestintä edellyttää jatkuvaa kehittämistä. Soite kehittää viestintää mm. ottamalla käyttöön uusia viestintävälineitä, linjaamalla olemassa olevia kanavia tarpeiden mukaan uudelleen, kehittämällä osaamista sekä yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa.

Liite 1: Viestintäsuunnitelma

Liite 2: Sosiaalisen median ohje

Liite 3: Kriisiviestintäsuunnitelma