

Yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista vuosille 2023–2025

Vastuu: viestintäjohtaja Leena-Mari Tanskanen



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Tarkoitus ja sisältö



Hallintosäännön 7 §:n mukaan ”aluehallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista suomeksi ja ruotsiksi”.

Nämä strategisen tason periaatteet pohjautuvat hyvinvointialueen strategiaan. Dokumentti antaa suuntaviivat perusasioiden rakentamiseen ja siihen, mihin viestinnässä keskitytään HVA-strategiakaudella ja mitä tavoitellaan.

- Viestinnän toiminta-ajatus ja ohjaava lainsäädäntö
- Sidosryhmät ja viestinnän tavoitteet 2023–2025
- Viestinnän periaatteet
- Pääviestit
- Viestinnän vaikuttavuuden varmistaminen





Viestinnän toiminta-ajatus ja ohjaava lainsäädäntö



Viestinnän toiminta-ajatus



Viestintä on osa toimintaamme, mutta sillä ei ole yksinään arvoa. Arvo syntyy siitä, että kykenemme viestinnällä tukemaan hyvinvointialueen perustehtävää ja tavoitteita.

Meidän on uutena organisaationa ansaittava sidosryhmien luottamus ja lähdettävä uskottavasti edistämään strategiaamme.

Nämä asiat mahdollistetaan osaltaan ammattimaisella viestintätoiminnolla ja tukemalla jokaista organisaatiossamme viestimään laadukkaasti, sillä kaikki viestivät.

Ensimmäiset 1–2 vuotta on paras aika rakentaa tätä kokonaisuutta.



Keskeisin viestintää ohjaava lainsäädäntö ja ohjeet



- [Laki hyvinvointialueesta](#) (kielivähemmistöjen palveleminen; sidosryhmien tiedottaminen palveluista, taloudesta, valmistelussa olevista asioista ja suunnitelmista, asioiden käsittelystä, päätöksistä ja niiden vaikutuksista; tiedonsaantioikeus ja tietosuoja viestinnässä; selkeä ja ymmärrettävä kieli eri asiakasryhmille, esteettömyys ja saavutettavuus.)
- [Kielilainsäädäntö](#) (kielelliset oikeudet)
- [Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta](#) (avoimuuden kautta sidosryhmien mahdollisuus valvoa julkisen vallan ja julkisten varojen käyttöä, muodostaa mielipiteensä, vaikuttaa näihin sekä valvoa oikeuksiaan ja etujaan.)
- [EU:n saavutettavuusdirektiivi](#) (viestinnän saavutettavuus, mm. verkkosivut liitteineen ja somekanavat)
- [Pelastuslaki](#) (pelastustoimen viestintävelvollisuudet)
- [Viestinnän eettiset ohjeet](#) (organisaation viestinnän sekä viestintäammattilaisen etiikka)

Lisäksi viestintään linkittyviä asioita on mm. [hallintolaissa](#) ja [laissa yksityisyyden suojasta](#)



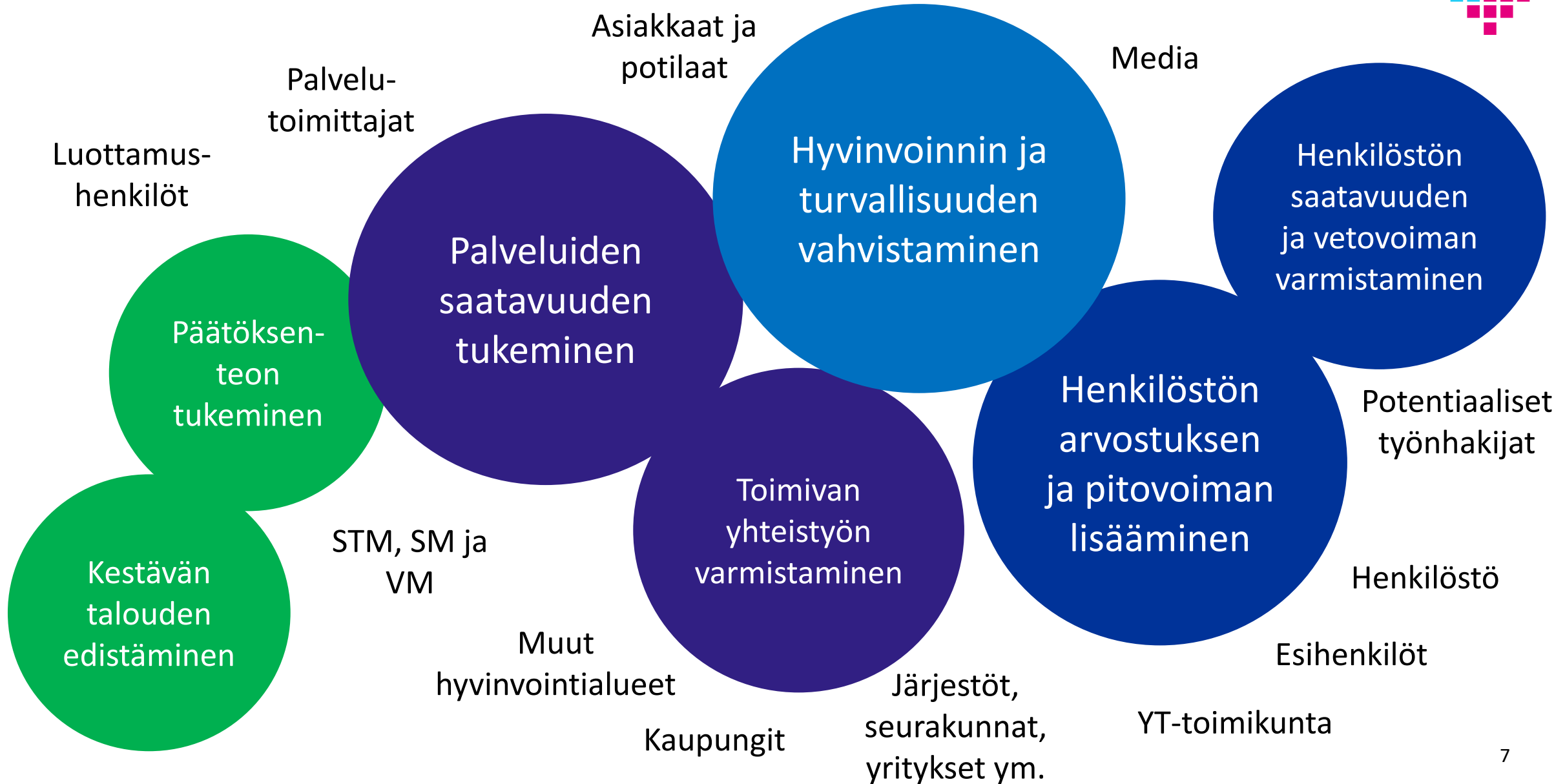


Viestinnän sidosryhmät ja tavoitteet

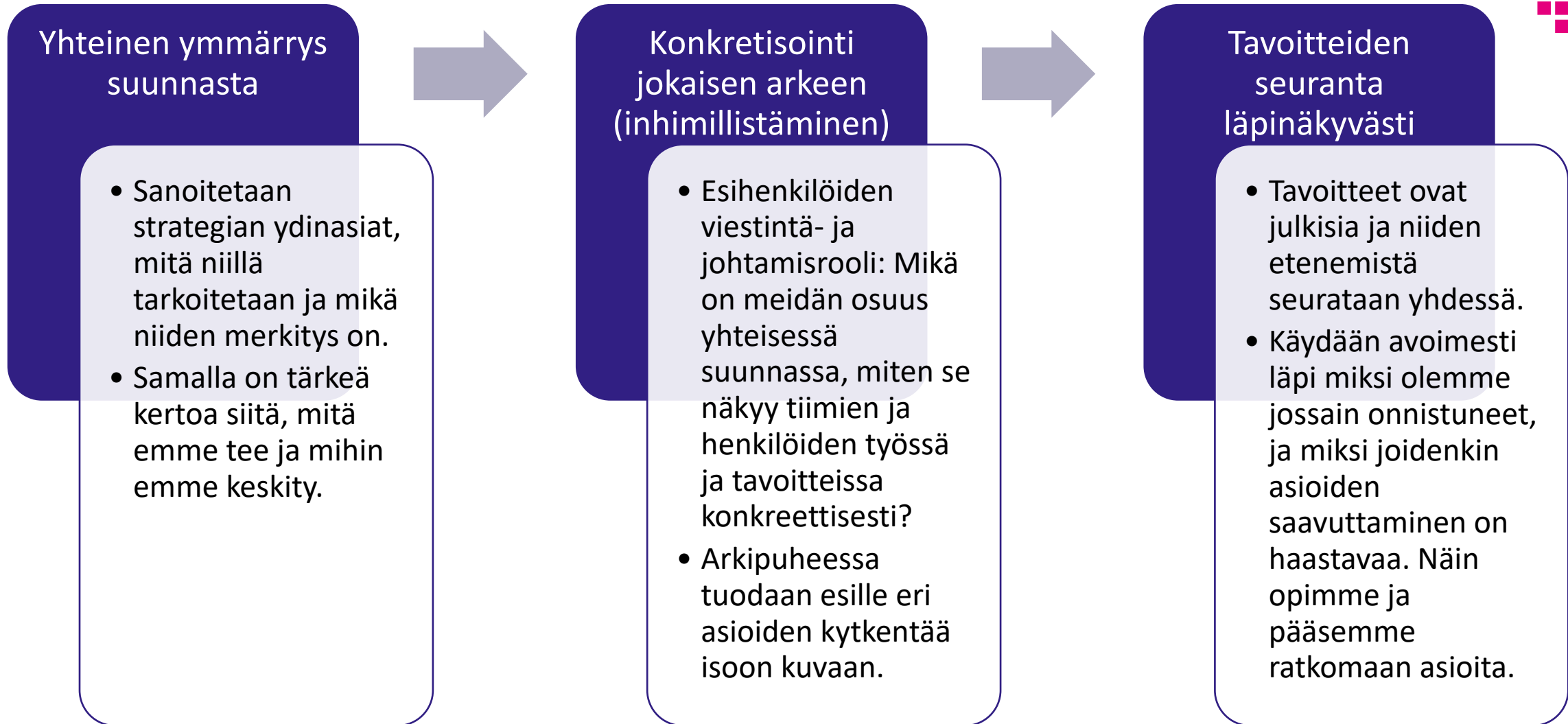
Tuemme viestinnällä strategisten tavoitteiden saavuttamista ja perustehtävän toteutumista.



Strateginen viestintä: tuemme keskeisiä tavoitteita



Strategian viestintä: yhteinen suunta ja konkretisointi



Strategia itsessään ei ole kiinnostava, mutta viestimällä *strategian avulla* luomme merkityksellisyyttä jokaisen työhön, vahvistamme yhteiseen suuntaan menemistä ja oikeisiin asioihin keskittymistä.



Jotta viestintä on vaikuttavaa ja sidosryhmiä palvelevaa, on alkuun laitettava viestinnän rakenteet ja raamit kuntoon.



Viestinnän rakenteet kuntoon



Toimivilla rakenteilla varmistamme viestintäressurssien suuntaamisen tehokkaasti. Esimerkiksi eri toimialojen erityiset tavoitteet huomioidaan vuosittaisissa viestintäsuunnitelmissa.

Organisoituminen,
vastuualueet ja
päätöksenteko

Partner-malli
(sujuva ja
vaikuttava
yhteistyö)

Viestinnän
tehtäväalueiden
palvelukuvaukset

Palvelupyyntö-
prosessit ja arjen
viestintätuki

Tiedolla
johtaminen, data ja
analytiikka

Viestinnän
suunnittelun malli

Riskienhallinta ja
varautuminen



Selkeät raamit viestintään



Raamit (viestintävalmennukset, linjaukset, ohjeet ja vinkit) auttavat jokaista organisaatiossamme viestimään mahdollisimman laadukkaasti ja sidosryhmiä palvellen. Näitä tehdään kriittisyysjärjestyksessä vuosien 2023–2024 aikana.

Kriisiviestintä	Saavutettavuus -vaatimukset	Kaksikielisyys ja kieliryhmien palveleminen käytännössä	Median kanssa toimiminen	Some-ohjeet: organisaatiotilit ja asiantuntijat	Intranetin ja verkkosivujen käyttö
Uutiskirje- konsepti	Tapahtumien järjestäminen	Brändikäsi- kirjan soveltaminen	Valokuvien käyttö ja kuvapankki	Videokonsepti	Johtamis- viestintä
Esiintymis- taidot	Sisällön- tuotannon osaaminen	Viestinnän perehdytykset	Päätösviestintä	Markkinointi ja maksettu näkyvyys	Työyhteisö- viestintä





Viestinnän periaatteet VAKEssa

Nämä arvojemme (oikeudenmukaisuus, vastuullisuus, rohkeus) mukaiset periaatteet ohjaavat kaikkea viestintää sekä lähivuosien aikana tehtäviä viestintälinjauksia, -ohjeita ja -valmennuksia.





1. Viestimme asiakaslähtöisesti

- Viestimme monikanavaisesti ja siellä, missä tavoittelemamme ihmiset ovat. Teemme rohkeita kokeiluita kohderyhmien tavoittamiseksi.
- Kehitämme viestintäämme asiakkaiden tarpeiden ja palautteiden mukaan.
- Pyrimme viestinnässä vuorovaikutukseen. Teemme tiivistä yhteistyötä kaupunkien & järjestöjen ym. kanssa saavuttaaksemme asiakkaat ja edistääksemme yhteistyötä ja osallisuutta.
- Käytämme brändikäsikirjassa määriteltyjä ohjeita kohderyhmiä puhuttelevan ja yhdenmukaisen viestinnän varmistamiseksi.

- Olemme kaksikielinen hyvinvointialue. Tähtäämme laadukkaaseen ja yhdenvertaiseen ruotsinkieliseen viestintään, emme pelkkiin käännöksiin.
- Alueellamme viidennes on vieraskielisiä. Huomioimme heidän tavoittamisensa mm. riittäväillä käännöksillä.
- Noudatamme saavutettavuusvaatimuksia kaikissa verkkosisällöissämme ja teemme nämä sisällöt verkko edellä -ajattelulla.
- Hyödynnämme viittomakielen tulkkausta.
- Otamme huomioon ihmiset, jotka eivät käytä verkkosisältöjä. Hyödynnämme mm. paperitiedotteita ja lehti-ilmoituksia.
- Viestintämme on konkreettista ja ymmärrettävää. Tuotamme tärkeimmät sisällöt selkokielellä.





2. Vahvistamme luottamusta

- Aktiivisella, oikea-aikaisella, tavoittavalla ja yhdenmukaisella viestinnällä lisäämme kaikkien sidosryhmien luottamusta hyvinvointialuetta kohtaan.
- Varmistamme viestinnän oikeellisuuden ja olemme tietoisia mm. hybridivaikuttamisesta.
- Suhtaudumme sidosryhmiemme näkyvyyteen hyvinvointialueen viestinnässä yhteneväisin periaattein.
- Kerromme ajantasaista tilannekuvaa sidosryhmillemme hyvinvointialueemme rakentumisesta.
 - Olemme vastuullisia. Hallitsemme viestinnän avulla realistisia odotuksia, joilla on vaikutusta luottamuksen syntymiseen. Olemme avoimia, emme lupaa liikoja.
 - Kerromme rohkeasti mitä tavoittelemme tulevaisuudessa, mutta alkuvaiheen jälkeen painotamme enemmän sitä mitä on saatu aikaiseksi kuin mitä tulevaisuudessa tehdään.



3. Otamme kaikki vastuuta viestinnästä



Jokainen VAKEn työntekijä viestii.

- Vaikutamme jokainen rakentavan, muita arvostavan ja osallisuutta vahvistavan viestintä- ja vuorovaikutuskulttuurin syntymiseen. Sillä on suora vaikutus asiakkaiden ja henkilöstön hyvinvointiin.
- Olemme avoimia ja jaamme olennaista tietoa muille.
- Seuraamme säännöllisesti intraa ja osallistumme infoihin. Jos jokin on epäselvää, kysymme ja etsimme tietoa.
- Esihenkilöroolissa tunnistan keskeisen roolini viedä tietoa eteenpäin ja ymmärryttää suuntaamme.
- Viestintäammattilaiset mahdollistavat ja luovat puitteet laadukkaalle viestinnälle.
- Noudatamme koko henkilöstönä yhteisiä viestinnän pelisääntöjä, jotka rakentuvat pala palalta.





Pääviestit

Pääviestejä pidetään systemaattisesti mukana viestinnässä ja markkinoinnissa.



Pääviestit on määritelty brändikäsikirjassa



Hyvinvointialueen pääviestejä tarkennetaan vuosittain tavoitteiden mukaisesti. Kullekin toimialalle määritetään omat vuosittaiset pääviestit viestintäsuunnittelun yhteydessä. Brändikäsikirjan olennaisia pääviestejä ovat:

”Kaksi kaupunkia, monta kylää, 4 800 työntekijää, 280 000 asukasta, yksi hyvinvointialue.”

- Vuonna 2023 toimintansa aloittanut Vantaan ja Keravan hyvinvointialue keskittyy sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen.
- Keskitymme päätehtäväämme ja siihen, missä olemme parhaita – autamme, hoidamme ja pelastamme. Olemme rohkeita ammattilaisia ja teemme merkittävää työtä.
- Tavoitteenamme on olla asukkaalle ja työntekijälle Suomen paras hyvinvointialue.





Viestinnän vaikuttavuuden varmistaminen ja mittaaminen

Luomme tavoitteisiin perustuvat viestinnän mittarit, joilla arvioidaan viestinnän vaikuttavuutta.



Varmistamme viestinnän vaikuttavuuden



- Viestinnän suunnittelu lähtee aina tavoitteista. Johtoryhmän sekä toimialojen tehtävänä on määrittää viestinnän tavoitteet ja tarpeet sekä tarvittaessa priorisoida nämä. Viestintäammattilaiset vastaavat viestinnällisistä ratkaisuista.
- Strateginen viestintä onnistuu vain suunnitelmallisesti. Viestinnässä kulkee rinnakkain suunnitelmallinen tekeminen ja reagoiminen toimintaympäristöön.
 - Viestintätoiminnossa varmistetaan se, että molemmille jää tilaa.
 - Suunnitelmallisuudessa ja tavoitteiden mukaisessa viestinnässä on sekä hyvinvointialueen tavoitteita että toimialojen erityisiä tarpeita. Rakenteissa huomioidaan kummatkin tasot.
- Viestintätoimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan viestintätoiminnossa. Näin viestintäresurssit kohdistetaan oikein ja toimenpiteitä voidaan suunnitella niiden vaikuttavuuden perusteella.



Työkaluja vaikuttavuuden arviointiin



Viestinnälle ei aina tarvita omia mittareita, vaan onnistumista voidaan mitata osana toiminnallisten tavoitteiden ja mittareiden saavuttamista – esimerkiksi rekrytointien onnistumisella. Näillä on usein suurin vaikuttavuus.

Viestinnän mittareita ovat esimerkiksi:

- Julkisuusanalyysit: pääviestien tai haluttujen teemojen näkyvyys mediassa, sävy
- Palautekyselyjen tulokset, asiakas- ja henkilöstötyytyväisyyden mittarit
- Maine- ja työnantajamielikuvatutkimuksien tulokset
- Eniten kiinnostusta herättäneet aiheet, lukijamäärät
- Kohderyhmien tavoittaminen: seuraajien, interaktioiden ja tilaajien määrät
- Saavutettavuusauditointien tulokset ym.
- Brändin toteutuminen viestinnässä ja markkinoinnissa (äänensävy, pääviestit, visuaalisuus)
- Viestintäprosessien toimivuuden arvioinnit



Suunnitelmallinen viestintä

