

Yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista suomeksi ja ruotsiksi vuosille 2025–2029

Vastuu: viestintäjohtaja Leena-Mari Tanskanen



Sisältö

- Taustalla hallintosäännön 7 §
- Viestinnän sidosryhmät
- Viestinnän rakenteet mahdollistavat ammattimaisen viestintätoiminnon
- Viestinnän periaatteet ja lähtökohdat
 1. Viestintä on strategista ja suunnitelmallista
 2. Vahvistamme luottamusta
 3. Toimimme asiakaslähtöisesti
 4. Varaudumme kriisi- ja häiriötilanteisiin
 5. Otamme kaikki vastuuta viestinnästä ja arvostavasta vuorovaikutuksesta



Taustalla hallintosäännön 7 §

Hallintosäännön mukaan ”aluehallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista suomeksi ja ruotsiksi”.

- Aluehallitus nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat. Hyvinvointialuejohtaja johtaa viranomaisena hyvinvointialueen viestintää. Käytännössä viestinnän johtovastuu on viestintäjohtajalla.
- Viestinnän ensisijainen kanava on yleinen tietoverkko.
- Toimielimet luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa. Aluehallitus,

muut toimielimet, hyvinvointialuejohtaja sekä toimialojen johtavat viranhaltijat huolehtivat siitä, että hyvinvointialueen asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmistelussa.

- Viestinnässä käytetään selkää ja ymmärrettävää kieltä ja otetaan huomioon suomen ja ruotsinkielisten sekä muiden tärkeimpien kieliryhmien, mukaan lukien viittomakielisten, tarpeet. Lisäksi viestinnässä huomioidaan saavutettavuus ja esteettömyys.



Viestinnän sidosryhmät



Viestinnän 2023–2025 luodut rakenteet

mahdollistavat ammattimaisen viestintätoiminnon

Viestinnän
organisoituminen ja
palvelukuvaukset

Viestinnän riskienhallinta
ja varautuminen (ml.
varakanavat) sekä
kriisiviestintäohjeet

Tiedolla johtaminen, data
ja analytiikka osaksi
arkityötä

Tekoälyn käyttöönotto ja
eettiset ohjeet viestintään

Some-ohjeet ja -linjaukset
(työntekijöille ja
organisaatiotileille),
hallinointityökalun
käyttöönotto

Päätösviestinnän
ohjeistukset ja käytännöt

Verkkosivujen kehittämisen
ja päivittämisen
toimintamallit sekä
koulutukset

Moni- ja kaksikielisten
asiakkaiden tavoittaminen
ja käännösprosessit

Saavutettavuusohjeet ja -
koulutukset sekä
selkokielen käyttö ja
koulutukset

Asiakkaiden tavoittamisen
keinovalikoima (mm.
kotitalousjakelut, esitteet)

Partner-malli toimialojen
kanssa & vuosisuunnittelu

Arjen viestintätuki
henkilöstölle:
palvelupyynnöprosessit ja
intran kootut
vinkit/ohjeet

Esiintymis- ja
mediavalmennukset
avainhenkilöille sekä
viestinnän perehdytykset

Sisäisen viestinnän
toimintamallit (ml. joryn
viestintä) sekä intran
rakenteet ja koulutukset

Henkilöstön osallisuuden
työkalupakki

Kuvapankkien
rakentaminen ja kuvien
käytön ohjeistukset,
videokonsepti

Rekrytointimarkkinoinnin
kumppanuudet ja
toimintamallit

Brändikäsikirjan
soveltamisen käytännöt ja
VAKEn lyhenteet

Tapahtumien järjestämisen
toimintamallit ja brändin
mukaiset ständit

Mediaseurannan ja
tiedotteiden
lähetyjärjestelmän
käyttönotot sekä
mediayhteistyö



Viestinnän periaatteet VAKEssa

Nämä arvojemme – oikeudenmukaisuus, vastuullisuus, rohkeus – mukaiset periaatteet ohjaavat viestintää ja markkinointia.

Lähtökohta periaatteille:

Edistämme hyvinvointialueen perustehtävää ja strategisia tavoitteita

Viestintä on **keskeinen osa** hyvinvointialueen toimintaa ja johtamista.

Tarjoamalla luotettavaa tietoa, joka tavoittaa asukkaat, **edistämme** alueen asukkaiden hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta ja vahvistamme VAKEn matkaa kohti Suomen luotettavinta ja vakainta hyvinvointialuetta.



1. Viestintä on strategista ja suunnitelmallista

Miksi? Viestinnän vaikuttavuus syntyy strategisuudesta.

Miten? Viestintää johdetaan. Viestinnässä kulkevat rinnakkain suunnitelmallinen tekeminen ja reagoiminen nouseviin asioihin – viestintäammattilaiset pitävät huolta viestinnän strategisuudesta molemmissa.

Suunnitelmallisuus | Viestinnän vuosisuunnittelu pohjautuu strategisiin tavoitteisiin. Viestintäammattilaiset varmistavat suunnitelman etenemisen ja viestinnän yhdenmukaisuuden.

Reagointi | Viestintäammattilaisilla tulee olla riittävästi tietoa, jotta he osaavat reagoida esimerkiksi toimintaympäristön nopeisiin muutoksiin. Tarvittaessa myös suunnitelmia muutetaan.

Vaikuttavuus | Viestintäammattilaiset vastaavat viestinnällisistä ratkaisuista ja arvioivat aina toimenpiteiden todellisen vaikuttavuuden analytiikan ja tulosten perusteella.



Strateginen taso

Strategiset tavoitteet ja oikea tilannekuva

Viestinnän painopisteet ja valinnat



Taktinen taso

Viestintäsuunnittelu

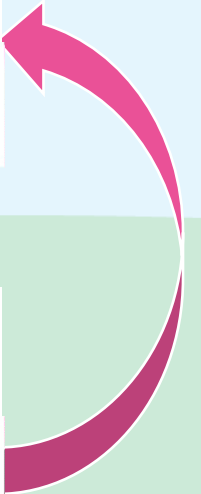
Viestinnän rakenteet



Operatiivinen taso

Käytännön toimenpiteet ja ratkaisut

Vaikuttavuuden mittaaminen



2. Vahvistamme luottamusta

Miksi? Vision mukaisesti haluamme olla Suomen luotettavin hyvinvointialue. Tähän voidaan merkittävästi vaikuttaa viestinnällä.

Miten? Viestimme laadukkaasti, rehellisesti ja oikea-aikaisesti.

Avoimuus | Vaalimme toimintamme läpinäkyvyyttä ja kerromme aktiivisesti palveluista, päätöksenteosta ja taloudellisesta tilanteesta. Nostamme esille onnistumisia ja tuloksia. Pidämme hyvää huolta VAKEn brändistä.

Lähestyttävyys | Viestintämme sävy on ihmisläheistä ja helposti lähestyttävää.

Vastuullisuus | Viestintämme pohjautuu vastuullisuuteen ja rehellisyyteen.

- Noudatamme viestintää ohjaavaa lainsäädäntöä.
- Olemme sitoutuneet [viestinnän eettisiin ohjeisiin \(VEN\)](#).
- Varmistamme tiedon oikeellisuuden ja lähteiden luotettavuuden.



3. Toimimme asiakaslähtöisesti

Miksi? Asiakkaat saavat tarvitsemansa oikean tiedon helposti ja löytävät oikeiden palveluiden pariin.

Miten? Viestimme selkeästi, erilaiset kohderyhmät huomioiden ja monipuolisesti eri kanavissa, jotta saavutamme asiakkaat.

Löydettävyyys | Verkkosivut on tärkein kanavamme, joten panostamme erityisesti palvelumuotoiluun, esteettömyyteen ja tiedon löydettävyyteen.

Selkeys | Viestintämme on konkreettista ja ymmärrettävää. Noudatamme saavutettavan viestinnän periaatteita. Hyödynnämme selkokieltä ja visualisointeja.

Kielet | Olemme kaksikielinen ja Suomen monikielisin hyvinvointialue, joten varmistamme kielelliset oikeudet.

Kehittäminen | Kehitämme jatkuvasti viestintäämme tarpeiden ja palautteiden mukaan. Muistamme kertoa osallisuuden mahdollisuuksista ja edistää niitä.



4. Varaudumme kriisi- ja häiriötilanteisiin

Miksi? Turvallisuustilanne on muuttunut merkittävästi.

Miten? Panostamme viestinnän toimintakykyyn erilaisissa tilanteissa.

Ennakointi | Viestinnän johdolla on ajantasainen ja laaja tilannekuva hyvinvointialueen toiminnasta sekä turvallisuuden tilannekuvasta.

Ehkäiseminen | Riskejä torjutaan aktiivisesti, ja esimerkiksi maineriskien ehkäisemisessä viestintäammattilaiset ovat keskeisessä roolissa.

Harjoittelu | Viestintä harjoittelee säännöllisesti osana valmiusharjoituksia. Kriisiviestintäohjetta ja toimintakortteja päivitetään tarpeen mukaan ja varakanavia testataan säännöllisesti.

Toimintakyky | Viestinnässä on järjestetty riittävä varallaolo viikonlopuille, ja viestintäammattilaisten kyvykkyys haastaviin tilanteisiin varmistetaan.



5. Otamme kaikki vastuuta viestinnästä ja arvostavasta vuorovaikutuksesta

Miksi? Jokainen VAKEn työntekijä viestii ja suuri osa kohtaa asiakkaita työssään. Arvostava vuorovaikutus vaikuttaa asiakaskokemukseen ja työyhteisön henkeen.

Miten? Vahvistamme vuorovaikutus ja -viestintäosaamista ja tietoisuutta jokaisen omasta roolista.

Rakenteet | Viestintäammattilaiset mahdollistavat puitteet laadukkaalle viestinnälle ja tukevat viestintä- ja vuorovaikutustaitojen rakentumista sekä työyhteisön osallisuutta.

Aktiivisuus | Jaamme kaikki olennaista tietoa muille ja olemme samaan aikaan aktiivisia etsimään itse tietoa.

Johtaminen | Johtamislupauksemme mukaisesti kaikki johtajat ja esihenkilöt ovat erityisen isossa viestintäroolissa. Vain viestimällä voi johtaa tuloksellisesti ja rohkeasti.



UTKAST

Allmänna anvisningar om principerna för kommunikation och information på finska och svenska för åren 2025–2029

Ansvar: kommunikationsdirektör Leena-Mari Tanskanen



Innehåll

- Principerna grundar sig på förvaltningsstadgans 7 §
- Kommunikationens intressentgrupper
- Kommunikationens struktur möjliggör en professionell kommunikationsverksamhet
- Kommunikationens principer och utgångspunkter
 1. Kommunikationen är strategisk och planmässig
 2. Vi ökar förtroendet
 3. Vår verksamhet är kundorienterad
 4. Vi förbereder oss för kris- och störningssituationer
 5. Vi tar alla ansvar för kommunikationen och respektfullt samspel



Principerna grundar sig på förvaltningsstadgans 7 §

I förvaltningsstadgan står: "Välfärdsområdesstyrelsen godkänner allmänna anvisningar om principerna för kommunikation och information på finska och svenska."

- Områdesstyrelsen utser de tjänsteinnehavare som ansvarar för kommunikationen. Välfärdsområdesdirektören leder som myndighet kommunikationen vid välfärdsområdet. I praktiken ligger ansvaret för kommunikationens ledning hos kommunikationsdirektören.
- Kommunikationen sker i första hand i det allmänna datanätet.
- Organen ska inom egen sektor skapa förutsättningar för transparens i beredningen av ärenden och beslutsfattandet.

Välfärdsområdesstyrelsen, de övriga organen, välfärdsområdesdirektören och sektorernas ledande tjänsteinnehavare ska se till att invånarna i välfärdsområdet och servicetagarna får tillräckligt med information om allmänt betydelsefulla ärenden som är under beredning och att de kan delta i och påverka beredningen av ärendena.

- I kommunikationen ska det användas ett klart och begripligt språk. Behoven hos finsk- och svenskspråkiga samt övriga viktiga språkgrupper, inklusive teckenspråkiga personers behov, ska beaktas. Dessutom ska tillgänglighet beaktas i kommunikationen.



Kommunikationens intressentgrupper



Kommunikationens strukturer 2023–2025

möjliggör en professionell kommunikationsverksamhet

Organisation av
kommunikationen och
servicebeskrivningar

Kommunikationens risk-
hantering och beredskap
(inkl. reservkanaler) samt
kriskommunikations-
anvisningar

Ledning via kunskap, data
och analys som del av det
vardagliga arbetet

Ibrukttagande av artificiell
intelligens och etiska
anvisningar för
kommunikationen

Anvisningar och riktlinjer
för sociala medier
(arbetstagare och
organisationskonton),
ibrukttagande av
administrationsverktyg

Instruktioner och praxis för
beslutskommunikation

Verksamhetsmodeller och
utbildningar för utveckling
och uppdatering av
webbsidor

Kontakt med mång- och
tvåspråkiga kunder samt
översättningsprocesser

Tillgänglighetsanvisningar
och -utbildningar samt
användning av och
utbildning om lätt språk

Metodurval för kontakt
med kunder (bl.a.
utdelning till hushåll,
broschyrer)

Partnermodell med
sektorerna och
årsplanering

Praktiskt kommunikations-
stöd för personalen:
serviceförfrågnings-
processer och
tips/instruktioner i intran

Uppträdande- och
mediautbildning för
nyckelpersoner samt
kommunikationsinskolning

Verksamhetsmodeller för
intern kommunikation
(inkl. ledningsgruppens
kommunikation), intrans
struktur och utbildning

Verktygslåda för
personalens delaktighet

Skapande av bildbanker
och anvisningar om bilders
användning, videokoncept

Rekryterings-
marknadsföringens
partnerskap och
verksamhetsmodeller

Tillämpningspraxis för
varumärkesmanualen och
VAKEs förkortningar

Verksamhetsmodeller för
ordnandet av evenemang
och varumärkesenliga
montrar

Ibrukttagande av
medieuppföljning och
sändningssystem för
meddelanden samt
mediesamarbete



VAKEs kommunikationsprinciper

Principerna följer våra värderingar – rättvisa, ansvarsfullhet, djärvhet – och styr kommunikationen och marknadsföringen.

Utgångspunkt för principerna:

Vi främjar välfärdsområdets basuppgift och strategiska mål

Kommunikation är en **central del** av välfärdsområdets verksamhet och ledning.

Genom att ge pålitlig information som når kunderna, **främjar** vi välfärd, hälsa och säkerhet hos områdets invånare och stärker VAKEs färd mot att bli Finlands mest pålitliga och stabila välfärdsområde.



1. Kommunikationen är strategisk och planmässig

Varför? Kommunikationens effekt kommer från strategiskt tänkande.

Hur? Kommunikationen leds. Inom kommunikationen går strukturerat utförande hand i hand med att reagera på saker som kommer upp – kommunikationsexperterna sköter om det strategiska tänkandet i båda.

Planmässighet | Kommunikationens årsplanering grundar sig på de strategiska målen. Kommunikationsexperterna säkerställer planens framskridande och kommunikationens överensstämmande.

Reagerande | Kommunikationsexperterna behöver tillräckligt med information, så att de kan reagera exempelvis på snabba förändringar i verksamhetsmiljön. Vid behov ändras också planen.

Effekt | Kommunikationsexperterna står för kommunikationslösningarna och bedömer alltid den verkliga effekten av åtgärderna baserat på analyser och resultat.



Den strategiska nivån

Strategiska mål och rätt lägesbild

Kommunikationens insatsområden och val



Den taktiska nivån

Kommunikationsplanering

Kommunikationens struktur



Den operativa nivån

Praktiska åtgärder och lösningar

Mätning av effekt



2. Vi ökar förtroendet

Varför? Enligt visionen vill vi vara Finlands mest pålitliga välfärdsområde. Kommunikationen har en stor inverkan på detta.

Hur? Vår kommunikation är av hög kvalitet, utmärks av ärlighet och sker i rätt tid.

Öppenhet | Vi slår vakt om transparensen i vår verksamhet och berättar aktivt om våra tjänster, beslutsfattandet och det ekonomiska läget. Vi lyfter fram framgångar och resultat. Vi tar väl hand om VAKEs varumärke.

Tillgänglighet | Vår kommunikations ton är människonära och lättillgänglig.

Ansvarsfullhet | Vår kommunikation grundar sig på ansvarsfullhet och ärlighet.

- Vi följer den lagstiftning som styr kommunikationen.
- Vi har förbundit oss att följa kommunikationens etiska anvisningar (VEN, viestinnän eettiset ohjeet).
- Vi säkerställer att informationen är riktig och källorna pålitliga.



3. Vår verksamhet är kundorienterad

Varför? Kunderna får enkelt den information de behöver och hittar till rätt tjänster.

Hur? Vi kommunicerar klart och tydligt, tar olika målgrupper i beaktande och använder olika kanaler för att nå kunderna.

Sökbarhet | Våra webbsidor är vår viktigaste kanal, så vi satsar särskilt på tjänsteutformning, tillgänglighet och informationens sökbarhet.

Tydlighet | Vår kommunikation är konkret och begriplig. Vi följer principerna för tillgänglig kommunikation. Vi utnyttjar lätt språk och visualiseringar.

Språk | Vi är ett tvåspråkigt och Finlands mest flerspråkiga välfärdsområde, så vi säkerställer de språkliga rättigheterna.

Utveckling | Vi utvecklar ständigt vår kommunikation enligt behov och respons. Vi berättar om möjligheter till delaktighet och främjar dessa.



4. Vi förbereder oss för kris- och störningssituationer

Varför? Säkerhetssituationen har förändrats märkbart.

Hur? Vi satsar på kommunikationens funktionsförmåga i olika situationer.

Framförhållning | Kommunikationens ledning har en aktuell och bred lägesbild av välfärdsområdets verksamhet samt av säkerhetens lägesbild.

Förebyggande | Vi förebygger aktivt risker och exempelvis vid förebyggandet av ryktesrisker spelar kommunikationsexperterna en central roll.

Övning | Kommunikationen övar regelbundet som en del av beredskapsövningarna. Kriskommunikationsanvisningarna och handlingskorten uppdateras vid behov och reservkanalerna testas regelbundet.

Funktionsförmåga | Tillräcklig beredskap under veckoslut har ordnats inom kommunikationen och kommunikationsexperternas förmåga att hantera utmanande situationer säkerställs.



5. Vi tar alla ansvar för kommunikationen och respektfullt samspel

Varför? VAKEs alla arbetstagare kommunicerar och den största delen möter kunder i sitt arbete. Ett respektfullt samspel påverkar kundupplevelsen och arbetsgemenskapens atmosfär.

Hur? Vi stärker samspels- och kommunikationskompetens och -medvetenhet om den egna rollen.

Strukturer | Kommunikationsexperterna möjliggör omständigheterna för god kommunikation och stöder skapandet av kommunikations- och samspelsförmågan samt arbetsgemenskapens delaktighet.

Aktivitet | Vi delar alla med oss av väsentlig information åt andra och är samtidigt aktiva informationssökare.

Ledning | I enlighet med vårt ledarskapslöfte spelar alla direktörer och chefer en särskilt stor roll inom kommunikationen. Endast genom att kommunicera kan man leda på ett effektivt och djärvt sätt.

