



Viestintäohje

Aluehallituksen hyväksymä 13.12.2022

Päivitetty 11.11.2024

Sisällys

Viestinnän tehtävät ja periaatteet 3

- Viestinnän tehtävät
- Näin toimimme

Viestintää ohjaavat lait 6

- Laki hyvinvointialueesta
- Saavutettavuus ja selkeä kieli
- Viestinnästä hallintosäännössä

Viestinnän vastuut 11

- Päätöksenteko
- Viestintä on jokaisen vastuulla

Pohteen brändi 15

- Nimi ja logo
- Brändin ydin
- Jokaisen tähden

Viestintäorganisaatio ja sen tehtävät 19

- Viestinnän palvelualueen tehtävät
- Keskeiset yhteistyötahot ja verkostot
- Mediatyhteistyö
- Pohteen viestintäkanavat

Viestintä pohjautuu strategiaan 25

- Olennaisia muutoksia toimintaympäristössä
- Viestintä uudistuvan johtamisen välineenä

Liitteet 29

Viestinnän tehtävät ja periaatteet

- Viestinnän tehtävät
- Näin toimimme

Viestinnän tehtävät

- Viestinnän tehtävänä on viestiä hyvinvointialueen toiminnasta, palveluista ja päätöksistä ymmärrettävästi ja luotettavasti.
- Viestinnän keskiössä on tiedon jakaminen sekä osallistumisen, vuorovaikutuksen ja hyvinvoinnin edistäminen.
- Viestinnän perustana ovat lainsäädäntö, ohjeet ja suositukset.



Näin toimimme

- Palvelemme koko hyvinvointialuetta tasapuolisesti ja huomioimme niin työyhteisön kuin asiakkaiden erilaiset tarpeet.
- Toimimme ihmistä varten ja häntä arvostaen: viestimme aina ihmiselle.
- Vahvistamme luottamusta hyvinvointialueen toimintaan. Viestimme vaikeistakin asioista proaktiivisesti.
- Olemme hyvä yhteistyökumppani ja toimimme aktiivisesti verkostoissa.
- Huolehdimme, että viestintäkanavamme ovat saavutettavia, tietoturvallisia ja vuorovaikutuksen mahdollistavia. Hyödynnämme digitalisaation mahdollisuudet.
- Pohjaamme toimintamme tietoon ja arvioimme viestinnän vaikuttavuutta.
- Teemme merkityksellistä työtä ihmisten hyväksi. Toimimme turvallisesti, taloudellisesti, eettisesti sekä ihmisten ja ympäristön kannalta kestävällä tavalla.

Viestinnän periaatteita ovat avoimuus, ajankohtaisuus ja vuorovaikutteisuus.

Viestintää ohjaavat lait

- Laki hyvinvointialueesta
- Saavutettavuus ja selkeä kieli
- Hallintosääntö

Viestintää ohjaavat lait

- Laki hyvinvointialueesta
- Saavutettavuusdirektiivi ja sitä seuraava kansallinen lainsäädäntö
- Julkisuuslaki
- Hallintolaki
- Tietosuojalaki
- Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuslait



Laki hyvinvointialueesta

5. luku
Hyvinvointialueen
asukkaiden
osallistumisoikeus
34 §
Viestintä

Hyvinvointialueen on

- tiedotettava toiminnastaan hyvinvointialueen asukkaille, palvelujen käyttäjille sekä järjestöille ja muille yhteisöille.
- annettava riittävästi tietoja hyvinvointialueen järjestämistä palveluista, taloudesta, hyvinvointialueen hallinnossa valmistelussa olevista asioista ja niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista.
- tiedotettava siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.
- huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa hyvinvointialueen verkkosivustolla.
- verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityiselämän ja henkilötietojen suoja viestinnässä toteutuu.
- käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet.
- käytettävä esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä.

Saavutettavuus ja selkeä kieli

- Saavutettavuusdirektiivi ja sitä seuraava kansallinen lainsäädäntö vaativat viranomaisia tekemään digitaaliset palvelut saavutettaviksi.
- Saavutettavuudella tarkoitetaan, että verkkosivut ja mobiilisovellukset ovat sellaisia, että kuka tahansa voi käyttää niitä. Verkkopalveluiden käyttö onnistuu, vaikka käyttäjällä olisi vamma tai rajoite tai heikko kielitaito.
- Saavutettavuusdirektiivissä säädetään julkisen hallinnon verkkopalveluiden saavutettavuuden minimitasosta sekä keinoista, joilla saavutettavuuden toteutumista valvotaan.
- Pohteen viestinnässä käytetään selkeää yleiskieltä tai selkokieltä, kun viestitään asiakkaille ja asukkaille. Selkeä kieli ei sisällä erikoista sanastoa tai vaikeaselkoisia rakenteita.

Suomessa on yli 1,2 miljoonaa ihmistä, joilla on vaikeuksia käyttää verkkopalveluita, koska ne eivät ole saavutettavia.

Teknisen saavutettavuuden rinnalla täytyy muistaa selkeä ja ymmärrettävä kieli.

Hyvinvointialueen viestintä hallintosäännössä 7 §

- Aluehallitus johtaa hyvinvointialueen viestintää ja tiedottamista hyvinvointialueen toiminnasta yhteistyössä hyvinvointialuejohtajan kanssa.
- Aluehallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.
- Viestinnän ensisijainen kanava on yleinen tietoverkko.
- Toimielimet luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa.
- Aluehallitus, muut toimielimet ja hyvinvointialuejohtaja sekä toimialojen johtavat viranhaltijat huolehtivat, että hyvinvointialueen asukkaat ja palvelujen käyttäjät, järjestöt ja muut yhteisöt saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun.
- Viestinnässä käytetään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otetaan huomioon alueen eri asukasryhmien tarpeet

Viestinnän vastuut

- Viestinnän vastuut
- Päätöksenteko
- Viestintä on jokaisen vastuulla

Viestinnän vastuut

- Aluevaltuusto linjaa ja ohjaa viestintää hyvinvointialuestrategian kautta.
- Aluehallitus johtaa viestintää hyvinvointialueen toiminnasta yhteistyössä hyvinvointialuejohtajan kanssa.
- Aluehallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän periaatteista.
- Aluehallitus, muut toimielimet, hyvinvointialuejohtaja ja toimialueiden johtavat viranhaltijat vastaavat valmistelun ja päätöksenteon avoimuudesta ja läpinäkyvyydestä.
- Toimialuejohtajat vastaavat oman toimialueensa viestinnästä.
- Hallintosäännön mukainen viestinnästä vastaava viranhaltija on viestintäjohtaja. Varahenkilöinä toimivat viestintäjohtajan varahenkilöiksi nimetyt henkilöt.
- Viestintäpäälliköt vastaavat vastuualueidensa viestinnästä sekä suunnittelevat ja toteuttavat vastuualueidensa viestintää yhdessä viestinnän ammattilaisten kanssa.
- Jokainen hyvinvointialueen työntekijä on vastuussa omaan työhönsä liittyvästä viestinnästä.

Päätöksenteko

Aluevaltuusto

- Viestinnän linjaukset strategiassa
- Osallisuus-, vuorovaikutus- ja yhteistyöohjelma OSUVA

Aluehallitus

- Nimi, logo ja brändin peruselementit
- Viestintäohje
- Kriisiviestintäsuunnitelma (osana valmius- ja varautumis-suunnitelmaa)

Pohteen johtoryhmä

- Vuosittainen viestintäsuunnitelma
- Nimeämisen ohje
- Viestinnän linjaukset

Viestinnän ohjausryhmä

- Keskeiset viestintäsuunnitelmat
- Brändikäsikirja
- Kanavakokonaisuus
- Some-suunnitelma
- Viestinnän arviointi ja seuranta

Viestintä on jokaisen vastuulla

- Jotta voimme taata tiedon ajantasaisuuden ja vuorovaikutuksen toimivuuden koko laajassa organisaatiossamme, viestinnän vastuu – ja myös oikeus viestintään – täytyy olla jokaisella työntekijällä.

Viestinnän vastuu tarkoittaa

- Omaan työhön liittyvästä tiedonkulusta huolehtimista
- Hajautetun viestinnän mallia: tiedon omistajuus, vastuu sisällöistä ja niiden ylläpidosta ovat lähellä toisiaan.

Oikeus viestintään tarkoittaa

- Tiedon avoimuutta, löydettävyyttä ja ajantasaisuutta
- Mahdollisuutta kertoa näkemyksensä, osallistua omaa työtään koskevaan keskusteluun ja antaa palautetta.

Pohteen brändi

- Nimi ja logo
- Brändin ydin
- Jokaisen tähden

Nimi ja logo

Virallinen nimemme on Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue ja oheisnimemme Pohde.

Nimi herättää mielleyhtymiä hohteeseen ja pohjoiseen. Se sopii hyvinvointialueen tähtilogoon ja tarinaan. Pohde on myös pohtimisen tulos: jäljelle jäävä tiedon kultajyvä.

Logomme kuvastaa strategiamme ajatusta ajassa mukautuvasta ja suuntaa näyttävästä Pohjantähdestä ja kertoo tarinaa yhdessä tekemisestä, sujuvista palveluista ja alueen moninaisuudesta.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Brändin ydin

Brändimme ytimessä on ihminen.

Yhdessä tarjoamme Pohjois-Pohjanmaan ihmisille tukea elämään ja apua terveyteen tai hätään aiempaa paremmin. Toimimme vaikuttavasti ja uusin tavoin – samalla henkilöstöömme panostaen.

Brändikäsikirja

Ihminen

Yhdessä tekeminen

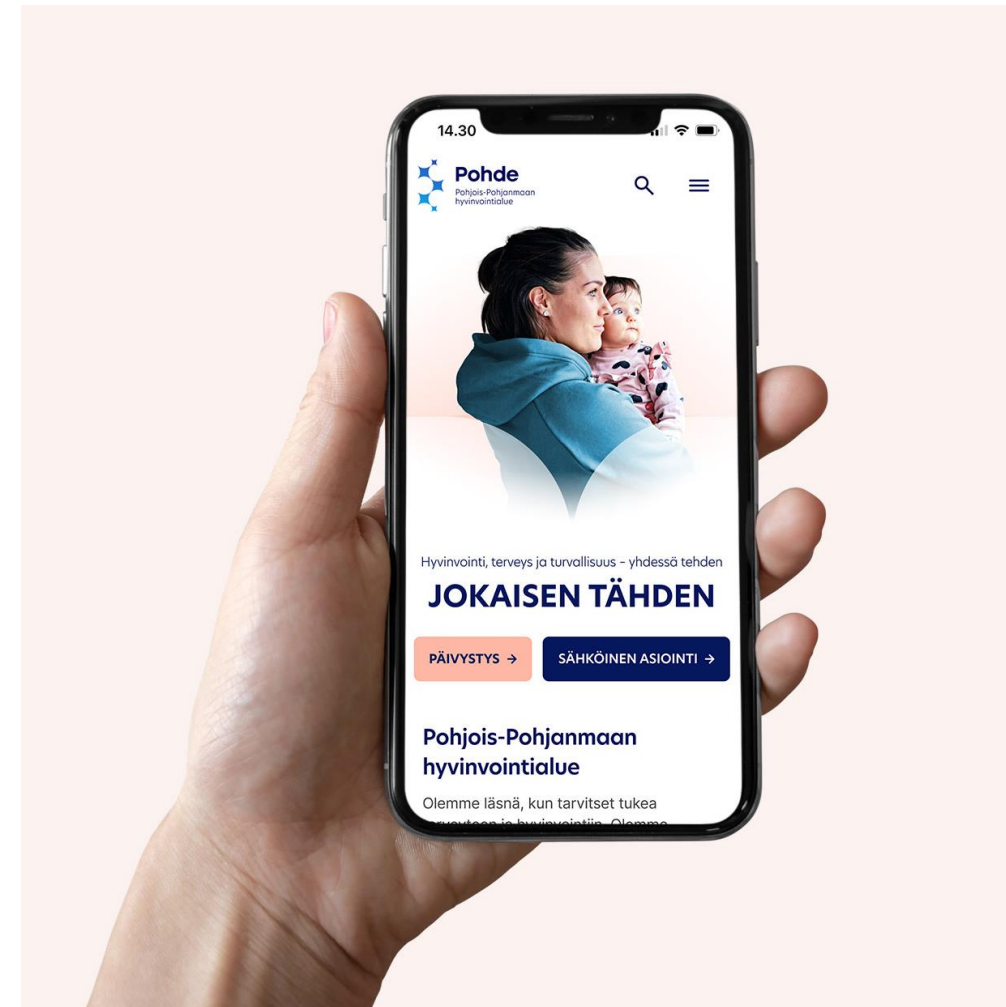
Entistä paremmin

Jokaisen tähden

Jokaisen tähden -sloganissa kiteytyy toimintamme perimmäinen tarkoitus ja brändin ydin. Haluamme sillä puhutella alueemme asukkaita, asiakkaitamme, työntekijöitämme ja yhteistyökumppaneitamme: olemme ja toimimme jokaisen tähden.

Slogan sopii yhteen tähtilogomme symboliikkaan ja istuu tiiviisti myös palvelulupaukseemme:

**Hyvinvointi, terveys ja turvallisuus – yhdessä tehden
Jokaisen tähden.**



Viestinnän organisaatio, verkostot ja kanavat

- Viestinnän palvelualueen tehtävät ja organisoituminen
- Keskeiset yhteistyötahot ja verkostot
- Viestintäkanavat
- Mediayhteistyö

Viestinnän palvelualueen tehtävät

Tehtävät
1.9.2024/1.1.2025
alkaen

VA: Asukasviestintä ja markkinointi

- Asiakaslähtöisen palveluviestinnän suunnittelu, toteuttaminen ja kehittäminen toimialueilla ja paikallisesti
- Markkinointiviestinnän koordinointi
- Brändiä tukevat tuotannot ja sisällöt sekä visuaalinen viestintä
- Sosiaalisen median koordinointi, kehittäminen ja analytiikka
- Muutosviestinnän koordinointi
- Työnantajamielikuva ja rekrytoinnin tuki
- Kansainvälinen viestintä: materiaalit ja verkostot
- Mediatyhteistyö
- Sidosryhmätyhteistyö ja verkostot
- Monikielinen viestintä
- Hankeviestinnän tuki

VA: Konserniviestintä

- Viestinnän pääkanavien omistajuus: pohde.fi, oys.fi ja intranet Ilona
- Pääkanavien ja niihin liittyvien kanavien koordinointi, kehittäminen ja analytiikka
- Työyhteisöviestinnän suunnittelu, toteuttaminen ja kehittäminen
- Hyvinvointialueen strategian tukeminen ja huomioiminen viestintäkanavien kehitystyössä
- Henkilöstön osallisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen, tietotarpeiden tunnistaminen ja niihin vastaaminen, esihenkilöiden tuki
- Päätöksenteon viestintä, luottamushenkilöviestintä ja vaalit
- Kriisiviestinnän koordinointi
- Julkaisut, AV-tuotannot ja valokuvaus
- Selkoviestintä: saavutettavuus, selkokieli ja kielenhuolto
- Dokumenttikirjasto

OYS ja hankkeet

- OYS-viestinnän kehittämishanke
- OYS2030-viestintä
- Osaamiskeskusten viestintä ja rekrytoinnin tuki
- Hankeviestintä, mm. RRP

VY: Neuvontapalvelu

- Keskitetty asiakaspalvelu ja neuvonta puhelimessa ja chatissa
- Sisäinen asiakaspalvelu ja puhelinvaihteen hoito
- Tuki ulkoiselle vaihteenhoitopalvelulle
- Omaistiedustelut
- Telia TCM puhelinluettelon (+Totaalin) pääkäyttäjäys
- Tuki Pohdebotin käyttöönotolle
- Poikkeustiedotteet Ilonaan, OYS Intraan ja pohde.fi-sivuille
- Kuulutukset OYS

Tietohallinto

- Palvelutietovaranto PTV
- WordPress-ekosysteemi
- Sharepoint
- Operaattoripalvelut

Keskeiset yhteistyötahot ja verkostot

- Kunnat ja kaupungit
- Järjestöt ja kolmas sektori
- Yritykset
- Korkeakoulut ja oppilaitokset
- Muut hyvinvointialueet ja yhteistyöalue
- Ministeriöt
- Terveysten ja hyvinvoinnin laitos
- Muut viranomaiset: Pohjois-Pohjanmaan liitto, aluehallintovirasto, Kela
- Media

Viestinnän verkostot

- Pohjois-Pohjanmaan viestintäverkosto (Pohde, alueen kunnat, järjestöt)
- Kansallinen alueviestintäverkosto (THL)
- Pohjois-Suomen aluehallintoviraston (AVI) viestijöiden verkosto
- Aihe- tai kanavakohtaiset verkostot (järjestöt, hyte, intra, verkkosivut, palvelutietovaranto, info-TV)

Pohteen viestintäkanavat

- Jaamme viestintäkanavissamme ajankohtaista, luotettavaa tietoa ja mahdollistamme vuorovaikutuksen, palautteen ja kysymykset.
- Kanavakehittämisellä pyritään löytämään uusia, yhä paremmin tavoitettavia keinoja tiedon ja palvelujen esittämiseen. Painopiste on digitaalisissa kanavissa.
- Keskeisin työyhteisöviestinnän kanava on intranet Ilona.
- Julkiset verkkosivumme osoitteessa pohde.fi kokoavat tiedon asukkaille, asiakkaille ja sidosryhmille.
- Palvelemme sosiaalisessa mediassa muun muassa seuraavissa kanavissa: Facebook, Instagram, Threads, X, YouTube ja LinkedIn.
- Pohde julkaisee myös painettua materiaalia, esimerkiksi lehtiä, julkisia tiedotteita, julisteita ja esitteitä.
- Viestimme infonäytöillä, julkaisemme uutiskirjeitä, videoita, podcasteja, blogeja ja asiantuntijakirjoituksia.
- Olemme mukana tapahtumissa, tilaisuuksissa ja messuilla.

Mediayhteistyö

- Media on hyvinvointialueen tärkeä yhteistyökumppani: toimimme avoimesti, nopeasti ja yhdenvertaisesti.
- Kerromme asioista ensin henkilöstölle, sitten medialle.
- Lähetämme tiedotteet ja kutsut tilaisuuksiin yhtä aikaa kaikille alueen medioille.
- Jos jokin media on itse huomannut hyvinvointialueeseen liittyvän uutisaiheen, on sillä etuoikeus tehdä aiheesta juttu. Kun juttu on julkaistu, asiasta voi tiedottaa myös muille viestintävälineille.
- Toimittajan kysymyksiin vastaa asiasta parhaiten tietävä asiantuntija. Kysymykset, joihin ei voi oman työn puitteissa vastata, ohjataan esihenkilölle.
- Häiriötilanteissa mediaviestinnän vastuut poikkeavat normaalista ja niitä varten on omat ohjeet.
- Pohde ei yleensä vastaa lehti- ja mielipidekirjoituksiin. Virheelliset tiedot voidaan oikaista ja suoriin kysymyksiin vastata.

Viestintä pohjautuu strategiaan

- Hyvinvointialueen strategia
- Olennaisia muutoksia toimintaympäristössä
- Viestintä uudistuvan johtamisen välineenä

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia

PALVELULUPAUS

Hyvinvointi, terveys ja turvallisuus
– yhdessä tehden

ARVOT – HYVINVOINTIALUEEN TÄHDET



Näemme **ihmisen**

Kohtaamme **ammattitaidolla**

Edelläkävijänä **vaikuttavuudessa**



PAINOPISTEET JA STRATEGISET PERIAATTEET

Ihmistä varten



1. Osallisuus, varhainen tuki sekä omaehtoinen terveyden ja hyvinvoinnin parantaminen painottuvat.
2. Palvelut ovat tarpeenmukaiset ja lähellä monin eri tavoin.
3. Palvelujärjestelmä on yhteen sovitettu.

Parhaat osaajat



7. Henkilöstö osallistuu ja kehittää vaikuttavaa toimintaa.
8. Hyvinvointialue on arvostettu työnantaja ja kouluttaja.
9. Johtaminen tukee henkilöstön työhyvinvointia ja osaamisen kehittämistä.

Vaikuttavasti yhdessä



4. Ennaltaehkäisevät ja perustason palvelut vahvistuvat.
5. Palvelujen verkostoa uudistetaan yhteistyössä kuntien, yritysten ja järjestöjen kanssa.
6. Kustannuskehitys vastaa rahoitusta.

Rohkeasti uutta



10. Johtamis- ja toimintamallit uudistuvat.
11. Tieto, tutkimus ja käytännön kokeilut ohjaavat kohti vaikuttavia toimintamalleja.
12. Uudistaminen kuuluu kaikille.

Olennaisia muutoksia toimintaympäristössä 2023–2025

- Ikärakenteen nopea muutos vaikuttaa sekä palvelutarpeisiin että henkilöstön saatavuuteen.
- Lasten ja nuorten palvelutarpeet kasvavat, samoin kaiken ikäisten mielenterveys- ja päihdepalveluiden tarpeet.
- Digitalisaatio ja teknologia tarjoavat uusia mahdollisuuksia.
- Yleinen epävarmuus lisääntyy: lähivuosina toimintaamme vaikuttavat muun muassa Ukrainan tilanne, talous- ja energiakysymykset, koronatilanteen jatko sekä hoito- ja palveluvelan purkaminen.
- Julkisuudessa esiintyy vastakkainasettelua ja informaatiovaikuttamista, joilla pyritään lietsomaan epätietoisuutta ja epäluottamusta demokratiaan ja julkishallintoon.

Muutostilanteessa viestinnän tarve kasvaa.

Viestintä uudistuvan johtamisen välineenä

Viestintä pohjautuu Pohteen **strategiaan**, joka määrittää viestinnän tavoitteet.

Viestintä on linjassa **arvojen, periaatteiden** ja niihin pohjautuvan johtamisen ja toiminnan kanssa.

Yhtenä strategiamme painopisteenä on **Rohkeasti uutta: Johtamis- ja toimintamallit uudistuvat.**

Uudenlainen johtaminen edellyttää **avointa ja vuorovaikutteista viestintää.**

Viestintä on suunnitelmallista ja huomioi eri **sidosryhmät ja asiakastarpeet.**

Viestintäkanavat ovat **saavutettavia** ja mahdollistavat **osallistumisen** ja vuorovaikutuksen.

Viestinnällä rakennetaan **piteet ihmisten väliselle kohtaamiselle.**

Liitteet

- [Brändikäsikirja](#)
- [Kriisiviestintäsuunnitelma \(sisäinen\)](#)
- [Sosiaalisen median ohjeistus \(sisäinen\)](#)
- [Nimeämisen ohje \(sisäinen\)](#)
- [Ohjeet selkeään kieleen \(sisäinen\)](#)

Liitteet ja
lisämateriaalit
[Ilona-intranetissä](#)
[viestinnän](#)
[sivuilla](#)