



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue
Mellersta Österbottens välfärdsområde

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Hoitaa, palvelee ja pelastaa



LUONNOS

Viestintä- ja markkinointiohjelma

Hyvinvointialueen strategiaan kytkeytyvä ohjelma

Soite

- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue muodostuu vuonna 2023:
 - *Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvelukuntayhtymästä*
 - *Keski-Pohjanmaan ja Pietarsaaren pelastuslaitoksesta*
 - *osasta Keski-Pohjanmaan kuntien ja kaupunkien työntekijöitä (esimerkiksi koulukuraattorit ja –psykologit sekä ruokahuollon henkilöstö)*
 - *kolmesta Kärkullan vammaispalveluyksiköstä.*
- Soite työllistää yli 4000 henkilöä
- Soite tarjoaa palveluita n. 68 000 maakunnan asukkaalle Kokkolan alueella sekä Perhonjokilaaksossa ja Lestijokilaaksossa. K-PKS on lähin päivystävä keskussairaala 200 000 lähialueen asukkaalle.
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen voimavarana on Suomen pienimpänä hyvinvointialueena sen **keveys**, **ketteryys** ja **kokemus**. Hyvinvointialuevalmistelun lähtökohtana on ollut säilyttää ja edelleen kehittää kaikkea sitä mikä toimii ja korjata se, mikä on syytä joka tapauksessa korjata. Asukkaan näkökulmasta muutos ei ole suuri, sillä Soite-kuntayhtymä on ollut toiminnassa jo vuodesta 2017.
- Hyvinvointialue-Soitelle on hyväksytty strategia toukokuussa 2022
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen **brändinimenä säilyy Soite**, mutta Soiten ilmettä uudistetaan ja hyvinvointialueelle rakennetaan uusi Soiten brändiperhe



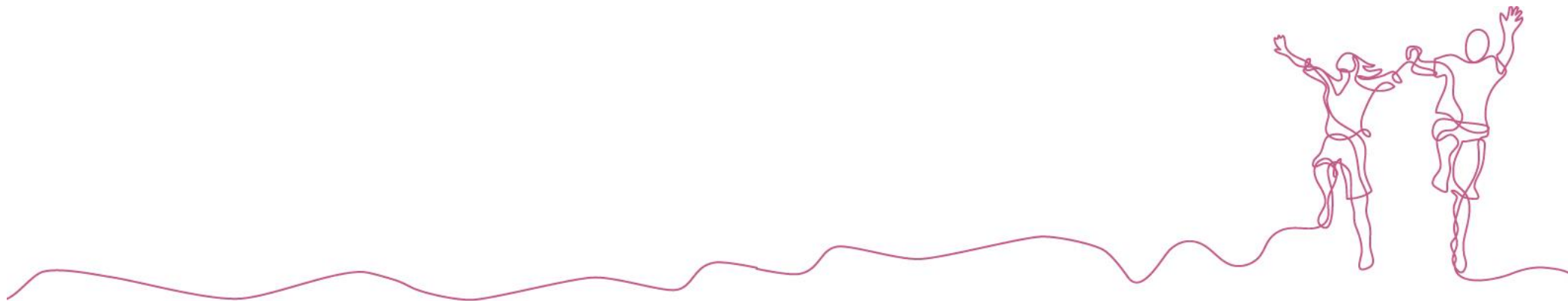
Perustehtävä ja ydinviesti

- perustehtävä on tarjota **alueen asukkaille** tietoa Soiten toiminnasta, palveluista, suunnitelmista ja päämääristä sekä edistää osaltaan hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta.
- Viestinnän ja markkinoinnin vastuualueen tehtävänä on:
 - antaa tietoa ajankohtaisista asioista Soiten **henkilöstölle** sekä **tukea johtamista**
 - tuoda esille Soiten palveluita hyvinvointialueen **lähialueilla sekä Keski-Pohjanmaan näkyvyyttä valtakunnallisesti**
- **Rekrytointimarkkinointi** on rohkeaa, nykyaikaista ja monikanavaista
- *Ydinviesti: Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta - Ihmiselle*



Tavoitetila

- Luoda ja varmistaa hyvinvointialueen **yhtenäinen viestintä- ja markkinointikulttuuri**
- Toteuttaa viestintää- ja markkinointia, joka on Keski-Pohjanmaalle **tunnistettavaa ja erottuvaa**



Strategiset tavoitteet



Vahvat peruspalvelut ja päivystävä keskussairaala alueella



Vaikuttavuutta hyvällä johtamisella sekä inhimillisesti ja taloudellisesti kestäville ratkaisuille



Ennakolliset, yhdenvertaiset ja sujuvat palveluketjut ihmisen tukena arjessa



Yhteistyöllä hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta Keski-Pohjanmaalla



Hyvinvoiva ja osaava henkilöstö

soite

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Viestinnän ja markkinoinnin toimenpiteet & mittarit

Strateginen tavoite	Viestinnän ja markkinoinnin toimenpide	Mittari
Vahvat peruspalvelut ja päivystävä keskussairaala alueella	Soiten monipuolisten palveluiden esiintuominen Lisätään Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen tunnettuutta	Sosiaalisen median kanavien ja verkkosivujen tavoitettavuusmäärät kasvavat Positiivisten asiakastarinoiden määrä kasvaa (julkaistaan enemmän) Viestintätyytyväisyyden seuranta kyselyllä Medianäkyvyyden lisääntyminen
Ennakoivat, yhdenvertaiset ja sujuvat palveluketjut ihmisen tukena arjessa	Lisätään alueen asukkaiden mahdollisuutta löytää ajantasaista tietoa Soiten palveluista eri kanavissa	Verkkosivujen ja sähköisten palveluiden kävijämäärät kasvavat
Vaikuttavuutta hyvällä johtamisella sekä inhimillisesti ja taloudellisesti kestäväillä ratkaisuilla	Esihenkilöiden ja henkilöstön työtä tuetaan toimivilla sisäisillä viestintäkanavilla ja ajantasaisella tiedolla	Sisäisen viestinnän tyytyväisyyskysely
Yhteistyöllä hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta Keski-Pohjanmaalla	Edistetään myönteistä ja yhteistyölähtöistä mielikuvaa Tuetaan sidosryhmäviestintää Vaalitaan ja edistetään hyvää mediayhteistyötä	Positiivisen medianäkyvyyden määrä
Hyvinvoiva ja osaava henkilöstö	Sujuva ja ajantasainen sisäinen tiedonkulku Rekrytointimarkkinointi on rohkeaa, nykyaikaista ja monikanavaista	Sisäisen viestinnän tyytyväisyyskysely Rekryilmoitusten some-näkyvyys

väestön ikääntyminen - kustannuspaineet - vastakkainasettelu - turvattomuus - ilmastonmuutos - digitaalisaatio - perheiden hyvinvointi

Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta - Ihmiselle

Missio

Visio
Suomen toimivin hyvinvointialue

Arnot



Arvostava
kohtaaminen



Rohkeus



Turvallisuus



Osallisuus



Vaikuttavuus



Yhden-
vertaisuus

Arvojen mukainen viestintä ja markkinointi

Arvo	Millaista viestintää ja markkinointia
Arvostava kohtaaminen	Sävy on arvostavaa, selkeää ja inhimillistä kohderyhmä huomioiden.
Rohkeus	Viestintä ja markkinointi on avointa, omaleimaista, kiinnostavaa ja vahvuuksia korostavaa. Seurataan keskustelua ja osallistutaan vuoropuheluun rohkeasti. Viestitään aktiivisesti myös keskeneräisistä asioista.
Turvallisuus	Luodaan turvallisuuden kokemusta. Tietoa on saatavilla ja se on luotettavaa.
Osallisuus	Kerätään palautetta aktiivisesti ja hyödynnetään sitä viestinnän ja markkinoinnin kehittämisessä.
Vaikuttavuus	Viestintä ja markkinointi on oikein kohdennettua ja ennakoivaa.
Yhdenvertaisuus	Viestintä ja markkinointi on saavutettavaa ja siinä huomioidaan erilaiset kohderyhmät.



Kriittiset menestystekijät



Veto- ja pitovoimainen
työnantajakuva ja
moderni rekrytointi



Ennaltaehkäisy ja oikea-aikainen
vaikuttava palvelu



Onnistunut yhteistyö
kuntien, järjestöjen ja
muiden kumppanoiden kanssa



Hyvä tiedolla ja taidolla johtaminen
sekä rohkea uudistaminen



Laadukas, turvallinen
hoito ja palvelut



Moniammatillinen yhteistyö ja
toiminnallinen integraatio



Kustannustehokkuus ja
kustannustietoisuus



Saavutettavuus - takaajana
monipuoliset palvelumuodot ja
digitaalisten / teknologiapohjaisten
palveluiden ensisijaisuus



Avoin ja rohkea viestintä
ja markkinointi



Kilpailukykyiset
palvelut



Sopimuspalokuntien
toiminnan jatkuvuus



Alueen edunvalvonta

Kriittinen menestystekijä: avoin ja rohkea viestintä ja markkinointi

- Tuomme rohkeasti esiin onnistumisia ja olemme ylpeästi soitelaisia ja keskipohjalaisia
- Viestimme avoimesti ja rohkeasti myös keskeneräisistä ja kipeistä asioista
- Osallistamme ja rohkaisemme henkilöstöä ja alueen asukkaita osallistumaan keskusteluun
- Kerromme avoimesti palveluistamme ja tulemme lähelle ihmistä
- Markkinointiviestintä on rohkeaa ja raikasta
- Viestimme päivystävän keskussairaalan läheisyydestä, korkeasta laadusta ja nopeasta hoitoon pääsystä myös oman maakuntamme ulkopuolelle
- Rekrytointimarkkinoinnissa erottaudumme muista – jäämme mieleen



Periaatteet viestinnälle ja markkinoille

- Avointa, aktiivista ja ennakoivaa
- Monikanavaista
- Oikein kohdennettua
- Vastuutettua jokaisen omassa roolissa
- Erottuvaa ja omaleimaista
- Rohkeaa
- Annetaan viestinnälle kasvot, etenkin kriisitilanteessa



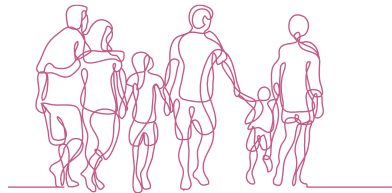
Viestinnän ja markkinoinnin kohderyhmät



Henkilöstö



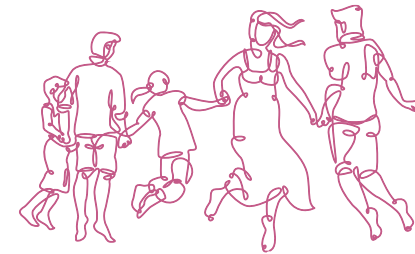
Luottamushenkilöt



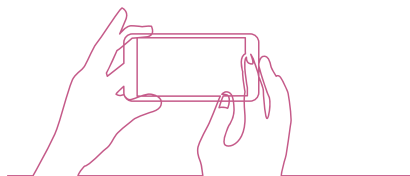
Oman alueen asukkaat



Sidosryhmät ja kumppanit
(järjestöt, kunnat, yritykset jne.)



Lähialueiden asukkaat



Media



Uudet, potentiaaliset
työntekijät

Viestitään
aktiivisesti
myös valta-
kunnallisella
tasolla



Kanavat

- Ulkoiset:
 - *Verkkosivu soite.fi*
 - *Suomi.fi*
 - *Soite-uutiskirje*
 - *Sosiaalinen media*
 - *Media (paikallinen ja valtakunnallinen)*
 - *Info-tv:t*
 - *Kuntatiedotteet*

Soitenet on ensisijainen sisäisen viestinnän kanava. Jokaisen tulisi käyttää päivässä hetki aikaa (5 min.) etusivun tiedotteiden läpikäymiseen.

Olemme harkitusti mukana uusilla kanavilla. Some-kanavien käyttöperiaatteet määritellään Soiten someohjeessa.

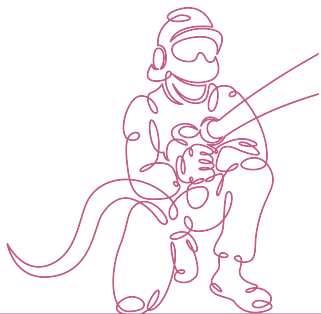
Sisäiset:

- *Intranet*
- *SoiteSanomat-uutiskirje*
- *Teams*
- *Sähköposti*
- *Kokoukset*
- *Infotilaisuudet*
- *Pikaviestisovellukset*
- *Tarvittaessa käytetään push-tyyppistä viestintää kohdennettuna työasemille*



Kanavat & kohderyhmät

	Perheet, lapset & nuoret	Työkäiset	Ikäihmiset	Henkilöstö	Rekrytointi	Sidosryhmät
Soite.fi	x	x	x		x	x
Suomi.fi	x	x	x		x	x
Tiedotteet	x	x	x			x
Facebook	x	x	x		x	
Instagram (palvelut)	x	x	x		x	
Twitter		x				x
LinkedIn				x	x	
Ulkoinen uutiskirje	x	x	x			x
Messut/tapahtumat	x	x	x		x	
Lehti-ilmoitukset			x		x	
Info-tv:t		x	x			
Soitenet				x		
SoiteSanomat				x		
Kokoukset				x		
Sähköposti				x		
Teams-ryhmät				x		



Yhteistyö median kanssa

- Tehdään **aktiivista yhteistyötä** median edustajien kanssa ja vaalitaan hyviä mediasuhteita
- Eri medioita palvellaan **tasapuolisesti, samanaikaisesti ja samansisältöisesti**.
- Yhteydenottoihin vastataan viipymättä.
- Mediatalolla on etuoikeus itse löytäänsä uutiseen, eikä siitä tiedoteta muille medioille ennen uutisen ilmestymistä.
- **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.
- **Mediatiedote tehdään asiasta, jolla on uutisarvoa**. Soiten viestintäyksikkö editoi tiedotetekstit ja julkaisee tiedotteet asiantuntijoiden hyväksynnän jälkeen.



Haastattelut

- Suhtaudumme haastattelupyyntöihin positiivisesti ja rohkeasti.
- Lausuntoja ja haastatteluita medialle antaa se Soiten asiantuntija, **joka vastaa viestinnän kohteena olevasta toiminnasta tai tuntee sen parhaiten.**
 - *Haastattelupyynnöistä informoidaan omaa esimiestä sekä Soiten viestintäyksikköä.*
- Tarkistamme uutisoinnin oikeellisuutta.
 - *Uutinen/artikkeli **pyydetään toimittajalta tarkistettavaksi** ennen sen julkaisua, jotta mahdolliset asiavirheet ehditään korjata.*



Päätösviestintä

- Vireillä olevista asioista tiedotetaan avoimesti ja alueen asukkaille tarjotaan mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon. Lisää aiheesta Soiten osallisuusohjelmassa.
- **Aluevaltuuston, aluehallituksen, hyvinvointi- ja tulevaisuuslautakunnan sekä turvallisuus- ja pelastuslautakunnan esityslistat julkaistaan Soiten verkkosivuilla ennen kokousta.** Salassa pidettävät asiat poistetaan listalta ennen verkossa julkaisemista. Asian kannalta olennainen tieto sisällytetään esittelytekstiin, ei liitteisiin.
- Päätöksistä tiedotetaan medialle ja henkilöstölle mahdollisimman pikaisesti kokousten jälkeen hyödyntämällä tiedotustilaisuuksia ja tiedotteita. Myös sosiaalista mediaa hyödynnetään päätösviestinnässä.
- Aluevaltuuston kokoukset ovat **avoimia tilaisuuksia**, jonne kaikki halukkaat ovat tervetulleita. Valtuuston kokoukset striimataan netin kautta laajemmalle yleisölle.
- Erillinen tiedote aluehallituksen tai valtuuston kokousasiasta laaditaan silloin, kun päätettävänä on merkittäviä tai laajakantoisia asioita. Tällaisissa tilanteissa harkitaan myös ennakkotiedotteen tekemistä. Ennakkotiedote auttaa asian taustoittamista ja tarjoaa perusteluja asian käsittelyyn julkisuudessa.
- **Aluehallituksen, aluevaltuuston sekä lautakuntien pöytäkirjat julkaistaan Soiten verkkosivuilla pöytäkirjan tarkistuksen jälkeen.**



Turvallisuusviestintä

- Turvallisuusviestintä kattaa **pelastustoiminnan, onnettomuuksien ehkäisyn ja varautumisen** lisäksi **sosiaali- ja terveydenhuollon terveysturvallisuusviestinnän** (esim. pandemiat). Vastuu turvallisuusviestinnästä jakautuu toimialoittain.
- Pelastustoimen toimialan turvallisuusviestinnän tavoitteena on **edistää turvallisuuskulttuuria ja tietoisuutta turvallisista toimintatavoista** sekä lisätä ihmisten valmiuksia **ehkäistä onnettomuuksia ja kykyä toimia onnettomuustilanteissa**. Turvallisuusviestintä on ohjausta ja neuvontaa.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon turvallisuusviestinnän tehtävänä on edistää väestön terveysturvallisuutta ja sosiaalista turvallisuutta **painottaen ennaltaehkäisyä ja oikean tiedon saatavuutta, ohjausta ja neuvontaa**.
- Turvallisuusviestintä on vaikuttavaa, ja se vahvistaa ihmisten luottamusta yhteiskuntaan, itseän ja kanssaihmiin.
- Lisäksi viestintä kuuluu osaksi lakisääteistä häiriö- ja poikkeustilanteisiin varautumista.



Viestintävastuut ja resurssit

- **Kaikki soitelaiset ovat viestijöitä.** Sitä varten heillä pitää olla riittävä tieto toiminnan tavoitteista, keinoista ja toimintaympäristöstä. **Jokaisella on vastuu ylläpitää ajantasaista tietoa.**
- **Sisäisessä viestinnässä erityinen vastuu toimivasta sisäisestä viestinnästä on esihenkilöillä.**
- **Viestinnän ja markkinoinnin suunnittelu, toteutuksen organisointi sekä kehittäminen on keskitetty viestinnän ja markkinoinnin vastuualueelle, jossa työskentelee viestinnän ammattilaisia.**
- **Viestintäyksikkö ylläpitää Soiten sisäisiä ja ulkoisia viestintäkanavia, kehittää viestintää ja markkinointia sekä tukee muuta organisaatiota viestinnän toteuttamisessa**
 - *Jokainen yksikkö vastaa itse oman verkkosivun/intrasivun sisällön ajantasaisuudesta.*

Aluehallitus

- Johtaa hyvinvointialueen viestintää ja tiedottamista hyvinvointialueen toiminnasta.
- Hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista.
- Nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.



Jokaisen rooli viestijänä – kaikki viestivät!

Johtajat

- Hyvinvointialuejohtaja johtaa ja kehittää viestintää sekä vastaa viestinnästä ja markkinoinnista.
- Johto kantaa yleisvastuun viestintäkokonaisuudesta ja huolehtii, että viestintään on riittävät resurssit, osaaminen ja suunnitelmat.
- Johdolla on tärkeä rooli strategisena ja esimerkillisenä viestijänä
- Antavat lausuntoja medialle. Tarkistavat uutisen ennen julkaisua.
- Osallistuvat hyvinvointialuetta koskeviin keskusteluihin.
- Huolehtivat siitä, että alueen asukkaat saavat riittävästi tietoa valmisteltavina olevista asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun.

Viestinnän ja markkinoinnin vastuualue

- Vastaa strategian mukaisen viestinnän ja markkinoinnin suunnittelusta, toteutuksesta, kehittämisestä, laadusta ja saavutettavuudesta sekä brändistä.
- Viestintäpäällikkö vastaa viestinnän ja markkinoinnin suunnittelusta ja toteutuksen organisoinnista sekä koordinoi ja kehittää osaltaan sisäisen ja ulkoisen viestinnän ja markkinoinnin toteuttamisesta.
- Viestintäpäällikkö on HVA johtoryhmän jäsen.
- Viestintäyksikön edustajat osallistuvat toimialueiden johtoryhmiin.

Toimialue- ja palvelualuejohtajat

- Vastaavat oman alueensa sisäisestä viestinnästä.
- Osallistuvat toimi-/palvelualueelle merkittäviin keskusteluihin.
- Tuovat esiin ajankohtaisia viestittäviä asioita.
- Antavat lausuntoja medialle. Tarkistavat uutisen ennen julkaisua.

Erityinen vastuu toimivasta sisäisestä viestinnästä on esihenkilöillä

Vastuualuejohtajat ja esihenkilöt

- Vastaavat oman yksikön sisäisestä viestinnästä.
- Huolehtivat siitä, että henkilöstö saa riittävästi tietoa merkittävistä, ajankohtaisista asioista.
- Osallistuvat vastuualueelle merkittäviin keskusteluihin
- Tuovat esiin ajankohtaisia viestittäviä asioita.
- Antavat lausuntoja medialle. Tarkistavat uutisen ennen julkaisua.
- Tarkistavat oman henkilöstönsä antamia medialausuntoja ennen julkaisua.
- Yksiköt vastaavat oman verkkosivun ja intrasivun sisällön ajantasaisuudesta.

Asiantuntijat ja työntekijät

- Tarjoavat aktiivisesti asiakkaille tietoa palveluista
- Jokaisella on vastuu etsiä tietoa sekä ylläpitää ajantasaista tietoa.
- Perehtyvät viestinnän ohjeisiin, etenkin some-ohjeeseen.
- Antavat lausuntoja medialle. Informoi esihenkilöä tästä. Tarkistavat uutisen ennen julkaisua.
- Tarkistavat intranetin etusivun tiedotteet joka päivä.
- Soiten ammattilaiset ovat oman alansa huippuasiantuntijoita, ja heitä kannustetaan viestimään, vaikuttamaan ja esiintymään asiakkaille ja eri sidosryhmille oman alansa ammattilaisina.

Palokuntayhdistykset

- Palokuntayhdistykset viestivät omasta järjestötoiminnastaan
- Osallistuvat pelastustoimen viestintään (esimerkiksi turvallisuusviestintä), kuten alueen pelastuslaitoksen kanssa on sovittu.

Viestinnän seuranta ja kehittäminen

- Soiten viestintäyksikkö toteuttaa **mediaseurantaa**. Soitea käsittelevät uutiset ja artikkelit luokitellaan sävyn mukaan: positiivinen, neutraali ja negatiivinen.
- Sisäistä viestintää seurataan mm. **sisäisen viestinnän kyselyllä**, tukipalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyllä sekä Soiten työhyvinvointikyselyllä.
- Ulkoista viestintää seurataan **ulkoisen viestinnän palautekyselyllä**.
- Soiten some-kanavien ja verkkosivustojen käyttäjädataa seurataan ja analysoidaan **viestinnän vaikuttavuuden mittaamiseksi**.
- Soite kehittää viestintää mm:
 - *ottamalla käyttöön uusia viestintävälineitä*
 - *linjaamalla olemassa olevia kanavia tarpeiden mukaan uudelleen*
 - *kehittämällä osaamista*
 - *kehittämällä yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa*
 - *järjestämällä viestintäkoulutusta henkilöstölle.*



Ohjelmaan linkittyvät ohjeet ja suunnitelmat

- Viestintäkortit yksittäisiin muutoksiin, palveluihin, asioihin liittyen
- Kriisiviestintäohje
- Someohje
- Brändikäsikirja (sis. graafinen ohjeisto)
- Mediaopas esihenkilöille ja henkilöstölle



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Hoitaa, palvelee ja pelastaa



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue | Mellersta Österbottens välfärdsområde

soite

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue
Mellersta Österbottens välfärdsområde