



Kainuun hyvinvointialueen viestintäohjelma 2026–2029

1. JOHDANTO

Viestintäohjelmassa määritellään viestinnän tavoitteet ja ydintehtävät organisaation ja sen strategian tukemiseksi. Ohjelmaan on kirjattu yleispiirteissään toimenpiteet, joiden avulla tavoitteet toteutetaan.

Viestintäohjelma päivitetään valtuustokausittain, ja sitä täydentävät muut viestinnän suunnitelmat ja ohjeet kuten kriisiviestintä- ja valmiussuunnitelmat sekä sosiaalisen median ohjeistukset. Toimeenpanoa täsmennetään vuosittaisilla viestintäsuunnitelmilla (viestinnän painopisteet).

Perusteet

Hyvinvointialueen viestintää koskevista velvoitteista on säädetty sekä hyvinvointialueissa (611/2021), julkisuuslaissa (621/1999) sekä pelastuslaissa (379/2011). Näiden mukaan toiminnasta tulee viestiä avoimesti, ennakoivasti, osallistavasti ja saavutettavasti, mm. seuraavasti:

- Laki hyvinvointialueesta 34 §:
 - *[...toiminnasta on tiedotettava hyvinvointialueen asukkaille, palvelujen käyttäjille sekä järjestöille ja muille yhteisöille.]*
[...tulee antaa 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.]*
 - *[...käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet. Viestinnässä on käytettävä esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä].*
- Julkisuuslaki
 - *1 §: Viranomaisten asiakirjat ovat julkisia, jollei...toisin säädetä.*
 - *20 §: Viranomaisen on tiedotettava toiminnastaan ja palveluistaan sekä yksilöiden ja yhteisöjen oikeuksista ja velvollisuuksista toimialaansa liittyvissä asioissa.*
- Pelastuslaki
 - *27 §: Pelastustoimelle kuuluva ohjaus, neuvonta ja turvallisuusviestintä...toiminta onnettomuus- ja vaaratilanteissa ja onnettomuuksien seurausten rajoittamisessa; väestön varoittaminen vaara- ja onnettomuustilanteessa*

Toimintaympäristö

Hyvinvointialueiden toiminnassa on alkanut toinen valtuustokausi. Ensimmäisiä vuosia ovat leimanneet voimakas talouden ja toiminnan kansallisen ohjauksen epävarmuus sekä säästöpainet. Erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin kohdistuvat muutokset ja edelleen jatkuva hyvinvointialueiden määrään liittyvä keskustelu vaikuttavat paitsi organisaatioon myös alueen asukkaisiin. Asukkaiden ja päätöksentekijöiden tiedon tarve on jatkossakin suuri.

Viestinnän osalta aiempi vahva digitalisoitumiskehitys jatkuu. Lisäksi tekoälyn laajentuminen muuttaa digitaalista viestintää. Tämän avointa ja nopeutta korostavan ilmiön kääntöpuolena on erilaiset tahattomat tai tahalliset virheet, vääristymät tai manipuloinnit.

Viestinnässä on huomioitava myös turvallisuusympäristön muutokset, joka tarkoittaa valmiutta toimia häiriö- ja poikkeustilanteissa. Turvallisuuteen liittyvät myös mahdolliset vaikuttamispyrkimykset sekä digitaalisen turvallisuuden uhkatekijät.

Keskeiset tekijät

- Haastava taloustilanne ja muuttuva palvelurakenne
- Hyvinvointialueiden tulevaisuus, henkilöstön saatavuus ja työhyvinvointi
- Digitaalisuuden ja AI:n vahvistuminen, perinteisen median muutos
- Turvallisuusympäristön muutokset sekä valmiuden vaatimukset

2. TEHTÄVÄT, TAVOITTEET JA TOIMENPITEET

Viestintä tukee hyvinvointialueen strategian toteuttamista. Vuosien 2026–2029 strategia tiivistyy lauseeseen ***”teemme työtä asukasta varten ja kehitämme palvelut kuntoon yhdessä henkilöstön kanssa.”***

Kainuun hyvinvointialueen arvot - vastuullisuus, avoimuus, luottamus ja oikeudenmukaisuus (VALO) - ohjaavat perustehtävän toteuttamista. Julkisen organisaation avoimuus sekä ymmärrettävän ja luotettavan tiedonkulun tukeminen ovat toiminnan lähtökohtia. Tämä koskee kaikkea hyvinvointialueen viestintää.

Kainuun hyvinvointialueen viestintä perustuu ns. hajautettuun malliin, jossa toiminnot ovat vastuussa oman toimintansa ulkoisesta ja sisäisestä viestinnästä. Hyvinvointialueen strategisen ohjauksen yksikköön kuuluva viestintätiimi toimii koko organisaation tukipalveluna. Viestinnän henkilöstö auttaa mm. suunnittelussa, tiedotteissa, kuvauksissa, julkaisuissa ja mediatyhteyksissä.

Perustehtävä

Viestintä tukee avointa, ymmärrettävää ja luotettavaa tiedonkulkua

Toimivalla viestinnällä vahvistetaan organisaation toimintakykyä. Aktiivinen ja avoin tiedonkulku työyhteisössä sekä alueen asukkaille ja asiakkaille edistävät muiden tavoitteiden saavuttamista.

Onnistuneella hyvinvointialueen viestinnällä tuetaan myös Kainuun elinvoimaa ja hyvinvointia.

Päätavoite

Vahvistaa hyvinvointialueen toimintakykyä

Eri kohderyhmillä on viestinnälle erilaisia tarpeita, jotka määrittävät tavoitteet ja keinot. Kainuun hyvinvointialueen viestinnän kolme keskeistä aluetta ovat asiakas-, työyhteisö- ja markkinointiviestintä. Poikkeuksellisiin tilanteisiin varaudutaan kriisiviestinnällä.

Kuluvan ohjelmakauden keskeiset ulkoisen viestinnän tavoitteet liittyvät asiakkaiden palvelukokemuksen parantamiseen, muutosten tukemiseen sekä turvallisuuden ja hyvinvoinnin parantamiseen. Sisäisen viestinnän tavoitteina on tehostaa toimintaa, lisätä työhyvinvointia ja vahvistaa organisaatiokulttuuria. Markkinointi- ja maineviestinnällä tuetaan työnantajakuvaa ja Kainuun elinvoimaa.

Näiden toteutumiseksi viestinnän tulee olla

- asiakkaiden ja asukkaiden kannalta selkeää, nopeaa, ja tavoitettavaa,
- henkilöstön näkökulmasta avointa, oikea-aikaista ja ymmärrettävää ja
- markkinoinnin ja maineen osalta erottuvaa ja houkuttelevaa.

2.1. Asiakasviestintä (ulkoinen)

Asiakas- ja palveluviestintää toteutetaan osana kaikkea toimintaa huomioiden palveluohjauksen tarpeet sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä turvallisuuden näkökulmat. Asiakkaita ohjataan tarpeen mukaisesti palveluihin ja kannustetaan tekemään terveyttä ja hyvinvointia edistäviä valintoja.

Turvallisuusviestinnällä vahvistetaan asukkaiden tietoisuutta arjen turvallisuudesta ja kansalaisvalmiuksista myös poikkeustilanteissa.

Tehtävä

Tukee palvelujen järjestämistä ja kainuulaisten osallisuutta.

Tavoite

Parantaa palvelukokemusta, tukee muutoksia sekä lisää turvallisuutta ja hyvinvointia

Vastuut

Jokainen työntekijä vastaa omalta osaltaan siitä, että asiakkaat huomioidaan ja heille tarjotaan riittävästi tietoa niin, että hoito- ja palvelutilanteesta syntyy mahdollisimman hyvä palvelukokemus.

Palveluyksikkö vastaa omien palvelujensa niihin liittyvästä tiedottamisesta kuntalaisille ja asiakkaille. Vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa ohjaa laadunhallinta- ja potilasturvallisuusjärjestelmä eli toimintajärjestelmä.

Palvelualue huolehtii, että palveluista ja niiden muutoksista tiedotetaan oikea-aikaisesti ja riittävän laajasti sekä organisaation sisällä että asiakkaille. Palvelualueiden tehtävä on myös koordinoita alaisensa yksiköiden käytäntöjä niin, että ne ovat riittävän yhdenmukaisia.

Viestintätiimi tukee ja ohjaa tarvittaessa muiden yksiköiden ja eri vastuualueiden asiakasviestintää.

Toimialuejohtajat ja viestintätiimi vastaavat kaikille kainuulaisille ja laajoille asiakasryhmille suunnatusta tiedotuksesta sekä kainuulaisten osallisuuden mahdollistamisesta.

Toteutus

Omat viestintäkanavat

Verkkosivut ovat hyvinvointialueen asiakasviestinnän tärkein oma viestintäkanava, jonka merkitys korostuu erityisesti digitaalisten palvelujen myötä. Sivusto sisältää palvelujen esittelyn sekä linkit digitaaliset palveluihin (esim. ajanvaraus ja yhteydenotto palveluihin).

Ulkoisten verkkosivujen pääkäyttävastuu on viestintätiimillä, joka ylläpitää ja kehittää verkkopalvelujen kokonaisuutta sekä tukee ja ohjaa sisällöntuotantoa.

Sisällöntuotannosta vastaavat kuitenkin pääasiassa palveluyksiköt ja vastuualueet.

Asiointioppas on sähköisten palvelu- ja yhteystietojen lisäksi saatavilla oleva digitaalinen esite / tuloste, jossa on koottu hyvinvointialueen keskeiset palvelutiedot.

Sosiaalisen median käyttö

Sosiaalisen median eli somen käyttö on vakiintunut keskeiseksi viranomaisten verkkoviestinnän välineeksi. Käytössä ovat Facebook, X, YouTube ja Instagram-tilit. Osalla yksiköistä on someprofiilit käytössä. Viestintätiimi koordinoi some-palvelujen kokonaisuutta ja ohjeistaa somen käytöstä työtehtävissä ja suosituksista työntekijöiden yksityisestä käytöstä (koskien omaa työtä ja työnantajan tietoja).

Somepalveluja ei käytetä henkilö- ja asiakastietoja sisältävään viestintään, vaan tätä varten on tietosuojatut asiointikanavat mm. Kainuun Omasote- ja Kanta-palvelut.

Yhteistyö median kanssa

Asiakasviestinnässä yhteistyö median kanssa on keskeistä, erityisesti kolmen erilaisen toteutustavan osalta:

a) Mediatiedottaminen

Ulkoiset tiedotteet tai muut toimenpiteet valmistelee asiaa koskevan yksikön esihenkilö tai muu vastuuhenkilö. Viimeistelystä ja jakelusta vastaa viestintä.

b) Haastattelut, tietopyynnot ja muut ammatinmedian yhteydenotot

Haastattelu- ja tietopyyntöihin vastaa henkilö, joka on ensisijaisesti vastuussa kysytystä asiasta. Vastaukset pyritään antamaan mahdollisimman nopeasti, mikäli tietopyynnot eivät aiheuta kohtuutonta lisätyötä.

c) Ilmoitukset

Maksullisia ilmoituksia käytetään silloin, kun tiedottamistarve sitä edellyttää. Ilmoituksista ja niiden sisällöstä sekä kustannuksista vastaa tilaava yksikkö. Kaikki maksulliset ilmoitukset ja mainokset välitetään viestintätiimin kautta raportointivelvoitteen vuoksi.

Toimenpiteet

- 1) Verkkosivuston sisällön päivittäminen ja selkeyttäminen
- 2) Aktiivinen media- ja sometiedottaminen palveluista, muutoksista ja päätöksistä
- 3) Sähköisen / printattavan asiointioppaan päivittäminen
- 4) Kriisivalmiuden ylläpitäminen

Seuranta ja mittarit

Asiakasviestinnän onnistumista arvioidaan jatkuvalla asiakastyytyväisyyskyselyllä. Toimintajärjestelmään kytkeytyvän asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteet ja mittarit määräytyvät laatujärjestelmän kriteerien perusteella.

Asiakasviestinnän onnistumista seurataan kolmesta eri näkökulmasta:

- 1) Verkkosivujen kävijä- ja saavutettavuusseurannan avulla arvioidaan verkkopalvelujen toimivuutta kävijämäärien sekä sisällön saavutettavuuskriteerien täyttymisen osalta.
- 2) Mediaviestintää arvioidaan seuraamalla omaa toimintaa eli tiedotteiden ja some-julkaisujen julkaisemista ja tiedotustilaisuuksien järjestämistä. Määrällisiä tavoitetasoja ei aseteta; arvioidaan oman toiminnan aktiivisuutta ja sisältöjä.
- 3) Käytössä on myös mediaseurantajärjestelmä, jossa seurataan sitä, mitkä asiat ja missä määrin kiinnostavat julkaisumediaa ja somen käyttäjiä. Tavoitteena on saada ajantasaista tietoa viestintäsisältöjen läpäisystä sekä asiakkaiden ja kansalaisten toimintaan kohdistamasta huomiosta (some-kirjoitukset).

2.2. Työyhteisöviestintä (sisäinen)

Sisäinen viestintä eli henkilöstö- tai työyhteisöviestintä on olennainen osa koko organisaation johtamista ja työprosesseja.

Toimiva sisäinen viestintä parantaa tehokkuutta ja työtyytyväisyyttä sekä tukee myös ulkoista viestintää, maineviestintää ja rekrytointia.

Tavoitteita tukee, kun viestintä on avointa, selväkielistä ja vuorovaikutteista.

Tehtävä

Varmistaa, että työntekijät saavat riittävästi ja oikea-aikaisesti tietoa sekä oman yksikön että koko organisaation toiminnasta ja tavoitteista.

Tavoite

Tehostaa toimintaa, lisää työhyvinvointia ja vahvistaa organisaatiokulttuuria

Vastuut

Jokainen työntekijä vastaa osaltaan työyhteisön viestinnän ja vuorovaikutuksen onnistumisesta. Työntekijän tulee myös itse toimia aktiivisesti työhön liittyvien asioiden osalta.

Jokainen esihenkilö on vastuussa, että työntekijät ovat tietoisia yksikön toimintaan liittyvistä asioista ja päätöksistä sekä koko organisaation toiminnasta ja tavoitteista.

Esihenkilö varmistaa, että yksikön tiedot ovat ajan tasalla intranetissä ja verkkosivuilla.

Viestintätiimi tukee ohjeistamalla ja neuvomalla sekä tarjoamalla kaikkien työntekijöiden käyttöön viestinnän tukimateriaalia. Viestintä ylläpitää ja kehittää intranetiä, verkkosivustoa sekä valvoo organisaation nimissä päivitettäviä sometilejä. Viestintätiimi ei tuota yksiköiden vastuulla olevia sisältöjä tai vastaa näiden oikeellisuudesta tai ajantasaisuudesta.

Toteutus

Yksilötason viestinnässä on kyse jokapäiväisestä ihmisten kohtaamisesta, kuuntelemisesta ja kunnioittamisesta.

Työyhteisötasolla keskeisiä ovat yksikön palaverit ja muut tilaisuudet sekä mahdollisesti yksikön käytössä olevat sähköiset ilmoitustaulut tai infokanavat.

Tarpeen mukaan työyhteisöjen toiminnassa on huomioitava ja mahdollistettava myös etätyöskentely- ja kommunikaatiovälineiden vaikutukset vuorovaikutukseen. Esihenkilöiden viestintävalmiuksia tuetaan myös työyhteisötasolla.

Organisaatiotasolla sisäisen viestinnän keskeinen kanava on Kaima-intranet, joka sisältää mm. soten laadunhallintatoimintoja. Kaimassa voidaan tarvittaessa käyttää myös kriisi- ja häiriötilaviestejä.

Uutiskirje-sovelluksella tiedotetaan viestit koko organisaatiolle työntekijöiden työsähköpostiin.

Teams- ja muut vuorovaikutusta tukevat MS365-palvelut ovat laajasti työntekijöiden käytössä.

Toimenpiteet

- 1) Esihenkilöiden tukeminen työyhteisöviestinnässä (tiedon jakaminen)
- 2) Ajantasaisuuden varmistaminen (yksiköiden vastuiden selkeyttäminen)
- 3) Jokaisen työntekijän oman aktiivisuuden vahvistaminen (tiedon saanti)
- 4) Viestinnän tukipalveluiden suuntaaminen (tukea edellyttävät tehtävät)

Seuranta ja mittarit

Henkilöstöviestinnän toimivuutta seurataan työhyvinvointikyselyn sekä viestintäkyselyiden avulla. Sisäistä viestintää seurataan intranetin kävijäseurannan sekä palautteiden avulla. Mittareille voidaan asettaa organisaatio- tai yksikkökohtaisia tavoitteita.

2.3 Markkinointiviestintä (maine- ja rekrytointiviestintä)

Organisaation markkinointi- tai maineviestintä kohdistuu sekä palvelu- että työntekijämarkkinoihin. Kohderyhmää ovat ensisijaisesti palveluita valitsevat ja käyttävät asiakkaat sekä rekrytoitavat työntekijät.

Maineviestinnän ulottuvuudet liittyvät toisiinsa:

1. Palveluiden laatu ja maine määrittävät asiakaskokemuksissa tai niihin liittyvissä mielikuvissa.
2. Rekrytointiviestinnän tavoitteena on henkilöstön saatavuuden varmistaminen ja työnantajan tunnetuksi ja kiinnostavaksi tekeminen.
3. Brändityöllä pyritään erottumaan myönteisesti muista toimijoista. Hyvinvointialueen toimintaedellytyksiin vaikuttaa myös Kainuun yleinen maakuntakuva ja vetovoimaisuus.

Hyvinvointialueella maakunnan suurimpana työnantajana ja valtakunnallisena edelläkävijänä on oma tärkeä roolinsa myönteisen Kainuu-mielikuvan rakentamisessa.

Tehtävä

Vahvistaa alueeseen ja työnantajamielikuviin liittyviä myönteisiä käsityksiä.

Tavoite

Tukea työnantajakuvaa ja Kainuun elinvoimaa.

Vastuut

Rekrytointiyksikkö vastaa varsinaisesta rekrytointiviestinnästä ja tekee yhteistyötä yksiköiden, viestintätiimin ja muiden osapuolten kanssa. Apuna käytetään tarvittaessa myös ulkoista asiantuntijaosaamista.

Ylin johto ja viestintätiimi vastaavat organisaation mainetyön kehittämisestä.

Toteutus

Rekrytointiviestintää suunnataan erityisesti sosiaalisen median ja suorarekrytinnin kanaviin.

Brändityötä toteutetaan läpäisyperiaatteella kaikessa viestinnässä. Keskeistä on organisaation arjessa toteutuva strategian ja arvojen noudattaminen.

Brändi rakentuu kaikesta tekemisestä tai tekemättä jättämisestä, joten se on ennemminkin organisaatiokulttuurin tuote, eikä ulkoista mainostamista.

Organisaatiolla on yhtenäinen visuaalinen identiteetti eli graafinen ilme, jota käytetään kaikessa viestinnässä ja muissa materiaaleissa. Viestintätiimi vastaa siitä, että yhtenäiset materiaalit ovat käytettävissä.

Toimenpiteet

- 1) Rekrytointiviestinnän tukeminen
- 2) Brändin päivittäminen
- 3) Videomateriaalien päivittäminen ja somekampanjoiden vahvistaminen

2.4. Kriisiviestintä

Organisaatio voi kohdata sisäisiä tai ulkoisia kriisejä, joissa johtamisen ja viestinnän toimivuus on keskeistä.

Kriisitilanteissa on suuri tiedon tarve. Tämän vuoksi viranomaisten on kyettävä välittämään nopeasti luotettavaa tietoa, joka vähentää epävarmuutta ja auttaa tilanteen hallinnassa.

Tehtävä

Kriisiviestinnän tehtävänä on tukea johtamista.

Tavoite

Vähentää epävarmuutta ja auttaa toiminnan jatkuvuuden turvaamista.

Vastuut

Johtovastuu on johtavalla viranomaisella, jota viestintä tukee.

Viestintätiimi ylläpitää viestintävalmiutta. Normaalioloissa tämä tarkoittaa virka-aikaista työskentelyä, jota tarvittaessa vahvistetaan varallaolomenettelyllä (erillisellä määräyksellä).

Viestinnän henkilöstön hälytysmenettely on kuvattu osana hyvinvointialueen valmiussuunnitelmaa.

Toteutus

Kriisiviestinnän perusvaatimuksena on ehdottoman luotettava ja riittävän nopea, hallittuun varautumiseen ja toimintaan ohjaava tiedonvälitys. Kriisitilanteisiin varaudutaan viestinnällisesti valmiussuunnittelulla ja harjoituksilla.

Kriisiviestintä perustuu hyvin toimivaan normaalitilanteen viestintään, mutta se toteutetaan keskitetysti. Tarkemmat menettelyt määritellään ja ohjeistetaan erillisessä kriisiviestintäsuunnitelmassa.

Kriisiviestinnässä tehdään tarvittaessa tiivistä viranomaisyhteistyötä.

Tilannekuvan ylläpitäminen on yksi viestintään liittyvä keskeinen tehtävä. Tosiasioihin pohjautuva ja mahdollisimman reaaliaikainen tilannekuva on välttämätön sekä johtamisen että sisäisen ja ulkoisen viestinnän toteuttamiseksi. Nopeasti leviävien huhujen ja väärän tiedon vähentämiseksi viestintähenkilöstön tulee sijoittua välittömästi johtokeskuksen yhteyteen tai oltava tilannetta johtavan viranhaltijan johdossa.

Jatkuvuuden turvaaminen liittyy sekä välittömään turvallisuuteen ja lisävahinkojen estämiseen että pidemmän aikavälin toimintaedellytysten turvaamiseen. Käytännössä nämä tarkoittavat viestinnän välityksellä tapahtuvien selkeiden toimintaohjeiden antamista ja usein tilannetta rauhoittavan viestin välittämistä.

Ennakointi on sekä jatkuvuuden turvaamiseen liittyvä että yleisesti tilanteiden ehkäisemiseen liittyvä tehtävä. Viestinnän ennakointitoimilla välitetään esimerkiksi toimintaohjeita.