

# Kymsote

Kymenlaakson  
sosiaali- ja terveystalvelut

## Viestinnän yleiset periaatteet

15.3.2019

15.3.2019

## Kymsoten viestinnän yleiset periaatteet

### 1. Viestintäämme määrittää asukkaiden oikeus saada tietoa ja osallistua, strategiamme ja lainsäädäntö

Kymenlaakson sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymän, Kymsoten, tehtävänä on tuottaa kymenlaaksolaisille sekä yhteistyösopimusten mukaisesti lähialueiden asukkaille sosiaali- ja terveystalveluita. Kymsoten jäsenkunnat ovat Hamina, Kotka, Kouvola, Miehikkälä, Pyhtää ja Virolahti.

Kymenlaaksolaisilla, kuin myös maakunnan ulkopuolelta tulevilla asiakkailta, on oikeus tietää, kuinka Kymsote järjestää ja tuottaa palvelunsa. Lisäksi asukkailta ja asiakkailta on oikeus osallistua ja vaikuttaa Kymsoten toimintaan.

Kymsoten viestinnän keskeisenä tehtävänä on edistää Kymsoten strategian toteutumista. Viestintä perustuu hyväksytyyn strategiaan, ja se tukee johtamista ja tavoitteiden saavuttamista. Viestintä on myös merkittävä henkilöstö- ja asiakastytyvääisyyteen vaikuttava tekijä. Hyvä viestintä lisää luottamusta ja sitoutumista ja vaikuttaa maineen kehittymiseen.

Myös lainsäädäntö velvoittaa Kymsotea viestimään. Perustuslaki määrittelee kansalaisen perusoikeuden tietoon ja hyvään hallintoon. Kuntalain mukaan kuntayhtymän on tiedotettava aktiivisesti asukkaille. Viranomaisen asiakirjat ovat pääsääntöisesti julkisia, ja jokaisella on oikeus saada tieto julkisesta asiakirjasta. Julkisuuslainsäädännön mukaan viranomaisen tulee antaa tietoa ja tiedonsaannin rajoittamiselle tulee olla objektiivinen peruste. Hallintolain mukaan viranomaisen tulee ilmoittaa laaja-alaisen asian vireilläolosta ja varata mahdollisuuksia vaikuttaa asiaan.

Viestintävelvollisuudesta säätävät:

- perustuslaki
- laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta
- kuntalaki
- hallintolaki
- laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnissa
- laki sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä
- tietosuojalaki
- lakijulkisista hankinnoista ja käyttöoikeussopimuksista
- laki sähköisen viestinnän palveluista

15.3.2019

## 2. Kymsote viestii palveluistaan ja toiminnastaan

Viestimme palveluistamme ja toiminnastamme sekä tapauskohtaisesti osallistumme yhteiskunnalliseen keskusteluun, jolla on merkitystä Kymsoten toiminnan ja toimintaympäristön kannalta.

Kymsoten maine on tärkeä kilpailutekijä mm. työntekijämarkkinoilla. Lisäksi maineella on merkittävä vaikutus siihen, kuinka luotettavana toimijana asukkaat ja asiakkaat Kymsotea pitävät. Mainetta ylläpidetään ensisijaisesti toiminnan, mutta myös pitkäjänteisen viestinnän avulla. Maine perustuu uskottavaan ja todellisuutta vastaavaan viestintään.

## 3. Kymsote viestii asukkaille, asiakkaille, henkilöstölle ja muille merkittävälle sidosryhmille

Viestintämme keskeisimmät sidosryhmät ovat Kymenlaakson asukkaat, Kymsoten asiakkaat ja henkilöstö sekä kymenlaaksolaiset päättäjät. Merkittävänä sidosryhmänä on myös media ja sitä kautta suuri yleisö. Lisäksi huomioimme viestinnässämme myös muut sidosryhmät, joita ovat mm. kunnat, palveluntuottajat, muut sairaanhoitopiirit, yhdistykset ja järjestöt ja oppilaitokset.

## 4. Viestintämme pohjautuu yhteisiin arvoihin ja periaatteisiin

Kymsoten yhteiset arvot ohjaavat päivittäistä tekemistämme.

Kymsoten arvot:

- Palvelemme ammattitaidolla ja osaavasti
- Toimimme vastuullisesti
- Toimintamme on tasavertaista
- Kehitämme yhdessä ja asiakaslähtöisesti

Viestinnässä pyrimme noudattamaan periaatteita, joiden mukaan viestintämme on avointa, selkeää ja totuudenmukaista, monipuolista ja vaikuttavaa sekä osallistuvaa. Lisäksi tunnistamme sen, että viestintä on osa kaikkea toimintaamme.

### 4.1 Viestintä on avointa

Kymsoten viestintä perustuu avoimuuteen. Tehtävänäme on oma-aloitteisesti ja aktiivisesti tiedottaa asioistamme, koskivat ne sitten toimintaa tai päätöksentekoa.

Henkilöstöä tai työyhteisöä koskevissa asioissa lähtökohtana on, että tiedotamme henkilöstölle asiasta ennen tai vähintäänkin samanaikaisesti kuin tiedotusvälineille.

Ajankohtaisista alueen asukkaita kiinnostavista asioista tiedotetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Suuri osa Kymsotea koskevista tiedoista välittyy tiedotusvälineiden kautta. Palvelemme tiedotusvälineitä tasapuolisesti, joustavasti ja aktiivisesti. Annamme tiedotusvälineille aktiivisesti

15.3.2019

niiden tarvitsemia tietoja ja vastaamme viivyttämättä tiedotusvälineiltä tulleisiin pyyntöihin. Tiedotamme medioille asioista samaan aikaan. Tiedotusvälineellä, joka on itse havainnut uutisaiheen, on etuoikeus sen käyttöön, eikä Kymsoten ole tasapuolisuuden nimessä syytä tällaisessa tilanteessa tiedottaa asiasta muille tiedotusvälineille.

#### 4.2 Viestintä on selkeää ja totuudenmukaista

Panostamme Kymsoten viestinnässä selkeyteen ja kaikille ymmärrettävään sisältöön. Pidämme viestit yksinkertaisina ja konkreettisina. Ilmaisemme asiamme mahdollisimman selkeästi, käytämme viestinnässä kulloisenkin kohderyhmän ymmärtämää kieltä ja terminologiaa sekä vältämme viestin vastaanottajille vieraita ilmaisuja.

Viestimme asioista objektiivisesti ja mahdollisimman monipuolisesti tosiasioihin perustuen. Viestintämme sävy on positiivista, mutta kerromme kuitenkin avoimesti ja totuudenmukaisesti myös negatiiviset asiat.

#### 4.3 Viestintä on monipuolista ja vaikuttavaa

Kymsoten viestinnässä korostuu asiakaslähtöisyys ja läsnäolo asukkaiden arjessa. Kymsoten viestinnässä pyritään kertomaan asioita ihmisten kautta, ja uutisoinnissa esiintyy sekä Kymsoten ammattilaisia, yhteistyökumppaneita että asiakkaita kulloisenkin valitun näkökulman mukaan. Henkilöstö- ja mediatiedotteet keskittyvät faktoista tiedottamiseen ja ovat luonteeltaan selkeitä ja tiiviitä.

Käytämme Kymsoten viestinnässä eri viestintäkanavia viestin perillemenon turvaamiseksi. Sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä Kymsoten omat kanavat verkossa ovat keskeisimmät välineet. Verkkosivusto ja sisäinen intranet ovat pääviestintäkanavat, mutta toimimme aktiivisesti myös mm. omissa virallisissa sosiaalisen median kanavissa. Tunnistamme lisäksi painetun median, kuten maakunnan lehdet, tärkeäksi viestintäkanavaksi.

Viestintäkanavat valitaan sen mukaan ja siinä laajuudessa, miten merkittävästä aiheesta on kyse. Erityisen tärkeää tämä on esim. palveluista tai suurista muutoksista tiedotettaessa. Ulkoisessa viestinnässämme kiinnitämme huomiota myös siihen, että myös erityisryhmät, kuten vammaiset ja eri kieliryhmät, saavat tietoa Kymsoten palveluista.

Tarkastelemme säännöllisesti sitä, että viestintämme saa aikaan tavoitteiden mukaisia muutoksia ja pystymme viestinnällämme lisäämään kohderyhmien tiedon tasoa.

#### 4.4 Viestintä on osallistuvaa

Kaikessa toiminnassamme panostamme asiakaslähtöisyyteen ja siihen, että kymenlaaksolaisilla on mahdollisuus vaikuttaa toimintaamme. Panostamme osallistuvaan viestintään, ja asukkaiden, asiakkaiden ja henkilöstön osallistuminen korostuvat erityisesti kehitystyössä, jossa erilaiset tavat vaikuttaa ovat aktiivisessa käytössä.

15.3.2019

#### 4.5 Viestintä on osa kaikkea toimintaa

Viestintä on osa jokaisen kymsotelaisen päivittäistä työtä, ja voimme omalla toiminnallamme rakentaa positiivista mielikuvaa Kymsotesta. Kymsoten johto ja esimiehet vastaavat siitä, että henkilöstöllä on selkeät ohjeet viestinnästä. Lisäksi he omalla esimerkillään kannustavat henkilöstöään viestimään avoimesti.

Kun käynnistämme erilaisia hankkeita tai projekteja, niin otamme viestinnän huomioon jo suunnittelun alkuvaiheessa. Hankkeelle tehdään viestintäsuunnitelma, joka on osa hankkeen kokonaissuunnitelmaa. Viestintäsuunnitelmassa määritellään mitä, miten, missä, milloin ja kenelle hankkeesta viestitään.

### 5. Kymsote kehittää viestintäänsä

Kymsotessa seuraamme, mitä ja miten Kymsoten toiminnasta ja toimintaympäristöstä viestitään tiedotusvälineissä. Oikaisemme merkittävät virheellisuudet Kymsotesta koskevassa uutisoinnissa ja vastaamme esitettyihin kysymyksiin viivyttämättä.

Viestinnän seuranta on yksi viestinnän kehittämisen edellytys. Hyvä viestintä edellyttää, että organisaatiossa tiedetään, mitä sen ympärillä tapahtuu ja miten oma toiminta on suhteessa yhteiskunnassa esillä oleviin puheenaiheisiin. Kymsote kehittää viestintäänsä mm. vahvistamalla viestinnän osaamista koko organisaatiossa, linjaamalla viestinnälle strategiasta johdetut painopisteet ja uudistamalla näitä strategian mukana, ottamalla käyttöön uusia viestintävälineitä ja syventämällä yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa.