

Keski-Suomen sairaanhoitopiirin viestintäohje

Yleiset, eri tilanteisiin ja tehtäviin sopivat
periaatteet

14.11.2017



Keski-Suomen sairaanhoitopiiri

Sisällys

1 Miksi KSSHP viestii.....	1
1.1 Viestinnän periaatteet.....	1
1.2 Kenelle me viestimme	2
1.3 Viestintävastuut	2
2 Mistä asioista me viestimme	3
2.1 Viestintä ennen päätöksentekoa.....	3
2.2 Päätösviestintä	3
2.3. Miten tiedoteviestintä toteutetaan	4
3 Mediaviestintä.....	4
3.1 Yhteistyö tiedotusvälineiden kanssa	4
3.2 Tiedotteen laatiminen	4
3.3 Haastattelun antaminen.....	5
3.3.1 Kuka voi antaa haastatteluja medialle	5
3.3.2 Kun toimittaja ottaa yhteyttä	5
3.4 Julkisuudessa oleva virheellinen uutisointi.....	5
3.5 Tiedotustilaisuudet ja niiden järjestäminen	6
4 Työyhteisöviestintä (sisäinen viestintä)	6
5 Muutoksen viestintä	7
5.1 Keskustelun ja vuorovaikutuksen merkitys korostuu	7
5.2. Muutosviestinnän kohderyhmät	7
5.3. Lomautus- ja irtisanomistilanteisiin tarkat viestintämenettelyt.....	8
6 Kriisiviestintä on tehostettua viestintää.....	8
7 Digitaalinen viestintä	9
7.1 Digitaalisen viestinnän vastuut.....	9
7.2 Julkiset verkkosivut.....	10
7.3 Sisäiset viestintäkanavat Santra, Internetso ja Sonette.....	10
7.4 Sosiaalinen media	10
7.4.1 KSSHP somessa	10
7.4.2 Millaista sisältöä eri somekanaviin tuotetaan?.....	11
8 KSSHP:n brändimielikuvan vahvistaminen.....	12
8.1 Visuaalinen ilme ja graafiset ohjeet	12
8.2. Markkinointiviestinnän kanavat.....	12
9 Viestinnän seuranta ja arviointi	13
Viestinnän yhteystiedot	13
Liite 1 KSSHP:n someperiaatteet.....	14

1 Miksi KSSHP viestii

1.1 Viestinnän periaatteet

Keski-Suomen sairaanhoitopiirin (KSSHP) valtuusto hyväksyy KSSHP:n strategian. Strategia luo pohjan KSSHP:ssä toteutettavalle viestinnälle. Keski-Suomen sairaanhoitopiirin viestinnän tehtävänä on tukea strategian toteutumista eli vision saavuttamista KSSHP:n arvojen mukaisesti ja muistuttaa kaikkia työntekijöitä siitä, että KSSHP:n arvot ovat kaikkien työntekijöiden ohjenuora arjen työssä ja ne ovat ohjenuorana myös viestinnän toteuttamiselle.

Kuntalaki edellyttää kuntien tapaan myös kuntayhtymien viestinnältä avoimuutta ja vuorovaikutusta. Tämän vuoksi Keski-Suomen sairaanhoitopiirin alueen asukkailla on oikeus tietää mm., millaisia palveluita KSSHP järjestää, millainen on sen talous, mitä asioita sairaanhoitopiirissä valmistellaan, mitkä ovat niitä koskevat suunnitelmat, mistä asioista on tehty päätöksiä, mihin asioihin päätöksillä on mahdollisesti vaikutuksista ja miten kansalaiset voivat vaikuttaa Keski-Suomen sairaanhoitopiirin toimintaan. Viestinnän merkittävimmät arvot mainitaan lain perusteluissa: ”Aktiivinen, monikanavainen, riittävä, ymmärrettävä ja oikea-aikainen viestintä luo edellytyksiä osallistumiselle ja vaikuttamiselle”.

Keski-Suomen sairaanhoitopiirissä viestinnän avoimuutta ja vuorovaikutteisuutta pyritään edistämään noudattamalla seitsemää viestinnän periaatetta:

1. Sairaanhoitopiirin päätöksistä ja organisaation muusta toiminnasta kerrotaan avoimesti ja viestinnässä pyritään läpinäkyvyyteen (avoimuus).
2. Viestintä on vuoropuhelua sekä organisaation sisällä että ulkoisten sidosryhmien kanssa, jotta pystyisimme ymmärtämään mahdollisimman laajasti eri tahojen näkemyksiä eri asioista (vuorovaikutteisuus).
3. Asioista kerrotaan oma-aloitteisesti (aktiivisuus).
4. Kaikkia tiedotusvälineitä kohdellaan tasapuolisesti. Tiedotteet lähetetään samanaikaisesti sähköpostin jakelulistalla kaikille alueellisille tiedotusvälineille (tasapuolisuus).
5. Jaettava tieto on ajankohtaista ja ajantasaista (ajankohtaisuus).
6. Viestinnässä käytetään hyvää ja selkeää yleiskieltä (ymmärrettävyys).
7. Asiakkaille/potilaille tarjotaan erilaisia palautekanavia, joiden kautta he voivat vaikuttaa sairaanhoitopiirin toimintaan ja käytäntöihin.

Viestinnällä on organisaatiolle merkittävä vaikutus, sillä johtaminen ja esimiestyö ovat suurelta osaltaan viestintää. Viestintä ei ole kuitenkaan pelkästään johdon etuoikeus vaan KSSHP:ssä viestintä kuuluu kaikille ja se on osa jokaisen työntekijän ja luottamushenkilön jokapäiväistä perustehtävää.

Avoin ja kuunteleva viestintä helpottaa kaikkea johtamista ja selkeä asioiden esittäminen vähentää sekä kyselyjä että valituksia. Tämä vaikuttaa suoraan sekä henkilöstön että Keski-Suomen alueen sote-ammattilaisten ja muiden yhteistyökumppaneiden sekä eri viranomaistahojen ja tiedotusvälineiden tyytyväisyyteen. Toimiva viestintä luo myös yhteisöllisyyttä, mikä vaikuttaa muun muassa työhyvinvointiin, me-henkeen ja jatkuvaan uudistumiseen.

Nykyaikaisia viestintämahdollisuuksia aktiivisesti hyödyntävä julkinen organisaatio herättää luottamusta niin henkilöstössä, kuntalaisissa kuin eri sidosryhmissäänkin. Sen avulla pyritään myös vahvistamaan Keski-Suomen sairaanhoitopiirin tunnettuutta ja brändiä. Onnistunut

viestintäilmapiiri puolestaan synnyttää myönteisen, itseään vahvistavan kierteen, joka näkyy KSSHP:n maineessa ja vetovoimassa.

KSSHP:n viestintäohjeiden taustalla on kuntaviestintää ohjaava lainsäädäntö. Kansalaisten oikeus tiedonsaantiin ja osallistumiseen on turvattu perustuslaissa. Sen mukaan julkisen vallan tehtävänä on edistää kansalaisten mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Kuntalain lisäksi mm. hallintolaki ja laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta sekä alan erityislainsäädäntö täsmentävät viestintää koskevia velvoitteita.

Näiden viestintäohjeiden pääasiallinen lähde on Kuntaliiton [Kuntaviestinnän opas, Ohjeet kunnan ja kuntapalveluja tuottavan yhteisön viestintään ja markkinointiin.](#)

1.2 Kenelle me viestimme

KSSHP:n keskeisimmät sidosryhmät, joille viestintä ensisijaisesti kohdennetaan, ovat potilaat, asiakkaat ja heidän omaisensa, henkilökunta, KSSHP:n luottamushenkilöt, jäsenkuntien päättäjät, yhteistyökumppanit, Keski-Suomen alueen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset sekä tiedotusvälineet.

1.3 Viestintävastuut

Hallitus johtaa viestintää

Keski-Suomen sairaanhoitopiirin viestintä perustuu KSSHP:lle laadittuun strategiaan. Strategian hyväksyy KSSHP:n valtuusto. Keski-Suomen sairaanhoitopiirin viestintää ja tiedotusta johtaa Keski-Suomen sairaanhoitopiirin hallitus. Hallitus myös hyväksyy yleiset viestinnän ohjeet ja tiedottamisen periaatteet sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.

Johto

Yleinen vastuu viestinnästä on aina ylimmällä johdolla. Toimiva johto vastaa viimekädessä päivittäisestä palvelu- ja päätösviestinnästä.

Viestintäyksikkö

KSSHP:n viestintäpäälliköllä (viestintävastaavalla) on itsenäinen asema viestinnän linjausten toteuttamisessa, mutta julkiset kannanotot merkittävistä kysymyksistä kuuluvat ylimmälle johdolle. Viestinnän ammattilainen on johdon valmentaja ja taustatuki ammattimaisen viestinnän kysymyksissä. Viestinnän ammattilaiset huolehtivat siitä, että käytössä ovat toimivat ja monipuoliset viestintäkanavat. KSSHP:n viestintäpäällikkö on julkaisujen ja verkkosivujen päätoimittaja ja hoitaa käytännön mediayhteyksiä. Viestintävastaavan tehtävänä on koordinoita ja kehittää KSSHP:n viestintää.

Esimiehet ja muu henkilöstö

Organisaation sisäisessä viestinnässä esimiehillä on keskeinen ja vaativa rooli oikean ja motivoivan tiedon välittämisessä ja keskustelun käynnistämisessä. Esimies on linkki johdon ja henkilöstön välillä. Rooli vaatii esimiehiltä herkkyyttä kuulla ja ymmärtää henkilöstön tarpeita ja viestejä. Toisaalta esimiesten täytyy myös ymmärtää se kokonaisuus, jossa Keski-Suomen sairaanhoitopiiri on toiminnan ja johtamisen näkökulmasta. Kunkin yksikön esimies vastaa omalta osaltaan yksikkönsä työyhteisöviestinnästä. Esimiesten lisäksi jokaisella työyhteisön jäsenellä on vastuu sisäisestä viestinnästä. Jokaisella työyhteisöllä on myös mahdollisuus ja vastuu sopia sisäisistä viestintäkäytännöistä.

Yhtiöt

Yhtiöt vastaavat omasta viestinnästään, mutta palvelusopimuksissa tulee huomioida, miten Keski-Suomen sairaanhoitopiirin ja palvelujen tuottajien välillä sovitaan viestintävastuut sekä normaali-että häiriö-/poikkeustilanteissa.

2 Mistä asioista me viestimme

2.1 Viestintä ennen päätöksentekoa

Valmisteilla olevista merkittävistä asioista on tiedotettava kansalaisia etukäteen ja heille on kerrottava, miten asioiden valmisteluun voi osallistua ja miten niistä voi esittää mielipiteensä. Näin kansalaiset pääsevät vaikuttamaan valmistelussa oleviin asioihin asioihin ja käytänteihin ennen kuin niistä on tehty lopullinen päätös.

Keski-Suomen sairaanhoitopiirin hallituksen- ja valtuuston esityslistat julkaistaan sairaanhoitopiirin verkkosivuilla heti niiden valmistuttua. Valtuuston esityslista laitetaan KSSHP:n verkkosivuille noin kaksi viikkoa ennen kokousta ja hallituksen esityslista noin viikkoa ennen.

Sekä esityslistoissa että pöytäkirjoissa on pyrittävä selkeään ja ymmärrettävään kieleen, jotta päättäjät, henkilökunta, kansalaiset ja tiedotusvälineet saavat yksiselitteisen käsityksen käsiteltävistä asioista ja päätöksistä. Esityslista on laadittava erityisen huolellisesti, sillä sen jälkeen ne toimivat pohjana asiasta viestittäessä. Tekstin pitää olla selkeä, ei liian pitkä eikä olennaisia asioita pidä ”piilottaa” liitteisiin. Lain mukaan salassa pidettäviä asioita ei saa antaa julkisuuteen. Henkilötietojen osalta on oltava erityisen huolellinen, jotta yksityisyyden suoja ei vaarannu.

Esityslistat ovat tiedotusvälineille merkittäviä tiedon lähteitä ja ne kiinnostavat usein mediaa enemmän kuin valmiit päätökset. Tiedotusvälineillä on tapana uutisoida hallituksen- ja valtuuston kokouksiin tulevia asioita esityslistojen pohjalta. Toimittajan ammattitaitoon kuuluu mainita ennakkojutuissaan asian käsittelyvaihe eli että asiasta tekee lopullisen päätöksen hallitus tai valtuusto. Tiedotusvälineet voivat ennakkojutuissaan painottaa esityslistalta nousevia asioita eri tavoin kuin miten asia nähdään organisaation sisällä. Tämä tai tiedotusvälineissä esiin nousut kritiikki ei saa johtaa myöhemmin siihen, että eri tiedotusvälineitä kohdeltaisiin epätasa-arvoisesti.

2.2 Päätösviestintä

Henkilökuntaa, kansalaisia ja tiedotusvälineitä kiinnostavista päätöksistä kerrotaan pikimmiten kokousten jälkeen. Jos päätös koskee yksittäistä henkilöä, hänelle on kohteliasta yrittää ilmoittaa päätöksestä ensimmäisenä. KSSHP:n hallituksen ja valtuuston kokousten pöytäkirjat päivitetään sairaanhoitopiirin verkkosivuille kokousten jälkeen. Pöytäkirjat löytyvät esityslistojen kanssa samalta sivulta.

Kokousten jälkeen julkisuuteen kerrotaan päätökset, mahdolliset äänestykset, eriävät mielipiteet tai muut merkittävät asiat, jotka vaikuttivat asian käsittelyyn. Suljetuissa kokouksissa käytäviä keskusteluja ei saa referoida (kuntalaki 101§).

Valtuuston asiakirjat löytyvät osoitteesta

<http://www.ksshp.fi/fi-FI/Sairaanhoitopiiri/Hallinto/Valtuusto>

Hallituksen asiakirjat löytyvät osoitteesta <http://www.ksshp.fi/fi-FI/Sairaanhoitopiiri/Hallinto/Hallitus>

2.3. Miten tiedoteviestintä toteutetaan

KSSHP:n viestinnän tekemät tiedotteet laitetaan aina ensin henkilökunnan omaan intraan (Santraan), ja jos asia koskee maakunnan terveyskeskusten ja sosiaalitoimen työntekijöitä, tiedotteet laitetaan myös KSSHP:n ekstranetteihin Internetsoon ja Sonetteen. Internetso on tarkoitettu maakunnan terveyskeskuksissa työskenteleville ja Sonette sosiaalipuolella työskenteleville työntekijöille. Lisäksi tiedote lähetetään sähköpostitse KSSHP:n laajennetulle johtoryhmälle sekä KSSHP:n hallituksen jäsenille ja valtuuston puheenjohtajistolle. Tämän jälkeen tiedote päivitetään KSSHP:n verkkosivuille ja käytössä oleviin sosiaalisen median kanaviin sekä lähetetään tiedotusvälineille viestinnässä ylläpidettävän sähköpostilistan mukaisesti.

3 Mediaviestintä

3.1 Yhteistyö tiedotusvälineiden kanssa

Keski-Suomen sairaanhoitopiiri tuottaa yhteistyössä päättäjien ja henkilökunnan kanssa erilaisia tiedotteita tiedotusvälineiden käyttöön. Yhteistyö median kanssa on arvokasta, sillä suurin osa sairaanhoitopiiriä koskevista asioista välittyy kansalaisille juuri tiedotusvälineiden kautta. Muun muassa tämän vuoksi on tärkeää, että tiedotusvälineille annetaan heidän pyytämänsä tietoa aktiivisesti, nopeasti ja luotettavasti, ja jos median edustaja jättää yhteydenottopyynnön, siihen vastataan välittömästi. Myös kielteisistä asioista on tiedotettava mikäli niillä on yhteiskunnan ja/tai kansalaisten kannalta merkitystä. Tiedotusvälineet voivat esittää kriittisiä mielipiteitä ja arvostella sairaanhoitopiirin toimintaa, se on osa hallinnon julkisuutta. Kriitikki ei saa vaikuttaa tiedotusvälineiden tasapuoliseen palveluun. Tiedot on annettava samanaikaisesti ja saman sisältöisinä kaikille tiedotusvälineille. KSSHP pyrkii myös itse aktiivisesti tiedottamaan tärkeistä asioista.

Mediapalvelun pääperiaatteet:

- Asioista tiedotetaan eri tiedotusvälineille samanaikaisesti.
- Jos jokin tiedotusväline on itsenäisesti löytänyt uutisaiheen, siitä ei tiedoteta muille tiedotusvälineille.
- Eri tiedotusvälineitä kohdellaan tasapuolisesti, joustavasti ja aktiivisesti.
- Tiedotusvälineiden ottamiin yhteydenottoihin vastataan ripeästi ja tiedotusvälineille hankitaan nopeasti heidän pyytämiään tietoja.

3.2 Tiedotteen laatiminen

Käyttökelpoisin tapa tiedottaa Keski-Suomen sairaanhoitopiirin asioista on laatia selkeä tiedote. Tiedotteet lähetetään KSSHP:n viestinnän kautta. Viestinnällä on jakelulista tiedotusvälineistä, joille tiedotteet lähetetään. Tiedotteen lähettämisen ajankohta suunnitellaan yhdessä KSSHP:n viestintäyksikön kanssa. On siis tärkeää, että viestintään ollaan yhteydessä hyvissä ajoin ennen kuin tiedote halutaan lähettää medialle. Tiedotteet laitetaan aina myös ksshp.fi-etusivulle samanaikaisesti kun ne lähetetään medialle.

Lisätietoja KSSHP:n viestintäoppaassa: 1 Ohje tiedotteen laatimiseen.

3.3 Haastattelun antaminen

3.3.1 Kuka voi antaa haastatteluja mediallyle

Sairaanhoitopiirin eri toimialojen eri tehtävissä toimivat asiantuntijat voivat antaa haastatteluja tiedotusvälineille silloin, kun heillä on heidän toimintansa kannalta kansalaisille tärkeää tiedotettavaa tai kun toimittajat lähestyvät heitä oman alansa asiantuntijoina, jotta tärkeistä asioista saadaan välitettyä tietoa kansalaisille. Näissä tilanteissa on kuitenkin syytä muistaa oma rooli ja sen edellyttämä asema sekä korrekti toimintatapa työnantajaa kohtaan.

Varsinaiset haastattelut KSSHP-organisaationa antaa aina toiminnasta vastaava johto.

3.3.2 Kun toimittaja ottaa yhteyttä

Toimittajat haluavat yleensä vapaasti valita haastateltavan. Keski-Suomen sairaanhoitopiirissä jokaisella työntekijällä on oikeus antaa haastatteluja omaan työtehtäväänsä ja osaamiseensa liittyen. Jos havaitset, että toimittaja pyytää sinulta tietoa sellaisesta aihealueesta, josta et tiedä tai olet asiasta epävarma, ohjaa toimittajaa tarvitsemaansa tietoa oikealta henkilöltä.

Toimi näin median kanssa:

- Vastaa yhteydenottoihin heti ja ystävällisesti
- Varmistu siitä, onko kyse haastattelusta vai taustatiedoista ja mikä on toimittajan aikataulu
- Jos olet oikea henkilö vastaamaan asiasta, anna tietoa asiallisesti ja täsmällisesti. Muista, että kaikki mitä sanot, voi päätyä julkisuuteen.
- Ohjaa toimittaja tarvittaessa oikean henkilön luokse. Vältä kuitenkin turhaa pallottelua.
- Voit pyytää muutaman minuutin aikaa tietojen etsimiseksi. Mieti tärkeimmät viestit valmiiksi.
- Varmistu faktoista ja etsi toimittajan avuksi materiaalia.
- Pyydä haastattelusi tarkistettavaksi. Journalistin ohjeiden mukaan tarkistusoikeus koskee vain haastateltavan omia lausumia.
- **Muista, että puhut aina Keski-Suomen sairaanhoitopiirin edustajana, et yksityishenkilönä.**
- Tiedotusvälineet haluavat useimmiten valita haastateltavat. Kenelläkään ei silti ole velvollisuutta myöntää haastattelua. Julkisen sanan neuvosto on kuitenkin linjannut, että silloin, kun on kysymys päätöksentekijän toimialaan kuuluvasta asiasta, jolla on yleistä merkitystä, tiedotusväline voi ilmoittaa haastateltavan kieltäytymisestä ("Herra/Rouva X ei halua kommentoida asiaa".)

3.4 Julkisuudessa oleva virheellinen uutisointi

Julkisuudessa oleva virheellinen uutisointi kannattaa aina oikaista. Journalistien ohjeiden mukaan tiedotusvälineillä on velvollisuus oikaista olennaiset asiavirheet ja julkistaa myös asialliset vastineet, joita virheellisen uutisoinnin kohteeksi joutunut henkilö on tehnyt. Toimittajatkään eivät halua tehdä virheitä ja oikaisevat yleensä asiavirheet pikimmiten.

Nimimerkillä tehtyihin yleisönosastokirjoituksiin ei pääsääntöisesti vastata.

3.5 Tiedotustilaisuudet ja niiden järjestäminen

Tiedotustilaisuuden järjestämistä kannattaa harkita tarkkaan. Se järjestetään silloin, kun tilaisuuden järjestämiseen on riittävät perusteet, toisin sanoen silloin, kun asian kertomiseen ei riitä tiedote tai kun tiedotustilaisuudesta saadaan erityistä lisäarvoa.

KSSHP:n tiedotustilaisuudet järjestetään yhteistyössä viestinnän kanssa. Viestintä lähettää kutsun median edustajille ja auttaa tilaisuuden järjestelyissä.

Toimittajille kannattaa tarjota tiedotustilaisuudessa tarjottava tieto mahdollisimman tiiviinä kokonaisuutena. Hyvä tilaisuus etenee ripeästi, koska toimittajat haluavat tilaisuudesta yleensä vain faktat ja haastattelut – eivät pitkiä puheenvuoroja.

Jos toimittajat haluavat lisätietoa, paikalla pitää olla asiantuntijoita valmiina kertomaan asioista yksityiskohtaisemmin. Tiedotustilaisuuden alussa esitellään omasta organisaatiosta ne, jotka antavat haastatteluja.

Hyvä tiedotustilaisuus on pituudeltaan enintään 30 minuuttia. Toimittajien kannalta paras ajankohta järjestää tiedotustilaisuus on kello 10–13 välisenä aikana. Tämä siksi, että sähköisen median toimittajat ehtivät työstää uutisen hyvin vielä sen päivän radio- ja televisiolähetyskiin ja printtimedioiden toimittajat seuraavan päivän lehteen.

Tiedotustilaisuudessa julkaistava asia on siihen liittyvine aineistoineen julkista tiedotustilaisuuden alusta alkaen.

4 Työyhteisöviestintä (sisäinen viestintä)

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan työyhteisöviestintää eli työyhteisön vuorovaikutusta. Se voi olla työhön liittyvää arkiviestintää tai organisaation toimintaan, strategiaan tai muutokseen liittyvää viestintää.

Toimiva työyhteisöviestintä parantaa työhyvinvointia, auttaa työssä jaksamisessa ja voi vaikuttaa organisaatioon sitoutumiseen. Lisäksi sillä on vaikutusta organisaation maineen rakentamiseen. Hyvä maine on myös tulevaisuutta ajatellen entistä tärkeämpää, jotta sairaalaan saadaan osaavaa ja ammattitaitoista työvoimaa.

Työntekijöiden odotetaan seuraavan viestintää Santrassa. Lisäksi on huomioitava se, että kaikki yksiköstä eivät pääse paikalle erilaisiin infoihin. Tällöin infossa olleiden velvollisuus on välittää kuulemansa tiedot työyksikölleen esimerkiksi yhteisissä kokouksissa. Yksiköissä esimiehet ja jokainen työyhteisön jäsen on vastuussa työyhteisön vuorovaikutuksesta.

Sisäisen viestinnän tavoitteina ovat:

- tiedon lisääntyminen
- uuden oppiminen ja toiminnan kehittäminen
- yhteisen työskentelytavan luominen ja ylläpitäminen
- maineen rakentaminen ja ylläpitäminen
- toimivan johtamisen tukeminen
- luottamuksen luominen

Sisäisen viestinnän välineitä ovat KSSHP:n intranet Santra, henkilöstö- ja sidosryhmälehti, sähköposti, kokoukset ja palaverit, henkilöstöinfot, asiakirjat ja dokumentit Arkissa. Videoviestintää pyritään hyödyntämään entistä paremmin. Sähköpostiviestinnässä tule huomioida valmiiden

sähköpostilistojen tarkoituksenmukainen käyttö. Vain tietyillä tahoilla, mm. viestinnällä, on oikeus lähettää sähköpostia kaikille työntekijöille samalla kerralla. Tätä mahdollisuutta käytetään harkitusti. Koko henkilöstölle suunnattu viestintä toteutetaan ensisijaisesti Santran kautta.

5 Muutoksen viestintä

5.1 Keskustelun ja vuorovaikutuksen merkitys korostuu

Muutostilanteissa viestinnällä pyritään saavuttamaan yhteisymmärrys muutoksen tarpeellisuudesta ja tavoitteista. Muutokseen ei sitouduta, jos muutoksen syitä ei ymmärretä. Muutostilanteessa viestintävastuista on sovittava selkeästi. **On erityisen tärkeää, että henkilöstö ja luottamushenkilöt ovat muutostilanteessa ajan tasalla uusista suunnitelmista ja päätöksistä.** Jos muutos vaikuttaa KSSHP:n toimintaan tai palveluihin, myös potilaat, asiakkaat, eri sidosryhmät ja media tarvitsevat tietoa muutoksista.

Tiedottaminen ja viestintä muutostilanteissa:

- Tilanne edellyttää viestinnän suunnittelua ja vaatii vahvaa otetta muutoksesta vastuussa olevilta tahoilta.
- Viestintäammattilaiset toimivat johdon rinnalla tukemassa, ohjaamassa ja kouluttamassa heitä viestinnällisissä kysymyksissä.
- Viestintä alkaa jo muutosprosessin alkuvaiheessa, vaikka ratkaisuja ei ole vielä tehty.
- Johdon, esimiesten ja muutoksesta vastaavien henkilöiden on toimittava yhdessä rintamassa ja osoitettava omalla esimerkillään sitoutumista asiaan.
- Esimiehet viestivät muutoksista erityisesti henkilöstölleen.
- Esimiesten läsnäolo, vuorovaikutus henkilöstön kanssa ja kasvokkain viestintä ovat muutostilanteissa erityisen tärkeitä.
- Henkilöstöltä odotetaan muutostilanteissa aktiivisuutta, halua osallistua ja kykyä etsiä tietoja myös oma-aloitteisesti.

5.2. Muutosviestinnän kohderyhmät

Henkilöstö

Kun muutoksista viestitään henkilöstölle, lähiesimiehillä on keskeinen rooli. Työntekijät haluavat kuulla omaa työtään koskevat tiedot kasvotusten. On tärkeää viestiä myös silloin, kun ei ole mitään uutta kerrottavaa. On syytä muistaa, että muutosvastarinta on muutostilanteissa luonnollista.

Luottamushenkilöt

Luottamushenkilöt pidetään ajan tasalla muutoksiin liittyvistä yksityiskohdista. Luottamusmiehet käyvät tarvittaessa arvo- ja linjakeskusteluja sekä viestivät median ja eri sidosryhmien kanssa.

KSSHP:n potilaat ja asiakkaat

Potilaille, asiakkaille ja läheisille kerrotaan, millä tavoin muutos vaikuttaa palveluihin ja toimintaan. Eri ryhmiä pyritään tavoittamaan käyttämällä mahdollisimman laajasti eri viestintäkanavia.

Muutosviestintää tarvitsevia tilanteita ovat esimerkiksi

- uusi/muuttuva organisaatio
- uudet toimintatavat

- henkilöstön vähennys
- organisaatioiden yhdistyminen
- uudet järjestelmät (esim. tietohallintojärjestelmä)

5.3. Lomautus- ja irtisanomistilanteisiin tarkat viestintämenettelyt

Lomautuksiin ja irtisanomisiin liittyvää päätöksentekoa sekä niiden toimeenpanoa säätelevät lait ja työ- ja virkaehtosopimukset, ja ne vaikuttavat myös viestinnän toteuttamiseen. Viestinnän on tuettava yhteistoimintamenettelyä ja toisaalta yt-prosessissa on myös suunniteltava prosessiin liittyvä viestintä, jotta tiedottaminen eri tahoille on oikea-aikaista ja lainmukaista.

6 Kriisiviestintä on tehostettua viestintää

Kriisi- ja poikkeuksellisissa tilanteissa (kriiseissä) KSSHP:n viestinnässä otetaan käyttöön tehostetusti normaalit viestintäkäytännöt ja -kanavat.

Kriisi on äkillinen tilanne, joka voi lamauttaa, pelottaa tai aiheuttaa jopa paniikkia työyhteisössä tai sen ulkopuolella. Erilaisia **kriisi- ja poikkeustilanteita** ovat mm:

- äkilliset onnettomuudet kuten räjähdykset ja tulipalot
- tietotekniikkaongelmat
- kyberhyökkäykset ([Tästä erillinen Viestintäviraston ohjeistus](#))
- palvelukatkokset (esimerkiksi veden, lämmön ja sähkön äkilliset jakeluongelmat)
- väkivallan teot ja uhkailut
- maineeseen liittyvät kriisit (töppäilyt ja epäilyt virheistä saavat helposti julkisuutta)
- epidemiat
- joukkoirtisanomiset
- työsuojelumääräysten laiminlyönnit
- yt-lain rikkomiset
- sukupuolinen häirintä
- väärinkäytökset

Suuronnettomuus. [KSSHP:n Santrasta löytyy erillinen suuronnettomuusohje.](#)

Erilaisissa kriisitilanteissa toimintamalli:

1. Arvioidaan välittömästi kriisin laajuus ja sen mahdolliset vaikutukset KSSHP:n toimintaan.
2. Perustetaan kriisiryhmä ja määritellään/kerrataan roolit.
3. Mietitään avainviestit ja valmistaudutaan keskusteluun.
4. Vastataan henkilökunnan, eri sidosryhmien sekä median tiedontarpeeseen.
5. Kirjataan kaikki kriisiin liittyvät tapahtumat, yhteydenotot ja siitä viestiminen.
6. Kriisien jälkeen arvioidaan kriisiviestinnän onnistuminen ja sen pohjalta tehdään kriisiviestintäsuunnitelmiin mahdolliset tarkennukset.

Kriisiviestinnän tärkein tavoite on vastata eri sidosryhmien odotuksiin ja tarpeisiin.

- Kriisitilanteissa asiallinen tieto tilanteesta rauhoittaa mieltä ja hillitsee paniikkia.
- Kriisitilanteet edellyttävät tehostettua viestintää ja johtamista.
- Otetaan käyttöön avoin, nopea ja monikanavainen viestintä.
- Ollaan rehellisiä. Peittely, salailu ja valehtelu pahentavat tilannetta.
- Tunnustetaan avoimesti virheet, kannetaan vastuu eikä vähätellä tilannetta.
- Osoitetaan myötätuntoa tapahtuneesta.

Kriiseissä muu päivittäinen viestintä ei lakkaa, vaan häiriötilanteissa viestinnän painopiste siirretään kriisin hoitoon. Kriisejä ei voi aina ennakoida, ja niitä pystytään hallitsemaan vain jos ymmärretään, millä tavoin kriisitilanteissa täytyy viestiä. Kriisitilanteissa tiedontarve sekä organisaation sisällä että sen ulkopuolella kasvaa nopeasti. Tehostettua viestintää tarvitaan aina silloin, kun yhteisön arkityö häiriintyy ja tapahtumalla on vaikutusta henkilöstöön, potilastyöhön tai muuhun organisaation toimintaan.

Kriisitilanteissa yleisö ja tiedotusvälineet on pidettävä jatkuvasti ajan tasalla. Eriytilanteissa korostuu nimenomaan luotettavan, ajantasaisen ja jatkuvasti saatavilla olevan tiedon tarve.

Kriisitilanteissa tiedotusvälineiden haastatteluihin valmistautuessa on syytä valmistautua seuraaviin, tyypillisiin kysymyksiin:

- Neljä peruskysymystä: mitä, kuka, missä ja milloin?
- Onko uhreja?
- Vaikuttiko kriisi potilasturvallisuuteen?
- Mikä on tapahtuneen vahingon laajuus?
- Mitä tapahtui?
- Kuka on vastuussa?
- Miten kriisissä on tehty ja miten edetään tästä eteenpäin?
- Milloin kriisin oletetaan olevan ohi?
- Olisiko kriisin pystynyt ennakoimaan?

7 Digitaalinen viestintä

7.1 Digitaalisen viestinnän vastuut

KSSHP:n viestintäyksikkö vastaa KSSHP:n verkkosivustosta (ksshp.fi), intranetistä (Santra) ja ekstraneteistä (Intermetso ja Sonette). Verkkojen omistaja on viestintäpäällikkö, joka vastaa verkkoihin tulevista uudistuksista, rakenteellisista muutoksista ja ilmeestä yhdessä viestinnän asiantuntijoiden ja kyseisten sivujen ammattilaisten kanssa.

KSSHP:n julkisessa ja sisäisissä verkkopalveluissa toteutetaan hajautettua sisällöntuotantoa. Verkkojen sisällöllinen vastuu on jaettu nimetyille sisällöntuottajille/ylläpitäjille, joita on jokaisella vastuualueella. Heille tulee varata sivustojen ylläpitämiseen tarpeeksi työaikaa. Mahdolliset muutokset päivitetään sivuille reaaliajassa. Tämän lisäksi sisällöntuottajat/ylläpitäjät käyvät sivustot läpi sovitusti kaksi kertaa vuodessa ja huolehtivat siitä, että sivustot ovat ajan tasalla.

Lisätietoja KSSHP:n viestintäoppaassa: 6 Ohje verkkosivujen ylläpitäjille.

7.2 Julkiset verkkosivut

Keski-Suomen sairaanhoitopiirin verkkosivusto www.ksshp.fi tarjoaa KSSH:n asiakkaille, potilaille ja heidän läheisilleen, terveydenhuollon ammattilaisille ja opiskelijoille sekä eri sidosryhmille ajantasaista tietoa KSSH:n palveluista, toiminnasta ja päätöksenteosta. Verkkosivuilla löytyy mm. yhteystiedot, ohjeita sairaalaan saapumiseen sekä tietoa sairaalan palveluista. Sivulla on myös oma osionsa ammattilaisille suunnatuista asioista, joihin myös muut kuin KSSH:n työntekijät voivat käydä tutustumassa. Lisäksi verkkosivuilla julkaistaan KSSH:n virallista blogia, Talon blogia.

Ajan tasalla oleva verkkopalvelu on merkittävä käyntikortti koko sairaanhoitopiirille. Verkkopalvelun käyttäjältä ei edellytetä, että hän tietäisi KSSH:n organisaatiota, vaan sivulla pyritään ohjeistamaan sivun käyttäjä oikean tiedon lähteille asiakaslähtöisesti. Verkkopalvelujen rakenteessa on pyritty helppokäyttöisyyteen ja hyödyllisyyteen.

Verkkosivujen kehittäminen on KSSH:ssä jatkuva prosessi, jossa pieniä ja suuria kehitysaskelia otetaan jatkuvasti.

KSSH:n verkkosivut on rakennettu niin, että ne tunnistetaan nimen, sisällön ja graafisen ilmeen suhteen Keski-Suomen sairaanhoitopiirin verkkosivuiksi.

7.3 Sisäiset viestintäkanavat Santra, Internetso ja Sonette

Santra on KSSH:n henkilöstön sisäinen viestintäkanava. Ekstranetit Sonette ja Internetso on tarkoitettu Keski-Suomen alueen sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisille. Sonette on Keski-Suomen sosiaalialan ammattilaisten yhteisöverkko ja Internetso on Keski-Suomen terveydenhuoltoalan ammattilaisten yhteisöverkko.

Sisäisen viestinnän kanavissa on paljon tärkeää tietoa henkilöstölle ja ammattilaisille sekä mm. yksiköiden yhteystiedot. Sivulla julkaistaan myös ajankohtaiset uutiset ja tiedotteet.

7.4 Sosiaalinen media

7.4.1 KSSH somessa

KSSH toimii aktiivisesti myös erilaisissa sosiaalisen median kanavissa, joita ovat yhteisöpalvelu Facebook, yhteisö- ja mikroblogin palvelu Twitter, kuva- ja videopalvelu Instagram, ammatillinen yhteisöpalvelu LinkedIn ja videopalvelu Youtube. Sosiaalisen median kanavissa jaetaan uutisia KSSH:n toiminnasta, ajankohtaista tietoa terveydestä ja terveydenhuollosta sekä tietoa terveyden ja hyvinvoinnin edistämisestä.

Sosiaalinen media tukee hyvin KSSH:n muuta ulkoista viestintää. Sosiaalisen median kautta voidaan tavoittaa myös sellaisia kohderyhmiä, joita perinteinen viestintä ja media eivät välttämättä tavoita. Sosiaalista mediaa voidaan hyödyntää myös mahdollisissa poikkeustilanteissa ja kriisitilanteissa. Viestinnän näkökulmasta sosiaalinen media on osa verkossa tapahtuvaa viestintää eli verkkoviestintää.

Keski-Suomen sairaanhoitopiirin tavoitteena sosiaalisessa mediassa on tukea koko sairaanhoitopiirin strategisten tavoitteiden toteutumista eli viestiä kansalaisille mahdollisuuksista parantaa ja ylläpitää omaa hyvinvointiaan sekä lisätä kansalaisten tietoa terveydenhuollosta ja

meneillään olevista muutoksista. Lisäksi viestitään ajankohtaisista asioista sekä rakennetaan organisaation tunnettuutta.

KSSHP hyödyntää eri sosiaalisen median kanavia mm. markkinoinnin ja maineen luomisessa.

Sosiaalisessa mediassa sisältöjen julkaisemista toteutetaan jatkuvasti päivitettävän sisältösuunnitelman mukaan sekä ajankohtaisten asioiden ja tilanteiden mukaan. Sosiaalisen median hyödyntäminen sairaanhoitopiirin toiminnassa ja viestinnässä edellyttää suunnitelmallisuuden lisäksi säännöllistä sisällöntuotantoa, yhteisöjen aktivointia ja aktiivista osallistumista.

Sairaanhoitopiirin viestintä vetää sometiimiä, joka kokoontuu säännöllisesti ideoimaan julkaistavia sisältöjä. Viestintä vastaa myös sometiimiläisten koulutuksesta. Tällä hetkellä sometiimiin kuuluu noin 30 työntekijää eri puolilta sairaanhoitopiiriä. Sometiimiin voi tulla mukaan ilmoittautumalla sairaanhoitopiirin tiedottajalle.

KSSHP:n henkilöstölle on annettu ohjeistus sosiaalisessa mediassa toimimiseen KSSHP:n someperiaatteissa (Liite 1). Jokainen uusi työntekijä tutustuu näihin periaatteisiin.

7.4.2 Millaista sisältöä eri somekanaviin tuotetaan?

[Facebookissa](#) KSSHP:llä on organisaatiosivu. Facebookissa viestitään ajankohtaisista asioista ja uutisista, rekrytointiin liittyvistä asioista ja avoimista työpaikoista, Sairaala Novasta, terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen liittyvistä asioista, päivystyksen ajankohtaisista asioista ja opiskelijoille suunnatuista asioista. Facebookia käytetään KSSHP:n eri yksiköiden ja ammattiryhmien esittelyyn. Facebook on myös kampanjaviestinnän kanava. Sisältötyyppejä ovat tekstit, kuvat, videot, linkit ja tapahtumailmoitukset.

[Twitterissä](#) KSSHP:llä on oma tili, jossa twiitataan ajankohtaisista asioista ja jaetaan julkaistuja tiedotteita. Lisäksi Twitterissä seurataan KSSHP:ä koskevaa keskustelua ja sitä käytetään kampanjaviestinnän kanavana. Sisältötyyppejä ovat tekstit, kuvat, videot ja linkit sekä uudelleenjakamiset ja tykkäämiset.

[Instagramissa](#) KSSHP:llä on organisaation oma käyttäjäprofiili. Instagramissa viestitään ajankohtaisista asioista, sen kautta kerrotaan sairaalan arjesta sekä erityisesti Sairaala Novasta: kuvia ja videoita jakamalla saadaan kiinnostavasti ja konkreettisesti kerrottua, missä vaiheessa rakentaminen on ja samalla luodaan mielikuvaa uudesta sairaalasta. Jaettavat sisältötyypit ovat kuvat, lyhyet videot ja lyhyet tekstit kuvien yhteydessä.

[LinkedInissä](#) KSSHP:llä on yrityssivu. LinkedIn on erityisesti KSSHP:n rekrytoinnin käytössä. Jatkossa pyritään lisäämään tutkimuksista viestintää, henkilökunnan ja organisaation tunnustuksista ja palkinnoista kertomista ja uusista hoitomenetelmistä tiedottamista sekä sote-uudistuksen ajankohtaisviestintää. Sivun kautta voidaan julkaista esimerkiksi työpaikkailmoituksia ja ammatillaisia kiinnostavaa sisältöä. Sisältötyyppejä ovat tekstit, kuvat, videot ja linkit.

[Youtubessa](#) KSSHP:llä on oma yritysstili. Youtubeen julkaistaan videoita, jotka voivat olla esimerkiksi ohjeita, haastatteluja tai kertoa ajankohtaisista asioista.

Lisätietoa KSSHP:n sosiaalisen median viestinnästä löytyy [Some-strategiasta](#). Sisällöntuottajille suunnatut ohjeet löytyvät KSSHP:n Viestintäoppaasta: 7 Ohje somesisällöntuottajille

8 KSSHP:n brändimielikuvan vahvistaminen

Visuaalisuudella luodaan KSSHP:lle ulkoinen yhtenäisyys ja tunnettuus. Visuaalinen ilme sisältää sen, mitä Keski-Suomen sairaanhoitopiiristä näkyy ulospäin painotuotteissa (mm. esitteet ja lomakkeet), verkkoviestinnässä, kylteissä, opasteissa, mainoksissa ja messuilla.

Yhteisellä, hyvällä **graafisella ohjeella** päästään viestinnän visuaaliseen yhtenäisyyteen. Kuvien käytön kanssa täytyy olla tarkka. Jos kuvia käytetään julkisuudessa, kuvattavilta on saatava siihen aina kirjallinen lupa.

8.1 Visuaalinen ilme ja graafiset ohjeet

On erittäin tärkeää, että kaikessa materiaaleissa, jotka näkyvät ulospäin Keski-Suomen sairaanhoitopiirin henkilökunta käyttää sairaanhoitopiirille valittua yhtenäistä linjaa. Yhtenäistä linjaa tukemaan henkilökunnan käytössä on graafinen ohjeisto, joka kuvaa ja kertoo, miten ja missä yhteydessä sekä minkäläisten värien ja kuvatyöliien kanssa KSSHP:n logoa käytetään. Graafinen ohjeisto antaa yksityiskohtaisen ja teknisen kuvauksen siitä, miten ilmettä kussakin yhteydessä sovelletaan ja miten ilmettä ei saa käyttää. Esitteiden ja julisteiden tulee noudattaa KSSHP:n graafisia ohjeita.

Yhtenäisen ilmeen varmistamiseksi Keski-Suomen sairaanhoitopiirillä on käytössä graafisen ilmeen mukaiset asiakirjapohjat, joissa on valmiina mm. sairaanhoitopiirin logot ja ilmeen mukaiset asetelut. Näitä malleja tulee käyttää KSSHP:n virallisissa asiakirjoissa ja PowerPoint esityksissä.

Erilaiset lehti-ilmoitukset ja -mainokset tehdään KSSHP:n graafisen ohjeen mukaisesti.

Kaikki KSSHP:n työntekijät käyttävät yhtenäistä sähköpostin allekirjoitusta.

Lisätietoa [Graafisessa ohjeessa Santrassa Viestintä-sivulla](#) ja KSSHP:n viestintäoppaassa: 1 Ohje KSSHP:n visuaalisesta ilmeestä.

8.2. Markkinointiviestinnän kanavat

Markkinointiviestintä on Keski-Suomen sairaanhoitopiirin ulkoisiin sidosryhmiin kohdistuvaa viestintää, jonka tarkoituksena on välittää tietoa sekä rakentaa ja ylläpitää KSSHP:n mainetta. KSSHP:n markkinointiviestinnästä ja sen suunnittelusta, koordinoinnista ja kehittämisestä vastaa viestintäpäällikkö yhteistyössä viestinnän ammattilaisen ja ylimmän johdon kanssa.

Markkinointiviestinnän kanavia ovat:

- tiedotteet
- Keski-Suomen sairaanhoitopiirin julkiset verkkosivut www.ksshp.fi
- sosiaalisen median kanavat (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Youtube)
- sähköposti
- KSSHP -henkilöstö- ja sidosryhmälehti
- Talon blogi
- vuosikertomus ja muut esitteet
- tiedotustilaisuudet ja tapahtumat
- pääaulan infonäyttö

9 Viestinnän seuranta ja arviointi

Viestintäohje arvioidaan KSSHP:n laajennetussa johtoryhmässä joka vuosi marraskuun ensimmäisessä kokouksessa. Viestintäohjeen tiedot päivitetään tarvittaessa ja samalla huomioidaan organisaation viestintään liittyvät kehittämistarpeet. Viestintäohjeisiin lisättävistä uusista kokonaisuuksista päättää KSSHP:n hallitus.

Viestinnän yhteystiedot

Viestintäasioissa voit ottaa yhteyttä:

viestintäpäällikkö

Tuija Melville

puh. 014 269 1682 / 040 779 7071

tiedottaja

Pieta Haatainen

puh. 014 269 1599 / 050 316 2729

Liite 1 KSSHP:n someperiaatteet

KSSHP:n someperiaatteet

Tämän ohjeen avulla KSSHP haluaa yhtenäisesti opastaa työntekijöitensä ja harjoittelijoitansa somen käyttöön viestinnällisestä näkökulmasta. Ohjeet ovat sitovat ja ne koskevat kaikkia KSSHP:n työntekijöitä ja harjoittelijoita.

1. Ehdoton vaitiolovelvollisuus kaikesta mitä näkee tai kuulee työpaikalla

Kaikkia sairaanhoitopiirin työntekijöitä ja harjoittelijoita sitoo ehdoton vaitiolovelvollisuus kaikesta siitä, mitä hän näkee tai kuulee työaikanaan ja kaikki työntekijät ja harjoittelijat ovat allekirjoittaneet työsuhteensa alkaessa vaitiolosoumuksen. Vaitiolovelvollisuuden noudattamisella pyritään suojaamaan potilaiden, omaisten ja työntekijöiden yksityisyyttä. Vaitiolovelvollisuus on voimassa myös vapaa-aikana ja palvelussuhteen päätyttyä. Älä siis keskustele mistään vaitiolovelvollisuuden piiriin kuuluvasta asiasta sosiaalisessa mediassa. **Työnantajalla on oikeus puuttua vaitiolovelvollisuuden rikkomisiin.** Pahimmillaan vaitiolovelvollisuuden rikkomisesta voi seurata sakko- tai vankeusrangaistus.

2. Suhtaudu some-julkaisuihin kuin ne olisivat julkisia

Suhtaudu sosiaalisessa mediassa jakamaasi tietoon, kuten se olisi täysin julkista tietoa. Kerran julkaistu tieto säilyy verkossa käytännössä aina, vaikka poistaisit julkaisun omasta profiilistasi. Muista, että palvelun ylläpitäjät voivat tarvittaessa kaivaa esille myös sellaisia päivityksiä (myös yksityiset keskustelut ja ryhmäkeskustelut), jotka olet itse jo ehtinyt poistaa.

3. Valokuvaaminen ja videointi sairaalan tiloissa

Huolehdimme sairaalassamme oleskelevien ihmisten yksityisyydestä. Jokaisella vierailijalla, potilaalla ja työntekijällä on oikeus yksityisyyteen. Potilaiden kuvaaminen ja kuvien julkaiseminen sosiaalisen median palveluissa on kiellettyä. Ei ole myöskään hyvän tavan mukaista julkaista lupaa kysymättä kuvaa, jossa näkyy esimerkiksi muita työntekijöitä. Jos aiot julkaista kuvan yhteydessä siinä esiintyvien ihmisten nimet, pyydä siihen lupa erikseen.

Julkisella paikalla kuvaaminen, myös yksittäisen ihmisten kuvaaminen, on yleensä sallittua, jollei tilojen haltija ole sitä erikseen kieltänyt. Julkisiksi paikoiksi lasketaan kadut, puistot, torit, kirjasto, kulttuuri- ja liikuntatilat sekä ravintolat ja konsertit. Kuvaaminen on sen sijaan kielletty useissa odotustiloissa, ostoskeskuksissa ja joukkoliikennevälineissä. Erilaiset hoitotilat (esim. vastaanotto-, toimenpide- ja potilashuoneet) eivät ole julkisia tiloja ja niissä kuvaaminen on luvanvaraista potilaiden yksityisyyden suojaamiseksi ja potilasturvallisuuden vuoksi. Keski-Suomen sairaanhoitopiirin tiloissa kuvattaessa on pyydettävä aina kuvauslupa joko viestinnästä tai kuvattavan osaston esimieheltä. Kuviin tai videoon tunnistettavasti tulevilta potilailta tulee olla suostumus kuvaamiseen.

4. Terveysneuvonta, potilasohjaus tai konsultointi on somessa kielletty

Et saa antaa KSSHP:n nimissä terveysneuvontaa, potilasohjausta tai konsultaatiota sosiaalisen median palveluissa, ellei tämä sovitusti kuulu työtehtävääsi.

5. Työnantajan mainitseminen profiilitiedoissa

Jos mainitset sosiaalisen median palvelun henkilöprofiilissasi työnantajaksesi KSSHP:n, esiinnyt tällöin KSSHP:n (epävirallisena) edustajana, ja siksi päivityksiäsi lukevat henkilöt voivat olettaa, että puhut epäsuorasti organisaation äänellä. Muista aina huomioida tämä seikka ja käyttäytyä sen mukaisesti. Toimiessaan sosiaalisessa mediassa työntekijän on sekä yksityishenkilönä että työroolissaan pidettävä huolta KSSHP:n luotettavuudesta ja maineesta.

KSSHP:n työntekijöiden ollessa ehdolla vaaleissa hänen on huomioitava, että toimiessaan sosiaalisessa mediassa sekä yksityishenkilönä että työroolissaan hänen on pidettävä huolta siitä, että KSSHP:n rooli riippumattomana ja luotettavana palveluntuottajana ei vaarannu.

Lojaliteettivelvoitteen perusteella työntekijän tulee välttää kaikessa toiminnassaan käyttäytymistä, josta voisi syntyä haittaa työnantajalle. Somessa esitetty työpaikkaa koskeva lausuma tai työnantajaan kohdistuva kritiikki tai herjaus saattaa johtaa varoitukseen tai pahimmillaan jopa työpaikan menettämiseen.

6. Some-palveluiden käyttö työaikana

Työaikana sosiaalisen median käytön tulee liittyä KSSHP:stä annettuihin työtehtäviin. Sosiaalisen median palveluiden henkilökohtainen käyttö työaikana on sallittua vain tauoilla.

7. Virheellinen tieto somessa

Jos sosiaalisessa mediassa tulee vastaan virheellistä tietoa KSSHP:stä tai sen toiminnasta, älä kommentoi sitä itse, vaan välitä tieto KSSHP:n viestintään.

8. Tietoturva ja yksityisyys

Sosiaalisen median palveluiden kautta voi levitä haittaohjelmia. Älä siis avaa epäilyttäviä linkkejä tai tiedostoja, vaikka ne olisivat tulleet tutuilta ihmisiltä.

Käytä työ- ja vapaa-ajan palveluissa eri käyttäjätunnuksia ja salasanoja. Huolehdi salasanasi laadusta käyttämällä vain vahvoja salasanoja: siinä on vähintään 9 merkkiä eikä se sisällä omaa nimeäsi tai työpaikan nimeä. Salasanassa ei saisi olla kokonaista sanaa. Salasanassa olisi hyvä olla merkkejä kustakin ryhmästä: isot ja pienet kirjaimet, numerot ja näppäimistön symbolit. KSSHP:n sähköpostiosoitetta ei saa käyttää vapaa-ajan palveluiden käyttäjätunnuksissa.

Muista tarkistaa some-palveluiden käyttäjätiliesi yksityisyysasetukset kuntoon. Huolehdi lisäksi potilaan ja ammattilaisen välisen ammatillisen rajan säilymisestä eli harkitse tarkkaan, hyväksytkö potilaan tai asiakkaan esim. Facebook-kaveriksesi.

9. KSSHP:n nimissä olevat sivut ja profiilit

KSSHP:n viestintäyksikkö perustaa KSSHP:n nimissä nimissä toimivat sosiaalisen median profiilit, koska ne vaikuttavat KSSHP:n julkisuuskuvaan. Niitä ei voi siis perustaa omatoimisesti. Kaikki se tieto, mitä KSSHP:n hallinnoimista yksiköistä, hankkeista tai projekteista halutaan julkisuuteen, viestitään KSSHP:n virallisten somekanavien kautta. Näin luodaan yhtenäinen kuva siitä, mitä KSSHP:ssä tapahtuu.

10. Työntekijälähettilyyks

Kaikki KSSHP:n työntekijät voivat seurata KSSHP:n somekanavia ja tykätä ja jakaa niiden sisältöjä omissa profiileissaan. Voit halutessasi ja esimiehesi kanssa sopimalla tulla mukaan some-tiimiin suunnittelemaan ja toteuttamaan some-viestintää yhdessä.