



**KEUSOTE**

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

**Viestinnän ja tiedottamisen yleiset periaatteet  
strategiakaudella 2026–2030**

**KEUSOTE.FI**

# Pohjautuu lakiin hyvinvointialueesta - viestintä

Hyvinvointialueen toiminnasta on tiedotettava hyvinvointialueen asukkaille, palvelujen käyttäjille sekä järjestöille ja muille yhteisöille. Hyvinvointialueen tulee antaa riittävästi tietoja **hyvinvointialueen järjestämistä palveluista, taloudesta, hyvinvointialueen hallinnossa valmistelussa olevista asioista ja niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista**. Hyvinvointialueen on tiedotettava siitä, **millä tavoin** päätösten valmisteluun **voi osallistua ja vaikuttaa**.

Hyvinvointialueen on huolehdittava, että **toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta** annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa hyvinvointialueen verkkosivustolla. Hyvinvointialueen on verkkoviestinnässään huolehdittava, että **salassa pidettäviä tietoja** ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityiselämän ja henkilötietojen suoja viestinnässä toteutuu.

Viestinnässä on käytettävä **asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä** ja otettava huomioon hyvinvointialueen **eri asukasryhmien tarpeet**. Viestinnässä on käytettävä **esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä**.

# Taustalla hallintosääntö 7 §

- Aluehallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista.
- Hyvinvointialuejohtaja johtaa hyvinvointialueen viestintää ja tiedottamista hyvinvointialueen toiminnasta. Viestinnän johtovastuu on henkilöstöjohtajalla. Viestinnän toimintaa ja palvelutuotantoa johtaa viestintäpäällikkö.
- Viestinnän ensisijainen kanava on hyvinvointialueen verkkosivusto (yleinen tietoverkko).
- Hyvinvointialueen viestinnän tulee antaa **oikeat ja riittävät tiedot hyvinvointialueen palveluista, päätöksenteosta ja toiminnasta**. Viestintä on avointa, ajankohtaista, aktiivista ja oma-aloitteista sekä tasapuolista. Viestinnässä käytetään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä, otetaan huomioon yhdenvertaisuusnäkökulmat ja hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet.
- **Toimielimet luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa**. Aluehallitus, muut toimielimet, 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 osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun.

# Viestinnän vastuut ja työnjako

Toimielimet	Johtoryhmä	Viestintäpalvelut	Palvelualueet
<p><b>Aluevaltuusto</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- seuraa viestinnän tavoitteiden toteutumista hyvinvointialuelain mukaisesti</li><li>- viestii strategiasta ja viestinnän tulee olla hyvinvointialueen linjausten ja tavoitteiden mukaista</li></ul> <p><b>Aluehallitus</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat</li><li>- viestii strategiasta ja viestinnän tulee olla hyvinvointialueen linjausten ja tavoitteiden mukaista</li></ul>	<p><b>Hyvinvointialuejohtaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- johtaa hyvinvointialueen viestintää ja tiedottamista sen toiminnasta aluehallituksen hyväksymien viestinnän ja tiedottamisen periaatteiden mukaisesti</li></ul> <p><b>Henkilöstöjohtaja</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- johtaa viestintää, vastaa strategisesta viestinnästä, kriisiviestinnästä, viestinnän tavoitteista sekä mediasuhteista yhdessä viestintäpäällikön kanssa vuosikellon mukaisesti</li></ul> <p><b>Muut johtoryhmäläiset</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- johtavat oman vastualueensa viestintää yhdessä hyvinvointialuejohtajan, henkilöstöjohtajan ja viestintäpäällikön kanssa</li></ul>	<p><b>Viestintäpäällikkö</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- vastaa viestinnän palvelutuotannon järjestämisestä ja prosessien kehittämisestä strategian, toimintasäännön ja lakien mukaisesti</li><li>- johtaa viestintätiimiä</li><li>- vastaa viestinnän kanavista ja toimintaohjeista</li></ul> <p><b>Viestintäpalvelut yhdessä</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- kehittää ja yhtenäistää viestintäprosesseja ja menetelmiä</li><li>- ylläpitää viestintäkanavia</li><li>- edistää osaltaan tietojohtamista</li><li>- antaa palvelualueille asiantuntijatukea ja -palvelua viestintäasioiden valmistelussa</li><li>- vastaa viestinnän valmistelusta ja yhteensovittamisesta hyvinvointialuetasolla</li><li>- koordinoi ja vastaa viestinnän kehittämishankkeista</li><li>- vastaa keskitettyjen viestintäprosessien ohjauksesta ja toteutuksesta</li><li>- tukee osallisuus- ja vaikutusmahdollisuuksien toteutumista</li><li>- tuottaa seurantatietoa viestinnän onnistumisen mittaamiseksi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Valmistelelee tarvittaessa viestintää yhdessä viestinnän partnerin kanssa</li><li>- vastaa omalta osaltaan aktiivisesta viestinnästä ja tiedon kulusta henkilöstölleen, asiakkailleen ja sidosryhmilleen</li><li>- tekee viestinnän tarkastelua ja arviointia vastualueellaan</li><li>- varmistaa viestintäosaamisen</li><li>- toteuttaa viestintää hyvinvointialuelain edellyttämällä tavalla</li></ul>



# Viestinnän roolit

Viestintä kuuluu kaikille Keusoten työntekijöille. Onnistumme, kun roolit ovat selvät ja kaikki motivoituneita työskentelemään yhteisten tavoitteiden eteen.

Rooleja	Rooli viestinnän tekemisessä
Luottamushenkilöt	<b>Käy arvo- ja linjakeskustelua, erityisesti asukkaiden suuntaan.</b> Antaa suuntaviivat viestinnän periaatteisiin. On mielipidevaikuttaja.
Johto	<b>Antaa suunnan ja kasvot. Ajatusjohtaja ja mielipidevaikuttaja.</b> Päättää strategisen ja operatiivisen viestinnän sekä sidosryhmätyön painopisteet viestinnän linjausten mukaisesti. Allokoi/varmistaa viestinnän resurssit. On itse viestinnällinen esimerkki.
Esihenkilö	<b>Työntekijän ensisijainen kontakti. Esihenkilöviestintä.</b> Juurruttaa johdon henkilöstöviestintää. Vastaa oman yksikkönsä sisäisestä viestinnästä, asiakasviestinnästä ja rekryviestinnästä. Viestii teoillaan ja puheillaan.
Asiantuntija	<b>Aktiivinen oman alansa puheenvuoron käyttäjä. Näkyy julkisuudessa.</b> On oman alansa asiantuntija, työntekijälähteläs.
Työntekijä, Nettari, asiakasrajapinnassa työskentelevä	<b>Omaksuu roolinsa arjen viestijänä. On organisaation maineen peili asiakkaiden suuntaan.</b> Viestii teoillaan ja puheillaan. Ottaa selvää ja viestii oman vastualueensa asioita ja omasta työstään. Varmistaa tiedon oikeellisuuden. Toteuttaa viestintää yhteisesti sovittujen prosessien ja mallien mukaisesti.
Henkilöstöedustajat	<b>Edustaa henkilöstöä.</b> Luotaa ja välittää työnantajalle ja johdolle henkilöstön näkemyksiä ja päinvastoin.
Viestintäammattilainen	<b>Valmentaa, luotsaa, tukee, tekee ja varmistaa tulokset.</b> Näkee kokonais kuvan ja varmistaa siten viestien tasapainoisuuden ja tasa-arvoisuuden. Auttaa sisältöjen kirkastamisessa. Tukee johtoa. Seuraa ja raportoi. Kouluttaa ja valmentaa. Välittää hiljaisia signaaleja. Osaa menetelmät. Tarjoaa kanavia, keinoja ja sisältöjä.



# Viestinnän periaatteet

Viestintää ohjaavat Keusoten arvot: luottamus, ihmislähtöisyys ja vastuullisuus. Viestinnän periaatteet konkretisoivat arvot arjen toiminnaksi ja ohjaavat kaikkea viestintää – strategisesta johtamisviestinnästä asiakas- ja kohtaamisviestintään.

## Luottamus

- Viestintämme perustuu oikeaan, ajantasaiseen ja yhteisesti jaettuun tilannekuvaan. Viestimme faktoihin nojautuen ja yhdenmukaisesti eri kanavissa ja eri tasoilla. Vähennämme epävarmuutta ja lisäämme päätösten ymmärrettävyyttä oikea-aikaisella viestinnällä.
- Vahvistamme luottamusta viestimällä avoimesti hyvinvointialueen toiminnasta, tavoitteista, päätöksenteosta ja niiden vaikutuksista. Kerromme muutoksista, valmistelussa olevista asioista ja kaikista päätöksistä rehellisesti ja ymmärrettävästi.
- Kuuntelemme aktiivisesti asukkaita, asiakkaita ja henkilöstöä ja mahdollistamme vaikuttamisen ja osallistumisen. Vuorovaikutuksella rakennamme luottamusta.

## Ihmislähtöisyys

- Käytämme selkeää, ymmärrettävää ja asiallista kieltä kohderyhmän mukaan. Rakennamme viestit ihmisen näkökulmasta hallinnon tai organisaation sijaan. Pilkomme monimutkaiset asiat osiin, joita on helppo seurata ja ymmärtää.
- Käytämme esteettömiä ja saavutettavia viestintämenetelmiä ja varmistamme, että tieto on saatavilla eri kanavissa. Viestintämme huomioi eri asukasryhmien, asiakkaiden ja henkilöstön tarpeet.

## Vastuullisuus

- Viestimme taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestävästä toiminnasta. Kerromme avoimesti resurssien käytöstä, palvelujen vaikuttavuudesta ja kestävästä valinnoista.
- Kriisi- ja häiriötilanteissa viestimme selkeästi, rauhallisesti ja oikea-aikaisesti turvataksemme hyvinvointialueen toimintakyvyn.

# Äänensävy

Äänensävy vaikuttaa ratkaisevasti siihen, millainen mielikuva Keusotesta muodostuu. Se on perusta kaiken viestinnän taustalla.

Äänensävyn määrittely mahdollistaa yhteisen tavan viestiä kaikissa viestintä- ja vuorovaikutustilanteissa.

Äänensävyn noudattaminen koskee kaikkea sitä viestintää, jota teemme eri kanavissa tai vuorovaikutustilanteissa.

Yhtenäinen äänensävy rakentaa yhtenäistä mielikuvaa Keusoten ammattilaisesta. Äänensävy kytkeytyy tunteisiin – millaisen tunnereaktion haluamme herättää ja jättää.

**Keusotelainen on viestinnässään luotettava, ymmärrettävä, osallistava ja vastuullinen.**



# Keusotelaisen äänensävy

Ominaisuus/ piirre	Mitä tarkoittaa?	Miten emme viesti
<b>Luotettava</b>	Viestimme asiallisesti, johdonmukaisesti ja faktoihin perustuen. Äänensävy on rauhallinen ja varma myös muutostilanteissa ja epävarmuuden keskellä. Luotettavuus syntyy siitä, että viestimme avoimesti, emme liioittele emmekä vähättele, ja pidämme kiinni yhteisestä tilannekuvasta.	Epäloogisuus, ristiriitaiset, puutteelliset tai virheelliset tiedot, huolimattomuus, jatkuva pahoittelu, ylimielisyys
<b>Ymmärrettävä</b>	Äänensävyämme on ihmistä varten – ei hallintoa varten. Puhumme selkeästi, käytämme ymmärrettävää kieltä ja huomioimme erilaiset elämäntilanteet. Viestimme empatialla ja kunnioituksella, erityisesti silloin, kun käsitellään palveluihin, muutoksiin tai turvallisuuteen liittyviä asioita.	Koukeroiset ilmaisut, monimutkainen tai epälooginen rakenne (esim. kielioppi- tai lauserakenne), harhaanjohtavat käsitteet ja ilmaisut, ammattijargon, turha passiivin käyttö
<b>Osallistava</b>	Äänensävy kutsuu mukaan. Se rohkaisee kysymään, antamaan palautetta ja osallistumaan. Viestintä ei ole yksisuuntaista tiedottamista, vaan vuoropuhelua, jossa kuuntelemme ja vastaamme. Osallistava äänensävy tukee luottamusta, yhteisöllisyyttä ja yhdessä tekemisen kulttuuria.	Organisaatiokeskeisyys, etäisyys, välinpitämättömyys, yksisuuntaisuus, käskyttävyys, kylmyys
<b>Vastuullinen</b>	Äänensävy on rehellinen ja vastuullinen. Kerromme myös rajoitteista, valinnoista ja taloudellisista reunaehdoista avoimesti ja ymmärrettävästi. Vastuullinen äänensävy vahvistaa luottamusta ja tukee hyvinvointialueen pitkän aikavälin kestävyyttä.  Viestinnässä painotamme ratkaisuja, vaikutuksia ja hyötyjä asukkaille, asiakkaille ja henkilöstölle. Kerromme, miksi asioita tehdään, mihin niillä pyritään ja mitä ne tarkoittavat arjessa. Äänensävy tukee vaikuttavien ja saavutettavien palvelujen sekä kestävien valintojen ymmärtämistä.	Emme kaunistele tilannetta tai lupaa enemmän kuin voidaan toteuttaa, jätä kertomatta olennaisia rajoitteita tai reunaehtoja. Emme puhu niin yleisellä tasolla, ettei kukaan ymmärrä mitä oikeasti tapahtuu. Emme siirrä vastuuta.

# Strategiset tavoitteet



## Hyvinvointialue yhdessä viestinnällään:

- vahvistaa asukkaiden hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta tarjoamalla selkeää, ajantasaista ja kohderyhmälähtöistä tietoa
- osallistaa asukkaita, asiakkaita ja henkilöstöä palvelujen ja toiminnan kehittämiseen
- edistää avointa organisaatiokulttuuria ja vahvistaa luottamusta
- tukee johtamista, päätöksentekoa ja strategisten tavoitteiden toteutumista
- vahvistaa luottamusta Keusoteen vastuullisena toimijana ja palveluiden tuottajana.



# Viestinnän strateginen rooli suhteessa strategisiin tavoitteisiin

## → Viestinnän strateginen tavoite:

Viestinnällä vahvistamme asukkaidemme hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta

Arjessa viestintä:

- tekee palvelut, palveluketjut ja asiointitavat ymmärrettäviksi ja helposti löydettäviksi
- tukee ennaltaehkäisyä ja hyvinvointia kohdentamalla viestintää eri elämäntilanteisiin
- edistää kommunikaatiota
- vahvistaa yhdenvertaisuutta, saavutettavuutta ja esteettömyyttä viestinnän sisällöissä ja kanavissa
- tukee digiratkaisujen ja -palvelujen käyttöä selkeällä ja ohjaavalla viestinnällä

**Strategiset mittarit:**

- Asukkaiden tyytyväisyys palveluista kertovaan viestintään (tietoisuus ja riittävä tiedon saanti) paranee 30 prosenttiyksikköä strategiakauden loppuun. (Lähtötaso 2025: 37 %)
- Vähintään 60 % asukkaista kokee saaneensa riittävästi tietoa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen mahdollisuuksista strategiakauden loppuun.\*
- Vähintään 60 % asukkaista pitää viestintää selkeänä ja ymmärrettävänä strategiakauden loppuun.\*
- Verkkosivujen käyttökokemusindeksi on vähintään 3,5/5 (Lähtötaso 2025: 3/5)

## Strategiset tavoitteet



\* Lähtötaso määritellään 2026, keino: asukaskysely

# Viestinnän strateginen rooli suhteessa strategisiin tavoitteisiin

## → Viestinnän strateginen tavoite:

Viestinnällä osallistamme asukkaita, asiakkaita ja henkilöstöä palvelujen ja toiminnan kehittämiseen

Arjessa viestintä:

- kuuntelee asiakkaita, asukkaita ja henkilöstöä aktiivisesti
- kerää palautetta ja kokemuksia palvelujen kehittämisen tueksi
- tiedottaa kehittämishankkeista ja mahdollisuuksista vaikuttaa
- järjestää vuoropuhelua ja yhteiskehittämisen tilaisuuksia
- tekee näkyväksi, miten palaute ja osallistuminen vaikuttavat

**Strategiset mittarit:**

- Vähintään 60 % asukkaista kokee saaneensa riittävästi tietoa osallisuus- ja vaikutusmahdollisuuksista strategiakauden loppuun mennessä.\*

## Strategiset tavoitteet



\* Lähtötaso määritellään 2026, keino: asukaskysely

# Viestinnän strateginen rooli suhteessa strategisiin tavoitteisiin

## → Viestinnän strateginen tavoite:

Viestinnällä edistämme avointa organisaatiokulttuuria ja vahvistamme luottamusta

Arjessa viestintä:

- vahvistaa me keusotelaiset -henkeä ja yhteisöllisyyttä
- tukee esihenkilö- ja johtamisviestintää muutoksissa ja arjessa
- edistää aktiivista tiedonkulkua, osaamisen jakamista ja vuorovaikutusta
- jakaa osaamista ja hyviä käytäntöjä organisaatiossa
- tekee päätöksentekoa ja valmistelua näkyväksi
- antaa henkilöstölle mahdollisuuden tulla kuulluksi ja vaikuttaa
- tarjoaa oikea-aikaista ja olennaista tietoa arjen tueksi

**Strategiset mittarit:**

- Keusoten henkilöstön kokema työelämän laatu on 60 (Lähtötaso 2025: 51)
- Kokonaistyytyväisyys viestinnän eri palveluihin on NPS 60 (Lähtötaso 2025: 75)

## Strategiset tavoitteet



# Viestinnän strateginen rooli suhteessa strategisiin tavoitteisiin

## → Viestinnän strateginen tavoite:

Viestinnällä tuemme johtamista, päätöksentekoa ja strategisten tavoitteiden toteutumista.

Arjessa viestintä:

- tukee strategian jalkauttamista ja tavoitteiden kirkastamista
- auttaa johtoa ja esihenkilöitä viestimään johdonmukaisesti
- tekee viestintää ennakoivasti vuosisuunnitelmien pohjalta
- reagoi nopeasti muuttuviin tilanteisiin ja tarpeisiin
- selkeyttää päätösten perusteluja ja vaikutuksia
- kertoo palvelumuutosten hyödyistä ymmärrettävästi
- rakentaa Keusoten työnantajamielikuvaa ja vetovoimaa

## Strategiset mittarit:

- Keusoten luottamus- ja maineindeksi on tasolla 3.5/5 strategiakauden loppuun 2030 mennessä. (Lähtötaso 2025: 2.76/5)

## Strategiset tavoitteet



# Viestinnän strateginen rooli suhteessa strategisiin tavoitteisiin

## → Viestinnän strateginen tavoite:

Viestinnällä vahvistamme luottamusta Keusoteen vastuullisena toimijana ja palvelujen tuottajana.

Arjessa viestintä:

- kertoo avoimesti toiminnan reunaehdoista ja taloudellisista realiteeteista
- selittää päätösten perustelut ja vaikutukset ymmärrettävästi
- viestii myös vaikeista päätöksistä ja muutoksista
- kertoo päätösten perustelut ja vaihtoehdot
- tekee näkyväksi palvelujen laatua ja kustannusvaikuttavuutta
- nostaa esiin onnistumisia, tuloksia ja hyviä käytäntöjä
- raportoi vastuullisuudesta ja kestävästä valinnoista

**Strategiset mittarit:**

- Keusoten vastuullisuusindeksi on tasolla 3.5/5 strategiakauden loppuun 2030 mennessä. (Lähtötaso 2025: 2.98/5)
- Keusoten luottamus- ja maineindeksi on tasolla 3.5/5 strategiakauden loppuun 2030 mennessä. (Lähtötaso 2025: 2.76/5)

## Strategiset tavoitteet





# Viestinnän roolit ja vastuut

Viestintä ei ole vain viestintäpalvelujen vastuulla. Strategian toteutuminen vaatii kaikilta vahvaa viestintää – johdosta alkaen.

Viestintä on erottamaton osa kaikkien työntekijöiden työnkuvaa. Viestintä ei ole vain tiedottamista, vaan se on johtamista, kuuntelemista, kohtaamista ja yhdessä tekemistä. Viestintä kuuluu kaikille, kaikilla tasoilla.

Viestinnän ammattilaisia tarvitaan suunnittelemaan, kehittämään, sparraamaan, johtamaan ja mittaamaan viestintää.

Viestinnän vastuiden linjaaminen selkiyttää viestintään liittyviä työnjakoja ja rooleja.

***Viestintä ei ole lisätyötä, vaan osa työtä.***