

# SoTen viestintäsuunnitelma

2022

# JOHDANTO

Tässä viestintäsuunnitelmassa vuodelle 2022 määritellään SoTe kuntayhtymän viestinnän yleiset periaatteet ja niihin liittyvät vastuut.

Kuntayhtymän viestinnän tehtävänä on välittää kuntalaisille ja jäsenkunnille tietoa kuntayhtymän päätöksenteosta, toiminnasta ja kuntayhtymän järjestämistä palveluista.

Kuntayhtymän viestintä perustuu muun muassa kuntalakiin, hallintolakiin ja julkisuuslainsäädäntöön.

# VIESTINNÄN TAVOITTEET

SoTen viestintä järjestetään niin, että se vahvistaa SoTen myönteistä julkisuuskuvaa ja ylläpitää alueen väestön ja jäsenkuntien sekä alueella toimivien yritysten ja muiden yhteistyötahojen luottamusta SoTea kohtaan.

## ULKOINEN VIESTINTÄ

Ylläpitää ja vahvistaa SoTen mainetta luotettavana palveluiden järjestäjänä.

Keskeisimmät tavoitteet ovat huolehtia siitä, että alueen väestöllä on aina oikeat ja reaaliaikaiset tiedot SoTen kulloinkin järjestämistä palveluista, palveluiden saavutettavuudesta, palveluiden myöntämisperusteista sekä hinnoista ja niihin liittyvistä toimintakäytännöistä.

Viestinnällä myös tuetaan alueen väestön valmiuksia omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä huolehtimiseen ja kannustetaan alueen asukkaita osallistumaan palvelujen kehittämiseen.

## SISÄINEN VIESTINTÄ

Yhteishengen ja luottamuksellisen ilmapiirin ylläpitäminen luottamushenkilöiden ja viranhaltijoiden kesken.

Sisäisellä viestinnällä kannustetaan luottamushenkilöitä ja viranhaltijoita avoimuuteen, ottamaan osaa keskusteluun ja tuomaan esille monipuolisia näkökantoja. Sisäisen viestinnän ansiosta luottamushenkilöt ja viranhaltijat tietävät SoTen kokonaistilanteen ja tulevaisuuden suunnitelmat.

## TIEDOTUSVÄLINEILLE SUUNNATTU VIESTINTÄ

Viestintä on tasapuolista ja aloitteellista ja tiedottaminen on jatkuvaa sekä johdonmukaista. Päätöksistä ja valmisteilla olevista asioista tiedotetaan suunnitelmallisesti. Tiedotusvälineiden kautta tapahtuvaa tiedottamista, ilmoittelua ja kuulutuksia kehitetään kuntalaisten mielenkiintoa herättäväksi.

# KOHDERYHMÄT

## ULKOISET KOHDERYHMÄT

- Alueen asukkaat
- Jäsenkunnat
- Alueella toimivat yritykset ja järjestöt
- Valtion päättäjät ja viranomaiset
- Vapaa-ajan asukkaat
- Matkailijat

## SISÄISET KOHDERYHMÄT

- Luottamushenkilöt
- Henkilöstö

## TIEDOTUSVÄLINEET

- Paikallislehdet
- Mahdollisesti YLE
- Muut viestinnän yhteistyökumppanit



# VIESTINTÄTAVAT JA VÄLINEET

SoTen viestintätavat ja –välineet valitaan tiedottamisen kohderyhmien mukaan.

## ULKONEN VIESTINTÄ

Tapoja ovat mm.

- Tiedotteet
- Palveluiden ja niihin liittyvien toimintakäytäntöjen esittelyt
- Kunnittaiset alueen asukkaille ja luottamushenkilöille tarpeen mukaan järjestettävät keskustelu- ja tiedotustilaisuudet
- Kuntien alueella järjestettäviin tapahtumiin osallistuminen (mm. messut ja markkinat)

Välineitä ovat mm.

- www-sivut
- Sosiaalinen media (FB, Instagram)
- Sähköposti
- Paikallislehdet, maakuntalehti
- Ilmoitustaulut
- Radio ja TV (maakunta), paikallisradiot
- Kotiin jaettavat tiedotteet ja esitteet
- Asiakastiloissa esitettävät videot

## SISÄINEN VIESTINTÄ

Tapoja ovat mm.

- Kokoukset ja palaverit
- Koulutus-, tiedotus- ja keskustelutilaisuudet
- Infot ja kyselytunnit
- Seminaarit ja iltakoulut

Välineitä ovat mm.

- Intranetti
- Sähköposti
- Teams
- WhatsApp –ryhmät
- Henkilöstön uutiskirje

## MARKKINOINTIVIESTINTÄ

Keinoja ovat mm.

- Lehtimainonta
- Kesätapahtumat
- Messut
- Henkilökohtainen suhdetoiminta
- Markkinointiesitteet
- Videoiden julkaisu somessa;
  - Facebook
  - Instagram
  - TikTok

# PALUTEJÄRJESTELMÄ

SoTe ottaa vastaan palautetta järjestämistään palveluista, niiden laadusta sekä asiakaspalvelusta.

Palautetta kerätään henkilökohtaisista yhteydenotoista, tiedotusvälineistä, tilastoista, kyselyistä ja eri tilaisuuksista sekä kumppanuuspöytä- ja asiakasraatitoiminnan kautta.

Kaikki saapuneet palautteet käsitellään ja käsittelyn yhteydessä päätetään mahdollisista palautteeseen liittyvistä toimenpiteistä. Palautteen antajalle annetaan välittömästi tieto palautteen vastaanottamisesta ja erikseen palautteen käsittelystä ja siihen mahdollisista liittyvistä toimenpiteistä sekä päätöksistä.

**Aiemmin mainittujen kanavien kautta alueen asukkaiden ja palvelujen asiakkaiden on mahdollista jättää kirjallinen palaute Saarikan verkkosivujen kautta osoitteessa [saarikka.fi/palaute](https://saarikka.fi/palaute).**

Saapuneet palautteet tulevat Saarikan viralliseen sähköpostiosoitteeseen [toimisto@saarikka.fi](mailto:toimisto@saarikka.fi), josta palaute lähetetään heti sen saavuttua Saarikan johtoryhmälle tiedoksi. Jos asiakas on halunnut, että häneen otetaan yhteyttä palautteen johdosta häneen ollaan yhteydessä vastuuhenkilön taholta.

Saapuneista palautteista otetaan kuukausittain kooste ja se lähetetään tiedoksi johtoryhmän jäsenille.



# VIESTINNÄN ORGANISOINTI JA RESURSSIT

Koko SoTen viestinnän johtamisesta ja valvonnasta vastaa yhtymähallitus.  
Viestinnän käytännön toteuttamisesta vastaa Saarikan talous- ja hallintojohtaja, joka voi jakaa viestintävastuuta edelleen henkilöstölle.

## POIKKEUSOLOJEN TIEDOTUSTOIMINTA

Poikkeusolojen tiedotustoiminnan johtaminen ja toteuttaminen määritellään SoTen valmiussuunnitelmassa.  
Muiden poikkeavin ja ennalta arvaamattomien asioiden tiedottamisesta vastaa kuntayhtymän johtaja.

Varaudutaan erityisesti sähkö- ja matkapuhelinverkkohäiriöihin.

## TULOSTEN SEURANTA

SoTen tiedotus- ja viestintästrategian toteutumista seurataan säännöllisesti ja siitä raportoidaan osavuosikatsauksen yhteydessä.

# TOIMENPITEET SUUNNITELMAN TOTEUTTAMISEKSI VUONNA 2022

## VIESTINTÄ PÄÄTTÄJILLE

- SoTen toiminnan ja talouden toteutumisesta sekä niissä tapahtuvista muutoksista tiedotetaan kolmannesvuosittain osavuosikatsauksissa sekä tarpeen mukaan erillisillä sähköpostitiedotteilla
- SoTen tärkeimpien hankkeiden tilannekatsaukset esitellään päättäjille vuoden aikana säännöllisesti mm. yhtymähallituksen ja –valtuuston kokousten yhteydessä
- Kunnille toimitetaan kokousten esityslistat ja pöytäkirjat sekä päätökset/pöytäkirjanotteet yksittäisistä kuntien toimintaa olennaisesti vaikuttavista/kuntien toimenpiteitä vaativista päätöksistä
- Kuntaneuvottelut järjestetään viikoilla 22 ja 40

## VIESTINTÄ KUNTALAISILLE

- SoTen järjestämien palveluiden tuottajien yhteystiedot pidetään ajantasalla ja julkaistaan Saarikan verkkosivuilla ja valtakunnallisessa numeropalvelussa sekä kunnittain kuntien tiedotuslehdissä
- Verkkosivuille julkaistaan blogeja, joissa kerrotaan SoTen toiminnasta sekä taustoitetaan päätöksentekoa
- SoTen ajankohtaisista asioista kerrotaan sosiaalisessa mediassa (Facebook, Instagram)
- Kokousten esityslistat, pöytäkirjat ja viranhaltijapäätökset sekä niitä taustoittavat tiedotteet julkaistaan verkkosivuilla
- Järjestettäviä palveluja, aukioloaikoja ja toiminnan sisältöjä esitellään paikallislehden uutisjutuissa ja kolumneissa
- Alueen ikäihmisille on saatavilla selkokielen palveluesite, jossa kerrotaan SoTen järjestämisestä palveluista, palveluihin hakeutumisesta, palvelupisteiden sijainnista ja aukioloajoista sekä yhteystiedoista ikäihmisten näkökulmasta
- Vuoden 2022 kuntalaisviestinnän erityisenä painopistealueena on koronaan liittyvät järjestelyt ja ohjeet, sote-uudistuksen vaikutukset SoTen toimintaan sekä sähköisistä palveluista ja asiointimahdollisuuksista tiedottaminen.



# TOIMENPITEET SUUNNITELMAN TOTEUTTAMISEKSI VUONNA 2022

## TIEDOTUSVÄLINEET

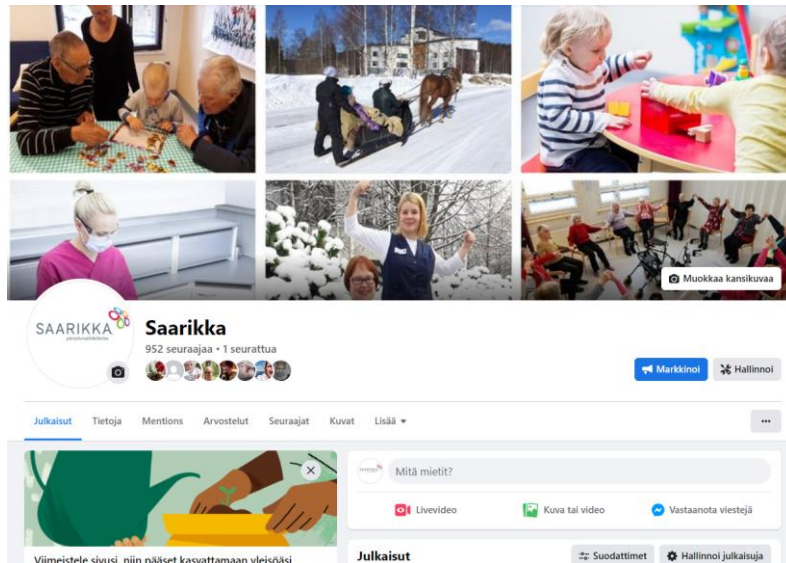
- Kokousten esityslistat ja pöytäkirjat sekä niitä taustoittavat tiedotteet toimitetaan tiedotusvälineille
- Tarjotaan julkaistavaksi palvelualuekohtaisia uutisjuttuja/aiheita

## PALAUTEJÄRJESTELMÄ

- Varmistetaan sähköisten palautekanavien (mm. verkkosivuilla palautelomake, asiakastyytyväisyyskyselyt) ja paperisten palautekanavien ja käytäntöjen toimivuus
- Kuntalaisille tiedotetaan palautteenantomahdollisuuksista:
  - Henkilökohtaiset tapaamiset Saarikan toimipisteissä
  - Puhelimitse
  - [saarikka.fi/palaute](http://saarikka.fi/palaute) on palauteosio, jonka kautta voi antaa palautetta SoTen ja palveluntuottajien toiminnasta
  - Sähköpostitse työntekijöille [etunimi.sukunimi@saarikka.fi](mailto:etunimi.sukunimi@saarikka.fi) tai [toimisto@saarikka.fi](mailto:toimisto@saarikka.fi)
  - Paperiset palautelomakkeet on saatavilla kaikkien SoTen palveluja tuottavien palvelutuottajien toimipisteissä

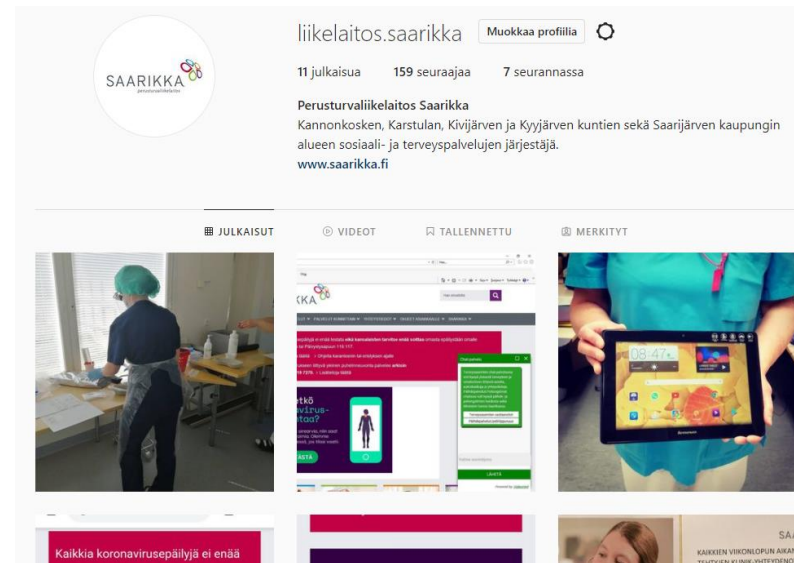
# SAARIKAN KÄYTÖSSÄ OLEVAT SOSIAALISEN MEDIAN KANAVALAT

## FACEBOOK /perusturvaliikelaitos.saarikka



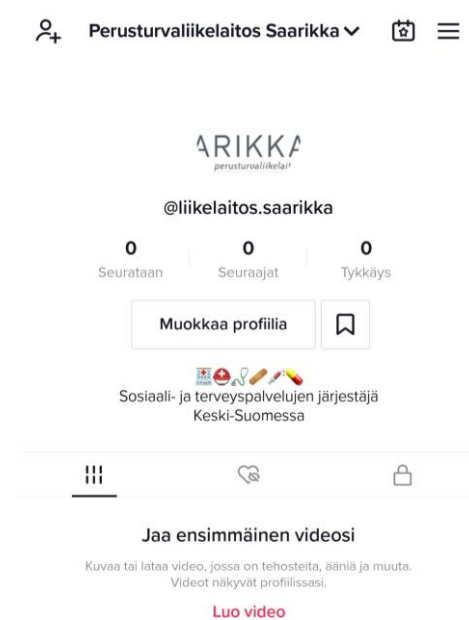
The image shows the Facebook profile page for Saarikka. At the top, there is a grid of six photos: a group of people eating, a person walking a dog in the snow, a child at a table, a person in a lab coat, a person in a winter coat, and a group of people in a room. Below the photos is the profile picture and name 'Saarikka' with 952 followers and 1 following. There are buttons for 'Markkinoi' and 'Hallinnoi'. The main content area shows a post with a green teapot illustration and the text 'Viimeisteleväsi, niin pääset kasvattamaan velsiösi'. Below the post are options for 'Livevideo', 'Kuva tai video', and 'Vastaa viestejä'. At the bottom, there are buttons for 'Suodattimet' and 'Hallinnoi julkaisuja'.

## INSTAGRAM @liikelaitos.saarikka



The image shows the Instagram profile page for @liikelaitos.saarikka. The profile picture is the Saarikka logo. The bio reads: 'liikelaitos.saarikka', '11 julkaisua', '159 seuraajaa', '7 seurannassa', 'Perusturvaliikelaitos Saarikka', 'Kannonkosken, Karstulan, Kivijärven ja Kyyjärven kuntien sekä Saarijärven kaupungin alueen sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjä.', and 'www.saarikka.fi'. Below the bio are three tabs: 'JULKAISUT', 'VIDEOT', and 'TALLENNETTU'. The main content area shows three posts: a person in a lab coat, a person holding a tablet, and a person in a winter coat. At the bottom, there is a red banner that says 'Kaikkia koronavirusepäilyjä ei enää'.

## TIKTOK @liikelaitos.saarikka



The image shows the TikTok profile page for @liikelaitos.saarikka. The profile picture is the Saarikka logo. The bio reads: 'ARIKKA perusturvaliikelaitos', '@liikelaitos.saarikka', '0 Seurataan', '0 Seuraajat', '0 Tykkäys', 'Muokkaa profiilia', 'Sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjä Keski-Suomessa'. Below the bio are three icons: a list, a heart, and a lock. At the bottom, there is a red banner that says 'Jaa ensimmäinen videosi' and 'Kuvaa tai lataa video, jossa on tehosteita, ääniä ja muuta. Videot näkyvät profiilissasi.' Below the banner is a red button that says 'Luo video'.