

Vastaus aluevaltuutettu Emilia Huuskon kysymyksiin:

Mitkä ovat Pohteen sisäisen ja ulkoisen tiedottamisen prosessit? Miten niiden toteutumista ja vaikuttavuutta seurataan?

Pohteen sisäinen ja ulkoinen tiedottaminen perustuvat lainsäädäntöön, suosituksiin ja ohjeisiin. Viestintä palvelee koko organisaatiota ja toteuttaa omalta osaltaan hyvinvointialuestrategiaa.

Pyrimme viestimään Pohteen palveluista, päätöksistä ja muista alueemme ihmisiin vaikuttavista asioista ymmärrettävästi ja luotettavasti. Viestimme asioista ensin henkilöstölle, sitten julkisuuteen. Yhteistyö median ja muiden sidosryhmien kanssa on tärkeää.

Julkishallinnollisena toimijana hyvinvointialueen viestintää ohjaavat useat lait. Huomioimme yksityisyydensuojan ja tietoturvan kaikessa viestinnässä.

Isossa organisaatiossa, jossa henkilöstö työskentelee hyvin erityyppisissä tehtävissä, sisäinen viestintä on haastavaa. Pyrimme tarjoamaan tietoa kattavasti sisäisen viestinnän kanavissa – tärkeimpinä intranet Ilona ja esihenkilöt.

Vastuu omaa työtä koskevasta viestinnästä kuuluu jokaiselle työntekijälle. Me viestintäpalveluissa tuemme viestinnän suunnittelussa ja autamme toimintatapojen valinnassa. Teemme viestintää organisaation tarpeiden pohjalta monikanavaisesti ja erilaisin viestintämuodoin.

Yhteistyö toimialueiden kanssa on keskeistä. Viestijöitä on mukana johtoryhmissä ja toimielimissä.

Ulkoisessa viestinnässä hyödynnämme muun muassa verkkosivuja, mediatiedotteita, sosiaalista mediaa ja erilaisia painettuja materiaaleja.

Olemme tiiviisti mukana valmius- ja varautumissuunnittelussa ja kehitämme kriisiviestintää.

Seuraamme viestinnän toteutumista ja vaikuttavuutta eri tavoin. Tarkastelemme eri kanavien kävijämääriä, tiedotteiden näkyvyyttä ja mediaa yleisesti sekä henkilöstöltä, asukkailta ja sidosryhmiltä saatua palautetta. Lisäksi hyödynnämme kyselyitä ja tilaisuuksista saatavaa palautetta viestinnän kehittämisessä.

Aluehallitus on hyväksynyt Pohteen viestintäohjeen, ja se myös seuraa ja arvioi viestintää jatkuvasti ja vuosittaisen raportoinnin yhteydessä.

Myös toimialuekohtaisten viestintäsuunnitelmien toteutumista seurataan, ja viestintää suunnitellaan arvioinnin pohjalta.

Lisäksi haluan nostaa esiin Pohteen neuvontapalvelun roolin. Neuvontapalvelu on päivittäin suorassa yhteydessä työntekijöiden, asiakkaiden ja asukkaiden kanssa, ja sen kautta saadaan arvokasta tietoa siitä, mistä aiheista ihmiset tarvitsevat lisää tietoa, mitkä palvelut tai ohjeet aiheuttavat epäselvyyksiä ja millaisia kehittämistarpeita nousee esiin.

Tämä tieto täydentää muuta palautetta ja auttaa kohdentamaan viestintää sinne, missä tiedon tarve on suurin.

Emme mittaa vain viestinnän määrää, vaan pyrimme arvioimaan sen vaikutuksia.

Tarkastelemme esimerkiksi sitä, löytävätkö ihmiset tarvitsemansa palvelut aiempaa paremmin ja ymmärtääkö henkilöstö muutoksia ja päätöksiä riittävästi. Arvioinnin avulla kehitämme viestintää, jotta se vastaisi entistä paremmin sekä henkilöstön että asukkaiden tarpeisiin.