

# SATAKUNNAN SAIRAANHOITOPPIIRIN SÄÄDÖSKOKOELMA

## SAIRAANHOITOPPIIRIN VIESTINTÄ- JA TIEDOTUSOHJE

Sairaanhoitopiirin johtaja tarkistanut päätöksellä 15.7.2017, 74 § / 2017

### 1. SAIRAANHOITOPPIIRIN VIESTINNÄN JA TIEDOTUSTOIMINNAN TAVOITTEET

#### 1.1 Sairaanhoitopiirin viestintä

Sairaanhoitopiirin viestinnän ja tiedotustoiminnan tehtävä on tukea ja varmistaa sairaanhoitopiirin yhtymäsuunnitelman sisältämän strategiakartan mukaista hankkeiden toteuttamista.

Tieto sairaanhoitopiirin palveluista ja niiden suunnitelluista muutoksista on satakuntalaisten lakisääteinen oikeus. Ilman oikeaa ja riittävää tietoa he eivät tunne, eivätkä voi vaikuttaa sairaanhoitopiirin heille tarjoamiin palveluihin ja niiden palveluperiaatteisiin.

Sairaanhoitopiirin viestinnän tavoitteina ovat erityisesti seuraavat seikat:

- tukea potilaiden ja asiakkaiden hyvää hoitoa ja palvelua
- tarjota satakuntalaisille tietoa erikoissairaanhoidon ja sosiaalipalveluidemme palveluista
- parantaa asiakaspalvelua ja asiakastyytyvää
- rakentaa ja ylläpitää positiivista mielikuvaa yhteisöstä palvelujen tuottajana ja työnantajana
- edistää sairaanhoitopiirin ja sen sidosryhmien sekä yhteistyökumppanien yhteistyötä
- kehittää toimintaa jatkuvan vuoropuhelun ja palautteen avulla
- ylläpitää hyviä mediasuhteita
- tukea henkilökunnan rekrytointia ja perehdyttämistä
- edistää henkilökunnan ammattitaitoa, vuorovaikutusta ja työhyvinvointia
- toimia hyvin myös poikkeusoloissa ja häiriötilanteissa

Suuronnettomuus- ja poikkeusolojen varalta on laadittu erilliset tiedotusohjeet.

### 2. VIESTINNÄN KOHDERYHMÄT

Satakunnan sairaanhoitopiirin viestinnän / tiedotustoiminnan keskeisiä kohderyhmiä ovat:

- potilaat, asiakkaat ja heidän läheisensä
- kaikki satakuntalaiset
- omistajat eli jäsenkunnat ja sopimuskunnat

- Satakuntaliitto ja muut kunnat
- terveyskeskukset ja muut terveydenhuollon ja sosiaalitoimen toimintayksiköt sairaanhoitopiirin toimialueella
- terveydenhuollosta vastaavat valtion viranomaiset; erityisesti sosiaali- ja terveysministeriö, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja aluehallintoviranomaiset
- tiede-, tutkimus-, hanke-, järjestö- ja muut yhteistyökumppanit ja -verkostot
- sairaanhoitopiirin henkilökunta
- erityisesti Varsinais-Suomen ja Vaasan sairaanhoitopiirit
- tiedotusvälineet / media

### 3. VIESTINNÄN / TIEDOTUSTOIMINNAN PERIAATTEET

Sairaanhoitopiirissä toteutetaan aktiivisia viestinnän ja tiedottamisen periaatteita. Viestinnän tavoitteena on avoimen, luotettavan, tasapuolisen ja luotettavan palvelukulttuurin luominen.

Sairaanhoitopiirin henkilökunta ja päättäjät auttavat satakuntalaisia sairaanhoitopiiriä koskevien tietojen saannissa sekä osallistuvat myönteisesti asioita koskevaan julkiseen keskusteluun.

#### 3.1 Luotettavuus

Tietojen on oltava oikeita, oikea-aikaisia, ajantasaisia, luotettavia ja mahdollisimman täydellisiä.

#### 3.2 Tasapuolisuus

Tiedotustoiminnassa tulee tasapuolisesti ja avoimesti esittää asiaan liittyvät sekä myönteiset että kielteiset puolet.

#### 3.3 Ymmärrettävyys

Sairaanhoitopiiri viestii selkeällä ja ymmärrettävällä yleiskielellä. Asiakkaiden- ja potilaiden hoitamisessa ja palvelemisessa käytetään mahdollisimman laajasti selkomukautettua kieltä.

### 4. VIESTINTÄ- / TIEDOTUSORGANISAATIO JA SAIRAANHOITOPPIIRIN LOGO

#### 4.1 Organisaatio

Sairaanhoitopiirin ulkoista ja sisäistä viestintää / tiedotustoimintaa johtaa sairaanhoitopiirin johtaja apunaan viestintäassistentti.

Sairaanhoitopiirin yleisestä toiminnan ja hallinnon sekä talouden tiedottamisesta huolehtii sairaanhoitopiirin johtaja tai hänen erikseen määräämänsä viranhaltija.

Sairaanhoitopiirin sairaanhoidon yleisestä tiedottamisesta huolehtii johtajaylilääkäri ja hoitotyön yleisestä tiedottamisesta huolehtii hallintoylihoitaja.

Yhtymävaltuuston ja yhtymähallituksen sekä johtokunnan toiminnasta antavat lisäksi tietoja niiden (1.) puheenjohtajat. Yhtymävaltuuston ja yhtymähallituksen sekä johtokuntien ja toimikuntien esityslistojen ja päätösten tiedoksi saattamisesta julkisille tiedotusvälineille huolehtii toimielimen sihteeri ja ao. päätöksessä mainittu lisätietoja antava viranhaltija.

Sairaanhoidopiirin toimialueen ulkoisesta ja sisäisestä tiedottamisesta huolehtii toimialueen johtaja (johtajaylilääkäri, sosiaalipalveluiden johtaja ja huollon johtaja sekä sairaanhoidopiirin johtaja), liikelaitoksen johtaja tai heidän määräämänsä viranhaltija.

Sairaanhoidopiirin virallinen kanta perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, sairaanhoidopiirin sääntöihin ja yhtymävaltuuston ja yhtymähallituksen päätöksiin.

Normaalin sananvapauden puitteissa jokaisella sairaanhoidopiirin palveluksessa olevalla henkilöllä on oikeus lausua myös henkilökohtainen mielipiteensä, mutta siten, että lausunnonantaja esiintyy tällöin yksityishenkilönä ja siten, ettei kannanottoa voi tulkita sairaanhoidopiirin viralliseksi lausunnoksi tai kannanotoksi.

## 4.2 Logo

Henkan henkilöstöinfon avaussivulla uusi logo on nähtävänä.

Koska pyrimme pitämään ulkoisen asiakirjaimagomme yhtenäisenä, on erittäin tärkeätä, että kaikessa ulkoisessa viestinnässä käytämme samoja asiakirjapohjia.

Yhdenmukaiset kirjepohjat, powerpoint –pohja ja esityslista / muistiopohja löytyvät lomakkeista [\\nebula\shplomakkeet](#) (M:). Kaikissa sairaanhoidopiirin asiakirjoissa tulee käyttää fonttia Arial 11.

Logon käyttämiseen muihin kuin sairaanhoidopiirin virallisiin asiakirjoihin/tuotteisiin, vaatii aina sairaanhoidopiirin johtajan erillisen luvan.

Lisätietoja antaa ja em. lupien käyttöanomukset käsittelee hallintosihteeri Sari Vainio, p. 627 7664, 044 707 7664, s-posti: [sari.vainio@satshp.fi](mailto:sari.vainio@satshp.fi).

## 5. TIEDOTTAMINEN

### 5.1 Välitön ja välillinen tiedottaminen

Tiedottaminen voidaan jakaa välittömään eli suoraan tiedottamiseen ja välilliseen tiedottamiseen.

Suoraa tiedottaminen on silloin, kun sairaanhoitopiirin henkilökuntaan kuuluva henkilö henkilökohtaisesti pyrkii välittämään viestin hänelle tai niille, joita asia koskee. Suoran tiedotuksen keinoja ovat kuntakäynnit, tiedotus-, keskustelu- ja muut tilaisuudet, ilmoitustaulut, esitteet, kirjeet, asiakaspalvelu jne.

Välillistä tiedotustoimintaa edustaa joukkoviestimien kautta laajasti esim. potilaille tai kuntalaisille jaettava tieto.

### 5.2 Tiedottamisen periaatteet ja keinot

#### 5.2.1 Aktiivinen tiedottaminen

Yhtymävaltuuston ja yhtymähallituksen sekä liikelaitoksen johtokunnan kokousten esityslistat jaetaan ennen kokouksia sairaanhoitopiirin ao. www-sivuilla. Kokousten pöytäkirjat julkistetaan samalla menettelyllä välittömästi niiden tultua tarkistetuksi.

Periaatteena on, että tiedot ja erilaiset tiedotteet annetaan samanaikaisesti ja saman sisältöisenä kaikille tiedotusvälineille.

#### 5.2.2 Tiedotustilaisuudet

Tiedotustilaisuus järjestetään, kun on tarvetta syventää ja selventää julkisuuteen saatettua asiaa keskusteluin tai havaintomateriaalin avulla.

Tiedotustilaisuudessa ovat läsnä ainakin ne luottamushenkilöt ja/tai viranhaltijat, joiden tehtäväalueeseen kyseinen aihe kuuluu. Tiedotustilaisuuden jälkeisiin haastatteluihin ja lisätiedusteluihin on varauduttava ja lehdistölle jaettava asiasta kirjallinen tiivistelmä.

#### 5.2.3 Radio- ja televisio-ohjelmat sekä lehtiartikkelit

Jos toimialueilta tehdään radio- tai televisio-ohjelmia tai toimintaa käsitellään esim. laajoissa lehtiartikkeleissa, on tästä ilmoitettava ao. toimialueen johtajalle ja lisäksi viestintäassistentille.

#### 5.2.4 Valokuvaus ja sen rajoitukset sairaanhoitopiirin toimipisteissä ja alueilla

Sairaanhoitopiirin sairaaloiden ja muiden toimiyksiköiden piha-alueilla valokuvaaminen on sallittua. Piha-alueilta ei kuitenkaan saa valokuvata aidatuilla alueilla tai muuten suljetuissa tiloissa oleskelevia henkilöitä.

Satakunnan keskussairaalassa, Rauman aluesairaalassa, Satalinnan sairaalassa ja Harjavallan sairaalassa sekä Antinkartanon

kuntoutuskeskuksessa sekä niiden toimintayksiköissä valokuvaaminen on sallittu julkisissa, yleisölle avoimissa tiloissa. Tällaisia tiloja ovat aulat, käytävät ja kahviot. Näissä tiloissa henkilöitä valokuvattaessa tulee kuitenkin saada ao. henkilöiltä lupa kuvaukseen ja erityisesti silloin, jos kuvia on tarkoitus julkaista.

Valokuvaus on kielletty ilman asianmukaista hoitohenkilökunnalta saatavaa lupaa potilashuoneissa, vastaanottotiloissa, tutkimushuoneissa ja muissakin yleisöltä suljetuissa tiloissa. Tilojen kuvaukseen luvan antaa huollon johtaja.

Mikäli kyse on hoitotoimenpiteiden ja /tai potilaiden kuvaamisesta, luvan antaa osastonhoitaja, ylihoitaja tai kyseisen vastualueen johtaja. Tällöinkin on esim. toimittajan pyydettävä ja saatava (pyyntö ei ole henkilökuntaan kuuluvan tehtävä) kuvattavalta henkilöltä lupa kuvaukseen. Valokuvauskielto koskee sekä potilaita että ulkopuolisia henkilöitä.

Potilaiden osalta kameran tai kamerapuhelimen käyttöä voidaan rajoittaa. Vapaaehtoisessa hoidossa olevien potilaiden osalta valokuvaus voidaan rajoittaa edellä mainittuihin yleisiin tiloihin. Tahdosta riippumattomassa hoidossa olevilta potilailta voidaan kamerapuhelimet ottaa hoitohenkilökunnan haltuun sen varmistamiseksi, ettei niillä kuvata muualla kuin sallituissa tiloissa. Menettelystä säädetään mielenterveyslain 22 ja 24 §:ssä.

Kuvaamista ei rajoiteta enempää kuin se on yksityisyyden suojan kannalta välttämätöntä.

#### 5.2.5 Asiatietojen tarkistaminen

Haastattelun antaneella on oikeus saada tietää ennakolta, missä tiedotusvälineessä ja millaisessa yhteydessä hänen lausuntonsa julkaistaan. Haastattelun antaneella on myös oikeus tarkistaa oma osuutensa lopullisesta julkaistavasta tekstistä tai ohjelmasta. Tästä on sovittava viimeistään haastattelun yhteydessä. Tarkistuksessa haastateltu voi korjata asiavirheet sekä oikaista väärinkäsitykset.

Lyhyitä uutisotsikoita lukuun ottamatta myös televisio- ja radio-ohjelmien ennakkokatseluun ja -kuunteluun pitää saada vaadittaessa mahdollisuus.

#### 5.2.6 Virheellisten tietojen oikaisu

Lehdissä esiintyvät sairaanhoitopiiriä koskevat asiavirheet sekä väärinkäsitykset korjaa vastineella tai oikaisulla lausunnon antaja, mikäli hänet mainitaan nimeltä tai hänet voidaan muuten tunnistaa

Sairanhoitopiirin toimintaan julkisuudessa esim. mediassa esiintyvät virheellisydet korjaa ensisijassa ao. toimialueen johtaja.

Perustuslain 12 §:n mukaan jokaisella kansalaisella on sananvapaus. Sananvapauteen sisältyy oikeus ilmaista, julkistaa ja vastaanottaa tietoja, mielipiteitä ja muita viestejä.

Lain sananvapauden käyttämisestä joukkoviestinnässä 8 §:ssä säädetään, että yksityisellä henkilöllä, jolla on perusteltu syy katsoa aikakautisessa julkaisussa, verkkojulkaisussa tai niihin rinnastettavissa, toistuvasti lähetettävässä ohjelmassa esitetyn viestin loukkaavan itseään, on oikeus saada vastine julkaistuksi samassa julkaisussa tai ohjelmassa. Saman lain 10 §:n mukaan vastaavan toimittajan on julkaistava vastine tai oikaisu maksutta ja ilman viivytystä asianmukaisessa laajuudessa ja samankaltaisella tavalla kuin vastine- tai oikaisuvaatimuksen teksti. Yleensä lehdet oikaisevat itse pyydettyä virheellisen tiedon. Oikaisusta neuvotellaan tavallisesti puhelimitse esim. lehden toimituksen kanssa.

Kaikki vastineet ja oikaisut toimitetaan medialle kirjallisina ja tiedoksi myös kirjaamoon sekä viestintäassistentille.

#### 5.2.7 Yleisönosastokirjoitukset

Yleisönosastoilla esitettyihin asiallisiin kirjoituksiin, joissa on henkilön nimitiedot, vastataan; vastauksen antaa ja ensisijaisesti laatii sekä allekirjoittaa ao. toimialueen johtaja ja tarvittaessa lisäksi ao. vastuualueen johtaja.

## 6 SISÄINEN TIEDOTTAMINEN

### 6.1 Sisäisen tiedottamisen vastuu

Sisäisessä tiedottamisessa pätevät samat vastuusäännöt ja periaatteet kuin ulkoisessakin tiedottamisessa. Sisäisessä tiedottamisessa korostuu kuitenkin erityisesti jokaisen esimiesasemassa olevan velvollisuus välittää tietoa omassa työyksikössään ja pitää alaisensa ajan tasalla työhön ja sairaanhoitopiirin toimintaan liittyvissä asioissa. Jokaisella työntekijällä on myös oikeus vaatia esimieheltään työhön ja organisaatioon liittyviä tietoja.

Sairaanhoitopiirin yhteistyötoimikunnan tehtävänä on huolehtia yhteistoimintaa koskevasta tiedottamisesta sairaanhoitopiirissä, seurata sairaanhoitopiirin sisäistä tiedotustoimintaa sekä tehdä sitä koskevia aloitteita tiedotuksesta vastaaville sairaanhoitopiirin toimielimille/viranhaltijoille.

### 6.2 Henkilöstöasioista tiedottaminen

Sairaanhoitopiirin henkilöstöasioista on tiedotettava asianmukaisesti. Henkilöstösuunnitelmat on saatettava henkilöstön tietoon ja erityistä huomiota on kiinnitettävä henkilöstön omiin tehtäviin liittyvien asioiden tiedottamiseen. Henkilöstöä tiedotetaan mm. työhön liittyvistä ohjeista ja

määräyksistä sekä tehtäviin liittyvistä tavoitteista ja tavoitteiden saavuttamisesta.

Lisäksi on tiedotettava työpaikkaan, työn suorittamiseen ja työoloihin liittyvistä asioista ja niiden muutoksista. Tiedottaminen tapahtuu ensisijaisesti henkilökohtaisesti, työpaikkakokouksissa ja sairaanhoitopiirin intranetin ("Henkka") välityksellä sekä muulla sisäisellä tiedottamisella.

Keskitetysti tiedotettavista henkilöstöasioista huolehtii henkilöstöjohtaja ja vain tiettyä yksikköä koskevista henkilöstöasioista tiedottaminen on kunkin yksikön ao. esimiehen vastuulla.

### 6.3 Häiriötilanteista tiedottaminen

Ns. häiriötilanteista, missä sairaanhoitopiirin toiminta ja/tai henkilökunta eri syistä vaarantuvat, ovat mm.:

- energijakelun häiriöt,
- myrskyt,
- tulvat,
- epidemiat,
- veden jakelu,
- tietoliikenteen häiriöt,
- kyberhyökkäykset,
- lämmöntuotanto ja jakelu,
- tulipalo ja
- pommihukka

Em. häiriötilanteissa jokainen sairaanhoitopiirin viran- tai toimenhaltija on velvollinen häiriö- / uhkatilanteen havaittuaan ilmoittamaan siitä välittömästi lähiesimiehelleen ja sairaanhoitopiirin turvallisuuspäällikölle (Ari-Pekka Laine, p. 627 7705 ja s-posti: [ari-pekka.laine@satshp.fi](mailto:ari-pekka.laine@satshp.fi))

Turvallisuuspäällikkö informoi tapauksista viestintäassistentin avustamana sisäisesti ja tarvittaessa ulkoisesti.

Poikkeuksena edellä mainittuun ovat em. kyberhyökkäykset ja erilaiset potilas- ja asiakastietojärjestelmien häiriöt; niitä koskevista häiriöistä ilmoitetaan Medbit Oy:n käyttöpalveluun (p. 01019 5555 ja s-posti: [servicedesk@medbit.fi](mailto:servicedesk@medbit.fi)) ja lähiesimiehelle sekä tietohallintopäällikölle (Leena Ollonqvist, p. 044 707 7760 ja s-posti: [leena.ollonqvist@satshp.fi](mailto:leena.ollonqvist@satshp.fi)).

Näistä häiriöistä tiedottaa Medbit Oy / tietohallintopäällikkö erillisten ohjeiden mukaan.

### 6.4 Suunnittelusta ja seurannasta tiedottaminen

Sairaanhoitopiirin toiminta- ja taloussuunnitelman sekä siihen sisältyvän strategian laadintaan ja toteuttamiseen osallistuvat sekä luottamushenkilöt että koko sairaanhoitopiirin henkilöstö.

Hyvään hallintoon kuuluu asioiden avoin tiedottaminen henkilöstölle ja julkisuuteen suunnitelmien ja asiakirjojen valmistelu-, käsittely- ja päätösvaiheissa yhteistoimintasopimuksen mukaisesti. Hyvä tiedottamiskanava koko henkilöstölle on sairaanhoitopiirin intranet (Henkka).

Sairaanhoitopiirin yhtymähallinnon toimialueen Intranet-sivuilla (Henkka) ylläpidetään ajantasaista tietoa ja ohjeistusta suunnitelmien ja asiakirjojen laadinnasta ja raportointiperiaatteista; näistä huolehtii hallintosihteeri.

## 6.5 Sosiaalisen median pelisäännöt Satakunnan sairaanhoitopiirissä

1. Sosiaalista mediaa käytetään yleensä vapaa-aikana. Myös vapaa-aikana täytyy muistaa muutamia pelisääntöjä, joita työelämässä on noudatettava.
2. Työntekijällä on lakiin perustuva velvollisuus käyttäytyä työnantajaa kohtaan lojalisti. Tämän ns. lojaliteettivelvoitteen perusteella työntekijä ei saa käyttäytyä tavalla, josta voisi syntyä haittaa työnantajalle. Lojaliteettivelvoite koskee työntekijää myös vapaa-aikana. Työntekijä ei voi siis vapaa-ajallaan puhua tai kirjoittaa työnantajastaan mitä tahansa. Sananvapaus ei ole rajoittamaton. Nämä yleiset velvoitteet koskevat myös esiintymistä sosiaalisessa mediassa.

Sellaisia faktoja saa esittää, joiden tarkoitus ei ole vahingoittaa työnantajaa (esim. maineriski) tai ketään henkilöä. Joskus vahinkoa voi syntyä vaikka et tarkoittaisi sitä, joten kannattaa miettiä huolellisesti, millaisia asioita työpaikasta tai työtovereista julkaiset.

Lojaliteettivelvoitteesta säädetään työsopimuslain 3 luvun 1 §:ssä sekä kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain 17 §:ssä.

3. Sosiaalisen median käyttämisestä työtehtävissä sovitaan aina erikseen esimiehen kanssa. Joihinkin työtehtäviin voi sisältyä toimimista sosiaalisessa mediassa työnantajan puolesta (esimerkiksi viestintä ja rekrytointi). Jos tehtäviisi ei kuulu tällaista työnantajan puolesta esiintymistä, et saa oma-aloitteisesti esiintyä sairaanhoitopiirin edustajana. Joskus mielikuva siitä, että edustat sairaanhoitopiiriä, voi syntyä vahingossakin. Koeta välttää tällaisen virheellisen mielikuvan antamista.
4. Potilaiden yksityisyyden suojaan kuuluvista asioista tai muista salassa pidettävistä asioista ei missään olosuhteissa saa kertoa sosiaalisessa mediassa edes peitellysti tai vihjaamalla.
5. Työyhteisön sisäiset ristiriidat ratkaistaan työpaikalla esimiehen johdolla. Tarvittaessa työsuojeluhenkilöstö avustaa ristiriitojen selvittämisessä.



6. Työaikana on tarkoitus tehdä töitä – ethän anna sosiaalisen median häiritä työtäsi! Somen käyttö yksityisasioissa on edelleen työaikana kielletty.
7. Jos esimies saa tiedon, että Satakunnan sairaanhoitopiirin palveluksessa oleva henkilö on toiminut sosiaalisessa mediassa epäasiallisesti, on esimiehellä oikeus ja velvollisuus puuttua asiaan. Apuna asian selvittelyssä voidaan käyttää häirinnän ja epäasiallisen kohtelun hallinnan toimintamallia.

## 7 Viestinnän keinot

Sisäinen tiedottaminen on muodoltaan kirjallista ja/tai suullista tiedonvälitystä.

Sisäisen tiedottamisen keinoina toimivat esim.

- Esimiehen ja alaisen kahdenkeskiset keskustelut ja kehityskeskustelut
- Yhteistoimintasopimuksen mukaan pidettävät osasto- ja työpaikkakokoukset
- Erilliset aihekohtaiset tiedotustilaisuudet henkilökunnalle
- Sähköiset viestimet internet ja intranet (Henkka) sekä sairaanhoitopiirin some-viestintä
- Henkilöstölehti Vinkkeli ja
- Potilasillat ja omaistenpäivät

## 8 Sairaanhoitopiirin sisäisen ja ulkoisen viestinnän yhteyshenkilöt

Ajantasainen luettelo vastuuhenkilöistä löytyy sairaanhoitopiirin internet-sivuilta: <http://www.satshp.fi/yhteystiedot/Sivut/default.aspx>

## 9 Tiedustelut ja lisätiedot

Lisätietoja antaa viestintäassistentti Taru Tolppo  
Yhteystiedot:

- puhelin 627 7784, 044 707 7784
- sähköposti taru.tolppo@satshp.fi

Jakelu	sairaanhoitopiirin säädöskokoelma / hallintosihteeri Henkka liitteen mukaiset yhteyshenkilöt Medbit Oy / toimitusjohtaja yhtymähallitus koordinoivat pääluottamusmiehet yhteistyötoimikunnan jäsenet mediajakelu
Lisätiedot	Ohje on käsitelty sairaanhoitopiirin johtoryhmässä 10.7.2017