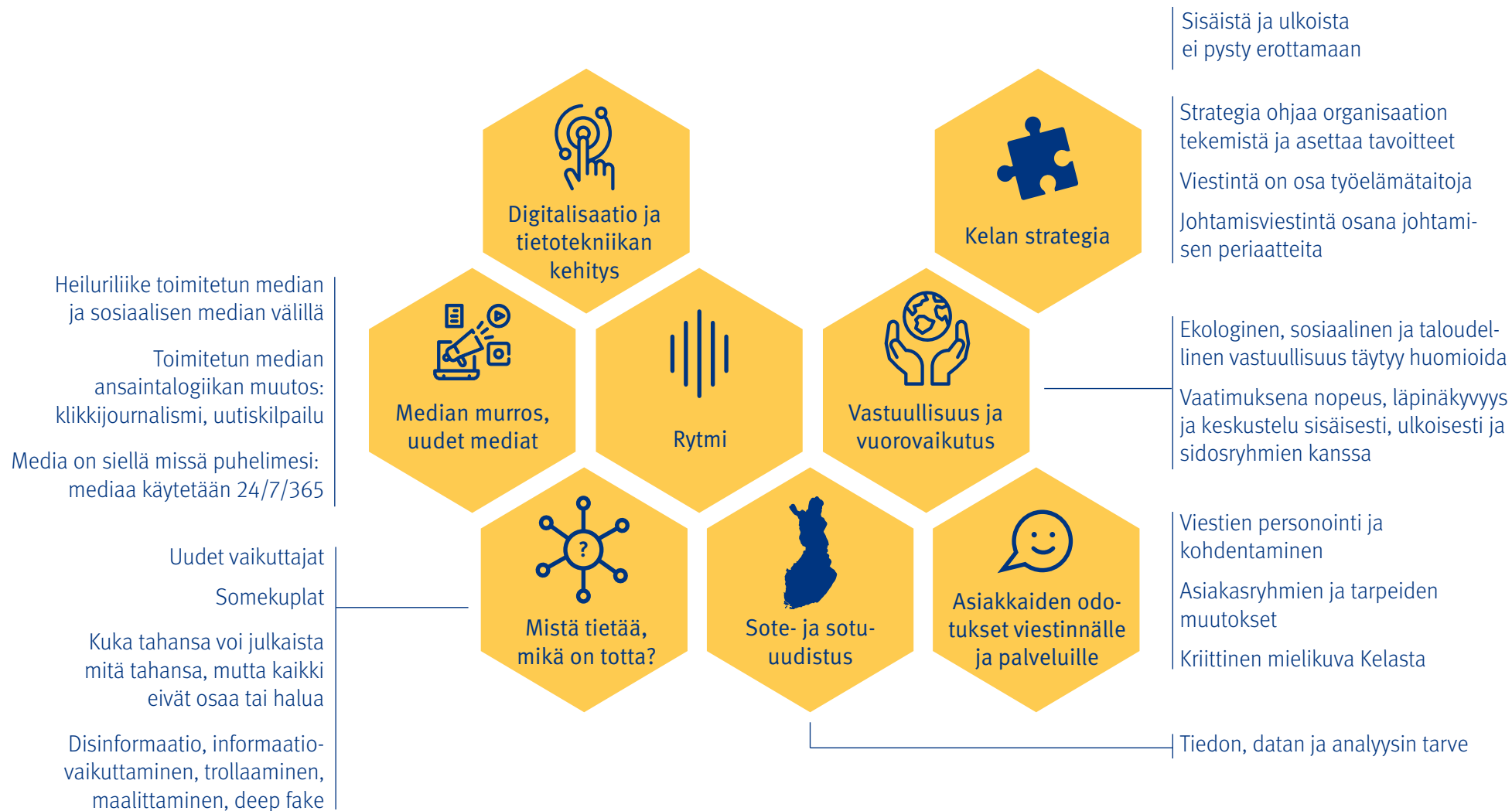




Kelan viestinnän linjaukset



Toimintaympäristön muutokset vaativat viestinnältä paljon



Kela vaikuttaa viestimällä

Kelan viestinnän linjaukset perustuvat Kelan toiminta-ajatukseen ja strategiaan sekä strategiassa kuvattuihin tavoitteisiin ja arvoihin. Sosiaaliturvasta tiedottaminen on Kelan lakisääteinen tehtävä. Lisäksi Kela vastaa Kanta-palveluihin ja EU-terveydenhoitoon liittyvästä viestinnästä eri kohderyhmille.

Muutos- ja kriisitilanteessa viestintä eri kohderyhmille korostuu entisestään. Viestinnän linjaukset on tarkoitettu jokaiselle kelalaiselle. Erityisen tärkeänä pidetään työyhteisössä tapahtuvaa viestintää.

Kelassa viestinnän tavoitteena on

- vahvistaa asiakaskokemusta
- rakentaa luottamusta ja mainetta
- kehittää sisäistä kulttuuria ja vauhdittaa muutoksia
- kertoa Kelasta tulevaisuuden työpaikkana
- lisätä vaikuttavuutta yhtenäisenä Kelana
- rakentaa Suomi-mielikuvaa.

Viestinnän linjaukset on tarkoitettu kaikkien kelalaisten työn tueksi.



Kelan viestinnän linjaukset

Kelan strategiset tavoitteet

Luottamus ja yhteistyön vahvistaminen

Asiakas-kokemuksen kehittäminen

Tiedon liikkuvuus ja hyödyntäminen

Kun etenemme kohti strategisia tavoitteitamme, toimimme viestijänä näin:

Keskustelemme avoimesti ja rakentavasti.

Viestimme asiakkaillemme inhimillisesti ja heidän tarpeensa huomioon ottaen.

Kiteytämme ja jaamme Kelassa olevaa tietoa.

Viestinnän linjaus:

Keskustelemme avoimesti ja rakentavasti

Viestinnän merkitys luottamuksen rakentamisessa on keskeinen. Jokainen kohtaaminen rakentaa Kelaa työpaikkana ja vaikuttaa mielikuvaan Kelasta. Monipaikkaisessa ja virtuaalisessa työyhteisössä viestintään täytyy kiinnittää eri tasoilla entistä enemmän huomiota.

- Rohkaisemme toisiamme arvostavaan vuorovaikutukseen.
- Kerromme yhä rohkeammin myös keskeneräisistä asioista.
- Ymmärrämme viestinnän merkityksen kumppaneiden kanssa tehtävässä yhteistyössä.
- Viestimme asiakkaille myös yhteistyössä muiden kanssa.
- Seuraamme EU-tasolla tapahtuvaa kehitystä siltä osin, kun sillä on vaikutuksia myös Kelassa tehtävään viestintään.



Viestinnän linjaus:

Viestimme asiakkaillemme inhimillisesti ja heidän tarpeensa huomioon ottaen

Viestinnän tulee tavoittaa asiakas silloin, kun hän tietoa tarvitsee.
Viestintämme perustuu asiakasymmärrykseen kaikissa kanavissa.

- Viestimme eri kohderyhmille eri tavoin.
Huomioimme valtakunnallisen ja alueellisen viestinnän erityispiirteet sekä asiakkaiden käyttämät kielet.
- Panostamme ymmärrettävyyteen ja selkeyteen verkkopalveluissa ja muissa viestinnän kanavissa.
- Kehitämme viestintää analytiikan avulla.
- Kehitämme viestintää entistä ennakoivammaksi.
- Huolehdimme myös muusta kuin verkon välityksellä tapahtuvasta viestinnästä.
- Kokeilemme ennakkoluulottomasti uusia tapoja viestiä.



Viestinnän linjaus:

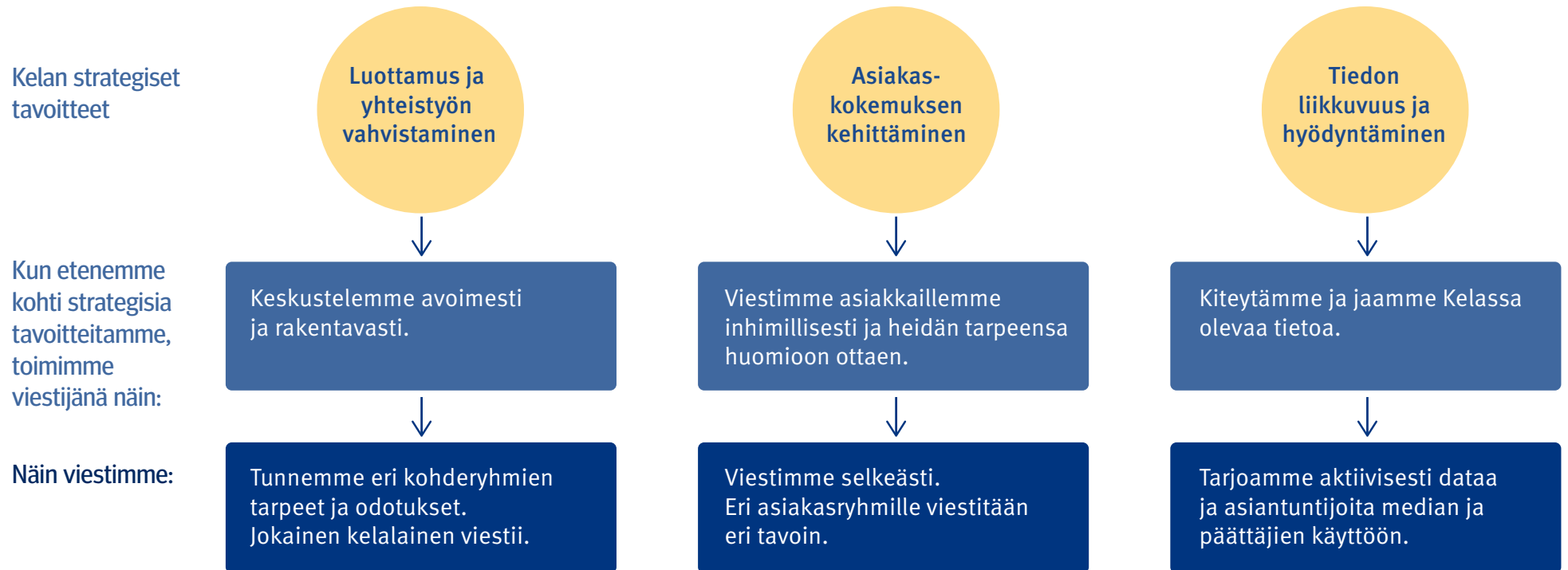
Kiteytämme ja jaamme Kelassa olevaa tietoa

Kelassa olevat tietovarannot ja data eivät siirry yhteiskunnan hyväksi itsestään.

- Tuomme viestinnässämme esille sekä avoimen datan mahdollisuuksia että tutkimustietoon perustuvaa yhteiskunnallista analyysiä.
- Kiinnitämme Kelassa erityistä huomioita siihen, että tieto on analysoitua, kiteytettyä ja helposti käytettävää.



Kelan viestinnän linjaukset – näin viestimme



Näin viestimme:

Tunnumme eri kohderyhmien tarpeet ja odotukset

Kelan viestinnällä on monia kohderyhmiä, joiden tiedon tarpeet ovat keskenään erilaisia. Tavoitteenamme on tehdä vaikuttavaa ja vuorovaikutteista viestintää kaikille kohderyhmille.

Tietoasiakkaat

päättäjät, julkiset toimijat, yhteistyö Findatan kanssa

Kanta-palvelujen asiakkaat
sote-ammattilaiset ja apteekit

Kumppanit

palveluprosesseihin osallistuvat viranomaiset (kuten THL), muut yhteisöt, yritykset

Kansanedustajat,
europarlamentaarikot

Valtiolliset toimielimet

sotu-uudistuksen työryhmät, kestävä kehityksen toimikunta

Kelan toimielimet ja ministeriöt, neuvottelukunnat ja foorumit

Henkilöasiakkaat

Kelan etuuksien ja palvelujen hakijat ja saajat, Omakanta-palvelun käyttäjät

Kelalaiset

koko henkilöstö ja erikseen pienemmät kohderyhmät kuten esihenkilöt tai ammattiryhmät

Työnhakijat ja eri alojen osaajat

Media

Järjestöt ja yhteisöt myös kansainvälisesti, esim. ISSA



Työnantaja-asiakkaat

Kelan etuuksia hakevat ja saavat yhteisöt ja yritykset

Asiantuntijaverkostot

erilaiset ammatilliset verkostot, jotka liittyvät esimerkiksi strategiaan, palvelumuotoiluun, viestintään, vastuullisuuden tai IT-palveluihin

International audience

Baby Box, Basic Income, Health Care online services

Multilingual communities

Akateeminen yhteisö ja tutkijat myös kansainvälisesti

Näin viestimme:

Jokainen kelalainen viestii

Jokaisella kelalaisella on vastuu omaan työhönsä liittyvästä tiedonkulusta ja vuorovaikutuksesta erityisesti omassa työyhteisössään. Viestintä onkin yksi Kelan määrittelemistä työelämätaidoista. Eri tehtävissä toimivilla kelalaisilla on myös muita viestinnällisiä vastuita.

Palveluhenkilöstö

kuten assistentit, vahtimestarit ja puhelinvaihdet ovat usein myös Kelan ensimmäinen käyntikortti.

Esihenkilöt

luovat avointa ja vuorovaikutteista kulttuuria sekä tukevat viestintää organisaatiossa. Johtamisviestintä korostuu erityisesti muutostilanteissa.

Johtajat

osoittavat Kelan suunnan, osallistuvat yhteiskunnalliseen keskusteluun ja näyttävät mallia avoimuudesta. Merkittävä osa johtamisesta on viestintää.

Palvelu- ja ratkaisuasiantuntijat

rakentavat luottamusta ja mielikuvaa Kelasta jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa.

Tutkijat ja muut asiantuntijat

vaikuttavat sisäisissä ja ulkoisissa verkostoissa, jakavat tietoa ja osallistuvat myös julkiseen keskusteluun.

Ketterät tiimit

tukevat toimintamallin muutosta jakamalla tietoa keskenään ja sisäisissä verkostoissa.

Viestinnän ammattilaiset

valmentavat, rohkaisevat ja tukevat kelalaisia viestinnässä, osallistuvat toiminnan suunnitteluun ja arviointiin sekä seuraavat viestintäalan kehitystä. Viestintäyksikkö vastaa myös Kelan ilmeestä.



Näin viestimme:

Viestimme selkeästi. Eri asiakasryhmille viestitään eri tavoin.

Käytämme selkeää kieltä. Kelan tapa puhua on ystävällinen, ammattimainen ja johdonmukainen.

- Kerromme vain olennaiset asiat.
Tuemme viestejä visualisoinneilla ja tarinallistamisella.
- Äänensävyämme on ystävällinen ja kunnioittava asiasta riippumatta.
- Eri kanavien kautta asiakkaalle lähetettävien viestien on oltava tyyliiltään ja terminologialtaan entistä yhdenmukaisempia.



Näin viestimme:

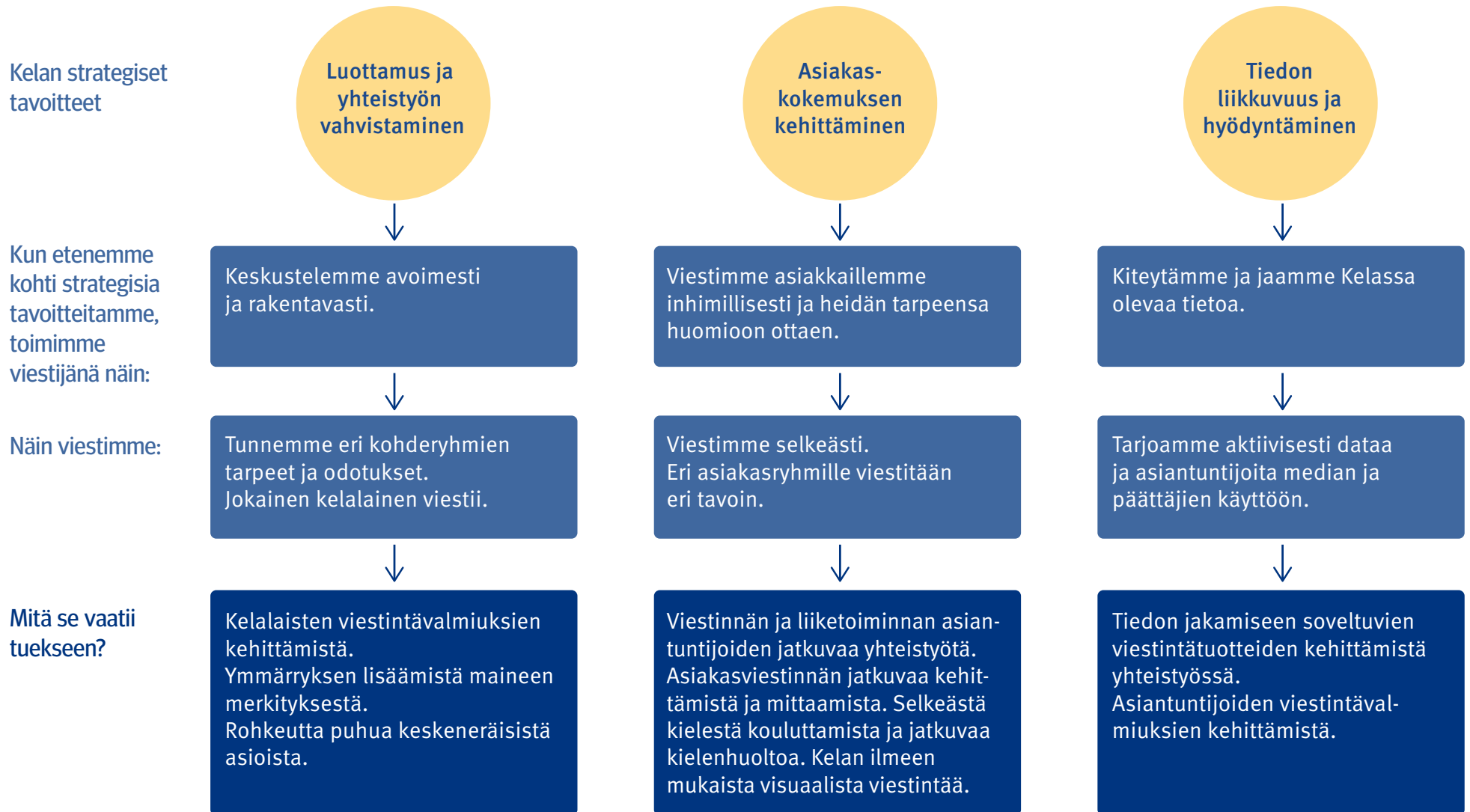
Tarjoamme aktiivisesti dataa ja asiantuntijoita median ja päättäjien käyttöön

Jaamme tietoa ja toimimme erilaisissa yhteiskunnallisissa verkostoissa sekä tarjoamme mahdollisuuksia keskusteluun.

- Tarjoamme suunnitelmallisesti Kelan asiantuntijoita tulkitsemaan yhteiskunnallisia ilmiöitä.
- Tuomme myös alueellista dataa tiedoksi kumppaneille ja päätöksenteon tueksi.



Kelan viestinnän linjaukset – mitä se vaatii tuekseen?



Kelan viestintää ohjaavat lait ja ohjeet

- [Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta](#)
- [Perustuslaki](#)
- [Laki Kansaneläkelaitoksesta](#)
- [Yhdenvertaisuuslaki](#)
- [Hallintolaki](#)
- [Tietosuojalaki](#)
- [Laki sähköisen viestinnän palveluista, GDPR-asetus](#)
- [SDG-asetus](#)
- [Valtionhallinnon viestintäsuositus](#)
- [Julkisuuslaki](#)
- [Kielilaki](#)
- [Saamen kielilaki](#)