



KYMPE
KYMENLAAKSON PELASTUSLAITOS

VIESTINTÄSTRATEGIA

2020

24.3.2020

Hyväksytty päivitettyinä käyttöön 24.3.2020

SISÄLTÖ

1	KYMENLAAKSON PELASTUSLAITOS VIESTINTÄSTRATEGIA JA -OHJE	3
2	PELASTUSLAITOKSEN VIESTINTÄSTRATEGIA.....	4
3	VIESTINNÄN STRATEGISET LÄHTÖKOHDAT, PERIAATTEET JA TAVOITTEET	5
4	VIESTINNÄN TEHTÄVÄT JA VASTUUALUEET	5
5	KOHDE- JA SIDOSRYHMÄT	6
5.1	Asukkaat ja kuntaomistajat	6
5.2	Henkilöstö.....	6
5.3	Sopimuspalokunnat.....	7
5.4	Järjestöt ja liitot.....	7
5.5	Viranomaiset	7
6	VIESTINNÄN KÄYTÄNNÖN TOTEUTTAMINEN JA VASTUUT	7
6.1	Viestinnän vastuut.....	8
6.2	Sisäisen viestinnän kanavat.....	8
6.3	Ulkoisen viestinnän kanavat.....	11
6.4	Viestinnän seuranta.....	13
7	KÄSITTEET JA VIESTINTÄORGANISAATIO	14
	Viestinnän käsitteet	14
	Viestintäorganisaatio	15

1 KYMENLAAKSON PELASTUSLAITOS VIESTINTÄSTRATEGIA JA -OHJE

Kymenlaakson pelastuslaitoksen strategia viestinnästä antaa perusteet pelastuslaitoksen viestinnälle. Strategian tarkoituksena on ohjata pidemmällä aikavälillä koko organisaatiota toteuttamaan yhtenäisesti viestintää.

Viestintä tukee pelastuslaitoksen arvojen, vision ja strategian toteuttamista ja edesauttaa tavoitteiden saavuttamista. Viestinnän avulla voidaan tuoda pelastuslaitoksen toimintaa lähemmäksi asiakkaitamme. Pelastuslaitoksen palveluksessa olevat henkilöt sekä sopimuspalokuntalaiset tuottavat osan viestinnästä esiintymisellään, käytöksellään ja omilla lausunnoillaan. Pelastuslaitoksen hallintorakenteen mukaisesti pelastusjohtaja vastaa pelastuslaitoksen kokonaisviestinnästä ja palvelualueiden päälliköt johtavat omien vastualueidensa viestintää.

Pelastuslaitoksen viestinnän strategia perustuu ajatukselle, jossa:

- Viestintä on osa jokaisen työntekijän tehtävää -

Viestinnällä tarkoitetaan pelastuslaitoksen työntekijöiden tiedon tuottamista, jakamista, vastaanottamista sekä vuorovaikutusta eri osapuolten kanssa. Avoin viestintä kuuluu myös hyvään johtamiskulttuuriin.

Pelastuslaitoksen viestintä tulee olla:

- Pelastustoimen arvojen mukaista, asiantuntevaa, ajankohtaista ja asiakkaitaan palvelevaa -

Kymenlaakson pelastuslaitoksen viestintä perustuu viestintästrategiaan, joka ohjaa viestintäsuunnitelmaa ja viestinnän toteuttamista. Viestintäsuunnitelma on päivittyvä asiakirja, joka sisältää käytännön ohjeet, toimintamallit, viestintäkanavat ja vastuhenkilöt viestinnän toteuttamisessa. Viestintästrategiassa huomioidaan myös alueellisia, strategisia ja viestinnällisiä lähtökohtia. Viestintä auttaa pelastuslaitostensa asettamien tavoitteiden saavuttamisessa. Viestinnän tulee olla laadukasta, ympäristönsä tunnistavaa sekä ajantasaista. Viestinnän tulee tukea pelastustoimen arvoja; **inhimillisesti, ammatillisesti, luotettavasti ja yhteistyössä.**

Pelastuslaitoksen viestinnän tulee tukea:

- Pelastuslaitoksen tärkeimpien tavoitteiden toteutumista.

2 PELASTUSLAITOKSEN VIESTINTÄSTRATEGIA

Kymenlaakson pelastuslaitoksen viestintästrategia linjaa viestinnän käytäntöjä normaali-, häiriö- ja poikkeusoloissa. Viestintästrategia sisältää viestintävastuut, viestinnän tehtävien määrittelyn, viestintäkanavat ja muodot, kohderyhmät sekä viestinnässä noudatettavat linjaukset. Pelastuslaitoksen onnettomuuden aikaisesta tiedottamisesta¹ ja turvallisuusviestinnästä² on laadittu erilliset ohjeistukset.

Viestintästrategian perusteella laaditaan päivittyvä viestintäsuunnitelma. Viestintästrategia sekä viestintäsuunnitelma pohjautuvat pelastuslaitoksen visioon, strategiaan ja arvoihin³. Lisäksi viestintää ohjaavat lait on koottu kohtaan 10.3.

Viestintästrategia sekä viestintäsuunnitelma koskee koko pelastuslaitoksen henkilöstöä. Viestintästrategiaa jalkautetaan toimivien käytäntöjen ja koulutusten kautta itse viestintäprosesseiksi.

Pelastuslaitoksen viestintästrategian viiden vuoden tavoitteisiin kuuluu seurata sekä uudistaa niitä viestintämuotoja ja -työkaluja, jotka palvelevat pelastuslaitoksen viestintää parhaiten. Tavoitteena on ylläpitää sekä päivittää henkilöstön viestintäosaamista, jotta organisaationa kyetään vastaamaan kyseessä olevan ajanhetken viestinnällisiin vaatimuksiin. Pelastuslaitoksen tavoitteena on osallistaa koko henkilöstöä viestijöinä asetettujen tavoitteiden mukaisesti.

Pelastuslaitoksen viestintää toteutetaan resurssit huomioiden. Viestinnän tuottamisessa, graafisessa ulkoasussa, koulutuksessa sekä teknisten viestintävälineiden ja -alustojen osalta tullaan hankkimaan tarvittavaa osaamista pelastuslaitoksen ulkopuolelta. Näin varmistetaan viestintätoimien laadukas palvelutuotanto, jossa pelastuslaitos kykenee keskittymään itse viestintään asetettujen asiantuntijaroolien kautta.

¹ Kymenlaakson pelastuslaitoksen Pelastustoiminnan johtamisohje

² Kymenlaakson pelastuslaitoksen turvallisuusviestintäsuunnitelma

³ Kymenlaakson pelastuslaitoksen strategia

3 VIESTINNÄN STRATEGISET LÄHTÖKOHDAT, PERIAATTEET JA TAVOITTEET

Pelastuslaitoksen viestinnän tulee edistää avoimuutta ja yhteistyötä oman organisaation kuin yhteistyötoimijoidenkin kanssa. Viestinnän tehokas koordinointi tuotetaan pelastuslaitoksella pysyvän viestintäryhmän kautta.

Viestinnän tavoitteena on:

- sitouttaa henkilöstöä vision, strategian ja yhteisten arvojen toteuttamiseen
- edistää yhdenmukaisempaa pelastuslaitosta hyvällä sisäisellä viestinnällä, yhtenäisellä ulkoisella ilmeellä ja yhteisillä toimintaperiaatteilla
- toteuttaa pelastuslaitoksen arvoja viestinnässä
- tukea pelastuslaitoksen palvelualueiden eri toimintojen onnistumista viestinnän keinoin
- tukea pelastuslaitoksen julkisuus- ja työnantajakuva
- parantaa sisäistä viestintää sekä tehostaa sidosryhmäviestintää
- uudistaa viestinnän muotoja sekä tapoja tavoitetilan mukaisesti

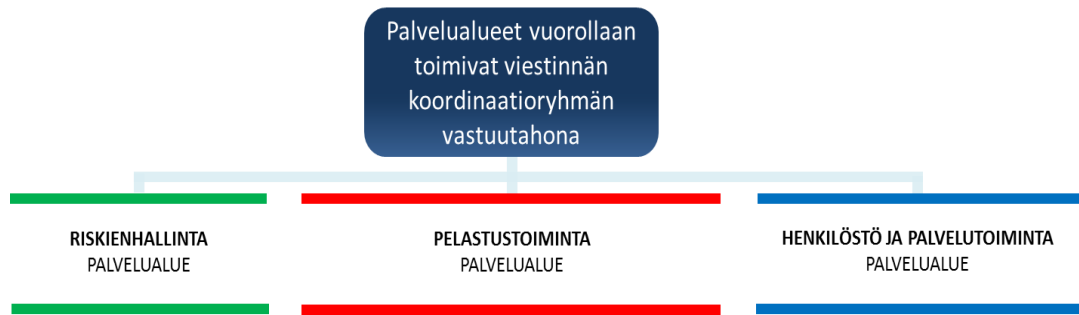
Viestinnän tavoitteena on tukea pelastuslaitoksen palvelualueiden toimintaa tuomalla esiin laaja-alaisesti pelastusviranomaisen eri tehtäviä ja tuotettua palvelua. Monipuolinen viestintä lisää toiminnan läpinäkyvyyttä niin oman organisaation sisällä, kuin myös asiakkaille.

Viestinnän koordinaation tavoitteena on:

- tukea pelastuslaitokselle asetettuja tavoitteita strategian, palvelutasopäätöksen ja kokonaistoiminnan osalta. Viestintää toteutetaan pääsääntöisesti suomeksi ja lisäksi ruotsiksi, englanniksi sekä tarvittaessa venäjäksi. Suunniteltu ja tavoitteellinen viestintä mahdollistaa viestintään sitoutettujen resurssien tehokkaan käytön.

4 VIESTINNÄN TEHTÄVÄT JA VASTUUALUEET

Kymenlaakson pelastuslaitoksen viestinnän koordinoinnista vastaa pysyvä viestintäryhmä, jonka puheenjohtajana toimii erikseen sovittu palvelualue vuorovuosittain. Jokaiselta palvelualueelta on nimetty 1-2 henkilöä sisällöntuotantotiimiin, jotka vastaavat viestinnän toteuttamisesta. Viestinnän vuositavoitteet ja kehityskohde on esitetty viestintäsuunnitelmassa.



Kuva 1. Viestintäorganisaation koordinaatioryhmä

5 KOHDE- JA SIDOSRYHMÄT

Kymenlaakson pelastuslaitos on pelastus-, turvallisuus – ja asiantuntijapalvelujen tuottaja. Pelastuslaitoksen osalta asiakkaita ovat Kymenlaaksolaiset sekä kymenlaakson alueella olevat ihmiset, kuntalaiset, yritykset ja yhteisöt.

5.1 Asukkaat ja kuntaomistajat

Pelastuslaitos palvelee alueensa kuntia, yrityksiä, teollisuutta, laitoksia, taloyhtiöitä ja yhdistyksiä. Kymenlaakson asukkaisiin kohdennetaan turvallisuusviestintää verkosivujen, sosiaalisen median, tiedotteiden, tapahtumien ja koulutusten avulla. Turvallisuusviestintää ohjaa myös valtakunnallinen pelastustoimen turvallisuusviestinnän strategia. Turvallisuusviestinnästä vastaa riskienhallinnan palvelualue ja sitä toteuttaa koko pelastuslaitos vuosittain laadittavan turvallisuusviestintäsuunnitelman mukaisesti.

5.2 Henkilöstö

Pelastuslaitoksella työskentelee noin 190 työntekijää. Henkilöstö on tuotetun palvelun näkökulmasta kaikista tärkein voimavara. Pelastuslaitos pyrkii siihen, että henkilöstö on osaavaa, motivoitunutta ja toimintakykyistä. Viestinnän tehtävänä on sitouttaa henkilöstö pelastuslaitoksen strategiaan, sen arvoihin ja toimintatapoihin. Viestintä on yksi keino toteuttaa sitoutumista sekä antaa malleja yhdenmukaisempaan toimintaan.

5.3 Sopimuspalokunnat

Kymenlaakson pelastuslaitos, jonka alueella on vakinaisesti miehitettyjen viiden paloaseman ja puolivakinaisten eli toimenpidepalkkaisten palokuntien lisäksi yhteensä 36 tehdas-, sotilas- tai sopimuspalokuntaa. Pelastuslaitos on nimennyt erilliset VPK-yhdyshenkilöt, joiden kautta asiointi Pelastuslaitoksen ja sopimuspalokuntien kanssa on jatkuvaa.

5.4 Järjestöt ja liitot

Pelastuslaitos tekee yhteistyötä seuraavien yleishyödyllisten - ja aatteellisten yhdistyksien kanssa: Kaakkois-Suomen pelastusalanliitto, Palopäälystöliitto, MPK, Suomen sopimuspalokuntien liitto, SPR, Vapepa, SPEK, ja palvelukoirayhdistykset. Pelastuslaitos tekee yhteistyötä myös Pelastusopiston kanssa. Lisäksi sidosryhmiin lasketaan mukaan ammattijärjestöt.

5.5 Viranomaiset

Pelastuslaitos työskentelee tiiviissä yhteistyössä useiden eri viranomaisten kanssa. Sidoryhminä ovat alueelliset toimijat, valtakunnalliset toimijat sekä muut 21 Suomen pelastuslaitosta. Kymenlaakson pelastuslaitos osallistuu alueensa turvallisuus- ja valmiusfoorumien toimintaan, jossa ovat kaikki keskeiset viranomaiset edustettuina.

6 VIESTINNÄN KÄYTÄNNÖN TOTEUTTAMINEN JA VASTUUT

Kymenlaakson pelastuslaitoksen viestintää toteutetaan osana normaalia toimintaa ja palvelutuotantoa. Viestintä perustuu viestintästrategiaan, joka ohjaa viestintäsuunnitelmaa ja viestinnän toteuttamista. Viestintä auttaa pelastuslaitosta sen asettamien tavoitteiden saavuttamisessa. Viestinnän tulee olla laadukasta, ympäristönsä tunnistavaa sekä ajantasaista. Viestintä tukee pelastustoimen arvoja.

6.1 Viestinnän vastuut

Kymenlaakson pelastuslaitoksella pelastusjohtaja vastaa kokonaisviestinnästä. Pelastuslaitoksella on pysyvä viestinnän työryhmä, joka vastaa viestinnän suunnittelusta, toteutuksesta ja ohjeistuksista. Työryhmää johtaa vuosi kerrallaan yksi palvelualue työryhmän puheenjohtajan roolista. Käytännön viestintää toteutetaan osaksi pelastuslaitokselle perustetun sisällöntuotantotiimin kautta. Sisällöntuotantotiimiin kuuluu edustajat kaikilta palvelualueilta.

Viestintä kuuluu kuitenkin kaikille, koko henkilöstölle. Jokaisella työntekijällä on vastuu tiedonkulusta sekä vähintään oman substanssiosaamisensa viestinnästä. Jokaisen täytyy olla myös aktiivinen viestien vastaanottaja. Hyvä sisäinen viestintä parantaa osaltaan työtyytyväisyyttä ja työssä jaksamista.

Ulkoisen viestinnän vastuuhenkilöt

Pelastuslaitoksen pelastusjohtaja vastaa yleisestä tiedottamisesta medialle sekä viestinnästä kaupunkien ja kuntien päättäjille. Pelastuspalvelualueen pelastuspäällikkö vastaa pelastuslaitoksen pelastustoimintaan liittyvistä tiedotuksesta. Pelastustoiminnan osalta tiedostusvastuu on tilannetta johtavalla henkilöllä. Riskienhallinnan palvelualueen pelastuspäällikkö vastaa varautumiseen, valvontaan ja turvallisuusviestintään liittyvien asioiden tiedottamisesta. Henkilöstö ja ensihoitopalvelualueen pelastuspäällikkö vastaa pelastuslaitoksen henkilöstöön liittyvien asioiden tiedottamisesta. Tekninen palopäällikkö vastaa kiinteistöihin ja työsuojeluun liittyvien asioiden tiedottamisesta. Pelastuslaitoksen asiantuntijat ovat verkostoituneita oman ydinalueensa osalta niin alueellisiin, kuin valtakunnallisiin tahoihin. Sidosryhmäviestintää tehdään kaikilla tasoilla.

6.2 Sisäisen viestinnän kanavat

Viestijöiden tulee tunnistaa keskeisimmät pelastuslaitoksen viestintäkanavat. Niiden kautta kyetään jakamaan tehokkaasti tietoa niin pelastuslaitoksen sisälle, kuin ulkopuolelle. Viestinnän työkalujen käyttöön opastetaan palvelualueittain suunnattujen koulutusten tai perehdyttämishjelmien kautta.

Microsoft Outlookin sähköposti

Pelastuslaitoksen henkilöstötiedotteiden jakelu tapahtuu pääsääntöisesti sähköpostilla koko henkilöstölle. Sähköpostia käytetään yleisesti työyhteisöviestinnässä.

Outlook-kalenteri

Kalenteria käytetään kokousten ja tapaamisten ajankohdan varaamisessa sekä oman työn aikatauluttamisessa. Hyvän asiakaspalvelun ja sujuvan organisaatioyhteistyön takia henkilöstön tulee pitää omat kalenterinsa ajan tasalla.

INFO TV

Pelastuslaitoksen henkilöstölle jaetaan ajankohtaista tietoa INFO TVn kautta eri aseilla. Palvelualueet vastaavat jaettavasta tiedosta ja sen tuottamisesta.

Johtoryhmä

Johtoryhmä vastaa viestinnän strategisista linjauksista ja ohjaa pelastuslaitoksen viestintää ja sen yhtenäisyyttä. Johtoryhmässä yhteen sovitetaan palvelualueiden toimintaa.

Laajennettu johtoryhmä

Kymenlaakson pelastuslaitoksen laajennetun johtoryhmän tehtävä on tukea pelastuslaitoksen sisäistä viestintää. Sen kokoonpano on rakennettu sisäistä viestintää tukevaksi. Johtoryhmän kokouksista tuotetaan muistiot, jotka ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa pelastuslaitoksen verkkoasemalla.

Videoneuvottelujärjestelmät

Pelastuslaitoksella on useita eri videoneuvottelujärjestelmiä käytössään, joilla viestintää (ulkoinen ja sisäinen) voidaan toteuttaa.

Ilmoitustaulut

Pelastuslaitoksella on käytössä virallisia ilmoitustauluja. Ilmoitustaulujen päivityksestä vastaavat palvelualueet, sihteerit sekä toimistonhoitajat.

Kokoukset ja palaverit

Pelastuslaitoksen kokouksissa pidetään yleensä kokouspöytäkirjaa tai kokouksesta kirjataan muistio. Pöytäkirja tai muistio lähetetään kokouksen jälkeen kokoukseen osallistuneille sekä tarvittaessa muille asianosaisille. Pöytäkirjasta vastaa kokouksen koollekutsuja tai hänen valtuuttamansa henkilö. Kokousta tai palaveria ei tarvitse dokumentoida, jos koollekutsuja ja läsnäolijat sen hyväksyvät.

Esimiesviestintä

Esimiesviestintä on tärkeä osa pelastuslaitoksen viestintää sekä strategiavaikuttamista. Esimiesviestinnällä voidaan sitouttaa henkilöstöä strategiaan sekä visioon. Esimiesviestinnällä varmistetaan henkilöstön työntekoon liittyvien asioiden tiedotusta.

Esimies vastaa omalta osaltaan tiedon hankkimisesta, vastaanotosta ja välittämisestä.

Infotilaisuudet

Pelastuslaitos järjestää infotilaisuuksia henkilöstölle tarpeen mukaan, esimerkiksi ajankohtaisista asioista. Näitä voidaan toteuttaa WEBinaareina tai paikanpäällä henkilöstölle.

Kehityskeskustelut

Pelastuslaitoksella pidetään säännöllisesti kehityskeskusteluja esimiesten toimesta. Kehityskeskustelut ovat osa vuosittaista viestintää henkilöstön ja esimiesten välillä.

Taulukko 1. Kymenlaakson pelastuslaitoksen viestintäkanavat

Viestintäkanavia	Sisäinen viestintä	Ulkoinen viestintä	Onnettomuus-tiedottami-nen	Turvalli-suus-viestin-tä
Kasvokkain	✓	✓	✓	✓
Puhelin/videoneuvot.	✓	✓	✓	
Tekstiviestit	✓		✓	
Sähköposti	✓	✓	✓	✓
Sähköinen kalenteri	✓			
Kokoukset, niiden pöytäkirjat ja muistiot	✓	✓		
Verkkoasemat, Intra	✓			
Info TV	✓			
WhatsApp, tilanpäiväkirja.fi	✓			
Muu some FB, twitter, Instagram		✓	✓	✓
Verkkosivut		✓	✓	✓
Vaaratiedote			✓	
Ilmoitustaulut	✓	✓		
Painotuotteet	✓	✓		✓
Koulutukset, messut ja tapahtumat	✓	✓		✓

6.3 Ulkoisen viestinnän kanavat

Verkkosivut: www.kympe.fi

Verkkosivujen sisällöstä, ylläpidosta ja päivityksestä vastaa pelastuslaitoksen palvelu-alueet. Verkkosivustot on tarkoitus vuoden 2020 aikana siirtää yhteen valtakunnalliseen SM:n hallinnoimaan sivustoalustaan. Verkkosisällön tuottaminen on ohjeistettu viestintäohjeessa.

Sosiaalinen media

Sosiaalinen media on tarkoitettu pelastuslaitoksella turvallisuusviestinnän, oman toiminnan ja onnettomuustiedottamisen yhdeksi keinoksi tavoittaa asukkaita, yhteistyökumppaneja ja mediaa. Käytössä on mm. seuraavat sosiaalisen median kanavat Facebook, Twitter ja YouTube. Käytettäviä kanavia tarkastellaan parhaiten ajan hetkeen soveltuviksi.

Peto-media

Valtakunnallista Peto-mediaa käytetään onnettomuusviestinnässä ensi- ja jatkotiedotteiden välittämiseen medialle.

Tiedote

Pelastuslaitos tiedottaa toiminnastaan medialle lehdistötiedotteilla. Palvelualueet vastaavat tiedotteiden tuottamisesta.

Tiedotustilaisuus

Pelastuslaitoksella on mahdollisuus järjestää medialle tiedotustilaisuuksia. Tiedotustilaisuuksista päättää pelastuslaitoksen johto tai pelastustoiminnan johtaja.

Infotilaisuudet

Pelastuslaitos voi järjestää infotilaisuuksia sidosryhmille esimerkiksi rekrytoinnin tukena tai muutosviestinnän yhteisinä foorumeina.

Vuosikertomus

Pelastuslaitos tuottaa vuosittain vuosikertomuksen. Vuosikertomus kertoo läpileikkauksena vuoden tärkeimmät tapahtumat ja tunnusluvut palvelualueittain.

Painotuotteet

Pelastuslaitos tuottaa turvallisuusviestintään materiaalia tarpeen mukaan. Pelastuslaitos ostaa osan palveluista.

Messut ja tapahtumat

Pelastuslaitos osallistuu vuosittain erilaisiin tapahtumiin ja messuihin. Niiden tarkoituksena on tukea pelastuslaitoksen asiakasviestintää.

6.4 Viestinnän seuranta

Pelastuslaitoksen mediaviestintää, verkkoviestintää sekä sisäistä viestintää seurataan ja arvioidaan viestintäryhmän toimesta tuotetuilla raporteilla viestinnästä. Niiden avulla ohjataan ja suunnataan pelastuslaitoksen viestintää.

Viestintästrategian ja viestintäsuunnitelman seuranta

Pelastuslaitoksen johtoryhmä vastaa viestintästrategian seurannasta sekä hyväksynnästä. Viestintäsuunnitelman vuosittaisesta koonnista, päivityksestä sekä seurannasta vastaa pysyvä viestintätyöryhmä.

Mediaseuranta

Pelastuslaitos hyödyntää sähköistä mediaseurantaa toiminnan kehittämisessä. Toimintaan on saatavissa ostopalveluna erilaisia mediaseurannan kaupallisia työkaluja, joita hyödynnetään tarvittaessa.

Verkkoviestintä

Palvelualueet seuraavat oman viestinnässä toteutumista. Kokonaisviestintää seuraa pelastuslaitoksen viestintätyöryhmä ja siitä kerätään palautetta.

Viestinnän johtaminen ja sisäinen viestintä

Pelastuslaitos seuraa ja kartoittaa henkilöstön käsityksiä sisäisestä viestinnästä ja viestinnän johtamisesta muun muassa viestinnän kyselyillä.

Resurssit

Arvioidaan vuosittain, vastaavatko käytettävissä olevat resurssit viestinnälle asetetuilla tavoitteilla.

7 KÄSITTEET JA VIESTINTÄORGANISAATIO

Tähän osioon on kerätty kaikki pysyväisasiakirjat sekä määritelmät viestinnän osalta. Olennaista on huomioida lakisääteiset velvoitteet viestinnän toteuttamisessa sekä viestintään liittyvät yleiset käsitteet.

Viestinnän käsitteet

Viestintä

Tässä ohjeessa viestinnällä tarkoitetaan pelastuslaitoksen tehtävissä olevien toimesta tapahtuvaa johtamista, tiedon tuottamista, jakamista, vastaanottamista sekä vuorovaikutusta eri osapuolten kanssa. Viestintä on yksi esimiesasemassa olevien tärkeimmistä tehtävistä. Viestintä on myös osa pelastuslaitoksen koko henkilöstön jokapäiväistä toimintaa.

Sisäinen viestintä ja ulkoinen viestintä

Oman organisaation sisällä kaikenlainen tiedon tuottaminen, jakaminen, vastaanottaminen sekä vuorovaikutus ovat sisäistä viestintää. Organisaation ulkopuolisten tahojen kanssa suoritettava viestintä on ulkoista viestintää.

Kaikenlainen viestintä vaihtelee suullisesta keskinäisviestinnästä ja sanattomasta (eleet, ilmeet, pukeutuminen, tekstin muotoilu) viestinnästä aina tavoitteelliseen ja kirjalliseen tiedottamiseen asti.

Tiedottaminen

Tiedottamisella tarkoitetaan pelastuslaitoksen edustajan omasta aloitteesta tapahtuvaa yksisuuntaista tiedon välittämistä jollekin kohderyhmälle.

Julkisuuskuva

Pelastuslaitoksen julkisuuskuvan kehittäminen on osa ulkoista viestintää, jolla pelastustoimi kertoo toiminnastaan ulkoisille kohderyhmilleen. Viestinnän tavoitteena on tehdä toimintaa ja tuloksia näkyväksi sekä samalla vahvistaa pelastustoimen julkikuvaa luotettavana yhteiskunnallisena toimijana, sisäisen turvallisuuden varmistajana sekä yhteistyökumppanina. Julkisuuskuva koostuu tiedotusvälineiden välittä-

mistä tiedoista ja mielikuvista sekä kansalaisten ja asiakkaiden erilaisissa palvelutilanteissa kokemustensa perusteella meistä muodostamista mielikuvista.

Viestintäorganisaatio

Kymenlaakson pelastuslaitoksen viestintäorganisaatiossa on edustettuna kaikki palvelualueet. Palvelualueiden viestijät nimetään erikseen ja heille määritellään oma vastuualueensa viestinnän toteuttajina. Palvelualueet vastaavat viestijöidensä nimeämisistä, jotka viestintätyöryhmässä koostetaan yhteen.