

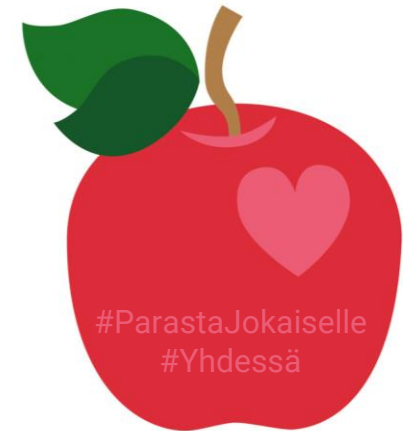
# Viestinnän linjaukset

Aluehallitus 22.3.2022

Keski-Uudenmaan  
hyvinvointialue

# Hyvinvointialueen viestintä

- Viestintä pohjautuu strategiaan
- Perusperiaattemme on tehdä viestintää reippaasti askeleen edellä, ihmistä varten.
- Rakennamme yhdessä hyvinvointialueen tunnettuutta, luottamusta sekä hyvän asiakas- ja työntekijäkokemuksen syntymistä.
- Osallistamme kuntalaisia, asiakkaita, henkilöstöä ja sidosryhmiä. Luomme joustavia vaikuttamismahdollisuuksia.
- Rakennamme siltoja yhteishengen, uudistumisen ja innovoinnin tueksi.
- Sujuva siirtymä hyvinvointialueelle, palvelut ihmisen kokoiseksi.



# Viestinnän periaatteet

- Viestinnällä varmistetaan, että asiakkaat saavat oikeaa ja luotettavaa tasapuolisesti ja oikea-aikaisesti.
- Viestintää tehdään hyvän valmistelun ja tutkitun tiedon perusteella.

**Luotettavuus**



- Viestintä on läpinäkyvää ja avointa.
- Tieto löytyy helposti.

**Avoimuus**



- Viestinnässä huomioidaan kohderyhmän tarpeet ja sisällön selkeys.
- Saavutettavuus huomioidaan kaikessa viestinnässä.

**Selkeys**



- Myös keskeneräisistä asioista viestitään rohkeasti.
- Keskusteluun osallistutaan rohkeasti.

**Rohkeus**



- Viestintä on avainasemassa uudistusten etenemisessä.
- Onnistuminen luodaan avoimella vuoropuhelulla ja luottamuksellisella ilmapiirillä.
- Viestintä kuuluu jokaiselle.

**Vuorovaikutteisuus**



# Viestinnän ääni

Kaikessa viestinnässä korostuu keskeisten periaatteiden lisäksi:

## Kannustavuus



- Viestintä on ennakkoluulotonta ja kannustaa tarttumaan toimeen!

## Positiivisuus



- Viestintä tukee hyvinvointialueelle siirtymisen positiivista otetta!

## Osallistaminen



- Viestintä rohkaisee oivalluksiin ja työntöön!

## Yhdessä tekeminen



- Viestintä lisää yhteistyötä, yhteistyössä on voimaa!

# Viestinnän vastuut ja työnjako

| Toimielimet   | Johtoryhmä  | Viestintäpalvelut   | Palvelualueet   |
|---|---|---|---|
| <p><b>Aluevaltuusto</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>seuraa viestinnän tavoitteiden toteutumista hyvinvointialuelain mukaisesti</li></ul> <p><b>Aluehallitus</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>johtaa hyvinvointialueen viestintää ja hyvinvointialueen toiminnasta tiedottamista.</li><li>hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><b>Hyvinvointialueenjohtaja</b> johtaa hyvinvointialueen viestintää ja tiedottamista hyvinvointialueen toiminnasta aluehallituksen hyväksymien viestinnän ja tiedottamisen periaatteiden mukaisesti.</li><li><b>Johtaa oman vastualueensa viestintää yhdessä hyvinvointialuejohtajan kanssa</b></li><li>Käynnistää viestinnän strategisten linjausten ja ohjeiden laatimisen</li><li>Vastaa viestinnän tavoitteiden toimeenpanon toteutuksesta ja seurannasta</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li><b>Strategista ja operatiivista viestintää johtaa viestintäpäällikkö</b> toimintasäännön mukaisesti.<ul style="list-style-type: none"><li>Valmistelee hyvinvointialueen viestintäsuunnitelman ja linjaukset</li><li>Johtaa viestinnän kokonaisuutta ja verkostoja</li></ul></li><li>Kehittää ja yhtenäistää viestintäprosesseja ja menetelmiä</li><li>Ylläpitää viestintäkanavia</li><li>Edistää osaltaan tietojohdantamista</li><li>Antaa palvelualueille asiantuntijatukea ja -palvelua viestintäasioiden valmistelussa</li><li>Vastaa viestinnän valmistelusta ja yhteensovittamisesta hyvinvointialue-tasolla</li><li>Koordinoi ja vastaa viestinnän kehittämishankkeista</li><li>Vastaa keskitettyjen viestintäprosessien ohjauksesta ja toteutuksesta</li><li>Tukee osallisuus- ja vaikutusmahdollisuuksien toteutumista</li><li>Tuottaa seurantatietoa viestinnän onnistumisen mittaamiseksi</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Vastaa viestinnän linjausten toteutuksesta ja toteutumistason arvioinnista</li><li>Valmistelee viestintää tavoitteellisesti yhdessä viestinnän kanssa</li><li>Vastaa omalta osaltaan aktiivisesta tiedon kulusta</li><li>Tuottaa tietoa viestinnän toteutumiseksi</li><li>Tekee viestinnän tarkastelua ja arviointia vastuualueellaan</li><li>Vastaa tiedolla johtamisen toteutumisesta viestintäjohtamisessa</li><li>Toteuttaa viestintää hyvinvointialuelain edellyttämällä tavalla</li></ul> |

# Viestinnän roolit

Viestintä kuuluu Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella kaikille – onnistumme, kun roolit ovat selvät!

| Henkilön työrooli                                | Rooli viestinnän tekemisessä   |
|--|--|
| Aluevaltuutettu tai muu luottamushenkilö         | <b>Käy arvo- ja linjakeskustelua, erityisesti asukkaiden suuntaan.</b><br>Antaa suuntaviivat viestinnän periaatteisiin. On mielipidevaikuttaja.  |
| Johto  | <b>Antaa suunnan ja kasvot. Mielipidevaikuttaja.</b><br>Päätää strategisen ja operatiivisen viestinnän sekä sidosryhmätyön painopisteet viestinnän linjausten mukaisesti. Allokoi/varmistaa viestinnän resurssit. On itse viestinnällinen esimerkki.   |
| Esimies  | <b>Työntekijän ensisijainen kontakti. Asiakasviestintä.</b><br>Jalkauttaa johdon henkilöstöviestintää. Vastaa oman yksikkönsä sisäisestä viestinnästä, asiakasviestinnästä ja rekry-viestinnästä. Viestii teoillaan ja puheillaan.   |
| Asiantuntija                                     | <b>On aktiivinen oman alansa puhemies. Näkyy julkisuudessa.</b><br>On oman alansa asiantuntija.  |
| Työntekijä                                       | <b>Tunnistaa roolinsa viestijänä ja arjen “suurlähettiläänä”.</b> Ottaa selvää ja viestii oman vastualueensa asioista/omasta työstään. Varmistaa tiedon oikeellisuuden.  |
| Asiakasrajapinnassa työskentelevä                | <b>On organisaation maineen peili asiakkaiden suuntaan.</b><br>Viestii teoillaan ja puheillaan.  |
| Henkilöstön edustaja, luottamustoimi, työsuojelu | <b>Edustaa henkilöstöä.</b><br>Luotaa ja välittää työnantajalle ja johdolle henkilöstön näkemystä ja päinvastoin.  |
| Viestinnän tehtävissä toimiva                    | <b>Valmentaa, luotsaa, tukee, tekee ja varmistaa tulokset</b><br>Näkee kokonaiskuvan ja varmistaa siten viestien tasapainoisuuden ja tasa-arvoisuuden. Auttaa sisältöjen kirkastamisessa. Tukee johtoa. Seuraa ja raportoi. Kouluttaa ja valmentaa. Välittää hiljaisia signaaleja. Osaa menetelmät. Tarjoaa kanavia, keinoja ja sisältöjä. |

# Viestinnän verkostomalli

Hyvinvointialueen viestintää toteutetaan tiiviissä yhteistyössä verkostomaisesti sidosryhmien ja alueen muiden toimijoiden kanssa.

Kuntayhtymän  
viestintä  
31.12.2022 asti

Kuntien  
viestintä

Uudenmaan  
Hyvinvointialueiden  
viestintäverkosto

Hyvinvointialueen  
viestintä

Pelastuslaitoksen  
viestintä

Kolmannen  
sektorin toimijat ja  
seurakunnat

Sisäiset  
viestintä-  
verkostot

HUS:n  
viestintä

# Kohderyhmät

Viestintä suunnitellaan ja toteutetaan kukin kohderyhmä huomioiden. Viestintäkanavat valitaan kohderyhmän mukaan.





# Viestinnän osa-alueet



## Päätösviestintä

- päätösten valmistelu, tehdyt päätökset, päätösten vaikutukset



## Kansalais- ja osallisuusviestintä

- hyvinvointialueen palvelut, alueen asukkaiden ja asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet, imago- ja maine



## Henkilöstö- ja osallistumisviestintä

- Yhteisöllisyyden ja hyvinvointialueen identiteetin rakentaminen, yhteiseen visioon tähtäävä muutosviestintä, rekrytointiviestintä, yhdyspintaviestintä

# Kaksi kokonaisuutta

## Hyvinvointialueen valmistelu

- Viestinnän linjaukset ja ohjeet
- Muutosten merkitys ja valmistelu asiakasviestinnässä, -palveluissa
- Kuntalaiset tietävät, mitä siirtymä hyvinvointialueelle tarkoittaa
- Kuntalaiset ja asiakkaat voivat osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen valmisteluun
- Päätösviestintä on ymmärrettävää, kohderyhmät ymmärtävät uudet rakenteet
- Henkilöstö voi siirtyä hyvinvointialueelle hyvin ja turvallisesti mielin

## Hyvinvointialue aloittaa 1.1.2023

- Hyvät, jo käytössä olevat toimintamallit säilytetään ja varmistetaan sujuva siirtymä.
- Kuntalaiset tietävät, mitä hyvinvointialue tekee
- Asiakkaat löytävät oikean palvelun oikea-aikaisesti
- Päätösviestintä on ymmärrettävää ja osallistumis- ja vaikuttamis-mahdollisuudet ovat selvät
- Sisäinen viestintä on yhteisöllisyyttä ja työniloa lisäävää

# Valmisteluvaiheen viestintä

- Onnistunut hyvinvointialueen valmistelun viestintä lisää hyvinvointialueen tunnettuutta sekä vahvistaa luottamusta sujuvaan siirtymään hyvinvointialueelle.
- Valmisteluvaiheen viestinnän tavoitteet:
  - tukea viestinnällisesti sote-uudistuksen ja pelastustoimen uudistuksen tavoitteita,
  - kuvata ymmärrettävästi uudistusten tarpeellisuus,
  - sanoittaa monimutkaista kokonaisuutta,
  - sitouttaa kaikki kohderyhmät työskentelemään yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi,
  - vahvistaa uudistusten uskottavuutta.
- Valmisteluvaiheen viestintää tehdään tiiviissä yhteistyössä luovuttavien organisaatioiden kanssa.
- Valmisteluvaiheen viestintää tekevät kaikki: Sote-uudistus on yksi Suomen historian suurimmissa hallinnollisista uudistuksista. Jokaisella hyvinvointialueen työntekijällä ja luottamushenkilöllä on tärkeä tehtävä vahvistaa sujuvaa siirtymää hyvinvointialueelle sekä edistää luottamusta yhteiseen muutokseen ja uudistuksen tavoitteiden saavuttamista.

# Ydinviestejä hyvinvointialueen alkuvaiheeseen



**Sujuva siirtymä,  
ihminen edellä**

henkilöstö

Sujuva siirtymä,  
yhteiset toimintamallit

poliittiset päättäjät

Rakennetaan  
yhteinen näkemys,  
sujuvat ja vaikuttavat  
palvelut

asukkaat, asiakkaat

Sujuva siirtymä,  
osallistuen ja  
vaikuttaen

asiakkaat

Laadukkaat  
asiakaslähtöiset  
palvelut

media

Kustannustehokkaat  
palvelurakenteet,  
innovaatiot ja  
mahdollisuudet

valtion toimijat

Sote- ja pelastustoimen  
uudistus tehdään yhdessä

# Päätösviestintä

- Hyvinvointialuelaki (34 §) edellyttää, että hyvinvointialue antaa riittävästi tietoja
  - hyvinvointialueen järjestämistä palveluista,
  - taloudesta,
  - hyvinvointialueen hallinnossa valmistelussa olevista asioista ja niitä koskevista suunnitelmista,
  - asioiden käsittelystä,
  - tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista sekä
  - siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

- Päätöksenteon avoimuudesta ja läpinäkyvyydestä varmistutaan viestimällä käsittelyssä olevista asioista hyvissä ajoin ja varmistamalla, että kokouksien seuraaminen on mahdollista myös etänä.
  - Toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta on annettava esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja hyvinvointialueen verkkosivustolla.
  - Aluevaltuuston kokoukset striimataan eli näytetään livelähetyksenä verkossa.
- Viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet.
- Viestinnässä on käytettävä esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä.

# Päätösviestintä käytännössä

- Valmistelijoilla on vastuu riittävästä ennakkoviestinnästä niin valtuutetuille kuin henkilöstölle ja asukkaille osallisuus- ja vaikutusmahdollisuuksien turvaamiseksi.
- Osallisuus- ja vaikutusmahdollisuuksien tukena käytetään laajasti erilaisia osallisuuden mahdollisuuksia ja kanavia.
- Luottamustoimielimien esityslistat ja pöytäkirjat [keusote.fi/hyvinvointialue](https://keusote.fi/hyvinvointialue)
- Aluevaltuuston kokouksen avoimuus, läpinäkyvyys ja osallisuusmahdollisuudet varmistetaan livestriimauksella ja aktiivisella viestinnällä kokouksen aikana. Aluehallituksen kokous on suljettu.
- Kokouksista toimitetaan päätöskooste ja kokoustiedote
  - **Aluevaltuuston** tiedotteet ja päätöskoosteet hyväksyy aluevaltuuston puheenjohtaja.
  - **Aluehallituksen** tiedotteet ja päätöskoosteet hyväksyy esittelijä (hyvinvointialuejohtaja) ja hallituksen puheenjohtaja.
  - **Viestintäpäällikkö** valmistelee viestinnän asukkaille, henkilöstölle ja medialle.

# Pelastuslaitoksen viestintä

- Pelastuslaitos tuottaa palveluita ja viestintää sekä Keski-Uudenmaan että Vantaan ja Keravan hyvinvointialueille.
- Pelastuslaitoksen viestinnän erityispiirteenä on vastuu onnettomuusviestinnästä ja turvallisuusviestinnästä.
- Pelastustoimella on pelastuslain määrittelemä vastuu ohjaamisesta, neuvonnasta ja varoittamisesta onnettomuuksien ehkäisemiseksi, onnettomuustilanteissa toimimiseksi sekä onnettomuuksien seurausten rajoittamiseksi myös viestinnän keinoin.
- Pelastuslaitoksen viestintä tekee tiivistä yhteistyötä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen viestinnän kanssa.



# Viestinnän arviointi ja mittaaminen

Viestintää seurataan aktiivisesti. Se, mikä ei toimi, karsitaan. Viestintäsuunnitelma elää tarpeen ja tilanteen mukaan.

Asukas-, asiakas-  
ja  
henkilöstökyselyt

Spontaanit ja  
kerätyt palautteet

Mediaseuranta

Analytiikkatyökalut  
(verkko, some,  
media)

Bränditutkimus

Itsearviointi ja  
vertaisarviointi

A woman with short, curly reddish-brown hair and glasses is pointing with her right hand towards a whiteboard. She is wearing a patterned blouse. The background is a blurred office setting. The image has a blue overlay.

# Kiitos!

Keski-Uudenmaan  
hyvinvointialue