



KEUSOTE

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Keusoten viestintä

KEUSOTE.FI

Pohjautuu lakiin hyvinvointialueesta - viestintä

Hyvinvointialueen toiminnasta on tiedotettava hyvinvointialueen asukkaille, palvelujen käyttäjille sekä järjestöille ja muille yhteisöille. Hyvinvointialueen tulee antaa riittävästi tietoja **hyvinvointialueen järjestämistä palveluista, taloudesta, hyvinvointialueen hallinnossa valmistelussa olevista asioista ja niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista**. Hyvinvointialueen on tiedotettava siitä, **millä tavoin** päätösten valmisteluun **voi osallistua ja vaikuttaa**.

Hyvinvointialueen on huolehdittava, että **toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta** annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa hyvinvointialueen verkkosivustolla. Hyvinvointialueen on verkkoviestinnässään huolehdittava, että **salassa pidettäviä tietoja** ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityiselämän ja henkilötietojen suoja viestinnässä toteutuu.

Viestinnässä on käytettävä **asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä** ja otettava huomioon hyvinvointialueen **eri asukasryhmien tarpeet**. Viestinnässä on käytettävä **esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä**.

Taustalla hallintosääntö 7 §

- Aluehallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista.
- Hyvinvointialuejohtaja johtaa hyvinvointialueen viestintää ja tiedottamista hyvinvointialueen toiminnasta. Viestinnän johtovastuu on henkilöstöjohtajalla. Viestinnän toimintaa ja palvelutuotantoa johtaa viestintäpäällikkö.
- Viestinnän ensisijainen kanava on yleinen tietoverkko.
- Hyvinvointialueen viestinnän tulee antaa **oikeat ja riittävät tiedot hyvinvointialueen palveluista, päätöksenteosta ja toiminnasta**. Viestintä on avointa, ajankohtaista, aktiivista ja oma-aloitteista sekä tasapuolista. Viestinnässä käytetään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä, otetaan huomioon yhdenvertaisuusnäkökulmat ja hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet.
- **Toimielimet luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa**. Aluehallitus, muut toimielimet, hyvinvointialuejohtaja sekä toimialojen johtavat viranhaltijat huolehtivat, että hyvinvointialueen asukkaat ja palvelujen käyttäjät, järjestöt ja muut yhteisöt saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun.

Viestinnän vastuut ja työnjako

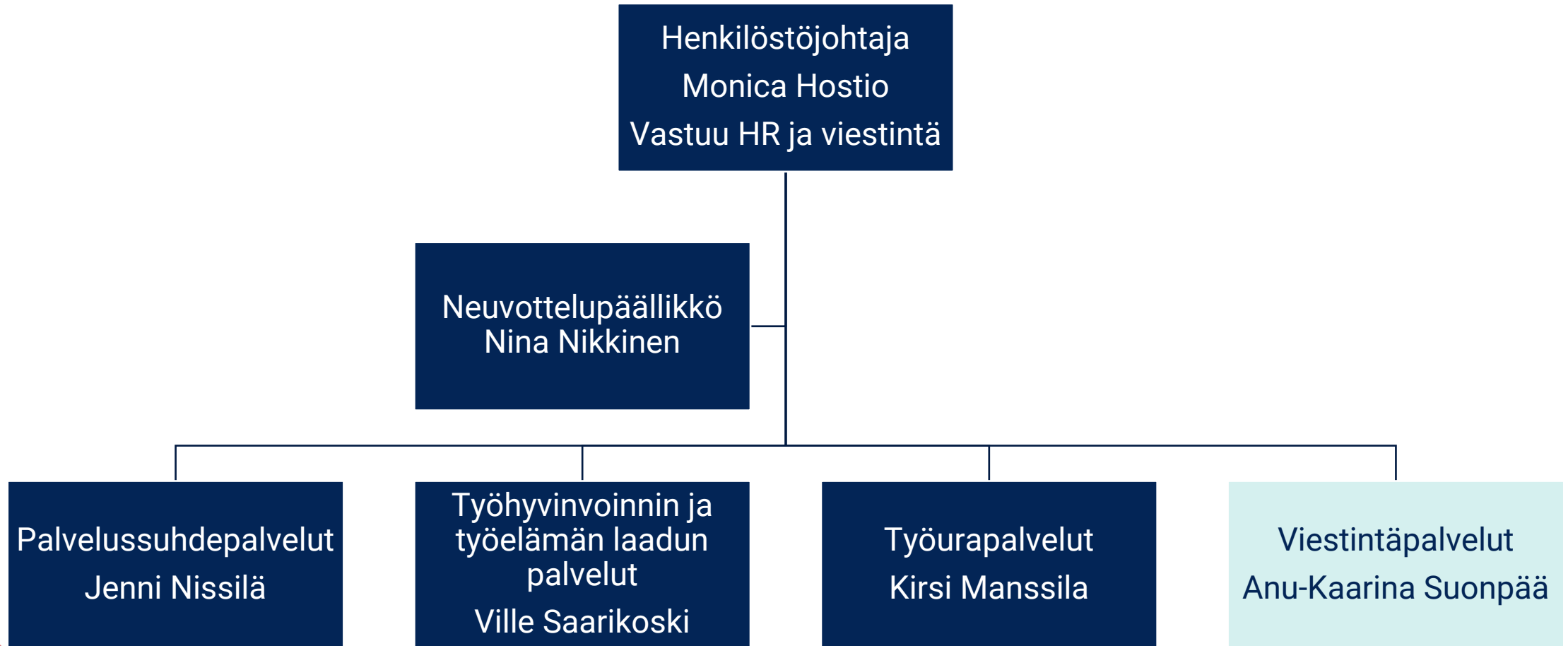
| Toimielimet | Johtoryhmä | Viestintäpalvelut | Palvelualueet |
|--|--|---|---|
| <p>Aluevaltuusto</p> <ul style="list-style-type: none">- seuraa viestinnän tavoitteiden toteutumista hyvinvointialuelain mukaisesti- viestii strategiasta ja viestinnän tulee olla hyvinvointialueen linjausten ja tavoitteiden mukaista <p>Aluehallitus</p> <ul style="list-style-type: none">- hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat- viestii strategiasta ja viestinnän tulee olla hyvinvointialueen linjausten ja tavoitteiden mukaista | <p>Hyvinvointialuejohtaja</p> <ul style="list-style-type: none">- johtaa hyvinvointialueen viestintää ja hyvinvointialueen toiminnasta tiedottamista aluehallituksen hyväksymien viestinnän ja tiedottamisen periaatteiden mukaisesti <p>Henkilöstöjohtaja</p> <ul style="list-style-type: none">- johtaa viestintää, vastaa strategisesta viestinnästä, kriisiviestinnästä, viestinnän tavoitteista sekä mediasuhteista yhdessä viestintäpäällikön kanssa vuosikellon mukaisesti <p>Muut johtoryhmäläiset</p> <ul style="list-style-type: none">- johtavat oman vastuualueensa viestintää yhdessä hyvinvointialuejohtajan, henkilöstöjohtajan ja viestintäpäällikön kanssa | <p>Viestintäpäällikkö</p> <ul style="list-style-type: none">- vastaa viestinnän palvelutuotannon järjestämisestä ja prosesseista strategian, toimintasäännön ja lakien mukaisesti- johtaa viestintätiimiä- vastaa viestinnän kanavista ja toimintaohjeista <p>Viestintäpalvelut yhdessä</p> <ul style="list-style-type: none">- kehittää ja yhtenäistää viestintäprosesseja ja menetelmiä- ylläpitää viestintäkanavia- edistää osaltaan tietojohtamista- antaa palvelualueille asiantuntijatukea ja -palvelua viestintäasioiden valmistelussa- vastaa viestinnän valmistelusta ja yhteensovittamisesta hyvinvointialuetasolla- koordinoi ja vastaa viestinnän kehittämishankkeista- vastaa keskitettyjen viestintäprosessien ohjauksesta ja toteutuksesta- tukee osallisuus- ja vaikutusmahdollisuuksien toteutumista- tuottaa seurantatietoa viestinnän onnistumisen mittaamiseksi | <ul style="list-style-type: none">- Valmistelelee tarvittaessa viestintää yhdessä viestinnän partnerin kanssa- vastaa omalta osaltaan aktiivisesta viestinnästä ja tiedon kulusta henkilöstölleen, asiakkailleen ja sidosryhmilleen- tekee viestinnän tarkastelua ja arviointia vastuualueellaan- varmistaa viestintäosaamisen- toteuttaa viestintää hyvinvointialuelain edellyttämällä tavalla |



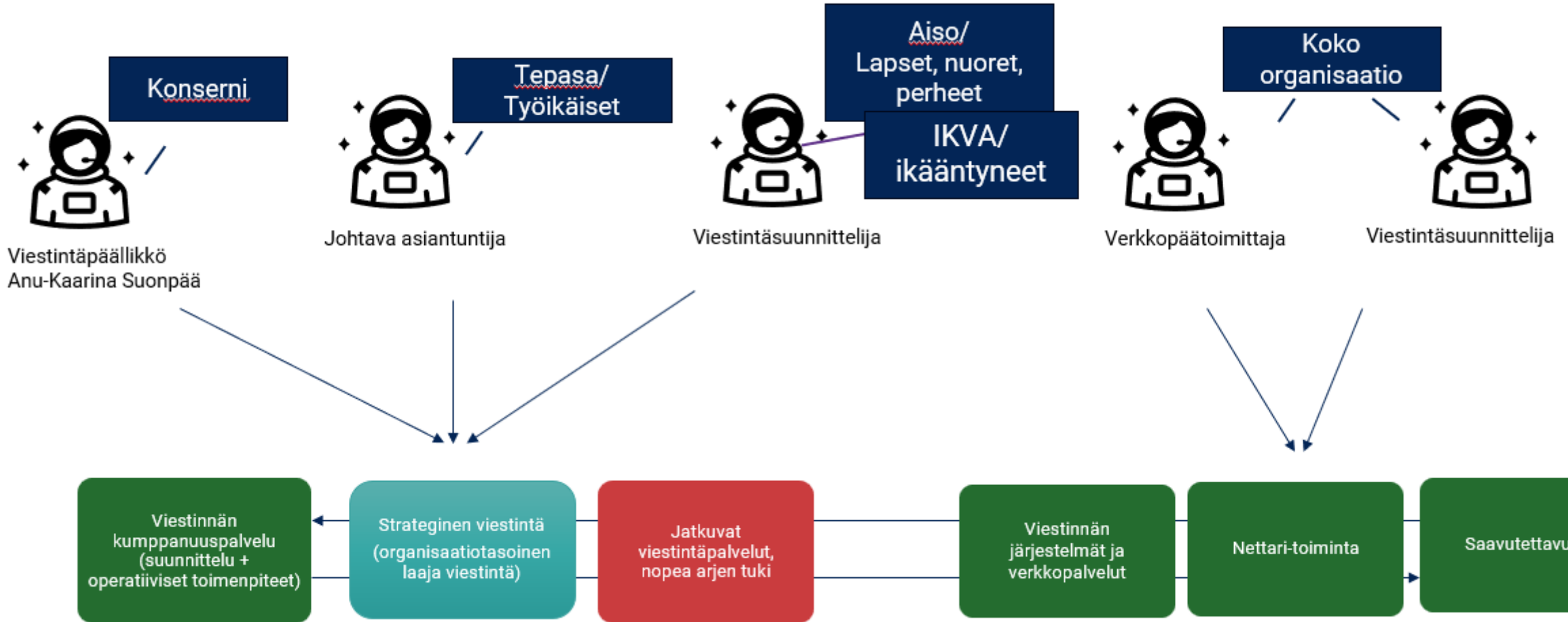
Viestinnän strategiset tavoitteet vuoteen 2030 mennessä

- Asukkaiden tyytyväisyys palveluista kertovaan viestintään (tietoisuus ja riittävä tiedon saanti) paranee 30 % vuosittain strategiakauden loppuun.
- Vähintään 60 % asukkaista on saanut riittävästi tietoa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen mahdollisuuksista strategiakauden loppuun mennessä.
- Asukkaiden kokemus viestinnän selkeydestä ja ymmärrettävyydestä paranee 30 % vuosittain strategiakauden loppuun.
- Verkkosivujen käyttökokemusindeksi on vähintään 3,5/5
- Asukkaiden ymmärrys osallisuus- ja vaikutusmahdollisuuksista (tietoisuus ja riittävä tiedon saanti) paranee 30 % vuosittain strategiakauden loppuun mennessä.
- Keusoten syke (työelämän laatu) on 60
- Kokonaistyytyväisyys viestinnän eri palveluihin on NPS 60
- Keusoten luottamus- ja maineindeksi on tasolla 3.5/5 strategiakauden loppuun 2030 mennessä. (Lähtötaso 2025: 2.76/5)
- Keusoten vastuullisuusindeksi on tasolla 3.5/5 strategiakauden loppuun 2030 mennessä. (Lähtötaso 2025: 2.98/5)
- Keusoten luottamus- ja maineindeksi on tasolla 3.5/5 strategiakauden loppuun 2030 mennessä. (Lähtötaso 2025: 2.76/5)

Henkilöstö- ja viestintäpalvelut organisoituminen 1.9.2025 alkaen



Viestintätiimi



Viestinnän palvelurakenne

Strateginen viestintätiimi

Organisaatiotason strategioita ja strategisia ohjelmia tukevat laajat viestintätarpeet: esim. OmaKeusote, Google-siirtymä, strategiateemaan liittyvät viestintäprojektit

Viestintäpartner

Palvelualueiden ja palveluketjutoiminnan käyttösuunnitelmatavoitteita tukevat, laajempaa ja suunnitelmallista viestintää vaativat projektit.

Jelppi

Arjen tuki yksittäisissä palvelutarpeissa, neuvontaa ja ohjausta oikeisiin palveluväyliin. Nettaritoiminnan tuki. Palvelutilaukset tiedottamistarpeissa, joissa vaaditaan monikanavaista ja laajempaa viestintää, ja joita ei toteuteta strategisessa tiimissä tai viestintäpartner-kumppanuuden kautta. Viestintätarpeet eivät edellytä laajempaa suunnittelua, vaan viestintä voidaan hoitaa saadun tiedon pohjalta.

Jelppi

Yksittäisten palvelutarpeiden tukeminen ja neuvonnan tarjoaminen.



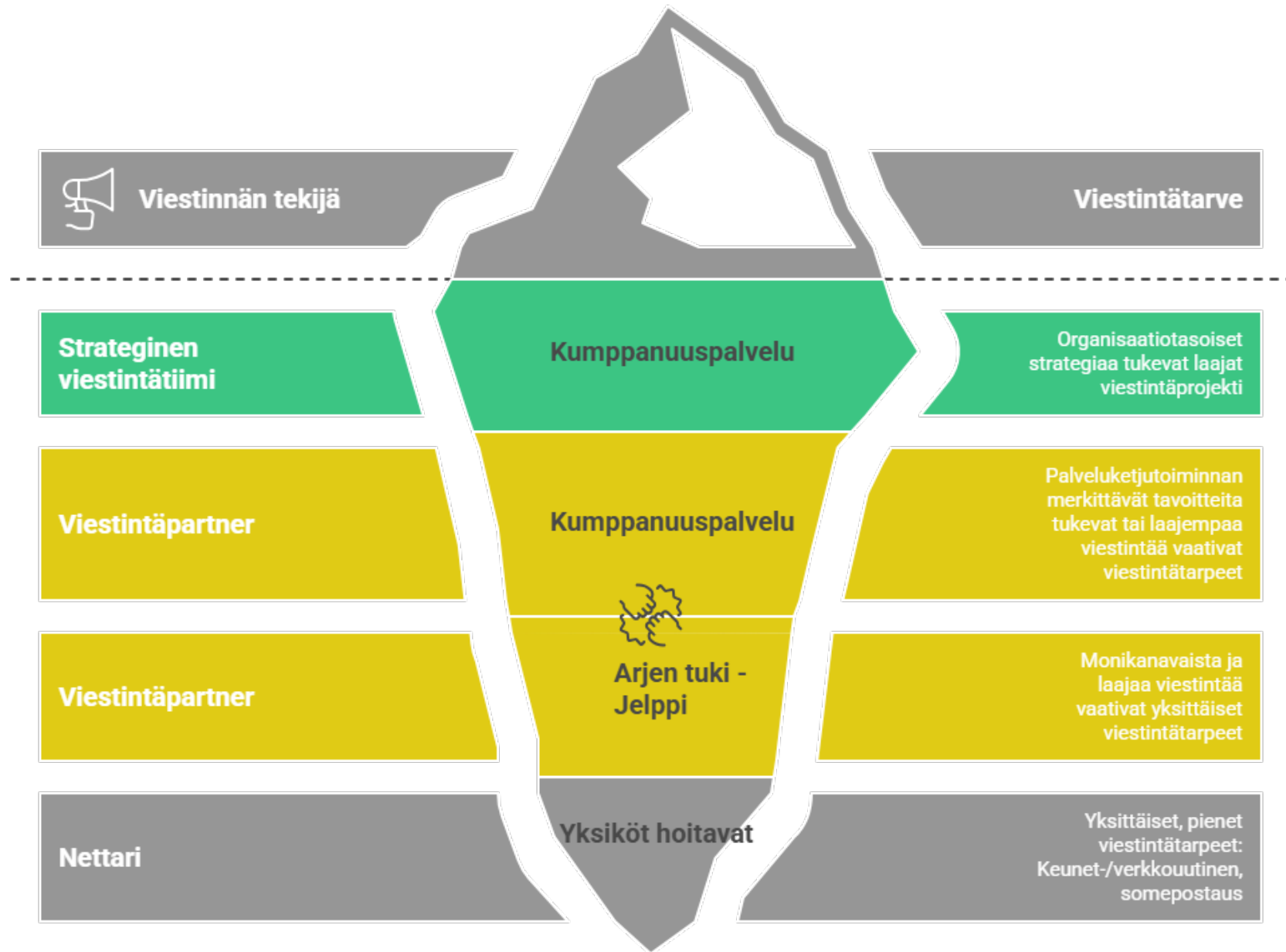
Strateginen viestintätiimi

Organisaatiotason viestintästrategioiden kehittäminen ja toteuttaminen.

Viestintäpartner

Palvelualueiden viestintätarpeiden tukeminen ja suunnitelmallisten projektien toteuttaminen.

Viestintä- tasot



Viestinnän Vuosi 2025: Luvut ja Tulokset

Tämä infograafi visualisoi vuoden 2025 viestinnän keskeiset tunnusluvut. Se jakaa tulokset aktiiviseen sisällöntuotantoon (tiedotteet ja some) sekä saavutettuun näkyvyyteen mediassa ja verkkoympäristöissä.

Aktiivisuus ja Sisällöntuotanto



6 462

Sosiaalisen median julkaisua

Korkea julkaisutahti varmisti jatkuvan näkyvyyden eri kanavissa.



366

Verkotiedotetta

Aktiivista tiedonjakoa organisaation omissa digitaalisissa kanavissa.



101

Mediatiedotetta

Kondennettua viestintää median edustajille läpi vuoden.



Näkyvyys ja Vaikuttavuus

+12,5 %

2 396
Mediaosumaa

Merkittävä kasvu ansaidussa medianäkyvydessä edelliseen vuoteen verrattuna.

5,88
Miljoonaa
some-näyttökertaa

Sosiaalisen median sisällöt tavoittivat laajan yleisön.

~1 Miljoona
verkkosivuvierailua

Verkkosivuston sisältöjä katseltiin yhteensä 2,5 miljoonaa kertaa.



Keusoten verkkopalvelut ja löydettävyys

- Miten asiakas löytää tiedon
- Miten verkkopalveluja kehitetään käyttäjälähtöisesti

Miten tietoa löytyy Keusoten verkkosivuilta?

- **Tietoa voi etsiä verkkosivuilta usealla tavalla:**
 - Valikon kautta
 - Ikääntyneet
 - Vammaiset henkilöt
 - Haun avulla
 - Palvelusivujen kautta
 - Asiointiohjeet
 - Yhteydenottotavat ja yhteystiedot
 - Palveluhakemiston kautta
 - Etusivun ohjausten ja nostojen kautta
 - ajankohtaiset asiat
 - usein käytetyt palvelut
 - suorat asiointireitit

Esimerkki: ”miten tieto löytyy?”

1. Tiedon etsiminen alkaa

2. Siirtyminen palvelusivulle

3. Asiointi ja yhteystiedot

KEUSOTE

Palvelut | Aikataulu | Työpaikat | Keskus | Hyvinvointi

1. Palveluiden aukioloajat on leikkii poikkeus- ja tunteita palveluohjauksella tiedot.

Kesän poikkeusolotilat

Nauti kesän luonnosta turvallisesti – suojaudu punkkeilta

Apua elämän huoliin – nyt entistä helpommin

Miten voimme auttaa?

Valitse mitä asiaasi koskee, autamme sinua löytämään oikeat kanavat sen ratkaisemiseen!

Käsitteellinen tuki | Terveystyöpalvelut | Sosiaalipalvelut

Suosituimmat palvelut

Omaties | Hemmahoitot | Historiatyökalu

Oligestointi | Älypuhelin | Fyysinen tuki

Hae sivustolta

Ikäntyneet

Terveystyöpalvelut

Asuminen ja hoiva

- Erikoisen asumisen
- Ikäntyneiden asumispalvelut
- Käsihoito ikäntyneille
- Painahoito ikäntyneille
- Yhteistyö sosiaalipalveluiden ja vahvojen kanssa

Ikäntyneiden neuvonta ja ohjaus

- Ikäntyneiden neuvonta ja ohjaus
- Käsihoito ikäntyneille
- Painahoito ikäntyneille
- Yhteistyö sosiaalipalveluiden ja vahvojen kanssa

Kuljetuspalvelut

Omaishoidon tuki

Tukipalvelut kotiin

Veteraanipalvelut

Yli 65-vuotiaiden rokotukset

Kotihoito ikäntyneille

Miten voimme auttaa?

Valitse mitä asiaasi koskee, autamme sinua löytämään oikeat kanavat sen ratkaisemiseen!

Käsihoito ikäntyneille

Kotihoito ikäntyneille

Lisätietoa palvelusta

Kotihoito ikäntyneille

Tilapäinen kotihoito



Miten verkkopalveluja kehitetään?

- **Kehittämisen lähtökohta**
 - ihmiset etsivät tietoa eri tavoilla
 - kaikki eivät tunne palvelujen nimiä
 - moni asioi läheisen puolesta
- **Kehittämisen painopisteet**
 - tiedon löydettävyys
 - sisältöjen selkeys
 - käyttäjän näkökulma
 - mobiilikäyttö
 - saavutettavuus
- **Kehittämisessä hyödynnetään**
 - käyttäjätestauksia
 - verkkopalautteita
 - asiakaskokemuksia
 - analytiikkaa ja hakutietoja
 - asukaskehittäjiä

Verkkopalveluja kehitetään jatkuvasti

- **2024**
 - Rakenteiden ja navigoinnin selkeyttäminen
 - kanavaohjauksen käyttöönotto
- **2025**
 - sivupohjien uudistus
 - kanavaohjauksen laajennus palvelusivuille
 - saavutettavuuden parantaminen
 - verkkosivuston haun uudistus
- **2026**
 - asiointin sujuvuuden kehittäminen
 - äänihaun käyttöönotto
 - palautetoiminnallisuuden uudistus

Esimerkki: Mistä omaishoidon tiedot pitäisi löytyä?

- **Nykyinen ratkaisu**
 - omaishoidon tiedot löytyvät ikääntyneiden palveluista
 - vammaispalveluiden sivuilta ohjataan samalle sivulle
- **Kehittämiskysymys**
 - Mistä käyttäjänä lähtisit etsimään tietoa?
- **Vaihtoehto A**
 - Omaishoidon tiedot löytyvät kohderyhmäkohtaisesti:
 - ikääntyneiden palveluista
 - vammaispalveluista
- **Vaihtoehto B**
 - Omaishoidolla on yksi yhteinen palvelusivu esimerkiksi sosiaalipalveluissa, johon ohjataan eri puolilta sivustoa

Saavutettavuus verkkosivuilla

Mitä saavutettavuus on?

- Digitaalista esteettömyyttä
 - Tarvitsemme verkossa "ramppeja ja hissejä" aivan kuten fyysisessäkin maailmassa. Saavutettava verkkosivu poistaa digitaaliset kynnykset ja esteet.
- Arjen itsenäisyyttä ja yhdenvertaisuutta
 - Se varmistaa, että jokainen voi käyttää palveluita, lukea asiakirjoja ja katsoa videoita itsenäisesti – vammasta, iästä tai toimintarajoitteesta riippumatta.
- Lakisääteinen oikeus
 - Kyse ei ole vain hyvästä tahdosta tai ystävällisyydestä. Digipalvelulaki velvoittaa meitä julkisena toimijana tekemään digitaalisesta maailmasta kaikille avoimen.

Miten saavutettavuus näkyy verkkosivuilla?

- Selkeä kieli ja rakenne
 - Helposti ymmärrettävä teksti, loogiset otsikot ja riittävän suuri tekstikoko auttavat näkövammaisia, muistisairaita ja kaikkia, jotka kaipaavat selkeyttä.
- Hyvät värikontrastit
 - Tekstin ja taustan välillä täytyy olla riittävä ero, jotta teksti erottuu myös heikommalla näöllä tai kirkkaassa auringonvalossa.
- Toimivuus apuvälineillä
 - Verkkosivujen on toimittava pelkällä näppäimistöllä (ilman hiirtä) ja ruudunlukuohjelmilla, jotka lukevat tekstin ääneen näkövammaisille.
- Tekstitykset videoissa
 - Kuurojen ja huonokuuloisten lisäksi tästä hyötyvät ikäihmiset, joiden kuulo on heikentynyt, sekä ihmiset, jotka katsovat videoita ilman ääntä.

Miksi saavutettavuus on tärkeää Keusotelle?

- Ehkäisemme digisyrjäytymistä
 - Moni ikäihminen tai vammainen henkilö kokee jäävänsä digipalveluiden ulkopuolelle. Saavutettavuus purkaa näitä esteitä ja varmistaa kaikille osallisuuden yhteiskunnassa.
- Helppokäyttöisyys paranee kaikilla
 - Kun verkkosivu on saavutettava, se on selkeämpi ja sujuvampi ihan jokaiselle – myös silloin, kun käytät laitetta väsyneenä, kiireessä tai huonossa valaistuksessa (esimerkiksi häikäisevässä auringonpaisteessa).
- Saavutettavuus on lähtökohtamme
 - Laki velvoittaa Keusotea julkisena toimijana, mutta ennen kaikkea haluamme aidosti tarjota helppokäyttöisiä ja toimivia palveluita kaikille alueemme asukkaille.
- Yhdessä asukkaiden kanssa
 - Asukaskehittäjät ovat olleet tiiviisti mukana sivustouudistuksessamme. Heidän arvokkaat havaintonsa ja testauksensa ovat auttaneet meitä rakentamaan esteettömämpää digiympäristöä.

Miten varmistamme laadun?

- Jatkuva laadunvalvonta: Seuraamme sivuston saavutettavuutta säännöllisesti analytiikkatyökalujen avulla ja korjaamme havaitut puutteet nopeasti.
- Asiantuntija-auditointi: Ulkopuolisen asiantuntijan tekemä saavutettavuusauditointi varmistaa, että täytämme viralliset vaatimukset ja laatustandardit.
- Kehitämme sivustoa jatkuvasti asukaspalautteen pohjalta.

Miten voit vaikuttaa?

- Käyttäjäkokemus ratkaisee
 - Automaattiset tarkistusohjelmat löytävät tekniset virheet, mutta vain ihminen voi kertoa, onko palvelu todella helppokäyttöinen.
- Järjestöjen ja käyttäjien ääni kuuluviin
 - Järjestöjen edustajat ja palvelun käyttäjät ovat parhaita asiantuntijoita testaamaan ja antamaan palautetta digipalveluista.
- Voit antaa meille palautetta saavutettavuudesta: [Avaa palautelomake](#)

Hyvinvointia yhdessä

[KEUSOTE.FI](https://www.keusote.fi)