

# **Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystakeskus**

## Viestintäsuunnitelma

Kanta-Hämeen maakunta

29.4.2020

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus hankkeesta viestitään sekä ulkoisesti, että sisäisesti kohdennetuin ydinviestein, keinoin ja kanavin. Viestintää toteutetaan asukkaille, palveluita käyttäville asiakkaille, toteuttajatahojen henkilöstölle, eri poliittisille ryhmille sekä järjestämisvastuullisten organisaatioiden luottamushenkilöille. Kanta-Hämeen hanke noudattaa viestinnässään ohjelman kansallista viestintäohjeistusta ja ydinviestejä. Lisäksi Kanta-Hämeen viestintäsuunnitelma käsittää alueen omat, eri toimijaryhmille suunnattavat ydinviestit paikallisen kehittämistyön ja muutoksen johtamisen kohdentamiseksi hankesuunnitelmaan perustuen. Hankkeessa huolehditaan, että Kanta-Hämeen kohdennetut ydinviestit ovat linjassaan kansallisten ydinviestien ja viestinnän kanssa. Hankkeen viestinnälliset kohderyhmät, viestinnän ydintarkoitus, käytettävät kanavat, vastuut ja aikataulut on eritelty taulukkoon 1. Hankkeen viestinnässä hyödynnetään viestintäasiantuntijan työpanosta, mutta vastuuta viestimisestä on koko hanketoimistolla ja –hallinnoijalla sekä järjestämisvastuullisilla organisaatioilla. Organisaatioissa viestintään otetaan mukaan niiden kaikki eri tasot asiakastyötä tekevistä työntekijöistä ylimpään johtoon. Hankkeessa tavoitellaan organisaatioiden ammattilaisten viestinnällistä valmentautumista, osaamisen ja systemaattisuuden vahvistamista yhdessä. Näin siksi, että viestinnällä on merkittävä rooli organisaation kilpailukyvyyn, brändin luomisen ja imagon kannalta. Kanta-Hämeen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus hankkeessa tiedostetaan, että kilpailukyvykkyyttä tarvitaan myös esimerkiksi osajien rekrytoinnissa nyt ja tulevaisuudessa. Viestinnän kautta rakennetaan näin ollen houkuttelevuutta myös tulevaisuuden työpaikkana. Hankkeen tilannekuvan, tulosten ja muutosviestintää toteutetaan siten, että se nivoutuu yhteen Kanta-Hämeen sote-rakennemuutoksen valmistelua tukevan hankkeen viestinnän kanssa. Viestinnän tavoitteiden saavuttamista seurataan kohderyhmästä ja kanavasta riippuen erilaisin mittarien esim. tilaisuuksien, tapahtumien, tapaamisten yms. määrät, verkkosivujen kävijät, Some-seuraajien määrä ja vuorovaikutus sekä medianäkyvyys.

### **Ydinviestit**

Kansallisen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus ohjelman ydinviestit:

- Hallituksen tavoitteena on vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon perustason palveluita ja siirtää painopistettä ehkäisevään työhön.
- Peruspalveluita kehitetään Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmassa. Sen tarkoituksena on kehittää sellaisia sosiaali- ja terveyspalveluiden kokonaisuuksia, jotka vastaavat väestön palvelutarpeisiin.
- Ohjelma tähtää sosiaali- ja terveydenhuollon toimintatapojen uudistamiseen, jotta ihminen saa tarvitsemansa palvelut sujuvasti ja avun yksilöllisten tarpeidensa mukaan.
- Ohjelmassa kehittämistyötä tehdään alueilla yhdessä palveluiden käyttäjien ja ammattilaisten kanssa.

Kanta-Hämeen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus –hankkeen kohdennetut ydinviestit:

- Ydinviesti on, että muutos, jota nyt tehdään, on meille hyväksi, mutta muutos on myös välttämätön pärjätäksemme tulevaisuudessa asiakkaiden palvelutarpeiden, vaatimustason, vertailun ja kilpailun osaavasta henkilöstöstä lisääntyessä.

Ydinviesti voidaan jakaa eri kohderyhmien mukaan seuraavasti:

#### **Asiakkaat**

- ”Asiakkaiden tarpeet, hoidon ja palveluiden saatavuus sekä asiakaskokemukset otetaan entistä paremmin huomioon toiminnassamme ja toimintaa kehitettäessä.”

Johto:

- ” Hankkeen tuloksena sosiaali- ja terveysterveyskeskusten kilpailukyky paranee.”
- ”Tilannekuva- ja päivittäisjohtamiseen opitut uudet keinot vahvistavat uudistumiskykyämme.”

Henkilöstö:

- ”Toimintaympäristön muutokset eli muun muassa digitalisaatio, lainsäädäntö ja teknologia edellyttävät uudenlaista toiminnan ja osaamisen kehittämistä.”
- ”Asiakasymmärryksen merkityksen oivaltaminen ja hyvän asiakaskokemuksen synnyttäminen jokapäiväisessä työssämme ovat elintärkeitä asioita myös henkilöstön kannalta.”
- ”Toimintakulttuurimme täytyy muuttua vastaamaan nykypäivän tilannetta ja tulevaisuuden kehitystä.”
- ”Muutoksen tavoitteena henkilöstön kannalta on parempi työn hallinta ja –viihtyvyys.”

**Hankkeen viestinnälliset kohderyhmät, viestinnän tavoitteet, käytettävät kanavat, vastuut ja aikataulut (Taulukko 1)**

Kuntalaiset ja asiakkaat

Kuntalaiset ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttäjät eli asiakkaat ovat keskeinen viestinnän kohderyhmä. Tämän kohderyhmän kohdalla viestintä nivoutuu vahvasti yhteen sote-rakenneuudistuksen valmistelua tukevan hankkeen kanssa, erityisesti asiakkaan palveluihin ja palveluprosesseihin linkittyvien muutosten osalta.

Kuntalaisille ja asiakkaille keskeistä viestinnässä on:

- 1) monipuolisen infomateriaalin tuottaminen ja viestiminen monikanavaisesti nykyorganisaatioiden kautta (puhelinneuvonta, informaatio sähköisen asioinnin palveluissa, verkkosivuilla, kasvokkain jne) sekä hankkeen suoran viestinnän kautta (kanavina mm. eri median kanavat).
- 2) asiakkaiden osallistaminen kehittämiseen esim. asiakaskokemuksen seurannan, auditoinnin, raatien ja asiakaskyselyjen avulla sekä muun asiakasosallistamisen välineiden kautta

Kuntalaisviestintään liittyy myös muiden yhteistyökumppaneiden (mm. järjestöt) tukeminen viestinnällisesti. Vastuu viestinnästä ja viestintämateriaalin tuottamisesta on hanketoimistolla yhteistyössä järjestäjäorganisaatioiden viestintävastuullisten ja asiakasosallisuudesta vastaavien henkilöiden kanssa. Ajoitus kuntalaisviestinnässä on hankkeen keskeisissä muutospisteissä (hankkeen käynnistyminen, tuloksista viestiminen, muutoksista, mm. palvelutuotteita käyttöönotettaessa viestiminen) ja sitä toteutetaan koko hankkeen ajan vuosien 2020-2022 aikana.

Sosiaali- ja terveysministeriö STM, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL

Ohjauksen näkökulmasta keskeiset toimijat ovat hanketta strategisesti ohjaava sosiaali- ja terveysministeriö sekä hankkeen kansallisesta koordinoinnista vastaava Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Keskeistä on viestiä hankkeen etenemisestä, tilannekuvasta sekä yhteensopivuudesta kansallisen valmistelun kanssa. Ohjauksellista viestintää ylläpidetään tilannekuvatiedoin sekä erilaisten verkostojen kautta. Vastuu ohjauksellisesta viestinnästä on

hanketoimistolla sekä ohjausryhmällä. Viestintä on jatkuvaa, huomioiden hankekokonaisuuden rinnakkaisankkeet.

#### Kuntien ja kuntayhtymien luottamusjohto

Alueellisella tasolla olennainen viestinnän kohderyhmä ovat alueen kuntien ja kuntayhtymien luottamushenkilöt sekä hallinnoijatahon päätöksentekijät. Luottamushenkilöiden näkökulmasta on keskeistä huolehtia viestinnästä sekä kansalliseen että alueelliseen tilannekuvaan liittyen eli viestiä sote-uudistuksen etenemisestä, hankkeen etenemisestä ja hyödyistä sekä tuloksista. Tässä kohdassa on keskeistä, että luottamushenkilöille viestitään selkeyden vuoksi rinta rintaan myös Kanta-Hämeen sote-rakennuudistuksen valmistelua tukevasta hankkeesta. Kanavina toimivat hankkeen poliittinen seurantaryhmä sekä muut alueen olemassa olevat rakenteet. Lisäksi huolehditaan riittävästä viestinnästä, mm. infotilaisuuksista ja verkkoviestinnästä kuntien ja kuntayhtymien luottamushenkilöille. Vastuu yleisestä luottamushenkilöviestinnästä ja organisaatioiden virkajohdolle viestimisestä on hanketoimistolla ja hankkeen vastuushenkilöillä sekä ohjausryhmän jäsenillä.

#### Kuntien ja kuntayhtymien ylin johto

Järjestämismvastuullisten organisaatioiden ja hallinnoijatahon johdon osalta hankekokonaisuudesta viestitään hankkeiden etenemisestä ja tuloksellisuudesta sekä uudistuksen tilannekuvasta. Koska luottamusjohdolle viestii hankejohdon lisäksi myös järjestämismvastuullisten organisaatioiden sekä hallinnoijatahon ylin virkajohto, on hanketoimiston tehtävä tukea tässä tehtävässä heitä. Keskeistä on hyödyntää yhtenäistä viestintätapaa ja materiaaleja sekä selkeitä ydinviestejä. Viestintä on jatkuvaa ja systemaattista ja sitä toteutetaan koko hankkeen ajan 2020-2022; myös ennen hankkeen käynnistymistä.

#### Kuntien ja kuntayhtymien johto ja –keskijohto, sote-ammattilaiset järjestämismvastuullisissa organisaatioissa

Sosiaali- ja terveystyöpalvelujen johdon ja ylimmän johdon merkittäväksi viestintätehtäväksi nousee muutosviestinnän läpivienti järjestäjäorganisaatioissa. Hanketoimistolla on tässä merkittävä tukirooli. Muutosviestintään sisältyy myös riskejä, joita on arvioitava yhdessä järjestämismvastuullisten organisaatioiden johdon kanssa. Viestintää toteutetaan koko hankkeiden ajan ja tilannekuvaan sopeutuen. Sote-ammattilaiset järjestämismvastuullisissa organisaatioissa ovat sekä yksi merkittävä kohderyhmä, että toteuttaja viestinnässä tilanteesta riippuen. Heille kohdistettua muutosviestintää on toteutettava ennakoivasti. Lisäksi on viestittävä hankkeen tavoitteista ja hyödyistä sekä huomioitava riittävällä tavalla hankkeen muutokset mm. ammattilaisen työhön. Viestinnän yhtenä tehtävänä sitouttaa ja luoda omistajuutta yhteiseen muutokseen. Suoraan hankkeessa tehtävään kehittämistyöhön osallistuvat ammattilaiset ja tiimit viestivät omasta kehittämisestä osa-alueestaan sekä sisäisesti, että ulkoisesti esim. organisaation some -kanavilla. Tätä viestintään harjoitellaan yhdessä ja toteutetaan yhteisin suunnitelmin. Hanketoimiston päätehtävä on tukea järjestämismvastuullisia organisaatioita niiden toteuttamassa viestinnässä ennakoivasti ja selkeää materiaalia tuottaen, sekä mahdollisuuksien mukaan viestiä myös suoraan (esim. webinaarit, koulutukset, verkkomateriaali ym.). Myös järjestämismvastuullisten organisaatioiden viestintähenkilöstöä osallistetaan tarvittavassa määrin. Viestintä on jatkuvaa koko hankkeen ajan, ja täsmäytetty viestintäsuunnitelma toteutetaan yhteennivottuna Kanta-Hämeen sote-rakennuudistuksen valmistelua tukevan hankkeen kanssa.

#### Järjestöt

Järjestöjen kanssa viestinnällistä yhteistyötä on tehty jo hankkeen valmisteluajana. Keskeistä järjestöviestinnässä on viestiä kansallisesta uudistuksesta sekä hankkeen tilanteesta ja tuloksista edunvalvonnallisesta näkökulmasta ja hyödyntää tässä olemassa olevia yhteistyörakenteita. Vastuuta viestinnästä on hanketoimistolla, järjestöneuvottelukunnan edustajilla ja järjestöyhteyshenkilöillä omalta osaltaan. Lisäksi kumppanuussuhteisessa

yhteistyössä järjestöjen kanssa muun muassa palvelujen kehittämisessä toteutetaan monipuolista viestintää eri keinoin mm. kohdennetun viestintämateriaalin avulla. Kumppanuudessa myös järjestöillä on viestinnällistä vastuuta eli hanketoimisto, järjestämisvastuullisten organisaatioiden nimetyt yhteyshenkilöt sekä yhteyshenkilöt järjestöissä jakavat viestintävastuuta. Keskeistä on säännöllinen viestintä ja ennakoiva ajoitus vuosien 2020-2022 aikana.

#### Alueen yritykset

Alueen yritysten näkökulmasta viestinnän ydintarkoitus liittyy hankkeen tilannetietoon ja tilannetietoon sote-uudistuksen etenemisestä sekä yritysten osallistumismahdollisuuksiin. Viestintää toteutetaan säännöllisesti eri viestintäkanavissa ja mm. kehittämistilaisuuksissa. Vastuu viestinnästä on hanketoimistolla.

Kohderyhmä	Tavoitteet	Kanavat ja keinot	Vastuu ja aikataulu
<b>Kuntalaiset / Asiakkaat</b>	Erityisesti asiakkaan palveluihin ja palvelujen piiriin pääsyyn sekä asiakasosallisuuteen liittyvistä muutoksista viestiminen.	Infomateriaalin tuottaminen eri kanaviin nykyorganisaatioiden kautta, hankkeen suora viestintä (kanavina some, media). Muiden yhteistyökumppaneiden (mm. järjestöt) tukeminen viestinnällisesti. Asiakkaiden osallistaminen kehittämiseen esim. asiakaskokemuksen seurannan, raatien ja asiakaskyselyjen avulla sekä muun asiakasosallistamisen välineiden kautta.	Hanketoimisto, järjestäjäorganisaatioiden viestintä ja asiakasosallisuudesta vastaavat henkilöt. Muutosviestiminen vuosien 2020-2022 aikana.
<b>Sosiaali- ja terveystieteiden STM, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL</b>	Hankkeen eteneminen ja tulokset. Hankkeen tilannetieto, yhteensopivuus kansallisen valmistelun ja tavoitteiden kanssa	Ohjausryhmä, säännölliset tapaamiset ja alueellinen tuki, kohdennettu viestintä, verkostoyhteistyö ja säännölliset tapaamiset, THL: n ja STM: n keräämä tilannetieto	Hanketoimisto, ohjausryhmä + rinnakkaishankkeet. Jatkuva, koko hankkeen ajan 2020-2022
<b>Kansalliset sidosryhmät (muut maakunnat, erityisesti erityisvastuualueen toimijat)</b>	Tilannekuvan ylläpito, benchmarkkaus muiden toimijoiden kehittämiseen	Verkostotilaisuudet, verkostoyhteistyö, yhteisen tilannekuvan ylläpito, tiedon jakaminen	Hanketoimisto sekä ohjausryhmä + rinnakkaishankkeet Jatkuva, koko hankkeen ajan 2020-2022
<b>Kuntien ja kuntayhtymien luottamusjohto ml. Hämeen liitto</b>	Hankkeen tilannetieto, sote-uudistuksen etenemisen tilannekuvan ylläpito, hankkeen hyödyistä ja tuloksellisuudesta viestiminen.	Ohjausryhmä, poliittinen seurantar ryhmä, säännöllinen tiedottaminen esim. infotilaisuuksien,	Hanketoimisto ja hankkeen vastuuhenkilöt, ohjausryhmän jäsenet sekä ylin johto sote-organisaatioissa ja Hämeen liitossa

		<p>uutiskirjeiden avulla ym. avulla. Järjestämisvastuullisten organisaatioiden johdon sekä Hämeen liiton johdon tukeminen eri viestintäaineistoin.</p>	<p>Jatkuva, koko hankkeen ajan 2020-2022; myös ennen hankkeen käynnistymistä.</p>
<p><b>Kuntien ja kuntayhtymien ylin johto, ml. Hämeen liitto</b></p>	<p>Hankkeen tilannetieto, sote-uudistuksen etenemisen tilannekuvan ylläpito, hankkeen hyödyistä ja tuloksellisuudesta viestiminen sekä tarvittaessa muutoksista ja riskeistä viestiminen.</p>	<p>Järjestämisvastuullisten organisaatioiden sekä Hämeen liiton johdon tukeminen eri viestintäaineistoin (infopaketit, tilannekatsaukset, tiedotteet ym.). Viestintätyö organisaatioiden johtoryhmissä.</p>	<p>Hanketoimisto ja hankkeen vastuuhenkilöt. Ohjausryhmän sote-johto ml. ylin johto sote-organisaatioissa. Jatkuva, säännöllisesti koko hankkeen ajan sekä tarvittaessa muutosten ilmaantuessa 2020-2022</p>
<p><b>Kuntien ja kuntayhtymien johto ja -keskijohto</b></p>	<p>Muutosviestintä sekä muutosviestinnässä tukeminen. Hankkeen tilannetieto ja tuloksista ja hyödyistä viestiminen</p>	<p>Järjestämisvastuullisten organisaatioiden johdon tukeminen eri viestintäaineistoin (infopaketit, tilannekatsaukset, tiedotteet ym.). Viestintätyö organisaatioiden johtoryhmissä.</p>	<p>Ylin sote-johto. Hanketoimisto tukee mm. materiaalien osalta. Jatkuva ja säännöllinen viestintä 2020-2022.</p>
<p><b>Sote-ammattilaiset järjestämisvastuullisissa organisaatioissa</b></p>	<p>Muutosviestintä ennakoivasti; hankkeen tilannetieto ja tuloksista ja hyödyistä viestiminen</p>	<p>Organisaatioiden sisäinen viestintä, kohdennettu viestintä esim. eri ammattiryhmille tai organisaatioittain, seminaarit, koulutukset ja valmennukset.</p>	<p>Viestintä suunnitellaan yhdessä organisaatioiden johdon kanssa, toteutus yhdenmukaisin ydinviestein ja aikatauluihin. Hanketoimisto sekä osallistuvien organisaatioiden johto ja viestintähenkilöstö. Säännönmukainen, jatkuva viestintä 2020-2022</p>
<p><b>Järjestöt</b></p>	<p>Hankkeen tilannetieto ja tuloksista ja hyödyistä viestiminen edunvalvonnallisesta näkökulmasta. Kumppanuuksissa ja palvelujen kehittämisessä (mm. asukkaan palvelut) muutoksista viestiminen ennakkoon ja tarvittaessa koulutus</p>	<p>Järjestöt osana hankerakennetta ja kehittämisen työryhmiä. Kohdennettu viestintämateriaali (järjestönäkökulmasta)</p>	<p>Hanketoimisto ja järjestöneuvottelukunta ja järjestöyhteyshenkilöt omalta osaltaan. Kumppanuuksissa hanketoimisto, järjestämisvastuullisten organisaatioiden nimetyt yhteyshenkilöt sekä yhteyshenkilöt</p>

			järjestöissä. Säännöllinen viestintä 2020-2022.
<b>Alueen yritykset</b>	Hankkeen tilannetieto ja tilannetieto uudistuksen etenemisestä, osallistumismahdollisuudet.	Säännöllinen tiedottaminen, kehittämistilaisuudet.	Hanketoimisto

*Taulukko 1 Kanta-Hämeen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hankkeen viestinnälliset tavoitteet, viestinnän ydintarkoitus, käytettävät kanavat, vastuut ja aikataulut.*