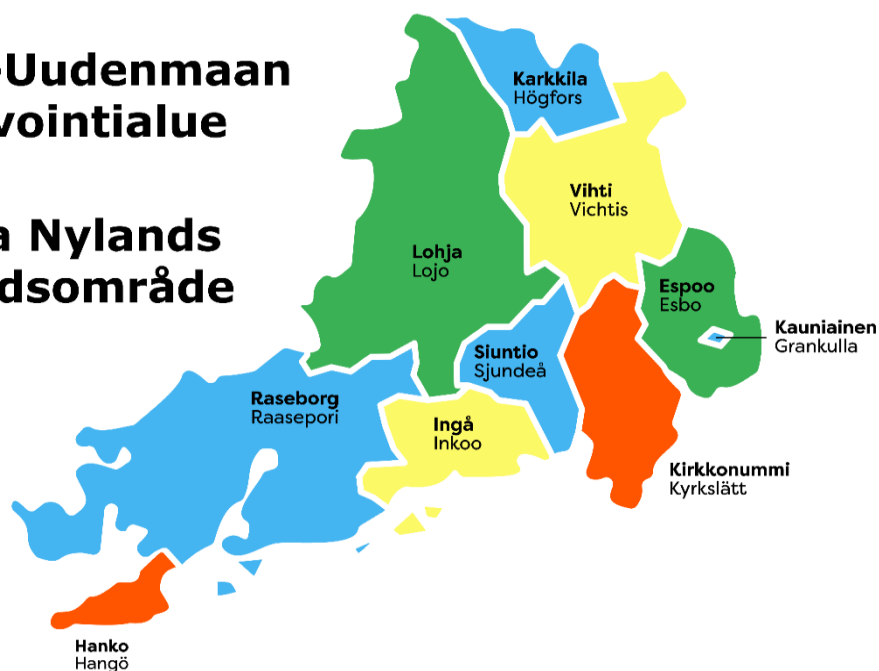


**Länsi-Uudenmaan
hyvinvointialue**

**Västra Nylands
välfärdsområde**



11.11.2022

**Tulevaisuuden kotona asumista tukevat
palvelut ikääntyneille Länsi-Uudenmaan
hyvinvointialueella:
Viestintäsuunnitelma**



**Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde**



Sisällys

1	Lähtökohta	2
2	Tätä tavoittelemme.....	2
3	Viestinnän periaatteet	3
4	Ydinviestit.....	4
5	Kohderyhmät / sidosryhmät.....	4
6	Viestinnän ja osallistamisen kanavat ja keinot.....	4
7	Resurssit	6
8	Budjetti	7
9	Aikataulu: viestinnän yleislinjat	7
10	Seuranta ja arviointi	7

1 Lähtökohta

Viestintää ja osallistamista tehdään yhtenä kokonaisuutena yhdessä Länsi-Uudenmaan Sote-keskus hankkeen ja hyvinvointialueen valmistelun kanssa, jotta saamme kaikki osapuolet mukaan rakentamaan yhdessä Länsi-Uudenmaan sote-palveluja. Viestinnän ja osallistumisen lähtötilanne Länsi-Uudellamaalla:

- 10 kuntaa, 9 sote-organisaatiota
- 2 suomenkielistä kuntaa
- 6 kaksikielistä kuntaa, joissa pääkieli suomi, yhdessä asukasviestintää myös englanniksi ja harvinaisemmilla kielillä
- 2 kaksikielistä kuntaa, joissa pääkieli ruotsi
- jokaisessa kunnassa omat kanavat, viestinnän tavat ja tekijät; Espoossa ja Kauniaisissa on sote-viestinnän tiimit
- asukkailla on ollut erilaisia osallistumisen mahdollisuuksia muutostilanteissa
- nuorisovaltuusto, vammaisneuvosto, vanhusneuvosto ovat olleet muutoksissa yhteistyökumppaneina, ja myös kokemusasiantuntijoita on hyödynnetty jonkin verran.

Rakenteilla on aidosti uudenlaista palvelua ja yhteistä tekemistä, johon halutaan luoda yhteiset viestinnän ja osallisuuden periaatteet sekä yhteinen ilme. Länsi-Uudenmaan sote -hankkeen viestintäpäällikkö kokoaa Länsi-Uudenmaan kuntien viestintäverkoston, jossa varmistetaan, että viestinnän ja osallistumisen kanavat ovat avoinna kaikissa kunnissa. Viestinnässä noudatetaan soteuudistuksen valtakunnallisia viestintälinjauksia, ja niitä täsmennetään valtakunnallisessa soteuudistuksen viestintäverkostossa ja Uudenmaan sote-viestintäverkostossa.

Yksityiskohtainen toimenpide- ja aikataulusuunnitelma tehdään, kun projektikokonaisuuden eteneminen täsmentyy.

2 Tätä tavoittelemme

- Rauhallinen yleistilanne: asukkaat, henkilöstö ja sidosryhmät kokevat tulevansa kuulluksi, myönteinen suhtautuminen uudistukseen
- Asukkaat ovat ajan tasalla siitä, mitä tapahtuu, milloin ja miten asioihin voi vaikuttaa.
- Henkilöstö on ajan tasalla siitä, mitä tapahtuu, milloin ja miten asioihin voi vaikuttaa. Henkilöstö osaa vastata asiakkaiden kysymyksiin.
- Henkilöstön yhteishenki ja yhteisen kehittämisen meininki vahvistuvat.
- Päätöksentekijät ovat ajan tasalla siitä, mistä päätetään, milloin ja mitkä ovat vaihtoehdot ja eri valintojen seuraukset.

Tavoitteiden saavuttamiseksi:

- kuulemme ja keräämme henkilöstön ja asukkaiden näkemyksiä palveluiden laadusta ja saatavuudesta
- kannustamme mukaan kehittämiseen: tehdään yhdessä palveluja meille kaikille.
- kerromme selkeästi, miten palvelut kehittyvät ja milloin muutoksia on tulossa
- tuemme henkilöstöä ja asiakkaita uusien digitaalisten välineiden ja toimintamallien käyttöönotossa viestinnän keinoin
- kerromme sidosryhmillemme, miten ikääntyneiden palveluja, sekä niiden johtamista ja ohjausta on tarkoitus kehittää.

3 Viestinnän periaatteet

Tulevaisuuden kotona asumista tukevia palveluja tehdään ihmisille – palvelut edellä!

- Luotettavasti ja asiantuntevasti: Viestinnällä varmistetaan, että ihmiset voivat luottaa saavansa oikeaa ja luotettavaa tietoa tasapuolisesti ja oikea-aikaisesti. Kehittämisestä viestitään punnitun ja tutkitun tiedon perusteella.
- Avoimesti ja realistisesti: Viestintä on avointa ja läpinäkyvää. Ei luvata liikoja.
- Selkeästi ja saavutettavasti: viestitään hyvällä ja selkeällä kielellä. Tieto on helposti löydettävissä ja saavutettavassa muodossa.
- Rohkeasti: Uudistuksesta käytävää keskustelua seurataan ja siihen osallistutaan rohkeasti. Myös keskeneräisistä asioista viestitään.
- Yhdessä, kuunnellen ja vuorovaikutuksessa: Viestintä on avainasemassa uudistuksen onnistumisessa. Onnistuminen varmistetaan avoimella vuoropuhelulla ja luottamuksellisen ilmapiirin rakentamisella kaikkien sidosryhmien kesken.
- Osallistaen: Sitoutamme sote-ammattilaisia uusiin toimintatapoihin tuomalla esiin onnistumisia sekä asiukkaiden ja ammattilaisten tyytyväisyyttä. Osallistamme myös asukkaita suunnitteluun alusta alkaen.

Kerromme säännöllisesti hankekokonaisuuden etenemisestä. Sisäinen ja ulkoinen viestintä nivotaan yhdeksi kokonaisuudeksi niin, että ne täydentävät toisiaan.

- iso kuva: tätä kohti mennään
- missä vaiheessa olemme menossa
- mitkä ovat seuraavat askeleet ja miten niihin voi vaikuttaa
- miten aiemmin esitetyt näkemykset on otettu huomioon valmistelussa

4 Ydinviestit

- Terveys- ja hyvinvointihyötyä asukkaille ○ Palveluihin pääsee nopeasti ○ Apua saa helposti
 - Sähköiset palvelut helpottavat arkea ja tuovat palvelut kotisohvalle ○ Palveluja saa kattavasti suomeksi ja ruotsiksi
- Kehitetään yhdessä!
- Varaudutaan yhdistymään
 - turvallisesti ja vakaasti kohti uutta ○ säilytetään hyvä ja tehdään siitä vielä parempaa

5 Kohderyhmät / sidosryhmät

Länsi-Uudellamaalla:

- kuntien henkilöstö
- asukkaat / sote-palvelujen asiakkaat
- päätöksentekijät
- vanhusneuvostot, kokemusasiantuntijat
- yritykset, järjestöt, seurakunnat
- valtakunnallinen ja alueellinen media
- sote-alan media Muut
- Uudenmaan muut alueet ja Uudenmaan sote-viestintäverkosto
- HUS
- THL
- STM ja kansallinen sote-viestintäverkosto
- valmistelijat muissa maakunnissa ja valtionhallinnon hankkeeseen liittyvät toimijat

6 Viestinnän ja osallistamisen kanavat ja keinot

Valitsemme viestinnän kanavat valita tarpeen ja tilanteen mukaan. Huomioimme erityisryhmien (kieliryhmät, vanhukset, vammaiset, työttömät) tarpeet ja varmistamme, että viestintämme saavuttaa myös heidät. Hyödynnämme viestinnän kanavia monipuolisesti siten, että tavoitamme asukkaat ja henkilöstön mahdollisimman laajasti.

Soteammattilaiset	<p>Henkilöstön uutiskirje</p> <ul style="list-style-type: none"> • ilmestyy kuukausittain <p>Johdon infotilaisuudet / kyselytunnit</p> <ul style="list-style-type: none"> • hankkeen johto • kuntien johto <p>Yksikkökokoukset</p> <ul style="list-style-type: none"> • esimiehille yhteiset materiaalipaketit yksikkökokouksia varten <p>Intranet</p> <ul style="list-style-type: none"> • hankkeen aikana kunnilla omat => viestintäverkoston kautta • rakennetaan yhteinen intra hankkeen aikana <p>Kuntien henkilöstölehdet</p> <ul style="list-style-type: none"> • viestintäverkoston kautta <p>Työpajat</p> <ul style="list-style-type: none"> • palvelujen kehittämistyöpajat 	<p>Etenemisaikataulu koko ajan löydettävissä</p> <p>Palvelun kehittämisen työpajat, palvelumuotoilu</p> <p>Henkilöstöfoorumi (sähköisesti sekä fyysisesti)</p>
Asukkaille suunnattu materiaali	<ul style="list-style-type: none"> • Asukas-/asiakasfoorumit (sähköisesti/fyysisesti) • Asukasraadit • Kyselyt (verkossa / puhelin, lomakkeet) <p>Henkilökohtaiset tapaamiset</p> <ul style="list-style-type: none"> • palveluissa, vastaanotoilla henkilöstön kanssa • johdon kanssa • poliitikkojen kanssa <p>Media</p> <ul style="list-style-type: none"> • tiedotteiden uutisointi • mielipidekirjoitukset ja niihin vastaukset • uutisointi päätöksentekijöiden mielipiteistä, lautakuntien ja valtuustojen käsittelyistä ym. 	

Päättäjät	Kunnalliset, alueelliset ja valtakunnalliset päätöksentekofoorumit Yleisötilaisuudet Sosiaalinen media (esim. kaupunginosaryhmät, muu some-viestintä) Henkilökohtaiset tapaamiset Asukkaille suunnattu materiaali tiedoksi	
Muut toimialat (mm. sivistystoimi)	Intranet Paikalliset henkilöstölehdet Asukkaille suunnattu materiaali	Osallistamisen keinot, palvelun kehittämisen työpajat, palvelumuotoilu
STM, THL	Kehittävän seurannan yhteistyö ja aluekoordinaattorin tapaamiset Viestintäverkoston tapaamiset Asukkaille tarkoitetut materiaalit	
Yritykset ja kolmas sektori	Järjestötapaamiset, kumppanuusfoorumin rakentaminen Markkinavuoropuhelut ja hankintainfot Asukkaille tarkoitetut aineistot myös järjestöjen käytössä	

7 Resurssit

- Länsi-Uudenmaan sote-hankkeen ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valmistelun viestintähenkilöstö ja hanketoimisto
- Tulevaisuuden sote-keskus hankkeen viestintäpäällikkö koordinoi Länsi-Uudenmaan kuntien viestintäverkostoa, jossa varmistetaan, että tieto kulkee kaikissa kunnissa

Henkilöstöresurssit

- Viestintäpäällikkö vastaa viestintäorganisaation toiminnoista (mm. sisäiset henkilöstöresurssit ja mahdolliset ulkoiset asiantuntijapalvelut), viestinnän johtamisesta sekä seurannasta ja raportoinnista hankeorganisaation johtoryhmälle.
- Viestintäorganisaatio vastaa sisällön ja materiaalin tuotannosta. Viestinnän ja osallistamisen tueksi hankimme tarpeen mukaan asiantuntijapalveluita.

Viestintä ja vuorovaikutus kuuluvat kaikille hankkeeseen osallistuville. Kaikki hankkeeseen osallistujat vastaavat osaltaan viestinnästä omalla toimialueella/yksikössään/organisaatiossaan hyödyntämällä niitä kanavia, joita ko. toimialueella/yksikössään/organisaatiossa on käytössä.

8 Budjetti

Osallisuus ja viestintä -budjetti on 60.000 euroa vuosille 2022-2023.

9 Aikataulu: viestinnän yleislinjat

Tässä esitetään hankkeen viestinnän yleislinjat. Yksityiskohtaiset toimenpiteet ja niiden aikataulutus suunnitellaan hankekokonaisuuden ja projektien tarpeiden mukaan.

- Viestintäsuunnitelma
- Länsi-Uudenmaan kuntien viestintäympäristön ja -kanavien hyödyntäminen viestinnässä
- Hankkeen sisältöjen tiedottamista henkilöstötiedotteessa
- Hyödynnetään olemassa olevia some-kanavia ja verkkosivuja.
 - verkkosivut: www.luvn.fi
 - Twitter, Facebook
 - Viestintäyhteyshenkilöt Länsi-Uudenmaan kunnissa: säännölliset tapaamiset ja yhteinen työtila
- Henkilöstön ja asukkaiden uutiskirjeet

10 Seuranta ja arviointi

Seuraamme tavoitteiden toteutumista asettamalla ja seuraamalla tavoitekohtaisia mittareita.

Mittaamisessa ja seurannassa arvioidaan mennyttä ja nykyhetkeä mutta myös luodataan tulevaa. Apuna käytetään määrällisiä ja laadullisia työkaluja:

- mediaseuranta
- verkkosivujen käytön ja sosiaalisen median analysointityökalut
- tiettyyn teemaan pureutuvat sisältöanalyysit
- kyselyt
- palautekanavat.

Alustavat viestinnän seurannan mittarit:

- Ydinviestien läpimeno: medianäkyvyys, some-vuorovaikutus, hankkeen paikallinen tunnettuus
- Hankkeen eteneminen: tilaisuuksien määrä, tilaisuuksien kävijämäärät, someseuraajat ja vuorovaikutus, medianäkyvyys, hankkeen paikallinen tunnettuus

- Tieto palveluista: medianäkyvyys, hankkeen paikallinen tunnettuus
- Aukkaiden näkemykset laadusta: tiettyyn teemaan keskittyvät analyysit, asukkaiden palaute hankkeen paikallinen tunnettuus, someseuraajat ja vuorovaikutus
- Sote-ammattilaisten näkemykset: tiettyyn teemaan keskittyvät analyysit, henkilöstön palaute, tilaisuuksien määrä, tilaisuuksien osallistujamäärät
- Sidosryhmien näkemykset: tilaisuuksien määrä, osallistujamäärät, palaute