

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde



Euroopan unionin
rahoittama
NextGenerationEU

Esihenkilötyön kehikko - esihenkilötyön vastuualueiden prosessikuvauksia avosairaanhoidon palvelulinjalla

Avosairaanhoidon palvelut,
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Sisällys

- Tausta ja tarpeet
- Toimintamallin hyötytavoitteet
- Toimintamallin kuvaus ja kolmen moduulin tarkempi kuvaus
 - Laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvät esihenkilötyön prosessit
 - Palvelujen tilannekuvan seuranta ja raportointi
 - Vuorovaikutus ja viestintä

Tausta ja tarpeet

Avosairaanhoidon johtamismalli ja käyttöönottosuunnitelma, Länsi-Uudenmaan HVA (RRP, P4, I1) 2022

Johtamismalli pyrkii selkiyttämään avosairaanhoidon rakenteita sekä eri tasoilla toimivien johtajien ja johtamisfoorumien rooleja, tehtäviä ja vastuita. Malli ohjaa päätöksentekoa mahdollisimman lähellä niitä, joita asia koskettaa.



Esihenkilötyön kehikko - esihenkilötyön vastuualueiden prosessikuvauksia avosairaanhoidon palvelulinjalla, Länsi-Uudenmaan HVA (RRP, P4, I1) 2023-2024

Esihenkilötyön kehikko, joka tukee avosairaanhoidon johtamismalliin käyttöönottoa toimintayksiköiden johtotiimien arjessa.



”OPTI” – Avosairaanhoidon operatiivisen toiminnan ja laadun jatkuvan parantamisen malli, Länsi-Uudenmaan hva (RRP, P4, I1) 2024-2025

Avosairaanhoidon palvelujen operatiivisen toiminnan seurannalle ja laadun jatkuvalla parantamiselle on määritelty yhteinen mittaristo eri johtamisen tasot huomioiden.



Hyvinvointialueiden toiminnan käynnistyessä 1.1.2023 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen avosairaanhoidon palvelujen toimintamallit eivät olleet yhteneväiset, joka vaikutti myös eriäviin käytänteisiin johtamisen suhteen. Palvelutuotannon tunnuslukujen seuranta ja raportointi toteutui vaihtelevasti.

Vuosien 2023 ja 2024 aikana johtamisen käytänteiden yhtenäistämiseksi ja muutosta tukemaan rakennettiin palvelulinjalle oma esihenkilötyön kehikko, joka otettiin käyttöön kaikkien terveysasemien lähiesihenkilöiden toimesta vuoden 2024 alussa. Kehikon tarkoitus on mahdollistaa hyvä johtaminen arjen työssä, jolloin palvelulinjan toiminnoissa pystytään tarjoamaan alueen asukkaille laadukkaita ja oikea-aikaisia palveluja. Malli selkeyttää esihenkilötyön vastuita ja roolia kaikilla johtamisen tasoilla.

Avosairaanhoidon johtamisen kehittäminen käynnisti suuremman esihenkilötyön kehittämisen kokonaisuuden niin palvelulinjan sisällä kuin organisaatiossakin. Vuonna 2024-2025 Aikuisten sosiaalipalvelujen palvelulinjalla muokattiin avosairaanhoidossa luotu johtamisen ja raportoinnin malli soveltuvaksi aikuisten sosiaalipalvelujen palvelulinjalle. Samaan aikaan avosairaanhoidon palveluissa jatkettiin mittaroinnin ja raportoinnin kokonaisuuden kehittämistä ja strukturointia.

Kehittämistoimenpiteistä muodostuu eheä kokonaisuus, joka vastaa yhteiseen tavoitteeseen parantaa palvelujen saatavuutta hyvän esihenkilötyön avulla. Kun esihenkilötyön roolit ovat selvät, kerroksittainen johtaminen mahdollista vastuun kantamisen toiminnan oikealla tasolla niin arjessa kuin poikkeamiin reagoidessa.

Esihenkilötyön onnistumisen avaimet - esihenkilötyön vastuualueiden prosessikuvauksia aikuisten sosiaalipalvelujen palvelulinjalla, Länsi-Uudenmaan HVA (RRP, P4, I1) 2024-2025

Projektissa muokattiin aiemmin avosairaanhoidossa luotu johtamisen ja raportoinnin malli soveltuvaksi aikuisten sosiaalipalvelujen palvelulinjalle.



**Esihenkilötyön kehikko - esihenkilötyön vastuualueiden
prosessikuvauksia avosairaanhoidon palvelulinjalla, Länsi-
Uudenmaan HVA (RRP, P4, I1) 2023-2024**

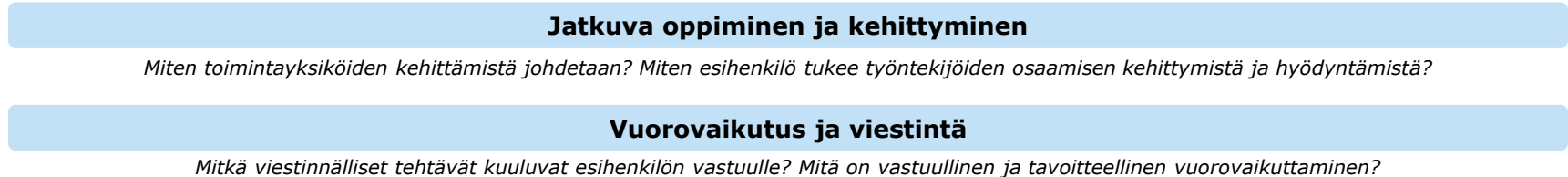
Esihenkilötyön kehikko, joka tukee avosairaanhoidon johtamismalliin käyttöönottoa toimintayksiköiden johtotiimien arjessa.

Seuraavilla sivuilla esitellään Esihenkilötyön kehikko ylätasolla ja kuvataan sen sisältöjen avulla kolme esihenkilön keskeisistä vastuualueista.

Toimintamallin hyötytavoitteet

Avosairaanhoidon palvelujen Esihenkilötyön kehikko

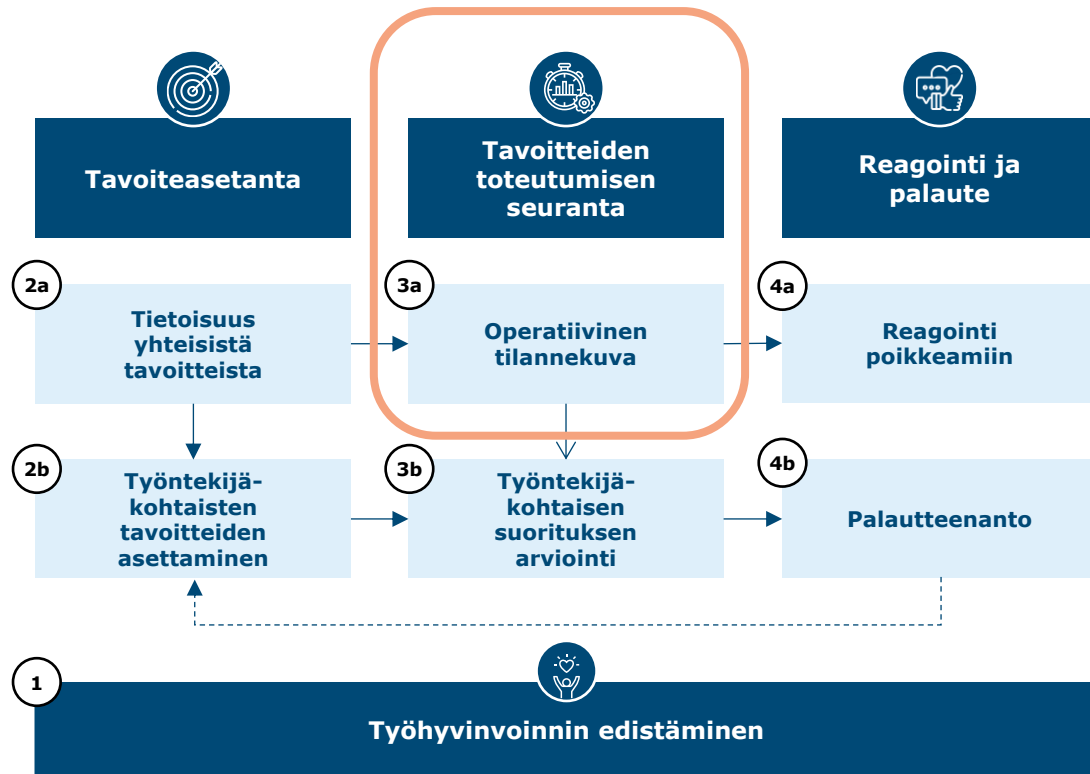
- ✓ Avosairaanhoidon palvelujen esihenkilötyön rooli ja sen vastuut ovat selkeät kaikille palvelulinjalla työskenteleville esihenkilöille.
- ✓ Keskeisten vastuualueiden kokoaminen kuuden toisiinsa linkittyvän otsikon alle tarjoaa esihenkilölle helpon näkymän kokonaisuuteen ja lisää asioiden keskinäistä ymmärrystä
- ✓ Avosairaanhoidon palvelujen operatiivisen toiminnan johtaminen ja kehittäminen on tavoitteellista, systemaattista ja yhtenäistä.
- ✓ Toimintamalli tukee esihenkilötyön vastuun toteutumisesta kerroksittaisen johtamisen tavalla eli tukee päätöksentekoa mahdollisimman lähellä sitä, missä asiat todella tapahtuvat. Selkeä roolitus prosesseissa tukee arjen työssä onnistumista.
- ✓ Avosairaanhoidon palvelujen operatiivisen toiminnan johtamisen mallilla vastataan hyvinvointialueen strategiaan tavoitteisiin ja mahdollistetaan esihenkilöiden onnistuminen työssään sekä palvelulinjan onnistuminen perustehtävässään eli palvelujen tarjoamisessa ja henkilöstön hyvinvoinnin turvaamisessa.



Seuraavilla sivuilla
kuvataan tarkemmin
nämä moduulit tai
osia moduulien sisällöistä
ja niihin liittyvistä
prosesseista



Esihenkilötyössä toimintayksikön ja yksittäisen työntekijän suorituksen johtaminen nivoutuu laajaksi kokonaisuudeksi



- 1 Työyhteisön hyvän suoriutumisen perusta on jokaisen yksilön hyvinvointi ja jaksaminen työssä
- 2a Vaikka avosairaanhoidon pitkän aikavälin tavoitteet asetetaan hyvinvointialueetasolla, huolehtivat esihenkilöt, että toiminta edistää tavoitteiden toteutumista.
- 2b Yhteisistä tavoitteista johdetaan kunkin ammattilaisen henkilökohtaiset tavoitteet, ja toisaalta kunkin ammattilaisen tavoitteet vievät kohti yhteisiä pitkän aikavälin tavoitteita.
- 3a Esihenkilön vastuulla on jatkuva arjen operatiivisen tilanteen seuranta keskeisten avainlukujen ja mittareiden valossa.
- 3b Yhteisten KPI-mittareiden avulla havainnoidaan eroja ammattilaisten välisessä suorituksessa, mikä helpottaa poikkeamiin reagointia.
- 4a Kriittistä on pohtia yhdessä ammattilaisten kanssa, miten toimitaan, kun tulokset eivät vastaa tavoitteita.
- 4b Käytännössä poikkeamiin reagoidaan myös palautteenannon kautta, minkä tulisi tapahtua jatkuvassa dialogissa työntekijöiden kanssa.



Operatiivinen tilannekuva (2/2)

Tarkempi kuvaus mittarista, sekä työkalusta, johon tieto kirjataan manuaalisesti, tai josta sen voi katsoa, missä dokumentti tai raportti sijaitsee jne.

Toiminnan osa-alueet, jotka edellyttävät esihenkilön jatkuvaa, aktiivista seurantaa:

<u>Teema</u>	<u>Osa-alue</u>	<u>Kuvaus seurannan prosessista</u>
Palvelutuotanto	Suoritevolyymit	- Palvelutuotannon suoritteita seurataan avosairaanhoidon PowerBi-raportin avulla - Käytännössä tärkeää on seurata esimerkiksi kontakti-, asiakas- ja lähetemääriä
	Saatavuus	Käytännössä saatavuutta seurataan Xxx...
	Muu osa-alueet	Palvelutuotannossa on myös muita tärkeitä seurattavia osa-alueita, kuten esim. Xxxx ja Xxxx...
Henkilöstö	Resursointi	Resursoinnin seurannan Excel-taulukon pitäminen ajan tasalla ja seuranta viikoittain
	Työhyvinvointi	- Esihenkilön vastuulla on seurata toimintayksikön työhyvinvointia säännöllisesti - Käytännössä työhyvinvointia on mahdollista seurata säännöllisen kyselyn avulla (esim. Xxx, Xxxx...)
Talous	Budjetin toteuma	Toimintayksikön kustannuspaikan toteutuneiden kustannusten seuranta suhteessa budjettiin talouden PowerBI-raportin avulla kuukausittain



Tiedolla johtamista ja yhteisiä KPI-mittareita kehitetään organisaatiossamme jatkuvasti. Seuraa Intranetin avulla tarkempia uutisia, ohjeistuksia ja käytäntöjä.

Mittaroinnin ja raportoinnin kokonaisuus ja toimintamalli oli esihenkilötyön kehikon rakennusvaiheessa vastuualueista eniten kesken liittyen koko hyvinvointialueen tuoreuteen ja esimerkiksi eri järjestelmien suureen määrään, ja sitä onkin jatkokehitetty omana projektinaan myöhemmin.

Alla kuvaus jatkokehittämisen tuloksena syntyneestä toimintamallista, josta löydät tarkempaa tietoa sen omasta kokonaisuudesta Innokylästä. Kuvasta näkyy, miten Esihenkilötyön kehikon operatiivisen tilannekuvan seurannan teemat ovat tarkentuneet ja syventyneet.

“OPTI” – Avosairaanhoidon operatiivisen toiminnan ja laadun jatkuvan parantamisen malli, Länsi-Uudenmaan hva (RRP, P4, I1) 2024-2025

Avosairaanhoidon palvelujen operatiivisen toiminnan seurannalle ja laadun jatkuvalle parantamiselle on määritelty yhteinen mittaristo eri johtamisen tasot huomioiden.

- OPTI rakentuu neljästä (4) **osa-alueesta**, joista kukin sisältää erilaisia **teemoja** (15) – teemojen alle on koottu varsinainen mittaristo
- Mittaristossa on huomioitu quadruple aim, avosairaanhoidon palvelujen esihenkilötyön kehikko sekä laadun kuusi ulottuvuutta
- Yhtenäinen mittaristo ja toimintamalli takaa sen, että samaa tietoa tarkastellaan samaan aikaan eri johtamisen kerroksissa
- Toimintamalli on rakennettu siten, että muita palvelulinjan yhteisiä mittareita ei operatiivisessa johtamisessa tarvita – mittaristo vastaa kattavasti erilaisten palvelutuotannon toimintamallien tietotarpeisiin ja sitä kehitetään ja päivitetään tarpeen mukaan

Osa-alueet	Laatu ja asiakasturvallisuus ①	Asiakaskokemus ②	Henkilöstö ③	Talous ④
Teemat	<i>Tehokkuus</i> • mittarit <i>Vaikuttavuus</i> • mittarit <i>Turvallisuus</i> • mittarit <i>Tasapuolisuus</i> • mittarit <i>Ajantasaisuus</i> • mittarit	<i>Asiakastyytyväisyys</i> • mittarit <i>Yhteydensaanti</i> • mittarit <i>Etäasiointi</i> • mittarit	<i>Henkilöstösuunnittelu</i> • mittarit <i>Työhyvinvointi</i> • mittarit <i>Koulutuksen seuranta</i> • mittarit <i>Oppilaitosyhteistyö</i> • mittarit	<i>Operatiivinen toiminta</i> • mittarit <i>Budjetti</i> • mittarit <i>Sopimushallinta</i> • mittarit

Esihenkilötyön kehikon sisältö



Avosairaanhoidon esihenkilö varmistaa toiminnan ja palvelun turvallisen ja laadukkaan toteutuksen

Hyvä laatu tarkoittaa sitä, että asiakas saa tarpeensa mukaista palvelua oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa. Sen keskeisiä elementtejä ovat asiakaskeskeisyys, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, oikeudenmukaisuus, valinnanvapaus, turvallisuus, korkeatasoinen osaaminen ja vaikuttavuus. Jokainen esihenkilötyön osa-alue tukee hyvän ja laadukkaan palvelun toteuttamista. Tässä osiossa keskitytään erityisesti keskeisiin omavalvonnan työkaluihin.

Omavalvontasuunnitelma esihenkilön työkaluna

- Omavalvonta on jatkuvaa tekemistä, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua toimintayksiköiden päivittäisessä asiakastyössä
- Omavalvonnan suunnittelusta ja toteutumisesta vastaa esihenkilö
- Toimintayksiköillä on kirjallinen suunnitelma, jonka avulla palveluissa esiintyvät epäkohdat ja riskit voidaan tunnistaa, ehkäistä ja korjata rivakasti
- Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä
- Keskeisiä omavalvonnan prosesseja ovat **HaiPro, asiakaspalautteet** sekä **kantelut, muistutukset ja potilasvakuutuskeskuksen selvityspyynnöt**



HaiPro

- HaiPro (haittatapahtumaprosessi) on tarkoitettu toiminnan kehittämiseen osana toimintayksikön omavalvontaa
- Kaikista asiakasturvallisuutta vaarantavista tapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tehdään anonyymi ilmoitus HaiPro-järjestelmään tilanteesta oppimiseksi
- Esihenkilön vastuulle kuuluu HaiPro-ilmoitusten käsittely ja toiminnan kehittäminen ilmoitusten perusteella



Asiakaspalautteet

- Toinen keskeinen kokonaisuus omavalvonnassa on asiakaspalauteprosessi
- Esihenkilön vastuulle kuuluu asiakaspalautteiden käsittely ja toiminnan kehittäminen saadun palautteen pohjalta



Kantelut, muistutukset ja selvityspyynnöt

- Esihenkilön vastuulla on myös toimintayksikköön kohdennettujen kanteluiden, muistutusten ja potilasvakuutuskeskuksen selvityspyyntöjen käsittely viiveettä
- Kanteluiden, muistutusten ja selvityspyyntöjen volyymejä tulee seurata aktiivisesti ja toimintaa pyrkiä kehittämään tiedon pohjalta



HaiPro-prosessi

Haittatapahtumailmoitus ja sen käsittely

- Kun **työntekijä tunnistaa vaaratapahtuman**, hän tekee siitä ilmoituksen HaiPro-järjestelmään
- **Ilmoituksesta tulee sähköpostiheräte käsittelijälle**, joka vastaanottaa, luokittelee ja analysoi ilmoituksen viikon sisällä ilmoituksesta (*pl. työturvallisuus-ilmoitus, joka tehdään 10 arkipäivän sisällä ilmoituksen saapumisesta*)

Toiminnan kehittäminen ilmoituksen pohjalta

- Tarvittaessa ilmoitus käsitellään henkilöstön kanssa yhteisessä kokouksessa, jossa myös **suunnitellaan yhdessä mahdolliset toimenpide-ehdotukset**
- **Käsittelijä kirjaa ja tallentaa toimenpide-ehdotuksen** HaiPro-järjestelmään ja merkitsee ilmoituksen käsitellyksi 60 vrk kuluessa ilmoituksen saapumisesta
- **Esihenkilöt vastaavat oman toimintayksikkönsä toimenpiteiden toimeenpanosta** sekä toteutumisen seurannasta ja arvioinnista

Ilmoitusten yhteenveto ja niistä viestintä

- **Yhteenveto** toimenpiteitä vaativista ilmoituksista käsitellään **palveluyksikön kokouksessa**, jolloin JYL saa toimintayksiköistä koostetun aluetason tilannekuvan haittatapahtumista ja toimenpiteistä
- Lisäksi avosairaanhoidon **johtoryhmässä käsitellään HaiPro-prosessia sekä alueellisia haittatapahtumia** kolmesti vuodessa

Käsittelyn vastuut sovitaan toimintayksiköissä, ja ne kuvataan omavalvontasuunnitelmaan



Lisää tietoa palvelujen laadunhallinnasta, ohjauksesta ja valvonnasta löydät LUVN:n intranetistä. Lisäksi erityisesti vakaville haittatapahtumille on oma tarkennettu prosessinsa.

Haipro-järjestelmään tehtävät käyttöoikeuksien muutokset tehdään yhdessä organisaation Laatu- ja asiakasturvallisuusyksikön kanssa.



Asiakaspalauteprosessi

Asiakkaan palautteenanto ja palautteen käsittely

- **Asiakas antaa palautteen** hyvinvointialueen yhteisen palautekanavan kautta
- Palautteista tulee **sähköpostiheräte asiakaspalautejärjestelmään nimetyille käsittelijöille, jotka käsittelevät palautteet** toimintayksikön sopiman käytännön mukaisesti viiden arkipäivän kuluessa ja antavaa asiakkaalle vastineen palautejärjestelmän kautta
- Nimetyt asiakaspalauteiden käsittelijät voivat tarvittaessa tehdä muutoksia palautepalvelun valikkoihin, jolloin palaute ohjautuu oikeille tahoille
- Mikäli asiakas ei ole valinnut palautteenannon yhteydessä esim. terveysasemaa, ohjautuvat palautteet avosairaanhoidon hallinnon vastattavaksi

Palautteista viestiminen toimintayksikössä

- Palautteet viedään yksikön **johtotiimin tiedoksi**
- Palautteet **käsitellään kootusti henkilöstön kanssa** esimerkiksi yksikön yhteisissä kokouksissa

Toimenpiteiden suunnittelu, toteutus ja seuranta

- Palautteen pohjalta laaditaan tarvittaessa **toimenpide-ehdotus yhteistyössä henkilökunnan kanssa**
- **Esihenkilöt vastaavat toimenpiteiden toteutuksesta** yksikössä, ja seuraavat niiden toteutumista ja vaikutuksia
- **Kuukausikoonti** ja toimenpideseuranta ja -tulokset käydään läpi **palveluyksikön kokouksessa**, jolloin JYL saa toimintayksiköistä koostetun aluetason tilannekuvan asiakaspalautteista
- Lisäksi avosairaanhoidon **johtoryhmässä käydään kolmesti vuodessa läpi kokonaisprosessi** ja arvioidaan aluetasoisesti asiakaspalautteet ja toteutetut toimenpiteet

Käsittelyn vastuut sovitaan toimintayksiköissä, ja ne kuvataan omavalvontasuunnitelmaan

Esihenkilötyön kehikon sisältö



Esihenkilöllä on laaja viestintärooli henkilöstön ja ulkoisten sidosryhmien suuntaan

Esihenkilön viestintävastuut jakautuvat sisäiseen ja ulkoiseen viestintään, joista molemmissa on tärkeä huomioida vastuullinen vuorovaikuttaminen ohjaavana periaatteena. Viestinnän ja vuorovaikuttamisen tulee olla tavoitteellista, eli toimia moottorina yhteisten tavoitteiden toteuttamisessa ja pitää henkilöstö suunnattuna yhteisiin päämääriin.



Viestintä esihenkilötyön mahdollistajana

Sisäinen viestintä

Sisäisellä viestinnällä esihenkilö varmistaa sujuvan tiedonkulun organisaation eri tasojen ja yksiköiden välillä, vahvistaa tiimin yhteistä ymmärrystä ja johtaa yksilöä.

Ulkoinen viestintä

Ulkoisella viestinnällä esihenkilö yhdessä henkilöstön kanssa **luo turvallisuuden tunnetta asukkaille** proaktiivisella otteella sekä vahvistaa LUVN:n työnantajamielikuvaa ja -brändiä.



Vastuullinen ja tavoitteellinen vuorovaikuttaminen

Kaikessa viestinnässään esihenkilö kantaa vastuun siitä, miten viesti vaikuttaa yksilön tilanteeseen ja tunteisiin sekä toimintayksikön kulttuuriin ja ilmapiiriin. On esihenkilön tehtävä **vaalia vastuullisen ja tavoitteellisen vuorovaikuttamisen kulttuuria**.

Viestintä työn mahdollistajana (1/2)

Sisäinen viestintä	Ulkoinen viestintä
- Varmistaa sujuva tiedonkulku organisaation eri tasojen ja toimintayksiköiden välillä - Tiimin yhteisen ymmärryksen vahvistaminen - Yksilön johtaminen	- Luoda turvallisuuden tunnetta asukkaille proaktiivisella otteella – <i>"kun tiedän saavani palvelua, minun ei tarvitse soittaa ja varmistella jatkuvasti"</i> - Vahvistaa LUVN:n työnantajamielikuvaa ja -brändiä
- Oman toimintayksikön henkilöstö - Avosairaanhoidon muut yksiköt ja johto - Hyvinvointialueen muiden palveluiden ammattilaiset	- Asiakkaat - Potentiaaliset työnhakijat - Muut ulkoiset sidosryhmät
- Sisäiset palaverit - Puhelin - Sähköposti - Teams - LUVN:n intranet ja muut sisäiset sivustot	- LUVN:n verkkosivut (<i>erit. toimipisterekisteri</i>) - Sosiaalinen media (<i>erit. Facebook</i>) - Toimintayksiköiden infonäytöt ja printtiedotteet - Perinteinen media – <i>huom. mediaan päätyvät sisällöt ja kommentit on hyvä hoitaa keskitetympin LUVN:n viestintätiimin ja johtavan ylilääkärin kautta</i>



Intranetistä löydät organisaatiomme viestintäyksikön tuottamaa materiaalia viestintään ja brändiimme liittyen.



Huom. Kriisiviestintää vaativista tilanteista esihenkilön ei tarvitse huolehtia yksin, vaan niihin tulee varmistaa riittävä LUVN:n viestintätiimin ja alueen johtavan ylläkkärin tuki.

Viestintä työn mahdollistajana (1/2)

Yhteiset kokoukset sisäisen viestinnän kanavana:

Palveluysikkökokoukseen valmistautuminen

- Esihenkilön vastuulla on valmistautua alueen johdon kokouksiin koostamalla ja palastelemalla toimintayksikön asiat yhteistä käsittelyä varten
- Käytännössä valmistautuminen edellyttää mm. henkilöstön kuulemista ajankohtaisista asioista sekä talouden ja toiminnan seurantalilastojen läpikäyntiä

Viestintä toimintayksiköissä

- Esihenkilön vastuulla on viedä tietoa eteen päin – sekä henkilöstöltä johdon kokouksiin että johdon kokouksista henkilöstölle

Toimintayksikön johtotiimin kokous

- Johtotiimien kokouksissa käydään säännöllisellä syklillä läpi ajankohtaiset asiat liittyen mm. toimintayksikön talouteen, resursointiin, työsuoritukseen, asiakasturvallisuuteen ja laatuun, työhyvinvointiin, jne.

Palveluysikkökokous

- Aktiivinen läsnäolo ja vuorovaikutus alueen johdon yhteisissä kokouksissa on jokaisen esihenkilön tehtävä
- Esihenkilöllä on oikeus ja velvollisuus rauhoittaa täysin kokouksen asioiden äärelle – esimerkiksi puhelin on hyvä laittaa kiinni tai antaa toisen henkilön vastuulle kokouksen ajaksi



Vastuullinen ja tavoitteellinen vuorovaikuttaminen

On esihenkilön tehtävä edesauttaa vastuullisen ja tavoitteellisen vuorovaikuttamisen kulttuurin syntymistä, ja luoda yhdessä henkilöstön kanssa yhteiset pelisäännöt vuorovaikutustilanteita varten. Esihenkilön tulee myös puuttua epäasialliseen viestintään toimintayksikössä.



Mitä ja miten viestin?

Saavuttaahan viesti vastaanottajan siten, miten olen sen tarkoittanut?

Miten vuorovaikuttamisessa korostuu kunnioitus ja empatiakyky toista ihmistä kohtaan?



Kenelle viestin?

Miten tunnistan, keitä kaikkia asiani koskee – rajautuuko se omaan toimintayksikköni vai onko tarve laajemmalle esim. aluetasoiselle viestinnälle?

Miten sopeutan oman johtamiseni ja viestintäni yksilön tarpeeseen ja tilanteeseen sopivaksi?



Missä kanavassa viestin?

Missä kanavassa viestini välittyy parhaalla mahdollisella tavalla vastaanottajalle?

Hyödynnänkö viestintään suunniteltuja palavereja vai käytänkö nopeamman viestimisen kanavia?

Miten viestini ymmärretään sähköisissä kanavissa, kun äänensävyt, ilmeet ja eleet eivät välity tekstistäni?



Milloin viestin?

Miten huolehdin, että informaatio tavoittaa kaikki relevantit tahot saman aikaisesti ristiriitojen ja väärinkäsitysten välttämiseksi?

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Kiitos, tack!

Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:

 • [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 • [@luhyvinvointialue](#)

 • [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 • [@LUhyvinvointi](#)

 • [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)