

Viestintäohjelma

2023–2025



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

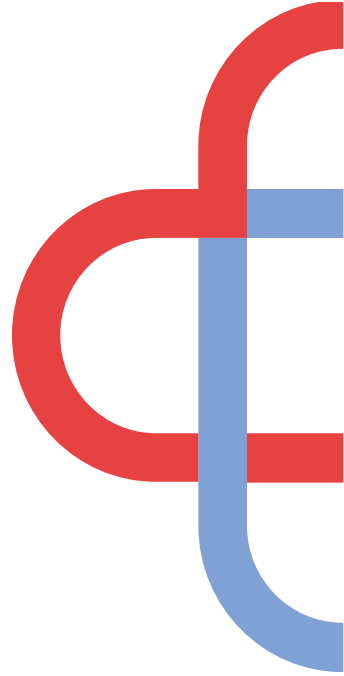
Mikä on viestintäohjelma?

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen viestintäohjelma ohjaa hyvinvointialueen viestintää tulevina vuosina. Se kuvaa, miten viestinnällä ja vuorovaikutuksella tuetaan hyvinvointialueen perustehtävää huolehtia ihmisten terveydestä, turvallisuudesta ja hyvinvoinnista.

Viestintä helpottaa asiointia ja palveluihin hakeutumista sekä vahvistaa asukkaiden omaa kykyä toimia. Se toteuttaa hyvinvointialueen strategiaa, tekee arvot eläviksi ja toiminnan ymmärrettäväksi. Hyvinvointialue syntyy ja toimii jatkuvassa vuorovaikutuksessa asukkaiden, henkilöstön, päättäjien ja sidosryhmien kanssa.

Viestintäohjelmassa määritellään Päijät-Hämeen hyvinvointialueen viestinnän keskeiset periaatteet, tavoitteet ja vastuut tuleville vuosille.

Viestintä ei ole ainoastaan tiedottamista. Se on johtamista, yhdessä tekemistä, kuuntelemista ja kohtaamista. Viestintä kuuluu kaikille.



Viestintäohjelman suhde hyvinvointialueen strategiaan ja muihin dokumentteihin

Päättävä taho	Päätettävät asiakirjat		
Alue- valtuusto	Hyvinvointialuestrategia		
	Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategia	Pelastustoimen palvelutasopäätös	Talousarvio ja taloussuunnitelma
Aluehallitus	Keskeiset toimintaohjelmat		
	Digi ja data Toimitilat Viestintä	Henkilöstö Monituottajuus	Omavalvonta Osallisuus
Hyvinvointi- alueen johto	Muut asiakirjat Mm. laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma		

Viestintäohjelma on yksi Päijät-Hämeen hyvinvointialuestrategian toimintaohjelmista.

Viestintäohjelmassa määritellään Päijät-Hämeen hyvinvointialueen viestinnän periaatteet, tavoitteet ja vastuut tuleville vuosille.

Viestintäohjelmalla on vahva kytkös mm. henkilöstöohjelmaan ja osallisuusohjelmaan.

NOUDATAMME JA TOTEUTAMME
VIESTINNÄSSÄ HYVINVOINTIALUEEN ARVOJA:

Luottamus, rohkeus, välittäminen
ja oikeudenmukaisuus



Näin arvot näkyvät arjen viestinnässä ja sen äänensävyssä

Luottamus

- Viestimme avoimesti faktoihin perustuen
- Vahvistamme viestinnän keinoin sidosryhmien luottamusta hyvinvointialueeseen sekä tuemme turvallisuuden tunnetta
- Kunnioitamme toisten työtä ja ammattitaitoa ja otamme viestinnässä huomioon erilaiset näkökulmat
- Huolehdimme, että viestinnän käytännöt ja prosessit ovat läpinäkyviä, ja että henkilöstö ja asiakkaat tietävät niistä
- Suunnittelemme ja toteutamme viestintää yhteistyössä sidosryhmien kanssa
- Viestimme ennakoivasti ja myös keskeneräisistä asioista

Rohkeus

- Rehellisyys on rohkeutta, viestimme myös hankalista asioista avoimesti
- Kerromme myös niistä asioista, jotka olisivat voineet mennä paremmin tai joissa olisi parannettavaa
- Annamme tilaa keskustelulle ja erilaisille näkökulmille
- Kokeilemme tehdä asioita uusilla tavoilla, mutta emme edistä muutosta muutoksen vuoksi
- Luovumme toimintatavoista, kanavista tai toimenpiteistä, jotka eivät edistä hyvinvointialueen perustehtävää tai osoittaudu vaikuttaviksi

Välittäminen

- Kerromme asioista kohdeyleisön ja kuulijan näkökulmasta, ei organisaation
- Kysymme, kuuntelemme ja viestimme kunnioittavalla tavalla niin henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa kuin viestintäkanavissa
- Ymmärrämme ja huomioimme erilaisuutta
- Tuomme esiin myös pehmeitä arvoja sekä asukkaiden ja henkilöstön kokemuksia ja tarinoita
- Viestinnän kanavissa kuuntelemme ja keskustelemme, emme vain tiedota

Oikeudenmukaisuus

- Viestintämme on saavutettavaa ja eri kohderyhmät huomioivaa
- Kerromme päätösten takana olevista perusteluista ennakoiden, oikea-aikaisesti ja tasapuolisesti
- Huomioimme eri kohderyhmien tarpeet
- Kuuntelemme ja arvostamme jokaista palautetta ja teemme muutoksia toimintaan mahdollisuuksien mukaan
- Kohtelemme medioita tasapuolisesti

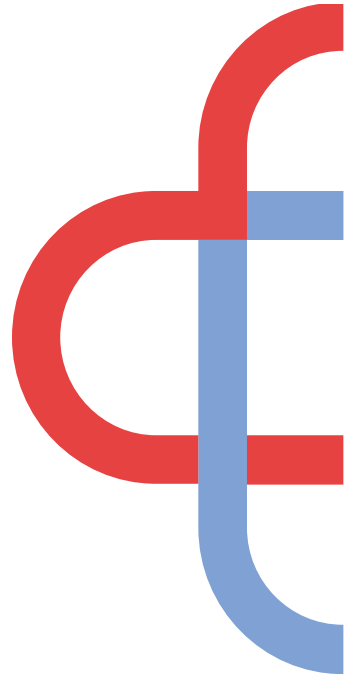
Päämäärä ja tavoitteet

Viestinnän päämäärä

Rakennamme yhteistä hyvinvointialuetta ymmärrettävällä, saavutettavalla ja vaikuttavalla viestinnällä. Viestintämme vahvistaa luottamusta, kutsuu kaikkia osallistumaan ja tukee hyvinvointialueen perustehtävää huolehtia ihmisten terveydestä, turvallisuudesta ja hyvinvoinnista.

Viestinnän tavoitteet:

1. Aasukkaat tuntevat hyvinvointialueen palvelut ja saavat tietoa hyvinvointinsa, turvallisuutensa ja terveytensä edistämiseen sekä haluavat osallistua ja vaikuttaa alueen toimintaan
2. Henkilöstö kokee hyvinvointialueen omakseen, osaamista arvostetaan ja vuorovaikutus on avointa
3. Hyvinvointialue vaikuttaa yhdessä kumppanien kanssa ja vahvistaa Päijät-Hämeen vetovoimaa





Asukkaat tuntevat hyvinvointialueen palvelut ja saavat tietoa hyvinvointinsa, turvallisuutensa ja terveytensä edistämiseen sekä haluavat osallistua ja vaikuttaa alueen toimintaan

Alatavoitteet

- Helpotamme viestinnällä asiointia, palvelujen löytämistä ja niihin hakeutumista
- Vahvistamme viestinnällä asukkaiden mahdollisuuksia edistää omaa turvallisuuttaan, terveyttään ja hyvinvointiaan
- Tavoitamme asukkaat viestimällä yhtenäisenä hyvinvointialueena vaikuttavissa kanavissa
- Teemme hyvinvointialueen tunnetuksi saavutettavalla, ymmärrettävällä ja kiinnostavalla viestinnällä
- Kutsumme asukkaat vaikuttamaan hyvinvointialueen toimintaan, kuuntelemme heitä ja teemme osallistumisesta helppoa ja kiinnostavaa



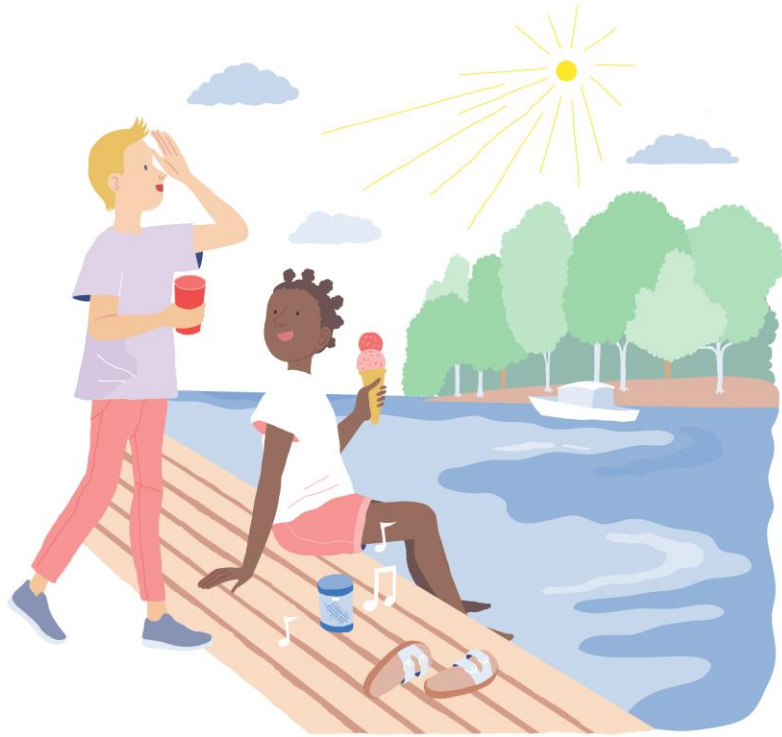


Henkilöstö kokee hyvinvointialueen omakseen, osaamista arvostetaan ja vuorovaikutus on avointa

Alatavoitteet

- Viestimme tulevista muutoksista sisäisesti ennakoiden, avoimesti ja keskustellen
- Rakennamme arvojen mukaisella viestinnällä ja vuoropuhelulla uuden organisaation sisäistä me-henkeä ja kehitämme työnantajamielikuvaa
- Tuemme henkilöstön viestintäosaamista ja kannustamme heitä tuomaan omaa asiantuntemustaan esiin
- Edistämme työyhteisön suunnitelmallista ja hyvää vuorovaikutusta





Hyvinvointialue vaikuttaa yhdessä kumppanien kanssa ja vahvistaa Päijät-Hämeen vetovoimaa

Alatavoitteet

- Pidämme yllä aktiivista vuoropuhelua paikallisten ja alueellisten kumppanien kanssa ja viestimme ja vaikutamme yhdessä alueen asioissa
- Osallistumme yhteiskunnalliseen keskusteluun, ennakoimme tulevia muutoksia ja vaikutamme meille tärkeissä kysymyksissä
- Olemme vahvasti mukana valtakunnallisissa päätöksenteon verkostoissa ja varmistamme Päijät-Hämeen toimintaedellytykset



Asukkaat ja asiakkaat

Lähtökohdat

Asukkaat

Hyvinvointialue tukee ja edistää päijäthämäläisten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Sen toiminta koskettaa joko suoraan tai kumppaneiden kanssa yhteistyössä asukkaiden elämän jokaista osa-aluetta.

Hyvinvointialue ja sen merkitys omaan elämään on vielä monelle päijäthämäläiselle epäselvää. Viime vuosien kriisien johdosta asukkaiden hyvinvointi kaipaa entistä enemmän tukea.

Asiakkaat

Hyvinvointialue järjestää sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut asukkailleen sekä tarjoaa tukea ja neuvontaa asiakkaiden hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden tueksi.

Hyvinvointialueen aloittamisen myötä asiakkailta voi olla huoli palvelujen saatavuudesta tai laadusta. Palveluille haasteita aiheuttaa alueen ikääntyvä väestö sekä haastava sosioekonominen tilanne. Asiakkailta voi olla rajoitteita tai erityistarpeita, jotka on otettava viestinnässä huomioon.

Tilanne vuonna 2025

Asukkaat tuntevat Päijät-Hämeen hyvinvointialueen ja sen tarjoamat palvelut ja luottavat niihin. Asukkaat saavat tukea ja tietoa turvallisuutensa, terveytensä ja hyvinvointinsa edistämiseen.

Hyvinvointialueen päätöksenteko ja uudet osallistumisen mahdollisuudet ovat asukkaille tuttuja ja he haluavat osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan.

Jokainen asiakas löytää tarvitsemansa palvelut, osaa hakeutua niihin ja saa hyvää palvelua.

Asiakkaat ymmärtävät oman roolinsa hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämässä ja saavat siihen tukea.

Asioista kerrotaan ymmärrettävästi ja asiakasta kuunnellaan. Asiakas voi luottaa siihen, että hänen asiansa hoituvat.



Henkilöstö ja palveluntuottaja

Lähtökohdat

Henkilöstö

Hyvinvointialue on uusi työnantaja lähes 8000:lle eri alan ammattilaiselle. Jokainen työntekijä on viestijä. He ovat tärkein linkki asiakkaisiin ja asukkaisiin. Henkilöstö pitää tärkeänä keskustelua, vaikutusmahdollisuuksia, jokaisen ammattitaidon arvostamista ja henkilöstön kuuntelua.

Pula alan ammattilaisista asettaa haasteita hyvinvointialueen toiminnalle.

Palveluntuottajat

Hyvinvointialueen palveluja tuottaa runsas kumppani- ja yhteistyöverkosto, joka tukee omalla työllään asukkaiden hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Hyvinvointialue viestii heille samoista asioista kuin omalle henkilöstölleenkin. Viestinnässä korostuvat palveluihin ja organisaatioon liittyvät asiat.

Palveluntuottajakumppaneita ovat mm. sopimuspalokunnat, tukipalveluiden tuottajat sekä erilaisten sote-palvelujen tuottajat, jotka voivat olla yrityksiä ja järjestöjä.

Tilanne vuonna 2025

Jokainen työntekijä kokee Päijät-Hämeen hyvinvointialueen omakseen ja tunnistaa, millainen rooli hänellä on sen rakentamisessa. Työntekijät osaavat kertoa hyvinvointialueen toiminnasta ulospäin sekä potentiaalisille työnhakijoille. Henkilöstö saa hyvissä ajoin tietoa muutoksista. Keskustelu, vuorovaikutus ja hyvinvointialueen toimintaan osallistuminen on henkilöstölle helppoa ja innostavaa.

Työntekijöiden me-henki on vahvistunut. Hyvinvointialueen viestinnässä näkyy henkilöstön monipuolinen osaaminen, ammatit ja alat. Asiantuntijat näkyvät myös julkisuudessa ja mediassa omalla asiantuntijuusalueellaan.

Palveluntuottajat tuntevat hyvinvointialueen viestinnän tavat ja pelisäännöt.

Vuorovaikutus on avointa, tieto kulkee sujuvasti ja yhteistyön paikkoja ja alustoja on kehitetty yhdessä.

Myös kumppanit osaavat kertoa hyvinvointialueen toiminnasta ja palveluista ulospäin ja saavat ajoissa tietoa mahdollisista muutoksista.



Aluevaltuutetut, alueelliset kumppanit, valtakunnalliset verkostot

	Lähtökohdat	Tilanne vuonna 2025
Aluevaltuutetut	<p>Päijät-Hämeen 69-jäseninen aluevaltuusto päättää siitä, miten sosiaali- ja terveystalvet sekä pelastustoimen talvet alueella järjestetään.</p> <p>Valtuutetut tuntevat Päijät-Hämeen ja sen asukkaat, ja toimivat asukkaiden äänenä päätöksenteossa.</p>	<p>Aluevaltuutetut saavat päätöksenteon pohjaksi selkeää tietoa ja perusteluita.</p> <p>Hyvinvointialueelle on muodostunut avoin ja keskustelevala päätöksenteon kulttuuri ja toimintatavat.</p>
Kunnat ja alueelliset kumppanit	<p>Hyvinvointialueella on runsas kumppani- ja yhteistyöverkosto, joka tukee omalla työllään asukkaiden hyvinvointia ja turvallisuutta. Alueellisia kumppaneita ovat esimerkiksi kunnat, yritykset, järjestöt, oppilaitokset, seurakunnat, poliisi ja puolustusvoimat. Kunnat ovat tärkeä linkki omiin asukkaisiinsa.</p> <p>Alueelliset kumppanit kaipaavat ymmärrettävää tietoa hyvinvointialueen talvetusta, selkeyttä muutostilanteissa sekä sujuvia yhteistyön paikkoja.</p>	<p>Kuntien ja muiden alueellisten kumppaneiden päättäjät ja kehittäjät tuntevat hyvinvointialueen toiminnan hyvin ja luottavat hyvinvointialueeseen.</p> <p>Yhteistyö ja vuorovaikutus alueellisten kumppaneiden kanssa on sujuvaa, avointa ja rakentavaa.</p> <p>Alueelliset kumppanit osaavat kertovala hyvinvointialueen toiminnasta ulospäin ja välittävät tietoa omille sidosryhmilleen.</p>
Valtakunnalliset verkostot ja päätöksenteko	<p>Hyvinvointialueen toimintaa ohjaa ja valvoo useampi viranomaistaho (mm. STM, VM, SM, Valvira, AVI, THL, Tukes).</p> <p>Yhteistyötä tehdään tiiviisti myös muiden hyvinvointialueiden sekä toimialojen omien valtakunnallisten verkostojen kanssa.</p>	<p>Alueen mahdollisuudet ja tarpeet otetaan huomioon valtakunnallisessa päätöksenteossa. Hyvinvointialue osallistuu aktiivisesti yhteiskunnassa sitä koskeviin keskusteluihin.</p> <p>Vuorovaikutus valtakunnallisten verkostojen kanssa on avointa ja luottamuksellista.</p>



Viestinnän kanavat



Henkilöstöviestinnän kanavat

- **Intranet**, hyvinvointialueen työyhteisöviestinnän pääkanava sekä strategisen johtamisen väline
- **Muut sähköiset kanavat**, kuten sähköposti, uutiskirje, Teams, Yammer, videot ja kyselyt
- **Toimipaikoissa näkyvä tai jaettava viestintä**, kuten infonäytöt, julkaisut ja painetut materiaalit
- **Kasvokkainen ja kahdenkeskinen viestintä**, kuten perehdyttäminen ja neuvottelut
- **Työyhteisön tilaisuudet ja tapahtumat**, kuten kuukausi-infot, viikkovartit, kokoukset ja koulutukset



Ulkoisen viestinnän kanavat

- **Verkkopalvelu pajatha.fi**, hyvinvointialueen pääkanava asukkaille, asiakkaille ja muille sidosryhmille
- **Palvelujen asiointikanavat**, kuten Päijät-Soten ja Päijät-Hämeen pelastuslaitoksen verkkopalvelut
- **Digitaalinen asiointi**, kuten mobiilisovellukset, chat, kyselyt
- **Uutiskirjeet**, kuten hyvinvointialueen uutiskirje
- **Mediayhteistyö**, kuten mediatiedotteet, infot, haastateltavien tarjoaminen
- **Sosiaalinen media** valikoiduissa kanavissa
- **Media- ja somemainonta sekä suorajakelu**, kuten rekrytointi-ilmoitukset, somemarkkinointi ja asukaskirjeet
- **Tilaisuudet ja tapahtumat**, kuten asukastilaisuudet ja -infot, koulutukset, kuntakierrokset ja verkkovälitteiset tilaisuudet eri sidosryhmille



Viestinnän roolit ja vastuut

Viestinnässä jokaisella työntekijällä on rooli ja vastuu. Viestintä on paitsi velvollisuus, myös oikeus ja mahdollisuus vaikuttaa työyhteisön asioihin.

Viestintä ei ole ainoastaan tiedottamista. Se on johtamista, yhdessä tekemistä, kuuntelemista ja kohtaamista. Viestintä kuuluu kaikille.



Viestinnän roolit ja vastuut



Asukkaat ja asiakkaat

Henkilöstö kohtaa päivittäin tärkeimmän ulkoisen sidosryhmän eli asiakkaat. Kaikki kohtaamiset asiakkaan kanssa ovat viestintää.

Johto varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on edellytykset omissa viestinnän tehtävissään onnistumiselle.

Aluevaltuutetut toimivat alueen viestinviejinä asukkaiden suuntaan ja asukkaiden äänen välittäjinä alueen suuntaan.

Viestintäyksikkö vastaa brändistä, viestinnän kehityshankkeista, mediaviestinnästä ja viestinnän valmiudesta poikkeustilanteisiin olemassa olevien suunnitelmien (esim. valmiussuunnitelma) mukaisesti. Viestintäyksikkö on viestinnän sisäisten ja ulkoisten pääkanavien käyttäjä sekä tuki työyhteisö- ja hankeviestinnässä.



Työyhteisö ja ammattilaisverkostot

Henkilöstöllä on vapaus ja vastuu viestiä sisäisesti ja ulkoisesti. Jokaisella on velvollisuus seurata työyhteisön asioita yhteisistä kanavista.

Esihenkilöt vaikuttavat ratkaisevasti hyvään vuorovaikutukseen johtamistavallaan ja omalla esimerkillään. He myös varmistavat tärkeiden viestien perille menemistä, priorisoivat asioita ja tulkitsevat tietoa ymmärrettäväksi.

Johto varmistaa osaltaan, että vuorovaikutus organisaation sisällä vahvistuu ja on arvojen mukaista.



Media ja valtakunnallinen keskustelu

Jokainen työntekijä on oman työnsä asiantuntija ja voi tuoda mediassa ja somessa omaa asiantuntemustaan esiin. Tukea saa viestintäyksiköstä ja esihenkilöiltä.

Johto vastaa julkisuudessa oman vastualueensa ja asiantuntemuksensa viestinnästä. Johto osallistuu valtakunnallisiin keskusteluihin ja ajaa alueen etuja.

Huom. Häiriö- ja poikkeustilanteissa mediaviestintä keskitetään.



Liitteet

Tavoitteet kootusti

Viestinnän vuosisuunnittelu

Viestintäohjelman valmistelu ja osallistumisen vaiheet syksyllä 2022

Taustakartoitus ja siitä nousseet päähavainnot



Tavoitteet kootusti

Tavoite 1: Aukkaat tuntevat hyvinvointialueen palvelut ja saavat tietoa hyvinvointinsa, turvallisuutensa ja terveytensä edistämiseen sekä haluavat osallistua ja vaikuttaa alueen toimintaan

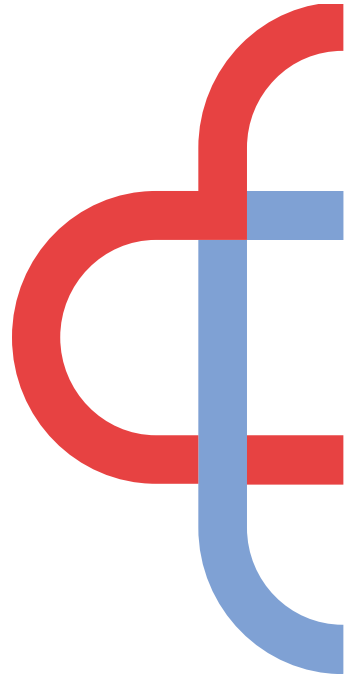
- Helpotamme viestinnällä asiointia, palvelujen löytämistä ja niihin hakeutumista
- Vahvistamme viestinnällä asukkaiden mahdollisuuksia edistää omaa turvallisuuttaan, terveyttään ja hyvinvointiaan
- Tavoitamme asukkaat viestimällä yhtenäisenä hyvinvointialueena vaikuttavissa kanavissa
- Teemme hyvinvointialueen tunnetuksi saavutettavalla, ymmärrettävällä ja kiinnostavalla viestinnällä
- Kutsumme asukkaat vaikuttamaan hyvinvointialueen toimintaan, kuuntelemme heitä ja teemme osallistumisesta helppoa ja kiinnostavaa

Tavoite 2: Henkilöstö kokee hyvinvointialueen omakseen, osaamista arvostetaan ja vuorovaikutus on avointa

- Viestimme tulevista muutoksista sisäisesti ennakoiden, avoimesti ja keskustellen
- Rakennamme arvojen mukaisella viestinnällä ja vuoropuhelulla uuden organisaation sisäistä me-henkeä ja kehitämme työnantajamielikuvaa
- Tuemme henkilöstön viestintäosaamista ja kannustamme heitä tuomaan omaa asiantuntemustaan esiin
- Edistämme työyhteisön suunnitelmallista ja hyvää vuorovaikutusta

Tavoite 3: Hyvinvointialue vaikuttaa yhdessä kumppanien kanssa ja vahvistaa Päijät-Hämeen vetovoimaa

- Pidämme yllä aktiivista vuoropuhelua paikallisten ja alueellisten kumppanien kanssa ja viestimme ja vaikutamme yhdessä alueen asioissa
- Osallistumme yhteiskunnalliseen keskusteluun, ennakoimme tulevia muutoksia ja vaikutamme meille tärkeissä kysymyksissä
- Olemme vahvasti mukana valtakunnallisissa päätöksenteon verkostoissa ja varmistamme Päijät-Hämeen toimintaedellytykset



Viestinnän vuosisuunnittelu tarkentaa viestintäohjelman tavoitteita ja seurantaa



- Viestintä **toteuttaa hyvinvointialueen strategiaa** ja sillä on **vahva kytkös hyvinvointialueen ohjelmiin**, kuten osallisuusohjelmaan ja henkilöstöohjelmaan.
- **Viestinnän tarkempi suunnittelu** tehdään viestintäohjelman hyväksymisen jälkeen.
- **Viestinnän johtaminen ja koordinointi** on osa viestintäyksikön toimintaa, mutta viestintä kuuluu kaikkien työhön.
- Viestinnän keinoissa ja toteutuksessa hyödynnetään **olemassa olevia vaikuttavia keinoja**, mutta myös uusia avauksia tehdään.
- Johdon ja esihenkilöiden sitoutuminen hyvään vuorovaikutukseen ja viestintään ovat tärkeitä edellytyksiä onnistumiselle.

Viestintäohjelman valmistelu ja osallistumisen vaiheet syksyllä 2022

Syyskuu

Lokakuu

Marras–joulukuu

Taustakartoitus

Sisällön laatiminen

Ohjelman viimeistely

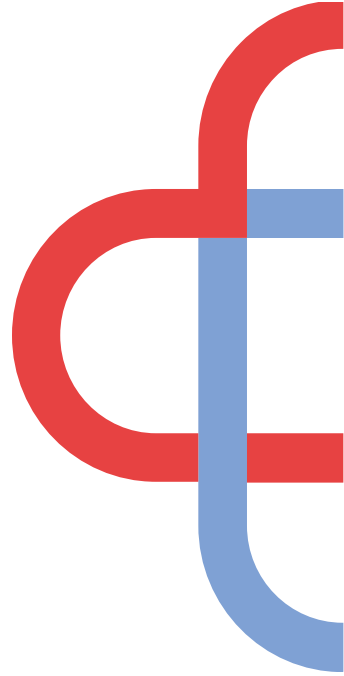
- Perehtyminen hyvinvointialueen strategiaan ja ohjaaviin dokumentteihin, asiakas- ja sidosryhmätietoon, some- ja mediakatsaus
 - Työpaja I (7.9.)
 - Taustahaastatteluiden toteutus alkoi
 - Kuntakierrosten suunnittelu, asukastilaisuuksissa aiheena myös viestintä ja osallisuus
- Kuntakierrokset Hollolassa, Sysmässä, Lahdessa, Iitissä, Orimattilassa ja Kärkölässä
 - Taustahaastatteluiden toteutus jatkui
 - Aluevaltuutettujen perehdytys viestintään sekä kysely viestintäohjelmaa varten (10.10.)
 - Työpaja II (19.10.)
 - Keskustelu päämäärästä ja arvoista hyvinvointialueen viestintätyöryhmässä (21.10.)
- Kuntakierrokset Heinolassa, Padasjoella, Hartolassa ja Asikkalassa
 - Työpaja III (4.11)
 - Viestintäohjelman luonnoksen käsittely viestintätyöryhmässä (11.11.)
 - Käsittely hyvinvointialueen johtoryhmässä (15.11.)
 - Käsittely aluehallituksessa (28.11.)
 - Viestintäohjelman viimeistely ja valmistuminen



Viestintäohjelman taustakartoitus

Päijät-Hämeen viestintäohjelman taustakartoitus rakentui julkisen keskustelun kartoituksesta some- ja media-analyysin avulla, taustadokumenttien jäsentämisestä sekä alueen avainhenkilöiden taustahaastatteluista ja aluevaltuutettujen kyselystä.

Yhdeksän tulevan hyvinvointialueen avainhenkilöä haastateltiin. Haastateltavat edustivat henkilöstöä, keskijohtoa, toimialajohtoa ja poliittisia päättäjiä. Lisäksi toteutettiin aluevaltuutetuille viestintään liittyvä taustakysely. Kyselyyn saatiin kolmetoista vastausta.



Viestintäohjelman taustakartoitukseen haastatellut henkilöt

Petri Virolainen, hyvinvointialueen johtaja

Kirsi Kuusinen-James, johtaja, Sosiaalialan osaamiskeskus Verso

Kristiina Hämäläinen, hallituksen puheenjohtaja

Sari Niinistö, yhtymähallituksen puheenjohtaja

Linda Sydänmäki, JUKOn pääluottamusmies

Marjo Oksanen, pelastuslaitoksen riskienhallintapäällikkö

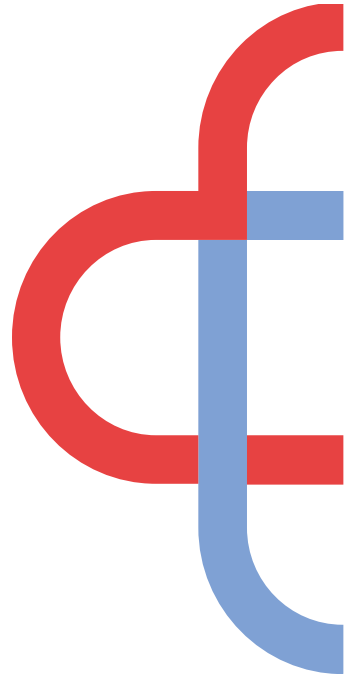
Jukka Santala, toimialajohtaja ja valmistelun viestintätyöryhmän johtaja

Erja Saari, henkilöstöjohtaja

Kirsi Lehtimäki, aluevaltuuston 3. varapuheenjohtaja

(Mika Kari, aluevaltuuston puheenjohtaja ei ehtinyt tällä kertaa osallistua)

Haastattelut kestivät noin 60 minuuttia ja ne toteutettiin Teamsissa.



Viestintäohjelman lähtötilanne

Viestintä ja vuorovaikutus on tärkeässä roolissa toimintaympäristön haasteisiin tartumisessa ja niihin varautumisessa. Kartoituksen pohjalta jäsennetty lähtötilanne kuvaa Päijät-Hämeen keskeiset haasteet ja ilmiöt, jotka on otettu huomioon viestintäohjelmaa tehdessä.

1

Muutos on edelleen kesken

Hyvinvointialueiden toiminnan aloittaminen ei tee muutoksesta valmista. Uusi rakenne ja sen merkitys palveluille ja osallistumisen mahdollisuuksille on vielä epäselvä asukkaille ja osittain myös henkilöstölle.

Kokonaiskuva puuttuu ja nyt tarvitaan erityisesti selkeyttä ja ymmärrettävyyttä muutokseen.

2

Henkilöstöpula vaikuttaa kaikkeen

Hyvinvointialue on työvoimavaltainen organisaatio. Henkilöstön riittävyys ja osaaminen asettaa suuria haasteita tulevina vuosina.

Etenkin sote-ala kärsii huonosta maineesta ja sen ympärillä käydään hyvin negatiivista julkista keskustelua.

Asukkaita voi huolestuttaa, saavatko he jatkossa palveluja vai kaatuuko sote-järjestelmä.

3

Taloudellinen tilanne ja muuttunut rahoitus haastaa palvelut

Rahoitusperustan muutos ja talouden tilanne kiristää. Hyvinvointialueen tuottamiin palveluihin voi tulla muutospainetta ja edessä voi hämmöttää vaikeita päätöksiä.

Ilmiöihin liittyvät syyt ja seuraukset ovat epäselviä asukkaille, esimerkkinä palveluverkoston muutosten tai vaikeiden päätösten syyt (esim. voi olla työvoimapula, priorisointi).

4

Kriisejä tulee, niihin on varauduttava

Viime vuosina ollaan kohdattu aivan uudella tavalla toimintaa mullistavia kriisejä.

Yleiseen turvallisuuteen liittyvät epävarmuuden ja muutokset heijastuvat myös hyvinvointialueeseen.

Ennakointi, valmistautuminen ja varautuminen ovat nyt tärkeämpiä kuin koskaan.



Lähtökohdat ohjelmakauden viestinnälle

Lähtökohdat kuvaavat haastateltujen ja kyselyyn vastanneiden näkemyksiä siitä, **mihin hyvinvointialueen viestinnän tulisi seuraavina vuosina keskittyä.**

- 1 Vahvistaa yhteistä hyvinvointialuetta**

Viestinnän pitää auttaa synnyttämään uuteen organisaatioon me-henkeä. Uudenlaisia osallistumisen paikkoja ja tapoja tarvitaan niin asukkaille kuin työntekijöille. Viestinnän ja vuorovaikutuksen pitää olla aidosti keskustelevaa ja kuuntelevaa.
- 2 Tuoda selkeyttä ja ymmärrettävyyttä muutoksiin**

Hyvinvointialueesta pitää sen alkutaipaleella kertoa kaikille sidosryhmille mahdollisimman ymmärrettävästi, tarvittaessa jopa rautalangasta vääntäen. Muutosviestinnän pitää olla aktiivista ja ennakoivaa. Infoähkyn vaara on otettava huomioon, koska on mahdollista että tietoa tulee liikaa.
- 3 Kehittää työnantajamielikuvaa yhdessä ja keskustellen**

Viestintä on tärkeässä roolissa henkilöstön hyvinvoinnin, työilmapiirin ja työnantajamielikuvan luomisessa. Viestintä ilman tekoja ei kuitenkaan riitä, se voi kuitenkin luoda keskustelun paikkoja ja tukea henkilöstön vaikuttamisen mahdollisuuksia. Asioista pitäisi kertoa ensin henkilöstölle ennen kuin viestitään ulospäin.
- 4 Ennakoida ja valmistautua mahdollisiin poikkeus- ja kriisitilanteisiin**

Hyvinvointialueen viestinnässä on valmistauduttava myös poikkeus- ja kriisitilanteisiin ja toimintavalmiuden säilyttämiseen. Esiin nousi myös ennakoinnin tarve: tulevaisuuden mahdollisia vaikeita kysymyksiä pitäisi miettiä ennakkoon, ja niihin täytyy viestinnällisesti valmistautua.
- 5 Kertoa onnistumisista ja positiivisesta kehittämisestä**

Varsinkin sote-palveluista puhutaan julkisessa keskustelussa ja mediassa negatiiviseen sävyyn. Päijät-Hämeen hyvinvointialueella tehdään paljon positiivista kehittämistä ja ollaan saatu onnistumisia, joiden esiin nostamista viestinnässä pidettiin tärkeänä. Asukkaiden osallistumisen konkreettisista tuloksista ja vaikutuksista kaivattiin viestintää. Samalla viestinnässä pitää puhua myös niistä asioista, joissa on parannettavaa.



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue