



soite

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

Soite 2.1

VIESTINTÄSUUNNITELMA

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus



Sisällysluettelo

Sisällysluettelo	1
1. Johdanto	3
1.1 Mitä Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus tarkoittaa Soiten alueella?	4
2. Viestinnän arvot, tavoitteet ja perusviestit	5
2.1 Viestinnän tavoitteet ja perusviestit	6
1. Viestinnän organisointi, resurssit ja vastuut	8
4. Viestinnän toteuttamissuunnitelma	9
4.1 Kohderyhmät	9
4.2 Keinot ja kanavat	10
4.3 Viestintätoimenpiteet	12
5. Viestintään liittyvät haasteet ja riskit	13
6. Seuranta ja raportointi	14

Versio	Muutos	Tekijä/hyväksyjä & pvm
0.1	Ensimmäinen luonnos	Suvi Melender-Lågländ 11.3.2020
1.0	Ensimmäinen versio	Ohjausryhmä 17.4.2020
1.1.	Toinen luonnos	Petra Kämäräinen 12.10.2021
2.0	Toinen versio	Suvi Melender-Lågländ 14.10.2021

1. Johdanto

Pääministeri Sanna Marinin hallituksen hallituskaudella sote-uudistus muodostuu sekä sosiaali- ja terveydenhuollon sisällöllisestä uudistamisesta että rakenteellisesta uudistuksesta. Soitessa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushanketta on valmisteltu kokonaisuutena, johon kuuluu myös valtakunnallinen Rakenneuudistus-hanke. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmaa toteutetaan alueellisilla kehittämishankkeilla, jotka rahoitetaan valtionavustuksilla vuosina 2020–2022.

Tarkoituksena on kehittää laaja-alainen sosiaali- ja terveyskeskus, josta ihminen saa palvelunsa sujuvasti ja avun yksilöllisiin tarpeisiinsa. Keskuksissa hyödynnetään uudenlaista työnjakoa, tarjotaan eri ammattilaisten ja erityistason konsultaatioita sekä hyödynnetään digitalisointia. Sote-keskus ei välttämättä tarkoita uutta yhteistä rakennusta, vaan kussakin maakunnassa sen palvelut ja tilat sekä toimintamallit suunnitellaan vastaamaan asukkaiden tarpeisiin. Sosiaali- ja terveyskeskuksen tarjoamiin palveluihin kuuluu väestön tarpeiden mukaisesti ainakin perusterveydenhuollon, suun terveydenhuollon, sosiaalityön ja muun sosiaalihuollon palveluita, kotiin vietäviä palveluita ja sähköisiä palveluita, perustason mielenterveys- ja päihdepalveluja, avokuntoutus-palveluja, kansansairauksien ehkäisyä sekä neuvolapalveluita ja muita ehkäiseviä ja jalkautuvia palveluita.

Tulevaisuuden sote-keskuksessa tavoitellaan uudenlaista sosiaalihuollon ja terveydenhuollon integraatiota. Tämä toteutuu, kun sosiaalihuolto ja terveydenhuolto ovat toistensa vahvat kumppanit sosiaali- ja terveyskeskuksessa. Näin turvataan sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palvelut ja niiden saatavuus matalalla kynnyksellä. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskuksessa työskentelee sosiaalityön ja sosiaalihuollon, lääketieteen ja hammaslääketieteen ja hoitotyön ammattilaisia sekä eri alojen erityistyöntekijöitä kuten psykologeja, toimintaterapeutteja, fysioterapeutteja, ravitsemusterapeutteja ja puheterapeutteja.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmaa toimeenpannaan jokaisessa maakunnassa yhdellä alueen kuntien ja kuntayhtymien yhteisellä perustason palveluja uudistavalla hankekokonaisuudella. Tämä toteutetaan siten, että sen avulla saavutetaan Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman viisi tavoitetta kunkin maakunnan kuntien ja kuntayhtymien erilaiset lähtökohdat ja tarpeet huomioiden. Painopiste on toimiviksi todettujen toimintamallien soveltamisessa ja käyttöönotossa.

Vuosina 2022-2023 tulevaisuuden sote-keskus -hankkeessa ei niinkään tehdä enää uusia aloituksia, vaan varmistetaan jo aloitetun kehittämistyön toteutusta. Hyvinvointialueen rakenteellinen sote-integraatio on pääosin tehty. Vuoden 2021 Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeen täydentävässä haussa painotetaan Soiten johdon antamien linjausten mukaisesti erityisesti palveluiden saatavuutta edistäviä toimia perusterveydenhuollossa, sosiaalihuollossa, mielenterveyspalveluissa ja monialaisessa kuntoutuksessa. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintakokonaisuuden tasapainoon tulee hankkeiden jatkototeutuksessa kiinnittää huomiota. Täydentävän haun resursseilla syvennetään toiminnallista ja digitaalisten palvelujen integraatiota, mikä on aloitettu Soite 2.0 -hankkeissa. Asukkaiden käytössä olevia digipalveluita laajennetaan ja digipalveluiden käyttämistä edistetään rakentamalla digipalvelut DigiSoite-sivustolle asiakkaan ja potilaan käyttöön.

1.1 Mitä Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus tarkoittaa Soiten alueella?

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite perustettiin 1.1.2017, kun maakunnan alueen sote-toimijat yhdistettiin samaan organisaatioon. Soitessa on siis jo useamman vuoden kokemusta sote-integraatiosta: sosiaali- ja terveydenhuollon perus- ja erikoispalveluiden yhteensovittamisesta. Soitessa uskotaan edelleen integraatioon ja peruspalveluiden vahvistamiseen – jopa enemmän kuin käynnistysvaiheessa. Työtä sen suhteen riittää vielä.

Tarkoituksena on ottaa Keski-Pohjanmaalla käyttöön uudenlainen, laaja-alainen sosiaali- ja terveyskeskus. Asiakkaalle kehittämistyö näkyy perustason sosiaali- ja terveyspalveluiden laadun, yhteen toimivuuden, saavutettavuuden ja tehokkuuden parantumisena. Johtamismallit ja näyttöön perustuvat menetelmät tukevat asiakaslähtöisyyttä sekä työntekijöiden kehittymistä ja hyvinvointia. Tarkoituksena on myös vahvistaa kansalaisten luottamusta julkisesti järjestettyihin sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluihin.

Painotus on erityisesti palveluiden saatavuutta edistävissä toimissa perusterveydenhuollossa, sosiaalihuollossa, mielenterveyspalveluissa ja monialaisessa kuntoutuksessa. Tarkoituksena on varmistaa, että perusterveydenhuolto ja sosiaalipalvelut ovat jokaisen saavutettavissa oikea-aikaisesti. Kehittämistyössä otetaan huomioon tuottajakentän monipuolisuus ja lähipalveluiden saavutettavuus. Erityistä huomiota kiinnitetään paljon palveluja tai erityistä tukea tarvitsevien ihmisten palveluiden kehittämiseen.

Soitessa hankkeen avulla halutaan kehittää ja parantaa seuraavia kokonaisuuksia:

- asiakaslähtöinen palvelumuotoilu
- monimuotoiset, integroidut palvelupolut
- yhdessä tekemisen ja vastuun kantamisen kulttuuri sekä ihmisen autonomian tukeminen
- strateginen tiedolla johtaminen osana palvelujen järjestämistä
- ennakoivien ja ehkäisevien palvelujen kehittäminen – matalan kynnyksen palvelujen ja avopalvelujen vahvistaminen, hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Soitessa näihin tavoitteisiin tähdätään osahankkeilla, joissa on tarkoitus mm:

- jatkaa terveyskeskusvastaanottotoiminnan kehittämistä ja sosiaalipalvelujen integrointia
- selvittää sosiaalityön vastaanottotoiminnan saavutettavuutta sekä kehittää terveydenhuollon integraatiota
- kehittää ikäihmisten OmaSoite –toimintaa ja integroida se osaksi palvelukokonaisuutta
- päivittää ja ottaa käyttöön monipalveluasiakkaan prosessi (sisältää lasten ja perheiden, työikäisten ja ikäihmisten palvelut)
- jalkauttaa perhekeskustoiminta ja ottaa perheneuvolan toimintamalli osaksi peruspalveluiden kokonaisuutta
- kehittää lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluita perustasolla

- vahvistaa omais- ja perhehoitokeskuksen toimintaa kaiken ikäisille asiakkaille
- selkeyttää kuntoutuspalveluiden toimintamallia perustasolla
- käynnistää koko Soiten laajuinen toimintakulttuurin muutosprojekti
- käynnistää kehittäjäsosiaalityöntekijä –työmallin kokeilu
- hyödyntää elintapaohjausta ja monitoimijaista yhteistyötä terveellisten elintapojen edistämiseksi
- hyödyntää alueellista hyvinvointi- ja terveystietoa tehokkaammin palvelujen tuottamisessa

Vuonna 2021 täydentävää rahoitusta Soitessa haetaan jatkamaan kehittämistyötä:

- palveluiden saatavuuden parantamiseksi perusterveydenhuollossa, sosiaalihuollossa, mielenterveyspalveluissa ja monialaisessa kuntoutuksessa
- hoitoon pääsyn parantamiseksi ja psykososiaalisten menetelmien käyttöönottoon kaikille ikäryhmille
- digitaalisuuden hyödyntämiseksi sosiaali- ja terveyspalvelujen kaikilla osa-alueilla omahoitoa tukevaksi
- matalan kynnyksen palvelujen ja elintapavalmennuksen kehittämisen jatkamiseksi
- osaamisen ja kokemusosaamisen monipuolinen hyödyntämisen jatkamiseksi
- toimintakulttuurin muutosta tukeva tiedolla johtamiseen

2. Viestinnän arvot, tavoitteet ja perusviestit

Viestintä on olennainen osa koko Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman onnistumista, kuten valtakunnallisessa hankeoppaassa todetaan.

Soiten hankkeeseen liittyvässä viestinnässä huomioidaan koko sote-uudistuksen viestintästrategia, jota STM valmistelee. Viestintä nojaa vahvasti myös Soiten omaan viestintästrategiaan ja ohjeistukseen. Viestinnässä hyödynnetään Soiten hyväksi havaittuja viestinnän työkaluja ja malleja.

Tulevaisuuden sote-keskus hankkeen valmistelu ja toimeenpano tehdään mahdollisimman avoimesti. Se edellyttää hyvin suunniteltua monikanavaista viestintää, sujuvaa tiedonkulkua ja vuorovaikutusta kaikkien toimijoiden ja eri sidosryhmien kanssa. Asioista tulee viestiä mahdollisimman varhain, jotta sidosryhmät voivat osallistua keskusteluun ja tuoda omia näkökohtiaan valmistelijoiden tietoon. Viestin saa perille perusasioita ja ydinviestejä toistamalla ja useita kanavia hyödyntämällä.

Viestinnän arvoja ja lähtökohtia ovat:

- asiakaslähtöisyys
- avoimuus
- aktiivisuus
- luotettavuus

- yhteistyö
- vuorovaikutteisuus
- ymmärrettävyys
- oikea-aikaisuus
- tasapuolisuus
- palveluhenkisyys

Kaikki Soiten työntekijät ovat viestijöitä. Erityinen vastuu tiedonkulusta ja vuorovaikutuksesta on johdolla ja esimiehillä.

Tiedotusvälineitä palvellaan aktiivisesti, tasapuolisesti, samanaikaisesti ja saman sisältöisenä. Yhteydenottopyyntöihin vastataan viipymättä. Myös kielteisistä asioista tiedotetaan medialle avoimesti ja viipymättä, mikäli niillä on yleistä merkitystä ja aiheen voidaan ennakoida aiheuttavan negatiivista julkisuutta – näin saamme mahdollisuuden perustella ja taustoittaa kielteisestä aiheesta.

Viestinnässä noudatetaan Soiten visuaalista ilmettä mahdollisine hankeilmelisyksineen.

Viestinnässä noudatetaan myös Soiten Kieliohjelman periaatteita, eli viestintä on kaksikielistä (suomi-ruotsi). Tarvittaessa sisältöjä käännetään myös selkokielelle sekä englanniksi.

2.1 Viestinnän tavoitteet ja perusviestit

Hankkeen aikaiset yhteiset viestit, viestintätoimet, kanavat ja aikataulut suunnitellaan yhteistyössä Soiten yksiköiden ja viestintäyksikön kanssa. Keskenäisistä asioista viestittäessä kerrotaan, miten asia etenee ja milloin aiheesta kerrotaan kertoa lisää.

Viestinnällä lisätään tietoisuutta hankkeen etenemisestä - tavoitteista, hyödyistä, vaikutuksista ja haasteista sekä hankkeen tuloksista.

Kullekin hankkeen vaiheelle määritellään viestinnän tavoitteet, perusviestit, kohderyhmät ja yksityiskohtainen toimenpidesuunnitelma (viestintäkortti). Viestinnän tarkoituksena on kertoa oikea-aikaisesti, mistä hankkeesta on kysymys ja miten se vaikuttaa ihmisten arkeen sekä sosiaali- ja terveyspalveluihin.

Tavoitteet:

- tukea johtamista ja hankkeen päämääriä viestinnän keinoin
- viestiä osallistavalla ja vuorovaikutteisella tavalla hankkeen kokonaiskuvasta, sen tavoitteista ja hyödyistä
- antaa asiakkaille ja henkilöstölle tietoa hankkeen tavoitteista ja vaikutuksista
- tukea henkilöstöä avoimella tiedonkululla ja vuorovaikutuksella
- varmistaa ajantasaisen tiedon saanti yhteistyökumppaneille ja eri sidosryhmille

- konkretisoida hankkeen vaikutuksia kohdennetusti eri kohderyhmille
- kehittää ja ylläpitää monipuolisia viestintäkanavia
- vahvistaa uskottavuutta ja rakentaa luottamusta ylipäänsä sote-uudistukseen liittyen
- tukea luottamuksellisen ja vuorovaikutteisen yhteistyön rakentumista sidosryhmien kanssa
- tukea hankkeen tavoitteiden toteutumista laadukkaalla ja kohderyhmälähtöisellä viestinnällä
- varmistaa, että hankkeen eri osapuolten saatavilla on ajanmukainen ja olennainen tieto hankkeen tavoitteista, toteuttamisesta ja viestintäaineistoista
- varmistaa viestinnän keinoin, että eri kohderyhmät saavat selkeän käsityksen hankkeen tavoitteista ja keinoista niihin pääsemiseksi

Ydinviestit

Ydinviestit nojautuvat valtakunnallisiin Tulevaisuuden sote-keskus -ohjelman periaatteisiin. Ydinviestejä toistetaan ja viestintä on monikanavaista.

- Tavoitteena on, että asiakas pääsee kiirettömään hoitoon 7 vuorokauden sisällä hoidon tarpeen arvioinnista.
- Tavoitteena on vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon perustason palveluita ja siirtää painopistettä ennalta ehkäisevään työhön.
- Tarkoituksena on ottaa käyttöön uudenlainen, laaja-alainen sosiaali- ja terveyskeskus, joka rakentuu ihmisten tarpeiden mukaisesti.
- Uudesta sosiaali- ja terveyskeskuksesta ihmiset saavat tarvitsemansa avun yhdellä yhteydenotolla, ja uusi sosiaali- ja terveyskeskus on helppo löytää, sinne on helppo tulla ja siellä on helppo olla. Jokainen kokee olevansa tervetullut.
- Tarkoituksena on kehittää sellaisia sosiaali- ja terveyspalveluiden kokonaisuuksia, jotka vastaavat väestön palvelutarpeeseen Keski-Pohjanmaalla.
- Sosiaali- ja terveyskeskuksessa työntekijät ovat ammattitaitoisia, ylpeitä osaamisestaan ja heillä on myönteinen asenne työssään ja yhteistyöhön muiden toimijoiden kanssa.
- Johtamismallit ja näyttöön perustuvat menetelmät tukevat asiakaslähtöisyyttä sekä työntekijöiden kehittymistä ja hyvinvointia.
- Sosiaali- ja terveyskeskus on luotettava ja lunastaa paikkansa laadukkailla ja monipuolisilla palveluillaan.
- Sosiaali- ja terveyskeskuksessa on selkeät ja tehokkaat auttamisprosessit. Siellä tunnistetaan lyhytaikaiset tai yksinkertaiset avuntarpeet sekä monimutkaiset ongelmaryypäät ja löydetään niihin yksilölliset ratkaisut.
- Tavoitteena on laajentaa väestön tarpeiden mukaan vastaanottoaikoja iltoihin ja viikonloppuihin.

- Sosiaalihuollon asiakkaalle nimetään rinnalla kulkeva omatyöntekijä.

Ytimekkäästi kiteytettyjen ja konkreettisten ydinviestien lisäksi voidaan laatia sidosryhmäkohtaisia tukiviestejä. Tukiviesteillä kerrotaan siitä, mitä muutos tarkoittaa meillä Keski-Pohjanmaalla, miten se vaikuttaa asukkaisiin ja asiakkaisiin sekä mitä se tarkoittaa eri toiminnoissa ja jokaisen työntekijän työssä. Viestejä avataan konkreettisilla esimerkeillä ja kuvilla.

Viestinnän painopisteet hankkeen aloitusvaiheessa:

- viestiminen hankkeen tavoitteista
- viestiminen siitä mikä muuttuu ja miksi
- viestiminen uusista digitaalisista ratkaisuista sekä nykyisten sähköisten palvelujen esiintuominen
- viestiminen myös rakenneuudistushankkeeseen liittyvistä asioista

Viestinnän painopisteet hankkeen aikana:

- viestiminen hankkeen tavoitteista ja etenemisestä
- hankkeiden tuloksista viestiminen Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen tulevat palvelut edellä
- viestiminen uusista digitaalisista ratkaisuista sekä DigiSoiten brändityö

3. Viestinnän organisointi, resurssit ja vastuut

Soiten viestintätiimi vastaa alueellisesta hankkeen yleisestä viestinnästä ja sen suunnittelusta. Lisäresursoinnista päätetään hankkeen hallintoelimissä. **Vain viestintä ei tee viestintää** – viestintä ja vuorovaikutus eri kohderyhmien kanssa **kuuluvat kaikille** hankkeeseen osallistuville. Viestintä on osa jokaisen hankkeessa mukana olevan työtä. Erityinen vastuu tiedonkulusta, vuorovaikutuksesta ja muutosviestinnästä on hankkeen johdolla ja esimiehillä.

Sote-uudistushankkeen vastuuhenkilöt viestinnän näkökulmasta ovat viestintäpäällikkö ja viestintäkoordinaattori. Viestintään on budjetoitu yksi 50 % viestinnän ammattilainen. Lisäksi on budjetoitu resursseja käännöstyöhön. Viestinnän budjetti sisältyy hankkeen koordinaatio-osuuden budjettiin sekä osahankkeiden budjetteihin.

Soiten viestintää koordinoi viestintäpäällikkö Suvi Melender-Lågland, puh. 0400 145 536, suvi.melender-lagland@soite.fi. Soite 2.0 hankkeiden viestintäkoordinaattorina toimii Petra Kämäräinen, petra-maria.kamarainen@soite.fi, puh. 040 624 8532. Soiten viestintäsihteerit ovat Karoliina Jaakonaho, puh. 040 014 5592, karoliina.jaakonaho@soite.fi ja Susanna Junkala, puh. 040 804 2901 susanna.junkala@soite.fi

Hankeviestintä on osa myös hankkeen ohjausryhmän ja osahankkeiden kokoussisältöjä.

Viestintätiimi toimii yhteistyössä Soiten Kehittämispalveluiden kanssa, joka vastaa osallisuudesta ja järjestöyhteistyöstä.

4. Viestinnän toteuttamissuunnitelma

Viestintää suunnitellaan ja toteutetaan hankkeen eri vaiheissa eri tavoin. Alkuvaiheessa tarvitaan paljon hankkeen sisäistä vuorovaikutusta ja tavoitekeskustelua sekä vuoropuhelua päättäjien ja eri sidosryhmien kanssa. Matkan varrella keskitytään tekemistä tukevaan viestintään ja kertomaan eri kohderyhmille miten edetään, mitä on jo saatu aikaan sekä peilataan näitä kohderyhmien odotuksiin. Loppuvaiheessa keskitytään aikaansaannoksiin ja tulosten viestintään sekä raportointiin. Jokainen vaihe tarvitsee erilaisia keinoja ja kanavia sekä sisältöä.

4.1 Kohderyhmät

Viestinnässä tulee aina miettiä kohderyhmää, jolle viesti on tarkoitettu. Viestit tulee pitää yksinkertaisina ja konkreettisina.

Pääkohderyhmät	Kohderyhmän kuvaus / erityistä huomioitavaa	Viestinnän toteuttaja
Sisäiset kohderyhmät		
Soiten henkilöstö	Sosiaali- ja terveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon ammattilaiset ympäri maakuntaa. Henkilöstömäärä 3800.	Esimiehet Viestintäyksikkö
Soiten päättäjät	Soiten hallitus ja valtuusto	Soiten toimitusjohtaja ja johtoryhmä
Ulkoiset kohderyhmät		
Asukkaat ja asiakkaat	Keski-Pohjanmaalla asuva väestö ja asiakkaat, jotka käyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita.	Viestintäyksikkö, jokainen soitelainen, asiakasraativastaavat
Kuntaorganisaatiot	Keski-Pohjanmaan kuntapäättäjät ja henkilöstö, sivistystoimi, pelastustoimi, TE-toimisto	Soiten asiantuntijat aiheesta riippuen, johtoryhmä, viestintäyksikkö
Muut sosiaali- ja terveydenhuollon toimijat lähialueilla	OYS ERVA, lähi-alueiden sote-kuntayhtymät, yliopistollisten keskussairaaloiden osaamiskeskukset, yksityiset toimijat	Soiten asiantuntijat aiheesta riippuen, johtoryhmä, viestintäyksikkö
Järjestöt	Alueen potilasjärjestöt, yrittäjäjärjestöt, kansalaisjärjestöt jne. ns. kolmas sektori	Kehittämispalvelut yhteistyössä viestintäyksikön kanssa

Pääkohderyhmät	Kohderyhmän kuvaus / erityistä huomioitavaa	Viestinnän toteuttaja
Yritykset, yhteisöt, kehitysyhtiöt	Alueen yritykset ja yhteisöt	Kehittämispalvelut yhteistyössä viestintäyksikön kanssa
Muut viranomaiset	Poliisi, verottaja, maistraatti jne.	Johtoryhmä
Koulutusorganisaatiot	Maakunnan koulutusorganisaatiot ja tutkimuslaitokset	Kehittämispalvelut yhteistyössä viestintäyksikön kanssa
Ministeriöt ja muu valtion hallinto	STM, THL, VM	Yhteistyöryhmät, johtoryhmä
Välilliset kohderyhmät		
Paikallinen media +	Keski-Pohjanmaalla toimivat tiedotusvälineiden edustajat: Keskipohjanmaa, ÖT, Kokkola-lehti, YLE Keski-Pohjanmaa, Perhonjokilaakso, Lestijoki-lehti, Radio Pooki, Radio Vega	Viestintäpäällikkö koordinoi
Valtakunnallinen media	Valtakunnalliset tiedotusvälineet (tv, radio, lehdet). Sote-toimialan mediat (STT, Mediuutiset, Helsingin Sanomat, Lääkäri-lehti, Sairaanhoidaja, Kuntalehti jne.)	Viestintäpäällikkö koordinoi
Valtakunnalliset toimijat	Liikenne- ja viestintäministeriö, Kuntaliitto, AVI, Valvira, KT, Evira, Keva, Kela jne.	Johtoryhmä, viestintäyksikkö

4.2 Keinot ja kanavat

Hankkeen viestinnässä hyödynnetään monipuolisesti eri keinoja: tiedotteita, videoita, some-päivityksiä, infotilaisuuksia, verkkokokouksia jne. Hankeviestintä on kohderyhmätietoista ja monikanavaista. Viestintäkanavat jakautuvat sisäisiin ja ulkoisiin kanaviin.

Ulkoiset viestintäkanavat:

- www.soite.fi + hankkeen omat verkkosivut Soiten sivujen alla
- suomi.fi (PTV)
- Soiten sosiaalisen median kanavat: Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, Instagram
- Soiten ulkoinen uutiskirje
- Mediatilaisuudet
- Eri foorumit ja sidosryhmättilaisuudet (esim. asiakasraadit)
- Lehti-ilmoitukset ja mainokset
- Kunta/aluetiedotteet

- Yleisötilaisuudet
- Innokylä
- valtionhallinnon Hankesalkku-palvelu (hankkeen etenemisen ja tavoitteiden saavuttamisen seuraamiseksi)
- info-tv:t
- tienvarsitaulut
- Uutismedia (paikallislehdet, radio, tv, netti, alueuutiset)
- Keski-Pohjanmaan kuntien verkkosivut
- Muut sähköiset kanavat tilanteen mukaan

Sisäiset viestintäkanavat:

- Soitenet (intranet) on sisäisen viestinnän ensisijainen kanava – hankkeen oma intranet-sivu
- SoiteSanomat (sisäinen uutiskirje)
- Sähköpostilistat
- info-tv:t
- Infotilaisuudet henkilöstölle
- Henkilöstötiedotteet
- Kokoukset ja tapaamiset
- Esimies-alainen viestintä
- Koulutustilaisuudet

Innokylä

Hankeviestinnässä hyödynnetään erityisesti Innokylää. Innokylän verkkopalvelu on tehty työkaluksi kaikille hyvinvointi- ja terveysalan kehittämistyötä tekeville. Tavoitteena on tarjota konkreettista tukea ja työkaluja toimintamallien yhteiskehittämiseen.

Viestintä uusista tai käyttöön otetuista toimintamalleista on tärkeä osa kehittämistyötä alusta alkaen. Palkintoprosessit ja Innokylän osasto eri tapahtumissa toimivat toimintamallien levittämisen areenana ja kehittämistoimijoiden kohtaamispaikkana. Palkintoprosessit, esim. Terve-Sos -palkinto ja Talentian Hyvä käytäntö -palkinto, olisivat hyvä tapa saada työn tuloksille näkyvyyttä. Innokylä tarjoaa hanketoimijoille erilaisia kanavia kehittämistyön aikaiseen osallistavaan viestintään mm. Facebookissa, Twitterissä ja Instagramissa.

Hankkeen hallinnoija vastaa valtionavustus-hankkeiden työskentelystä Innokylässä. Hankkeelta edellytetään, että:

1. Hanke rekisteröidään Innokylän verkkopalveluun ja liitetään valtionavustushankkeille valmiiksi perustetun kokonaisuuden jäseneksi.
2. Hankkeen käynnistyttyä kirjataan vähintään kehittämistyön tavoitteena olevien toimintamallien ja ratkaisujen perustiedot sekä kehittämistyön aikana tavoiteltavia muutoksia Innokylään. Hankkeen

tiedot linkitetään osaksi valtionavustushankkeiden kokonaisuutta. Näin koko hankekokonaisuudessa tehtävä työ on koottu yhteen paikkaan kaikkien nähtäville ja siihen on helppo palata.

- Hankkeen tuloksena syntyvät toimintamallit kirjataan Innokylään. Innokylässä on työkaluja, jotka ohjaavat kehittämisessä ja toimintamallien kirjaamisessa. On tärkeää sopia etukäteen, että myös hankkeeseen mahdollisesti osallistuvien yksityisten toimijoiden kehittämät toimintamallit kirjataan Innokylään.

4.3 Viestintätoimenpiteet

Viestintäyksikkö laatii hankkeen edessä erillisiä viestintäkortteja tiettyyn toiminnanmuutokseen, palvelun käyttöönottoon tms. liittyen. Viestintäkortti on Soiten viestintäyksikön kehittämä tiivistetty viestintäsuunnitelma tietystä aiheesta. Viestintäkortissa määritellään tarkemmin ko. toiminnan viestinnälliset toimenpiteet, kohderyhmät ja aikataulu.

Viestintätoimenpiteet sijoitetaan Soiten viestinnän vuosikelloon.

Yleisellä tasolla viestintätoimenpiteet voidaan määritellä oheisen taulukon mukaisesti.

Viestinnän tavoite	Kanavat ja keinot	Kohderyhmä	Aikataulu	Vastuuhenkilöt
Tiedottaa hanketyöstä Soiten sisällä Osallistaa kehittämiseen, vaikuttamiseen ja toteuttamiseen Tukea muutosvalmiutta Parantaa Soiten tehokkuutta Tukea johtamista	Yhteiset kokoukset Workshopit Soitenet & Soitesanomamat Koulutukset ja seminaarit Infotilaisuudet Soiten somekanavat	Soiten henkilökunta	Jatkuvaa 3/20 lähtien	Hankkeen johto Työryhmien jäsenet Esimiehet Viestintäyksikkö
Tiedottaa hanketyöstä ulospäin	Hankkeen verkkosivut www.soite.fi sivuston alla	Alueen asukkaat Luottamushenkilöt	Jatkuvaa 3/20 lähtien	Hankkeen johto Työryhmien jäsenet

Viestinnän tavoite	Kanavat ja keinot	Kohderyhmä	Aikataulu	Vastuuhenkilöt
<p>Haastaa mukaan osallistumaan ja vaikuttamaan</p> <p>Lisätä myönteistä asenneilmapiiriä</p>	<p>Soiten some-kanavat</p> <p>Tapaamiset ja vierailut</p> <p>Uutiskirjeet ja kuntatiedotteet</p> <p>Esitteet ja julkaisut</p> <p>Lehti-artikkelit</p> <p>Seminaarit ja info-tilaisuudet</p>	<p>Sidosryhmät: järjestöt, yhdistykset, palveluntuottajat</p> <p>Yhteistyökumppanit (esim. sivistystoimi)</p>		<p>Esimiehet</p> <p>Viestintäyksikkö</p>
<p>Näkyä mediassa</p> <p>Tiedottaa hankkeen työstä ja tuloksista</p> <p>Haastaa mediaa pitämään esillä hanketta myönteisellä tavalla</p>	<p>Mediatiedotteet</p> <p>Mediainfot</p> <p>Soiten some-kanavat</p>	<p>Median edustajat</p>	<p>Jatkuvaa 3/20 lähtien</p>	<p>Viestintäpäällikkö koordinoi, tarkempi vastuuhenkilö määritellään aiheesta riippuen</p>

5. Viestintään liittyvät haasteet ja riskit

Viestinnän riskit on hyvä ennakoida, jotta niihin voidaan varautua. Tässä hankkeessa onnistuneen viestinnän riskeiksi voidaan todeta ainakin seuraavat seikat:

- Hankkeesta ei onnistuta viestimään tarpeeksi ymmärrettäväksi ja yksinkertaisesti
- Johdon ja viestinnän välinen tiedonkulku: viestinnän suunnitelmallisuuden puute, asiat putkahtelevat ennakoimattomasti. Kommenttikierrosten hitaus väliportaiden ja kiireen takia.
- Huhujen leviäminen, disinformaatio, trollaus
- Puutteet sisäisessä tiedonkulussa
- Esimiesviestinnän mahdollinen epäonnistuminen
- Vaikea terminologia, hallintokeskeisyys
- Priorisointi ontuu
- Poliittinen keskustelu, monet intressiryhmät ja vastakkaiset viestit, virheelliset tiedot, huhut, tahalliset virheet - mikä mielikuva ihmisille tulee tehdyistä ratkaisusta?
- Rajatut voimavarat osallistua aktiivisesti sosiaalisessa mediassa, rajallinen kyky reagoida ja oikaista vääriä tietoja

- Viestinnän rajalliset resurssit. Ylimoitetut tavoitteet ja toiveet viestinnälle resursseihin nähden.
- Viestinnän vastuuhenkilöiden ylikuormittuminen. Sijaistukset lomien ja muiden poissaolojen aikana.

6. Seuranta ja raportointi

Soiten viestintäyksikkö seuraa hankkeeseen liittyvää uutisointia tiedotusvälineissä. Merkittävät virheellisydet oikaistaan välittömästi ja esitettyihin kysymyksiin vastataan mahdollisimman ripeästi. Artikkelit tallennetaan Viestinnän omalle sivulle Soitenetiin: [Kaikille yhteiset > Viestintä](#).

Soiten viestintä seuraa uutisoinnin sävyä ja luokittelee hankkeesta julkaistut uutiset sävyn mukaan: positiivinen, neutraali ja negatiivinen.

Viestintää seurataan myös mm. palautetta keräämällä.

Hankkeen lopussa viestinnästä laaditaan loppuraportti, jossa arvioidaan viestinnän onnistumista.