



Österbottens välfärdsområdes kommunikationsstrategi 2022–2024

Pohjanmaan hyvinvointialueen viestintästrategia 2022–2024

Utkast 28.9.2021

Luonnos 28.9.2021

Samkommunens styrelse 25.10.2021

Kuntayhtymän hallitus 25.10.2021



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue



Innehåll

Inledning	3
Kommunikationens uppgift	7
Strategiska teman och huvudbudskap	13
Målgrupper	24
Kanaler	29
Ansvar	38
Mätare	41
Utvecklingsmål 2022–2024	44

Sisältö

Johdanto	3
Viestinnän tehtävä	7
Strategiset teemat ja pääviestit	13
Kohderyhmät	24
Kanavat	29
Vastuut	38
Mittarit	41
Kehittämiskohteet 2022–2024	44



Kommunikationen klär strategin i ord

Österbottens välfärdsområde förenar social- och hälsovården och senare även räddningsväsendet i Österbotten. Förändringen, som fick sin början från en gemensam vilja i området, fulländas genom den nationella välfärdsområdesreformen. Förändringarna syftar till att trygga kvaliteten på och tillgången till servicen samt ge möjligheter att utvecklas i framtiden.

Österbottens välfärdsområde är närvarande i människans vardag och ökar välmåendet i alla livsskeden. För att servicen ska vara smidig och högklassig och för att samarbetet ska lyckas krävs en fungerande kommunikation.

Vi utvecklar vår verksamhet hållbart och profilerar oss som en föregångare inom klient- och patientsäkerheten. **Vi berättar om vår verksamhet så att den lockar professionella att vilja jobba för just Österbottens välfärdsområde.**

Vår kommunikationsstrategi hjälper oss att berätta det viktigaste så att vi syns och upplevs på önskat sätt, vilket i sin tur hjälper oss att nå våra mål.

Hej, hur kan jag hjälpa dig?

Petra Fager

kommunikationsdirektör



Viestintä pukee strategian sanoiksi

Pohjanmaan hyvinvointialue yhdistää sosiaali- ja terveydenhuollon sekä myöhemmin pelastustoimen palvelut Pohjanmaalla. Alueen yhteisestä tahdosta käynnistetty muutos täydentyy valtakunnallisen hyvinvointialueuudistuksen myötä. Muutoksilla on tarkoitus varmistaa palveluiden laatu, saatavuus ja mahdollisuus kehittyä myös tulevaisuudessa.

Pohjanmaan hyvinvointialue on läsnä ihmisten arjessa lisäämässä hyvinvointia kaikissa elämäntilanteissa. Sujuvien, laadukkaiden palveluiden ja yhteistyön onnistuminen edellyttää toimivaa viestintää.

Kehitämme toimintaamme kestävästi ja erotumme edelläkävijänä asiakas- ja potilasturvallisuuden osaamisessa. **Kerromme toiminnastamme siten, että se houkuttelee ammattilaisia töihin juuri Pohjanmaan hyvinvointialueelle.**

Viestintästrategiamme auttaa kertomaan oleellisen niin, että meidät nähdään ja koetaan toivotulla tavalla, mikä osaltaan auttaa tavoitteidemme saavuttamisessa.

Kuinka minä voin auttaa?

Petra Fager
viestintäjohtaja



Varför behöver vi en kommunikationsstrategi?

- Vi kommunicerar klart och tydligt till hela området och om alla tjänster.
- I vår kommunikation för vi fram sådant som vi kommit överens om gemensamt och på ett sätt som stöder organisationens mål.
- Vi skapar en vi-anda, bygger upp tillit och skapar dialog.
- Vi stärker värdet och synligheten på vårt arbete och främjar organisationsidentiteten.
- Vi kommunicerar så som vi gemensamt kommit överens om och tar målgrupperna och kommunikationskanalerna i beaktande.



Mihin tarvitsemme viestintästrategiaa?

- Viestimme ymmärrettävästi ja selkeästi koko alueelle ja kaikista palveluista.
- Tuomme viestinnässämme esiin yhdessä sovittuja asioita tavalla, joka tukee organisaation tavoitteita.
- Luomme me-henkeä, luottamusta ja vuorovaikutusta.
- Vahvistamme työmme merkityksellisyyttä ja näkyvyyttä ja organisaatioidentiteettiä.
- Viestimme yhdessä sovitulla tavalla huomioiden kohderyhmät ja viestintäkanavat.



Kommunikationens uppgift

Viestinnän tehtävä



Varför kommunicerar vi?

- Vår service är lätt att hitta och det går smidigt att uträtta sina ärenden hos oss.
- Vi bygger upp ett gott rykte för Osterbottens välfärdsområde, dess service och dess personal.
- Vi stärker tilliten då vi öppet och motiverat berättar om verksamheten.
- Kommunikationen hjälper oss att förverkliga Osterbottens välfärdsområdes strategi och att uppnå våra mål.

Hej, hur kan jag hjälpa dig?

Miksi viestimme?

- Palvelumme on helppo löytää ja meidän kanssamme on sujuvaa asioida.
- Rakennamme hyvää mainetta Pohjanmaan hyvinvointialueelle, sen palveluille ja henkilöstölle.
- Vahvistamme luottamusta, kun kerromme toiminnasta avoimesti ja perustellen.
- Edistämme viestinnällä Pohjanmaan hyvinvointialueen strategian toteutusta ja tavoitteiden saavuttamista.

Hei, kuinka voin auttaa?



Kommunikationens målbild

Österbottens
velfärdsområde
är lättillgängligt,
framåtskridande
och pålitligt.

Våra tjänster är
lätta att hitta och
lätta att använda.

Vi jobbar från
människa till
människa, med
bra känsla och vi
är en attraktiv
arbetsplats.



Viestinnän tavoitemielikuva

**Pohjanmaan
hyvinvointialue
on helposti
lähestyttävä,
kehittyvä ja
luotettava.**

**Palvelumme on
helppo löytää ja
niitä on helppo
käyttää.**

**Teemme töitä
ihmiseltä
ihmiselle, hyvällä
fiiliksellä ja meille
halutaan töihin.**



Kommunikationens strategiska uppgifter

1

Kommunikationen hjälper till att förverkliga Österbottens välfärdsområdes strategi och är också med och bygger upp välfärdsområdets rykte.

- Utgångspunkten i kommunikationen är att främja målen som fastställts i strategin.
- Vi bygger upp Österbottens välfärdsområdes rykte på lång sikt så att områdets gemensamma mål och det jobb vi gjort för att uppnå dem syns i vår kommunikation.

2

Kommunikationen stärker integrationen och den nya organisationens helhet och förbinder en till allas vårt gemensamma arbete.

- Genom kommunikationen skapar vi en vi-anda och höjer stämningen i det öppna samarbetet.
- Vi ökar informationen och förståelsen om den nya organisationens service och helhet, både internt och externt.

3

Kommunikationen stöder förändringen i verksamhetssätten och verksamhetskulturen.

- Kommunikationen styrs av organisationens serviceattityd "hur kan jag hjälpa dig?"
- Vi skapar en kommunikation som förbinder en till de gemensamma värdena, till gott bemötande och till utvecklingen av verksamheten.

4

Kommunikationen stärker delaktigheten och utvecklar samarbetet.

- Vi förmedlar information, för dialog och ökar människans möjligheter att påverka sitt eget välmående.
- Vi visar vad som händer i Österbottens välfärdsområde och hur vi tillsammans utvecklar och utvecklas.



Viestinnän strategiset tehtävät

1

Viestintä tukee Pohjanmaan hyvinvointialueen strategian toteutusta ja rakentaa hyvinvointialueen mainetta.

- Viestinnän lähtökohta on edistää strategiassa määriteltyjä tavoitteita.
- Rakennamme Pohjanmaan hyvinvointialueen mainetta pitkällä tähtäimellä, siten, että alueen yhteiset tavoitteet ja niiden eteen tehty työ näkyvät viestinnässämme.

2

Viestintä vahvistaa integraatiota ja uuden organisaation kokonaisuutta ja sitouttaa yhteiseen tekemiseen.

- Luomme viestinnällä me-henkeä ja vahvistamme avointa yhteistyön ilmapiiriä.
- Lisäämme tietoa ja ymmärrystä uuden organisaation palveluista ja kokonaisuudesta sekä sisäisesti että ulkoisesti.

3

Viestintä tukee toimintatapojen ja -kulttuurin muutosta.

- Viestintää ohjaa organisaation palveluasenne ”kuinka voin auttaa?”
- Teemme viestintää, joka sitouttaa yhteisiin arvoihin, hyvään kohtaamiseen ja toiminnan kehittämiseen.

4

Viestintä vahvistaa osallisuutta ja kehittää yhteistyötä.

- Välitämme tietoa, olemme vuorovaikutuksessa ja lisäämme ihmisen mahdollisuuksia vaikuttaa omaan hyvinvointiinsa.
- Näytämme mitä Pohjanmaan hyvinvointialueella tapahtuu ja miten kehitämme ja kehitymme yhdessä.



Strategiska teman och huvudbudskap

Strategiset teemat ja pääviestit



Kommunikationens strategiska teman

**Tillsammans bygger vi upp välfärden i Österbotten.
Nära människan, innovativt och på två språk.**

För att uppnå denna vision fokuserar vi i vår kommunikation på teman som utgår från strategin för Österbottens välfärdsområde:

Vi är närvarande i vardagen och stöder ditt välmående.

1

Vi utvecklar vår service enligt kundens behov, för framtiden.

2

Vi är en föregångare inom klient- och patientsäkerheten.

3

Hos oss får du utföra ett viktigt arbete i en bra miljö och samtidigt stärka din kompetens.

4



Viestinnän strategiset teemat

**Rakennamme yhdessä hyvinvointia Pohjanmaalle.
Lähellä ihmistä, innovatiivisesti ja kahdella kielellä.**

Tämän tahtotilan saavuttamiseksi keskitymme viestinnässämme Pohjanmaan hyvinvointialueen strategian mukaisiin teemoihin:

Olemme läsnä
arjessa ja tuemme
hyvinvointiasi.

1

Kehitämme
asiakasta
ajatellen,
tulevaisuutta
varten.

2

Olemme asiakas-
ja potilas-
turvallisuuden
edistämisen
edelläkävijä.

3

Meillä saat tehdä
tärkeää työtä
hyvässä
ympäristössä ja
kehittää
osaamistasi.

4



Vi är närvarande i vardagen och stöder ditt välmående.

1

Vi utvecklar vår service enligt kundens behov, för framtiden.

2

Vi är en föregångare inom klient- och patientsäkerheten.

3

Hos oss får du utföra ett viktigt arbete i en bra miljö och samtidigt stärka din kompetens.

4

Vi förbättrar tillgången till servicen genom att berätta om servicen, på vilka sätt man kan uträtta sina ärenden och även om ändringar.

Vi ger invånarna möjligheter och handledning i att upprätthålla och förbättra det egna välmåendet.

Vi är införstådda med att budskap når fram bäst på det egna språket. Vi kommunicerar parallellt på svenska och på finska. När det behövs ger vi också information på engelska och andra språk.

Målbild:

1. Informationen är tillgänglig och lätt att förstå.
2. Det är lätt att komma i kontakt med oss.
3. Tvåspråkigheten är vår styrka.
4. Vi hjälper kunden att förbättra sitt eget välmående.



Olemme läsnä
arjessa ja tuemme
hyvinvointiasi.

1

Kehitämme
asiakasta
ajatellen,
tulevaisuutta
varten.

2

Olemme asiakas-
ja potilas-
turvallisuuden
edistämisen
edelläkävijä.

3

Meillä saat tehdä
tärkeää työtä
hyvässä
ympäristössä ja
kehittää
osaamistasi.

4

Parannamme palveluiden
saatavuutta kertomalla palveluista,
asiointitavoista ja muutoksista.

Tarjoamme asukkaille
mahdollisuuksia ja opastusta
ylläpitää ja parantaa omaa
hyvinvointia.

Ymmärrämme, että viesti tavoittaa
parhaiten omalla kielellä. Viestimme
yhtä aikaa ruotsiksi ja suomeksi.
Tarpeen mukaan tarjoamme tietoa
myös englanniksi ja muilla kielillä.

Tavoitemielikuva:

1. Tieto on helposti ymmärrettävää ja saatavilla.
2. Meitä on helppo lähestyä.
3. Kaksikielisyys on vahvuutemme.
4. Autamme asiakasta kohentamaan omaa hyvinvointiaan.



Vi är närvarande i vardagen och stöder ditt välmående.

1

Vi utvecklar vår service enligt kundens behov, för framtiden.

2

Vi är en föregångare inom klient- och patientsäkerheten.

3

Hos oss får du utföra ett viktigt arbete i en bra miljö och samtidigt stärka din kompetens.

4

Vi berättar om samarbete och vår vilja att göra gärningar som påverkar framtiden.

Vi berättar om våra styrkor och vår utveckling. Vi är inte särskilt anspråkslösa.

Vi lyfter fram de små och stora gärningar som vi gjort för att förbättra vår service, vård och kvalitet.

Målbild

1. Vi stannar inte, utan vi utvecklar och blickar framåt.
2. Vi tar vara på möjligheter och uppskattar både små och stora innovationer.
3. Våra gärningar främjar den sociala, den ekonomiska och den ekologiskt hållbara utvecklingen.



Olemme läsnä arjessa ja tuemme hyvinvointiasi.

1

Kehitämme asiakasta ajatellen, tulevaisuutta varten.

2

Olemme asiakas- ja potilas- turvallisuuden edistämisen edelläkävijä.

3

Meillä saat tehdä tärkeää työtä hyvässä ympäristössä ja kehittää osaamistasi.

4

Kerromme yhteistyöstä ja halustamme tehdä tulevaisuuteen vaikuttavia tekoja.

Kerromme vahvuksistamme, kehittämisestä. Emme ole turhan vaatimattomia.

Tuomme esiin niitä pieniä ja suuria tekoja, joita olemme tehneet palveluiden, hoidon ja laadun parantamiseksi.

Tavoitemielikuva

1. Emme pysähdy, vaan kehitämme ja katsomme eteenpäin.
2. Tartumme mahdollisuuksiin ja annamme arvoa sekä pienille että isoille innovaatioille.
3. Tekomme edistävät sosiaalista, taloudellista ja ekologisesti kestäväää kehitystä.



Vi är närvarande i vardagen och stöder ditt välmående.

1

Vi utvecklar vår service enligt kundens behov, för framtiden.

2

Vi är en föregångare inom klient- och patientsäkerheten.

3

Hos oss får du utföra ett viktigt arbete i en bra miljö och samtidigt stärka din kompetens.

4

Vi berättar om utvecklingen och resultaten som kommit fram inom klient- och patientsäkerheten.

Vi berättar om hur vi leder hela landets utvecklingssamarbete för klient- och patientsäkerheten och att vi är föregångare i detta.

Vi lyfter fram tips i vardagen och berättar samtidigt om kvaliteten på servicen.

Målbild

1. Vi har en stark profil som föregångare inom klient- och patientsäkerheten.
2. Vi är ett exempel och ett föredöme inom klient- och patientsäkerheten.



Olemme läsnä arjessa ja tuemme hyvinvointiasi.

1

Kehitämme asiakasta ajatellen, tulevaisuutta varten.

2

Olemme asiakas- ja potilas- turvallisuuden edistämisen edelläkävijä.

3

Meillä saat tehdä tärkeää työtä hyvässä ympäristössä ja kehittää osaamistasi.

4

Kerromme asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvästä kehittämisestä ja tuloksista.

Kerromme siitä, miten johdamme asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisen yhteistyötä koko maassa ja olemme siinä edelläkävijöitä.

Tuomme esiin arjen tason vinkkejä ja kerromme samalla palvelun laadusta.

Tavoitemielikuva

1. Meillä on vahva profiili asiakas- ja potilasturvallisuuden edistäjinä.
2. Olemme asiakas- ja potilasturvallisuuden esimerkki ja mallin näyttäjä.



Vi är närvarande i vardagen och stöder ditt välmående.

1

Vi utvecklar vår service enligt kundens behov, för framtiden.

2

Vi är en föregångare inom klient- och patientsäkerheten.

3

Hos oss får du utföra ett viktigt arbete i en bra miljö och samtidigt stärka din kompetens.

4

Vi berättar om vårt jobb och lyfter fram vilka faktorer som bidrar till att vi lyckas.

Vi berättar om hur vi utvecklar vår arbetsmiljö, vår arbetsgemenskap och våra arbetssätt.

Vi ger rum för personalens kompetens och visar hur kompetensen utvecklas.

Målbild

1. Vi är en attraktiv arbetsgivare och arbetsgemenskap.
2. Personalen är stolt över sin arbetsplats och arbetet de gör.



Olemme läsnä arjessa ja tuemme hyvinvointiasi.

1

Kehitämme asiakasta ajatellen, tulevaisuutta varten.

2

Olemme asiakas- ja potilas-turvallisuuden edistämisen edelläkävijä.

3

Meillä saat tehdä tärkeää työtä hyvässä ympäristössä ja kehittää osaamistasi.

4

Kerromme työstämme ja onnistumisestamme niin, että tekijät ovat esillä.

Kerromme siitä, miten kehitämme työympäristöämme, työyhteisökulttuuriamme ja työskentelytapojamme.

Annamme tilaa henkilöstön osaamiselle ja näytämme miten osaamista kehitetään.

Tavoitemielikuva

1. Olemme houkutteleva työnantaja ja työyhteisö.
2. Henkilöstö on ylpeä työpaikastaan ja tekemästään työstä.



Målgrupper

Kohderyhmät



Kommunikationens roll för målgrupperna

Vår personal

Vi skapar en vi-anda och en gemensam kultur i den nya organisationen. Vår personal hittar lätt informationen den behöver, oavsett om det gäller det egna arbetet, andras arbete, arbetsförhållandet eller organisationens verksamhet. Vi uppmuntrar och stöder experterna att kommunicera och vi skapar dialog också utanför den egna enheten. Den bästa bilden av oss som en bra arbetsgivare skapas då vår personal vill berömma sin arbetsplats.

Våra kunder och patienter

Våra kunder upplever att Österbottens välfärdsområde är nära och att vår yrkeskunniga personal stöder dem och deras välmående i olika livsskeden. Våra kunder får enkelt och lätt information om vår trygga och högklassiga service och de har möjlighet att delta i utvecklingen av servicen. Erfarenheten av välfärdsområdets service byggs upp under hela servicekedjan: från nättjänster, kallelser och distans- och telefonkontakter till bemötande av varje individ och respons. Vi planerar kommunikationen utgående från målgruppen. Det här är av yttersta vikt då något gäller en specifik grupp, såsom barn, äldre personer eller personer med funktionsnedsättning.

Våra ägare och förtroendevalda

Vi når våra mål i samarbete med ägarkommunerna och de förtroendevalda. Vi producerar information som underlättar uppföljningen av vår verksamhet och hur den påverkar omgivningen och som våra förtroendevalda kan använda som stöd i beslutsfattandet.



Viestinnän rooli kohderyhmittäin

Henkilöstömme

Rakennamme me-henkeä ja uuden organisaation yhteistä kulttuuria. Henkilöstömme löytää helposti tarvitsemansa tiedot, liittyivät ne sitten omaan työhön, muiden työhön, työsuhteeseen tai organisaation toimintaan. Kannustamme ja tuemme asiantuntijoita viestimään ja luomme tapoja vuorovaikutukseen myös oman yksikön ulkopuolelle. Kun henkilöstömme haluaa kertoa hyviä asioita työpaikastaan, rakennamme hyvää työnantajamielikuvaa parhaalla mahdollisella tavalla.

Asiakkaamme ja potilaamme

Asiakkaamme kokevat, että Pohjanmaan hyvinvointialue on lähellä ja ammattitaitoinen henkilöstömme tukee heitä ja heidän hyvinvointiaan eri elämäntilanteissa. Asiakkaamme saavat tiedon turvallisesta ja laadukkaasta palvelustamme helposti ja saavutettavasti ja heillä on mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen. Kokemus hyvinvointialueen palveluista syntyy koko palvelupolun aikana: verkkopalveluista, kutsuista ja etä- ja puhelinyhteyksistä jokaiseen kohtaamiseen ja palautteeseen. Suunnittelemme viestinnän kohderyhmän mukaan. Tämä on erityisen tärkeää silloin, kun asia koskettaa erityistä ryhmää, kuten lapsia, ikäihmisiä tai toimintarajoitteisia henkilöitä.

Omistajamme ja luottamushenkilömme

Saavutamme tavoitteemme yhteistyössä omistajakuntien ja luottamushenkilöiden kanssa. Tuotamme tietoa, jonka avulla toimintaamme ja sen vaikuttavuutta on helppo seurata ja jota luottamushenkilömme voivat käyttää päätöksenteon tukena.



Kommunikationens roll för målgrupperna

Ministerier, nationella beslutsfattare

Vi är ett område som är en aktiv föregångare och som tar vara på varje möjlighet att utveckla och utvecklas. Vi stöder de politiska beslutsfattarnas och ministeriernas arbete genom att erbjuda dem information om vår verksamhet, vår ekonomi och våra planer. Vi gör ett ömsesidigt kommunikationssamarbete för att främja våra gemensamma mål för utvecklingen av social- och hälsovården.

Forskningsamarbete och andra samarbetspartners

Med hjälp av kommunikationen gör vi det så enkelt som möjligt för alla aktörer inom social- och hälsovården att samarbeta med oss. Vi samarbetar tätt och bra med alla våra samarbetspartners, exempelvis patientföreningar, läroanstalter, arbetssökande och övriga kumpaner.

Media

Vi erbjuder nyhetsteman och informerar regelbundet om vår verksamhet. Våra experter framträder och ger intervjuer till media i sina yrkesroller och vi främjar medias tillgång till information. Vi behandlar alla mediehus jämlikt och upprätthåller goda förhållanden till media, då när också vårt budskap ut till en stor publik.



Viestinnän rooli kohderyhmittäin

Ministeriöt, valtakunnalliset päättäjät

Olemme aktiivinen edelläkävijäalue, joka tarttuu mahdollisuuksiin kehittää ja kehittyä. Tuemme poliittisten päättäjien ja ministeriöiden työtä tarjoamalla heille tietoa toiminnastamme, taloudestamme ja suunnitelmistamme. Teemme keskinäistä viestintäyhteistyötä edistääksemme yhteisiä sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisen tavoitteitamme.

Tutkimusyhteistyö- ja muut kumppanimme

Teemme viestinnän avulla mahdollisimman helpoksi kaikille sosiaali- ja terveydenhuollon osaajille tehdä kanssamme yhteistyötä. Toimimme tiiviissä ja hyvässä yhteistyössä kaikkien yhteistyökumppaneidemme kanssa, joita ovat mm. potilasjärjestöt, oppilaitokset, työnhakijat ja muut kumppanit.

Media

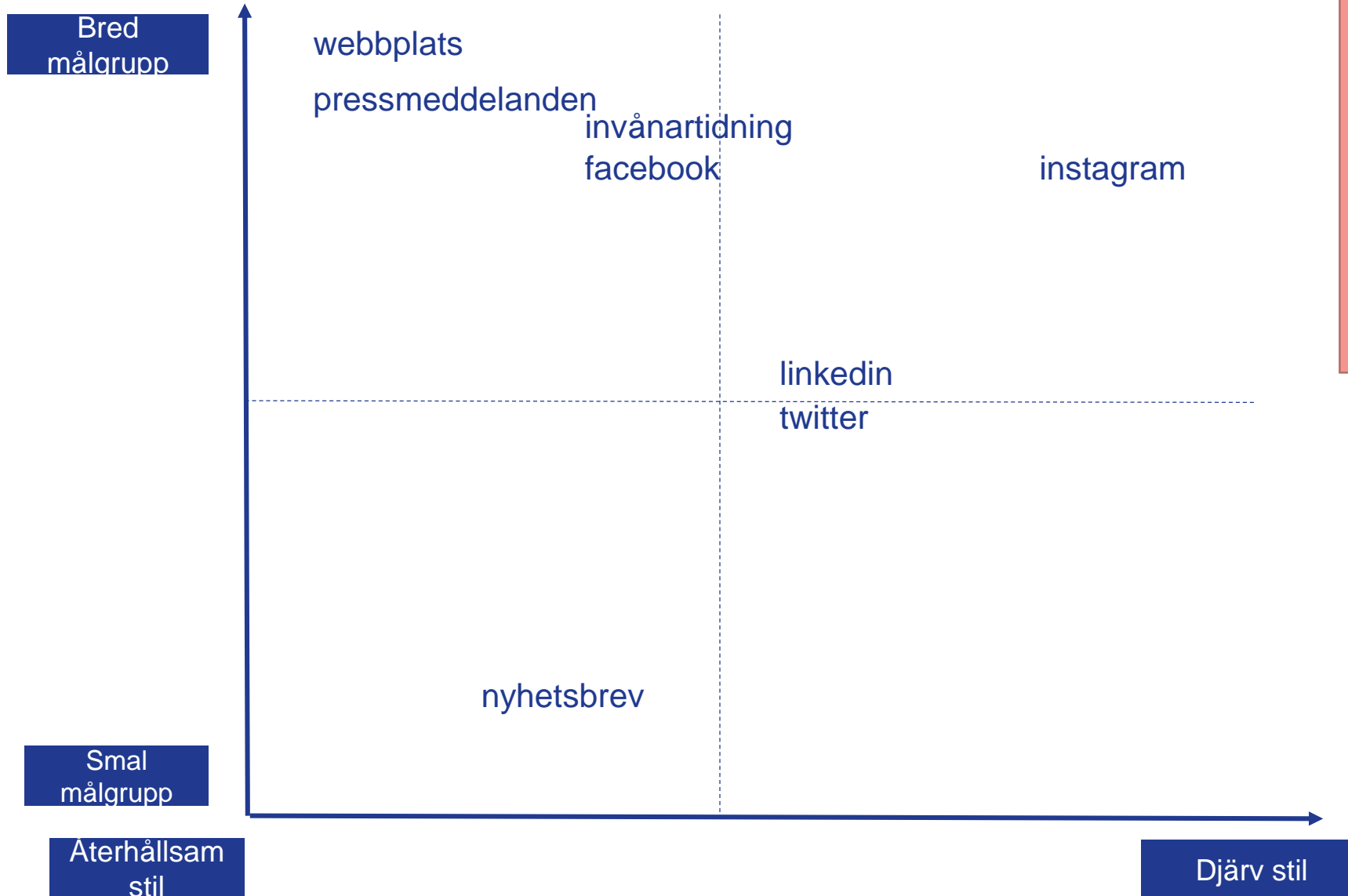
Tarjoamme uutisaiheita ja tiedotamme säännöllisesti toiminnastamme. Asiantuntijamme esiintyvät ja antavat haastatteluita medialle ammattirooleissaan ja edistämme median tiedonsaantia. Kohtelemme eri mediataloja tasapuolisesti ja ylläpidämme hyviä mediasuhteita, jolloin viestimme myös tavoittavat suuren yleisön.



Kanaler Kanavat



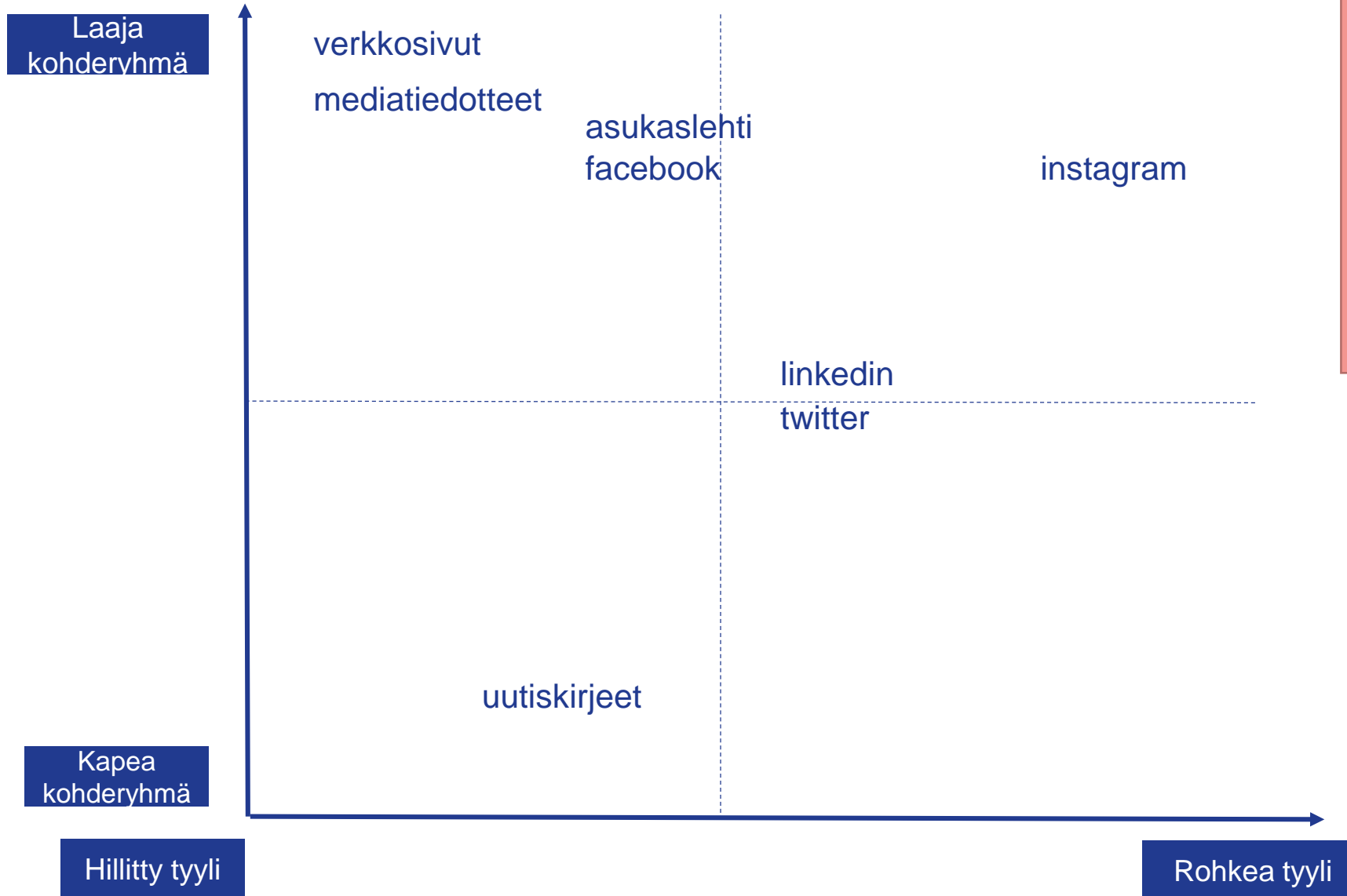
Kanalernas målgrupp och stil



Då en ny kanal skapas ska man fundera över bland annat kanalens livscykel, behovet för målgrupperna, kommande innehåll och vem som har ansvaret för innehållsproduktionen.



Kanavien kohderyhmä ja tyyli



Uusia kanavia perustettaessa mietitään muun muassa kanavan elinkaarta, kohderyhmäkohtaista tarvetta, tulevaa sisältöä sekä sisällöntuotannon vastuita.



Kanal, målgrupp och innehåll

	Webbplats	Intern kommunikation	Sociala medier
Vad	Servicekommunikationens kärna. Kundernas första kontakt med servicen och det som leder dem till servicen. Grunden för kommunikationen. Aktuell, tillgänglig och opartisk information och service för kunder och intressegrupper.	Informationsdistribution samt en kollektiv diskussion om vår gemensamma verksamhet och utveckling. Varje arbetstagare bör följa med intra varje vecka.	Vardaglig och aktuell information om verksamheten och servicen samt innehåll som främjar hälsan och välfärden. Kampanjer och innehåll som främjar och stöder verksamheten, anseendet och rekryteringen.
Var	Pohjanmaanhyvinvointi.fi Osterbottensvalfard.fi	intranet e-post Teams möten och diskussioner personalinfo och videor nyhetsbrev utskrifter och tryckt material	Facebook Instagram Twitter Youtube LinkedIn
För vem	Kunder, patienter Stor publik Personalen Arbetssökande/studerande Samarbetspartners Ägarkommuner Beslutsfattare Media	Personalen Styrelsen	Stor publik Kunder, patienter Personalen Samarbetspartners Ägare Media



Kanava, kohderyhmä ja sisältö

	Verkkosivut	Sisäinen viestintä	Sosiaalinen media
Mitä	Palveluviestinnän ydintoiminto. Asiakkaiden ensimmäinen kontakti palveluihin ja palveluun ohjaaja. Viestinnän kotipesä. Ajankohtainen, saavutettava ja tasapuolinen tieto ja palvelu asiakkaille ja sidosryhmille.	Tiedon jakamista sekä yhteisöllistä keskustelua yhteisestä toiminnasta ja kehityksestä. Jokaisen työntekijän on seurattava intraa viikoittain.	Arjen tasoista, ajankohtaista tietoa toiminnasta ja palveluista sekä terveyttä ja hyvinvointia edistävää sisältöä. Toimintaa ja mainetta tukevia ja rekrytointia edistäviä kampanjoita ja sisältöä.
Missä	Pohjanmaanhyvinvointi.fi Osterbottensvalfard.fi	intranet sähköposti Teams kokoukset ja keskustelut henkilöstöinfot ja -videot Uutiskirjeet Tulosteet ja painetut materiaalit	Facebook Instagram Twitter Youtube LinkedIn
Kenelle	Asiakkaat, potilaat Suuri yleisö Henkilöstö Työnhakijat/opiskelijat Yhteistyökumppanit Omistajakunnat Päättäjät Media	Henkilöstö Hallitus	Suuri yleisö Asiakkaat, potilaat Henkilöstö Yhteistyökumppanit Omistajat Media



Kanal, målgrupp och innehåll

	Evenemang och möten	Tidningar och publikationer för invånarna	Nyhetsbrev och andra publikationer för professionella	Samarbete med media
Vad	Utvecklande möten som förenar kompetensen, deltagandet och samarbetet.	Information om servicen, sakkunnighet som skapar en bakgrund för budskap och inspirerande berättelser, utveckling av den egna expertisen. En chans att följa med vad som händer i branschen.	Information om servicen och utvecklingsarbetet, sakkunnighet som skapar en bakgrund för budskap och inspirerande berättelser, utveckling av den egna expertisen. En chans att följa med vad som händer i branschen.	Förutseende och aktiv rapportering ur välfärdsområdets synvinkel, samarbete med media.
Var	Informationsmöten för kunder Utbildningar Evenemang, t.ex. öppet hus Konferenser, seminarier och mässor	Tidningen Hembesöket	Nyhetsbrev Övriga publikationer	Pressmeddelanden Pressmöten och erbjudande av stoff
För vem	Kunder, patienter Samarbetspartners Övriga intressegrupper Stor publik	Kunder, patienter	Samarbetspartners, övriga intressegrupper	Media Politiska beslutsfattare Samarbetspartners

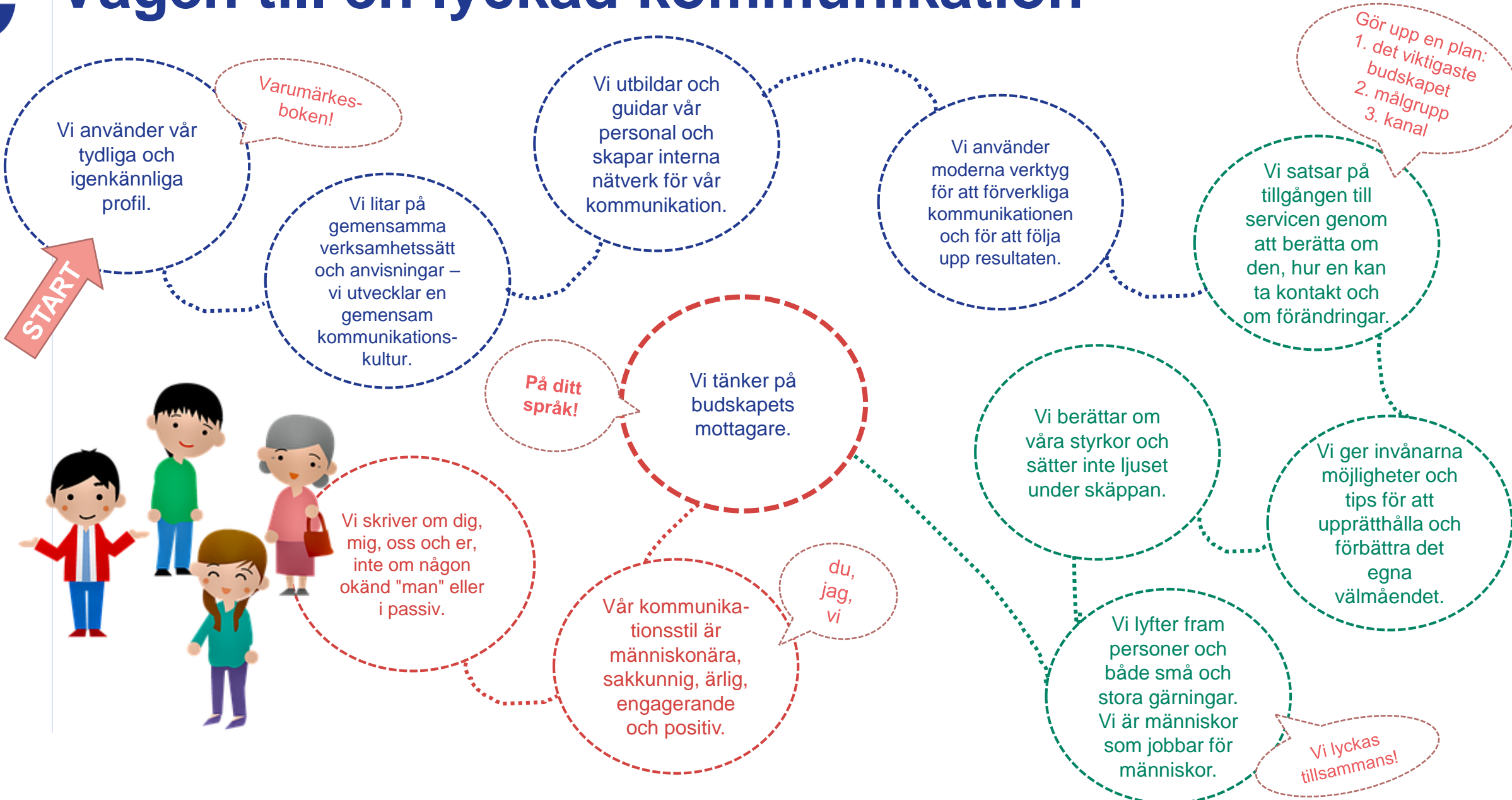


Kanava, kohderyhmä ja sisältö

	Tapahtumat ja tilaisuudet	Lehdet ja asukasjulkaisut	Uutiskirjeet ja muut ammattilaisjulkaisut	Mediayhteistyö
Mitä	Kehittäviä kohtaamisia, joissa yhdistyy osaaminen, osallistuminen ja yhteistyö.	Tietoa palveluista, taustoittavaa asiantuntijuutta ja innostavia tarinoita, oman asiantuntemuksen kehittämistä ja alan seuraamista.	Tietoa palveluista ja kehittämisestä, taustoittavaa asiantuntijuutta ja innostavia tarinoita, oman asiantuntemuksen kehittämistä ja alan seuraamista.	Ennakoitu ja aktiivinen tiedottaminen hyvinvointialueen näkökulmasta, mediayhteistyö.
Missä	Asiakastilaisuudet Koulutukset Tapahtumat, esim. avoimien ovien päivät Alan konferenssit, seminaarit ja messut	Kotikäynti-lehti	Uutiskirjeet Muut julkaisut	Mediatiedotteet Mediatapaamiset ja aiheiden tarjoaminen
Kenelle	Asiakkaat, potilaat Yhteistyökumppanit muut sidosryhmät Suuri yleisö	Asiakkaat, potilaat	Yhteistyökumppanit, muut sidosryhmät	Media poliittiset päättäjät Yhteistyökumppanit

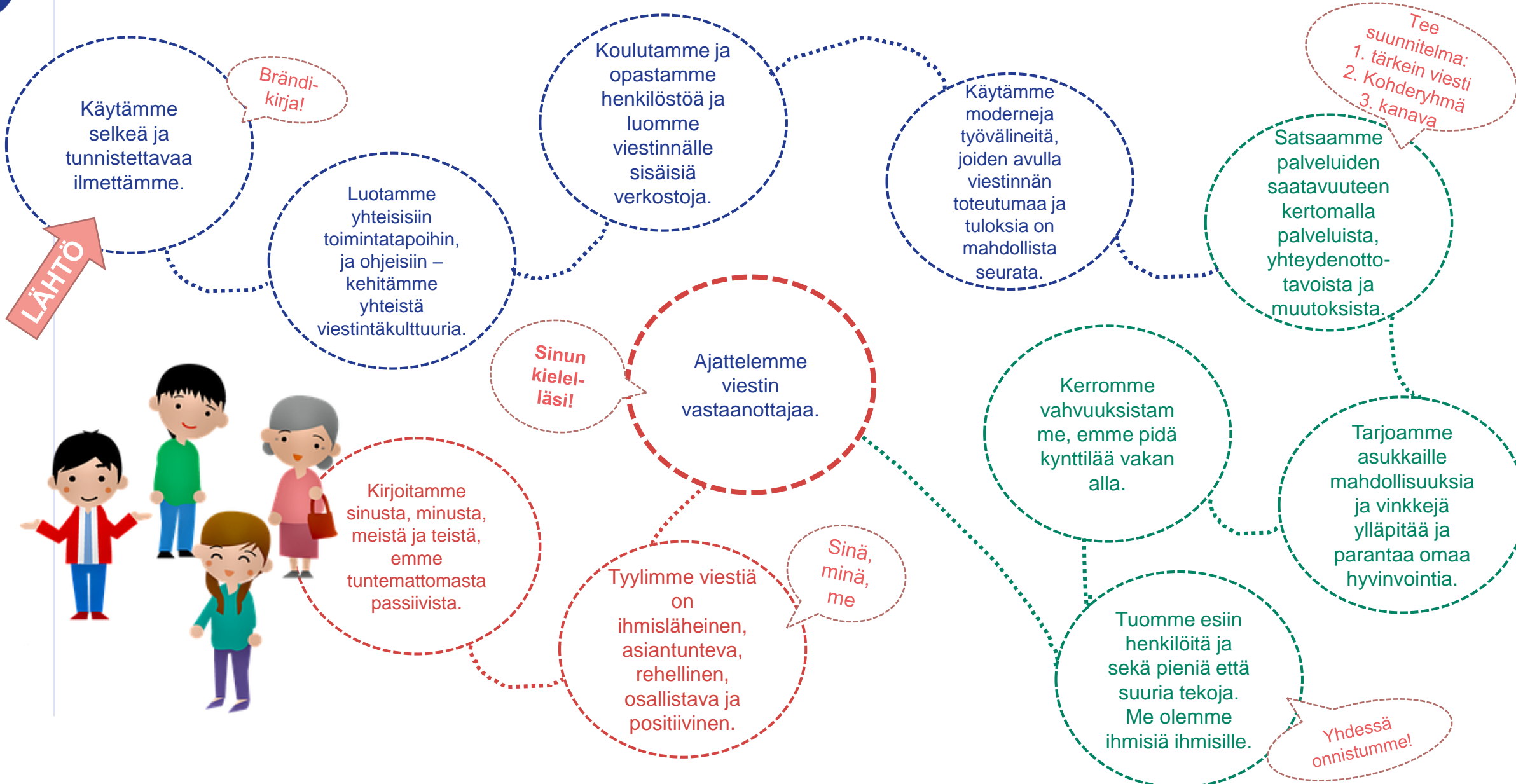


Vägen till en lyckad kommunikation





Polku onnistuneeseen viestintään





Ansvar Vastuut



Kommunikationsansvar

Styrelsen för Österbottens välfärdsområde beslutar om kommunikationens strategiska linjedragningar.

Välfärdsområdets direktör samt verksamhetsområdes-, sektor- och resursdirektörerna ser till att välfärdsområdets alla medlemmar (invånarna) och de som använder servicen får tillräckligt med information om frågor som berör allmänheten och ser till att invånarna kan delta i och påverka beredningen av dessa frågor.

Välfärdsområdets direktör är ansiktet utåt för välfärdsområdet och deltar i samhällsdebatten som gäller välfärdsområdet i media och med intressegrupper.

Direktörerna, förmännen, experterna och beredarna ansvarar för att kommunicera om tjänsterna och om eventuella ändringar i dessa. De ansvarar även för att öppet och proaktivt kommunicera om frågor som är under beredning och som påverkar områdets invånare och arbetstagare. På så sätt kan kommunikationen förverkligas tillsammans med kommunikationsenheten. De deltar i samarbetet med media inom sitt eget ansvarsområde.

Kommunikationsdirektören och kommunikationsenheten skapar förutsättningarna och grunden samt kanalerna för att förmedla verksamhetsområdenas information och för deras marknadsföring. Kommunikationsdirektören och kommunikationsenheten samordnar varumärkeshanteringen i välfärdsområdet, ansvarar för den externa kommunikationen och dess utveckling, samordnar och utvecklar kommunikationen i arbetsgemenskapen och sparrar ledningen, experterna och förmännen i kommunikationen.

Enheterna ansvarar för innehållet om servicen på sina respektive webbsidor, på intranet, i servicedatalager och andra motsvarande kanaler som används för att presentera servicen.

Varje arbetstagare är för sin egen del ansvarig för kommunikationen i arbetsgemenskapen, stämningen i arbetsgemenskapen samt för att bygga upp Österbottens välfärdsområdes anseende, både i kundmöten och på fritiden. Varje arbetstagare är också ansvarig för att aktivt följa med välfärdsområdets interna kommunikationskanaler.



Viestinnän vastuut

Pohjanmaan hyvinvointialueen hallitus päättää viestinnän strategiset linjaukset.

Hyvinvointialueen johtaja sekä toimiala-, sektori-, ja resurssijohtajat huolehtivat, että hyvinvointialueen jäsenet (asukkaat) ja palveluiden käyttäjät saavat riittävästi tietoa valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun.

Hyvinvointialueen johtaja on hyvinvointialueen virallinen kasvo, joka osallistuu hyvinvointialuetta koskevaan yhteiskunnalliseen keskusteluun mediassa ja sidosryhmien kanssa.

Johtajat, esimiehet, asiantuntijat ja valmistelijat vastaavat palvelujen ja niihin liittyvien muutosten viestinnästä sekä valmistelussa olevien, alueen asukkaisiin ja työntekijöihin vaikuttavien asioiden viestinnästä ennakoiden ja avoimesti siten, että viestintä voidaan toteuttaa yhdessä viestintäyksikön kanssa. He osallistuvat oman vastualueensa mukaisesti mediayhteistyöhön.

Viestintäjohtaja ja viestintäyksikkö luovat edellytykset ja alustat sekä kanavat toimialojen tiedon välitykselle ja markkinoinnille. Viestintäjohtaja ja viestintäyksikkö koordinoivat hyvinvointialueen brändinhallintaa, vastaavat ulkoisen viestinnän toteuttamisesta ja kehittämisestä, koordinoivat ja kehittävät työyhteisöviestintää ja vastaavat johdon, asiantuntijoiden ja esimiesten sparraamisesta viestinnässä.

Yksiköt vastaavat palvelujen sisällöistä ko. yksikön verkkosivuilla, intranetissä, palvelutietovarannossa ja muissa vastaavissa kanavissa, joissa palveluita esitellään.

Jokainen työntekijä on omalta osaltaan vastuussa työyhteisöviestinnästä, työyhteisön ilmapiiristä sekä Pohjanmaan hyvinvointialueen maineen rakentamisesta asiakaskohtaamisissa sekä vapaa-ajalla. Jokaisen työntekijän vastuulla on myös aktiivisesti seurata hyvinvointialueen sisäisen viestinnän kanavia.



Mätare Mittarit



Mätare för kommunikationen

- Välfärdsområdets officiella kanalers räckvidd och förbindelse
 - Besöksstatistik på webbplatsen
 - Sökmotoroptimering
 - Följare och interaktion på sociala medier
- Genomgång av de egna nyheterna i media och tonen i nyheterna
 - Följa med media
- Respons på kommunikationen och marknadsföringen som kommit via responssystemet
- Respons som samlas in via invånartidningen, nyhetsbrev och andra publikationer.
- Utveckling av antalet ansökningar till lediga platser och minska rekryteringsproblem (samarbete: HR).

- Respons från enheterna
- Utveckling av betyget kommunikationen på arbetsplatsen får i personalenkäter
- Besöksstatistik, aktivitet och respons på intra



Viestinnän mittarit

- Hyvinvointialueen virallisten kanavien tavoitavuus ja sitoutuneisuus
 - Verkkosivujen kävijätilastot
 - Hakukonelöydettävyys
 - Some-kanavien seuranta ja vuorovaikutus
- Omien uutisten läpimeno mediassa ja uutisten sävy
 - Mediaseuranta
- Palautejärjestelmän kautta tullut palaute viestinnästä ja markkinoinnista
- Asukaslehden, uutiskirjeiden ja muiden julkaisujen kautta kerätty palaute
- Avoimiin työpaikkoihin tulevien hakemusten määrän kehitys ja rekrytointiongelmien väheneminen (yhteistyö: HR)

- Palaute yksiköiltä
- Työyhteisöviestinnän saaman arvion kehitys henkilöstökyselyssä
- Intran kävijätilastot, aktiivisuus ja palaute



Utvecklingsmål 2022–2024

Kehittämiskohteet 2022–2024



Utvecklingsmål 2022–2024

1. Lansera, implementera, förenhetliga och utveckla kommunikationskanalerna i Österbottens välfärdsområde som en helhet.
2. Utveckla kommunikationskulturen i välfärdsområdet, skapa och förankra gemensamma verksamhetsätt.
3. Stärka personalens kommunikationskunskaper och engagera hela organisationen i kommunikationen.
4. Utveckla kommunikationen i rekryteringen och stärka bilden av oss som arbetsgivare, i samarbete med HR.

Kehittämiskohteet 2022–2024

1. Pohjanmaan hyvinvointialueen viestintäkanavien lanseeraus, käyttöönotto, yhdenmukaistaminen ja kehittäminen kokonaisuutena.
2. Hyvinvointialueen viestintäkulttuurin kehittäminen, yhteisten toimintatapojen luominen ja juurruttaminen.
3. Henkilöstön viestintävalmiuksien kehittäminen ja koko organisaation osallistuminen viestintään.
4. Rekrytointi- ja työnantajamielikuvaviestinnän kehittäminen yhteistyössä HR:n kanssa.



Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue