



Från människa till människa: Österbottens välfärdsområdes kommunikationsprogram för 2023-2025

Ihmiseltä ihmiselle:

Pohjanmaan hyvinvointialueen viestintäohjelma 2023-2025

Välfärdsområdesstyrelsen 21.11.2022

Aluehallitus 21.11.2022

Petra Fager, kommunikationsdirektör
Petra Fager, viestintäjohtaja



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue



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?



Så här kommunicerar vi



Näin viestimme





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 beslutsfattandet och servicen.
- Vi berättar 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 päätöksentekoon ja palveluun.
- Kerromme mitä Pohjanmaan hyvinvointialueella tapahtuu ja miten kehitämme ja kehitymme yhdessä.



Målbilder som tagits fram utgående från värderingarna och som man strävar till att stärka genom kommunikationen

Vår service är jämlik, utvecklas och är trygg

Vi finns här för dig

Det är eftertraktat att tillhöra vår multiprofessionella arbetsgemenskap



Arvoista johdetut tavoitemielikuvat, joita viestinnällä pyritään vahvistamaan

Palvelumme ovat
yhdenvertaisia,
kehittyviä ja
turvallisia

Olemme täällä
sinua varten

Moniammatilliseen
työyhteisöömme
halutaan kuulua



Strategiska val: Kommunikationens tyngdpunktsområden

Vår befolkning är den mest välmående och har den bästa funktionsförmågan i Finland

Kommunikationen är en del av en fungerande servicekedja

Kommunikationen uppmuntrar till förebyggande, egenvård och till att vi ska ta hand om våra medmänniskor

Vi förbättrar delaktigheten och interaktionen inom arbetsgemenskapen samt arbetsgivarmålbilden.



Strategiset valinnat: Viestinnän painopistealueet

Väestömme on Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin

Viestintä on osa
toimivaa
palveluketjua

Viestintä
kannustaa
ennalta-
ehkäisyyn,
itsehoitoon ja
lähimmäisistä
huolehtimiseen.

Parannamme
työyhteisön
osallisuutta ja
vuorovaikutusta
sekä
työnantaja-
mielikuvaa.



Tema: Kommunikationen är en del av en fungerande servicekedja



Huvudbudskap:

Vi är närvarande i vardagen och ditt stöd när du behöver det.

Vardagen i Österbotten är trygg.



Teema: Viestintä on osa toimivaa palveluketjua



Pääviestit:

Olemme läsnä arjessa ja tukenasi kun sitä tarvitset.

Arki Pohjanmaalla on turvallinen.



Tema: Kommunikationen uppmuntrar till förebyggande, egenvård och till att vi ska ta hand om våra medmänniskor



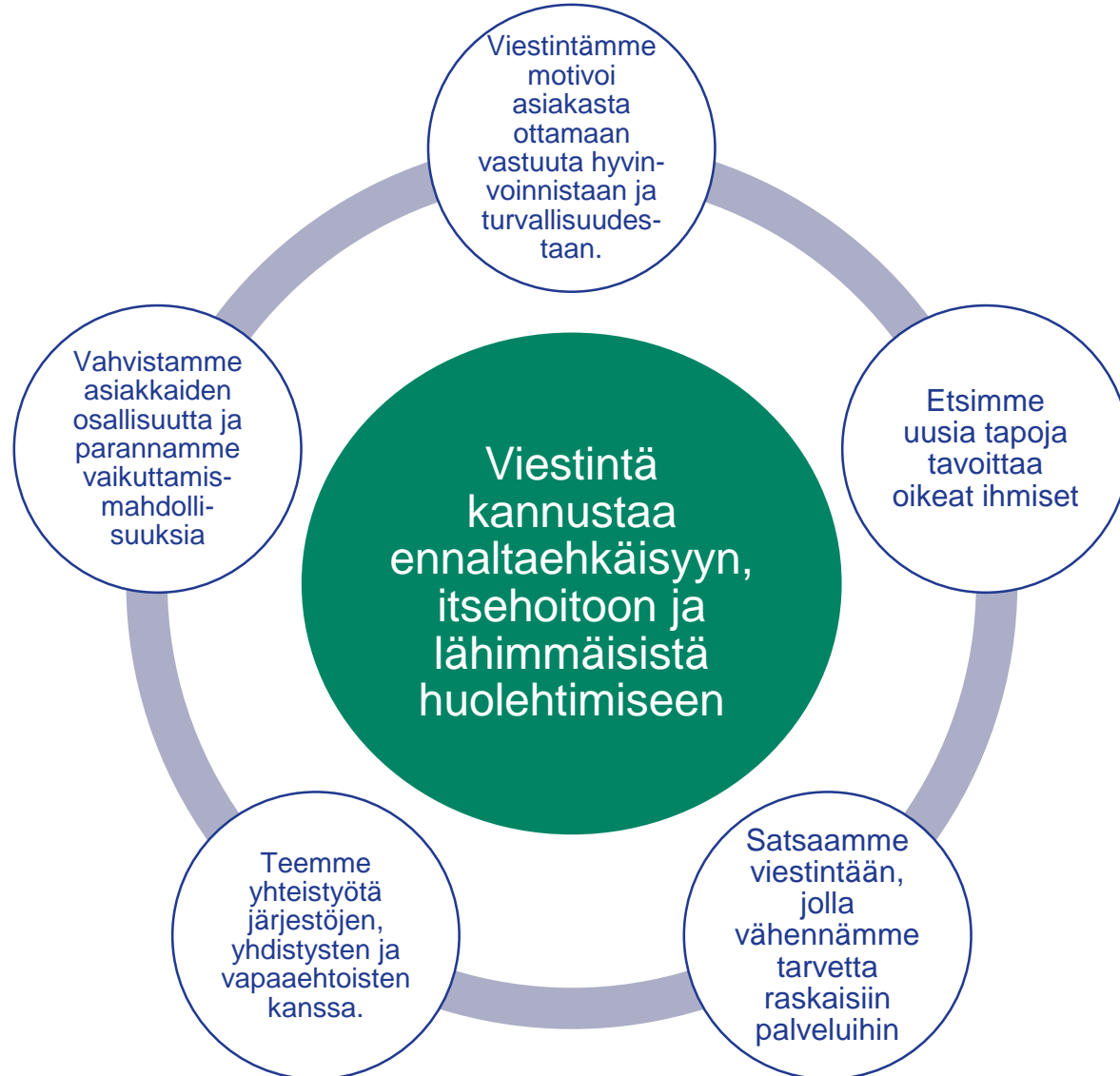
Huvudbudskap:

Du kan påverka ditt eget välbefinnande och din egen trygghet.

Ta hand om dig själv och dina medmänniskor.



Teema: Viestintä kannustaa ennaltaehkäisyyn, itsehoitoon ja lähimmäisistä huolehtimiseen



Pääviestit:

Voit vaikuttaa omaan hyvinvointiisi ja turvallisuuteesi.

Pidä huolta itsestäsi ja lähimmäisistäsi.



Tema: Att förbättra delaktigheten och interaktionen inom arbetsgemenskapen och arbetsgivarmålbilden



Huvudbudskap:

Vi gör Österbottens välfärdsområde till en bra arbetsplats tillsammans.

Österbottens välfärdsområde är Finlands mest eftertraktade arbetsplats.

Gör det som är viktigt.



Teema: Työyhteisön osallisuuden ja vuorovaikutuksen parantaminen ja työnantajamielikuva



Pääviestit:

Me yhdessä teemme Pohjanmaan hyvinvointialueesta hyvän työpaikan.

Pohjanmaan hyvinvointialue on Suomen halutuin työpaikka.

Tee sitä, mikä on tärkeää.



Visuellt uttryck

Visuaalinen ilme



Gemensamt varumärke och uttryck

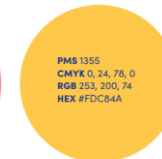
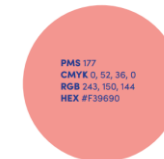
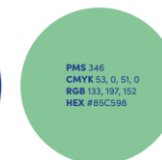
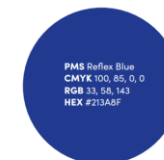
- Vi kommunicerar om Österbottens välfärdsområdes service och organisation med ett gemensamt visuellt uttryck och med en logotyp
- I kommunikation skapas varumärket genom vår serviceattityd
 - Hej, hur kan jag hjälpa dig?
 - Från människa till människa
- Det visuella uttrycket definieras i varumärkesboken och den grafiska anvisningen som utarbetas av kommunikationsenheten och som godkänns i förvaltningsledningsgruppen



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Yhteinen brändi ja ilme

- Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluista ja organisaatiosta viestitään yhteisellä visuaalisella ilmeellä ja yhdellä logolla
- Viestinnässä brändiä rakennetaan palveluasenteella
 - Hei, kuinka voin auttaa?
 - Ihmiseltä ihmiselle
- Visuaalinen ilme määritellään brändikirjassa ja graafisessa ohjeistuksessa, jotka laatii viestintäyksikkö ja jotka hyväksytään hallinnollisessa johtoryhmässä





Målgrupper och hur man når dem

Kohderyhmät ja tavoittaminen



Kanaler och målgrupper

	Barn, unga och familjer	Personer i arbetsför ålder	Äldre personer	Personalen	Rekrytering	Intressentgrupper
Webbtjänster	X	X	X		X	X
Meddelanden	X	X	X			X
Facebook	X	X	X			
Instagram	X	X			X	
LinkedIn					X	X
Twitter						X
Kundtidningen Hembesöket	X	X	X			
Intranätet				X		
Möten				X		X
Teams-grupper				X		
Mässor och evenemang	x	x	x		x	
Nyhetsbrev				X	X	X
Tidningsannonser			X		X	
Tjänsternas kanaler på sociala medier	X	X	X		X	



Kanavat ja kohderyhmät

	Lapset, nuoret, perheet	Työkäiset	Ikäihmiset	Henkilöstö	Rekrytointi	Sidosryhmät
Verkkopalvelu	X	X	X		X	X
Tiedotteet	X	X	X			X
Facebook	X	X	X			
Instagram	X	X			X	
LinkedIn					X	X
Twitter						X
Asiakaslehti Kotikäynti	X	X	X			
Intranet				X		
Kokoukset				X		X
Teams-ryhmät				X		
Messut ja tapahtumat	x	x	x		x	
Uutiskirjeet				X	X	X
Lehti-ilmoitukset			X		X	
Palveluiden some- kanavat	X	X	X		X	



Kommunikationens roll och kanaler enligt målgrupp

Vår personal

Intranätet, Teams-grupper, förmän, förmanna- och arbetsplatsmöten.

Vi bygger upp en vi-anda och en gemensam kultur för 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 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

Webbtjänster, facebook, instagram, kundtidningen, meddelanden, tidningsannonser, brev, evenemang

Våra kunder upplever att Österbottens välfärdsområde är nära och att vår yrkeskunniga personal stöder dem och deras välmående och tryggheten i vardagen. 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 enligt målgruppen. Det här är av yttersta vikt då något gäller en specifik grupp, såsom barn, äldre personer eller personer med funktionsnedsättning. En identifierad målgrupp nås via den rätta tjänsten, för att nå en större grupp använder vi våra gemensamma kanaler.

Intressentgrupper och partners

Webbtjänster, LinkedIn, Twitter, nyhetsbrev, meddelanden, evenemang

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 partners.



Viestinnän rooli ja kanavat kohderyhmittäin

Henkilöstömme

Intranet, Teams-ryhmät, esihenkilöt, esihenkilö- ja työpaikkakokoukset.

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

Verkkopalvelu, facebook, instagram, asiakaslehti, tiedotteet, lehti-ilmoitukset, kirjeet tapahtumat

Asiakkaamme kokevat, että Pohjanmaan hyvinvointialue on lähellä ja ammattitaitoinen henkilöstömme tukee heitä ja heidän hyvinvointiaan ja arjen turvallisuutta. 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. **Tunnettu kohderyhmä tavoitetaan palvelusta käsin, laajemmalle ryhmälle käytämme yhteisiä kanaviamme.**

Sidosryhmät ja kumppanit

Verkkopalvelu, LinkedIn, Twitter, uutiskirjeet, tiedotteet, tapahtumat

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.



Kommunikationens roll enligt målgrupp

Våra förtroendevalda

Sammanträden, aftonskolor, seminarier, extranet

Vi uppnår vårt mål i samarbete med våra förtroendevalda. Vi producerar material som gör det lätt att följa upp vår verksamhet och verkningfullheten i vår verksamhet och som är till stöd för våra förtroendevalda när de ska ta beslut.

Övriga välfärdsområden, ministerier, nationella beslutsfattare

Nyhetsbrev, evenemang, inlägg

Vi är ett område som är en aktiv föregångare och som tar vara på varje möjlighet att utveckla och utvecklas. Vi bistår de politiska beslutsfattarna och ministeriernas arbete genom att erbjuda dem information om vår verksamhet, ekonomi och planer. Vi samarbetar kring kommunikation för att främja våra gemensamma mål.

Medier

Meddelanden, mediekonferenser, intervjuer, begäran om upplysningar, webbsidor

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



Viestinnän rooli kohderyhmittäin

Luottamus- henkilömme

Kokoukset, iltakoulut, seminaarit, extranet

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

Muut hyvinvointialueet, ministeriöt, valtakunnalliset päättäjät

Uutiskirjeet, tapahtumat, puheenvuorot

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 kehittämisen tavoitteitamme.

Media

Tiedotteet, mediatilaisuudet, haastattelut, tietopyynnöt verkkosivut

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.



Kommunikationsansvar

Viestintävastuut



Kommunikationsansvar

De strategiska riktlinjerna för kommunikationen fastställs i styrelsen för Österbottens välfärdsområde.

Välfärdsområdesdirektören samt verksamhetsområdes-, sektor- och resursdirektörerna ser till att välfärdsområdets medlemmar (invånarna) och de som använder servicen får tillräckligt med information om frågor som är under beredning och kan delta i och påverka beredningen av dessa frågor.

Välfärdsområdesdirektören är ansiktet utåt för välfärdsområdet och deltar i samhällsdebatten om välfärdsområdet i media och med intressegrupper.

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

Kommunikationsdirektören och kommunikationsenheten skapar de förutsättningar, plattformar och kanaler som behövs för att verksamhetsområdenas budskap och marknadsföring ska nå fram samt ansvarar för användningen av organisationens gemensamma kanaler. 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 de närmaste cheferna (förmännen) i kommunikationen.

Enheterna ansvarar för det innehåll om servicen som finns på webbsidor, intranätet, i servicedatalager och andra motsvarande kanaler där servicen presenteras.

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 hen aktivt följer med välfärdsområdets interna kommunikationskanaler och för att hen genom sitt eget agerande främjar ett gott informationsutbyte.



Viestinnän vastuut

Pohjanmaan hyvinvointialueen hallitus päättää viestinnän strategiset linjaukset.

Hyvinvointialuejohtaja 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.

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

Johtajat, esihenkilöt, 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 ja vastaavat organisaation yhteisten kanavien käytöstä. Viestintäjohtaja ja viestintäyksikkö koordinoivat hyvinvointialueen brändinhallintaa, vastaavat ulkoisen viestinnän toteuttamisesta ja kehittämisestä, koordinoivat ja kehittävät työyhteisöviestintää ja vastaavat johdon, asiantuntijoiden ja esihenkilöiden sparraamisesta viestinnässä.

Yksiköt vastaavat palvelujen sisällöistä 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 ja edistää toiminnallaan hyvää tiedonkulkua.



Verkställandet av kommunikationsprogrammet

- Kommunikationsprogrammet skapar en riktning för kommunikationen i hela organisationen – på alla dess nivåer.
- En kommunikationsplan ska utarbetas för respektive verksamhetsområde i samarbete med kommunikationsenheten. Planen ska uppdateras årligen och uppföljas med sex månaders mellanrum.
- För att förbättra kommunikationen erbjuder man anvisningar, utbildning och sparring som utgår från kommunikationsprogrammet.
- Innehållet på de olika kanalerna utvecklas utgående från kommunikationsprogrammet för att budskapet ska nå sina avsedda målgrupper.



Viestintäohjelman toteuttaminen

- Viestintäohjelma antaa suunnan koko organisaation viestinnälle sen kaikilla tasoilla.
- Jokaiselle toimialalle tehdään yhteistyössä viestintäyksikön kanssa viestintäsuunnitelma, joka päivitetään vuosittain ja jonka toteutumista seurataan puolivuosittain.
- Viestintäohjelman perusteella tehdään ohjeistusta, koulutetaan ja sparrataan viestinnän parantamiseksi.
- Viestintäohjelman perusteella kehitetään eri kanavien sisältöjä ja kohderyhmien tavoittamista.



Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.

Petra Fager, petra.fager@ovph.fi



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue