

Etelä-Savon hyvinvointialue Eloisan viestinnän strategiset linjaukset

12.8.2024 viestintäpalvelut

Sisällys

Johdanto

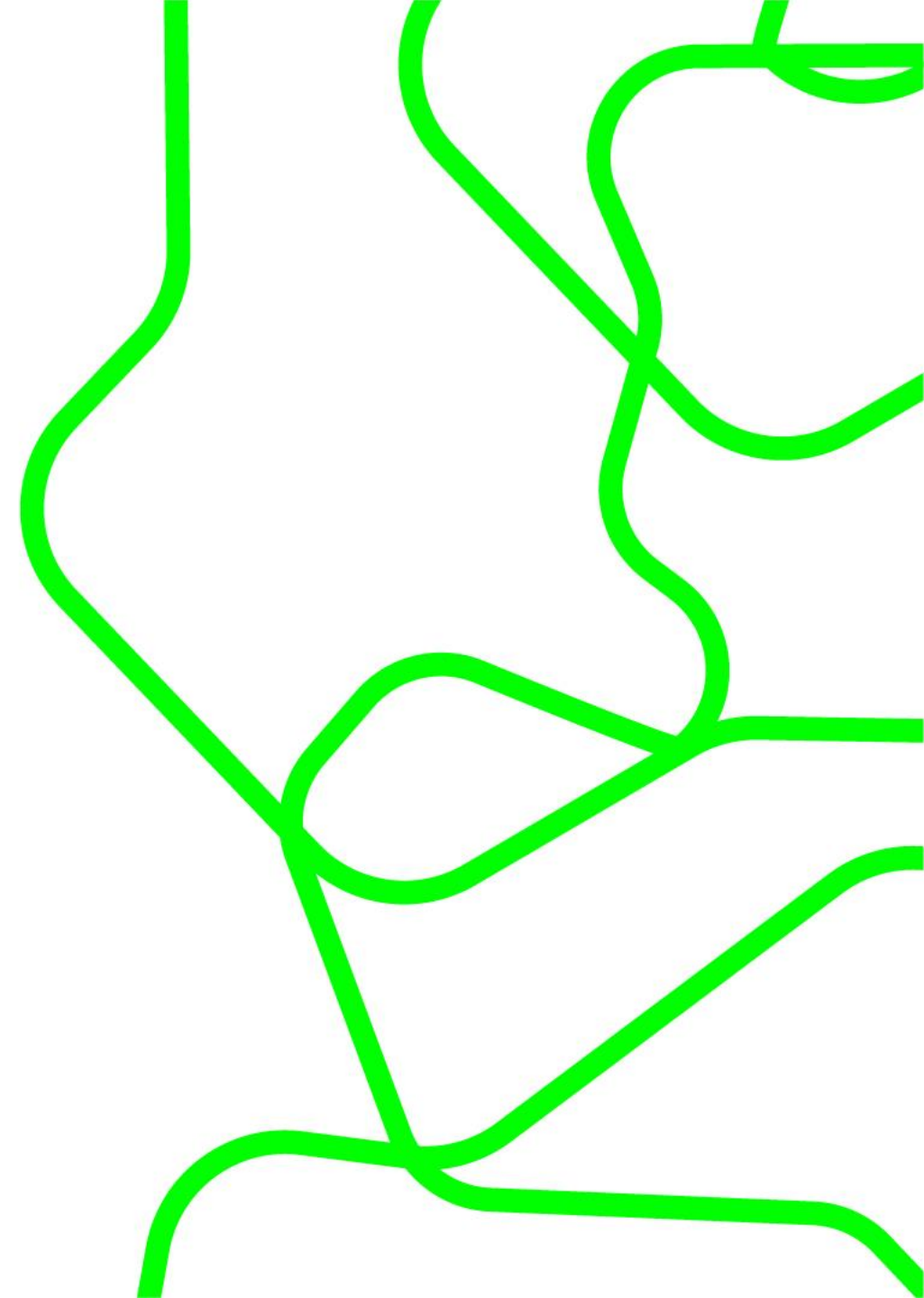
1. Tavoitteet

2. Ydinviesti

3. Vastuut

4. Tärkeimmät sidosryhmät

5. Mittarit



Johdanto

- Hyvinvointialueen viestintää ja tiedottamista johtaa aluehallitus. Aluehallitus hyväksyy viestinnän ja tiedottamisen yleiset periaatteet sekä nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat. Yksittäisiä viestintäohjeita ja määräyksiä antaa hyvinvointialuejohtaja. Viestinnän ensisijainen kanava on yleinen tietoverkko. (Hallintosääntö 7 §)
- Toimialajohtajat luovat edellytyksiä palvelualueillaan sujuvalle viestinnälle, jotta henkilöstö pysyy ajan tasalla ja asukkaat saavat tietoa palveluista.
- Viestinnän strategiset linjaukset ovat yhdensuuntaiset hallintosäännön linjausten kanssa ja täydentävät sitä.
- Viestinnän strategisten linjausten tavoitteena on määrittää tekemisen suunta niin, että se tukee Eloisaa keskeisten strategisten tavoitteiden toteuttamisessa.
- Hallintosäännön mukaan aluehallitus hyväksyy viestinnän strategiset linjaukset. (Aluehallitus 12.08.2024, asianro 173)

- Viestintä huolehtii päätösten perusteiden ja vaikutusten avaamisesta henkilöstölle, asukkaille ja medialle.
- Viestintä tukee viranomaisviestintää.
- Viestintä vahvistaa Eloisan brändin ja palveluiden tunnettuutta ja pitää yllä hyvinvointialueen viestintäkanavat.

1. Tavoitteet

Viestintä tukee hyvinvointialueen strategian toteutumista

- Viestinnän tavoitteet on johdettu hyvinvointialueen strategiasta.
- Kun erilaisia viestinnän tarpeita on paljon, onnistuminen vaatii, että priorisoimme strategisia **kärkitavoitteita**.

Hyvinvointialueen visio, missio ja arvot

MISSIO:

**MYÖ YHESSÄ – TERVEYTTÄ
JA TURVAA ETELÄ-SAVOSSA**

ARVOT:

YHDENVERTAISUUS

ASIAKASLÄHTÖISYYS

VAIKUTTAVUUS

ROHKEUS

TURVALLISUUS

VISIO:

PARAS TYÖPAIKKA

HALUTTU KUMPPANI

PALVELUIDEN SUUNNANNÄYTTÄJÄ

LAADULLISET TAVOITTEET:

Kestävä ja mahdollistava talous • Paras ja joustavin työnantaja

Sujuvat ja oikea-aikaiset palvelut lähellä • Haluttu ja osallistava kumppani

Etelä-Savon
hyvinvointialue

ELOISA



Etelä-Savon hyvinvointialueen strategia:

Asetetut laadulliset tavoitteet 2023–2027

1. Kestävä ja mahdollistava talous

2. Sujuvat ja oikea-aikaiset palvelut lähellä

3. Paras ja joustavin työnantaja

4. Haluttu ja osallistava kumppani

Viestinnällä pystytään eniten tukemaan tavoitteita 2 ja 3.

1. Kestävä ja mahdollistava talous

Strateginen tavoite

Ennustettava talous luo kestävyyttä ja toiminnan tehokkuus avaa mahdollisuuksia. Ennustettavuus ja vaikuttavuus vaatii kokonaisvaltaista tiedolla johtamista ja suunnitelmallisuutta. Alueellisen ja kansallisen edunvalvonnan merkitys on suuri.

Viestinnän strateginen tavoite

Viestintä tukee kestävää ja mahdollistavaa taloutta kertomalla avoimesti Eloisan taloustilanteesta asukkaille ja kumppaneille, jotta toimenpiteet ovat ymmärrettäviä. Tuemme edunvalvontaa ja pyrimme vaikuttamaan kansalliseen rahoitukseen avaamalla Etelä-Savon väestöllisiä ja maantieteellisiä faktoja ja nostamalla näkökulmiamme mediaan. Autamme asiakkaita löytämään itselleen parhaiten soveltuvat palvelut oikea-aikaisesti.

2. Sujuvat ja oikea-aikaiset palvelut lähellä

Valittu viestinnän painopiste

Strateginen tavoite

Kokoaan suuremmat asiakaslähtöiset palvelut ja toimivat palvelupolut. Ennaltaehkäisevien ja ihmistä lähellä olevien palveluiden kehittäminen. Asiakaskokemuksen ja asiakastiedon hyödyntäminen. Suomen paras digitaalinen sotekeskus.

Viestinnän strateginen tavoite

Eloisa tarjoaa Etelä-Savon asukkaille, kausiväestölle ja Vaalijalan vaativimpien erityispalvelujen kautta koko Suomen alueelle asiakaslähtöisiä palveluja. Viestintä tukee sujuvia ja oikea-aikaisia palveluja tarjoamalla asiakkaille palvelutietoa ajantasaisesti. Ohjaamme asiakkaita käyttämään digitaalisia palveluita. Vastaamme tämän päivän vaatimusten mukaisesta digitaalisesta viestinnästä painetun viestinnän rinnalla ja varmistamme brändi-ilmeen kaikissa kanavissamme. Tuemme sisäisellä viestinnällä työntekijöiden asiantuntemusta. Hyödynnämme palautetta.

3. Paras ja joustavin työnantaja

**Valittu
viestinnän
painopiste**

Strateginen tavoite

Työnantajavetovoima vaatii hyvän johtamisen, osaavia työkavereita sekä molemminpuolista joustavuutta ja ketteryyttä. Työntekijöiden osallistuminen oman ja yhteisen työn kehittämiseen sekä riittävästi hajautetut esihenkilötyön vastuut.

Viestinnän strateginen tavoite

Eloisa tarvitsee vuosittain noin 500 uutta työntekijää paikkaamaan työntekijävajetta. Tuemme Eloisaa parhaan ja joustavimman työnantajakuvan luomisessa.

Vahvistamme pito- ja vetovoimaa siten, että

- 1) nykyiset työntekijät saavat riittävästi tietoa hyvinvointialueen asioista ennen mediaa (pitovoima) ja
- 2) kehitämme työnantajamielikuvaa erottuvalla ja oivaltavalla markkinoinnilla, jotta potentiaaliset työntekijät pitävät Eloisaa houkuttelevana työnantajana (vetovoima).

4. Haluttu ja osallistava kumppani

Strateginen tavoite

Palveluiden monituottajaympäristön edelleen kehittäminen. Laaja-alainen verkostoyhteistyö. Hyvinvointialueen asukkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen uudet muodot. Yleinen alueellisen hyvinvoinnin edistäminen.

Viestinnän strateginen tavoite

Autamme Eloisaa olemaan haluttu ja osallistava, jotta asukkaat ja kumppanit ovat kiinnostuneita Eloisasta ja haluavat olla mukana sen kehittämisessä. Kumppanuuttamme on myös suvaitsevaisuus erilaisia ihmisiä kohtaan, monimuotoisuuden huomioiminen ja stereotyyppien estäminen. Median yhteydenottoihin vastaamme pikaisesti ja palvelemme median edustajat hyvin. Verkostoidumme alueellisesti ja kansallisesti. Tuemme viestinnällisesti myönteistä mielikuvaa Eloisasta, teemme sujuvaa yhteistyötä ja tuomme vaikuttamisen keinot helposti saataville.

2. Ydinviesti

Myö yhdessä!

- Ydinviesti tukee Eloisan strategista tavoitetilaa: Myö yhdessä – Terveyttä ja turvaa Etelä-Savossa.
- Julkisena toimijana Eloisa ei ole vain tiettyä kohderyhmää varten, vaan sen asiakkaat (myös työntekijät) ovat erilaisia ihmisiä eri piirteineen.
- Huomioimme arvojemme mukaisesti monimuotoisuuden ja pyrimme estämään stereotypioita.
- Osallistumme yhteiskunnallisiin kampanjoihin, joilla esimerkiksi edistetään *yhdenvertaisuutta* (esim. Pride, kansainvälinen vammaisten päivä), *turvallisuutta* (esim. 112 hätänumeropäivä, valtakunnallinen tapaturmapäivä) tai *lisätään tietoa eri sairauksista* (esim. Roosa nauha).

Eloisan arvot:

Yhdenvertaisuus

Vaikuttavuus

Asiakaslähtöisyys

Rohkeus

Turvallisuus

3. Vastuut

Viestintäpalvelut

- **Viestintäpäällikkö** johtaa operatiivista viestintää, toimii viestintäpalveluiden esihenkilönä ja tukee viestinnän asiantuntijoiden työtä asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.
- **Viestintäpalvelut**
(= viestintäpäällikkö ja **viestinnän asiantuntijat**) vastaa hyvinvointialueen viestinnän toimenpidelinjauksista, suunnittelusta, toteutuksesta, konsultoinnista, kouluttamisesta ja viestinnän kehittämisestä.

Keskeisiä viestinnän osa-alueita ovat:

- johdon ja päätöksenteon viestintä
- palvelujen viestintä
- henkilöstöviestintä
- mediaviestintä ja mediasuhteet
- kriisiviestintä
- vaikuttamisviestintä
- muutosviestintä
- vetovoimainen brändi ja hyvä työnantajakuva.

Viestintä kuuluu jokaiselle

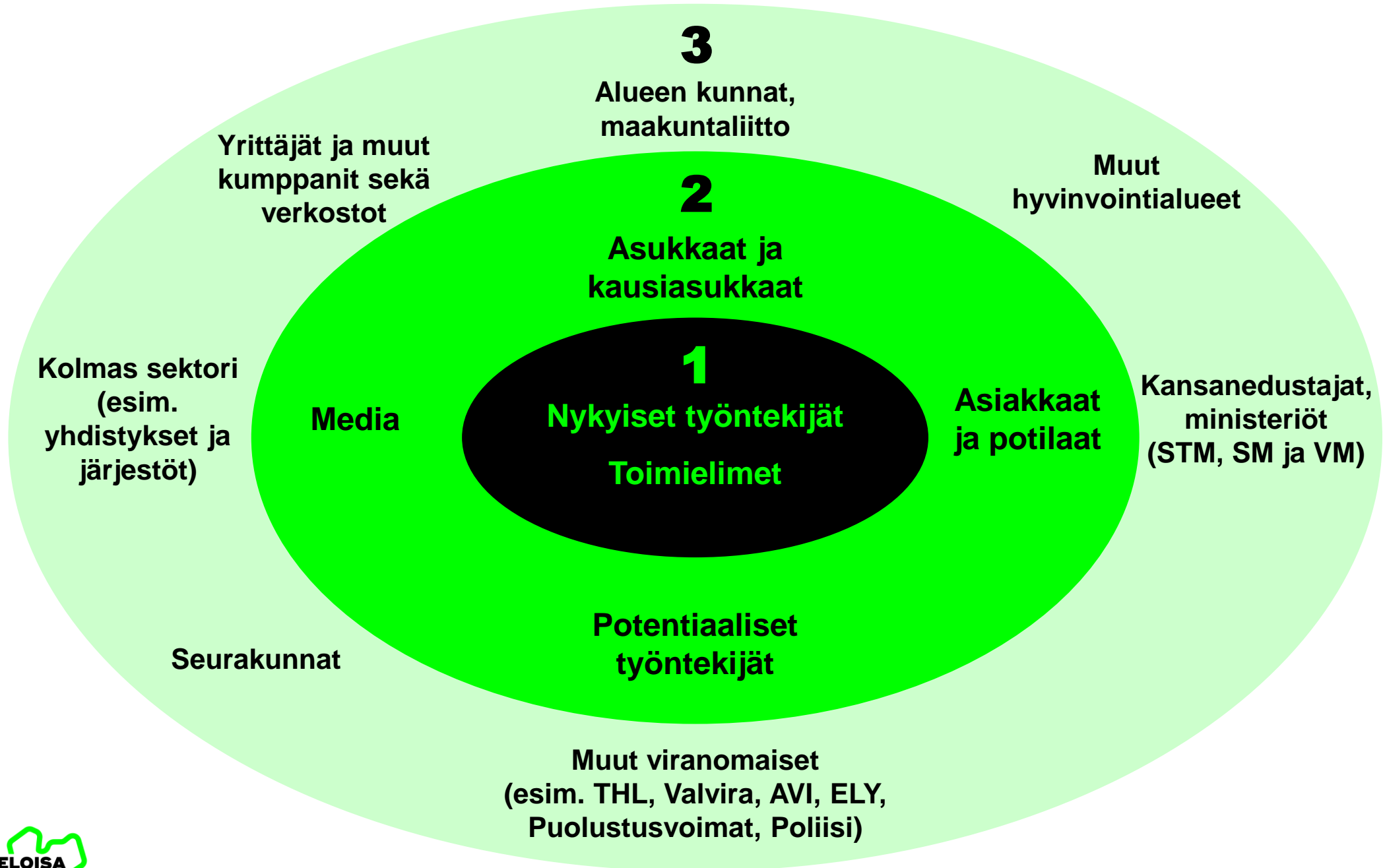
- Viestinnän tarpeita on varsinkin organisaation sisällä paljon enemmän kuin mitä viestintäpalveluissa on resursseja – tämän vuoksi viestintä on olennainen osa jokaisen Eloisan viranhaltijan, esihenkilön ja asiantuntijan työtä, kullakin oman vastuualueensa mukaisesti.
- Viestinnän toimintaympäristö on murroksessa ja työ kehittyy jatkuvasti. Hyvin hoidettu viestintä ja sen jatkuva kehittäminen edellyttävät riittäviä resursseja.
- Viestintäpalvelut tukee ja linjaa viestinnän tekemistä niin, että viestintä on avointa, oikea-aikaista, luotettavaa ja vaikuttavaa niin asukkaille, henkilöstölle kuin kumppaneille.
- Kaikilla eloisalaisilla, organisaation joka tasolla, on vastuu siitä, että Eloisa ja sen palvelut ovat myönteisesti tunnettuja.

Viestinnän toimintaympäristö on murroksessa

Pelkästään digitaalisia julkaisukanavia on Eloisassa useita:

- etelasavonha.fi
- pelastustoimi.fi/etela-savo
- vaalijala.fi
- Intranet
- Videoseinä
- Meta (Facebook, Instagram)
- Youtube
- X
- LinkedIn
- Infonäytöt
- Googlen palvelupaikkatiedot ja -julkaisut
- IMS-dokumentinhallinta
- Palvelutietovaranto (PTV) ja Suomi.fi

4. Tärkeimmät sidosryhmät



5. Mittarit

Viestinnän mittarit

- **Mediatiedotteiden läpimeno**
 - Seurataan lähetettyjen mediatiedotteiden määrää ja läpimenoa.
- **Somen seuraajamäärät**
 - Tavoitteena jatkuva kasvu ja sisältöjen vaikuttavuus, verrataan mm. YTA-alueen muihin alueisiin.
- **Viestintäpalvelujen sisäinen palvelutaso**
 - Kartoitetaan konsernipalvelujen yhteisellä asiakastytyväisyyskyselyllä.
 - Tavoitteena saada kehittämissuhteita ja parantaa saatua tulosta.

Viestintäpalvelut myös seuraa palautetta jatkuvasti useista eri lähteistä ja kehittää palvelua sen perusteella. Ulkoa ostettavat arvokkaammat maineutkimukset ja media-analyysit teetetään harkinnan mukaan.

Saatu mittaritieto kertoo sisäisen ja ulkoisen viestinnän vaikuttavuudesta.

Menevätkö viestimme läpi asukkaille asti?
Olemmeko kiinnostavia?
Onko sisäinen palvelu hyvää?

2023 tiedotteet

Yhteensä 148 mediatiedotetta,
lähes 90 % meni läpi mediassa



Seuraajamäärät 7/2024

Pohjois-Savon HA 3,4 tuhatta

Keski-Suomen HA 4,8 tuhatta

Siun Sote 9,1 tuhatta

Kuopion yliop. sairaala 16 tuhatta

Eloisa 19 tuhatta



ELOISA

**Etelä-Savon
hyvinvointialue**