



# Viestintä valinnanvapaus- kokeilujen päättyessä

Minna Rantala  
14.5.2019



# ASIAKASVIESTINTÄ KOKEILUJEN PÄÄTTYESSÄ

- Tärkeää tavoittaa tehokkaasti jokainen asiakas, jotta vältetään hämmennys ja sekavuuden tuntu. Lisäksi on hyvä varmistaa sujuva tiedonkulku palveluntuottajille.

## Viestinnän keinoja:

- henkilökunta ohjeistaa asiakasta
  - puhelinneuvonta-aikojen pidentäminen ja lisääminen
  - kirje kotiin (tarpeen mukaan räätälöity tuottajakohtaisesti)
  - tekstiviesti
  - mediatiedotteet
  - verkkosivut
  - some
- 
- Alueet vastaavat asiakasviestinnästä, kuten tähänkin asti. STM tukee yleisellä viestinnällä.



# KOKEMUKSET JA OPIT ESIIN

- Kokemuksia ja oppeja kokeiluista kannattaa nostaa aktiivisesti esiin.
- STM julkaisee edelleen kolumneja ja uutisia alueiden kokemuksista ja toimintatavoista. Listalle saa ehdottaa aiheita ja kirjoittajia!
- Tulossa:
  - Yhden luukun periaate (Kainuu)
  - Palveluohjaajat (Ylä-Savo, Kainuu, Eksote)
  - Ostopalveluvaltuustus nykytilanteen näkökulmasta (Jyväskylä)
  - Sosiaaliohjaus (Jyväskylä koordinoi)
- Asiakkaiden tarinat kiinnostavat. Löytyykö ihmisiä, jotka voivat kertoa kokemuksistaan?



# KOKEILUJEN AIKATAULU

Kokeilualue	Sote-keskus	Sote-keskus	Suun th	Suun th	HB
	<b>Viimeinen listautumispäivä</b>	<b>Asiakas palautuu julkiselle</b>	<b>Viimeinen listautumispäivä</b>	<b>Asiakas palautuu julkiselle</b>	<b>Henkilökoht. budjetti voimassa</b>
<b>Etelä-Karjala</b>					30.8.2019/jatkuu
<b>Hämeenlinna</b>	Ei päätetty	1.9.2019			
<b>Jyväskylä</b>	30.9.2019	31.10.2019			
<b>Kainuu</b>					30.9.2019
<b>Keski-Uusimaa</b>	Ei päätetty	Ei päätetty	30.4.2019	Ei päätetty	31.8.2019
<b>Pohjois-Karjala</b>					31.8.2019
<b>Päijät-Häme</b>	30.6.2019	31.10.2019			
<b>Tampere</b>	31.5.2019	1.10.2019	15.9.2019	16.9.2019	
<b>Vaasa</b>					31.8.2019
<b>Ylä-Savo</b>	30.6.2019	1.8.2019			31.8.2019



## **Minna Rantala**

viestintäasiantuntija

[minna.rantala@stm.fi](mailto:minna.rantala@stm.fi)

Twitter: [@minnarantala](https://twitter.com/minnarantala)

[stm.fi/palvelusetelikoikeilu](https://stm.fi/palvelusetelikoikeilu)