

**Palvelut
asiakaslähtöisiksi**

**HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE**

Uudistetaan

sosiaali- ja
terveydenhuollon
toimintaprosessit

asiakas keskiöön

Palvelusetelikokeilu

Viestinnän linjaukset

Viestinnän vastuut

- Kärkihankkeiden valtakunnallisesta viestinnästä vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. Pääkanavina ovat stm.fi- ja alueuudistus.fi-verkkopalvelut
 - stm.fi/palvelusetelikokeilu
 - alueuudistus.fi/palvelusetelikokeilut
- Valtakunnallinen viestintä tarkoittaa esimerkiksi tietoa kärkihankkeita koskevista ministeriön tai hallituksen päätöksistä, valtakunnallisista tapahtumista, työpajoista tms.
- Alueellisesta viestinnästä vastaavat alueelliset toimijat. Alueellinen viestintä tarkoittaa esimerkiksi tietoa kokeiluista, alueellisista tapahtumista ja mediakontakteista sekä asukasviestintää.
 - kokeilun viestintävastaava osallistuu hankkeen viestintäverkostoon.

Viestintäverkosto

- Palvelusetelikokeilun viestintäverkosto kokoontuu Skypellä noin kerran kuussa.
- **Terhi Sandberg** Keski-Uudeltamaalta kutsuu verkoston koolle ja hoitaa kokousten asialistaa.
- **Virpi Kankaanpää** STM:stä toimii ministeriön edustajana.
- Verkostossa käsitellään akuutteja teemoja ja sovitaan mm. blogien kirjoitusvuoroista.

STM järjestää valinnanvapauden kansalaisviestintään liittyvän teemapäivän Helsingissä 20.3.2018.

**Tarkempi kutsu lähetetään helmikuun aikana.
Varaa aika kalenteriisi!**

kokeilujen kautta asiakslähtöisyys
henkilökohtaisuus
omahoito helppous vaikutus-
mahdollisuus joustavuus
uudet asukas ihminen **muutos**
palvelut **asiakas** kokemusasiantuntija
asiakastyytyväisyys nopeus asiakkaan
kuuntelu
kunnat ja kuntayhtymät kokeilevat
valinnanvapaus
ajankohdasta riippumatta monimuotoisuus

**Muutos tehdään
maakunnissa.**

Tarpeita vastaavat palvelut, jokaiselle.

Palvelut ajasta
ja paikasta
riippumatta.

**Vapaus
osallistua
ja valita.**

**Oikeat palvelut,
oikeaan aikaan ja
oikean tarpeeseen.**

**Tämä hanke
kehittää
soten
sisältöjä.**

Kaikille sopivia palveluja.

Jokainen on aktiivinen toimija.

**Valtio, paikallisviranomaiset ja asukkaat
kehittävät palvelut yhdessä.**

**Onnistunut
henkilöstöviestintä
takaa hyvän
asiakasviestinnän.**

Media kiinnostuu kokeiluista. Kuka on kokeilun puhuva pää?

Johdon on hyvä osata vastata kokeiluun liittyviin kysymyksiin.

- Hanke voi käyttää PASI-hankkeen viestintäpohjia
 - <http://kuvapankki.stm.fi/f/RQqt>
- Kesällä 2018 käynnistyvät valinnanvapauspilotit ovat kiinteä osa sote-uudistusta.
- Kärkihankkeiden viestintä on osa sote-uudistuksen viestintää.

Palvelut
asiakslähtöisiksi

HALLITUKSEN
KÄRKIHANKE

Uudistetaan
sosiaali- ja
terveydenhuollon
toimintaprosessit
– asiakas keskiöön

Tehdään yhdessä!

Anne Koskela, STM

anne.j.koskela@stm.fi

Virpi Kankaanpää, STM

virpi.kankaanpaa@stm.fi

stm.fi/pasi

#palvelusetelikokeilu

#asiakasosallisuus

#kärkihanke