

# Tulevaisuutta luomassa

## Kuntaliitto: Toimenpide 4

### Viestinnästä



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

Elina Lindström

# Roolisi viestinnässä

- 1) Tiedätkö, kenelle sinun pitää viestiä poikkeus- ja kriisitilanteissa?
- 2) Tiedätkö, mistä saat viestittävät asiat?
- 3) Tiedätkö, mitä kanavia käytät viestinnässä?

# Viestinnän ongelmia

- 1) Ohjeistus oli koronan alussa epäselvää siltä osin, mitä sai tehdä ja mitä ei (kotikäynnit, suojavaarusteiden käyttö, vierailut, terapiat)
  - *ohjeistukset poikkesivat välillä myös kunnan sisällä*
- 2) Käytetyt tiedotuskanavat eivät tavoittaneet kohderyhmää toivotulla tavalla
  - Kuntien verkkosivut koettiin sekaviksi
  - Selkokieleistä tiedotusmateriaali ei ollut käytössä
  - Tulkkeja puuttui kuntien tiedotustilaisuuksista

# Toimenpiteitä 1

## 1) viestintä työntekijätasolle oltava

- yhteneväistä (eri toimialoilla samat säännöt tai perusteltava, jos eroavaisuuksia),
- yksiselitteistä (tulkintoja ei saa jättää yksittäisten työntekijöiden vastuulle) ja
- yksinkertaista (käytettävä selkeää kieltä)

## 2) työntekijöillä tulee olla selvillä, minkälainen tiedotusvastuu heillä on häiriö- ja poikkeustilanteissa:

- kenelle heidän tulee tiedottaa ja millä tavalla eli mitä eri tiedotuskanavia käytetään (puhelut, sähköposti, some, viestintäsovellukset)

# Toimenpiteitä 2

## 3) Asiakkaiden tiedonsaanti on varmistettava

### a. etäyhteydet digitaalisilla välineillä

- onko kaikilla asiakkailla älypuhelin tai tietokone ja osaavatko he käyttää niitä?

### b. puhelimitse vaikeaa rakentaa luottamusta, jos on uusi asiakassuhde

- Koska tapaaminen tarpeellista?

# Hyviä käytäntöjä sisäinen tiedotus

- Pandemiaryhmä
  - kokoontumiset säännöllisesti → aktiivinen (jopa useita krt/vko) tiedottaminen organisaatioissa + muistiot
  - pandemiatilanteisiin reagoitiin viivytyksettä → hyvät suunnittelemat
  - kysymyksiä etukäteen pandemiaryhmälle henkilökunnalta ja palveluntuottajilta
  - pandemiaryhmällä oma WhatsApp –ryhmä (*tietoturva?*)
    - pystyttiin reagoimaan nopeasti pandemiatilanteen muutokseen.

# Hyviä käytäntöjä ulkoinen tiedotus


- koronapuhelin (virka-aikaan arkisin) koko pandemia-ajan käytössä  
➔ suoraan ohjeita asiakkaille.
- henkilökohtaisen avun asiakkaille puhelinnumero, johon voi olla yhteydessä, jos jää ilman apua
- asumispalvelun järjestäjän antama oheistus samanlaisena omaan toimintaan ja ostopalveluihin.
- tulkkaussovellus käytössä kaikilla työntekijöillä sosiaalityössä

# Hyviä käytäntöjä sidosryhmien (järjestöjen) tiedotus

- Korona-puhelinneuvonta, verkkokahvilat, chatit, ajankohtaiswebinaarit
- Tietoa selkokielellä ja kuvin tuettuna
- Selkokielineen tiedotus valtakunnallisesti ja paikallisesti



# Viestintä kriisi- ja erityistilanteissa

- Kunnan viestinnän peruseriaatteita ovat **avoimuus ja luotettavuus**. Viranomaisviestinnän merkitys korostuu erityistilanteissa, joissa virheelliset tiedot leviävät helposti. Samalla kun viestinnän on oltava ehdottoman luotettavaa ja totuudenmukaista, sen on oltava tavallista nopeampaa ja tehokkaampaa.
- Tehostetun viestinnän tulee olla  
 *jatkuvaa, monikanavaista ja perustietoja toistavaa.*
- **Tasapuolisuus ja kattavuus** ovat myös erityisen tärkeitä poikkeavassa tilanteessa. Kaikkien, joita tilanne koskee, on saatava tietoa, ja myös laajempien joukkojen on syytä pysyä ajan tasalla.

- **En pysty, en osaa - Kansalaisten kyky siirtyä digitaalisten palveluiden käyttöön voi olla rajoitettua mm. seuraavista syistä:**
- Neljännes yli 65-vuotiasta, eli 242 000 ei ole koskaan käynyt netissä
- 5 % (= 250 000) väestöstä on näkövamma, lukivaikeus tai muu toimintarajoite.
- 393 000 suomalaisella on muisti- tai muita kognitiivisia oireita, jotka haittaavat arkea, ja heistä 192 000:lla on diagnosoitu muistisairaus
- Kielimuurin taakse jäävät esimerkiksi maahanmuuttajat
- Osa nuorista tarvitsee apua viranomaisten kanssa asioimisessa
  - (Hallintopolitiikan alivaltiosihteeri Päivi Nerg, valtiovarainministeriö, Kouvola 24.9.2019)