

Maakuntaudistuksen ja sote-uudistuksen yhteinen viestintäsuunnitelma

13.6.2017

13.6.2017

Sisällysluettelo

1. Maakuntauudistus ja sote-uudistus tehdään ihmisiä varten	2
2. Viestinnän tavoitteet ja periaatteet.....	3
3. Sidosryhmät	4
4. Viestinnän vaiheistus.....	5
Esivalmisteluvaihe	5
Väliaikaishallinto.....	6
Maakuntavaltuusto ja väliaikainen toimielin	6
Maakunnan toiminta käynnistyy	7
5. Viestinnän kanavat.....	7
6. Visuaalinen ilme.....	8
7. Maakuntauudistuksen ja sote-uudistuksen perusviestit ja tukiviestit	8
8. Organisointi.....	8
Ministeriöiden työnjako viestinnän osalta.....	9
Maakuntien rooli reformin viestinnässä on keskeinen	10
9. Viestinnälliset riskit	10
10. Seuranta.....	11

1. Maakuntaudistus ja sote-uudistus tehdään ihmisiä varten

Maakuntaudistus ja sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus ovat suurimpia hallinnon ja toimintatapojen uudistuksia, mitä Suomessa on tehty. Muutos koskettaa satojen tuhansien ihmisten työtä ja kaikkien kansalaisten palveluja. Muutokset koskevat myös sosiaali- ja terveydenhuollon rahoitusta, ohjausta ja verotusta.

Maakunnat perustetaan 1.1.2019 alkaen niin, että sosiaali- ja terveystalouden järjestäminen ja muita alueellisia tehtäviä siirtyy maakunnilla samasta päivämäärästä lukien.

Maakuntaudistus ja sote-uudistus on hallituksen tärkein reformi. Sen valmistelun päävastuussa ovat valtiovarainministeriö, sosiaali- ja terveysministeriö ja työ- ja elinkeinoministeriö.

Maakunta 2023 -visio



Uudistuksen on koko ajan näyttydyttävä valtioneuvoston yhteisenä reformina.

Tämä viestintäsuunnitelma ohjaa reformin valtakunnallista viestintää. Samat viestinnän periaatteet koskevat kuitenkin myös alueellisen viestinnän suunnitelmia.

Viestintäsuunnitelma pohjautuu periaatteisiin, jotka on esitetty maakunta- ja sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen toimeenpanon runkosuunnitelmassa. Runkosuunnitelma ohjaa ja sovittaa koko toimeenpanoa kokonaisuutena sekä osa-alueiden suunnitelmien laadintaa.

Reformin viestinnän valmistelua sovittaa yhteen valtiovarainministeriö ja suunnitelmaan tehtävät päivitykset hyväksytään maakuntaudistuksen projektiryhmässä.

Maakuntaudistuksen ja sote-uudistuksen yhteinen viestintäsuunnitelma varmistaa, että reformin viestintä on sujuvaa, oikea-aikaista ja tehokasta.

Tämän suunnitelman liitteinä on käytännön viestintätoimiin keskittyvä toimenpidelistaus (liite 1) ja muita viestintää ohjaavia asiakirjoja.

2. Viestinnän tavoitteet ja periaatteet

Viestinnällä lisätään tietoisuutta uudistuksen etenemisestä - tavoitteista, hyödyistä, vaikutuksista ja haasteista

Valtionhallinnon viestinnän periaatteet ovat avoimuus, luotettavuus, ymmärrettävyys, tasapuolisuus, nopeus, vuorovaikutteisuus ja palveluhenkisyys. Näitä periaatteita sovelletaan myös maakuntauudistuksen ja sote-uudistuksen viestinnässä.

Maakuntahallinnosta tulee luoda selkeä ja ymmärrettävä kuvaus. Viestinnän siitä, mikä maakuntauudistuksessa muuttuu ja miksi, tulee olla selkeää. Maakuntauudistuksen kuluessa täytyy huolehtia siitä, että selkeä tieto uudistuksen sisällöstä ja syystä tavoittaa myös ne ihmiset, joilla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköisiä kanavia.

Valmistelun ja toimeenpanon on oltava mahdollisimman avointa. Tämä edellyttää hyvin suunniteltua monikanavaista viestintää, sujuvaa tiedonkulkua ja tehokasta vuorovaikutusta kaikkien toimijoiden ja eri sidosryhmien kanssa.

Asioista tulee viestiä mahdollisimman varhain, jotta sidosryhmät voivat osallistua keskusteluun ja tuoda omia näkökohtiaan valmistelijoiden tietoon. Viestin saa perille perusasioita ja ydinviestejä toistamalla ja useita kanavia hyödyntämällä.

Maakuntauudistuksen ja sote-uudistuksen valtakunnallinen viestintä tapahtuu suomeksi ja ruotsiksi.

Olennaisimmat materiaalit tuotetaan harkinnanvaraisesti englanniksi ja saameksi. Maakuntien on hyvä huomioida viestinnässään viittomakieliset sekä selkokielisten asiakasohjeiden tarve.

Viestinnän tavoitteena on mahdollistaa, että rakenteiden ja toiminnan muutos toteutuu suunnitellusti

Reformin viestit ja viestintätoimet suunnitellaan yhdessä. Uudistuksen edetessä viestejä muotoillaan tarvittaessa uudelleen.

- Viestintä on asiakaslähtöistä. Uudistus on ihmisiä varten.
- Yhteisymmärrys muutoksen tarpeellisuudesta, tavoitteista ja keinoista toteuttaa se onnistuneesti syntyy monipuolisella ja vuorovaikutteisella viestinnällä.
- Maakuntien toimijoilla ja muilla sidosryhmillä täytyy olla tarvittava, oikea-aikainen ja riittävä tieto ja yhteinen ymmärrys valmistelun ja toimeenpanon etenemisestä
- Valmistelun avoimuus, vuorovaikutteisuus, hyvien käytäntöjen jakaminen ja asiakkaiden sekä henkilöstön osallistuminen vaativat viestinnän tukea.
- Muutosviestinnän keinoin varmistetaan että maakuntien palvelukseen siirtyvällä henkilöstöllä on tarvittava tieto heidän työsuhteensa muutoksista, ja että he osaavat toimia uusien käytäntöjen mukaisesti.
- Ihmisille tulee tarjota tarvittava tieto siitä, miten muutos vaikuttaa heidän palveluihinsa ja oikeuksiinsa ja miten palveluja jatkossa saa sekä mistä saa lisätietoja.

Viestintä on säännöllistä, avointa ja vuorovaikutteista

Muutoksen kohteena oleva henkilöstö on keskeisessä asemassa tulevissa maakunnissa - aktiivinen työyhteisöviestintä korostuu muutoksessa. Valmistelun etenemisestä uutisoidaan maakunnissa säännöllisesti ja valmistelua käsitellään eri foorumeilla niin, että organisaatioiden henkilöstöllä on mahdollisuus saada yhdenmukaista ja samanaikaista tietoa valmistelutyöstä ja sen etenemisestä. Henkilöstölle kerrotaan asioista ennen kuin ne ovat julkisuudessa.

Uudistuksen valmisteluaineistoa voi käsitellä ja hyödyntää organisaatioiden viestinnässä. Huhujen leviämistä estetään parhaiten hyvällä johtamisella ja avoimella, oikea-aikaisella viestinnällä.

Keskeneräisistä asioista viestittäessä kerrotaan, miten asia etenee ja milloin aiheesta kerrotaan kertoa lisää.

Yhteistyö median kanssa on aktiivista ja vuorovaikutteista. Median yhteydenottoihin vastataan ripeästi. Toimittajille järjestetään tarpeen mukaan taustoittavia tilaisuuksia, valmennuksia, toimittajatapaamisia ja tiedotustilaisuuksia.

3. Sidosryhmät

Maakuntauudistuksen ja sote-uudistuksen keskeiset sidosryhmät



Uudistuksen valmistelu

tehdään avoimessa vuorovaikutuksessa sidosryhmien kanssa. Tällöin on kuitenkin syytä tuoda selkeästi esille, jos asiaa ei vielä ole linjattu tai päätetty. Palautetta ja kritiikkiä on oltava valmis ottamaan vastaan.

Ulkoisen viestinnän

tavoitteena on varmistaa, että tärkeimmät sidosryhmät ovat tietoisia muutoksista ja niiden vaikutuksista. Ulkoisen viestinnän keskeisiä sidosryhmiä ovat muun muassa asukkaat ja asiakkaat, päättäjät, media ja kaikki organisaatiot, joihin muutos vaikuttaa.

Sisäisen viestinnän

tavoitteena on varmistaa ajantasainen tieto eri valmisteluryhmille ja henkilöstölle sekä tukea vuorovaikutteisuutta ja osallistumista.

Valmistelussa hyödynnetään yhteistyökumppaneiden osaamista ja viestintäkanavia

Maakuntauudistusta tekevien ministeriöiden tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat erityisesti Kuntaliitto, Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset ja TE-toimistot, KEHA-keskus, Maakuntien liitot, aluehallintovirastot ja KT Kuntatyönantajat.

Sote-uudistuksen viestinnässä keskeisiä yhteistyökumppaneita ovat kunnat, kuntayhtymät, THL, Kuntaliitto, Kela, Soste ja muut sote-järjestöt, KT Kuntatyönantajat, ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattijärjestöt.

4. Viestinnän vaiheistus

Maakuntauudistuksen ja sote-uudistuksen alueellinen toteutus tapahtuu vaiheittaisena prosessina. Viestinnällä tuetaan muutoksen toimeenpanoa eri vaiheissa vuosina 2016–2019.



Kansallisen muutostuen tavoitteena on

- innostaa alueita muutoksen suunnitelmalliseen toteuttamiseen,
- koordinoida alueellista muutostyötä ja
- antaa sille valmentavaa tukea.

Jokainen uudistuksen neljästä vaiheesta vaatii yksityiskohtaisen, operatiivisen toimenpidesuunnitelman.

Esivalmisteluvaihe

Tässä vaiheessa tehdään yksityiskohtaiset esiselvitykset maakunnan toiminnan käynnistämisestä ja tukipalvelujen, kuten ICT- ja tietohallintopalvelujen, siirtämisestä ja jakamisesta. Esivalmisteluvaihe kestää syksyyn 2017 saakka ja siihen osallistuu laajasti alueiden eri toimijoita.

Valmisteluorganisaatioiden viestintä:

- Tulevien maakuntien viestintä muutosvisiosta, tavoitteista ja niiden toimeenpanosuunnitelmasta
- Uudistusta valmistelevien organisaatioiden avoin, vuorovaikutteinen valmistelu ja osallistuminen julkiseen keskusteluun, tiedonkulun varmistaminen valmisteluryhmien ja toimijoiden välillä
- Uudistusta valmistelevien organisaatioiden varmistettava edellytykset maakunnalliselle viestinnälle: resurssit, organisointi, roolit, verkostot, kumppanit ja kanavat
- Viestinnän resurssien varmistaminen tulevassa valmistelutoimielimessä (STM & VM suositus maakunnille)
- Maakunnan viestintä- ja vuorovaikutussuunnitelmalle yhteinen pohja (STM)
- Viestinnän valmennukset muutosjohtajille, sote-vastuuvalmistelijoille, vastuuviestijöille ja muille maakuntauudistuksen ja sote-uudistuksen viestijöille (STM & VM)

Väliaikaishallinto

Väliaikainen valmistelutoimielin valmistelee uuden maakuntavaltuuston vaaleja ja järjestäytymistä sekä jatkaisi maakunnan käytännön työn suunnittelua. Väliaikainen valmistelutoimielin aloittaa toimintansa sote-järjestämislain ja maakuntalain nojalla syksyllä 2017.

Väliaikaishallinnon viestintä:

- Viestiminen kaikesta, mikä voi muuttua palveluissa jo ennen 2019 (esim. alueelliset valinnanvapauspilotit), ja rauhoittava viestintä siitä, mikä ei muutu
- Jotta maakunnallisen itsehallinnon idea lähtee konkretisoitumaan myös käytännössä, on tärkeää synnyttää hyvää "alhaalta ylöspäin" tapahtuvaa vuorovaikutusta maakunnan asukkaiden, palvelujen käyttäjien ja valmisteluorganisaatioiden välillä
- Muutoksen ja jatkuvuuden hallinnan viestintä henkilöstöviestinnässä
- Päätös mahdollisten verkkopalvelujen suunnittelusta (tukena kansallinen verkkoprojekti)
- Tulevan maakunnan viestintätoiminnon organisoinnin suunnittelu – miten resurssit käytetään tehokkaimmin ja asiakaskeskeisesti (suositus maakunnille)
- Valtakunnallinen sanastotyö maakuntien tukena. Suositus maakunnille tärkeimpien asiakasasiakirjojen ja tekstien yhtenäistämisestä (VM ja STM)
- Viestinnän valmennukset muutosjohtajille, vastuuvalmistelijoille, vastuuviestijöille ja muille uudistuksen viestijöille. Toteutus yhdessä Muutosjohdon akatemian kanssa. (VM ja STM)

Maakuntavaltuusto ja väliaikainen toimielin

Ensimmäiset maakuntavaltuuston vaalit pidetään tammikuussa 2018 presidentinvaalin ensimmäisen kierroksen yhteydessä. Maakuntavaltuuston toimikausi alkaa 1.3.2018.

Valtuusto valitsee maakuntahallituksen, joka valmistelelee vuoden 2019 talousarvion ja maakuntastrategian (sis. palvelustrategia).

Väli aikaishallinnon viestintä:

- Oikeusministeriö vastaa vaaliviestinnästä (valtiovarainministeriö tukee)
- Väli aikaishallinto: Mikä on uusi maakunta? Mitä kaikkea siellä tehdään? Mistä maakuntavaltuusto päättää? Mistä maakunta saa rahansa? Miksi äänestäminen on tärkeää? Mihin voin vaikuttaa? (väli aikaishallinto voi hyödyntää valtakunnallisia tukiaineistoja)
- Uuden maakunnan identiteetin tukeminen viestinnällä, ml. maakunnan ilme
- Asukkaiden osallistaminen ja osallistumismahdollisuuksien viestintä
- Tulevan maakunnan palvelulupauksen ja palvelustrategian viestintä
- Mikä muuttuu ja mikä ei? Asukasviestintä, ml. tulevan maakunnan valinnanvapauden viestintä- ja vuorovaikutussuunnitelma. Selkokieline viestintä asukkaiden palveluista.
- Tulevan maakunnan verkkopalvelujen rakentaminen ja yhteys valtakunnallisiin palveluihin
- Maakunnan kriisiviestintäsuunnitelman laatiminen valmiussuunnitelman yhteyteen

Maakunnan toiminta käynnistyy

Muutosjohtamisen vaativassa vaiheessa on varmistettava, että uudistuksen tavoitteet (asukas- ja asiakaslähtöisyys, toiminnallinen sote-integraatio sekä tuloksellisuuden ja kustannustehokkuuden parantaminen) lähtevät konkretisoitumaan tekoina ja pysyvinä uusina toimintamalleina. Tehtävät siirtyvät uusille maakunnille 1.1.2019.

Maakunnan viestintä:

- Uuden maakunnan visio, missio ja arvot
- Palvelustrategia ja palvelulupaus
- Asukasosallisuuden mahdollisuudet
- Maakunnan toiminnan ja palvelujen viestintä monikanavaisesti, selkokielineiset asiakasohjeet
- Maakunnan intranet ja internet käytössä, markkinointi
- Häiriötilanteiden viestintä (kriisiviestintäsuunnitelma)
- Maakunnan työnantaja- ja rekrytointiviestintä henkilöstölle

5. Viestinnän kanavat

Maakuntauudistuksen viestintä tapahtuu yhteisissä kanavissa:

- Verkkosivut: Alueuudistus.fi (suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi) ja yhteinen aineistopankki
- Sosiaalinen media: Sote- ja maakuntauudistus Twitterissä ja Facebookissa, ministeriöiden omat twitter-tilit

- Yhteinen uutiskirje, lisäksi ministeriöiden omat uutiskirjeet
- Videot
- Työyhteisöviestinnässä organisaatioiden intranetit
- Yhteiset tilaisuudet ja tapahtumat: maakuntakierros syksyllä 2017
- Reformin sisäisen viestinnän kanavat: muutosjohtajien ja SOMA-viestijöiden työtila, kokoustiedotteet, Kuntaliiton neuvontapalvelu sekä muutosjohtajien Lync-aamukahvit
- Yhteiset viestintäaineistot: yleisesittelydiat, rollupit ja tunnukset

Uudistuksessa mukana olevilla organisaatioilla on lisäksi käytössään omia kanavia.

6. Visuaalinen ilme

Reformilla on yhteinen visuaalinen ilme, joka on määritelty graafisessa ohjeessa (liite 2).

Muutoksessa mukana olevilla organisaatioilla on oma visuaalinen ilme, jota käytetään tarvittaessa yhdessä maakuntauudistuksen ja sote-uudistuksen tunnuksen kanssa.

Uudet maakunnat suunnittelevat omat visuaaliset ilmeensä.

7. Maakuntauudistuksen ja sote-uudistuksen perusviestit ja tukiviestit

Sote- ja maakuntauudistuksella on yhteisiä perusviestejä sekä pelkästään sote-uudistusta ja maakuntauudistusta koskevia perusviestejä. Ne on koottu erilliseen asiakirjaan (liite 3). Uudistuksen yhteinen perusviesti huomioidaan myös maakunnan omassa viestinnässä.

Maakunnat muokkaavat perusviesteille omat tukiviestinsä. Tukiviestit selventävät, mitä muutos tarkoittaa meillä: miten se vaikuttaa asukkaisiin ja asiakkaisiin sekä mitä se tarkoittaa eri toiminnoissa ja jokaisen työntekijän työssä. Konkreettiset esimerkit ja kuvat auttavat ymmärtämään viestejä.

8. Organisointi

Poliittisella tasolla toimenpianoa ohjaa reformiministerityöryhmä. Uudistusten toimeenpanon vastuuministerit ovat kunta- ja uudistusministeri **Anu Vehviläinen** (maakuntauudistus, maakuntien yleinen perustaminen ja toiminnan puitteet sekä rahoitus) ja perhe- ja peruspalveluministeri **Juha Rehula**, 07/2017 jälkeen **Annika Saarikko** (sote-uudistus, sosiaali- ja terveydenhuollon järjestäminen).

Reformiministerityöryhmälle sen käsiteltäväksi tulevat asiat esittelee maakunta- ja sote -uudistuskokonaisuuden (ja keskushallinnon uudistuksen) projektinjohtajana toimiva alivaltiosihteeri.

Toimeenpanoa strategisella tasolla johtaa ja yhteen sovittaa valtioneuvoston virkamiesjohdossa alivaltiosihteeri (Tuomas Pöysti) ja 1.8.2017 aloittava maakuntauudistuksen yhteinen projektiryhmä. Viestintää ohjaavat alivaltiosihteeri ja muutosjohtajat Pauli Harju sekä Sinikka Salo.

Edellä mainitut henkilöt ovat päävastuussa uudistusten kommentoinnista julkisuuteen. Myös muut valmistelijat kommentoivat tarvittaessa valmisteluvastuulleen kuuluvia asioita.

Kaikki uudistuksessa mukana olevat ministeriöt tarjoavat maakunnille viestinnän tukea osana valtakunnallista muutostuen kokonaisuutta.

Viestinnän valmistelua yhteen sovittaa ja ohjaa 1.8.2017 aloittava maakuntauudistuksen ja sote-uudistuksen yhteinen viestintäryhmä. Valmistelussa hyödynnetään yhteistä sähköistä työtilaa.

Ministeriöiden työnjako viestinnän osalta

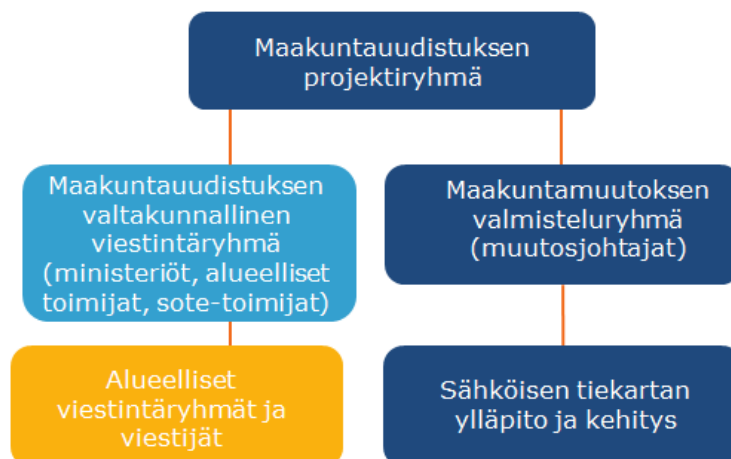
Valtiovarainministeriö vastaa viestinnän kokonaiskoordinoinnista.

VM:n ja STM:n viestinnällä on säännölliset koordinaatiokokoukset, joissa mm. valmistellaan yhteisiä asioita viestintäryhmää varten.

Kaikki ministeriöt vastaavat uudistukseen liittyvästä viestinnästä ministeriön sisällä sekä omalla hallinnonalallaan. Henkilöstö on myös itse vastuussa osallistumisesta uudistukseen ja oman äänensä käyttämisestä tarjotuilla foorumeilla, kuten esimerkiksi henkilöstöinfoissa, yksikkökokouksissa ja seminaareissa.

Ministeriöillä on omat uudistukseen liittyvät viestintäsuunnitelmat, sillä uudistusten kohteina ovat eri hallinnonaloilla eri henkilöstö- ja asiakasryhmät. Ministeriöiden viestintäsuunnitelmissa tulee kuitenkin noudattaa tässä suunnitelmassa esitettyjä periaatteita.

Viestinnän organisointi maakuntauudistuksen ja sote-uudistuksen toimeenpanossa



Valtiovarainministeriö vastaa maakuntauudistuksen ja maakuntien rahoitusta koskevan viestintäaineiston laatimisesta ja ylläpidosta sekä viestinnän koordinoinnista. Yhteyshenkilöinä toimivat muutosjohtaja Pauli Harju ja viestintäpäällikkö Thomas Sund.

Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa sote-uudistusta koskevasta viestinnästä: viestintäsuunnitelmasta, viestinnän toimenpiteistä sekä viestinnän seurannasta. Lisäksi STM vastaa kaikille yhteisen www.alueuudistus.fi -sivuston yleisestä teknisestä ylläpidosta. Yhteyshenkilöinä toimivat muutosjohtaja Sinikka Salo ja viestintäpäällikkö Eriikka Koistinen.

Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa aluekehitys- ja kasvupalvelukokonaisuuden viestinnästä. Yhteyshenkilönä toimii viestintäjohtaja Tiina Kairistola.

Sisäministeriö koordinoi pelastustoimen ja alueellisen varautumisen tehtäviin liittyviä viestinnällisiä toimenpiteitä. Yhteyshenkilönä toimii viestintäpäällikkö Milla Meretniemi.

Maa- ja metsätalousministeriö vastaa ruoka- ja luonnonvarasektorin tehtäviä koskevasta viestinnästä. Yhteyshenkilönä toimii viestintäjohtaja Pekka Väisänen.

Kaikki muut ministeriöt huolehtivat yhteisen viestintäsuunnitelman puitteissa viestinnästä omilla toimi- ja hallinnonaloillaan.

Kaikki ministeriöt huolehtivat, että niiden omaan hallinnonalaan liittyvät uudistuksen kannalta keskeiset asiat ovat esillä [alueuudistus.fi](http://www.alueuudistus.fi) -kokonaisuudessa.

Maakuntien rooli reformin viestinnässä on keskeinen

Uudistuksen edellyttämä toiminnan muutos tapahtuu maakunnissa. Maakuntiin on nimetty viestintävastaavat, joiden rooli muutoksen edistäjinä on merkittävä.

Maakunnissa viestinnän rooli korostuu henkilöstö- ja asukasviestinnässä. Vain siten saadaan välitettyä paikallisesti tarkka ja kohdennettu tieto esimerkiksi siitä, mitä palveluja on saatavissa ja miten niitä haetaan.

Maakuntien tukemiseksi on laadittu viestintäsuositus, jossa käydään läpi, millaista viestintää uudistuksen onnistuminen edellyttää. VM ja STM ovat antaneet suosituksen myös viestinnän organisoimisesta väliaikaisessa valmistelutoimielimessä. Lisäksi maakunnat voivat hyödyntää viestinnässään erilaisia kansallisia materiaaleja, kuten diaesityksiä, faktalehtiä ja videoita. Suositusten ja materiaalien tuottaminen jatkuu. Viestinnän valmistelua varten on valtakunnallinen viestintäryhmä ja sähköinen työtila.

Maakuntauudistuksen ja sote-uudistuksen sidosryhmät osallistuvat reformin viestintään. Maakunnissa muutosjohtajat ja kunkin viraston/organisaation johto vastaavat muutosviestinnän toteuttamisesta omassa organisaatiossaan yhteisesti hyväksytyjen viestinnän periaatteiden mukaisesti.

Maakuntiin on nimetty maakuntauudistuksen sekä sote-uudistuksen viestintävastaavat (SOMA-viestijät). He koordinoivat alueellista viestintää ja viestintäryhmiä.

9. Viestinnälliset riskit

- Uudistuksesta ei viestitä tarpeeksi ymmärrettävästi ja yksinkertaisesti.
- Uudistuksesta ei viestitä asukkaille riittävän yhdenmukaisesti 18 eri maakunnassa.
- Uudistuksen uskottavuus vaihtelee voimakkaasti eri sidosryhmien välillä. Aiemmat epäonnistuneet ratkaisut heikentävät luottamusta uudistusten onnistumiseen.

- Ministeriöiden ja maakuntien viestinnän rajalliset resurssit muutoshankkeen suuruuteen nähden. Ylimoitettut tavoitteet ja toiveet viestinnälle resursseihin nähden.
- Puutteet valmistelun sisäisessä tiedonkulussa erittäin laajassa valmisteluorganisaatiossa.
- Sisäisen viestinnän rajaustarpeet vs. avoimuuden tavoite ja valmistelussa mukana olevan joukon suuruus – sisäinenkin viestintä on hyvin julkista.
- Johdon ja viestinnän välinen tiedonkulku: viestinnän suunnitelmallisuuden puute. Kommenttikierrosten hitaus väliportaiden ja kiireen takia.
- Aikataulun viivästyminen, päätösten puuttuminen ja priorisoinnin ontuminen.
- Vaikea terminologia, hallintokeskeisyys.
- Poliittinen keskustelu, monet intressiryhmät ja vastakkaiset viestit, virheelliset tiedot, huhut, tahalliset virheet – mikä mielikuva ihmisille tulee tehdyistä ratkaisusta?
- Sote- ja maakuntauudistuksen yhtenäisyyden ja yhtäaikaisuuden sekä vastuuministeriöiden roolien yhteensovittamisen haasteet.
- Halu vetää sote- ja maakuntauudistusta eri suuntiin eli irtiotto reformin sisällä.
- Rajatut voimavarat osallistua aktiivisesti sosiaalisessa mediassa, rajallinen kyky reagoida ja oikaista väärä tietoja.
- Viestinnän vastuuhenkilöiden ylikuormittuminen. Sijaistukset lomien ja muiden poissaolojen aikana.

10. Seuranta

Viestintää seurataan operatiivisella tasolla kuukausittain. Seurannasta tehdään kooste puolivuositain. VM:n ja STM:n vastuuviestijät raportoivat projektijohtajalle ja projektiryhmille, viestintäjohtajille ja ministereille.

Viestinnän seurannassa hyödynnetään seuraavia mittareita:

- medianäkyvyys määrällisellä (julkisuuden määrä) ja laadullisella (julkisuuden sävy) tasolla
- viestinnän vaikutus julkisuuteen: VM:n ja STM:n media- ja blogiseurannat
- mediapalveluun tulevien yhteydenottojen kehitys, järjestetyt tiedotustilaisuudet: VM:n ja STM:n mediapalvelut
- julkaistut tiedotteet ja uutiset: alueuudistus.fi
- uusien seuraajien määrä, uudelleentwiittaukset & tykkäykset Twitterissä: VM_uutiset, STM_uutiset
- hashtagien käyttö Twitterissä: #maakuntauudistus, #maakunta2019, #sote #sote2019
- Facebook-sivujen seuraajamäärät: *Sote- ja maakuntauudistus*-FB-sivu
- videoiden katselumäärät

- painos- ja latausmäärät: esitteet ja muut materiaalit
- uutiskirjeiden tilausmäärät: muutosjohtajien uutiskirje, VM:n ja STM:n omat uutiskirjeet
- henkilöstölle järjestetyt tilaisuudet ja niissä tavoitettujen henkilöiden määrät
- VMBaro-työtyytyväisyyskysely
- verkkosivujen kävijämäärät Alueuudistus.fi:ssä
- sidosryhmäkyselyt ja -analyysit
- seminaareissa ja maakuntakierroksilla tavoitettujen henkilöiden määrä sekä saatu palaute
- otakantaa.fi-palaute
- verkkopalaute eri kanavista
- maakuntauudistuksen tunnettuuden määrällinen kasvu (kyselytutkimus 2018 & 2019)