

17.9.2018

## Muutosviestintä - avain onnistuneeseen muutokseen

Tämän viestintäohjeistuksen tarkoituksena on nostaa esiin tärkeitä viestinnällisiä toimia kussakin organisaatiomuutoksen valmistelun vaiheessa ja sitä kautta korostaa viestinnän merkitystä sujuvalle muutokselle.

Muutosviestinnän tavoitteena on tukea muutoksen läpivientiä hyvin suunnitellulla ja yhdenmukaisella viestinnällä. Kaikki muutoksen avainhenkilöt puhuvat muutoksesta samalla tavalla ja asioista tiedotetaan sovituissa rytmissä.

### Viestintä muutosprosessista

Kokonaisvastuu muutostilanteen viestinnästä on **palvelunantajalla** itsellään.

#### Palvelunantaja

- Vastaa oikea-aikaisesta ja yhdenmukaisesta sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä
- Viestii tärkeistä asioista kussakin muutoksen valmistelun vaiheessa
- Tiedottaa muutoksesta tietojärjestelmätoimittajalle mahdollisimman varhaisessa vaiheessa sekä käynnistää viestinnän ja yhteistyön tietojärjestelmätoimittajan kanssa
- Korostaa yhteistyöllä viestinnän merkitystä sujuvalle muutokselle

Palvelunantaja tiedottaa muutoksesta mahdollisimman varhaisessa vaiheessa THL/OPER-yksikköön sähköpostitse: [kanapalvelut\(at\)thl.fi](mailto:kanapalvelut(at)thl.fi) otsikolla *Organisaatiomuutos*. Muutostiedoissa kuvataan:

- Nykyinen organisaatio (toimintayksikkö, OID, yhteyshenkilö / muutosprojektin vastuuhenkilö, millä alueella toimii)
- Tiedot organisaatiomuutoksesta, millaisesta muutoksesta on kyse (esim. kuntaliitos tai yritysrakenteen muutos)
  - Lopettava organisaatio
  - Liittyvä tai perustettava organisaatio
  - Siirtyvä toimintayksikkö, nimi ja OID
- Muutosajankohta
- Tiedot mahdollisista asiakirjasiirroista (julkinen sektori)
- Tuleeko muutoksia SOTE-organisaatiorekisteriin ja / tai rekisterinpitäjärekisteriin
- Muuttuuko tietojärjestelmä ja / tai liityntäpiste
- Laitetaanko reseptien uusimispyynnöt tauolle teknisen muutoksen ajaksi
- Siirretäänkö reseptin uusimispyynnöt toiseen yksikköön
- Valmistelujen tilanne

### Viestintäsuunnitelma

Palvelunantaja laatii viestintäsuunnitelman osana projektisuunnitelmaa (viestinnän tavoitteet, vastuut ja roolit sekä yhteisesti sovitut viestintäkeinot ja kanavat, kohderyhmät, aikataulut ja keskeiset viestit)

- Keskeiset asiat viestinnässä: mikä muuttuu, millä aikataululla sekä miten ja keitä muutos koskettaa
- Palvelunantaja vastaa viestinnän aikataulujen sopimisesta
- Mahdollisimman varhaisessa vaiheessa
- Eri toimijoiden kanssa: Kela, tietojärjestelmätoimittaja, Valvira, THL/OPER-yksikkö ja Koodistopalvelu
- Myös alueellisesti

17.9.2018

## Viestintä henkilökunnalle ja alueen väestölle

Palvelunantaja huolehtii viestintäsuunnitelman mukaisesta sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä

- Palvelunantajan johdolle ja muulle henkilökunnalle
- Ulkoisille sidosryhmille: tietojärjestelmätoimittaja, THL/Koodistopalvelu, Kela, THL/OPER-yksikkö, Valvira, muut yhteistyökumppanit
- Alueen väestölle

Viestintä apteekkeille sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille

- Reseptin uusimispyyntökäytännöistä ja uusimispyyntöjä vastaanottavista yksiköistä
- Muutostilanteessa tulee huomioida se, että kaikki yksiköihin kohdistetut uusimispyyntöt pystytään käsittelemään

Viestintä alueen väestölle mm. muutoksen vaikutuksesta reseptin uusimiskäytäntöihin

## Viestintä toteutusvaiheessa

- Palvelunantaja tiedottaa tulevasta muutoksesta vielä lähellä käyttöönottoa
  - Henkilöstölle, alueen väestölle sekä tarvittaville sidosryhmille ja yhteistyökumppaneille
  - Alueen väestölle tieto mm. reseptin uusimispyyntökäytännöistä ja uusimispyyntöjä vastaanottavista yksiköistä
  - Alueen ja / tai palvelunantajan oman viestintäsuunnitelman mukaan
- Palvelunantaja tarkistaa häiriötilanneviestinnän ja varmistaa sen toimivuuden

## Viestintä tuotantokäytöstä

Heti tuotantokäyttöön siirtymisen jälkeen palvelunantaja tiedottaa henkilöstölleen, alueen väestölle ja muille sidosryhmille sekä yhteistyökumppaneille tapahtuneesta muutoksesta ja sen onnistumisesta

Palvelunantaja ilmoittaa THL/OPER-yksikköön, [kantapalvelut\(at\)thl.fi](mailto:kantapalvelut(at)thl.fi) muutoksen toteutumisesta (julkinen sektori)

Palvelunantaja jatkaa omien käytäntöjensä mukaista häiriötilanneviestintää mahdollisissa poikkeustilanteissa