

18.8.2026

Viestintäpalvelut
Minna-Liisa Lönnqvist
viestintäjohtaja

Vanhusneuvoston kokous 27.8.2026

Vastaus Humppilan vanhusneuvoston kirjalliseen kysymykseen paperisen tiedonsaannin saatavuudesta

Oma Häme kehittää asukas- ja asiakasviestintää eri kohderyhmien tarpeiden pohjalta. Digitaalisten kanavien rinnalla tarvitaan myös muita tapoja varmistaa, että asukkaat saavat tietoa hyvinvointialueen palveluista ja niiden muutoksista sekä löytävät tarvitsemansa neuvonnan ja palvelun. Eri viestintäkanavilla on erilaisia tehtäviä eri kohderyhmien tavoittamisessa, ja tavoitteena on käyttää niitä tarkoituksenmukaisesti rinnakkain.

Yleinen asukas- ja asiakasviestintä sekä asiakkaan henkilökohtaiseen asiointiin, hoitoon tai palveluun liittyvä viestintä on tärkeää erottaa toisistaan. Viestintäpalveluiden vastuulla oleva yleinen viestintä auttaa asukasta löytämään tietoa Oma Hämeen toiminnasta, palveluista ja niiden muutoksista sekä yhteystiedot ja oikean kanavan neuvonnan tai palvelun saamiseksi. Asiakkaan omaan hoitoon tai palveluun liittyvä viestintä, kuten ajanvaraukset, asiakaskohtaiset ohjeet ja muu henkilökohtainen asiointiviestintä, toteutetaan osana sosiaali- ja terveystieteiden palveluprosesseja ja niiden asiointikanavia.

1.1 Oma Hämeen viestintäkanavat

Yleistä tietoa Oma Hämeen palveluista ylläpidetään ensisijaisesti omahame.fi-verkkosivuilla, jotka toimivat hyvinvointialueen virallisena ja ajantasaisena tiedon lähteenä. Verkkosivujen rinnalla käytetään muita viestintäkanavia, jotta tieto tavoitaisi mahdollisimman hyvin erilaiset asukasryhmät. Näitä ovat muun muassa puhelinpalvelut, uutiskirjeet, mediatiedottaminen, sosiaalisen median kanavat, maksettu mainonta sekä painetut materiaalit. Oma Hämeen yksiköt ja ammattilaiset osallistuvat myös erilaisiin tapahtumiin.

Paikallismedia on tärkeä kanava alueellisesti merkittävistä palveluista ja muutoksista viestittäessä. Lehti-ilmoittelua ja muuta maksettua mainontaa käytetään harkiten esimerkiksi poikkeavista aukioloajoista, rokotuksista tai muista laajoja asiakasryhmiä koskevista asioista silloin, kun sillä voidaan tarkoituksenmukaisesti ja kustannustehokkaasti täydentää muuta viestintää.

Myös Oma Hämeen toimipisteet ovat tärkeä tiedonsaannin kanava. Tietoa välitetään muun muassa infonäytöillä, julisteilla, esitteillä, oppailla ja muilla painetuilla aineistoilla. Ammattilaiset voivat jakaa asiakkaille yleistä palvelu- ja yhteystietoa sisältäviä materiaaleja asiointin yhteydessä. Toimipisteissä voi olla saatavilla myös

järjestöjen, kuntien ja muiden yhteistyökumppaneiden aineistoja.

1.2 Paperiviestintä palveluihin ja neuvontaan hakeutumisesta

Oma Häme toteutti ensimmäisen Ensilinjoja ja keskeisiä yhteystietoja esittelevän suorapostituksen kaikkiin Kanta-Hämeen kotitalouksiin vuonna 2025 Ensilinjojen käynnistyttyä. Syyskuussa 2026 toteutetaan seuraava koko maakunnan kattava postitus, ja tavoitteena on toistaa asukaskirjeen postitus vuosittain. Kirjeeseen on koottu keskeiset yhteystiedot sekä tietoa siitä, mistä asukas saa neuvontaa ja ohjausta sosiaali- ja terveyspalveluihin. Ensilinja esitellään ensimmäisenä yhteydenottoa paikkana tilanteissa, joissa asiakas tarvitsee apua eikä tiedä, mistä aloittaa. Kirjeessä ovat myös keskeiset kiireellisen ja kiireettömän asiointin puhelinnumerot sekä muun muassa ikäihmisten palvelujen ja hyvinvointialueen puhelinvaihteen yhteystiedot.

Asukaskirje jaetaan kaikkiin kanta-hämäläisiin kotitalouksiin julkisena tiedotteena, jolloin mainoskielto ei estä sen jakelua. Tällä kertaa kirjeen saatavuutta vahvistetaan myös järjestämällä sitä jaettavaksi Oma Hämeen suurimmissa toimipisteissä. Tavoitteena on, että sitä on saatavilla ainakin Hämeenlinnan, Riihimäen ja Forssan sosiaali- ja terveyskeskuksissa ja sairaaloissa. Tarvittaessa asukaskirje voidaan myös toimittaa yksittäiselle asiakkaalle postitse.

Asukaskirje on tarkoitettu säilytettäväksi, jotta keskeiset yhteystiedot ja tärkeimmät palveluihin hakeutumisen ohjeet löytyvät tarvittaessa myös paperisina. Yksityiskohtaisemmat ja usein muuttuvat palvelutiedot ylläpidetään verkkosivuilla, joissa niitä voidaan päivittää nopeasti. Painetun viestinnän haasteena on ollut palveluverkossa, yhteystiedoissa ja aukioloajoissa tapahtuneiden muutosten nopeus. Tämän vuoksi painetussa materiaalissa on tarkoituksenmukaista keskittyä keskeisiin yhteystietoihin, palveluihin hakeutumisen ohjaukseen ja muuhun riittävän pysyvään perustietoon. Tilanteen vakiintuessa voidaan nykyistä paremmin tunnistaa myös muuta tietoa, jota on tarkoituksenmukaista tarjota paperisena. Painetussa viestinnässä on tärkeää ohjata asukas tarvittaessa paitsi ajantasaisen tiedon myös henkilökohtaisen neuvonnan äärelle.

Oma Häme on lisäksi aloittanut asukkaille suunnatun uutiskirjeen julkaisun, jossa kerrotaan ajankohtaisista asioista ja palveluiden muutoksista. Uutiskirje on sähköisesti tilattavissa, ja sen sisältöä voidaan tulostaa paperisena saataville esimerkiksi toimipisteisiin. Asukaskirjeessä asukkaita ohjataan uutiskirjeen äärelle erityisesti palveluverkon vuosien 2026–2027 muutosten seuraamiseksi.

1.3 Vanhusneuvoston näkemyksiä viestinnän kehittämiseen

Ikääntyneiden ja muiden digitaalisia palveluja vähän tai ei lainkaan käyttävien henkilöiden tiedonsaannin kehittämisessä tarvitaan hyvinvointialueen oman viestinnän lisäksi yhteistyötä kuntien, järjestöjen, seurakuntien ja muiden paikallisten toimijoiden kanssa. Kehittämisessä halutaan hyödyntää nykyistä enemmän myös ikääntyneiden omaa kokemustietoa esimerkiksi yhteistyössä vanhusneuvoston kanssa, kohderyhmälle suunnatuilla kyselyillä sekä arvioimalla ja testaamalla viestintäratkaisuja ja materiaaleja niiden valmisteluvaiheessa.

Kokouksessa vanhusneuvostolta toivotaan erityisesti konkreettisia näkemyksiä ikääntyneiden viestintätarpeista: millaisissa tilanteissa tiedonsaannissa on puutteita, mitä tietoa on vaikea löytää ja keitä nykyiset viestintäkanavat eivät tavoita riittävän hyvin. Lisäksi toivotaan näkemyksiä siitä, millainen paperinen tai muu ei-digitaalinen

viestintä palvelisi ikääntyneitä, mitä tietoa siinä erityisesti tarvittaisiin sekä missä ja millä tavoin sitä olisi hyvä olla saatavilla.

Vanhusneuvoston näkemyksiä hyödynnetään viestintäpalveluiden kehittämisessä osana ikääntyneiden tiedonsaannin ja tavoittamisen parantamista. Kokemustiedon pohjalta voidaan arvioida myös uusia viestinnän tapoja ja kanavia. Viestintäpalvelut voi näin ehdottaa tarpeisiin tarkoituksenmukaisia ratkaisuja ja kohdentaa käytettävissä olevia resursseja mahdollisimman vaikuttavasti.

Minna-Liisa Lönnqvist
viestintäjohtaja