

Miten huomioida soteuudistus kunnan verkkopalvelussa?

Vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestämisestä siirtyy kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille 1.1.2023. Tästä johtuen myös vastuu sosiaali- ja terveystalouteen liittyvän tiedon julkaisemisesta, ajantasaisuudesta ja päivittämisestä siirtyy kunnilta hyvinvointialueille.

Tässä ohjeessa on suosituksia ja vinkkejä uudistuksen huomioimiseen. Kannattaa huomioida, että kunnat ja myös hyvinvointialueet ovat hyvin erilaisessa tilanteessa sekä palveluiden siirtymisen että niistä viestimisen osalta – asiaa kannattaa miettiä oman alueen tilanteen kannalta.

Selkeät, ulkoiset linkit toimivat muutostilanteessa

Kuntalaiset ovat tottuneet etsimään sosiaali- ja terveystalouteen liittyvää tietoa kuntien verkkosivuilta, joten kuntien on tärkeää huomioida soteuudistus myös verkkopalvelussaan. Kuntien on mahdollista toteuttaa muutokset:

1. Tekemällä omalta verkkosivultaan linkitys hyvinvointialueen sivuille joko suoraan tai
2. Tekemällä linkitys erillisen välisivun kautta, missä kerrotaan sosiaali- ja terveystaloutteen järjestämisvastuun siirtyneen hyvinvointialueelle

Vaikka linkitys tehdään suoraan esimerkiksi etusivulta tai palvelukohtaiselta sivulta, on erityisesti muutoksen alkuvaiheessa tärkeää tuoda selkeästi esille varsinaisen linkin lisäksi myös tietoa palvelujen järjestämisvastuun siirtymisestä (esimerkiksi asiaan liittyvä pidempiaikainen uutinen etusivulla tai lyhyt taustoitus linkin yhteydessä).

Turhia sisäisiä linkityksiä kunnan verkkosivuilla kannattaa välttää. Käyttäjät kannattaa ohjata mahdollisimman suoraan ja vaivattomasti hyvinvointialueen verkkosivuille.

Suosittellemme, että linkitykset ohjataan:

1. Hyvinvointialueen verkkosivujen etusivulle, josta käyttäjät löytävät nopeasti esimerkiksi päivystysnumerot - ja ajat kiireellisiä yhteydenottoja varten. Etusivulle linkittäminen vähentää mm. linkin vaihtumisen riskiä.
2. Tai suoraan hyvinvointialueen kyseistä asiaa koskevaan tietoon. Tämä vaihtoehto on hyödyllinen etenkin, jos kunnalla on verkkopalvelussaan vielä useita eri sivuja, joista linkitetään eteenpäin hyvinvointialueelle. Tässä vaihtoehdossa täytyy kuitenkin huomioida, että

tiedon vaihtuessa toiselle sivulle hyvinvointialueen verkkopalvelussa linkki täytyy päivittää.

Vältä päivitettävän tiedon jättämistä kunnan verkkosivuille

On myös mahdollista, että kunnan verkkosivuille jätetään uudelleenohjauslinkin lisäksi tiedot esimerkiksi kiireellisen päivystysnumeroiden ja aukioloaikojen osalta. Tällöin kunnan vastuulle jää tietojen ajantasaisuuden seuranta ja päivittäminen, minkä vuoksi emme ensisijaisesti suosittele jättämään mitään päivitettävää tietoa kuntien verkkosivuille.

Mahdollinen siirtymäaika ja sen huomiointi

On mahdollista, että hyvinvointialueen verkkosivustot eivät ole vielä täydessä kunnossaan 1.1.2023. Tällöin kannattaa harkita vaihtoehtoa, että kunnan sivulla kerrotaan asiasta yleisellä tasolla, tuodaan esille palveluiden järjestämisvastuun siirtyminen, lisätään tärkeimmät yhteystiedot ja tehdään linkitykset siltä osin, kuin hyvinvointialueen sivuille on mahdollista.

Siirtymäajan tietojen osalta tilanne tulisi olla kuitenkin määräaikainen, ja siitä kannattaa luopua heti kun mahdollista.

Mahdolliset uudelleenohjaukset

Kunnilla voi olla verkkosivuillaan sosiaali- ja terveystietopalveluihin liittyviä koostesivuja, kuten vaikkapa [www.kunnannimi.fi/soteexternal link](http://www.kunnannimi.fi/soteexternal) tai [www.kunnannimi.fi/terveysexternal link](http://www.kunnannimi.fi/terveysexternal). Kuntalaiset ovat voineet kirjoittaa osoitteen suoraan selaimeen, tai sivuille on voitu linkittää järjestöjen ja yhteistyökumppaneiden sivuilta.

Nämä kokonaisuudet kannattaa huomioida vuodenvaihteen muutoksissa. Esimerkiksi yksi koostesivu kannattaa säilyttää vuodenvaihteen jälkeen ja kerätä tälle sivulle tietoa muutoksesta. Jos koostesivuja on ollut useampia, kannattaa muilta sivuilta ohjata kävijät yhdelle jäljelle jäävälle koostesivulle. Koostesivulta kannattaa lisäksi tehdä ohjaus hyvinvointialueen verkkosivustolle.

Muistutuksena vinkit saavutettavien linkkien tekemiseen

Seuraavien vinkkien avulla saavutettavien ja käyttäjälähtöisten uudelleenohjauslinkkien tekeminen onnistuu helposti:

1. Linkkitekstistä on käytävä ilmi, minne sivulle linkki vie.
2. Linkkiteksti ei saa olla lauseen sisällä

3. Linkki ei voi olla pelkkä verkko-osoite

Yhteistyö kunnan ja hyvinvointialueen välillä viestinnällisissä asioissa

Kunnan ja hyvinvointialueen verkkopalveluista vastaavien kannattaa sopia, miten tietoja vaihdetaan ja päivitystarpeista viestitään. Yhteistyön tarve on koostuneen suuri ns. siirtymäajan aikana, jolloin kuntalaiset eivät ole vielä oppineet käyttämään hyvinvointialueen verkkopalveluita.

Hanna Lassila

Viestinnän asiantuntija, Kuntaliitto

Tony Hagerlund

Viestinnän kehittämispäällikkö, Kuntaliitto