

Osallisuusohjelma 2023–2025



Sisällysluettelo

Sivu 3	Johdanto – mikä on osallisuusohjelma?
Sivu 4	Mitä osallisuus on?
Sivu 5	Miten ja miksi osallisuutta tulee edistää?
Sivu 6	Mitä osallisuus tarkoittaa hyvinvointialueella?
Sivu 7	Asukas – hyvinvointialueet demokratian vahvistajana
Sivu 8	Asiakas – osallisuus hyvinvointialueen palveluissa
Sivu 9	Osallisuus hyvinvointialueella – käytännön esimerkkejä
Sivu 10	Osallisuuden vastuut hyvinvointialueen päätöksenteossa ja rakenteissa
Sivu 11	Osallisuusohjelman taustalla – miksi ohjelma tehdään?
Sivu 12	Osallisuuden edistämisen perusta lainsäädännössä
Sivu 13	Hyvinvointialueen strategia tukee osallisuutta
Sivu 14	Osallisuuden tulevaisuuden tahtotila ja arvot
Sivu 15	Osallisuuden nykytila Kymenlaakson hyvinvointialueella
Sivu 16	Mitä osallisuustyössä painotamme?
Sivu 20	Mitä tapahtuu seuraavaksi?
	Liitteet



”Tunnen olevani mukana toiminnassa, yhteisössä ja minulla on oma ääneni toiminnassa.” - prototyyppi



Prototyypit

ovat vapaaehtoisten kymenlaaksolaisten yhteisö, joka toimii asiakkaiden ja asukkaiden äänitorvena palveluiden kehittämisessä internetissä.

Prototyypit vastasivat syksyllä 2022 kysymykseen: Mitä osallisuus tarkoittaa sinulle? Prototyyppien vastauksia on otettu mukaan tänne osallisuusohjelman sivuille. Lue lisää prototyypeistä:

kymenhva.fi/hyvinvointialue/palvelujen-kehittaminen/prototyypit/



Liitteenä:

- Osallisuuden sanastoa
- Kysymyksiä osallisuutta edistävän päätöksenteon tueksi
- Osallisuusohjelmatyössä mukana

Johdanto – mikä on osallisuusohjelma?

Tämä osallisuusohjelma on Kymenlaakson hyvinvointialueen ensimmäinen, ja se ohjaa osallisuutta edistävää työtä. Ohjelmassa määritellään, mitä osallisuus on ja mitä se meillä Kymenlaakson hyvinvointialueella tarkoittaa. Ohjelmassa määritellään hyvinvointialueen yhteiset painopisteet strategiakaudelle 2023–2025, sekä kuvataan millaisilla toimenpiteillä painopistetavoitteet saavutetaan. Osallisuusohjelman on hyväksynyt Kymenlaakson hyvinvointialueen aluevaltuusto 20.6.2023, ja sen toteutumista seuraavat osallisuustyöryhmä sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lautakunta.

Tämä osallisuusohjelma on koostettu syyskuun 2022 ja huhtikuun 2023 välillä. Ohjelman tekoon ovat osallistuneet mm. hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lautakunta, aluevaltuutettuja, alueen kuntia sekä järjestöjä, vaikuttamistoimielimet, kokemusasiantuntijat sekä hyvinvointialueen henkilöstöä ja asukkaita. Koska osallisuusohjelma on meille sosiaali- ja terveystaloudissa sekä pelastuspalveluissa uusi asia, hyvinvointialueet ympäri Suomen ovat tehneet tiivistä yhteistyötä osallisuuden edistämiseksi ja tietojen jakamiseksi.

Osallisuusohjelma tukee Kymenlaakson hyvinvointialueen strategiaa sekä muita asiakirjoja, kuten esimerkiksi alueellista hyvinvointikertomusta, viestintäohjelmaa ja henkilöstöohjelmaa. Ohjelma päivitetään seuraavalle strategiakaudelle.



“Osallisuus on kuulemista ja kuulluksi tulemista. Vuorovaikutusta itseni ja muiden toimijoiden välillä. Saan esim. apua tarvittaessa ja kannan vastuuta omasta toiminnastani yhteisössä.” - prototyyppi

Mitä osallisuus on?

Osallisuus tarkoittaa yksilön oikeutta tulla kuulluksi ja nähdyksi, mahdollisuutta vaikuttaa oman elämänsä kulkuun, kuulua ja vaikuttaa itselleen tärkeisiin yhteisöihin sekä yhteiskunnallisiin päätöksiin. Tätä varten tarvitaan tietoa omaan elämään vaikuttavista asioista ja yhteiskunnasta. Lisäksi tarvitaan resursseja, kuten jaksamista ja erilaisia tapoja vaikuttaa.

Osallisuus on vahvasti yhteydessä hyvinvointiin. Kun puhutaan osallisuudesta, tärkeässä osassa on osallisuuden kokemus. Tunne osallisuudesta on henkilökohtainen kokemus, eikä sitä voi määritellä ulkoapäin.

Osallisuuden kokemus luo hyvinvointia ja turvallisuutta, sekä uskoa tulevaisuuteen ja omiin mahdollisuuksiin. Osallisuuden kokemusta edistämällä voidaan vähentää eriarvoisuutta, köyhyyttä, syrjäytymistä ja syrjintää.

Tutkimusten mukaan matalalla osallisuuden kokemuksella on yhteyttä mm. yksinäisyyteen, työttömyyteen ja syrjäytymiseen.



“Voin vaikuttaa itseäni ja läheistäni koskeviin ratkaisuihin, meitä kuunnellaan ja toivomuksemme toteutetaan niin hyvin kuin se on mahdollista.” - prototyyppi

Miten ja miksi osallisuutta tulee edistää?

Tutkimusten mukaan osalliseksi itsensä kokeva ihminen tekee hyvinvointiaan palvelevia valintoja. Ja ihminen, joka saa vaikuttaa, vaikuttuu muista ja motivoituu huolehtimaan itsestään. – A-M Isola



Vahva osallisuuden kokemus:

- **Lisää yksilön hyvinvointia, sillä se** saa ihmisen tuntemaan itsensä arvokkaaksi ja rakentaa myönteistä minäkuvaa.
- **Lisää yhteisöllistä hyvinvointia, sillä** osallinen ihminen pystyy tuottamaan ja jakamaan hyvää myös muille panostamalla elinympäristöönsä ja kehittämällä palveluja.
- **Edesauttaa hyviä väestösuhteita ja luo turvallista arkea,** vähentää eriarvoisuutta, köyhyyttä ja syrjäytymistä. Luo luottamusta omaan yhteisöön. Osallinen ihminen kohtaa toisen ihmisen kunnioittaen.
- **Parantaa paikallista elinvoimaa ja ilmapiiriä.**

Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitran ja Taloustutkimuksen toteuttamassa [Demokraattiset osallistumismahdollisuudet Suomessa –tutkimuksessa](#) nousi esiin, että kansalaiset toivoisivat lisää kevyempiä tapoja vaikuttaa, kuten nettiäänestämistä, nettikeskusteluita ja nettiadresseja sekä mahdollisuutta asukas- ja käyttäjäkyselyihin.

Kymenlaakson hyvinvointialueella testataan erilaisia sähköisiä työkaluja, joilla voimme parantaa asukkaiden ja asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia. Lisäksi kansalaisaloite.fi ja kuntalaisaloite.fi -palvelujen rinnalle on tulossa hyvinvointialoite.fi-palvelu, jonka kautta voi tehdä hyvinvointialoitteita sähköisesti.



**”Olla hyväksytty ja tehdä yhdessä sellaisena kuin olen, töissä, harrastuksissa vapaalla yms.”
- prototyppi**

Mitä osallisuus tarkoittaa hyvinvointialueella?



”Kun minulta on ammattilainen kysynyt, kuinka voin auttaa sinua. Olen tullut kuulluksi ja kokenut että voin aidosti itse vaikuttaa siihen, miten minua autetaan enkä ole vain koneiston armoilla.” - prototyyppi

Hyvinvointialueella osallisuutta katsotaan kaikkien kymenlaaksolaisten asukkaiden, palveluita käyttävien asiakkaiden sekä henkilöstön näkökulmasta. Sivulla 9 kuvaillaan käytännön esimerkkien avulla, miltä osallisuus hyvinvointialueella näyttää.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos THL määrittelee osallisuuden seuraavasti:

Osallisuus omassa elämässä

Mahdollisuus elää omannäköistä elämää, että siihen on riittävät tiedot, taidot ja resurssit ja ympäristömme on ymmärrettävä, hallittava ja ennakoitava.

Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa

Mahdollisuus kuulua itselle tärkeisiin ryhmiin ja yhteisöihin, mahdollisuus kehittää palveluita, vaikuttaa ja saada tähän tukea.

Osallisuus yhteisestä hyvästä

Mahdollisuus yhdessä tekemiseen, osallistua yhteisen hyvän tuottamiseen ja jakamiseen. Yhteinen hyvä on toimintaa ja arvoja, josta seuraa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin. Esimerkiksi toimintaa, jossa voi toimia vapaaehtoisena, jakaa omaa osaamistaan ja olla hyödyksi muille ihmisille.

Asukas – hyvinvointialueet demokratian vahvistajana



“Tunnen olevani mukana toiminnassa, yhteisössä ja minulla on oma ääneni toiminnassa.” – prototyyppi

Hyvinvointialueet tuovat asukkailleen uusia demokraattisia tapoja vaikuttaa sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluihin, kuten hyvinvointialueen päättäjien valitseminen äänestämällä, asukkaiden ja jäsenten aloiteoikeus ja uudet vaikuttamistoimielimet.

Demokratia toimii vain, jos ihmiset luottavat toisiinsa, päätöksentekijöihin ja yhteiskunnallisiin rakenteisiin. [Sitran tutkimuksen mukaan](#) suomalaisista noin kolmasosa ei osallistu juuri koskaan päätöksentekoon vaikuttamiseen, ja yli puolet suomalaisista ajattelee päättäjien edistävän omia tarkoitusperiään äänestäjien tahdosta välittämättä. Hyvinvointialueilla on tärkeä rooli olla omalta osaltaan vahvistamassa päätöksenteon läpinäkyvyyttä ja ihmisten mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa päätöksentekoon.

Vaikuttamistoimielimet eli nuorisovaltuusto, vammaisneuvosto ja vanhusneuvosto

Vaikuttamistoimielimet ovat lakisääteisiä. Vaikuttamistoimielimille tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on merkitystä lasten ja nuorten, ikääntyneen väestön tai vammaisten henkilöiden ja heidän tarvitsemiensa palveluiden kannalta.

Asukazosallisuudella

tarkoitetaan kymenlaaksolaisten asukkaiden oikeutta osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen päätöksentekoon ja palveluihin.

Asukkaalla on oikeus saada tietoa vaikuttamismahdollisuuksistaan ja siitä, mihin päätöksiin ja toimenpiteisiin osallistuminen johtaa.



Tutustu tarkemmin hyvinvointialueen päätöksentekoon, erilaisiin vaikuttamistapoihin sekä vaikuttamistoimielimiin Kymenlaakson hyvinvointialueen nettisivujen

Osallisuus ja demokratia –sivulla: kymenhva.fi/hyvinvointialue/osallisuus-ja-demokratia

Asiakas – osallisuus hyvinvointialueen palveluissa



“Asiakkaita otetaan mukaan oman asiansa suunnitteluun ja toteuttamiseen.” - prototyyppi

Asiakkailla on oikeus osallistua omaan palveluunsa, antaa palautetta ja kehittää palveluita yhdessä ammattilaisten kanssa. Tulevaisuudessa kokemustiedon hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä on tärkeässä asemassa. Tavoitteena on, että asiakas on osallinen omassa palvelussa tasavertaisena toimijana.



Palautteella vaikutat!

Palaute ja asiakaskokemus:

kymenhva.fi/hyvinvointialue/palautte-ja-asiakaskokemus

Tyytymättömyys palveluun tai hoitoon:

kymenhva.fi/ajanvaraus-ja-asiointi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon

Asiakasosallisuudella

tarkoitetaan henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin.

Asiakkaan osallisuudella omassa palvelussa

tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi, saada tietoa ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa.

Asiakasosallisuus strategiana ja toimintaohjelmana

Palvelut tuotetaan asiakasedustajan kanssa
Esimerkiksi: kokemusasiantuntija vertaisryhmän ohjaajana ja kokemusasiantuntijan ja ammattilaisen yhteisvastaanotot

Asiakkaat ja ammattilaiset kehittävät palveluita yhdessä
Esimerkiksi: yhteiskehittäminen kokemusasiantuntijoiden, -toimijoiden ja vertaisten kanssa

Asiakkaat osallistuvat vuoropuheluun palveluista
Esimerkiksi: prototyypit, asiakastilaisuudet ja kyselyt

Asiakkaat antavat palautetta palveluista
Esimerkiksi: Palaute, muistutus tai kantelu

Asiakkaat osallistuvat omaan palveluunsa

THL – asiakasosallisuuden talo

Osallisuus hyvinvointialueella - käytännön esimerkkejä

THL
MÄÄRITTELEE:
TERVEYDEN- JA
HYVINVOINNINLAITOS

ÄÄNESTYS- JA ALOITEAKTIIVISUUS
ASUKASOSALLISUUS

ERiarvoisuuden vähentäminen
ASIAKASOSALLISUUS

PITO- JA VETOVOIMA!
HENKILÖSTÖOSALLISUUS

**OSALLISUUS
OMASSA
ELÄMÄSSÄ**

Päätösvalta omasta elämästä ja riittävät tiedot, taidot ja resurssit. Toimintaympäristö on ymmärrettävä, hallittava ja ennakoitava. Oikeus kunnioittavaan kohtamiseen.

MONIKANAVAINEN,
SAAVUTETTAVA VIESTINTÄ
SELKEÄT NETTISIVUT
DIGITUKI

OMAEHTOINEN OSALLISTUMINEN
PALVELUUN/TOIMINTAAN YKSILÖLLISESTI
TIEDONSAANTIOIKEUS JA TARVITTAVA
TUKI, YHDESSÄ KIRJAAMINEN
PALVELUA OMALLA ÄIDINKIELELLÄ

KEHITYSKESKUSTELUT, OMIEN VAH-
VUUKSIEN HYÖDYNTÄMINEN TYÖSSÄ
JOUSTAVAT TYÖURAPOLUT
KOULUTTAUTUMINEN

**OSALLISUUS
YHTEISÖISSÄ JA
VAIKUTTAMISEN
PROSESSEISSA**

Pääsee osaksi yhteisöä. Oikeus tulla nähdyksi ja kuulluksi. Palveluita / toimintaa kehitetään yhdessä.

MAHDOLLISUUS TEHDÄ ALOITTEITA JA
ÄÄNESTÄÄ ALUEVAALEISSA
ASUKASRAADIT, VAIKUTTAMISTOIMIELIMET
PÄÄTÖSTEN ENNAKKOVAIKUTUSTEN
ARVIOINTI

MAHDOLLISUUS ANTAA PALAUTETTA
PALVELUIDEN YHTEISKEHITTÄMINEN
KOKEMUSASiantuntijat

TIIMIKOKOUKSET
PALVELUIDEN YHTEISKEHITTÄMINEN
PÄÄTÖKSENTEON LÄPINÄKYVYYS

**OSALLISUUS
YHTEISESTÄ
HYVÄSTÄ**

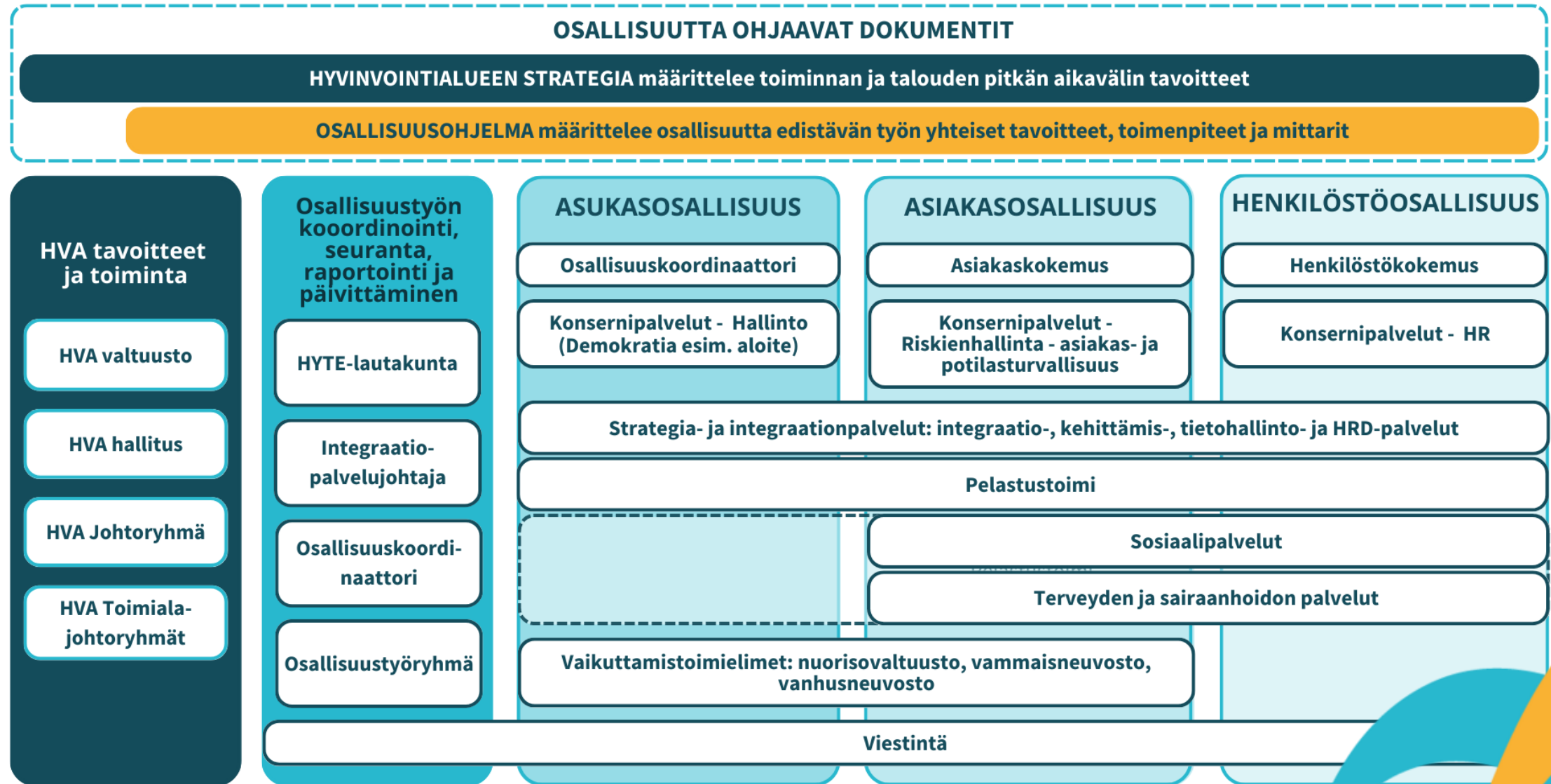
Voi osallistua yhteisen hyvän tuottamiseen ja jakamiseen tasavertaisena muiden kanssa. Kokee merkityksellisyyttä, saa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin. Erilaiset ihmiset kohtaavat.

TURVALLINEN YMPÄRISTÖ
YHTEISET TILAT JA
VAPAAEHTOISTYÖ
KUNTA- JA JÄRJESTÖYHTEISTYÖ

AVOIMET KOHTAAMISPAIKAT
SYRJÄYTYNEIDEN JA SYRJÄYTYMISVAARASSA
OLEVIEN TAVOITTAMINEN
VERTAISTUKIRYHMÄT
KUNTA- JA JÄRJESTÖYHTEISTYÖ

PALAUTTEEN SAAMINEN JA
ANTAMINEN
AMMATTIYHDISTYSTOIMINTA
TOIMIVA TYÖYHTEISÖ

Osallisuuden vastuut hyvinvointialueen päätöksenteossa ja rakenteissa



Osallisuusohjelman taustalla – miksi ohjelma tehdään?

Osallisuusohjelman taustalla vaikuttavat lainsäädäntö, hyvinvointialueen oma strategia, tutkimustieto sekä kerätty kokemustieto. Osallisuuden edistämistä tukee uusi laki hyvinvointialueesta, mutta myös perustuslaki ja useat lait sosiaali- ja terveyspalveluiden kentältä, kuten mm. laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, laki ehkäisevän päihdetyön järjestämisestä, sosiaalihuoltolaki, laki asiakkaan asemasta ja laki potilaan asemasta.

Hyvinvointialueen toimintaa ja päätöksentekoa ohjaa hallintosäätö ja Kymenlaakson hyvinvointialueen strategia sekä muut strategialueen täydentävät asiakirjat kuten mm. alueellinen hyvinvointikertomus. Osallisuusohjelma täydentää hyvinvointikertomuksen painopistettä 4. Kymenlaakson asukkailla on mahdollisuus merkitykselliseen elämään. Lisäksi osallisuusohjelma toimii mm. henkilöstöohjelman, viestintäohjelman ja kieliohjelman rinnalla.

Hallintosäännössä vastuu osallisuuden edistämisestä on kirjattu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lautakunnalle ja integraatiopalvelujohtajalle. Vaikuttamistoimielimillä on myös tärkeä rooli osallisuustyössä.



Osallisuusohjelman taustalla vaikuttavat

- YK:n sopimukset
- Lainsäädäntö
- Kymenlaakson hyvinvointialueen strategia
- Muut hyvinvointialueen strategiset ohjelmat
- Hallintosäätö



”Osallisuus on kaikkien ihmisten tasa-arvoista mahdollisuutta olla osallisena yhteiskunnassa ja kokea näin yhteenkuuluvuutta muiden kanssa sekä tulla huomatuksi ja tunnustetuksi yksilönä jolla on oikeus osallisuuteen.” - prototyypin

Osallisuuden edistämisen perusta lainsäädännössä



“Osallisuus tarkoittaa perustuslaillista oikeutta vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon.” - prototyyppi

Perustuslain (731/1999) mukaan yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen (2 §).

Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon (14§).

Hyvinvointialuelain (29 § ja 34 §) mukaan hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä.



29§ Osallistumista ja vaikuttamista voidaan lain Mukaan edistää erityisesti:

1. järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja;
2. selvittämällä asukkaiden ja hyvinvointialueella säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai oleskelevien palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
3. valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia hyvinvointialueen toimielimiin;
4. suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;
5. järjestämällä mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen talouden suunnitteluun;
6. tukemalla asukkaiden sekä järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

[Laki hyvinvointialueesta](#)

Hyvinvointialueen strategia tukee osallisuutta



Osallisuuden tahtotila tulevaisuudelle ja Kymenlaakson hyvinvointialueen strategiset arvot osallisuuden näkökulmasta

Jokaisella kymenlaaksolaisella on mahdollisuus elää merkityksellistä elämää, oikeus osallistua hyvinvointialueen toimintaan, tulla nähdyksi ja kuulluksi.

Ihmisläheinen

Kohtaamme sinut ihminen ihmisenä, puhumme ja viestimme ymmärrettävästi. Otamme huomioon sinun verkostosi ja voimavarasi.

Luotettava

Sinun kokemuksesi on tärkeä ja näkemystäsi tilanteestasi kuunnellaan ja arvostetaan. Päätöksentekomme on johdonmukaista, avointa ja läpinäkyvää.

Uudistuva

Uudistamme palveluita asiakastarpeesta lähtien, asiakaspalautteeseen ja -kokemukseen pohjautuen. Hyödynnämme uusia tapoja tavoittaa ja palvella sinua, rohkeasti kokeillen ja digitalisaatiota hyödyntäen.

Osallistava

Mahdollistamme osallistumisesi omaan hoitoosi, palveluusi ja päätöksentekoon. Teemme sinua koskevat suunnitelmat yhdessä sinun kanssasi.

Osallisuuden nykytila Kymenlaakson hyvinvointialueella

Vahvuudet

- Osallisuus strategian arvona
- Alueellinen hyvinvointikertomus ja muut strategiset ohjelmat huomioivat myös osallisuutta
- Kymenlaakson alueellinen HYTE- ja osallisuusverkosto
- Toimivia työkaluja käytössä, kuten prototyypit, Big Room
- Asiakas- ja henkilöstökokemuksen mittaaminen ja hyödyntäminen

Heikkoudet

- Pirstaleinen toimintakulttuuri
- Palautejärjestelmän kehittäminen kesken
- Palvelujen integraatio, eli palvelujen yhteisten kokonaisuuksien rakentaminen on kesken
- Alueen vahva kaksinaisuus

Mahdollisuudet

- Alueen kunnissa osallisuustyö pitkällä
- Eri palveluiden organisaatiokulttuureiden yhtenäistäminen - Opittavaa eri palveluista
- Digitaaliset palvelut, vaikutusmahdollisuudet ja osallistumisen tukeminen

Uhat

- Päätöksenteko näyttäytyy ulospäin raskaalle, hitaalle ja sekavalle
- Digitaalisuus aiheuttaa pelkoa - Osa kokee, että:
 - digipalvelut syrjäyttävät kasvokkain tapahtuvaa palvelua
 - digitaalinen viestintä jättää osan ihmisistä ulkopuolelle

Mitä osallisuustyössä painotamme?

Painopisteet kertovat, mihin osallisuutta edistävässä työssä kiinnitetään huomioita Kymenlaakson hyvinvointialueella tällä strategiakaudella. Painopisteet jakaantuvat tavoitteiksi ja toimenpiteiksi, joiden etenemistä voidaan seurata ja mitata.

Osallisuusohjelmatyön aikana on käyty keskustelua eri tahojen kanssa ja kerätty ajatuksia osallisuudesta. Painopisteet, niiden tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit on valittu esiin nousseiden asioiden joukosta yhdessä osallisuustyöryhmän kanssa.



”Osallisuus on aktiivista toimijuutta elämän osa-alueilla. Olen asioissa osallinen, en tekemisen kohde.”
-prototyyppi

Painopiste 1 – Asiakaslähtöiset palvelut

Painopiste 2 – Heikossa asemassa ja palvelun tarpeessa olevien asiakkaiden tavoittaminen

Painopiste 3 – Asukkaiden vaikutusmahdollisuuksien ja demokratian vahvistaminen

Painopiste 4 – Hyvinvoiva henkilöstö



Painopiste 1 Asiakaslähtöiset palvelut

Missä on onnistuttava/osatavoite	Toimenpide	Vastuut	Mittarit / toimenpiteen tilanne
Hyödynnämme asiakaspalautetta toiminnan kehittämisessä	Avoimen palautteen osalta sms-kanavassa annetun 0-6 -arvon palautteiden käsittelyaika 7 pv	Asiakaskokemus	Toteutunut palautteiden käsittelyaika
	Asiakaspalaute ja käsittelyprosessin kuvaus päivitetään	Asiakaskokemus	Aloittamatta / kesken / valmis
	Avoimen palautteen keräämisen kehittäminen	Asiakaskokemus	Aloittamatta / kesken / valmis
Asiakaskokemuksen mittaaminen ja tiedon hyödyntäminen (NPS-luku)	Asiakaskokemuksen mittaaminen laajenee uusiin palveluihin	Asiakaskokemus	Aloittamatta / kesken / valmis
	NPS-luvun seuranta ja reagointi yksikkötasolla sms-kanavan mittausten osalta, tiedot myös Kahvassa, IMS käsittelymallin päivitys	Asiakaskokemus	Aloittamatta / kesken / valmis
Asiakkaan ja ammattilaisen vuorovaikutus on avointa ja sujuvaa	Osallisuus-, asiakaskokemus ja vuorovaikutuskoulutusta tarjolla	Asiakaskokemus osallisuuskordinaattori HRD	Aloittamatta / kesken / valmis palaute ja NPS-mittaus
Valtakunnallisesti kerättävän osallisuustiedon hyödyntäminen tiedolla johtamisessa	Osallisuutta kuvaavien indikaattoreiden valinta ja seuranta Kymenlaakson osalta (TEAvisari, osallisuusindikaattorin sisältävät valtakunnalliset tutkimukset)	Osallisuuskordinaattori Tiedolla johtaminen	Valitut indikaattorit
Selvitetään digitaalisten palveluiden käytettävyyden mittaustapoja	Kyselytutkimus	Asiakaskokemus	Aloittamatta / kesken / valmis

Painopiste 2 Heikossa asemassa ja palvelun tarpeessa olevien asiakkaiden tavoittaminen

Missä on onnistuttava/osatavoite	Toimenpide	Vastuut	Mittarit / toimenpiteen tilanne
Kokemusasiantuntijat ja -toimijat mukaan hyvinvointialueen toimintaan ja kehittämiseen	Kokemusasiantuntija- ja kokemustoimijatoimintamallin luominen Kymenlaakson hyvinvointialueelle	Osallisuuskoordinaattori / integraatiopalvelut	Aloittamatta / kesken / valmis
Järjestöjen ja hyvinvointialueen yhteistyön vahvistaminen	Järjestöavustusten mallin päivittäminen	Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen / työryhmä	Aloittamatta / kesken / valmis
	Järjestöjen kuuleminen mm. palveluverkon kehittämisessä sekä ennakkovaikutusten arvioinnissa	HYTE / osallisuus / toimi- ja tulosaluejohtajat	Aloittamatta / kesken / valmis lausuntojen määrä
	OLKA-toiminnan aloittaminen ja vapaaehtoistyön kehittäminen (KOKS ja Ratamo)	Olka-yhteyshenkilöt / osallisuus / HYTE	Aloittamatta / kesken / valmis
	Ohjaamme asiakkaita järjestöjen toimintaan - OLKA-toiminta ja hyvinvointilähetteet	Henkilöstö / osallisuus / HYTE	Järjestöjen palaute Aloittamatta / kesken / valmis
Eriarvoisuuden kaventaminen	Osallisuuden kuvaaminen ja koulutus osallisuusohjelma	osallisuuskoordinaattori / osallisuustyöryhmä	Aloittamatta / kesken / valmis
	Järjestöjen avoimet kohtaamispaikat mukaan viestintään	osallisuuskoordinaattori	Aloittamatta / kesken / valmis
Kulttuurihyvinvointi – uudenlainen tapa tavoittaa palveluiden ulkopuolella olevia sekä heikossa asemassa olevia.	Valtakunnallinen hyvinvointialueiden verkostotyö (Taike ja Turku AMK) Hyvinvointialueen sisäinen kartoitus	Osallisuuskoordinaattori / HYTE	Aloittamatta / kesken / valmis

Painopiste 3 Asukkaiden vaikutusmahdollisuuksien ja demokratian vahvistaminen

Missä on onnistuttava/osatavoite	Toimenpide	Vastuut	Mittarit / toimenpiteen tilanne
Uusien vaikutuskanavien käyttöönotto ja viestiminen sekä aluevaalien äänestysprosentin kasvu	Sähköisen osallisuusalustan valinta ja testaus sekä sähköisen hyvinvointialoitekanavan käyttöönotto	osallisuuskoordinaattori	Aloittamatta / kesken / valmis Aloitteiden määrä
	Kymenlaakson hyvinvointialueen internetsivujen Osallisuus ja demokratia -kokonaisuus	osallisuuskoordinaattori	Aloittamatta / kesken / valmis
	Hyvinvointialueen päätöksenteon ja vaalien avaaminen ja tiedottaminen	osallisuuskoordinaattori	lähtötaso 2022 Kymenlaakso 46,2%
Vaikuttamistoimielimet vakiinnuttavat toimintansa	Vaikuttamistoimielimet kokoontuvat säännöllisesti ja niille on laadittu toimintasuunnitelma ja toimintakertomus	Vaikuttamistoimielinten esittelijät / osallisuuskoordinaattori	Aloittamatta / kesken / valmis
	Vaikuttamistoimielinten vaikuttamisen prosessimalli	Vaikuttamistoimielinten esittelijät / osallisuuskoordinaattori	Aloittamatta / kesken / valmis
Viestintä on monikanavaista ja selkeää	Toimenpiteet ja mittarit määritelty viestintäohjelmassa ja -suunnitelmassa	Viestintä	
	Merkittävimpiin alueellisiin tapahtumiin osallistuminen		Tapahtumien määrä / vuosi

Painopiste 4 Hyvinvoiva henkilöstö

Missä on onnistuttava/osatavoite	Toimenpide	Vastuut	Mittarit / toimenpiteen tilanne
Henkilöstökokemuskyselyn hyödyntäminen ja kehittäminen sekä vastausprosentin kasvu	Palautteenkäsittely -mallin jalkauttaminen	HRD	Aloittamatta / kesken / valmis Lähtötaso: vastausprosentti Q1 3/2023 31% ja eNPS +1
Osallistavan organisaatiokulttuurin luominen	Uusien työyhteisöviestinnän työkalujen käyttöönotto ja ohjeiden ja toimintamallien luominen	Viestintä	Aloittamatta / kesken / valmis
	Muutosvalmennus	HRD	Aloittamatta / kesken / valmis
Työnantajamielikuvan kirkastaminen	Luodaan työnantajalupaus	työnantajamielikuvaryhmä (EB-tiimi)	Aloittamatta / kesken / valmis
Luomme edellytyksiä oman työn kehittämiseen ja kouluttautumiseen	Koulutustarjonta on monipuolista ja tarvetta vastaavaa	HRD	Henkilöstökokemuskysely
	Esihenkilöt mahdollistavat oman työn ja työyhteisön kehittämisen, sekä joustavat urapolut hyvinvointialueen sisällä Henkilöstöohjelma	HR ja HRD	Henkilöstökokemuskysely Aloittamatta / kesken / valmis

Mitä tapahtuu seuraavaksi?

Osallisuustyöryhmä seuraa säännöllisesti painopisteiden tavoitteiden etenemistä osallisuuskoordinaattorin johdolla. Lisäksi hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lautakunta seuraa ohjelman etenemistä vuosittain.

Osallisuusohjelman jalkautumista edistetään yhdessä eri palvelujen työntekijöiden kanssa syksyn 2023 aikana. Osallisuuskoordinaattori, eri palveluiden henkilöstö ja hyvinvointialueen sidosryhmät miettivät yhdessä, millä toimenpiteillä kohderyhmien osallisuutta voidaan edistää tässä ohjelmassa esitettyjen painopisteiden mukaisesti ja miten osallisuutta edistävän työn vaikuttavuutta voidaan mitata. Osallisuuskoordinaattori tarjoaa osallisuusvalmennusta asiakasosallisuuden kehittämiseksi. Osallisuusvalmennusta kehitetään kevään 2023 aikana.



Lisätietoja:

Tuija Kivikko
osallisuuskoordinaattori
Tuija.kivikko@kymenhva.fi

Liitteet:

Osallisuuden sanastoa

Kysymyksiä osallisuutta edistävän päätöksenteon tueksi

Mukana osallisuusohjelmatyössä

Osallisuuden sanastoa



”Kaikkien asiakkaiden ja henkilöstön mielipiteitä kuunnellaan ja palveluja kehitetään niihin perustuen.” -Prototyyppi

Aloiteosallisuus tarkoittaa itselle tai yhteisölle tärkeiden asioiden nostamista päätöksenteon valmisteluun. Esimerkiksi hyvinvointialoitteen tekeminen tai osallistuva budjetointi.

Arviointiosallisuus on päätösten ja toiminnan arviointia tulevan suunnittelun pohjaksi. Osallistuminen voi olla esimerkiksi palautteen antamista.

Demokratia eli kansanvalta tarkoittaa, että Suomessa valtiovalta kuuluu kansalle, jota edustaa eduskunta. Hyvinvointialueella kansaa edustaa vaaleilla valittu aluevaltuusto. Päätöksenteon on oltava avointa ja kansalaisilla on oltava mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon.

Henkilöstön osallisuudella tarkoitetaan, että henkilöstö on mukana työn ja työyhteisön kehittämisessä. Henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä, kouluttautua ja hyödyntää omia vahvuuksia työssään.

Päätöksenteko-osallisuus tai päätösosallisuus tarkoittaa suoraa tai epäsuoraa osallistumista päätöksen muodostamiseen. Esimerkiksi mielenosoitus, osallistuva budjetointi, luottamustehtävät, hyvinvointialoitteen tekemistä, äänestämistä aluevaaleissa, vaikuttamistoimielinten toimintaa, ja muuta päätöksentekoon vaikuttavaa toimintaa.

Strategia tarkoittaa suunnitelmaa, jolla tavoiteltu päämäärä pyritään saavuttamaan. **Strategiakausi** kuvaa sitä aikaa minkä yksi aluevaltuusto työskentelee, eli vaaleista seuraaviin vaaleihin.

Suunnittelu-osallisuus tarkoittaa asioiden valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta. Esimerkiksi vaikuttamistoimielimet ottavat kantaa päätökseen tulevilla asioilla, tai palveluita arvioidaan ja annetaan palautetta, järjestetään asukas- ja asiakasraateja sekä erilaisia yhteiskehittämisen muotoja ja asiakkaiden kuulemista.

Tieto-osallisuus tarkoittaa tiedon oikea-aikaista saamista ja tuottamista asioiden valmisteluun. Esimerkiksi päätöksenteon avoimuutta, saavutettavaa viestintää, asiakaspalvelua ja selkeitä internetsivuja.

Toiminta-osallisuus tarkoittaa asukkaiden osallistumista palveluiden tuottamiseen. Esimerkiksi toiminta-avustuksien myöntämistä järjestöille ja ryhmille, erilaisten tempauksien järjestämistä, tai niihin osallistumista, hankkeita, avoimia kohtaamispaikkoja ja yhteisöllisiä tiloja sekä vapaaehtoistoimintaa.

Lähteet: Sitra, THL

Kysymyksiä osallisuutta edistävän päätöksenteon tueksi

Keneen tai keihin tämä päätös vaikuttaa?

Kuka / ketkä kutsutaan mukaan keskusteluun?

Asukkaat, asiakkaat, potilaat, järjestöt, henkilöstö, johto, valtuutetut, kunnat ym. muut toimijat? Jätetäänkö joku tahoisesti ulkopuolelle?

Mihin on päätöksessä mahdollisuus vaikuttaa?

Määritellään etukäteen mikä rajoittaa päätöksentekoa / vaikutusmahdollisuuksia. esim. laki, asetukset, säännöt, raha.

Milloin pyydetään mukaan päätöksentekoon?

Missä vaiheessa päätöksentekoa on mahdollista vaikuttaa? Onko vaikuttamiseen tarpeeksi aikaa?

Mitä osallistumisesta / osallistamisesta seuraa? Mihin halutaan saada vastauksia?

Mihin osallistuminen vaikuttaa? Mihin tietoa kerätään ja mihin sitä käytetään?

Miten osallisuudesta viestitään?

Mitä tästä seurasi? Miten tieto saavuttaa osallistujat ja meneekö kiitos oikeaan osoitteeseen? Viestintä lisää läpinäkyvyyttä.

Voiko uutta palvelua, uusia tai remontoituja tiloja testata?

Prototyypit, kokemusasiantuntijat ja -toimijat, omat asiakkaat tai potilaat mukaan?

Kuule, kohtaa ja arvosta osallistujia – Muista tasavertaisuus ja saavutettavuus. Ota huomioon kohderyhmä ja rohkaise myös hiljaisia osallistumaan. Ole avoin, pidä luvatut asiat tai kerro, miksi jokin muuttuu.

Katso myös: [Edistääkö toiminta osallisuutta? 24 apukysymystä](#)

Osallisuusohjelmatyössä mukana

- Kymenlaakson hyvinvointialueen sisäinen osallisuustyöryhmä
- Kymenlaakson hyvinvointialueen henkilöstö (asiakas- ja henkilöstöosallisuus)
 - henkilöstön osallisuuden pop-in tapahtuma-pilotti 14.2.
 - palvelujen edustajien haastattelut
 - HR-radio esihenkilöille
- Valtuutetut
 - HYTE-lautakunta 1.12. ja 9.3.
 - Hyvinvointi Slush-tapahtuman osallisuustyöpaja 17.2.
 - Aluehallitus 12.4.
- Asukas- ja asiakasosallisuus
 - Prototyypit – online kehittäjäyhteisö: Mitä osallisuus tarkoittaa syksy 2022
 - Vaikuttamistoimielimet - nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto, vammaisneuvosto – ohjelman saavutettavuus 29-30.3.
 - Järjestöjen avoimet kohtaamispaikat sekä erityisryhmät, tapaamiset viikoilla 12-15 mm. Haminan klubitalo, Inkeröisten Tukiyhteisö, kohtaamispaikka Väripilkku ja Sini-Kotka - ohjelman saavutettavuus
- Maakunnallinen yhteistyö (asukas- ja asiakasosallisuus)
 - Alueellinen osallisuustyöryhmä: Säännöllinen työskentely (kuukausittain), Mukana HVA, kunnat, seurakunnat, Kymenlaakson liitto, 3. sektori.
 - Kymenlaakson järjestöverkosto - useita tapaamisia, keskusteluja sekä Padlet-työskentely (järjestöjen vahvuudet ja asukkaiden osallisuus sekä yhteistyö Kymsoten kanssa) sekä KymenHVA nettisivujen Osallisuus ja Demokratia -osion kehittäminen
 - Järjestöjen neuvottelukunta - Padlet työskentely (järjestöjen vahvuudet ja asukkaiden osallisuus sekä yhteistyö Kymsoten kanssa)
 - Päihde- ja mielenterveysjärjestöt sekä ikääntyneiden järjestöverkosto – osallisuusohjelman esittely
- Valtakunnallinen verkostoyhteistyö
 - SITRA – Demokratia-teemaryhmä
 - Hyvinvointialueiden osallisuusverkosto
 - Hyvinvointialueiden järjestöyhteistyöverkosto
 - Kohti nuorten hyvinvointialueita –verkosto
 - THL – osallisuuden sparrausverkosto

*Suuri kiitos jokaiselle osallistujalle, olet sitten ollut mukana vaikuttamassa tai kuuntelemassa. Sinusta on ollut valtava apu tässä työssä!
Nähdään jatkossakin. -Tuija*

