



Keski-Suomen hyvinvointialueen osallisuusohjelma

2023–2025

Hyväksytty aluehallituksessa	29.11.2022
Hyväksytty aluehallituksessa	28.11.2023
Hyväksytty aluevaltuustossa	05.12.2023



Sisällys

Johdanto.....	3
1 Osallisuuden edistämisen perusta	5
1.1 Osallisuus lainsäädännössä	5
1.2 Keski-Suomen hyvinvointialuestrategia	6
1.3 Osallisuuden määritelmät	8
2 Osallistuminen osaksi hyvinvointialueen päätöksentekoa ja rakenteita	10
2.1 Osallisuutta edistävät toimet	11
2.2 Osallisuuden lajit	13
2.3 Asiakasosallisuus	14
2.4 Päätöksenteko-osallisuus	16
2.5 Osallisuus ja yhdenvertaisuus	19
3 Osallisuus rakenteissa	20
4 Toimeenpano	22
5 Mittarit ja arviointi.....	24
6 Lähteet.....	28



Johdanto

Hyvinvointialueilla on historiallinen mahdollisuus ottaa uudenlainen rooli demokratian ja osallisuuden uudistajina. Suomalainen demokratia on kansainvälisesti vertaillen hyvä, mutta tason ylläpitämiseksi on tehtävä töitä. Suomi tulee takamatkalla vertailtaessa muihin Pohjoismaihin. Toimintakulttuurin muuttuessa on myös vaikuttamisen keinoja tarkasteltava. Äänestysaktiivisuus oli hyvinvointialueen vaaleissa hälyttävän matala. Suomalaiset luottavat palveluihin ja demokratiaan, mutta samalla vain puolet kansalaisista kokee voivansa vaikuttaa poliittiseen päätöksentekoon. OECD:n raportin mukaan suomalaisista 66 % luottaa valtionhallintoon, hallitukseen 61 %, eduskuntaan 53 % ja kuntahallintoon 52 %¹.

Valtioneuvoston periaatepäätöksen toimeenpanosuunnitelma hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämiseksi 2030² korostaa kaikkien asukkaiden mahdollisuutta osallisuuteen. Hyvinvointialueiden tulee mm. vakiinnuttaa eri ikäryhmille suunnattuja etsivän työn menetelmiä sekä luoda uusia innovatiivisia osallisuuden kumppanuuksia sekä menetelmiä.

Aikeena on, että hyvinvointialue jatkaa jäsenyyttä Suomen terveyttä edistäviin ja sairaaloihin³ ja organisaatioihin. Jäsenorganisaatiot toteuttavat kansainvälisen Health Promoting Hospitals and Health Services kattojärjestön standardeja⁴, joista yksi keskeinen on palveluiden käyttäjien osallisuuden lisääminen.

Tämä osallisuusohjelma on aluevaltuuston hyväksymä ja se seuraa myös osallisuusohjelman toteutumista. Aluevaltuustolle annetaan raportti osallisuusohjelman toteutumisesta valtuustokauden puolivälissä ja valtuustokauden päättyessä.

Keski-Suomen hyvinvointialueen aluevaltuusto on hyväksynyt osallisuusohjelman ja seuraa sen toteutumista. Aluevaltuustolle toimitetaan valtuustokauden puolivälissä ja sen lopussa raportit osallisuusohjelman toimeenpanosta.

¹ Valtiovarainministeriö, 2021

² Valtioneuvosto 2021:27, 49–50

³ Suomen terveyttä edistävät sairaalat ja organisaatio ry, steso.fi

⁴ Kansainvälinen HPH-verkosto 2020, 11–15



Tämä osallisuusohjelma määrittää Keski-Suomen hyvinvointialueen osallisuuden tavoitteet, toimintatavat, yhdyspinnat ja yhteistyön sekä kehittämisen painopisteet. Osallisuuden toteutumisen kautta hyvinvointialueen alueellinen demokratia vahvistuu ja keskisuomalaiset kokevat voivansa vaikuttaa palvelujensa toimintaan ja kehittämiseen sekä lähialueensa asioihin. Osallisuusohjelman toteutusta koordinoi hyvinvointi ja kumppanuudet -palvelualue.



1 Osallisuuden edistämisen perusta

1.1 Osallisuus lainsäädännössä

Osallisuudella on lainsäädännöllinen pohja. Hyvinvointialueen toiminnan kannalta olennaisia ovat erityisesti seuraavat lait: Perustuslaki (731/1999), hallintolaki (434/2003), terveydenhuoltolaki (1301/2014), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä laki hyvinvointialueesta (611/2021).

Perustuslain⁵ (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 §).

Myös osallisuuden rakenteissa ja toimintamalleissa on otettava huomioon perustuslain 6 § vaatimus yhdenvertaisuudesta eli ketään ei voi asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. 6 § 2 mom. velvoittaa järjestämään myös lapsille (alle 18 vuotta) mahdollisuuden vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti.

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. (Laki hyvinvointialueesta⁶ 611/2021 29 §)

Hyvinvointialuelain (611 /2021) mukaan osallistumista ja vaikuttamista voidaan lain mukaan edistää erityisesti

- järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja
- selvittämällä asukkaiden ja hyvinvointialueella säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai oleskelevien palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa
- valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia hyvinvointialueen toimielimiin
- suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa

⁵ Finlex, Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

⁶ Finlex, Laki hyvinvointialueista 611/2021



- järjestämällä mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen talouden suunnitteluun
- tukemalla asukkaiden sekä järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua

Lisäksi hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen jälkeen suoritettavat toimenpiteet. (Laki hyvinvointialueesta 311/2021:30 §)

Hyvinvointialueista annetun lain (611/2021, 3 §) mukaan hyvinvointialueen jäsen on

- henkilö, jonka kotikuntalaislaissa⁷ (201/1994) tarkoitettu kotikunta sijaitsee hyvinvointialueen alueella (hyvinvointialueen asukas)
- kunta, joka sijaitsee hyvinvointialueen alueella
- yhteisö ja säätiö, jonka kotipaikka on hyvinvointialueen alueella olevassa kunnassa
- se, joka omistaa tai hallitsee hyvinvointialueen alueella sijaitsevaa kiinteää omaisuutta

1.2 Keski-Suomen hyvinvointialuestrategia

Aktiiviset ja osallistuvat asukkaat strategisena menestystekijänä

Yksi hyvinvointialueen arvoista on, että kohtaamme ihmislähtöisesti ja yhdenveroisesti. Arvon sisältönä on, että

“Olemme keskisuomalaisia varten. Näemme ihmisen kokonaisuutena ja ymmärrämme ihmisten erilaiset tarpeet. Kunnioitamme eri näkemyksiä, mahdollistamme jokaisen osallisuuden ja edistämme yhdenvertaisuutta. Kehitämme palveluja ja palvelupolkuja niin, että ne toimivat niin henkilöstön, asiakkaiden kuin asukkaidenkin näkökulmasta⁸.”

Tavoitteena on vahvistaa hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta ihmislähtöisillä ja vaikuttavilla saumattomilla palveluilla. Lisäksi muina toimintaa ohjaavina arvoina ovat avoin yhteistyö sekä luotettava ja vastuullinen toiminta.

⁷ Kotikuntalaki 11.3.1994/201, Finlex

⁸ Keski-Suomen hyvinvointialueen strategia, [hyvaks.fi](http://www.hyvaks.fi)



Keski-Suomen hyvinvointialueella aktiiviset ja osallistuvat asukkaat nähdään strategisena menestystekijänä. Tämä tarkoittaa asukkaalle osallisuuden, aktiivisuuden ja oman elämänsä haltuunoton mahdollistamista, toimivaa ja jatkuvaa vuoropuhelua asukkaiden kanssa sekä monipuolisten osallistumis- ja vaikuttamistapojen tarjoamista.

Keski-Suomen hyvinvointialuestrategia 2030



Kuva 1, Keski-Suomen hyvinvointialueen strategia

Keskisimmät tavoitteet osallisuuden suhteen ovat:

- 1) hyvinvointialueen demokratian vahvistaminen ja äänestysaktiivisuuden kasvu
- 2) hyvinvointialueen kaikkien asukkaiden kokemuksen vahvistaminen osallisuudesta ja vaikuttamismahdollisuuksista ml. eri alueet ja väestöryhmät
- 3) osallisuusrakenteiden luonti niin, että ne ovat ihmislähtöisiä ja nojautuvat kumppanuuteen kuntien, järjestöjen, seurakuntien, palveluntuottajien ja maakuntaliiton ja koulutuksen järjestäjien kanssa.
- 4) osallisuus toteutuu kaikissa kohtaamisissa. Asukkaat ja asiakkaat kokevat tulevansa kuulluksi ja olevansa tasaveroisessa asemassa.



1.3 Osallisuuden määritelmät

Osallisuus

Osallisuus on kattokäsite, joka kokoaa alleen erilaisia näkökulmia ja lähestymistapoja. THL:n (33/2017) määritelmän mukaan osallisuus rakentuu erilaisten sosiaali-, terveys- ja käyttäytymistieteellisten teorioiden pohjalta. Suomalaisessa osallisuuskeskustelussa osallisuutta jäsenetään osallisuuden ulottuvuuksien ja hyvinvoinnin osa-alueiden kautta. Keski-Suomen hyvinvointialueen osallisuusohjelmassa osallisuutta tarkastellaan tästä näkökulmasta. Osallisuus on liittymistä, suhteissa olemista, kuulumista, yhteisyyttä. Osallisuus on yhteensopivuutta ja mukaan ottamista. Se on osallistumista ja siihen liittyen vaikuttamista ja demokratiaa.⁹

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (11.4.2023) käyttää asukas- ja asiakasosallisuudesta seuraavaa jaottelua: Asukasosallisuus, asiakasosallisuus ja asiakkaan osallisuus. Keski-Suomen hyvinvointialueen osallisuusohjelmassa noudatetaan tätä jaottelua.

Ihmisellä on oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen sekä omaan elämäänsä liittyvään suunnitteluun vaikuttamiseen. Osallisuus on liittymistä, suhteissa olemista, kuulumista ja yhteisyyttä. Osallisuus on yhteensopivuutta ja mukaan ottamista. Se on osallistumista ja siihen liittyen vaikuttamista ja demokratiaa. Osallisuudessa ja tiedon saamisessa huomioidaan kielelliset erityispiirteet (viittomakieli, selkokieli ja tarvittaessa tulkkaus) sekä apuvälineiden käyttäjien tarpeet.

Asukasosallisuus

Alueen asukkaan oikeus osallistua ja vaikuttaa alueensa päätöksentekoon ja palveluihin. Asukkaalla on oikeus saada tietoa vaikuttamismahdollisuuksistaan ja siitä, mihin päätöksiin ja toimenpiteisiin osallistuminen johtaa.

Asiakasosallisuus

Henkilöiden, asiakkaiden ja asiakkaiden läheisten ja sidosryhmien mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaita ovat todelliset sekä mahdolliset asiakkaat, jotka muodostavat palvelunantajan asiakaskunnan.

Asiakkaan osallisuus

Asiakasosallisuus voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen: Asiakas voi osallistua palveluiden suunnitteluun yleisellä tasolla, tai hän voi osallistua omien palveluidensa suunnitteluun. Asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihinsa on tärkeä osa

⁹ Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 33/2017



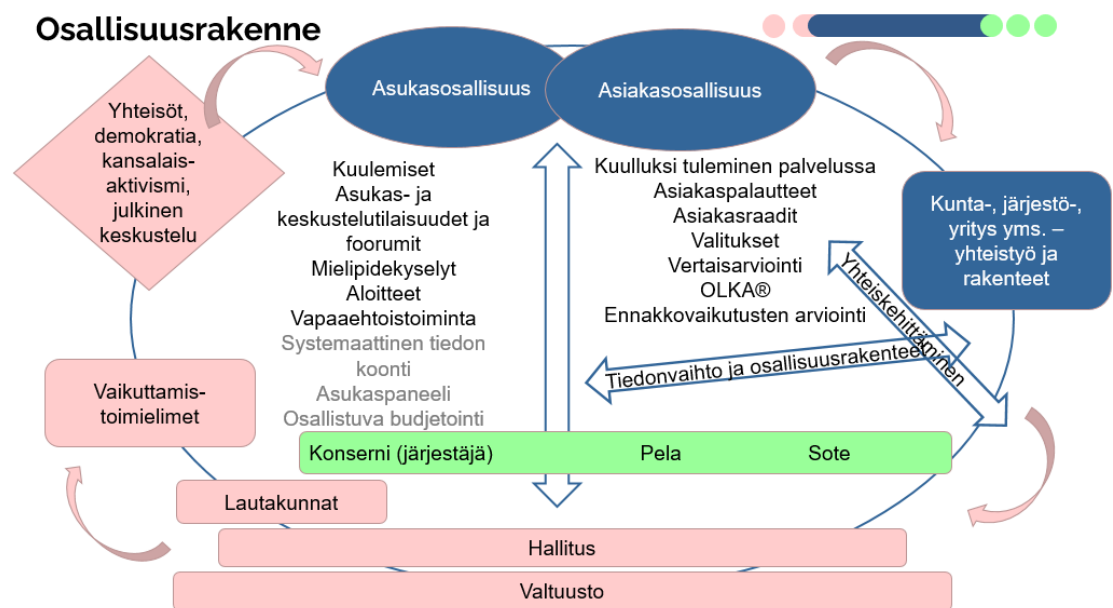
palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisen palvelutarpeen huomioimista.¹⁰ Palveluita käyttävän henkilön tai hänen läheisensä oikeus tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhdessä ammattihenkilöstön kanssa.

¹⁰ Leemann & Hämäläinen, 2015

2 Osallistuminen osaksi hyvinvointialueen päätöksentekoa ja rakenteita

Hyvinvointialueen osallisuutta on tarkoitus kehittää ja toteuttaa siten, että osallisuus muodostaa yhdenmukaisen rakenteen hyvinvointialueen kumppaneiden, kuten kuntien, järjestöjen, seurakuntien, yritysten, Keski-Suomen liiton ja koulutuksen järjestäjien kanssa.

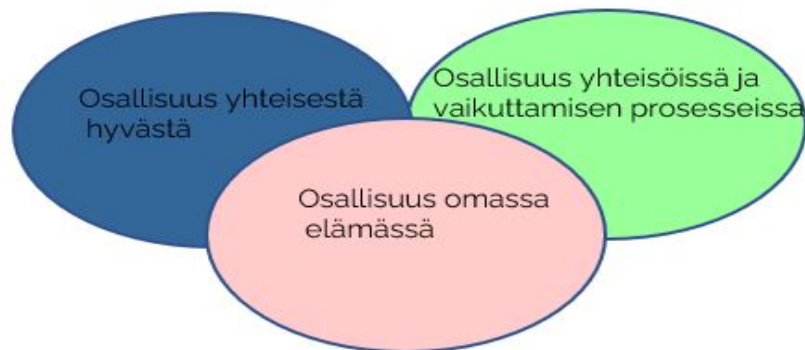
Keskeisessä roolissa käytännön yhteistyössä on osallisuusverkosto, jonka toimintaan pyydetään mukaan kuntien osallisuusvastaavat sekä järjestöjen, seurakuntien, palveluntuottajien ja muiden kumppaneiden edustus.



Kuva 2 Osallisuusrakenne

2.1 Osallisuutta edistävät toimet

THL:n (Ohjaus 10/2023) mukaan osallisuus ja erilaiset osallisuutta edistävät toimet voidaan jakaa kolmeen osa-alueeseen¹¹ (kuva 3).



Kuva 3, Osallisuuden osa-alueet, mukailtu THL 2017

Osallisuus omassa elämässä Kaikilla tulisi olla mahdollisuus elää omannäköistä elämää ja määrittellä itse mihin toimintaan tai palveluun haluaa osallistua¹¹. (THL, n.d.1) Osallisuus omassa elämässä kattaa asukkaan omien palveluiden ja palvelupolkujen suunnittelemisen, sekä sellaiset toiminnot, jotka luovat vaikuttamisen edellytyksiä¹²

Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa Jokaisella tulee olla mahdollisuus kuulua itselle tärkeisiin ryhmiin ja yhteisöihin, sekä vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin. Vaikuttamiseen ja osallistumisen keinoihin tulee saada tukea tarvittaessa¹¹. (THL, n.d.1.) Erilaiset yhteiskehittämisen menetelmät tukevat osallisuutta yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa. (THL, n.d.2.) Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa kattaa asukaslähtöisen palveluiden, palveluketjujen ja -kokonaisuuksien kehittämisen yhdessä johdon, ammattilaisten ja asukkaiden kanssa (STM 16/2018)

¹¹ Isola A., ym. 2017, 23

¹² Sosiaali- ja terveysministeriö 16/2018



Osallisuus yhteisestä hyvästä Ihmisillä tulee olla mahdollisuus yhdessä tekemiseen, yhteisen hyvän tuottamiseen ja jakamiseen. Yhteinen hyvä on toimintaa ja arvoja, josta seuraa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin^{11,13}

Keski-Suomen hyvinvointialueen osallisuusohjelma keskittyy esitetyn jaottelun keskimmäiseen kohtaan, eli osallisuuteen yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa. Osallistumisen ohjelman fokuksena on asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen hyvinvointialueen toimintaan ja päätöksentekoon. Osallistumisella tarkoitetaan tässä ohjelmassa siis osallisuutta, joka liittyy hyvinvointialueen päätöksenteon prosessiin.

Osallisuuden edistämisen keinoja osa-alueittain (mukailtu THL, n.d.3)

Osa-alue	Tavoite	Ratkaisu tai malli
Osallisuus omassa elämässä	<ul style="list-style-type: none">• oman asuin- tai elinympäristön kehittäminen	<ul style="list-style-type: none">• käyttäjälähtöinen kehittäminen
Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa	<ul style="list-style-type: none">• avoin toimintakulttuuri• osallistuminen ja vaikuttaminen• vuoropuhelun lisääminen	<ul style="list-style-type: none">• nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto, vammaisneuvosto• kokemusasiantuntijatoiminta• vaikutusten ennakoarviointi• tiedotus, keskustelutilaisuudet• kyselyt ja selvitykset• raadit ja paneelit• Osallistu ja vaikuta -verkkosivut• viranhaltijoiden jalkautuminen
Osallisuus yhteisestä hyvästä	<ul style="list-style-type: none">• asukas- ja kansalaistoiminnan edellytysten parantaminen• aktiivinen yhteisöllisyys	<ul style="list-style-type: none">• vapaaehtoistoiminta• osallistuminen palveluiden suunnitteluun• tilojen käyttö, avustukset• tapahtumat

Tässä prosessissa osallisuus voi toteutua monella tavoin. Osallisuuden lajeja ovat tieto-, aloite-, suunnittelu-, päätöksenteko-, toiminta- sekä arviointiosallisuus. Keski-Suomen hyvinvointialueen osallisuusohjelma kuvaa osallistumiseen liittyvät tavoitteet ja asukkaiden osallistumisen tapojen kytkennän osaksi päätöksentekoa. Hyvinvointialue järjestää ja tuottaa myös palveluja, ja sen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallistumista niiden suunnitteluun kutsutaan asiakasosallisuudeksi **Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.** Hyvinvointialueen osallisuus toteutuu yhteistyön ja kumppanuuden

¹³ Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, n.d.1



kautta kuntien, järjestöjen, seurakuntien, palveluntuottajien, maakuntaliiton ja koulutuksen järjestäjien kanssa. Kumppaneiden kanssa yhteistyötä tehdään osallisuuden kehittämisessä, yhteisten rakenteiden luomisessa, arvioinnissa, yhteisen tietopohjan ja yhteisten foorumeiden muodossa sekä vapaaehtoistoiminnan saralla.

2.2 Osallisuuden lajit

Tieto-osallisuus tarkoittaa saavutettavan ja ymmärrettävän tiedon oikea-aikaista saamista ja tuottamista asioiden valmisteluun. Tällaisia menetelmiä voivat olla mielipidekyselyt, some-kanavat, palautejärjestelmät, asukasillat, kouluissa ja oppilaitoksissa, palvelu- ja päiväkeskuksissa, perhekeskuksissa ja muissa palveluissa tapahtuva viestintä sekä kumppanuuspöydät.¹⁴ Asukkaalla on oikeus saada tietoa eri palveluista ja niiden piiriin pääsemisen edellytyksistä niin, että varmistetaan tiedon perille meno. Asukkaita kuullaan omana itsenään. Tieto-osallisuus edellyttää palveluilta kohtaamista, kuuntelemista, kysymistä, vuorovaikutuksen osaamista ja esteetöntä tiedottamista. Tieto-osallisuus on perusedellytys, jotta asukas voi päästä mukaan niihin prosesseihin, joissa hän voi kokea osallisuutta.¹⁵

Aloiteosallisuus tarkoittaa itselle tai omalle yhteisölle tärkeiden asioiden nostamista valmisteluun. Yhteyttä voi ottaa suoraan viranhaltijoihin tai luottamushenkilöihin tai asukas voi tehdä aloitteen. Myös osallistava budjetointi kuuluu tähän ryhmään. Aloiteosallisuus on oltava mahdollista kaikille ikä- ja väestöryhmille.

Suunnitteluosallisuus vaatii asioiden valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta, kuten osallistumista asukaspaneeliin, keskustelu- ja kuulemistilaisuuksiin tai verkkokeskusteluun. Kokemusasiantuntijoiden työ sekä vaikuttamistoimielimet ovat osa suunnitteluosallisuutta. Suunnitteluosallisuus edellyttää, että asiakkaalla on tietoa palvelutarjonnasta ja -prosesseista sekä konkreettista tietoa valmisteilla olevista hankkeista.¹⁶

Päätöksenteko-osallisuus on suoraa tai epäsuoraa osallistumista päätösten muodostamiseen. Näitä ovat luottamustehtävät, paneelit, äänestys ja valitukset.

¹⁴ Keltanen K., Sitra 2022

¹⁵ Leemann & Hämäläinen 2015, 4–5

¹⁶ Leemann & Hämäläinen 2015, 5



Toimintaosallisuus on asukkaiden osallistumista palveluiden tuottamiseen joko vapaaehtoisina tai järjestöjen toiminnan kautta (toiminta-avustukset). Toimintaosallisuus kuvaa asukkaan todellisia toimintamahdollisuuksia omassa elinympäristössään. Toimintaosallisuuteen liittyy vahvasti sosiaalinen näkökulma, kun osallisuuden tunteen kokeminen on asukkaalle mahdollista hänen toimiessaan yhdessä muiden kanssa osallistumisen ja mukana olemisen lisäksi.¹⁷

Arviointiosallisuus käsittää päätösten ja toiminnan arviointia suunnittelun pohjaksi. Arviointia voidaan tehdä niin palautteiden, valitusten ja kanteluiden sekä sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleiden kontaktien kautta. Arviointiosallisuus edellyttää, että palveluissa varmistetaan palautteen kulku päättäjille ja viranomaisille sekä sen huomioiminen.¹⁸

2.3 Asiakasosallisuus

Osallisuus omaan palveluprosessiin

- Palveluiden käyttäjät ovat aktiivisia toimijoita omassa palveluprosessissaan. Heitä kannustetaan ja tuetaan osallistumaan ja vaikuttamaan oman palveluprosessinsa suunnitteluun. Huomioidaan myös omaisen, läheisen tai tukihenkilön osallisuus tilanteen niin vaatiessa.
- Asiakkaan kokemus osallisuudesta lisää hyvinvointia ja asiakasosallisuuden toteutuminen auttaa kehittämään vaikuttavia palveluita. Asiakasosallisuus tuo kokemustiedon näkyväksi ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle.
- Osallisuuden kokemusta mitataan osana väestökyselyitä ja kohdennettuja toimia sekä palveluita. Osallisuuden arviointia toteutetaan myös havainnointien kautta, esimerkkinä päivä elämässä -toimintamalli ja kokemusasiantuntijatoiminta

Osallisuus työotteessa

- Osallisuus sekä kohtaavan osallisuuden vahvistaminen on keskeinen osa organisaation toimintakulttuuria ja työtettä.
- Osallisuus huomioidaan työntekijöiden perehdytysmateriaaleissa, esihenkilökoulutuksessa ja muussa koulutuksessa (integroituna tai erillisinä koulutuskokonaisuuksina), työyhteisöiden tai yksiköiden tavoitteiden

¹⁷ Leemann & Hämäläinen 2015, 5

¹⁸ Leemann & Hämäläinen 2015, 5



asettamisessa sekä työnteon prosessien kuvaamisessa. Osallisuusosaaminen liitetään osaksi kehityskeskusteluita sekä palveluprosesseja.

- Henkilöstön tulee kokea olevansa osallisia myös oman työn ja organisaation kehittämiseen

Nopea ja hidas asiakaspalaute

- Palveluiden käyttäjät pääsevät antamaan palautetta sekä välittömästi asioinnin jälkeen, että myöhemmin kokemastaan palvelukokonaisuudesta
- Palautteen kerääminen on järjestelmällistä ja johdonmukaista siten, että saatavat tulokset ovat vertailukelpoisia eri vastaavien yksiköiden ja eri vuosien välillä. Palautetta kerätään sekä nopeana ja pintapuolisena palautteena asioinnin yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen sekä syvällisempänä palautteena pidemmän palveluprosessin päätyttyä tai satunnaisotannalla palveluissa asioineilta.
- Palautejärjestelmää rakennetaan siten, että palautteen avulla voidaan kehittää toimintaa niin operatiivisella kuin strategisella tasolla. Palautteiden hyödyntäminen läpäisee koko organisaation toimintayksiköistä ylimpään johtoon. Lisäksi palautteen käsittely ja niistä seuraavat mahdolliset toimenpiteet ovat läpinäkyviä niin palautteen antajalle kuin alueen asukkaille ja muille toimijoille.
- Palautteiden kautta saatavalle tiedolle pyritään muodostamaan yhteistä tietopohjaa palveluntuottajien, kuntien, järjestöjen ja seurakuntien kanssa. Palautetta kerätessään kyseisen palvelun käyttäjien erityistarpeet (tiedolliset ja kielelliset)

OmaData

Palveluiden käyttäjällä on mahdollisuus hallita, hyödyntää ja luovuttaa eteenpäin heistä kerättäviä henkilötietoja.

Vertaisarviointi

Palvelun arvioinnin ja kehittämisen välineenä käytetään vertaisarviointia, esimerkiksi Päivä elämässä -toimintamallin kautta. Mallissa tuetaan osallisuutta ja hyödynnetään kokemusasiantuntijuutta sekä vertaisuutta palveluiden tai palveluketjujen asiakaslähtöisyyden arvioinnissa ja kehittämisessä.

Vertaisarvioinnissa palautetta ovat asiakkailta keräämässä kokemusasiantuntijat, joilla on itsellään kokemusta asiakkuudesta. Tätä voidaan hyödyntää myös omavalvonnassa. Tiedonkeruun lisäksi tämä vertaisuus tarjoaa erityisen ja voimaannuttavan kokemuksen



asiakkaille. Yksittäisistä haastatteluista kootaan toimintayksikölle yhteenvetona palaute sekä koetuista vahvuuksista että kehittämistarpeista.

Asiakasraadit

Asiakasraadin tarkoituksena on asiakkaan tai käyttäjän näkemysten kuuleminen ja huomioonottaminen toiminnan suunnittelussa ja ohjauksessa päätöksenteon tueksi. Asiakasraati toimii aktiivisena kehittämiskumppanina pelkän informanttiroolin sijaan. Jäsenet voivat olla nykyisiä tai potentiaalisia asiakkaita tai käyttäjiä, joille luodaan vapaa keskustelufoorumi. Asiakasraadit voivat olla palvelukohtaisia tai kohdentua paikallisesti toimipisteen kehittämiseen.

Ennakkovaikutusten arviointi

Hyvinvointialueen tulee arvioida palvelujen muutosten vaikutuksia palvelujen käyttäjien hyvinvointiin ja arkeen. Ennakkovaikutusten arviointiprosessissa tulee olla mukana palvelujen käyttäjiä.

2.4 Päätöksenteko-osallisuus

Kuulemiset

Hyvinvointialue järjestää säännöllisesti kuulemisia, jotka voivat olla

1. kaikille avoimia asukas- ja keskustelutilaisuuksia
2. verkkokommentointeja ja keskusteluja
3. gallup luontoisia kyselyitä
4. yhteiskehittämisen työpajoja

Kuulemiset voidaan kohdentaa tietyille väestöryhmille tai alueille.

Kuulemisissa on mukana hyvinvointialueilta viranhaltijoita ja luottamushenkilöitä. Niissä hyvinvointialueen jäsenet saavat kertoa mielipiteitään vireillä olevista asioista.

Keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia järjestetään mukauttaen sisältöjä erilaisille kohderyhmille ja alueille: Esimerkiksi lasten ja nuorten kuulemiseen käytetään vaikuta! -teemapäiviä ja vastaavia toimintamalleja sekä yhteyksiä oppilaitoksiin, kouluihin ja varhaiskasvatukseen. Lasten ja nuorten lisäksi heidän vanhemmillensa/ huoltajille, koulujen ja oppilaitosten henkilöstölle, ja lasten ja nuorten parissa toimiville järjestöille järjestetään kuulemistilaisuuksia. Tilaisuuksien järjestämisessä tehdään yhteistyötä järjestöjen, seurakuntien ja kuntien kanssa.



Vaikuttajaryhmät

Vanhusneuvosto, vammaisneuvosto ja nuorisovaltuusto ovat aktiivinen osa palveluiden kehittämistä ja niiden toimintaan varataan tarvittavat resurssit. Hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimet toimivat kiinteässä yhteydessä kuntien vaikuttamistoimielinten kanssa tiedon vaihdolla ja vaikuttamistoimielinten jäsenet nimitetään kuntien ehdotuksesta.

Lakisääteisten vaikuttajaryhmien lisäksi hyvinvointialueella toimii järjestöjen ja seurakuntien vaikuttamistoimielin sekä palveluntuottajien vaikuttamistoimielin.

Lakisääteisten ryhmien kanssa tehtävä kehittäminen limitetään osaksi samaa kokonaisuutta muiden ryhmien (esimerkiksi asiakasraatien ja asukaspaneelin), kuulemistilaisuuksien sekä kuntien, järjestöjen ja seurakuntien sekä palveluntuottajien kanssa tehtävän yhteiskehittämisen kanssa.

Näiden lisäksi hyödynnetään eri palveluiden asiakasraateja ja muita vastaavia teemaryhmiä. Ryhmien toiminta voi olla jatkuvaluonteista tai ryhmä voidaan perustaa määräajaksi - esimerkiksi osallistumaan uuden palveluyksikön suunnitteluun.

Aloitteet ja kehitysehdotukset

Alueen asukkaalla ja alueella toimivalla yhteisöllä on oikeus tehdä aloitteita alueen toimintaa koskevista asioista. Varsinaisten lakisääteisten aloitteiden rinnalla tarjotaan myös kevyempiä ja ketterämpiä tapoja ehdottaa muutoksia tai parannuksia toimintaan.

Tieto aloitteista ja kehittämis ehdotuksista sekä niihin annetuista vastauksista kootaan hyvaks.fi -sivustolle.

- Aloitteet + käsitelty
- Kehitysehdotukset + käsitelty (asiakasosallisuus). Kehitysehdotusten osalta tehdään yhteistyötä kuntien, palveluntuottajien, järjestöjen ja seurakuntien kanssa.

Asukaspaneeli

Asukaspaneelissa sovelletaan puntaroivan kansalaiskeskustelun -konseptia. Siinä satunnaisotannalla valittu joukko asukkaita yhdessä syvällisesti perehtyy ja keskustelee määrätystä aiheesta ja muodostaa siitä julkilausuman päätöksentekijöille ja alueen asukkaille. Asukaspaneeli voidaan järjestää myös digitaalisesti. Asukaspaneelija voidaan järjestää myös määrättyihin teemoihin keskittyen, alueellisesti tai väestöryhmittäin.

Osallistuva budjetointi

Osallistuvassa budjetoinnissa asukkaat otetaan mukaan hyvinvointialueen talouden suunnitteluun. Asukkaat voivat itse ehdottaa kehityskohteita ja äänestää muiden ehdottamia ideoita. Eniten ääniä saaneet ja toteutettavissa olevat ideat toteutetaan



tietyn määrärahan puitteissa. Osallistuvaa budjetointia voidaan hyödyntää myös säästökohteista päättämiseen.

Vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistoiminta on monelle mielekästä tekemistä ja tarjoaa mahdollisuuden osallistua. Ikääntyvässä yhteiskunnassa vapaaehtoiset muodostavat voimavaran, jolla vastataan kansalaisten tuen- ja turvan- tarpeisiin sekä ehkäistään yksinäisyyden ja tarpeettomuuden kokemusta. Sairaala Novassa vapaaehtoistoimintaa on koordinoitu OLKA® toiminnan kautta yhteistyössä Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry:n Kansalaistoiminnan keskus Mataran kanssa. Vapaaehtoistoiminnassa keskeisimmät kumppanit ovat kunnat, seurakunnat ja järjestöt. Vapaaehtoistoimintaa pyritään laajentamaan.

Kokemusasiantuntijatoiminta

Kokemuksella viitataan kokemusasiantuntijatoiminnan yhteydessä kokemukseen haastavista elämäkokemuksista esimerkiksi sairastamisen tai palveluiden käytön yhteydessä joko sairastavana, kokeneena, toipuneena, kuntoutuvana, palveluiden käyttäjänä tai läheisenä / omaisena. Kokemuksen tuoma tieto antaa ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle kokemuspohjaisen näkökulman. Kokemusasiantuntija tietää, mikä häntä on auttanut ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet hänen tai hänen läheisensä toipumiseen, elämänmuutokseen sekä näihin sopeutumiseen.

Kokemusasiantuntijatoiminnassa kokemuksen omaavat ihmiset tarjoavat kokemuksensa kautta karttunutta osaamistaan muiden hyödyksi. Koulutettu kokemusasiantuntija on käynyt 90 tuntia kestäneen koulutuksen. Kokemusasiantuntijatoiminta vahvistaa osallisuutta parantamalla palveluita, auttamalla ihmisiä löytämään palveluiden pariin, lisäämällä ammattilaisten ja asiakkaiden välistä luottamusta, tuomalla palvelunkäyttäjien ääntä päätöksentekoon ja julkiseen keskusteluun sekä heikentämällä ennakkoluuloja.¹⁹

Palkkiokäytännöt on määritelty erillisessä liitteessä.

Tiedon koonti

Asukkaita koskevaa tietoa kootaan järjestelmällisesti kansallisten, alueellisten ja paikallisten tietokantojen sekä kokemustiedon kautta. Hyvinvointikertomukseen ja vuosittaisiin raportteihin liitetään osallisuutta kuvaavat indikaattorit. Kokemustietoa tuottavat esimerkiksi asukkaat, asiakkaat ja järjestöt.

¹⁹ Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2023



2.5 Osallisuus ja yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta heidän sukupuolestaan, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansalaisuudestaan, kielestään, uskonnostaan ja vakaumuksestaan, mielipiteestään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.

Taataan kaikille tasavertainen mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen palveluihin, sekä omaan hoitoon ja siihen liittyvään päätöksentekoon. Osallisuus mahdollistetaan kaikille asukkaille sekä erityisesti vähemmistöryhmiin kuuluville. Osallisuuteen kannustetaan erityisesti eri vähemmistöryhmiä ja heidän osallisuutensa esteitä puretaan.

Suomessa syrjinnälle alttiita väestöryhmiä ovat: ²⁰

- romanit
- saamelaiset
- maahanmuuttajat
- vammaiset henkilöt
- seksuaalivähemmistöt
- lapset ja nuoret
- vanhukset ja ikääntyneet
- uskonnolliset ja vakaumukselliset ryhmät

²⁰ Yhdenvertaisuus.fi



3 Osallisuus rakenteissa

Osallisuus ja valvonta

Asiakasosallisuus huomioidaan maakunnallisessa valvontasuunnitelmassa ja omavalvontasuunnitelmassa. Osana lakisääteistä valvontaa todennetaan, että osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet toteutuvat suunnitellusti.

Valvontakäynneillä tarkastetaan, miten omavalvontasuunnitelmaan on kuvattu asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen. Tuottajan kanssa keskustellen ja hoito- ja palvelusuunnitelmia lukien arvioidaan mitkä ovat yksikön asiakkaiden tosiasialliset osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet omien palveluiden toteuttamiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen.

Valvontaa toteutettaessa kuullaan myös yksiköiden asiakkaita ja näiden läheisiä. Eri ikäisille asiakkaille viestitään heidän oikeuksistaan sekä palautekanavista sekä oikeusturvakeinoista ymmärrettävästi.

Sosiaali- ja potilasasiamiehet ovat tärkeitä tiedon koostajia ja linkkejä hyvinvointialueen organisaatiossa, millaisia yhteydenottoja heille on tullut.

Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia toimeenpannaan hyvinvointialueella, tämä pohjautuu kansalliseen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan. Asiakas- ja potilasturvallisuus varmistetaan kaikissa palveluprosesseissa. palveluiden toteutuksen seurannassa käytetään Keski-Suomen alueella hyväksytyjä asiakas- ja potilasturvallisuuden strategisia mittareita sekä kansallisia mittareita. Palveluiden käyttäjät ja heidän läheiset sitoutetaan toimimaan aktiivisina vaikuttajina. Lisätään ymmärrystä osallisuuden merkityksestä, vahvistetaan sitoutumista kaikilla tasoilla sekä vahvistetaan molemminpuolista luottamusta. Hyvinvointialueelle laaditaan erillinen asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma.

Avoin hallinto ja viestintä

Osallistumisoikeuksien toteutumisen varmistamiseksi keskeisestä on aktiivinen, selkeä, avoin sekä esteetön ja saavutettava monikanavainen viestintä, joka ottaa huomioon eri asukas- ja asiakasryhmien tarpeet. Avoin hallinto vahvistaa osallisuutta, helpottamalla päätöksenteon ja hyvinvointialueen toiminnan seuraamista. Hyvinvointialue viestii siitä, miten hyvinvointialueen toimintaan voi osallistua ja vaikuttaa. Hyvinvointialue viestii myös siitä, millaista palautteita, kehittämis ehdotuksia ja valituksia se on saanut ja millaisiin toimenpiteisiin se on ryhtynyt niiden perusteella.



Osallisuus ohjaavissa asiakirjoissa

Osallisuus on tavoitteellisesti mukana keskeisissä toimintaa ohjaavissa asiakirjoissa. Osallisuus huomioidaan strategiassa, talousarvioin toiminnallisissa tavoitteissa ja muissa toimintaa ohjaavissa asiakirjoissa.

Asukkaat osallistetaan strategian valmisteluun ja toimeenpanoon, ja tulosten arviointiin sekä erilaisten toimintaohjelmien ja muiden merkittävien toimintaa ohjaavien asiakirjojen valmisteluun aktiivisina toimijoina, esimerkiksi kommentointimahdollisuuden ja työpajojen kautta.

Henkilöstön osallisuus vahvistaa asiakasosallisuutta

Jos henkilöstö ei koe voivansa vaikuttaa siihen, miten palvelupolut etenevät tai miten toimintaa kehitetään he eivät voi välittää osallisuuden kokemusta myöskään loppukäyttäjille. Varmistetaan rekrytointiprosessissa hakijan kiinnostus ja osaaminen osallisuuden edistämiseksi. Uudet työntekijät perehdytetään osallisuustyöhön (perehdytysohjelma) ja osallisuus on osa täydennyskoulutusta. Järjestetään henkilöstölle säännöllisiä tietoiskuja osallisuudesta.

Osallisuusverkostot

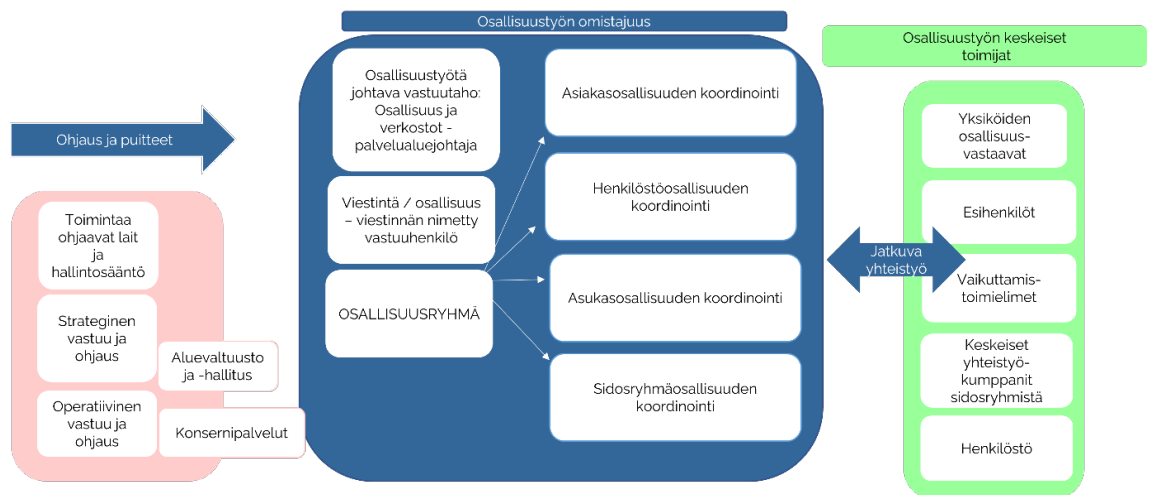
Osallisuutta edistävällä verkostotyöllä vahvistetaan sekä verkostossa toimivien osallisuutta että edistetään yhteisten tavoitteiden toteutumista. Osallisuusverkostojen kautta voidaan edistää osapuolten taustaorganisaatioiden yhdyspintoja ja tuottaa lisäarvoa muille osapuolille. Osallisuusverkostotyön avulla voidaan etsiä ratkaisuja yhteisiin haasteisiin, kuten palveluketjujen sujuvoittamiseen. Osallisuusverkosto kokoaa toimintaa sekä fasilitoi ja tiedottaa hyvinvointialueen osallisuustoimista. Osallisuusverkoston koordinointi tukee verkoston tiedonkulkua ja vuoropuhelua luoden edellytyksiä konkreettisen yhteistoiminnan toteutumiselle. Osallisuuskoordinaattori välittää, kokoaa ja tiivistää tietoa toimien osallisuusverkoston ihmisiä kokoavana avainhenkilönä.²¹

Osallisuuden toteuttamiseksi hyvinvointialueella on niin sisäinen ja ulkoinen osallisuusverkosto. Sisäisessä osallisuusverkostotoissa on eri palveluista ja toimipisteistä henkilöitä, jotka edistävät ja toimeenpaneavat osallisuutta. Ulkoisessa verkostossa on kuntien ja muiden kumppanien osallisuusvastaavia. Tavoitteena on yhteisten rakenteiden luonti ja tiedon vaihto.

²¹ Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2023

4 Toimeenpano

Vaikuttavien osallistumismahdollisuuksien ja osallistumisen kulttuurin rakentaminen edellyttää, että työhön liittyvät roolit ja vastuut on selkeästi määritelty ja että osallistumista tukevan työn etenemistä seurataan aktiivisesti.



Kuva 4 Keski-Suomen hyvinvointialueen osallisuusrakenteet, mukailtu Vantaa-Kerava mallista (Sitra)¹⁴

Osallisuuden toimeenpanoa ja kehittämistä varten on valtuustokaudelle määritelty seuraavat kehittämisen kärkitoimenpiteet ja alustava aikataulu.

	Toimenpide	Vastuu	Aikataulu
Osallisuus päätöksenteossa	Vaikuttamistoimielimet nimetty ja toiminta käynnistetty	Hallintopalvelut	4/2022
Asiakasosallisuus	Palautejärjestelmän kilpailutus ja hankinta	Tiedolla johtaminen/ palvelujohtaja/RRV	2022–2023
Asiakasosallisuus	Asiakaspalauteprosessi (asiakaspalautteen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä)	Tiedolla johtaminen/ palvelujohtaja	2023
Osallisuuden rakenteet	Osallisuustiimin kokoonpano ja järjestäytyminen	Strategiajohtaja/ osallisuuden palvelujohtaja	2023
Osallisuus päätöksenteossa	Osallisuus hyvinvointialueen strategian toimeenpanossa	Strategiajohtaja	2023



Osallisuuden rakenteet	Avoimen ja osallisuuteen kannustavan kulttuurin rakentaminen	Vastuu- ja toimialuejohtajat	2023-2025
Asiakasosallisuus	Asiakasosallisuuden toimintamallien yhtenäistäminen hyvinvointialueiden eri palveluissa ja toimipisteissä (yhteiskehittäminen, palvelumuotoilu, asiakasraadit)	Strategiajohtaja/ osallisuuden palvelujohtaja	2023-2025
Asiakasosallisuus	Asiakasraadit	Osallisuustiimi	2023-2025
Asukasosallisuus	Vapaaehtoistoiminnan koordinaatio kumppaneiden kanssa	Osallisuustiimi	2023 -2025
Asukasosallisuus	Kohderyhmä- ja aluesuunnatut kuulemistilaisuudet	Osallisuustiimi	2023-2025
Asukasosallisuus	Asukaspaneelin kokeilu	Osallisuustiimi	2023-2025
Asukasosallisuus	Digipaneelien ja verkkoalustojen hyödyntäminen	Osallisuustiimi	2023-2025
Osallisuuden arviointi	Osallisuuden arvioinnin kehittäminen	Osallisuustiimi	2023-2025
Osallisuus päätöksenteossa	Osallistuvan budjetoinnin valmistelu/kokeilu	Palvelujohtaja ja osallisuustiimi	2024-2025
Asukas- ja asiakasosallisuus	Osallisuuden yhdyspintojen yhteen nivominen kuntien ja muiden toimijoiden kanssa	Strategiajohtaja, palvelujohtaja ja osallisuustiimi	2024-2025
Asukas- ja asiakasosallisuus	Haavoittavassa asemassa olevien henkilöiden osallisuuden vahvistaminen	Palvelujohtaja ja osallisuustiimi	2024-2025
Asukas- ja asiakasosallisuus	Luotaus ja systemaattinen osallisuuteen liittyvän kokemus ja muun tiedon koonti,	Osallisuustiimi	2025

Taulukko 1 Osallisuustyön tavoitteet ja seuranta Keski-Suomen hyvinvointialueella



5 Mittarit ja arviointi

Osallistumisen edistämiseksi asetetaan tavoitteet ja mittarit. Niitä seurataan eri tasoilla organisaatiosta riippuen tavoitteesta. Osallisuuden kokonaisuus liitetään hyvinvointialueen toimintaa ohjaaviin strategisiin tavoitteisiin ja niihin liittyviin mittareihin. Osallisuus on sidottu hyvinvointialueella osallisuus ja verkostot palvelualueelle, jonka palvelujohtaja raportoi strategisen johtamisen vastuualuejohtajalle.

Hyvinvointialueen osallisuuden mittarit ovat ohessa taulukossa 2.

Mittari	Toimenpide	Lähtötaso	Tavoite	Tietokanta
Tarjotut asiakasosallisuusmahdollisuudet	Yhdenmukaistetaan osallisuusmahdollisuuksia hyvinvointialueella	Kartoitetaan	Yhdenmukaiset koko Hyvaks	Oma tiedonkeruu
Vaikuttamiselimien kokemus vaikuttamismahdollisuudesta	Vaikuttamiselimet kokevat toimintansa tärkeäksi	Kartoitetaan	Toiminta koetaan tärkeäksi	Oma tiedonkeruu
Asukkaiden kokemus vaikuttamismahdollisuuksista	Eri ikäiset asiakkaat kokevat voivansa osallistua päätöksentekoon ja palveluiden suunnitteluun	Kartoitetaan	Kokevat osallisuusmahdollisuudet hyväksi	TerveSuomi data Oma tiedonkeruu Kouluterveys
Osallisuusaktiivisuus	Aktiivisesti osallistuvien määrä kasvaa	30 %	35 %	TerveSuomi data
Äänestysaktiivisuus	Äänestysaktiivisuus lisääntyy	Aluevaalit 2025	50 %	Tilastokeskus
Kokemus hyvinvoinnista, terveydestä, turvallisuudesta ja onnellisuudesta	Osallisuusmahdollisuuksien ja palveluiden asiakaslähtöisyys parantaa koettua hyvinvointia	Suomen keskitasolla	Paranee	Terve Suomi Kouluterveys
Asiakastyytyväisyys	Asiakasosallisuuden vahvistuminen	Data eri yksiköistä	Määritellään	Asiakaspalauttejärjestelmä
Ennakkovaikutusten arvioinnit, lapsivaikutusten arvioinnit	Asiakkaiden osallisuus ennakkovaikutusten arviointiin		Menetelmän ja osallisuuden käyttöönoton lisääntyminen	Oma tiedonkeruu / TEA-viisari

Taulukko 2 Osallisuuden strategiset mittarit ja tavoitteet

Osallistumisen menetelmien arviointi

Osallistumisen tulosten lisäksi hyvinvointialue seuraa ja arvioi osallistumisen menetelmien toimivuutta. Osallistumisen menetelmien arviointi kytetään osaksi prosessia jo suunnitteluvaiheessa. Hyvinvointialue viestii avoimesti osallistumisen arvioinnin kriteereistä ja menetelmistä sekä seurannan tuloksista. Osallistumisen menetelmien arvioinnin tavoitteena on menetelmien ja prosessien laadun varmistaminen sekä jatkuva parantaminen.

Hyvinvointialue käyttää arvioinnissa eri menetelmiä, kuten kyselyjä, haastatteluja, toiminnan havainnointia ja asiakirjojen analysointia. Osana arviointia seurataan asukkaiden, palveluiden käyttäjien, henkilöstön ja päätöksentekijöiden, kokemuksia osallistumisesta sekä osallistumisen vaikutuksista hyvinvointialueen päätöksentekoon. Osallistumisen menetelmien arvioinnin ja seurannan viitekehystenä sovelletaan OECD:n osallistumisen arvioinnin viitekehystä²².



Kuva 5, OECD:n arvioinnin viitekehys (Sitran julkaisusta)

Hyvinvointialueella seurataan ja arvioidaan vuosittain osallistumisen suunnittelun, menetelmien ja prosessien (kuva 2 kohta 1) sekä osallistumisen kytkeytymisen onnistumista osaksi päätöksentekoa (kuva 2 kohta 3). Osallistumisen kokemusta seurataan ja arvioidaan jatkuvasti (kuva 2 kohta 2).

²² OECD osallistumisen arvioinnin viitekehys, Sitra 2022



Raportointi, seuranta ja arviointi mittareista ja toimenpiteistä sekä kehittämissuunnitelmista tapahtuu vuosittain lautakunnille, joiden käsittelyn pohjalta tehdään tarvittaessa muutosehdotukset osallisuusohjelmaan sekä sen liitteisiin eli järjestöyhteistyöasiakirjaan ja palveluntuottajayhteistyöasiakirjaan aluehallitukselle ja -valtuustolle.

Osallistumisen suunnittelun ja osallistumisen prosessien arviointi (Sitra²²)

Hyvinvointialueella arvioidaan, miten käsiteltävä aihe valittiin, onko osallistumisprosessilla selkeät ja perustellut tavoitteet, ovatko suunnitteluvalinnat näiden tavoitteiden mukaisia ja onko osallistujilla riittävästi aikaa perehtyä käsiteltävään aiheeseen sekä muodostaa mielipide. Osallistumisen suunnittelun, menetelmien ja prosessien arviointi sisältää esimerkiksi:

- Arvion osallistumisen menetelmien sopivuudesta
- Arvio osallistumisen menetelmien kytkeytymisestä päätöksentekoon
- Viestinnän arvioinnin: viestintä osallistumisen merkityksestä, käsiteltävästä aiheesta sekä itse prosessin kulusta
- Osallistumismahdollisuuksien arviointi: oliko eri ryhmillä yhtäläinen mahdollisuus osallistua? Oliko joku ryhmä aliedustettuna ja miten aliedustettuja ryhmiä pyrittiin saamaan mukaan?
- Arvio osallistumisen saavutettavuudesta ja esteettömyydestä

Osallistumisen kokemuksen arviointi

Hyvinvointialueella seurataan osallistujien kokemusta osallistumisesta, osallistumisen toteutuksen laatua ja osallistumisen esteettömyyttä. Osallistumisen kokemuksen arviointi sisältää muun muassa:

- Osallistumisen yhdenvertaisuuden arvioinnin
- Osallistujien kokemus: käytössä oleva aika, taustamateriaalit ja mahdollisuus pyytää ja saada lisätietoa käsiteltävästä aiheesta
- Saavutettavuus: osallistujien kokemus mahdollisuuksista saada tarvittaessa tukea osallistumiseen prosessin eri vaiheissa
- Osallistujien kokemus prosessin lopputuloksesta: kokemus siitä, onko lopputuotos osallistujien toiveiden mukainen

Arviointi osallistumisen kytkeytymisestä päätöksentekoon

Hyvinvointialueella arvioidaan osallistumisen lopputuloksen, kuten suositusten tai julkilausuman, vaikutuksia päätöksentekoon. Osallistumisen kytkeytymistä



päätöksentekoon

arvioidaan

muun

muassa:

- Arvioimalla osallistumisen lopputuloksena tehtyjen suositusten viestimisen onnistumista, kuten tehdyistä suosituksista tiedottamista eri kanavissa
- Seuraamalla annettujen suositusten vaikutusta päätöksentekoon ja sen perusteluihin.



6 Lähteet

Asukas- ja asiakasosallisuus. 11.4.2023. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>

Finlex. Kotikuntalaki 11.3.1994/201. Viitattu 24.10.2023.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940201?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kotikuntalaki>

Finlex. Laki hyvinvointialueista 611/2021. Viitattu 24.10.2023
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210611>

Finlex. Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Viitattu 24.10.2023
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>

Finlex. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Viitattu 27.10.2023.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Finlex. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta oikeuksista. Viitattu 27.10.2023.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Finlex. Terveydenhuoltolaki 1326/2010. Viitattu 27.10.2023.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäpaperi 33/2017. Helsinki. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kansainvälinen HPH-verkosto. Kansainvälisen Health Promoting Hospitals and Health Services -verkoston (HPH) standardit 2020.
Translation in Finnish by the HPH-Network in Finland. Viitattu 24.10.2023.
https://asiakas.kotisivukone.com/files/stesotesti.kotisivukone.com/Finnish_2020_HPH_Standards.pdf

Keltanen K. Tukea osallistumisen ohjelman laadintaan hyvinvointialueille – mallipohja saatavilla. Viitattu 24.10.2023. <https://www.sitra.fi/uutiset/tukea-osallistumisen-ohjelman-laadintaan-hyvinvointialueille-mallipohja-saatavilla/>

Keski-Suomen hyvinvointialue. Keski-Suomen hyvinvointialueen strategia. Viitattu 24.10.2023.
<https://www.hyvaks.fi/hyvinvointialue/strategia>



Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214

Osallisuuden edistäjän opas. Ohjaus 10/2023. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Osallisuuden edistäjän opas. Viitattu 27.10.2023.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146717/URN_ISBN_978-952-408-088-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. N.d.1. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet - THL. Viitattu 27.10.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa. N.d.2. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa - THL. Viitattu 27.10.2023.
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet/osallisuus-yhteisöissä-ja-vaikuttamisen-prosesseissa>

Sihvo, S., Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen M. & Sainio, S. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3927-1>.

Sitra, OECD osallistumisen arvioinnin viitekehys. Viitattu 24.10.2023
https://www.sitra.fi/app/uploads/2022/06/osallistumisen-ohjelma-hyvinvointialueille_mallipohja-ohjelman-laatioille.pdf

Suomen terveyttä edistävät sairaalat ja organisaatio ry, steso.fi. Viitattu 24.10.2023.
<https://www.steso.fi>

Valtioneuvosto. Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen 2030 Toimeenpanosuunnitelma. Valtioneuvoston julkaisu 2021:27. Viitattu 24.10.2023.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163021/VN_2021_27.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valtioneuvosto. OECD:n luottamusarviointi antaa Suomelle suosituksia toimista, joilla voidaan vahvistaa kansalaisten luottamusta hallintoon ja julkisiin instituutioihin. Verkkojulkaisu 4.5.2021. Viitattu 24.10.2023. <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/oecd-n-luottamusarviointi-antaa-suomelle-suosituksia-toimista-joilla-voidaan-vahvistaa-kansalaisten-luottamusta-hallintoon-ja-julkisiin-instituutioihin>



Yhdenvertaisuus.fi., Syrjintä eri väestöryhmissä. Viitattu 24.10.2023
<https://yhdenvertaisuus.fi/vahemmistot-suomessa>

Verkostoiva työ osallisuuden edistämisen voimavarana. 30.6.2023. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 27.10.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/osallisuutta-edistava-hallintomalli-tukee-osallisuustyon-johtamista/verkostoiva-tyo-osallisuuden-edistamisen-voimavarana>