



HYVIN VOIMME - KLART VI KAN

KESKI-POHJANMAAN HYVINVOINTIALUEEN OSALLISUUSOHJELMA



Aluehallitus 11.5.2026

Aluevaltuusto 25.5.2026



Sisällys

| | |
|--|----|
| Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuusohjelman hyväksyjille | 4 |
| 1. Osallisuuden edistämisen perusta | 5 |
| 1.1 Osallistuminen ja osallisuus lainsäädännössä | 5 |
| 1.2 Osallisuuden ja osallistumisen määritelmät | 6 |
| 1.3 Osallistuvan demokratian tarve 2020-luvulla | 8 |
| 2. Osallisuuden periaatteet hyvinvointialueella | 9 |
| 2.1 Osallisuuden muodot Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella | 10 |
| 2.2 Asiakkaiden, asukkaiden ja asiantuntijoiden osallistumisen tavat Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella | 11 |
| 3. Osallistumisen ja osallisuuden mittaaminen, seuranta ja arviointi | 15 |
| 4. Osallisuusohjelman käyttöönotto | 16 |

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuusohjelman hyväksyjille

Hyvinvointialueilla on ollut historiallinen mahdollisuus päivittää suomalaista demokratiaa ja rakentaa toimintakulttuurinsa alusta alkaen asukkaita ja palvelujen käyttäjiä osallistavaksi. Tämän osallisuusohjelman tarkoitus on tukea hyvinvointialuettamme oman osallistamisensa vahvistamisessa. Osallisuustyön keskiöön on nostettu kolme osallistujanäkökulmaa; asiakasosallisuus, asukasosallisuus ja asiantuntijaosallisuus.

Osallisuusohjelman tavoitteena on ohjata hyvinvointialuetta niin, että alue voi toteuttaa hyvinvointialuelain (29 §) mukaisesti alueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien oikeuden osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Lakisääteisen strategiakirjauksen lisäksi päämääränä on, että jokaisella hyvinvointialueella olisi hyvät valmiudet laatia oma suunnitelmansa asukkaiden osallisuus ja vaikuttamismahdollisuuksien toteuttamiseksi.

Hyvinvointialueilla kehitetty osallisuustyö on jäänyt vähemmälle huomiolle kuin edustuksellinen demokratia. Asukkaiden tietoisuus osallistumisen mahdollisuuksista on vähäistä ja mahdollisuudet vaikuttaa hyvinvointialueen päätöksentekoon koetaan heikoksi. Valitettavasti osallisuutta edistävät toimet ovat usein törmäyskurssilla hyvinvointialueiden talouteen kohdistettujen säästöjen kanssa. On myös tärkeää, että osallisuuspolitiikassa tunnustetaan erityisesti kaikkein haavoittavimmassa asemassa olevien asukkaiden tarpeet.

Valmistelussa on luonnosteltu osallisuusohjelmaa, pyydetty siitä lausunnot vaikuttamistoimielimiltä ja järjestetty info/kuulemistilaisuuksia sekä järjestöille että hyvinvointialueen asukkaille. Johtoryhmässä käydyn keskustelun jälkeen osallisuusohjelma oli valmis menemään aluehallituksen kautta aluevaltuustoon päätettäväksi. Osallisuusohjelman toteutumista seurataan esimerkiksi sähköisten kyselyjen kautta. Lisäksi hyödynnetään Soitessa käytössä olevia monia dialogisia menetelmiä ja muita fyysisiä/jalkautuvia tapahtumia. Tarkoituksena on saada laajasti esille asukkaiden ja asiakkaiden näkemyksiä ja mielipiteitä osallisuudesta sekä vaikuttamismahdollisuuksista.

Osallisuus on arvo sinänsä, mutta sitä kautta lisätään myös alueen hyvinvointia ja terveyttä, kun alueen asukkaat kokevat voivansa vaikuttaa ja voivat sitä kautta paremmin. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten hyvinvointisuunnitelman 2026–2029 yksi painopiste on osallisuus ja yhteisöllisyys, jota tämä ohjelma omalta osaltaan toteuttaa.

Osallisuusohjelma tarkistetaan kerran valtuustokauden aikana ja päivitetään tarvittavilta osin. Ohjelma sisältää osallisuutta edistäviä tavoitteita ja toimenpiteitä.

1. Osallisuuden edistämisen perusta

1.1 Osallistuminen ja osallisuus lainsäädännössä

Osallistumista käsitellään useammassa laissa. Perustuslain mukaan yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen. Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.

Lainsäädäntö määrittelee hyvinvointialueen erilaisten toimijoiden (asukkaat, kunnat, yhteisöt ja säätiöt, kiinteistöjen omistajat) oikeudet osallistua ja vaikuttaa. Edellä mainittujen toimijoiden lisäksi laissa hyvinvointialueesta mainitaan palvelun käyttäjät, jotka voivat olla hyvinvointialueen asukkaita tai henkilöitä, joiden kotikunta on toisaalla. Tässä osallistumisen ohjelmassa keskitytään asukkaan ja asiakkaan osallistumisoikeuteen.

Laki hyvinvointialueesta linjaa vahvasti osallistumista. 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. Hyvinvointialueen on tärkeä huomioida kaikki palvelujen käyttäjät, mukaan lukien myös ne palvelujen käyttäjät, jotka käyttävät hyvinvointialueen palveluja, mutta asuvat toisaalla vakituisesti. Osallistumista ja vaikuttamista voidaan lain mukaan edistää erityisesti (29 §):

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.

Hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen johdosta suoritettavat toimenpiteet. Aluevaltuusto voi päättää, että hyvinvointialueen toimivaltaan kuuluvasta asiasta toimitetaan hyvinvointialueen alueella neuvoo-antava kansanäänestys.

Viestintää koskien laki velvoittaa seuraavasti:

- Hyvinvointialueen toiminnasta on tiedotettava hyvinvointialueen asukkaille, palvelujen käyttäjille sekä järjestöille ja muille yhteisöille. Hyvinvointialueen tulee antaa riittävästi tietoja hyvinvointialueen järjestämisestä palveluista, taloudesta, hyvinvointialueen hallinnossa valmistelussa olevista asioista ja niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Hyvinvointialueen on tiedotettava siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun

voi osallistua ja vaikuttaa.

- Hyvinvointialueen on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa hyvinvointialueen verkkosivustolla. Hyvinvointialueen on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityiselämän ja henkilötietojen suoja viestinnässä toteutuu.
- Viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet. Viestinnässä on käytettävä esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä.

Laki kuvaa myös muita vaikuttamisen keinoja, joita se turvaa asukkaille. Tällaisia keinoja ovat:

- Äänioikeus aluevaaleissa ja hyvinvointialueen kansanäänestyksessä
- Aluehallituksen asettamat vaikuttamistoimielimet: nuorisovaltuusto tai vastaava nuorten vaikuttajaryhmä, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto (32 §)
- Kaksikielisillä alueilla kansalliskielilautakunta ja saamen kielen lautakunta sellaisilla alueilla, joihin kuuluu saamenkielinen kunta (33 §)

Laki hyvinvointialueesta käsittelee myös hyvinvointialuestrategiaa. Laki edellyttää, että hyvinvointialueen strategiassa tulee ottaa huomioon mm. asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen hyvinvointialueen tehtävänäalalla sekä asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.

1.2 Osallisuuden ja osallistumisen määritelmät

Osallinen ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta. Hän tulee kuulluksi itsenään ja vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin. Osallisuutta voidaan vahvistaa monin tavoin. Osallisuutta lisäävät toimet voidaan jaotella kolmeen osa-alueeseen:

1. **Osallisuus omassa elämässä:** Mahdollisuus elää oman näköistä elämää; mahdollisuus määritellä, mihin toimintaan tai palveluun osallistuu.
2. **Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa:** Mahdollisuus kuulua itselle tärkeisiin ryhmiin ja yhteisöihin sekä vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin; mahdollisuus saada tukea vaikuttamiseen.
3. **Osallisuus yhteisestä hyvästä:** Mahdollisuus yhdessä tekemiseen; mahdollisuus päästä nauttimaan yhteisestä hyvästä ja osallistua yhteisen hyvän tuottamiseen ja jakamiseen. Yhteinen hyvä on toimintaa ja arvoja, josta seuraa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin.

Taulukko. Osallisuus hyvinvointialueella.

| THL MÄÄRITTELEE: | ASUKASOSALLISUUS | ASIAKASOSALLISUUS |
|--|--|--|
| | Päätösvalta omasta elämästä ja riittävät tiedot, taidot ja resurssit. Toimintaympäristö on ymmärrettävä, hallittava, ennakoitava. Oikeus kunnioittavaan kohtamiseen. | |
| OSALLISUUS OMASSA ELÄMÄSSÄ | MONIKANAVAINEN, SAAVUTETTAVA VIESTINTÄ JA SELKEÄT NETTISIVUT, DIGITUKI | OMAEHTOINEN OSALLISTUMINEN PALVELUUN/TOIMINTAAN YKSILÖLLI- SESTI TIEDONSAANTIOIKEUS JA TAR- VITTAVA TUKI PALVELUA OMALLA ÄIDINKIELELLÄÄN |
| | Pääsee osaksi yhteisöä. Oikeus tulla nähdyksi ja kuulluksi. Palveluita/toimintaa kehitetään yhdessä | |
| OSALLISUUS YHTEISÖSSÄ JA VAIKUTTAMISEN PROSESSEISSA | MAHDOLLISUUS TEHDÄ ALOITTEITA ASUKASRAADIT, VAIKUTTAMISFOORU- MIT ÄÄNESTÄMINEN ALUEVAALEISSA | MAHDOLLISUUS ANTAA PALAUTETTA PALVELUIDEN YHTEISKEHITTÄMINEN KOKEMUSASIAINTUNTIJAT |
| | Voi osallistua yhteisen hyvän tuottamiseen ja jakamiseen tasavertaisena muiden kanssa. Kokee merkityksellisyyttä, saa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin. Erilaiset yhteiskuntaryhmät kohtaavat. | |
| OSALLISUUS YHTEISESTÄ HYVÄSTÄ | TURVALLINEN YMPÄRISTÖ YHTEISET TILAT JA VAPAAEHTOISTYÖT KUNTA- JA JÄRJESTÖYHTEISTYÖ | AVOIMET KOHTAAMISPAIKAT SYRJÄYTYNEIDEN JA SYRJÄYTYMIS- VAARASSA OLEVIEN IHMISTEN LÖYTÄ- MINEN VERTAISRYHMÄT KUNTA- JA JÄRJESTÖYHTEISTYÖ |

Osallisuusohjelman fokuksena on asukkaiden ja asiakkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen hyvinvointialueen toimintaan ja päätöksentekoon. Tässä prosessissa osallisuus voi toteutua monella tavoin. Osallisuuden lajeja ovat aloite-, tieto-, suunnittelu-, päätöksenteko- ja toimintaosallisuus sekä arviointiosallisuus.

Osallisuusohjelma kuvaa osallistumiseen liittyvät tavoitteet ja osallistumisen tapojen kytkennän osaksi päätöksentekoa. Hyvinvointialue järjestää ja tuottaa myös palveluja, ja sen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallistumista niiden suunnitteluun kutsutaan asiakasosallisuudeksi. Asiakasosallisuus omassa elämässä toteutuu parhaiten siten, että asiakas tai potilas on osa hoitoprosessia ja tulee kuulluksi ja kohdelluksi hyvin. Erityisen hyviä kokemuksia on saatu asiakassuunnitelmien laadinnassa terveydenhuollossa. Yksittäisen asiakkaan kohdalla asiakassuunnitelma voi edistää merkittävästi hänen osallisuuttaan hänen omassa asiassa.

1.3 Osallistuvan demokratian tarve 2020-luvulla

Hyvinvointialueilla on historiallinen mahdollisuus ottaa edelläkävijän rooli suomalaisen demokratian uudistajina. Demokratian tila on Suomessa kansainvälisesti vertaillen hyvä, mutta tyytyväisyyteen ei ole syytä tuudittautua. Tästä kertoo myös OECD:n luottamustutkimus 2024. Demokratian tulee jatkuvasti kehittyä, kun yhteiskunta ympärillä muuttuu. Suomalaiset vaikuttamisen tavat ovat yli sata vuotta vanhoja, joten uusia osallistumisen tapoja tarvitaan äänestämisen rinnalle. Lisäperusteena on, että vaikka suomalaiset luottavat instituutioihinsa, vain noin puolet kansalaisista koki voivansa vaikuttaa poliittiseen päätöksentekoon. (esim. ensimmäisissä aluevaaleissa 2022 äänesti 47,5 % äänioikeutetuista ja vuoden 2025 aluevaaleissa 51,7 %).

Demokraattiset osallistumismahdollisuudet Suomessa -tutkimuksessa (julkaistu 14.9.2022) selvitetään kansalaisten sekä kunta- ja hyvinvointialuetasolla toimivien luottamushenkilöiden ja viranomaisten näkemyksiä demokratiasta, osallisuudesta ja osallistamisesta, päätöksentekoon osallistumisesta ja demokratian tulevaisuuskuvista.

Tutkimuksen mukaan **Keski-Pohjanmaalla** kansalaisilla on poikkeuksellisen iso tarve kuulemistilaisuuksille suhteessa päättäjien varauksellisuuteen niitä kohtaan, mikä erottaa sen muista alueista. Kuulemistilaisuuksia kohtaan osoitettu kiinnostus on Keski-Pohjanmaalla (57 %) todella suurta maan keskiarvoon (38 %) verrattuna. Kuulemistilaisuuksiin investoiminen on täten todennäköisimmin palkitsevaa. Lisäksi keskipohjalaiset ovat keskimääräistä innostuneempia osallistumaan nettikeskusteluihin ja vaikuttamaan suoraan päätöksentekijöihin. Voxit/Polis-keskustelu, joita hyvinvointialueella on tehty yhdeksän tähän mennessä, on osoittanut tämän todeksi. Kokonaisuutena kuitenkin Sitran demokratiaindikaattorin tulos vuodelta 2022 osoittaa, että Keski-Pohjanmaalla on selkeästi tarvetta edelleen vahvistaa osallisuutta. THL kerää säännöllisesti hyvinvointialueilta ja kunnilta tietoa sen terveyden edistämisen aktiivisuudesta (TEA-viisari). THL:n kyselytutkimuksen perusteella Keski-Pohjanmaa onnistuu terveyden edistämässä ja etenkin osallisuudessa koko maan keskiarvoa paremmin. Keski-Pohjanmaa 80 pistettä, kun koko maa 56 pistettä vuonna 2024.

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen uudistuksen tavoitteena on turvata yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut hyvinvointialueen asukkaille, parantaa palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta, kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja, turvata ammattitaitoisen työvoiman saanti, vastata ikääntymisen ja syntyvyyden laskun aiheuttamiin haasteisiin sekä hillitä kustannusten kasvua. Panostamalla monipuolisiin osallistumisen tapoihin voidaan saada aikaan paljon hyötyjä alueen asukkaiden, luottamushenkilöiden ja koko alueen elinvoiman kannalta sekä osaltaan edistää sote-uudistuksen tavoitteiden toteutumista samalla, kun demokratia vahvistuu.

Monipuolisen, päätöksentekoon selkeästi kytkeytyvän osallistumisen hyötyjä ovat mm. seuraavat:

- Asukkaat ja palveluiden käyttäjät saavat äänensä kuuluviin ja hyvinvointialueen palvelut rakentuvat aidosti asiakaslähtöisesti.
- Päätöksenteon laatu paranee, kun keskustelussa kuullaan moninaisia mielipiteitä erilaisista näkökulmista.
- Resurssien käyttö tehostuu, kun ne kohdennetaan hyödyntämällä parasta mahdollista tietoa asukkaiden ja palveluiden käyttäjien tarpeista.

- Yhteisen keskustelun kautta osallistujien ymmärrys päätöksenteon taustalla vaikuttavista moninaisista näkökulmista laajenee. Tämä osaltaan vähentää vastakkainasettelun tarvetta.
- Luottamushenkilöt ja viranhaltijat pääsevät suoraan vuorovaikutukseen asukkaiden ja palveluiden käyttäjien kanssa ja saavat ensi käden tietoa näiden toiveista.
- Tehtyjen päätösten taustalla on vahvempi oikeutus asukkailta ja palveluiden käyttäjiltä, kun he ovat olleet alusta asti mukana keskustelemassa niistä.
- Asukkaiden kansalaisvalmiudet, kokemus yhteiskunnallisesta ja yhteisöllisestä osallisuudesta sekä tietotaso vahvistuu.
- Luottamus alueen päätöksentekoa kohtaan vahvistuu.
- Kaiken kaikkiaan monipuoliset osallistumisen mahdollisuudet voivat lopulta vahvistaa alueen elinvoimaa ja houkuttelevuutta asuinpaikkana, kun asukkaat kokevat olevansa aktiivisia alueensa yhteisön jäseniä.

Monipuoliset keinot osallistua päätöksentekoon lisäävät yhdenvertaisuutta. Sosiaali- ja terveystalvueluita käyttävät eniten heikommassa sosioekonomisessa asemassa olevat ihmiset, joiden äänestysaktiivisuus vaaleissa on vähäisempää. Jotta palveluita eniten käyttävät ihmiset saavat äänensä kuuluviin niiden kehittämisessä, on kehitettävä monipuolisia ja mielekkäitä vaikuttamisen tapoja. Osallistumattomuuden tavoin osallistumisella on taipumus kasautua. Aktiiviset osallistujat ovat usein kaikessa mukana. Tähän osallisuustyössä tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Hyvinvointialueiden osallistuvien prosessien keskeinen tavoite on se, että niiden avulla alueen asukkaat voivat vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon alueella. Alueen asukkaiden osallistuminen pitää kytkeä hyvinvointialueen päätöksentekoon aina aloitteista valmisteluun ja päätöksenteon kautta täytäntöönpanon saakka. Myös ennakkovaikutusten arviointi pitää ottaa vahvemmin esille päätöksenteon pohjana.

2. Osallisuuden periaatteet hyvinvointialueella

Hyvinvointialueella hyödynnetään monipuolisesti erilaisia osallistumisen menetelmiä sen mukaan, mitä osallistumisella tavoitellaan. Menetelmät tarjoavat asukkaille esimerkiksi mahdollisuuden tehdä omia aloitteita, saada tietoa ja jopa suoraa päätösvaltaa. Osallistua voi sekä digitaalisesti että kasvotusten ja joko pidempiaikaisesti tai kertaluontoisesti. Valitusta menetelmästä riippumatta alueella noudatetaan tiettyjä peruseriaatteita, joilla taataan, että osallistuminen on vaikuttavaa ja osallistujille motivoivaa.

Osallisuuden tavoitteena on saada hyvinvointialueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien ääni esiin päätöksenteossa, jotta he saavat yhdenvertaisesti entistä parempia peruspalveluja. Tutkimuksissa, joissa on tarkasteltu kuntien osallisuustyötä ja erilaisia demokratiainnovaatioita, keskeisin haaste on ollut erityisesti aidon yhteyden luominen päätöksentekorakenteisiin sekä jatkuvuuden varmistaminen. Osallistuvat prosessit jäävät usein irrallisiksi olemassa olevista suunnittelu- ja päätöksentekoprosesseista tai yksittäisiksi määräaikaisiksi hankkeiksi. Osallisuustyötä ei myöskään olla onnistuttu resursoimaan ja kehittämään pysyväksi osaksi hyvinvointialueiden työkalupakkia. Osallisuusohjelman avulla halutaan varmistaa ja juurruttaa asukkaiden ja palvelunkäyttäjien vaikuttamismahdollisuudet.

2.1 Osallisuuden muodot Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella osallisuuden muotoja **ovat edustuksellinen osallisuus, suora osallisuus ja tieto-osallisuus.**

- **Edustuksellinen osallisuus** sisältää hyvinvointialueen valtuuston, hallituksen, lautakunnat, jaostot sekä vaikuttamistoimielimet.
- **Suora osallisuus** käsittää esimerkiksi alueelliset keskustelutilaisuudet, kuulemiset, kansalaisaloitteet, kyläraatingit ja infot, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat, suorat asiakaspalautteet, foorumit eri asiakas- ja asukasryhmille.
- **Tieto-osallisuus** tarkoittaa päätösten vaikutusten ennakoarviointia (EVA, LAVA jne.) ja tutkimuksia, joita saadaan tieteellisten tutkimusten lisäksi laajoilta väestöryhmiltä saatujen kyselyiden kautta (esim. Voxit). Tieto-osallisuutta ovat myös viestintä, tiedottaminen palveluista ja toiminnasta sekä päätökset julkisista asiakirjoista.

Taulukko. Hyvinvointialueen osallisuuden muodot

| MUOTO | VALINTA | TEHTÄVÄ |
|--|--|---|
| SUORAT ASIAKASPALAUTTEET | Asiakkaalla mahdollisuus antaa palautetta monipuolisesti, esim. sähköisesti palautejärjestelmään | Antavat reaaliaikaista tietoa asiakastytyväisyydestä palveluissa |
| ASIAKASOSALLISUUS TOIMIALUEILLA - kokemustoimijat | Koulutetut kokemusasiantuntijat | Arvioi ja kehittää palveluita ja palveluprosesseja |
| ASIAKASRAADIT | Avoin haku/satunnaisotanta, yksittäiset henkilöt | Arvioi palveluja, esittää kehittämis ehdotuksia |
| NETTIALUSTA | Väestö- ja ikäryhmittäin | Saadaan laajojen väestö- ja ikäryhmien näkemyksiä palveluista ja palveluprosesseista |
| NEUVOSTOT | Keskustelujen kautta, järjestöt | Tekee aloitteita, julkilausumia ja antaa suosituksia |
| KUULEMIS- JA KESKUSTELUTILAISUUDET SEKÄ VIESTINTÄ | Kaikille kiinnostuneille avoin foorumi sekä eri tiedotuskanavat | Antaa asiakas- ja asukaslähtöistä informaatiota organisaation palveluista ja niiden toimivuudesta. Tietoa palveluista |

2.2 Asiakkaiden, asukkaiden ja asiantuntijoiden osallistumisen tavat Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella

Soiten toimintaa ohjaava keskeinen arvo on asiakaslähtöisyys. Palvelut järjestetään asiakas- ja potilaslähtöisesti, laadukkaasti ja kustannustehokkaasti kunnioittaen, kuunnellen ja huomioiden kaikki ikä- sekä asiakas- ja potilasryhmät. Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus on vahva toimintaperiaate ja edellytys hyvälle yhteistyölle sekä terveys- että sosiaalipalveluissa.

Asiakkaiden ja heidän läheistensä osallisuutta laadukkaiden sote-palvelujen kehittämisessä pyritään vahvistamaan ja tukemaan eri menetelmin. Asiakkaiden ja heidän läheistensä osallisuus ei ole muusta asioinnista tai hoidosta irrallista, vaan sen edistäminen on osa jokaisen ammattilaisen, johtajan ja organisaation arkipäiväistä toimintaa. Asiakkaiden ja heidän läheistensä mukaan ottaminen osaksi palvelujen kehittämistä ja turvallisuustyötä vaatii aktiivista johtamista ja suunnitelmallisuutta.

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

Asiantuntijaosallisuudella tarkoitetaan tässä ohjelmassa: hyvinvointialueen palveluissa toimivien ammattilaisten ja hyvinvointialueen palveluille merkittävien sidosryhmien (palveluntuottajat, järjestöt, kunnat), ammattilaisten sekä kokemusasiantuntijoiden ja kokemusosaajien asiantuntijuutta ja osallistumista toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Asiakkaiden ja asukkaiden osallistumiseen on olemassa lukuisia eri tapoja, joista Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella ovat seuraavat:

- Asiakasraadit
- Verkkopohjainen keskustelualusta
- Hyvinvointialue aloite
- Erilaiset osallistavat keskustelut
- Asiakaspalaute

Asiakasraadit

Asiakasraadeissa, tai niihin verrattavissa oleviin asukaspaneelissa, käydään puntaroivaa kansalaiskeskustelua. Siinä haastattelujen kautta tai satunnaisotannalla valittu joukko tavallisia asukkaita yhdessä perehtyy ja keskustelee määrätystä aiheesta ja muodostaa siitä julkilausuman päätöksentekijöille ja alueen asukkaille.

Asiakasraatien tavoitteena on käydä keskustelua määrätystä ajankohtaisista aiheista. Asiakasraati on sopiva tapa erityisesti silloin, kun keskusteltava aihe on monitahoinen, siihen liittyy ristiriitoja muun muassa eriävien arvojen tai intressien näkökulmasta, eikä siihen löydy yksiselitteistä vastausta. Raati muodostaa aiheesta tarvittaessa julkilausuman, joka voi sisältää ehdotuksia, suosituksia tai kannanottoja esimerkiksi aluehallituksen käyttöön. Raati toimintaa ollaan laajentamassa perustamalla asiakasraadin lisäksi yrittäjäfoorumi, jolla lisätään esim. vuoropuhelua ja yhteistä ymmärrystä.

Verkkopohjainen keskustelualusta

Verkkopohjaista keskustelu- ja kannanottoalustaa hyödynnetään alueen suunnittelu- ja kehittämistyössä asukkaiden ja palveluiden käyttäjien mielipiteiden keräämiseen ja äänestämiseen. Kohderyhmään kuuluvat väestö- ja ikäryhmät voivat osallistua keskusteluun tai äänestykseen. Koska keskustelu käydään verkossa, huomioidaan henkilöt, joille verkko-osallistuminen on este ja suunnitellaan vaihtoehtoisia tapoja heidän kuulemiseensa.

Verkkopohjaista keskustelu- tai äänestysalustaa hyödyntämällä kerätään tietoa ja ymmärretään paremmin, mitä mieltä laajat väestö- ja ikäryhmät ovat tietystä aiheesta. Verkkopohjainen keskustelualusta mahdollistaa matalan kynnyksen ja joustavan osallistumisen alueen ja palveluiden kehittämistyöhön. Keskustelu tai äänestys pidetään auki riittävän pitkään, jotta mahdollisimman moni pääsee osallistumaan, mutta samalla riittävän tiiviinä, jotta keskustelu pysyy elävänä. Sopiva kesto voi vaihdella muutamasta viikosta muutamaa kuukauteen. Soite on hyödyntänyt laajasti verkkopohjaisia keskustelualustoja. Esimerkiksi on tehty yhdeksän Voxit-keskustelua, viimeisimpänä keskustelu keskipohjalaisten hyvinvoinnista.

Hyvinvointialuealoite

Hyvinvointialueen jäsenillä ja palvelun käyttäjillä on aloiteoikeus. Hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaan liittyvissä asioissa. Palvelun käyttäjällä taas on oikeus tehdä aloitteita kyseistä hyvinvointialueen palvelua koskevassa asiassa. Hyvinvointialueen jäsenet ja palvelun käyttäjät voivat milloin tahansa tehdä aloitteen ja toimittaa sen Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueelle (kirjaamo(at)soite.fi).

Erlaiset osallistavat keskustelut

Verkostodialogi on monitoimijaista, tasavertaista ja kunnioittavaa vuorovaikutusta, jolla edistetään yhteistyötä ja jaetun ymmärryksen syntymistä eri toimijoiden välillä. Se yhdistää verkoston, keskenään riippuvaisten tahojen yhteistyön, dialogin (avoin ja kuunteleva vuoropuhelu). Menetelmä tähtää osallisuuden vahvistamiseen ja uusien näkökulmien luomiseen.

Tavoite ja käyttötarkoitus

Verkostodialogia hyödynnetään erityisesti silloin, kun tarvitaan syvempää ymmärrystä jostain aiheesta, halutaan ymmärtää erilaisten asukkaiden ja palveluiden käyttäjien näkemyksiä tai luoda tila tasavertaiselle kohtaamiselle. Keskustelun tavoitteena ei ole saada aikaan yksimielisyyttä, ratkaisuja tai päätöksiä.

Osallistujat

Osallistujien määrä vaihtelee. Osallistujien valinta riippuu keskusteltavasta aiheesta. Tavoitteena on kuitenkin saada mukaan myös henkilöitä, jotka muuten helposti jäävät keskustelun ulkopuolelle. Keskusteluun voi osallistua kuka tahansa alueen asukkaista tai palvelunkäyttäjistä. Osallistuja ei tarvitse aikaisempaa kokemusta tai asiantuntemusta aiheesta. Viimeisimpänä verkostodialogi menetelmänä on otettu kokeiluluontoisesti käyttöön Erätauko keskustelu. Sitä on ajateltu käyttää erityisesti ruotsinkielisten palvelujen arvioimisessa ja kehittämisessä. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten ensimmäinen erätauko keskustelu käsitteli perheiden palvelua. Seuraavana vuorossa ovat ikäihmisten palvelut.

Asiakaspalaute

Asiakaspalautteiden huomiointi hyvinvointialueen ohjaamisessa

Hyvinvointialue hyödyntää asiakaspalautetta johdonmukaisesti toiminnan, palveluprosessien ja laadun kehittämiseen sekä johtamiseen. Analysoitua asiakaspalautetietoa tuodaan järjestelmällisesti osaksi hyvinvointialueen päätöksentekoa. Asiakaskokemusta hyödynnetään, kun hahmotetaan hyvinvointialueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien tarpeita ja toiveita sekä tunnistetaan tuotettujen palvelujen kehitystarpeita. Saatava tieto asiakaspalautteista kertoo esimerkiksi, missä palveluissa on haasteita tai minkä palveluntuottajan palveluihin palveluiden käyttäjät ovat erityisen tyytyväisiä.

Asiakaspalautteen hyödyntämisen periaatteet ja tavoitteet

Hyvinvointialue kerää asiakaspalautetta ja seuraa asiakaskokemusta kaikissa järjestämisvastuullaan olevissa palveluissa. Asiakaspalaute välittyy suoraan palveluiden järjestäjälle, eikä se jää ainoastaan palveluiden tuottajien hyödynnettäväksi. Hyvinvointialue rakentaa koko palveluketjun kattavan asiakaspalautejärjestelmän, jossa palautetta kerätään sekä yksittäisistä palvelutapahtumista että yleisesti kokemuksesta koskien esimerkiksi palvelujen saatavuutta, saavutettavuutta ja laatua.

Asiakaspalautetiedon hyödyntämiseen määritetään yhteiset periaatteet ja käytänteet. Kaikista hyvinvointialueen palveluista johdonmukaisesti kerätty asiakaspalaute tuottaa vertailukelpoista aineistoa ja antaa käsityksen palvelujärjestelmän toimivuudesta, koetusta laadusta ja asiakaslähtöisyydestä. Asiakaspalautteiden tuloksia seurataan säännöllisesti ja niiden koonnit ja tulokset ovat avoimesti, selkeästi ja helposti toimialueiden saatavilla. Lisäksi NPS-luku eli asiakastyytyväisyysluku on näkyvässä Soiten nettisivuilla. Palautteen keräämisessä on myös tärkeää, että huolehditaan siitä, että palautetta saadaan kaikilta asiakasryhmiltä ja eri palvelualueilta.

Soite on luonut Kymenlaakson kanssa mallin koko Suomelle THL:n ja STM:n pyynnöstä, jolla erityisesti tekstiviestin palautteiden kautta kerätään yhtenevillä kysymyksillä täysin vertailtavissa olevaa palautetta. Tällöin tulevaisuudessa asiakkaat pystyvät vertaamaan eri hyvinvointialueita palveluja hakiessaan, kuten nyt esimerkiksi hotellia varatessaan.

Kuva. Asiakaspalautteen kerääminen Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella



Kuva. Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen.



3. Osallistumisen ja osallisuuden mittaaminen, seuranta ja arviointi

Osallistumisen edistämiseksi Soiten toimi- ja palvelualueille asetetaan tavoitteet, joiden toteutumista seurataan puolen vuoden välein. Osallistumisen tavoitteita ja tuloksia mittaamalla ohjataan osallisuusohjelman toimenpiteitä. Asetetut tavoitteet liittyvät suoriin vaikutuksiin, kuten vaikutukset hyvinvointialueen palvelujen saavutettavuuteen sekä välilliseen pitkän aikavälin vaikuttavuuteen, kuten asukkaiden hyvinvoinnin paranemiseen. Osallisuus ja yhteisöllisyys kytkeytyy kaikkien hyvinvointialueen strategisten päämäärien muotoiluun, mittareihin ja seurantaan. Uudessa hyvinvointialueen strategiassa 2026–2029 korostetaan sujuvia palveluketjuja ja erinomaista asiakaskokemusta. Siten varmistetaan moniammatillinen yhteistyö asiakaskokemuksen parantamiseksi. Esimerkiksi sähköiset alustat sekä jalkautuvat palvelut mahdollistavat osallistumisen edistämisen ja vaikuttamismahdollisuuksien kyselyn. Kyselyn avulla nähdään, onko osallisuusmahdollisuudet lisääntyneet ja vaikuttamismahdollisuudet kasvaneet.

Demokraattiset osallistumismahdollisuudet Suomessa -tutkimus selvitti kansalaisten sekä kunta- ja hyvinvointialueetasolla toimivien luottamushenkilöiden ja viranomaisten näkemyksiä demokratiasta, osallisuudesta ja osallistamisesta sekä demokratian tulevaisuuskuvista (vrt. sivu 7). Tulevan tutkimuksen tuloksia vertaillaan 14.9.2022 tehtyyn kyselytutkimukseen ja siitä nähdään, onko Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella osallisuus, osallistuminen ja vaikuttamismahdollisuudet vahvistuneet. Lyhyen tähtäimen onnistumista seurataan ohessa olevilla näkökulmilla ja mittareilla.

Konkreettisesti, miten vastaamme keskipohjalaisten odotuksiin osallisuuden vahvistamisessa

| Näkökulma | Tavoite | Mittari |
|--|--|--|
| Asiakkaan kohtaaminen ja kohtelu | Asiakkaidemme asiointi- ja palvelukokemus on hyvä ja vaikuttava | <ul style="list-style-type: none"> NPS (suositteluindeksi), tavoite 65 (vaihteluväli -100–100) ja hyvinvointialueiden parhaassa kolmanneksessa (Roidu vertailu) |
| Asiakkaan osallisuus omaan palveluun | Asiakkaat otetaan mukaan omien palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin | <ul style="list-style-type: none"> Asiakassuunnitelmien määrä / vuosi |
| Asukkaiden ja asiakkaiden osallisuus ja toimijuus | Asukas- ja asiakasosallisuus sekä asukkaan saama arvo vahvistuu ja lisääntyy | <ul style="list-style-type: none"> Vaikuttamistoimielinten, jotka kokoontuvat 4–6 kertaa vuodessa, vaikuttamismahdollisuudet / kysely Hyvinvointialueella on yhdenmukaistettu ja otettu käyttöön monipuolisia osallistumista ja vaikuttamista edistäviä tapoja TEAvisari (osallisuus) |

| | | |
|---|---|---|
| Asiakaskokemuksen mittaaminen ja tiedon hyödyntäminen monikanavaisesti | Asukas- ja asiakaspalaute vaikuttaa palvelujen ja toiminnan kehittämiseen. Olemme hyvinvointialueiden parhaimmista asiakaspalautteiden hyödyntämisessä, toiminnan kehittämässä sekä THL:n suositusten mukaisesta tekstiviestipalvelun laajentamisessa | <ul style="list-style-type: none"> • Kansallisen asiakaspalautemallin käyttöönotto ja laajentaminen (kyllä/ei) • Asiakaspalautteen keräämisen ja käsittelyn sekä raportoinnin toimintamallit on kuvattu hva tasolla ja toimialoittain (kyllä/ei) • Avoimen palautteen tekoälypohjainen hyödyntäminen toimialoittain kvartaaleittain • Palautteisiin vastataan viimeistään 14 vrk:n kuluessa |
| Asiakkaat ja ammattilaiset kehittävät palveluja yhdessä | Tavoitteellista yhteiskehittämistä, johon kutsutaan mukaan ammattilaisten lisäksi koulutettuja kokemustoimijoita. Tavoitteena rakentaa yhteistyössä palvelujen käyttäjien tarpeita vastaavia palveluja. | <ul style="list-style-type: none"> • Kokemustoimijoiden kokonaismäärä, uudet kokemusasiantuntijat ja toimeksiantosopimusten sekä tehtävien määrä vuosittain |
| Vaikuttavuuden ennakoarvioinnit ovat osa päätösvalmistelua | Ennakoarvioinnin laatiminen ja käyttöönotto | Malli laadittu ja käytössä (kyllä/ei) Tehtyjen ennakkovaikutusten arviointien (EVA) määrä vuodessa |

4. Osallisuusohjelman käyttöönotto

Tavoitteena on, että jokainen hyvinvointialueella työskentelevä ymmärtää osallistumista koskevaan työhön liittyvät tavoitteet, tuntee osallisuusohjelman ja kokee osallisuuden menetelmät hyödylliseksi ja luontevaksi osaksi työtään.

Osallisuusohjelma luo kokonaiskuvan osallistumisen perusteista, rakenteista, hyvistä periaatteista, menetelmistä, arvioinnista ja käyttöönotosta. Se rakentaa hyvinvointialueelle uudenlaista, entistä vahvempaa osallistumisen kulttuuria. Näin varmistetaan, että hyvinvointialueelle kehittyy yhdenvertaiset, laadukkaat ja aidosti asiakaslähtöiset peruspalvelut. Välttämättömät rakenteelliset muutokset tehdään oikeudenmukaisesti perusteellisen valmistelun pohjalta.

Raportoidaan ja viestitään alueen asukkaille, johdolle ja henkilökunnalle osallistumisen kehittämisestä. Osallistumisen ohjelmaa tarkastellaan ja päivitetään hyvinvointialueelta tulleiden palautteiden ja kehittämis ehdotusten perusteella.

Osallisuustyöstä vastaavat johtaja, lähiesihenkilöt ja verkostoja koolle kutsuvat vastuu henkilöt. Osallisuustyön osalta merkittävää on, että näkökulma huomioidaan tosiasiallisesti nykyisissä rakenteissa tavoissa toimia.

Osallistuminen on jatkuvaa ja prosessi kehittyy ajan kanssa yhteistyöllä. Hyvin voimme/Klart vi kan - Yhdessä eteenpäin!