

Keski-Suomen maakunnallinen osallisuusfoorumi

17.12.2020

Työskentelyn kooste



Kuinka osallisuus ja asiakasosallisuus toteutuvat tällä hetkellä?

Asiakkaat ja kokemusasiantuntijat

- Palaute ja kehitysehdotukset, valitukset ja kantelut
- Yhdistystoiminnan kautta omakin ääni kuuluu
- Vaikuttamisen ja palautteen antamisen mahdollisuuksia on tuotu aiempaa paremmin esille
Tämä kannustaa antamaan palautetta.
- Osa kokee että vaikutusvaltaa on äärimmäisen vähän

Oppilaitokset

- Opetussuunnitelmat
- Oppilaskuntatoiminta
- Harjoittelijat ja työssä oppijat tutustuvat opintojensa aikana erilaisiin ihmisiin ja toimintakulttuureihin sekä saavat siten hyviä eväitä osallisuuteen liittyen

Kuntien edustajat

- Osassa kuntia on osallisuusohjelma ja osallisuustyöstä vastaava työntekijä sekä tälle toimialakohtaiset rakenteet. Osassa kuntia osallisuus on kirjattu strategiaan, ja käytännössä toteutuu erilaisina kyselyinä. Hyöty jää heikoksi, koska vastaajat eivät tiedä kyselyiden hyödyntämisestä. Osassa kuntia ei
- Osallisuudelle asetetut tavoitteet toteutuvat osittain, ja aitoa yksilötason toteutumista on vaikea todentaa tai se on todentamatta
- Ehdotukset saatetaan kokea häiriköinniksi. Virkamiehiltä edellytetään hyvää itsetuntoa ja ammattitaitoa
- Osallisuus on asenne ja työote, jonka sisäistäminen ei tapahdu hetkessä
- Vaikuttava osallisuus vaatii hyvää ja laajaa tiedotusta sekä yhteistä suunnittelua

Kuinka osallisuus ja asiakasosallisuus toteutuvat tällä hetkellä?

Järjestöt, säätiöt, yhdistykset

- Lähtökohtana jäsenistön ja kohderyhmän tunteminen
- Asiakkaiden mielipiteiden ja näkemysten aktiivinen kysyminen ja kuuntelu
- Sanoitetaan selkokieliä ja konkreettisesti niitä mahdollisuuksia, joihin asiakkaamme /jäsenistömme voivat vaikuttaa
- Tehdään palautteen ja ideoiden antaminen esteettömäksi ja helpoksi
- Myös järjestöt ja yhdistykset itsessään voivat olla osallisia muun muassa kunnallisessa päätöksenteossa, suunnittelu ja toteutusprosesseissa
- Usein osallisuus pitää aloittaa ihan alusta, ohjaamisesta, opettamisesta, vaikuttamisen idean tarjoilemisesta ja keinojen opettelusta
- Palautekyselyt, avoimet, verkkopohjaiset kanavat, some, vuosikokoukset, avoimen pöydän menetelmät (asukkaat tasavertaisina henkilöstön ja yhtistyöverkoston kanssa)
- Jäsenistö osallistuu yhteisen toiminnan suunnitteluun
- Asiakkaat mukana heti suunnitteluvaiheesta alkaen
- Erityisryhmien oikeuksien ja tarpeiden esille tuominen
- Asiakkaan ohjaaminen monimutkaisessa palvelujärjestelmässä asiakkaan omalla kielellä
- Lapsille vaikutusmahdollisuuksia
- Osalla hyviä aikomuksia, jäävät helposti kiireen jalkoihin

Sote-ammattilaiset

- Kehittäjäasiakastoiminta, asiakasraadit, osallistuva kirjaaminen
- Kokemusasiiantuntijat
 - Mukana sosiaaliohjauksessa
 - ”Päivä elämässä” -toimintamalli
- Yksilökohtainen vaikuttamismahdollisuus tarjolla olevaan palveluun: yhdessä tehty palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma, työntekijän valinta, työskentelyn ajankohdat, säännölliset keskustelut ja palaute sekä palautteen eteenpäin vieminen. Huomioiden organisaation ja lainsäädännön asettamat raamit
- Viranhaltijan päätökset kirjallisina + valitusmahdollisuus
- Lastensuojelussa ja vammaispalveluissa osallisuus aktiivista
- Valmisteilla olevan Keski-Suomen virtuaalisen sosiaali- ja terveyskeskuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä kuullaan asiakkaita muun muassa järjestöyhteistyön kautta
- Virtuaalisen sote-keskuksen tuleviin asiakaspalautteisiin tulee (vastaamisen lisäksi) tarttua ja kehittää palvelua ja toimintaa asiakkaiden toivomaan suuntaan
- Osallisuus on myös saavutettavuutta, eli huomioidaan muun muassa palvelun käytettävyys, ymmärrettävyys ja selkeys
- Asiakasosallisuuden vahvistaminen vaatii harjoittelua ja yhteistyötä, yhteiskehittämistä. Vaatii myös aikaa, että juurtuu organisaatioon, pienestä liikkeelle
- Myönteinen kehitys on hyvässä alussa ja asiakkaiden osallisuus palvelujen kehittämisessä on alettu nähdä välttämättömänä
- Asiakasosallisuuden toteutuminen edellyttää työntekijöiden kokemusta osallisuudesta palveluiden kehittämisessä

Osallisuuden ihannetilanne

Asukkaat ja kokemusasiantuntijat

- Tunne siitä, että tämä on meidän koti. Että me kaikki, erilaiset, eri taitoiset, eri väriset, eri kieliset, eri haasteiden keskellä rämpivät, eritavoin menestyneet, olemme kaikki yhtä paljon tämän kaupungin, kunnan ja maakunnan asukkaita
- Avoimuutta, yhteistyötä niin kuntapäätäjien ja asukkaiden kanssa
- Eriarvoisuuden huomioimista ja ihmisen arvokkuuden, ainutlaatuisuuden kohtaamista
- Kuntien terveystalouden saatavuuden takaaminen jokaiselle ilman kuukausien jonottamista
- Keskustelutilaisuuksia eri ryhmien ja asiantuntijoiden kesken
- Hyvät yhteistyöverkostot yhdistysten välillä sekä toimivaa vuoropuhelua ja yhteistyötä julkisten palveluiden kanssa
- Keski-Suomen virtuaalinen sosiaali- ja terveyskeskus toimii moitteettomasti. Eli tekniikka ja ajanvaraus toimii
- Omaolo.fi:n käyttö tutuksi
- Asiakas ja asukas saa kokemuksen, että on toivottu tiedotustilaisuuksiin yms.

Kuntien edustajat

- Osallisuudella on pysyvät rakenteet ja riittävä osaaminen kunnissa. Kuntajohto on sitoutunut asukkaiden mukaan ottamiseen strategiseen suunnitteluun, talousarviotyöskentelyyn ja päätöksentekoon, henkilöstö osaa nähdä osallisuuden paikkoja ja mahdollistaa yhteisen kehittämisen asiakkaiden kanssa ja asukkaat kokevat olevansa Kuntalaisia - isolla K:lla
- Ideaali on tietysti se tilanne, ettei kuntalaisten ym. Tarvitse ehdotella mitään eli virka- ja toimenhaltijat ovat kehityksen kärjessä ja ovat selvillä siitä, mitä kuntalaiset yms. haluavat ja tarvitsevat
- Osallisuus läpileikkaa kaiken toiminnan kunnissa ja on aitoa kuntalaisen eteen tekemistä jokaisessa hallintokunnassa
- Ei arvella etäältä mitä asiakkaat tarvitsevat
- Osallistuva budjetointi esim. nuorisotyössä
- Perhekeskustoiminta on ja lisää entisestään aitoa vuoropuhelua kolmannen sektorin ja julkisten palveluiden tarjonnan kesken

Osallisuuden ihannetilanne

Järjestöt, säätiöt, yhdistykset

- Yhteisiä työryhmiä, jatkuvaa vuorovaikutusta
- Tuleva hyvinvointialue huomioi järjestöjen toiminnan mahdollisuudet osana laajaa kokonaisuutta ja ottaa vastaan kehittämissideoita
- Kokemus kuulluksi tulemisesta annetun lupauksen mukaisesti
- Erityisryhmiin kuuluvien ihmisten ääni on saatu kuuluviin ja heitä osallistetaan kehittämistyöhön esimerkiksi järjestöjen avulla ja tuella
- Pienten paikkakuntien järjestötoiminta pysyy aktiivisena ja toimintaan lähtee mukaan aidosti erilaisia perheitä, eikä osallistumisen esteenä ole esimerkiksi tunne elitistisyydestä tai kuppikunnista
- Järjestöjen perusresurssit olisi turvattu pitkäjänteisesti ja yhdenvertaisesti. Olisi paikkoja kokoontua, yhteisiä koulutuksia ja järjestötyön merkitystä pidettäisiin esillä, jolloin uudet vapaaehtoiset haluaisivat tulla mukaan
- Tarvitaan kuntien ja järjestöjen välistä aitoa, molemminpuolista vuorovaikutusta. Vielä ennen sote-uudistusta meillä on kuntia reilut 20 ja työn olisi tapahduttava niissä kaikissa. Järjestettävä tapaamisia, joissa mukana on järjestöjen edustajat ja kuntien vastaavat edustajat. Käytävä hyvä keskustelu osallisuudesta ja miten meidän kunnassa se on nyt ja miten se on meidän kunnassa kun asiaan tartutaan
- Esille tuotujen ajatusten ja ehdotusten nähdään vaikuttavan toimintaan tai saadaan tieto/perustelut, miksi niillä ei ollut vaikutusta

Sote-ammattilaiset

- Asiakkaan ja ammattilaisen käsitys palvelusta ja sen tavoitteista olisi samansuuntainen
- Asiakkaan ja työntekijän yhteinen vuoropuhelu on aitoa ja saman aiheen ympärillä käytävää ihmettelyä ja tutkiskelua
- Työntekijät saavuttavat ei-tietämisen position ja asiakkaat luottavat oman äänensä käyttöön sekä siihen, että tavoite on yhteinen ja asiakkaan rooli on jotain aivan muuta kuin passiivinen objekti
- Osallisuutta pitäisi laajentaa niin että tietosuoja ei olisi esteenä silloin kun asiakkaan läheisillä ja omaisilla olisi tärkeä rooli palvelun onnistumisessa

Osallisuusfoorumin rooli

Ihannetilan toteutumiseksi osallisuusfoorumi

- Tuo parhaimmillaan monipuolisesti koko kenttää esiin ja oman asiantuntemuksensa osallisuuden toimintamallin kehittämiseen, myös eri näkökulmista
- Voi olla kanava osaamisen lisääntymiseen sekä kokemusten ja oppien vaihtoon
- Voi osallistua kuka vain, joten hyvin erilaisten ihmisten ääni saadaan tätä kautta kuuluviin
- Voi tuoda näkyväksi osallisuuden keskeisiä kehittämiskohtia ja tarjota mahdollisuuden vahvistaa kuntien osaamista koulutuksen tai tutor-toiminnan avulla
- On tärkeä, luonnollinen ja vaikuttava osa uuden hyvinvointialueen muodostumisesta ja sen edelleen kehittymistä
- Voi pitää osallisuusasiaa esillä ja markkinoida osallisuusfoorumiä; miksi kannattaa osallistua
- Voi julkaista materiaalia tai ohjata sellaisen tiedon äärelle, mikä lisää ymmärrystä näistä prosesseista ja uudistuksista
- Tekee yhteistyötä järjestöjen kanssa erityisryhmien kuulemiseksi

Toiveet seuraavalta osallisuusfoorumin tapaamiselta

- Työryhmien muodostaminen osallisuuden edistämiseksi
- Molemmista hankkeista selkeitä ajatuksia/ehdotuksia kommentoille osallisuusfoorumiin
- Osallisuuspohtinta liittyy hoito- ja palveluketjujen yms. kehittämiseen
- Konkreettisia ehdotuksia/suuntaviivoja. Mitä ollaan muuttamassa tai mihin halutaan muutos, mikä loppujen lopuksi on se, minkä kehittämiseen halutaan osallistaa?
- Mahdollisemman monella on mahdollisuus osallistua esimerkiksi tämän työskentelyn mukaisesti
- Matkustamista esimerkiksi Jyväskylään tai kauemmaksi tulee välttää. Teams-työskentely on parasta
- Padlet-työskentely on hyvä tapa saada ehdotukset kuuluviin

Yhteenvedo

Nostoja työskentelystä

- Osallisuus on asenne ja työote, jonka sisäistäminen ei tapahdu hetkessä.
- Vaikuttava osallisuus vaatii hyvää ja laajaa tiedotusta sekä yhteistä suunnittelua
- Asiakasosallisuuden vahvistaminen vaatii harjoittelua ja yhteistyötä, yhteiskehittämistä. Vaatii myös aikaa, että juurtuu organisaatioon. Pienestä liikkeelle

Ihannetilanne (sitaatteja)

- Tunne siitä, että TÄMÄ on MEIDÄN koti. Että me kaikki, erilaiset, eri taitoiset, eri väriset, eri kieliset, eri haasteiden keskellä rämpivät, eritavoin menestyneet, olemme kaikki yhtä paljon tämän kaupungin, kunnan ja maakunnan asukkaita
- Osallisuudella on pysyvät rakenteet ja riittävä osaaminen kunnissa. Kuntajohto on sitoutunut asukkaiden mukaan ottamiseen strategiseen suunnitteluun, talousarviotyöskentelyyn ja päätöksentekoon, henkilöstö osaa nähdä osallisuuden paikkoja ja mahdollistaa yhteisen kehittämisen asiakkaiden kanssa ja asukkaat kokevat olevansa Kuntalaisia - isolla K:lla
- Työntekijät saavuttavat ei-tietämisen position ja asiakkaat luottavat oman äänensä käyttöön sekä siihen, että tavoite on yhteinen ja asiakkaan rooli on jotain aivan muuta kuin passiivinen objekti

Osallisuusfoorumin mahdollisia rooleja

- Kanava osaamisen lisääntymiseen sekä kokemusten ja oppien vaihtoon
- Hyvin erilaisten ihmisten ääni saadaan tätä kautta kuuluviin
- Voi tarjota mahdollisuuden vahvistaa kuntien osaamista koulutuksen tai tutor-toiminnan avulla
- Tärkeä, luonnollinen ja vaikuttava osa uuden hyvinvointialueen muodostumista ja sen edelleen kehittymistä
- Pitää osallisuusasiaa esillä ja markkinoida osallisuusfoorumia; miksi kannattaa osallistua
- Voi julkaista materiaalia tai ohjata sellaisen tiedon äärelle, mikä lisää ymmärrystä näistä prosesseista ja uudistuksista



KESKI-
SUOMEN
SOTE

**Rauhallista joulua ja
onnea uudelle vuodelle!**

toivottaa Keski-Suomen sote-uudistus