



Mistä osallisuussalkku koostuu?

- Kuvaus osallisuussalkun sisällöstä tieto-, suunnittelu-, päätöksenteko-, ja toimintaosallisuuden näkökulmista. Jokaiseen lohkoon on nostettu geneerinen elementti, jonka organisaatio nimeää olemassa olevan osallisuusmenetelmän.
- Osallisuussalkun mahdollisia sisältöjä on kuvattu asukkaan ja asiakkaan, henkilöstön sekä johtamisen näkökulmista. Näiden lisäksi osallistumisen tapoja voi miettiä myös sidosryhmien näkökulmasta.
- Osallisuussalkun ajatuksena on, että jokaisessa organisaatiossa, toimipisteessä tai hankkeessa voidaan koota omanlainen osallisuussalkku käytettävissä olevista mahdollisuuksista ja samalla käydä keskustelua osallisuuden edistämisen kehittämistarpeista.
- Kehittäjät Anne Aholainen ja Mira Ulmanen, Pohjois-Savon hyvinvointialue

OSALLISUUSSALKKU

Tieto-osallisuus

= oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen

Palaute ja sen hyödyntäminen palveluissa

Vuorovaikutteiset kuulemisen ja keskustelun kanavat

Monikanavainen, selkeä ja saavutettava viestintä

Suunnitteluosallisuus

= osallistuu palvelun tai toiminnan suunnitteluun ja kertoo mielipiteitään

Asiakaskyselyt ja kohderyhmäselvitykset suunnittelun tukena

Yhteiskehittämisen ja osallisuuden edistämisen menetelmät

Kehittämisen verkostot ja kumppanuuspöydät

Päätöksenteko-osallisuus

= mahdollisuus osallistua päätöksiin omaa palveluaan tai asuinalueaan koskien

Päätöksenteon tuki omassa hoidossa tai palvelussa

Asukkaiden, asiakkaiden ja työntekijöiden vaikuttaminen

Vaikuttamisen rakenteet erilaisille sidosryhmille

Toimintaosallisuus

= oma toiminta tai osallistuminen erilaisiin tehtäviin elinympäristössään

Matalan kynnyksen kohtaamispaikat

Kolmannen sektorin toimintaedellytykset ja toiminnan löydettävyys

Monitoimijaisuus palveluissa ja kehittämiskumppanuus

Osallisuussalkku

Osallisuussalkku koostuu monipuolisesta kattauksesta osallisuuden edistämisen tapoja yksilöille, ryhmille sekä koko väestölle.

Salkussa voi olla erilaisia osallisuuden edistämisen tapoja riippuen siitä, ketä halutaan tavoitella osallistumaan. On tärkeää pohtia sitä, miten osallistuja saa tietoa ja miten hän sitä voi antaa, millaisilla tavoilla voi osallistua jo suunnitteluvaiheessa, miten päätöksentekoon voi vaikuttaa ja millaista toimijuutta palveluissa edistetään.



Tieto-osallisuus

Tieto-osallisuus on parhaillaan vuorovaikutteista tiedon välittämistä asukkaiden, asiakkaiden, sidosryhmien työyhteisöjen ja organisaation välillä.

Asiakaspalautteen kokoaminen ja kerääminen on tärkeää laadukkaan palvelun kannalta. Käsittelyllä on hyvä olla tunnistettava ja läpinäkyvä prosessi, joka kannustaa osallistumaan jatkossakin.

Osallisuuden edistäminen työyhteisössä vaatii johtamiselta arvostavaa tapaa kuulla yhteisön jäseniä ja jokaisen mahdollisuutta tulla kuulluksi. Vuorovaikutuksen tulee olla monen suuntaista ja monikanavaista.

Viestinnällä on suuri rooli siinä, mitä me tiedämme hyvinvointialueesta, palveluista ja siellä toteutuvasta päätöksenteossa. Tämä tarkoittaa myös sitä, että päätöksenteon asiakirjat ovat saavutettavissa ja löydettävissä. Tiedon jakamisen prosessi on hyvä tehdä niin, että tietoon voidaan luottaa.

| | Palaute ja sen hyödyntäminen | Vuorovaikutteiset kuulemisen ja keskustelun kanavat | Monikanavainen, selkeä ja saavutettava viestintä |
|---------------------------|--|--|--|
| Asukas Asiakas | Asiakas- ja potilaspalautevalikoima Palautteen käsittelyn prosessi | Asukastapaamiset Avoimet infotilaisuudet Digitaalinen vuorovaikutuksen ympäristö | Pshyvinvointialue.fi Sosiaalisen median kanavat, tiedotteet Pöytäkirjat ja viranhaltijapäätökset |
| Henkilöstö | Asiakas- ja potilaspalautte hyödynnettävässä muodossa Henkilöstön palautekanavat, työvire- ja työhyvinvointikyselyt | Vuorovaikutteiset työyhteisön kokoukset ja palaverit Intran sähköiset keskusteluympäristöt, sekä muut etätiimiyyhteydet | Henkilöstön Intra: Pulssi Tiedotteet, ohjeet, tilaisuudet Muutosviestintä |
| Johtaminen | Asiakas- ja potilaspalautteen käsittely ja toimenpiteet, asiakkuuskertomus Toimenpiteet henkilöstökyselyjen perusteella | Yhteiset keskustelun ja vuorovaikutuksen tavat lähi- ja etäjohtamisessa | Tiedon tuottamisen ja jakamisen prosessi, joka on läpinäkyvä ja luotettava |

Suunnitteluosallisuus

Palvelujen käyttäjien ja työyhteisöjen mukaan ottaminen kehittämistyöhön edistää asiakasosallisuutta ja varmistaa kehittämistyön asiakaslähtöisyyttä.

Asiakaskyselyt tai henkilöstökyselyt ovat suosittu tiedon kokoamisen muoto. Niissä tulee huomioida analysoinnin vaatima aika, että tulokset tulevat aidosti hyödynnettyä.

Matalan kynnyksen kokeilut ja yhteiskehittäminen mahdollistetaan helposti käytettävillä menetelmillä sekä selkeillä käytännöillä ja ohjeilla. Palvelunkäyttäjiä yhteistyöhön haettaessa kannattaa selvittää organisaation käytännöt kokemustoimijoiden kanssa toimimiseen. Yhteiskehittämiseen tarvitaan johdon tuki ja resursseja. Prosessille on annettava mahdollisuus kiireisessä arjessa.

Järjestöjen, yritysten sekä muiden toimijoiden mukaan ottaminen yhteisten asiakkaiden palvelujen suunnitteluun muodostaa eheän palvelukokemuksen. Kumppanuuspöytä on yksi mahdollisuus monitoimijaiseen yhteistyöhön.

| | Asiakaskyselyt ja kohderyhmäselvitykset | Yhteiskehittämisen tavat ja osallisuusmenetelmät | Kehittämisen verkostot ja kumppanuuspöydät |
|-------------------|--|---|---|
| Asukas Asiakas | Asiakaskyselyjen ja -selvitysten tarvelähtöinen ja systemaattinen kokoaminen Tulosten läpinäkyvä hyödyntäminen | Selkeät käytännöt, roolit ja kanavat osallistua yhteiskehittämiseen. Tieto osallistumisen mahdollisuuksista | Kokemusasiantuntijat ja –toimijat sekä kehittäjäasiakkaat palveluja kehittämissä verkostoissa sekä kumppanuuspöydissä |
| Henkilöstö | Asiakaskyselyjen tulosten käsittely palvelujen kehittämisen tueksi Henkilöstökyselyjen läpinäkyvä hyödyntäminen | Matalan kynnyksen yhteiskehittämisen malli työn kehittämiseen työyhteisöissä: asiakasosallisuusmenetelmien työkalupakki ohjeistuksineen löydettävissä | Tietoa palveluja kehittävästä sekä sidosryhmien yhteisistä verkostoista |
| Johtaminen | Kyselyn käsittelyprosessi palvelujen suunnittelussa ja vaikutusten tekeminen näkyväksi kyselyyn osallistujille. | Resurssit yhteiskehittämiseen sekä henkilöstön osaamisen varmistaminen Yhteiskehittämisen prosessi | Verkostojen rooli osana kehittämisen prosessia Kumppanuuspöytä ratkaisulähtöisenä työskentelytapana käytössä |

Päätöksenteko-osallisuus

Yksilöllä tulee olla päätösvaltaa omasta elämästä ja siihen liittyvistä asioista sekä mahdollisuutta säädellä omaa tekemistä ja olemista.

Päätöksentekoon tarvitaan tukea, aitoa kohtaamista ja luotettavaa tietoa, jota ammattilaiset voivat asiakkaalle antaa.

Yksilöllä on mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon edustuksellisen demokratian tai kohderyhmittäin suunniteltujen osallisuuskanavien kautta. Keskeisiä kanavia ovat vaalit, erilaiset vaikuttamistoimielimet ja aloitekäytäntö.

Henkilöstöllä tulee olla mahdollisuus osallistua päätöksentekoon. Tämä tarkoittaa mahdollisuutta käyttää aikaa perehtymiseen päätöksenteon kohteena oleviin asioihin sekä tulla kuulluksi työssään.

Osallisuutta johdetaan erilaisten strategioiden, suunnitelmien ja ohjeiden avulla. Johtamisen välineitä ovat myös läpinäkyvät päätöksenteon prosessit.

| | Päätöksenteon tuki omassa palvelussa | Asukkaiden, asiakkaiden ja työntekijöiden vaikuttaminen | Vaikuttamisen rakenteet erilaisille sidosryhmille |
|-------------------|--|---|--|
| Asukas Asiakas | Riittävä tieto omasta palvelusta ja hyvän kohtaamisen kokemus: kuulluksi tuleminen ja hyödyn saaminen palvelusta | Äänestäminen aluevaaleissa, Hyvinvointialoite Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet | Asukas- ja asiakaspaneelit Kunta- ja yrittäjäfoorumi Järjestöneuvosto HYTE-neuvottelukunta |
| Henkilöstö | Kuuntelemisen ja kohtaamisen taito, hoidon ja palvelupäätökset perustuvat näyttöön. | Henkilöstön aloiteoikeus Yhteistoimintaelin Työsuojelutoimikunta Helppo pääsy päätöksenteon kohteena oleviin asioihin. | Henkilöstön saama tieto vaikuttamistoimielimistä ja niissä esiin tulleista asioista |
| Johtaminen | Osallisuuden toteutuminen laadukkaassa ja turvallisessa asiakas- ja potilastyössä, ohjaavissa asiakirjoissa sekä seuranta. | Sovitut demokratiaprosessit ja niiden noudattaminen Henkilöstön aloitteiden käsittelyn prosessi | Ajantasaisen tiedon saamisen varmistaminen päätöksenteon prosessissa Ennakkovaikutusten arviointi ja vaikuttamistoimielinten osallistaminen |

Toimintaosallisuus

Toimintaosallisuus tarkoittaa sitä, että yksilö on osallinen yhteisöissä ja yhteiskunnasta.

Yksilöllä on mahdollisuutta panostaa yhteiseen hyvään, osallistumaan merkityksellisyyden luomiseen ja kokemiseen sekä liittymään vastavuoroisiin sosiaalisiin suhteisiin.

Toimintaosallisuudessa osallisuus näkyy monialaisuutena ja –toimijaisuutena ja mukaan ottamisena yhteiseen toimintaan.

Toimintaosallisuuden toteutumisessa keskeisenä ovat matalan kynnyksen kohtaamispaikat, kolmannen sektorin toiminnan ja palvelujen löytäminen sekä yhteinen kehittämiskumppanuus.

Toimintaosallisuutta tuottavien yhteisöjen toimintaedellytysten tukeminen on tärkeää, jotta palvelurakenteen painotusta voidaan siirtää hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä ennaltaehkäisevän palvelun suuntaan. Yhteistyöstä ja sen muodoista on hyvä löytää yhteinen ymmärrys.

Matalan kynnyksen kohtaamispaikat

Kolmannen sektorin toimintaedellytykset ja löydettävyys

Monitoimijaisuus ja kehittämissumppanuus

| | | | |
|---------------------------|---|--|--|
| Asukas Asiakas | haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien kynnyksetön ja helppo kohtaaminen – esim. perhekeskusten kohtaamispaikat, päivä- ja toimintakeskukset | Asukkaiden mahdollisuus löytää itse ja asiakkaiden mahdollisuus saada tukea arjen toimintaan: ohjaamisen malli ja tukeva digit. ratkaisu | Asiakkaan mahdollisuus saada palveluja muilta palveluntuottajilta ja yleishyödyllisistä yhteisöistä |
| Henkilöstö | Mahdollisuus jalkautua asiakkaiden pariin sekä toiminnan tuottaminen yhdessä kumppaneiden kanssa. | Kolmannen sektorin toiminnan ja palvelujen löytäminen sovitulta alustalta sekä suoraan hoito- ja palveluketjukurvauksista. | Yhteistyökumppaneiden helppo löydettävyys ja tietoa eri toimijoista – tutuksi tuleminen arjen työssä |
| Johtaminen | Kohtaamispaikkojen toimintaedellytysten mahdollistaminen ja yhteistyöstä sopiminen. | Kolmannen sektorin toiminta osana palvelupolkuja lähtökohtaisesti sovittuna | Yhteistyön mahdollisuudet ja sopimuksellinen yhteistyö |