

Osallisuuslupaus

Pohjois-Savon osallisuusohjelmassa 2023-2030

**Yhdenvertaisina yhdessä tehden, sillä
meillä on tahtoa rakentaa kaikille
mahdollisuuksia osallistua ja olla osallinen.**

**OSALLISUUSTYÖRYHMÄ KEVÄT 2022, HENKILÖSTÖJÄRJESTÖT JA INNODUEL-KYSELY:
aluevaltuutetut, järjestöt, diakoniatyöntekijät sekä asukasdemokratia**



Osallisuus Pohjois-Savon hyvinvointialueella

Osallisuudella tarkoitetaan ihmisen mahdollisuutta **vaikuttaa** omaan elämäänsä ja sen suuntaan sekä yhteiskunnalliseen päätöksentekoon, **osallistua** palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin, mahdollisuutta olla **aktiivinen toimija** ja yhteisön **jäsen**.

Osallistuakseen ihminen tarvitsee **tietoa** omaan elämään vaikuttavista asioista sekä saavutettavissa olevia **osallistumisen väyliä**. Osallisuuden keinoja tarvitsevat **asukkaat, asiakkaat, työntekijät hyvinvointialueella sekä erilaiset sidosryhmät**.

Osallisuustyöryhmä kevät 2021

Lue myös Socra-hankkeen osallisuuden määrittelystä ja osallisuuden osa-alueista [Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet – THL](#)

Miksi osallisuuden edistäminen on meille tärkeää Pohjois-Savon hyvinvointialueella?

Osallisuuden edistämisestä säädetään monipuolisesti perustuslaista lähtien

- Laki hyvinvointialueesta 611/2021, luku 5
- Tahtotilaa ja toimenpiteitä kuvataan hyvinvointialueen strategioissa, ohjeissa ja suunnitelmissa

Osallisuuden edistäminen tukee ja vahvistaa demokratiaa

- Äänestysprosentti 2022 aluevaaleissa 45.9%
- Aluehallinto on uusi päätöksenteon taso, joka antaa mahdollisuuden ottaa käyttöön uusia tapoja vaikuttaa ja osallistua.

Osallisuuden edistämällä vähennetään yksinäisyyttä ja edistetään hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta

- Pohjois-Savon hyvinvointikertomus 2021-25 nostaa painopistealueeksi osallisuuden edistämisen ja yksinäisyyden vähentämisen

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian strateginen kärki on ”Yhdessä potilaan ja asiakkaan kanssa”

- Tavoitteissa lisätään osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi, asiakas- ja potilasturvallisuustyötä edistetään samaa tahtia sekä asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluiden kehittämistä.

Osallistumisella ja kuulumisella työyhteisöön on myönteinen vaikutus yksilöiden ja työyhteisöjen hyvinvointiin sekä toimintakulttuuriin

- Osallisuuden edistäminen työyhteisöissä on johtamisen ja työyhteisökäytäntöjen sekä työn ja vapaa-ajan yhteensovittamisen kysymys

Lue lisää taustamateriaaleista

Osallistuessaan yksilö on



1. OSALLINEN TIEDOSTA

Tarkoittaa yksilölle

- Tiedon saamista, joka mahdollistaa kyvyn tehdä päätöksiä ja osallistua
- Tiedon tuottamista omasta kokemuksesta kehittäjille, työntekijöille ja päättäjille



2. OSALLINEN OMAN PALVELUNSA SISÄLLÖSTÄ

Yksilöllä on

- Päätösvaltaa omasta elämästä ja siihen liittyvistä asioista
- Mahdollisuutta säädellä omaa tekemistä ja olemista
- Ymmärrettävä, hallittava ja ennakoitava toimintaympäristö



3. OSALLINEN PALVELUJEN KEHITTÄMISESTÄ

Yksilö on

- Mukana ryhmissä, joissa pystyy vaikuttamaan itsensä ulkopuolelle esimerkiksi palveluissa, asuinympäristössä tai laajemmin yhteiskunnassa



4. OSALLINEN YHTEISÖISSÄ JA YHTEISKUNNASTA

Yksilöllä on

- Mahdollisuutta panostaa yhteiseen hyvään, osallistumaan merkityksellisyyden luomiseen ja kokemiseen sekä liittymään vastavuoroisiin sosiaalisiin suhteisiin

Osallisuusohjelma ottaa kantaa ja antaa tietoa erilaisten yksilöiden ja ryhmien mahdollisuuksista osallistua

- saada ja antaa tietoa,
- vaikuttaa omiin palveluihinsa,
- osallistua palvelujen kehittämistyöhön sekä
- hyvinvointialueen päätöksentekoon valmistelusta lähtien.

Lue lisää osallisuudesta Kuntaliiton sivuilta: [Osallisuus - kuntalaisten osallisuuden edistäminen | Kuntaliitto.fi](#)

Osallisuussalkku

Osallisuussalkku koostuu osallisuuden menetelmistä. Se on työkalu osallisuustoiminnan suunnitteluun. Salkussa on suunnittelun tueksi yleisiä ehdotuksia antamaan suuntaa toimintatavoille.

Organisaation tai toimintayksikön lopullinen salkku on monipuolinen kattaus konkreettisia osallisuuden edistämisen tapoja. Hyvä salkku sisältää elementit, joilla:

- osallistuja saa toiminnasta ja palveluista tietoa ja hän voi sitä omasta tilanteestaan ja kokemuksestaan käsin tuottaa.
- osallistuja voi osallistua palvelun suunnitteluun ja valmisteluun.
- osallistuja voi vaikuttaa päätöksentekoon,
- osallistuja voi olla omilla valmiuksillaan aktiivinen toimija.



Osallisuussalkun ovat suunnitelleet Anne Aholainen ja Mira Ulmanen osana Pohjois-Savon hyvinvointialueen osallisuusvalmistelua. Lue lisää taustamateriaaleista.








Osallisuussalkku ja kehittämistoimenpiteet

Osallisuussalkun koostumus 2023-2024

Kehittämistoimenpiteet sijoitettuna salkkuun
vuosille 2024-2025

Osallisuussalkku Pohjois-Savon hyvinvointialueella 2023-2024

	Tietoa	Kehittämistä	Päätöksiä	Toimintaa
 <p>Kaikille asukkaille</p>	<p>HYVINVOINTIALUEEN KOTISIVUT pshyvinvointialue.fi Facebook, LinkedIn @pohjois-savonhyvinvointialue Instagram, X @pshyvinvointialue</p>	<p>ASUKASKYSELYT Asukaskyselyistä tiedotetaan hyvinvointialueen kotisivuilla</p>	<p>ÄÄNESTÄMINEN Seuraavat aluevaalit 2025</p> <p>HYVINVOINTIALOITE <u>Ohjeet:</u> pshyvinvointialue.fi Lähetä: kirjaamo@pshyvinvointialue.fi</p>	<p>LÄHELLÄ.FI - apua, tukea ja toimintaa sinun lähelläsi</p>
 <p>Asiakkaile</p>	<p>ASIAKASPALAUTE palvelutapahtuman jälkeen Yleinen palautekanava hyvinvointialueen kotisivulla</p> <p>ASIAKKAAN JA POTILAAN OIKEUDET JA TURVALLISUUS</p>	<p>KOKEMUSOSAAJAT Kokemustoimijat, -asiantuntijat Kehittäjäasiakkaat ja asiakasraadit https://pshyvinvointialue.fi/kokemusosaja</p>	<p>VAMMAISNEUVOSTO Vammaisille ja pitkäaikaissairaille henkilöille ja heidän omaisilleen, edustajat kuntien neuvostoista Lisätietoa pshyvinvointialue.fi</p>	<p>HYVINVOINTITARJOTIN.FI Vertaistukea sosiaali- ja terveysjärjestöiltä</p>
 <p>Lapsille, nuorille ja perheille</p>			<p>PÄÄTÖKSENTEON TUKI PALVELUSSA Lapset puheeksi ja Yhdessä aika-mallit</p> <p>NUORISOVALTUUSTO Kuntien nuorisovaltuustojen edustajat ja vapaaehtoisen haun kautta valitut nuoret mukana päätöksenteossa Lisätietoa: pshyvinvointialue.fi</p>	<p>PERHEENTALOYHTEISTYÖ Iisalmi, Siilinjärvi, Kuopio, Varkaus</p> <p>KUNTIEN KOHTAAMISPAIKAT</p>
 <p>Ikäihmisille</p>	<p>IKÄINEUVONTA Tietoa, neuvontaa ja ohjausta arkeen https://pshyvinvointialue.fi/ikakeskuksen-neuvonta</p>		<p>IKÄIHMISTEN NEUVOSTO Kuntien vanhusneuvostojen edustajat vaikuttamassa toimintaan Lisätietoa: https://pshyvinvointialue.fi/lakisateiset_vaikuttamistoimielimet</p>	
 <p>Sidosryhmille</p>			<p>JÄRJESTÖNEUVOSTO YRITTÄJÄFOORUMI KUNTAFOORUMI Lisätietoa: https://pshyvinvointialue.fi/vapaaehtoiset-vaikuttamistoimielimet</p>	<p>YHTEISTYÖ YLEISHYÖDYLLISTEN YHTEISÖJEN KANSSA Avustusperusteinen ja toiminnallinen yhteistyö osallisuuden edistämiseksi Lisätietoa: https://pshyvinvointialue.fi/tietoa-meista</p>



Osallisuussalkun sisältö asukkaille ja asiakkaille 2023 1/4

Tiedon saamiseen ja antamiseen

Pohjois-Savon hyvinvointialueen viestintä ja markkinointi

- Pohjois-Savon hyvinvointialueen kotisivu [Pohjois-Savon hyvinvointialue - Pohjois-Savon hyvinvointialue - Pohjois-Savo \(pshyvinvointialue.fi\)](https://pshyvinvointialue.fi)
- Työntekijöille merkittävä tiedon lähde on
- Muita sähköisiä kanavia Facebook, LinkedIn @pohjois-savonhyvinvointialue; Instagram, X @pshyvinvointialue. Kanavilla toteutetaan erilaisia hyvinvointialueen toimintaa kuvaavia kampanjoita
- Viestintä ja markkinointi toteuttaa tiedotteita hyvinvointialueen toiminnasta sanomalehdille sekä myös maksullisia mainoksia tarpeen vaatiessa.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen ikäkeskuksen neuvonta

- Ikääntyvien palvelut vastaa toiminnasta
- [Ikäkeskuksen neuvonta - Pohjois-Savon hyvinvointialue - Pohjois-Savo \(pshyvinvointialue.fi\)](https://pshyvinvointialue.fi)
- Ikäihmisten neuvonta ottaa kattavasta tiedon välityksestä yhden palvelukanavan kautta. Omasta asiastaan pääsee keskustelemaan ammattilaisen kanssa ja tilanteeseen saa ohjausta ja neuvontaa. Ikäkeskuksen neuvonta kertoo myös muusta toiminnasta ja palveluista, joita arjen tueksi on saatavissa.

Asiakaspalaute

- Asiakaspalautteen kehittämisestä ja käsittelystä vastaa Pohjois-Savon hyvinvointialueen asiantuntijayksikkö.
- Yleistä asiakaspalautetta annetaan kotisivujen kautta. Palaute on avointa ja linkittyy palvelutapahtumaan tai yleisesti hyvinvointialueen toimintaan. Palautteesta on tehty kolmen kuukauden välein raportti ja palaute toimitetaan vastaanottajalle mahdollisimman pian käsiteltäväksi. Yleisen palautteen käsittely on vuoden 2023 loppuun Hyte- ja osallisuuspalvelualueella, tulevaisuuden sote-keskus –hankkeessa. [Asiakaspalaute - Pohjois-Savon hyvinvointialue - Pohjois-Savo \(pshyvinvointialue.fi\)](https://pshyvinvointialue.fi)
- Palveluyksiköissä kootaan palvelutapahtumista palautetta. Palautteen keruuta ollaan yhtenäistämässä sekä nykyaikaistamassa. Muutos käynnistyy 2024.

Asiakkaan ja potilaan oikeudet ja turvallisuus

- [Asiakkaan ja potilaan oikeudet ja turvallisuus - Pohjois-Savon hyvinvointialue - Pohjois-Savo \(pshyvinvointialue.fi\)](https://pshyvinvointialue.fi)
- Potilasturvallisuuspäällikön tehtävänä. Ohje seuraavien toimenpiteiden tekemiselle: Asiakkaan, potilaan tai läheisen vaaratilanneilmoitus, Asiakkaan, potilaan tai läheisen tietoturvailmoitus; [Asiakas- ja potilasturvallisuus - Pohjois-Savon hyvinvointialue - Pohjois-Savo \(pshyvinvointialue.fi\)](https://pshyvinvointialue.fi)



Osallisuussalkun sisältö asukkaille ja asiakkaille 2023 2/4

Kehittämiseen ja suunnitteluun

Kyselyt asukkaille ja palvelunkäyttäjille

- Kyselyjä tehdään asukkaille ja palvelunkäyttäjille osana kehittämistyön kokonaisuutta. Tiedottamisen vastuu on kyselyn tekijällä.

Kokemusosaajat

- Kokemusosaajan toimeksiannosta vastaa aina se palvelualue tai palveluyksikkö, joka kokemusosaajan ottaa mukaan palvelun kehittämiseen tai muuhun tehtävään.
- Kokemustoiminnan ohjeet, palkkiot ja muut lomakkeet löytyvät hyvinvointialueen kotisivuilta: [Kokemusosaaja - Pohjois-Savon hyvinvointialue - Pohjois-Savo \(pshyvinvointialue.fi\)](#)
- Kokemusosaajien välittäminen voidaan tehdä itsenäisesti osaaajaa hakien tai järjestötoiminnan kautta. **Kokemusasiiantuntijoita** (mielenterveys ja päihdepalvelut) koordinoi **Mielihyvin Savosta ry** [Kokemusasiiantuntijatoiminta | Kuopion Mielenterveyden Tuki ry \(kuopionmt-tuki.com\)](#) **Somaattisten alojen kokemustoimijoita** koordinoi kokemustoimintaverkosto kokemuspankistaan **Ammattilaiselle: [Kokemuspankki](#) Kokemustoimijaksi haluava: [Kokemustoiminta – Kokemustoimintaverkosto](#)**
- Kehittäjäasiakkaat voivat olla henkilöitä, joilla on välitön tieto tai kokemus palveluista. Asiakasraateihin osallistuvat henkilöt ovat kehittäjäasiakkaita.

Merkityksellistä toimintaa arkeen ja vertaistukea

Järjestöjen toiminnan ja tuen löytäminen

- **Lähellä.fi** apua, tukea ja toimintaa läheltä. Järjestöjä suositellaan viemään tietonsa lähellä.fi:hin. Palvelusta on integraatio palvelutietovarantoon, josta hyvinvointialue nostaa palvelukuvaukset omille sivustoilleen.
- **Hyvinvointitarjotin.fi** sosiaali- ja terveystarjotintarjotin.fi toiminta ja vertaistuki löydettävissä asukkaille ja asiakkaille
- **Kohtaamispaikat kynnyksettömään kohtaamiseen**
 - Perheentaloyhteistyö** neljällä paikkakunnalla
 - Muut kuntien ja järjestöjen lasten, nuorten ja perheiden kohtaamispaikat**, tietoa kunnista
 - Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien päivätoiminta- ja kohtaamispaikat**, tietoa kunnista

Hyvinvointialueen yhteistyö yleishyödyllisten yhteisöjen kanssa

- Vastuutahona Hyte- ja osallisuuspalvelualue ja järjestösihteeri
- Tietoa avustuksista sekä toiminnallisesta yhteistyöstä löytyy hyvinvointialueen kotisivulta [Avustukset ja toiminnallinen yhteistyö yleishyödylliselle toiminnalle - Pohjois-Savon hyvinvointialue - Pohjois-Savo \(pshyvinvointialue.fi\)](#)



Osallisuussalkun sisältö asukkaille ja asiakkaille 2023 3/4

Päätöksentekoon reittejä

Osallisuus omassa palvelussa

- Asiakkaan osallisuudella omasta palvelusta tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa.
- Asiakkaan osallistumista mitataan ASPA-kysymyksissä: tuntee asiakas tullessaan kuulluksi, ymmärretyksi, kokonaisvaltaisesti huomioituksi.
- Asiakkaan asemaa ja oikeuksia säädetään mm. laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Osallisuudesta huolehtiminen on tärkeää, sillä se lisää asiakkaan vastuuta tilanteestaan ja tyytyväisyyttä palveluun, vuorovaikutusta asiakkaan ja työntekijän välillä, tiedonvaihtoa sekä jaettua tietoa.

Äänestäminen

- Hyvinvointialuevaalit järjestetään neljän vuoden välein. Seuraavan kerran vaalit järjestetään keväällä 2025. Lisätietoa vaaleista: [Aluevaalit – Vaalit](#)
- Vaaleissa valitaan 59 aluevaltuutettua. Vaalipiirinä on koko hyvinvointialue.
- Pohjois-Savon hyvinvointialueella aluevaltuuston ja aluehallituksen lisäksi toimivat perhe- ja vammaispalvelujen, yleisten palvelujen sekä ikääntyneiden palvelujen lautakunnat; jaostoina asiakaskokemus-, tulevaisuus- ja strategia sekä omistajaohjausjaosto.

Hyvinvointialuealoite

- Hyvinvointialuelain (611/2023) 30§ perusteella hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen. Jäseniä ovat:
 - henkilöt, joiden kotikunta on hyvinvointialueella,
 - kunta, joka sijaitsee hyvinvointialueella,
 - Säätiö tai yhteisö, jonka kotipaikka sijaitsee kunnassa, tai
 - Henkilö tai toimija, joka omistaa tai hallitsee kiinteää omaisuutta hyvinvointialueella,
- Hyvinvointialuealoitteen avulla voit tehdä muutos- tai kehittämissesityksen hyvinvointialueen toimintaan. Aloite ei ole palaute yksittäisestä palvelutapahtumasta.
- Ohjeet hyvinvointialuealoitteen tekemiseen vuoden 2023 loppuun.
 1. Kirjoita aloitteeseen nimesi ja mahdollinen taustatahosi sekä yhteystietosi.
 2. Kirjoita
 - mitä hyvinvointialueen toimintaa aloite koskee? Mahdollisimman tarkka kuvaus auttaa aloitteen eteenpäin lähettämistä.
 - millaista muutosta toimintaan esität?
 - millaisia vaikutuksia muutoksella on palvelun käyttäjiin?
 3. Läheta aloite kirjaamoon kirjaamo@pshyvinvointialue.fi
- Aloitteen käsittely etenee seuraavasti:
 1. Aloite vastaanotetaan ja vastaus valmistellaan sen toimielimen esittelijän toimesta, johon aloite on lomakkeessa osoitettu.
 2. Aloite käsitellään siinä toimielimessä, johon sen on osoitettu. Aloitteen tekijät saavat tiedon toimenpiteistä, johon aloitteen käsittely johtaa.
 3. Aloitteesta ja sen toimenpiteistä viestitään hyvinvointialueen kanavissa sekä aluevaltuustolle.



Osallisuussalkun sisältö asukkaille ja asiakkaille 2023 4/4

Päätöksentekoon lisää reittejä

Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet

Lakisääteiset vaikuttamistoimielimien esittelyt ja yhteystiedot löytyvät Pohjois-Savon hyvinvointialueen kotisivuilta: [Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet - Pohjois-Savon hyvinvointialue - Pohjois-Savo \(pshyvinvointialue.fi\)](#)

- **Ikäihmisten neuvosto**

Ikäihmisten neuvostoon valitaan kunkin kunnan tai kaupungin vastaavista vaikuttamistoimielimistä edustaja sekä varaedustaja. Neuvostoon kuuluu näin ollen 19 jäsentä ja 19 varajäsentä. Jäsenet edustavat ensisijaisesti oman paikkakuntansa ikäihmisiä. Eri järjestöjen edustavuus on pyritty huomioimaan. Ikäihmisten neuvostolla on [toimintasääntö](#). Sihteerinä toimii vanhus- ja vammaisasiahenkilö.

- **Vammaisneuvosto**

Vammaisneuvostoon valitaan kunkin kunnan tai kaupungin vastaavista vaikuttamistoimielimistä edustaja sekä varaedustaja. Neuvostoon kuuluu näin ollen 19 jäsentä ja 19 varajäsentä. Edustajat edustavat oman paikkakuntansa vammaisia ja pitkäaikaissairaita henkilöitä. Samalla on pyritty huomioimaan erilaiset vammais- ja pitkäaikaissairaiden edustamat järjestöt. Vammaisneuvostolla on oma [toimintasääntönsä](#).

- **Nuorisovaltuusto**

Nuorisovaltuusto valitaan kunkin kunnan tai kaupungin vastaavista vaikuttamistoimielimistä edustaja sekä vapaanhaun kautta 6 edustajaa. Tarve varaedustajille on tullut esiin toiminnan käynnistyttyä. Nuorisovaltuustolla on oma [toimintasuunnitelmansa](#).

Vapaaehtoiset vaikuttamistoimielimet

Tietoa vapaaehtoisista vaikuttamistoimielimistä ja yhteystiedoista löydät Pohjois-Savon hyvinvointialueen sivuilta: [Vapaaehtoiset vaikuttamistoimielimet - Pohjois-Savon hyvinvointialue - Pohjois-Savo \(pshyvinvointialue.fi\)](#)

- **Järjestöneuvosto**

Järjestöneuvosto kokoaa maakunnan yhdistysten ja kansalaistoimijoiden asiantuntemuksen ja voimavarat yhteen vahvistaen Pohjois-Savon maakunnan asukkaiden hyvinvointia. Järjestöneuvostoon kuuluu 14 järjestöedustajaa ja heidän varaedustajansa. Lisätietoa järjestöneuvostosta löydät täältä: [Pohjois-Savon järjestöneuvosto | Pohjois-Savon Sosiaaliturvayhdistys Ry \(pssotu.fi\)](#)

- **Kuntafoorumi**

Kuntafoorumi on kuntien ja hyvinvointialueen yhdyspintoja vahvistava yhteistyöfoorumi. Myös Pohjois-Savon liitto osallistuu kuntafoorumin toimintaan. Yhteistyötä linjataan valtuustokausittain lakisääteisissä neuvotteluissa (14§, 611/2021). Laaja kuntafoorumi järjestetään vähintään kerran vuodessa, jolloin luottamushenkilöjohto on mukana. Kuntajohtajia tavataan tämän lisäksi vapaamuotoisesti. Vastuu koollekutsumisesta on hyvinvointialuejohtajalla.

- **Yrittäjäfoorumi**

Yrittäjäfoorumi on yrittäjien toimintaympäristöä ja tulevaisuutta luotaava foorumi. Foorumissa kootaan yrittäjien ajankohtaiset asiat ja johdetaan ne toimenpiteiksi hyvinvointialueella. Foorumi kokoaa yrittäjiä koskevia asiat tiedotettavaksi yrittäjille. Vastuu koollekutsumisesta on hankintajohtajalla.

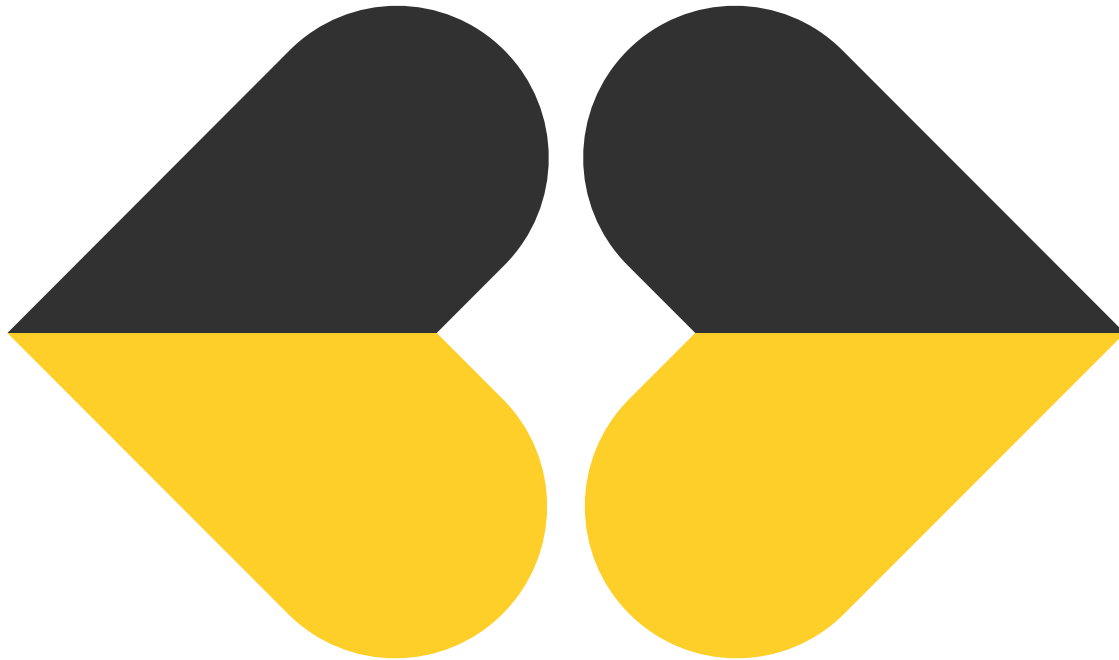
Kehittämistoimenpiteet osallisuussalkussa 2024-2025

	Tietoa	Kehittämistä	Päätöksiä	Toimintaa
 <p>Kaikille asukkaille</p>	HYVINVOINTIALUEEN KOTISIVUT JA MUU MONIPUOLINEN VIESTINTÄ Uudistaminen, yhteystietojen varmistaminen, toiminnan kuvaukset	ASUKASKYSELYT Systemaattisuus ja tuloksista tiedottamisen käytännöt	ASUKASPANEELI (Hallintosääntö) Satunnaisotantaan perustuva malli, joka toteutetaan osin sähköisellä alustalla. HYVINVOINTIALOITE (OM) käyttöön	ARJEN ILO JA TUKI Asukkaiden ja asiakkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen neuvonta ja ohjaus sekä sitä tukeva digitaalinen ratkaisu (kehittämishanke 2023-2025)
 <p>Asiakkaille</p>	ASIAKASPALAUTE Järjestelmän uudistaminen sekä palautteen hyödyntämisen prosessin kehittäminen Asiakaspalaute -hanke(2023-25) PALVELUJEN TASA-ARVO JA YHDENVERTAISUUS SUUNNITELMA	KOKEMUSOSAAJAT JA ASIAKASRAADIT SEKÄ MUIDEN OSALLISUUSMENETELMIEN JA LEVITTÄMINEN KOULUTTAMINEN	JAETUN PÄÄTÖKSENTEON MALLI Edistäminen hyvinvointialueella ProShade -hanke ASIAKASPANEELIT (Hallintosääntö) Asiakohtaiset paneelit, käynnistäminen NUORTEN ASIAKASPANEELI Digiraati.fi käyttöön otto	DIGITAALISEN OSALLISUUSTYÖVÄLINEEN SELVITTÄMINEN VAPAAEHTOISET HYVINVOINTIALUEELLA Toiminnan yhtenäistäminen, näkyvyys ja edistäminen, Valikko -verkosto hyvinvointialueella
   <p>Kohdistetut osallisuustoimenpiteet asiakasryhmille sekä sidosryhmille</p>	SÄHKÖINEN PERHEKESKUS Sähköinen perhekeskus -hanke (2023-25) VAMMAISPOLIITTINEN OHJELMA	OSALLISUUSYHTEISTYÖ KUNTIEN KANSSA Vaikuttamistoimielinten välinen yhteistyö, hyvinvointisuunnitelman jalkauttaminen	VAIKUTTAMISTOIMIELINTEN PROSESSIT PÄÄTÖKSENTEOSSA ja vakiinnuttaminen Vastuu vaatii osallisuuskoordinaation tuen YHTEISÖFOORUMI Tarve erilaisten yhteisöjen äänen kuulemiseen (järjestöjen lisäksi seurakunnat, vähemmistöt, jne)	YHTEISÖLLINEN ASUMINEN IKÄIHMISSILLÄ RUOKA-APUALLIANSSI VERKOSTON KÄYNNISTÄMINEN Haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten tavoittaminen.
HENKILÖSTÖLLE	HENKILÖSTÖN TASA-ARVO JA YHDENVERTAISUUS SUUNNITELMA ASIAKIRJOJEN LÖYTÄMISEN EDISTÄMINEN INTRASTA liittyen palkkaukseen ja palvelusuhteeseen	HENKILÖSTÖKYSELYJEN KEHITTÄMINEN systemaattisuus ja tuloksista viestinnän edistäminen	HENKILÖSTÖN SUORAN EDUSTAMISEN TUKEMINEN työryhmissä ja johtoryhmissä	OSALLISUUTTA EDISTÄVÄ TOIMINTAKULTTUURI <ul style="list-style-type: none">henkilöstökoulutuksetvalmentava johtaminenLähiesimiesten rooli



Osallisuuden edistäminen on yhteistyötä hyvinvointialueella

Osallisuustoimija	Tehtävät osallisuuden edistämässä
Hyte- ja osallisuuspalvelualue, osallisuuskoordinaatio puuttuu	Osallisuuden vahvistaminen ja yksinäisyyden vähentäminen on yksi alueellisen hyvinvointikertomuksen painopistealueista, jonka suunniteltujen toimenpiteiden koordinointi on osallisuuskoordinaattorin työtä. Tehtäviin kuuluu HVAn oman osallisuusohjelman koordinointi hyvinvointialueella eli osallisuusmenetelmien käyttöönoton sekä vaikuttamistoimielinten tuki sekä yhdyspintatyön edistäminen kuntien ja yhteisöjen kanssa.
HVA osallisuustyöryhmän kokoonpanossa tulee olla edustajat:	
Järjestösihteeri/koordinaattori, hyte- ja osallisuuspalvelualue	Avustukset ja muu järjestöyhteistyö
Vanhus- ja vammaisasiahenkilö, asiantuntijayksikkö	Ikäihmisten neuvosto ja vammaisneuvoston sihteerin tehtävät
Ohjaaja 20% työpanoksella perhepalvelut	Nuorisovaltuuston ohjaajan tehtävät
Viestintä ja markkinointipalvelualueen edustaja	Hyvinvointialueen monikanavainen viestintä ja tiedotus
Henkilöstöpalvelujen edustaja	Henkilöstön osallisuuden edistäminen ja työhyvinvointi
Palvelutuotannon edustajat: ikääntyneiden palvelut, yleiset palvelut, perhe- ja vammaispalvelut, pelastustoimi, KYS	Palvelutuotannossa toteutetaan arjen osallisuuden edistäminen: kokemusasajat ja asiakasraadit ovat omien palvelualueiden ja palveluyksikköjen toimeksisaajia. Osaamisen tuki erilaisille osallisuuden edistämisen tavoille tulee HVAn osallisuustyöryhmältä
Asiakas- ja potilasturvallisuuden edustaja	Asiakaspalautte, sen kehittäminen sekä hyödyntämisen prosessin varmistaminen Laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus
Kehittämispalvelujen edustaja	Fasilitoinnin ja osallistavien työvälineiden hallinta, Digitaalisten palvelujen kehittäminen
Yhteisöfoorumi kehittämistoimenpide	Osallisuustoiminnan koordinoituminen sidosryhmäyhteistyössä: asukastoimijat, kunnat, järjestöt, seurakunnat, vähemmistöyhteisöt jne.



Asukasymmärrys Pohjois-Savon hyvinvointialueen osallisuussalkun kokoamisessa

Osallistuminen ja osallisuuden edistäminen tukee ja vahvistaa demokratiaa.

- Äänestysprosentti Pohjois-Savossa: 2021 kuntavaalit 55,6% , 2022 aluevaalit 45,9%.
- Hyvinvointialue muodostaa uuden demokraattisen päätöksenteon tason. Meidän on mahdollista tuottaa uusia tapoja vaikuttaa ja osallistua myös aluevaalien välillä. Tämä voi onnistuessaan lisätä kansalaisten luottamusta.
- Tietoa pohjoissavolaisia kiinnostavista ja mielekkäistä osallistumisen tavoista on saatavissa Sitran 2022 julkaisemasta väestökyselystä sekä hyvinvointialueen omasta asukaskyselystä (n=1134), joka toteutettiin syksyllä 2021 ja julkaistiin keväällä 2022.
- Pohjois-Savon hyvinvointialueen osallisuussalkku muotoutuu tästä kootusta tiedosta

Pohjois-Savon laaja Hyvinvointikertomus ja suunnitelma 2021-2025:

Osallisuuden vahvistuminen ja yksinäisyyden vähentäminen

Lapset ja nuoret kokevat olevansa osa yhteisöjään.

Nuoret eivät koe olevansa osa koulu- tai luokkayhteisöä (8. ja 9.lk 13,3% ja lukio 11%) ja kokevat vaikutusmahdollisuutensa huonoiksi.
(Kouluterveyskysely 2019)

Osallisuuden arviointi: osallisuusindikaattori (Socra)
Suunnitelmallisen yhteisöllisyyden ja ryhmäytymisen tukeminen ja ylläpito
Koulunuorisotyö
Matalan kynnyksen harrastustoiminnan jalkautuminen

Kuntalaisia osallistavat ja vaikutusmahdollisuuksia lisäävät toimintatavat ovat käytössä

Asukkaiden osallisuutta tulisi hyödyntää entistä enemmän palveluiden suunnittelussa (Teaviisari, kuntajohto)

Osallisuusohjelmat kunnissa ja alueella;
Viestintä osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksista;
Osallisuutta edistävät vaikuttamisen ohjelmat ja mallit eri ikäisille;
osallisuuden edistäminen palvelujen suunnittelussa mm. kokemustoiminta


Kukaan ei koe itseään yksinäiseksi

3,5% 4. ja 5 luokkalaisista tuntee itsensä yksinäiseksi
13% yksinäiseksi itsensä kokevia ammatillisen oppilaitoksen nuoria on eniten (Kouluterveyskysely 2019)
8,1% Itsensä yksinäiseksi kokevia 20-64v (Sotkanet 2018)
9,0% itsensä yksinäiseksi tuntevia 75v+ (FinSote 2018).








Kaveritaitojen opettelu, yksinäisyyden puheeksiottaminen Ohjaus järjestöjen ja yhteisöjen toimintaan
Matalan kynnyksen kohtaamispaikat ja toiminnan kehittäminen.
Löytävän työn kehittäminen
Ryhmätoiminnan tukeminen (kulttuuri ja liikunta)
Digitaalisten alustojen hyödyntäminen
Toimintamallit: Zemppari, kulttuuriluotsi, kaikukortti jne.

Osallisuuden edistämisen kuva hyvinvointialueella viranhaltijoiden raportoimana

Perusterveydenhuolto (Teaviisari 2020)

 Pisteet	Pohjois-Savon hyvinvointialue	Koko maa
Osallisuus	68	69
Avoimuus verkossa	77	73
Osallistumis- ja vaikuttamistavat	86	87
Asiakkaiden raportoimia mittareita	41	48

Kuntajohto (Teaviisari 2021)

 Pisteet	Pohjois-Savon hyvinvointialue	Koko maa
Palveluiden suunnittelu	78	69
Hyödynnetään asiakasraateja 	95 <i>Toteutuu hyvin</i>	93 <i>Toteutuu hyvin</i>
Hyödynnetään kokemusasiantuntijoita 	83 <i>Toteutuu hyvin</i>	85 <i>Toteutuu hyvin</i>
Mahdollisuus osallistua kunnan talouden suunnitteluun 	73 <i>Toteutuu vaihtelevasti</i>	73 <i>Toteutuu vaihtelevasti</i>
Yhteiskehittämisen periaate 	88 <i>Toteutuu hyvin</i>	89 <i>Toteutuu hyvin</i>
Kuntalaiset osallistuvat hankintojen valmisteluun, seurantaan tai arviointiin 	70 <i>Toteutuu vaihtelevasti</i>	43 <i>Toteutuu vaihtelevasti</i>
Mahdollisuus vaikuttaa lautakuntapäätösten valmisteluun verkossa 	58 <i>Toteutuu vaihtelevasti</i>	33 <i>Toteutuu vaihtelevasti</i>



Henkilöstöjärjestöt siitä, mikä edistää osallisuutta Pohjois-Savon hyvinvointialueella

Osallistava vuorovaikutus molemmin puoleista. Osallistaminen on toisen arvostamista.

Usein kokemus henkilöstön osallistamisesta jää sille asteelle, että se tehdään vain ohjeistuksen vuoksi. Miten tässä tilanteessa saadaan valtavalle massalle tunne, että osallistaminen on aitoa?

Osallistaminen on hankalaa ja sen saamiseksi on tehtävä valtavasti työtä. Osallistamisen pitää olla aitoa.

Tasapuolisessa kohtelussa otetaan huomioon, että olemme yksilöitä ja kaikille sama malli ei ole oikeudenmukaista kohtelua.

Osallistaminen onnistuu myös niin, että asioista tiedotetaan suullisesti ja on mahdollisuus vuorovaikutukseen. Eikä niin, että kahvipöydälle tai sähköpostiin tuodaan asioita esille henkilöstölle, jolloin jää se vuoropuhelun mahdollisuus päätöksen tekijöiden kanssa

Tiedonkulku ja vuorovaikutus tärkeää. Henkilöstön kuuleminen ja yhteistyö sekä osallistumismahdollisuus. Yhdenvertaisuus koko hyvinvointialueella.

Hyvin paljon riippuu esimiehistä ja vetäjistä millaiseksi tuo muotoutuu. Siellä muotoutuu luottamus.

Vuorovaikutus monen suuntaisena ja monikanavaisena on tärkeää

Tasapuolinen ja yhdenmukainen kohtelu.

Digiaikana on helppo lähestyä työntekijöitä ja mitata ajatuksia sekä hyödyntää niitä.

Työntekijät saavat osallistua oikeasti heidän työtään koskeviin päätöksiin, eli tullaan kuulluksi todellisesti.

Henkilöstölle pitää antaa tosiasiallinen mahdollisuus osallistua ajankäytöllisesti. Eli aikaa lukea pöytäkirjoja, tiedotteita, uusia käytänteitä ja sitä kautta mahdollisuus

Säännölliset palaverit/kokoukset/ infotilaisuudet johdon (toimialajohto) kanssa.

Infotilaisuus 29.4.2022

Asukaskysely 2021: Pohjoissavolaisille tutut tiedon samisen, osallistumisen ja vaikuttamisen tavat

Vastaaajien määrä: 1118, valittujen vastausten lukumäärä: 8302

	VASTAAJAT	
Äänestäminen vaaleissa	1038	92,8%
Facebook	790	70,7%
Paikallislehti	719	64,3%
Kunnan tai organisaation kotisivut	650	58,1%
Kuntalais- tai asukaskyselyyn vastaaminen	587	52,5%
Asiakaspalautteen antaminen	536	47,9%
Sähköiset aloitekanavat (Kuntalaisaloite.fi, Kansalaisaloite.fi -palvelut)	532	47,6%
Whatsapp	468	41,9%
Instagram	418	37,4%
Järjestön tai yhdistyksen toimintaan osallistuminen	406	36,3%
Henkilökohtainen yhteydenotto päättäjiin ja viranhaltijoihin	395	35,3%
Uutiskirjeet sähköpostin kautta	313	28,0%
Keskustelutilaisuudet tai asukastilaisuudet	247	22,1%
Tapahtumien järjestäminen	235	21,0%

	VASTAAJAT	
Sähköiset kannanottamisen kanavat (otakantaa.fi tai kunnan kotisivujen palautekanavat)	198	17,7%
Muut vaikuttamistoimielimet (esimerkiksi kyläparlamentti tai -neuvosto, foorumit tms.)	140	12,5%
Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet (vanhus- ja vammaisneuvosto, nuorisovaltuusto)	138	12,3%
Kunnan info TV:t yleisillä paikoilla	127	11,4%
Kokemusasiantuntijana tai -toimijana toimiminen	74	6,6%
Asiakasraati tai asukasraati	72	6,4%
Robottipuhelin kokeilu	59	5,3%
Osallistuva budjetointi	50	4,5%
Joku muu sosiaalinen media, mikä?	41	3,7%
Osallisuussovellukset (esim. TaskuWarkaus, Meidän lisalmi)	35	3,1%
Kumppanuuspöytä	22	2,0%
Joku muu, mikä?	12	1,1%

Asukaskysely 2021: Pohjoissavolaisille mieluiset osallistumisen tavat

Vastaaajien määrä: 1096, valittujen vastausten lukumäärä: 5165	VASTAAJAT	
Äänestämällä aluevaaleissa	830	75,7%
Asiakaspalautteen antaminen sähköisesti	655	59,8%
Asukas- tai asiakaskyselyyn vastaaminen	572	52,2%
Henkilökohtainen yhteydenotto päättäjään tai viranhaltijaan	371	33,9%
Aloitteiden ja kannanottojen tekeminen sähköisen alustan kautta	378	34,5%
Kännykässä olevan osallisuussovelluksen käyttäminen	335	30,6%
Asiakaspalautteen antaminen henkilökohtaisesti	303	27,6%
Keskustelu- ja asukastilaisuuteen osallistuminen	260	23,7%
Osallistuminen muun yhdistyksen tai seurakunnan toimintaan.	259	23,6%
Sosiaalisessa mediassa kommentointi	242	22,1%
Vapaaehtoisena tai vertaisena toimiminen	201	18,3%
Sosiaali- ja terveysjärjestöjen ja -yhdistysten toimintaan osallistuminen	169	15,4%
Osallistuminen muuhun sidosryhmille tarkoitettuun vaikuttamistoimielimeen	142	13,0%
Mielipidekirjoituksen kirjoittaminen lehteen	114	10,4%
Asiakas- tai asukasraatiin osallistuminen	113	10,3%
Kokemusasiantuntijana tai -toimijana toimiminen	115	10,5%
Osallistumalla alueelliseen vanhus- tai vammaisneuvostoon tai nuorisovaltuustoon	89	8,1%

Miehet ja naiset osallistujina

- Naisia useammin **miehistä** (n=171) 84,2% äänestää, 46,2% on henkilökohtaisesti yhteydessä päättäjiin, 28,2% osallistuu yhdistystoimintaan ja 15,8% toimii kokemusasiantuntijana
- Miehiä useammin **naiset** (n= 925) vastaavat asukaskyselyyn 54,4%, käyttäisivät mobiilisovellusta osallistuakseen 32,3%, antavat asiakaspalautetta henkilökohtaisesti 28,8%, ja osallistuvat sote-järjestöjen toimintaan 16,3%

Eri ikäiset osallistujina

Nuoremman ikäryhmän ja vanhimman ikäryhmän edustajat eivät tule aina osallisiksi samoilla menetelmillä.

Tasaisesti kattavia menetelmiä ovat

- Henkilökohtainen yhteydenotto päättäjiin (nuoret aikuiset poisluettuna)
- Aloitteiden ja kannanottojen tekeminen sähköisen alustan kautta (vanhin ikäryhmä poisluettuna)
- Asiakaspalautteen antaminen sähköisesti (kaksi vanhinta ikäryhmää selkeästi alemmat, kuitenkin yli 42% osuudet ikäryhmistä)

Vanhimmat ikäryhmät tavoittaa muita paremmin vaaleilla, yhdistystoiminnassa sekä keskustelutilaisuuksissa.

Nuoremmat ikäluokat tavoittaa asukas- tai asiakaskyselyillä ja mobiilisovelluksen avulla

Kooste tunnistetuista ja mielekkäistä osallistumisen tavoista.

	Yli 50 % mielekkäin tapa	Yli 50% Tunnistettu tapa	Yli 40% tunnistettu tapa	Yli 30 % Mielekkäin tapa	Yli 30% Tunnistettu tapa	Yli 20 % Mielekkäin tapa	Yli 20% Tunnistettu tapa	Yli 10 % Mielekkäin tapa	Yli 10 % Tunnistettu tapa
Tieto- osallisuus	Asiakas- palautteen antaminen sähköisesti	Paikallislehti Kunnan/ organisaation kotisivut		Mobiili- osallisuus- sovelluksen käyttäminen	Instagram	Keskustelu- ja asukas- tilaisuudet	Uutiskirjeet sähköpostissa Keskustelu- ja asukas- tilaisuudet	Mielipide- kirjoitus lehteen	Kunnan info-tv:t Mobiili- osallisuus- sovelluksen käyttäminen
Suunnittelu- osallisuus	Asukas- tai asiakas-kyselyyn vastaaminen	Kuntalais- tai asukaskyselyyn vastaaminen	Asiakas- palautteen antaminen			Asiakas- palautteen antaminen henkilö- kohtaisesti		Asukas- tai asiakasraati Kokemusasian- tuntijana toimiminen	
Päätöksen- teko- osallisuus	Äänestäminen vaaleissa	Äänestäminen vaaleissa Facebook – alustan käyttäminen	Sähköiset aloitekanavat (kuntalais- ja kansalaisaloite. fi) WhatsApp – viestipalvelun käyttäminen	Henkilö- kohtainen yhteydenotto päättäjiin Aloitteiden ja kannanottojen tekeminen sähköisellä alustalla	Henkilö- kohtainen yhteydenotto päättäjiin tai viranhaltijoihin	Sosiaalisessa mediassa kommentointi		Sidosryhmille tarkoitettuun vaikuttamis- toimielin (esi. kylä, yritys jne) Lakisääteiset vaikuttamistoimi- elimet (8%)	Sähköiset kannanottamise n kanavat (otakantaa jne.) Lakisääteiset vaikuttamis- toimielimet sekä muut vastaavat
Toiminta- osallisuus					Järjestön tai yhdistyksen toiminta	Muun kuin sote- yhdistyksen tai seurakunnan toiminta	Tapahtumien järjestäminen	Vapaa-ehtoisena tai vertaisena toimiminen Sote-järjestöjen toiminta	

**Osallisuuden edistämisen asialla –
Pohjois-Savon hyvinvointialueen
osallisuustyöryhmä**