

# OSALLISUUS- OSAAMISEN KEHITTÄMINEN KAINUUN HYVINVOINTI- ALUEELLA

Esitys

2023

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus Kainuuseen -  
Helposti lähelläsi (HELLÄ) -hanke,  
Osallisuuden hallintamalli -työpaketti

Eija Tusa

Suunnittelija

---



# Kainuun hyvinvointialue



**KAINUUN**  
hyvinvointialue

---

Vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluiden järjestämisestä Kainuun alueella.

On maakunnan suurin työnantaja: noin 4000 työntekijää.



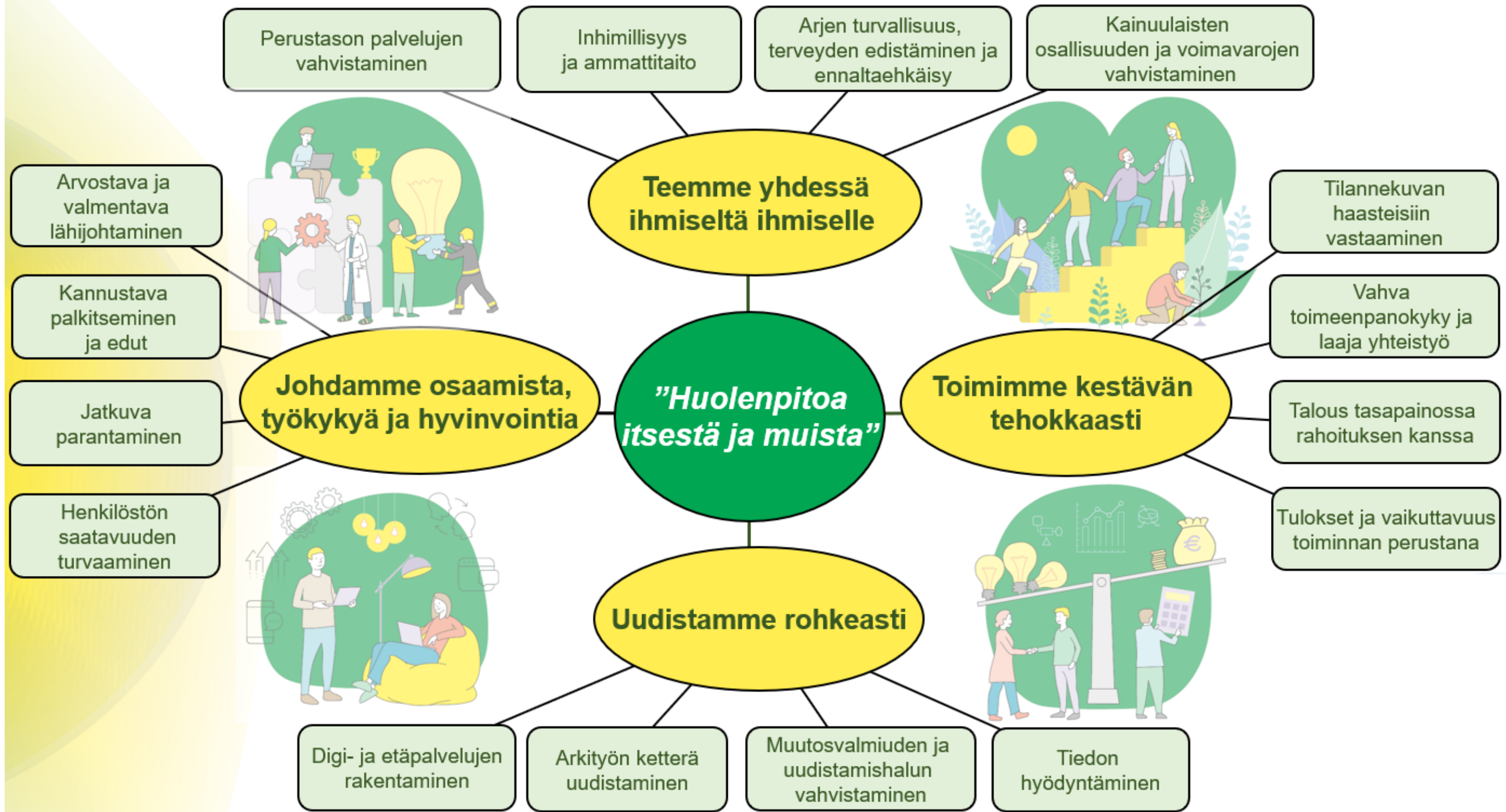
# Miksi osallisuutta on haluttu lähteä vahvistamaan?

- Laki
- Tavoitteet:
  - saada asiakkaan ääni ja rooli näkyväksi
  - selkeä rakenne osallisuuden toteuttamiselle
  - asiakaskokemuksen- ja palautteen kokoaminen ja hyödyntäminen





# Kainuun hyvinvointialueen strategia 2022 - 2025



# Osallisuuskysely

- Kesällä 2022 kartoitettiin esihenkilöille laaditussa kyselyssä osallisuuden nykytilaa ja osaamista (N=40)

”Tunnen asiakasosallisuuden menetelmiä vähän.”

- esihenkilöt 60 %
- henkilöstö 67 % \*)

”Osaan hyödyntää arjessa asiakasosallisuuden menetelmiä.”

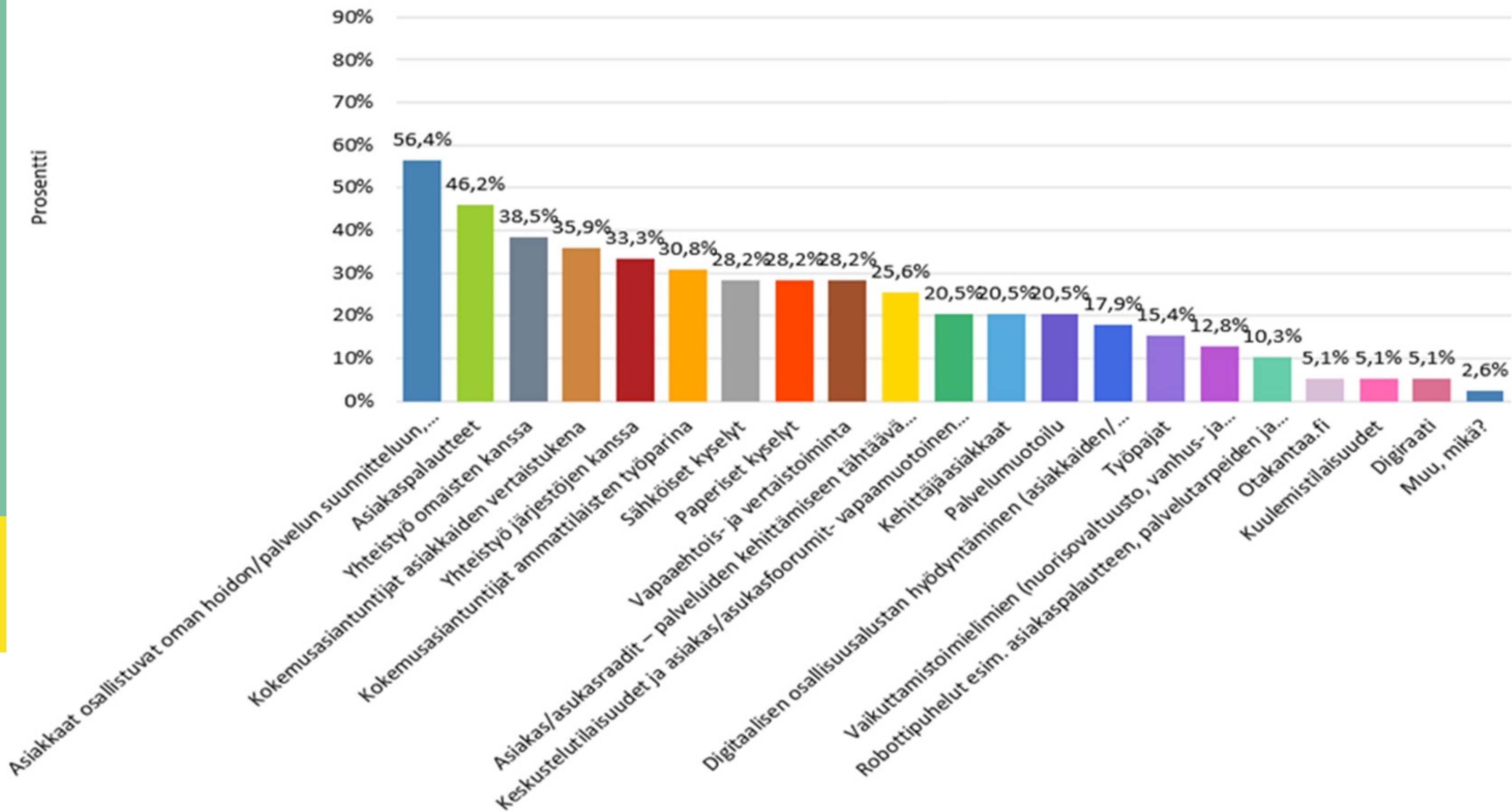
- esihenkilöt 27 %
- henkilöstö 27 % \*)

85 % esihenkilöistä pitää asiakasosallisuutta arjessa merkittävänä tai erittäin merkittävänä, henkilöstöstä 68 % \*)

”Haluan edistää palvelujen kehittämisessä asiakasosallisuuden menetelmiä.”

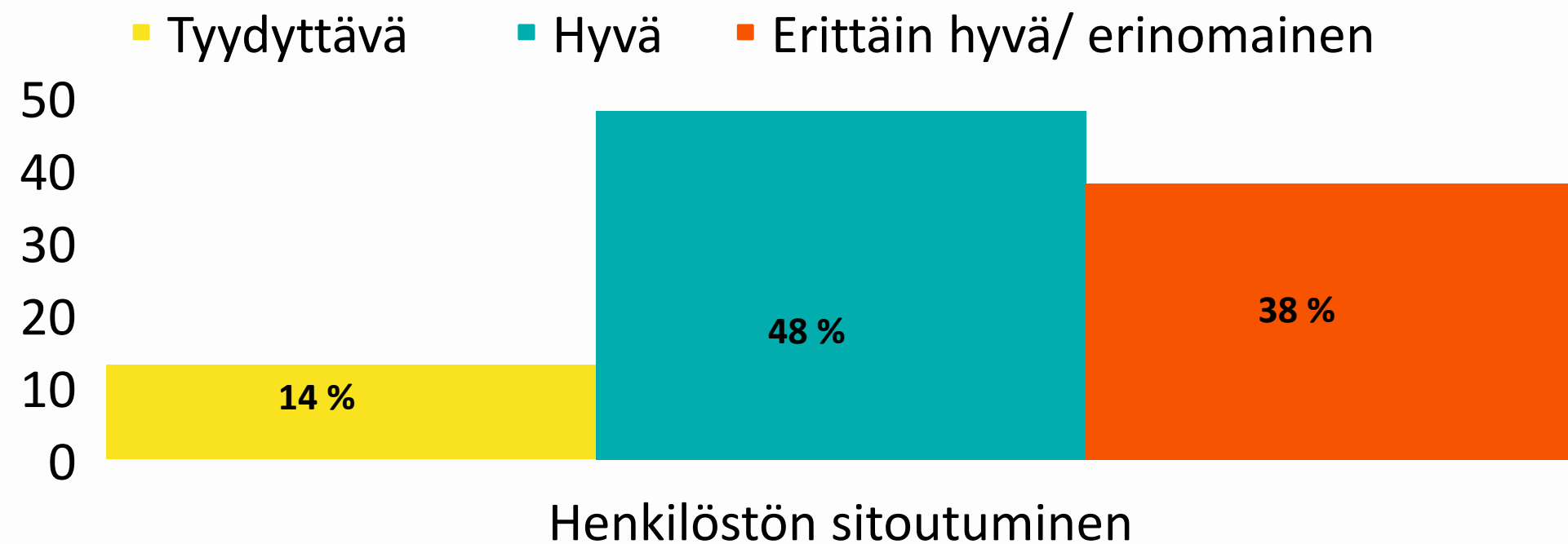
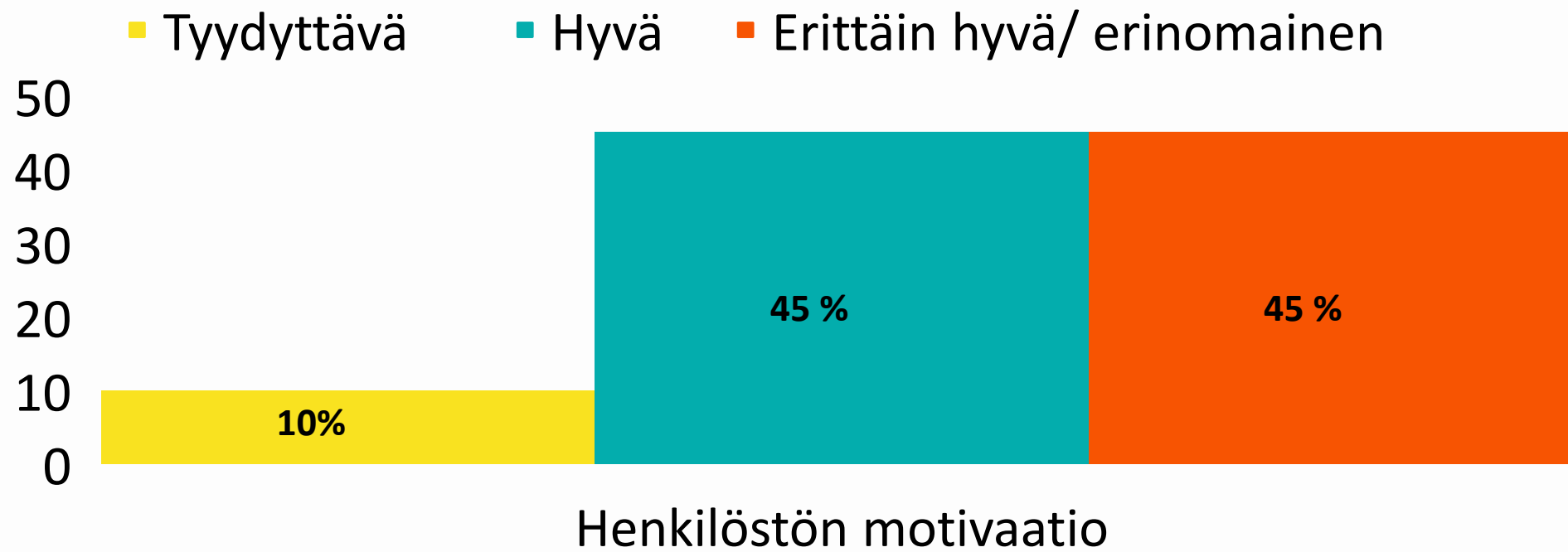
- esihenkilöt 85 %
- henkilöstö 69 % \*)

\*) esihenkilön tekemän arvion mukaan



# Osallisuusosaamisen kartoitus

- Toinen osallisuusosaamisen kartoituskysely toteutettiin Ikäihmisten palvelualueen henkilöstölle tammikuussa 2023. (N=29)



94% vastaajista halusi oppia asiakasosallisuuden menetelmiä!





# Osallisuus- osaamisen kartoituksesta nousseet teemat

Yhteistyö läheisten kanssa

Asiakkaan digiosallisuuden tuki ja ohjaus

Asiakaspalautteet

-> Kyselyiden perusteella lähdettiin suunnittelemaan henkilöstölle ja johdolle koulutuksia



# Osallisuuskoulutukset



Johtamisen akatemia



Asiakaskokemukseen ja -palautteisiin liittyvä koulutus



Osallisuustyöpajat palvelumuotoilun lähestymistavalla



Järjestöiltapäivä



Luottamushenkilöiden osallisuuskoulutus

---



# Video: Kainuun hyvinvointialueen johtaja Jukka Lindbergin koulutusterveiset

<https://dreambroker.com/channel/q12tyk93/ef6145rn>

---



# 1. Johtamisen akatemia (osat I- VI)

- Tavoitteena on vahvistaa esihenkilötehtävissä tarvittavaa muutosjohtamista hyvinvointialueella
- Aiheet tukevat strategian toimeenpanoa
- Toteutetaan monimuotoisina tilaisuuksina, joiden vetovastuussa on johtoryhmät
- Osa IV käsitteli asiakkuuden ja osallisuuden johtamista
  - Asiakkuus ja osallisuus Kainuun hyvinvointialueen strategiassa
  - Mitä osallisuus tarkoittaa? Miten se näkyy?
  - Miten asiakaspalautteita kerätään ja hyödynnetään?

## 2. Asiakaskokemukseen ja -palautteisiin liittyvä koulutus

Tavoitteena on, että jokainen:

- tiedostaa oman roolinsa organisaation ulkoisen että sisäisen maineen ja vetovoima rakentajana
- osaa tunnistaa asiakaspalautteen vaatimusten ja valitusten joukosta
- osaa kuunnella sekä vastata palautteeseen ammattimaisesti ja ongelmia ennaltaehkäisevällä tavalla.

Koulutuksessa vahvistetaan motivaatiota ja taitoja hyödyntää asiakaspalautetta.

### "ASIAKASKOKEMUKSEN JA -PALAUTTEEN MERKITYS ORGANISAATION MAINEPÄÄOMALLE"

**ESIHENKILÖILLE JA JOHDOLLE**

**Live- webinaari, joka tallennetaan**

**Ke 04.10.2023 klo 13-15**

- Millaisena asiakas näkee palvelumme? Tuleeko hän luoksemme luottavaisin mielin?
- Entä millainen on yksikkömme vetovoima työpaikkana? Kiinnostuuko ja pysyykö alan osaaja?

Webinaarista saat vinkkejä asiakaspalautteiden hyödyntämiseen sekä ohjeistuksen erillisen luentotallenteen läpikäymiseen henkilöstön kanssa!

**ILMOITTAUTUMISET  
KOULUTUSKALENTERIN KAUTTA**



**KAINUUN**  
hyvinvointialue





# Toteutus

1. Webinaari johdolle ja esihenkilöstölle: ”Asiakaskokemuksen ja -palautteen merkitys organisaation mainepääomalle –ulkoiselle ja sisäiselle vetovoimalle”

**Webinaari 04.10.2023 klo 13-15**

2. ”Asiakaspalautteen vastaanottamisen taidot” –luentotalenne tiimeille

- Asiakaspalaute on lahja – tunnista palaute
- Ammattimainen asiakaspalautteen vastaanottaminen
- Älä likaa omaa pesää! Palaute on yhteinen, ei yksityinen asia
- Tunnista palvelun rajat
- Miten sanoa jämäkästi ja ystävällisesti ”ei”

**Tulee olla suoritettuna 31.03.2024 mennessä**

---

# 3. Osallisuustyöpajat

## Tule mukaan edistämään osallisuutta!

Miten luovuus, tarinallisuus ja yksilöllisyys liittyvät osallisuuteen? Osallisuus on pieniä tekoja – asennetta, luottamuksen rakentamista ja tasa-arvoista vuorovaikutusta. "Ideoita osallisuuteen palvelumuotoilun keinoin" -työpaja tarjoaa uusien ja innovatiivisten ideoiden löytämistä siihen, miten juuri Sinä voit hyödyntää osallisuutta asiakkaasi hyvinvoinnin vahvistamisessa.

Palvelumuotoilu on palveluiden ja toimintojen ihmislähtöistä kehittämistä. Palvelumuotoilun menetelmiä voi hyödyntää myös osallisuuden vahvistamisessa. Työpajassa etsitään luovilla, ja hieman seikkailumieltä vaativilla menetelmillä keinoja osallisuuden lisäämiseen ammattitaitoisten fasilitaattoreiden kanssa. Samoja menetelmiä voit siis jatkossa hyödyntää myös omassa työssäsi!

**Valitse alta mihin työpajaan osallistut, työpajat toteutetaan samansisältöisenä jokaisessa kunnassa:**

27.10. klo 8:30-12:30 **Suomussalmi**, Kylpylähotelli Kiannon Kuohut (Jalonkatu 1)

2.11. klo 8:30-12:30 **Kajaani**, Ravintola HerkkuHetki (Seminaarinkatu 2)

3.11. klo 8:30-12:30 **Kuhmo**, Kaesan kotileipomo (Kainuuntie 87)

9.11. klo 12:00-16:00 **Sotkamo**, Break Sokos Hotel Vuokatti (Kidekuja 2)

10.11. klo 12:00-16:00 **Kajaani**, Ravintola HerkkuHetki (Seminaarinkatu 2)

Ilmoittaudu mukaan 2 viikkoa ennen työpajaa koulutuskalenterin kautta, ilmoitathan myös erityisruokavalion.

Fasilitaattoreina palvelumuotoilijat Taina Karvonen ja Karoliina Rajaniemi



 **KAINUUN**  
hyvinvointialue





# Toteutus

JOKAINEN IHMINEN ON LUOVA

## Innostu osallisuudesta ja luovista menetelmistä



**Tule mukaan oivaltavaan palvelumuotoilun työpajaan - seikkaillaan etsimään keinoja asiakkaasi osallistamiseen!**

### TYÖPAJAN OHJELMA

#### Työpajan alustus

Ketä me olemme? Mitä on osallisuus?

Työpajojen opastus

#### Työpajatyöskentely

- Osallisuuden sanapeli:** Onko sananselityspeli tuttu? Tässä voit omin sanoin kertoa, miten jokin sana liittyy osallisuuteen. Vääriä vastauksia ei ole, vain erilaisia tulkintoja. Sanapelissä saa auttaa kaveria.
- Palikkapajassa** saat heittäytyä rakentamaan palikoista oman työpaikan palvelupolkua tai osaa siitä, miettiä polun eri vaiheita ja asiakkaan kokemusta näissä tilanteissa. Miten osallisuus toimisi näissä tilanteissa?
- Asiakaspersoona?** Nyt hyppäät asiakkaasi saappaisiin. Kuka ja millainen hän on? Millaisessa elämäntilanteessa hän voi sillä hetkellä olla? Millaisia toiveita ja odotuksia hänellä on sinulle? Mieti millaisia tosielämän tilanteita olet työssäsi kohdannut? Miten eri asiakaspersoonan tunnistaminen auttaisi?
- Näkökulman vaihtaminen:** Tässä työpajassa pääset rakentamaan erilaisia skenaarioita: Mikä on pienin asia jonka voisit tehdä? Miten ihailemasi henkilö toimisi? Tai entä jos ei olisi mitään esteitä, aivan kaikki olisi mahdollista?

#### Loppukeskustelu

Mitä osallisuus voisi olla sinun työpaikallasi?

Mitä työpajassa opitusta voisit viedä mukana työpaikalle?

#### Valitse mihin työpajapäivään osallistut:

2.11. klo 8:30-12:30 Kajaani, Ravintola HerkkuHetki (Seminaarinkatu 2)

3.11. klo 8:30-12:30 Kuhmo, Kaesan kotileipomo (Kainuuntie 87)

Ilmoittaudu mukaan 2 viikkoa ennen työpajaa koulutuskalenterin kautta. Ilmoitathan myös erityisruokavalion, sillä työpajan lomassa tarjolla on maukas välipala.

Fasilitaattoreina palvelumuotoilijat Taina Karvonen ja Karoliina Rajaniemi Tutustu meihin lisää



Tervetuloa!

Järjestöiltapäivä  
8.11.2023  
klo 12.30-16.00  
Kaukametsän  
Koutasali/ etäyhteys

### Ohjelma

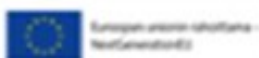
- 12:50-12:55 Tervetuloa; Kestävän Kasvun Kainuu II - hankkeen projekti johtaja Outi Väyrynen, Kainuun hyvinvointialue
- 12:55-13:05 Hyvinvointialueen johtajan Jukka Lindbergin puheenvuoro
- 13:05- 13:20 Kainuun hyvinvointialueen hytetu- työhön liittyvät uudistukset; erikoissuunnittelijat Helena Saari ja Marja-Liisa Ruokolainen, Kainuun hyvinvointialue
- 13:20-13:40 Järjestöt mukana hyvinvointialueilla; järjestöasiiantuntija Johanna Saarivaara, Järjestöjen sote-muutostuki
- 13:40-14:00 Kokemuksia toiselta hyvinvointialueelta; projektsuunnittelija Helena Liimatainen, Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde
- 14:00-14:30 Kahvi
- 14:30-15:00 Järjestöyhteistyö Kainuussa:
  - Perheiden pesäkolo -kohtaamispaikka lapsiperheille; toiminnanjohtaja Seija Karjalainen, MLL Kainuun piiri ry
  - Kainuun kriisikeskus; johtaja Peppiina Hakkarainen, MIELI Kainuun mielenterveys ry
- 15:00- 15:15 Palvelut tukenasi -hankkeen pilotti FINGER-toimintamalli; suunnittelija Sini Kyllönen ja koordinoija Virpi Kela, Kainuun hyvinvointialue
- 15:15- 15:30 LäHELLÄ.fi; järjestövalmentaja Johanna Heikkinen, Kainuun sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry
- 15:30-15:50 Monialainen asiakas- ja palveluohjaus hyvinvoinnin ja terveyden tukena; Kestävän kasvun Kainuu II- hankkeen Hyte suunnittelijat Maarit Rajatalo ja Laura Moilanen, Kainuun hyvinvointialue
- 15:50- 16:00 Loppupuheenvuoro; Kestävän Kasvun Kainuu II- hankkeen projekti johtaja Outi Väyrynen, Kainuun hyvinvointialue

Ilmoittautumiset 31.10.2023 mennessä

<https://forms.office.com/e/e9SKtAUHQa>



Yhteistyössä Tulevaisuuden sotekeskus Kainuuseen- Helposti lähellä (HELLÄ) - ja Kestävän Kasvun Kainuu II - hanke, Järjestöjen sote muutostuki ja Kainuun sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry



# 4. Järjestöiltapäivä

## Tavoitteena

- on hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden (hytetu) edistämiseen liittyvän yhteistyökokonaisuuden käynnistäminen järjestöjen kanssa

## Tarkoituksena

- on tarjota osallistujille ajantasaista tietoa järjestöyhteistyöstä



# Ohjelma

12:30-12:35 Tervetuloa; Kestävän Kasvun Kainuu II - hankkeen projektijohtaja Outi Väyrynen, Kainuun hyvinvointialue

12:35-13:05 Hyvinvointialueen johtajan Jukka Lindbergin puheenvuoro

13:05- 13:20 Kainuun hyvinvointialueen hytetu- työhön liittyvät uudistukset; erikoissuunnittelijat Helena Saari ja Marja-Liisa Ruokolainen, Kainuun hyvinvointialue

13:20-13:40 Järjestöt mukana hyvinvointialueilla; järjestöasiantuntija Johanna Saarivaara, Järjestöjen sote-muutostuki

13:40-14:00 Kokemuksia toiselta hyvinvointialueelta; projektisuunnittelija Helena Liimatainen, Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde

14:00-14:30 Kahvi

14:30-15:00 Järjestöyhteistyö Kainuussa:

- Perheiden pesäkolo -kohtaamispaikka lapsiperheille; toiminnanjohtaja Seija Karjalainen, MLL Kainuun piiri ry
- Kainuun kriisikeskus; johtaja Peppiina Hakkarainen, MIELI Kainuun mielenterveys ry

15:00- 15:15 Palvelut tukenasi -hankkeen pilotti FINGER-toimintamalli; suunnittelija Sini Kyllönen ja koordinoija Virpi Kela, Kainuun hyvinvointialue

15:15- 15:30 Lähellä.fi; järjestövalmentaja Johanna Heikkinen, Kainuun sosiaali- ja terveysturvayhdistys ry

15:30-15:50 Monialainen asiakas- ja palveluohjaus hyvinvoinnin ja terveyden tukena; Kestävän kasvun Kainuu II-hankkeen Hyte suunnittelijat Maarit Rajatalo ja Laura Moilanen, Kainuun hyvinvointialue

15:50- 16:00 Loppupuheenvuoro; Kestävän Kasvun Kainuu II- hankkeen projektijohtaja Outi Väyrynen, Kainuun hyvinvointialue

---



# 5. Luottamushenkilöiden osallisuuskoulutus

Sitran puheenvuorossa otetaan huomioon alueen tarpeet. Sitra toivoo varattavaksi aikaa koulutukselle vähintään tunnin. Koulutus on ilmainen ja se voidaan järjestää Teamsissä tai paikan päällä.

## Tässä esimerkki Sitran koulutuksen sisällöstä:

1. Demokratian nykytila edellyttää uudenlaista demokratiaa ja sitä, että asukkaat otetaan tiiviimmin mukaan päätöksentekoon
2. Mitä hyvinvointialueen asukas, luottamushenkilö ja itse alue hyötyy asukkaiden osallistumisesta
3. Miten hyvinvointialueen [hallintosäännössä](#) tulisi ottaa huomioon osallistuminen ja [Osallistumisen ohjelman mallipohjan](#) esittely
4. Esitellään Sitran kyselytutkimusta, millaisia vaikuttajia suomalaiset ovat [Yli puoli miljoonaa suomalaista haluaisi osallistua enemmän yhteiskunnalliseen päätöksentekoon, jos se olisi nykyistä helpompaa - Sitra](#)
5. Esitellään konkreettisia keinoja, millä välineillä asukkaita saisi mukaan ja menetelmien kytkemistä päätöksentekoon esimerkiksi
  - polis-keskustelualusta
  - asukaspaneelit
  - talouden suunnittelu
  - robottipuhelut
  - erätaukokeskustelu

# Muut osallisuus-osaamista vahvistavat toimenpiteet

- Perehdytyspaketti
- Podcastit
  - “Järjestöjen ja Kainuun hyvinvointialueen yhteistyö osallisuutta vahvistamassa”
  - “Kokemusasiantuntijatoiminta Kainuun hyvinvointialueella”

## Sisältö

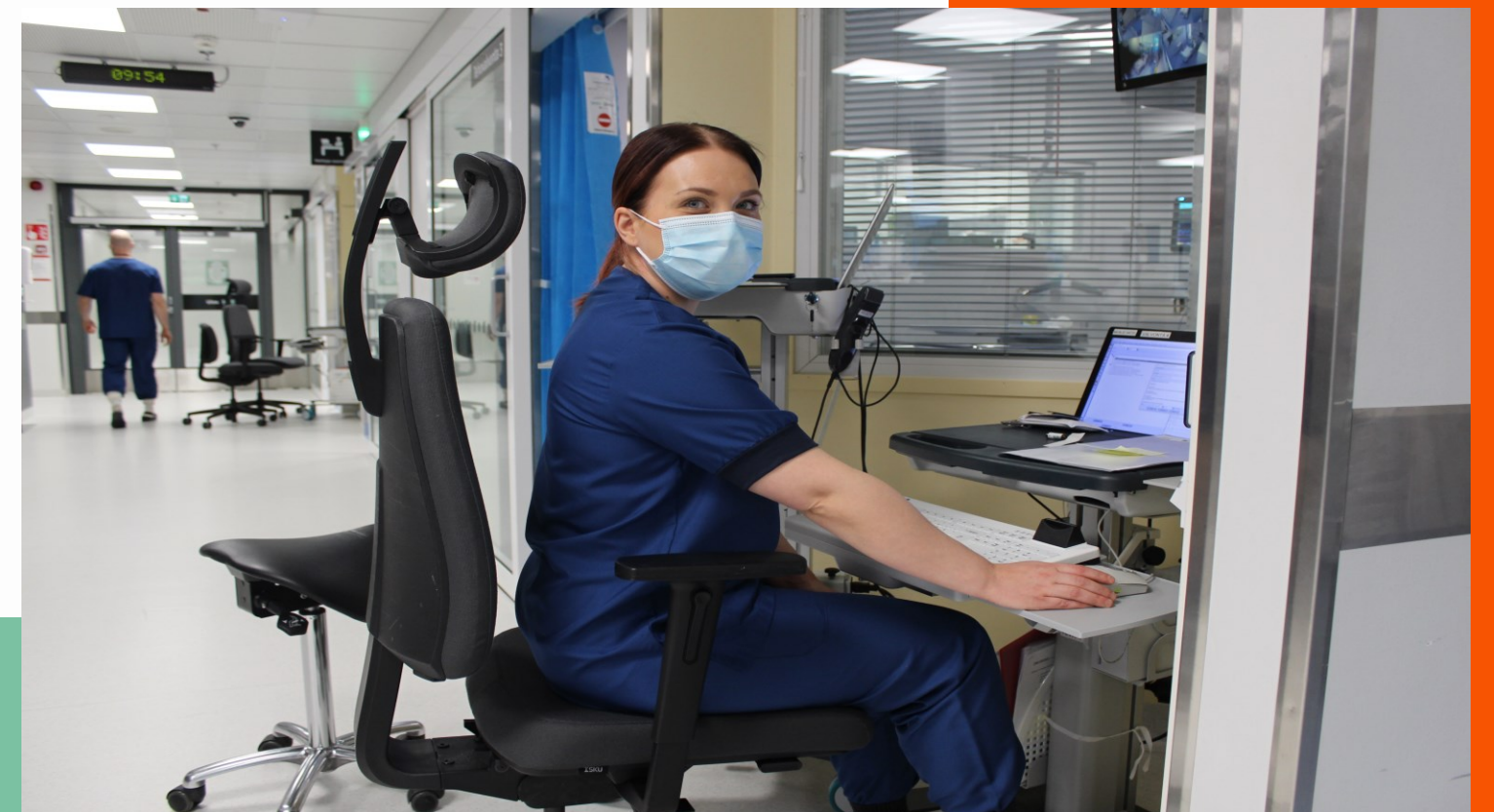
- Osa 1 Osallisuus
- Osa 2 Asiakas- ja potilasosallisuus
- Osa 3 Asiakas- ja potilasosallisuuden hyödyt
- Osa 4 Asiakas- ja potilasosallisuuden menetelmät
- Osa 5 Asiakas- ja potilasosallisuus kehittämisessä





Olisi tärkeää, että johto sitoutuu:

- korostamaan koulutuksien ja muiden toimenpiteiden hyödyntämisen merkitystä
- asettamaan selkeitä tavoitteita ja odotuksia
- allokoimaan näihin johdon ja henkilöstön työaika



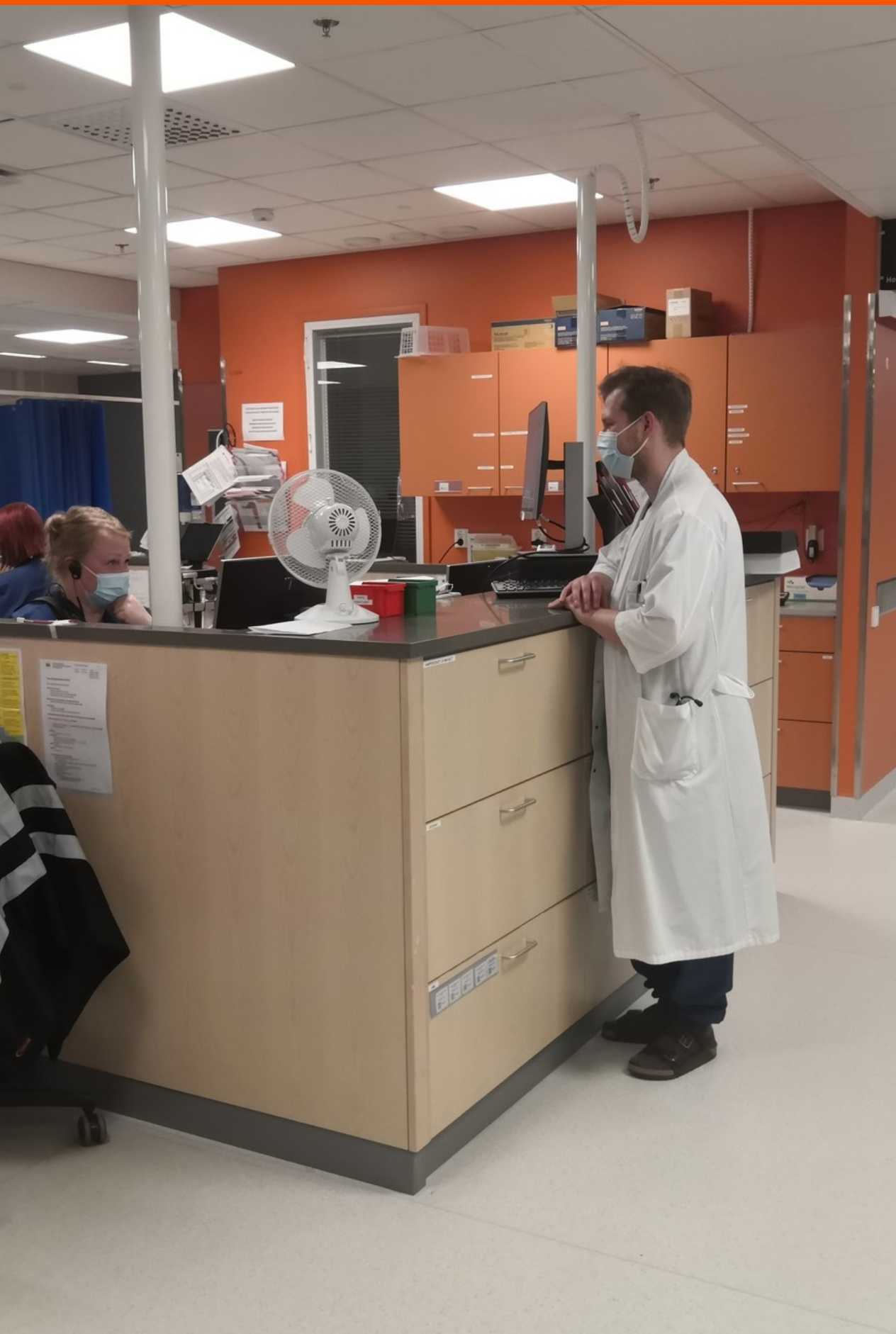




# Mitä osallisuusosaamisen kehittäminen vaatii?

- rakenteet ja resurssit
- yhdessä määritellyt tavoitteet, toimenpiteet, seurannan ja arvioinnin
- sitoutumisen ja tuen
- motivaation ja yhteisen suunnan!





# Miten jatkossa?

- Järjestämisen tuki vastaa osallisuustyöstä
- Osallisuusohjelma, laadinta aloitettu syksyllä 2023
- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia (2022-2026)
- Yhdyspintatyö sekä hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämiseen liittyvä työ
- Muutos- ja tuottavuusohjelman valtionrahoitus (2 v)



# Kiitos!

Lisätietoja:  
[marja-liisa.ruokolainen@kainuu.fi](mailto:marja-liisa.ruokolainen@kainuu.fi)

