

Liite 1

Tavoitteet, toimenpiteet ja seuranta osallisuuden varmistamiseksi hyvinvointialueella

Tämä on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuus-, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo-ohjelman toimeenpanoa edistävä ohjelma. Taulukko on koottu monialaisen osallisuustyöryhmän sekä yhdyspintatyön, hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen lautakunnan työskentelyssä esille nousseista painotuksista. Osallisuutta edistävät tavoitteet ja toimenpiteet on jaettu asiakas-, asiantuntija- ja päätöksenteko-osallisuuden kokonaisuuksiin. Asiakirjan on tarkoitus toimia yksiköiden osallisuuden käytännön toteutuksen tukena. Taulukossa kuvatut tavoitteet ja toimenpiteet toimivat ylätavoitteina, joita yksiköissä tarkennetaan ja niihin lisätään vastuuhenkilöt ja seurannan keinot. Toimenpiteiden toteutumista arvioidaan toimi- ja palvelualueilla vuosittain.

Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuus on asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen, toteutukseen ja/tai arviointiin eri tavoin ja eri vaiheissa. Asiakasosallisuus voi liittyä asiakkaan omaan palveluun tai palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämiseen yleisemmin. Asiakkaalla tarkoitetaan tässä sekä palvelun käyttäjiä että heidän läheisiään.

Tavoitteet	Toimenpiteet	Vastuutaho/-tahot	Mittarit/seuranta
Asiakkaan osallisuus omaan palveluun <ul style="list-style-type: none">omaehtoinen osallistuminen, yksilöllisyys	Asiakkaat otetaan mukaan omien palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.		Omaa hoitoa/palvelua koskeva päätöksentekoa koskeva mittari <ul style="list-style-type: none">asiakaspalautekysymys: "Hoitoani/asiaani koskevat

<ul style="list-style-type: none"> tiedonsaanti, tuki, yhdessä kirjaaminen oma äidinkieli, selkokieli 			päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."
	Ohjausta ja neuvontaa toteutetaan asiakaslähtöisesti.		Omaa hoitoa/palvelua koskeva mittari <ul style="list-style-type: none"> "Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu, "Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää."
Asiakaskokemuksen mittaaminen (asiakaspalaute) ja tiedon hyödyntäminen <ul style="list-style-type: none"> mahdollisuus palautteen antoon monikanavaisesti 	Asiakaille järjestetään mahdollisuus antaa palautetta monikanavaisesti ja käyttää tarvittaessa lainmukaisia oikaisukeinoja (kantelut, muistutukset). <ul style="list-style-type: none"> NPS -tekstiviesti-mahdollisuuden laajentaminen eri palveluihin. 		Asiakaspalaute <ul style="list-style-type: none"> Yhteinen asiakaspalautemalli (THL/kansalliset kysymykset) ja -järjestelmä (Awanic/QPro). Muistutukset Kantelut Vahingot <ul style="list-style-type: none"> seuranta/sovitusti
<ul style="list-style-type: none"> käytössä yhtenäinen asiakaskokemuksen toimintamalli ja toimintatavat 	<ul style="list-style-type: none"> mallin käyttöönotto vuoden 2024 aikana asiakaspalautteen yhtenäinen käsittely palautteiden käsittelyaika: välittömästi – 14 vrk 		Asiakas-/potilaspalautemäärät Asiakaskokemus <ul style="list-style-type: none"> NPS-luku >x Käsittelyprosessin ajat Omavalvonta
<ul style="list-style-type: none"> yhteiskehittäminen 	hyödynnämme asiakaspalautetta toiminnan kehittämiseen		Seuranta tehdyt kehittämistoimet (Awanicin QPro-ohjelma)

<p>Asiakkaat osallistuvat vuoropuheluun palveluista</p> <ul style="list-style-type: none"> • yhteiskehittäminen • asiakkaiden toimintamahdollisuuksia vahvistetaan monikanavaisesti hyvinvointialueen eri palveluissa 	<p>Vuorovaikutteinen keskustelu palveluista ja niiden haasteita tai kehittämistarpeista voidaan toteuttaa lakisääteisissä neuvostoissa tai perustamalla <u>asiakasraateja tai -ryhmiä</u> sekä yksittäiset kehittäjäasiakkaat.</p> <p>Lisäämällä myös menetelmiä kuten digitaaliset palvelut</p>		<p>Lakisääteiset neuvostot</p> <ul style="list-style-type: none"> • kokoukset <p>Asiakasraatien määrä</p> <ul style="list-style-type: none"> • kokoukset <p>Kehittäjäasiakkaat</p>
<p>Asiakkaat ja ammattilaiset kehittävät palveluja yhdessä.</p>	<p>Tavoitteellista yhteiskehittämistä tai yhteissuunnittelua, johon kutsutaan mukaan ammattilaisten lisäksi <u>koulutettuja kokemustoimijoita tai vertaisia</u>. Tavoitteena on rakentaa yhteistyössä palveluiden käyttäjien tarpeita vastaavia palveluja ja lisätä kaikkien osapuolten vaikuttamismahdollisuuksia.</p>		<p>Kokemustoimijat</p> <ul style="list-style-type: none"> • kokemusasiantuntijat • vertaistoimijat

	Olkakoordinaattoreiden kanssa edistetään järjestöyhteistyötä yhdessä laaditun suunnitelman mukaisesti.		Laadittu suunnitelma järjestöyhteistyölle, suunnitelman toteuttaminen
Tarjotaan tietoa osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista	Hyvinvointialueen viestintäkanavat ovat selkeät ja helposti löydettävissä.		Palautekysymys: Löysitkö tarvitsemasi palvelun?

Asiantuntijaosallisuus

Asiantuntijaosallisuudella tarkoitetaan tässä:

- hyvinvointialueen palveluissa toimivien ammattilaisten ja
- hyvinvointialueen palveluille merkittävien sidosryhmien ammattilaisten (palveluntuottajat, järjestöt, kunnat) ja kokemusosaajien tuomaa asiantuntijuutta ja osallistumista toiminnan suunnitteluun, tuottamiseen ja kehittämiseen.

Tavoitteet Henkilöstön osallisuus	Toimenpiteet	Vastuutaho/- tahot	Mittarit/seuranta
Osallisuus on osa johtamisen ja organisaation rakenteita	<p>Osallisuustyölle on sovittu vastuujohtajat, vastuukoordinaattorit ja yhteistyön tekemisen muodot</p> <p>Osallisuustoimenpiteet sisällytetään johdon vuosikelloon, esim. THL:n osallisuusviikko, Osallisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo-ohjelman seuranta</p> <p>Osallisuus ja yhdenvertaisuus huomioidaan yksiköiden omissa kokouksissa ja henkilöstöinfoissa sekä tuomalla että keräämällä</p>		Vuosikello käytössä kyllä/ei

	henkilöstöltä tietoa, kehitetään palaverikäytänteitä		
Henkilöstölle järjestetään tietoiskuja osallisuudesta ja yhdenvertaisuudesta ja osallisuuden periaatteista	Kansallisiin koulutuksiin osallistumista osallisuudesta ja esim. monikulttuurillisuudesta tuetaan tehtäväkuvat huomioiden. THL:n vuosittainen osallisuusviikon materiaali ja hyödynnetään hyvinvointialueen osallisuustyöhön nimettyjen asiantuntijoiden osaamista. Edistetään Osallisuuden periaatteiden tuomista osaksi käytännön toimintaa ammattilaisille, johdolle ja päättäjille, mm. viestinnän keinoin, osastotunnein		
Lisätään ammattilaisten mahdollisuuksia vaikuttaa palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämiseen	Ammattilaisten osallisuuden vahvistaminen mm. työpajat, kyselyt, tilannekuvausten laatiminen, kokemustiedon kerääminen (mm. sosiaalinen raportointi ja rakenteellisen sosiaalityön toimintamallit välineenä)		Laadullinen itsearviointi Raportit

Tavoitteet Palveluntuottajien osallisuus	Toimenpiteet	Vastuutaho/- tahot	Mittarit/seuranta
Viestintä ja yhteydenpito on jatkuvaa ja vuorovaikutteista palveluntuottajille, jotka tuottavat hyvinvointialueen järjestämistä varten kuuluvia palveluita (sopimus- ja palvelusetelituottajat)	Tiedotteet, sähköpostit, yhteiset tilaisuudet ja koulutukset Palautekysely, Palveluntuottajien tapaamiset, tietopyynnöt, markkinavuoropuhelu		
Tavoitteet Järjestöjen osallisuus	Toimenpiteet	Vastuutaho/- tahot	Mittarit/seuranta
Jo olemassa olevien verkostojen ja yhteistyöryhmien hyödyntäminen osallisuustavoitteen saavuttamiseksi.	Alueella ja kunnissa on erilaisia jo olemassa olevia järjestöjen ammattilais- ja vapaaehtoistoimijoiden verkostoja, joiden kanssa yhteistyötä vahvistetaan.		
Järjestöyhteistyön ja kumppanuuden vahvistaminen palveluiden kehittämisessä ja asukkaiden palvelutarpeeseen vastaamisessa järjestötoimijoiden ja toimi- ja palvelualueiden kanssa	Palvelualue järjestää mahdollisuuksien mukaan järjestöjen kanssa kumppanuuspöydän paikallisesti tai alueellisesti Kumppanuussopimukset Järjestöavustukset		Toteutuneet kumppanuuspöydät Laaditut kumppanuussopimukset Julkisten toimijoiden ja järjestöjen yhteisneuvottelu järjestöavustuksien myöntämisperusteista
Hyvinvointialueen ja Järjestöneuvoston yhteistyö	Nimetyt hyvinvointialueen edustaja ja hänen varajäsen		Toteutuneet kokoukset ja asiasisällöt

	vastaavat palvelualueiden ja Järjestöneuvoston välisestä tiedon siirtymisestä		
Tavoitteet Kuntien osallisuus	Toimenpiteet	Vastuutaho/-tahot	Mittarit/seuranta
Järjestetään teemallisia neuvotteluita yhteisistä tavoitteista ja vastuiden jakamisesta	Huomioidaan kunnat erillisinä organisaatioina, joilla on omat erityispiirteet. Neuvottelut suunnitellaan yhdessä.		Toimintakertomukset
Tunnistetaan kuntien ja järjestöjen tarjoamat hyvinvointia ja terveyttä edistävät palvelut	Yhteiset digitaaliset palvelutarjottimet, esim. TARMOA ja Sähköinen perhekeskus tuovat eri toimijoiden palvelut paremmin saavutettaviksi ja vahvistavat hyvinvointialueen asiakasohjausta kuntien ja järjestöjen palveluihin.		
Tavoitteet Kokemusasiantuntijatoiminta osallisuus	Toimenpiteet	Vastuutaho/-tahot	Mittarit/seuranta
Kokemusasiantuntijatoiminnan käytön lisääminen somaattisissa sairauksissa ja jatkohoitoon siirtyessä	Yhteinen viestintä ja suunnittelu		

Päätöksenteko-osallisuus

Päätöksenteko-osallisuudella tarkoitetaan poliittisen järjestelmän, päättäjätöimielinten, vaikuttajatoimielinten ja sidosryhmien edustuksellisten toimielinten sekä hyvinvointialueen asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia hyvinvointialueen toiminnan ja palveluiden suunnittelussa, järjestämisessä ja kehittämisessä sekä seurannassa.

Tavoitteet	Toimenpiteet	Vastuutaho/-t	Mittarit/seuranta
<p>Äänestamisaktiivisuus lisääntyy hyvinvointialueen vaaleissa.</p>	<p>Lisätään tiedotusta hyvinvointialueen äänestysmahdollisuuksista, -paikoista ja -ajoista</p> <p>Lisätään tiedotusta HVA:lla tehdyistä päätöksistä</p> <p>Lautakuntien toiminnan läpinäkyvyys ja toiminnasta kertominen mm. verkkosivuilla</p> <p>Sähköisen äänestyskäyttämisen kehittäminen (esim. muistutusviestit)</p>		<p>Äänestysaktiivisuus</p>
<p>Aloitteentekoprosessi on kuvattu, se on toimiva ja läpinäkyvä</p>	<p>Aloitekäytäntöjen teko/ohjeistus</p>		<p>Aloitteen käsittelyaika ja läpimeno- ja käsittelyaste</p>

	Tiedottaminen		
Osallisuuden ajantasaisuus lisääntyy	<p>Hyvinvointialueen toiminnan budjettivuosikello ja päätöksentekovuosikello näkyvissä</p> <ul style="list-style-type: none"> • Missä vaiheessa ja asioissa sidosryhmiä ja asukkaat voivat osallistua päätöksenteossa • Toimialojen ja toimintayksiköiden omat vuosikellot • Järjestöjen toiminta-avustusten vuosikello 		Vuosikellot käytössä kyllä/ei Osallisuusindikaattorin käyttöönotto?
Alueen ja kuntien hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen suunnittelu ja raportointi ovat valtakunnallisten asetusten mukaiset	Alueen ja kuntien hyvinvointisuunnitelma päivitetään valtuustokausittain ja laaditaan vuosittain valtuustolle raportoitava hyvinvointikertomus ja siitä viestitään avoimesti		Sotkanet
Vaikuttavuuden ennakoarvioinnit ovat osa päätösvalmistelua	Ennakoarvioinnin mallin laatiminen ja käyttöönotto		Malli laadittu ja käytössä kyllä/ei Käytetyt vaikuttavuuden arvioinnit

	<p>Otetaan käyttöön ihmisiin kohdistuvien päätösten ennakoarvioinnit hyvinvointialueen toimintojen suunnittelussa, esim. lapsivaikutusten arviointi, liikunta- ja liikkumisvaikutusten arviointi, sukupuolivaikutusten arviointi, terveysvaikutusten arviointi, sosiaalisten vaikutusten arviointi ja yhdenvertaisuusvaikutusten arviointi</p> <p>Esimerkiksi Pirkanmaan järjestökoordinaatiomallin soveltaminen Etelä-Pohjanmaalla</p>		Ennakoarvionnin kohteena olleiden asukkaiden/ryhmien määrä
Erityisryhmät tunnistetaan ja otetaan yhdenvertaisesti huomioon hyvinvointialueella	<p>Erityisryhmien tunnistaminen (työkalut, koulutus, viestintä, järjestöyhteistyö, tilat jne...)</p> <p>Hyvinvointialueelle perustetaan monikulttuurisuustoimikunta</p>		Toimikunnan kokoontumiset

<p>Vaikuttajatoimielinten toiminnan kehittäminen ja mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan</p>	<p>Osallistetaan lapset päätöksentekoon kuntien lapsiparlamenttien kautta</p> <p>Hyvinvointialueelle perustettujen vaikuttajatoimielinten toiminnan kehittäminen ja yhteistyön vahvistaminen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuorisovaltuusto • Vammaisneuvosto • Vanhusneuvosto • Järjestöneuvosto <p>Perehdytysmateriaalin yhtenäistäminen, kehittäminen ja juurruttaminen. Materiaalissa avataan mm. vaikuttajaryhmän roolia, jäsenten roolia ja käytännön toimintaa</p> <p>Kutsutaan toimielimet yhteisiin suunnittelu- ja keskustelutilaisuuksiin</p>		<p>Vaikuttajatoimielimet kirjattu kyllä/ei</p> <p>Toimielinten määrällinen kokoontuminen</p> <p>Laadullinen itsearviointi</p> <p>Aktiivisesti järjestötoimintaan tms. osallistuvien osuus (%), 20–64-vuotiaat ja 65 vuotta täyttäneet (FinSote-tutkimus)</p>
<p>Lisätään eri-ikäisten, eri puolilla hyvinvointialuetta</p>	<p>Asiakasraadit – niiden perustaminen</p>		<p>Järjestetyt asiakasraadit</p>

<p>asuvien / aikuisten työkäisten osallisuutta päätöksenteossa ja palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa</p>	<p>Kokomusasiantuntija- ja vertaistoiminta</p> <p>Vuoropuhelua voidaan rakentaa myös yhteisissä asiakastilaisuuksia päättäjien, ammattilaisten ja asiakkaiden kesken.</p>		<p>Kokemusasiantuntijoiden lkm erilaisissa työ- ja ohjausryhmissä sekä vaikuttamiselimissä</p> <p>Palkattujen kokemusasiantuntijoiden lkm (lastensuojelu)</p> <p>Vertaistoiminta: Vertaisryhmien määrä eri maantieteellisillä alueilla ja substanssialueilla</p> <p>Lastensuojelu: toimintaan osallistuneiden lkm (à ennaltaehkäisevä vaikutus mm. opiskelu- ja työmarkkinoille siirtyminen)</p> <p>YTA (Kanta-Häme, Pirkanmaa ja Etelä-Pohjanmaan) -alueen kokemusasiantuntijatoiminnan vertaisarviointi vuosittain</p>
<p>Hyvinvointialueen asukkaat voivat vaikuttaa alueen palveluiden järjestämiseen</p>	<p>Osallistava budjetointi</p>		<p>Laadullinen itsearviointi, järjestetyt budjettiäänestykset</p>