

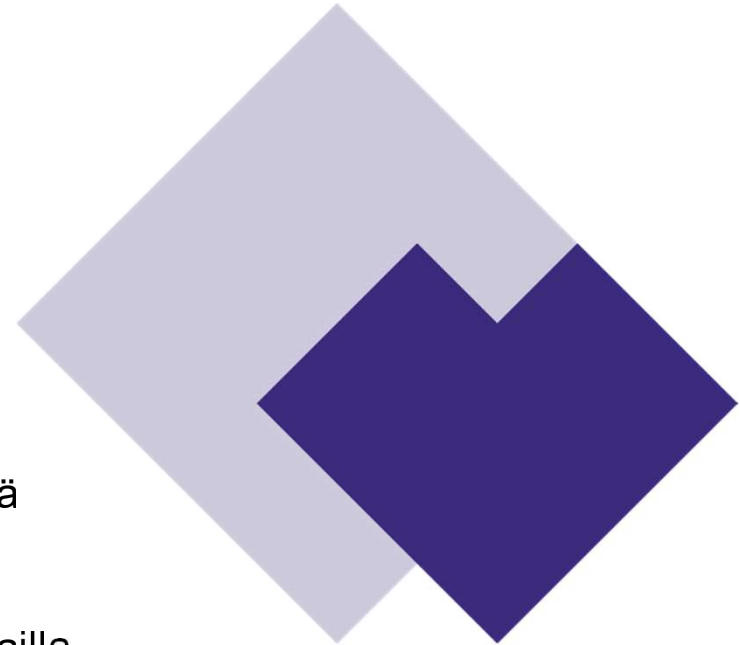
Osallisuus kuuluu kaikille

Osallisuussuunnitelma 2023–2025



Sisältö

1. Johdanto
2. Osallisuuden käsitteitä
3. Mikä on osallisuussuunnitelma?
4. Osallisuuden edistäminen on lakisääteistä
5. Osallisuussuunnitelman suhde hyvinvointialueen strategiaan
6. Osallisuus on laajasti hyvinvointialueen arvoissa
7. Osallisuustyö hyvinvointialueen hallintosäännössä
8. Osallisuustyön nykytila, vastuut ja roolit
9. Osallisuussuunnitelman tavoitteet
10. Hyvinvointialueen toimintatavat osallisuuden portailla
11. Toimenpidesuunnitelma osallisuuden portailla
12. Kehittämistoimenpiteet
13. Seurantamittarit



Johdanto

Tämä on Varsinais-Suomen hyvinvointialueen ensimmäisen osallisuussuunnitelma.

Osallisuussuunnitelmassa kerromme, mikä on Varhan osallisuuden arvopohja ja millaisia osallisuuden tavoitteita, toimintatapoja ja kehittämiskohteita meillä on.

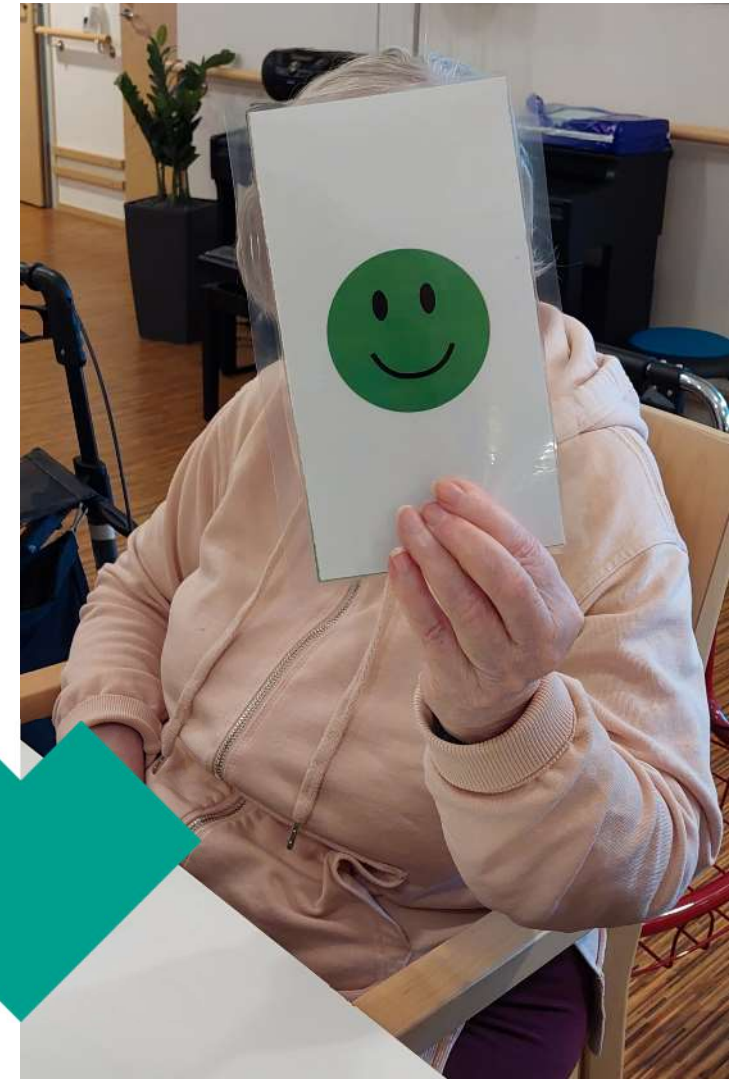
Osallisuussuunnitelma laaditaan valtuustokausittain ja sen etenemisestä raportoidaan aluehallitukselle vuosittain.



1. Osallisuuden käsitteitä (1/2)

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin.

- Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat
- Asiakasosallisuus voi liittyä asiakkaan omaan palveluun tai palveluiden ja palvelujärjestelmän kehittämiseen yleisemmin.
- Asiakasosallisuuden toteutumisella on yhteys palveluiden vaikuttavuuteen:
 - Ymmärrys asiakkaiden palvelutarpeista palveluiden kehittämisessä → palvelu vastaa paremmin asiakkaan tarpeita
 - Kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen → sitoutuminen omaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan



1. Osallisuuden käsitteitä (2/2)

Asiakkaan osallisuudessa omassa palvelussa tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa.

Asukasosallisuudella tarkoitetaan alueen asukkaan oikeutta osallistua ja vaikuttaa alueensa päätöksentekoon ja palveluihin. Asukkaalla on oikeus saada tietoja vaikuttamismahdollisuuksistaan ja siitä, mihin päätöksiin ja toimenpiteisiin osallistuminen johtaa.



2. Mikä on osallisuussuunnitelma?

Osallisuussuunnitelma kuvaa, miten varsinaissuomalaiset ihmiset, järjestöt, elinkeinoelämä ja muut sidosryhmät voivat osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueemme palveluihin ja päätöksentekoon. Yhdessä luomme hyvinvointia.

Osallisuussuunnitelmassa kuvaamme osallisuuden nykytilan, tavoitteet, käytännöt sekä kehittämistoimenpiteet.

Suunnitelma toimii ohjeena ja -lupauksena asukkaillemme ja tekee näkyväksi, miten edistämme osallisuutta ja tuomme sen osaksi arkityötä.

Osallisuus ei ole yksittäisiä menetelmiä tai temppuja, vaan toimintakulttuurimme ydin.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue • Egentliga Finlands välfärdsområde



3. Osallisuuden edistäminen on lakisääteistä

Laki hyvinvointialueesta linjaa vahvasti osallisuutta. Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää:

1. järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja,
2. selvittämällä asukkaiden ja hyvinvointialueella säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai oleskelevien palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa,
3. valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia hyvinvointialueen toimielimiin,
4. suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa,
5. järjestämällä mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen talouden suunnitteluun,
6. tukemalla asukkaiden sekä järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

Hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa.

4. Osallisuussuunnitelman suhde hyvinvointialueen strategiaan

Hyvinvointialueen strategiassa osallisuus on sisäänkirjoitettu useassa kohtaa

Ystävällisin

- Kansalaiset ja asiakkaamme osallistuvat hoito- ja palvelupolkujen kehittämiseen (asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat).
- Teemme rakentavaa yhteistyötä kaikkien sidosryhmiemme kanssa luottamuksen ilmapiirissä.

Ammattilaisten arvostama

- Henkilöstö osallistuu toiminnan suunnitteluun laajasti.

Verkostot ja kumppanuudet

- Kunnat, kolmas sektori, vapaaehtoiset, yritykset, sopimuspalokunnat ovat kiinteä osa toimintaamme.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue • Egentliga Finlands välfärdsområde



Osallisuuden talo. Lähde: THL

5. Osallisuus on laajasti hyvinvointialueen arvoissa

Arvostavan yhdenvertaisesti

Pidämme huolta jokaisesta. Tarjoamme laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja asiakkaan tarpeen ja palvelustrategiamme mukaisesti.

Vastuullisen vaikuttavasti

Osaamme asiamme. Teemme tuloksekasta työtä ja tutkimusta. Uudistamme rohkeasti. Olemme vastuullinen palveluiden järjestäjä ja työnantaja. Toimimme kestävästi.

Ystävällisesti ammattitaidolla

Kuuntelemme ja otamme erilaiset näkemykset huomioon toiminnassamme. Osallistamme asukkaita ja sidosryhmiämme.

The infographic features the Varha logo (Varsinais-Suomen hyvinvointialue / Egentliga Finlands välfärdsområde) at the top left. A central diamond-shaped collage contains photos of various professionals: a firefighter, a doctor, a woman in a yellow lab coat, a woman in a white lab coat, a woman in a blue lab coat, and a man in a yellow jacket. To the right of the collage is a large blue arrow pointing right. Below the collage are three white rounded rectangles containing text in Finnish and Swedish. On the right side, there are social media hashtags and a list of values in Swedish.

varha Varsinais-Suomen hyvinvointialue
Egentliga Finlands välfärdsområde

#Hyvintekijät
#ViGörEttGottJobb

Turvaamme, parannamme, pelastamme - hyvinvointia yhdessä, joka päivä.
Vi tryggar, vi botar, vi räddar - välfärd tillsammans, varje dag.

Ystävällisin Vänligaste
Vaikuttavin Effektivaste
Ammattilaisten arvostama Uppskattat av de professionella
Yliopistollinen Akademiskt
Kaksikielinen Tvåspråkigt

Vastuullisen vaikuttavasti Ansvarsfullt och effektivt
Ystävällisesti ammattitaidolla Vänligt med yrkeskunighet
Arvostavan yhdenvertaisesti Uppskattande och jämlikt

6. Osallisuus hyvinvointialueen hallintosäännössä

37 § Aluehallituksen tehtävät ja toimivalta: Päättää suunnitelmasta, joka koskee hyvinvointialueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia.

8 § Hyvinvointialueen viestintä: Viestintää suunnitellaan niin, että tavoitetaan vuorovaikutteisesti kaikki sidosryhmät ja osallisuus toteutuu. Hyvinvointialueen on tiedotettava siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

3 § Vaikuttamistoimielimet

31 § Omistajaohjauksen tehtävät: Omistajaohjauksella varmistetaan myös avoimuuden ja viestinnän samoin kuin palvelujen käyttäjien ja hyvinvointialueen asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteutuminen.

7. Osallisuustyön nykytila, roolit ja vastuut

Osallisuussuunnitelmaa varten toteutimme kyselyn osallisuusmalleista ja -työkaluista palvelutuotannolle sekä järjestöille.

Hyvinvointialueen palvelutuotannossa osallisuus toteutuu pistemäisesti, toimintamallit ovat sirpalemaisista eikä yhtenäisiä ja systemaattisia yhteiskehittämisen käytäntöjä vielä ole.

Vastuu osallisuuden koordinaatiosta ja kehittämisestä on hyvinvointialueen järjestämisen palveluissa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen tulosryhmällä.

Palvelutuotannossa, jossa asiakkaat kohdataan, on vastuu osallisuuden toteutumisesta jokaisessa asiakaskohtaamisessa.



8. Osallisuussuunnitelman tavoitteet



Osallisuus kuuluu kaikille.



Asiakasosallisuus on toimintakulttuurimme ydin.

9. Hyvinvointialueen toimintatavat osallisuuden portailta

Tieto-osallisuus

Tieto

Asiakaslähtöisesti kootut, saavutettavat verkkosivut

Avoin viestintä

Uutiskirjeet

Toiminta-osallisuus

Konsultaatio

Palautteen anto

Kyselyt

Kysellään ja kuunnellaan

Suunnittelu-osallisuus

Kumppanuus

Asukkaiden tarpeet ohjaavat toimintaa

Järjestöt ja muut sidosryhmät kumppaneina

Kokemus-asiantuntijat

Yhteiskehittämissuorapajat

Päätöksenteko-osallisuus

Päätöksenteko

Äänioikeus aluevaaleissa

Äänestys-oikeus kansanäänestyksissä

Aloiteoikeus

Vaikuttamistoimielimet

Asiakasystävällinen hyvinvointialue

Toimintakulttuuri

Toimivat osallisuuden rakenteet

Osallisuus-suunnitelma

Osallisuus on tapa toimia.

10. Toimenpidesuunnitelma osallisuuden portaililla

Asia	Toimenpiteen kuvaus	Kohderyhmä/ tavoittavuus	Kategoria	Status
Verkkosivut	Varhan verkkosivuja rakennetaan asiakaslähtöisesti ja saavutettaviksi	Koko väestö	Tieto-osallisuus	Valmistelussa
Info-kirjeet ja viestintä	Aktiivinen viestintä ajankohtaisista asioista väestölle ja kumppaneille (mm. uutiskirjeet, mediatiedotteet, sosiaalinen media)	Koko väestö Kumppanit	Tieto-osallisuus	Käytössä
Kuulemistilaisuudet	Valmistelussa olevista kokonaisuuksista järjestetään kuulemistilaisuuksia	Koko väestö	Tieto-osallisuus Suunnittelu- osallisuus	Valmistelussa
Sähköinen osallisuusalusta	Hankitaan sähköinen väline asukkaiden/asiakkaiden käyttöön, jolla pystytään tuomaan valmisteltavia asioita laajojen joukkojen kommentoitavaksi.	Koko väestö	Toimintaosallisuus Suunnittelu- osallisuus Päätöksenteko- osallisuus	Valmistelussa
Asiakaspalauteen kerääminen	Koko Varhan palvelutuotannon kattava asiakaspalautejärjestelmä sisältäen monipuoliset palautekanavat (netti, automaattit, SMS, paperilomakkeet)	Koko väestö	Toimintaosallisuus Suunnittelu- osallisuus	Käytössä, uuden järjestelmän kilpailutus 2024

Asia	Toimenpiteen kuvaus	Kohderyhmä/ tavoittavuus	Kategoria	Status
Kohdennetut palautekyselyt	Spesifin palvelun parantamiseen kytkeytyvät palautekyselyt (esim. omaishoitajat), joilla haetaan syvällisempää tietoa kehittämisen tueksi	Valikoitu kohderyhmä	Toimintaosallisuus Suunnittelu- osallisuus	Käytössä
Asiakaskokemuksen toimintamalli	Asiakaskokemuksen parantaminen luomalla asiakaskokemuksen toimintamalli (sis. Asiakaskokemuksen käsikirja: palvelulupaus, toimintalinjaukset ja –ohjeet asiakaskohtaamiseen) sekä raportointimalli	Koko väestö Varhan henkilöstö	Toimintaosallisuus Suunnittelu- osallisuus	Valmistelussa
Asiakas- ja palveluohjauksen periaatteet	Asiakas- ja palveluohjauksen visio, palvelulupaus sekä konkreettiset toimintaperiaatteet	Koko väestö	Toimintaosallisuus Suunnittelu- osallisuus	Käytössä
Lausuntopyynnöt	Valmistelussa olevista asioista (esim. palvelustrategia, hyvinvointisuunnitelma) pyydetään lausuntoja oleellisilta kumppaneilta ja sidosryhmiltä	Kumppanit Sidosryhmät	Toimintaosallisuus Suunnittelu- osallisuus Päätöksenteko- osallisuus	Käytössä

Asia	Toimenpiteen kuvaus	Kohderyhmä/ tavoitavuus	Kategoria	Status
Yhteiskehittäminen	Asiakkaiden, kumppaneiden ja sidosryhmien osallistaminen erilaisten yhteiskehittämisen tapojen kautta (esim. työpajat, kumppanuuspöydät, vaikuttaja- ja kehittäjäryhmät, asiakasraadit)	Asiakkaat Kumppanit Sidosryhmät	Toimintaosallisuus Suunnittelu- osallisuus	Osittain käytössä -> käyttöä laajennetaan
Kokemusasiantuntijat	Kokemusasiantuntijoiden toimintalinjaukset (sis. Varhan omat ja järjestöjen KAT:ijat). Yhtenäiset palkkiot, koulutuskriteerit ja huolenpidon malli	Varhan organisaatio ja alue	Toimintaosallisuus Suunnittelu- osallisuus	Valmistelussa/ etenemässä päätöksentekoon syksyn 2023 aikana
Osallisuuden huomioiminen kaikessa kehittämisessä	Osallisuus tulee huomioiduksi kaikessa kehittämistyössä ja se kuvataan kehittämissuunnitelmissa (Thinking Portfolio)	Varhan organisaatio ja alue	Toimintaosallisuus Suunnittelu- osallisuus	Valmistelussa
Vaikuttamistoimielimet	Vanhusneuvosto, nuorisovaltuusto, vammaisneuvosto ja monikulttuurisuusneuvosto tuovat asiakkaiden/asukkaiden äänen valmisteluun	Varhan organisaatio ja alue	Suunnittelu- osallisuus Päätöksenteko- osallisuus	Käytössä

Asia	Toimenpiteen kuvaus	Kohderyhmä/ tavoitavuus	Kategoria	Status
Järjestöyhteistyö	Avustukset ja kumppanuussopimukset Järjestöjen neuvottelukunta tuo sote-järjestöjen yhteistyön kautta asiakkaan/asukkaan äänen valmisteluun	Asiakkaat Kumppanit Sidosryhmät	Toimintaosallisuus Suunnittelu- osallisuus Päätöksenteko- osallisuus	Käytössä
Ennakkovaikutusten arviointi	Päätösten vaikutusten ennakoarvioinnilla (EVA) arvioidaan etukäteen, miten valmistelussa oleva päätös vaikuttaisi erilaisten ihmisryhmien elämään.	Varhan organisaatio ja alue	Suunnittelu- osallisuus Päätöksenteko- osallisuus	Valmistelussa
Asiakirjat ja toimintamallit	Kumppanit mukana ohjaavien asiakirjojen ja toimintamallien luomisessa.	Kumppanit Sidosryhmät	Suunnittelu- osallisuus Päätöksenteko- osallisuus	Käytössä
Strateginen yhteistyö kumppaneiden kanssa	Yhteistyösopimukset, Aiesopimukset	Kumppanit Sidosryhmät	Päätöksenteko- osallisuus	Käytössä
Aloite-oikeus	Hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita.	Varhan jäsenet	Päätöksenteko- osallisuus	Käytössä
Äänioikeus ja äänestys-oikeus	Hyvinvointialueen asukkaalla on äänioikeus aluevaaleissa. Hyvinvointialueen jäsenellä on äänestys-oikeus kansanäänestyksessä.	Äänioikeutetut Varhan jäsenet	Päätöksenteko- osallisuus	Käytössä

11. Kehittämistoimenpiteet

Toimenpidesuunnitelmassa on lueteltu ne toimenpiteet, jotka Varhassa ovat jo käytössä tai käyttöönottamista valmistellaan. Lisäksi olemme tunnistaneet kartoitusten myötä asioita, joiden valmistelu on käynnistettävä.



Kumppaneiden osallisuusrakenteiden hyödyntäminen (esimerkiksi järjestöjen asiakasraadit).



Hyvinvointialueen yhtenäinen toimintamalli tilojen luovuttamiseen järjestöjen ja kuntien käyttöön.



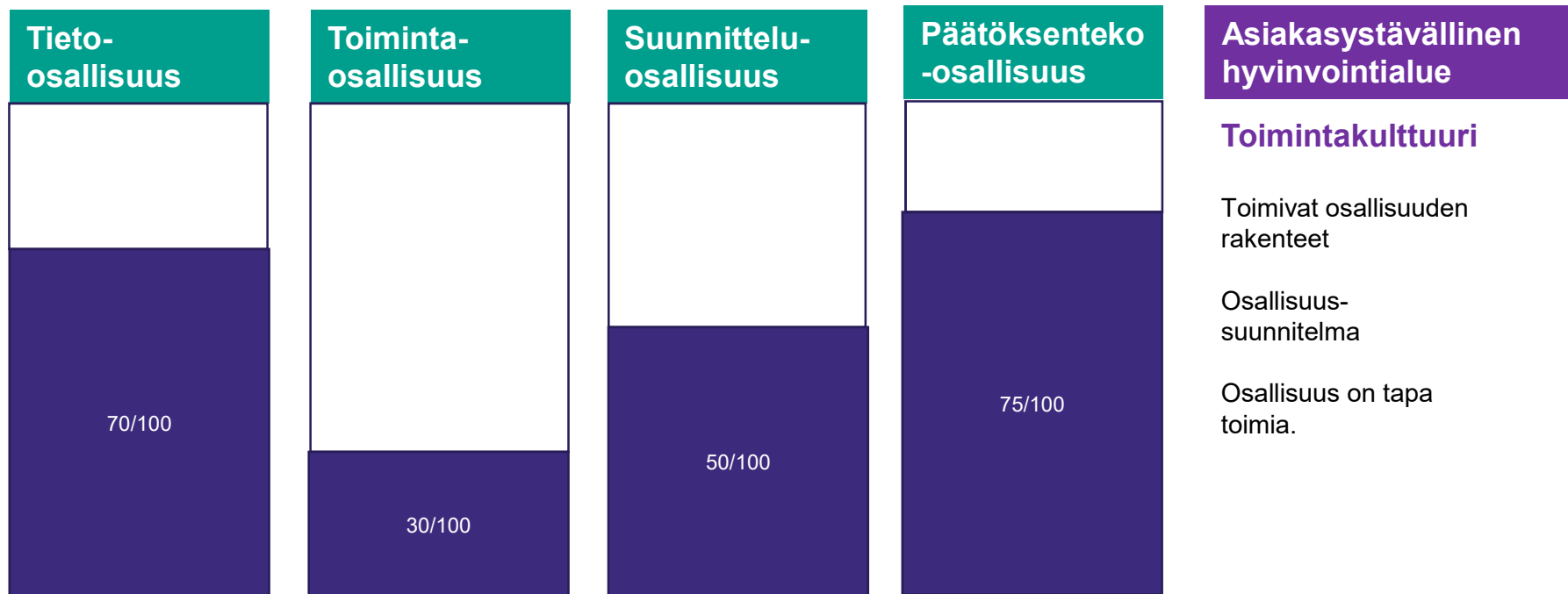
Toimeenpanosuunnitelma palvelutuotannon ja asiakkaiden yhteiskehittämisen välineiden käyttöönottamisesta (esim. asiakasraadit). Huomioidaan erityisesti haavoittuvassa asemassa olevat ihmiset.

12. Seurantamittarit

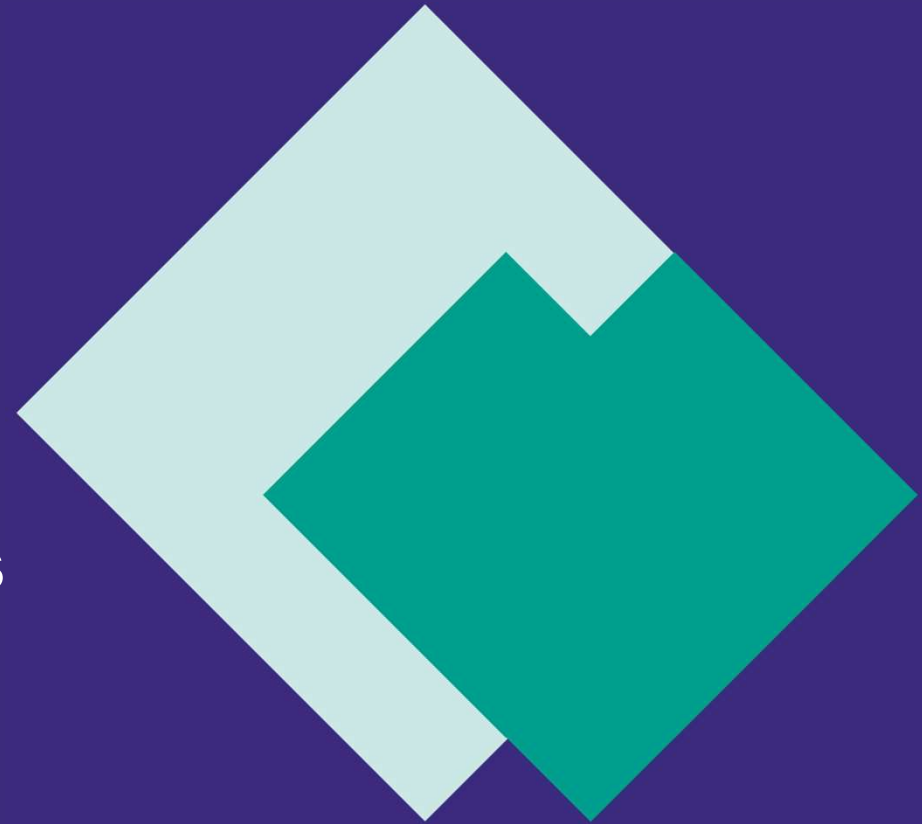
- Ennakkovaikutusten arviointien lukumäärä.
- Palautteiden määrä.
- Kokemusasiantuntijoiden käyttömäärä.
- Osallisuussuunnitelmien prosenttiosuus kehittämishankkeissa (TP).
- Osallisuuden portaat: toimenpiteiden toteutumisaste kunkin portaan osalta (kts. seuraava dia)



12. Seurantamittarit



www.varha.fi/osallisuus



Varsinais-Suomen hyvinvointialue • Egentliga Finlands välfärdsområde

var
ha