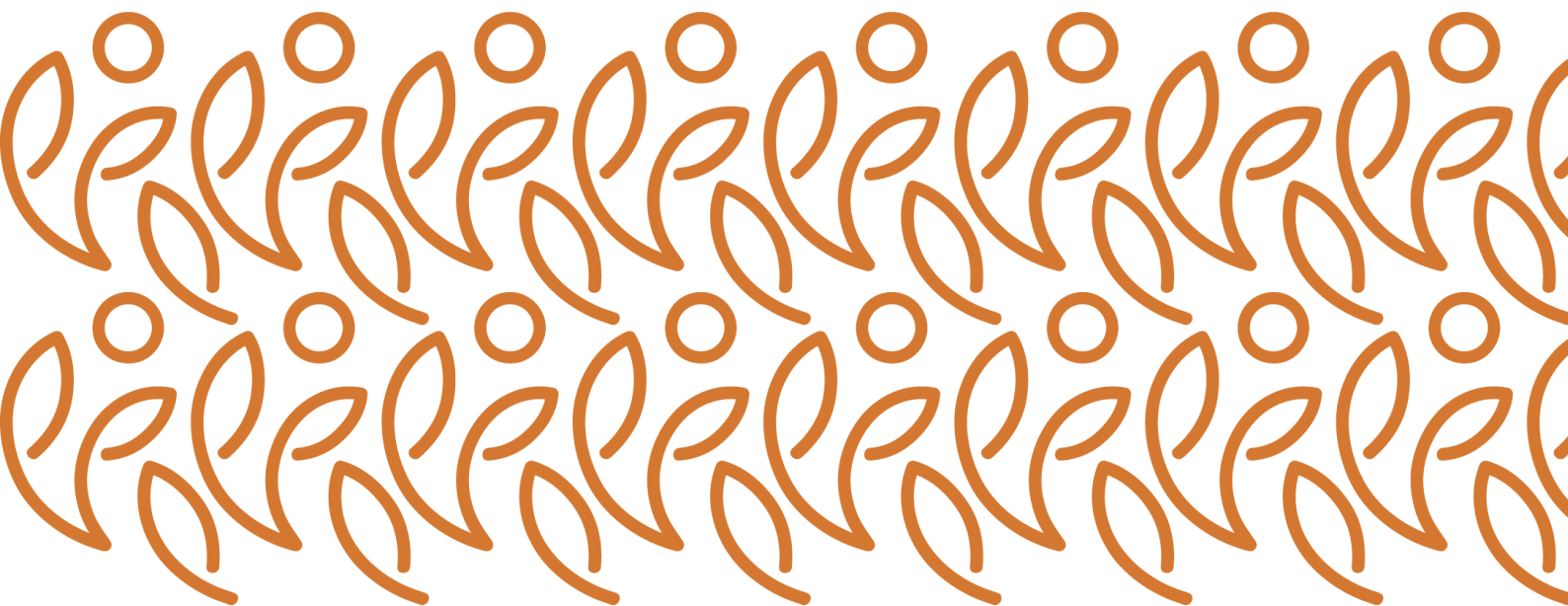


Osallisuus-, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo-ohjelma (2024–2026)

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty Aluevaltuustossa 9.9.2024 §90

9493-2024-0



Sisällys

1	Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo	6
1.1	Laki	6
1.2	Miten toimimme?	7
1.3	Yhdenvertaisuus asukkaalle	7
1.4	Ammattilainen yhdenvertaisuuden edistäjänä	8
1.4.1	Sensitiivisyys ammattilaisen lähestymistapana	8
1.5	Päätöksentekijä ja viranomainen yhdenvertaisuuden edistäjinä	9
1.5.1	Yhdenvertainen palvelu on saavutettavaa	10
1.6	Yhdenvertaisuuden arvioiminen ja seuranta	11
2	Osallisuus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella	13
2.1	Osallisuuden määritelmä	13
2.2	Laki	16
2.3	Osallisuuden periaatteet	17
2.4	Osallisuus hyvinvointialueen hallintosäännössä	18
2.5	Osallisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue- ja palvelustrategiassa	18
2.6	Hyvinvointialueen osallisuuden areenat ja tavat toimia	21
2.7	Osallisuuden kehittäminen ja johtaminen	22
3	Asiakas- ja asukasosallisuus	25
3.1	Asiakas- ja asukasosallisuus	25
3.2	Asiakaskokemus	26
3.3	Asiakas palautteen antajana	26
3.3.1	Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä	27
3.3.2	Ilmoitus vaaratapahtumasta tai läheltä piti -tilanteesta hoidossa tai palvelussa (HaiPro)	28
3.3.3	Muistutukset, kantelut ja oikaisuvaatimukset	28
3.3.4	Potilasvahinkoilmoitukset	29
3.3.5	Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien saamat yhteydenotot	29
3.4	Palveluita ja hoitoa koskeva vuoropuhelu asiakkaiden ja asukkaiden kanssa	29
3.4.1	Asiakasraadit	29
3.4.2	OLKA®-toiminta	30
3.5	Asiakasviestintä	31
3.6	Digitaaliset palvelut mahdollistavat osallisuutta	31

4	Asiantuntijaosallisuus	33
4.1	Henkilöstön osallisuus	33
4.1.1	Osallisuus henkilöstöstrategiassa	33
4.1.2	Osallisuus ja yhdenvertaisuus työhyvinvointistrategiassa	34
4.2	Hyvinvointialueen sidosryhmät	34
4.2.1	Palveluntuottajat	35
4.2.2	Järjestöt	35
4.2.3	Kunnat	37
4.2.4	Kokemusasiantuntija- ja kokemustoiminta	38
4.3	Sosiaalinen raportointi asiantuntijaosallisuuden muotona	39
5	Päätöksenteko-osallisuus	41
5.1	Aloiteoikeus	41
5.1.1	Aloite hyvinvointialueelle sen toiminnasta tai palveluista	41
5.1.2	Aloite hyvinvointialueen neuvoo-antavan kansanäänestyksen järjestämisestä	43
5.1.3	Kansallinen palvelu aloitteiden tekemiseen ja seurantaan	43
5.2	Vaikuttamistoimielimet	44
5.3	Järjestöneuvosto	45
5.4	Kumppanuuspöytätoiminta	45
5.5	Asukasraadit	46
5.6	Hyvinvointialueen lakisääteiset neuvottelut	46
6	Ohjelman toimeenpano	47
7	Liitteet	48

Johdanto

"Osallisuus synnyttää yhteisön, yhdenvertaisuus vahvistaa sen voimaa, ja tasa-arvo luo sille kestävän perustan, jossa jokaisen ääni kuuluu ja jokainen saa kukoistaa."

Pitelet käsissäsi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuus-, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo-ohjelmaa. Ohjelma kokoa yhteen Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuuden tavoitteet, toimintatavat, yhdyspinnat ja yhteistyön sekä kehittämisen painopisteet. Ohjelma antaa raamit hyvinvointialueen yhdenvertaisuuden suunnitelmille.

Ohjelma on kirjoitettu asukkaan, asiakkaan, hyvinvointialueen ammattilaisen, viranhaltijan, päättäjän ja sidosryhmiin kuuluvien toimijoiden käyttöön. Hyvinvointialueen toimivan osallisuuden kautta eri toimijat voivat olla osallisina ja vaikuttaa palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen, toteutukseen ja arviointiin eri tavoin ja eri vaiheissa. Osallisuus mahdollistetaan monilla tasoilla ja monipuolisilla osallisuutta lisäävillä keinoilla, kuten mm. matalan kynnyksen palveluilla, digitaalisilla alustoilla ja viestinnän monikanavaisuudella.

Yhdenvertaisuudesta, tasa-arvosta ja syrjimättömyydestä säädetään useissa laeissa ja ihmisoikeussopimuksissa. Yhdenvertaisuus tarkoittaa sitä, että hyvinvointialue toimii kaikkia asukkaita varten varmistuen yhdenvertaisen kohtelun ja estäen syrjintää. Hyvinvointialueen tulee laatia toimintaansa palvelujen ja päätöksenteon tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma. Ohjelma on hyvinvointialueelle mahdollisuus edistää alueen väestön hyvinvointia ja terveyttä viemällä yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon velvoitteet toimintaan ja palvelukäytäntöihin. Työnantajan henkilöstölleen tekemä henkilöstöpoliittinen tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma on kirjattu erilliseen henkilöstöhallinnon dokumenttiin. Tarkempaa toiminnan yhdenvertaisuussuunnitelman laatimista varten tämä ohjelma antaa raameja.

Hyvinvointialueen osallisuuden perustana ovat yhdyspintatyön, hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen lautakunnassa 2/2023 hyväksytyt osallisuuden periaatteet: pysähdy, kysy, kuuntele ja toimi yhdessä. Osallisuus edellyttää näitä periaatteita toteutuessaan ja siten osallisuus yhteisenä tahtotilana ja rakenteina on tuotava osaksi hyvinvointialueen toimintakulttuuria.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuusohjelman valmistelu käynnistyi 2022 osana hyvinvointialueen muuta valmistelua ja siitä vastasi monialainen eri sidosryhmistä koostuva työryhmä. Osallisuusohjelmaan on koottu materiaalia myös alueellisista hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen neuvotteluista, yhdyspintatyön, hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen lautakunnan ja osallisuustyöryhmän yhteisestä työpajasta sekä eri verkostoista kuten kuntien järjestöyhdyshenkilötapaamisista. Vastuu kokonaisuudesta on hyvinvointialueen johdolla ja ohjelman yhteen kokoamisesta on vastannut hyvinvointialueen kehityspalveluiden osallisuustyön asiantuntijat.

Kansallisesti hyvinvointialueiden osallisuustyötä ohjeistetaan, ohjataan ja tuetaan Sosiaali- ja terveysministeriön, Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen kansallisen ASPA-työryhmän, Sitran Demokratia-teemaryhmän ja kansallisen hyvinvointialueiden osallisuuden verkoston kautta.

Osallisuus- yhdenvertaisuus ja tasa-arvo-ohjelma tarkistetaan kerran valtuustokauden aikana ja päivitetään tarvittavilta osin. Ohjelman liitteenä on osallisuutta edistävät tavoitteet ja toimenpiteet asiakkaan, asiantuntijan ja päätöksentekijän näkökulmista. Suunnitelman tarkemmat tavoitteet määritellään, niitä toteutetaan ja arvioidaan toimi- ja palvelualueilla vuosittain.

1 Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo

Mitä yhdenvertaisuus ja tasa-arvo tarkoittavat?

Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta heidän iästään, sukupuolestaan, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansalaisuudestaan, kielestään, uskonnostaan ja vakaumuksestaan, mielipiteestään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä. Tasa-arvolaissa kielletään syrjintä sukupuolen, sukupuoli-identiteetin tai sukupuolen ilmaisun perusteella. Oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa henkilöön liittyvät tekijät, kuten syntyperä tai ihonväri, eivät saa vaikuttaa ihmisten mahdollisuuksiin päästä koulutukseen, saada työtä ja erilaisia palveluja - perusoikeudet kuuluvat kaikille. Hyvinvointialue toimii kaikkia asukkaita varten pyrkien varmistamaan yhdenvertaisen kohtelun ja estäen syrjintää.



Lähtökohtana on, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta heidän:

- sukupuolesta
- sukupuoli-identiteetistä
- sukupuolen ilmaisusta
- iästä
- etnisestä tai kansallisesta alkuperästä
- kansalaisuudesta
- kielestä
- uskonnosta ja vakaumuksesta mielipiteestä
- vammasta
- terveydentilasta
- seksuaalisesta suuntautumisesta
- tai muusta henkilöön liittyvästä syystä

1.1 Laki

Suomen perustuslaissa yhdenvertaisuuden periaate viittaa sekä syrjinnän kieltoon että ihmisten yhdenvertaisuuteen lain edessä.

Yhdenvertaisuuslaki, rikoslaki, tasa-arvolaki ja työlainsäädäntö tarkentavat syrjinnän kieltoa eri elämänalueilla.

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen ja sitä ohjaavan lainsäädännön keskeisenä tavoitteena on palvelujen yhdenvertainen saatavuus eli palvelujen riittävä tarjonta suhteessa eri väestöryhmien tarpeisiin. Lisäksi

tavoitteena on saavutettavuus eli yhdenvertainen pääsy palveluihin ja eri väestöryhmien mahdollisuudet hyödyntää niitä yhdenvertaisesti.

1.2 Miten toimimme?

Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus eivät ole lisätehtävä vaan ne integroituvat yhteisiin strategisiin tavoitteisiin niin laadun, kustannustehokkuuden kuin vaikuttavuuden kysymyksissä.

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvonäkökulman tiedostaminen ja tunnistaminen hyvinvointialueen toiminnassa ja palveluissa on olennainen osa päätöksentekoa ja ammatillista orientaatiota sekä osaamista.

Hyvinvointialueen palveluissa ne eivät ole mielipidekysymyksiä vaan osa lainsäädännön toimeenpanoa, jolla edistetään alueen kaikkien ihmisten mahdollisuuksia hyvinvointiin ja terveyteen ja joilla vähennetään eriarvoisuutta.

Lainsäädäntö ohjaa, mutta yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon toimintakäytännön rakentavat hyvinvointialueen päätöksentekijät, johto ja työntekijät vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä asiakkaiden, asukkaiden, järjestöjen ja eri toimijoiden kanssa yhdessä.

1.3 Yhdenvertaisuus asukkaalle

Alueen asukkaat voivat kohdata monia esteitä tai haasteita alueen palveluissa tai toiminnassa. Esimerkiksi seuraavien arkisten väittämien avulla asukas voi tarkastella yhdenvertaisuuden toteutumista omasta näkökulmaan:

- voin asioida sosiaali- ja terveyspalveluissa omalla kielelläni.
voin nähdä kaltaisiani ihmisiä aluevaltuustossa
 - osaan ilmoittautua tarvitsemani palveluun sähköisesti internetissä
 - löydän helposti tarvitsemani tiedon palvelusta hyvinvointialueen nettisivuilla
 - minun ei ole koskaan tarvinnut oikaista ammattilaisen vastaanotolla oletusta seksuaalisesta suuntautumisestani
 - voin asioida terveyskeskuksessa ilman, että joudun miettimään, onko reitilläni portaita tai kynnyksiä
 - kukaan ei ole koskaan kysynyt, mistä olet ”oikeasti” kotoisin.
- (eOppiva 2024)

1.4 Ammatilainen yhdenvertaisuuden edistäjänä

Vaikka ammatilainen ei osallistuisi päätösten tai toimenpiteiden valmisteluun, hänellä voi olla työssään merkittävä rooli tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäjänä. Ammatilaisen on tärkeä tiedostaa oma roolinsa ja tunnistettava, mihin oletuksiin ja mahdollisiin ennakkoluuloihin oma toiminta perustuu. Aina, kun kohtaa ihmisiä tai käsittelee heitä koskevia asioita, on tekemisissä jollain tavoin myös yhdenvertaisuuden näkökulman kanssa.

1.4.1 Sensitiivisyys ammatilaisen lähestymistapana

Ammatilaisen on pyrittävä kohtaavassa asiakastyössään, kuten myös verkostoissa ja työryhmissä tai työyhteisössä toimiessaan, sensitiivisyyteen. Sensitiivisyys on herkkyyttä tunnistaa ja ottaa erilaisia asioita huomioon.

Sukupuolisensitiivisyys haastaa tunnistamaan omat asenteet ja arvot ja ne tiedostamattomatkin ajatukset ja odotukset, joita eri sukupuoliin kohdistetaan. Hyvää tarkoitaviin lauseisiin tai eleisiin saattaa sisältyä rajoittavia normeja. Normit ovat yhteisesti tiedossa olevia oletuksia ja odotuksia siitä, mikä on hyväksyttävää tai normaalia. Yksi sukupuolinformatiivinen esimerkki on asiakastilanteessa kysyä: ”Joko sinulla on tyttöystävä / poikaystävä”? Sen sijaan sukupuolisensitiivisesti voisi kysyä, onko sinulla kumppania?

Kulttuurisensitiivisyys on halua, kykyä ja herkkyyttä ymmärtää eri taustoista tulevaa ihmistä. Kulttuurisensitiivisyys koskee kaikkia, sillä jokainen meistä on yksilö, jolla on omat henkilökohtaiset lähtökohdat ja tarpeet. Asiakas on nähtävä lähtökohtaisesti yksilönä stereotyyppien sijaan. Kulttuurisensitiiviset palvelut pystyvät joustamaan erilaisten asiakkaiden tarpeisiin ja kulttuurisensitiivisyyden merkitys korostuu, jos kulttuuritaustat ovat hyvin erilaiset. Asiakstapaamisiin tulee mahdollisuuksien mukaan varata tavallista enemmän aikaa etenkin, jos asiakas osaa heikosti suomea ja tuntee huonosti suomalaista palvelujärjestelmää. Suomeen muualta muuttaneet asiakkaat saattavat tarvita palveluissa tavanomaista kokonaisvaltaisempaa lähestymistapaa, pitkäaikaista ja suunnitelmallista tukea sekä totuttua enemmän ohjausta.

Lähtökohtia kulttuurisensitiivisyydelle asiakastyössä

- kunnioita erilaisuutta
- huomioi asiakkaan elämäkokemukset ja vahvuudet
- pohdi oman kulttuuritaustasi vaikutusta ja merkitystä itsellesi ja asenteisiisi
- ole avoin ja kärsivällinen
- ole kiinnostunut eri kulttuureista
- kysy asiakkaalta hänen omista tavoistaan, arvoistaan ja kulttuuristaan oletusten ja yleistysten sijaan
- rohkaistu kohtaamaan asiakas yksilönä ennemmin kuin tietyn kulttuurin edustajana
- huomioi yksilölliset tarpeet palveluissa
- hyödynnä mahdollisuuksien mukaan kulttuuritulkkeja
- ole joustava.

Jokainen ammattilainen voi vahvistaa omaa osaamistaan yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi. Tämän voi tehdä käymällä esimerkiksi eOppivan koulutuksia aiheesta.

Tutustu ja opiskele lisää (www.eoppiva.fi):

[Yhdenvertaisen kunnan tekijät](#) Koulutusmateriaali 60min. Rääkylä löytyy kunnille, mutta sopii erinomaisesti myös hyvinvointialueille.
[Sukupuolten tasa-arvo ja yhdenvertaisuus](#) Koulutusmateriaali 30-60min.



1.5 Päätöksentekijä ja viranomainen yhdenvertaisuuden edistäjinä

Tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden edistäminen on osa viranomaisen työtä, oli työnkuva mikä tahansa. Yhdenvertaisuussuunnitelman avulla voidaan esimerkiksi tunnistaa erilaisten asiakasryhmien tarpeet ja varmistaa, että kaikki pystyvät yhdenvertaisesti käyttämään viranomaisen tarjoamia palveluita. Vaikutukset eri ihmisryhmiin ja heidän ominaisuuksiinsa on tarkistettava aina, kun valmistellaan toimenpiteitä tai päätöksiä. Vain etukäteen tehty arviointi vaikuttaa. Vaikutuksia esimerkiksi sukupuolten tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen on toki tärkeää analysoida myös jälkikäteen, mutta siinä vaiheessa arviointi ei enää vaikuta kyseisen

toimenpiteen tai päätöksen lopputulokseen. Tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistetään myös viestinnällä.

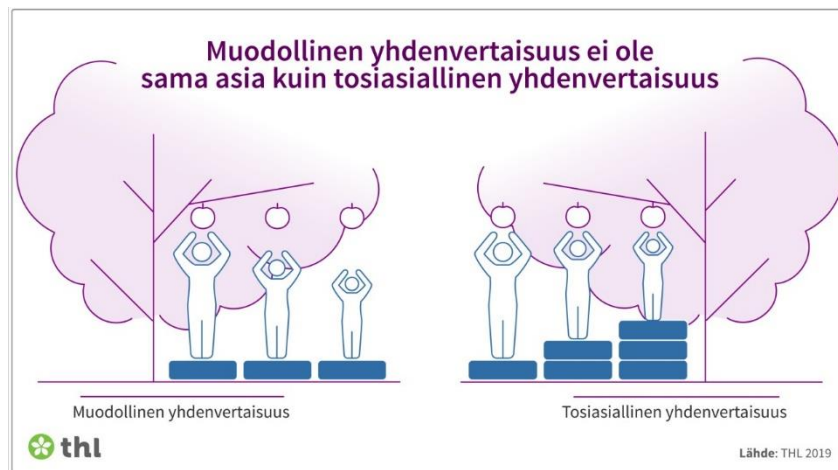
Yhdenvertaisuuden näkökulma on huomioitava mm.:

- hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämisen suunnitelmissa
- palveluiden järjestämissuunnitelmissa ja -sopimuksissa
- koulutuksen järjestämisessä
- arvioinnissa ja laadunhallinnassa
- konserniohjauksessa.

Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistäminen tuo hyötyjä ja säästöjä, koska näin parannetaan palveluiden kohdentumista ja saavutettavuutta. Samalla ennaltaehkäistään palvelutarpeen kasautumista ja vähennetään hyvinvointialueen ammattilaisten työkuormaa. Palveluissa kehitetään parempia toimintatapoja, sillä moninaisuuden tunnistaminen tuo uudenlaisia ideoita ja näkökulmia. Tällä kasvatetaan ja lisätään alueen elinvoimaisuutta, sillä tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustoimenpiteet tukevat alueiden elinvoimaisuutta. (THL 2024.)

1.5.1 Yhdenvertainen palvelu on saavutettavaa

Yhdenvertaisuus ei tarkoita sitä, että kaikille tarjotaan saman verran ja samanlaista palvelua. Samanlaisuus voi myös lisätä eriarvoisuutta. Tätä kuvaa hyvin THL:n kuva 1 muodollisesta yhdenvertaisuudesta. Esimerkiksi erityisperhe voi tarvita tiheämpään neuvolakäyntejä saadakseen yhdenvertaisesti tukea tai Etelä-Pohjanmaan reunakuntiin voidaan tarjota palveluita, joita ei välttämättä tarjota sen keskustaajunissa. Myös palvelutarpeissa on alueellisia eroja johtuen mm. erilaisesta ikärakenteesta.



Kuva 1 Samanlainen kaikille ei ole samanarvoista kaikille (THL 2024)

Yhdenvertaisuus on aina riippuvainen yksilöstä ja ympäristöstä. Yksilöt ovat aina erilaisia. Se, miten palvelut ovat heille saavutettavia, on aina riippuvainen heidän omista valmiuksistaan ja mahdollisuuksistaan. Toisaalta samoilla valmiuksilla olevien ihmisten ei silti ole mahdollisuus toimia yhdenvertaisesti, jos heidän ympäristönsä on hyvin erilainen. Tähän vaikuttaa, miten palvelut esimerkiksi jakautuvat alueella ja onko palveluissa tarvittava määrä osaavaa henkilökuntaa. THL:n kuvaan 2 on kuvattu ihmiseen itseensä sekä palveluun liittyviä lukuisia tekijöitä, jotka lopulta vaikuttavat kaikki yhdenvertaisuuden toteutumiseen.



Kuva 2 Yhdenvertaisuus on aina riippuvainen yksilöstä ja ympäristöstä. Yhdenvertaista palvelua tarjotessa tulee kiinnittää huomio näihin kaikkiin. (THL 2024)

1.6 Yhdenvertaisuuden arvioiminen ja seuranta

Oikeusministeriö on koonnut materiaalia yhdenvertaisuuden edistämisen tueksi. Yhdenvertaisuuden arviointivelvollisuus koskee viranomaisia, koulutuksen järjestäjiä ja tai työnantajaa, joten hyvinvointialueen on useastakin näkökulmasta arvioitava yhdenvertaisuutta.

Yhdenvertaisuuden edistäminen vaatii:

1. kykyä arvioida omaa toimintaa eri väestöryhmien näkökulmasta,
2. kykyä olla vuorovaikutuksessa eri väestöryhmien kanssa,
3. kykyä tunnistaa kehittämiskohteita ja

4. taitoa suunnitella konkreettisia toimenpiteitä, joilla yhdenvertaisuutta edistetään. Yhdenvertaisuutta voidaan arvioida monin eri menetelmin.

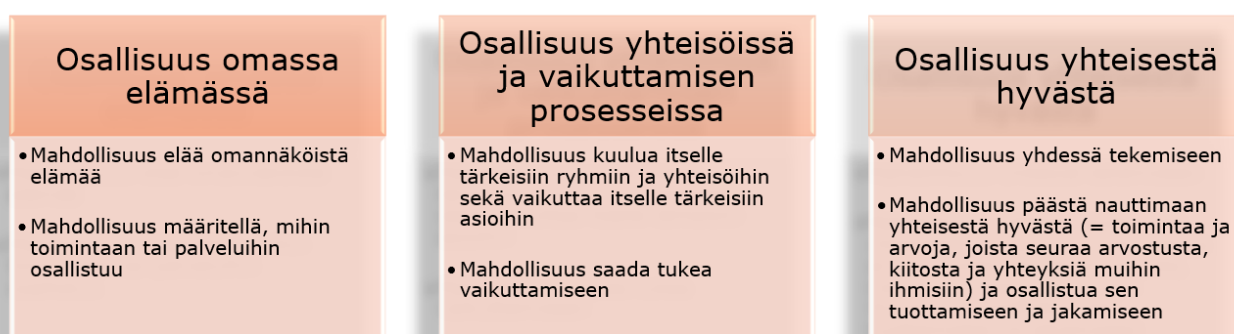
Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa viranomaista tekemään yhdenvertaisuussuunnitelman sekä viranomaistoiminnan että työnantajan näkökulmista (toiminta ja henkilöstöpolitiikka). Hyvinvointialueellamme tämä ohjelma vaatii rinnalleen vielä tarkemman lain kirjaimen täyttävän yhdenvertaisuussuunnitelman, jossa on arvio yhdenvertaisuustilanteesta, kuvaus menetelmistä, joiden avulla arviointia on tehty sekä konkreettisia toimenpiteitä yhdenvertaisuuden edistämiseksi viranomaistoiminnassa ja organisaation eri tasoilla työntekijöiden näkökulmasta. Suunnitelman voi liittää osaksi tätä dokumenttia myöhemmin.

2 Osallisuus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella

2.1 Osallisuuden määritelmä

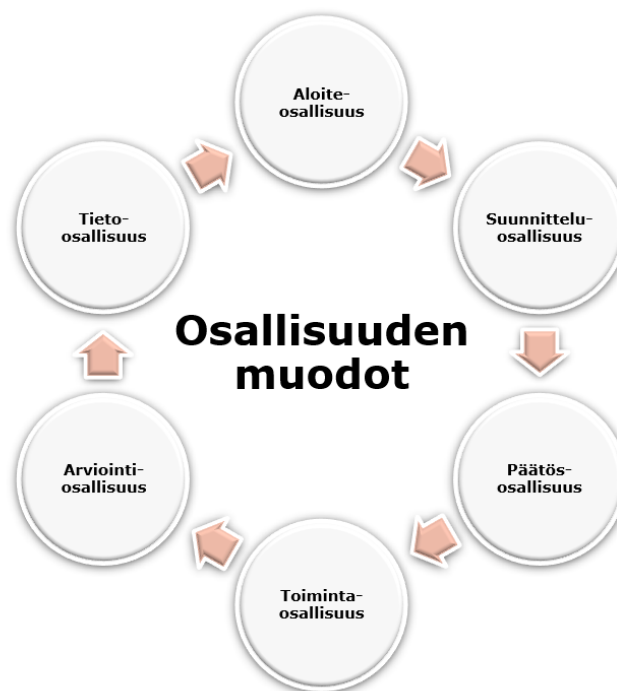
Osallisuus voidaan määritellä monin tavoin. Se on vahvasti yhteydessä hyvinvointiin. Osallisuudessa on keskeistä se, että ihminen tulee kuulluksi omana itsenään ja hän voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin. Osallinen ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta.

Osallisuutta voidaan vahvistaa monin tavoin. Osallisuus ja sitä lisäävät toimet voidaan jaotella kolmeen osa-alueeseen (Kuva 3, THL 2023): osallisuuden omassa elämässä, osallisuuteen yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa sekä osallisuuteen yhteisestä hyvästä.



Kuva 3 Osallisuus ja sitä lisäävät toimenpiteet.

Laajemmin osallisuutta ja sen eri muotoja voidaan kuvata sekä tarkastella Ku-
van 4 (Mukaillen Sitra 2024 ja Kuntaliitto 2022) tavoin eri näkökulmista.



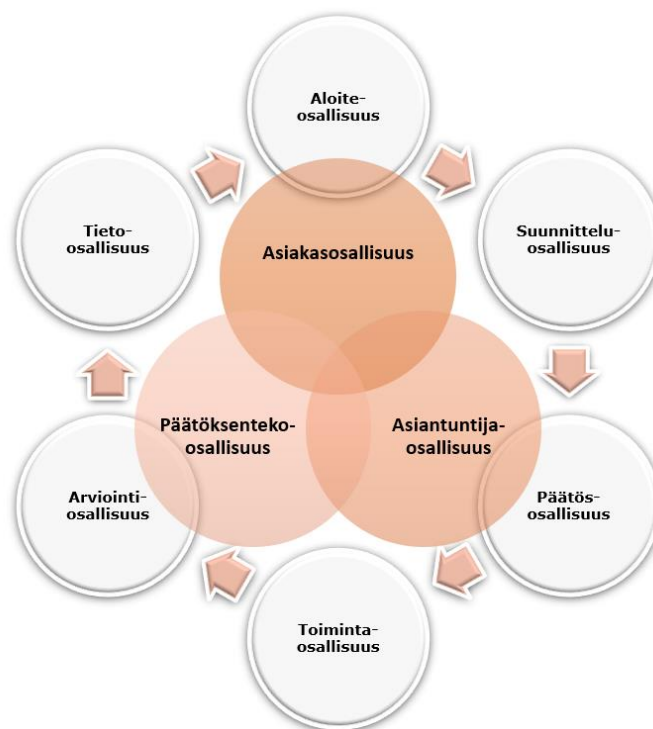
Kuva 4 Osallisuuden eri muodot. (Mukaillen Sitra 2024 ja Kuntaliitto 2022)

Osallisuuden kuusi eri muotoa:

- **Tieto-osallisuus:** Kun kansalainen saa tai antaa asian käsittelyn kannalta relevanttia tietoa, syntyy tieto-osallisuutta. Tämä voidaan nähdä edellytyksenä muille hallinto-osallisuuden lajeille.
- **Aloiteosallisuus:** Yksilön tai yhteisön itse esille nostamien asioiden ottaminen käsittelyyn tuottaa aloiteosallisuutta.
- **Suunnitteluosallisuus:** Kansalaisten ja hallinnon välinen vuorovaikutus asioiden valmistelussa, toiminnan suunnittelussa ja palveluiden kehittämisessä tuottaa suunnitteluosallisuutta. Keinoina tähän ovat lakisäateisten kuulemisten ohella esimerkiksi asiakasraadit, puntaroivat kansalaispaneelit ja yhteissuunnittelu sekä vastasuunnittelu. Suunnitteluosallisuudelle on keskeistä kansalaistiedon ja viranomaistiedon yhdistyminen.
- **Päätösosallisuus.** Suora tai epäsuora vaikuttaminen päätöksentekoon, omaan elinympäristöön sekä kansalaisille delegoitu päätösvalta tuottavat päätösosallisuutta. Perinteisiä päätösosallisuuden lähteitä ovat päättäjien valitseminen vaaleissa, kansanäänestys sekä luottamustehtävät toimielimissä.

- **Toimintaosallisuus.** Kansalaisten osallistuminen päätösten toteuttamiseen käytännössä joko yhdessä viranomaisten kanssa tai omatoimisesti tuottaa toimintaosallisuutta. Asukas toimii ja osallistuu omassa elinympäristössään.
- **Arviointiosallisuus.** Kansalaisten kuuleminen hallinnon toimintaa arvioitaessa tuottaa arviointiosallisuutta. Palautteen ja muun arviointitiedon hyödyntäminen tukee osallistumisen jatkuvuutta ja kytkee sen yhä kiinteämmin osaksi hallinnon normaalia toimintaa.

Etelä-Pohjanmaalla osallisuustyön keskiöön on nostettu kolme osallistujanäkökulmaa: asiakasosallisuus, asiantuntijaosallisuus (ml. kokemusasi-
antuntijuus) sekä päätöksenteko-osallisuus. Jokaista osallistujanäkökulmaa voidaan tarkastella ja toteuttaa kuudesta eri osallisuuden muodosta. Näin osallisuus voidaan huomioida kaikissa eri toiminnan vaiheissa, alkaen tiedontuotannosta aina arviointiin asti. Kuvassa 5 on kuvattu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuusmalli. Voit tutustua tarkemmin asiakasosallisuuteen luvussa kolme, asiantuntijaosallisuuteen luvussa neljä ja päätöksenteko-osallisuuteen luvussa viisi, sekä näihin liittyviin toimenpiteisiin Liitteessä 1.



Kuva 5 Osallisuusmalli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella

2.2 Laki

Osallisuus ja sen kehittäminen hyvinvointialueella perustuu ensi sijassa lakiin hyvinvointialueesta (611/2021). Sen mukaan hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä (=käyttävät palveluja, mutta kotikunta on toisaalla) on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. (29 §)

Lain mukaan hyvinvointialueen jäseniä ovat (3 §):

- henkilö, jonka kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitettu kotikunta sijaitsee hyvinvointialueen alueella (hyvinvointialueen asukas)
- kunta, joka sijaitsee hyvinvointialueen alueella
- yhteisö ja säätiö, jonka kotipaikka on hyvinvointialueen alueella olevassa kunnassa
- se, joka omistaa tai hallitsee hyvinvointialueen alueella sijaitsevaa kiinteää omaisuutta.

Aluevaltuuston on huolehdittava osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä. Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää:

- järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja
- selvittämällä asukkaiden ja palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa
- valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia hyvinvointialueen toimielimiin
- suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa
- järjestämällä mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen talouden suunnitteluun
- tukemalla asukkaiden sekä järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua (29 §).

Laissa linjataan myös seuraavat asiat:

- äänioikeus aluevaaleissa ja äänestys oikeus hyvinvointialueen kansanäänestyksissä (28 §)
- aloiteoikeus (30 §)
- hyvinvointialueen kansanäänestys (31 §)
- hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimet (32 §)

- viestintä (34 §).

Lisäksi monissa muissa laeissa, kuten esimerkiksi perustuslaissa, käsitellään osallisuutta.

2.3 Osallisuuden periaatteet

Osallisuuden periaatteet on luotu yhteistoiminnallisesti 215 eteläpohjalaisen kanssa vuonna 2020 OSMO Osallisuutta moniammatillisesti -hankkeessa. Mukana oli sosiaali- ja terveysalan, TYPin, TE-palveluiden ja Kelan asiantuntijoita, kokemusasiantuntijoita sekä eri järjestöjen ammattilaisia. Osallisuustyöryhmän esittämänä monialaiseen yhteistyöhön muodostuneet osallisuuden periaatteet hyväksyttiin edistettäväksi myös hyvinvointialueen osallisuusohjelmaan yhdyspintatyön, hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen lautakunnassa helmikuussa 2023.

Pysähtymällä jäsentää, oivaltaa ja havainnoi. Kun asettuu tietoisesti tarkastelemaan asioita etäämmältä, voi löytää uusia näkökulmia. Pysähtyminen myös vähentää olettamuksia ja luuloja.

Kysyminen lisää ymmärrystä. Pysähtyminen avaa mahdollisuuden kysymyksille. Asiakkaan, läheisen, ammattilaisen tai sidosryhmään kuuluvan asiantuntijan tieto ja kokemus on arvokas osa palvelukokemusta. Osallisuuden rakenteet mahdollistavat keinot vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Kysyminen ja kysymysten yhteinen pohtiminen auttavat tekemään asiakaslähtöisempiä ja vaikuttavia valintoja.

Kuunteleminen ja kuulluksi tuleminen. Mahdollistaako tilanne kaikkia osapuolia arvostavan kuuntelemisen ja onko se saavutettavissa myös hauraimmassa asemassa oleville? Miten saatu tieto dokumentoidaan ja miten sitä käytetään? Miten varmistetaan, että eri osapuolet saavat tietoa prosessin jatkuvuudesta ja tuloksista?

Yhdessä toimiminen innostaa ja motivoi osallistumaan. Mahdollistetaanko yhdessä tekeminen ja asioiden kehittäminen? Sallitaanko kokeilut ja epäonnistumiset? Miten viestitään yhteisestä tekemisestä ennen varsinaista toimintaa, sen aikana ja jälkeen?

Osallisuuden periaatteet ovat helposti käyttöönotettavia sekä ymmärrettäviä ja saavutettavassa muodossa riippumatta siitä mistä

roolista periaatteita tarkastelee. Riittää, kun pysähtyy, kysyy, kuuntelee ja toimii yhdessä.



Kuva 6 Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuuden periaatteet

Osallisuus kuuluu kaikille ja siksi osallisuuden periaatteiden toteuttamisessa tärkein avaintekijä on jokainen itse. Periaatteilla halutaan vahvistaa, että osallistuminen on turvallista, sallittua ja osallistumiselle löytyy useita keinoja. Lähtökohtana on huomioida eri asioiden äärellä kokemustieto, ammatillinen tieto ja tutkittu tieto.

2.4 Osallisuus hyvinvointialueen hallintosäännössä

Hyvinvointialueen hallintosäännön 4§ mukaisesti aluevaltuusto käyttää valtaansa muun muassa päättämällä hyvinvointialuelain (611/2021) 22 §:ssä määrätyistä hyvinvointialueen toiminnan kannalta keskeisistä asioista sekä päättämällä hyvinvointialueen strategiasta, joka sisältää hyvinvointialueen toiminnan ja talouden pitkän aikavälin tavoitteet. Strategiassa on huomioitava: 1) asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen hyvinvointialueen tehtäväalalla, 2) palvelujen järjestämistä ja tuottamista koskevat strategiset linjaukset, 3) hyvinvointialueen tehtäviä koskevissa laeissa säädetyt palvelutavoitteet, 4) omistajapolitiikka, 5) henkilöstöpolitiikka, sekä 6) asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.

2.5 Osallisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue- ja palvelustrategiassa

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hyvinvointialue- ja palvelustrategiassa (Aluevaltuusto 21.11.2022 § 148) osallisuus on mukana osallistumisen ja yhteistyön terminä, tavoitteina ja toimenpiteinä. Osallisuus ja yhdenvertaisuus sisältyvät myös hyvinvointialueen arvoihin ja palvelulupaukseen. Hyvinvointialueen organisaatiokulttuuria ohjaavat neljä yhteisesti hyväksyttyä strategista arvoa:

1. Asiakslähtöisyys – Huomiomme on asiakastarpeissa, saatavuudessa ja sujuvissa palveluissa, kaikki ikä- ja asiakasryhmät huomioiden
2. Avoimuus ja yhdenvertaisuus – Kunnioitamme asiakkaitamme ja kollegoitamme, luottamusta rakentaen yhdessä yhteistyökumppaneidemme kanssa
3. Vaikuttavuus ja talous yhdessä – Otamme toiminnassamme huomioon sekä vaikuttavuuden että kustannukset
4. Uudistumiskyky ja kehitysmuutos – Kehitämme ja tuotamme palveluja joustavasti yhdessä toistemme ja kumppaneidemme kanssa.

Hyvinvointialueemme palvelulupaus *Palvellen parasta – vierelläsi kun tarvitset* on hyvinvointialueen lupaus asiakkaille periaatteista, joiden mukaisesti järjestämme ja tuotamme palveluita.

Lupaamme toimia asukkaiden terveyden, hyvinvoinnin ja turvallisuuden hyväksi, mutkattomasti kohdaten.

Järjestämme palvelut asiakslähtöisesti, laadukkaasti ja kustannusvaikuttavasti, asiakkaan tarpeita kunnioittaen ja kuunnellen, kaikki ikä- ja asiakasryhmät huomioiden.

Onnistumisemme avain on ammattitaitoinen, riittävä, oikein kohdennettu ja hyvinvoiva henkilöstö.

Ketterä, muutoksille avoin ja uudistumiskykyinen organisaatiomme ja toimiva yhteistyömme luo perustan asiakslähtöiselle ja taloudellisesti kestäväälle toiminnalle.

Palvelujen tuottamisesta ja kehittämisestä on kuvattu mm. seuraavaa:

*”Alueen yritysten ja yhdistysten kanssa kehitämme yhdessä sel-
laista monituottajaympäristöä, joka turvaa riittävän ja toimivan
alueellisen palvelutuotannon. Kilpailutuksissa pyrimme turvaa-
maan myös paikallisten palveluntuottajien osallistumismahdolli-
suudet.”*

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen
hyvinvointialue- ja palvelustrategia

Vaikuttamistoimielimet luvataan strategiassa osallistaa erityisesti palveluiden kehittämiseen:

"Nuorisovaltuustolle, vanhusneuvostolle sekä eri erityisryhmien vaikuttamistoimielimille ja järjestöille luomme aidot osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet palvelujen ja palvelu- ja hoitoketjujen kehittämiseen."

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen
hyvinvointialue- ja palvelustrategia

Osallisuus on huomioitu henkilöstön hyvinvoinnista, pysyvyydestä ja saatavuudesta huolehtiessa:

"Osallistamisella ja yhtenäisellä viestinnällä huolehdimme henkilöstön riittävistä valmiuksista uudistukseen". "Osallistetaan, kannustetaan ja luodaan edellytykset henkilöstön osallistumiselle koulutus-, tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan."

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen
hyvinvointialue- ja palvelustrategia

Strategian liitteessä 2 on kuvattu Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen sekä tätä koskeva yhteistyö hyvinvointialueiden, kuntien, järjestöjen, seurakuntien ja muiden toimijoiden välillä. Sen mukaan yhteistyötä edistetään seuraavin keinoin:

- Asetetaan yhteistyölle konkreettiset tavoitteet. Luodaan yhteistyölle selkeät rakenteet ja toimintamallit. Otetaan hyvät käytänteet yhteiseen käyttöön. Hyödynnetään olemassa olevia rakenteita ja toimintamalleja. Tarkastellaan hyvinvointia riittävän laajasti, osallisuus huomioiden. Huolehditaan riittävästä resurssoinnista ja luodaan toimivat kannustimet hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyölle (hyte-työlle).
- Vaikuttamistoimielimen avulla luodaan aidot yhdyspinnat, jotka toimivat läpi organisaation.
- Alueen asukkaat huomioidaan tasapuolisesti, elämänkaari ja asuinalueet huomioon ottaen.
- Huomioidaan kansallinen hyvinvoinnin, turvallisuuden ja terveyden edistämisen toimenpideohjelma.

- Pelastustoimen viranomaiset yhteen sovittavat pelastustoimintaan ja väestön suojaamiseen osallistuvien viranomaisten ja muiden toimijoiden varautumista ja näiden suorituskykyjen käyttöä onnettomuustilanteiden ja poikkeusolojen aikaisessa toiminnassa.

2.6 Hyvinvointialueen osallisuuden areenat ja tavat toimia

Hyvinvointialueen osallisuustyö ei ole mikään erillinen kokonaisuus, vaan osallisuustyö tapahtuu eri tasoilla, niin organisaation toimialueiden keskinäisessä yhteistyössä kuin niiden sisällä olevissa pienemmissä yksiköissä. Hyvinvointialueen osallisuus eri sidosryhmien kanssa toteutuu sekä verkostomaisessa laajemmassa yhteistyössä että tietyn teeman ympärillä kokoontuvissa työryhmissä.

Osallisuustyöstä vastaavat johtajat, lähiesihenkilöt ja verkostoja koolle kutsuvat vastuuhenkilöt. Osallisuustyön osalta merkittävää on, että näkökulma huomioidaan nykyisissä rakenteissa ja tavoissa toimia.

Hyvinvointialueella on lakisääteiset vaikuttamistoimielimet eli nuorisovaltuusto, vammaisneuvosto ja vanhusneuvosto sekä niiden lisäksi järjestöneuvosto, joita kuullaan säännöllisesti. Merkityksellistä on, että jo perustetuista rakenteista pidetään huolta, niissä on vastuuhenkilöt ja selkeät tehtävät.

Tässä muita esimerkkejä osallisuuden toteuttamisen areenoista ja siihen liittyvistä toimintamalleista hyvinvointialueellamme:

- toimialueiden eri palveluiden koordinoimat monialaiset verkostot ja työryhmät
- osallisuusverkostot, esim. kuntien järjestöyhdyshenkilöverkosto
- yrittäjien tapaamiset
- OLKA[®]-toiminta (järjestöt ja hyvinvointialueyhteistyö)
- kokemustoiminta, koulutetut kokemusasiantuntijat
- vaikuttamistoimielimet (vammaisneuvosto, vanhusneuvosto, nuorisovaltuusto)
- järjestöneuvosto
- kansallinen yhteistyö, mm. Sitran osallisuusverkosto, THL, Kuntaliitto, Hyvil, hyvinvointialueyhteistyö
- järjestöjen kumppanuuspöydät, järjestöavustukset, kumppanuussopimukset
- lakisääteiset vuosittaiset Hyte-neuvottelut
- kuntien ja hyvinvointialueen johdon keskinäiset yhteistyöneuvottelut.

Hyvinvointialueen osallisuuden areenat ja yhteiset toimintamallit ovat osin vasta muotoutumassa. Olennaista on edistää nykyisten jo toimiviksi todettujen mallien hyödyntämistä laajemmin ja systemaattisemmin sekä löytää ja luoda uusia tapoja osallisuuden vahvistamiselle nykyisten ja uusien toimijoiden kesken (Kuva 7). Yhteisenä tahtotilana on hyvinvoiva eteläpohjalainen asukas, joka yhdistää eri toimijat ja vie yhteistä työtä eteenpäin.



Kuva 7 Etelä-Pohjanmaan osallisuuden toimijat

2.7 Osallisuuden kehittäminen ja johtaminen

Osallisuustyön kehittämisen tavoitteet ovat entistä osallistavampi toimintakulttuuri sekä monipuolisemmat osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuudet ja tavat. Tavoitteena on innostaa asukkaita, asiakkaita, ammattilaisia ja sidosryhmiä osallistumaan ja vaikuttamaan sekä tarjota siihen monipuolisesti eri kanavia.

Tavoitteiden saavuttamisen edellytyksenä on, että jokainen hyvinvointialueella työskentelevä tiedostaa osallistumisen tärkeyden ja osallisuustyötä koskevat työhön liittyvät tavoitteet, tuntee osallistumisen ohjelman ja kokee osallistumisen menetelmät hyödylliseksi ja luonnolliseksi osaksi työtään.

Osallisuuden kokonaisuus liitetään hyvinvointialueen toimintaa ja päätöksentekoa ohjaaviin strategisiin päätavoitteisiin. Osallisuuden ohjelma luo kokonaiskuvan osallistumisen perusteista, rakenteista, osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista, areenoista, hyvistä periaatteista ja menetelmistä. Osallisuusohjelmaan liitetty osallisuutta edistävä toimenpideohjelma organisaatiolle varmistaa, että hyvinvointialueelle kehittyy yhdenvertaiset, laadukkaat ja asiakaslähtöiset palvelut.

Osallistumisen johtamiseen tarvitaan systemaattisesti kerättyä tietoa osallistumisen mahdollisuuksien toteutumisesta, sen vaikutuksista ja koetusta osallistumisen mielekkyydestä. Kun tavoitteena on järjestää asiakaslähtöisiä palveluita, tulee hyvinvointialueen eri yksiköiden tarjoamia osallistumisen mahdollisuuksia ja niiden toteutumistuloksia seurata toimenpideohjelman avulla.

Osallisuustyön vaikutuksien ja vaikuttavuuden seuranta

Osallistumista seuraamalla saadaan tietoa siitä, miten osallisuustyö on tukenut alueen strategisten päämäärien saavuttamista ja vaikuttanut asukkaiden halukkuuteen ja todellisiin mahdollisuuksiin osallistua ja vaikuttaa.

Osallisuustyön toteutumista ja osallisuuden vaikutuksia seurataan toimenpideohjelman osallisuuden eri näkökulmista ja niihin liittyvillä konkreettisilla tavoitteilla. Tuloksista raportoidaan eri asiakirjoissa, kuten hyvinvointikertomuksessa, asiakkuuskertomuksessa tai asiakasraportoinnissa, hyvinvointiraportissa, osana strategian tarkistamista ja sen toteutumisen seuranta, henkilöstökertomuksessa, rakenteellisen sosiaalityön raportissa ja yksiköiden omavalvontaohjelman seurannassa. Tavoitteena on luoda yhteyksiä eri raporttien välille osallisuustyön ja sen arvioinnin kokonaisuuden hahmottamiseksi.

Pitkän aikavälin vaikuttavuuden seurannassa ja arvioinnissa kuvataan osallisuuden laajempaa yhteiskunnallista hyötyä. Vaikuttavuus on monen tekijän summa, eikä yksittäisten muutosten merkitystä voida usein varmasti todentaa. Vaikuttavuuden arviointi auttaa kuitenkin suuntaamaan toimintaa kohti haluttua muutosta.

Osallistumisen kokemuksen arviointi on laadullista arviointia, jolla selvitetään niitä vaikutusmekanismeja, jotka ovat vaikuttaneet osallistujien osallisuuden kokemuksen vahvistamiseen. Sillä kuvataan

myös, mitä osallisuuden kokemuksen vahvistuminen osallistujille merkitsee.

Osallistumisen menetelmien arviointi tarkoittaa osallistumisen suunnittelun, menetelmien ja prosessien arviointia. Osallistumisen kokemusta seurataan arvioimalla osallistumisen toteutuksen laatua ja osallistumisen esteettömyyttä. Osana arviointia seurataan asukkaiden, asiakkaiden, asiantuntijoiden ja päätöksentekijöiden kokemuksia osallistumisesta sekä osallistumisen vaikutuksista hyvinvointialueen päätöksentekoon. (OECD osallistumisen arvioinnin viitekehys, Sitra 2022.)

3 Asiakas- ja asukasosallisuus

3.1 Asiakas- ja asukasosallisuus

Etelä-Pohjamaan hyvinvointialueen toimintaa ohjaava keskeinen arvo on asiakaslähtöisyys. Palvelut järjestetään asiakas- ja potilaslähtöisesti, laadukkaasti ja kustannustehokkaasti kunnioittaen, kuunnellen ja huomioiden kaikki ikä- sekä asiakas- ja potilasryhmät.

Asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeus on vahva toimintaperiaate ja edellytys hyvälle yhteistyölle sekä terveys- että sosiaalipalveluissa. Yhdenvertaisella ja tasa-arvoisella kohtelulla varmistamme asiakkaille ja asukkailla samanarvoisen kohtelun, mahdollisuuden hyvinvointiin ja terveyteen sekä vähennämme eriarvoisuutta. Turvallisuus ja jatkuvuus syntyvät yhteistyössä asiakkaiden ja heidän läheistensä kanssa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyksiköiden tulee ylläpitää saavutettavia ohjeita ja tietoa sosiaalisen turvallisuuden tekijöistä sekä sairauksista ja hoidoista riskeineen ja varmistaa, että asiakkailta on saatavilla riittävästi omaa palvelua ja hoitoa koskevaa tietoa voidakseen osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille tulee tarjota kohdennettua ja yksilöllistä tukea osallisuuden vahvistamiseksi.

Asiakkaiden ja heidän läheistensä osallisuutta laadukkaiden sote-palvelujen kehittämisessä pyritään vahvistamaan ja tukemaan eri menetelmin. Asiakkaiden ja heidän läheistensä osallisuus ei ole muusta asioinnista tai hoidosta irrallista, vaan sen edistäminen on osa jokaisen ammattilaisen, johtajan ja organisaation arkipäiväistä toimintaa. Asiakkaiden ja heidän läheistensä mukaan ottaminen osaksi palvelujen kehittämistä ja turvallisuustyötä vaatii aktiivista johtamista ja suunnitelmallisuutta.

Asiakkaiden näkemysten ja kokemusten kuuleminen auttaa hyvinvointialueen palveluntuottajia ymmärtämään paremmin heidän odotuksiaan ja tarpeitaan sekä tuottamaan heidän tarpeitaan vastaavia palveluja. Osallisuuden lisääminen sekä edistäminen vaativat sitoutumista kaikilla toiminnan tasoilla.

Asukasosallisuudella tarkoitetaan alueen asukkaan oikeutta osallistua ja vaikuttaa alueensa päätöksentekoon ja palveluihin. Asukkaalla on oikeus saada tietoa vaikuttamismahdollisuuksistaan ja siitä, mihin päätöksiin ja toimenpiteisiin osallistuminen johtaa. Asukkaalla on mahdollisuus tehdä huoli-ilmoitus henkilöstä, jonka hyvinvointi aiheuttaa hänelle huolta esimerkiksi tilanteessa, jossa ei kykene hankkimaan itselleen apua tai ei

ymmärrä omaa avuntarvettaan. Tätä varten on olemassa erilliset lomakkeet hyvaep.fi-sivuilla ja sote-keskuksissa.

Asiakas- ja asukasosallisuutta edistämään on valittu tavoitteita ja niitä tukevia toimenpiteitä, jotka on kirjattu osallisuusohjelman toimeenpanoa tukevaan taulukkoon. Asiakasosallisuus on käsitelty omana kokonaisuutena. Asukasosallisuus on sisällytetty taulukossa päätöksenteko-osallisuuden kokonaisuuteen.

3.2 Asiakaskokemus

Asiakaskokemuksella tarkoitamme asiakkaan palvelusta saamaa näkemystä, joka muodostuu kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden perusteella. Asiakaskokemus yhdistetään asiakaslähtöiseen tai asiakaskeskeiseen toimintaan, myös palvelun, hoidon, hoivan laatuun, turvallisuuteen ja vaikuttavuuteen. Asiakaskokemus muodostuu vuorovaikutuksesta – hetkistä, paikoista, tilanteista – ajallisesti ennen palvelua, palveluhetkellä ja palvelun jälkeen.

Asiakaslähtöiset ja saumattomat palvelut ovat sekä sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen että hyvinvointialueiden toiminnan ytimessä. Tavoitteena on, että kaikilla hyvinvointialueilla kerätään yhtenäisillä mittareilla tietoja asiakkaiden tyytyväisyydestä ja kokemuksesta hoitoon ja palveluun. Tämä mahdollistaa asiakaslähtöisen kulttuurin rakentamisen.

”Palvellen parasta – vierelläsi, kun tarvitset”. Hyvinvointialueen palvelulu-pauksen toteuttamiseksi ja palvelukokonaisuuksien kehittämiseksi hyödyn-nämme asiakaskokemuksen näkökulmaa osana arjen johtamista ja palve-luverkostomme toimintaa. Tämä edesauttaa myös asiakaslähtöisen osaa-misen kulttuurin juurtumista.

3.3 Asiakas palautteen antajana

Asiakaspalautteet

Asiakaspalvelun laatua ja asiakastyytyväisyyttä seurataan asiakaspalautteiden avulla. Palautteiden avulla saamme tietoa, miten olemme palveluissa onnistuneet ja mitä tulisi kehittää enemmän. Myös henkilökunnan kautta saadaan tietoa palveluiden laadusta ja turvallisuudesta. Monikanavaisesti eri lähteistä kerättävällä asiakaspalautteella kehitetään asiakaslähtöisesti palveluita ja hoitoa eri toimialueilla, palvelualueilla ja yksiköissä. Tämä edellyttää organisaation

eri tasojen aktiivista ja säännöllistä asiakaspalautteiden käsittelyä ja kehittämishalukkuutta.

Asiakkaiden palautteita saamme eri järjestelmiin:

- Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä
- Ilmoitus vaaratapahtumasta tai läheltä piti -tilanteesta hoidossa tai palvelussa (HaiPro)
- Muistutukset
- Kantelut ja
- Oikaisuvaatimukset
- Potilasvahinkoilmoitukset
- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien saamat yhteydenotot

Henkilöstöltä saamme asiakkaiden palvelujen kehittämiseen tietoa:

- Sosiaalihuollon epäkohtailmoituksella (SPro)
- Henkilökunnan tekemä vaaratapahtumailmoitus (HaiPro)

3.3.1 Asiakas- ja potilaspalautejärjestelmä

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluysiköt keräävät palautetta hoidosta ja palvelusta systemaattisesti ja monikanavaisesti. Palautetta voi antaa suullisesti suoraan henkilökunnalle, paperisella palautelomakkeella tai hyvinvointialueen kotisivuilla olevalla verkkolomakkeella. Verkkokyselyn kautta tapahtuvaa palautteen keruuta tehostetaan QR-koodien avulla. Etä- ja chat-palveluissa asiakas saa automaattisesti palaute-linkin.

Hyvinvointialueella laajennetaan vuoden 2024 aikana yhtenäisen, reaaliaikaisen asiakaspalautteen tiedonkeruun ja käsittelyn järjestelmän käyttöönottoa kaikkiin sosiaali- ja terveyspalveluihin. Lisäksi edistetään tekstiviestieräteen käyttöönottoa asiakaspalautteen keräämiseksi hyvinvointialueen palveluysiköissä. Ammattilaisten ja johdon perehdytyksen ja ohjeistuksen kautta varmistetaan yhdenmukainen ymmärrys asiakaspalautteen keräämisestä, käsittelyn prosessista ja hyödyntämiskäytännöistä.

Asiakas- ja potilaspalaute hoidosta ja palvelusta käsitellään

- viipymättä tai
- viimeistään 14 vrk:n kuluessa palautteen vastaanottamisesta.

3.3.2 Ilmoitus vaaratapahtumasta tai läheltä piti -tilanteesta hoidossa tai palvelussa (HaiPro)

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella asiakkaat, potilaat ja läheiset voivat tuoda esiin hoidon turvallisuudessa havaitsemiaan puutteita tekemällä vaaratilanneilmoituksen (HaiPro-ilmoitus). Ilmoituksen voi tehdä verkkosivujen kautta tai paperisella lomakkeella. Ilmoitus menee tapahtumayksikköön käsiteltäväksi. Yksikössä tulee miettiä kehittämistoimenpiteitä, jotta vastaavaa ei tapahtuisi jatkossa.

Vaaratapahtuma- tai läheltä piti -ilmoituksen voi tehdä myös työntekijä, joka on havainnut työssään vaaratilanteen asiakkaan hoidossa tai palvelussa.

3.3.3 Muistutukset, kantelut ja oikaisuvaatimukset

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai hoitoon, niin hänen tulisi keskustella asiasta ammattilaisen tai hänen esihenkilönsä kanssa siinä yksikössä, jossa hän on asioinut. Jos keskustelu ei johda asian selvittelyyn, voi asiakas tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen kyseisen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuslomake löytyy Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, pääasiassa yhden kuukauden kuluessa. Jos asiakas on tyytymätön muistutuksesta saatuun vastaukseen, hän voi tehdä asiasta kantelun Aluehallintoviranomaiselle (AVI) ja erityistapauksissa Valviralle. Lähes kaikki sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevat kantelut kuuluvat aluehallintoviranomaisille. Terveystenhuollon kantelu tehdään Valviraan vain silloin, jos epäilee hoitovirheen johtaneen potilaan kuolemaan tai vaikeaan pysyvään vammautumiseen. Sosiaalihuollon kanteluista Valviralle kuuluvat valtakunnalliset, merkittävät ja laajakantoiset asiat sekä kantelut, jotka koskevat kahden tai useamman aluehallintoviraston alueella annettuja palveluita.

Sosiaalihuollon palveluja hakevilla on oikeus saada perusteltu päätös kirjallisesti. Viranhaltijan päätökseen tulee aina sisältyä oikaisuvaatimus ja oikaisuvaatimusohjeet. Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen hyvinvointialueelle. Oikaisuvaatimus on toimitettava

päätöksen tehneelle viranomaiselle viimeistään kolmenkymmenen päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

3.3.4 Potilasvahinkoilmoitukset

Jos potilas tai asiakas kokee, että hänen hoidossaan on tapahtunut henkilövahinko, hänellä on oikeus tehdä potilasvahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle kolmen vuoden kuluessa siitä, kun hän sai tietää vahingosta. Potilasvakuutuskeskus tekee päätöksen, onko vahinko korvattava vai ei. Potilasvahinkoilmoitukset kertovat potilaiden ja asiakkaiden näkemyksiä hoidon kehittamisestä riippumatta Potilasvahinkolain mukaisesta korvattavuudesta.

3.3.5 Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien saamat yhteydenotot

Hyvinvointialueen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat antavat tietoa asiakkaille terveydenhuollon potilaan ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista, tukevat, neuvovat ja ohjaavat heitä sekä tarvittaessa avustavat muistutuksen tekemisessä. Heillä on paljon asiakkailta saatua tietoa hoidon ja palvelujen kehittämiseen. Heidän tehtäväalueeseen kuuluu sekä julkisen että yksityisen terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palvelut sekä varhaiskasvatuspalvelut.

3.4 Palveluita ja hoitoa koskeva vuoropuhelu asiakkaiden ja asukkaiden kanssa

Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä tulee olla oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä. Hyvinvointialue voi kutsua toimielimiinsä asiakasosallistujia, kuten asiakasraateja, Olkatoimintaan osallistuvia, kokemus- ja vertaistoimijoita järjestöistä.

3.4.1 Asiakasraadit

Hyvinvointialueelle voidaan hyvinvointialuestrategien mukaisesti perustaa vaikuttamistoimielimiä, kuten asiakasraateja ja kokemuksellisia toimijaryhmiä ja -toimijoita. Vaikuttamiselimet osallistuvat hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on merkitystä heidän edustaman kohderyhmän palveluiden kannalta.

Asiakasraadit ovat palveluiden kehittämiseen tähtääviä keskusteluryhmiä, joissa pyritään saamaan asiakkailta tietoa toiminnan ongelmakohdista ja

ideoita siitä, miten palveluita voitaisiin järjestää asiakaslähtöisemmin ja käyttäjäystävällisemmin. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakasraa-
titoiminnan tavoitteena on tuoda esiin asiakkaiden näkemyksiä kehittämis-
kumppanina sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä, toteuttamisesta
ja osallisuudesta. Asiakasraadille voidaan lähettää tehtäväksi esimerkiksi
hoito-ohjeiden, kutsukirjeiden, videoiden, yksiköiden tilojen tai minkä ta-
hansa hoitoprosessin, -polun tai -ketjun arviointi ja ideointi.

Kansallisen Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2022–2026 yhtenä ta-
voitteena on tarjota asiakas- ja potilasraatien edustajille mahdollisuuden
olla mukana palvelun tarjoajan toiminnan laatua ja turvallisuutta suunnit-
televissa ja seuraavissa ryhmissä.

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella ollaan lisäämässä asiakasosallisuutta
ja vaikuttavuutta vuoden 2024–2026 aikana useammalla eri ikäryhmiin
kohdentuvalla asiakasraatiryhmällä.

3.4.2 OLKA®-toiminta

OLKA®-toiminta Seinäjoen keskussairaalassa on Sosiaali- ja
terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) tukemaa, ja se toteutetaan
kumppanuustoimintana Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ja Yhteisöjen
Yhdistys ry:n Järjestötalon kanssa. Kaikki OLKA®:n palvelut ovat käyttäjille
maksuttomia.

OLKA®:n arvot ovat toisiaan arvostava hyvä yhteistyö, kunnioitus ja hyvän
tekeminen. Toiminnassa on mukana 70 vapaaehtoista, joista yli 90 % toi-
mii myös vertaistukijoina. Paikallisia ja valtakunnallisia yhdistyksiä on mu-
kana 60. Toimintaa koordinoi kaksi Järjestötalon palkkaamaa koordinaat-
toria. Sairaalan henkilökunnasta ja koordinaattoreista muodostuva OLKA®-
tiimi seuraa, valvoo ja kehittää toimintaa. OLKA® -toiminta kohtaa vuosita-
solla yli 20 000 asiakasta.

OLKA®:n toiminta on käyttäjälle maksutonta ja sen tavoitteena on:

- tarjota potilaille ja heidän läheisilleen kiireetöntä kohtaamista
- antaa tukea sairauteen sopeutumisessa vertaistuen kautta
- antaa saattamisapua sairaalakäynnille ja opastusta oikeaan paikkaan
- antaa vapaaehtoisille mahdollisuus auttaa, saada uusia ystäviä ja hyvän tekemisen myötä hyvinvointia myös itselleen
- antaa sairaalan työntekijöille tietoa yhdistysten palveluista potilaan kokonaisvaltaisen hoidon tueksi

- tarjota yhdistyksille tapa toimia sairaalassa lähellä potilasta ja mahdollisuus tiedottaa yhdistyksen toiminnasta, tuesta, vertaistukiryhmistä ja kuntoutuskursseista.



Lisätietoa valtakunnallisesta OLKA®-toiminnasta:

[Älä jää yksin, tukea on tarjolla • OLKA \(olkatoiminta.fi\)](https://olkatoiminta.fi)

3.5 Asiakasviestintä

Palvelunjärjestäjät tarjoavat alueensa asukkaille, asiakkaille ja potilaille sekä läheisille ja muille sidosryhmille säännöllisesti tietoa palautteen antamisen mahdollisuudesta esimerkiksi paikallislehdissä tai tiedotteissa. Hyvä viestintä lisää luottamusta, sitoutumista ja vaikuttaa myönteisesti maineen kehittymiseen. Myös lainsäädäntö velvoittaa hyvinvointialuetta viestimään palveluistaan ja toiminnastaan asiakkailleen ja asukkailleen.

Viestinnän linjaukset ja kulloinkin valitut painopisteet perustuvat hyvinvointialueen strategiaan, ja viestinnän tehtävä on tukea johtamista ja hyvinvointialueen tavoitteiden saavuttamista. Hyvällä viestinnällä voimme vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen, asiakkaan kokemukseen palvelusta ja hyvinvointialueen toiminnasta.

Tavoitteena on, että viestiminen on oikea-aikaista, esteetöntä ja helposti saavutettavaa. Tiedotamme avoimesti, myös päätöksentekoon liittyvistä asioista. Erityisen tärkeänä pidämme sitä, että asiakas saa palautteen siitä, miten hänen osallistumisensa vaikutti hyvinvointialueen tai sen palvelujen kehittämiseen. Hyvinvointialueen asiakasviestinnässä käytetään pääasiassa hyvinvointialueen verkkosivuja. Muita viestintäkanavia ovat mm. erilaiset some-kanavat sekä maakunta- ja paikallislehdet.

Tiedottamista ja viestintää kehitetään jatkuvasti hyödyntäen mm. asiakailta saatua palautetta ja uusia viestimiskanavia.

3.6 Digitaaliset palvelut mahdollistavat osallisuutta

Sähköisten ja digitaalisten palveluiden kehittäminen on yksi iso strateginen painopiste hyvinvointialueella. Hyvinvointialueella kehitetään etävastaanottopalveluita, chat-palveluita, sähköistä ajanvarausta ja digitaalisia palvelutarjottimia. Tarkoituksena on digitalisaatiolla helpottaa

palveluihin hakeutumista ja madaltaa kynnystä, jolloin niistä tulee oikea-aikaisia.

Digitaalisissa palvelutarjottimissa kuntien ja järjestöjen palvelut ovat samassa paikassa asukkaiden ja ammattilaisten helpommin löydettävissä, mikä edistää palveluohjausta kevyempiin palveluihin. Jotta palveluista saadaan toimivia, otetaan asukkaat ja ammattilaiset mukaan kehittämiseen ja myös palveluista viestimiseen. Käyttökokemuksia kerätään muun muassa eri ikäryhmiltä palveluita pilotoidessa, erilaisissa tapahtumissa, vaikuttamistoimielimiltä ja järjestötoimijoilta.

Uudenlaisia digitaalisia ratkaisuja ja välineitä osallisuuden edistämiseksi tulee koko ajan ja niiden käyttöönottoa on hyvä kokeilla, arvioida ja kehittää hyvinvointialueella.

4 Asiantuntijaosallisuus

Asiantuntijaosallisuudella tarkoitetaan tässä ohjelmassa: hyvinvointialueen palveluissa toimivien ammattilaisten ja hyvinvointialueen palveluille merkittävien sidosryhmien (palveluntuottajat, järjestöt, kunnat), ammattilaisten sekä kokemusasiantuntijoiden ja kokemusosaajien asiantuntijuutta ja osallistumista toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Asiantuntijaosallisuutta edistämään on valittu tavoitteita ja niitä tukevia toimenpiteitä, jotka on kirjattu osallisuusohjelman toimeenpanoa tukevaan taulukkoon (Liite 1).

4.1 Henkilöstön osallisuus

Osallisuusohjelmaa kootessa todettiin johdon, päättäjien ja asiantuntijoiden kesken, että hyvinvointialueen toimintakulttuuri tarvitsee vielä toimia henkilöstön osallisuuden vahvistamiseksi. Hyvinvointialueen työntekijöillä on vastuu huolehtia asiakasosallisuuden toteutumisesta kohtaamisissa, mutta myös itsellään oikeus tulla kuulluksi ammattilaisen roolissa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisilla ja asiantuntijoilla on myös velvollisuus ilmoittaa havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 29§).

Osallisuus ja yhdenvertaisuus näkökulmina sisällytetään perehdytykseen ja henkilöstön osallisuusosaamista vahvistetaan koulutusten ja viestinnän kautta. Hyvinvointialueen osallisuuden periaatteiden toimeenpanossa johdon ja henkilöstön rooli on keskeinen.

4.1.1 Osallisuus henkilöstöstrategiassa

Henkilöstön osallisuus huomioidaan hyvinvointialueen henkilöstöjohtamista linjaavassa henkilöstöstrategiassa (2022). Strategiaan on valittu viisi painopistealuetta, joihin kohdistetaan erityistä huomiota, voimavaroja ja kehitysponnistuksia. Henkilöstöstrategian viisi avainaluetta ovat: 1) työvoimatarpeiden hallinta, 2) johtaminen ja esihenkilötyö, 3) työprosessien ja käytäntöjen kehittäminen, 4) osaamisen kehittäminen sekä 5) työsuhteasioiden ja osallistamiskäytäntöjen kehittäminen.

Henkilöstöstrategiassa osallistumiskäytäntöjä edistää eri tasoilla tapahtuva viestinnän aktiivisuus, ajantasaisuus ja oikea sisältö. Tähän tarvitaan esihenkilöstön informointia, valmennusta ja materiaaleja. Viestinnän tulee olla kaksisuuntaista: kummankin osapuolen ja eri tahojen tulee informoida, kuunnella ja kuulla toisiaan.

Toiminnan kehittämisessä hyödynnetään organisaatiossa olevaa osaamista mahdollisimman laajasti. Henkilöstö otetaan mukaan oman työnsä ja toiminnan kehittämiseen. Henkilöstöllä on kokemusta, osaamista ja aktiivinen rooli toteutuksessa. Osallistumisen muotoja ja kanavia kehitetään ja monipuolistetaan siten, että osallistuminen saadaan ketteräksi ja vaikuttavaksi. Esimerkiksi palaverikäytäntöjä kehitetään kaikilla organisaation tasoilla ja osa-alueilla siten, että aito osallistuminen toiminnan kehittämiseen niidenkin kautta parane.

4.1.2 Osallisuus ja yhdenvertaisuus työhyvinvointistrategiassa

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen työhyvinvointistrategiassa (2024) osallisuutta tarkastellaan myös ensisijaisesti viestinnän näkökulmasta. Henkilökunnan osallistumista vahvistamalla pystytään edistämään aktiivisen toimijuuden kokemusta sekä paremmin tunnistamaan ja hyödyntämään yksilöiden vahvuuksia. Avoin viestintä ja tiedottaminen sekä henkilöstön osallistaminen päätöksentekoprosesseissa ovat tässä avainasemassa. Viestinnän tulee toimia hyvinvointialueella joka suuntaan: johdon tulee pystyä tiedottamaan työntekijöille päätöksenteon perusteista ja toiminnan lähtökohdista, ja henkilökunnalla pitää olla mahdollisuus kertoa kehittämistarpeista, onnistumisista ja epäkohdista.

Viestinnän mahdollistavina tiedonkulkukanavina toimivat mm.:

- HaiPro ja PosiPro -järjestelmät
- henkilökunnan uutiskirjeet, intranet ja sähköpostilistat
- sekä yksiköiden ja tiimien säännölliset palaverit, joissa on mahdollisuus keskustella asioista.

Oikeudenmukainen esihenkilö toimii hyvän työn mahdollistajana, kuuntelee alaisiaan heitä koskevissa päätöksissä ja heille tärkeissä asioissa, sekä toimii päätöksissään ja viestinnässään avoimesti ja totuudenmukaisesti. Yksiköissä laaditaan yksikkökohtaiset hyvinvointisuunnitelmat ja hyvinvoinnin tilaa seurataan työhyvinvointikyselyllä, josta voi tarkastella myös osallisuutta ja yhdenvertaisuuden toteutumista koskevia kokonaisuuksia.

4.2 Hyvinvointialueen sidosryhmät

Osallisuusohjelmaa valmistelleessa yhdyspintatyön, hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen lautakunnan ja osallisuustyöryhmän yhteisessä työpajassa helmikuussa 2024 osallistujat pitivät tärkeänä lisätä erityisesti sidosryhmien osallisuutta toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja

kehittämiseen. Tärkeinä sidosryhminä tähän osallisuusohjelmaan nähtiin palveluntuottajat, järjestöt ja kunnat. Asiantuntijaosallisuutta on tavoitteellista toteuttaa sidosryhmien kanssa teemallisesti esimerkiksi hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen sisällöissä. Toteutuksessa voidaan hyödyntää työpajamenetelmiä tai osallistavia digitaalisia työkaluja. Jo olemassa olevia sidosryhmiä ja verkostoja on tavoitteellista hyödyntää nykyistä enemmän.

Myös seurakunnat, koulut, oppilaitokset, tiedeyhteisöt, Poliisi ja valvovat viranmaiset (Valvira, AVI) ovat osallisuustyön näkökulmasta hyvinvointialueelle merkittäviä sidosryhmiä ja yhteistyötä niiden kanssa tehdään eri verkostoissa ja työryhmissä. Tässä ohjelmassa ei niihin nähden ole kirjattu erillisiä kehittämistoimenpiteitä.

4.2.1 Palveluntuottajat

Hyvinvointialueelle siirtymisen myötä palveluntuottajat ovat tuoneet esille kehittämistarpeita muun muassa viestintään ja yhteisiin koulutuksiin liittyen. Yhteiskehittämiseen ja vuoropuheluun toivotaan myös rakenteita ja mahdollisuuksia nykyistä enemmän. Pienten palveluntuottajien haasteena on kasvava hallinnollisen ja kirjallisen työn määrä sekä erilaisten järjestelmien käyttöönottoon liittyvät vaateet, jotka ovat osin kansallisia ja lainsäädännöllisiä. Kilpailutukseen liittyvät hakeutumisprosessit ovat myös pitkiä ja monimutkaisia ja vaativat erityisosaamista, jota yksin yrittävillä tai pienillä sosiaali- ja terveysalan palveluntuottajilla ei välttämättä ole. Tämä voi heikentää niiden osallistumismahdollisuuksia palveluidentarjoajana. Asiaan on tärkeä kiinnittää huomiota kilpailutuksia ja kriteereitä valmistellessa.

4.2.2 Järjestöt

Järjestöt ovat erilaisia ja eri kokoisia yhdistyksiä, joiden joukossa on myös palveluntuottajajärjestöjä. Etelä-Pohjanmaalla on kaikkiaan n. 4 000 rekisteröityä yhdistystä, joista sosiaali- ja terveydenhuollon yhdistyksiä 386 (2022). Järjestöt kattavat kaikki eri ikäryhmät ja pystyvät joustavasti kehittämään omia palveluita. Järjestöjen osallisuus työryhmissä tuo tietoa alueelliseen suunnitelmatyöhön sekä läheltä että kauempaa, sillä järjestöt toimivat usein paikallisella, alueellisella ja myös kansallisella tasolla.

Etelä-Pohjanmaalla hyvinvointialueen ja kuntien kanssa yhteistyössä toimii **Järjestöneuvosto**, johon on valittu järjestöjen toimesta edustukselliset edustajat 14 eri järjestökategoriasta. Järjestöneuvoston toimikausi on

kaksi vuotta. Järjestöneuvosto toimii yhteistyötahona järjestöjen ja julkishallinnon organisaatioiden välillä, kerää järjestötietoa ja tuo järjestöjen osaamisen ja kokemustiedon strategioiden ja ohjelmien valmisteluun, sekä julkisten palveluiden ja rakenteiden kehittämiseen Etelä-Pohjanmaalla. Se antaa lausuntoja sekä tekee aloitteita ja esityksiä julkishallinnon organisaatioille tuoden tarvittaessa esille järjestöjen ja niiden jäsenten tarpeita. Järjestöneuvosto ei ole hyvinvointialueen virallinen vaikuttamistoimielin, jolloin siinä ei ole myöskään viranhaltijaa valmistelu- tai esittelyvastuussa. Järjestöneuvostoon on nimetty hyvinvointialueen ja kuntien edustajat. Yhdyspintatyön, hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen lautakuntaan on päätetty paikka Järjestöneuvoston nimeämälle edustajalle ja varajäsenelle.

Etelä-Pohjanmaan järjestöjen keskinäistä yhteistyötä edistää **Yhteisöjen Yhdistys ry:n Järjestötal**. Järjestötalon tavoitteena on edistää sosiaali- ja terveysjärjestöjen, muiden järjestöjen, julkisen sektorin eri hallinnonalojen ja yksityisen sektorin välistä yhteistyötä ja tiedonvälitystä. Yhteistyön tavoitteena on, että Etelä-Pohjanmaan alueen asukkaat löytävät yhdistysten palvelut ja saavat niistä vertaistukea, tietoa ja löytävät niiden vapaaehtoistoiminnan. Tavoitteena on alueen asukkaiden terveyden, osallisuuden kokemusten lisääminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Jäsenjärjestöjä Yhteisöjen Yhdistys ry:llä on yhteensä 74. Yhteisöjen Yhdistys ry tukee jäsenjärjestöjensä toimintaedellytyksiä ja vaikuttamismahdollisuuksia. Järjestötalon ja hyvinvointialueen yhteinen OLKA-toiminta on kuvattu tässä asiakirjassa asiakasosallisuuden yhteydessä. Järjestötalon toiminnanjohtaja toimii sihteerinä Järjestöneuvostossa ja Järjestötalon koordinaattori puheenjohtajana alueellisessa **kuntien järjestöyhdyshenkilöverkostossa**. Verkostoon on nimetty 1–4 järjestöyhdyshenkilöä jokaisesta kunnasta. Verkoston sihteerisyys on hyvinvointialueen kehityspalveluissa.

Järjestöyhteistyötä edistetään järjestöjen **kumppanuuspöytämallilla** ja järjestöilloilla, joita toteutetaan sekä kunnissa että suunnitellaan toteutettavaksi julkisten toimijoiden ja järjestöjen yhteistyönä alueellisina toteutuksina. Kumppanuuspöytä on kuvattu tarkemmin kappaleessa 5.4 Kumppanuuspöytätoiminta.

Järjestöyhteistyötä edistämään valmistellaan **kumppanuussopimuksia** ja puoltolausuntoja. Hyvinvointialueella on aluehallituksen hyväksymät järjestöavustusten myöntämisen perusteet ja se **myöntää toiminta- ja**

kumppanuusavustusta järjestöille. Kunnat avustavat järjestöjä kukin omien avustuskäytänteiden mukaisesti.

4.2.3 Kunnat

Etelä-Pohjanmaalla järjestettiin lokakuussa 2023 ensimmäiset lakisääteiset hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen alueelliset ja monialaiset neuvottelut yhdyspintatoimijoille. Selkeää ja saavutettavaa viestintää asukkaille ja kunnille toivottiin lisää. Neuvotteluissa kuntien edustajat korostivat yhteistyön edistämisessä huomioimaan, että hyvinvointialueen asukkaat ovat ensisijaisesti kuntalaisia ja kunnat ovat erilaisia. Kunta tuntee alueensa ja asukkaansa parhaiten ja siten kuntien asiantuntijuus ja paikallisuus on otettava mukaan suunnitteluun. Kunnissa kaivataan avointa vuoropuhelua, jossa huomioidaan kulttuurilliset näkökulmat. Toivottiin, että kunta olisi jatkossakin hyvinvointialueelle kehityskumppani, vaikka kaikki kunnat eivät veisi samoja asioita eteenpäin.

Kunnilla ja hyvinvointialueella on molemmilla tavoitteena jakaa laadukkaita palveluita. Lähellä olevat palvelut mahdollistavat kuntalaisille asumisen myös pienissä kunnissa ja siksi kunnalle on oleellista, mitä sosiaali- ja terveystalvaeluita siellä on saatavilla.

Kunnissa jo pitkään käytössä olevat osallisuutta edistävät rakenteet esimerkiksi järjestöyhteistyössä edistävät yhteisiä tavoitteita. Huomiona oli, että hyvinvointialueelle siirtymisen myötä aiemmissa työryhmissä ja yhteistyörakenteissa on tapahtunut muutoksia eikä sosiaali- ja terveystalvaelan toimijoista välttämättä ole enää ollut vastinparia kuntaan hyvinvointialueelta. Yhdyspinta hyvinvointialueelta kuntiin on laaja eri palveluiden kautta myös muista kuin hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen palveluista.

Kuntaliitto 2022 ohjaa kuntia ja hyvinvointialuetta yhteistyön johtamisessa: Lainsäädäntö antaa reunaehdot ja puitteet toiminnalle. Yhteinen tilannekuva ja tietopohja muodostavat tarpeet, joihin laaditaan yhteistyössä suunnitelmia. Yhteistyön tekemiseksi on oltava yhteinen päämäärä ja tavoitteet. Toimijoiden roolit on tunnistettava ja kuvattava ja työnjaosta on sovittava. Vastuutahot eri osa-alueisiin nimetään. Yhteistyö edellyttää yhdessä sovittuja pelisääntöjä ja yhteistyön toimintamalleja. Yhteistyölle tulee olla tarvittava määrä kohtaamisia ja säännöllisesti kokoontuvia rakenteita, jotka voivat olla sekä jatkuvia että tilapäisiä.

4.2.4 Kokemusasiantuntija- ja kokemustoiminta

Kokemusasiantuntijatoiminta on 2000-luvulla kehittynyt toimintamuoto, jonka perustukset ovat syntyneet kansalais- ja järjestötoiminnassa. Kokemusasiantuntijatoiminta tuo tietoa asiakkaiden ja potilaiden kokemuksista osaksi palveluiden kehittämistä ja asiakastyötä.

Etelä-Pohjanmaalla kokemusasiantuntijakoulutus käynnistyi mielenterveys- ja riippuvuushoidon palvelualueella vuonna 2010 ja somatiikan palvelualueella vuonna 2019.

Kokemusasiantuntija on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen järjestämän koulutuksen käynyt henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta mielen-terveys- tai päihdeongelmasta tai fyysisestä sairaudesta joko potilaana tai läheisenä.

Kokemusasiantuntijatoiminnan tavoitteena on palvelujen toimivuuden parantaminen, asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden lisääminen, sairastumiseen, sairastamiseen sekä toipumiseen ja kuntoutumiseen liittyvän ymmärryksen lisääminen ja syventäminen, asenteiden muuttaminen ja muuttuminen, yhteiskunnallinen vaikuttaminen sekä kuntoutumisen tukeminen.

Kokemusasiantuntija voi toimia monella tavalla tukihenkilönä potilaille ja heidän omaisilleen. Kokemusasiantuntija on:

- Vertaistuki vaikeissa tilanteissa.
- Toimii potilaan ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön välisenä tulkkina hoitotyön arjessa.
- Vahvistaa asiakkaan ja potilaan roolia vaikuttaa omaan hoitoonsa.
- Toimii palveluiden kehittäjänä ohjausryhmissä, työryhmissä, suunnittelu- ja kehittämisryhmissä.
- Voi toimia ryhmässä ryhmänohjaajana tai potilaan tukena tai työntekijän työparina.
- Kokemuskouluttajana esim. oppilaitoksissa ja koulutustilaisuuksissa.

Sekä palkkioperusteisen kokemusasiantuntijan että järjestötaustaisen kokemustoimijan voi tilata Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelta. Tavoitteena on, että tällä tavoin kokemustieto saadaan paremmin asiakkaiden ja ammattilaisten käyttöön. Hyvinvointialue koordinoi kokemusasiantuntijatoimintaa.

Kokemusasiantuntijaraati käsittelee erikoissairaanhoidon yksiköiden antamia tehtäviä, kuten hoito-ohjeita, potilasohjeita ja kehittämisajatuksia tarjoten tehtäviin 16 kokemusasiantuntijan osaamisen. Näin yksiköt voivat hyödyntää kokemustietoa matalalla kynnyksellä ja helposti.



Tutustu lisää kokemusasiantuntijatoimintaan:

[Kokemusasiantuntijatoiminta - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue \(hyvaep.fi\)](https://www.hyvaep.fi/kokemusasiantuntijatoiminta)

Järjestötaustainen kokemustoimija on valtakunnallisen mallin mukaisesti koulutettu henkilö, jolla on omakohtaista tai läheisenä olemisen kokemusta pitkäaikaissairaudesta, vammautumisesta, vammaisuudesta tai vaikeasta elämäntilanteesta. Jokaisella kokemustoimijalla on myös aina valtakunnallisen taustajärjestönsä tuki.

Kokemustoimijat toimivat yhdessä ammattihenkilöstön kanssa

- yhteisen tavoitteen suuntaisesti sekä
- arvioivat ja etsivät aktiivisesti ratkaisuja tunnistettuihin haasteisiin tai kehittämiskohteisiin.

Kokemustoimijat voivat pitää luentoja, lyhyitä puheenvuoroja tai alustuksia. He voivat olla mukana erilaisissa koulutuksissa, työryhmissä, työpaikoissa ja osallistua esimerkiksi arviointi- tai suunnittelutehtäviin.

4.3 Sosiaalinen raportointi asiantuntijaosallisuuden muotona

Sosiaalinen raportointi on yksi ammattilais- ja asiantuntijatiedontuotannon menetelmä kaikille hyvinvointialueen ja sidosryhmien toimijoille Etelä-Pohjanmaalla. Sen tarkoituksena on tuottaa ja välittää asiakastyössä kertyvää tietoa palvelujärjestelmän, johtamisen ja päätöksenteon tueksi. Asiantuntijatieto luo rakenteita tiedon tuottamiselle ja toimenpide-ehdotusten tekemiselle. Raportointitieto nostaa esiin ajankohtaisia ilmiöitä, palvelujärjestelmään liittyviä epäkohtia tai palvelujen puutteita, mutta myös positiivisia asioita. Sosiaalisen raportoinnin tulokset hyödyttävät jatkossa esim. hyvinvointikertomus- ja strategiatyötä.

Sosiaalinen raportointi tuottaa parhaimmillaan ennakoivaa, kehittävää ja visioivaa toimintaa tukevaa asiantuntijatietoa, joka mahdollistaa entistä

tehokkaampien toimintatapojen kehittämisen ja kustannusvaikuttavuuden parantumisen. Sosiaalisen raportoinnin tulosten huomioiminen ja hyödyntäminen vahvistaa hyvinvointialueen asukkaiden osallisuutta ja oikeuksien toteumista sekä erilaisten yhteistyöverkostojen rakentamista.

Sosiaalinen raportointi osana rakenteellista sosiaalityötä

Sosiaalinen raportointi on oleellinen rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon menetelmä. Rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi hyvinvointialueen muiden toimialojen ja kunnan suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoiden kehittämistä. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 29§ ja sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 7§).

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella on hyväksytty rakenteellisen sosiaalityön raportoinnin menetelmäksi monialainen sosiaalisen raportoinnin malli, jota on toteutettu vuodesta 2021 alkaen, noin kerran vuodessa. Raportoinnissa on kyse asiantuntijatiedon tuottamisesta ja hyödyntämisestä indikaattori- ja tilastotietoa täydentäen tiedolla johtamisen tueksi.

Osana kansallista rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon kehittämistä hyvinvointialueita veloitetaan laatimaan alueellinen toteutussuunnitelma rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotannon toteuttamiseen.

Suunnitelmaan kirjataan yhteys muun muassa osallisuusohjelmaan ja kuvaus siitä, miten osallisuudella varmistetaan asiantuntijatiedon hyödyntäminen ja huomioiminen organisaatiossa. (Rakenteellisen sosiaalityön raportoinnin kehittämisen -projekti, THL.)

5 Päätöksenteko-osallisuus

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

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön 4§ mukaisesti hyvinvointialueen aluevaltuusto vastaa hyvinvointialueen toiminnasta ja taloudesta sekä käyttää hyvinvointialueen ylintä päätösvaltaa.

Aluevaltuustossa on 59 alueen asukkaiden demokraattisesti vaaleilla valitsemaa valtuutettua. Aluevaltuusto valitsee 13 aluehallituksen jäsentä. Aluehallitus vastaa aluevaltuuston päätösten valmistelusta, täytäntöönpanosta ja laillisuuden valvonnasta. Aluehallitus johtaa hyvinvointialueen toimintaa, hallintoa ja taloutta. Lautakunnat ovat hallituksen toimintaa ja hyvinvointialueen integraatiota tukevia valmistelu- ja asiantuntijaelimiä, joilla voi olla itsenäistä päätösvaltaa. Osallisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo-ohjelman valmistelussa yhdyspintatyön, hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen lautakunnan rooli on ollut ohjaava.

5.1 Aloiteoikeus

5.1.1 Aloite hyvinvointialueelle sen toiminnasta tai palveluista

Hyvinvointialueen asukkaalla, jonka kotikunta sijaitsee hyvinvointialueen alueella, on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa. Laki hyvinvointialueesta (611/2021, 30 §) sisältää säädöksiä aloiteoikeudesta. Asukasta laajemmin laki käsittelee hyvinvointialueen jäsenen oikeuksia. Laki hyvinvointialueesta 3§ määrittää, että asukkaan lisäksi hyvinvointialueen jäsen voi olla myös hyvinvointialueen alueella sijaitseva kunta, yhteisö tai säätiö, jonka kotipaikka on hyvinvointialueen alueella olevassa kunnassa. Hyvinvointialueen jäsen voi olla myös se, joka omistaa tai hallitsee hyvinvointialueen alueella sijaitsevaa kiinteää omaisuutta.

Lisäksi hyvinvointialueen palvelun käyttäjällä on lain mukainen oikeus tehdä aloitteita kyseistä palvelua koskevassa asiassa. Kun aloitetta käsitellään, on sen tekijöille annettava mahdollisuus tulla kuulluiksi. Heille on myös ilmoitettava aloitteen johdosta suoritettut toimenpiteet. Aluevaltuuston tietoon on saatettava vähintään kerran vuodessa sen

toimivaltaan kuuluvissa asioissa tehdyt aloitteet ja niiden johdosta suoritettut toimenpiteet. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021, 30§)

Hallintosäännön 169§ määrittää, että *"Hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa. Palvelun käyttäjällä on oikeus tehdä aloitteita palveluaan koskevassa asiassa."*

Näin teet aloitteen

Aloite tulee tehdä kirjallisesti tai sähköisellä asiakirjalla. Aloitteesta tulee käydä ilmi, mitä asia koskee sekä aloitteen tekijän nimi, kotikunta ja yhteystiedot. Aloitteen voi lähettää hyvinvointialueelle kirjaamoon joko sähköpostitse tai postitse.

Valtuutettujen aloitteet

Hallintosäännön 139§ määrittää valtuutettujen tekemistä aloitteista:

"Kokouskutsussa mainittujen asioiden käsittelyn jälkeen valtuustoryhmällä, valtuutetulla ja nuorisovaltuuston edustajalla on oikeus tehdä kirjallisia aloitteita hyvinvointialueen toimintaa ja hallintoa koskevissa asioissa. Aloite on, sitä enempää käsittelemättä, lähetettävä aluehallituksen valmisteltavaksi. Aluevaltuusto voi päättää, että aloitteessa tarkoitetun asian valmistelusta käydään lähetekeskustelu. Aluehallituksen on vuosittain toukokuun loppuun mennessä esitettävä aluevaltuustolle luettelo valtuutettujen tekemistä ja aluehallitukselle lähetetyistä aloitteista, joita aluevaltuusto ei edellisen vuoden loppuun mennessä ole lopullisesti käsitellyt. Samalla on ilmoitettava, mihin toimenpiteisiin niiden johdosta on ryhdytty. Aluevaltuusto voi todeta, mitkä aloitteista on käsitelty loppuun."

Aloitteen eteneminen

Hyvinvointialue käsittelee jokaisen aloitteen. Käsittelijä on yleensä viranomainen, jolla on toimivalta tehdä päätöksiä aloitteen tarkoittamassa asiassa. Jos toimivaltainen viranomainen on toimitelin, aloitteista ja aloitteiden perusteella suoritetuista toimenpiteistä on annettava toimitelimelle tieto. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava kuukauden kuluessa aloitteen saapumisesta:

- mikä taho aloitetta käsittelee
- arvio käsittelyajasta
- keneltä saa lisätietoja aloitteen käsittelystä.

Kun aloite on käsitelty, aluehallitus esittelee aloitteet aluevaltuustolle sekä niiden johdosta tehdyt toimenpiteet vuosittain toukokuun loppuun mennessä. Muun toimielimen kuin aluevaltuuston toimivaltaan kuuluvista aloitteista on annettava tieto toimielimelle niiden päättämällä tavalla. Toimielin voi samalla päättää, mitkä aloitteista ovat loppuun käsiteltyjä (Hallintosääntö 170§). Aloitetta käsiteltäessä hyvinvointialueen on varattava aloitteen tekijöiden edustajille tilaisuus tulla kuulluiksi. Aloitteen tekijälle tulee ilmoittaa, mitä päätettiin. Kaikki aloitteet käsitellään, vaikka ne eivät johtaisi toimenpiteisiin.

5.1.2 Aloite hyvinvointialueen neuvoa-antavan kansanäänestyksen järjestämisestä

Hyvinvointialueen asukkailla on oikeus kansanäänestysaloitteen tekemiseen. Aloiteoikeus perustuu lakiin hyvinvointialueesta (31§). Kansanäänestysaloitteen tekemiseen tarvitaan vähintään kolme prosenttia 15 vuotta täyttäneistä hyvinvointialueen asukkaista. Aloitteiden sisällöstä ja käsittelystä säädetään laissa. Jos aloite kerää tarvittavan 3 % kannatuksen, aluevaltuuston on viipymättä päätettävä, toimitetaanko aloitteessa tarkoitettu kansanäänestys. Aloitetta käsitellessä hyvinvointialueen on varattava aloitteen tekijöiden edustajille tilaisuus tulla kuulluiksi.

Laki hyvinvointialueilla ja kunnissa toimitettavissa neuvoa-antavissa kansanäänestyksissä noudatettavasta menettelystä (656/1990) tarkentaa päätöstä kansanäänestyksen toimittamisesta ja kansanäänestysaloitteen tekemistä.

5.1.3 Kansallinen palvelu aloitteiden tekemiseen ja seurantaan

Kansallisesti on parhaillaan tulossa käyttöön oikeusministeriön ylläpitämä hyvinvointialueille yhteinen verkkopalvelu hyvinvointialuealoite.fi. Palvelussa asukas, yhteisö, säätiö tai kunta voivat tehdä aloitteita hyvinvointialueiden toiminnasta ja palveluista sekä hyvinvointialueen kansanäänestysaloitteita. Oikeusministeriön ylläpito esitarkastaa palveluun tulleet aloitteet ja toimittaa ne tarvittaessa muokattavaksi tai täydennettäväksi aloitteen tekijälle. Valmiit aloitteet julkaistaan palvelussa, jolloin kansalaiset voivat niitä selata ja kannattaa. Palvelu välittää tehdyt aloitteet hyvinvointialueiden kirjaamoihin, joista ne hyvinvointialueilla vastuutetaan käsiteltäväksi ja varataan aloitteen tekijöille mahdollisuus tulla kuulluiksi. Palvelussa kansalainen voi seurata hyvinvointialueiden antamia vastauksia ja väliaikatietoja aloitteisiin.

Hyvinvointialue antaa valtuuston tietoon vähintään kerran vuodessa tehdyt aloitteet ja niiden johdosta suoritettavat toimenpiteet.

5.2 Vaikuttamistoimielimet

Laki hyvinvointialueesta (611/2021, 32 §) velvoittaa, että aluehallituksen on asetettava hyvinvointialueelle:

- nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien varmistamiseksi nuorisovaltuuston tai vastaavan nuorten vaikuttajaryhmän
- ikääntyneen väestön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaamiseksi vanhusneuvoston
- vammaisten henkilöiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien varmistamiseksi vammaisneuvoston.

Vaikuttamistoimielinten jäsenet valitaan hyvinvointialueen kunnissa toimivien vastaavien vaikuttamistoimielinten jäsenistä siten, että kustakin vaikuttamistoimielimestä valitaan vähintään yksi edustaja. Lisäksi vaikuttamistoimielimiin voidaan valita muita henkilöitä. Aluehallitus huolehtii vaikuttamistoimielinten toimintaedellytyksistä.

Lain mukaan vaikuttamistoimielimille on annettava mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on tai joilla vaikuttamistoimielin arvioi olevan merkitystä lasten ja nuorten, ikääntyneen väestön tai vammaisten henkilöiden ja heidän tarvitsemiensa palveluiden kannalta.

Vaikuttamistoimielimet on otettava mukaan myös osallistumisen ja kuulemisen kehittämiseen.

Vaikuttamistoimielinten asettaminen ja niiden toimintasääntöjen hyväksyminen on kirjattu hyvinvointialueen hallintosääntöön.

Vanhusneuvostossa hyvinvointialueen viranhaltijana on ikäpalveluiden toimialuejohtaja, vammaisneuvostossa vammaispalveluiden palvelualuejohtaja, nuorivaltuustossa kehityspalveluiden asiantuntija.

Lisäksi kussakin neuvostossa on hyvinvointialueen työntekijä teknisenä sihteerinä. Vaikuttamistoimielimillä on omat toimintasuunnitelmat, joissa ne voivat painottaa omaa tehtäväänsä toimintaohjetta tarkemmalla tasolla.

Hyvinvointialueen eri toimialueiden ja vaikuttamistoimielinten vuoropuhelua on nähty tarpeelliseksi vahvistaa. Hyvinvointialue kutsuu vaikuttamistoimielinten jäsenet yhdessä järjestöneuvoston jäsenten

kanssa hyvinvointialueen toimialue-, palvelualue- ja professiojohtajien kanssa koolle ns. vaikuttamisfoorumiin. Tarkoituksena on mahdollistaa kasvokkainen kohtaaminen ja yhteiskehittäminen.

5.3 Järjestöneuvosto

Etelä-Pohjanmaalle perustettiin syyskuussa 2021 monialainen maakunnallinen Järjestöneuvosto. Järjestöneuvostosta jo aiemmin tässä asiakirjassa kappaleessa 4.2.2 Järjestöt. Se on järjestöjen ja julkisen sektorin yhteistyötä rakentava toimielin, jonka tavoitteena on

- vahvistaa järjestöjen keskinäistä sekä järjestöjen ja julkisen toimijan yhteistyötä
- vahvistaa järjestöjen ja kansalaisyhteiskunnan eri toimijoiden roolia maakunnan sekä hyvinvointialueen yhteisen tulevaisuuden suunnittelussa
- edistää asukkaiden osallisuutta ja yhteisöjen toimivuutta toiminta-alueella.

Järjestöneuvosto antaa lausuntoja sekä tekee aloitteita ja esityksiä julkishallinnon organisaatioille tuoden tarvittaessa esille järjestöjen ja niiden jäsenten tarpeita.

Tutustu ja lue lisää:

[Järjestötalo \(jtalok.fi\)](https://jtalok.fi)



5.4 Kumppanuuspöytätoiminta

Osallistava kumppanuuspöytätoimintamalli on käytössä koko Etelä-Pohjanmaan alueella. Toiminnan tarkoituksena on koota yhteen paikallisia asukkaita, yhdistyksiä, yrityksiä ja kunnallisia toimijoita. Tavoitteena on, että yhdessä tunnistetaan ja etsitään ratkaisuja toimintaympäristöön vaikuttaviin ilmiöihin ja haasteisiin. Pöytien teemat nousevat paikallisista tarpeista.

Kunnat ja hyvinvointialue voivat järjestää omia sekä yhteisiä kumppanuuspöytiä, joihin kutsuvat ensisijaisesti järjestöjä ja asukkaita, mutta tarpeen mukaan myös muita toimijoita.

5.5 Asukasraadit

Asukasraadeissa asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa sellaisen toiminnan suunnitteluun, joka koskee asukasta tai asiakasta itseään sekä mahdollisuus ilmaista itseään sekä näkemyksiään erilaisten kyselyjen, asukasraatien/-paneelien ja yhteiskehittämisen avulla. Asukasraateja voidaan hyödyntää tietyn ilmiön lähestymisessä tai palvelua kehittäessä. Asukasraadin kautta voidaan tuottaa asukkaiden taholta tietoa, mihin suuntaan toimintaa tulee kehittää. Asukasraadin toiminta dokumentoidaan ja tieto siirretään eteenpäin kehittämiseen ja päätöksentekoon esimerkiksi julkilausuman muodossa. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella ei ole vielä käytössä asukasraateja. Onnistuneista esimerkeistä muilta hyvinvointialueilta tai kunnista on mahdollisuus saada mallia.

5.6 Hyvinvointialueen lakisääteiset neuvottelut

Lainsäädännössä määritellään yhteistyöhön sisältyväksi hyvinvointialueen ja kuntien väliset yhteistyöneuvottelut (vähintään valtuustokausittain) sekä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen neuvottelut (vähintään vuosittain). (Kuntaliitto, Neuvottelusuosituksia 2022.)

Neuvotteluihin liittyen on sovittava:

- Kuka ja mikä taso (poliittinen, ylin johto, asiantuntijataso) edustaa missäkin – roolituksen ja neuvottelumandaattien on oltava selkeät
- Kuka tai ketkä valmistelevat asiat ja miten valmisteluprosessi toteutetaan
- Miten tieto ja tilannekuva saadaan välitettyä kunnista ja hyvinvointialueilta neuvotteluihin – aineistojen tuottaminen
- Miten tieto neuvotteluista välittyy kuntien ja hyvinvointialueiden eri tasoille
- Kuka hyväksyy ja toimeenpanee neuvotteluiden lopputuloksen kunnissa ja hyvinvointialueella
- Miten neuvottelutulos hyväksytään ja miten sovittuja asioita seurataan neuvotteluiden jälkeen
- Miten järjestöt, yritykset ja muut osapuolet valitsevat edustajansa (koskee hyte-neuvotteluja) (Kuntaliitto, Neuvottelusuosituksia 2022)

6 Ohjelman toimeenpano

Osallisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo-ohjelma on moneen erilliseen kansalliseen, alueelliseen ja paikalliseen ohjelmaan ja suunnitelmaan yhteydessä oleva kokonaisuus. Ohjelman toimeenpano vaatii johtamista ja resursseja. Ohjelman liitteenä on toimeenpanoa tukeva taulukkomuotoinen toimenpideohjelma, johon on nostettu yhdessä tärkeiksi koetut tahtotilaa kuvaavat tavoitteet ja niitä edistävät toimenpiteet. Tarkoitus on, että toimenpideohjelmaa tarkennetaan johdon ja esihenkilöiden toimesta hyvinvointialueen yksiköissä, joissa taulukkoon kirjataan yksikön palvelujen ja toiminnan kannalta tarkemmat osallisuuden tavoitteet ja toimenpiteet. Tässä ohjelmassa ei ole tietoisesti tarkasteltu sairaus- tai vamma ryhmien ja erilaisten kulttuuritaustoja edustavien asukkaiden osallisuutta erikseen, koska asiakirjasta olisi ollut haastavaa muodostavaa kaikki erityisryhmät huomioivaa. Tarkoitus on, että kukin palvelualue arvioi osallisuuden näkökulmasta asiaa erikseen toimenpideohjelman tarkempia tavoitteita laatiessaan.

Hyvinvointialueen kehityspalveluista annetaan toimeenpanon tueksi asiantuntijoiden ohjaustukea. Toteutumisen edistyminen tarkistetaan toimialoilla vuosittain. Osallisuusohjelma tarkistetaan kerran valtuustokauden aikana ja päivitetään tarvittavilta osin.

Tavoitteena on seurata osallisuuden kehittämisen myötä syntynyttä vaikuttavuutta.

Tavoitteellista on, että hyvinvointialue kehittää asiakkaidensa ja asukkaidensa osallistumismahdollisuuksia, huomioimalla jo olemassa olevia rakenteita ja toimielimiä sekä kokeilemalla ja ottamalla käyttöön uusia osallistumisen menetelmiä jo käytössä olevien menetelmien rinnalle. Osallistuvan demokratian menetelmistä voi lukea: [Osallistuvan demokratian työkalupakki 1.0 - Sitra](#).

Lähtökohtana on, että osallisuuden kehittäminen lisää myös palveluiden vaikuttavuutta, jota on arvioitava. Tavoitteena on, että jokainen löytäisi oman, hänelle parhaiten soveltuvan tavan osallistua hyvinvointialueen palvelujen ja toiminnan kehittämiseen.

"Osallisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo ovat yhteiskunnan perustavanlaatuisia kivijalkoja, joiden varaan rakennamme kestävän ja oikeudenmukaisen tulevaisuuden, jossa jokaisen ääni kuuluu ja jokaisen arvo tunnustetaan."

7 Liitteet

Liite 1	Tavoitteet, toimenpiteet ja seuranta osallisuuden varmistamiseksi hyvinvointialueella
Liite 2	Asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertaisuussuunnitelma (2024-2026) (Hyväksytty 22.5.2025 Yhdyspintatyön sekä hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen lautakunnassa §24)

Lähteet:

eOppiva, koulutusmateriaali: [Sukupuolten tasa-arvo & yhdenvertaisuus – Miksi ja miten? - Näin edistät tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta omassa työssäsi](#)

eOppiva, koulutusmateriaali:

eOppiva, koulutusmateriaali:

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Henkilöstöstrategia 2022

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Työhyvinvointistrategia 2023

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, kokemusasiantuntijatoiminta: [Kokemusasiantuntijatoiminta - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut](#)

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, Tiedote: [Osallisuuden neljä periaatetta hyvinvointialueella - Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut.](#)

Järjestötaido: [Järjestötalon verkkosivut.](#)

Kuntaliitto, Neuvottelusuosituksia: [Kuntien ja hyvinvointialueiden neuvottelusuosituksia 14122022 - Kuntaliiton verkkosivut](#)

Kuntaliitto, osallisuus: [Osallisuus - kuntalaisten osallisuuden edistäminen - Kuntaliiton verkkosivut](#)

Oikeusministeriö: [Suunnitelman laatiminen - Yhdenvertaisuus](#)

OLKA[®]-toiminta: [Olkatoiminnan verkkosivuille.](#)

Sitra, artikkeli: [Julkinen hallinto hyötyisi osallisuuden tarkemmasta määrittelystä - Sitran verkkosivuille](#)

Sitra, Demokratiateemaryhmä 18.4.2024. Oikeusministeriön esitys hyvinvointialoitteesta: [Hyvinvointialuealoite, Sitran verkkosivulle.](#)

Soste ry, Osallisuus -artikkeli: [Osallisuus on tunne siitä, että kuuluu johonkin - Sosten verkkosivuille.](#)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos: [Kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki - THL:n verkkosivuille](#)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos: Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus [Kulttuurisensitiivinen työote - THL:n verkkosivuille](#)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Osallisuuden edistäminen: [Osallisuuden edistäminen - THL:n verkkosivuille](#)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Osallisuuden edistäjän opas: [Osallisuuden edistäjän opas - Julkarin verkkosivuille](#)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Osallisuus: [Osallisuus - THL:n verkkosivuille](#)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos: [Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet - THL:n verkkosivuille](#)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos: [Tasa-arvon tarkistuslista viranomaiselle - THL:n verkkosivuille](#)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos: [Tasa-arvosuunnittelu - THL:n verkkosivuille](#)

Yhdenvertaisuusvaltuutettu: [Yhdenvertaisuussuunnittelu - Yhdenvertaisuusvaltuutetun verkkosivuille.](#)

(Lähteet: Osallisuus - E-P soteuudistus (epsoteuudistus.fi) ja Järjestöyhdyshenkilöiden tapaamismateriaali 040221)