

Osallisuusohjelman raportti 2023

Hilda Hakkarainen, erityisasiantuntija, asiantuntija- ja
kehittämispalvelut

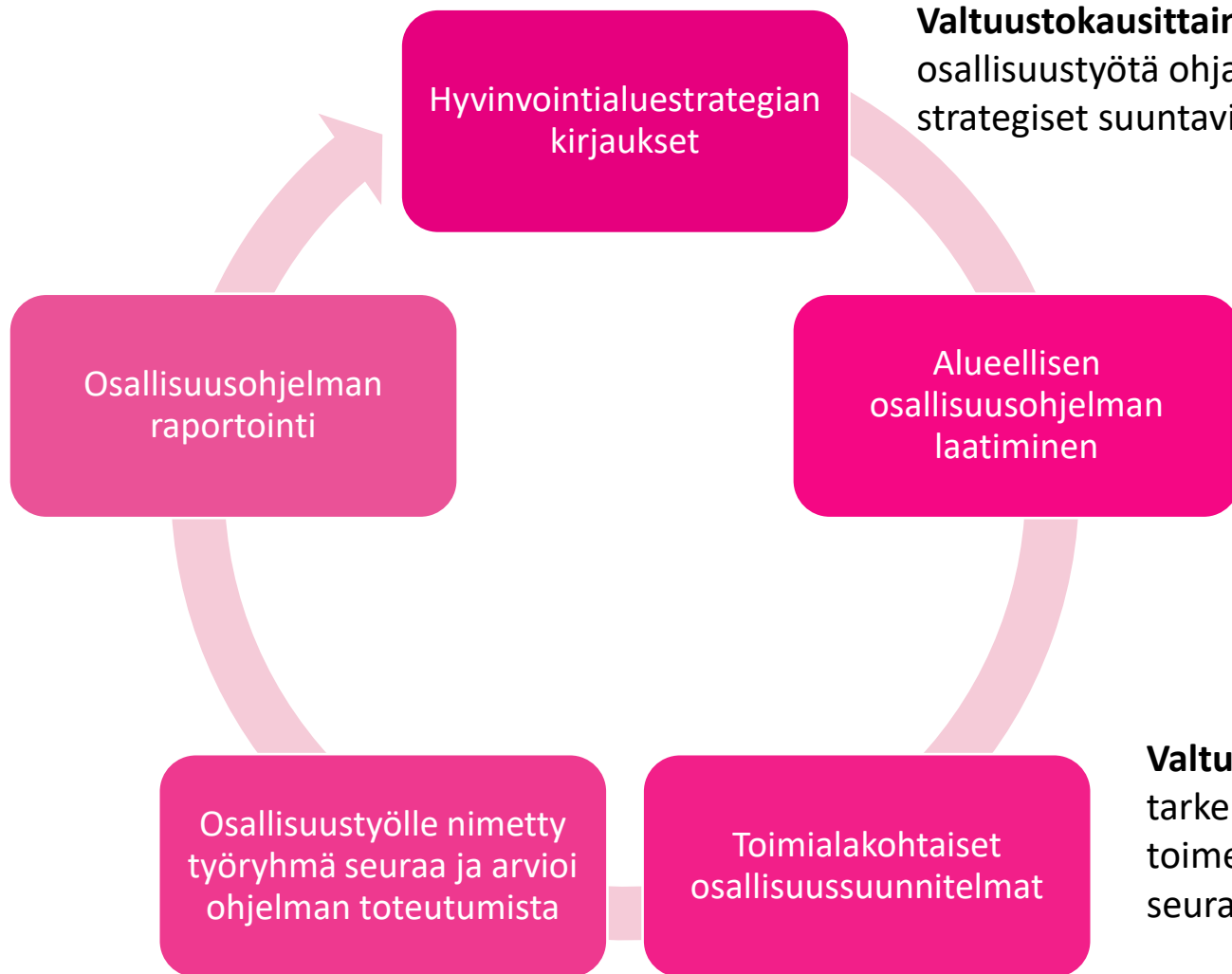
Lähidemokratia- ja osallisuuslautakunta 15.4.2024





Osallisuusohjelman seuranta ja arviointi

Valtuustokausittain:
raportointi aluevaltuustolle
Vuosittain:
raportointi johdolle sekä
lähidemokratia- ja
osallisuuslautakunnalle



Valtuustokausittain:
osallisuustyötä ohjaavat
strategiset suuntaviivat

Valtuustokausittain:
painopistealueet, tavoitteet,
toimenpiteet, mittarit,
seuranta ja arviointi

Valtuustokausittain:
tarkemmat vastuut, aikataulu,
toimenpiteet, toimenpiteiden
seuranta ja mittarit





Osallisuusohjelman hyväksyntä ja osallisuussuunnitelmien työstö vuonna 2023

Osallisuusohjelma
hyväksyttiin
aluevaltuustossa
14.3.

Osallisuuden
koordinaatioryhmän
toiminnan aloitus ja
toimialakohtaisten
osallisuussuunnitelmien
valmistelu

Toimialakohtaiset
osallisuussuunnitelmat
hyväksyttiin HYTE-
ohjausryhmän
kokouksessa 7.6.

Osallisuussuunnitelmien
toimenpiteiden työstö,
osallisuuden
koordinaatioryhmän
säännölliset tapaamiset





Osallisuusohjelman toteutuminen tavoitteittain vuonna 2023





1. Tavoite: Tarjoamme tietoa osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista eri kanavia hyödyntäen

Toimenpiteet	Nostoja raportista
<p>1. Hyvinvointialueen viestintäkanavat ovat selkeät ja helposti ymmärrettävät</p> <p>2. Neuvontaa ja asiakasohjausta toteutetaan asiakaslähtöisesti ja ajantasaisesti</p> <p>3. Viestinnässä tunnistetaan eri ryhmien erityistarpeet ja tietoa välitetään monikanavaisesti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Viestinnän saavutettavuuteen on panostettu <ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstön koulutukset ja viestinnän ohjeistukset • Verkkosivujen kehittäminen palautteen pohjalta • Monikanavainen ja -kielinen viestintä: verkkosivut, puhelinpalvelut, some, paikallislehdet, videomateriaalit ikääntyneiden palveluopas, tapahtumiin jalkautuminen, järjestöyhteistyö • Neuvontaa ja asiakasohjausta on kehitetty yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa <ul style="list-style-type: none"> • Matalan kynnyksen palveluita toteutetaan yhdessä sidosryhmien kanssa, esim. avoimet kohtaamispaikat, hyvinvointitoimijat tutuksi –infot ja hyvinvointikiertue • Eri asiakasryhmien tarpeita vastaavien toimintamallien kehitys, esim. perhekeskustoimintamalli ja senioritoimintamalli • Tulossa <ul style="list-style-type: none"> • Selkokieli käyttöön yhdeksi VAKEn viestintäkieleksi • Automaattinen käännöstyökalu verkkosivuille • Digitaalisen hyte-palvelutarjottimen käyttöönotto • Osallisuuskysely toteutetaan syksyllä 2024





2. Tavoite: Otamme eri ryhmät mukaan hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun

Toimenpiteet	Nostoja raportista
<p>1. Hyvinvointialueelle luodaan säännölliset yhteiskehittämisen rakenteet yhteistyössä asukkaiden, palvelujen käyttäjien, henkilöstön ja sidosryhmien kanssa</p> <p>2. Asiakaspalautetta kerätään, käsitellään ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä säännöllisesti. Yhteenveto tuloksista on julkisesti saatavilla.</p> <p>3. Hyvinvointialueella hyödynnetään monipuolisesti kokemusasiantuntijoita toiminnan kehittämisessä</p> <p>4. Asukkaat ja palvelujen käyttäjät voivat osallistua hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun asukas- ja asiakasraatien kautta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sidosryhmien kanssa on tunnistettu yhdyspintoja ja luotu yhteistyörakenteita <ul style="list-style-type: none"> • Esim. kunnat, järjestöt, oppilaitokset ja muut hyvinvointialueet • Sote-palvelujen asiakaspalautteiden keräämiselle ja käsittelylle on luotu toimiva prosessi <ul style="list-style-type: none"> • Koonti palautteista julkaistaan verkkosivuilla • Kokemustietoa on hyödynnetty toiminnan suunnittelussa <ul style="list-style-type: none"> • Koulutettuja kokemusasiantuntijoita on ollut mukana asiakastyössä ja palveluiden kehittämisessä • Asiakasraateja on käynnistetty vanhus- ja vammaispalveluissa • Kehittäjäryhmät, esim. lastensuojelu ja sosiaalinen kuntoutus • Asiakaspalautteiden hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa • Tulossa <ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalautteet: Lapsille ja nuorille suunnatun palautelomakkeen käyttöönotto ja Pelastuslaitoksen palautteiden keräämisen ja käsittelyn kehitystyö vuoden 2024 aikana • Tarpeita uusien asiakasraatien perustamiselle selvitetään • Järjestöyhteistyön toimintamallien kokoaminen





3. Tavoite: Edistämme mahdollisuuksia järjestää itse ja osallistua toimintaan hyvinvointialueella

Toimenpiteet	Nostoja raportista
<p>1. Asiakkaiden toimintamahdollisuuksia vahvistetaan hyvinvointialueen eri palveluyksiköissä</p> <p>2. Hyvinvointialueella käytetään esteettömiä ja saavutettavia tiloja toiminnan järjestämistä varten</p> <p>3. Hyvinvointialueella järjestetään asukasfoorumeja ja –iltoja yhteistyössä kaupunkien kanssa</p> <p>4. Hyvinvointialueella myönnetään avustuksia toiminnan järjestämiseen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaat ovat osallistuneet toiminnan suunnitteluun palveluyksiköissä <ul style="list-style-type: none"> • Talokokouksissa ja asukaskokouksissa on kerätty kehittämissideoita • Avoimet kohtaamispaikat, Hyvän vanhuuden osaamiskeskus • Hyvinvointialue on myöntänyt avustuksia sosiaali- ja terveydenhuoltoa tukevaan toimintaan <ul style="list-style-type: none"> • Vuonna 2023 avustusta jaettiin 850 000 euroa • Asukastilaisuuksia on järjestetty yhteistyössä sidosryhmien kanssa <ul style="list-style-type: none"> • Esim. Digitukitapahtuma, järjestöinfot • Hyvinvointialue on osallistunut yhteistyökumppaneiden tilaisuuksiin, esim. Myyrmäen asukasfoorumi keväällä 2023 <p>Tulossa vuonna 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asukastilaisuuksia järjestetään yhteistyössä sidosryhmien kanssa • Esteettömyyskävelyiden suunnittelu





4. Tavoite: Mahdollistamme osallistumisen itseä ja hyvinvointialuetta koskevaan päätöksentekoon

Toimenpiteet	Nostoja raportista
<p>1. Hyvinvointialueen asiakkaat osallistuvat omaa hoitoa koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon</p> <p>2. Hyvinvointialuetta koskeva ajantasainen tieto on julkisesti näkyvissä kaikille</p> <p>3. Päätösten ennakkovaikutusten arviointia (EVA) toteutetaan suunnitelmallisesti ja saatua tietoa hyödynnetään johtamisessa</p> <p>4. Hyvinvointialueella toteutetaan asukaskyselyjä osana päätettävien asioiden valmistelua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eri palveluissa on käytössä erilaisia toimintatapoja asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseksi <ul style="list-style-type: none"> • Esimerkiksi hoitosuunnitelmien teko yhdessä asiakkaan kanssa • Ajankohtaisista asioista viestitään eri kanavissa <ul style="list-style-type: none"> • Toimialoilla on laadittu viestintäsuunnitelmat tukemaan suunnitelmallista viestintää • Toimielinten kokousten pöytäkirjat nähtävillä verkkosivuilla, päätettävistä asioista tehdään uutisnostoja • Asukaskyselyjä on toteutettu <ul style="list-style-type: none"> • Hyvinvointialueella on otettu käyttöön Webropol-kyselytyökalu ja asukaskyselyjä toteutettu mm. alueelliseen opiskeluhuollon suunnitelmaan ja hyvinvointisuunnitelmaan liittyen • Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti ja nousseet kehittämisideat viedään eteenpäin <p>Tulossa vuonna 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> • Päätösten vaikutusten ennakoarvioinnille otetaan käyttöön yhteinen malli



5. Tavoite: Hyvinvointialueen henkilöstö tietää, osaa ja tahtoo osallistua hyvinvointialueen ja osallisuuden kehittämiseen

Toimenpiteet	Nostoja raportista
<p>1. Henkilöstön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia lisätään valmentavan johtamisen keinoin</p> <p>2. Henkilöstön osallistumismahdollisuuksista tiedotetaan hyvinvointialueen sisäisillä viestintäkanavilla</p> <p>3. Henkilöstölle luodaan erilaisia ja eri tasoisia osallistumisen ja vaikuttamisen paikkoja</p> <p>4. Henkilöstöä perehdytetään ja koulutetaan osallisuustyöhön</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Henkilöstöä on kannustettu oman työnsä kehittämiseen <ul style="list-style-type: none"> • Koulutuksista tiedotetaan sisäisillä tiedotuskanavilla • Esimerkiksi Lean-koulutukset ja -kehittämisverkosto terveydenhuollon toimialalla • Henkilöstölle on luotu erilaisia vaikuttamisen paikkoja <ul style="list-style-type: none"> • Osallistumismahdollisuuksista tiedottaminen sisäisillä viestintäkanavilla, esim. intra ja henkilöstöinfot • VAKE-Pulssi –henkilöstökysely • Henkilöstön osallisuuden työkalupakki • Tulossa <ul style="list-style-type: none"> • Koko henkilöstölle suunnattu osallisuuskoulutus verkko-oppimisympäristössä





6. Tavoite: Mahdollistamme yhdessä asukkaiden hyvinvointia ja sidosryhmien osallistumista, toimijuutta ja vaikuttamista

Toimenpiteet	Nostoja raportista
<p>1. Sidosryhmille luodaan rakenteet ja monipuoliset tavat osallistua hyvinvointialueen toimintaan</p> <p>2. Hyvinvointialueen palveluja kehitetään yhteistyössä sidosryhmien kanssa</p> <p>3. Asukas- ja asiakasosallisuuden toimintamalleja kehitetään yhdessä sidosryhmien kanssa</p> <p>4. Järjestöyhteistyötä edistetään yhdessä laaditun suunnitelman mukaisesti</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sidosryhmien kanssa on tunnistettu yhdyspintoja ja luotu yhteistyörakenteita <ul style="list-style-type: none"> • Esim. turvallisuuden edistämässä yhteistyötä tehdään eri toimialojen, kuntien viranomaisten, Poliisin, Tullin ja muiden sidosryhmien kanssa • Järjestöyhteistyölle on laadittu tiekartta ja toimeenpanosuunnitelma <ul style="list-style-type: none"> • Toimintasuunnitelman toimenpiteitä on edistetty vuonna 2023 ja suunnitelmaan tehdään tarvittavat täsmennykset vuoden 2024 osalta • Sidosryhmien kanssa on luotu toimintamalleja asukkaiden/asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi <ul style="list-style-type: none"> • Esim. yhteiset tilaisuudet, kokemusasiantuntijatoiminnan koordinointi • Järjestöyhteistyön neuvottelukuntaa on valmisteltu <ul style="list-style-type: none"> • Neuvottelukunnan asettamisesta on tehty päätös ja toiminta alkaa vuonna 2024 • Tulossa <ul style="list-style-type: none"> • Järjestöyhteistyön neuvottelukunnan toiminnan aloitus • Sidosryhmäkysely



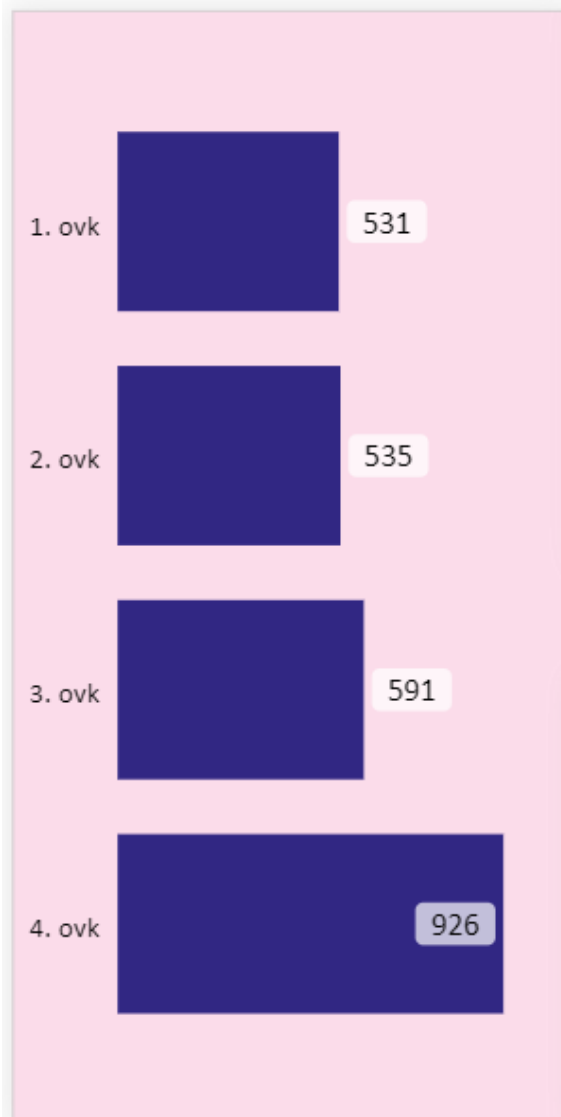
Koontia asiakaspalautteista vuonna 2023

Koonti palautteista löytyy myös hyvinvointialueen verkkosivuilta:

<https://vakehyva.fi/fi/anna-palautetta>

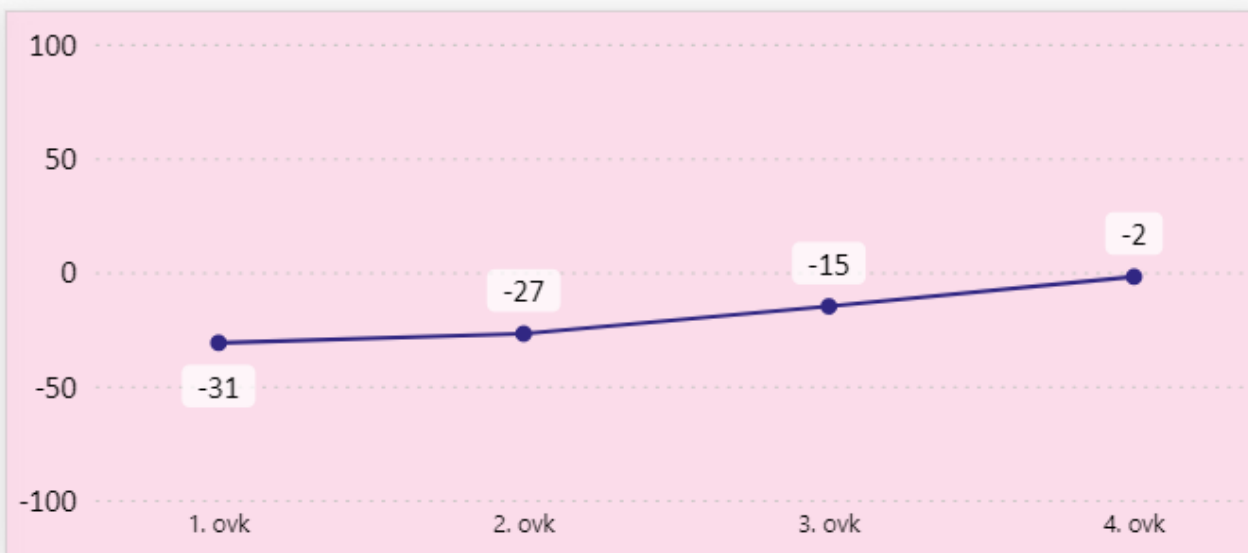


PALAUTTEIDEN MÄÄRÄ



NPS - SUOSITTELUINDEKSI

"Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua tai ystävällesi?"



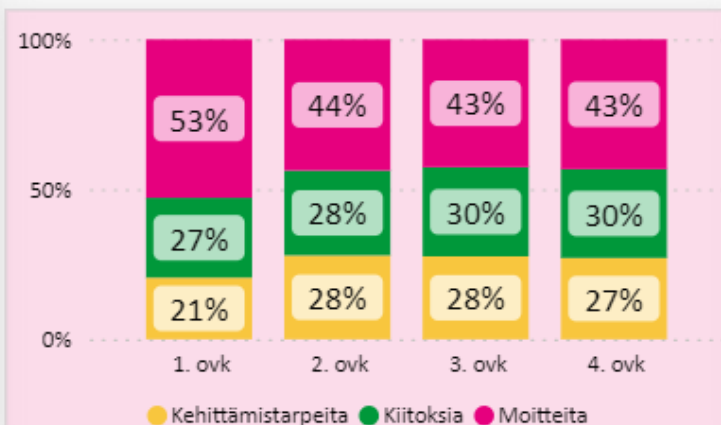
ASIAKASPALAUTTEIDEN LKM VUODEN ALUSTA

2 583

VIIMEISIN RAPORTOITU NPS

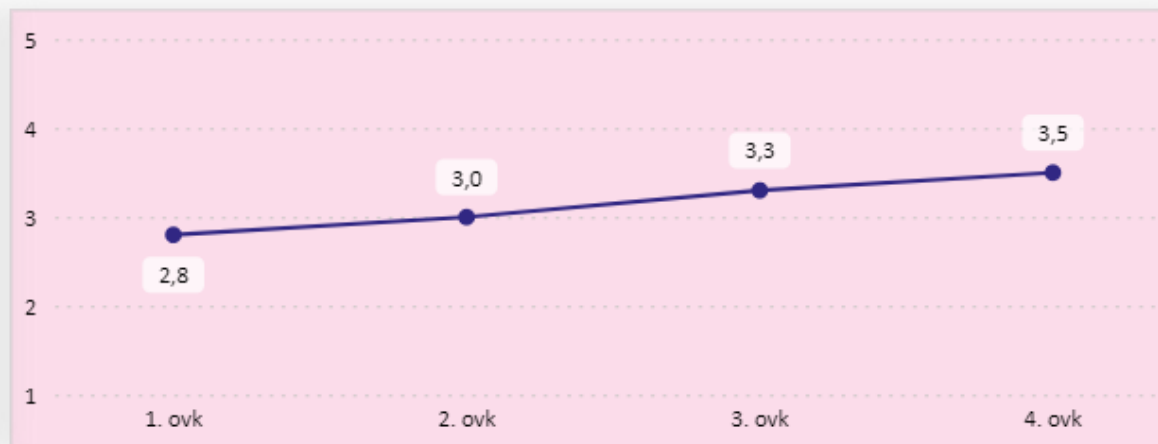
-2

PALAUTTEIDEN SISÄLTÖ



PALVELUN YLEISARVOSANA

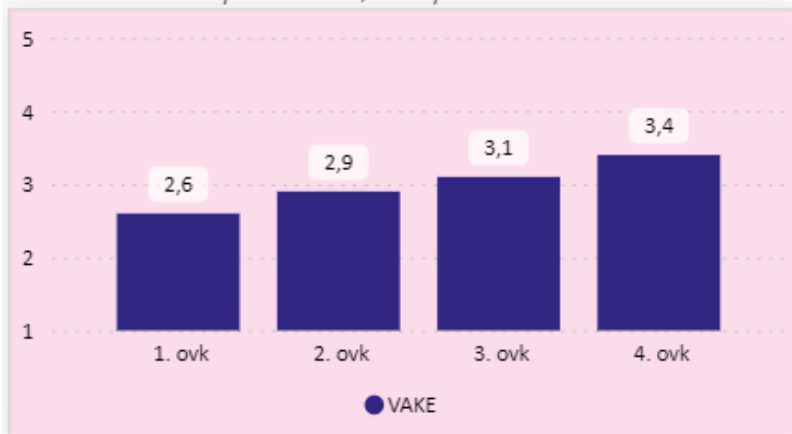
1 = erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



PALVELUJEN SAATAVUUS

"Sain apua, kun sitä tarvitsin"

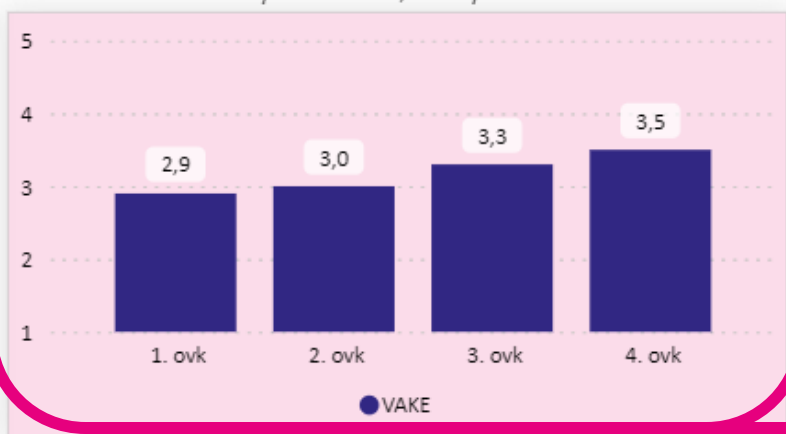
1 = täysin erimielttä, 5 = täysin samaa mieltä



TIEDON SAANTI HOIDOSTA/PALVELUSTA

"Tiedän, miten hoitoni jatkuu."

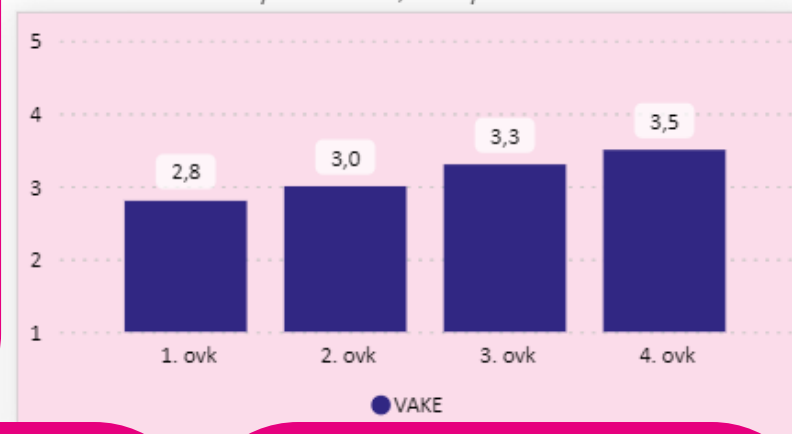
1 = täysin erimielttä, 5 = täysin samaa mieltä



HOIDON/PALVELUN HYÖDYLLISYYS

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi."

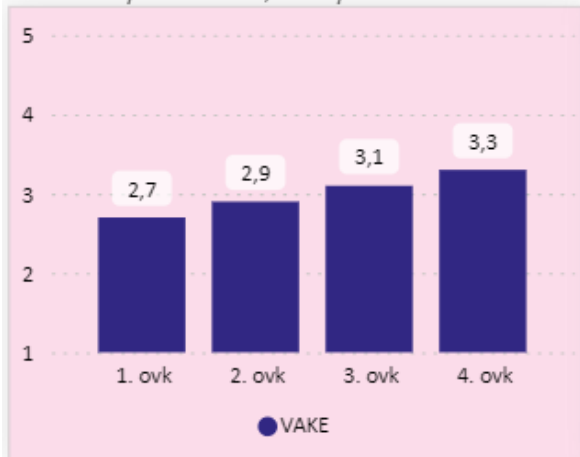
1 = täysin erimielttä, 5 = täysin samaa mieltä



KOHTAAMINEN

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti."

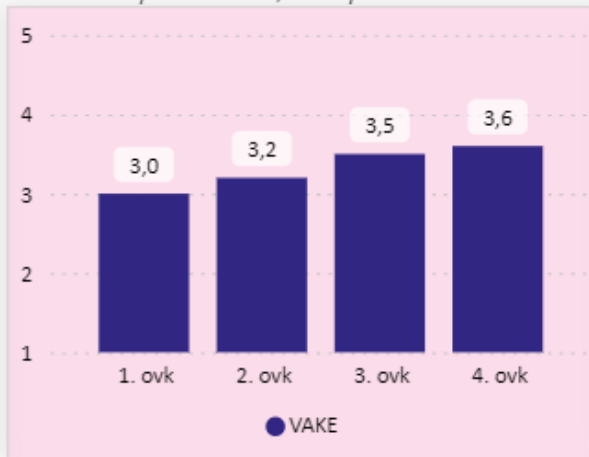
1 = täysin erimielttä, 5 = täysin samaa mieltä



TURVALLISUUDEN TUNNE

"Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana."

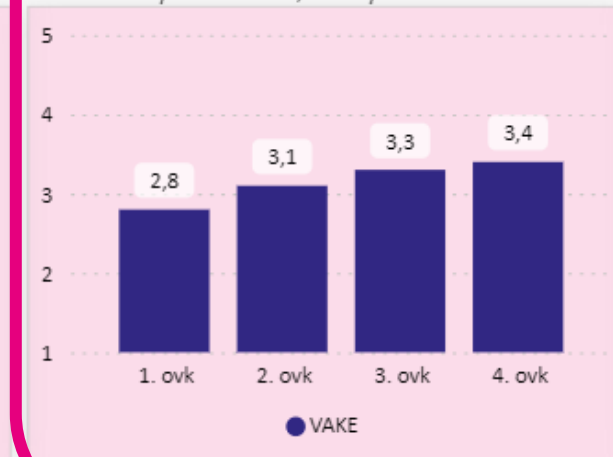
1 = täysin erimielttä, 5 = täysin samaa mieltä



OSALLISUUS

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."

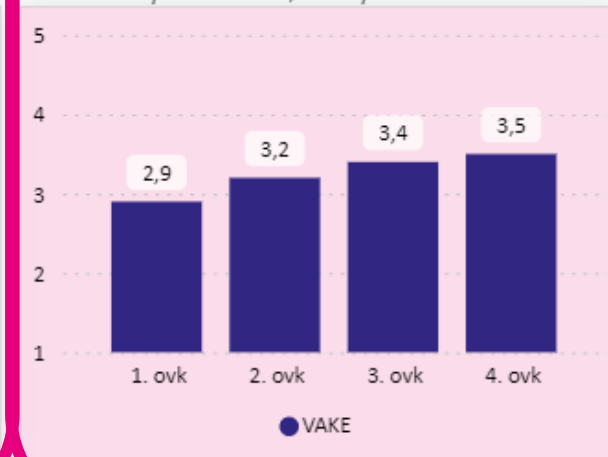
1 = täysin erimielttä, 5 = täysin samaa mieltä



TIEDON YMMÄRRETTÄVYYS

"Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää."

1 = täysin erimielttä, 5 = täysin samaa mieltä





Yhteenveto





Vuoden 2023 onnistumisia

- Toimialojen osallisuussuunnitelmat valmistuivat kesäkuussa ja toimeenpano on käynnistynyt pääasiassa suunnitellusti
 - Osallisuustyölle on luotu rakenteita toimialojen sisällä, hyvinvointialuetasoisesti ja yhteistyökumppaneiden kanssa
- Asiakaspalautteiden keräämiselle ja käsittelylle on luotu toimivat käytännöt
- Sidosryhmien kanssa on tunnistettu yhdyspintoja ja luotu yhteistyörakenteita

Vuoden 2024 kehityskohteita

- Rakenteiden ja toimintamallien vakiinnuttaminen ja vahvistaminen
- Henkilöstön osallisuuskoulutuksen julkaisu
- Osallisuustyöstä viestintä

