

Osallisuusohjelman raportti 2023-2025

Esittelydiat





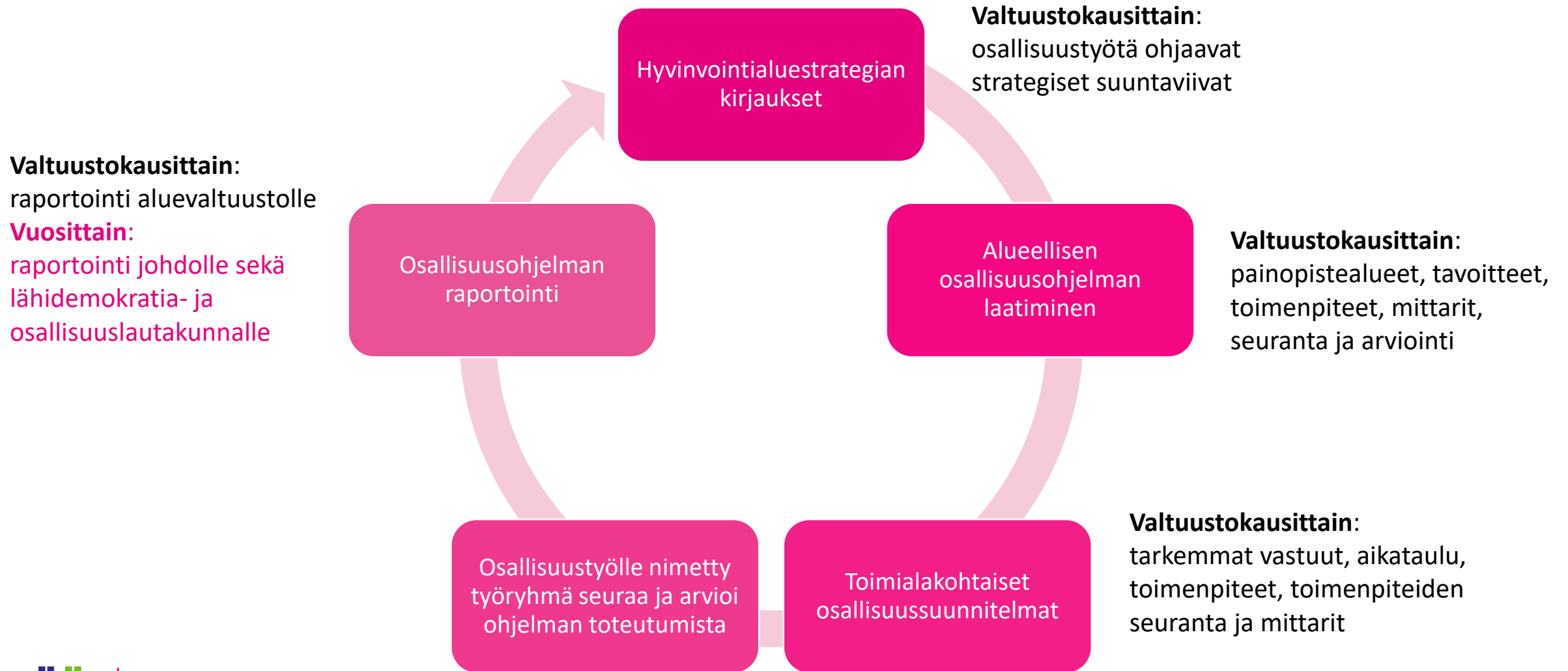
Vantaan ja Keravan osallisuusohjelma

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen osallisuusohjelma on aluevaltuuston hyväksymä asiakirja (hyväksytty aluevaltuustossa 14.3.2023)
- Osallisuusohjelmassa käsitellään alueen asukkaiden, palvelujen käyttäjien, henkilöstön ja muiden sidosryhmien eli muiden asiaan liittyvien henkilöiden mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa.
- Osallisuusohjelmaan on asetettu tavoitteet jokaiselle valtuustokaudelle. Nämä tavoitteet liittyvät hyvinvointialueen strategiaan eli toiminnan suunnitelmaan.
- **Osallisuusohjelman toimenpiteiden toteutuminen raportoidaan johdolle sekä lähidemokratia- ja osallisuuslautakunnalle vuosittain**
- Osallisuusohjelmaa päivitetään aina, kun valtuustokausi vaihtuu.
- Tutustu tarkemmin osallisuusohjelmaan [täältä](#)





Osallisuusohjelman seuranta ja arviointi





Osallisuusohjelman toteutuminen tavoitteittain 2023-2025

Tilannekuva 2023-2024 toteutuneista toimenpiteistä





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 saavutettavuus huomioiden • Monikanavainen ja -kielinen viestintä: verkkosivut (käännöstyökalu käytössä), puhelinpalvelut, some-kanavat, paikallislehdet, Sydämellä-lehti, videomateriaalit, esitteet (esim. ikääntyneiden palveluopas), tapahtumiin jalkautuminen, järjestöyhteistyö • Neuvontaa ja asiakasohjausta on kehitetty yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa <ul style="list-style-type: none"> • Matalan kynnyksen palvelut, esim. avoimet kohtaamispaikat, hyvinvointitoimijat tutuksi –infot ja hyvinvointikiertue • Eri asiakasryhmien tarpeita vastaavien toimintamallien kehitys, esim. perhekeskustoimintamalli ja senioritoimintamalli • Hyvinvointitarjottimen ensimmäinen versio julkaistu 12/2024





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"> • Päivittyvä koonti palautteista ja niistä nousseista kehittämisideoista julkaistu verkkosivuilla • Kokemustietoa on hyödynnetty toiminnan suunnittelussa <ul style="list-style-type: none"> • Koulutettuja kokemusasiantuntijoita on ollut mukana asiakastyössä ja palveluiden kehittämisessä • Asiakasraateja on perustettu vanhuspalveluissa, vammaispalveluissa ja aikuissosiaalityössä. Ruotsinkielisten palveluiden asiakasraatia pilotoidaan 2024-2025. • Kehittäjäryhmät, esim. lastensuojelu ja sosiaalinen kuntoutus • Asiakaspalautteiden hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa





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 kehittämisideoita • Avoimet kohtaamispaikat, Hyvän vanhuuden osaamiskeskus • Ensimmäinen esteettömyyskävely syksyllä 2024 yhdessä vammaispalvelujen asiakasraadın kanssa • Hyvinvointialue on myöntänyt avustuksia sosiaali- ja terveydenhuoltoa tukevaan toimintaan <ul style="list-style-type: none"> • Vuonna 2023 ja 2024 avustusta jaettiin 850 000e, vuoden 2025 määräraha 920 000e • Asukastilaisuuksia on järjestetty yhteistyössä sidosryhmien kanssa <ul style="list-style-type: none"> • Esim. Digitukitapahtumat, järjestöinfot • Hakunilan asukasfoorumi yhteistyössä Vantaan kaupungin kanssa ja Hyvinvointialuefoorumi yhteistyössä Korson kyläneuvoston kanssa keväällä 2024 • Osallistuminen kuntien järjestämiin asukastilaisuuksiin





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 • Päätösten vaikutusten ennakoarvioinnille on otettu käyttöön yhteinen malli vuoden 2025 alusta lähtien <ul style="list-style-type: none"> • Laadittu ohjeistus ja järjestetty koulutusta henkilöstölle • Asukaskyselyjä on toteutettu <ul style="list-style-type: none"> • Hyvinvointialueella on käytössä Webropol-kyselytyökalu ja asukaskyselyjä toteutettu (mm. palveluverkkokysely keväällä 2024) • Asiakaspalautetta kerätään jatkuvasti ja nousseet kehittämisideat viedään eteenpäin





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"> • Lähijohtajat ovat saaneet valmennusta valmentavaan johtamiseen ja työn tueksi on luotu henkilöstön osallisuuden työkalupakki • Henkilöstön koulutuksista tiedotetaan sisäisillä tiedotuskanavilla • Henkilöstölle on luotu erilaisia vaikuttamisen paikkoja <ul style="list-style-type: none"> • Osallistumismahdollisuuksista tiedottaminen sisäisillä viestintäkanavilla, esim. intra ja henkilöstöinfot • Säännöllinen VAKE-Pulssi –henkilöstökysely • Ryhmäkehityskeskusteluiden käyttöönotto • Henkilöstöä on perehdytetty ja koulutettu osallisuustyöhön <ul style="list-style-type: none"> • Asiakaslähtöisen kehittämisen verkkokoulutus julkaistu keväällä 2025 • Koko henkilöstölle suunnattu osallisuuskoulutus verkko-oppimisympäristössä julkaistaan keväällä 2025 • Kehittämisen menetelmäpankkiin koottu käytännön ohjeita eri ryhmien mukaan ottamiseen





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. Hyte-työssä järjestöt, oppilaitokset ja kunnat ovat tärkeitä kumppaneita • Järjestöyhteistyölle on laadittu tiekartta ja toimeenpanosuunnitelma <ul style="list-style-type: none"> • Toimintasuunnitelman kaikkien toimenpiteiden on arvioitu toteutuneen vuoden 2024 loppuun mennessä joko täysin tai osittain • Sidosryhmien kanssa on luotu toimintamalleja asukkaiden/asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi <ul style="list-style-type: none"> • Yhteiset tilaisuudet (esim. hyvinvointitoimijat tutuksi -infot), kokemusasiantuntijatoiminnan koordinointi, hyvinvointitarjottimen kehittäminen yhdessä sidosryhmien kanssa • Järjestöyhteistyön neuvottelukunta aloitti toiminnan syksyllä 2024





Koontia asiakaspalautteista 2023-2024

Koonti palautteista löytyy myös hyvinvointialueen verkkosivuilta:

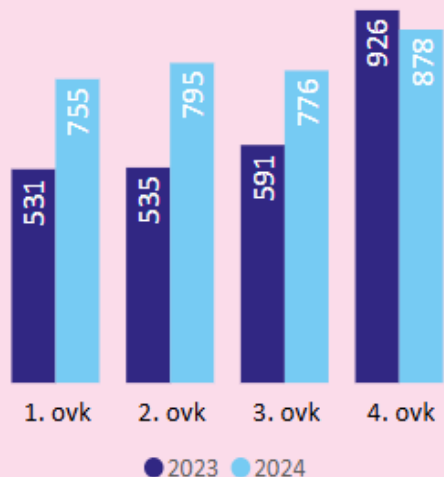
<https://vakehyva.fi/fi/anna-palautetta>



Palautteiden lukumäärä

5 787

Palautteiden lkm yhteensä 1.1.2023 alkaen



Palautteen keskimääräinen vastausaika (viimeisin tieto)

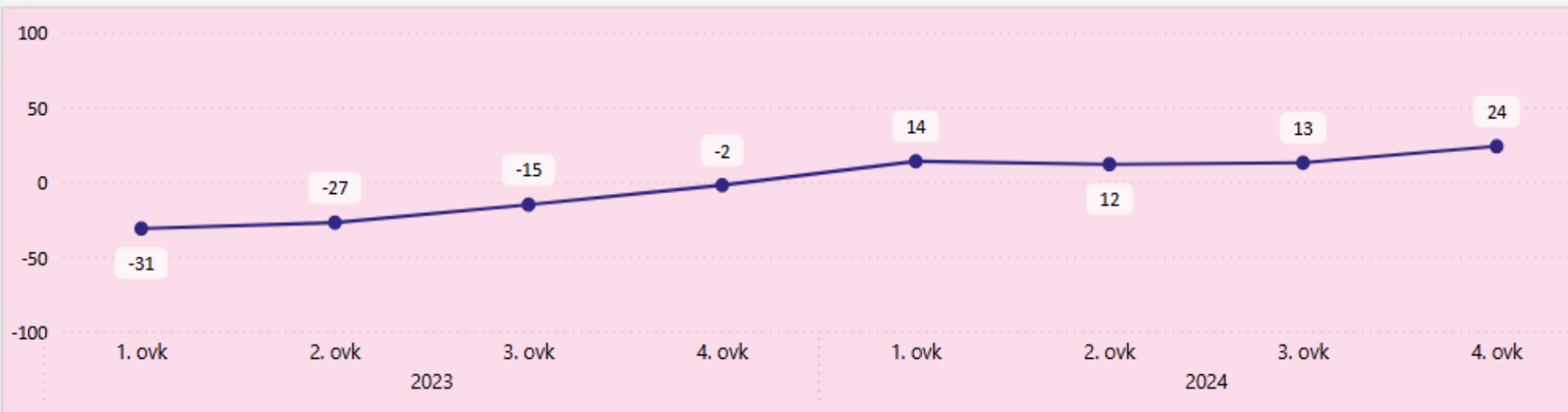
8

vuorokautta

NPS - Suosittelemiseksi

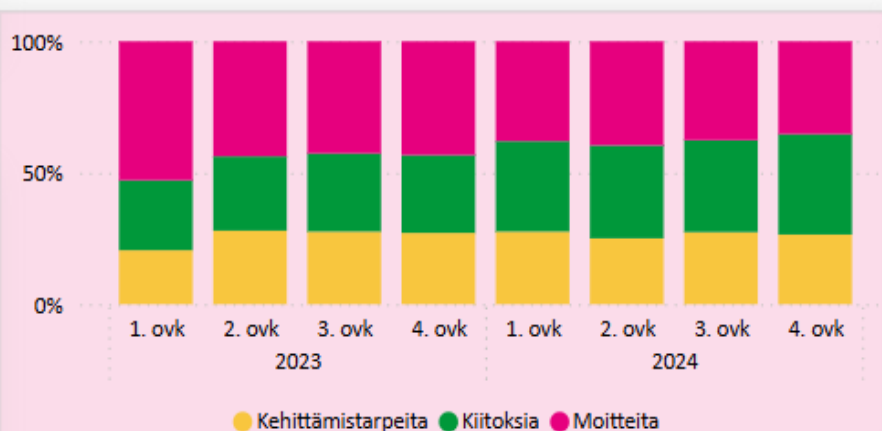
"Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua ystävällesi?"

Tulkinta: Yli 0: Positiivinen NPS tarkoittaa, että yrityksellä on enemmän suosittelemia kuin arvostelijoita. Yli 50: Erittäin hyvä tulos, joka osoittaa vahvaa asiakastytyvyyttä ja uskollisuutta. Yli 70: Erinomainen tulos, joka on harvinainen ja osoittaa poikkeuksellista asiakastytyvyyttä.



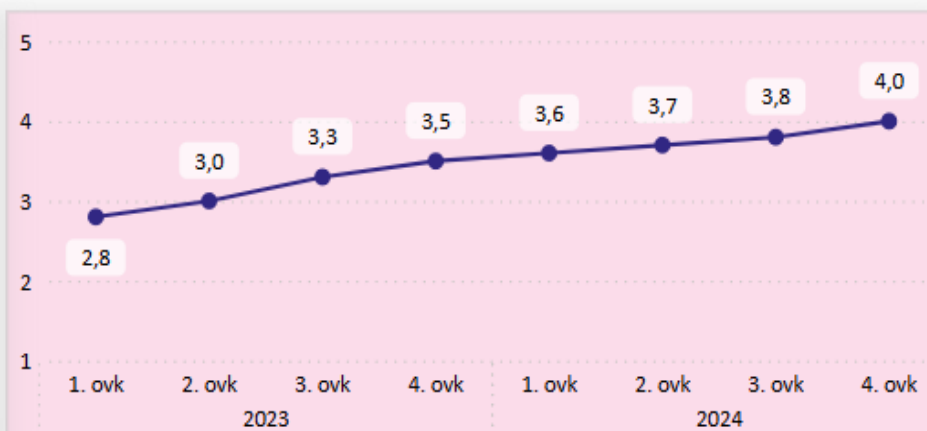
Palautteiden sisältö

Yhteen asiakaspalautteeseen voi liittyä useita avoimia palautteita (kehittämistarpeita, kiitoksia ja moitteita). 1 = erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen



Palvelun yleisarvosana

1 = erittäin tyytymätön, 5 = erittäin tyytyväinen

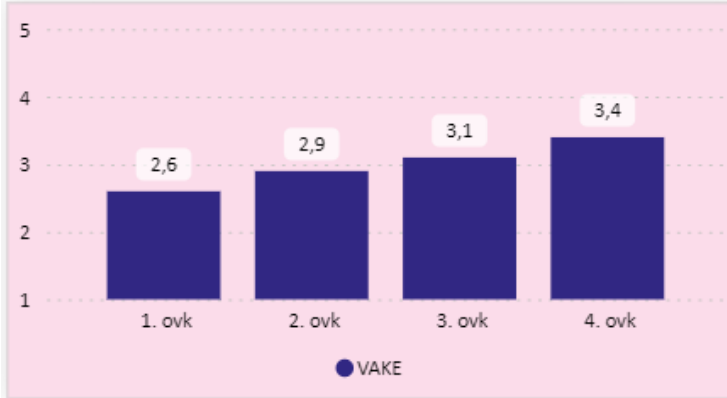




PALVELUJEN SAATAVUUS

"Sain apua, kun sitä tarvitsin"

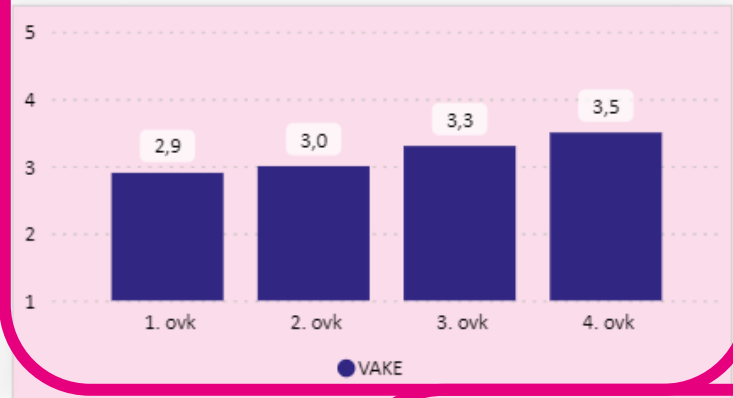
1 = täysin erimielttä, 5 = täysin samaa mieltä



TIEDON SAANTI HOIDOSTA/PALVELUSTA

"Tiedän, miten hoitoni jatkuu."

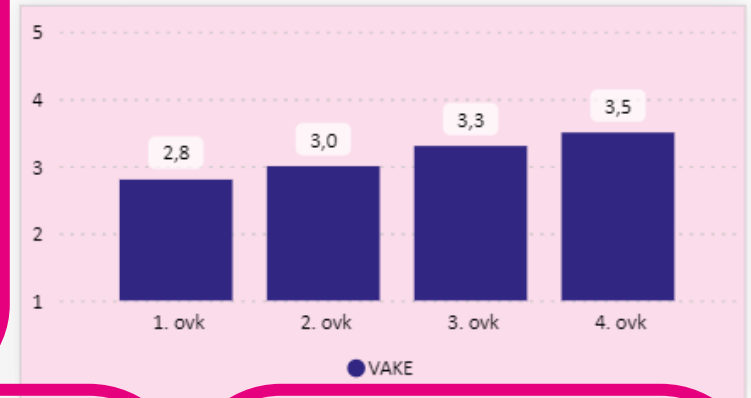
1 = täysin erimielttä, 5 = täysin samaa mieltä



HOIDON/PALVELUN HYÖDYLLISYYS

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi."

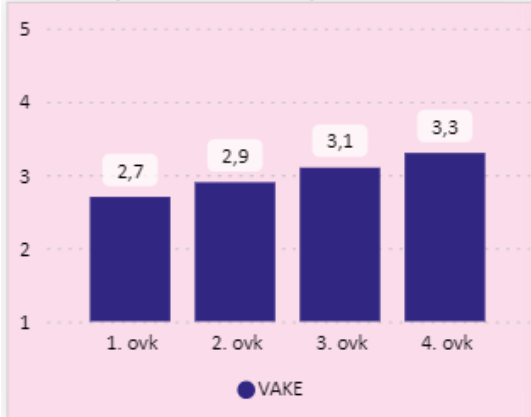
1 = täysin erimielttä, 5 = täysin samaa mieltä



KOHTAAMINEN

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti."

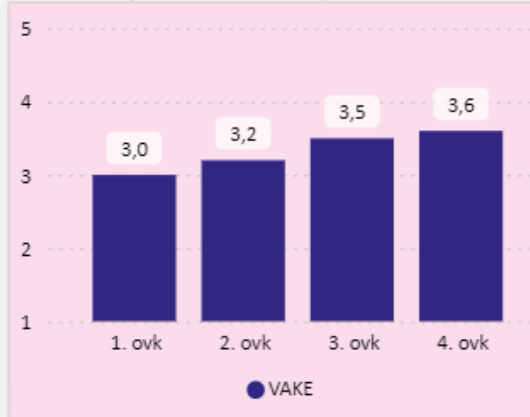
1 = täysin erimielttä, 5 = täysin samaa mieltä



TURVALLISUUDEN TUNNE

"Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana."

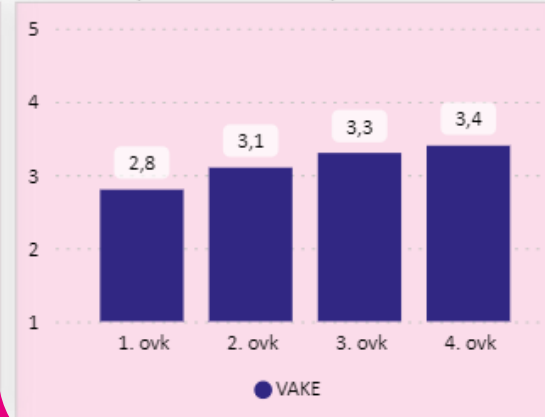
1 = täysin erimielttä, 5 = täysin samaa mieltä



OSALLISUUS

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."

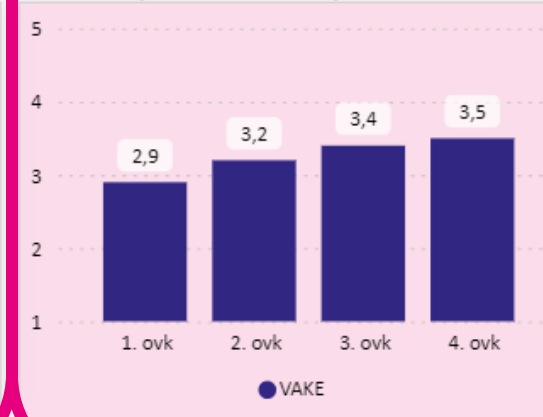
1 = täysin erimielttä, 5 = täysin samaa mieltä



TIEDON YMMÄRRETTÄVYYS

"Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää."

1 = täysin erimielttä, 5 = täysin samaa mieltä



2024

Valitse tarkasteltava vuosi

2024

Palvelujen saatavuus

"Sain apua, kun sitä tarvitsin"

1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



Tiedon saanti hoidosta tai palvelusta

"Tiedän, miten hoitoni jatkuu."

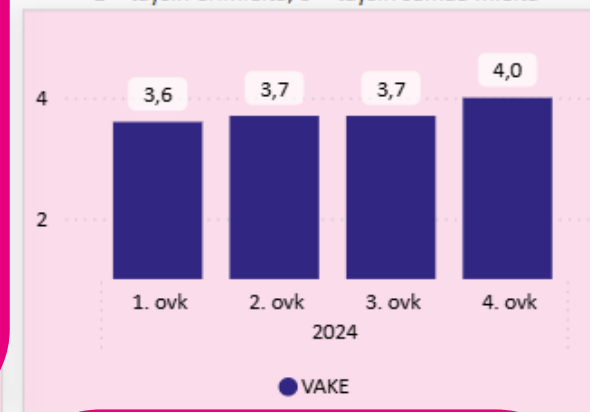
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



Hoidon tai palvelun hyödyllisyys

"Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi."

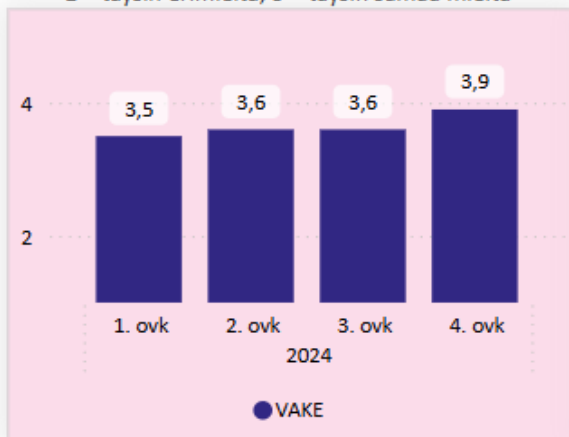
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



Kohtaaminen

"Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti."

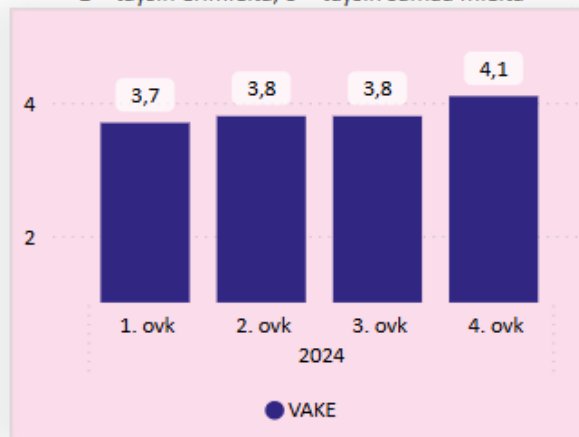
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



Turvallisuuden tunne

"Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana."

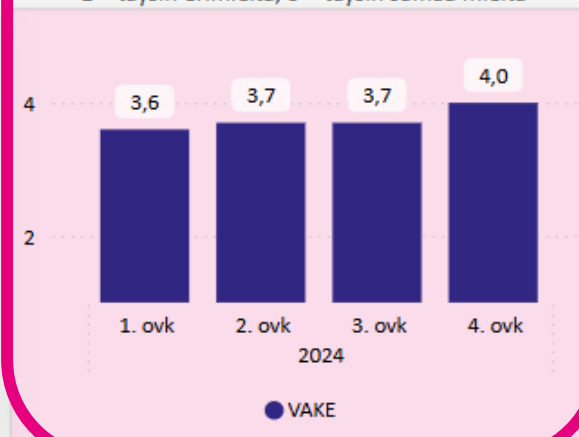
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



Osallisuus

"Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."

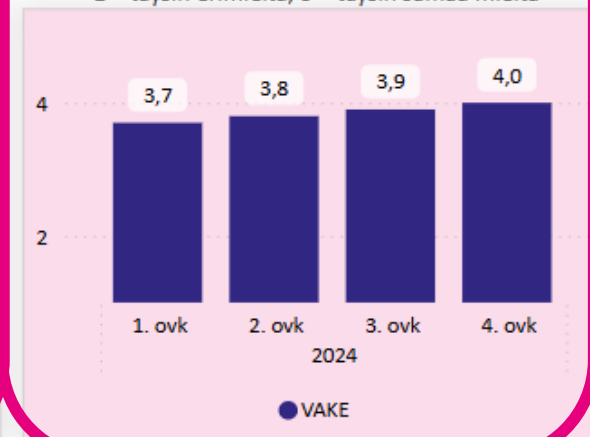
1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä



Tiedon ymmärrettävyys

"Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää."

1 = täysin erimieltä, 5 = täysin samaa mieltä





Yhteenveto





2023-2024 onnistumisia osallisuustyössä

- Toimialoilla on laadittu suunnitelmat osallisuuden edistämiseksi.
 - 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 - suunnitelmallinen ja tavoitteellinen yhteistyö

Kehityskohteita jatkoon

- Rakenteiden ja toimintamallien vakiinnuttaminen ja vahvistaminen
- Osallisuustyöstä ja osallistumisen paikoista viestiminen sisäisillä ja ulkoisilla tiedotuskanavilla

