



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue  
Mellersta Österbottens välfärdsområde

# KESKI-POHJANMAAN OSALLISTUMISEN OHJELMA

## Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen osallistumisen ohjelman hyväksyjille

Hyvinvointialueella on historiallinen mahdollisuus päivittää suomalaista demokratiaa ja rakentaa toimintakulttuurinsa alusta alkaen asukkaita ja palvelujen käyttäjiä osallistavaksi. Tämän osallistumisen ohjelman tarkoitus on tukea hyvinvointialueitamme oman osallistamisensa vahvistamisessa. Osallistumisen ohjelma keskittyy erityisesti hyvinvointialueen asukkaiden oikeuteen osallistua kahdella kotimaisella kielellä päätöksentekoon. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen osallistumisen ohjelman laatimisen pohjana on hyödynnetty Demokratia-teemaryhmän työtä, jossa Soitellakin on ollut edustus

Demokratia-teemaryhmän ja osallistumisen ohjelman pohjan tavoitteena on tukea hyvinvointialueita niin, että alueet voivat toteuttaa hyvinvointialuelain (29 §) mukaisesti alueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien oikeuden osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Lakisääteisen strategiakirjauksen lisäksi päämääränä on, että jokaisella hyvinvointialueella olisi hyvät valmiudet muodostaa oma suunnitelmansa asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteuttamiseksi.

Osallistumisen ohjelmaa valmistelemaan työryhmään ovat kuuluneet seuraavat henkilöt; Innanen Sari (pj.), Hänninen Mikko, Juusela-Pekkarinen Sirkka, Kellokoski-Kari Eija, Kinnunen Jaakko, Korhikoski-Västi Minna, Kurikkala Piia, Loukiainen Marita, Lång Johanna, Nevasaari Sirpa, Norppa Raija, Nyberg Anders, Oikarinen-Nybacka Tarja, Rajaniemi Tuula, Salminen Jussi ja Timonen Marlén (vpj.).

Valmistelutyöryhmässä on luonnosteltu osallistumisen ohjelmaa, pyydetty siitä lausunnot vaikuttamistoimielimiltä ja järjestetty info/kuulemistilaisuus hyvinvointialueen asukkaille. Johtoryhmässä käydyn keskustelun jälkeen osallistumisen ohjelma oli valmis menemään aluehallituksen kautta aluevaltuustoon päätettäväksi. Osallistumisen ohjelman toteutumista on tarkoitus seurata sähköisen kyselyalustan kautta, jotta saadaan laajasti asukkaiden näkemyksiä ja mielipiteitä osallisuudesta sekä vaikuttamismahdollisuuksista.

## 1. Osallistumisen edistämisen perusta

### 1.1 Osallistuminen ja osallisuus lainsäädännössä

Osallistumista käsitellään useammassa laissa. Perustuslain mukaan yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen. Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon.

Lainsäädäntö määrittelee hyvinvointialueen erilaisille jäsenille (asukkaille, kunnille, yhteisöille ja säätiöille, kiinteistön omistajille) erilaiset oikeudet osallistua ja vaikuttaa. Jäsenten lisäksi laissa hyvinvointialueesta mainitaan palvelun käyttäjät, jotka voivat olla hyvinvointialueen asukkaita tai henkilöitä, joiden kotikunta on toisaalla. **Osallistumisen ohjelmassa keskitytään asukkaan osallistumisoikeuteen.**

Laki hyvinvointialueesta linjaa vahvasti osallistumista. Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä. Hyvinvointialueen on tärkeä huomioida kaikki palvelujen käyttäjät, mukaan lukien ne palvelujen käyttäjät, jotka käyttävät hyvinvointialueen palveluja, mutta asuvat toisaalla vakituisesti.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan lain mukaan edistää erityisesti (29 §):

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

Hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen johdosta suoritettavat toimenpiteet. Aluevaltuusto voi päättää, että hyvinvointialueen toimivaltaan kuuluvasta asiasta toimitetaan hyvinvointialueen alueella neuvoa-antava kansanäänestys.

Viestintää koskien laki velvoittaa seuraavasti:

- Hyvinvointialueen toiminnasta on tiedotettava hyvinvointialueen asukkaille, palvelujen käyttäjille sekä järjestöille ja muille yhteisöille. Hyvinvointialueen tulee antaa riittävästi tietoja hyvinvointialueen järjestämistä palveluista, taloudesta, hyvinvointialueen hallinnossa valmistelussa olevista asioista ja niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä,

tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Hyvinvointialueen on tiedotettava siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa.

- Hyvinvointialueen on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa hyvinvointialueen verkkosivustolla. Hyvinvointialueen on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityiselämän ja henkilötietojen suoja viestinnässä toteutuu.
- Viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet. Viestinnässä on käytettävä esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä.

Laki kuvaa myös muita vaikuttamisen keinoja, joita se turvaa asukkaille. Tällaisia keinoja ovat:

- Äänioikeus aluevaaleissa ja hyvinvointialueen kansanäänestyksessä
- Aluehallituksen asettamat vaikuttamistoimielimet: nuorisovaltuusto tai vastaava nuorten vaikuttajaryhmä, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto (32 §)
- Kaksikielisillä alueilla kansalliskielilautakunta ja saamen kielen lautakunta sellaisilla alueilla, joihin kuuluu saamenkielinen kunta (33 §)

Laki hyvinvointialueesta käsittelee myös hyvinvointialuestrategiaa. Laki edellyttää, että hyvinvointialueen strategiassa tulee ottaa huomioon mm. asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen hyvinvointialueen tehtävänä alalla sekä asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.

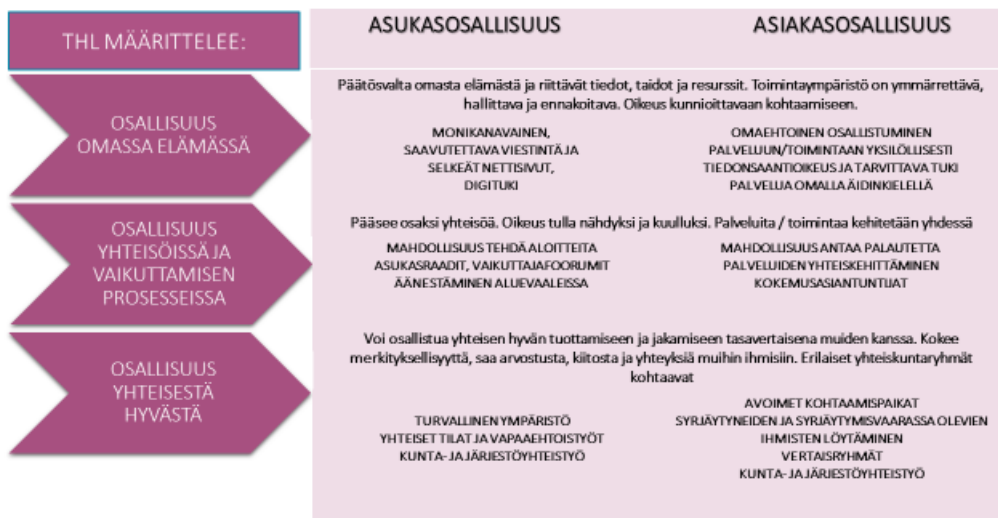
## 1.2 Osallisuuden osallistumisen määritelmät

Osallinen ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta. Hän tulee kuulluksi itsenään ja vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin. Osallisuutta voidaan vahvistaa monin tavoin. Osallisuutta lisäävät toimet voidaan jaotella kolmeen osa-alueeseen:

1. **Osallisuus omassa elämässä:** Mahdollisuus elää omannäköistä elämää; mahdollisuus määritellä, mihin toimintaan tai palveluun osallistuu.
2. **Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa:** Mahdollisuus kuulua itselle tärkeisiin ryhmiin ja yhteisöihin sekä vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin; mahdollisuus saada tukea vaikuttamiseen.

3. **Osallisuus yhteisestä hyvästä:** Mahdollisuus yhdessä tekemiseen; mahdollisuus päästä nauttimaan yhteisestä hyvästä ja osallistua yhteisen hyvän tuottamiseen ja jakamiseen. Yhteinen hyvä on toimintaa ja arvoja, josta seuraa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin.

## OSALLISUUS HYVINVOINTIALUEELLA



Osallistumisen ohjelma painottuu edellä olevassa jaottelussa keskeisimpiin kohtiin eli osallisuuteen yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa. Osallistumisen ohjelman fokuksena on asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen hyvinvointialueen toimintaan ja päätöksentekoon. Tässä prosessissa osallisuus voi toteutua monella tavoin. Osallisuuden lajeja ovat aloite-, tieto-, suunnittelu-, päätöksenteko- ja toimintaosallisuus sekä arviointiosallisuus.

Osallistumisen ohjelma kuvaa osallistumiseen liittyvät tavoitteet ja asukkaiden osallistumisen tapojen kytkennän osaksi päätöksentekoa. Hyvinvointialue järjestää ja tuottaa myös palveluja, ja sen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallistumista niiden suunnitteluun kutsutaan asiakasosallisuudeksi. Tämä osallistumisen ohjelma painottuu kuitenkin erityisesti asukkaiden osallistumiseen.

### 1.3 Osallistuvan demokratian tarve 2020-luvulla

Hyvinvointialueilla on historiallinen mahdollisuus ottaa edelläkävijän rooli suomalaisen demokratian uudistajina. Demokratian tila on Suomessa kansainvälisesti vertaillen hyvä, mutta tyytyväisyyteen ei ole syytä tuudittautua. Demokratian tulee jatkuvasti kehittyä, kun yhteiskunta ympärillä muuttuu. Suomalaiset vaikuttamisen tavat ovat yli sata vuotta vanhoja, joten uusia osallistumisen tapoja tarvitaan äänestämisen rinnalle. Lisäperusteena on, että vaikka suomalaiset luottavat instituutioihinsa, vain alle puolet kansalaisista koki voivansa vaikuttaa poliittiseen päätöksentekoon (esim. ensimmäisissä aluevaaleissa äänesti 47,5 % äänioikeutetuista).

Demokraattiset osallistumismahdollisuudet Suomessa -tutkimuksessa (julkaistu 14.9.2022) selvitetään kansalaisten sekä kunta- ja hyvinvointialueetasolla toimivien luottamushenkilöiden ja viranomaisten näkemyksiä demokratiasta, osallisuudesta ja osallistamisesta, päätöksentekoon osallistumisesta ja demokratian tulevaisuuskuvista.

Tutkimuksen mukaan **Keski-Pohjanmaalla** kansalaisilla on poikkeuksellisen iso tarve kuulemistilaisuuksille. Päättäjät eivät näe kuulemistilaisuuksien järjestämisen tarvetta yhtä vahvasti. Edellä mainittu tarve erottaa Keski-Pohjanmaan muista alueista. Lisäksi kuulemistilaisuuksia kohtaan osoitettu kiinnostus on Keski-Pohjanmaalla (57 %) todella suurta maan keskiarvoon (38 %) verrattuna. Kuulemistilaisuuksiin investoiminen on täten todennäköisimmin palkitsevaa siellä. Lisäksi keskipohjalaiset ovat keskimääräistä innostuneempia osallistumaan nettikeskusteluihin ja vaikuttamaan suoraan päätöksentekijöihin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen uudistuksen tavoitteena on turvata yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut hyvinvointialueen asukkaille, parantaa palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta, kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja, turvata ammattitaitoisen työvoiman saanti, vastata ikäänymisen ja syntyvyyden laskun aiheuttamiin haasteisiin sekä hillitä kustannusten kasvua. Panostamalla monipuolisiin osallistumisen tapoihin voidaan saada aikaan paljon hyötyjä alueen asukkaiden, luottamushenkilöiden ja koko alueen elinvoiman kannalta sekä osaltaan edistää sote-uudistuksen tavoitteiden toteutumista samalla, kun demokratia vahvistuu.

Monipuolisen, päätöksentekoon selkeästi kytkeytyvän osallistumisen hyötyjä ovat mm. seuraavat:

- Asukkaat ja palveluiden käyttäjät saavat äänensä kuuluviin ja hyvinvointialueen palvelut rakentuvat aidosti asiakaslähtöisesti.
- Päätöksenteon laatu paranee, kun keskustelussa kuullaan moninaisia mielipiteitä erilaisista näkökulmista.
- Resurssien käyttö tehostuu, kun ne kohdennetaan hyödyntämällä parasta mahdollista tietoa asukkaiden ja palveluiden käyttäjien tarpeista.
- Vastakkainasettelut eri mieltä olevien välillä vähenevät yhteisen keskustelun myötä.
- Luottamushenkilöt pääsevät suoraan vuorovaikutukseen asukkaiden ja palveluiden käyttäjien kanssa ja saavat ensi käden tietoa näiden toiveista.
- Tehtyjen päätösten taustalla on vahvempi oikeutus asukkailta ja palveluiden käyttäjiltä, kun he ovat olleet alusta asti mukana keskustelemassa niistä.
- Asukkaiden kansalaisvalmiudet ja tietotaso kasvavat
- Luottamus alueen päätöksentekoa kohtaan vahvistuu.
- Kaiken kaikkiaan monipuoliset osallistumisen mahdollisuudet voivat lopulta vahvistaa alueen elinvoimaa ja houkuttelevuutta asuinpaikkana, kun asukkaat kokevat olevansa aktiivisia alueensa yhteisön jäseniä.

Monipuoliset keinot osallistua päätöksentekoon lisäävät yhdenvertaisuutta. Sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävät eniten heikommassa sosioekonomisessa asemassa olevat ihmiset, joiden äänestysaktiivisuus vaaleissa on vähäisempää. Jotta palveluita eniten käyttävät ihmiset saavat äänensä kuuluviin niiden kehittämisessä, on kehitettävä monipuolisia ja mielekkäitä vaikuttamisen tapoja.

Hyvinvointialueiden osallistuvien prosessien keskeinen tavoite on se, että niiden avulla alueen asukkaat voivat vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon alueella. Alueen asukkaiden osallistuminen pitää kytkeä hyvinvointialueen päätöksentekoon aina aloitteista valmisteluun ja päätöksenteon kautta täytäntöönpanon saakka.

## 2. Osallistumisen periaatteet hyvinvointialueella

Hyvinvointialueella hyödynnetään monipuolisesti erilaisia osallistumisen menetelmiä sen mukaan, mitä osallistumisella tavoitellaan. Menetelmät tarjoavat asukkaille esimerkiksi mahdollisuuden tehdä omia aloitteita, saada tietoa ja jopa suoraa päätösvaltaa. Osallistua voi sekä digitaalisesti että kasvotusten ja joko pidempiaikaisesti tai kertaluontoisesti. Valitusta menetelmästä riippumatta alueella noudatetaan tiettyjä peruseriaatteita, joilla taataan, että osallistuminen on vaikuttavaa ja osallistujille motivoivaa.

Osallistumisen tavoitteena on saada hyvinvointialueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien ääni esiin päätöksenteossa, jotta he saavat yhdenvertaisesti entistä parempia peruspalveluja. Tutkimuksissa, joissa on tarkasteltu kuntien osallisuustyötä ja erilaisia demokratiainnovaatioita, keskeisin haaste on ollut erityisesti aidon yhteyden luominen päätöksentekorakenteisiin sekä jatkuvuuden varmistaminen. Osallistuvat prosessit jäävät usein irrallisiksi olemassa olevista suunnittelu- ja päätöksentekoprosesseista tai yksittäisiksi määräaikaisiksi hankkeiksi. Osallisuustyötä ei myöskään olla onnistuttu resursoimaan ja kehittämään pysyväksi osaksi kuntien työkalupakkia. Osallistumisen ohjelman avulla halutaan varmistaa ja juurruttaa asukkaiden ja palvelunkäyttäjien vaikuttamismahdollisuudet. Osallisuus on yksi Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvo.

### 2.1 Osallisuuden muodot Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella osallisuuden muotoja **ovat edustuksellinen osallisuus, suora osallisuus ja tieto-osallisuus.**

- **Edustuksellinen osallisuus** sisältää hyvinvointialueen valtuuston, hallituksen, lautakunnat, jaostot sekä vaikuttamistoimielimet.
- **Suora osallisuus** käsittää esimerkiksi alueelliset keskustelutilaisuudet, kuulemiset, kansalaisaloitteet, kyläraatingit ja infot, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat, suorat asiakaspalautteet, foorumit eri asiakas- ja asukasryhmille.
- **Tieto-osallisuus** tarkoittaa päätösten vaikutusten ennakoarviointia (EVA, LAVA jne.) ja tutkimuksia, joita saadaan tieteellisten tutkimusten lisäksi laajoilta väestöryhmiltä saatujen kyselyiden kautta (Pol.is). Tieto-osallisuutta ovat myös viestintä, tiedottaminen ja päätökset julkisista asiakirjoista.

Taulukko. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuuden muodot.

MUOTO	VALINTA	TEHTÄVÄ
SUORAT ASIAKASPALAUTTEET <sup>1</sup>	Asiakkaalla mahdollisuus antaa sähköisesti palautetta palautejärjestelmään	Antavat reaaliaikaista tietoa asiakastyytyvyydestä palveluissa
ASIAKASOSALLISUUS TOIMIALUEILLA - kokemustoimijat <sup>2</sup>	Koulutetut kokemusasiantuntijat	Arvioi ja kehittää palveluja ja palveluprosesseja
ASIAKASRAADIT, ASIAKASKEHITTÄJÄT	Avoin haku /satunnaisotanta, yksittäiset henkilöt	Arvioi palveluja, esittää kehittämisehdotuksia esim. hoito- ja palvelupolut, jalkautuminen yksiköihin
NEUVOSTOT	Keskustelujen kautta, järjestöt	Tekee aloitteita, julkilausumia ja antaa suosituksia.
KUULEMIS- JA KESKUSTELUTILAISUUDET	Kaikille kiinnostuneille avoin foorumi	Antaa asiakas- ja asukaslähtöistä informaatiota organisaation palveluista ja niiden toimivuudesta

## 2.2 Asukkaiden osallistumisen tavat Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella

Asukkaiden osallistumiseen on olemassa lukuisia eri menetelmiä, joista Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella ovat/ovat tulossa seuraavat:

- Asiakasraadit/Asukaspaneelit
- Digitaalinen asukaspaneeli
- Digitaalinen keskustelualusta
- Aluealoite
- Asiakaspalaute

### Asiakasraadit ja asukaspaneelit

Asiakasraadeissa ja asukaspaneeleissa käydään puntaroivaa kansalaiskeskustelua. Siinä haastattelujen kautta tai satunnaisotannalla valittu joukko tavallisia asukkaita yhdessä perehtyy ja keskustelee määrätystä aiheesta ja muodostaa siitä julkilausuman päätöksentekijöille ja alueen asukkaille.

Asiakasraatien ja asukaspaneelien tavoitteena on käydä tavoitteellista ja puntaroivaa keskustelua määrätystä aiheesta fasilitaattorien vetämänä. Asiakasraati/asukaspaneeli on sopiva menetelmä erityisesti silloin, kun keskusteltava aihe on monitahoinen, siihen liittyy ristiriitoja muun muassa eriävien arvojen tai intressien näkökulmasta, eikä siihen löydy yksiselitteistä vastausta. Raati/paneeli muodostaa aiheesta julkilausuman, joka voi sisältää ehdotuksia, suosituksia tai kannanottoja aluevaltuuston käyttöön.

<sup>1</sup> Asiakaspalautejärjestelminä ovat Roidu ja Qpro

<sup>2</sup> Soiten toimintamallissa kokemustoimija/-osaaja -käsitettä käytetään yleiskäsitteenä omakohtaisen kokemuksen omaavasta ihmisestä, joka haluaa, että hänen kokemusta hyödynnetään muiden auttamiseksi tai palvelujen kehittämiseksi.



## **Digitaalinen asukas- ja asiakaspaneeli tulevaisuudessa**

Digitaalisessa asukaspaneelissa asukkaat jakavat verkossa järjestettävissä verkkotilaisuuksissa mielipiteitään ja kokemuksiaan aiheena olevasta teemasta. Verkkotilaisuuksien jälkeen keskustelu jatkuu vielä kirjallisena verkossa. Keskustelun tuloksista laaditaan yhteenveto. Digitaalista paneelia voi käyttää myös palveluiden käyttäjien mielipiteen näkyväksi tekemiseen osana päätöksentekoprosessia.

Digitaalisen asukaspaneelin tavoitteena on ymmärtää asukkaiden tai palveluiden käyttäjien mielipiteitä ja kantoja määritettyyn aiheeseen liittyen ensin verkkotilaisuuksissa ja sen jälkeen kirjallisessa verkkokeskustelussa. Vastauksista muodostetaan julkilausuma, joka tuodaan keskusteluun. Toimielimet ottavat huomioon asukkaiden kannan päätöksenteossa. Digitaalinen asukas- ja asiakaspaneeli kiinnostaa ainakin nuoria ja nuorisovaltuustoa.

## **Verkkopohjainen keskustelualusta / Pol.is alusta**

Verkkopohjaista keskustelu- ja kannanottoalustaa hyödynnetään alueen suunnittelu- ja kehittämistyössä asukkaiden ja palveluiden käyttäjien mielipiteiden keräämiseen ja äänestämiseen. Kohderyhmään kuuluvat väestö- ja ikäryhmät voivat osallistua keskusteluun tai äänestykseen. Koska keskustelu käydään verkossa, huomioidaan henkilöt, joille verkko-osallistuminen on este ja suunnitellaan vaihtoehtoisia tapoja heidän kuulemiseensa.

Verkkopohjaista keskustelu- tai äänestysalustaa hyödyntämällä kerätään tietoa ja ymmärretään paremmin, mitä mieltä laajat väestö- ja ikäryhmät ovat tietystä aiheesta. Verkkopohjainen keskustelualusta mahdollistaa matalan kynnyksen ja joustavan osallistumisen alueen ja palveluiden kehittämistyöhön. Keskustelu tai äänestys pidetään auki riittävän pitkään, jotta mahdollisimman moni pääsee osallistumaan, mutta samalla riittävän tiiviinä, jotta keskustelu pysyy elävänä. Sopiva kesto voi vaihdella muutamasta viikosta muutamaan kuukauteen.

## **Hyvinvointialuealoite**

Hyvinvointialueen jäsenillä ja palvelun käyttäjillä on aloiteoikeus. Hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaan liittyvissä asioissa. Palvelun käyttäjällä taas on oikeus tehdä aloitteita kyseistä hyvinvointialueen palvelua koskevassa asiassa. Hyvinvointialueen jäsenet ja palvelun käyttäjät voivat milloin tahansa tehdä aloitteen ja toimittaa sen Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueelle ([kirjaamo@soite.fi](mailto:kirjaamo@soite.fi)).

## **Asiakaspalaute**

### **Asiakaspalautteiden huomiointi hyvinvointialueen ohjaamisessa**

Hyvinvointialue hyödyntää asiakaspalautetta johdonmukaisesti toiminnan, palveluprosessien ja laadun kehittämiseen sekä johtamiseen. Analysoitua asiakaspalautetietoa tuodaan järjestelmällisesti osaksi hyvinvointialueen päätöksentekoa. Asiakaskokemusta hyödynnetään, kun hahmotetaan hyvinvointialueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien tarpeita ja toiveita sekä tunnistetaan tuotettujen palvelujen

kehitystarpeita. Saatava tieto asiakaspalautteista kertoo esimerkiksi, missä palveluissa on haasteita tai minkä palveluntuottajan palveluihin palveluiden käyttäjät ovat erityisen tyytyväisiä.

### Asiakaspalautteen hyödyntämisen periaatteet ja tavoitteet

Hyvinvointialue kerää asiakaspalautetta ja seuraa asiakaskokemusta kaikissa järjestämisvastuullaan olevissa palveluissa. Asiakaspalaute välittyy suoraan palveluiden järjestäjälle, eikä se jää ainoastaan palveluiden tuottajien hyödynnettäväksi. Hyvinvointialue rakentaa koko palveluketjun kattavan asiakaspalautejärjestelmän, jossa palautetta kerätään sekä yksittäisistä palvelutapahtumista että yleisesti kokemuksesta koskien esimerkiksi palvelujen saatavuutta, saavutettavuutta ja laatua.

Asiakaspalautetiedon hyödyntämiseen määritetään yhteiset periaatteet ja käytänteet. Kaikista hyvinvointialueen palveluista johdonmukaisesti kerätty asiakaspalaute tuottaa vertailukelpoista aineistoa ja antaa käsityksen palvelujärjestelmän toimivuudesta, koetusta laadusta ja asiakaslähtöisyydestä. Asiakaspalautteiden tuloksia seurataan säännöllisesti ja niiden koonnit ja tulokset ovat avoimesti, selkeästi ja helposti kaikkien saatavilla. Meillä palautteet ovatkin olleet säännöllisesti hallituksessa / aluehallituksessa. Palautteen keräämisessä on myös tärkeää, että huolehditaan kaikkien asiakasryhmien palautteiden saamisesta. Palautteen keräämisessä on huolehdittava myös siitä, että on muitakin palautteenantokanavia kuin sähköiset palautekanavat.

## Asiakaspalautteen kerääminen 1.1.2023 alkaen



## Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen



### 3. Osallistumisen mittaaminen, seuranta ja arviointi

Osallistumisen edistämiseksi palveluiden järjestäjälle asetetaan tavoitteet, joiden toteutumista seurataan vähintään vuosittain. Osallistumisen tavoitteita ja tuloksia mittaamalla ohjataan osallistumisen ohjelman toimenpiteitä. Asetetut tavoitteet liittyvät suoriin vaikutuksiin, kuten vaikutukset hyvinvointialueen palvelujen saavutettavuuteen sekä välilliseen pitkän aikavälin vaikuttavuuteen, kuten asukkaiden hyvinvoinnin paranemiseen. Osallistuminen kytkeytyy kaikkien hyvinvointialueen strategisten päämäärien muotoiluun, mittareihin ja seurantaan. Pol.is alusta mahdollistaa osallistumisen edistämisen ja vaikuttamismahdollisuuksien kyselyn. Kyselyn avulla nähdään, onko osallistumismahdollisuudet lisääntyneet ja vaikuttamismahdollisuudet kasvaneet.

Demokraattiset osallistumismahdollisuudet Suomessa tutkimus selvitti kansalaisten sekä kunta- ja hyvinvointialuetasolla toimivien luottamushenkilöiden ja viranomaisten näkemyksiä demokratiasta, osallisuudesta ja osallistamisesta sekä demokratian tulevaisuuskuvista (vrt sivu 6). Tulevan tutkimuksen tuloksia vertaillaan 14.9.2022 tehtyyn kyselytutkimukseen ja siitä nähdään, onko Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella osallisuus, osallistuminen ja vaikuttamismahdollisuudet vahvistuneet. Lyhyen tähtäimen onnistumista seurataan ohessa olevilla näkökulmilla ja mittareilla.

**Konkreettisesti, miten vastaamme keskipohjalaisten odotuksiin osallisuuden vahvistamisessa**

Näkökulma	Tavoite	Mittari
<b>Asiakkaan kohtaaminen ja kohtelu</b>	Asiakkaidemme asiointi- ja palvelukokemus on hyvä	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiointi- ja palvelukokemus (QPro arvosana 1-5), tavoite vähintään 3</li> <li>• NPS (suositteluindeksi), tavoite vähintään hyvinvointialueiden keskitasoa Roidu vertailussa</li> </ul>
<b>Asukkaiden ja asiakkaiden osallisuus ja toimijuus</b>	Asukas- ja asiakasosallisuus sekä asukkaan saama arvo vahvistuu ja lisääntyy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyvinvointialueen osallisuusohjelma ja -suunnitelma on laadittu (kyllä/ei)</li> <li>• Osallisuusohjelman ja -suunnitelman mukaiset toimenpiteet ovat toteutuneet (kyllä/ei)</li> <li>• Hyvinvointialueella on yhdenmukaistettu ja otettu käyttöön monipuolisia osallistumista ja vaikuttamista edistäviä tapoja (lkm)</li> <li>• Asiakkaiden ja asukkaiden kokemus osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista on lisääntynyt (osallisuus- ja demokratiakysely)</li> </ul>
<b>Kansalais- ja asiakaspalautetiedon hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä</b>	Kansalais- ja asiakaspalautte vaikuttaa palvelujen ja toiminnan kehittämiseen. Olemme hyvinvointialueiden parhaimmista kansalais- ja asiakaspalautteiden hyödyntämisessä toiminnan kehittämisessä	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kansallisen asiakaspalautemallin käyttöönotto (kyllä/ei)</li> <li>• Asiakaspalautteen keräämisen ja käsittelyn sekä raportoinnin toimintamallit on kuvattu hva tasolla ja toimintayksiköittäin (kyllä/ei)</li> <li>• Palautteisiin vastataan 7 vrk:n kuluessa</li> </ul>

## 4. Osallistumisen ohjelman käyttöönotto

Tavoitteena on, että jokainen hyvinvointialueella työskentelevä ymmärtää osallistumista koskevaan työhön liittyvät tavoitteet, tuntee osallistumisen ohjelman ja kokee osallistumisen menetelmät hyödylliseksi ja luontevaksi osaksi työtään.

Osallistumisen ohjelma luo kokonaiskuvan osallistumisen perusteista, rakenteista, hyvistä periaatteista, menetelmistä, arvioinnista ja käyttöönotosta. Se rakentaa hyvinvointialueelle uudenlaista, entistä vahvempaa osallistumisen kulttuuria. Näin varmistetaan, että hyvinvointialueelle kehittyy yhdenvertaiset, laadukkaat ja aidosti asiakaslähtöiset peruspalvelut.

Raportoidaan ja viestitään alueen asukkaille, johdolle ja henkilökunnalle osallistumisen kehitymisestä.

Osallistumisen ohjelmaa tarkastellaan ja päivitetään saavutettavuus huomioiden hyvinvointialueelta tulleiden palautteiden ja kehittämissuositusten perusteella. Osallistuminen on jatkuvaa ja prosessi kehittyy ajan kanssa yhteistyöllä. Hyvin voimme/Klart vi kan - Yhdessä eteenpäin!