



# Etelä-Karjalan hyvinvointialueen osallisuusohjelma

2023-2025

# Sisällysluettelo

1.	Johdanto .....	1
2	Osallisuuden edistämisen perusta .....	2
2.1	Osallisuus lainsäädännössä .....	2
2.2	Etelä-Karjalan hyvinvointialueen strategia ja hallintosääntö.....	3
2.3	Osallisuus käsitteenä .....	3
3	Osallisuuden kohderyhmät .....	4
4	Osallistumisen ja vaikuttamisen muodot hyvinvointialueella .....	6
4.1	Edustuksellinen osallistuminen .....	6
4.2	Asukkaiden osallistuminen päätöksentekoon ja kehittämiseen .....	6
	Kuulemiset.....	6
	Otakantaa.fi -palvelu, Nuorten Digiraati, Polis ja Robottipuhelut .....	6
	Hyvinvointialuealoite ja kehitysehdotukset.....	7
	Vaikutusten ennakoarviointi (EVA).....	8
4.3	Asiakkaat osallistujina, palautteen antajina ja palvelujen kehittäjinä .....	8
	Asiakasraadit ja vastaavat asiakasedustajaryhmät – kehitteillä Etelä-Karjalan hyvinvointialueella .....	9
	Kokemusasiantuntijat .....	9
	Asiakaspalautteet 2023–2025 .....	10
	Muistutus, kantelu ja oikaisuvaatimus .....	10
	Palvelumuotoilu .....	11
	Yhteiskehittäminen.....	12
4.4	Henkilöstöosallisuus .....	12
5	Kumppanuus eri sidosryhmien kanssa .....	13
	Järjestöyhteistyö .....	13
	OLKA-toiminta .....	14
	Vapaaehtoistoiminta ikäihmisten parissa.....	14
	Arjen olohuoneet .....	15
6	Viestintä ja vuorovaikutus .....	15
7	Toimintakauden keskeiset painopisteet .....	17
8	Johtaminen, seuranta ja arviointi .....	19
	Lähteet: .....	20

# 1. Johdanto

Hyvinvointialueella on lakisääteinen tehtävä mahdollistaa asukkaiden, asiakkaiden, henkilöstön ja sidosryhmien osallistuminen ja vaikuttaminen hyvinvointialueen toimintaan ja päätöksentekoon. Hyvinvointialueilla on myös historiallinen mahdollisuus luoda uudenlaista osallisuuden toimintakulttuuria sekä uusia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia ja toimia edelläkävijänä demokratian vahvistamisessa.

Osallisuusohjelmassa määritetään osallistumisen ja osallisuuden edistämisen painopisteet, mihin osallisuutta edistävässä työssä kiinnitetään erityisesti huomiota Etelä-Karjalan hyvinvointialueella kuluvalle strategiakaudella 2023–2025. Osallisuusohjelma tukee Etelä-Karjalan hyvinvointialueen strategisten tavoitteiden toteutumista sekä muita keskeisiä ohjelmia ja suunnitelmia, kuten maakunnallista laajaa hyvinvointisuunnitelmaa, viestintäohjelmaa ja henkilöstöohjelmaa. Osallisuusohjelmassa kuvataan asukkaiden ja asiakkaiden osallistumisen puitteet lainsäädännön, hallintosäännön ja strategioiden näkökulmasta sekä tällä hetkellä käytössä olevat osallisuuskanavat – ja menetelmät.

Osallisuuden edistämällä vähennetään yksinäisyyttä ja edistetään yksilön hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Osalliseksi itsensä kokeva ihminen tekee hyvinvointiaan palvelevia valintoja. Vahva osallisuuden kokemus lisää myös yhteisöllistä hyvinvointia. Osallinen ihminen pystyy tuottamaan ja jakamaan hyvää myös muille ihmisille esimerkiksi panostamalla elinympäristöönsä ja kehittämällä palveluja. Osallisuutta vahvistamalla edistetään myös oikea-aikaisia, saavutettavia ja laadukkaita palveluja. Yhdessä kehittämällä palveluista tulee asiakaslähtöisempiä eli ne vastaavat paremmin ihmisten erilaisiin tilanteisiin ja tarpeisiin.

Osallisuusohjelmatyön valmistelussa on hyödynnetty Eksoten Osallistu- ja vaikuta ohjelmaa ja käyty keskustelua eri tahojen kanssa ja kerätty ajatuksia osallisuudesta. Painopisteet ja niiden tavoitteet on valittu esiin nousseiden asioiden joukosta yhdessä osallisuustyöryhmän kanssa. Ohjelman toimenpiteiden konkretisoimista jatketaan yhteistyössä hyvinvointialueen henkilöstön, vaikuttamistoimielimien, asukkaiden ja sidosryhmien kanssa. Osallisuusohjelma on käsitelty osallisuus- ja demokratiajohtokunnassa 21.11.2023 ja hyväksytty aluehallituksessa 5.12.2023 ja aluevaltuustossa 13.12.2023

## 2 Osallisuuden edistämisen perusta

### 2.1 Osallisuus lainsäädännössä

Osallistumista käsitellään useammassa laissa. Perustuslain (731/1999) mukaan yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen (2 §). Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon (14§).

Laki hyvinvointialueesta 611/201 linjaa vahvasti hyvinvointialueen osallistumista ja vaikuttamista. 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. Keskeistä on palvelujen kehittäminen yhdessä palvelujen käyttäjien ja henkilöstön kanssa.

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.

Lisäksi hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen johdosta suoritettavat toimenpiteet. (29 §).

Hyvinvointialueen on tiedotettava siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. 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 asukkailla. Tällaisia keinoja ovat:

- Äänioikeus aluevaaleissa (28 §) ja hyvinvointialueen kansanäänestyksessä (31 §)

- Aluehallituksen asettamat vaikuttamistoimielimet: nuorisovaltuusto tai vastaava nuorten vaikuttajaryhmä, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto (32 §)

## **2.2 Etelä-Karjalan hyvinvointialueen strategia ja hallintosääntö**

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen hallintosäännössä todetaan, että palveluiden käyttäjien, hyvinvointialueen asukkaiden ja henkilöstön osallistumisoikeus päätöksentekoon varmistetaan oikein mitoitetuilla ja ajoitetuilla osallistumisen keinoilla, jotka edistävät osallistumismahdollisuuksia ja tiedonsaantia päätöksentekoprosessissa.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategia 2023–2025 täydentää hyvinvointialuestrategiaa. Palvelustrategiassa tuodaan vahvasti esiin, kuinka osallisuus läpileikkaa kaiken hyvinvointialueen toiminnan: Etelä-Karjalan hyvinvointialueella osallistamme aktiivisesti asukkaita, asiakkaita ja kumppaneitamme toimintamme kehittämiseen sekä viestimme avoimesti. Lisäksi kehitämme palvelujamme yhteistyössä asiakkaiden kanssa ja asiakaskokemustietoa sekä muuta laatutietoa systemaattisesti hyödyntäen.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueella alueellista hyvinvointityötä tehdään kuntien hyvinvointitiimien, järjestöjen ja eri yhteistyökumppaneiden kanssa tiiviissä yhteistyössä. Yhteisesti sovitut laajan hyvinvointisuunnitelman 2021–2025 painopisteet kuluvalle valtuustokaudelle ovat terveelliset elintavat, mielen hyvinvointi ja työllisyyden edistäminen. Läpileikkaavana teemana ovat yhteisöllisyys ja osallisuus.

EKHVA:n laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanon suunnitelmassa on huomioitu kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian hyvinvointialueille sekä palveluyksiköille asettamat tavoitteet ja seurantamittarit vuosille 2022–2026. Strategian 1. kärkenä on yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa, joka sisältää toimintamallit ja tavoitteet asiakkaiden sekä potilaiden osallisuuden vahvistamiseen. Sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjät ja heidän läheisensä sitoutetaan toimimaan aktiivisina vaikuttajina, lisätään heidän ymmärrystensä osallisuuden merkityksestä sekä vahvistetaan sitoutumista ja molemminpuolista luottamusta.

## **2.3 Osallisuus käsitteenä**

Osallisuuden käsite on laaja ja monimuotoinen, eikä osallisuudelle ole vakiintunut yhtä selkeää käsitettä. Osallisuus on mukaan kuulumista ja kuulluksi tulemistä. Osallinen ihminen voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin.

Osallisuus on käsitteenä laajempi kuin osallistuminen, sillä osallistuminen on osa osallisuutta. Osallistuminen on aktiivista toimintaa ja tekemistä. Osallistumisen

ulottuvuuksia ovat mm. arkinen osallistuminen ja vaikuttaminen arkipäivän kohtaamisissa ja valinnoissa; osallistuminen palveluiden kehittämiseen ja hallinnollisiin prosesseihin sekä edustuksellinen osallistuminen.

Osallisuutta voidaan vahvistaa monin tavoin. Osallisuutta lisäävät toimet voidaan jaotella seuraaviin osa-alueisiin:

- **Osallinen tiedosta:** Yksilön mahdollisuus saada tietoa, jotta voi tehdä päätöksiä ja osallistua. Tarkoittaa myös tiedon tuottamista omasta kokemuksesta kehittäjille, työntekijöille ja päättäjille.
- **Osallisuus omassa elämässä:** Mahdollisuus elää omannäköistä elämää; mahdollisuus määritellä, mihin toimintaan tai palveluun osallistuu.
- **Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa:** Mahdollisuus kuulua itselle tärkeisiin ryhmiin ja yhteisöihin sekä vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin. Mahdollisuus saada tukea vaikuttamisen ja osallistumisen keinoihin tarvittaessa.
- **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.

## 3 Osallisuuden kohderyhmät

### **Asiakkaan osallisuus palvelun aikana**

Asiakkaan osallisuudella omassa palvelussa tarkoitetaan palveluita käyttävän henkilön tai hänen läheisensä oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhdessä ammattihenkilöstön kanssa.

### **Asiakasosallisuus**

Asiakasosallisuus tarkoittaa palveluita käyttävien henkilöiden, asiakkaiden ja heidän läheisten mahdollisuuksiensa vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaita voivat olla todelliset ja mahdolliset asiakkaat, jotka muodostavat palvelunantajan asiakaskunnan.

Palveluihin osallistuminen ja vaikuttaminen on palvelun käyttäjien oikeus ja osallistumisen edistäminen on palvelujen järjestäjien ja tuottajien velvollisuus. Asiakkaiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen tuottaa tarpeita vastaavia ja asiakaslähtöisiä palveluja.

THL:n asiakasosallisuuden talo kuvaa, miten asiakasosallisuus lähtee osallisuudesta omaan palveluun. Mahdollisuus vaikuttaa palveluihin toteutuu monella tavalla ja usealla tasolla yhtä aikaa. Talon kivijalkana on asiakkaan osallisuus omaan palveluun. Muita asiakasosallisuuden tasoja ovat palaute, vuoropuhelu, palvelujen kehittäminen ja palvelujen tuottaminen asiakkaiden kanssa. Talon vintillä on strategia ja toimintaohjelma, joka tuottaa yhteisen arvopohjan ja nivoo toimintaa yhteen. Olennaista asiakasosallisuutta tukevan

toimintakulttuurin saavuttamisessa on johdon kiinnostus sen kehittämiseen. Tarvitaan pitkäjänteistä työtä ja sitoutumista. On hyvä myös muistaa, että osallisuuden edistäminen on yhteistyötä asiakkaan ja ammattilaisten välillä, oman työyhteisön sisällä sekä erilaisten ammattilaisten kesken. Henkilöstön osallisuus ja tyytyväisyys sekä asiakkaiden osallisuus ovat siis kytköksissä toisiinsa.



Kuvio 1: Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä – asiakasosallisuuden talo (THL) [Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä - THL](#)

### **Asukasosallisuus**

Alueen asukkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa alueensa päätöksentekoon ja palveluihin. Asukkaalla on oikeus saada tietoa vaikuttamismahdollisuuksistaan ja siitä, mihin päätöksiin ja toimenpiteisiin osallistuminen johtaa

### **Henkilöstön osallisuus**

Henkilöstön osallisuus käsittää henkilöstön omat osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet sekä roolin asukas- ja asiakasosallisuuden edistämisessä.

### **Sidosryhmien osallisuus**

Sidosryhmien osallisuutta tarkastellaan tässä ohjelmassa erityisesti järjestöjen osalta, sillä lain mukaan hyvinvointialueella on velvollisuus edistää järjestöjen toimintaedellytyksiä ja vaikuttamismahdollisuuksia. Muut sidosryhmät, kuten kunnat, seurakunnat, oppilaitokset ja yritykset toimivat myös asukas- ja asiakasosallisuuden edistämisen kumppaneina.

## 4 Osallistumisen ja vaikuttamisen muodot hyvinvointialueella

### 4.1 Edustuksellinen osallistuminen

Edustuksellisessa demokratiassa äänestäjät valitsevat joukostaan edustajia, joilla on valtuudet tehdä päätöksiä heidän puolestaan. Hyvinvointialueella valitut edustajat toimivat Etelä-Karjalan hyvinvointialueen elimissä edustaen alueen väestöä. Hyvinvointialueella on oltava aluevaltuusto, aluehallitus, tarkastuslautakunta sekä vaalilaissa säädetty aluevaalilautakunta. Etelä-Karjalan hyvinvointialueella toimii lakisääteisen tarkastuslautakunnan ja aluevaalilautakunnan lisäksi turvallisuuslautakunta ja aluehallituksen alaisena henkilöstöjaosto, yksilöasiainjaosto sekä osallisuus- ja demokratiajohtokunta.

Osallisuus- ja demokratiajohtokunnan erityisenä tehtävänä on valmistella ja toimeenpanna asukastosallistamista ja muuta osallistamistoimintaa sekä päätöksentekovalmisteluprosesseja koskevat asiat. Osallisuus- ja demokratiajohtokunta tekee aluehallitukselle esityksensä aluevaltuuston päätettäväksi saatettavalle kullekin valtuustokaudelle vahvistettavasta osallistumisen ohjelmasta.

### 4.2 Asukkaiden osallistuminen päätöksentekoon ja kehittämiseen

#### Kuulemiset

Asukkaiden kuulemiseen ja osallistumiseen on monia eri menetelmiä, miten hyvinvointialueen jäsenet saavat kertoa mielipiteitään vireillä olevista asioista. Hyvinvointialue järjestää kuulemisia ja käy vuoropuhelua asukkaiden kanssa muun muassa seuraavilla tavoilla:

- verkkokomentointia ja keskusteluja (Otakantaa.fi ja kehittämiskokeiluissa mm. Nuorten Digiraati, Pol.is -kyselyt)
- kaikille avoimia asukas- ja keskustelutilaisuuksia
- kyselyt
- yhteiskehittämisen työpajoja

#### Otakantaa.fi -palvelu, Nuorten Digiraati, Polis ja Robottipuhelut

Hyvinvointialueella on käytössään Otakantaa.fi-palvelu, jonka avulla voimme laajasti tarjota alueen asukkaille ja asiakkaille mahdollisuuden mielipiteiden ja näkemysten kertomiseen kehitettäviin teemoihin. Otakantaa.fi on kansalaisten, järjestöjen ja viranomaisten keskinäistä vuoropuhelua ja osallistumista tukeva verkkopalvelu.

Otakantaa.fi -palvelun käyttö on käyttäjille maksutonta. Palvelua ylläpitää oikeusministeriö. Sisällöt ovat kaikille julkisia ja keskusteluihin ja kyselyihin voi



osallistua ilman rekisteröitymistä palveluun. Palvelu helpottaa kansalaisvaikuttamista ja tiedonsaantia sekä lisää päätösten valmistelun ja päätöksenteon läpinäkyvyyttä ja parantaa niiden laatua.

Asukasosallistuminen Etelä-Karjalan hyvinvointialueella kokeillaan vuosien 2023–2024 aikana eri kohderyhmille soveltuvia uusia asukasosallistamisen menetelmiä kuten digitaalista Polis-kyselyä, Nuorten digiraatia ja Robottipuheluja. Nuorten Digiraati on Oikeusministeriön ylläpitämä luotettava ja turvallinen verkkopalvelu, jossa voidaan keskustella anonyymisti erilaisista ajankohtaisista aiheista. Palvelun tarkoituksena on tarjota kaikille alle 29-vuotiaille nuorille yhdenvertainen mahdollisuus saada äänensä kuuluviin yhteiskunnallisissa kysymyksissä. Digiraadissa osallistujat keskustelelevat ennalta sovitusta aiheesta 2–3 viikon ajan. Keskustelu käydään kirjallisesti nimimerkeillä palvelun omalla, suljetulla keskustelupalstalla.

Polis on avoimeen lähdekoodiin perustuva uudenlainen digitaalinen kyselyalusta, joka mahdollistaa rakentavan mielipiteiden vaihdon valitun aihepiirin ympärillä. Polis-kyselyalustan kokeilu on osa Sitran rahoittamaa kaksivuotista Uudet vaikuttamisen tavat -hanketta. Polis-kyselyssä osallistujat voivat ilmaista mitä mieltä he ovat aihealueesta esitetyistä väitteistä sekä lisätä kyselyyn itse muotoilemiaan väitteitä. Osallistujat äänestävät mitä mieltä he ovat näistä väitteistä. Oma panos annetaan nimettömästi. Tilastollisen analyysin avulla Polis tuottaa reaaliaikaisesti tietoa siitä, mistä osallistujat ovat samanmielisiä ja missä löytyy eroavaisuuksia.

Robottipuheluja on tarkoitus hyödyntää vuoden 2024 erityisesti ikäihmisten osallistumisen välineenä.

### **Hyvinvointialuealoite ja kehitysehdotukset**

Hyvinvointialueen asukkaat ja palvelujen käyttäjät sekä hyvinvointialueella toimivat yhteisöt ja säätiöt voivat tehdä aloitteen ja toimittaa sen hyvinvointialueelle ([kirjaamo@ekhva.fi](mailto:kirjaamo@ekhva.fi)). Aloitteesta tulee käydä ilmi, mitä asia koskee sekä aloitteen tekijän nimi, kotikunta ja yhteystiedot.

Aloitteen tekijälle on ilmoitettava kuukauden kuluessa aloitteen saapumisesta, missä viranomaisessa aloite käsitellään, arvioitu käsittelyaika sekä keneltä saa lisätietoja aloitteen käsittelystä. Sen jälkeen, kun aloite on käsitelty loppuun, aloitteen tekijälle on ilmoitettava, onko aloite johtanut toimenpiteisiin.

Varsinaisten lakisääteisten aloitteiden rinnalla kehitetään myös kevyempiä ja ketterämpiä tapoja ehdottaa muutoksia tai parannuksia toimintaan.

### **Vaikuttamistoimielimet**

Hyvinvointialueella toimii kolme lakisääteistä vaikuttamistoimielintä: nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto. Vaikuttamistoimielinten tehtävänä on varmistaa kohderyhmiensä osallistumismahdollisuudet ja tuoda heidän äänensä kuuluviin hyvinvointialueen toimintaan ja päätöksentekoon. Vaikuttamistoimielinten jäsenet koostuvat kuntien vastaavien toimielimien jäsenistä. Jokainen kunta on nimennyt vaikuttamistoimielimiin vähintään yhden edustajansa. Lisäksi vaikuttamistoimielimiin voidaan valita muita

henkilöitä. Nuorisovaltuuston toimikausi on kaksi vuotta ja vanhus- ja vammaisneuvoston neljä vuotta.

### **Vaikutusten ennakoarviointi (EVA)**

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 (7 §) velvoittaa hyvinvointialueen ottamaan päätöksenteossaan huomioon päätöksensä arvioidut vaikutukset ihmisten hyvinvointiin ja terveyteen väestöryhmittäin. Ennen päätöksentekoa suoritettavassa arvioinnissa eri päätösvaihtoehtojen mahdollisia vaikutuksia tarkastellaan paitsi eri väestöryhmien, myös esimerkiksi organisaation strategian toteutumisen, talouden, alueen elinvoiman, ympäristön ja henkilöstön näkökulmasta. Vaikutusten ennakoarviointiin voi sisältyä myös asukkaiden mielipiteiden selvittämistä. Erilaisten vaihtoehtojen punnitseminen ja vaikutusten jäsentäminen auttaa osoittamaan ratkaisuvaihtoehtojen edut ja haitat sekä parantaa tiedolla johtamisen edellytyksiä ja tietopohjaista päätöksentekoa.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen johtoryhmä on tehnyt päätöksen vaikutusten ennakoarvioinnista 19.9.2023 ja sen perustella vaikutusten ennakoarviointi tehdään pääsääntöisesti

- laajaan väestönsaan tai tiettyyn erityisryhmään kohdistuvissa toiminnan tai palvelurakenteen muutosten valmistelussa
- kun päätöksellä on välittömiä ja/tai pitkän aikavälin vaikutuksia väestön hyvinvointiin, terveyteen tai turvallisuuteen
- kun päätös on toiminnallisesti, taloudellisesti tai strategisesti merkittävä alueellisesti tai kansallisesti

Päätösten vaikutusten ennakoarvioinnin tulee olla kiinteä osa johtamista ja päätöksentekoa sekä talouden ja toiminnan suunnittelun ja toteutuksen arviointia Etelä-Karjalan hyvinvointialueella. Tavoitteena on, että vakioitu toimintamalli parantaa valmistelun laatua ja pystyy huomioimaan asukkaiden ja asiakkaiden tarpeet (asiakaslähtöisen kehittämisen). EVA-prosessia ja sen toimivuutta seurataan ja arvioidaan kerran vuodessa hyvinvointialueen johtoryhmässä. Julkisiin päätöksiin liittyvät vaikutusten ennakoarvioinnit julkaistaan Etelä-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilla päätöksenteon jälkeen.

### **4.3 Asiakkaat osallistujina, palautteen antajina ja palvelujen kehittäjinä**

Asiakasosallisuuden edistäminen on tärkeää tasa-arvoisen yhteiskunnan rakentamisessa, jossa kaikilla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa. Asiakasosallisuus auttaa toimivien palvelujen rakentamisessa. Kun asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia aidosti kuullaan, ammattilaisten ymmärrys asiakkaiden odotuksista ja tarpeista kehittyy ja palvelut vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeita. Tiedetään myös, että kokemus kuulluksi ja kohdatuksi tulemisesta sekä päätöksentekoon osallistumisesta lisäävät asiakkaiden sitoutumista palvelusuunnitelmaan. Tämä parantaa palvelun vaikuttavuutta.

<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa/mita-asiakasosallisuus>

## **Asiakasraadit ja vastaavat asiakasedustajaryhmät – kehitteillä Etelä-Karjalan hyvinvointialueella**

Asiakasraadit tai vastaavat asiakasedustajaryhmät ovat yksi tapa asiakkaan tai käyttäjän näkemysten kuulemiseen ja huomioonottamiseen toiminnan suunnittelussa ja ohjauksessa päätöksenteon tueksi. Asiakasraateihin voidaan tietyillä kriteereillä hakea asiakkaita, jotka osallistuvat palveluiden ideointiin, kehittämiseen ja arviointiin omina yksilöinä peilaten mielipiteitään oman kokemusmaailmansa kautta. Asiakasraadit voivat olla esimerkiksi palvelukohtaisia tai kohdentua paikallisesti toimipisteen kehittämiseen. Asiakasraatien tehtävänä on tuoda hyvinvointialueen toimintaan asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden näkemyksiä palveluista. Asiakasraadit voivat tuottaa ideoita, miten palveluita voitaisiin järjestää asiakaslähtöisemmin sekä toimia foorumina, jossa voidaan kysyä asiakkaiden mielipidettä palveluiden kehittämiseen tai arviointiin. Esimerkkinä asiakasraadin kaltaisesta toiminnasta Etelä-Karjalan hyvinvointialueella on muun muassa vammaispalvelujen kehittäjäasiakkaat. Asiakasraatitoimintaa ja vastaavia asiakasedustajaryhmiä on tarkoitus lisätä hyvinvointialueen toiminnassa.

### **Kokemusasiiantuntijat**

Kokemusasiiantuntija on henkilö, jolla on oma tai läheisen kokemus tietyn palvelun asiakkaana olemisesta, tietystä elämäntilanteesta, sairaudesta tai vammasta ja joka on kiinnostunut kertomaan tästä kokemuksestaan.

Etelä-Karjalan hyvinvointialue ylläpitää kokemusasiiantuntijarekisteriä, johon kuka vaan voi antaa omat tietonsa, jos haluaa olla käytettävissä kokemusasiiantuntijana. Rekisteriin liittyvät haastatellaan ja heitä kutsutaan mukaan alueen kokemusasiiantuntijoiden yhteisiin tapaamisiin muutaman kerran vuodessa.

Kokemusasiiantuntijoita toimii Etelä-Karjalan hyvinvointialueelle esimerkiksi:

- kokemuskouluttajana
- ryhmän vetäjänä
- ammattilaisen työparina asiakastyössä
- kehittäjänä työryhmissä ja hankkeissa
- mediavaikuttajana
- edustajana päätöksenteossa

Osalla kokemusasiiantuntijoista on Ekhva:n tai jonkin järjestön tarjoama koulutus tehtävänsä. Etelä-Karjalan hyvinvointialueella on oma kokemusasiiantuntijakoulutusohjelma, jonka pituus on 50 tuntia ja se järjestetään vähintään kerran vuodessa. Koulutuksen käyneille maksetaan hyvinvointialueen tehtävissä toimiessa pientä palkkiota tehtävistä. Etelä-Karjalan hyvinvointialueella on myös joitakin täysipäiväisesti palkkasuhteessa toimivia kokemusasiiantuntijoita, esimerkiksi päihdekllinikalla.

Ilman kokemusasiiantuntijakoulutustakin voi lähteä mukaan toimintaan ja osallistua kokemusasiiantunti-joiden yhteisiin tapaamisiin. Suurimmassa osassa

hyvinvointialueemme palveluja kokemusasiantuntijoiden kanssa tehtävä yhteistyö on vasta suunnitteilla ja sitä kehitetään. Aikuisten monialaisissa palveluissa, vammaispalveluissa ja lastensuojelussa kokemusasiantuntijoita on ollut erilaisissa tehtävissä arjessa mukana jo pitkään. Hyvinvointialueen hankkeissa hyödynnetään kokemusasiantuntijoita usein tuomassa omaa näkökulmaansa kehitettävään asiaan.

## **Asiakaspalautteet 2023–2025**

### **Asiakaspalaute verkkosivujen kautta**

Asiakkaat voivat antaa palautetta EKHVA:n palveluista verkkosivujen kautta suoraan palautteen kohteena olevalle palveluyksikölle. Jos palveluyksikköä ei löydy tai palautetta on vaikea kohdentaa, voi asiakas jättää myös avoimen palautteen. Palveluyksikölle kohdistettu palaute ohjautuu automaattisesti suoraan yksikön vastuukäsittelijöille, jotka ovat pääasiassa samat henkilöt kuin HaiPro-käsittelijät (potilas- ja asiakasturvallisuus). Avoin palaute ohjataan laatu- ja riskienhallintatiimin asiantuntijoiden kautta eteenpäin. Palautteen voi aina jättää nimettömänä. Asiakas/palautteen jättäjä voi kuitenkin halutessaan pyytää vastausta palautteeseensa jättämällä yhteystietonsa palautelomakkeen yhteystiedoille varattuun kohtaan. Hänelle vastataan tällöin 14 vuorokauden sisällä. Mikäli palautteen sisältö on muistutuksen kaltainen, ohjataan asiakas ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiain osastoon, jos asiakas on jättänyt yhteystietonsa.

### **Asiakaspalaute puhelimesta, kasvotusten tai paperilomakkeella:**

Ammattilaisia ohjataan kirjaamaan palaute verkkosivujen palautelomakkeelle, jonka kautta palaute ohjautuu käsittelyyn systemaattisesti ja yhdenmukaisesti verkkosivujen kautta saatavan palautteen kanssa.

### **Asiakaskokemuspalaute palvelun jälkeen jalallisella palautelaitteella:**

Asiakkaat voivat halutessaan jättää palvelun jälkeen asiakaskokemuseränsä jalalliseen palautelaitteeseen noin 50:ssä EKHVA:n palveluyksikössä. Palautelaitteista saatuja numeraalisia asiakaskokemuseränsä julkaistaan EKHVA:n verkkosivuilla teemallisina kokonaisuuksina.

### **Palautekysely palvelun jälkeen tekstiviestitse:**

Palvelun jälkeen tekstiviestitse pyydettävän asiakaspalautteen keräämistä pyritään käynnistämään ennen vuoden 2025 päättymistä. Tulevaisuudessa, vuoden 2025 jälkeen, palvelun jälkeen tekstiviestillä kysyttävää palautetta toimitetaan myös THL:lle. Palaute tulee olemaan osa kansallisesti yhtenäistä palautteen keruuta.

### **Muistutus, kantelu ja oikaisuvaatimus**

Osa asiakaspalautetta ovat palvelua käyttäneiden muistutukset, kantelut ja oikaisuvaatimukset. Mikäli asiakas tai potilas ei ole tyytyväinen saamaansa

palveluun, hoitoon tai kohteluun, ensisijaisesti asiaa selvitetään toimintayksikön työntekijöiden ja heidän esimiehensä kanssa.

Jos asiakas tai potilas on tyytymätön toimintayksiköstä saamaansa vastaukseen, on hänellä oikeus tehdä kirjallinen muistutus. Muistutuksen käsittelee ja selvittää asianomaisen erikoisalan ylilääkäri tai sosiaalihuollon johtava viranhaltija asiaan liittyvän henkilökunnan kanssa. Vastaus muistutukseen annetaan kirjallisena kohtuullisessa ajassa (yleensä 1 kk) sen tekemisestä.

Jos asiakas tai potilas on edelleen tyytymätön saamaansa kirjalliseen muistutusvastineeseen, on hänellä oikeus tehdä tapahtumasta kantelu. Lähes kaikki sosiaali- tai terveydenhuoltoa koskevat kantelut kuuluvat aluehallintovirastoille. Terveydenhuollon kantelu tehdään Valviraan vain silloin, jos epäilet 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.

Jos potilaalle aiheutuu terveyden- tai sairaanhoidon yhteydessä henkilövahinkoja, niihin voi hakea korvausta potilasvakuutuskeskuksesta.

Sosiaalihuollon palveluja hakevilla on oikeus saada perusteltu päätös kirjallisesti. Viranhaltijan päätökseen tulee aina sisältyä oikaisuvaatimusosoitus ja oikaisuvaatimusohjeet. Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen hyvinvointialueelle. Oikaisuvaatimus on toimitettava päätöksen tehneelle viranomaiselle viimeistään kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Asiakkaat, potilaat sekä omaiset saavat tukea ja ohjausta erilaisten palautteiden annosta alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavalta.

### **Palvelumuotoilu**

Palvelumuotoilu on tarvelähtöistä ja kokonaisvaltaista suunnittelua muotoilun menetelmillä, jolloin keskiössä ovat asiakkaat ja ihmisten tarpeet.

Palvelumuotoilun pääperiaatteet ovat luova ja ratkaisukeskeinen muotoiluajattelu, asiakasymmärrys, osallisuus ja yhteensovittaminen.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueella muotoilu on suosittu kehittämisen tapa kaikilla tasoilla: strategiassa, toimintamalleissa, prosesseissa, palveluympäristöissä ja asiakaskontakteissa. Tavoitteena on luoda helppokäyttöisiä, sujuvia ja hyödyllisiä kokemuksia käyttäjälle sekä vaikuttavia, tehokkaita ja taloudellisesti kannattavia palveluja. Kun palvelumuotoilu on läsnä organisaation arjessa ja sen joka tasolla, kehittyi organisaatiokulttuuri asiakaskeskeiseksi.

Palvelumuotoiluprosessi lähtee liikkeelle asiakasymmärryksen kasvattamisella ja kokemusten ymmärtämisellä. Empatiataidot ja niiden hyödyntäminen ovat keskeistä koko muotoiluprosessissa. Palvelumuotoilun käyttäjäkeskeinen lähestymistapa ja yhteiskehittäminen parantavat niin asiakkaiden kuin työntekijöiden osallisuuskokemusta. Palvelukokemuksen ja toimintamallien kehittämisessä empatiasta ponnistava organisaatio on ketterä ja muovautuva.

## **Yhteiskehittäminen**

Yhteiskehittämisessä tai -suunnittelussa asiakkaat luovat uutta arvoa yhdessä palveluntarjoajan kanssa. Muotoilun periaatteiden mukaisesti palvelun käyttäjät ovat mukana kehittämisprosessin tai palvelusuunnittelun kaikissa vaiheissa. Uuden kehittämisen prosesseissa palvelumuotoilun menetelmät mahdollistavat ihmisten osallistumisen.

Osallisuus on yhteyttä ja mukanaolon tunnetta, sitoutumista ja vastuunottoa. Hyvinvointialueen palveluissa se tarkoittaa käytännössä sitä, että luodaan todellisia toimintamahdollisuuksia ja poistetaan osallistumisen esteitä. Osallisuuden tunteen kokeminen tehdään palveluissa mahdolliseksi toiminnassa yhdessä muiden kanssa, osallistumisen ja mukana olemisen lisäksi. Asiakkaan palvelusuunnitelma, asiakkaiden haastattelut ja ideointityöpajat ovat esimerkkejä yhteiskehittämisen menetelmistä, jotka lisäävät toiminnallista asiakasosallisuutta.

Hyvinvointialueella palveluja suunnitellaan palveluntuottajien ja -käyttäjien kanssa yhdessä, jolloin voidaan saada aito ymmärrys niin työnteon arjesta kuin asiakkaiden palvelutarpeista, ja siten parantaa asiakaskokemusta. Yhteissuunnittelu / työpajatyöskentely on hyvin konkreettinen ja vaikuttava kehittämisen tapa, jolla saa tuloksia aikaan verrattain lyhyessä ajassa. Yhteiskehittämisessä palvelujen käyttäjät luovat uutta arvoa yhdessä palveluntarjoajan kanssa.

Yhdessä tekeminen lisää osallisuuden kokemusta, hyvinvointia ja asiakasymmärrystä:

- Vuorovaikutus ihmisten kesken paranee.
- Näkökulma kehitettävästä kohteesta laajenee.
- Tärkeä osa-alue muutoksen ja uusien innovaatioiden aikaan saamisessa.
- Palveluiden käyttäjät ovat samalla viivalla ja tasa-arvoisia palveluntarjoajan kanssa.
- Lyhentää sosiaalista etäisyyttä.
- Keino kohentaa luottamusta esimerkiksi hallinnolliseen toimintaan ja tehdä päätöksenteosta ja palveluista asukkaiden tarpeisiin vastaavia
- Työntekijöille yhteiskehittämisen ansioita ovat palveluiden suunnitteluvastuun jakaminen ja työhyvinvoinnin kohentaminen.

Yhteiskehittämisajattelun laajeneminen pysyväksi toimintatavaksi edellyttää johtamisen lisäksi resurssointia kehittämis- ja palvelumuotoiluosaamiseen ja koordinoitua asian ylläpitämiseksi.

### **4.4 Henkilöstöosallisuus**

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen henkilökuntaa osallistetaan hyvinvointialueen toiminnan kehittämiseen ja organisaation päätöksentekoon erilaisilla keskustelu-, työpaja- ja kyselytyökaluilla kuhunkin tarkoitukseen sopivasti. Osallistumisen tapoja ovat muun muassa:

- henkilöstön kyselytunti koko henkilökunnalle

- Innoduel
- Webropol
- Mitä kuuluu -työhyvinvoinnin kehittämisprosessi
- Kehittämisen Kilta
- Työkylässä-vierailukierrokset yksiköissä johdon ja henkilökunnan vuoropuhelun lisäämiseksi
- Yhteistoiminta
- Henkilöstöjaosto
- Henkilöstölähettiläät-toimintamalli (edustus toimialueilta), jolla arvioidaan esim. henkilöstöohjelman toteutumista ja nostetaan kentän kuulumiset ja ideat esiin
- Erilaiset työpajat, mm. palvelumuotoilun keinoin

Kehittämistä ja päätöksentekoa valmistelevat tahot valitsevat sopivimmat osallistamisen keinot suunnitteluvaiheessa.

Esihenkilöt varmistavat, että henkilöstö pääsee keskustelemaan ja vaikuttamaan työtä ja työyhteisöä koskeviin päätöksiin. Vaikuttamisen välineitä ovat muun muassa:

- Leanin mukainen toiminta
- Ideaboksit tai muu ideoiden keruu ja käsittely työyksiköissä
- Valmisteltavista uudistuksista tiedottaminen ja keskustelumahdollisuus esihenkilöviestinnän keinoin, esim. tiimipalaverit, kuukausi- tai viikkotiedotteet, vapaamuotoisemmat tapaamiset, arjen keskustelut
- Intra, sähköposti, Teams: tiedottaminen, keskustelut ja reagointi
- Kehittämispäivät ja työpajat
- Mitä kuuluu -työhyvinvoinnin kehittämisprosessi
- Onnistumiskeskustelut yksilöille ja ryhmille

## 5 Kumppanuus eri sidosryhmien kanssa

### Järjestöyhteistyö

Etelä-Karjalan hyvinvointialueen palvelustrategian yksi päälinjaus liittyy järjestöyhteistyöhön panostamiseen. Järjestöillä on kahdella tapaa merkittävä rooli osallisuusohjelmassa. On tärkeää edistää järjestöjen omia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Lisäksi järjestöt tarjoavat osallisuuden kokemuksia ja osallistumisen väyliä asukkaille ja toimivat hyvinvointialueen tärkeinä kumppaneina asukas- ja asiakasosallisuuden edistämisessä.

Etelä-Karjalan järjestöjen ja maakunnan Kumppanuuspöydän tehtävänä on mm. luoda maakunnanlaajuisia painoarvoa järjestöjen laajalle ja monipuoliselle toiminnalle. Kumppanuuspöytää vetää Etelä-Karjalan Yhdistykset ry ja siinä on jäseniä eri järjestöistä kategorioittain sekä edustus kaupungeista, kunnista ja hyvinvointialueelta. Kumppanuuspöydän tehtävänä on tehdä järjestötoimintaa

näkyväksi ja tunnetuksi. Se toimii järjestökentän äänenä ja vaikuttajana järjestökentän tärkeinä pitämässä asioissa. Kumppanuuspöytä edistää järjestöjen keskinäistä sekä järjestöjen ja julkisen sektorin välistä yhteistyötä.

Kumppanuuspöytä toimii myös järjestöjen ja alueviranomaisten yhteistyöelimenä, antaa lausuntoja ja nimeää järjestöedustajia maakunnallisiin työryhmiin, vastaa maakunnallisen järjestöstrategian toteuttamisesta, toimeenpanosuunnitelman seuraamisesta ja päivittämisestä.

Kumppanuuskahvit ovat Etelä-Karjalan hyvinvointialueen ja järjestöjen sekä yhdistysten avoin ja vapaamuotoinen yhteiskehittämislusta, jossa edistetään osallisuuden toimintakulttuuria: keskustellaan, kehitetään ja ideoidaan yhdessä. Kumppanuuskahvit keitetään kolmesti vuodessa ja niihin osallistuvat järjestöedustajien lisäksi terveys- ja hyvinvointiasemien järjestöyhteyshenkilöitä sekä asiantuntijoita hyvinvointialueen hyte- tiimistä ja kehittämisspalveluista. Järjestöyhteistyön tiivistämiseksi hyvinvointialue käy myös säännöllisiä keskusteluja (n. 1/kk) järjestöverkostoja koordinoivan Etelä-Karjalan järjestöjen ja maakunnan Kumppanuusverkosto -hankkeen ja Etelä-Karjalan Yhdistykset ry:n kanssa. Lisäksi hyvinvointialueella jatketaan yhteiskehittämistä järjestöjen kanssa erilaisin työpajoin ja yhteistyöfoorumien eri asiayhteyksien tiimoilta.

### **OLKA-toiminta**

OLKA<sup>®</sup>-toiminta on sairaalan ja järjestöjen yhteistyötä sairaalalla sekä hyvinvointiasemilla. Toimintaa koordinoi Etelä-Karjalan hyvinvointialue ja Etelä-Karjalan yhdistykset ry osana valtakunnallista OLKA-verkostoa, jota hallinnoi HUS ja HyTe ry.

OLKA-toiminta yhtenäistää sairaalalla tapahtuvan vapaaehtoistoiminnan helposti tunnistettavaksi ja laadukkaaksi. Vapaaehtoiset tarjoavat sairaalalla kiireettömiä kohtaamisia niin vertaistukijana, sairaalaoppaina kuin juttukavereinakin. Vertaistukea järjestetään tiiviissä yhteistyössä potilasjärjestöjen kanssa. OLKA:n myötä sairaalavapaaehtoistoiminnan tuki asiakkaille voi toimia yhtä laadukkaana ja tuttua jatkumona myös silloin, kun asiakas käy vaikkapa leikkauksessa Helsingissä ja saa jatkohoitoa Etelä-Karjalan keskussairaalassa.

Kaikilla Etelä-Karjalan alueen hyvinvointiasemien aulatiloissa on OLKA-piste, joista löytyy tieto järjestöjen tarjoamasta tuesta niin asiakkaille kuin henkilökunnallekin.

### **Vapaaehtoistoiminta ikäihmisten parissa**

Ikääntyvässä yhteiskunnassa vapaaehtoiset muodostavat voimavaran, jolla vastataan kansalaisten tuen ja turvan tarpeisiin sekä ehkäistään yksinäisyyden ja tarpeettomuuden kokemusta. Vapaaehtoistoiminta on tärkeä toiminnallisen osallisuuden väline ja siitä saadut osallisuuden kokemukset ovat tärkeitä etenkin heikommassa asemassa oleville.

Etelä-Karjalan hyvinvointialueella järjestetään vapaaehtoistoimintaa ikäihmisten yksinäisyyden vähentämiseksi ja arjessa pärjäämisen tueksi. Vapaaehtoistoiminnan tavoitteena on tarjota mielekästä tekemistä kaikille vapaaehtoisena toimiville esimerkiksi eläkkeellä ollessa. Toimintaa koordinoi



täysipäiväinen vapaaehtoistoiminnan koordinaattori. Vapaaehtoiset toimivat itsenäisesti ikäihmisten kotona sekä laitoksissa. Vapaaehtoiset täydentävät ammattilaisten työtä jatkaen asiakkaan kuntoutusta sekä kotihoidon asiakkaiden saattajatehtävissä. Hyvinvointialueen vapaaehtoiset toimivat pääsääntöisesti ulkoilu- ja juttukavereina, puhelinystävinä, digitukiohjaajina sekä saattaja-apuna kodin ulkopuolisissa asioissa sekä erilaisten kerhojen ohjaajina. Hyvinvointialueen vapaaehtoistoiminta tekee tiivistä yhteistyötä maakunnallisten ja paikallisten yhdistysten, järjestöjen, kuntien sekä seurakuntien diakoniatyön kanssa, jotta jokaiselle tukea tarvitsevalle löytyisi sopiva vapaaehtoinen.

## **Arjen olohuoneet**

Etelä-Karjalan hyvinvointialue toimii yhteistyössä alueen kuntien kanssa järjestäen ikäihmisille erilaisia kohtaamispaikkoja. Kunnissa on arjen olohuoneita, joissa eri toimijoilla on mahdollisuus järjestää matalalla kynnyksellä monenlaista ryhmätoimintaa ikäihmisille. Osa ohjelmasta toteutetaan hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen työntekijöiden toimesta, osa kuntien, osa järjestöjen ja myös vapaaehtoisille on tarjolla mahdollisuus tulla tilaan vetämään vaikkapa tuolijumppaa tai keskustelukerhoa. Kunnat huolehtivat toiminnasta tiedottamisesta alueillaan. Arjen olohuoneilla pyritään vähentämään osaltaan ikäihmisten yksinäisyyttä sekä jakamaan tietoa terveyttä ja hyvinvointia edistävästä asioista.

## **6 Viestintä ja vuorovaikutus**

Osallisuuden yksi perusedellytyksistä on, että asiakkaalla on tietoa eri palveluista, niiden piiriin pääsemisen edellytyksistä ja että myös varmistetaan tämän tiedon perille meno. Asiakkaita kuullaan omana itsenään ja heillä on oikeus saada palveluprosessiaan koskevaa tietoa esteettömästi. Tieto-osallisuuden myötä henkilö voi päästä mukaan niihin prosesseihin, joissa hän voi kokea osallisuutta. Tämä edellyttää hyvinvointialueelta kohtaamista, kuuntelemista, kysymistä, asiakkaan hyväksymistä omana itsenään, yksilön äänen hyväksymistä, vuorovaikutuksen osaamista ja esteetöntä tiedottamista.

Tieto-osallisuus Etelä-Karjalan hyvinvointialueella muodostuu seuraavista tavoista tuoda tieto saavutettavasti esiin

### **Esityslistat ja pöytäkirjat**

- Viestimme päätösten valmistelusta, tehdyistä päätöksistä, päätösten vaikutuksista ajoissa ja avoimesti hyvinvointialueen verkkosivuilla [www.ekhva.fi](http://www.ekhva.fi), jonne lisätään mm. esityslistat ja pöytäkirjat.

### **Viranhaltijapäätökset**

- Viranhaltijapäätökset löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta [www.ekhva.fi](http://www.ekhva.fi).

### **Kokousten striimaus**

- Mahdollistamme aluevaltuuston kokousten seuraamisen mm. live-striimauksen tai tallenteiden avulla. Tallenteet jäävät katsottavaksi verkkoon ja ne tekstitetään kahden viikon aikana kokouspäivästä.

### **Asiakaslehti**

- Asiakaslehden välityksellä viestimme ajankohtaisista asioista ja palveluistamme eteläkarjalaisiin koteihin.

### **Tapahtumat**

- Tapahtumien kautta jaamme tietoa ja olemme vuorovaikutteisesti tavoitettavissa asiakkaiden ja asukkaiden kanssa. Viestimme tapahtumistamme monikanavaisesti kohderyhmä huomioiden.

### **Tiedottaminen ja lehti-ilmoitukset**

- Tiedotteiden avulla viestimme ajankohtaisista aiheista asukkaille ja medialle. Lehti-ilmoitukset täydentävät tiedottamisen tavoitavuutta. Tiedottamisessa voidaan käyttää myös muita kanavia, kuten radiomainontaa. Tarjoamme proaktiivisesti tietoa myös medialle juttujen tekoa varten.

### **Esitteet ja ohjeet, opasteet**

- Esitteiden avulla jaamme tietoa ja opastusta. Opasteet auttavat tiedonvälityksessä ja ohjaavat asiakkaita oikean palvelun ääreen.

### **Verkossa osallistuminen ja sosiaalinen media**

- Sosiaalisessa mediassa osallistuminen mahdollistetaan esimerkiksi kommentoinnin ja palautteiden lähettämisen kautta. Sosiaalisen median eri kanavat, kuten Facebook, Instagram, LinkedIn ovat helppokäyttöisiä kanavia vuorovaikutukseen.

### **Selkeä kieli ja saavutettavuus**

- Huomioimme viestinnässä kohderyhmän tarpeet ja sisällön selkeys. Kiinnitämme huomiota saavutettavuuteen kaikessa viestinnässämme. Tieto löytyy helposti.

## 7 Toimintakauden keskeiset painopisteet

Etelä-Karjalan hyvinvointialueella osallisuuden kehittämistä ja toimeenpanoa varten on määritelty seuraavat painopisteet ja keskeiset toimenpiteet valtuustokaudelle 2023–2025.

Toimenpiteet	Vastuut	Seuranta kyllä/ei, miten
<b>Osallisuus rakenteissa</b>		
Määritellään asukas- ja asiakasosallisuuden edistämisen, kehittämisen ja ylläpitämisen vastuut osana hyvinvointialueen organisaatorakennetta.	HVA-johtoryhmä	
Kootaan osallisuustyön kokoava osallisuustiimi (asiakaskokemus, asiakasosallisuus, asukasosallisuus, sidosryhmäosallisuus)	Strategia- ja hallintojohtaja	
Avoimen ja osallisuuteen kannustavan toimintakulttuurin rakentaminen	HVA-johtoryhmä	
Osallisuuden seurannan ja arvioinnin systematisointi osaksi hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ohjelmien ja toiminnallisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman seurantaa.	Strategia- ja hallintojohtaja, Vaikuttavuus- ja tietojohdaja	
<b>Osallisuus päätöksenteossa</b>		
Vahvistetaan vaikuttamistoimielinten toimintamahdollisuuksia luomalla selkeät käsittely- ja vaikuttamisprosessit	Strategia- ja hallintojohtaja	
Toteutetaan ennakkovaikutusten arviointia (EVA) suunnitelmallisesti osana päätöksentekoa	Toimialuejohtajat / HVA-johtoryhmä	
<b>Asukasosallisuus</b>		
Hyödynnetään vaikuttamistoimielimiä, kokemusasiantuntijoita, asiakasraateja ja muita asiakasedustajaryhmiä hyvinvointialueen toiminnan ja palvelujen kehittämisessä.	Toimialuejohtajat/ HVA-johtoryhmä	
Edistetään eri kohderyhmien tiedonsaantia hyvinvointialueen	Viestintä	

toiminnasta ja osallistumisen mahdollisuuksista selkeän, monikanavaisen ja saavutettavan viestinnän keinoin.		
Digitaalisten verkkoalustojen hyödyntäminen (Nuorten Digiraati, Pol.is)	Asukasosallistuminen Etelä-Karjalan hyvinvointialueella -hanke	
Osallisuuden yhdyspintojen yhteen nivominen kuntien ja muiden toimijoiden kanssa	HYTE-pääliikö, osallisuustiimi	
<b>Asiakasosallisuus</b>		
Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen	Strategia- ja hallintojohtaja	
Hyvinvointialueen eri palveluissa asiakkailta on käytössä väyliä ja tapoja osallistua palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen (asiakasosallistuja, asiakasraati, kokemusasiantuntija on mukana toiminnan kehittämisessä)	Toimialuejohtajat	
Hyvinvointialueen asiakkaat osallistuvat omaa hoitoa ja palveluunsa koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon oman kykynsä mukaisesti asiantuntijan antaman tiedon avulla.	Toimialuejohtajat	
<b>Sidosryhmäosallisuus</b>		
Luodaan sidosryhmille monipuoliset tavat osallistua hyvinvointialueen toimintaan (esim. vuorovaikutteiset foorumit)	HVA-johtoryhmä	
Kehitämme järjestöyhteistyötä ja järjestöjen toimintaedellytyksiä		
<b>Henkilöstöosallisuus</b>		
Henkilöstölle luodaan erilaisia ja eri tasoisia osallistumisen ja vaikuttamisen paikkoja huomioiden erilaista työtä tekevien mahdollisuus osallistua	HVA-johtoryhmä	
Työyhteisö- ja esihenkilöviestinnän kehittäminen, mm. viestinnän monikanavaisuuden hyödyntäminen ja sovitut viestintäkäytännöt yksiköiden arkeen soveltuen	HVA-johtoryhmä, viestintä, HR	

## 8 Johtaminen, seuranta ja arviointi

Osallisuusohjelman toteutumista seurataan osana hyvinvointialueen vuosittaista talouden ja toiminnan seurantaa. Toimialueiden johtoryhmät raportoivat vuosittain keskeisistä osallisuusohjelman painopisteiden mukaisista kehittämistoimenpiteistään.

Osallisuus- ja demokratiajohtokunta seuraa osallisuusohjelman toteutumista ja raportoi siitä aluehallitukselle. Osallisuusohjelman toteutumista raportoidaan aluevaltuustolle valtuustokausittain.

Tavoitteena on, että hyvinvointialueen työntekijät ymmärtävät osallisuutta ja osallistumista koskevat omaan työhön liittyvät tavoitteet ja kokevat osallisuuden edistämisen luontevaksi osaksi työtään.

Osallistuminen on jatkuvaa ja prosessi kehittyy ajan kanssa yhteistyöllä.

Osallisuuden ja osallistumisen toteutumisen kehittymisestä raportoidaan ja viestitään alueen asukkaille, johdolle ja henkilökunnalle.

Osallistumisen ohjelmaa tarkastellaan ja päivitetään saavutettavuus huomioiden hyvinvointialueelta tulleiden palautteiden ja kehittämissuositusten perusteella.

## Lähteet:

Asiakasosallisuus sotessa, TTL, Verkkosivu. Viitattu 4.10.2023  
<https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa>

Asukas- ja asiakasosallisuus. THL. Verkkosivu. Viitattu 4.10.2023.  
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>

Osallistumisen ohjelma hyvinvointialueille. 2022. Mallipohja ohjelman laatijoille. Sitra, Demos Helsinki ja Gesund Partners. Viitattu 4.10.2023  
[https://www.sitra.fi/app/uploads/2022/06/osallistumisen-ohjelma-hyvinvointialueille\\_mallipohja-ohjelman-laatijoille.pdf](https://www.sitra.fi/app/uploads/2022/06/osallistumisen-ohjelma-hyvinvointialueille_mallipohja-ohjelman-laatijoille.pdf)

Osallisuuden edistämisen opas. 2023 Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 18.10.2023.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146717/URN\\_ISBN\\_978-952-408-088-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146717/URN_ISBN_978-952-408-088-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laki hyvinvointialueesta 611/2021.