

Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuussuunnitelma 2023-2025

Sisällysluettelo

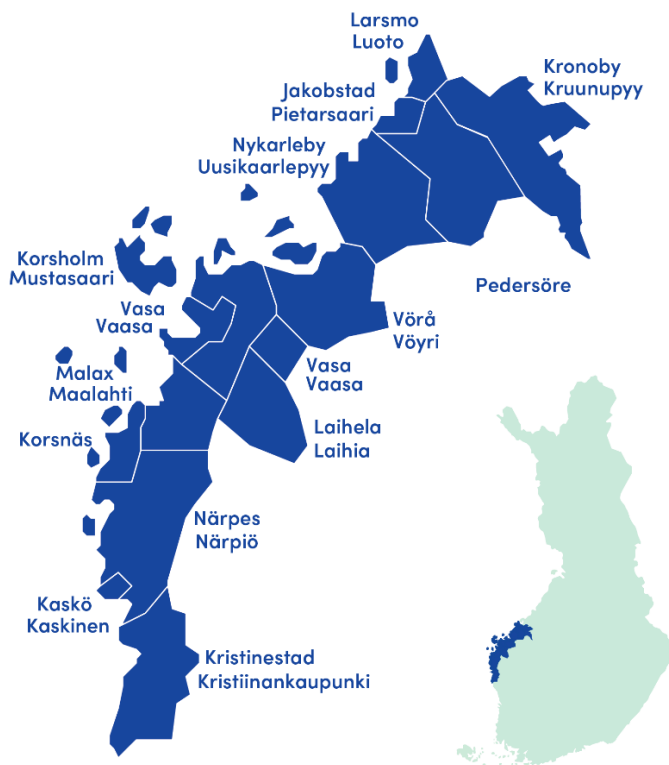
1.	Johdanto	
2.	Osallisuus ja osallistuminen lainsäädännössä	
3.	Osallisuus ja osallistuminen käsitteinä	
3.1	Asiakasosallisuus	
4.	Osallisuuden rakenteet	
4.1	Edustuksellinen demokratia	
Aluevaltuusto		
Lautakunnat		
Aluehallitus ja hallituksen jaostot		
Vaikuttamistoimielimet		
4.2	Suora osallisuus	
Hyvinvointialueen asiakasraadit		
Asiakkaiden aloitteet, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut, kyselyt		
Yhteiskehittäminen asiakkaiden kanssa		
Järjestöyhteistyö		
Alueellinen yhteistyö asukasosallisuuden kehittämisessä		
4.3	Tieto-osallisuus.....	
5	Osallisuustyön tavoitteet ja seuranta.....	

1. Johdanto

Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuussuunnitelma kuvaa Pohjanmaan asukkaiden ja hyvinvointialueen asiakkaiden osallisuutta ja osallistumisen tapoja hyvinvointialueen toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Osallisuuden kokemus ja osallistumisen tavat muuttuvat ja elävät, mutta suunnitelmassa kuvataan pääpiirteittäin, miten asiakkaat voivat osallistua Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen.

Osallisuussuunnitelma kuvaa asiakkaiden osallistumisen puitteet lainsäädännön, hallintosäännön ja päätöksenteon rakenteiden osalta sekä määrittää hyvinvointialueen strategiatyön ja muun työskentelyn kautta syntyneet osallistumisen tavoitteet. Ohjelmassa esitetään kokonaiskuva osallistumisen keinoista sekä siihen liittyvän työn organisoinnista hyvinvointialueilla. Tavoitteena on, että yksittäisten ja irrallisten osallistumisen kanavien sijaan rakennetaan yhtenäistä osallistumisen arkkitehtuuria, jossa erilaiset osallistumisen väylät muodostavat eheän, helposti hahmottuvan ja vaikuttavan kokonaisuuden niin asukkaan, palvelujen käyttäjän kuin henkilöstön näkökulmasta.

Pohjanmaan maakunta sijaitsee rannikkoalueella, joka koostuu 14 joko suomen- tai ruotsinkielisestä tai kaksikielisestä kunnasta. Pohjanmaan hyvinvointialueen väestöstä enemmistö on ruotsinkielisiä, jolloin hyvinvointialueen ensimmäinen kieli on ruotsi. Pohjanmaan hyvinvointialue tarjoaa koko Pohjanmaan alueen asukkailla sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut. Asukkaista jokainen on mahdollisesti jossain elämänsä vaiheessa hyvinvointialueen asiakas. Tästä syystä voimme tässä osallisuussuunnitelmassa käyttää käsitettä asiakas puhuttaessa palveluita käyttävistä asiakkaista tai potentiaalisista, jossain elämänsä vaiheessa palveluja käyttävistä asukkaista.



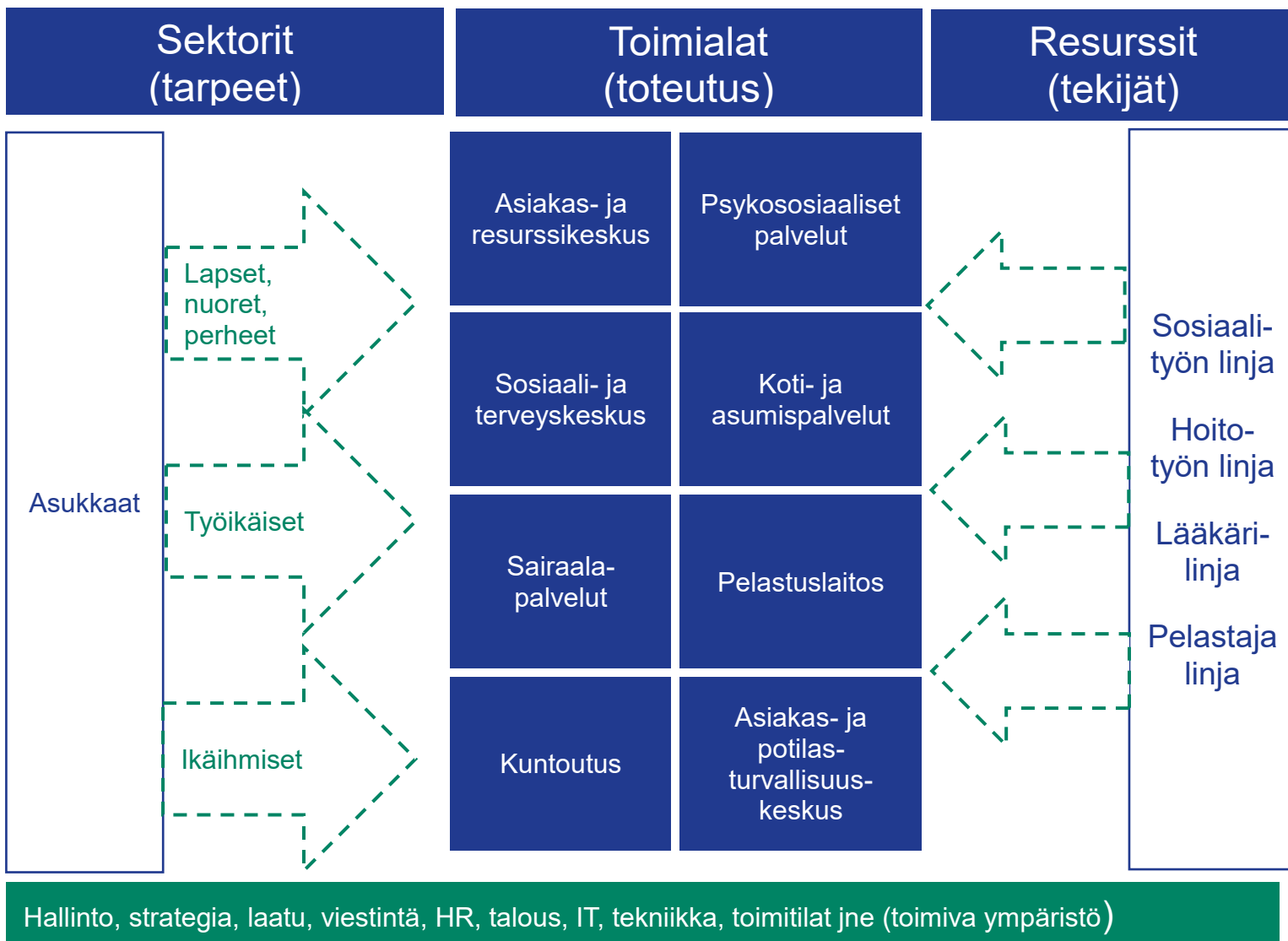
Kuva 1. Pohjanmaan maakunta ja alueen kunnat Suomen kartalla.

Pohjanmaan hyvinvointialueen toiminta on jaettu toimialoihin, joiden alla toimii useita tulosalueita ja yksiköitä.

Toimialat ovat:

- Asiakas- ja resurssikeskus
- Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
- Kuntoutus
- Koti- ja asumispalvelut
- Sosiaali- ja terveyskeskus
- Psykososiaaliset palvelut
- Sairaalapalvelut
- Pelastuslaitos
- Hallinto

Alla olevassa kuviossa on kuvattu, miten Pohjanmaan hyvinvointialue toimii.



Kuvio x. Pohjanmaan hyvinvointialueen toimialojen, resurssilinjojen ja sektoreiden yhteistoiminta.

Eri ikäisten asiakkaiden tarpeet läpileikkaavat kaikkia toimialoja. Alueemme asiakkuuksia tarkastellaankin ikäsektoreittain lasten, nuorten ja perheiden, työikäisten sekä ikäihmisten tarpeista. Eri ikäsektoreilla asiakkaiden tarpeet voivat olla erilaisia, jolloin myös osallistumisen muotoja ja tapojakin kehitetään eri ikäisten asiakkaiden näkökulmasta.

Hyvinvointialueen arvot ovat

- Ihmiseltä ihmiselle
- Eteenpäin katsova ja vastuullinen
- Yhdenvertainen ja tasa-arvoinen.

Asiakkaiden osallistamisen avulla voidaan toteuttaa jokaista arvoa. Kun mahdollistetaan asiakkaan osallistuminen omaan palveluunsa, saadaan hänelle yksilötasolla ihmisläheistä, ihmiseltä ihmiselle tuotettua palvelua. Myös asiakkaiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen auttaa koko hyvinvointialuetta tuottamaan palveluja, jotka ovat ihmisläheisempiä.

Asiakkaiden mukaan ottaminen tarkoittaa toiminnan kehittämisessä vastuullisuutta siten, että tuotamme sellaisia palveluja, mitä väestömme tarvitsee. Käytämme verovarot ja resurssit harkitusti ja eteenpäin katsoen. Asiakkaat osallistava palvelujen kehittäminen auttaa myös tuottamaan palvelut niin, että niitä on pohdittu monesta näkökulmasta, jotta yhdenvertaisuus ja tasa-arvoisuus palvelujen saamisessa toteutuu.

Pohjanmaan hyvinvointialueen strategisena visiona on, että alueemme väestö on Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin. Tehtävämme on luoda vaikuttavasti turvaa, toimintakykyä ja hyvinvointia kahdella kielellä yhdessä alueemme ihmisten kanssa. Strategiamme ottaa vahvasti väestömme mukaan palvelujen toteutukseen. Strategisena pitkän aikavälin tavoitteena on, että Pohjanmaan hyvinvointialueella turvallisuus ja laatu on Pohjoismaiden huippua. Jotta pystymme tämän tavoitteen saavuttamaan, on asiakkaiden osallistaminen oleellinen osa laadukkaiden ja turvallisten palveluiden tuottamista. (Pohjanmaan hyvinvointialuestrategia, Valtuusto 12.9.2022 §79)

2. Osallisuus ja osallistuminen 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§).

Lisäksi osallisuudesta säädetään kuntalaissa (410/2015), potilaan oikeuksista annetussa laissa (785/1992), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä laissa hyvinvointialueesta (611/2021). Osallistujasta käytetään laista riippuen käsitteitä kansalainen, kuntalainen, asukas, asiakas, henkilö, potilas, palvelun käyttäjä/kuluttaja.

Hyvinvointialueen jäseniä ovat (laki hyvinvointialueesta 611/2021, 3 §):

- 1) henkilö, jonka kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitettu kotikunta sijaitsee hyvinvointialueen alueella (hyvinvointialueen asukas);
- 2) kunta, joka sijaitsee hyvinvointialueen alueella;

- 3) yhteisö ja säätiö, jonka kotipaikka on hyvinvointialueen alueella olevassa kunnassa;
- 4) se, joka omistaa tai hallitsee hyvinvointialueen alueella sijaitsevaa kiinteää omaisuutta.

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.

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. (29 §) 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.

Laki hyvinvointialueesta käsittelee myös hyvinvointialuestrategiaa (41 §). Laki edellyttää, että hyvinvointialueen strategiassa tulee ottaa huomioon mm. asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen hyvinvointialueen tehtävänä ja sekä asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet (41 §).

Osallisuussuunnitelma keskittyy erityisesti hyvinvointialueen asiakkaiden mahdollisuuteen vaikuttaa päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen.

3. Osallisuus ja osallistuminen käsitteinä

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 (asiakasosallisuus): Mahdollisuus kuulua itselle tärkeisiin ryhmiin ja yhteisöihin sekä vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin; mahdollisuus saada tukea vaikuttamiseen.
3. Osallisuus yhteisestä hyvästä (asukasosallisuus): 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. Asukasosallisuudella tarkoitetaan alueen asukkaan oikeutta osallistua ja vaikuttaa alueensa päätöksentekoon ja palveluihin. Asukkaalla on oikeus saada tietoa vaikuttamismahdollisuuksistaan ja siitä, mihin päätöksiin ja toimenpiteisiin osallistuminen johtaa.

(THL. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet)

(Asukas- ja asiakasosallisuuden määritelmät (THL 2022))

Osallisuuteen liittyy oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista, mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa terveyttä ja hyvinvointia määrittäviin tekijöihin.

Osallisuus on käsitteenä laajempi kuin osallistuminen, sillä osallistuminen on osa osallisuutta. Osallistumisella pitäisi olla vaikutusta kehitettävään prosessiin, jotta osallistuja voi tuntea olevansa osallinen. (Isola ym. 2017: 3, Leemann & Hämäläinen 2015: 2) Osallisuus edellyttää osallistumisen lisäksi, että osallistujalla on tunne merkityksellisyydestä, kuulumisesta kokonaisuuteen ja siitä, että pystyy osallisuuden myötä muodostamaan merkityksellisiä vuorovaikutussuhteita (Sihvo ym. 2018: 10).

Osallisuussuunnitelma painottuu edellä olevassa jaottelussa keskimmäiseen kohtaan eli osallisuuteen yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa. Osallisuussuunnitelman fokuksena on asiakkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen hyvinvointialueen toimintaan ja päätöksentekoon. Osallistumisella tarkoitetaan tässä suunnitelmassa siis osallisuutta, joka liittyy hyvinvointialueen päätöksenteon prosessiin. Tässä prosessissa osallisuus voi toteutua monella tavalla. Osallisuuden lajeja ovat aloite-, tieto-, suunnittelu-, päätöksenteko- ja toimintaosallisuus sekä arviointiosallisuus.

Osallisuuden lajeja ovat

- tieto-osallisuus: oikeus saada tietoa eri palveluista ja omasta palveluprosessistaan esteettömästi
- aloiteosallisuus: mahdollisuuksia nostaa itselle tai yhteisölle tärkeitä asioita harkittavaksi päätöksentekoon
- suunnitteluosallisuus: oikeus saada tietoa valmisteilla olevista hyvinvointialueen ajankohtaisista hankkeista sekä mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen palveluiden suunnitteluprosesseihin
- toimintaosallisuus: asiakkaiden omaa toimintaa palvelujen tuotannossa
- päätöksenteko-osallisuus: palveluiden käyttäjien päätösvalta esimerkiksi palveluiden tuottamisessa
- arviointiosallisuus: mahdollisuuksia päätösten ja lopputulemien arviointiin

(Leemann & Hämäläinen 2015; Leemann & Hämäläinen 2016:5).

Osallistuminen ja vaikuttaminen on palvelun käyttäjien oikeus. Osallistumisen mahdollisuuksien edistäminen on palvelunjärjestäjien ja -tuottajien velvollisuus. Organisaatiolta vaaditaan toimintakulttuurin ja osallisuuden rakenteiden kehittämistä, jotta osallistamisesta tulee vakiintunut toimintatapa.

3.1. Asiakasosallisuus

Hyvinvointialue järjestää ja tuottaa palveluja, ja sen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallistumista niiden suunnitteluun kutsutaan asiakasosallisuudeksi.

Asiakasosallisuus tarkoittaa palveluiden käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista

a) omaan hoitoon tai palveluun.

Asiakkaan osallisuudella omassa palvelussa tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa.

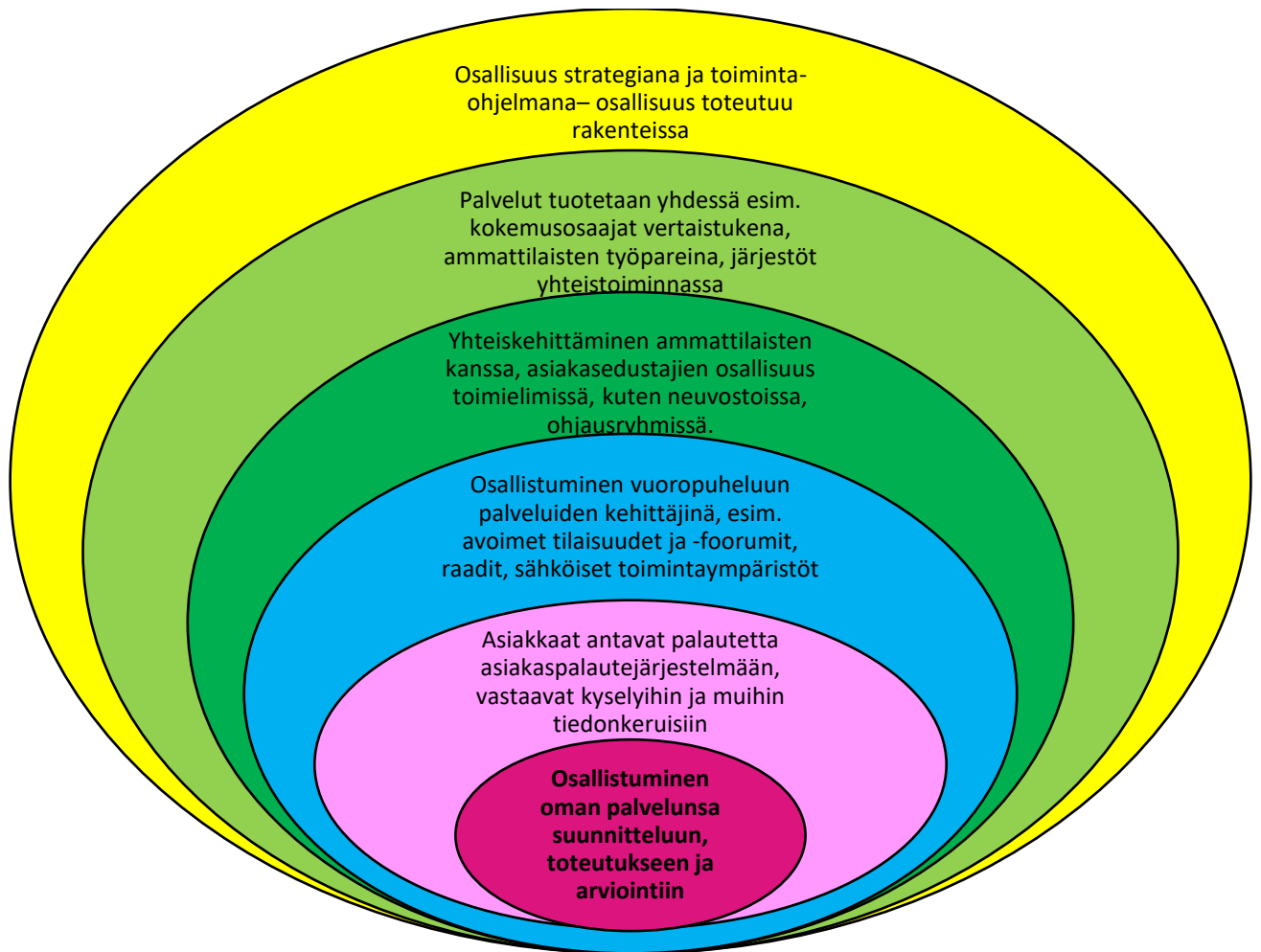
Potilaalla on oikeus osallistua oman tutkimuksensa, hoitonsa ja kuntoutuksen suunnitteluun. Terveysten- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma, josta tulee ilmetä potilaan hoidon järjestäminen ja toteuttamisaikataulu. Suunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä potilaan, hänen omaisensa tai läheisensä tai hänen laillisen edustajansa kanssa. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, § 4a)

Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma yhteisymmärryksessä asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa, omaisensa tai läheisensä kanssa. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan kuulemisesta ennen häntä koskevan päätöksen tekemistä säädetään hallintolaissa. (30.12.2003/1361) (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, § 7-8)

b) palveluiden, palveluketjujen sekä palvelukokonaisuuksien ideointiin, suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin omaa asiointia laajemmin.

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaita voivat olla todelliset ja mahdolliset asiakkaat, jotka muodostavat palvelunantajan asiakaskunnan.

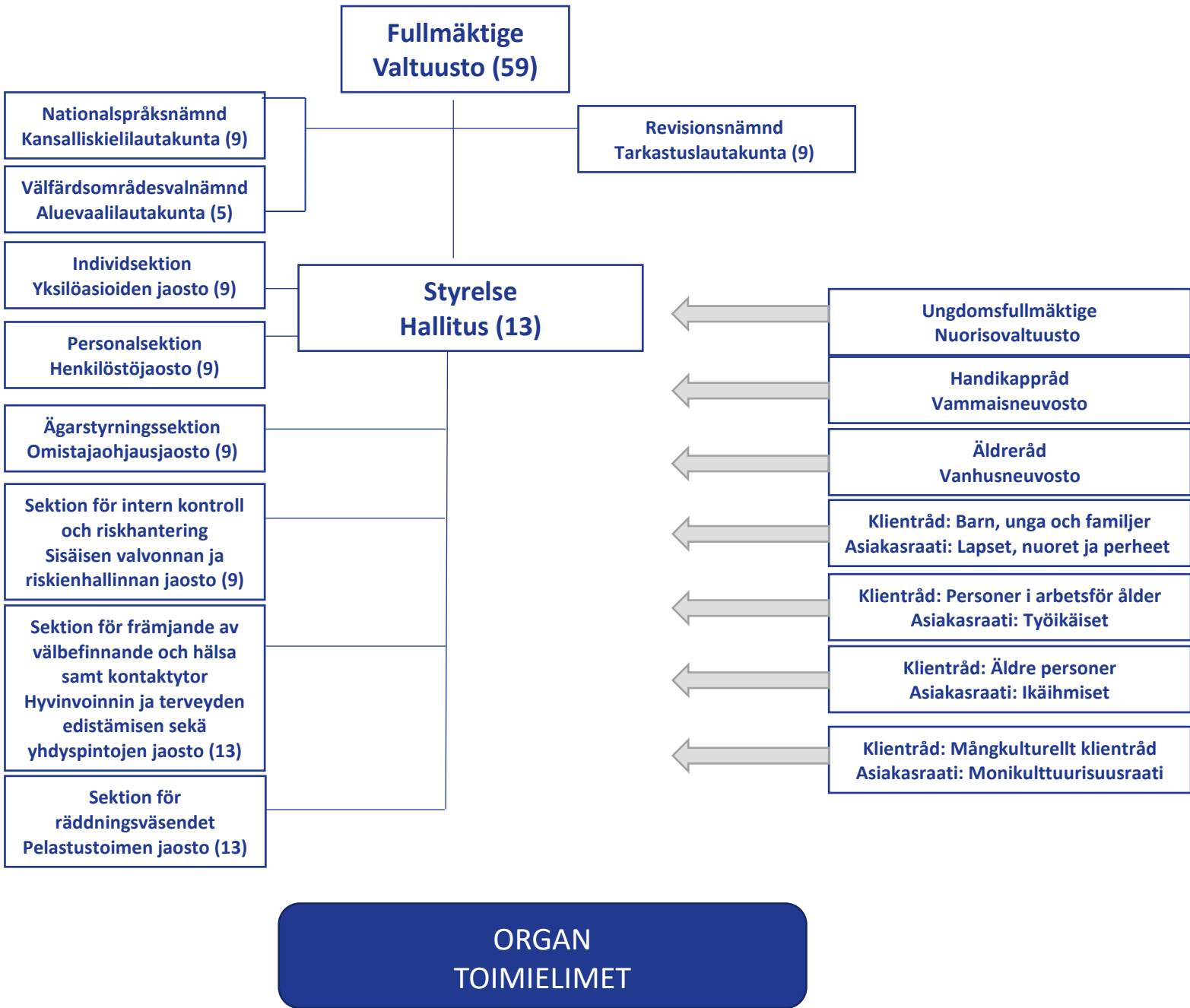
Tässä osallisuussuunnitelmassa keskitytään palveluiden kehittämisen osallistumisen tapojen kuvaamiseen, jossa kaikki kehittäminen tähtää asiakkaan saamaan hyötyyn parempina palveluina.



Kuvio x. Asiakkaiden osallisuutta voidaan kuvata eri tasoilla tapahtuvana

4. Osallisuuden rakenteet

Osallisuus voidaan rakenteellisesti jakaa edustukselliseen demokratiaan ja suoraan osallisuuteen. Lisäksi osallistumista tukee hyvä tiedottaminen. Alla olevassa kuviossa esitetty Pohjanmaan hyvinvointialueen edustuksellisen demokratian toimielimet ja osallisuutta tukevat asiakasraadit.



Kuvio x. Pohjanmaan hyvinvointialueen edustuksellisen demokratian toimielimet ja osallisuutta tukevat asiakasraadit.

4.1 Edustuksellinen demokratia

Edustuksellisessa demokratiassa äänestäjät valitsevat joukostaan edustajia, joilla on valtuudet tehdä päätöksiä heidän puolestaan. Hyvinvointialueella valitut edustajat toimivat Pohjanmaan hyvinvointialueen elimissä edustaen alueen väestöä.

Hyvinvointialueen toimielimet ovat monijäsenisiä hyvinvointialueen viranomaisia. Hyvinvointialueella on oltava aluevaltuusto, aluehallitus, tarkastuslautakunta sekä vaalilaissa säädetty aluevaalilautakunta. Kaksikielisen hyvinvointialueen on asetettava kansalliskielilautakunta.

Aluevaltuusto

Aluevaltuusto on hyvinvointialueen korkein päättävä elin, ja sen tehtävistä säädetään hyvinvointialuelaisissa (611/2021). Aluevaltuustossa on 59 valtuutettua. Aluevaltuusto päättää mm. strategiasta, hallintosäännöstä, talousarviosta ja taloussuunnitelmasta ja jäsenten valitsemisesta hallitukseen ja osittain lautakuntiin ja muihin toimielimiin.

Lautakunnat

Tarkastuslautakunta

Tarkastuslautakunnassa on yhdeksän jäsentä. Valtuusto valitsee lautakunnan jäsenistä puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan. Puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan tulee olla valtuutettuja. Jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Valtuusto asettaa tarkastuslautakunnan hallinnon ja talouden tarkastuksen sekä arvioinnin järjestämistä varten.

Kansalliskielilautakunta

Kansalliskielilautakunnassa on yhdeksän jäsentä ja sen nimittää valtuusto. Aluevaltuusto valitsee lautakunnan jäsenistä puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan. Puheenjohtajan tulee olla valtuutettu tai varavaltuutettu. Varapuheenjohtaja voi olla muu vaalikelpoinen henkilö. Jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Lautakunnan jäseniksi valitaan hyvinvointialueen kielivähemmistöön kuuluvia henkilöitä. Pohjanmaan enemmistökieli on ruotsi ja vähemmistökieli on suomi. Kansalliskielilautakunnan tehtävänä on

1. selvittää, arvioida ja lausua siitä, miten aluevaltuuston päätökset vaikuttavat kielellisten oikeuksien käytännön toteutumiseen;
2. selvittää, arvioida ja määritellä hyvinvointialueen vähemmistökielellä tarjottavien palvelujen tarvetta sekä seurata näiden palvelujen saatavuutta ja laatua;
3. selvitysten, arvioinnin ja seurannan perusteella tehdä aluehallitukselle ehdotuksia toimenpiteiksi kielivähemmistön palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi; sekä
4. seurata ja raportoida kielellisten oikeuksien toteutumista hallintosäännön 11. §:n mukaisesti.

Aluevaalilautakunta

Aluevaalilautakunnassa on viisi jäsentä. Aluevaltuusto valitsee lautakunnan puheenjohtajan, varapuheenjohtajan ja muut jäsenet. Aluevaltuusto valitsee varsinaisten jäsenten lisäksi lautakunnalle viisi varajäsentä, jotka asetetaan siihen järjestykseen, jossa he tulevat jäsenten sijaan. Vaalilautakunnasta ja sen tehtävistä säädetään erikseen vaalilaisissa (714/1998). Aluevaalilautakunnan esittelijänä toimii hallintopäällikkö.

Aluehallitus ja hallituksen jaostot

Aluehallituksessa on 13 jäsentä. Aluehallituksen jäsenten tulee olla valtuutettuja tai varavaltuutettuja. Aluevaltuusto valitsee aluehallituksen jäsenistä aluehallituksen puheenjohtajan ja kaksi varapuheenjohtajaa. Jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Hallituksen tehtävät luetellaan Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosäännössä.

Aluehallituksessa on seuraava jaostot:

- Yksilöasioiden jaosto (9 jäsentä);
- Henkilöstöjaosto (9 jäsentä);

- Omistajaohjausjaosto (9 jäsentä);
- Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaosto (9 jäsentä);
- Pelastustoimen jaosto (13 jäsentä); sekä
- Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä yhdyspintojen jaosto (13 jäsentä).

Aluehallitus valitsee jokaiselle jaostolle puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan. Jokaisella jaoston jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Jaoston jäseneksi voidaan valita muitakin vaalikelpoisia jäseniä kuin hallituksen jäseniä ja varajäseniä. Jaoston puheenjohtajan tulee olla hallituksen jäsen tai varajäsen.

Jaostot

Yksilöasioiden jaosto

Yksilöasioiden jaoston nimittää hallitus. Yksilöjaoston tehtävänä on ratkaista ja antaa lausunnot yksilöä koskevista aluehallituksen toimialaan kuuluvissa asioissa niiltä osin kuin toimivaltuuksia ei ole laissa, asetuksissa tai hallintosäännössä muulle viranomaiselle tai viranhaltijalle määrätty, ratkaista aluehallituksen puolesta viranhaltijan päätöksistä tehdyt oikaisuvaatimukset yksilöä koskevista asioista ja raportoida aluehallitukselle palvelujärjestelmään liittyvät kehittämiskohteet sekä muut aluehallituksen määräämät tehtävät. Yksilöjaoston esittelijöinä toimivat sosiaalihoitaja, kyseessä olevista sosiaalipalveluista vastaavat viranhaltijat sekä asiakasmaksupäällikkö.

Yksilöasioiden jaostossa käsiteltävät asiat ovat salassa pidettäviä. Asioita käsiteltäessä kokouksessa voivat olla läsnä oman asiakohdan ajan jäsenten, esittelijän ja sihteerin lisäksi ne henkilöt, joiden viran tai tehtävien hoitoon asia välittömästi liittyy.

Henkilöstöjaosto

Aluehallitus nimittää henkilöstöjaoston. Henkilöstöjaoston esittelijöinä toimivat henkilöstöjohtaja, resurssihoitajat, pelastusjohtaja sekä hallintojohtaja. Henkilöstöjaoston tehtävänä on mm. kehittää henkilöstöhallintoa ja vastata osaltaan henkilöstöpolitiikasta, laatia yleisohjeet henkilöstöhallinnon toteuttamiselle, päättää virka- ja työehtosopimusten soveltamisesta, antaa yleisohjeet palkkahinnoittelusta sekä päättää harkinnanvaraisista palkkaeduista. Muut henkilöstöjaoston tehtävät luetellaan hallintosäännössä.

Omistajaohjausjaosto

Aluehallitus vastaa hyvinvointialueen toiminnan omistajaohjauksesta ja sen toteuttamisesta vastaa hallituksen alainen omistajaohjausjaosto. Aluehallitus nimittää omistajaohjausjaoston, jonka tehtävät luetellaan hallintosäännössä. Omistajaohjausjaoston tehtävänä on mm. valmistella, seurata, ohjata ja raportoida hallitukselle toimintaa, joka liittyy yhteisöihin, joissa hyvinvointialueella on omistusosuus. Omistajaohjausjaoston tehtävänä on myös valita hyvinvointialueen edustajat tällaisiin yhtiö- ym. kokouksiin. Omistajaohjausjaoston esittelijänä toimii hallintojohtaja.

Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaosto

Aluehallitus nimittää sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaoston, jonka tehtävänä on vastata sisäisen valvonnan järjestämisestä ja yhteen sovittamisesta siten, että hyvinvointialueen toiminnan laillisuus ja tuloksellisuus varmistetaan. Jaosto hyväksyy sisäisen tarkastuksen vuosisuunnitelman ja vastaa riskienhallinnan järjestämisestä. Jaoston muut tehtävät luetellaan tarkemmin hallintosäännössä. Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan jaoston esittelijöinä toimivat laatujohtaja, hallintojohtaja sekä sisäinen tarkastaja.

Pelastustoimen jaosto

Pelastustoimen jaosto on pelastuslain (379/2011) 28 §:n tarkoittama monijäseninen toimielin, hyvinvointialueen pelastusviranomainen ja edustaa hyvinvointialuetta sekä käyttää hyvinvointialueen puhevaltaa toimialaansa kuuluvissa asioissa. Pelastustoimen jaosto johtaa ja kehittää alastaan toimialaa ja vastaa palvelujen saatavuudesta, yhdenmukaisuudesta, laadusta ja niiden järjestämisestä alueen riskien, palvelutasopäätöksen ja hyvinvointialuestrategian linjausten mukaisesti.

Jaosto seuraa ja arvioi palvelujen vaikuttavuutta sekä varaa jäsenille ja käyttäjille mahdollisuuden osallistua palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Pelastustoimen jaosto edustaa hyvinvointialuetta ja käyttää hyvinvointialueen puhevaltaa toimialaansa kuuluvissa asioissa. Pelastusjaoston tehtävät luetellaan tarkemmin hallintosäännössä. Aluehallitus nimittää pelastustoimen jaoston. Pelastustoimen jaoston esittelijänä toimii pelastusjohtaja.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä yhdyspintojen jaosto

Aluehallitus nimittää hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä yhdyspintojen jaoston, jossa esittelijöinä toimivat sektorijohtajat sekä laatujohtaja. Jaosto on hyvinvointialueen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen vastuutaho ja se vastaa osaltaan hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yhteistyöstä alueen kuntien, muiden julkisten toimijoiden, yksityisten yritysten ja yleishyödyllisten yhteisöjen kanssa. Muut jaoston tehtävät luetellaan tarkemmin hallintosäännössä. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä yhdyspintojen jaoston esittelijöinä toimivat sektorijohtajat sekä laatujohtaja.

Vaikuttamistoimielimet

Vaikuttamistoimielimistä säädetään hyvinvointialuelaisissa (611/2021, § 32). Vaikuttamistoimielimiä ovat nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto, vammaisneuvosto. Ne ovat edustamansa väestöryhmän vaikuttamis- ja kuulemiskanavia. Ne eivät ole hyvinvointialuelain 35 §:ssä tarkoitettuja hyvinvointialueen toimielimiä, eivätkä siten hyvinvointialueen viranomaisia. Vaikuttamistoimielimille ei voida hallintosäännöllä antaa toimivaltaa tehdä hallintopäätöksiä. Ne osallistuvat päätöksentekoon aloitteilla ja lausunnoilla, ja lakisäätteisten vaikuttamistoimielinten edustajille voidaan hallintosäännön määräyksen nojalla antaa puhe- ja läsnäolo-oikeus toimielinten kokouksissa. (Hallintosääntö) Pohjanmaan hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimet ovat poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumattomia.

Aluehallitus hyväksyy vaikuttamistoimielimille toimintasäännön, joissa todetaan muun muassa vaikuttamistoimielimen lakisäätteiset ja mahdolliset muut tehtävät, jäsenten lukumäärä ja valintatapa, toimikausi, kokous- ja toimintakäytännöt, puheenjohtajan valinta, sihteerin tehtävien hoitaminen, toimintasuunnitelman laatiminen ja toimintakertomuksen antaminen, vaikuttamistoimielimen edustajan läsnäolo-oikeus muiden toimielinten kokouksissa sekä yhteistyö kuntatason vaikuttamistoimielimen kanssa. (Hallintosääntö)

Vaikuttamistoimielimet saavat osallistua nuorten, ikäihmisten ja vammaisten palvelujen suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen valmisteluvaiheessa ennen päätöksentekoa. Vaikuttamistoimielimet voivat ottaa myös kokouksiinsa käsiteltäväksi oma-aloitteisesti asioita, joiden ne arvioivat olevan merkittäviä edustamiensa väestöryhmien näkökulmasta.

Hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimiin tuodaan kuntien vaikuttamistoimielinten kautta asioita, jotka liittyvät hyvinvointialueen toimintaan ja näin saadaan vahvistettua myös alueellista

asiakasnäkökulmaa sektoreiden ja toimialojen johtamiseen. Kuntien vaikuttamistoimielinten aloitteet ohjataan vastaavaan hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimeen, mikä ohjaa aloitteen tarvittaessa aluehallitukselle. Aluehallitus voi ohjata asian jatkoselvittelyyn tai tehdä asiasta päätöksen. On tärkeää, että hyvinvointialueen vastaava vaikuttamistoimielin pysyy osallisena aloitteessa käsitellyssä aiheessa ja pystyy näin ollen ottamaan kantaa asiaan laajemmin, koko hyvinvointialuetta edustavan vaikuttamistoimielimen näkökulmasta.

Vaikuttamistoimielinten rooliin kuuluu esimerkiksi aloitteiden, lausuntojen ja kannanottojen tekeminen. Vaikuttamistoimielimille tulee antaa riittävästi tietoja muun muassa ajankohtaisista hankkeista ja varata vaikuttamismahdollisuus päätösten valmistelussa. Niillä tulee olla myös mahdollisuus osallistua sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 7 §:ssä tarkoitetun alueellisen hyvinvointikertomuksen laadintaan.

Kaikki kolme vaikuttamistoimielintä saavat nimetä keskuudestaan yhden edustajansa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä yhdyspintojen jaostoon, pelastustoiminnan jaostoon ja kansalliskielilautakuntaan.

Aluehallitus vahvistaa vaikuttamistoimielinten jäsenmäärän ja nimeää jäsenet.

Nuorisovaltuusto

Nuorisovaltuusto toimii nuorten äänenä kaikessa hyvinvointialueen toimintaan liittyvässä päätöksenteossa, mikä vaikuttaa nuoriin. Aluehallitus asettaa nuorisovaltuuston kahdeksi (2) vuodeksi kerrallaan. Nuorisovaltuustossa on 20 henkilöä:

- Hyvinvointialueen kuntien nimeämät 14 varsinaista jäsentä ja 14 varajäsentä.
- Asiantuntijajäsenet: lasten, nuorten ja perheiden sektorijohtaja sekä yksi järjestöedustaja ja hänen varajäsenensä.
- Hallituksen ja valtuuston nimeämät kummivaltuutetut (4). Hallitus ja valtuusto ovat valinneet sekä suomen- että ruotsinkielisen kummivaltuutetun.

Vanhusneuvosto

Vanhusneuvosto toimii vanhusten äänenä kaikessa hyvinvointialueen päätöksenteossa, joka vaikuttaa vanhusväestöön. Aluehallitus asettaa vanhusneuvoston valtuustokausittain. Vanhusneuvostossa on 17 henkilöä:

- Hyvinvointialueen kuntien nimeämät 14 varsinaista jäsentä ja 14 varajäsentä.
- Asiantuntijajäsenet: koti- ja asumispalveluiden toimialajohtaja, ikäihmisten sektorijohtaja sekä yksi järjestöedustaja ja hänen varajäsenensä.

Vammaisneuvosto

Vammaisneuvosto on pohjalaisten vammaisten, pitkäaikaissairaiden ja heidän läheistensä vaikuttamistoimielin, mikä seuraa ja edistää vammaistyötä ja vammaisten asemaa Pohjanmaan alueella. Aluehallitus asettaa vammaisneuvoston valtuustokausittain. Vammaisneuvostossa on 17 henkilöä:

- Hyvinvointialueen kuntien nimeämät 14 varsinaista jäsentä ja 14 varajäsentä.
- Asiantuntijajäsenet: kuntoutuksen toimialajohtaja, työikäisten sektorijohtaja sekä yksi vammaisjärjestöjen edustaja ja hänen varajäsenensä.
(Vaikuttamistoimielinten toimintasääntö)

4.2 Suora osallisuus

Suoran osallistumisen kautta kansalaiset voivat vaikuttaa asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon yksilöinä. Yksilöt osallistuvat itse kertoen mielipiteensä, eikä heidän edustajanaan toimi ketään vaaleilla valittuja henkilöitä. Suora osallistuminen mahdollistaa asukkaille tahdon ilmaisun myös vaalien välillä. Suora osallistuminen mahdollistaa asiakkaiden osallistumisen toiminnan kehittämiseen monin eri tavoin asiakasryhmissä, kuten asiakasraadeissa, tai yksilöinä, asiakasosallistujina palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa, esimerkiksi kokemusosaajana. Asiakkaat voivat toimia asiakasauditoijina ja tuottaa auditointeihin hedelmällistä asiakasnäkökulmaa palvelujen toimivuudesta ja olla näin mukana arvioimassa palvelujen toimivuutta.

Asiakasraadit ja keskustelutilaisuudet

Asiakasraadit, asukaskokoukset ja muut erikseen järjestettävät keskustelu- ja tiedotustilaisuudet ovat suoran demokratian tapoja osallistaa väestöä ja asiakkaita. Asiakasraateihin voidaan tietyillä kriteereillä hakea asiakasryhmiä, jotka osallistuvat palveluiden ideointiin, kehittämiseen ja arviointiin omina yksilöinä peilaten mielipiteitään oman kokemusmaailmansa kautta. Asukaskokouksissa asukkaat voivat esimerkiksi osallistua oman asumisyksikkönsä asioista päättämiseen. Keskustelutilaisuuksia voidaan järjestää vaikkapa alueen väestölle tietyn ennalta päätetystä temasta keskusteltavaksi. Tällaisiin tilaisuuksiin on usein vapaa pääsy ja kutsutaan laajasti väestöä osallistaen.

Kuulemis- ja keskustelutilaisuuksia voidaan toteuttaa myös world cafe –tyyppisesti, jossa tilaisuus aloitetaan aiheesta luennoimalla ja sen jälkeen osallistujat jaetaan ryhmiin. Ryhmät kiertävät 4-5 pöydässä keskustelemassa aiheesta, jotka voivat olla saman aiheen eri näkökulmia ja vaikkapa äänestää parhaasta vaihtoehdosta. Näin saadaan lopulta muodostettua yhteinen näkemys ideoita ja tietoa jakamalla.

Hyvinvointialueen asiakasraadit

Pohjanmaan hyvinvointialueella toimii kolme asiakasraatia:

- lasten, nuorten ja perheiden asiakasraati,
- työikäisten asiakasraati sekä
- ikäihmisten asiakasraati.

Näiden lisäksi hyvinvointialueelle on päätetty perustaa myös monikulttuurisuusraati. Aluehallitus voi asettaa myös muita tarpeelliseksi katsomiaan raateja. Aluehallitus asettaa asiakasraadit valtuustokausittain.

Aluehallitus hyväksyy asiakasraadeille toimintasäännön, joissa todetaan muun muassa sen tehtävät, jäsenten lukumäärä ja valintatapa, toimikausi, kokous- ja toimintakäytännöt, puheenjohtajan valinta sekä sihteerin tehtävien hoitaminen. Asiakasraadien tehtävänä on seurata hyvinvointialueen palvelujen laatua, saatavuutta ja saavutettavuutta oman sektorinsa näkökulmasta sekä antaa ehdotuksia ja palautetta hyvinvointialueen palveluista ja niiden yhteensovittamisesta. Asiakasraadien lopputuloksena syntyvät aloitteita, julkilausumia ja politiikkasuosituksia.

Asiakasraatien tehtävänä on tuoda hyvinvointialueen toimintaan asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden näkemyksiä palveluista. Asiakasraadit tuottavat uusia ideoita siitä, miten palveluita voitaisiin järjestää asiakaslähtöisemmin ja käyttäjystävällisemmin. Ne voivat oma-aloitteisesti tuottaa uusia ideoita tai myös toimia foorumina, jossa henkilökunnan edustajat voivat kysyä asiakkaiden mielipidettä palveluiden kehittämiseen tai arviointiin.

Kussakin asiakasraadissa on 10-15 vapaaehtoista jäsentä hyvinvointialueelta. Jäsenet valitaan avoimella haulilla niin, että hakemukset pyydetään osoittamaan siihen raatiin, jonka asiakassegmentin

asiat hakija kokee itselleen tärkeiksi. Valinnassa pyritään huomioimaan mahdollisimman tasapuolisesti edustavuus suhteessa hyvinvointialueen väestöön, asiakasraatiin hakeneiden ikä, sukupuoli, asuinalue, kulttuuritausta sekä kielellinen jakauma. Monikulttuurisuusraatiin on tavoitteena saada mahdollisimman monesta eri etnisestä ja kulttuuritaustasta tulevia ihmisiä. Lisäksi valinnassa painotetaan positiivista kehittämismyönteisyyttä.

Asiakkaiden aloitteet, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut, kyselyt

Hyvinvointialueen jäsenen ja palvelun käyttäjän aloitteet

Hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa. Palvelun käyttäjällä on oikeus tehdä aloitteita palveluaan koskevassa asiassa. Aloite tulee tehdä kirjallisesti tai sähköisellä asiakirjalla. Aloitteesta tulee käydä ilmi, mitä asia koskee sekä aloitteen tekijän nimi, kotikunta ja yhteystiedot.

Aloitteen käsittelee se hyvinvointialueen viranomainen, jolla on toimivalta tehdä päätöksiä aloitteen tarkoittamassa asiassa. Jos toimivaltainen viranomainen on toimielin, aloitteista ja aloitteiden perusteella suoritetuista toimenpiteistä on annettava toimielimelle tieto.

Aluehallituksen on vuosittain kesäkuun loppuun mennessä esitettävä aluevaltuustolle luettelo sen toimivaltaan kuuluvista aloitteista ja niiden perusteella suoritetuista toimenpiteistä. Muun toimielimien kuin aluevaltuuston toimivaltaan kuuluvista aloitteista on annettava tieto toimielimelle niiden päättämällä tavalla. Toimielin voi samalla päättää, mitkä aloitteista on loppuun käsitelty.

Aloitteen tekijälle on ilmoitettava yhden kuukauden kuluessa aloitteen saapumisesta, missä viranomaisessa aloite käsitellään, arvioitu käsittelyaika sekä keneltä saa lisätietoja aloitteen käsittelystä. Kun aloite on käsitelty loppuun, aloitteen tekijälle on ilmoitettava, onko aloite johtanut toimenpiteisiin. (Hallintosääntö § 144)

Asiakaspalautteet

Asiakkaiden antamat palautteet ovat oleellinen osa palvelun kehittämistä ja yksi tapa osallistua. Palautteet kertovat, miten palveluissa on onnistuttu ja mitä tulisi kehittää enemmän. Eri kanavien kautta saatavat palautteet tuovat toiminnan kehittämiseen paljon hyödynnettävää tietoa asiakkaiden näkökulmasta.

Saamme asiakkaiden palautteita monen eri kanavan kautta:

- Asiakaspalautejärjestelmä
- Potilas HaiProt
- SProt
- Muistutukset
- Kantelut sekä aluehallintovirastolle että Valviralle
- Potilasvahinkoilmoitukset
- Potilas- ja sosiaaliasiavastaavien (ent. potilas- ja sosiaaliasiamies) saamat yhteydenotot
- Eri aihepiireihin liittyvät väestökyselyt

Asiakaspalautejärjestelmä

Pohjanmaan hyvinvointialueella kerätään asiakaspalautetta Roidu Oy:n tuottaman asiakaspalautejärjestelmän avulla. Asiakaspalautetta voi antaa kaikkiin hyvinvointialueen yksikköihin

verkkosivuilla olevan palautekyselyn avulla tai yksiköissä olevien asiakaspalautetablettien tai QR-koodien avulla. Asiakaspalautteet menevät järjestelmän kautta yksikköihin nimettyjen palautteen käsittelijöiden tietoon. Asiakaspalautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Potilas HaiPro ja sosiaalihuollon SPro

Potilas/asiakas voi tehdä HaiPro-ilmoituksen vaaratapahtumasta, jos hän kokee, että omassa tai läheisen hoidossa on tapahtunut virhe tai vaaratilanne. SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen voi tehdä verkkolomakkeella ja sen voi tehdä nimettömänä. Jos ilmoituksen tekijä jättää yhteystietonsa, hän saa tiedon asian etenemisestä. Ilmoitus lähetetään potilasturvallisuuskoordinaattoreille sekä laatujohtajalle, jonka jälkeen ilmoitus käsitellään hoidosta tai palvelusta vastuussa olevien henkilöiden kanssa. HaiPro ja SPro –ilmoituksista saatavaa tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Muistutus

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (785/1992) mukaan potilaalla, joka on tyytymätön saamaansa terveyden- ja sairaanhoitoon tai kohteluun, on oikeus tehdä kirjallinen muistutus hoitoyksikön johtajalle. Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) mukaan sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, jos hän on tyytymätön sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa. Muistutuksen tarkoituksena on, että yksiköt voivat huomioida hoito- ja asiakassuhteessa syntyneet epäkohdat ja tarvittaessa muuttaa menettelytapoja.

Kantelu

Terveystieteiden tai sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu aluehallintovirastolle ollessaan tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun. Terveystieteiden kantelu tehdään Valviraan silloin, kun hoitovirhe-epäily koskee hoidossa menehtyneen tai vaikeasti vammautuneen potilaan hoitoa. Muut hoitoa/sosiaalihuoltoa koskevat kantelut tehdään siihen aluehallintovirastoon, jonka alueella potilas/asiakas on ollut hoidettavana tai saanut palvelua. Ennen kantelun tekemistä pyritään asia kuitenkin ratkaisemaan organisaation sisäisesti esimerkiksi muistutuksen tai muun asian käsittelyn avulla. Aluehallintoviraston tehtävänä on valvoa terveyden- ja sosiaalihuollon palveluiden laatua ja määrällistä riittävyyttä. Valvontaviranomaisena toimivalle aluehallintovirastolle voidaan tehdä valvonnanalaista toimintaa koskeva kantelu. Kantelu voi koskea sekä kunnallista että yksityistä terveydenhuollon toimintaa.

Potilasvahinkoilmoitukset

Jos potilas/asiakas kokee, että hänen hoidossaan on tapahtunut henkilövahinko, hänellä on oikeus tehdä potilasvahinkoilmoitus Potilasvakuutuskeskukselle kolmen vuoden kuluessa siitä, kun hän sai tietää vahingosta. Potilasvakuutuskeskus tekee päätöksen, onko vahinko korvattava vai ei. Kun potilas /asiakas on päättänyt tehdä ilmoituksen Potilasvakuutuskeskukselle ja kokee, ettei hoito ole toteutunut optimaalisesti, ei hoidossa ole onnistuttu kuten pitäisi. Tästä syystä myös potilasvahinkoilmoitukset kertovat potilaiden näkemyksiä hoidon kehittämiseen riippumatta siitä, ovatko päätökset Potilasvahinkolain mukaisesti korvattavia vai eivät.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan saamista yhteydenotoista koostettu palaute

Kun asiakkaat tarvitsevat tietoa potilaan tai sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista tai ovat tyytymättömiä hoitoonsa/palveluunsa tai kohteluunsa, on heillä oikeus ottaa yhteyttä potilas- tai sosiaaliasiavastaavaan, jonka tehtävänä on neuvoa ja opastaa näissä asioissa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavilla on paljon välillistä tietoa asiakkaiden näkemyksistä hoidon ja palvelujen kehittämiseen.

Kyselyt

Asiakaskyselyitä voidaan käyttää kertaluonteisesti tai toistuvina, kun tarvitaan tiettyyn teemaan liittyviä asiakkaiden mielipiteitä. Kyselyitä voidaan toteuttaa lomakekyselynä tai digitaalisiin menetelmin esimerkiksi verkkosivujen kautta toteutettuna.

Yhteiskehittäminen ja palvelujen tuottaminen asiakkaiden kanssa

Hyvinvointialue voi kutsua toimielimiinsä tai ohjausryhmiinsä asiakasosallistujia. Asiakasosallistajat voivat olla kokemusosaaja, asiakasraadin tai vaikuttamistoimielinten edustajia tai muita asiakasosallistujia.

Kokemustoiminta

Kokemusosaaja on henkilö, jolla on omaa kokemusta sairastamisesta, vammautumisesta ja/tai elämän hallinnan vaikeuksista ja näiden kanssa elämisestä ja toipumisesta.

Kokemustoiminta on yksi yhteiskehittämisen muoto. Yhteiskehittäminen tapahtuu asiakkaiden, ammattilaisten ja johdon tasaveroisessa vuorovaikutuksessa. Tavoitteena on yhdistää asiakkaiden kokemustieto ja ammattilaisten työ- ja elämäkokemukset sekä asiantuntemus palveluiden kehittämiseksi. Yhteiskehittämistä voidaan toteuttaa monin eri tavoin. Yhteiskehittäminen voi toimia ajattelun ja toiminnan suuntaajana. Kehittämistoiminnassa ovat tällöin mukana erilaiset asiakasosallisuuden toteutusmuodot, kuten kehittäjäasiakkuus, kokemusasiantuntijuus, vertaisohjaavuus, vertaisneuvonta ja –perehdyttäminen, joilla kokemustieto tuodaan osaksi asiakastyön osaamista ja käytäntöjä. (Hirschovits-Gerz 2019: 41)

Kokemusosaajien tietoja kerätään yhteiseen rekisteriin, josta voidaan tarpeen mukaan etsiä tehtävään sopiva kokemusosaaja. Työtä jatketaan yhteistyössä alueen eri järjestötoimijoiden ja kuntien kanssa.

OLKA-toiminta

OLKA on koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa sairaalassa. OLKA on rekisteröity tuotemerkki, jonka omistavat HUS ja EJY ry. OLKA- toimintaa hallinnoi Pohjanmaan Yhdistykset ry ja toimintaa toteutetaan sairaalan OLKA-pisteissä ja osastoilla yhteistyössä yhdistysten ja sairaalan välillä.

Toiminnan tavoitteena on

- tarjota potilaille ja heidän läheisilleen kiireetöntä kohtaamista sekä antaa tukea sairauteen sopeutumisessa
- antaa vapaaehtoisille mahdollisuuden auttaa, saada uusia ystäviä ja hyvän tekemisen myötä hyvinvointia myös itselleen
- antaa sairaalan työntekijöille tietoa yhdistysten palveluista
- tarjota yhdistyksille tapa toimia sairaalassa lähellä potilasta.

OLKA tarjoaa sairaalan potilaille ja läheisille tietoa potilasyhdistysten tarjoamasta tuesta, vertaistukea ja muuta vapaaehtoisten tarjoamaa tukea.

OLKA tarjoaa turvallisen yhteistyön vapaaehtoistoiminnan toteuttamiselle osastolla. Yhteistyössä toteutetun sairaalavapaaehtoisten valmennuksen avulla OLKA- vapaaehtoiset tukevat potilaan arjen hyvinvointia. Vapaaehtoinen voi olla vertaistukija, juttukaveri tai lapsille leikkikaveri. Sairaalan aulatiloiissa toimii myös vapaaehtoisia aula-avustajina. Yhteistyömuodoista sovitaan aina yhdessä vapaaehtoisen ja sairaalan kanssa.

Potilasjärjestöt ja sairaalan yksiköt voivat järjestää teemapäiviä OLKA-pisteellä. Näin potilasyhdistykset voivat esitellä toimintaansa ja saada lisää näkyvyyttä.

Toivo-vertaistukisovellus on palvelu, joka tarjoaa vertaistukea ja tietoa sairastuneille, vammautuneille ja heidän läheisilleen. Maksuton sovellus on ladattavissa sovelluskaupoista tai käytettävissä selaimella osoitteessa olkatoiminta.fi/toivosovellus

Vertaistalo on verkkopalvelu, joka tarjoaa vertaistukea sairastuneille ja heidän läheisilleen. Sivusto tarjoaa konkreettisia vinkkejä ja yhteystietoja potilasyhdistysten vertaistukipalveluihin, kokemustarinoita sekä vertaisvideoita.

Järjestöyhteistyö

Pohjanmaan hyvinvointialue edistää yhteistyössä alueen kuntien ja Pohjanmaan Yhdistykset ry:n kanssa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyötä tekevien yhdistysten ja järjestöjen toimintaedellytyksiä, tiedonsaantia ja vaikutusmahdollisuuksia. Järjestöyhteistyön tavoitteena on lisätä yhteistä tietoa järjestötoiminnan mahdollisuuksista alueen asukkaiden hyvinvoinnin, terveyden, turvallisuuden ja osallisuuden edistämiseksi.

Yhdistykset järjestävät muun muassa vertaistukea, tukihenkilö- ja ystävätoimintaa, ohjausta ja neuvontaa, kriisiapua sekä toimivat eri ihmisryhmien äänen kanavointiväylänä päätöksentekoon ja kehittämiseen. Eri yhdistysten kautta asiakkailta on mahdollista saada vertaistukea erilaisissa haasteellisissa elämäntilanteissa. Yhteisenä haasteena on tunnistettu löytää haasteellisessa tilanteessa olevat ihmiset, jotka tarvitsisivat vertaistukea ja yhdistysten tarjoamaan apua. Monet yhdistykset tuottavat ja täydentävät palveluja hyvinvointialueen asukkaille sekä toimivat yhteistyötahoina käytännön tasolla esimerkiksi tapahtumissa.

Pohjanmaan hyvinvointialueella ymmärretään järjestöjen merkitys ja voimavara hyvinvoinnin ja yhteisöllisyyden edistäjinä ja tuottajina. Hyvinvointialueella halutaan eri tavoin vahvistaa, syventää ja kehittää järjestöjen kanssa tehtävää konkreettista yhteistyötä. Osallisuutta edistävissä hallintomallissa julkiset ja yksityiset toimijat sekä kansalaiset luovat yhdessä parempaa elinympäristöä ja parempia palveluita. Käytännössä se tarkoittaa esimerkiksi yhteiskehittämistä ja yhteistuotantoa, jossa kansalaisesta tai asiakkaasta tulee myös toiminnan kehittäjä, yhteistuottaja ja vertaisarvioija - hän ei enää ole vain äänestäjä tai palautteen antaja. (THL. Osallisuutta edistävä hallintomalli tukee osallisuustyön johtamista). Parhaimmillaan järjestöyhteistyöllä voidaan vahvistaa ja lisätä osallisuuden eri lajeja (tieto-osallisuus, aloiteosallisuus, suunnitteluosallisuus, toimintaosallisuus, päätöksenteko-osallisuus, arviointiosallisuus).

Pohjanmaalla toimii yhteensä 3802 yhdistystä ja järjestöä. Niistä 355 sosiaali- ja terveysalan yhdistystä sekä 10 säätiötä. Lisäksi Pohjanmaalla toimii kaksi pelastusalan järjestöä, kaksi valtakunnallisten pelastusalan järjestöjen toimijaa sekä 45 sopimuspalokuntaa. Pohjanmaan alueella toimii alueellinen verkostojärjestö, Pohjanmaan yhdistykset ry (POHY). POHY toimii terveyttä ja hyvinvointia edistävien järjestöjen tukena kooten yhteen yli 100 jäsenyhdistystä. Järjestökentän edunvalvonnan ja tiedottamisen lisäksi POHY mahdollistaa ja tukee alueen yhdistysten ja järjestöjen toimintaedellytyksiä sekä luo ja edistää yhteistyössä maakunnan asukkaiden hyvinvointia ja osallisuutta. POHY on hyvinvointialueen merkittävä yhteistyökumppani.

Pohjanmaan Järjestöneuvottelukunta

Pohjanmaan Järjestöneuvottelukunta on Pohjanmaan liiton organisoiman elimen toimintaa. Järjestöneuvottelukunta toimii järjestöjen alueellisena yhteistyöelimenä. Järjestöneuvottelukuntaan

on valittu eri alojen järjestöjä ja yhdistyksiä, jotka toiminnallaan tukevat kansalaisyhteiskuntaa maakunnassa. Järjestöjen edustajien lisäksi järjestöneuvottelukunnassa on edustajat Pohjanmaan liiton maakuntahallituksesta, Pohjanmaan liitosta, valtion aluehallinnosta, Pohjanmaan ELY-keskuksesta ja Pohjanmaan hyvinvointialueelta. Järjestöneuvottelukunnan toimikausi on 2022-2023.

Järjestöneuvottelukunnan tavoitteena on muun muassa

1. vahvistaa järjestöjen asemaa maakunnan kehittämistyössä, maakuntauudistuksen valmistelussa ja palvelujen tuottajana
2. tehdä järjestötoimintaa näkyväksi ja tunnetuksi
3. edistää kansalaisten ja järjestöjen osallisuutta ja kansalaisyhteiskuntaa maakunnassa sekä
4. edistää järjestöjen välistä sekä järjestöjen ja julkisen sektorin välistä yhteistyötä ja sopimuksellisuutta.

Neuvottelukunnan tehtävänä on mm.

- tukea asiantuntemuksellaan nykyisen ja uuden maakunnan strategioiden, ohjelmien ja palvelulupauksien sekä palvelukokonaisuuksien valmistelua.
- nostaa esiin järjestökentän toiveita ja tarpeita mm. antamalla lausuntoja ja kannanottoja sekä tekemällä aloitteita/esityksiä maakuntahallitukselle
- valmistella vuosittain järjestettävää maakunnallista järjestöfoorumia sekä tarvittaessa muita järjestöjen keskinäistä sekä järjestöjen ja julkisen sektorin välistä yhteistyötä edistäviä tilaisuuksia ja muita toimenpiteitä.

Pohjanmaalla tarvitaan syvempää yhteistyötä hyvinvointialueen ja järjestöjen välille, jotta asiakkaat saavat kummastakin toiminnasta suuremman hyödyn. Pohjanmaan hyvinvointialue ja Pohjanmaan alueen yhdistykset ja järjestöt tai niiden valtuuttama yhdistystoiminta, Pohjanmaan liiton järjestöneuvottelukunta sekä Pohjanmaan yhdistykset ry (POHY) solmivat yhteistyöstä sopimuksen, jonka tarkoituksena on luoda Pohjanmaan hyvinvointialueen ja sosiaali-, terveys (sote)- ja hyvinvoinnin ja terveyden (hyte) edistämistyötä tekevien järjestöjen yhteistyömuodot ja –tavat sekä sitouttaa sopijaosapuolet yhteistyön kehittämiseen. Yhteistyösopimusta täydennetään tarvittaessa järjestötoimijoiden ja hyvinvointialueen välisillä yksityiskohtaisemmillä sopimuksilla.

Sopimuksen tavoitteet:

- vahvistaa hyvinvointialueen väestön osallisuutta ja järjestöjen asemaa, näkyvyyttä ja roolia aktiivisina osapuolina hyvinvointialueen palveluiden kehittämisessä sekä palvelurakenteissa.
- selvitetään ja määritellään yhteistyössä järjestöjen ja yhdistysten rooli, palvelut ja toiminnot.
- järjestöt ja yhdistykset ovat mukana kehittämässä ja arvioimassa hyvinvointialueen palvelurakenteita, palveluja ja osallistuvat palveluja suunnitteleviin valmistelutyöryhmiin.
- järjestöjen ja yhdistysten tarjoama tuki, neuvonta ja ohjaus sekä ehkäisevä toiminta nivotaan osaksi alueen toimintaa ja palvelukokonaisuuksia.
- alueen asukkaiden osallistumismahdollisuuksia lisätään myös alueen järjestöjen ja yhdistysten kautta.

Sopimuksen perusteella järjestettävien toimintojen toteutumista seurataan ja raportoidaan osana hyvinvointialueen hyvinvointikertomusta.

Järjestöyhteistyö voidaan nähdä eri tasoilla tapahtuvaksi:

1. Ylätason yhteistyö

Pohjanmaan järjestöneuvottelukunnan ja hyvinvointialueen johdon välinen yhteinen päätöksenteko

- Esimerkkinä Järjestöt sairaalassa –tapahtuma, jossa käydään vuoropuhelua järjestöjen ylätason toimijoiden ja hyvinvointialueen johdon kanssa.

2. Keskitaso

- Yksittäiset yhdistykset ja niiden edustamat asiakasryhmät ja kokemusasajat voivat kehittää palveluita esim. palvelumuotoilun keinoin.
- Erilaisten tapahtumien, kuten Elämää x-sairauden/oireilun kanssa -tilaisuuksien järjestäminen.

3. Asiakasrajapinta

Yhteistyö hyvinvointialueen palveluyksikön ja järjestön välillä niin, että asiakas saa parhaimman tuen omaan hoitoonsa ja palveluunsa.

- Toimialoittain ja tulosalueittain aloitetaan kumppanuuspöydät, joissa keskustellen suunnitelmissa päästään vähitellen lähemmäs käytännön toimintaa.



Kuvio x. Järjestöyhteistyön eri tasot

Alueellinen yhteistyö asukasosallisuuden kehittämisessä

Pohjanmaan alueen asukkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kannalta yhteistyö alueen eri toimijoiden kanssa on ensiarvoisen tärkeää. Pohjanmaan hyvinvointialue, Pohjanmaan liitto ja Pohjanmaan yhdistykset ry ovat mukana Sitra Lab 4 –muutosohjelmassa, jossa on tavoitteena luoda yhteisiä osallisuuden rakenteita Pohjanmaan alueelle em. organisaatioiden sekä kuntien välille. Sitra Lab 4 –muutosohjelma alkoi syksyllä 2022. Muutosohjelman puitteissa tehdään nykytilaselvitys osallisuuden tilasta alueella ja suunnitellaan tiekarttaa ja yhteisiä rakenteita kevään 2023 aikana järjestettävissä työpajoissa. Työpajoihin kutsutaan alueen organisaatioiden johtoa, luottamushenkilöitä ja osallisuuden parissa työtä tekeviä henkilöitä, sekä asiakasosallistujia.

4.3 Tieto-osallisuus

Asiakkaat eivät voi osallistua ilman tietoa. Tiedon avulla osallistuminen on käyttäjälle luonteeltaan passiivista, mutta se edistää myös muuta osallisuutta. Tiedon avulla ihminen voi muodostaa asiasta oman käsityksen, jonka pohjalta osallistuminen tapahtuu.

Hyvinvointialueen päätöksenteosta tiedottaminen

Hyvinvointialueen tekemistä päätöksistä annetaan tietoa hyvinvointialueen väestölle julkaisemalla aluevaltuuston, aluehallituksen, aluehallituksen alaisten toimielimien ja lautakuntien pöytäkirjat hyvinvointialueen verkkosivuilla (pohjanmaanhyvinvointi.fi).

Hyvinvointialueen tiedotus

Hyvinvointialue tiedottaa alueen uutisista ja erilaisista tapahtumista verkkosivuillaan (pohjanmaanhyvinvointi.fi). Lisäksi erilaisista tapahtumista uutisoidaan paikallislehdissä ja sosiaalisen median kanavissa.

Hyvinvointialue julkaisee uutisia, ajankohtaisia tapahtumatietoja sekä rekrytointi-ilmoituksia Facebookissa, Instagramissa, Twitterissä ja LinkedIn:ssa. Kriisitilanteissa kanavilla voidaan jakaa tietoa ja toimintaohjeita nopeallakin aikataululla.

Hyvinvointialueen asiakaslehti Kotikäynti ilmestyy kaksi kertaa vuodessa ja se jaetaan jokaiseen alueen kotitalouteen kesäkuussa ja joulukuussa. Kotikäynti-lehdessä kerrotaan perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon ja erikoissairaanhoidon henkilökunnan työstä, asiakkaiden ja potilaiden arjesta ja hoidosta, sekä hyvinvointialueen ajankohtaisista tapahtumista ja toiminnan kehittämisestä.

Hyvinvointialueen ajankohtaisista asioista saa tietoa myös Hyvinvointia yhdessä –uutiskirjeestä, jonka voi tilata omaan sähköpostiosoitteeseensa hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Uutiskirjeessä kerrotaan hyvinvointialueen toiminnan ja palveluiden kehittämisestä ja se ilmestyy kerran kuukaudessa.

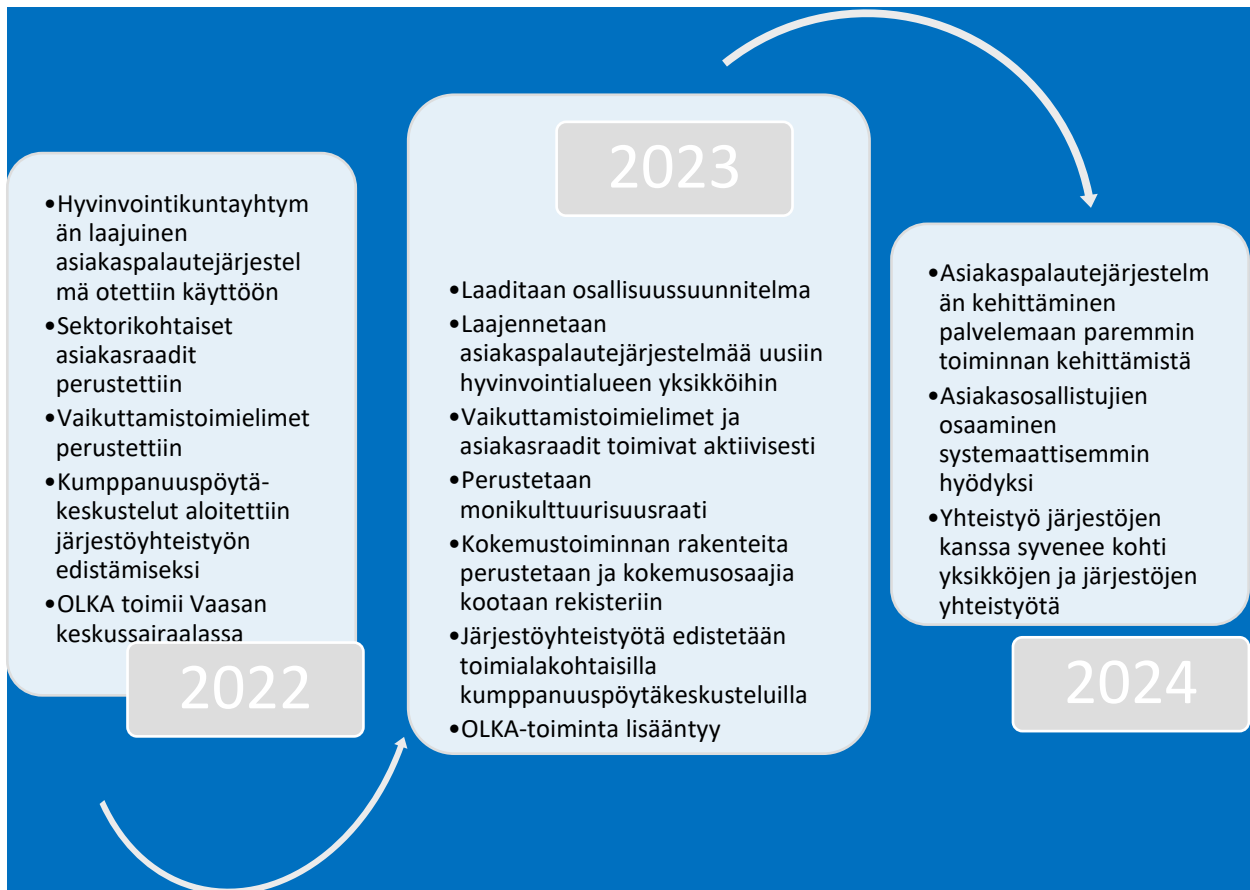
5 Osallisuustyön tavoitteet ja seuranta

Pohjanmaan hyvinvointialueella asiakkaat osallistuvat jo monella eri tasolla päätöksenteon prosessiin ja hyvinvointialueella on hyvät mahdollisuudet toiminnan kehittämiseen yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Seuraava taulukko havainnollistaa, miten asiakkaat voivat osallistua prosessissa edustuksellisen demokratian, suoran osallisuuden ja tiedolla osallistamisen keinoin.

	Tieto-osallisuus: oikeus saada tietoa eri palveluista ja omasta palveluprosessista an esteettömästi	Aloiteosallisuus: mahdollisuuksia nostaa itselle tai yhteisölle tärkeitä asioita harkittavaksi päätöksentekoon	Suunnittelu-osallisuus: oikeus saada tietoa valmisteilla olevista ajankohtaisista hankkeista sekä mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen palveluiden suunnitteluprosesseihin	Toiminta-osallisuus: asiakkaiden omaa toimintaa palvelujen tuotannossa	Päätöksenteko-osallisuus: palveluiden käyttäjien päätösvalta esimerkiksi palveluiden tuottamisessa	Arviointi-osallisuus: mahdollisuuksia päätösten ja lopputulemien arviointiin
Edustuksellinen demokratia		Vaikuttamis-toimielimet	Vaikuttamistoimielimet		Aluevaltuusto Aluehallitus Lautakunnat Jaostot	Tarkastuslautakunnan toiminta Raportoinnit hallitukselle ja valtuustolle
Suora osallisuus	Kumppanuuspöytäkeskustelut Kokemustoiminta Asiakkaiden osallistuminen erilaisiin kyselyihin	Aloitekanava Asiakasraadit	Asiakasraadit Monikulttuurisuusraati e-raati Kumppanuuspöytäkeskustelut Kokemustoiminta	Vapaaehtoistoiminta /OLKA Järjestöyhteistyö Kokemustoiminta	Osallistuva budjetointi	Asiakaspalaute Muistutukset Kantelut Potilasvahinkoilmoitukset Asiakkaiden Haipro-ilmoitukset Asiakkaiden osallistuminen auditointeihin
Tiedolla osallistaminen	Uutisointi paikallislehdissä ja sosiaalisen median kanavissa Hyvinvointialueen verkkosivut Kotikäynti-lehti	Aloitteista ei ole koottua tietoa julkisesti saatavilla	Verkkosivuilla tietoa hyvinvointialueen hankkeista.	Verkkosivuilla tietoa Olka-, järjestö- ja kokemustoiminnasta	Päätöksistä tiedotetaan väestöä hyvinvointialueen verkkosivulla	Asiakkaiden arvioiden julkaisu, esim. asiakaspalaute-arviot

Taulukko x. Asiakkaiden osallistuminen hyvinvointialueella edustuksellisen demokratian, suoran osallisuuden ja tiedolla osallistamisen keinoin.

Taulukkoa tulee pohtia yhdessä. Siniset eivät ole vielä toteutettu.



Kuvio x. Osallisuustyön kehittyminen 2022-2024

Hyvinvointialueella voidaan kehittää osallistumisen mahdollisuuksia eri tasoilla.

Asiakkaiden osallistuminen nähdään monitasoisena prosessina, jossa osallistuminen on luonnollinen osa kaikkea toimintaa.

Asiakkaiden osallistuminen toteutuu

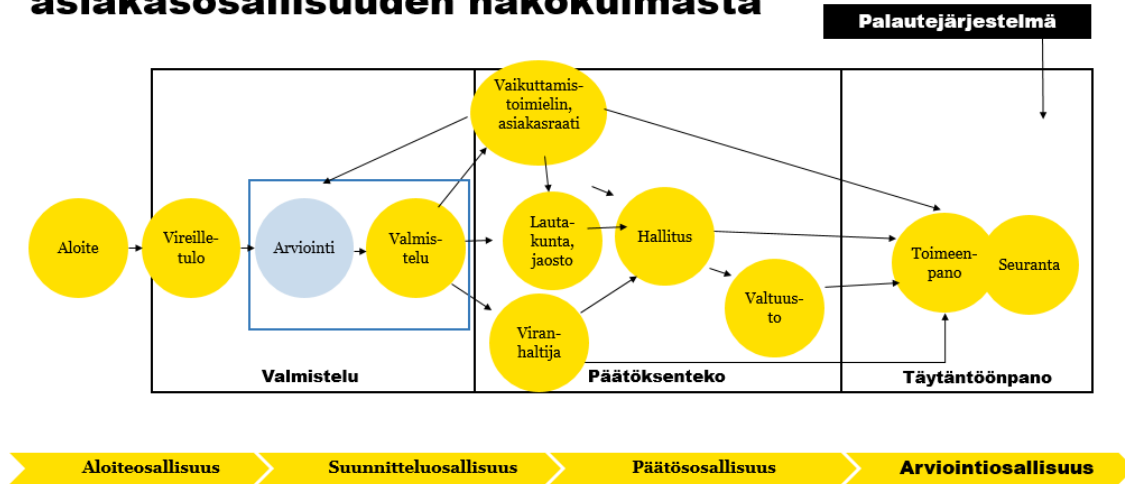
1. päätöksentekotasolla
2. sektoritasolla
3. toimialoilla asiakkaan saaman palvelun tasolla.

1. Asiakasosallisuus päätöksentekotasolla

Hyvinvointialueen toimintaa ja päätöksentekoa ohjaa hyvinvointialueelle hyväksytty strategia ja sen tavoitteet (Pohjanmaan hyvinvointialuestrategia, Valtuusto 12.9.2022 § 79). Tavoitteena on, että asiakkaiden näkökulmia hyödynnetään kaikessa päätöksenteossa mahdollisimman paljon.

Hyvinvointialueen jäsenillä on oikeus tehdä toimintaa koskevia aloitteita. Aloitteet käsitellään oheisen kuvion mukaisesti. Aloitteet voivat kiertyä tapauskohtaisesti myös vaikuttamistoimielinten ja asiakasraatien kautta, jotta päätöksentekoa varten saadaan laajempi asiakasnäkökulma.

Hyvinvointialueen päätöksentekoprosessi asiakasosallisuuden näkökulmasta



Kuvio x. Hyvinvointialueen päätöksentekoprosessi asiakasosallisuuden näkökulmasta.

Hyvinvointialueen strategian tavoitteena on, että turvallisuus ja laatu on Pohjoismaiden huippua. Tähän tavoitteeseen pääsemiseksi yhtenä toimenpiteenä on Kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian implementointi. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpano-ohjelma palvelunjärjestäjille ja -tuottajille 2022-2026 esittää tavoitteen, jonka mukaan on lisättävä asiakkaiden ja potilaiden osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi.

Hyvinvointialueen päätöksentekotasolle asetetut tavoitteet ajalle 2023-2024.

Tavoite	Vastuu	Aikataulu	Mittari	Seuranta
Perustetaan monikulttuurisuusraati	Sektorijohtaja Asiakasraatityöryhmä Asiakaspalvelupäällikkö	Kevät 2023	Monikulttuurisuusraati voi /ei voi aloittaa toimintansa viimeistään kesän jälkeen	Monikulttuurisuusraadin toiminnan aktiivisuus, raportoidaan missä?
Aloitteiden eteneminen ja tehdyt päätökset kootusti näkyville verkkosivuille		Vuonna 2024	Aloitteet ja niihin annetut päätökset ovat /eivät ole kootusti näkyvillä verkkosivuille.	Verkkosivuille näkyvät aloitteet ja niihin annetut päätökset raportointi?
Dokumentoidaan ne asiat, joissa hyvinvointialue ja järjestöneuvottelukunta tekevät yhteisiä päätöksiä.	Hyvinvointialuejohtaja Järjestöneuvottelukunta	2023	Sopimus laadittu/ei ole laadittu	Säännöllinen arviointi yhteistyön toimivuudesta.

2. Asiakasosallisuus sektoritasolla

Kunkin sektorin asiakasosallisuus järjestetään sektorin asiakkaiden tarpeiden mukaan. Jokaiselle ikäsektorille on perustettu asiakasraadit, jotka tuovat sektorin toimintaan asiakasnäkökulmaa.

Lasten, nuorten ja perheiden sektorin tavoitteet

Tavoite	Vastuu	Aikataulu	Mittari	Seuranta
Nimetään sektorin ohjausryhmän asiakasosallistujat (2 henkilöä)	Sektorijohtaja	Vuosi 2023	Osallistujat nimetty/ei ole nimetty	Asiakasosallistujien osallistuminen ohjausryhmän kokouksiin raportoidaan missä?
Lapsiparlamentin perustaminen				
Lapsiperheiden e-raatitoiminnan käynnistys	Sektorijohtaja, lapsi- ja perhepalveluiden ylihoitaja			
Kehitetään yhteistyötä ja vuorovaikutusta koulujen ja päiväkotien lapsiryhmien kanssa.	Sektorijohtaja		Kuntakierroksia tehty alueen luokkiin	

Työikäisten sektorin tavoitteet

Tavoite	Vastuu	Aikataulu	Mittari	Seuranta
Nimetään sektorin ohjausryhmän asiakasosallistujat (2 henkilöä)			Osallistujat nimetty/ei ole nimetty	Asiakasosallistujien osallistuminen ohjausryhmän kokouksiin raportoidaan missä?

Ikäihmisten sektorin tavoitteet

Tavoite	Vastuu	Aikataulu	Mittari	Seuranta
Nimetään sektorin ohjausryhmän asiakasosallistujat (2 henkilöä)			Osallistujat nimetty/ei ole nimetty	Asiakasosallistujien osallistuminen ohjausryhmän kokouksiin raportoidaan missä?

3. Asiakasosallisuus toimialoilla asiakkaan saaman palvelun tasolla

Toimialat toimivat tiivistä yhteistyössä sektorijohtajien kanssa. Sektoreille perustetut asiakasryhmät tuovat asiakasnäkökulmaa myös toimialojen toimintaan. Toimialat tuovat asioita sektoreiden asiakasryhmille, kun halutaan toiminnan kehittämiseen asiakasnäkökulmaa. Lisäksi toimialoilla käytetään muita asiakasosallistamisen tapoja, kuten vaikuttamistoimielimiä.

Toimialojen ja tulosalueiden on suunnitelmallisesti osallistettava asiakkaitaan palvelujen kehittämiseen. Suunnitelma pohjautuu omavalvontasuunnitelmaan, jossa kiinnitetään huomiota siihen, miten asiakkailla on mahdollista osallistua toimialan palvelujen kehittämiseen ja miten osallistumisen mahdollisuuksia ja toteutumista seurataan. Osallisuuden toteutumista seurataan omavalvontaohjelman raportoinnin yhteydessä.

Tavoite	Vastuu	Aikataulu	Mittarit	Seuranta
Jokainen asiakas pystyy osallistumaan omaan hoitoonsa ja palveluunsa oman halunsa ja kykynsä mukaisesti asiantuntijaan antaman tiedon avulla.	Toimialajohtajat	Jatkuva	Asiakaspalautteen seuranta jokaisessa yksikössä. Seurataan erityisesti kysymyksiä: Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani. Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää. Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu. Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi. Sain hoitoa/palvelua äidinkielelläni. Tavoitearvo? Muut asiakaspalautteet, kuten muistutukset ja kantelut, potilas- ja sosiaaliasiavastaavien antama palaute mahdollisista yhteydenottojen aiheista yksikköä koskien. Määrät / vuosi	Toimialat osana omavalvontaohjelman raportointia
Asiakasosallistuja, kokemusosaaja tai asiakasraati on mukana toiminnan kehittämisessä	Toimialajohtajat	Vuodesta 2023 alkaen	Asiakasosallistujien, kokemusosaajien, asiakasraadın näkemyksiä on hyödynnetty / ei ole hyödynnetty toiminnan kehittämisessä	Toimialat osana omavalvontaohjelman raportointia
Palveluyksiköt käyttävät tukena osallistamisen varmistamiseksi laadittua tarkistuslistaa (Asiakas- ja	Toimialajohtajat	Alkaen vuodesta 2023	Asiakkailla ja potilaille on tarjolla / ei ole tarjolla saavutettavat ohjeet ja tietoa palveluista ja hoidoista riskeineen itseä koskevaan päätöksentekoon osallistumiseksi.	Toimialat osana omavalvontaohjelman raportointia

potilasturvallisuuskeskus laatii listan)				
Jalkautetaan hyviä käytäntöjä ja menetelmiä osallisuuden vahvistamisesta haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille ja potilaille yhteistyössä järjestöjen kanssa.	Toimialajohtajat	Alkaen 2023	Tietoa hyvistä käytännöistä ja menetelmistä on jaettu / ei ole jaettu yhteistyössä järjestöjen kanssa.	Toimialat osana omavalvontaohjelman raportointia
Palveluyksiköt tarjoavat kohdennettua ja yksilöllistä tukea haavoittuvassa asemassa oleville hyödyntäen laadittuja Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen laatimia kuvauksia osallisuuden vahvistamisesta.	Toimialajohtajat	Alkaen 2024	Haavoittuvassa asemassa oleville on kohdennettu / ei ole kohdennettu yksilöllistä tukea osallisuuden vahvistamiseksi.	Toimialat osana omavalvontaohjelman raportointia
Järjestöjen ja yhdistysten kanssa luodaan vastinpareja asiakasrajapintaan ja palvelujen kehittämistoimintaan.	Toimialajohtajat	Alkaen 2023	Vastinparien määrät	Toimialat osana omavalvontaohjelman raportointia

Osallisuussuunnitelma laaditaan yhteistyössä ja osallistaen.

Sari West pohjatyö

Tuija Kivioja järjestöyhteistyö ja kokemustoiminta

Malin Boholm ja Viveca Salminen Olka-toiminta

Sektorijohtajat

Alueelliset palvelupäälliköt

Resurssijohtajat

Laatutyöryhmä 28.3.23

Työikäisten asiakasraati 2.5.23

Lasten, nuorten ja perheiden asiakasraati 8.5.23

Vanhusneuvosto 6.6.23

Vammaisneuvosto 13.6.23

Järjestöneuvottelukunta 15.8.2023

Ikäihmisten asiakasraati 4.9.23

Nuorisovaltuusto Syksyllä 2023

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä yhdyspintojen jaosto

Hyvinvointialueen johtoryhmä

Hyvinvointialueen hallitus

Lähteet:

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpideohjelma palvelunjärjestäjille ja -tuottajille 2022 – 2026. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus.

Hallintosäntö Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymä.

Hirschovits-Gerz, Tanja, Sihvo Sinikka, Karjalainen Jarno & Nurmela Anna (2019). *Kokemusasiantuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiantuntijakoulutuksen ja – toiminnan käytännöistä.* THL. Työpaperi nro 17/2019. Saatavissa 13.10.2021: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138436/URN_ISBN_978-952-343-354-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Isola, Anna-Maria, Kaartinen Heidi, Leemann Lars, Lääperi Raija, Schneider Taina, Valtari Salla & Keto-Tokoi Anna (2017). *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa.* Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 33/2017. Helsinki 2017. Saatavissa 26.2.2018: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>.

Laki hyvinvointialueesta 611/2021.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2015). *Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra).* Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2016). *Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä.* Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):5.)

Palveluiden järjestäjille asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. THL. Saatavissa 20.5.2021: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137297/TT_Asiakasosallisuus_26112018_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pohjanmaan hyvinvointialuestrategia, Valtuusto 12.9.2022 §79

Sihvo, Sinikka, Isola Anna-Maria, Kivipelto Minna, Linnanmäki Eila, Lyytikäinen Merja & Sainio Salla (2018). *Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli.* Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön muistioita 16/2018.

THL. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Saatavissa 25.1.2023: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asetmassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

THL. Asukas- ja asiakasosallisuus. Verkkosivu. Viitattu 1.4.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>

THL. Osallisuutta edistävä hallintomalli tukee osallisuustyön johtamista. Verkkosivu. Saatavissa 24.3.2023: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asetmassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/osallisuutta-edistava-hallintomalli-tukee-osallisuustyon-johtamista>

Osallisuutta edistävä hallintomalli tukee osallisuustyön johtamista - THL