ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

POHJANMAAN HYVINVOINTIALUEEN OSALLISUUSOHJELMA 2027-2030

Hyväksytty: Hyvinvointialueen johtoryhmä xx.xx.2026

Hyväksytty: Aluehallitus xx.xx.2026

LUONNOSVERSIO 21.10.2026

Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Sisällysluettelo

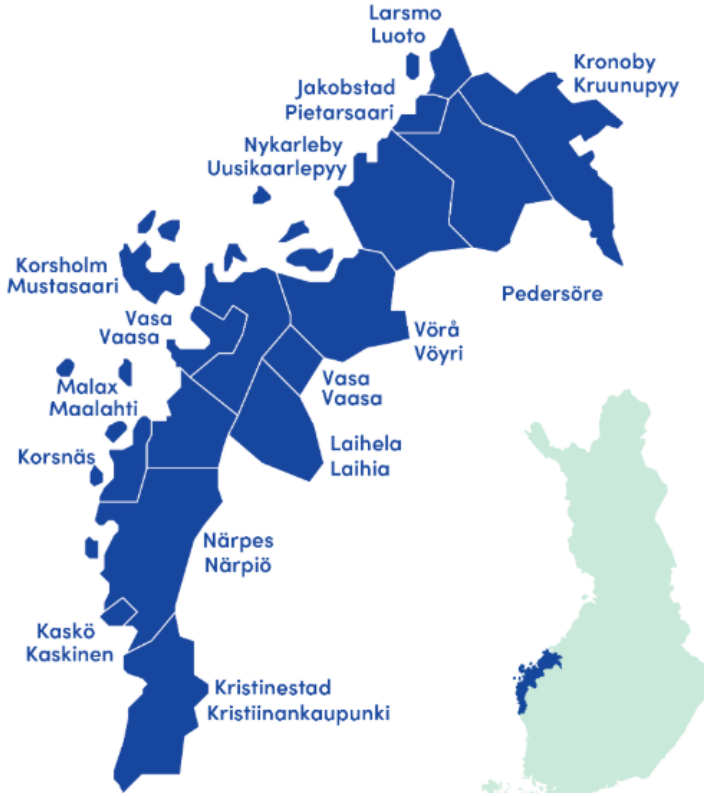
Ohjelman osa	Sivu
Kansilehti. Ohjelman hyväksyntä.	1
Sisällysluettelo	2
Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuusohjelma	3
Strategia, arvot ja osallisuus	4-5
Osallisuuden ja osallistumisen määritelmiä	6-7
Asiakasosallisuus rakentaa asiakaskokemusta kahdella tasolla	8
Osallistuminen palveluiden kehittämisen ja päätöksenteon eri vaiheissa	9
Osallisuuden rakenteet	10
Osallisuuden tasot	11-15
Visio	16
Osallisuusohjelman tavoitteet ja toimenpiteet	17
Osallisuustyön vastuut Pohjanmaan hyvinvointialueella	18

Liitteet

Osallisuutta ja asiakkaiden osallistumista ohjaava lainsäädäntö	20
Osallisuus kansallisessa asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2027-2031 luonnoksessa	21
Lähteet	22

Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuusohjelma

Mikä	Kenelle	Tavoite
Kuvaa Pohjanmaan asukkaiden ja hyvinvointialueen asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.	Osallisuusohjelma on tarkoitettu Pohjanmaan hyvinvointialueen asukkaiden ja asiakkaiden sekä henkilökunnan käyttöön.	Lisätä hyvinvointialueen ymmärrystä osallisuudesta ja sen merkityksestä.
Kuvaa, miten asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia edistetään hyvinvointialueen toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.	Jokainen asukas on jossain vaiheessa asiakas, joten tässä ohjelmassa käytämme käsitettä asiakas kaikista palveluja käyttävistä tai mahdollisesti käyttävistä.	Lisätä hyvinvointialueen kykyä osallistaa asiakkaita ja lisätä asukkaiden osallisuutta.
Pohjautuu hyvinvointialueen arvoihin ja strategiaan. Lisäksi huomioidaan Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen strategian tavoitteet.	Pohjanmaan hyvinvointialue tarjoaa alueen asukkaille sosiaali- ja terveys- sekä pelastustoimen palvelut. Alue koostuu 14 rannikkoalueen kunnasta, ja enemmistökieli on ruotsi.	Osallisuuden edistäminen on hyvinvointialueen lakisääteinen velvollisuus.



Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia 2026-2029

Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Tavoitteet

Arvoa tuottava palvelu ja hoito kaiken ikäisille

Suomen paras hyvinvointitiimi

Resurssit käytetään vaikuttavasti

Turvallisuus ja laatu Pohjoismaiden huippua

Visio

Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin väestö

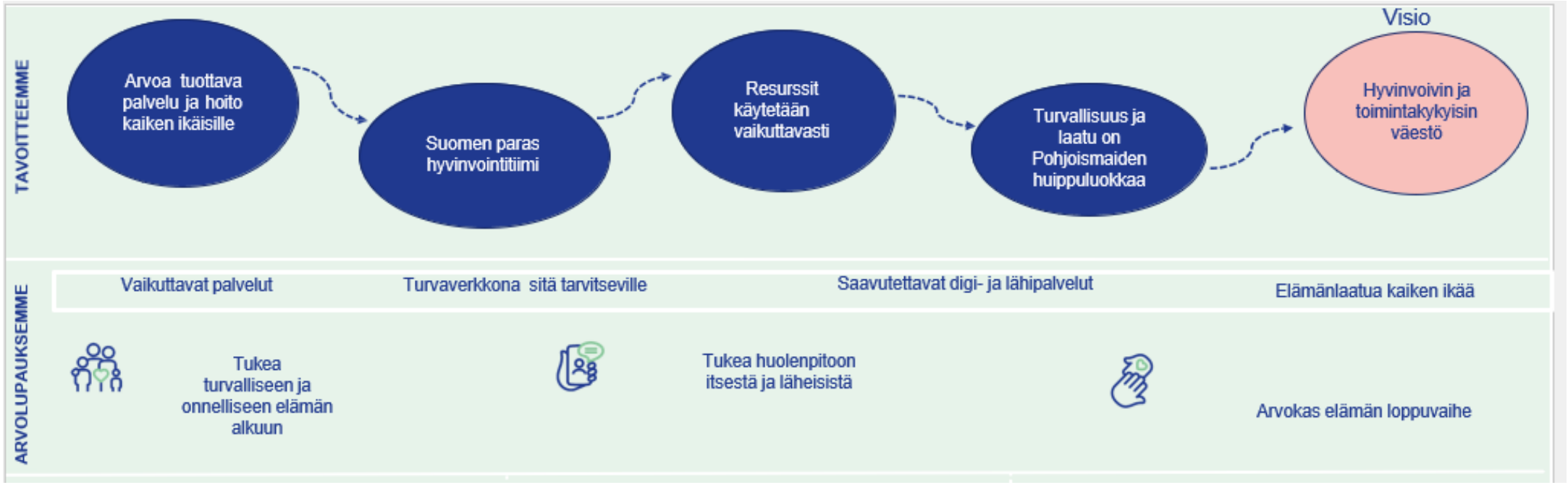


Arvot

Työskentelemme yhdessä

Turvallisuutta luoden • Vastuullisesti • Luottamusta vahvistaen • Ihmiseltä ihmiselle

Osallisuus hyvinvointialueen strategian näkökulmasta



- Asiakkaiden osallistaminen on keskeistä strategisten tavoitteiden, laadukkaiden ja turvallisten palvelujen sekä arvolupausten toteutumiselle.
- Osallistuminen omaan hoitoon ja palveluun vahvistaa turvallisuuden tunnetta, luottamusta ja ihmisläheistä asiakaskokemusta.
- Yhteiskehittäminen auttaa suuntaamaan resurssit vaikuttavasti ja tuottamaan väestön tarpeisiin vastaavia, yhdenvertaisia palveluja.

Osallisuuden kokemus

- Osallisuus tarkoittaa kuulumisen tunnetta, mahdollisuutta vaikuttaa omaan elämään ja osallistua itselle tärkeisiin asioihin sekä tärkeiden yhteisöjen ja yhteiskunnan toimintaan.
- Osallisuus
  - on ennen kaikkea ihmisen oma tunne ja kokemus siitä, että kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta. Hän voi vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin ja tulee kuulluksi omana itsenään.
  - Osallisuus on vahvasti yhteydessä ihmisen toimeentuloon ja hyvinvointiin, sillä kokemus osallisuudesta lisää turvallisuutta ja uskoa tulevaisuuteen ja omiin mahdollisuuksiin.
  - Osallisuuteen liittyy oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista, mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa terveyttä ja hyvinvointia määrittäviin tekijöihin.
  - Osallisuus on vastakohta yhteiskunnan ulkopuolella olemiselle, kuten osattomuudelle, syrjäytymiselle ja huono-osaisuudelle. https://stm.fi/osallisuuden-edistaminen
- Osallisuus on käsitteenä laajempi kuin osallistuminen, sillä osallistuminen on osa osallisuutta. Osallistumisella pitäisi olla vaikutusta kehitettävään prosessiin, jotta osallistuja voi tuntea olevansa osallinen.
- Viereinen kuvio kuvaa osallisuuden kokemuksen yhteyksiä muihin ilmiöihin. Osallisuuden kokemus on vuorovaikutussuhteessa kuviossa mainittujen ilmiöiden kanssa. Esimerkiksi työttömyys saattaa laskea osallisuuden kokemusta, mutta työllisyys lisätä sitä.

(THL – Ohjaus 10 / 2023: Osallisuuden edistäjän opas)



Osallisuuden ja osallistumisen määritelmiä

Osallisuus voidaan jaotella kolmeen osa-alueeseen:

1. Osallisuus omassa elämässä tarkoittaa yksilön mahdollisuutta elää omannäköistä elämää ja mahdollisuutta päättää, 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 – Ohjaus 10 / 2023: Osallisuuden edistäjän opas)



- Osallisuusohjelma painottuu edellä olevassa jaottelussa hyvinvointialueella asiakasosallisuuteen, eli osallisuuteen yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa.

Asiakasosallisuus rakentaa asiakaskokemusta kahdella tasolla

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Hyvä asiakaskokemus syntyy, kun asiakas tulee kohdatuksi, kuulluksi ja voi vaikuttaa koko palvelupolun ajan. Osallisuus on asiakaskokemuksen perusta.

Asiakasosallisuus tarkoittaa palveluiden käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista

oman hoidossa ja palvelussa

- Asiakas osallistuu hoidon tai palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin yhdessä ammattilaisten ja halutessaan läheisen kanssa.
- Avoin vuorovaikutus, selkeä tiedonkulku ja luottamus varmistavat, että asiakas tulee kohdatuksi, kuulluksi, ymmärretyksi ja autetuksi.
- Vaikutusmahdollisuudet vahvistavat turvallisuuden tunnetta, vastuuta, sitoutumista ja tyytyväisyyttä palveluun.

palveluiden kehittämisessä omaa asiointia laajemmin

- Nykyiset ja tulevat asiakkaat voivat osallistua palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.
- Kokemusten, näkemysten ja tarpeiden hyödyntäminen auttaa kehittämään sujuvia ja saavutettavia palveluita, jotka vastaavat paremmin asiakkaiden odotuksiin.
- Asiakasosallisuuden tulee toteutua kaikilla organisaation tasoilla; erilaiset osallisuuden keinot varmistavat jokaiselle mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa.

Osallistuminen palveluiden kehittämisen ja päätöksenteon eri vaiheissa

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Tieto-osallisuus

Mahdollisuus saada tietoa

- eri palveluista ja omasta palvelu-prosessistaan esteettömästi.
- valmisteilla olevista hankkeista

Aloiteosallisuus

- Mahdollisuuksia nostaa itselle tai yhteisölle tärkeitä asioita harkittavaksi päätöksentekoon

Suunnitteluosallisuus

- Mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen palveluiden suunnittelu-prosesseihin.

Toimintaosallisuus

- Asiakkaiden omaa toimintaa palvelujen tuotannossa

Päätöksenteko-osallisuus

- Palveluiden käyttäjien päätösvalta esimerkiksi palveluiden tuottamisessa

Arviointiosallisuus

- Mahdollisuuksia päätösten ja lopputulemien arviointiin

Osallisuuden rakenteet

Osallisuus voidaan rakenteellisesti jakaa edustukselliseen demokratiaan ja suoraan osallisuuteen. Lisäksi osallistumista tukee hyvä tiedottaminen. Alleviivatut sanat sisältävät linkkejä.

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Edustuksellinen demokratia



Äänestäjät valitsevat joukostaan edustajia, joilla on valtuudet tehdä päätöksiä heidän puolestaan.



Hyvinvointialueella valitut edustajat toimivat Pohjanmaan hyvinvointialueen elimissä edustaen alueen väestöä.

Hyvinvointialueen toimielimiä ovat aluevaltuusto, aluehallitus, tarkastuslautakunta, aluevaalilautakunta sekä kaksikielisillä alueilla kansalliskielilautakunta.

Aluevaltuusto käyttää alueen päätösvaltaa ja aluehallitus vastaa toiminnan, hallinnon ja talouden johtamisesta.

Vaikuttamistoimielimet, kuten nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto, toimivat edustamansa väestöryhmän kuulemis- ja vaikuttamiskanavina.

Tiedolla osallistaminen



Tiedon avulla ihminen voi muodostaa asiasta oman käsityksen, jonka pohjalta osallistuminen tapahtuu.



Osallistuminen on käyttäjälle luonteeltaan passiivista, mutta se edistää myös muuta osallisuutta.

Suora osallistuminen





Kansalaiset voivat vaikuttaa asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon yksilöinä.



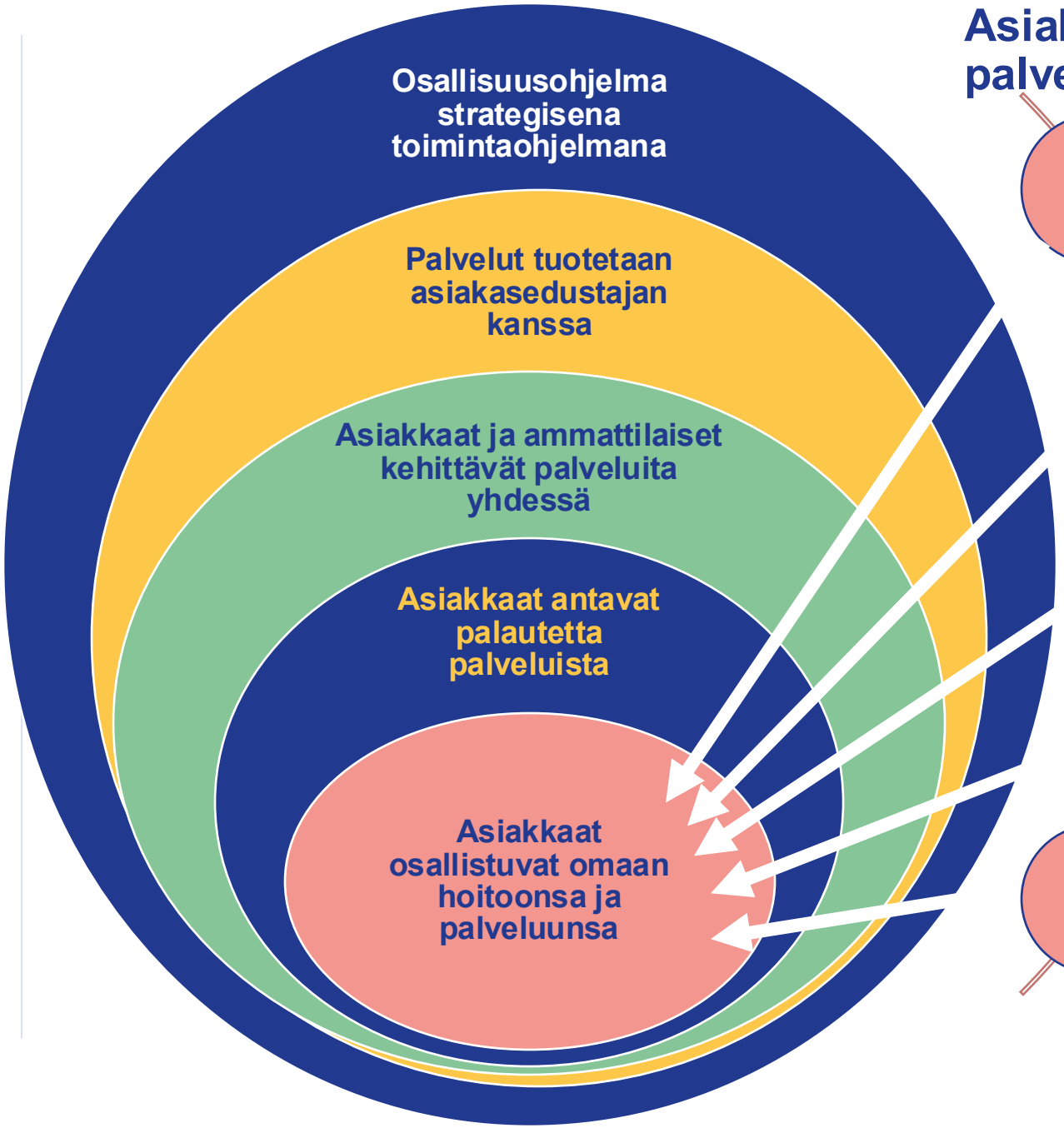
- Yksilöt osallistuvat itse kertoen mielipiteensä, eikä heidän edustajanaan toimi ketään vaaleilla valittuja henkilöitä.
- Mahdollistaa asukkaille tahdon ilmaisun myös vaalien välillä.
- Suora osallistuminen mahdollistaa asiakkaiden osallistumisen toiminnan kehittämiseen monin eri tavoin; osallistuen asiakasryhmiin, kuten asukaspaneelin, antaen asiakaspalautetta tai asiakasosallistujina palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa, esimerkiksi kokemusosaajana.



ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Osallisuuden tasot:

Asiakkaat osallistuvat omaan hoitoonsa ja palveluunsa

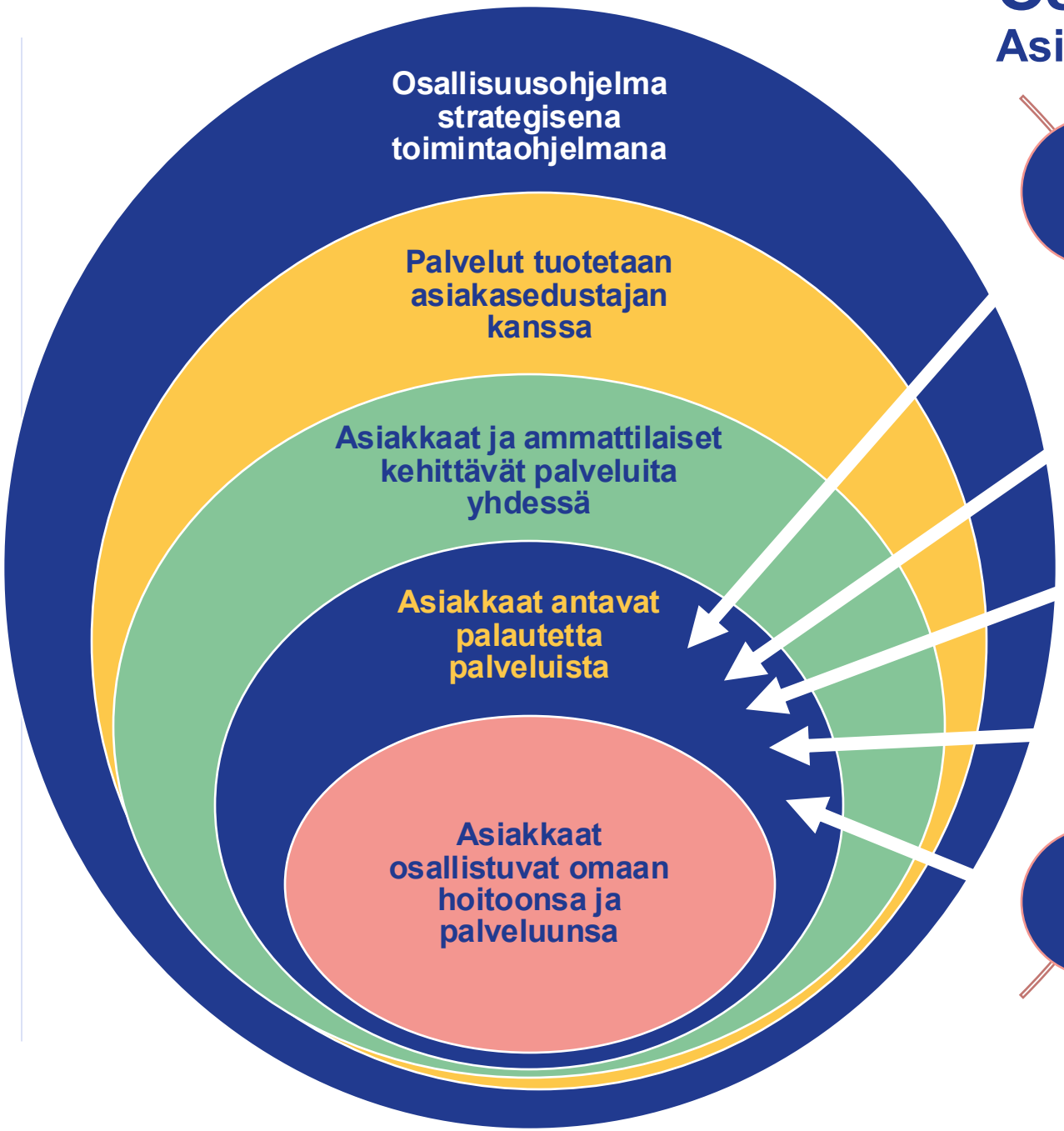


- Yhdessä asiakkaan kanssa laadittu hoito- ja / tai palvelusuunnitelma
- Mikä asiakkaalle on tärkeää hoidon ja palvelun toteutuksessa?
- Mitkä ovat asiakkaan omat ajatukset hänen tarvitsemastaan hoidosta ja palvelusta?
- Millä tavalla asiakkaan hoito / palvelu toteutetaan, jotta asiakas pystyy oikeasti siihen osallistua ja sitoutua?
- Asiakas saa järjestöjen ja yhdistysten kautta tarvitsemaansa vertaistukea ja tietoa.

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Osallisuuden tasot:

Asiakkaat antavat palautetta palveluista

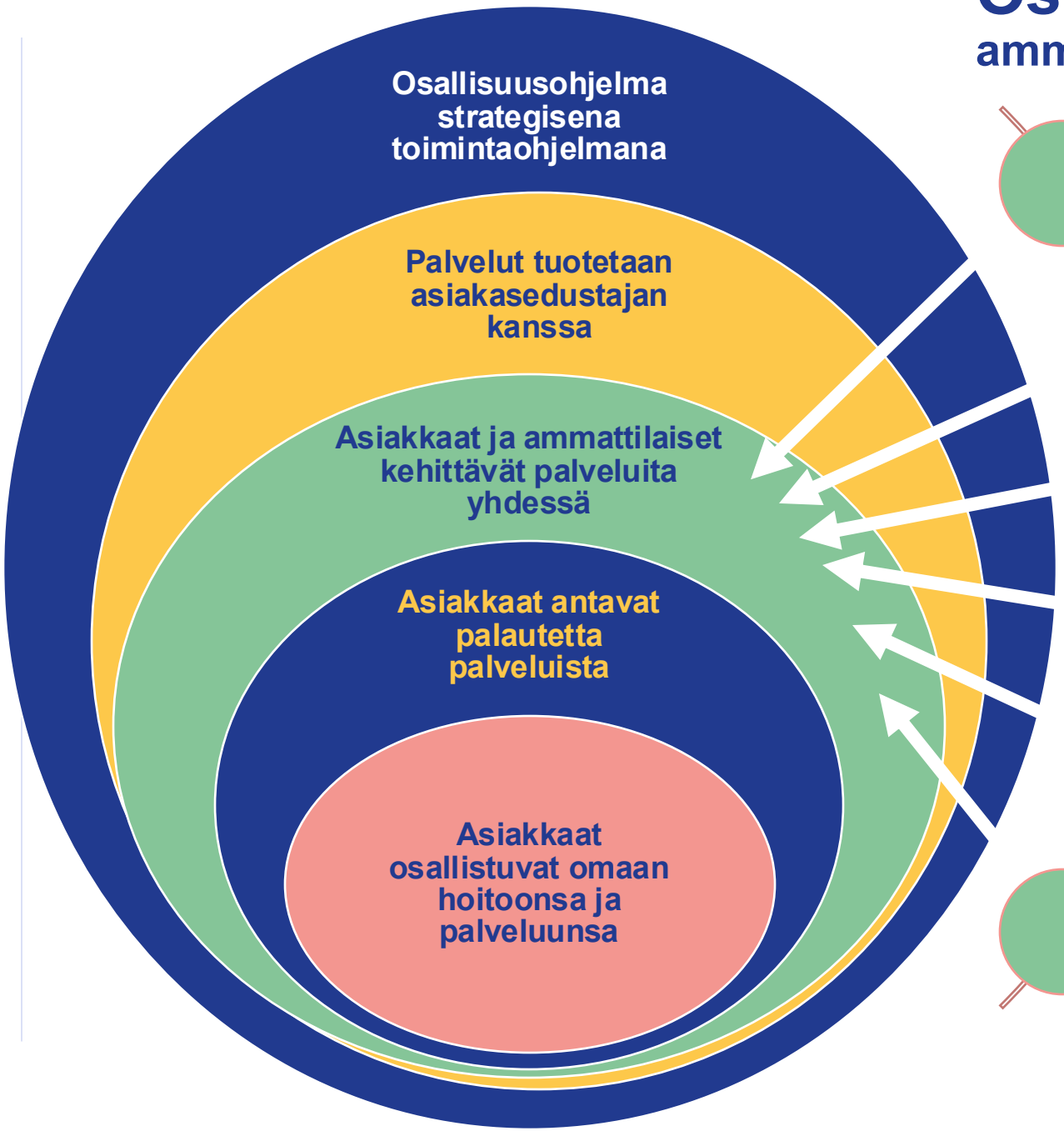


- Asiakaspalaute ja muut palautekyselyt
- Vaaratapahtuma- tai läheltä piti -ilmoitukset
- Muistutukset, kantelut, potilasvahinkoilmoitukset
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavien saamat yhteydenotot
- Palveluiden käyttäjien tai väestön tekemät aloitteet

Alleviivatut sanat sisältävät linkkejä.

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Osallisuuden tasot: Asiakkaat ja ammattilaiset kehittävät palveluita yhdessä



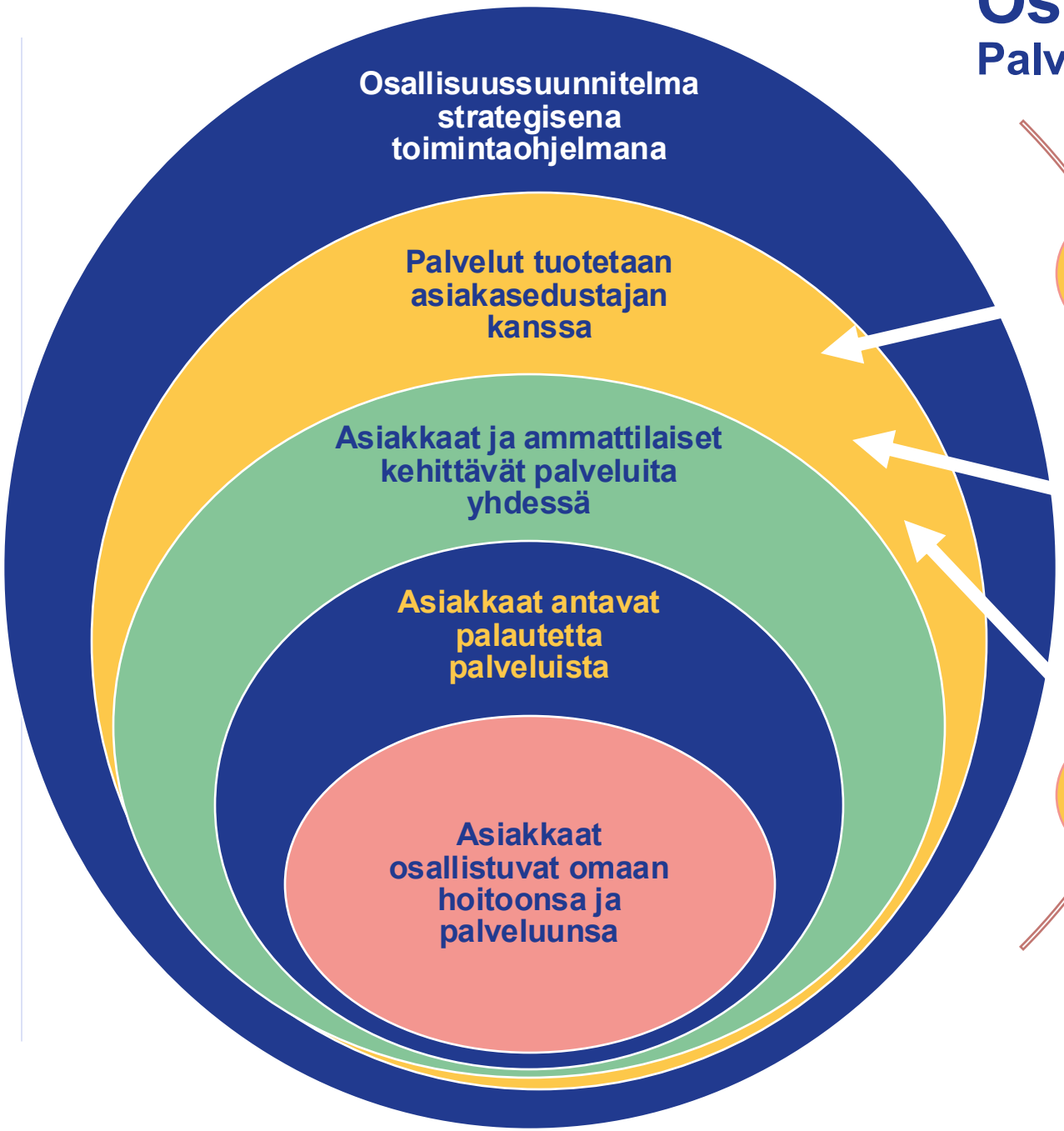
- Kokemusosaajat
- Asukaspaneelit ja keskustelutilaisuudet
- Vaikuttamistoimielimet
- Sähköinen osallistumisalusta
- Asiakkaita tai kokemusosaajia toimielinten tai työryhmien jäseninä
- Palvelumuotoilu asiakkaiden/ järjestöjen kanssa

Alleviivatut sanat sisältävät linkkejä.

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Osallisuuden tasot:

Palvelut tuotetaan asiakasedustajan kanssa



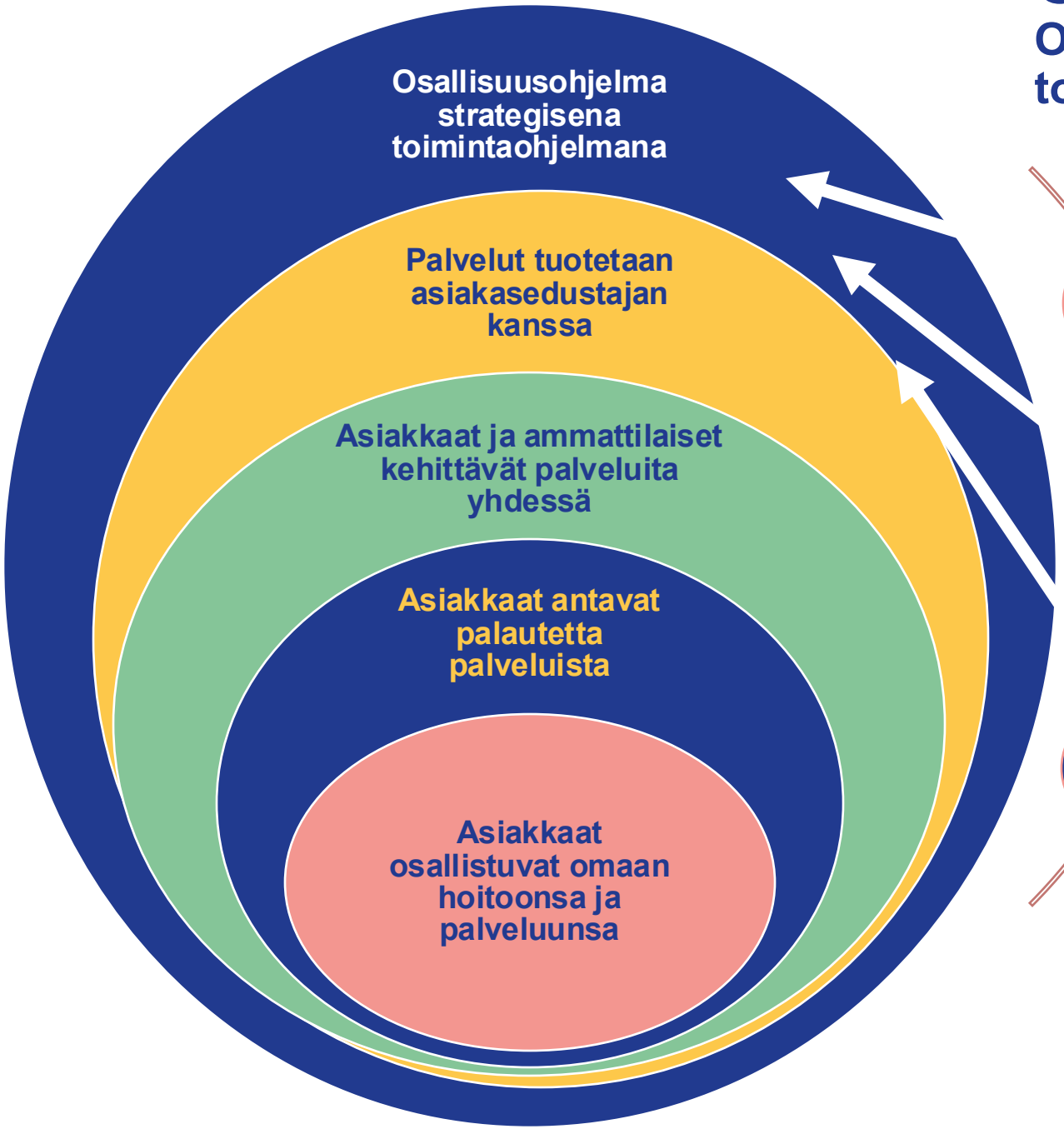
- Kokemusosaajia ammattilaisten työpareina
- Vapaaehtoiset (OLKA) tai kokemusosaajat vertaistukena
- Järjestöjen tuottama palvelutoiminta

Alleviivatut sanat sisältävät linkkejä.

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Osallisuuden tasot:

Osallisuusohjelma strategisena toimintaohjelmana

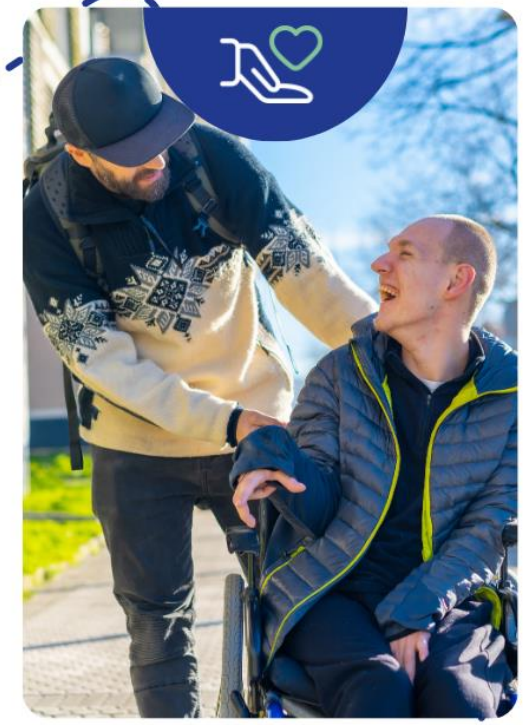


- Tavoitteet osallisuustyölle
- Toimenpiteet osallisuustyön tavoitteisiin pääsemiseksi
- Mittarit seurannan ja arvioinnin tueksi

Visio

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Yhdessä kehittäen.



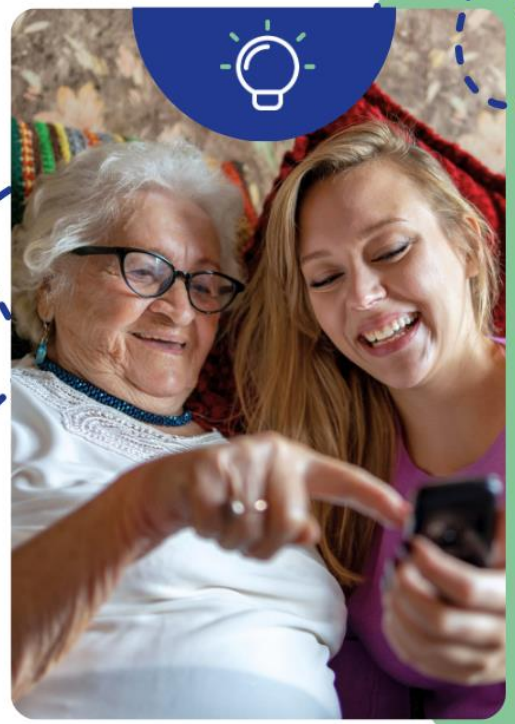
Kehitämme palveluita yhdessä asiakasedustajien ja asiakasryhmien kanssa.

Kuuntelemme, kerromme ja sovimme hoidosta ja palvelusta yhdessä.



Hyödynnämme saamamme asiakaspalautteet palveluidemme kehittämisessä.

Vahvistamme voimavaroja eri elämäntilanteissa, tuemme osallisuutta.



Tuotamme palveluita yhteistyössä järjestöjen, kokemusosaajien ja vapaaehtoisten kanssa.

Visio

Osallisuus on arkipäivän toimintatapa kaikissa palveluissamme.

Osallisuusohjelman tavoitteet ja toimenpiteet

Osallisuusohjelman tavoitteiden toteutumisen kokonaisseuranta toteutetaan osana vuosittaista laadun, turvallisuuden, osallisuuden ja valvonnan raporttia.

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Tavoitteet	Toimenpiteet	Mittarit	Yhteys strategiaan
Lisäämme kyvykkyyttämme osallistaa asiakkaitamme sopivimmalla, innostavalla ja joustavalla tavalla.	• Muodostetaan osallisuusryhmä, jonka tehtävänä on edistää osallisuuden kokonaisuutta ja osatavoitteita.	kyllä/ei	Strateginen arvolupaus: • vaikuttavat palvelut • elämänlaatua kaiken ikää • saavutettavat digi- ja lähipalvelut Strateginen arviointi: • luottamusta vahvistaen
Sujuva yhteistyö järjestöjen ja kuntien kanssa	• Järjestöjen ja kuntien kanssa järjestetään säännöllisiä tapaamisia. • Järjestöt ja yhdistykset ovat mukana hoito- ja palveluketjujen suunnittelussa hyvinvointialueen palveluita täydentävien toimintojen osalta.	Kyllä/ei Mittari?	Strateginen arvolupaus: • vaikuttavat palvelut • turvaverkkona sitä tarvitseville Strateginen arviointi: • luottamusta vahvistaen • ihmiseltä ihmiselle • turvallisuutta luoden
Otamme asiakkaat mukaan kehittämään palveluita yhteistyössä ammattilaisten kanssa	• Kokemusosaajien osaamista hyödynnetään palveluiden kehittämisessä. • Asukkaiden ääntä kuullaan palvelujen kehittämisessä. • Yksiköt osallistavat asiakkaitaan omaan toimintaansa sopivalla tavalla.	• Kokemusosaajien tehtävämäärät • Asukaspaneelien määrät • Osallistumisalustalla järjestetyt keskustelut • Osallisuuden työkalun käyttö	Strateginen arvolupaus: • vaikuttavat palvelut Strateginen arviointi: • vastuullisesti • luottamusta vahvistaen • ihmiseltä ihmiselle
Asiakaspalautteen antaminen saadusta hoidosta ja palvelusta on vaivatonta kaikille asiakasryhmille	• Asiakaspalautteen antamista helpotetaan laajentamalla asiakaspalautteen antamisen tapoja	• Asiakaspalautteen määrät lisääntyvät myös asiakasryhmiltä, joilta on haasteita kerätä palautetta.	Strateginen arvolupaus: • vaikuttavat palvelut Strateginen arviointi: • luottamusta vahvistaen

Osallisuustyön vastuut Pohjanmaan hyvinvointialueella

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Jokainen työntekijä	Jokainen työntekijä on osaltaan vastuussa siitä, että asiakkaan hoitoa ja palvelua toteutetaan asiakkaan kanssa yhdessä laaditun hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan, asiakas saa osallistua hoitoonsa ja palveluunsa, ja hän saa tietoa järjestön/yhdistyksen tarjoamasta tuesta.
Asiakas asiantuntijana	Asiakas on aina asiantuntija itseensä liittyvissä asioissa. Asiakas voi tuoda asiakaskokemustensa kautta syntynyttä asiantuntijuuttaan myös palvelujen kehittämiseen omaa hoitoa ja palvelua laajemmin.
Yksiköt	Yksikkö vastaa asiakkaidensa osallistamisesta ensisijaisesti asiakkaan omaan hoitoon tai palveluun, mutta myös laajemmin yksikön tuottamien palvelujen kehittämiseen. Yksikkö vastaa asiakaspalautteen keräämisestä asiakkailtaan ja hyödyntää asiakaspalautteita ja muita toimintaansa soveltuvia osallistamistapoja toiminnan kehittämisessä.
Esihenkilöt, keskijohto, johtajat, valmistelijat	Esihenkilöt, keskijohto, johtajat ja valmistelijat vastaavat siitä, että tulosalueiden ja toimialojen ylittävien prosessien kehittämisessä hyödynnetään asiakkaiden osallistamista huomioiden asiakaspalautteet sekä kutsumalla kokemusosaajia ja järjestöjä mukaan kehittämistyöhön.
Osallisuusryhmä	Osallisuusryhmän tehtävänä on edistää osallisuuden kokonaisuutta ja osatavoitteiden toteutusta.
Laatu, turvallisuus, osallisuus ja valvonta -tulosalue	Laadun, turvallisuuden, osallisuuden ja valvonnan tulosalue vastaa osallisuuden menetelmien kehittämisestä ja ylläpidosta, laatii osallisuusohjelman sekä auttaa ja neuvoo osallistavien menetelmien käyttämisessä.
Hyvinvointialueen ylin johto	Hyvinvointialueen johtavat viranhaltijat varmistavat, että aiheen mukaiset tarvittavat asiakasryhmät ja toimielimet on osallistettu päätöksenteon valmisteluun. Hyvinvointialueen johtoryhmä puoltaa osallisuusohjelman hyväksymistä ja osaltaan vastaa ohjelman toimeenpanosta.
Aluehallitus ja –valtuusto sekä muut päätösvaltaa käyttävät toimielimet	Aluehallitus hyväksyy osallisuusohjelman. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä. Aluehallitus ja –valtuusto sekä muut päätösvaltaa käyttävät toimielimet hyödyntävät päätöksenteossaan asiakkaiden suoran osallistumisen kautta saatuja näkökulmia.

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Liitteet

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Osallisuutta ja asiakkaiden osallistumista ohjaava lainsäädäntö

Alleviivatut sanat sisältävät linkkejä.

- **Suomen perustuslaki (731/1999):**
  - 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 (611/2021):**
  - Lain tarkoituksena on luoda edellytykset asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteuttamiselle hyvinvointialueen toiminnassa (1§).
  - 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 §).
  - Vaikuttamistoimielimille tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on tai joilla vaikuttamistoimielin arvioi olevan merkitystä lasten ja nuorten, ikääntyneen väestön tai vammaisten henkilöiden ja heidän tarvitsemiensa palveluiden kannalta, ja vaikuttamistoimielimet tulee ottaa mukaan osallistumisen ja kuulemisen kehittämiseen hyvinvointialueella (§ 32).
  - Jokaisella 18-vuotta täyttäneellä on oikeus äänestää aluevaaleissa sillä hyvinvointialueella, johon hänen kotikuntansa kuuluu (28§).
  - Hyvinvointialueen jäsenellä on myös oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa (30§).
- **Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992):** potilaan oikeus osallistua oman hoitonsa suunnitteluun
- **Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000):** asiakkaan oikeus osallistua oman palvelunsa suunnitteluun.
- Lisäksi osallisuudesta säädetään:
  - kuntalaki (410/2015)
  - hallintolaki (434/2003)
  - terveydenhuoltolaki (1326/2010)
  - sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Osallisuus kansallisessa asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2027-2031 luonnoksessa

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Kärki: Osallistuvat ja yhdenvertaiset asiakkaat ja potilaat

Tavoite 2
Lisäämme asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaantia, osallisuutta ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Toimenpiteet:
- Palveluntuottajat ohjaavat omavalvontasuunnitelmissa asiakkaiden ja potilaiden informoimisesta heidän oikeuksistaan, etuuksistaan ja palveluvaihtoehdoista.
- Palveluyksiköt ottavat asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä mukaan hoidon ja palvelujen suunnitteluun sekä turvallisuusriskien tunnistamiseen.
- Palveluyksiköt ohjaavat omavalvontasuunnitelmissa, miten asiakkaita ja potilaita informoidaan epäkohdista tai haittatapahtumista sekä miten niistä kirjataan asiakirjoihin.
- Palveluntuottajat varmistavat, että asiakkailla, potilailla ja heidän läheisillään on tieto heidän mahdollisuuksistaan ilmoittaa haitta- ja vaaratapahtumista sekä palveluun liittyvistä puutteista tai epäkohdista.
- Palveluyksiköt ilmoittavat asiakkaalle tai potilaalle hänen tekemänsä vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoituksen perusteella toteutetuista toimenpiteistä.
- Palveluntuottajat kuvaavat omavalvontasuunnitelmiinsa, miten rajoitustoimenpiteitä käytetään itsemääräämisoikeutta kunnioittaen, sekä seuraavat ja arvioivat rajoitustoimenpiteiden käytön perusteita.



Kärki: Osaavan henkilöstön turvallinen toiminta

Toimenpide:
Työnantajat tarjoavat henkilöstölle koulutusta haavoittuvassa asemassa olevien tarpeiden tunnistamisesta sekä heidän ja heidän läheistensä ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta arvostavasta sekä osallisuutta tukevasta kohtaamisesta.

Kärki: Turvallisuutta tukeva tieto ja teknologia

Toimenpiteet:
- Palvelunjärjestäjät ja –tuottajat tarjoavat digitaalisille palveluille helposti saatavilla olevan palautekanavan erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden osallisuus huomioiden.
- Palveluntuottajat kehittävät digitaalisia palveluja palautetiedon perusteella sekä tukevat asiakkaiden, potilaiden, läheisten ja järjestöjen osallistumista kehittämistyöhön.

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Lähteet

- Suomen perustuslaki (731/1999)
- Laki hyvinvointialueesta (611/2021)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- THL. *Osallisuuden edistäjän opas.* Ohjaus 10/2023. Saatavissa 6.10.2026: https://www.julkari.fi/items/8bd0d9c8-a4f6-45ee-96e5-cc5f68978eb4
- *Palveluiden järjestäjille asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä*. THL. 2018. Saatavissa 6.10.2026: https://www.julkari.fi/server/api/core/bitstreams/2e1f4f86-7bbf-4786-bb39-38fca06f997b/content
- 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.)

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Hyvinvointia läpi elämän.

Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue