



Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuussuunnitelma 2024-2026

HYVÄKSYNTÄ:

POHJANMAAN HYVINVOINTIALUEEN JOHTORYHMÄ 31.10.2023

POHJANMAAN HYVINVOINTIALUEEN ALUEHALLITUS 20.11.2023 §

POHJANMAAN HYVINVOINTIALUEEN ALUEVALTUUSTO 20.12.2023 §



Sisällysluettelo

1. Johdanto	3
2. Osallisuus ja osallistuminen lainsäädännössä	7
3. Osallisuus ja osallistuminen käsitteinä	8
3.1 Asiakasosallisuus	9
4. Osallisuuden rakenteet	11
4.1 Edustuksellinen demokratia.....	11
4.1.1 Aluevaltuusto	12
4.1.2 Aluehallitus ja hallituksen jaostot.....	12
4.1.3 Vaikuttamistoimielimet	14
4.2 Suora osallisuus.....	16
4.2.1 Asiakasraadit ja keskustelutilaisuudet	16
4.2.2 Asiakkaiden aloitteet, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut, kyselyt.....	17
4.2.3 Yhteiskehittäminen ja palvelujen tuottaminen asiakkaiden kanssa.....	20
4.2.4 Järjestöyhteistyö	21
4.2.5 Alueellinen yhteistyö asukasosallisuuden kehittämisessä	24
4.3 Tieto-osallisuus	24
4.3.1 Hyvinvointialueen päätöksenteosta tiedottaminen.....	24
4.3.2 Hyvinvointialueen tiedotus	24
5. Osallisuustyön tavoitteet ja seuranta	25
5.1 Asiakasosallisuus organisaatiotasolla.....	27
5.2 Asiakasosallisuus sektoritasolla	31
5.3 Asiakasosallisuus toimialoilla asiakkaan saaman palvelun tasolla.....	32
6. Osallisuussuunnitelman laadinta ja toimeenpano	36

Lähteet

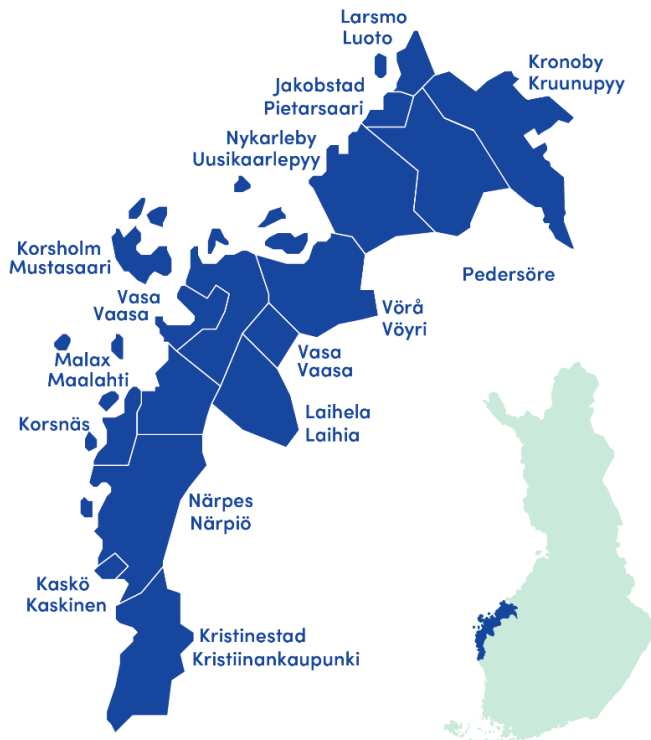


1. Johdanto

Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuussuunnitelma kuvaa Pohjanmaan asukkaiden ja hyvinvointialueen asiakkaiden osallisuutta ja osallistumisen tapoja hyvinvointialueen toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Osallisuussuunnitelma kuvaa lisäksi asiakkaiden osallistumisen puitteet lainsäädännön, hallintosäännön ja päätöksenteon rakenteiden osalta sekä määrittää hyvinvointialueen strategiatyön ja muun työskentelyn kautta syntyneet osallistumisen tavoitteet ja seurannan. Suunnitelmassa esitetään kokonaiskuva osallistumisen keinoista sekä siihen liittyvän työn organisoinnista sekä seurannasta 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. Osaa osallisuussuunnitelman tavoitteista on toteutettu jo vuoden 2023 aikana, mutta suunnitelma vuosille 2024-2026 hyväksytään aluehallituksessa ja – valtuustossa vuonna 2023. Suunnitelma päivitetään vuoden 2026 jälkeen.

Pohjanmaan maakunta sijaitsee rannikkoalueella, joka koostuu 14 kunnasta. Pohjanmaan maakunnassa kaksikielisiä kuntia, joissa suomi on asukkaiden enemmistön kielenä, ovat Kaskinen ja Vaasa. Kaksikielisiä kuntia, joissa ruotsi on asukkaiden enemmistön kielenä, ovat Korsnäs, Kristiinankaupunki, Kruunupyö, Luoto, Maalahti, Mustasaari, Närpiö, Pedersören kunta, Pietarsaari, Uusikaarlepyy ja Vöyri. Laihia on Pohjanmaan kunnista suomenkielinen. (Valtioneuvoston asetus kuntien kielellisestä asemasta vuosina 2023–2032 (1385/2022) Pohjanmaan hyvinvointialueen väestöstä enemmistö on ruotsinkielisiä, jolloin hyvinvointialueen enemmistökieli on ruotsi.



Kuvio 1. Pohjanmaan maakunta ja alueen kunnat Suomen kartalla.



Pohjanmaan hyvinvointialue tarjoaa koko Pohjanmaan alueen asukkaille 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.

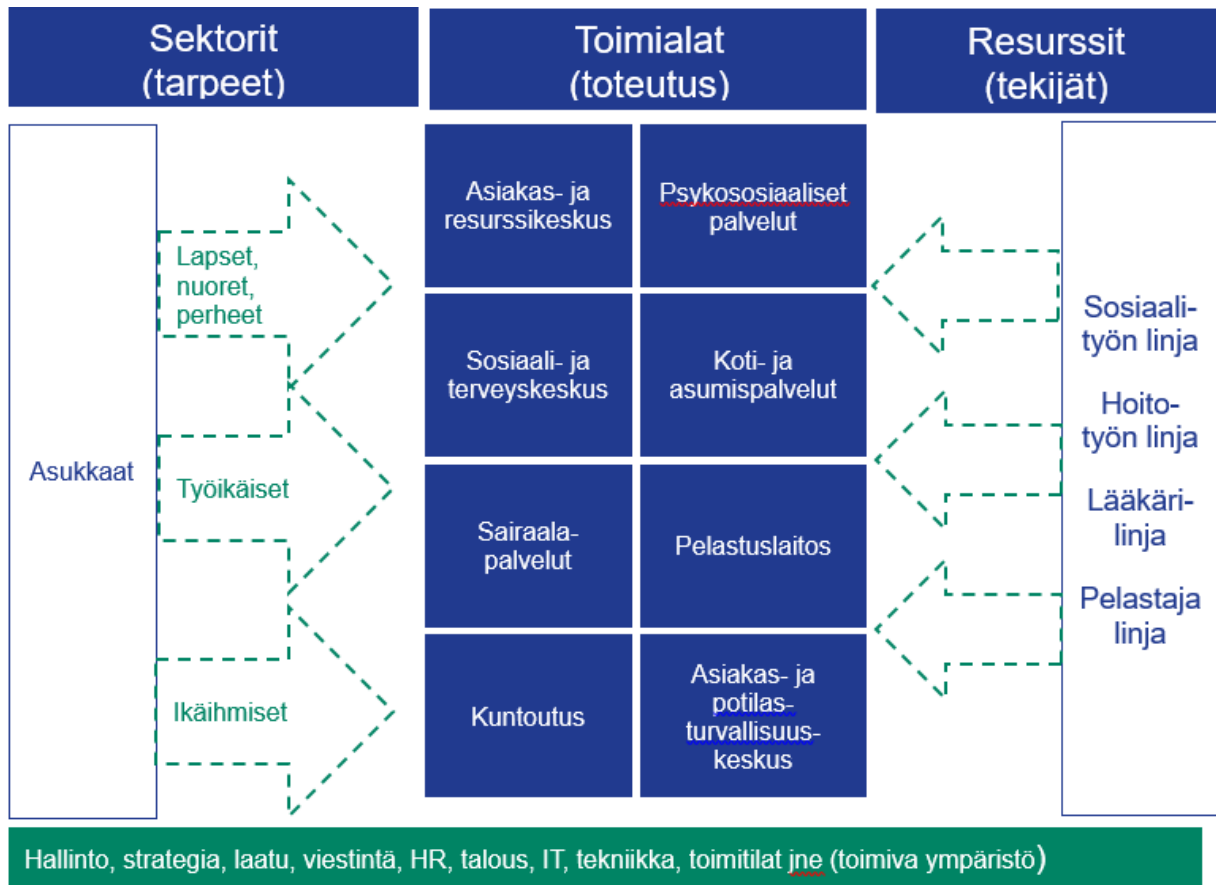
Pohjanmaan hyvinvointialueen toiminta on jaettu toimialoihin, joiden alla toimii useita tulosalueita ja yksiköitä, joissa asiakkaiden hoito ja palvelu tapahtuu. Toimialoille työntekijäresurssit tulevat resurssilinjoista, joita ovat sosiaalityön, hoitotyön, lääkäri- ja pelastajalinja. Resurssilinjojen johtajuus on jaettu työntekijöiden ammatillisen taustan mukaisesti.

Toimialat ovat:

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

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.

Seuraavassa kuviossa on kuvattu, miten Pohjanmaan hyvinvointialue toimii. Sektoreiden kautta määrittyvät eri ikäryhmien asiakkaiden tarpeet, toteutus tapahtuu toimialoilla ja resurssit eli tekijät tulevat resurssilinjoista. Hallinto palvelee kaikkia sektoreita, toimialoja ja resursseja tuottaen palveluja strategia- ja laatutyöhön, viestintään, HR:n, talouteen, IT:n, tekniikkaan ja toimitiloihin liittyen.



Kuvio 2. Pohjanmaan hyvinvointialueen toimialojen, resurssilinjojen ja sektoreiden yhteistoiminta.

Hyvinvointialueen arvot ovat

- Työskentelemme ihmiseltä ihmiselle.
- Katsomme eteenpäin vastuullisesti.
- Toimimme yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti.

Asiakkaiden osallistamisen avulla voidaan toteuttaa jokaista arvoa. Kun mahdollistetaan asiakkaan osallistuminen oman palvelunsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja palvelun toteutumisen arviointiin, 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 vaikuttavasti sekä 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)

Kansallinen Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus on julkaissut strategian ja toimeenpanosuunnitelman 2024-2026, jossa asiakkaat otetaan vahvasti mukaan asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen (Strateginen kärki 1: Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa). Hyvinvointialueen osallisuussuunnitelmassa toteutamme myös Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen strategian toimeenpanosuunnitelman strategisen kärjen 1 –tavoitteita.



Kuvio 3. Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen strategian visio ja kärjet



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 alalla 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 oman näköistä elämää; mahdollisuus määrittellä, 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 liittyvä 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 keskeiseen 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. Jotta asiakkaiden osallistuminen on tosiasiallisesti kaikille mahdollista, on oleellista, että tilaisuudet toteutuvat esteettömästi ja dokumenteissa huolehditaan saavutettavuudesta.

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, Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 4 §)

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

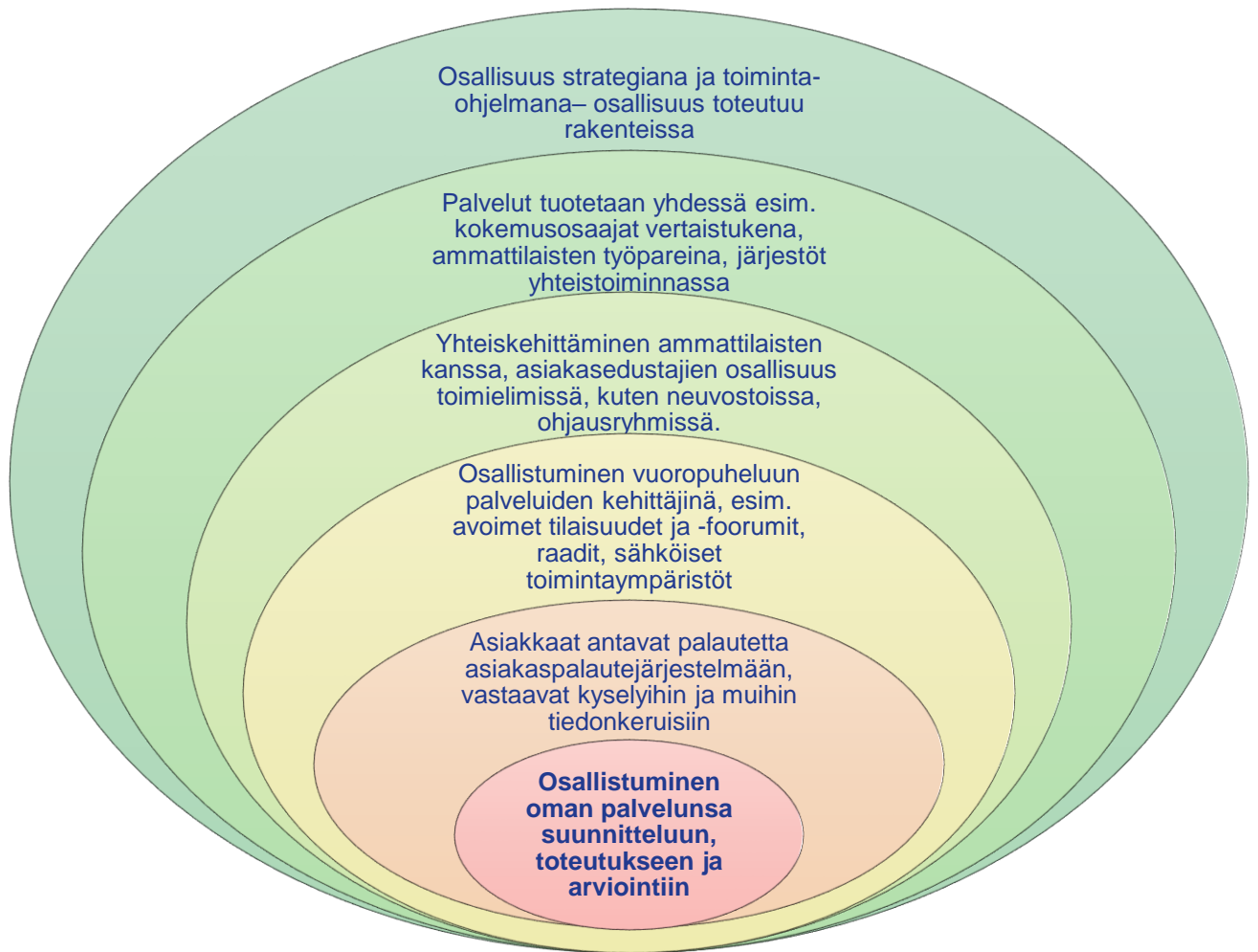
Asiakasosallisuudella tarkoitetaan henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaita voivat olla todelliset ja mahdolliset asiakkaat, jotka muodostavat palvelunantajan asiakaskunnan.

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

Seuraavassa kuviossa havainnollistetaan eri tasoilla tapahtuvaa asiakkaiden osallisuutta. Asiakkaiden osallistumisessa tärkein ydin on jokaisen asiakkaan mahdollisuuksissa osallistua oman hoitonsa ja palvelunsa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Tämä tapahtuu yhdessä ammattilaisten kanssa jokaisen asiakkaan yksilöllisessä palvelutilanteessa. Palveluiden yhteiskehittäminen asiakkaiden



kanssa tähtää parempien palveluiden tuottamisena yksittäiselle asiakkaalle. Jokainen asiakas voi antaa saamastaan palvelusta ja hoidosta palautetta ja vaikuttaa siten palveluiden kehittämiseen oman saamansa palvelukokemuksen kautta. Asiakkailta on myös mahdollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen asiakasraatien, vaikuttamistoimielinten tai muiden asiakasosallisuuden keinojen avulla. Osa asiakkaista osallistuu itse palvelujen tuottamiseen yhdessä ammattilaisten kanssa. Tästä esimerkkinä kokemusosaajien, OLKA:n ja järjestöjen kautta tuotetut palvelut. Uloimmainen ympyrä kuvaa osallisuussuunnitelmaa raamina ja strategisena toimintaohjelmana osallisuustyön kehittämiseksi.

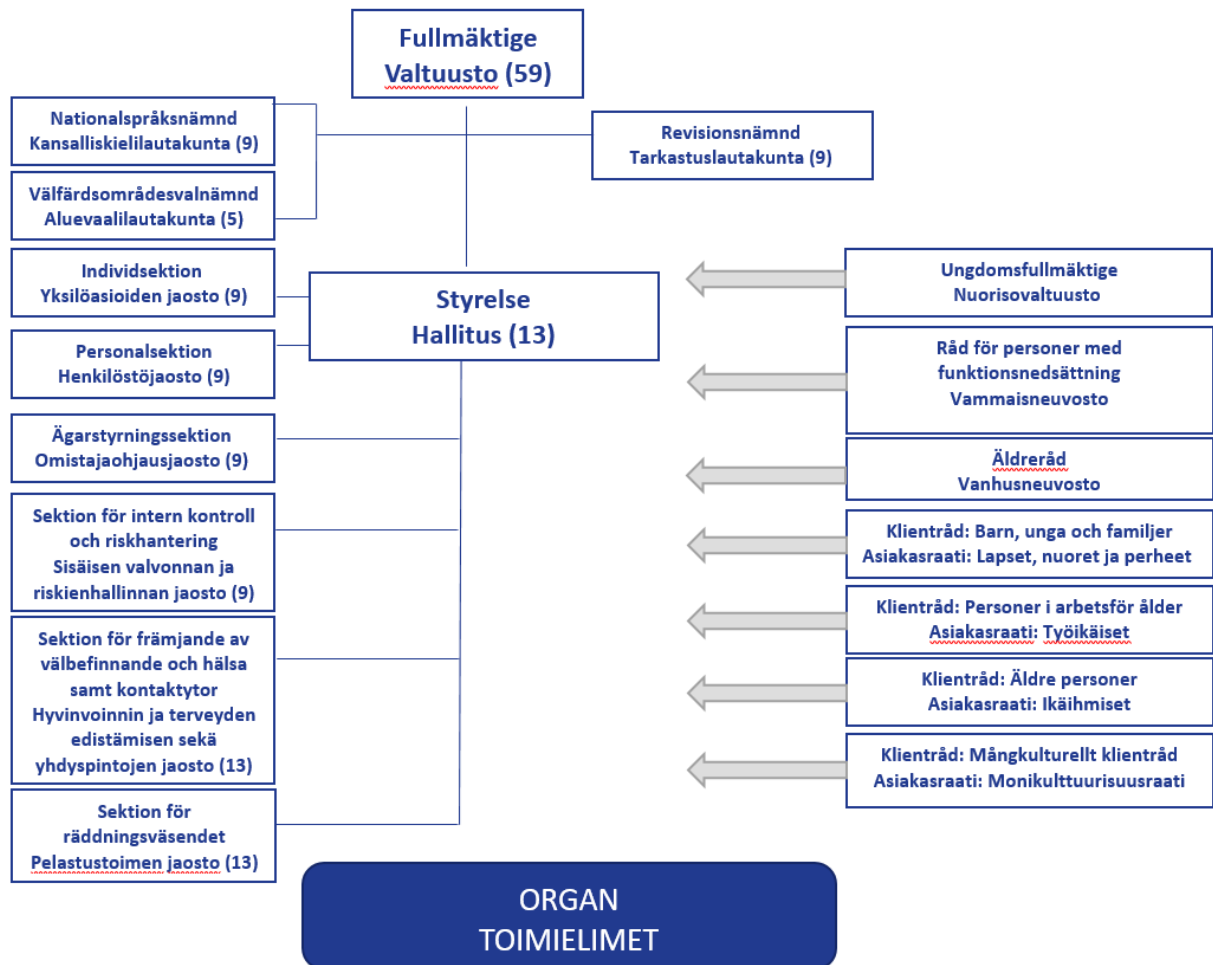


Kuvio 4. Asiakkaiden osallisuutta voidaan kuvata eri tasoilla tapahtuvana.



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 5. Pohjanmaan hyvinvointialueen edustuksellisen demokratian toimielimet ja osallisuutta tukevat vaikuttamistoimielimet ja asiakasraadit. Luvussa 4.1 avataan kuviota sanallisessa muodossa.

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.



4.1.1 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.

4.1.1.1 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 vähemmistökielillä 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 vaalilaissa (714/1998). Aluevaalilautakunnan esittelijänä toimii hallintopäällikkö.

4.1.2 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 luetaan 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.

4.1.2.1 Jaostot

Yksilöasioiden jaosto

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

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, resurssihohtajat, 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 pelastusviranomaisen ja edustaa hyvinvointialuetta sekä käyttää hyvinvointialueen puhevaltaa toimialaansa kuuluvissa asioissa. Pelastustoimen jaosto johtaa ja kehittää alaistaan 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. Jaoston tehtäviin kuuluu mm. suunnitella toimenpiteitä hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyötä tekevien järjestöjen toimintaedellytyksien ja vaikutusmahdollisuuksien parantamiseksi sekä päättää järjestöavustusten myöntämisestä. Muut jaoston tehtävät luetellaan tarkemmin hallintosäännössä. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä yhdyspintojen jaoston esittelijöinä toimivat sektorijohtajat sekä laatujohtaja.

4.1.3 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 laajemman, 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 nimetyt jäsenet.

4.1.3.1 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.

4.1.3.2 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.

4.1.3.3 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 12.12.2022 §220)

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 auditoiteihin hedelmällistä asiakasnäkökulmaa palvelujen toimivuudesta ja olla näin mukana arvioimassa palvelujen toimivuutta.

4.2.1 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 yksilöinään peilaten mielipiteitään oman kokemusmaailmansa kautta.
- Asukaskokouksissa asukkaat voivat esimerkiksi osallistua yleisiin oman asumisyksikkönsä arjessa vaikuttaviin asioihin, joista on mahdollista sopia asukkaiden kanssa.
- Keskustelutilaisuuksia voidaan järjestää alueen väestölle tietystä ennalta päätetystä teemasta keskusteltavaksi. Tällaisiin tilaisuuksiin on usein vapaa pääsy ja kutsutaan laajasti väestöä osallistaen. Kuulemis- ja keskustelutilaisuuksissa voidaan jakaa tietoa aiheesta luennoimalla ja tämän jälkeen osallistujat voidaan jakaa ryhmiin keskustelemaan annetuista aiheista tai kysymyksistä. Lopulta saadaan muodostettua yhteinen näkemys ideoita ja tietoa jakamalla.

4.2.1.1 Hyvinvointialueen asiakasraadit

Pohjanmaan hyvinvointialueella toimii neljä asiakasraatia:

- lasten, nuorten ja perheiden asiakasraati,
- työikäisten asiakasraati
- ikäihmisten asiakasraati
- monikulttuurisuusraati

Aluehallitus voi asettaa myös muita tarpeelliseksi katsomiaan raateja. Aluehallitus asettaa asiakasraadit valtuustokausittain.

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



Asiakasraatien tehtävänä on tuoda hyvinvointialueen toimintaan asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden näkemyksiä palveluista. Asiakasraadit tuottavat uusia ideoita siitä, miten palveluita voitaisiin järjestää asiakaslähtöisemmin ja käyttäjäystävällisemmin. 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 haulla niin, että hakemukset pyydetään osoittamaan siihen raatiin, jonka asiakassegmentin asiat hakija koee 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. (Asiakasraatien toimintasääntö 12.12.2022 §220)

4.2.2 Asiakkaiden aloitteet, asiakaspalautteet, muistutukset, kantelut, kyselyt

4.2.2.1 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 toimielimen 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)

4.2.2.2 Asiakaspalautteet

Asiakkaiden antamat palautteet ovat oleellinen osa palvelun kehittämistä ja yksi tapa osallistua. Palautteet kertovat, miten palveluissa on onnistuttu ja mitä tulisi kehittää enemmän. Myös henkilökunnan kautta saadaan tietoa, mikä vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Eri kanavien kautta saatavat palautteet tuovat toiminnan kehittämiseen paljon hyödynnettävää tietoa asiakkaiden näkökulmasta. Eri palautekanavien kautta saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämiseen toimialoilla, tulosalueilla ja yksikkötasolla. Palautteista saatavaa tietoa on anonyymillä tavalla käsiteltävä säännöllisesti eri organisaatiotasojen kokouksissa.

Saamme asiakkaiden palautteita monen eri kanavan kautta:

- Asiakaspalauttejärjestelmä
- Ilmoitus vaaratapahtumasta tai läheltä piti –tilanteesta (potilas/asiakas-HaiPro)



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

Saamme tietoa asiakkaan palveluun vaikuttavista asioista henkilökunnan ilmoituskanavien kautta:

- Sosiaalihuollon epäkohtailmoitus (SPro)
- Henkilökunnan tekemä vaaratapahtumailmoitus (HaiPro).

Asiakaspalautejärjestelmä

Pohjanmaan hyvinvointialueella kerätään asiakaspalautea ostopalveluna tuotetun asiakaspalautejärjestelmän avulla. Asiakaspalautea voi antaa kaikkiin hyvinvointialueen yksikköihin. Palautea voi antaa verkkosivujen, yksiköissä olevien asiakaspalautelaitteiden tai QR-koodien avulla. Lisäksi tulevaisuudessa palautteen antamiseen on tavoitteena tulla heräte asiakkaalle tekstiviestinä asiakas- ja potilastietojärjestelmän kautta. Asiakaspalautteet siirtyvät järjestelmän kautta yksikköihin nimettyjen palautteen käsittelijöiden tietoon. Asiakaspalautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteet tulee käsitellä kahden viikon kuluessa asiakaspalautteen saapumisesta. Käsittelyssä oleellista on pohtia ja toteuttaa toimenpiteitä, jotta mahdolliset epäkohdat hoidossa ja palvelussa saadaan korjattua. Jos palautteen antaja on toivonut yhteydenottoa ja kirjannut yhteystietonsa, yksikön palautteen käsittelijä ottaa häneen yhteyttä palautteen johdosta. Yksikön vastuuhenkilön tulee käsitellä saapuneita palautteita säännöllisesti myös yksikön henkilökunnan kanssa.

Ilmoitus vaaratapahtumasta tai läheltä piti -tilanteesta hoidossa tai palvelussa HaiPro

Potilas/asiakas/läheinen voi tehdä ilmoituksen vaaratapahtumasta (HaiPro-ilmoitus), jos hän kokee, että omassa tai läheisen hoidossa, hoivassa tai palvelussa on tapahtunut virhe tai vaaratilanne. 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. Vaaratapahtuma- tai läheltä piti -ilmoituksen voi tehdä myös työntekijä, joka on havainnut työssään vaaratilanteen asiakkaan hoidossa tai palvelussa. Vaaratapahtumailmoituksista saatavaa tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Sosiaalihuollon epäkohtailmoitus SPro

SPro-järjestelmään ilmoitetaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta sosiaalihuollon toteuttamisessa. SPro on sähköinen työkalu sosiaalihuollon henkilöstön Sosiaalihuoltolain §48 ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Henkilön on ilmoitettava toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohta liittyy asiakkaan saaman palvelun järjestämiseen tai toteutukseen. Tarkoituksena on turvata erityisesti kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien



asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon toteutumista sekä edistää heidän hyvinvointiaan. Ilmoitus voi koskea

- puutetta asiakasturvallisuudessa
- puutetta asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
- toimintakulttuuriin liittyvää asiaa
- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista
- asiakkaan kaltoinkohtelua.

Yksikön lähiesihenkilö on ensisijaisesti vastuussa ilmoituksen käsittelystä. Toimenpiteet epäkohtien korjaamiseksi ja epäkohtien uhan poistamiseksi on aloitettava viipymättä. Henkilöstö on otettava mukaan käsittelyprosessiin, ja ilmoituksista on keskusteltava säännöllisesti henkilöstökokouksissa. Ilmoitus on käsiteltävä kuukauden kuluessa.

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. Muistutus on käsiteltävä asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa (kuukauden kuluessa) muistutuksen tekemisestä.

Kantelu

Terveydenhuollon, sosiaalihuollon ja pelastustoimen asiakkaalla on oikeus tehdä kantelu aluehallintovirastolle ollessaan tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Terveydenhuollon kantelu tehdään Valviraan silloin, kun hoitovirhe-epäily koskee hoidossa menehtyneen tai vaikeasti vammautuneen potilaan hoitoa. Muut 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 sekä pelastustoimen palveluiden laatua ja määrällistä riittävyttä. Valvontaviranomaisena toimivalle aluehallintovirastolle voidaan tehdä valvonnalaista toimintaa koskeva kantelu. Kantelu voi koskea sekä julkista että yksityistä sosiaali- ja terveydenhuollon tai pelastuslaitoksen 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 vahingot Potilasvahinkolain mukaisesti korvattavia vai eivät.



Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan saamista yhteydenotoista koostettu palaute

Kun asiakkaat tarvitsevat tietoa terveydenhuollon, sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen 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. Tätä tietoa raportoidaan johdolle anonyymisti asiakastietoja paljastamatta.

Kyselyt

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

4.2.3 Yhteiskehittäminen ja palvelujen tuottaminen asiakkaiden kanssa

Hyvinvointialue voi kutsua toimielimiinsä tai ohjausryhmiinsä asiakasosallistujia. Asiakasosallistujat voivat olla kokemusosaajia, asiakasraadien tai vaikuttamistoimielinten edustajia tai muita asiakasosallistujia vaikkapa järjestöistä.

4.2.3.1 Kokemustoiminta

Kokemusosaaja on (kokemustoimija tai kokemusasiantuntija) on koulutettu henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta fyysisestä tai psyykkisestä sairaudesta, vammasta tai muusta haastavasta elämäntilanteesta sekä selviämisestä haasteellisesta elämäntilanteesta. Kokemus voi olla myös läheisen tai omaisen näkökulmasta. Kokemusosaaja tietää, mikä on auttanut ja vaikuttanut toipumiseen, ja hän pystyy heijastamaan omia kokemuksiaan objektiivisesti.

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)

Kaikki kokemusosaajamme ovat koulutettuja. Koulutus antaa valmiuksia käyttää omaa kokemusta työvälineenä. Kokemusosaaja voi toimia koulutuksensa ja henkilökohtaisten valmiuksiensa mukaan hyvin erilaisissa ja vaativuustasoltaan eri tasoisissa tehtävissä. Kokemusosaajan voi tilata Pohjanmaan hyvinvointialueen yksiköille ja hyvinvointialueen omiin hankkeisiin, esimerkiksi kehittämistyöryhmiin, palveluiden havainnointiin, testaukseen ja arviointiin, henkilökunnan kokous- ja koulustilaisuuksiin, kokemusvastaanotolle tai ammattilaisen työpariksi.

Järjestökoordinaattori koordinoi hyvinvointialueen kokemustoimintaa, ylläpitää hyvinvointialueen kokemusosaajarekisteriä ja haastattelee kokemusosaajana toimimisesta kiinnostuneet henkilöt.

Toimeksiantoja varten kokemusosaajalle tehdään määräaikainen sopimus, jossa kokemusosaaja sitoutuu muun muassa vaitiolovelvollisuuteen ja sovittuihin tehtäviin. Kokemusosaajalle maksetaan



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

4.2.3.2 OLKA-toiminta

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

Tavoitteena on laajentaa OLKA-toimintaa laajemmin hyvinvointialueelle seuraavien vuosien aikana.

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 työntekijöille tietoa yhdistysten palveluista
- tarjota yhdistyksille tapa toimia palveluissa lähellä asiakasta/potilasta.

OLKA tarjoaa asiakkaille, potilaille ja läheisille tietoa potilasyhdistysten tarjoamasta tuesta, vertaistukea ja muuta vapaaehtoisten tarjoamaa tukea. OLKA tarjoaa turvallisen yhteistyön vapaaehtoistoiminnan toteuttamiselle osastolla. Yhteistyössä toteutetun vapaaehtoisten valmennuksen avulla OLKA-vapaaehtoiset tukevat potilaan arjen hyvinvointia. Vapaaehtoinen voi olla vertaistukija, juttukaveri tai lapsille leikkikaveri. Sairaalan aulatiloihin toimii myös vapaaehtoisia aulavastajina. Yhteistyömuodoista sovitaan aina yhdessä vapaaehtoisen ja hyvinvointialueen kanssa.

Potilasjärjestöt ja hyvinvointialueen 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.

4.2.4 Järjestöyhteistyö

Pohjanmaan hyvinvointialue edistää yhteistyössä alueen kuntien, Pohjanmaan Yhdistykset ry:n ja muiden järjestöjen 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 äänten kanavointiväylänä päätöksentekoon ja kehittämiseen. Eri yhdistysten kautta asiakkailta on mahdollista saada vertaistukea erilaisissa haasteellisissa elämäntilanteissa. Yhteisenä haasteena on tunnistettu löytää haasteellisissa



tilanteessa olevat ihmiset, jotka tarvitsisivat vertaistukea ja yhdistysten tarjoamaa 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 (SOSTE Järjestöjen sote-muutostuki). Lisäksi Pohjanmaalla toimii kaksi pelastusalan järjestöä, kaksi valtakunnallisten pelastusalan järjestöjen toimijaa sekä 45 sopimuspalokuntaa. (Tilanne 9/2023) 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.

4.2.4.1 Pohjanmaan Järjestöneuvottelukunta/ Sote-järjestöneuvottelukunta

Pohjanmaan Järjestöneuvottelukunnan toimikausi on päättymässä vuoden 2023 lopussa. Osallisuussuunnitelman valmistuessa neuvottelut uuden Sote-järjestöneuvottelukunnan perustamisesta ovat vielä kesken, eikä toimielimen kuvausta ole mahdollista saada suunnitelmaan tarkemmin.

Pohjanmaan Sote-järjestöneuvottelukunta edustaa sosiaali- ja terveysalan ja pelastusalan järjestöjä maakunnassa. Neuvottelukunnan tavoitteena on tehostaa sote-järjestöjen vaikuttamisyhteistyötä, vahvistaa järjestökentän roolia Pohjanmaan hyvinvointialueen kumppanina ihmisten hyvinvoinnin tukemisessa ja varmistaa järjestöjen yleishyödyllisen toiminnan edellytykset myös tulevana vuosina. Neuvottelukunta tekee yhteistyötä hyvinvointialueen, Pohjanmaan liiton, Pohjanmaan yhdistykset ry:n ja muiden alan toimijoiden kanssa. Neuvottelukunnan tehtäviä ovat mm. edustajien nimeäminen erilaisiin hyvinvointialueen työryhmiin ja toimielimiin, lausuntojen antaminen, järjestökenttää koskevien asioiden valmisteluun osallistuminen ja ajankohtaisista asioista tiedottaminen.

Jotta asiakkaat saavat kummastakin toiminnasta suuremman hyödyn, Pohjanmaalla tarvitaan syvempää yhteistyötä hyvinvointialueen ja järjestöjen välille. Yhteistyölle luodaan kumppanuusmallia järjestöjen ja toimialojen, tulosalueiden ja yksiköiden välille.

Järjestöyhteistyön tasot

Järjestöyhteistyö voidaan nähdä eri tasoilla tapahtuvaksi:

1. Pohjanmaan Sote-järjestöneuvottelukunnan ja hyvinvointialueen välinen yhteistyö



- Suunnitelmat ja ohjelmat, joihin hyvinvointialue haluaa järjestöjen lausunnon, toimitetaan Sote-järjestöneuvottelukunnalle.
- Sote-järjestöneuvottelukunta voi toimittaa hyvinvointialueelle tarkoitettuja kannanottojaan Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ja yhdyspintojen jaostolle. Tarvittaessa kannanotot voidaan jaoston lähettämänä toimittaa edelleen jatkovalmisteluun tai aluehallitukselle.
- Sote-järjestöneuvottelukunta voi nimittää järjestötoimintaa edustavia jäseniä hyvinvointialueen toimielimiin.

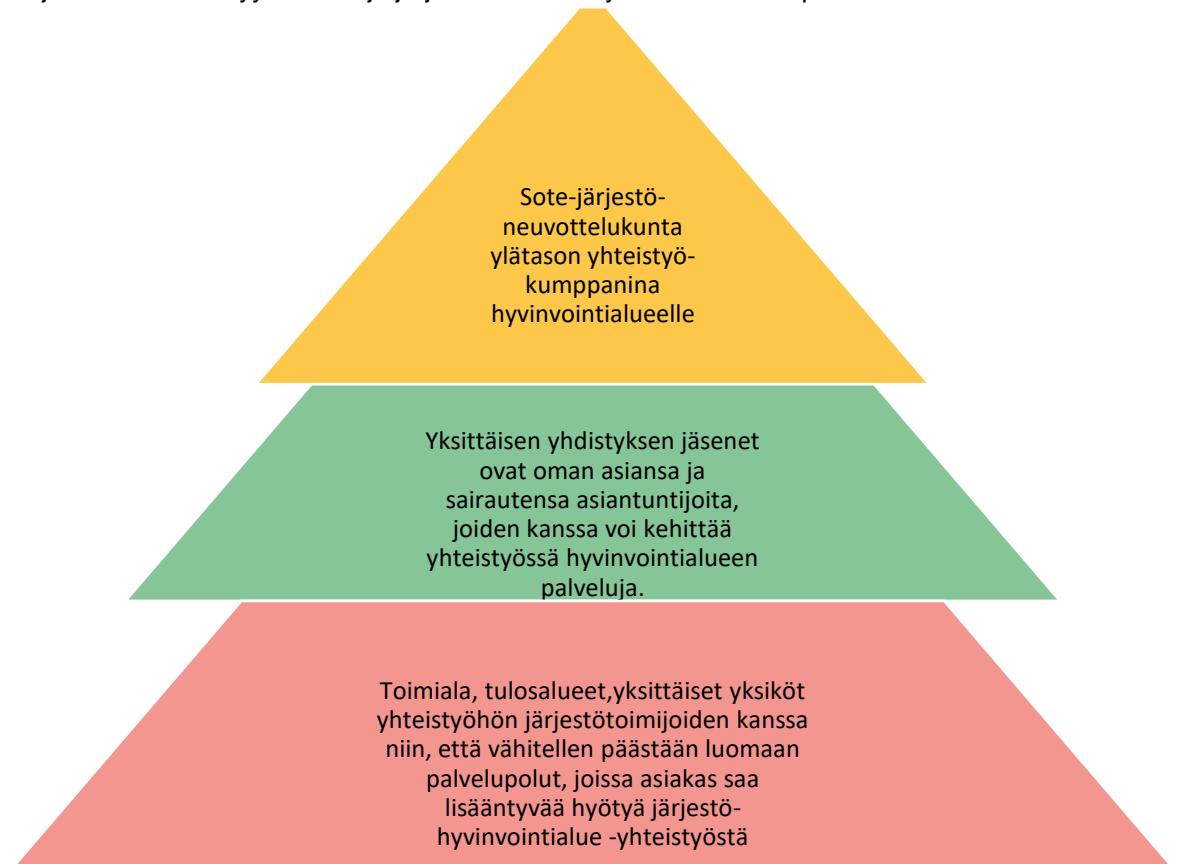
2. Erikoisalojen ja sairausryhmiä edustavat ammattilaisryhmät ja vastaavat järjestöt ja yhdistykset

- Yksittäiset yhdistykset ja niiden edustamat asiakasryhmät ja kokemusosaajat voivat kehittää palveluita yhdessä ammattilaisryhmien kanssa esim. palvelumuotoilun keinoin.

3. Yhteistyö asiakasrajapinnassa

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

- Toimialoittain ja tulosalueittain aloitetaan kumppanuuspöytäkeskustelut, joissa keskustellen suunnitelmissa päästään vähitellen lähemmäs käytännön toimintaa.
- Tavoitteena löytää järjestötoimija mahdollisimman moneen asiakkaan palvelupolkuun. Asiakas saa kaiken mahdollisen tuen sekä hyvinvointialueen palveluista että järjestöistä. Järjestötoiminta säilyy vireänä ja järjestöt tukevat hyvinvointialueen palveluntuotantoa.



Kuvio 6. Järjestöyhteistyön eri tasot. Kuvio havainnollistaa edellä kirjattua tekstiä eri tasoilla tapahtuvasta järjestöyhteistyöstä.



4.2.5 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 olivat mukana Sitra Lab 4 –muutosohjelmassa, jossa oli tavoitteena luoda yhteisiä osallisuuden rakenteita Pohjanmaan alueelle em. organisaatioiden sekä kuntien välille. Sitra Lab 4 –muutosohjelma alkoi syksyllä 2022 ja päättyi keväällä 2023. Muutosohjelman puitteissa tehtiin nykytilaselvitys osallisuuden tilasta alueella sekä suunniteltiin tiekarttaa ja yhteisiä rakenteita kevään 2023 aikana järjestettävissä työpajoissa. Alueellinen osallisuuden kehittäminen jatkuu verkostossa, johon kaikkien alueen osallisuustyötä tekevien toivotaan osallistuvan, jotta hyvien käytäntöjen jakamista voidaan jatkaa.

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.

Asiakkaan osallistumista omaan hoitoon ja palveluun tullaan parantamaan kehittämällä erilaisia digitaalisia palveluita ja mobiilisovelluksia, joiden kautta asiakas voi seurata oman hoitonsa ja palvelunsa etenemistä ja vaikuttaa siihen.

4.3.1 Hyvinvointialueen päätöksenteosta tiedottaminen

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

4.3.2 Hyvinvointialueen tiedotus

Hyvinvointialue tiedottaa alueen uutisista ja erilaisista tapahtumista verkkosivuillaan (pohjanmaanhyvinvointi.fi). Lisäksi palveluista ja erilaisista tapahtumista uutisoidaan paikallislehdissä ja sosiaalisen median kanavissa. Kriisitilanteissa sosiaalisen median 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, erikoissairaanhoidon ja pelastuslaitoksen henkilökunnan työstä, asiakkaiden ja potilaiden arjesta ja hoidosta, sekä hyvinvointialueen ajankohtaisista tapahtumista ja toiminnan kehittämisestä.



5 Osallisuustyön tavoitteet ja seuranta

Pohjanmaan hyvinvointialueella asiakkaat osallistuvat jo monella eri tasolla päätöksenteon prosessiin. 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: mahdollisuuksi a nostaa itselle tai yhteisölle tärkeitä asioita harkittavaksi päätöksentekoon	Suunnittelu-osallisuus: oikeus saada tietoa valmisteilla olevista hyvinvointialueen 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	Arviointiosallisuus: mahdollisuuksia päätösten ja lopputulemien arviointiin
Edustuksellinen demokratia		Kaikki luottamushenkilöt Vaikuttamistoimielimet	Vaikuttamistoimielimet		Aluevaltuusto Aluehallitus Lautakunnat Jaostot	Tarkastuslautakunnan toiminta Raportoinnit hallitukselle ja valtuustolle
Suora osallisuus	Kumppanuuspöytäkeskustelut Kokemustoiminta Asiakkaiden osallistuminen erilaisiin kyselyihin	Kansalaisten aloitteen teko mahdollisuus Asiakasraadit	Asiakasraadit Kumppanuuspöytäkeskustelut Kokemustoiminta	Vapaaehtoistoiminta / OLKA Järjestöyhteistyö Kokemustoiminta		Asiakaspalaute Muistutukset Kantelut Potilasvahinkoilmoitukset Asiakkaiden Haipro-ilmoitukset Asiakkaiden osallistuminen auditointeihin
Tiedolla osallistaminen	Uutisointi paikallislehdissä ja sosiaalisen median kanavissa Hyvinvointialueen verkkosivut Kotikäynti-lehti	Tavoite: Aloiteista koottua tietoa julkisesti saataville	Verkkosivuilla tietoa hyvinvointialueen hankkeista.	Verkkosivuilla tietoa Olka-, järjestö- ja kokemustoiminnasta	Päätöksistä tiedotetaan väestöä hyvinvointialueen verkkosivuilla	Tavoite: Asiakkaiden arvioiden julkaisu, esim. asiakaspalaute arviot

Taulukko 1. Asiakkaiden osallistuminen hyvinvointialueella edustuksellisen demokratian, suoran osallisuuden ja tiedolla osallistamisen keinoin.



Kuvio 7. 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. organisaatiotasolla
2. sektoritasolla
3. toimialoilla asiakkaan saaman palvelun tasolla.

Hyvinvointialueen toimintaa ja päätöksentekoa ohjaa hyvinvointialueelle hyväksytty strategia ja sen tavoitteet (Pohjanmaan hyvinvointialuestrategia, Valtuusto 12.9.2022 § 79). 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 laajasti tavoitteita, joiden avulla voidaan lisätä asiakkaiden ja potilaiden osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi. Nämä tavoitteet näkyvät myös osallisuussuunnitelman tavoitteissa. Tavoitetaulukkoissa tavoitteen kohdalle on kirjattu, mihin Asiakas- ja



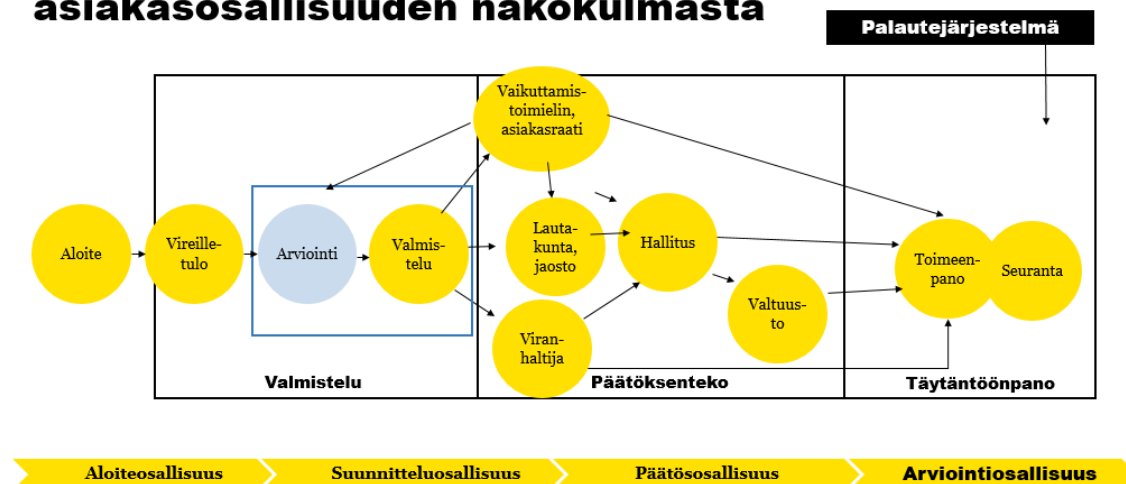
potilasturvallisuusstrategian toimeenpano-ohjelman tavoitteeseen kyseinen tavoite liittyy merkinnällä PAKES (numerosarja). (PAKES, Potilas- ja asiakasturvallisuuskeskus)

5.1 Asiakasosallisuus organisaatiotasolla

Tavoitteena on, että asiakkaiden näkökulmia hyödynnetään kaikessa päätöksenteossa mahdollisimman paljon. Hyvinvointialueen jäsenillä on oikeus tehdä toimintaa koskevia aloitteita.

Aloitteet käsitellään oheisen kuvion mukaisesti. Aloitteen tullessa vireille, se arvioidaan viranhaltijoiden toimesta ja valmistellaan. Aloitteesta riippuen käsittely ohjautuu joko vaikuttamistoimielimelle ja/tai asiakasraadille ja/tai ko. lautakunnan tai jaoston käsittelyyn tai suoraan hallitukselle. Jos aloitteet voivat kiertää vaikuttamistoimielinten ja asiakasraatien kautta, saadaan päätöksentekoa varten laajempi asiakasnäkökulma. Hallituksen käsittelyn jälkeen aloite etenee tarvittaessa valtuustolle. Hallituksen ja valtuuston käsittelyn jälkeen aloite toimeenpannaan päätöksen mukaisesti. Jos aloitteeseen ei tarvita kuin viranhaltijan päätös, siirrytään suoraan toimeenpanoon.

Hyvinvointialueen päätöksentekoprosessi asiakasosallisuuden näkökulmasta



Kuvio 8. Hyvinvointialueen päätöksentekoprosessi asiakasosallisuuden näkökulmasta.



Hyvinvointialueen organisaatiotasolle asetetut tavoitteet				
Tavoite	Vastuu	Aika- taulu	Mittari	Seuranta
			Kyllä = suurimmalta osalta voidaan vastata kyllä, arviolta yli 75 % valmis Osittain= Asia on osittain kunnossa/kehittämistoimia on aloitettu Ei = suurimmalta osin voidaan vastata ei/kehittämistoimia ei ole vielä aloitettu	
Aloitteiden eteneminen ja tehdyt päätökset kootusti näkyville verkkosivuille	Hallinnon asiantuntija Viestintä	Vuonna 2024	Aloitteet ja niihin annetut päätökset ovat /eivät ole kootusti näkyvillä verkkosivuilla.	Verkkosivuilla näkyvät aloitteet ja niihin annetut päätökset raportoidaan valtuustolle puolivuositain.
Pakes (1.1.5) Asiakasraatien käytöstä laaditaan vuosikello, joka julkaistaan verkkosivuilla	Asiakaspalvelupäällikkö, alueelliset palvelupäälliköt	2024	Kyllä/ osittain/ei	Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanon itsearvioinnin yhteydessä
Pakes (1.1.7) Osallisuuden kriteereiden toteutumista seurataan osana johdon raportointia. (Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus laatii tarkistuslistan)	Laatujohtaja Asiakaspalvelupäällikkö	Alkaen 2025	Osallisuuden kriteereiden toteutuminen tarkistuslistan mukaisesti. Kyllä / osittain / ei	Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanon itsearvioinnin yhteydessä
Pakes (1.1.12) Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten osallisuuden lisääminen sisällytetään osaksi työntekijöiden täydennyskoulutusohjelmia ja työntekijöiden osallistuminen koulutuksiin mahdollistetaan. (Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus laatii kuvauksen	Resurssijohtajat Asiakaspalvelupäällikkö Perehdytys- ja koulutus­päällikkö	Alkaen 2025	Kyllä/ osittain/ei	Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanon itsearvioinnin yhteydessä



Hyvinvointialueen organisaatiotasolle asetetut tavoitteet				
Tavoite	Vastuu	Aika- taulu	Mittari	Seuranta
			Kyllä = suurimmalta osalta voidaan vastata kyllä, arviolta yli 75 % valmis Osittain= Asia on osittain kunnossa/kehittämistoimia on aloitettu Ei = suurimmalta osin voidaan vastata ei/kehittämistoimia ei ole vielä aloitettu	
koulutuksen sisällöstä ja osaamistavoitteista)				
Pakes (1.3.3.) Kokemusosaajia tai asiakasraatien edustajia on mukana toiminnan laatua ja turvallisuutta suunnittelevissa ja seuraavissa ryhmissä.	Laatujohtaja Asiakaspalvelupäällikkö	2024	Kyllä/ osittain/ei	Laaturaportti, Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanon itsearvioinnin yhteydessä
Pakes (1.3.5) Ohjatessaan alueensa palveluyksiköitä ja ostopalvelujen tuottajia palvelunjärjestäjät velvoittavat systemaattisen asiakkaiden ja potilaiden tekemien haitta ilmoitusten keräämisen eri palveluissa ja tulosten julkaisun avoimesti sekä ammattilaisille että väestölle.	Laatujohtaja Valvonnan päällikkö	2024	Kyllä/ osittain/ei	Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanon itsearvioinnin yhteydessä
Pakes (1.3.7) Omavalvontasuunnitelmissä edellytetään, että palautteen antamisen menettelyt ja kanavat on kuvattu.	Valvonnan päällikkö	2024	Kyllä/ osittain/ei	Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanon itsearvioinnin yhteydessä
Pakes (1.3.6) Omavalvontasuunnitelmiin sisällytetään kuvaukset, miten palvelujen käyttäjien	Valvonnan päällikkö	2024	Kyllä/osittain /ei	Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimeenpanon



Hyvinvointialueen organisaatiotasolle asetetut tavoitteet				
Tavoite	Vastuu	Aika- taulu	Mittari	Seuranta
			Kyllä = suurimmalta osalta voidaan vastata kyllä, arviolta yli 75 % valmis Osittain= Asia on osittain kunnossa/kehittämistoimia on aloitettu Ei = suurimmalta osin voidaan vastata ei/kehittämistoimia ei ole vielä aloitettu	
tekemiä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia, muistutuksia ja kanteluita systemaattisesti hyödynnetään.				itsearviointin yhteydessä
Pakes (1.3.6) Hyvinvointialue laatii kansallista mallia soveltaen ohjeen palvelujen käyttäjien tekemien haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten, muistutusten ja kanteluiden hyödyntämisestä.	Laatujohtaja Asiakaspalvelupäällikkö	2025	Kyllä/osittain /ei	Asiakas- ja potilasturvallisuus strategian toimeenpanon itsearviointin yhteydessä
Pakes (1.3.7) Väestölle tarjotaan säännöllisesti tietoa palautteen antamisen mahdollisuuksista	Asiakaspalvelupäällikkö Viestintä	2024	Kyllä/osittain /ei	Asiakas- ja potilasturvallisuus strategian toimeenpanon itsearviointin yhteydessä
Pakes (1.3.10) Työnantaja tarjoaa ammattihenkilöille täydennyskoulutusta vuorovaikutustaidoista ja palautteen vastaanottamisesta, mahdollistaa koulutukseen osallistumisen ja liittää täydennyskoulutussuunnitelman osaksi osaamisen kehittämisen	Perehdytys- ja koulutus­päällikkö, resurssijohtajat	2024	Kyllä/osittain /ei	Asiakas- ja potilasturvallisuus strategian toimeenpanon itsearviointin yhteydessä



Hyvinvointialueen organisaatiotasolle asetetut tavoitteet				
Tavoite	Vastuu	Aika- taulu	Mittari	Seuranta
			Kyllä = suurimmalta osalta voidaan vastata kyllä, arviolta yli 75 % valmis Osittain= Asia on osittain kunnossa/kehittämistoimia on aloitettu Ei = suurimmalta osin voidaan vastata ei/kehittämistoimia ei ole vielä aloitettu	
suunnitelmaa ja uuden työntekijän perehdytystä.				
Pakes (1.3.11) Palvelunjärjestäjät, ammattikorkeakoulut ja järjestöt yhteistyössä kouluttavat säännöllisesti kokemusosaajia ja asiakasraatien jäseniä.	Järjestökoordinaattori, asiakaspalvelupäällikkö	2024	Kyllä/ osittain/ei	Asiakas- ja potilasturvallisuus Strategian toimeenpanon itsearvioinnin yhteydessä
Laajennetaan OLKA-toimintaa alueellisiin toimipisteisiin	OLKA-koordinaattorit OLKA-yhdyshenkilöt Alueelliset palvelupäälliköt	Alkaen 2024	Aloitettut uudet OLKA-pisteet	Osavuosisraportti Laaturaportti
Dokumentoidaan ne asiat, joissa Sote-järjestöneuvottelukunta antaa kannanoton hyvinvointialueella tehtäviin päätöksiin.	Sektorijohtajat Sote-järjestöneuvottelukunta	2024	Dokumentti laadittu/ei ole laadittu	Säännöllinen arviointi yhteistyön toimivuudesta

5.2 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
Lapsiparlamentin perustaminen	Sektorijohtaja Alueelliset palvelupäälliköt	2025	Lapsiparlamentti on aloittanut /ei ole aloittanut toimintaansa.	Hyvinvointialueen toimintakertomus, alueellinen



Lasten, nuorten ja perheiden sektorin tavoitteet				
Tavoite	Vastuu	Aikataulu	Mittari	Seuranta
				hyvinvointikertomus Laaturaportti
Kehitetään yhteistyötä ja vuorovaikutusta koulujen ja päiväkotien lapsiryhmien kanssa.	Sektorijohtaja Alueelliset palvelupäälliköt	Vuosi 2024	Kuntakierroksia tehty alueen luokkiin	Hyvinvointialueen toimintakertomus, alueellinen hyvinvointikertomus

Työkäisten sektorin tavoitteet				
Tavoite	Vastuu	Aikataulu	Mittari	Seuranta
Pakes (1.1.6) Käytetään työkäisten toimialakohtaisten palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä aktiivisesti kokemosaaajia.	Työkäisten sektorijohtaja	Alkaen vuodesta 2023	Kokemosaaajien lkm eri asiakassubstanssin kehittämiseen liittyvissä työryhmissä. Kokemosaaajien määrät / työryhmät	Hyvinvointialueen toimintakertomus, alueellinen hyvinvointikertomus
Vahvistetaan työkäisten osallisuutta kokeilemalla hyvinvointialueella eri menetelmiä (world cafe, fokusryhmä – pienryhmähaastattelu)	Työkäisten sektorijohtaja	Alkaen 2024	Kokeillut menetelmät, ryhmien/osallistujien lukumäärä	Hyvinvointialueen toimintakertomus, alueellinen hyvinvointikertomus

Ikäihmisten sektorin tavoitteet				
Tavoite	Vastuu	Aikataulu	Mittari	Seuranta
Pakes (1.1.6) Asiakasedustus osallistuu ikäihmisten palvelujen myöntämisperusteiden laatimiseen.	Ikäihmisten sektorijohtaja	2024	Asiakasosallistujien lukumäärä, jotka ovat osallistuneet Lukumäärä / tapahtuma	Hyvinvointialueen toimintakertomus, alueellinen hyvinvointikertomus

5.3 Asiakasosallisuus toimialoilla asiakkaan saaman palvelun tasolla

Toimialat toimivat tiivisti yhteistyössä sektorijohtajien kanssa. Sektoreille perustetut asiakasraadit tuovat asiakasnäkökulmaa myös toimialojen toimintaan. Toimialat tuovat asioita sektoreiden asiakasraadeille, 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.

Tavoitteet toimialoilla asiakkaan saaman palvelun tasolla				
Tavoite	Vastuu	Aikataulu	Mittarit	Seuranta
			Kyllä = kun suurimmalta osalta voidaan vastata kyllä, arviolta yli 75 % valmis Osittain= Asia on osittain kunnossa/kehittämistoimia on aloitettu Ei = Kun suurimmalta osin voidaan vastata ei/kehittämistoimia ei ole vielä aloitettu	
Jokainen asiakas pystyy osallistumaan omaan hoitoonsa ja palveluunsa oman halunsa ja kykynsä mukaisesti asiantuntijan antaman tiedon avulla.	Toimiala johtajat	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: yli 4 asteikolla 1-5	Toimialat osana omavalvonta ohjelman raportointia
Pakes (1.1.6) Asiakasosallistujia, kokemusosaajia tai asiakasraati on mukana palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa.	Toimiala johtajat	Alkaen 2023	Kyllä / osittain/ ei	Toimialat osana omavalvonta ohjelman raportointia
Pakes 1.1.9 Palveluyksiköt käyttävät tukenaan osallistamisen varmistamiseksi laadittua tarkistuslistaa (Asiakas- ja	Toimiala johtajat	Alkaen 2024	Kyllä/ osittain / ei	Toimialat osana omavalvonta ohjelman raportointia



Tavoitteet toimialoilla asiakkaan saaman palvelun tasolla				
Tavoite	Vastuu	Aikataulu	Mittarit	Seuranta
			Kyllä = kun suurimmalta osalta voidaan vastata kyllä, arviolta yli 75 % valmis Osittain= Asia on osittain kunnossa/kehittämistoimia on aloitettu Ei = Kun suurimmalta osin voidaan vastata ei/kehittämistoimia ei ole vielä aloitettu	
potilasturvallisuuskeskus laatii listan)				
Pakes 1.1.9 Palveluyksiköt ylläpitävät saavutettavia ohjeita ja tietoa turvallisuudesta ja riskeistä asiakkaille ja potilaille ja tuottavat tietoiskuja tiedon ja ohjeiden saavutettavuuden ja saatavuuden varmistamiseksi	Toimiala johtajat	Alkaen 2024	Kyllä/ osittain / ei	Toimialat osana omavalvonta ohjelman raportointia
Pakes (1.1.10) Jalkautetaan hyviä käytäntöjä ja menetelmiä osallisuuden vahvistamisesta haavoittuvassa asemassa oleville asiakkaille ja potilaille yhteistyössä järjestöjen kanssa.	Toimiala johtajat	Alkaen 2024	Kyllä / osittain / ei	Toimialat osana omavalvonta ohjelman raportointia
Pakes (1.1.10) Palveluyksiköt tarjoavat kohdennettua ja yksilöllistä tukea haavoittuvassa asemassa oleville hyödyntäen laadittuja Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen laatimia kuvauksia osallisuuden vahvistamisesta.	Toimiala johtajat	Alkaen 2024	Kyllä / osittain / ei	Toimialat osana omavalvonta ohjelman raportointia
Pakes (1.3.4) Laatiessaan asiakkaita ja potilaita koskevia suunnitelmia, kuten palvelukuvauksia tai hoidon ja asioinnin taitekohtien ohjeita, palvelunjärjestäjät ottavat mukaan asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kuulemisen.	Toimiala johtajat	Alkaen 2023	Kyllä / osittain/ ei	Toimialat osana omavalvonta ohjelman raportointia



Tavoitteet toimialoilla asiakkaan saaman palvelun tasolla				
Tavoite	Vastuu	Aikataulu	Mittarit	Seuranta
			Kyllä = kun suurimmalta osalta voidaan vastata kyllä, arviolta yli 75 % valmis Osittain= Asia on osittain kunnossa/kehittämistoimia on aloitettu Ei = Kun suurimmalta osin voidaan vastata ei/kehittämistoimia ei ole vielä aloitettu	
Pakes (1.3.4) Omavalvontasuunnitelmissa määritellään, miten väestöä kuullaan ja osallistetaan palveluketjukuvausten, asiakkaita ja potilaita koskevien suunnitelmien sekä ohjeiden laatimisen yhteydessä.	Toimiala johtajat	Alkaen 2024	Kyllä / osittain/ ei	Toimialat osana omavalvonta ohjelman raportointia
Pakes (1.3.6) Palvelujen käyttäjien tekemien haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten, muistutusten ja kanteluiden hyödyntämisestä raportoidaan tehdyt kehittämistoimet vuosittain.	Toimiala johtajat	2025	Kyllä/ osittain / ei	Toimialat osana omavalvonta ohjelman raportointia
Järjestöjen ja toimialojen välisillä kumppanuuspöytäkeskusteluilla luodaan kumppanuusyhteistyön yhteiset linjaukset, periaatteet ja pelisäännöt, laaditaan suunnitelma syvemmästä yhteistyöstä järjestötoimijoiden ja toimialojen, tulosalueiden ja yksiköiden kanssa.	Järjestö koordinaattori Toimiala johtajat	Alkaen 2023	Kumppanuuspöytäkeskustelut etenevät suunnitellusti toimiala kerrallaan.	Toimialat osana omavalvonta ohjelman raportointia. Laaturaportti in järjestöyhteistyön edistymisen osalta.
Järjestöjen ja yhdistysten kanssa luodaan vastinpareja asiakasrajapintaan ja palvelujen kehittämistoimintaan.	Toimiala johtajat	Alkaen 2023	Vastinparien määrät	Toimialat osana omavalvonta ohjelman raportointia



6 Osallisuussuunnitelman laadinta ja toimeenpano

Osallisuussuunnitelmaa on laadittu yhteistyössä ja osallistaen. Osallisuussuunnitelman kokonaisuuden kirjoittamistyöstä ja hallinnasta on vastannut asiakaspalvelupäällikkö. Järjestökoordinaattori on kuvannut järjestöyhteistyöosion ja OLKA-koordinaattorit OLKA-toimintaan liittyvän tekstiosuuden.

Osallisuussuunnitelman ensimmäisestä versiosta on kerätty kommentteja seuraavilta ryhmiltä:

- Työikäisten asiakasraati 2.5.23
- Lasten, nuorten ja perheiden asiakasraati 8.5.23
- Vanhusneuvosto 6.6.23
- Vammaisneuvosto 13.6.23
- Järjestöneuvottelukunta 15.8.23
- Ikäihmisten asiakasraati 5.9.23
- Nuorisovaltuusto 17.8.23
- Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä yhdyspintojen jaosto 6.9.23
- Monikulttuurisuusraati 15.11.23

Hyvinvointialueen henkilökunta on voinut tutustua osallisuussuunnitelman ensimmäisen versioon ja antaa siitä kommentteja kyselyn kautta, joka oli avoinna intranetissä 21.8-31.8.2023. Osallisuussuunnitelmaa on käsitelty Laatutyöryhmässä 28.3.2023 sekä 19.9.2023, jolloin ryhmän jäsenet ovat voineet kommentoida suunnitelmaa sekä ottaa kantaa asetettaviin tavoitteisiin. Toimialajohtajille, sektorijohtajille ja resurssijohtajille on lähetetty myös sähköpostitse pyyntö kommentoida suunnitelmaan ja asetettavia tavoitteita. Osallisuussuunnitelman laadinnassa on ollut nimettyä työryhmä, jossa on ollut mukana lääkäreiden, hoitotyön, sosiaalihuollon ja hallinnon henkilöstöstä.

Osallisuussuunnitelma viedään hyväksyttäväksi seuraavasti:

- Hyvinvointialueen johtoryhmä 31.10.23
- Hyvinvointialueen aluehallitus 20.11.23
- Hyvinvointialueen aluevaltuusto 27.11.23

Tämän jälkeen osallisuussuunnitelman tavoitteita edistetään organisaatiossa ja yhteistyössä järjestöjen kanssa. Tärkeässä roolissa toimeenpanoa on osallisuussuunnitelmasta viestintä henkilökunnalle ja väestölle.



Lähteet:

- *Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toimenpideohjelma palvelunjärjestäjille ja -tuottajille 2022 – 2026.* Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus. Saatavissa 3.11.2023: <https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/asiakas-ja-potilasturvallisuusstrategia/>
- *Asiakasraatien toimintasääntö.* Pohjanmaan hyvinvointialue. Aluehallitus 12.12.2022 §220. Voimaantulo 1.1.2023. Saatavissa 16.10.2023: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/osallistu-ja-vaikuta/asiakasraati/>
- *Hallintosääntö.* Pohjanmaan hyvinvointialue. Valtuusto 28.11.2022 § 96. Voimaantulo 1.1.2023. Saatavissa 3.11.2023: [file:///C:/Users/sari.west/Downloads/2-Hallintosaanto-hyvaksytyy-28112022-teknisin-korjauksin%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/sari.west/Downloads/2-Hallintosaanto-hyvaksytyy-28112022-teknisin-korjauksin%20(5).pdf)
- Hirschovits-Gerz, Tanja, Sihvo Sinikka, Karjalainen Jarno & Nurmela Anna (2019). *Kokemusasiatuntijuus Suomessa. Selvitys kokemusasiatuntijakoulutuksen ja – toiminnan käytännöistä.* THL. Työpaperi nro 17/2019. Saatavissa 3.11.2023: 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 3.11.2023: <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 3.11.2023: 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 terveystieteiden tutkimuskeskuksen muistioita 16/2018.
- THL. Asukas- ja asiakasosallisuus. Verkkosivu. Viitattu 3.11.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>
- THL. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Saatavissa 3.11.2023: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asetussa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>
- THL. Osallisuutta edistävä hallintomalli tukee osallisuustyön johtamista. Verkkosivu. Saatavissa 3.11.2023: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asetussa-olevien->



[osallisuus/osallisuuden-edistamisen-mallit/osallisuutta-edistava-hallintomalli-tukee-osallisuustyön-johdamista](#)

- Vaikuttamistoimielinten toimintasääntö. Aluehallitus 12.12.2022 § 220. Voimaantulo 1.1.2023. Saatavissa 3.11.23: <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/nain-toimimme/osallistu-ja-vaikuta/vaikuttamistoimielimet/>
- Valtioneuvoston asetus kuntien kielellisestä asemasta vuosina 2023–2032 (1385/2022). Saatavissa 3.11.2023: <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2022/20221385>