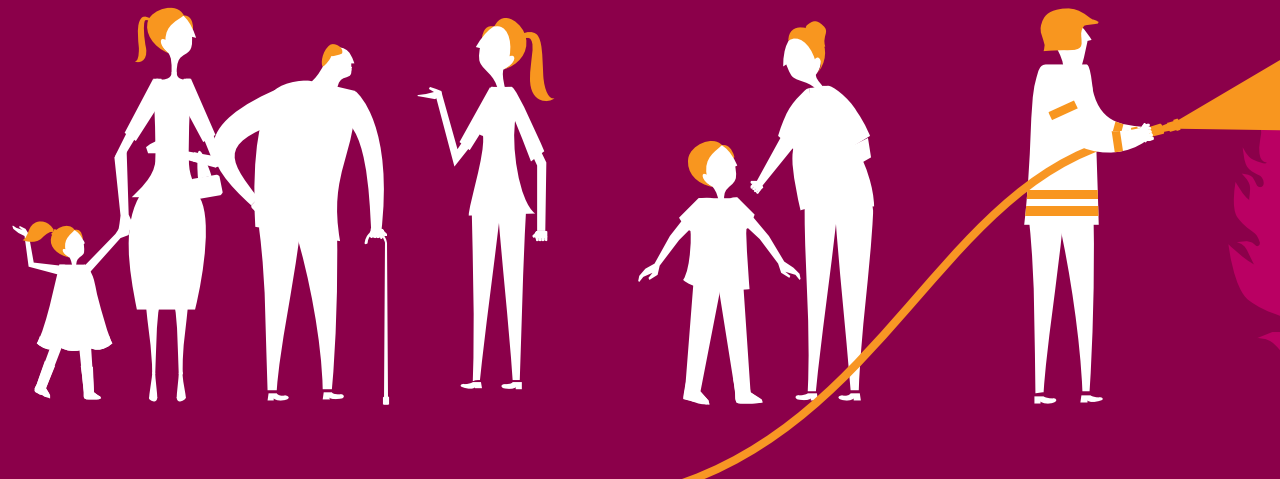


# Asiakaskokemus- ja osallistumisen ohjelma

Asiakkuus- ja laatujaosto 19.9.2022

Marika Järvinen  
Kehittämispäällikkö,  
asiakaskokemuksen johtaminen



# Osallistuminen laissa

**Hyvinvointialuelaki §29:** 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.** Osallisuutta voidaan edistää mm. :

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

Hyvinvointialueen tulee kuvata tätä asukkaiden osallistumis ja vaikuttamismahdollisuuksien kokonaisuutta osana hyvinvointialuestrategiaa

# Osallistumisen hyödyt ja niitä mahdollistavat tekijät

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

### **Aukkaiden saamaa hyötyä mahdollistavat tekijät**

- Monipuoliset ja tarkoituksenmukaiset menetelmät
- Alueen tahtotila ja johtaminen mahdollistavat osallistumisen
- Aito mahdollisuus vaikuttaa ja nähdä tulokset mahdollisimman nopeasti
- Selkeä viestintä

### **Päätöksenteon saamaa hyötyä mahdollistavat tekijät**

- Toimivat ja oikea-aikaiset prosessit: osallistuminen kytkeytyy toimintaan ja tulosten vieminen päätöksentekoon on suunniteltua
- Johto ja organisaatio on sitoutunut osallistumisen edistämiseen
- Aukkaiden osallistumista arvostetaan ja priorisoidaan
- Monipuoliset osallistumisen tavat: henkilöstö mukana, uteliaisuus uusiin tapoihin

# Pirkanmaan hyvinvointialueella osallistumisesta

- Luodaan asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma vuoden 2022 aikana -> systemaattisuus ja yhdenmukaisuus. Ohjelma sisältää sekä asukas- että asiakasosallisuuden
- Kehitetään ja kuvataan osallisuuden ja asiakasymmärryksen rakenteet hyvinvointialueella (kts. portaat). Tavoitteena monipuoliset ja tarkoituksenmukaiset osallistumisen tavat -> kaikille mahdollisuus osallistua
- Kehitetään sidosryhmien kanssa yhteistyössä uusia tapoja lakisääteisten ja jo käytössä olevien hyvien osallistumisen käytäntöjen rinnalle ja mahdollistetaan niiden tehokas jakaminen
- Huolehditaan siitä, että osallistuminen liittyy päätöksentekoon ja/tai palvelujen kehittämiseen ja sillä on aidosti vaikutusta toimintaan
- Vahvistetaan yhteiskehittämisen prosesseja ja palvelumuotoilukyvykkyyttä toiminnan kaikilla tasoilla
- Vahvistetaan asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden toimintakulttuuria valmennuksella ja yhtenäisillä toimintatavoilla
- Seurataan onnistumista toiminnassa yhtenäisin asiakaskokemusmittarein. Luodaan yhtenäinen asiakaspalautejärjestelmä

# Hakemassa rakennuspalikoita

## Kansallinen

- Sitran Demokratia –teemaryhmä
- Sote -uudistuksen kansallinen osallisuusverkosto
- THL:n kansallinen ASPA-työryhmä (mittaristo)
- Virta-hanke, tiedolla johtaminen
- Oikeusministeriön hyvinvointialueiden aloitepalvelun suunnittelun työpajat
- Sitran uudet osallistumisen tavat ja Nuorten hyvinvointialue –hankkeet
- Hoppu 2-hanke → Asiakaspalautejärjestelmä
- Keskustelu Sitran kanssa asiakaslähtöisen palvelujen kehittämisen digitaalisesta alustasta

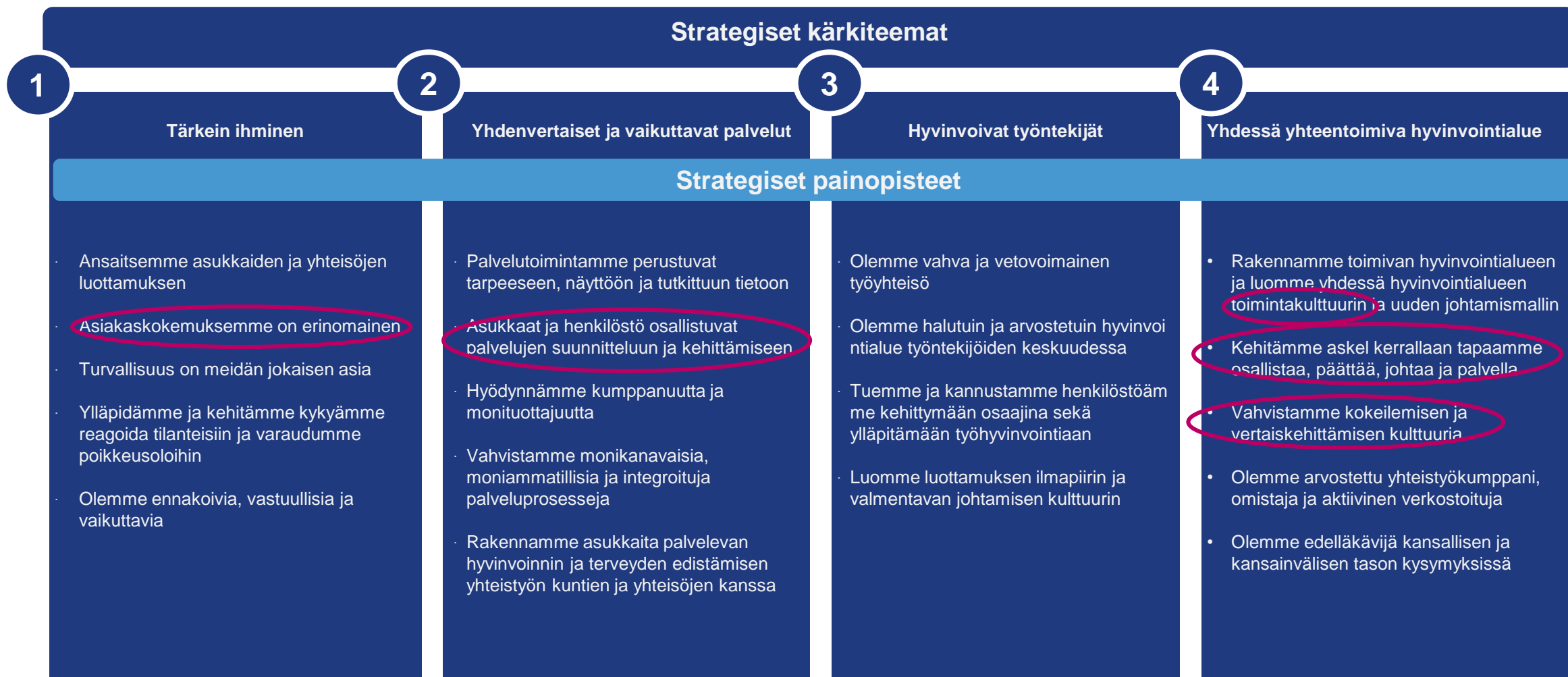
## Oma

- Strategiaprosessi
- Hallintosääntö
- Asiakkuus ja laatu –jaosto
- Sidosryhmäyhteistyö: Osallisuus ja HVA ja PirSOTE –ryhmä, työpajoja osallisuudesta
- Kokeilut PirSOTE:n, PirKOTI:n ja PirKATI:n kanssa yhteistyönä
- Hyvien käytäntöjen tunnistaminen

Pirkanmaan  
hyvinvointialueen  
aluevaltuuston  
linjapaperi 11.2.2022

**”kaiken toiminnan  
keskiössä on  
palveluja käyttävä  
ihminen”**

## Strategiset tavoitteet ja painopisteet



# Hallintosääntö

## 11 luku Vaikuttamistoimielimet ja -foorumit

Hyvinvointialueella on lakiin perustuvat nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto. Aluehallitus voi antaa vaikuttamistoimielimien edustajille puhe- ja läsnäolo-oikeuden kokouksessaan, kun asioiden käsittely sitä edellyttää. Aluehallitus voi asettaa muitakin vaikuttamisfoorumeita, joita voivat olla muun muassa asiakas- ja kansalaisraadit. Vapaaehtoiset vaikuttamisfoorumit voivat toimia myös alueellisesti. Vaikuttamistoimielimiin ja -foorumeihin voidaan nimetä hyvinvointialueen asukkaiden ja palveluiden käyttäjien lisäksi hyvinvointialueen luottamushenkilöitä. Vaikuttamistoimielimen ja -foorumeiden kokoonpanosta, asettamisesta ja toimintaedellytyksistä päättää aluehallitus. Vaikuttamistoimielimet ja -foorumit voivat osallistua päätöksentekoon aloitteilla ja lausunnoilla.

Hallintosääntökirjaus Pirkanmaan  
hyvinvointialue

Palveluiden käyttäjien ja hyvinvointialueen asukkaiden osallistumisoikeus päätöksentekoon varmistetaan oikein mitoitetuilla ja ajoitetuilla osallistumisen keinoilla, jotka edistävät osallistumismahdollisuuksia ja tiedonsaantia päätöksentekoprosessissa. Osallistamisen keinot ja menetelmät kirjataan vaalikausittain aluevaltuustossa hyväksyttävään osallistumisen ohjelmaan, jonka valmisteluun sidosryhmillä on mahdollisuus osallistua.

Osallistumisen edistämiseksi palveluiden järjestäjälle asetetaan tavoitteet, joiden toteutumista seurataan vuosittain aluevaltuustossa. Sidoryhmät osallistuvat ohjelman tulosten arviointiin. Mitattavia asioita ovat ainakin osallistumisen vaikutukset päätöksentekoon, hyvinvointialueen palveluihin ja niiden kehittämiseen sekä palveluiden käyttäjien ja asukkaiden kokemus osallistumisesta. Hyvinvointialue viestiin osallistumisen mahdollisuuksista, toteutumisesta ja tuloksista palveluiden käyttäjille, hyvinvointialueen asukkaille sekä henkilöstölle. Hyvinvointialuejohtaja vastaa osallistumisen ohjelman toteutumisesta hyvinvointialueella ja uuden ohjelman valmistelusta aluevaltuustolle

Sitran Demokratia-teemaryhmän ehdotus  
hallintosääntöön (mukaellen)



# Asiakasymmärryksen ja osallisuuden portaat

Pirkanmaan  
hyvinvointialue

## Osallisuus kulttuurissa

Osallisuus on läpilyövää, sisällä perustoiminnoissa eli suunnittelussa ja työprosesseissa

Aktiivisen kohtaamisen foorumi

Osallisuus johtaa konkreettisiin muutoksiin

Toteutumisen seuranta ja mittaaminen

## Systemaattinen osallisuus

Strategia -kirjaukset  
Hallintosäätö -kirjaukset

Asiakaskokemus- ja osallisuusohjelma

Resurssit ja vastuutus kuvattu

Organisaatiotason kyvykkyys yhteiskehittämiseen ja palvelujen asiakaslähtöiseen kehittämiseen

Muotoilutyökalut myös strategisen ja toiminnan järjestämisen suunnittelun tasoilla

Useita osallisuuden muotoja käytössä

Osallistuminen päätösten suunnitteluun

## Yhteiskehittäminen

Palvelumuotoilu  
Asukkaiden sekä järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelun ja valmistelun tukeminen

## Dialogi

Asukas- ja asiakaspaneelit  
Asukas- ja asiakasraadit  
Neuvostot  
Valtuustot  
Aloitetoiminta, kuulemiset

## Konsultaatio

Palautteen keruu  
Asukas- ja asiakaskyselyt

Asiakaspalautejärjestelmä

## Informointi

Informointialustat  
Alueellinen julkaisu  
Avoin viestintä

# Ohjelman sisältö

- Rakentaa kokonaiskuva osallistumis-, ja vaikuttamismahdollisuuksista
- Nimetä osallistumiseen liittyvät tavoitteet ja periaatteet
- Kuvata, kuinka osallistuminen käytännössä tuodaan osaksi suunnittelu- ja päätöksenteon rakenteita
- Kuvata erilaiset vastuut ja roolit
- Huomioida mahdollinen henkilöstön kehittäminen esim. osallistamisen menetelmien hyödyntämiseen
- Huomioida tavoitteiden päivittämisen aikajänne

# Sisällys

<b>1 Johdanto</b>	4
1.1 Ohjelman tavoitteet	4
1.2 Osallisuuden määritelmät ja rajaus	4
<b>2 Osallistumisen edistämisen perusta</b>	5
2.1 Osallistuminen ja osallisuus lainsäädännössä	5
2.2 Osallistumisesta hallintosäännössä	8
2.3 Osallistumisesta ja asiakaskokemuksesta strategiassa	9
2.4 Osallistumisen vastuut ja ohjaus	9
<b>3 Osallistuminen osaksi hyvinvointialueen päätöksentekoa ja rakenteita</b>	9

	9
<b>4 Osallistumisen periaatteet hyvinvointialueella</b>	13
<b>5 Asukkaiden ja asiakkaiden osallistumisen tavat hyvinvointialueella</b>	15
Systemaattinen asiakaspalaute ja kohdennetut kyselyt	16
Vaikuttamistoimielimet	18
Hyvinvointialuealoite ja kuulemiset	18
Asukas- ja asiakaspaneeli	20
Digitaalinen asukas- ja asiakaspaneeli	22
Digiraati	25
Asukaspooli	26
Verkkopohjainen keskustelualusta	26
Kokemusasiantuntijatoiminta	28
Yhteissuunnittelu ja yhteissuunnittelun tukeminen	28
<b>6 Osallistumisen mittaaminen, seuranta ja arviointi</b>	33
5.1 IOOI-vaikutusketju osallistumisen mittaamisen viitekehyksenä	33
5.2 Osallistumisen tavoitteiden ja mittareiden asettaminen	34
5.3 Osallistumisen menetelmien arviointi	37
<b>7 Osallistumisen ohjelman käyttöönotto</b>	39



## Pirkanmaalaisilta kysytään 12.-25.9. verkkoavoriihessä tulevaisuuden kotihoidon kehittämisestä

31.8.2022 | HANKETIEDOTE, YLEINEN

Kotihoidon kehittäminen koskettaa aivan kaikkia nyt ja tulevaisuudessa, siksi haluamme mukaan myös pirkanmaalaiset.



Millaisena me pirkanmaalaiset näemme tulevaisuuden kotihoidon ympärivuorokautisten palveluiden kehittämisen? Millaisia digitaalisia palveluita olisimme halukkaita käyttämään?

Tähän haetaan nyt ideoita ja vastauksia 12.-25.9. avoimella verkkovierustilillä.

Linkki avoriiheseen tulee tälle sivulle myöhemmin.

Kotihoidon kehittäminen koskettaa aivan kaikkia nyt ja tulevaisuudessa, siksi haluamme mukaan myös pirkanmaalaiset.

Kaikille avoin verkkovierusti on yhteiskehittämistä. Vastaaminen on anonymiä ja vuorovaikutteista. Nyt on mahdollisuus kertoa omin sanoin ja omista lähtökohdista ajatuksia tulevaisuuden ympärivuorokautisesta kotihoidosta.

*Esimerkki uudelta osallistumisen tavasta.*