

Osallisuusohjelma

2023–2025



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Mikä on osallisuusohjelma?

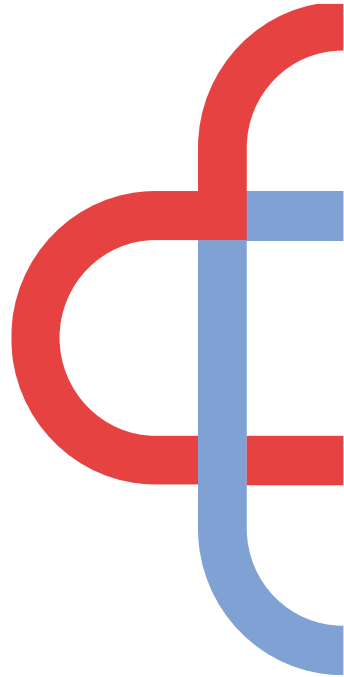
Päijät-Hämeen osallisuusohjelma on työväline, jonka avulla suuntaamme tekemistä ja johtamista kohti yhteistä päämäärää. Ohjelmassa esitetään painopisteet ja tavoitteet hyvinvointialueen osallisuustyön suunnittelulle ja toimeenpanolle sekä sen onnistumisen arvioinnille.

Osallisuusohjelma edistää hyvinvointialueen strategian päämäärää hyvinvoivasta asukkaasta. Osallisuustyö rakentaa hyvinvointia osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemusten kautta.

Asukkaille rakennetaan mahdollisuuksia osallistua aktiivisesti hyvinvointialueen päätöksentekoon, toimintaan ja kehittämiseen. Asiakkaiden osallisuutta omien palveluidensa suunnittelussa, toteuttamisessa sekä arvioinnissa vahvistetaan.

Osallisuustyön avulla kehitetään hyvinvointialueelle parempia palveluja, kun asiakkaat ja asukkaat, henkilöstö ja sidosryhmät osallistuvat palvelujen kehittämiseen.

Osallisuusohjelmaa täydennetään vuonna 2023 asiakasosallisuus- sekä vuorovaikutussuunnitelmilla sekä ohjeella mm. kokemus- ja kehittäjäasiakkaille maksettavista palkkioista.



Osallisuuden edistämisen perusta 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§).

- **Hyvinvointialuelain** (29 § ja 34 §) mukaan 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.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan lain mukaan edistää erityisesti:

- 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.

Hyvinvointialueen on tiedotettava siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. **Viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet. Viestinnässä on käytettävä esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä.**

(Laki hyvinvointialueesta 29 §)

Osallisuuden ulottuvuuksia

Osallistuminen tarkoittaa Sitran määritelmän mukaan aktiivista tekemistä ja osallisuutta, joka liittyy ennen kaikkea päätöksenteon prosesseihin. Osallisuus voidaan jakaa tieto-, aloite-, suunnittelu-, päätöksenteko- sekä arviointiosallisuuteen.

Tieto-osallisuus	Tiedon oikea-aikaista saamista ja tuottamista asioiden valmisteluun
Aloiteosallisuus	Itselle tai yhteisölle tärkeiden asioiden nostamista valmisteluun
Suunnitteluosallisuus	Asioiden valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta
Päätöksenteko-osallisuus	Suoraa tai epäsuoraa osallistumista päätöksen muodostamiseen
Toimintaosallisuus	Asukkaiden osallistumista palveluiden tuottamiseen
Arviointiosallisuus	Päätösten ja toiminnan arviointia tulevan suunnittelun pohjaksi

Osallisuuden ulottuvuudet: Sitra



Osallisuus palveluissa

Osallisuus on mukaan kuulumista ja kuulluksi tulemistä. Osallinen ihminen voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin.

THL:n asiakasosallisuuden talo kuvaa, miten asiakasosallisuus lähtee osallisuudesta omaan palveluun. Mahdollisuus vaikuttaa palveluihin toteutuu monella tavalla ja usealla tasolla yhtä aikaa. Hyvinvointialueen strategiaa toteuttava **osallisuusohjelma on katto, joka määrittää osallisuuden toteuttamisen yhteisen arvopohjan.**



Asiakasosallisuuden talo: [THL](#)



Osallisuusohjelman suhde hyvinvointialueen strategiaan ja muihin dokumentteihin

Päättävä taho	Päätettävät asiakirjat		
Aluevaltuusto	Hyvinvointialuestrategia		
	Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategia	Pelastustoimen palvelutasopäätös	Talousarvio ja taloussuunnitelma
Aluehallitus	Keskeiset toimintaohjelmat		
	Digi ja data Toimitilat Viestintä	Henkilöstö Monituottajuus	Omavalvonta Osallisuus
Hyvinvointialueen johto	Muut asiakirjat Mm. laadun, asiakas- ja potilasturvallisuuden suunnitelma		

Hyvinvointialueen toimintaa johdetaan aluevaltuuston hyväksymän hyvinvointialuestrategian mukaisesti.

Osallisuusohjelma pohjautuu hyvinvointialueen strategiaan ja on yksi sen keskeisistä toimintaohjelmista.

Osallisuusohjelmassa esitetään painopisteet ja tavoitteet hyvinvointialueella tehtävän osallisuustyön suunnittelulle ja toimeenpanolle sekä sen toiminnan onnistumisen arvioinnille.



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Arvomme

Luottamus Rohkeus Välittäminen Oikeudenmukaisuus

Tehtävämme

Tuemme päijät-hämäläisten hyvinvointia ja järjestämme laadukkaat palvelut vastuullisesti ja joustavasti

Päämäärämme

Hyvinvoivat asukkaat turvallisessa, elinvoimaisessa ja uudistuvassa Päijät-Hämeessä

Keskeiset tavoitteemme

Vaikuttavat, kustannustehokkaat ja saavutettavat palvelut sekä erinomainen asiakaskokemus

Luottamuksen avulla rakennettu, sujuva yhteistyö alueen kuntien, yhteisöjen ja valtionhallinnon kanssa – asukkaiden parhaaksi

Saavutettu asema alan parhaana julkisena työpaikkana

Asiointi on sujuvaa ja asiakkaita ohjataan sekä tuetaan erinomaisesti

Integroidut, kustannustehokkaat palvelut ovat hyvin saatavissa ja saavutettavissa

Yhteistyötä ja asiakaskokemusta arvostetaan ja arvioidaan

Hallintomalli ja johtaminen toteuttavat tavoitteita

Alan paras julkinen työpaikka Suomessa tarjotaan Päijät-Hämeessä

Kokonaisturvallisuuden osaaminen on vahvaa ja siihen luotetaan

Osallisuusohjelman tehtävä, päämäärä ja tavoitteet strategiakaudella 2023–2025

Yhteinen tehtävämme:

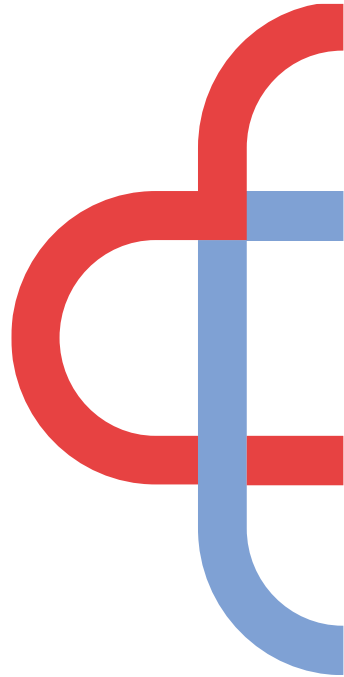
Osallisuus läpileikkaa kaiken hyvinvointialueen toiminnan.

Päämäärä:

Hyvinvointialueella on vakiintunut toimintakulttuuri, jossa osallisuus toteutuu sekä päätöksenteossa että palveluissa ja niiden kehittämisessä.

Tavoitteet:

1. Asukkaat saavat tietoa ja voivat vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan.
2. Asiakkaiden itsemääräämisoikeus, palvelujen turvallisuus ja laatu vahvistuvat.
3. Eri tahojen osallisuus vahvistaa järjestelmällistä palvelujen kehittämistä.



Hyvinvointialueen arvot ohjaavat osallisuustyötä

Luottamus

Luotetaan eri tahojen asiantuntijuuteen. Luotetaan lisäksi siihen, että kun asukkaille, asiakkaille, henkilöstölle ja sidosryhmille annetaan mahdollisuuksia osallistua, niihin tartutaan. Luottamuksen rakentamisessa on keskeistä, että ilmapiiri on turvallinen ja koottua tietoa hyödynnetään sovitulla tavalla.

Rohkeus

Kysytään mielipiteitä myös vaikeissa asioissa. Uskalletaan työntekijöinä asettua ei-tietäjän asemaan kuulemaan asiakkaiden, läheisten ja muiden asiantuntijoiden näkemyksiä. Uskalletaan toteuttaa erilaisia kokeiluja ja muuttaa niiden pohjalta toiminnan suuntaa.

Välittäminen

Välittäminen on sitä, että annetaan aikaa ja kohdataan ihmisiä. Kokemus kuulluksi, nähdyksi ja ymmärretyksi tulemisesta kantaa pitkälle. Välitetään eri tahojen mielipiteestä ja kerätään niitä säännöllisesti. Mahdollistetaan myös vertaistuki eli se, että asiakkaat voivat tarjota tukea myös toisilleen sekä asiantuntijuuttaan ammattilaisille palvelujen kehittämiseksi.

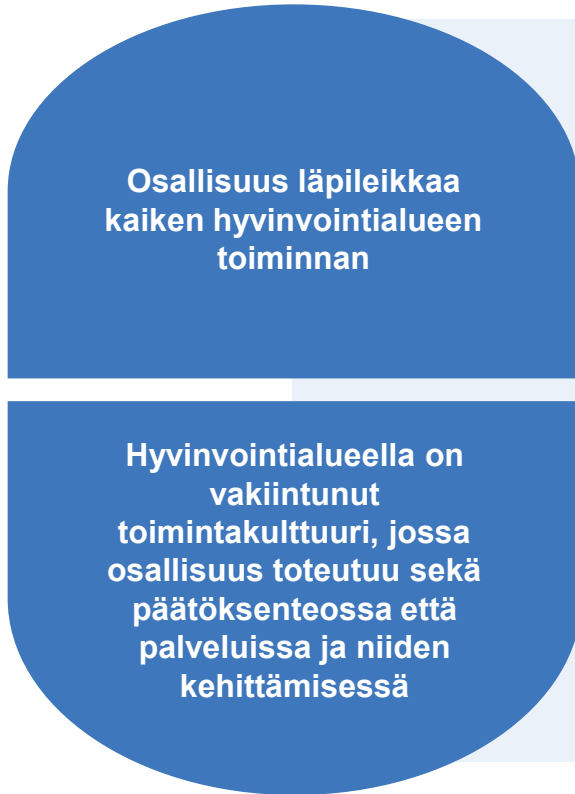
Oikeudenmukaisuus

Varmistetaan, että kaikkien ääni saadaan kuuluviin. Tuetaan erityisesti haavoittuvassa asemassa olevia osallisuuden toteutumista. Varmistetaan, että mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa järjestetään koko alueella. Huomioidaan, että osallistumisen mahdollisuuksista tiedotetaan ja osallisuutta voi toteuttaa muutenkin kuin digitaalisilla kanavilla



Osallisuusohjelman kokonaisuus

Yhteinen tehtävä ja päämäärä



Arvot

Luottamus eri tahojen asiantuntijuuteen

Rohkeus kokeilla erilaisia menetelmiä

Välittäminen: ihminen ihmiselle

Oikeudenmukaisuus: kaikkien ääni kuuluviin

Tavoitteet

Demokratian toteutuminen: Asukkaat saavat tietoa ja voivat vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan

Asiakkaan hyvinvointi: Asiakkaiden itsemääräämisoikeus, palvelujen turvallisuus ja laatu vahvistuvat

Asiakaslähtöiset palvelut: Eri tahojen osallisuus vahvistaa järjestelmällistä palvelujen kehittämistä

Päämäärän mukainen osallisuutta mahdollistava ja tukeva toimintakulttuuri on vakiintunut

Tärkein tuotos

Selkeät ja ajantasaiset verkkosivut, jotka sisältävät tietoa päätöksenteosta ja toimintamahdollisuuksia. Muu viestintä ja vuorovaikutuksen mahdollistaminen.

Osallisuus tuodaan palveluprosesseihin sisään. Osallisuuden toteuttamiseen on saatavilla koulutusta, tukea ja työkaluja. Asiakaspalautteen keruu systematisoidaan.

Luodaan yhteiskehittämisen toimintamalli sekä välineet. Niitä käytetään ja kehitetään yhteistyössä työntekijöiden, asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa.

Osallisuusindikaattorin arvot ovat kohentuneet, asiakaskokemus on parantunut henkilöstön ja sidosryhmien vaikuttamismahdollisuudet ovat lisääntyneet.



Osallisuusohjelman tavoitteet pähkinänkuoressa

Osallisuusohjelman tavoitteet strategiakaudella 2023 – 2025

Demokratian toteutuminen

Asukkaat saavat tietoa ja voivat vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan.

- Varmistamme, että asukkailla on vaivattomasti saatavilla tietoa sekä päätöksenteosta että palvelutuotannosta
- Vahvistamme asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia ennen päätöksentekoa
- Luomme sidosryhmien vaikuttamiselle kanavat ja keinot
- Vahvistamme lakisääteisten vaikuttamismahdollisuuksien kuten aloiteoikeuden käyttämistä ja vaikuttamistoimielinten toimintamahdollisuuksia

Yksilön hyvinvointi

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus, palvelujen turvallisuus ja laatu vahvistuvat.

- Varmistamme asiakkaiden itse- määräämisoikeuden toteutumisen omissa palveluissaan
- Kiinnitämme erityistä huomiota haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden osallisuuden toteutumiseen (tuettu osallisuus)
- Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi (ml. asiakas- ja potilasturvallisuus)

Asiakaslähtöiset palvelut

Eri tahojen osallisuus vahvistaa järjestelmällistä palvelujen kehittämistä.

- Keräämme asiakaskokemusta ja asiakashyötytietoa eri vaiheissa, analysoimme ja hyödynnämme tietoa systemaattisesti toiminnan kehittämisessä
- Kehitämme toimintoja ja palveluja yhdessä kaikkien asianosaisten kanssa (asukkaat, asiakkaat ja läheiset, henkilöstö, sidosryhmät)

Vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen ja kehittämisulottuvuus läpileikkaavina



**Asukkaat saavat tietoa
ja voivat vaikuttaa
hyvinvointialueen
toimintaan**

Esimerkkejä alatavoitteista

- Varmistamme, että asukkailla on vaivattomasti saatavilla tietoa sekä päätöksenteosta että palvelutuotannosta
- Vahvistamme asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia ennen päätöksentekoa
- Luomme sidosryhmien vaikuttamiselle kanavat ja keinot
- Vahvistamme lakisääteisten vaikuttamismahdollisuuksien kuten aloiteoikeuden käyttämistä ja vaikuttamistoimielinten toimintamahdollisuuksia

Tärkein tuotos

Selkeät ja ajantasaiset verkkosivut, jotka sisältävät tietoa päätöksenteosta ja toimintamahdollisuuksia.

Muu viestintä sekä vuorovaikutuksen mahdollistaminen.





Asiakkaiden itsemääräämis- oikeus, palvelujen turvallisuus ja laatu vahvistuvat

Esimerkkejä alatavoitteista

- Varmistamme asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisen omista palveluistaan
- Kiinnitämme erityistä huomiota haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden osallisuuden toteutumiseen (tuettu osallisuus)
- Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi (ml. asiakas- ja potilasturvallisuus)

Tärkein tuotos

Osallisuus tuodaan palveluprosesseihin sisään. Osallisuuden toteuttamiseen koulutetaan sekä tarjotaan tukea ja työkaluja. Asiakaspalautteen keruu systematisoidaan.





Eri tahojen osallisuus vahvistaa järjestelmällistä palvelujen kehittämistä

Esimerkkejä alatavoitteista

- Keräämme asiakaskokemusta ja asiakashyötytietoa eri vaiheissa, analysoimme ja hyödynnämme tietoa systemaattisesti toiminnan kehittämisessä
- Kehitämme toimintoja ja palveluja yhdessä kaikkien asianosaisten kanssa (asukkaat, asiakkaat ja läheiset, henkilöstö, sidosryhmät)

Tärkein tuotos

Luodaan yhteiskehittämisen ja palautteenannon toimintamalli sekä välineet. Niitä käytetään ja kehitetään yhteistyössä työntekijöiden, asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa.

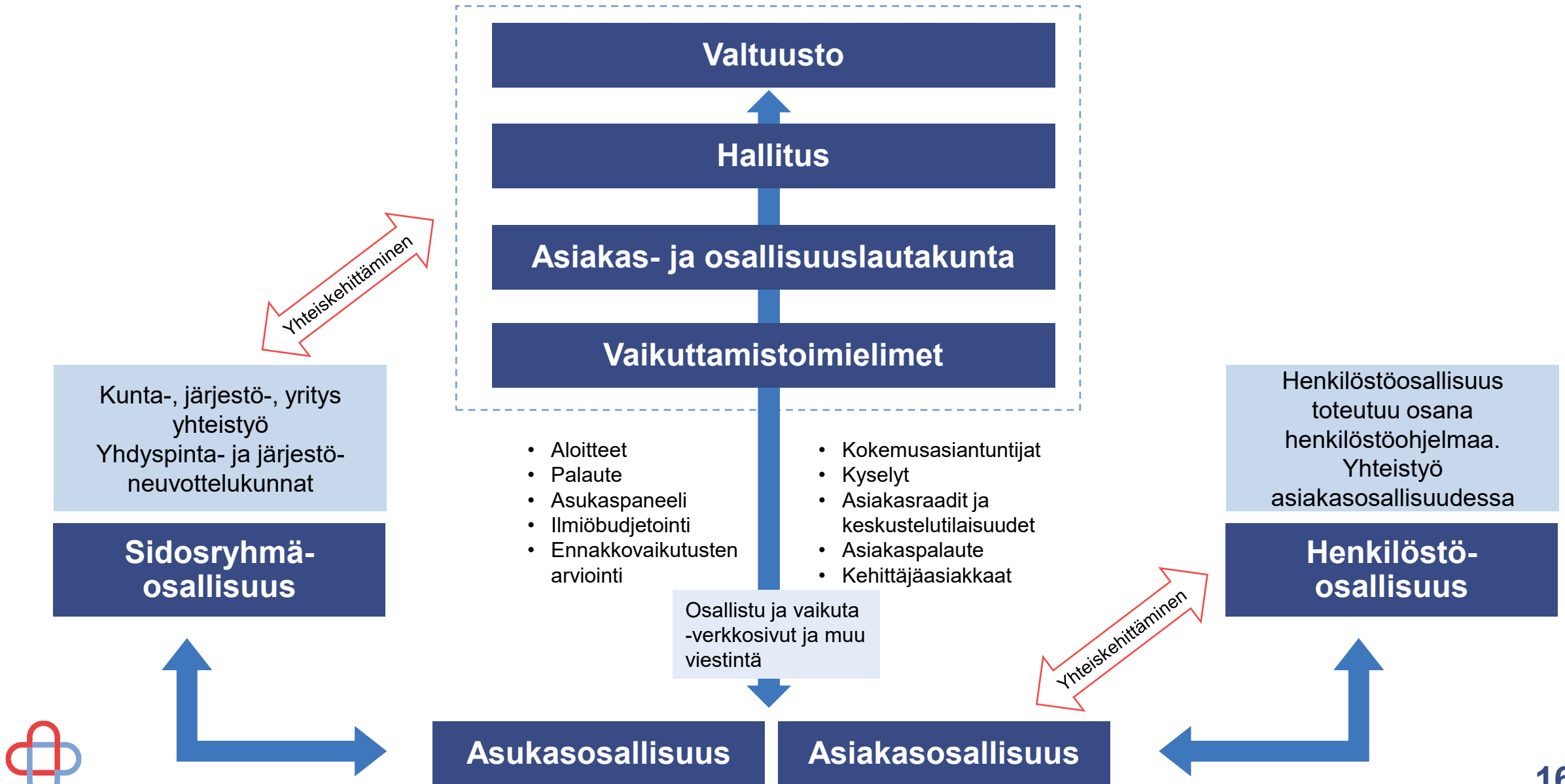


Osallisuustyön toimenpiteet ja niiden seuranta

	Tavoitteet	Tieto-osallisuus	Suunnitteluosallisuus	Päätöksenteko-osallisuus	Toiminta-osallisuus	Arviointi osallisuus
Demokratian toteutuminen	Asukkaat saavat tietoa ja voivat vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan	Toimenpide Osallistu ja vaikuta -sivut, lehdet Mittari Sivujen käyttö, palaute, keskustelujen seuranta	Toimenpide Asukaspaneeli Ennakkovaikutusten arviointi (EVA) Mittari Määrä, palaute, vaikutukset	Toimenpide Vaikuttamistoimielinten ja muut asukasedustajat eri ryhmissä Mittari Määrä, palaute	Toimenpide Vapaaehtoistoiminta Mittari Määrä, palaute	Toimenpide Asukaspaneeli, kyselyjä, keskustelut tilaisuuksia Mittari Määrä, toiminnan vaikutukset, laaja kysely 2 v. välein
Yksilön hyvinvointi	Asiakkaiden itsemääräämisoikeus, palvelujen turvallisuus ja laatu vahvistuvat	Toimenpide Osallistava suunnittelu ja kirjaaminen Mittari Asiakaspalaute, Haipro - ilmoitukset, sosiaali- ja potilasmiehen raportti	Toimenpide Asiakasraatitoiminta Kehittäjäasiakkaat Mittari Määrä, palaute, vaikutukset	Toimenpide Osallistava suunnittelu ja kirjaaminen Mittari Asiakaspalaute, Haipro ilmoitukset, Sosiaali- ja potilasasiamiehen raportti	Toimenpide Vertaistoiminta, tutkija- ja kehittäjä-asiakkaat, vapaaehtoistoiminta Mittari Määrä, palaute	Toimenpide Asiakasraatitoiminta Kehittäjäasiakkaat Mittari Koosteet toiminnasta ja vaikutusten arvioinnista, kohdennettu kysely kahden vuoden välein
Asiakaslähtöiset palvelut	Eri tahojen osallisuus vahvistaa järjestelmällistä palvelujen kehittämistä	Toimenpide Osallistu ja vaikuta -sivut ja muut viestintäkanavat Järjestelmällinen asiakaspalautteen keruu Mittari Sivujen käyttö, palaute, keskustelujen seuranta, asiakaspalaute	Toimenpide Henkilöstön kuuleminen, yhteiskehittäminen, kokemus- ja kehittäjäasiakkaat Mittari Mitä kuuluu -kysely henkilöstölle, määrät, palaute, vaikutukset	Toimenpide Toiminnan linjaaminen mm. neuvottelukunnissa ja kuntien kanssa Mittari Päätösten ja niiden toimeenpanon seuranta	Toimenpide Yhteiskehittämisen toimintamallin kehittäminen ja käyttöönotto Mittari Määrät, palaute	Toimenpide Yhteiskehittämis- ja arviointitilaisuudet palvelujen toimivuudesta Mittari Määrät, vaikutukset, eri tahojen palautteet



Päijät-Hämeen hyvinvointialueen osallisuuden rakenne



Osallisuustyön roolit ja vastuut

Aluevaltuusto pitää huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä (laki hyvinvointialueista)

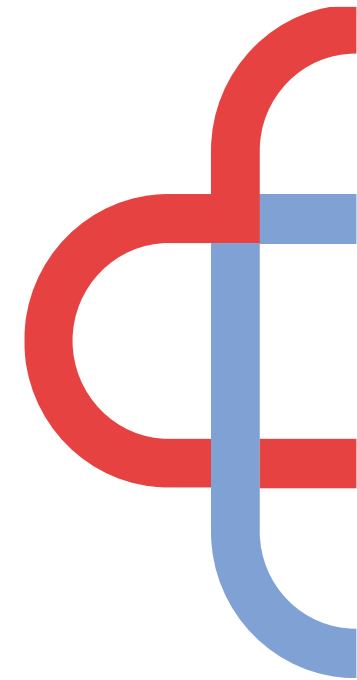
Aluehallitus, muut toimielimet, hyvinvointialuejohtaja sekä toimialojen johtavat viranhaltijat huolehtivat, että hyvinvointialueen asukkaat ja palvelujen käyttäjät, järjestöt ja muut yhteisöt saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista yleisesti merkittävistä asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmisteluun (hallintosääntö)

Yhdyspinta- ja järjestöneuvottelukunnat edistävät järjestöyhteistyötä ja yhdyspintatyötä alueella

Asiakas- ja osallisuuslautakunta valmistelee osallisuustyön linjauksia ja seuraa niiden toteutumista

Vaikuttamistoimielimet turvaavat osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia, osallistuvat toiminnan suunnitteluun asioissa, jotka vaikuttavat lapsiin, nuoriin, ikääntyneeseen väestöön tai vammaisiin henkilöihin ja ovat mukana osallistumisen ja kuulemisen kehittämisessä.

Toimialat ja tulosalueet varmistavat osallisuuden toteutumisen asiakastyössä ja asioiden valmistelussa vaikuttamistoimielinten kanssa, sekä osallistuvat toiminnan kehittämiseen esimerkiksi osallisuustyöryhmään nimettyjen edustajiensa koordinoimana



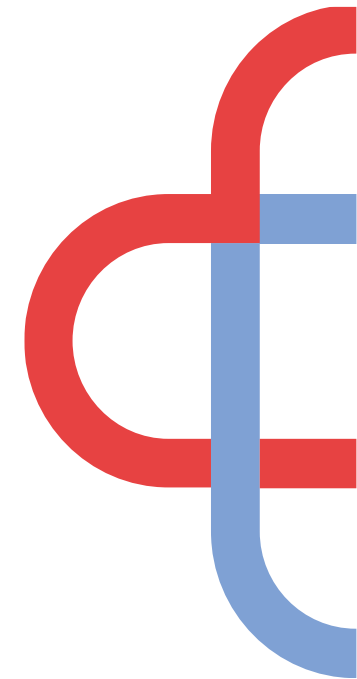
Sidosryhmien roolit ja vastuut

Kunnat ovat merkittäviä osallisuuden ja yhteisöllisyyden ylläpitäjiä. Kuntalaisten ja palvelujen käyttäjien oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan asioihin on kirjattu kuntalakiin (22 § 8.2.2019/175). Kuntien valtuustojen on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä.

Järjestöt mahdollistavat matalalla kynnyksellä osallistumista, vaikuttamista ja yhteistoimintaa. Järjestöjen kokemus- ja vapaaehtoistoiminta, kehittämistoiminta, vaikuttaminen ja edunvalvonta, työllistäminen ja kouluttaminen sekä palvelutoiminta ovat merkittävä osa kohderyhmiensä osallisuudessa. Hyvinvointialueella on järjestöyhteistyön kokonaisuus: järjestöneuvottelukunta, kumppanuusfoorumi, järjestöyhteistyön malli ja järjestökoordinaattorin resurssi, jotka turvaavat hyvinvointialueella osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Yritykset kuulevat usein herkällä korvalla asiakkaiden tarpeita ja keräävät aktiivisesti palautetta. Palveluntuottajien ja hyvinvointialueen asiakaspalautteen keruun ja hyödyntämisen sekä muu toiminnan yhteiskehittäminen edistävät myös asiakkaiden osallisuutta sekä palvelujen laatua.

Alueelliset oppilaitokset kouluttavat tulevia ja nykyisiä sosiaali-, terveys- ja turvallisuusalan ammattilaisia mm. palvelumuotoilun avulla asiakkaiden ja työntekijöiden kehittämistarpeiden kartoittamiseen ja yhteiseen toiminnan kehittämiseen kokeilujen pohjalta.



Liitteet ja taustamateriaali



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Osallisuusohjelman valmistelu

Osallisuusohjelmaa on valmisteltu asiakas ja osallisuuslautakunnan kokouksissa ja työpajassa. Aluksi kartoitettiin, mitä jo tiedetään alueen osallisuuden tilasta ja asukkaiden ja asiakkaiden toiveista osallisuustyön suhteen. Kuntalaisia on kuultu mm. kuntakierroksen osallisuuspöydissä. Asiakkaita on kuultu kahdessa asiakasraadissa. Ohjelmaa on käsitelty yhtymän asiakasosallisuustyöryhmässä, henkilöstötyöpajassa, kuntien hyvinvointi- ja osallisuuskoordinaattoreiden ja hyte-työryhmän kokouksissa ja järjestöjen kanssa Kumppanuusverkostossa.

- 25.5. Järjestäytymiskokous
- 21.6. Osallisuuden koordinaation rakentuminen, Hyvinvointialueen strategia osallisuusohjelmaa ohjaamassa
- 18.8. Alustavat painopisteet jo tehtyjen kartoitusten perusteella
- 22.9. Kokous 1. versio ohjelmasta
- 18.10. Asiakas ja osallisuuslautakunnan työpaja
- 9–12/22 Asukkaiden kuulemisen aluekierroksen 9–12/22 toteutus
- 10.11. Osallisuusseminaari
- 17.11. Lautakunnalta valmis ohjelma aluehallitukselle 28.11. kokoukseen
- 15.12. Yhteiskokous Hyte-lautakunnan kanssa





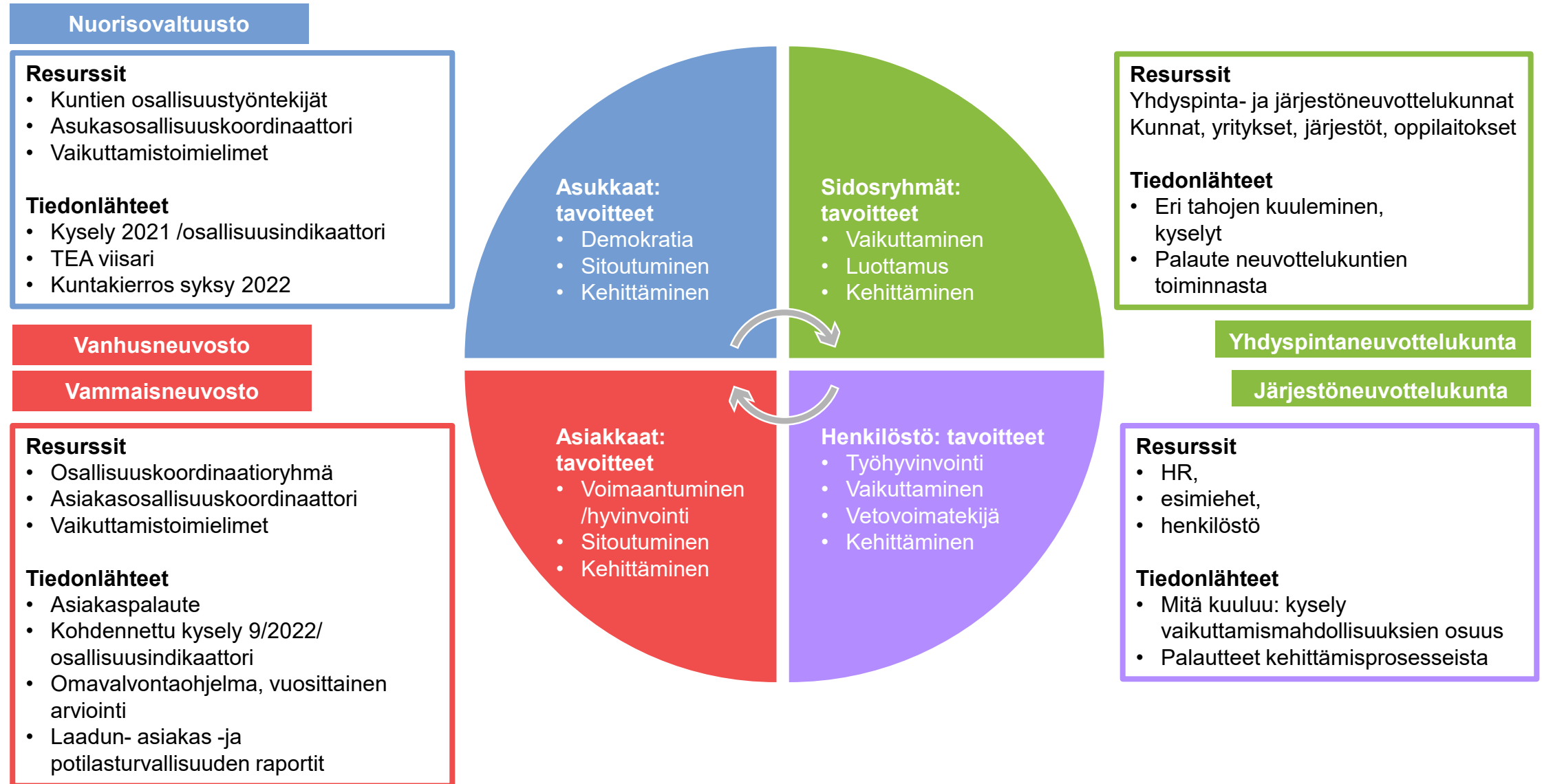
Osallisuuden ja vaikuttamisen lähtötilanne

Hyvinvointialueen toimintaympäristöstä on tunnistettu vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia, jotka vaikuttavat osallisuuden suunnitteluun ja toteuttamiseen alueella.

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none">Asiakasosallisuustyön toimintamallien luominen ja kehitys on aloitettu Päijät-SotessaPäijät-Hämeeseen tehty alueellinen hyvinvointikertomus ja -suunnitelma vuosille 2021–2025Sidosryhmät, kuten järjestöt ja vapaaehtoistoiminta ovat mukana uusien toimintamallien kehittämisessä ja toteutuksessa.Alueella hyte-koordinaattorien verkosto ja suunnitelmallinen yhteistyöMaakunnallisen vertailun mukaan alueella on järjestetty hyvin asukkaiden keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia on järjestetty hyvin (TEA-viisari).Osallisuus on yksi hyvinvointialueen strategian kärjistä.	<ul style="list-style-type: none">Puuttuva tai ohut yhteinen toimintakulttuuri.Puuttuva toimintamalli, joka kokoaisi systemaattisesti yhteen asukkaan ja asiakkaan äänen kuuntelemisen.Vuorovaikutuskanavien kuulemisen ja analysoinnin työvälineet vasta osittain käytössä.Asukkaiden päätöksentekoon osallistaminen on heikkoa (TEA-viisari).Asukkailla ei ole mahdollisuutta osallistua talouden suunnitteluun (TEA-viisari).
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none">Asukkaiden osallistamista tehdään jo kaikissa kunnissa.Erilaisia suunnitelmallisen yhteistyön verkostoja on perustettu.Kunnat ovat kiinnostuneita asukkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksien yhteisestä kehittämisestä	<ul style="list-style-type: none">Asukkaiden ymmärrys hyvinvointialueen päätöksenteon vaikuttamisen mahdollisuuksista jää ohueksi.Asukkaat kokevat, että mikään ei muutu hyvinvointialueen aloittaessa.Asukkaat eivät löydä itselleen sopivia osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia.Asukkaat eivät tiedä missä asioissa voi vaikuttaa kunnan ja missä hyvinvointialueen kautta.Osallistumisen menetelmien käyttö jää näennäisosallistamisen tasolle.Osallisuustyön tekeminen ja kehittäminen sirpaloituu koska yhteisesti suunniteltua ja säännöllistä vuorovaikutusta ja viestintää on liian vähän.Osapuolet eivät sitoudu ja näe tarvetta yhteiseen kehittämiseen.



Eri ryhmien osallisuuden tavoitteet, resurssit ja tiedonlähteet



Osallisuusohjelman kytkennät muihin ohjelmiin

- **Henkilöstöohjelmaan** henkilöstön osallisuuden näkökulmasta
- **Omavalvontaohjelmaan** asiakasosallisuuden ja sen toteutumisen arvioinnin osalta
- **Viestintäohjelma** kytkeytyy osallisuuteen erityisesti tieto-osallisuuden ja asukasosallisuuden näkökulmista
- **Monituottajuusohjelmassa** korostetaan mm. asiakkaiden osallistumista hankintaprosessiin ja sidosryhmäosallisuutta palveluja tuottavien yritysten ja järjestöjen kanssa
- **Päijät-Hämeen hyvinvointisuunnitelmassa** yksi neljästä kärjestä on osallisuus ja yhteisöllisyys, jossa mittarina on: Kuntalaisten kokemus osallisuudesta ja vaikuttamisesta vahvistuu edellisvuosiin verrattuna sekä syrjäytymisriskissä olevien määrä on maan keskitasoa pienempi.



Osallisuustyön seuranta hyvinvointialueella

Tavoite	Keskeiset toimenpiteet	Vastuu	Aikataulu	Tila (Aloittamatta/kesken/valmis)
Osallisuus strategiatasolla	Osallisuusohjelma, asiakasosallisuussuunnitelma. vuorovaikutussuunnitelma	Osallistumisesta vastaavat viranhaltijat sekä Asiakas ja osallisuuslautakunta	6/2022-12/2022 1.1.2023-31.12.2023 1.1.2023-31.12.2023	Kesken Kesken Kesken
Osallisuus suunnittelussa	EVA, Asukaspaneelin pilotointi HVA neuvottelu kuntien kanssa Toimenpiteet linjataan tarkemmin asiakasosallisuus sekä vuorovaikutussuunnitelmissa	Osallisuustyöryhmä ja lautakunta Yhdyspintavalmistelusta vastaavat	2023 8/2023	Aloittamatta Aloittamatta
Osallisuus päätöksenteossa	Vaikuttamistoimielimet ja niiden toimintasuunnitelma ja toimintakertomus	Hallitus asettaa, Asiakas- ja osallisuuslautakunta tukee toimintaa Toimielimien yhdyshenkilö Toimialojen nimetyt vastuuhenkilöt	1.1.2022-31.12.2022 3/2023- 4/2024	Valmistelu kesken Aloittamatta
Osallisuus toiminnassa	Ohjeet asiakasosallisuuteen HVA:lla Asiakaspalautteen keruu ja hyödyntäminen systemaattiseksi Toimenpiteet linjataan tarkemmin asiakasosallisuus sekä vuorovaikutussuunnitelmissa	Osallisuustyöryhmä Omavalvontatiimi Toimialat	11/2022 2023	Kesken Kesken





Päijät-Hämeen
hyvinvointialue