

Osallisuus



Asiakaskeskeisyys

Osallistuminen
päätöksentekoon
ja kehittämiseen

Osallisuus
rakenteissa

Asiakasosallisuus

Sote-uudistus

Osallisuus omaan palveluprosessiin

- Palveluiden käyttäjät ovat aktiivisia toimijoita omassa palveluprosessissaan.

Osallisuus työtöteessä

- Osallisuus ja osallisuuden vahvistaminen on sisäänrakennettu osa työtöteä

Nopea ja hidas asiakaspalaute

- Palveluiden käyttäjät pääsevät antamaan palautetta sekä välittömästi asioinnin jälkeen että myöhemmin kokemastaan palvelukokonaisuudesta

OmaData

- Palveluiden käyttäjällä on mahdollisuus hallita, hyödyntää ja luovuttaa eteenpäin heistä kerättäviä henkilötietoja.

Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet

Osallisuus omassa palveluprosessissa

- Palveluiden käyttäjät ovat aktiivisia toimijoita omassa palveluprosessissaan. Heitä kannustetaan ja tuetaan osallistumaan ja vaikuttamaan oman palveluprosessinsa suunnitteluun.
- Asiakkaan kokemus osallisuudesta lisää hyvinvointia ja asiakasosallisuuden toteutuminen auttaa kehittämään vaikuttavia palveluita. Asiakasosallisuus tuo kokemustiedon näkyväksi ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle.
- Osallisuuden kokemusta mitataan osana väestökyselyitä ja kohdennettuja toimia sekä palveluita.

Materiaali ja esimerkit:

- Täydennetään myöhemmin



Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet

Osallisuus työtöteessa

- Osallisuus ja osallisuuden vahvistaminen on sisäänrakennettu osa työtöteä.
- Teema huomioidaan työntekijöiden perehdytysmateriaaleissa, työyhteisöiden tai yksiköiden tavoitteiden asettamisessa sekä työntöon prosessien kuvaamisessa.

Materiaali ja esimerkit:

- Täydennetään myöhemmin



Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet

OmaData

- Palveuiden käyttäjällä on mahdollisuus hallita, hyödyntää ja luovuttaa eteenpäin heistä kerättäviä henkilötietoja.
- Tavoitteena on vahvistaa palveluiden käyttäjien toimijuutta samalla kun tehdään tietojen hallitsemisesta ja siirtymisestä eri palveluiden välillä sujuvaa.
- Keskeistä on, että yksilöllä on keskeinen päätösvalta hänestä itsestään kerättyyn tietoon

Materiaali ja esimerkit:

- Täydennetään myöhemmin



Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet

Nopea ja hidas asiakaspalaute

- Palautteen kerääminen on järjestelmällistä ja johdonmukaista siten että saatavat tulokset ovat vertailukelpoisia eri vastaavien yksiköiden ja eri vuosien välillä.
- Palautetta kerätään sekä nopeana ja pintapuolisena palautteena asioinnin yhteydessä tai välittömästi sen jälkeen sekä syvällisempänä palautteena pidemmän palveluprosessin päätyttyä tai satunnaisotannalla palveluissa asioineilta.

Materiaali ja esimerkit:

- Täydennetään myöhemmin



Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet

Osallistuminen päätöksentekoon ja kehittämiseen

Kuulemiset ja kuntalaistilaisuudet

- Eri päätöksenteon ja valmistelun vaiheissa olevista teemoista järjestetään julkisia kuulemisia ja kuntalaistilaisuuksia

Vertaisarviointi

- Palvelun arvioinnin ja kehittämisen välineenä käytetään vertaisarviointia, jossa tuetaan osallisuutta ja hyödynnetään kokemusasiantuntijuutta sekä vertaisuutta.

Vaikuttajaryhmät

- Lakisääteisten nuorten vaikuttajaryhmän tai nuorisovaltuuston, vanhusneuvoston ja vammaisneuvoston lisäksi voidaan hyödyntää mm. asiakasraateja.

Aloitteet ja kehitysehdotukset

- Lakisääteisen aloitemahdollisuuden rinnalla tarjotaan kevyempiä ja ketterämpiä tapoja esittää kehitysehdotuksia

Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet

Sote-uudistus

Keskustelu- ja kuulemistilaisuudet

- Säännöllisesti järjestetään kaikille avoimia yleisötilaisuuksia, joissa käsitellään kuntalaisten palveluihin liittyviä asioita
- Tilaisuuksissa on paikalla virkamiehiä ja päättäjiä. Niissä kuntalaiset saavat kertoa mielipiteitään vireillä olevista asioista.
- Keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia järjestetään mukauttaen sisältöjä erilaisille kohderyhmille: Esimerkiksi lasten ja nuorten kuulemiseen kannattaa käyttää soveltuvia työtapoja.

Materiaali ja esimerkit:

- Täydennetään myöhemmin

Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet

Aloitteet ja kehittämisehdotukset

- Kunnan asukkaalla, kunnassa toimivalla yhteisöllä on oikeus tehdä aloitteita kunnan toimintaa koskevissa asioissa.
- Varsinaisten kuntalaisaloitteiden rinnalla kannattaa tarjota myös kevyempiä ja ketterämpiä tapoja ehdottaa muutoksia tai parannuksia toimintaan.

Materiaali ja esimerkit:

- Täydennetään myöhemmin

Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet

Vaikuttajaryhmät

- Vanhusneuvosto, vammaisneuvosto ja nuorisovaltuusto ovat aktiivinen osa palveluiden kehittämistä ja niiden toimintaan varataan tarvittavat resurssit
- Näiden lisäksi hyödynnetään eri palveluiden asiakasraateja ja muita vastaavia teemaryhmiä. Ryhmien toiminta voi olla jatkuvaluonteista tai ryhmä voidaan perustaa määräajaksi - esimerkiksi osallistumaan uuden palveluyksikön suunnitteluun.
- Lakisääteisten ryhmien kanssa tehtävä kehittämistyö limitetään osaksi samaa kokonaisuutta muiden ryhmien (esimerkiksi asiakasraatien), kuulemistilaisuuksien sekä järjestöjen kanssa tehtävän yhteiskehittämisen kanssa.

Materiaali ja esimerkit:

- Täydennetään myöhemmin

Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet

Vertaisarviointi

- Vertaisarvioinnissa palautetta ovat asiakkailta keräämässä kokemusasiantuntijat, joilla on itsellään kokemusta asiakkuudesta.
- Tiedon keruun lisäksi tämä vertaisuus tarjoaa erityisen ja voimaannuttavan kokemuksen asiakkaille.
- Yksittäisistä haastatteluista kootaan toimintayksikölle yhteenvetona palaute sekä koetuista vahvuuksista että kehittämistarpeista.

Materiaali ja esimerkit:

- Täydennetään myöhemmin

Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet

Osallisuus rakenteissa

osallisuus ja valvonta

- Asiakasosallisuus huomioidaan maakunnallisessa valvontasuunnitelmassa ja omavalvontasuunnitelmassa

Avoin hallinto ja viestintä

- Osallistumisoikeuksien toteutumisen varmistamiseksi keskeisestä on aktiivinen, selkeä ja avoin viestintä.

Osallisuus ohjaavissa asiakirjoissa

- Osallisuus on tavoitteellisesti mukana keskeisissä toimintaa ohjaavissa asiakirjoissa

Henkilöstön osallisuus vahvistaa asiakasosallisuutta

- Jos henkilöstö ei koe voivansa vaikuttaa siihen miten palvelupolut etenevät tai miten toimintaa kehitetään he eivät voi välittää osallisuuden kokemusta myöskään loppukäyttäjille

Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet

Sote-uudistus

Osallisuus ja valvonta

- Osana lakisääteistä valvontaa todennetaan, että osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet toteutuvat suunnitellusti
- Valvontakäynneillä tarkastetaan miten omavalvontasuunnitelmaan on kuvattu asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen.
- Tuottajan kanssa keskustellen ja hoito- ja palvelusuunnitelmia lukien arvioidaan mitkä ovat yksikön asiakkaiden tosiasialliset osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet omien palveluiden toteuttamiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen.

Materiaali ja esimerkit:

- Täydennetään myöhemmin

Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet

Toimintaa ohjaavat asiakirjat

- Osallisuus huomioidaan strategiassa, talousarvioin toiminnallisissa tavoitteissa ja muissa toimintaa ohjaavissa asiakirjoissa.
- Asukkaat osallistetaan strategian sekä erilaisten toimintaohjelmien ja muiden merkittävien toimintaa ohjaavien asiakirjojen valmisteluun aktiivisina toimijoina, esimerkiksi kommentointimahdollisuuden ja työpajojen kautta.

Materiaali ja esimerkit:

- Täydennetään myöhemmin

Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet

Henkilöstön osallisuus vahvistaa asiakasosallisuutta

- Mikäli henkilökunta ei koe itse olevansa osallinen oman yksikkönsä ja toimialansa kehittämiseen, eivät he myöskään pysty uskottavasti rakentamaan osallisuuden kokemusta palveluiden käyttäjille
- Henkilöstön osallisuuteen panostaminen on edellytys asiakasosallisuuden toteutumiselle

Materiaali ja esimerkit:

- Täydennetään myöhemmin

Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet

Avoin hallinto ja viestintä

- Osallistumisoikeuksien toteutumisen varmistamiseksi keskeisestä on aktiivinen, selkeä ja avoin viestintä.
- Tieto valmisteilla sekä päätöksentekoprosessien eri vaiheissa olevista asioista sekä eri toimielimien pöytäkirjat ja esityslistat ovat löydettävissä helposti ja keskitetysti.

Materiaali ja esimerkit:

- Täydennetään myöhemmin

Asiakas

Kehittäminen

Rakenteet