



Yhtymävaltuusto 21.11.2019, §39

OSALLISUUSOHJELMA 2020 - 2025

Keski-Uudenmaan SOTE kuntayhtymä

SISÄLLYSLUETTELO

Alkusanat.....	3
1 Keusoten osallisuusohjelma	4
1.1 Kuntayhtymän strategia ja palvelulupaus	4
1.2 Osallisuusohjelman tarkoitus.....	4
1.3 Keusoten osallisuusohjelman kokoaminen	5
2 Osallisuuden määrittelyä.....	5
2.1 Osallisuuden osa-alueet.....	6
3 Osallisuudesta Keusoten toimintakulttuuri	7
3.1 Osallisuus toimintakulttuurina.....	7
3.2 Osallisuuden edistämisen osa-alueet.....	9
Osallisuus tiedonsaannissa ja asiointissa.....	9
Osallisuus palvelutilanteessa	10
Osallisuus kehittämisessä	10
Osallisuus strategiatasolla.....	11
4 Osallisuusohjelman tavoitteet	11

Alkusanat

"Voin vaikuttaa ja osallistua"

Osallisuus on kuulluksi, arvostetuksi ja ymmärretyksi tulemista. Se on halua ja mahdollisuutta päättää ja vaikuttaa omissa ja yhteisissä asioissa. Osallisuutta lisätään rakentamalla kuulemisen, kohtaamisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Osallisuuden vahvistaminen tukee asiakaslähtöisten ja laadukkaiden sosiaali- ja terveystalvelujen tuottamista.

Osallisuusohjelmassa määritellään, mitä osallisuudella tarkoitetaan ja nimetään tavoitteet osallisuuden edistämiseksi. Työntekijälle osallisuusohjelma sisältää toimintaohjeita, asiakkaille tietoa osallistumismahdollisuuksista ja päättäjille se on väline osallisuustavoitteiden toteutumisen arviointiin.

Osallisuusohjelman sisältöä on valmisteltu yhdessä asukkaiden, asiakkaiden, kuntien, järjestöjen, päättäjien ja muiden asiantuntijaryhmien kanssa. Ohjelmaa tehtäessä on hyödynnetty erilaisia vuorovaikutteisia ja sähköisiä toimintatapoja. Ohjelma perustuu suosituksiin, hyviin käytäntöihin ja vaikutusten ennakoarviointiin.

Keski-Uudenmaan SOTE kuntayhtymä

Integraatio- ja muutostoiminta

Hyvinkää 21.11.2019

1 Keusoten osallisuusohjelma

1.1 Kuntayhtymän strategia ja palvelulupaus

Kuntayhtymän strategia hyväksyttiin valtuustossa 23.10.2019, §35. Osallisuusohjelma on yksi strategiaa toteuttavista asiakirjoista ja strategiaan on kirjattu osallisuusohjelmaan liittyviä tavoitteita ja toimenpiteitä. Strategia koostuu neljästä (4) painopisteestä, joista erityisesti "Jokainen on tärkeä" –painopisteellä on yhdyspinta osallisuuteen. Painopisteessä korostetaan mm. yksilön vastuuta ja kiinnostusta omaa hyvinvointia ja terveyttä kohtaan sekä monipuolisia tapoja osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun sekä päätöksentekoon. Painopisteen kautta haluamme, että asukkaat tulevat kuulluksi ja heidän tarpeensa ymmärretyiksi. Kuntayhtymän strategian tavoitteiden yhdeksi mittariksi on asetettu osallisuuden mittarit, jotka on kuvattu tarkemmin osallisuusohjelmassa ja niiden kautta mitataan strategian onnistumista.

Palvelulupaus on hyväksytty kuntayhtymän valtuustossa 7.3.2019, §6. Palvelulupauksen on tarkoitus ilmaista, miten sote-palveluita toteutetaan asukkaiden tarpeet ja näkemykset huomioonottavalla tavalla. Palvelulupaus koostuu saatavuuteen, saavutettavuuteen, laatuun, vaikuttavuuteen ja osallisuuteen liittyvistä osa-alueista. Keusoten palvelulupaus on "Saana laadukasta palvelua tarpeideni mukaisesti" ja osallisuuden näkökulmasta siinä korostuu, mm. asiakaan kohtaaminen ja kuuleminen, kokemus hyvästä palvelusta, mahdollisuus olla mukana saadun hoidon tai palvelun suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa ja kuntayhtymän sote –palvelut perustuvat jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen yhdessä alueen asukkaiden, jäsenkuntien ja sidosryhmien kanssa.

1.2 Osallisuusohjelman tarkoitus

Osallisuusohjelmassa on kuvattu keinot, joiden avulla osallisuutta voidaan edistää organisaatiossa. Osallisuusohjelma on valmisteltu yhdessä asukkaiden, asiakkaiden, kuntien, järjestöjen, päättäjien ja muiden asiantuntijaryhmien kanssa hyödyntäen erilaisia vuorovaikutteisia ja sähköisiä tapoja. Ohjelmaan on koottu yhteinen käsitys osallisuudesta ja kuvattu se, miten asiakasosallisuutta vahvistetaan palveluissa, kehittämistyössä ja toimintakulttuurissa. Osallisuusohjelmassa on määritelty osallisuuden ja vaikuttamisen tavoitteet ja toimenpiteet, resurssit ja vastuut eri tasoilla, sekä kerrottu toimenpiteiden arvioinnista ja seurannasta. Osal-

lisuuden raportointiin on kehitetty raportointityökalu, joka on tarkoitettu työyksiköiden käyttöön. Raportointityökalun avulla työyksiköt raportoivat osavuosikatsausten yhteydessä osallisuuden toteutumisesta tulosalueellaan ulkoiselle integraatiolle, joka tekee raportoinneista kuntayhtymätasoiset kokonaiset.

Osallisuuden edistämisen tavoitteena on tehostaa palvelujen oikea-aikaisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta arvioimalla yhdessä asiakkaiden kanssa palvelukokemuksia ja kehittämissiideoita, parantaa henkilöstön ymmärrystä väestön palvelutarpeista ja väestön ymmärrystä palvelutoiminnasta edistäen asiakkaiden itsenäistä selviytymistä.

Osallisuusohjelma tukee asiakaskohtaista osallisuutta edistävää toimintaa, kuulluksi ja kohdatuksi tulemista sekä vaikuttamista omaan hyvinvointiin ja palveluprosessiin. Osallisuuden edistäminen edellyttää uusien osallistumisen ja kokemustiedon tuottamisen välineiden ja menetelmien kehittämistä ja hyödyntämistä, viestintää sekä digitaalisten menetelmien keksimistä ja käyttöönottoa.

1.3 Keusoten osallisuusohjelman kokoaminen

Osallisuusohjelman projektisuunnitelma on hyväksytty Keusoten hallituksessa 12.2.2019. Projektisuunnitelman mukaisesti osallisuusohjelma on rakennettu yhdessä alueen kuntien, niiden asukkaiden, sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjien, yhdistysten ja järjestöjen sekä Keusoten työntekijöiden ja päättäjien kanssa. Tietoa osallisuusohjelman valmisteluun kerättiin mm. sähköisillä kyselyillä, asukaskohtaamisissa ja osallisuusyöpöissä. Kevään 2019 aikana osallisuusohjelmaa valmisteltiin useissa eri tilaisuuksissa Keusoten alueella.

2 Osallisuuden määrittelyä

Terveystalven ja hyvinvoinnin laitos (THL 2018) määrittelee osallisuuden seuraavasti:

"Osallisuus on yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siihen vaikuttamista sekä kokemuksen myötä syntyvää sitoutumista. Siihen liittyy oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista, mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja sitä kautta vaikuttaa terveystalven ja hyvinvointia määrittäviin tekijöihin. Osallisuus on keskeinen hyvinvointia ja terveystalven tuottava tekijä."

Osallisuus yhteisössä ilmenee jäsenten tasavertaisuutena ja toisten arvostamisena. Osallisen oleminen ilmenee mahdollisuutena asuntoon, terveyteen, koulutukseen, työhön ja toimeentuloon sekä sosiaalisiin suhteisiin.

Osallisuus on osallistumista laajempi asia, sillä se on samaan aikaan sekä sisäinen kokemus että aktiivista toimintaa. Osallisuus on sekä tavoite, että keino edistää tasa-arvoa ja yhteenkuuluvuutta. Osallisuus voi toteutua osallisuutena tietoon, toimintaan, suunnitteluun, kehittämiseen tai päätöksentekoon. Osallisuudella tarkoitetaan myös sitä, että ihminen tuntee kuuluvansa yhteisöön ja yhteiskuntaan ja, että hän voi vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin. Osallisuuteen liittyy oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista, mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa terveyttä ja hyvinvointia määrittäviin tekijöihin. (STM 2018.)

2.1 Osallisuuden osa-alueet

Osallisuuden sisältöjä voidaan ymmärtää neljän osa-alueen kautta (STM 2018):

- 1) tieto-osallisuus
- 2) toimintaosallisuus
- 3) suunnitteluosallisuus
- 4) päätöksenteko-osallisuus

Tieto-osallisuus toteutuu esimerkiksi oikeutena saada tietoa eri palveluista. Se toteutuu oikeutena saada tietoa omasta terveydentilasta ja omasta palveluprosessistaan ymmärrettävästi ja esteettömästi. Laadukas asiakastyön vuorovaikutus, joka ottaa huomioon eri asiakkaiden tiedon saantiin liittyvät tarpeet on keskeinen osa tieto-osallisuuden toteutumista. Työntekijöiden kyky ohjata asiakasta erilaisten palvelujen käytössä (myös sähköisten) edistää tieto-osallisuutta. Asiakaslähtöisesti rakennetut verkkosivut, jotka ohjaavat sujuvasti asiakasta oma-avussa ja asiointissa tukevat tieto-osallisuuden toteutumista.

Toimintaosallisuudella voidaan tarkoittaa osallistumista toimintaan omassa elinympäristössä. Toimintaosallisuus on esimerkiksi sitä, että mahdollistetaan monipuoliset ja joustavat harrastusmahdollisuudet, avoimet kohtaamispaikat, työhön pääsy ja mielekäs tekeminen.

Suunnitteluosallisuudella tarkoitetaan palvelujen ja asiakkaan välistä kumppanuutta kehittämässä ja muutoksissa. Asiakkailta on oikeus saada tietoa valmisteilla olevista ajankohtaisista hankkeista sekä mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa suunnitteluprosesseihin. Palveluja arvioidaan asiakkailta kerätyn tiedon avulla ja mielipiteen kertomiselle tarjotaan erilaisia mahdollisuuksia. Asiakkaiden osallistumiselle sote-palvelujen kehittämiseen luodaan selkeät käytännöt.

Yhteisö- ja yhteiskuntatasoilla asiakkaiden osallisuutta päätöksenteossa vahvistetaan organisaation avoimuutta lisäämällä. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuuksia saada tietoa päätöksentekoprosesseista, ottaa kantaa ja vaikuttaa päätöksenteon prosesseihin. Avoin viestintä ja siinä käytettävät erilaiset välineet edistävät osallisuutta päätöksen teossa. Yksilötasolla päätöksenteko-osallisuus toteutuu itsemääräämisoikeutena omissa sosiaali- ja terveyspalveluissa.

3 Osallisuudesta Keusoten toimintakulttuuri

3.1 Osallisuus toimintakulttuurina

Osallisuusohjelman valmistelussa keskeinen ajatus on, että osallisuus on organisaation läpäisevä toimintakulttuuri, joka näkyy tavoitteissa ja teoissa. Osallisuutta edistävää toimintakulttuuria tarkastellaan neljästä näkökulmasta: osallisuus 1) tiedonsaannissa ja asioinnissa, 2) palvelutilanteessa, 3) kehittämisessä sekä 4) strategiatasolla.



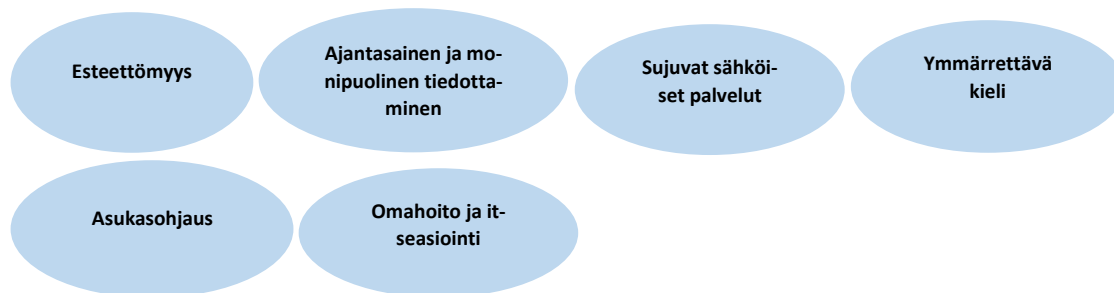
Kuva 1.: Osallisuuden toimintakulttuuri syntyy teoista, jotka merkittävästi edistävät asukkaan kokonaisvaltaista hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä

Tavoitteena on, että asiakasosallisuutta edistetään saavutettavuuden, kohtaamisten ja yhdessä kehittämisen kautta koko organisaatiossa. Keusoten osallisuusohjelmassa osallisuus nähdään tavoitetilana, johon pyrkiminen edellyttää tietoisia valintoja organisaation kaikilla tasoilla ja yhteisillä rajapinnoilla.

3.2 Osallisuuden edistämisen osa-alueet

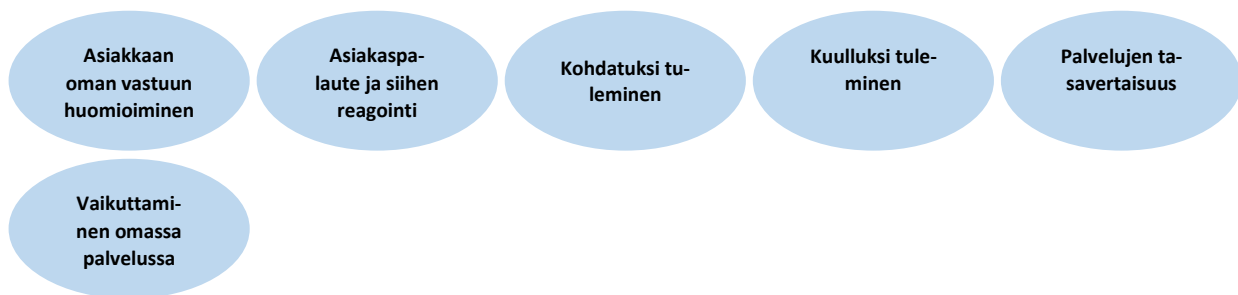
Osallisuus tiedonsaannissa ja asiointissa

Asiakkaamme saavat tarvitsemansa tiedon mahdollisimman sujuvasti. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi hyvinvointia edistäviä sähköisiä palveluja, sosiaali- ja terveyskeskusten omahoitopisteitä, tiedon saavutettavuutta, toimivia verkkosivuja hakutoimintoineen sekä sujuvia asukas- ja palveluohjauksen muotoja. Asiakkailla tulee olla mahdollisuuksia käyttää niitä ja heitä tulee opastaa niiden käytössä. Omahoitoa edistetään myös tarjoamalla opastusta ja välineitä. Sähköiset ajanvaraus- ja asiointimahdollisuudet turvaavat palveluihin pääsyn ja tuovat joustavuutta asiointiaikoihin.



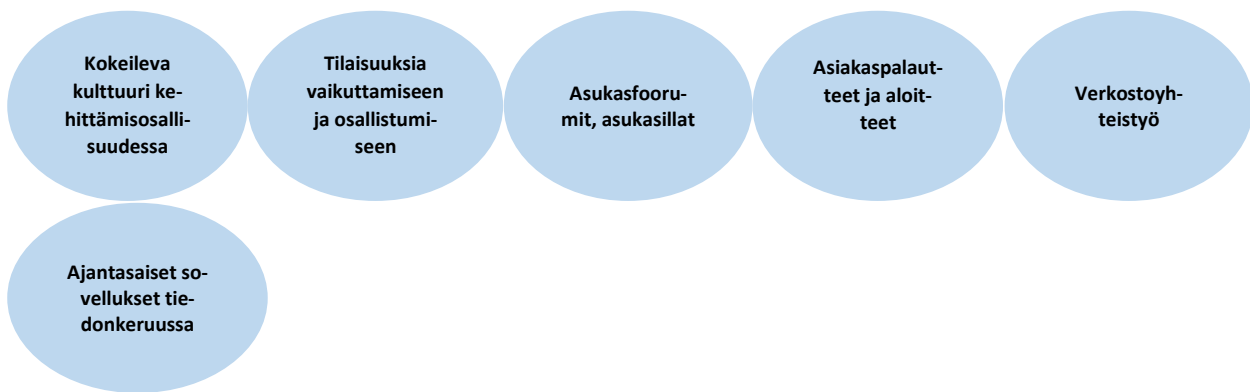
Osallisuus palvelutilanteessa

Sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakasosallisuuden perusta on päivittäisissä kohtaamisissa, vuorovaikutuksessa ja palvelukokemuksissa. Osallisuuden kokemukset syntyvät, kun asiakas tuntee tulleensa kuulluksi, ymmärretyksi ja arvostetuksi. Asiakkaalla on aitoja mahdollisuuksia tehdä valintoja omissa palveluprosesseissaan sekä kantaa vastuuta hyvinvoinnistaan. Palvelutuotannossa tulee olla herkkyyttä palautteen kuulemiselle. Asiakkaalta kysytään mielipidettä ja asiakkaan antama palaute otetaan vastaan. Palveluja ollaan valmiita kehittämään ja muuttamaan saadun palautteen perusteella. Vuorovaikutukseen ja palvelutilanteisiin liittyen on tavoitteena tunnistaa ja poistaa osallisuuden esteitä sekä vahvistaa asiakkaiden toimijuutta.



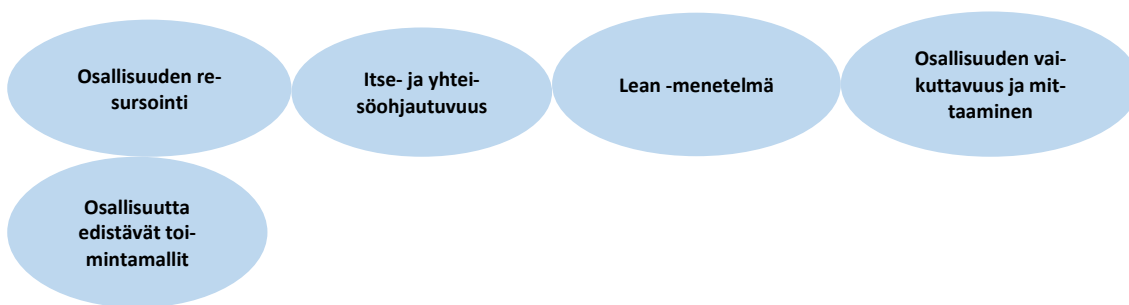
Osallisuus kehittämisessä

Asiakkaille tarjotaan erilaisia välineitä ja foorumeita, joiden avulla osallistua kehittämistyöhön. Tavoitteena on lisätä ymmärrystä asiakkaiden tarpeista, toiveista ja odotuksista. Kehittämisosallisuutta voidaan edistää esimerkiksi mielipidekyselyjä, asiakaspalautteita ja -aloitteita keräämällä, asiakasraatitoimintana tai asiakasiltoina. Sähköiset tiedonkeruun sovellukset ovat parantaneet mahdollisuuksia tavoittaa yhä laajempia asiakasmääriä. Yhteiskehittämisessä asiakkaat osallistuvat kehittämistyöhön tasavertaisina ammattilaisten kanssa. Näin asiakasymmärrys ja hiljainen tieto saadaan osaksi suunnittelua ja asiakaslähtöisyys tulee varmistettua alusta alkaen. Asiakasosallisuuden edistämiseksi tavoitteena on vakiinnuttaa sellaisia toimintatapoja, joiden avulla asiakkaat pääsevät mukaan kehittämiseen. Tärkeää on, että asiakaspalautteiden lisäksi saataisiin myös konkreettisia muutosehdotuksia. Palautteet ja aloitteet otetaan aidosti osaksi kehittämistyötä, jonka vuoksi aloitteiden on kehityttävä kokeiluiksi.



Osallisuus strategiatasolla

Osallisuuden edistämistä ohjataan strategisen tason linjauksilla. Organisaation johdolla ja esimiehillä on merkittävä rooli suunnannäyttäjinä ja mahdollistajina. Uuden toimintamallin vakiintuminen käytäntöön vaatii tavoitteellista kokeilunhalua. Mitä tahansa voidaan kehittää yhdessä: strategiaa, palvelulupausta tai palveluja.



4 Osallisuusohjelman tavoitteet

Keusoten osallisuusohjelman hyväksymisen jälkeen on vuorossa ohjelman tavoitteiden implementointi. Tätä varten tullaan tekemään erillinen implementaatio- ja viestintäsuunnitelma. Osallisuuden mittaamisen tueksi on kehitetty erillinen raportointityökalu, joka otetaan käyttöön vuoden 2020 aikana. Raportointityökalun avulla tulosyksiköt raportoivat osallisuuden toteutumisesta alueillaan ja saadun tiedon kautta pystymme edelleen kehittämään osallisuuden toteutumista.

Tavoitteena on saattaa osallisuusohjelma myös sähköiseen muotoon ja interaktiiviseksi siten, että käyttäjät saavat ohjelman kautta erilaisia tapoja ja toimintamalleja osallisuuden lisäämiseen omassa työyksikössä. Keusoten Ulkoinen Integraatio –tiimi toimii tarvittaessa yksiköiden apuna osallisuuden kehittämisessä.

Osallisuusohjelma on tarkoitus tuoda näkyväksi ja julkisuuteen niin, että se olisi mahdollisimman käytännönläheinen ja vaivattomasti hyödynnettävissä. Asiakkaiden, yhteistyökumppanien ja kuntalaisten tulisi voida mahdollisimman mutkattomasti saada tietoa, vaikuttaa, ottaa kantaa, antaa palautetta ja jättää aloitteita. Osallistumisen väylien tulee näkyä ja kuulua ja erityisesti olla saavutettavia.

Osallisuusohjelman tavoitteet liittyvät osin kuntayhtymän strategiaan tavoitteisiin ja näitä tavoitteita raportoidaan talousarvio- tai käyttösuunnitelmatavoitteiden kautta. Osallisuusohjelman konkreettiset tavoitteet perustuvat aiemmin esitettyihin toimintamalleihin. Tavoitteet, toimenpiteet, vastuut ja aikataulu on koottu erillisiin taulukoihin (kuvat 2-5). Kuntayhtymän strategian tavoitteiden yhdeksi mittariksi on asetettu osallisuuden mittarit, joiden kautta mitataan strategian onnistumista (kuva 6).

OSALLISUUSOHJELMA 2020-2025					
TAVOITE	TOIMENPIDE	VASTUU	AIKATAULU	TILA	
OSALLISUUS TIEDONSAANNISSA JA ASIOINNISSA	Ajantasaiset ja monipuoliset viestinnän kanavat käytössä	Viestintä ja palvelualueet			■ Ei aloitettu
	Sähköisen omahoidon ja itsearviointi				■ Kesken
	Asiakasohjaus				■ Valmis

Kuva 2. Tavoite: Osallisuus tiedonsaannissa ja asiointissa

OSALLISUUSOHJELMA 2020-2025					
TAVOITE	TOIMENPIDE	VASTUU	AIKATAULU	TILA	
OSALLISUUS PALVELUTILANTEESSA	Huoli puheeksi -koulutukset	Ulkoinen integraatio			■ Ei aloitettu
	Dialogiset menetelmät	Ulkoinen integraatio			■ Kesken
	Vuorovaikutustaidot				■ Valmis
	Palvelujen kehittäminen saadun asiakaspalautteen perusteella				

Kuva 3. Tavoite: Osallisuus palvelutilanteessa

OSALLISUUSOHJELMA 2020-2025				
TAVOITE	TOIMENPIDE	VASTUU	AIKATAULU	TILA
OSALLISUUS KEHITTÄMISESSÄ	Asiakaspalautteet ja aloitteet			Ei aloitettu
	Asiakaskehittäjämallin luominen	Integraatio ja muutostointi	Aloitettu 2019 ja kehittämistyö jatkuu 2020	Kesken
	Osallisuuden raportointityökalu	Ulkoinen integraation	Käytössä v. 2020 1. osavuositarkastuksen yhteydessä	Valmis
	Verkostoyhteistyö (järjestöt, yhdistykset)			
	Asukasfoorumit, asukasillat			

Kuva 4. Tavoite: Osallisuus kehittämisessä

OSALLISUUSOHJELMA 2020-2025				
TAVOITE	TOIMENPIDE	VASTUU	AIKATAULU	TILA
OSALLISUUS STRATEGIATASOLLA	Osallisuuden raportointityökalun kehittäminen ja käyttöönotto	Ulkoinen integraatio		Versio 0.1 luotu
	Osallisuutta edistävät toimintamallien käyttöönotto			
	Itse- ja yhteisöohjautuvuus			
	Osallisuuden toteutumisen raportointi osavuositarkastuksen yhteydessä	Ulkoinen integraatio		
	Lean -mittarit			

Kuva 5. Tavoite: Osallisuus strategiatasolla

Painopiste 1: Jokainen on tärkeä

Keski-SOTE
Uudenmaan

Strateginen tavoite	Strategiset mittarit	Tavoitetasot 2025	Toimenpiteet
1. Sosiaali- ja terveydenhuollon paras asukaskokemus	<ul style="list-style-type: none"> Myönteinen asiakaskokemus terveyspalveluissa (%) (FINSOTE) <ul style="list-style-type: none"> Lähtötaso 2018: Keusote 52,4% (pl. Pomainen ja Mäntsälä) Myönteinen asiakaskokemus sosiaalipalveluissa (%) (FINSOTE) <ul style="list-style-type: none"> Lähtötaso 2018: Keusote 44,4% (pl. Pomainen ja Mäntsälä) Asiakaskokemus/asiakastytyväisyys (NPS, nettosuositeluindeksi) <ul style="list-style-type: none"> Lähtötaso 2019: 1.1.-31.12.2019 keskiarvo 	<ul style="list-style-type: none"> Myönteinen asiakaskokemus terveyspalveluissa 70% Myönteinen asiakaskokemus sosiaalipalveluissa 65% Keusoten asiakaskokemus NPS yli 80 Osallisuusohjelman tavoitteet toteutuneet 100% Keusoten sairastavuusindeksi pysyy alle maan keskiarvon ja kuntien väliset erot kaventuvat Terveydenedistämisen aktiivisuus kasvaa perusterveydenhuollossa Keusoten alueella Hyvinvoinnin ja terveyden eri osa-alueet kehittyvät Keusoten alueella positiiviseen suuntaan 	Strateginen ohjelma 1: HYTE -ohjelma (Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen ohjelma)
2. Asukkaiden hyvinvointi ja terveys paranee yhteistyössä kuntien, yhteisöjen, yritysten ja asukkaiden kanssa	<ul style="list-style-type: none"> Osallisuuden mittarit <ul style="list-style-type: none"> Lähtötaso kuvattu tarkemmin osallisuusohjelmassa Sairastavuusindeksi, ikävakioitu (THL) <ul style="list-style-type: none"> Lähtötaso 2016: Keusote ka. 90,0 / H 98,9 / J 93,9 / M 90,5 / N 86,1 / P 87,0 / T 83,5 TEA-välsäri (THL) <ul style="list-style-type: none"> Lähtötaso 2018: Keusote ka. 64 / H 75 / J 71 / M 60 / N 64 / P 60 / T 55 Hyvinvoinnin ja terveyden mittarit <ul style="list-style-type: none"> Lähtötaso kuvattu tarkemmin alueellisessa hyvinvointisuunnitelmassa 		

Kuva 6: Strategian Jokainen on tärkeä -painopisteen tavoitteet ja mittarit