



# OSALLISUUSOHJELMA 2020 - 2025

KESKI-UUDENMAAN SOTE, ULKOINEN INTEGRAATIO

# KEUSOTEN OSALLISUUSOHJELMAN VALMISTELU

- Osallisuusohjelman projektisuunnitelma hyväksyttiin Keusoten hallituksessa 12.2.2019 ja työn etenemistä esiteltiin hallitusseminaarissa 11.6.2019 ja hallituksen iltakoulussa 29.10.2019.
- Suunnitelman mukaisesti ohjelmaa on rakennettu yhdessä alueen kuntien, asukkaiden, sosiaali- ja terveystalvelujen käyttäjien, yhdistysten ja järjestöjen sekä Keusoten työntekijöiden ja päättäjien kanssa
- Tietopohja on kerätty sähköisillä kyselyillä, erilaisissa tilaisuuksissa ja kohtaamisissa sekä työpajoissa
- Osallisuusohjelmaa on työstetty asukkaiden kanssa erilaisissa asukastapahtumissa ja -tilaisuuksissa.

# OSALLISUUSOHJELMA TOTEUTTAA KUNTAYHTYMÄN STRATEGIAA

- 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 meille tärkeä” –painopisteellä on yhdyspinta osallisuuteen.
  - korostetaan mm. yksilön vastuuta ja kiinnostusta omaa hyvinvointia ja terveyttä kohtaan sekä monipuolisia tapoja osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun sekä päätöksentekoon.
  - 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 - OSALLISUUSOHJELMA

- 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 "*Saan laadukasta palvelua tarpeideni mukaisesti*" ja osallisuuden näkökulmasta siinä korostuu, mm.
  - asiakkaan kohtaaminen ja kuuleminen
  - kokemus hyvästä palvelusta
  - mahdollisuus olla mukana saadun hoidon tai palvelun suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa
  - kuntayhtymän sote -palvelut perustuvat jatkuvaan arviointiin ja kehittämiseen yhdessä alueen asukkaiden, jäsenkuntien ja sidosryhmien kanssa



# OSALLISUUS, MÄÄRITELMÄ

- *" 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 terveyttä ja hyvinvointia määrittäviin tekijöihin. Osallisuus on keskeinen hyvinvointia ja terveyttä tuottava tekijä." (THL, 2018)*
- *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)*

# OSALLISUUS KEUSOTESSA

- Kuulluksi, arvostetuksi ja ymmärretyksi tulemista, sekä halua ja mahdollisuutta päättää ja vaikuttaa omissa ja yhteisissä asioissa
- Osallisuuden vahvistaminen tukee asiakaslähtöisten ja laadukkaiden sosiaali- ja terveystalvelujen tuottamista ja niiden jatkuvaa parantamista
- Osallisuutta lisätään rakentamalla kuulemisen, kohtaamisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia organisaation eri tasoilla
- Vahvistaa ymmärrystä siitä, mikä palvelussa tuottaa asiakkaalle arvoa
- Osallisuutta tarkastellaan neljän näkökulman kautta, toimintamallit:
  - osallisuus tiedonsaannissa ja asioinnissa
  - osallisuus palvelutilanteessa
  - osallisuus kehittämisessä
  - osallisuus strategiatasolla

# OSALLISUUDEN RAPORTOINTITYÖKALU

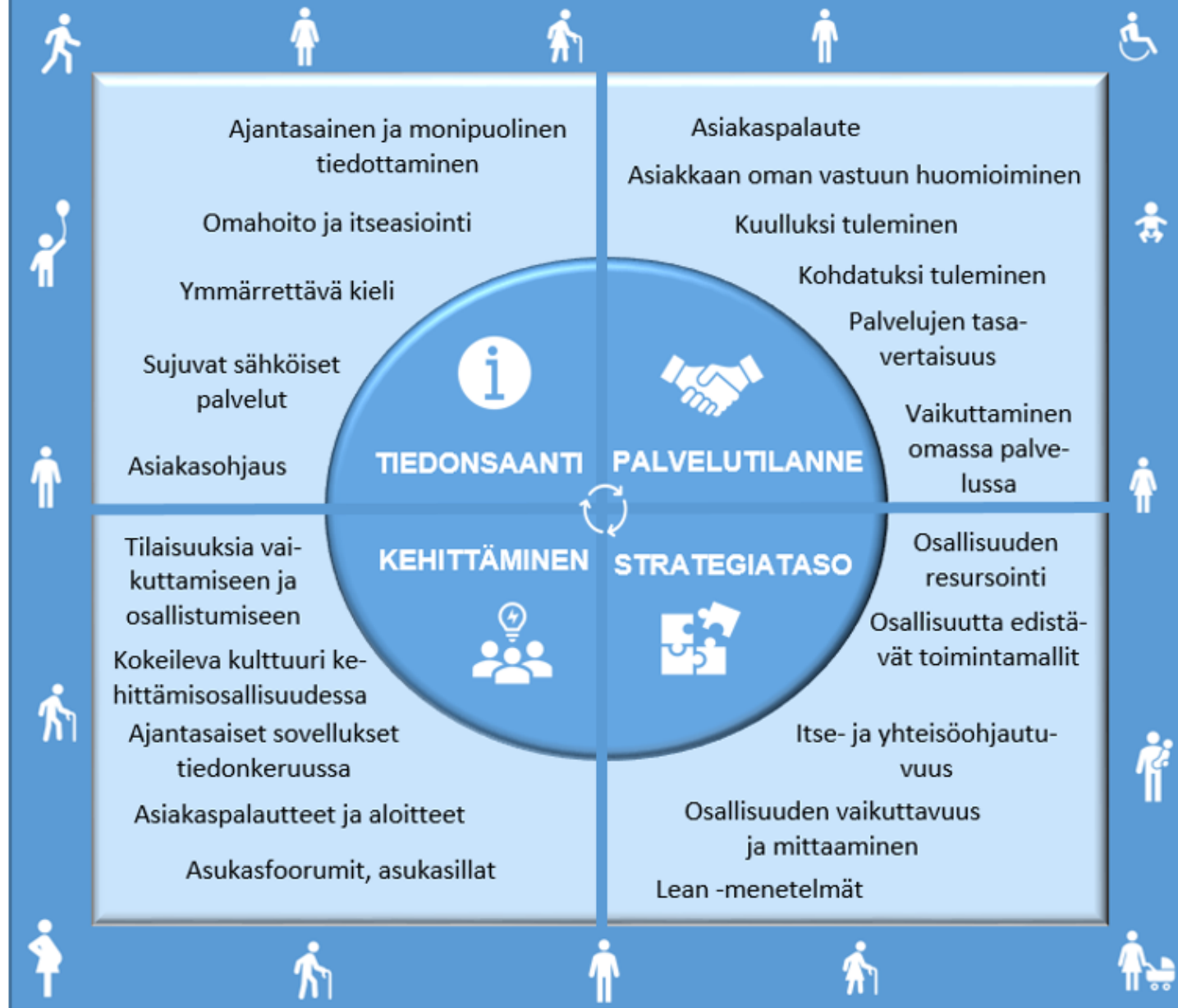
- Osallisuuden raportointityökalun versio 0.1 valmis
- Raportointityökalun avulla Keusoten tulosyksiköt raportoivat osavuosisikatsausten yhteydessä osallisuuden toteutumisesta omilla alueillaan
- Jos yksiköt kokevat tarvitsemansa tukea osallisuuden kehittämiseen, niin avunpyyntö onnistuu myös raportointityökalun kautta
- Ulkoinen integraatio koostaa Keusoten yhteisen raportin osallisuuden toteutumisesta kuntayhtymätasolla



OSALLISUUS  
TOIMINTA-  
KULTTUURINA



Osallisuuden toimintakulttuuri syntyy teoista, jotka merkittävästi edistävät asukkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja terveyttä



# OSALLISUUS TIEDONSAANNISSA JA ASIOINNISSA

- Asiakkaamme saavat tarvitsemansa tiedon mahdollisimman sujuvasti. Tällä tarkoitetaan esimerkiksi
  - hyvinvointia edistäviä sähköisiä palveluja
  - sosiaali- ja terveyskeskusten omahoitopisteitä
  - tiedon saavutettavuutta
  - toimivia verkkosivuja hakutoimintoineen
  - sujuvia asiakas- ja palveluohjauksen muotoja.
- Asiakkailla tulee olla mahdollisuuksia käyttää edellä mainittuja palveluja 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 KOHTAAMISISSA

- asiakasosallisuuden perusta on päivittäisissä kohtaamisissa, vuorovaikutuksessa ja palvelukokemuksissa
- osallisuuden kokemukset syntyvät, kun asiakas kokee tulleeensa kuulluksi ja kohdatuksi
- asiakkaalla on aitoja mahdollisuuksia tehdä valintoja omissa palveluprosesseissaan sekä kantaa vastuuta hyvinvoinnistaan.
- asiakkaalta kysytään mielipidettä ja asiakkaan antama palaute otetaan vastaan
- palveluja ollaan valmiita kehittämään ja muuttamaan saadun palautteen perusteella ja asiakkaat otetaan mukaan palvelujen kehittämiseen
- Vuorovaikutukseen ja palvelutilanteisiin liittyen on tavoitteena tunnistaa ja poistaa osallisuuden esteitä sekä vahvistaa asiakkaiden toimijuutta

Kuulluksi  
tuleminen

Kohdatuksi  
tuleminen

Asiakaspalaute  
ja siihen  
reagointi

Asiakkaan  
oman vastuun  
huomioiminen

Palvelujen  
tasavertaisuus

Vaikuttaminen  
omassa  
palvelussa

# OSALLISUUS KEHITTÄMISESSÄ

Keski-**SOTE**  
Uudenmaan

- asiakkaille tarjotaan erilaisia mahdollisuuksia osallistua kehittämistyöhön
- tavoitteena on lisätä ymmärrystä asiakkaiden tarpeista, toiveista ja odotuksista
- kehittämisosallisuutta voidaan edistää esimerkiksi mielipidekyselyjä, asiakaspalautteita ja -aloitteita keräämällä, asiakasraatitoimintana ja asiakasiltoina
- sähköiset tiedonkeruun sovellukset ovat parantaneet mahdollisuuksia tavoittaa yhä laajempia asiakasmääriä
- verkostoyhteistyön mahdollisuudet osallisuuskehittämisessä

Tilaisuuksia  
vaikuttamiseen  
ja  
osallistumiseen

Kokeileva kulttuuri  
kehittämis-  
osallisuudessa

Asiakas-  
palautteet ja  
aloitteet

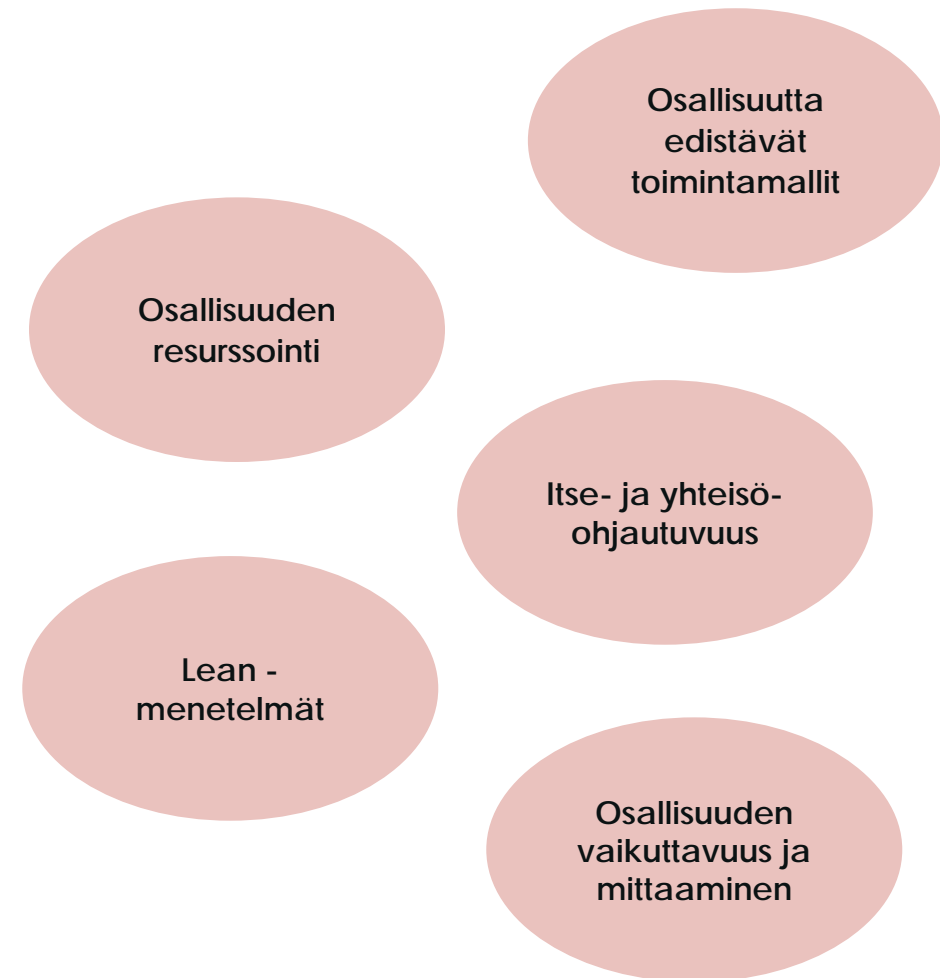
Asukasfoorumit,  
asukasillat

Ajantasaiset  
sovellukset  
tiedonkeruussa

Verkostoyhteistyö

# OSALLISUUS STRATEGIATASOLLA

- osallisuuden edistämiseksi tarvitaan strategisen tason tavoitteita, joita seurataan ja raportoidaan systemaattisesti osavuosikatsausten yhteydessä
- linjausten kautta ryhdytään toimimaan asetettujen tavoitteiden suuntaisesti ja opettelemaan uusia toimintamalleja
- organisaation johdolla ja esimiehillä on merkittävä rooli suunnannäyttäjinä ja mahdollistajina
- uuden toimintamallin vakiintuminen käytäntöön vaatii tavoitteellista kokeilunhalua





# OSALLISUUDEN TYÖKALUPAKKI

# OSALLISUUDEN TUKI JA TYÖKALUT

Itse- ja  
yhteisöohjautuvuus

Lean -menetelmä

Huoli puheeksi

Verkostoyhteistyö

Dialogiset menetelmät

Asiakaskehittäjä -pooli

Verkostonneuvonpidot

Oppilaitosyhteistyö  
osallisuuden  
kehittämisessä

Asiakasfoorumit ja -illat

Apua osallisuuden  
kehittämiseen: ulkoinen  
integraatio

## LIITTEET:

KEVÄÄN 2019 ASIAKASKYSELYN TULOKSET  
TAVOITETAULUKKO



# KEVÄÄN AIKANA PIDETTYIHIN ASUKASKYSELYIHIN ENITEN VASTAUKSIA TULI IKÄRYHMÄSTÄ 65+ (59%), TYÖIKÄISTEN OSUUS VASTAAJISTA N. 40%

## 1. Vastaajan ikä

### Lisätietoja

Alle 18 vuotta	7
18-29 vuotta	12
30-49 vuotta	58
50-64 vuotta	69
65 vuotta tai enemmän	207



N 353, joista

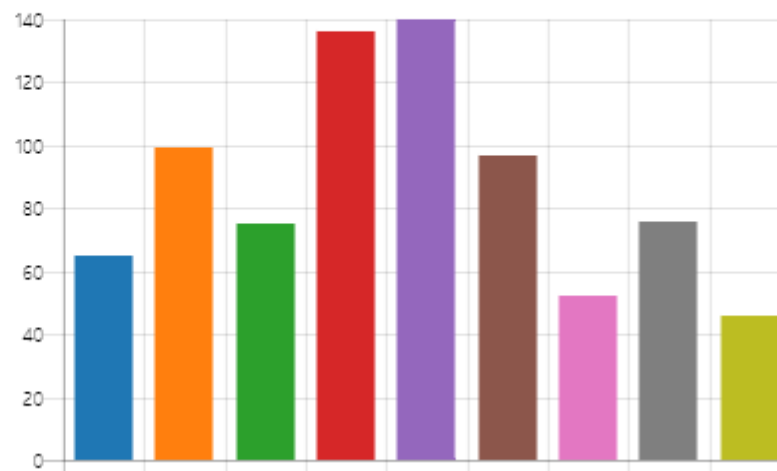
- alle 18 -v. 2 % (n 7)
- 18-29 -v. 3 % (n 12)
- 30 - 49 -v. 16 % (n 58)
- 50 - 64 -v. 20 % (n 69)
- 65+ -v. 59 % (n 209)

# SOTE –PALVELUISSA ASIAKKAAT KOKEVAT TULLEENSA KUULLUKSI JA OVAT TOTEUTTANEET OMAHOITOJA JOKO ITSENÄISESTI TAI SAAMIENSA OHJEIDEN MUKAISESTI

2. Miten olet osallistunut oman hoitosi/palvelusi toteuttamiseen asioidessasi sosiaali- tai terveyspalveluissa? (Valitse yksi tai useampi.)

## Lisätietoja

● Minulta on kysytty toiveistani j...	65
● Esittämäni toive/tarve on otett...	99
● Olen osallistunut oman hoiton...	75
● Olen kokenut tulleeeni kuulluksi	136
● Olen toteuttanut omahoitoa it...	140
● Olen osallistunut hyvinvointia...	97
● Olen voinut vaikuttaa hoidon/...	52
● En ole osallistunut	76
● Muu	46












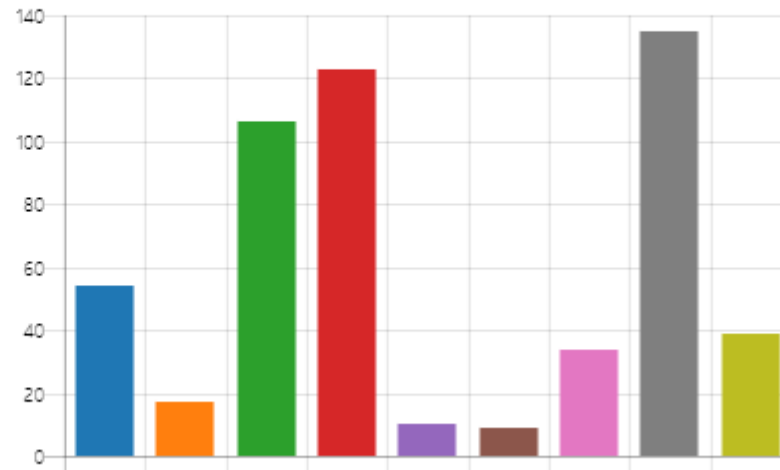
- Minulta on kysytty toiveistani ja tarpeistani
- Esittämäni toive/tarve on otettu huomioon saamassani hoidossa/palvelussa
- Olen osallistunut oman hoitoni/palveluni suunnitteluun
- Olen kokenut tulleeeni kuulluksi
- Olen toteuttanut omahoitoa itsenäisesti tai saamieni ohjeiden mukaisesti
- Olen osallistunut hyvinvointiani edistävään harrastus- tai ryhmätoimintaa
- Olen voinut vaikuttaa hoidon/palvelun toteuttamiseen
- En ole osallistunut
- Muu

# KEHITTÄMISEEN ON OSALLISTUTTU ANTAMALLA SAADUISTA PALVELUISTA PALAUTETTA JA VASTAAMALLA ERILAISIIIN KYSELYIHIN

## 3. Miten olet osallistunut sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen? (Valitse yksi tai useampi.)

### Lisätietoja

	Olen antanut palautetta esim. ...	54
	Olen jättänyt aloitteen tai idea...	17
	Olen antanut palautetta saam...	106
	Olen vastannut asiakaskyselyyn	123
	Olen osallistunut asiakasraatit...	10
	Olen osallistunut kehittämisee...	9
	Olen osallistunut asiakas-/asu...	34
	En ole osallistunut	135
	Muu	39



-  Olen antanut palautetta esim. sähköisen palautelomakkeen kautta
-  Olen jättänyt aloitteen tai idean sote -palvelujen kehittämiseksi
-  Olen antanut palautetta saamastani palvelusta asiointien yhteydessä
-  Olen vastannut asiakaskyselyyn
-  Olen osallistunut asiakasraatitoimintaan
-  Olen osallistunut kehittämiseen kokemusasiantuntijana
-  Olen osallistunut asiakas-/asukasiltaan
-  En ole osallistunut
-  Muu

# SOTE –PALVELUJEN KEHITTÄMISEEN LIITTYVÄSSÄ OSALLISUUDESSA JA VAIKUTTAMISESSA KOETAAN OLEVAN PARANTAMISEN VARAA

## 4. Minkälaiset osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet sosiaali- ja terveystalvueluissa on mielestäsi tällä hetkellä?

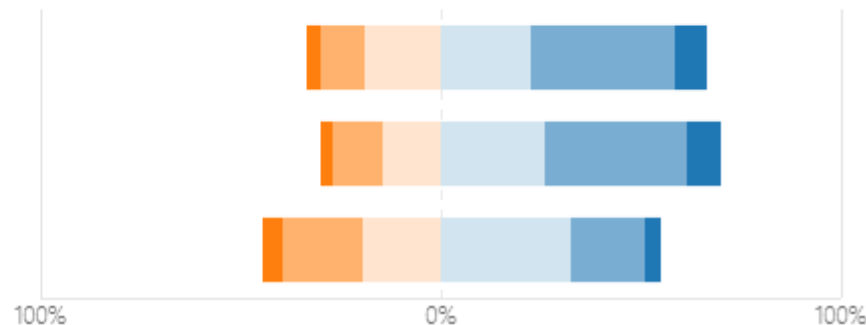
[Lisätietoja](#)

En halua tai koe itselleni tarpeelliseksi   Täysin eri mieltä   Jokseenkin eri mieltä   En samaa enkä eri mieltä  
Jokseenkin samaa mieltä   Täysin samaa mieltä

Saan tietoa Keski-Uudenmaan soten palveluista helposti ja kattavasti.

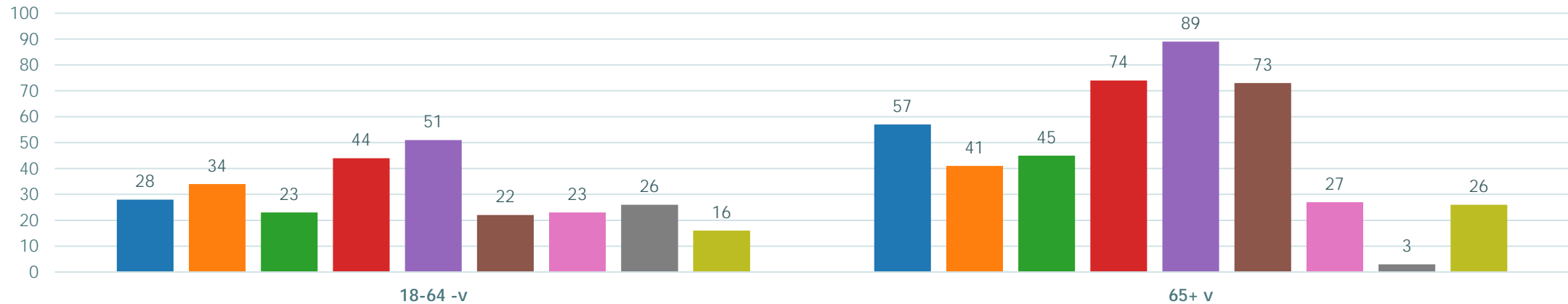
Voin osallistua ja vaikuttaa omassa hoidossani tai palvelussani.

Voin osallistua ja vaikuttaa sosiaali- ja terveystalvuelujen kehittämiseen.



- Keusoten palveluista saadaan tietoa helposti ja kattavasti
- Asukkaat kokevat, että heillä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa itseään koskevaan palveluun
- Sote –palvelujen kehittämiseen liittyvässä osallisuudessa ja vaikuttamisessa edelleen kehittämistä

# MITEN OLET OSALLISTUNUT OMAN HOITOSI/PALVELUSI TOTEUTTAMISEEN ASIOIDESSASI SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISSA?



■ Minulta on kysytty toiveistani ja tarpeistani

■ Olen osallistunut oman hoitoni/palveluni suunnitteluun

■ Olen toteuttanut omahoitoa itsenäisesti tai saamieni ohjeiden mukaisesti

■ Olen voinut vaikuttaa hoidon/palvelun toteuttamisen aikatauluun

■ Muu?

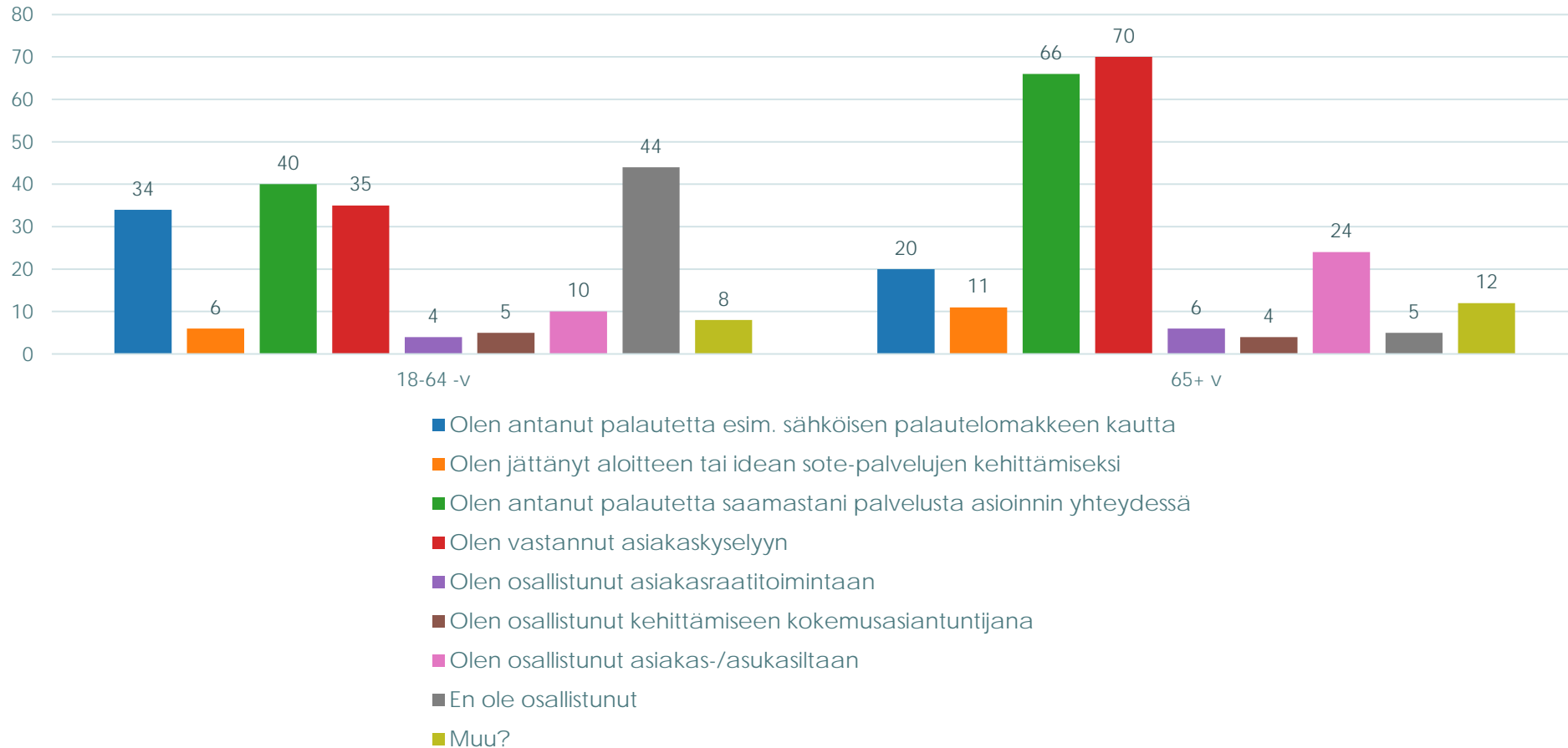
■ Esittämäni toive/tarve on otettu huomioon saamassani hoidossa/palvelussa

■ Olen kokenut tulleeeni kuulluksi

■ Olen osallistunut hyvinvointiani edistävään harrastus- tai ryhmätoimintaan

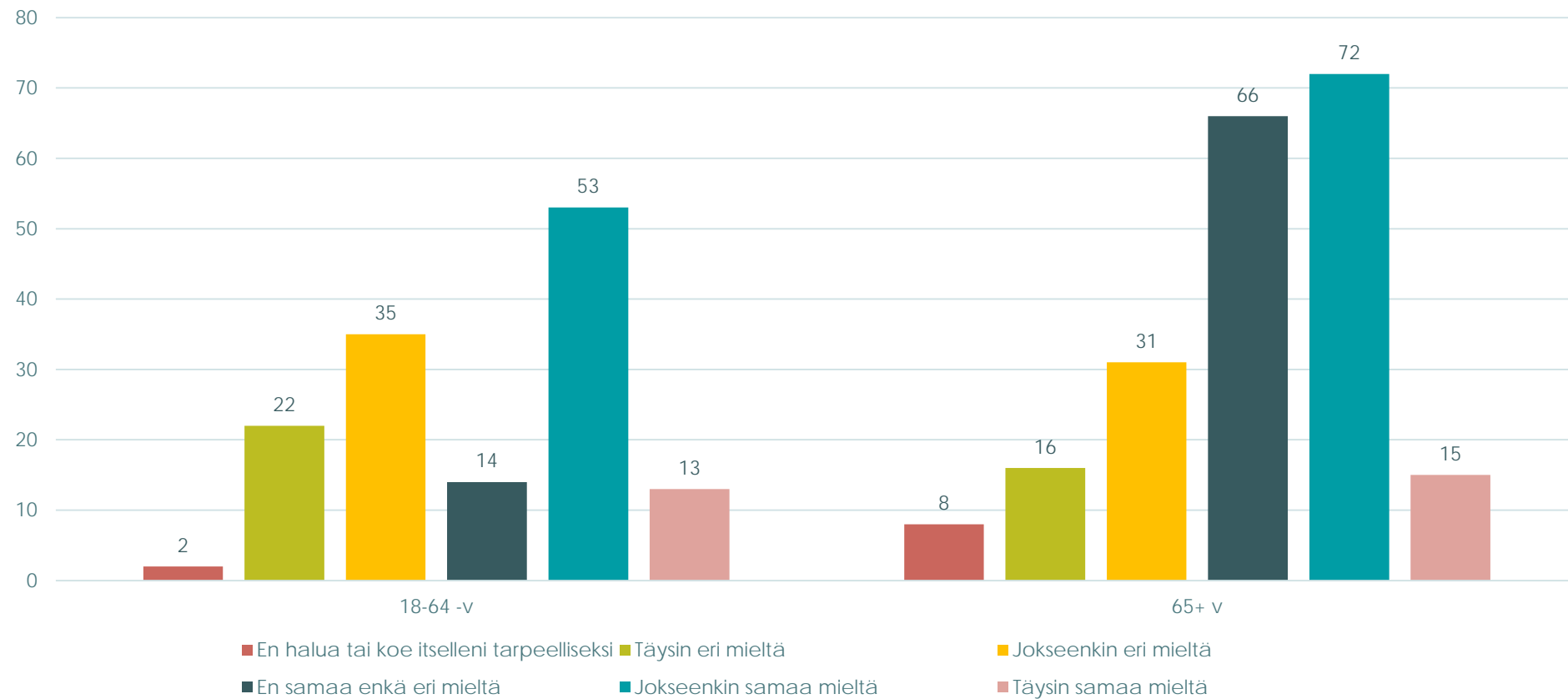
■ En ole osallistunut

# MITEN OLET OSALLISTUNUT SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUJEN KEHITTÄMISEEN?



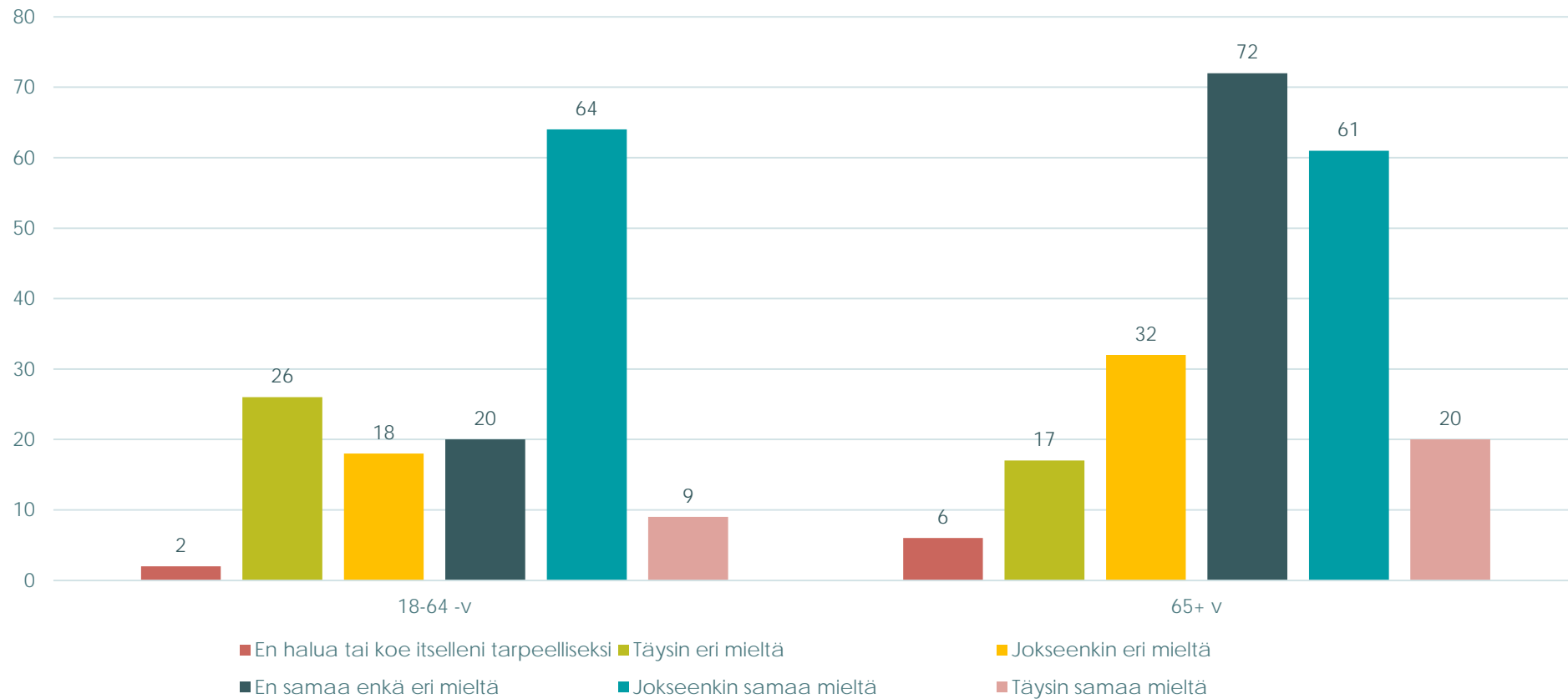
# MINKÄLAISET OSALLISTUMIS- JA VAIKUTTAMISMAHDOLLISUUDET SOSIAALII JA TERVEYSPALVELUISSA ON MIELESTÄSI TÄLLÄ HETKELLÄ?

Saan tietoa sote -palveluista helposti ja kattavasti



# MINKÄLAISET OSALLISTUMIS- JA VAIKUTTAMISMAHDOLLISUUDET SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISSA ON MIELESTÄSI TÄLLÄ HETKELLÄ?

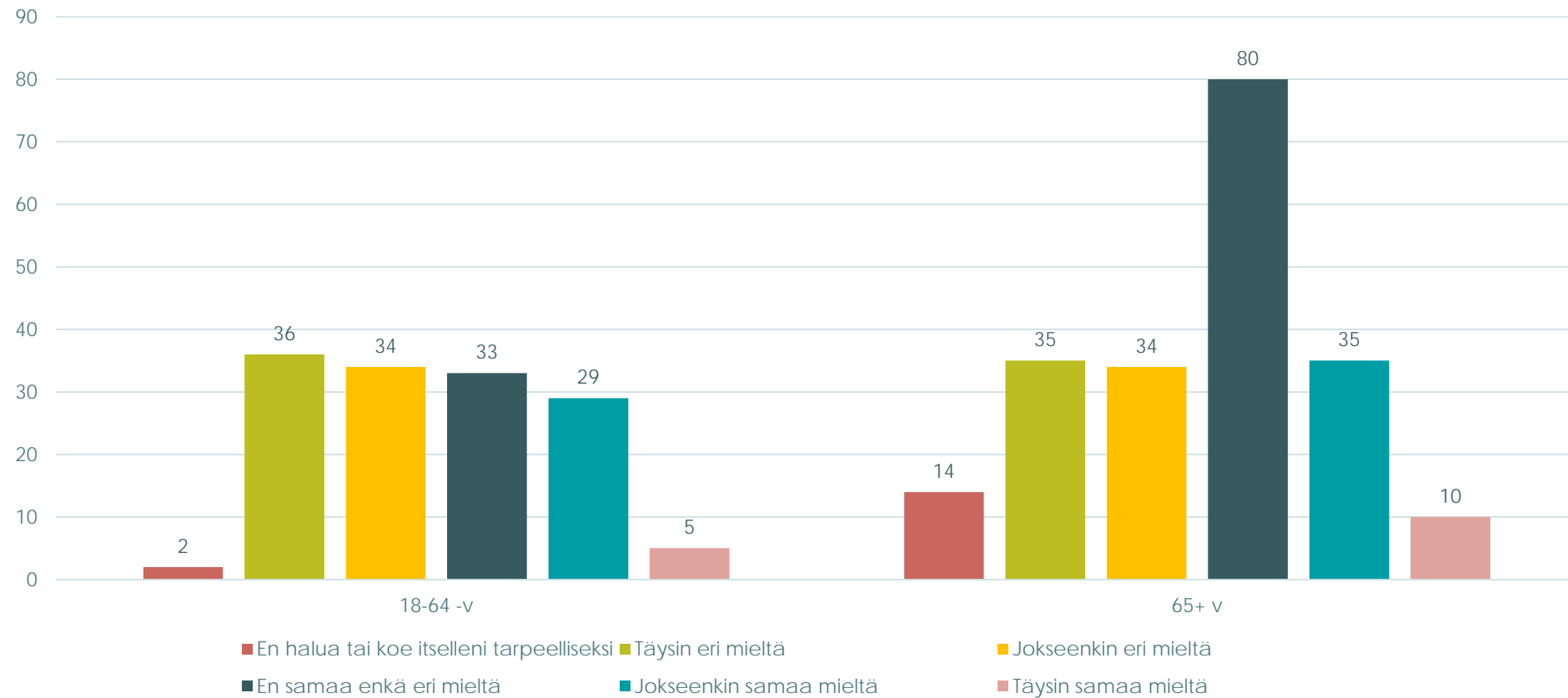
Voin osallistua ja vaikuttaa omassa hoidossani/palvelussani





# MINKÄLAISET OSALLISTUMIS- JA VAIKUTTAMISMAHDOLLISUUDET SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISSA ON MIELESTÄSI TÄLLÄ HETKELLÄ?

Voin osallistua ja vaikuttaa sote -palvelujen kehittämiseen






## OSALLISUUSOHJELMA 2020-2025

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

## OSALLISUUSOHJELMA 2020-2025

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

## OSALLISUUSOHJELMA 2020-2025

TAVOITE	TOIMENPIDE	VASTUU	AIKATAULU	TILA		Ei aloitettu
						Kesken
						Valmis
OSALLISUUS KEHITTÄMISESSÄ	Asiakaspalautteet ja aloitteet					
	Asiakaskehittäjämallin luominen	Integraatio ja muutostoiminta	Aloitettu 2019 ja kehittämistyö jatkuu 2020			
	Osallisuuden raportointityökalu	Ulkoinen integraation	Käytössä v. 2020 1. osavuositarkastuksen yhteydessä			Versio 0.1 luotu
	Verkostoyhteistyö (järjestöt, yhdistykset)					
	Asukasfoorumit, asukasillat					

## OSALLISUUSOHJELMA 2020-2025

TAVOITE	TOIMENPIDE	VASTUU	AIKATAULU	TILA	Ei aloitettu
					Kesken
					Valmis
OSALLISUUS STRATEGIATASOLLA	Osallisuuden raportointityökalun kehittäminen ja käyttöönotto	Ulkoinen integraatio		Versio 0.1 luotu	
	Osallisuutta edistävät toimintamallien käyttöönotto				
	Itse- ja yhteisöohjautuvuus				
	Osallisuuden toteutumisen raportointi osavuosisikastausten yhteydessä	Ulkoinen integraatio			
	Lean -mittarit				

# Painopiste 1: Jokainen on tärkeä

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



KIITOS!