

Puntaroiva asukaspaneeli 2024 - suositukset

”Millaisia digiratkaisuja tulisi olla
tarjolla Keski-Uudenmaan
hyvinvointialueella?”



Puntaroiva asukaspaneeli 2024

- **Keski-Uudenmaan hyvinvointialue on toteuttanut puntaroivan asukaspaneelin Sitran (Suomen itsenäisyyden juhlarahasto) Uudet vaikuttamisen tavat -hankkeessa.**
 - Hankkeen toiminta tähtää siihen, että suomalaisilla olisi paremmat mahdollisuudet saada äänensä kuuluviin ja vaikuttaa myös vaalien välillä
- **Asukaspaneeleja kokeillaan neljällä hyvinvointialueella 2023-2024 välisenä aikana.**
 - Niissä edustava otos eri taustaisia ihmisiä kokoontuu käsittelemään Puntaroinnille esitettyä ydinkysymystä.
 - He kuulevat asiantuntijoita ja muodostavat loppulausuman, joka sisältää ratkaisuehdotuksia tai kannanottoja esitettyyn ydinkysymykseen.
- **Loppulausumaan nostetut asiat**
 - Ovat panelistien yhteisen työskentelyn tulos
 - Eivät heijastele kenenkään yksittäisen panelistin mielipiteitä
 - Järjestäjät tai asiantuntijat eivät osallistu loppulausumaan nostettavien toimenpiteiden päättämiseen
 - Asukaspaneeli luovuttaa loppulausuman Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen valtuustolle 13.6.2024
- **Kevään 2024 puntaroinnin Ydinkysymys**
 - Millaisia digiratkaisuja tulisi olla tarjolla Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella?

Miten puntaroiva kansalaiskeskustelu toimii?

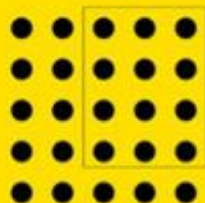
1 AIHEEN VALINTA JA TEHTÄVÄNANTO

Keskustelulle valitaan aihe ja määritellään sen käsittelytapa päätöksenteossa.



2 OSALLISTUJA-VALINTA

Kohdejoukosta valitaan satunnaisotannalla edustava kokoonpano. Tarvittaessa käytetään kiintiöintiä.



3 PEREHTYMINEN AIHEESEEN

Osallistujat kuulevat riippumattomia asiantuntijoita ja eri kantoja edustavia tahoja ja kysyvät kysymyksiä.



4 PUNTAROINTI

Osallistujat puntaroivat käsiteltävään kysymykseen liittyviä tosiseikkoja ja näkemyksiä.



5 YHTEINEN PÄÄTÖKSENTEKO

Osallistujat tuottavat yhteisen julkilausuman, joka sisältää perusteltuja kannanottoja ja suosituksia päättäjille. Päätöksistä äänestetään tarvittaessa.



6 JULKAISEMINEN JA SEURANTA

Julkilausuma luovutetaan keskustelun toimeksiantajalle ja julkaistaan suurelle yleisölle. Aiheen käsittelyä päätöksenteossa seurataan ja julkista keskustelua jatketaan järjestämällä esimerkiksi seurantatapahtuma.



Kevään 2024 puntarointiprosessin kulku

**Keskiviikko
10.4.2024
klo 16.45-20.00**

Ryhmäytyminen

Aiheeseen perehtyminen
asiantuntijapuheenvuoroja

**Yhteisen ymmärryksen
luominen**

**Lauantai 13.4.2024
klo 8.30-15.00**

Aiheeseen perehtyminen
asiantuntijapuheenvuoroja

Puntarointi osa 1

Negatiiviset kokemukset ja
uhkakuvat

Positiiviset kokemukset ja
mahdollisuudet

Missä digipalveluja voisi
hyödyntää vielä enemmän,
uudet ja villit ideat

**Lauantai 20.4.2024
klo 8.30-15.00**

Puntarointi osa 2

Suosittelusten työstäminen
ryhmittäin

Suosittelusten parantaminen
uusissa ryhmissä

Suosittelusten valinta
äänestykseen (fasilitaattorit
yhdistivät saman kaltaiset
suositukset)

Äänestäminen

Lopulliset suositukset valittiin
äänestämällä pienryhmittäin.
Ryhmiä oli 10 kpl ja yksi
ryhmä sai äänestää 3-5
suositusta. Äänestyksessä
suosituksia oli 15kpl ja niistä
kuusi eniten ääniä saanutta
suositusta valittiin
loppulauselmaan.

**Loppulauselman
muokkaus yhteisesti**

**Puntarointitapahtumien
jälkeen**

**Loppulausuman
puhtaaksikirjoittaminen**

**Loppulausuman toimitus
puntaroijille
hyväksyttäväksi**

**Loppulausuman esittely
aluehallitukselle**

**Loppulausuman luovutus
Valtuustolle**

**Loppulausuman
toteutumisen seuranta**



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Puntaroivan asukaspaneelin suositukset

1. Oman asian etenemisen seuranta - Miten oman asian käsittely etenee ja millä aikataululla
2. Digipalvelujen tulee olla saavutettavia, selko- ja monikielisiä, helppokäyttöisiä ja niiden tulee herättää luottamusta yhtä lailla asukkaille, kuin henkilöstöllekin
3. Digipalvelujen käyttöön tulee olla tarjolla tukea.
4. Digipalvelujen käyttöön tulee tarjota ”etäkäyttöhuoneita”, joissa on laitteet ja ohjeistukset.
5. Digipalvelujen tulee olla saatavilla yhdestä paikasta, esimerkiksi ”Keusote-appista”.
6. Asukkaalla pitää olla vapaus valita, käyttääkö hän digipalveluja vai muita asiointikanavia.

Suositus 1: Oman asian etenemisen seuranta - Miten oman asian käsittely etenee ja millä aikataululla

Palvelupyynnön käsittely, eteneminen, päivittyvä arvio ja aikataulutus esim. applikaatiossa (Keusote-applikaatio) tekstiviestein ja sähköpostitse.

Perustelut

- Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus seurata miten hänen asiansa etenee ja missä aikataulussa.
- Resurssien tuhlaamisen vähentäminen
- Vähennetään turhia yhteydenottoja, päällekkäisten yhteydenottojen väheneminen
- Asiakas tietää, että oma asia on otettu vastaan ja etenee

Suositus 2: Digipalvelujen tulee olla saavutettavia, selko- ja monikielisiä, helppokäyttöisiä ja niiden tulee herättää luottamusta yhtä lailla asukkaille, kuin henkilöstöllekin

Räätälöidyt palvelupolut käyttäjälle..

Ei aikaan eikä paikkaan sidottu.

Tunnistautuminen – ratkaistava (nuoret ja vanhukset, joilla ei pankkitunnuksia)

Perustelut

- Tarvitaan selkeät käyttöohjeet
- Digialustojen tulee olla yhteensopivia eri palveluntuottajien kesken
- Digitaalisten ratkaisujen tulee olla selkeitä, yksinkertaisia sekä helppokäyttöisiä
- Monipuoliset asiointimahdollisuudet esim. Oman asian ilmaiseminen myös puhuttuna.

Suositus 3: Digipalvelujen käyttöön tulee olla tarjolla tukea

Esimerkiksi etäkäyttöhuoneet, joissa laitteita käyttöön (mittauslaitteet ja tietokoneet) ja ohjeistukset. Palvelua voi toteuttaa esim. Vapaaehtoisvoimin.

Tuen tulee olla maksutonta ja olla tarjolla jatkuvasti, ei vain käyttöönottovaiheessa.

Tuen tulee olla tarjolla sellaisissa paikoissa, jossa ihmiset muutenkin luonnollisesti asioivat tai käyvät kuten esimerkiksi kauppakeskuksessa.

Tuen pyytäminen ei saa olla vaivalloista tai aiheuttaa häpeää.

Perustelut

- Osaamattomuutta tai digilukutaidottomuutta voi olla kaikissa ikä- ja asiakasryhmissä
- Digipalveluista tulee kertoa aktiivisesti tuttujen ammattilaisten toimesta.

Suositus 4: Digipalvelujen käyttöön tulee tarjota ”etäkäyttöhuoneita”, joissa on laitteet, palvelut ja ohjeistukset.

Mahdollisuus käyttää digipalveluja, tietokonetta tai mittauslaitteita.

Tukea voisi tarjota vapaaehtoisvoimin.

Perustelut

- Varmistetaan saavutettavuus
- Säästetään seinissä
- Sujuvoittaa oman asian hoitamista esim. etätapaamiset hoitohenkilökunnan kanssa
- Lääkäri- tai muuta hoitoresurssia voidaan vapauttaa ”rutiinikäynneistä”.

Suositus 5: Digipalvelujen tulee olla saatavilla yhdestä paikasta. Luodaan Keusote-applikaatio/Oma Keusote applikaatioksi.

- Keusote-appin tulee mukautua käyttäjän tilanteeseen ja muistuttaa toimenpiteistä, esim. kontrollikäynneistä. Personoitu ja käyttäjän huomioiva palvelumalli.
- Sovelluksella voi mm. ottaa yhteyttä tuttuun ammattilaiseen.
- Sovelluksen tulee mukautua käyttäjän tilanteeseen ja muistuttaa toimenpiteistä.
- Sovellusta voisi rakentaa "pala kerrallaan" esimerkiksi aloittaa hyvästä oirearviosta.
- Sovelluksessa tulee olla mahdollisuus valita, mitä ominaisuuksia itse käyttää.

Suositus 6: Asukkaalla pitää olla vapaus valita, käyttääkö hän digipalveluja vai muita asiointikanavia.

- Kehitetään digiratkaisuja niille, jotka voivat palveluja käyttää.
- Digipalveluista muodostuvat säästöt voisi kohdentaa lähipalvelujen kehittämiseen.
- Ei keppiä vaan porkkanaa – kannustetaan ja rohkaistaan käyttämään digipalveluja.

Perustelut:

- Kaikilla ei ole tarvittavia älylaitteita käytettävissä.
- Valinnanvapaus palveluihin tulisi olla tarpeiden ja taitojen mukaan.

Lisämateriaalit

- Liitteeksi
 - Lista kaikista alkuperäisistä ryhmien suosituksista Liite 1
 - Koonti työskentelyn kirjauksista Liite 2
 - Asiantuntijapuheenvuorojen materiaalit