Etelä-Savon
osallisuus-
ohjelma

Vaikuta

Asukkaiden osallisuus
Etelä-Savon voimavarana.

Yhdessä parasta jälkeä

Osallisuus
Etelä-Savossa

Osallisuus
Etelä-Savossa

Visio

Etelä-Savo on aktiivisten asukkaiden maakunta, jossa ihmiset välittävät toinen toisistaan.

Kaikilla on kokemus mukana olemisesta ja mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa yhteisten asioiden hoitamiseen.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Systeemit muuttuvat

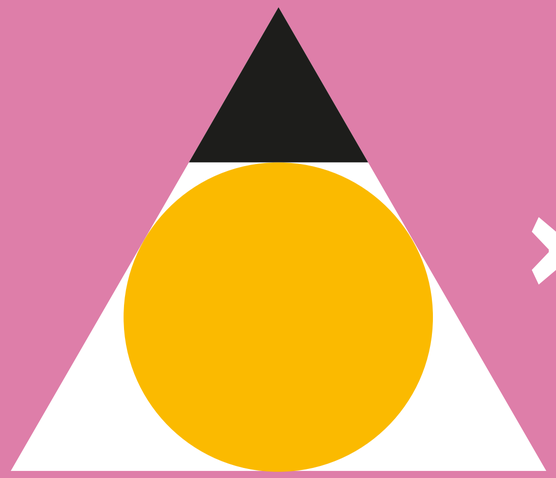
Kansalaisten ja instituutioiden keskinäiset suhteet ovat muutoksessa. Siksi myös vaikuttamisen mallien on muututtava.

Systeeminen muutos

Systeemisellä muutoksella tarkoitetaan toimintamallien, rakenteiden ja näiden vuorovaikutusten samanaikaista muutosta, jolla luodaan edellytyksiä tulevaisuuden hyvinvoinnille ja kestävälle kehitykselle.

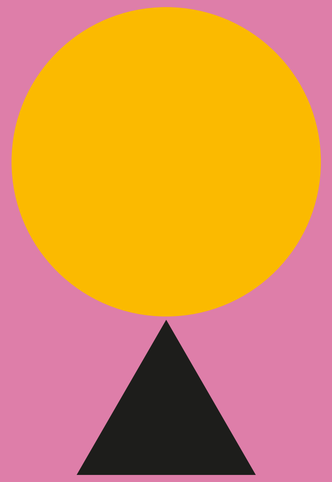
https://www.sitra.fi/tulevaisuussanasto/systeeminen-muutos/

Vanha malli:
Ihmisten hyväksi



Vanhassa mallissa instituutiot toimivat ihmisten hyväksi.

Nykyinen
jännite



Vaikutusvalta siirtynyt ihmisille. Vallitsevat insituutiot kyseenalaistetaan.

Uusi malli:
Ihmisten kanssa

Instituutiot toimivat ilman siltoja ihmisten kanssa

Lähde: Kansanvallan peruskorjaus – Kaikki voimavarat käyttöön. Sitra 2018

Osallisuus
Etelä-Savossa

Osallisuus on osa kansan-valtaa

”Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon”.

Perustuslaki 14 §

Edustuksellisen demokratian vaikutuskanavat

”Valtiovalta Suomessa kuuluu kansalle, jota edustaa valtiopäiville kokoontunut eduskunta.”
Perustuslaki 2 §, 1 mom.

”Suomi jakaantuu kuntiin, joiden hallinnon tulee perustua kunnan asukkaiden itsehallintoon.”
Perustuslaki 121 §

- Äänestäminen vaaleissa
- Osallistuminen puoluetoimintaan
- Osallistuminen päätöksentekoon luottamushenkilönä
- Muu vaikuttaminen poliittiseen päätöksentekoon

Osallisuuden vaikutuskanavat

”Kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen.”
Perustuslaki 2 §, 2 mom.

Lakisääteiset osallistumiskanavat (esim.):
- Kunnalliset ”vaikuttajaelimet”:nuorisovaltuustot, vanhusneuvostot, vammaisneuvostot;
- Aloiteoikeuden käyttö (Kuntalaki 23 §);
- Osallistuminen viranomaisten järjestämiin kuulemis-tilaisuuksiin, kansalaiskyselyihin ym. (esim. kaavoitus)

Vapaaehtoiset ja kehittämistoimintaan liittyvät osallisuuskanavat (esim.):
- Neuvottelukunnat, yhteistyöfoorumit ym.
- Asiakasraadit
- Palvelujen asiakaslähtöinen kehittäminen (esim. palvelumuotoilu)
- Kehittämishankkeisiin osallistuminen;

Kansalaistoimintaan liittyvät osallisuukanavat:
- Osallistuminen järjestö- tai muuhun kansalaistoimintaan, joka pyrkii yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen;
- Uudet sosiaalista mediaa hyödyntävät osallistumis- ja vaikutuskanavat.

Edellytys molempien kanavien toimivuudelle

Aktiiviset kansalaiset

Demokratia

Osallisuus
Etelä-Savossa

Miksi osallisuusohjelma? – Taustaa ja johdantoa

Tausta maakunta-uudistuksessa

Ohjelmatyö lähti liikkeelle osana sote- ja maakuntauudistusta. Vaikka iso hallintouudistus kaatui vuonna 2019, tarve kansalaisten osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistamiseen on säilynyt - jopa korostunut entisestään.

Sote-palvelujärjestelmän uudistaminen jatkuu ja se on suurien haasteiden edessä. Kansalaisten ja asiakkaiden saaminen tiiviimmin mukaan uudistamistyöhön ja osaksi palvelujärjestelmää on entistä tärkeämpää.

Lähidemokratian toimintamalleja uudistetaan

Lähidemokratian toimintamalleja uudistetaan Etelä-Savon kunnissa. Pieksämäki ja Savonlinna ovat siirtyneet kumppanuuspöytä-malliin. On syntynyt tarvetta pohtia miten asukkaiden vaikutuskanavia voitaisiin vahvistaa koko maakunnassa. **Voisiko yhteistyö tuoda vahvuutta uudistamiseen? Voitaisiinko asukkaat nähdä entistä enemmän myös alueiden voimavarana?**

Järjestö-neuvottelu-kunta perustettu

Etelä-Savoon on perustettu järjestöneuvottelukunta, jonka tehtävä on osaltaan kanavoida kansalaisten ääni maakunnan kehittämiseen ja päätöksentekoon. **Miten neuvottelukunnasta saadaan elävä ja vaikuttava osallisuuskanava?**

Vanhus- ja vammais-neuvostojen työtapoja arvioidaan

Myös vanhus- ja vammaisneuvostojen toimintamalleja on nähty tarpeelliseksi uudistaa. **Tarvitseeko niiden toiminta maakunnallista tukea? Pitäisikö toiminta painottua edunvalvontaan vai yhteiseen kehittämiseen?**

Nuoret haluavat vaikuttaa

Kuntien lakisääteisiä osallisuuskanavia ollaan uudistamassa.

Kuntien nuorisovaltuustot saavat tuekseen maakunnallisen vaikuttajaryhmän. **Miten nuorten ääni, luovuus ja energia saadaan osaksi maakunnan kehittämistä?**

Kysymykset ja haasteet

Miten maakunnan asukkaiden osallisuus- ja vaikutusmahdollisuuksia voitaisiin vahvistaa?

Voidaanko suoraa demokratiaa ja osallisuutta vahvistamalla lisätä myös asukkaiden hyvinvointia?

Voidaanko osallisuus nähdä myös voimavarana maakunnan kehittämisessä ja sen haasteiden ratkaisemisessa?

Tulisiko erillisistä osallisuuskanavista rakentaa yhtenäinen toimintamalli?

Mikä rooli maakunnallisilla rakenteilla voisi olla kuntalaisten osallisuusmahdollisuuksien vahvistamisessa?

Osallisuus
Etelä-Savossa

Kuuleminen kumppanuutena

- haasteena muutos kohti vahvempaa kansalaisuutta

”Yhteiskunnallinen aktiivisuus tuo merkitystä elämääni”

”Olen mukana kehittämistoiminnassa, jossa omaa kokemustani ja osaamistani arvostetaan”

Osallisuuden tasot	**Kokemus, että kuulun yhteisöön**	**Kokemus, että minua kuullaan**	**Kokemus, että voin vaikuttaa**	**Osallisuus toimijuutena**	**Osallisuus kumppanuutena**
Haaste	Osallisuus toteutuu ”social inclusion” -merkityksessä.	On kanavat ja kuulemisella on merkitystä.	On foorumit ja kanavat, jota kautta asioihin pääsee vaikuttamaan.	Kansalaisaktiivisuudelle löytyy areenoita, arvostusta ja toiminta-edellytyksiä.	Osallistuminen kumppanuuspohjalta tapahtuvaan kehittämistoimintaan yhdessä viranomaisten ja asiantuntijoiden kanssa nähdään kansalaisten osallisuuden syvimpänä tasona
Seuraus, jos ei toteudu	Syrjäytyminen	Vetäytyminen	Turhautuminen	Passiivisuus	

Osallisuus
Etelä-Savossa

Mikä on osallisuuden merkitys?

1 Olennainen osa kansanvallan, demokratian toteutumista

Tarkoittaa suoria vaikutus-kanavia edustuksellisen demokratian rinnalla

2 Vahvistaa luottamusta hallintoon

Hyvä hallinto edellyttää kansalaisten luottamusta ja hyväksyntää (vaikuttaa mm. äänestysaktiivisuuteen)

Osallisuuskanavat lisäävät vuorovaikutusta kansalaisten ja hallinnon välillä

3 Osallisuus luo tasa-arvoa ja eheyttä

Antaa kokemuksen, että olemme ”samassa veneessä”

Vastakohtana syrjäytyminen, osattomuuden kokemus

4 Osallisuus luo hyvin-vointia

Osallisuus luo yhteen-kuuluvuuden tunnetta

Osallisuus luo kokemuksen siitä, että voi vaikuttaa

Palvelujen vaikuttavuus lisääntyy, kun niitä kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa

5 Osallisuus on aluekehityksen voimavara

Osallisuus luo myönteistä ilmapiiriä ja saa asukkaat mukaan maakunnan ja alueiden kehittämiseen

Kansalaisten ja yhteisöjen asiantuntemus ja resurssit saadaan käyttöön

Osallisuus
Etelä-Savossa

Osallisuus-ohjelman lähtö-kohdat

Osallistuu ja vaikuttaa

Ohjelmassa osallisuudella viitataan erityisesti kansalaisten ja julkishallinnon väliseen suhteeseen.

Huomion kohteena ovat kanavat, joilla kansalaiset pääsevät osallistumaan ja vaikuttamaan julkishallinnon toimintaan.

Saa äänen kuuluviin

Osallisuus nähdään myös yhteisöllisenä ilmiönä.

Asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat usein äänensä parhaiten kuuluviin erilaisten yhdistysten ja järjestöjen kautta.

Vahvistaa vuoropuhelua

Osallisuus nähdään uudistuvana ja kehittyvänä rakenteena.

Osallisuutta pyritään kehittämään kohti kansalaisten ja hallinnon edustajien välistä tasavertaista vuoropuhelua.

Tukee ja täydentää

Ohjelmassa nähdään, että kansalaisten suorat osallisuuskanavat ja edustuksellisen demokratian kanavat eivät kilpaile, vaan parhaimmillaan tukevat ja täydentävät toisiaan.

Lisää elinvoimaa

Osallisuus nähdään aluekehityksen resurssina.

Kansalaisten aktiivisuus luo myönteistä ilmapiiriä ja lisää alueen elinvoimaa.

Rakentaa avoimuutta

Osallisuuden vahvistaminen edellyttää hallintokulttuuria, joka tukee avoimuutta ja vuorovaikutusta hallinnon, kansalaisten ja yhteisöjen välillä.

Kokoaa yhteen

Ohjelman tavoitteena on luoda maakuntaan osallisuuden toimintajärjestelmä, joka kokoaa yhteen eri hallinnonalojen osallisuus-mahdollisuuksia ja tekee niistä kansalaisille helposti tunnistettavan kokonaisuuden.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Osallisuus täydentää julkishallinnon päätöksentekoa

Osallisuus vahvistaa demokratiaa ja lisää luottamusta hallintoa sekä päätöksentekoa kohtaan.

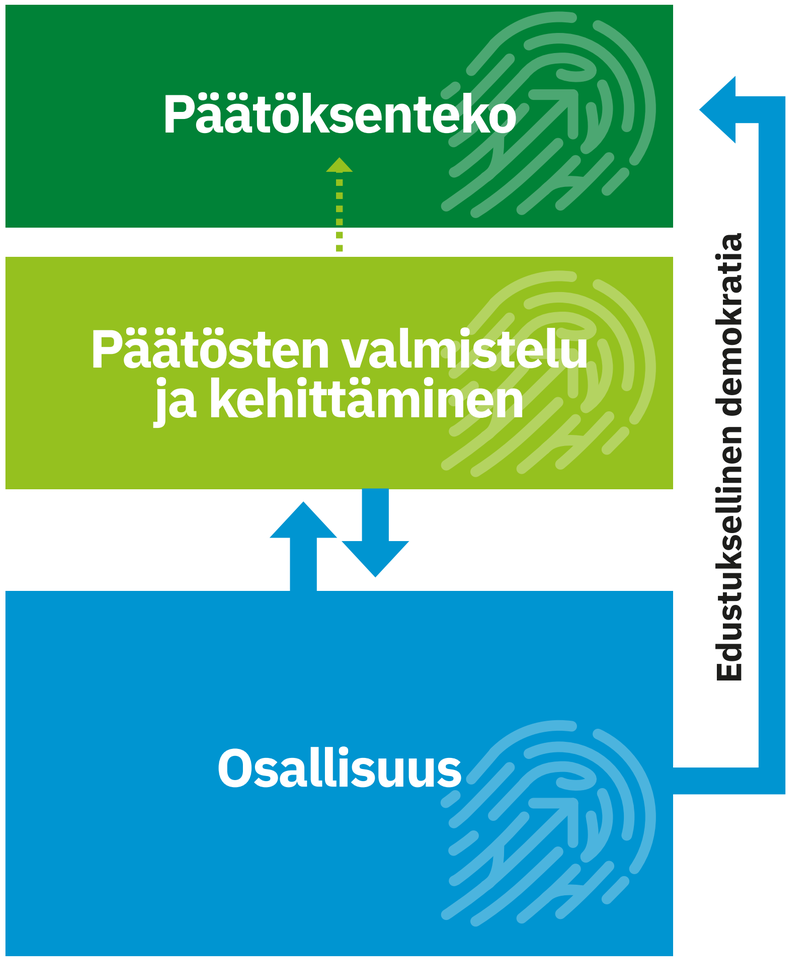
Osallisuuden kanavat eivät ole:

- ✗ Kilpailevia tai rinnakkaisesti toimivia päätöksentekokanavia.
- ✗ Intressiryhmien edunvalvontakanavia.
- ✗ Poliittisesti valittuja tai toimivia vaikutuskanavia.

Osallisuuden kanavat ovat:

- ✓ Edustuksellista demokratiaa täydentäviä kansalaisten vaikutuskanavia.
- ✓ Päätöksenteon laatua lisääviä rakenteita tuomalla siihen kansalaisten kokemusta ja asiantuntemusta.
- ✓ Rakenteita, jotka lähentävät kansalaisia ja hallintoa toisiinsa.
- ✓ Rakenteita, jotka lisäävät luottamusta hallintoa ja päätöksentekoa kohtaan.

Kansalaisten suorat osallistumis- ja vaikutuskanavat:



Mitä toimiva osallisuusmalli edellyttää?

Osallisuuskanavien suhde valmistelun ja päätöksenteon prosessiin kirkastetaan ja kuvataan.

Osallisuusmallien toiminta kytketään tiiviimmin osaksi asioiden valmistelua.

Osallisuusmalleja käytetään enemmän yhteisen ongelmanratkaisun ja kehittämisen alustoina.

Vastakkainasettelun sijaan kumppanuutta, joka tukee päätöksentekoa sekä vahvistaa osallisuutta.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Meidän ääni.

Yhdessä.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Kaikki mukana kehittämässä Etelä-Savoa

Maakunnan asukkailla on monia väyliä vaikuttaa siihen, miten Etelä-Savo toimii. Vaikuttamisen kanavia on tarjolla kaikkialla maakunnan niemissä ja notkelmissa, kylissä ja kaupungeissa. Kuviossa on esimerkkejä vaikuttamiskanavista.

Osallisuus on osa kansanvaltaa ja demokratian toteutumista, se vahvistaa luottamusta hallintoon sekä luo tasa-arvoa ja eheyttä. Osallisuus luo hyvinvointia ja on aluekehityksen keskeisiä voimavaroja.

Jokaisella on mahdollisuus jättää jälki paremman Etelä-Savon kehittämisessä.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Osallisuusohjelma on valmistunut laajalla joukolla

Työskentelymallin suunnittelu

- Valmistelutyöryhmä koottiin syksyllä 2018 Etelä-Savon maakuntaliiton toimesta.
- Ohjelmatyö liittyi tässä vaiheessa maakunta- ja soteuudistukseen.
- Valmistelussa on ollut mukana laaja-alaista kansalaistoiminnan osaamista.
- Työskentelymalli hyväksyttiin 1.11.2018

Käynnistysseminaari ja työskentelyn organisointi

- Prosessi käynnistyi avoimella seminaarilla (29.11.2018), johon osallistui noin 50 henkeä, edustaen laajasti eri viranomaistahoja, asiantuntijoita, sekä kansalaistoimijoita.
- Osallisuusteemat esiteltiin ja niiden ideointi ja työstäminen käynnistettiin teemaryhmissä.
- Teemaryhmien työ jatkui suunnitelman mukaisesti myös seminaarin jälkeen ja ryhmiin oli mahdollisuus ilmoittautua kiinnostuksen mukaan.
- Teemaryhmien asiantuntemus varmistettiin myös kutsumenettelyllä.
- Kullekin teemaryhmälle valittiin vetäjä / vastuuhenkilö.

Työskentely teemaryhmissä

- Kukin teemaryhmä (6 kpl) kokoontui neljä kertaa keväällä 2019.
- Ryhmät saivat työskentelylleen tukea ja ohjausta maakuntaliitolta.
- Teemaryhmät kutsuivat myös asiantuntijoita avukseen.
- Teemaryhmät hakivat vastauksia oman ryhmän kannalta annettuihin kysymyksiin:
  1 Miten asukkaiden ääni kuuluu maakunnan eri alueilta?
  2 Miten asiakkaat saadaan mukaan kehittämään julkisia palveluja?
  3 Järjestöt antavat äänen eri kansalaisryhmille. Miten hyödynnetään?
  4 Millainen osallisuusmalli maakuntaan?
  5-6 Miten nuoriso-, vanhus- ja vammaisneuvostoista saadaan vaikuttava vuorovaikutuskanava?

Teemaryhmien yhteinen työseminaari

- Teemaryhmät esittelivät tuotoksensa 28.5.2019 työseminaarissa.
- Tuotoksia arvioitiin ja jalostettiin ”ristiinpölytys”-mallin mukaisesti.
- Kuultiin työelämäprofessori Pekka Saurin näkemyksiä ulkopuolisena asiantuntijana.
- Ohjelman runko ja keskeiset tavoitteet alkoivat hahmottua.
- Ohjelmatyön jatkumista pidettiin tärkeänä, vaikka maakunta- ja soteuudistuksen valmistelu päättyi keväällä 2019.

Ohjelman valmistelusta toimeenpanoon

- Teemaryhmien vetäjillä täydennetty suunnitteluryhmä jatkaa ohjelman työstämistä.
- Suunnitteluryhmästä muodostettiin osallisuusverkosto, joka jatkossa koordinoi ja vastaa osallisuusohjelman toimeenpanoa.
- Ohjelmaa työstettiin loppuvuodesta 2019 ja se hyväksyttiin maakunta-hallituksessa tammikuussa 2020.
- Ohjelman julkistaminen helmikuussa 2020.
- Ohjelman valmistelu ja toimeenpano etenevät rinnakkain.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Osallisuuden teemaryhmät

Teema:

Asukkaan ääni

Miten asukkaiden ääni kuuluu maakunnan eri alueilta?

Teema:

Asiakkaan ääni

Miten asiakkaat saadaan mukaan palveluja kehittämään?

Teema:

Järjestöjen ääni

Järjestöt antavat äänen eri kansalaisryhmille – miten hyödynnetään?

Teema:

Nuorten ääni

Miten lakisääteisistä neuvostoista saadaan elävä ja vaikuttava vuorovaikutus-kanava?

Teema:

Ikäihmisten ja vammais-ten ääni

Miten lakisääteisistä neuvostoista saadaan elävä ja vaikuttava vuorovaikutus-kanava?

Teema:

Osalli-suuden toiminta-malli

Millainen osallisuusmalli maakuntaan rakennetaan?

Osallisuus
Etelä-Savossa

Meidän ääni.

Asukkaat.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Teema:

Asukkaan ääni

Miten asukkaiden ääni kuuluu maakunnan eri alueilla?

Millaisia osallisuuskanavia tarvitaan alueellisen tasavertaisuuden turvaamiseksi?

OSALLISUUDEN PERUSTA

Kunnan asukkailla ja palvelun käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. (Kuntalaki 22§). Asukkailla on myös lakisääteinen oikeus vaikuttaa tai tulla kuulluksi esimerkiksi maankäyttöön ja ympäristöön liittyvissä asioissa. Asukasosallisuuden vaatimus korostuu syrjäisillä ja liitoskunta-alueilla. Asukasosallisuus on olennainen osa demokratian toteutumista.

MITEN OSALLISUUS MAAKUNNASSA TOTEUTUU?

Maakunnassa on runsaasti aktiivisia kyliä, joissa on vahva talkoohenki. Asukkaiden aktiivisuus on lisääntynyt monilla liitoskunta-alueilla. Alueellista kehittämistä toteutetaan neljän Leader-ryhmän kautta.

Pieksämäki ja Savonlinnan ovat uudistaneet lähidemokratian toimintamalliaan. Näissä kumppanuuspöydät tarjoavat kuntalaisille ja paikallisyhteisöille suoran vaikutuskanavan kaupunkien päätöksentekoon.

HAASTEET

Etelä-Savossa on runsaasti asutusta myös maaseutualueilla taajamien ulkopuolella;

Millaisia osallisuuskanavia / lähidemokratian toimintamalleja tarvitaan alueellisen tasavertaisuuden turvaamiseksi?

Miten lisätään vuoropuhelua alueen asukkaitten ja kuntien välillä?

Miten vapaa-ajan asukkaiden ääni saadaan kuuluviin ja maakunnan kehittämisen voimavaraksi?

Osallisuus
Etelä-Savossa

Teema:

Asukkaan ääni

Strategia / yleiset tavoitteet

Osallisuudella vahvistetaan Etelä-Savon elinvoimaa

Osallisuus on maakunnan voimavara. Se vahvistaa alueen elinvoimaa valjastaessaan alueen asukkaiden energiaa ja asiantuntemusta yhteiseen kehittämiseen. Osallisuuden kautta kehittämiseen saadaan mukaan myös uudenlaisia väestöryhmiä ja uudenlaista osaamista (esim. vapaa-ajan asukkaat)

Kohti yhteisöllistä osallisuutta

Asukkaiden ääni kuulu usein parhaiten eri yhteisöjen kautta. Näitä ovat esimerkiksi kylä- ja asukasyhdistykset. Myös yritykset ja muut yhteisöt ovat tärkeä resurssi alueilla.

Yhteistoiminta ja yhteisöllisyys ovat tärkeitä tekijöitä, jotka vahvistavat asukkaiden hyvinvointia.

Kuulemisesta kumppanuuteen ja yhteiseen kehittämiseen

Osallisuus tulee nähdä viranomaisten ja asukkaiden vuoropuheluna ja mahdollisuutena olla mukana asioiden valmistelussa. Pelkkä kuulluksi tuleminen ei synnytä vahvaa osallisuuden kokemusta. Viranomaisten ja asukkaiden yhdessä toteuttama kehittämistoiminta edustaa osallisuuden syvintä tasoa.

Uusi aika tarvitsee uudet kanavat

Asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet toteutuvat useiden kanavien kautta. Eri väestöryhmät tarvitsevat myös omat kanavansa, jota saisivat äänensä kuulluksi ja huomioiduksi (esim. maahanmuuttajat, opiskelijat, vapaa-ajan asukkaat). Uusia kanavia tulee suunnitella mm. digitaalisuus huomioiden.

Kehittämis-tavoitteet

Kumppanuuspöytä lähidemokratian ja osallisuuden toimintamalliksi koko maakuntaan

Kumppanuuspöytä on sektorirajat ylittävä yhteistyörakenne, jota on kehitelty ja pilotoitu Etelä-Savossa. Pieksämäellä ja Savonlinnassa kumppanuuspöytä on otettu lähidemokratian toimintamalliksi. Luodaan kumppanuuspöydästä maakunnan kokemuksien pohjalta malli, joka voisi toimia kaikissa kunnissa osallisuuden ja lähidemokratian toimintamallina.

Vapaa-ajan asukkaat mukaan maakunnan kehittämiseen

Luodaan toimintamalli, jolla vapa-ajan asukkaitten ääni saadaaan paremmin kuuluviin kuntien ja maakunnan päätöksenteossa, sekä palvelujen ja toiminnan kehittämisessä.

Uudet digitaaliset kanavat osallisuutta vahvistamaan

Luodaan digitaalinen osallisuuskanava, joka palvelee sekä maakunnan asukkaita, kuin myös vapaa-ajan asukkaita. Kanava lisää tietoisuutta kuntien ja muun julkisen hallinnon toiminnasta, sekä tarjoaa väylän asiointiin, aloitteiden tekemiseen, palautteiden antamiseen, sekä vuoropuheluun asukkaiden ja viranomaisten välillä.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Meidän ääni.

Asiakkaat.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Teema:

Asiakkaan ääni

Osallisuusohjelmassa keskitytään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin

Miten asiakkaat saadaan mukaan palveluja kehittämään?

OSALLISUUDEN PERUSTA

Sosiaali- ja terveydenhuollossa korostetaan asiakkaan ottamista mukaan hoidon suunnitteluun ja toteutukseen.

”Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen” (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812)

Asiakaskokemusten seuraaminen on välttämätöntä, kun sotepalvelujen laatua ja asiakaslähtöisyyttä halutaan kehittää.

MITEN OSALLISUUS MAAKUNNASSA TOTEUTUU?

Asiakaspalaute- ja asiakaosallisuusmalleja on kehitelty runsaasti viime vuosina

- Essotessa asiakasraati-toimintaa kokeiltiin 2015-17
- Sähköinen Sotepalaute.fi-palvelu otettiin käyttöön v. 2016
- Kehittäjäkumppanimalli otettiin käyttöön jälleen vuonna 2018 pilottina toteutetun valmennuksen jälkeen
- Asiakastyytyväisyyttä seurataan tekstiviesti-pohjaisen järjestelmän avulla
- Sosterissa on asiakasraatitoiminta ollut käytössä lasten ja nuorten palveluissa vuodesta 2017 lähtien
- Pieksämäellä asiakkaita ohjataan myös valtakunnalliseen otakantaa.fi-palvelun käyttöön
- Kaikissa yksiköissä asiakasosallisuus toteutuu myös lakisääteisen sosiaali- ja potilasasiamiestoiminnan kautta

HAASTEET

- Asiakasosallisuus terveydenhuollossa on nähty paljolti potilasturvallisuuden, oikeusturvan ja hyvän hoidon varmistamisen kautta. Tältä pohjalta asiakaspalautteet, muistutusmenettelyt ym. korostuvat.
- Asiakasraadit ja tasavertaiseen vuoropuheluun perustuvat osallisuusmallit hakevat vielä muotoaan.
- Palautejärjestelmiin liittyy haasteita: miten asian etenemisestä tiedotetaan, jotta asiakas kokee tulleensa kuulluksi.
- Miten palautteet käsitellään niin, että ne johtavat toiminnan kehittämiseen. Edellyttää, että koko prosessi (palautteet-analysointi- kehittäminen-päätöksenteko-johtaminen) saadaan toimivaksi.
- Sekä asiakasraadeissa, että joissakin palautekanavissa on esiintynyt myös tarpeetonta vastakkainasettelu asiakkaiden ja hoitohenkilökunnan välillä.

Kehittämis-tavoitteet

Kehittäjäkumppanimallin jatkaminen

Asiakasraatitoiminnan kokemusten arviointi, mallinnus ja uusi käynnistys

Osallisuus
Etelä-Savossa

Teema:

Asiakkaan ääni

Ehdotus asiakasosallisuuden toimintamalliksi sote-kuntayhtymässä.

Asiakasosallisuuden tasot ja vaikuttamisen kanavat

Palaute

Tiedon kerääminen:
→ saadaan suoraan arkipäivän toimintaan liittyvää palautetta ja tietoa
→ olennaista, mitä kysytään, esim. ”miten onnistuimme”

Käsittely:
→ keskusteluanalyysia ja vertailua
→ arkipäivän asioiden pieniä muutoksia
→ eri yksiköiden välinen seuranta organisaatiotasolla

Toimenpiteet:
→ syötteet asiakasraadille
→ tarkempi tutkiminen
→ uuden toimintamallin kehittäminen

Palautekanava

Vuorovaikutetaan yleisellä tasolla:
→ saadaan yksilöllistä tietoa
→ kysytään astetta enemmän, esim. mobiilipalaute, jossa strukturoitu kyselytyyli
→ ohjautuu suoraan eteenpäin asiakkaan valinnan mukaan
→ yksinkertainen, vain muutama kysymys
→ nimellä tai anonyymisti
→ mahdollisuus ruksata, haluaako seurata käsittelyä tms.
→ monentasoiset palautteet

Käsittely:
→ strukturoitu kysely ja analyysi
→ voi olla päivittäisesti käsiteltävää suoraan yksikössä

Toimenpiteet:
→ samat kuin edellisessä

Huoli- ja epäkohtailmoitus

Vuorovaikutetaan henkilökohtaisella tasolla:
→ johtaa suoraan toimenpiteisiin ja ehkä kehittämisaihioihin

Käsittely ja toimeniteet:
→ toimintamalli olemassa ja käytössä

Aloite

Kehitetään yhdessä:
→ syntyy tarve kehittämiselle ja asian eteenpäin viemiselle
→ kunta-aloitteen malli modifioitavissa maakuntaan

Käsittely:
→ kirjaamo; asiasta vastaava viranhaltija (kuka tekee päätöksen, kenelle kuuluu)
→ aloitteen jatko-ohjaus, hallintolakimenettely, otettava käsittelyyn ja siirrettävä oikealle taholle

Toimenpiteet:
→ virkamiesvalmistelu
→ tieto asiakasraadille
→ asukkaan näkökulma, paikallisuus, oma elinympäristö
→ palaute samaan järjestelmään, jossa ohjautuu oikealle palveluntuottajalle / päätöksentekijälle

Asiakasraati

Osallisuus strategiana:
→ osallistava budjetointi
→ tehdään päätös ja valitaan kehittämiskohteet, laaditaan jatkosuunnitelmat, kehittämistyön seuranta ja arviointi

Käsittely:
→ prosessin valmistelu ja asioiden käsittely
→ asiakasraadilla legitiimi asema osana maakunnallista osallisuusjärjestelmää
→ edustuksellisuus
→ asiakasraadin hyödyntäminen jo asioiden valmistelussa
→ ei byrokraattinen kanava
→ aikataulutus
→ ketterä toimintamalli

Toimenpiteet
→ perheneuvoston malli pohjaksi: työryhmät, jotka pohjustuvat asiaa laajemman verkoston käsittelyyn
→ ydinryhmä, jonka tukena asiakasryhmät eri palvelualueilta

Palvelun yhteiskehittäminen

Osallisuus toimintakulttuurina:
→ palvelun tai palvelukokonaisuuksien suunnitteluun, kehittämiseen ja toteutukseen ja arviointiin osallistuminen

Osallisuus kuulemisena

Osallisuus toimijuutena

Osallisuus vaikuttamisena ja kehittämisenä

Osallisuus
Etelä-Savossa

Meidän ääni.

Järjestöt.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Teema:

Järjestöjen ääni

Järjestöt antavat äänen eri kansalaisryhmille – miten ääni kuuluu, miten hyödynnetään?

OSALLISUUDEN PERUSTA

Järjestöt ovat keskeinen osa kansalaisyhteiskuntaa. Ne kokoavat ihmisiä toimimaan heille merkityksellisten asioiden puolesta. Osallisuuden näkökulmasta järjestöt ovat tärkeitä, koska ne mm.:

- *edistävät ihmisen yhteistoimintaa*
- *tekevät näkyväksi ja kanavoivat ihmisten tarpeita ja intressejä*
- *tunnistavat uusia palvelutarpeita ja kehittävät palveluja*

MITEN OSALLISUUS MAAKUNNASSA TOTEUTUU?

Etelä-Savossa toimii arviolta 3 000 yhdistystä. Uusia järjestöjä perustetaan myös koko ajan.

Viime vuosina järjestöt ovat tiivistäneet yhteistyötään ja näin vahvistaneet myös yhteiskunnallista vaikuttavuuttaan. Mm. sote- ja hyvinvointijärjestöt ovat muodostaneet alueellisia/seudullisia yhteistyöjärjestöjä tai muita yhteenliittymiä. Etelä-Savon eläkeläisten neuvottelukunta kokoaa eläkeläisjärjestöt yhteen.

Järjestöjen yhteistyö on tiivistynyt myös kuntien ja sote- kuntayhtymien kanssa. Maakuntaan on luotu myös uusia palvelumalleja, joissa järjestöillä on tärkeä rooli. Esimerkkinä Etelä-Savon perhekeskus-toimintamalli.

Etelä-Savon maakuntahallitus on nimennyt maakunnallisen järjestöneuvottelukunnan YhES - yhdistykset Etelä-Savossa pilotointikaudelle 2019-2020. Järjestöneuvottelukunta ylläpitää vuoropuhelua yhdistysten ja julkisen sektorin toimijoiden välillä sekä osallistuu maakunnalliseen ohjelma- ja kehittämistyöhön. Järjestöneuvottelukunta on monialainen ja alueellisesti kattava.

HAASTEET

- Järjestöjen maakunnallinen yhteistyö
- Järjestöjen toimintaedellytykset / kuntien avustusperiaatteet
- Miten järjestöjen ääni tulee kuulluksi? Miten järjestöissä olevaa kokemusta ja asiantuntemusta voidaan hyödyntää nykyistä paremmin?
- Haasteena vakiintuneiden yhteistyö-rakenteiden puuttuminen kuntien kanssa
- Irrallisista hankkeista pitkäjänteiseen kehittämiseen
- Järjestöjen toimintamuotojen uudistuminen

Kehittämis-tavoitteet

Jokaiseen kuntaan luodaan kunta-järjestö-yhteistyölle toimiva malli

Luodaan kehittämis-rakenne, jossa mukana järjestö-, sote- ja kuntaedustajat

Järjestöneuvottelukunnan toiminnan kehittäminen

Osallisuus
Etelä-Savossa

Meidän ääni.

Nuoret.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Teema:

Nuorten ääni

Miten nuorten ääni kuuluu kunnissa ja maakunnan tasolla?

OSALLISUUDEN PERUSTA

Lasten ja nuorten osallisuudesta säädetään YK:n lapsen oikeuksien sopimuksessa, perustuslain 6. §:ssä, Nuorisolaissa ja kuntalaissa. Nuorten kuulemisesta ja vaikuttamismahdollisuuksista säännellään erityisesti heihin kohdistuvalla lainsäädännöllä (esim. nuorisolaki, lastensuojelulaki, perusopetuslaki) mutta myös hallintolain (41§) turvaamat vaikutusmahdollisuudet kuuluvat kaikille, myös lapsille ja nuorille, vaikkei tästä ole erikseen mainintaa.

MITEN OSALLISUUS MAAKUNNASSA TOTEUTUU?

Etelä-Savon lähes jokaisessa kunnassa toimii nuorisovaltuusto, -neuvosto tai vastaava nuorten vaikuttajaryhmä. Nämä poliittisesti sitoutumattomat ryhmät tuovat omassa kunnassaan nuorten ääntä kuuluviin ja ottavat kantaa ajankohtaisiin asioihin.

Etelä-Savossa toimii myös Etelä-Savon maakunnallinen nuorisovaltuusto, jonka tavoitteena on tuoda maakunnallista päätöksentekoa ja maakunnan kehittämistä lähemmäksi nuorten arkea.

Kuntien nuorten vaikuttajaryhmät toimivat omissa kunnissa, mutta saavat lisäarvoa ja tukea olemalla mukana maakunnallisessa toiminnassa.

Yhteistyössä kuntien nuorisotyön kanssa on vuodesta 2017 järjestetty kaikille nuorille avoimia Etelä-Savon nuoret vaikuttajat -tapaamisia, joiden tarkoitus on koota yhteen eteläsavolaisia nuoria eri teemojen ympärille.

Maakunnassa toimii lisäksi erilaisia nuorten osallisuus- ja kehittäjäryhmiä osana palveluiden ja organisaatioiden kehittämistä.

HAASTEET

- Nuorten aito osallisuus Etelä-Savossa – miten saadaan nuorten ääni vaikuttamaan päätöksentekoon?
- Viestinnän selkeys ja monikanavaisuus – miten asiat esitetään ymmärrettävästi.
- Nuorten vähenevä määrä Etelä-Savossa.
- Liikkenneyhteydet ja kulkeminen harvaan, mutta kauttaaltaan asutussa maakunnassa – alaikäisille nuorille kulkeminen on haastavaa ja tämä rajoittaa osallistumista.
- Kaikkien nuorten äänen mukaan saaminen – miten saadaan osallisuustoiminta innostavaksi ja kiinnostavaksi kaikille nuorille, elämäntilanteesta riippumatta – miten tavoitetaan nuoret ja vahvistaa nuorten uskoa omaan ääneen ja toisaalta lisätään kiinnittymistä yhteiskuntaan.

Kehittämis-tavoitteet

Jokainen nuori on asiantuntija
→ Luodaan toimintamalli, joka tunnistaa erilaisissa elämäntilanteessa olevat nuoret vaikuttajina ja kehittäjinä.

Esa-Manu, Etelä-Savon maakunnallinen nuoriso-valtuusto
→ Kehitetään Esa-Manun toimintaa kaikkien maakunnan nuorten vaikuttamiskanavana.

Oppilaitosten ja kuntien nuoret mukaan
→ Tuetaan nuorten osallisuus-toimintaa kunnissa ja oppilaitoksissa.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Meidän ääni.

Ikäihmiset ja vammaiset.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Teema:

Ikäihmisten ja vammaisten ääni

Miten vanhus- ja vammaisneuvostoista saadaan elävä ja vaikuttava vuorovaikutus-kanava?

OSALLISUUDEN PERUSTA

Jokaisessa kunnassa tulee olla vanhus- ja vammaisneuvostot, jotka voivat olla myös yhdistetty tai usean kunnan yhteisesti järjestetty. Neuvostolle on annettava mahdollisuus vaikuttaa kunnan eri toiminnan suunnitteluun, valmisteluun ja seurantaan mm. hyvinvointiin, terveyteen, elinympäristöön, asumiseen, liikkumisen tai palveluihin liittyvissä asioissa. (Kuntalaki 27 § ja 28 §)

MITEN OSALLISUUS MAAKUNNASSA TOTEUTUU?

Etelä-Savossa vanhus- ja vammaisneuvostot toimivat joka kunnassa. Näiden lisäksi Essoten kuntayhtymän alueelle on perustettu alueellinen vanhus- ja vammaisneuvosto, joka muodostuu kuntien vastaavien neuvostojen edustajista.

Osallisuusohjelmatyön yhteydessä on kartoitettu neuvostojen toimintamuotoja. Toimintamuodoissa on eroja, mutta sekä neuvoston jäsenten, että viranomaisten puolella nähdään toiminnassa epäselvyyttä ja kehitettävää.

HAASTEET

- Neuvostojen jäsenet kokevat, että toimintaa ei tunneta riittävästi ja niiden asema on epäselvä.
- Toiminnassa on kirjavuutta sen suhteen, mitä asioita tuodaan neuvoston käsittelyyn.
- Neuvoston jäsenet kokevat, että asiat tulevat usein liian valmiina ja neuvostoille jää vain lausunnon antajan rooli.
- Essoten yhteydessä toimivan alueellisen neuvoston ja kunnallisten neuvostojen ja roolit ja työnjako ovat epäselviä.
- Osallisuusohjelmatyön pohjalta voidaan arvioida, että jännitteisyydet kuntien neuvostojen toiminnassa johtuvat pitkälti epäselvyydestä neuvostojen eri roolien välillä. Neuvostot ovat ensi sijassa osa osallisuusmallia, mutta toimivat kunnallisten lautakuntien tapaan. Tätä eroa ei toiminnassa ole kirkastettu.

Kehittämis-tavoitteet

Yleisenä tavoitteena nähdään, että vanhus- ja vammaisneuvostojen toimintaa ja toimintakulttuuria tulee uudistaa siten, että niissä korostuu osallisuusohjelman lähtökohtien mukaisesti mm. osallistuminen asioiden valmisteluun, tasavertainen vuoropuhelu ja pyrkimys yhteiseen kehittämiseen.

Kehittämishaastetta on jäsennetty korostamalla kahta erilaista toimintakulttuuria, jotka liittyvät edunvalvontaan ja toisaalta kehittämiseen. Osallisuusohjelma yleisenä tavoitteena on pyrkiä vahvistamaan neuvostojen toimintaa kehittämiskulttuurin pohjalta oheisen jäsennyksen mukaisesti.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Teema:

Ikäihmisten ja vammaisten ääni

Edunvalvonnasta kehittämiseen

	Edunvalvontakulttuuri	»	Kehittämiskulttuuri	Mitä edellyttää toteutuakseen?
Jäsenen rooli ja tehtävä	Tehtävänä on olla oman intressiryhmän edustajia ja ajaa sen näkökulmaa ja etuja.	»	Tehtävänä tuoda neuvoston työskentelyyn oman elämäntilanteen ja kokemuksen kautta syntynyttä asiantuntemusta.	Yhteiset pelisäännöt ja koulutus.
Miten asioita valmistelevat virkamiehet näkevät neuvoston roolin ja tehtävän?	Neuvosto nähdään foorumina, jossa eri intressiryhmät pyrkivät ajamaan omia tavoitteitaan. Tuottaa lisätyötä tai voi hankaloittaa omaa työtä.	»	Neuvosto toimii foorumina, josta voi saada asiantuntemusta ja tukea oman työn haasteisiin. Neuvosto voi myös ideoida ja käynnistää yhteiskehittämiseen perustuvia kehittämishankkeita.	Tietoa myös johdolle ja esimiehille, jotta osaavat aina ottaa mukaan jo valmistelun alkuvaiheessa. Ohjeistettava ja koulutettava.
Miten asioita tuodaan käsittelyyn?	Asioita tuodaan tiedoksi ja lausunnon antamista varten (hallinto).	»	Varhaisessa valmisteluvaiheessa olevia suunnitelmia /päätöksiä tai ongelmia ja haasteita, joiden ratkaiseminen edellyttää yhteistä pohdintaa tai kehittämistoimia.	Prosessi kuvataan ja prosessissa aina alkuvaiheessa mukana neuvosto.
Neuvoston asema	Rinnastetaan poliittisesti valittuihin lautakuntiin.	»	Tunnistetaan osallisuusmallina, jolla myös kehittämisrooli.	Osallisuusmalli vaatii tiedottamista ja viestintää aktiivisesti eri kanavia pitkin.
Työskentelytapa	Kokousmainen asioiden käsittely.	»	Ideoivaa ja ratkaisuja hakevaa ryhmätyöskentelyä (myös).	Työpajatyöskentelyä, ideointia sähköisiä kanavia pitkin, yhteiset alustat.
Keskinäiset suhteet	Vastakkainasettelu, erilaiset intressit.	»	Kumppanuus, yhteiset intressit, kaikki hyötyvät.	Kumppanuus vaatii tasavertaisen suhteen, ei vastakkain asettelua, avointa keskustelua, ei ongelmalähtöistä.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Kaikkien ääni.

Yhteistyössä.

Osallisuus
Etelä-Savossa

Osallisuusohjelma

Miten toteutuu? Miten tästä eteenpäin?

Visio

Etelä-Savo on aktiivisten asukkaiden maakunta, jossa ihmiset välittävät toinen toisistaan.

Kaikilla on kokemus mukana olemisesta ja mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa yhteisten asioiden hoitamiseen.

Osallisuusohjelma on laajapohjaisen toimijaverkoston yhteisen ideoinnin ja suunnittelun tulos.

Verkosto vastaa myös ohjelman toimeenpanosta ja sitä toteutetaan hajautetusti eri toimijoiden kehittämis-hankkeiden avulla.

Verkostoa edustava työryhmä – osallisuuspöytä – vastaa ohjelman seurannasta ja se ohjaa sekä tukee ohjelman toimeenpanoa.

Maakuntaliitto vastaa osallisuuspöydän koollekutsumisesta ja asioiden valmistelusta.

Osallisuusohjelmaa toteuttavat tahot toimivat tiiviissä yhteistyössä ja tukevat toisiaan rakentaen osallisuus-ohjelman kokonaisuutta.

Kerran/kaksi vuodessa kutsutaan koolle kaikille avoin osallisuusfoorumi, jossa käsitellään osallisuuteen liittyviä ajankohtaisia kysymyksiä, seurataan osallisuusohjelman toteutumista ja kehitetään osallisuustoimintaa.

Toimijat ja vastuut

- **Maakuntaliitto vastaa**
  - toimintamallin kokonaisuudesta ja osallisuuspöydän toimintaedellytyksistä
  - järjestöneuvottelukunnan ja nuorten vaikuttajaelimen toimintaedellytyksistä
- **Etelä-Savon kunnat vastaavat**
  - omien kuntiensa osalta osallisuuden toteutumisesta ja kehittämisestä
  - vanhus- ja vammaisneuvostojen, sekä nuorten vaikuttajaelinten toiminnan kehittämisestä
- **Järjestöt vastaavat**
  - omalta osaltaan osallisuusmallin tiedotuksesta sekä kansalais- ja viranomaistoiminnan yhteistyön kehittämisestä
- **Sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymät**
  - vastaa oman palvelujärjestelmänsä osalta asiakasosallisuuden kehittämisestä

Yhdessä parasta jälkeä

Osallisuus Etelä-Savossa

esavo.fi/osallisuus

Valokuvat: VisitSaimaa (sivu 2)
ja Ida Paunisalo (muut kuvat)