Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelma

Vuosille 2027-2030

Siun SOTE
POHJOIS-KARJALAN HYVINVOINTIALUE

Osallisuusvaliokunta
Aluehallitus
Aluevaltuusto

siunsote.fi

Mikä on osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelma?

Yhdenvertaisuus on osallisuuden edellytys, joka varmistaa kaikkien mahdollisuuden osallistua. Osallisuus puolestaan vahvistaa yhdenvertaisuuden toteutumista käytännössä.

Tämä ohjelma ohjaa osallisuus- ja yhdenvertaisuustyötä Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella – Siun sotessa. Ohjelman kohderyhmänä ovat alueen asukkaat ja palvelujen käyttäjät, heidän omaisensa ja läheisensä ja erityistä tukea tarvitsevat ryhmät sekä hyvinvointialueen sidosryhmät. Ohjelman tavoitteena on vahvistaa näiden ryhmien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia hyvinvointialueen toimintaan ja palvelujen kehittämiseen. Siun sotessa on erillinen henkilöstön tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma vuosille 2027 – 2030.

Ohjelmassa määritellään, mitä osallisuus ja yhdenvertaisuus on sekä kuvataan nykytila ja määritellään hyvinvointialueen yhteiset tavoitteet ja toimenpiteet vuosille 2027–2030.

Valtuusto hyväksyy osallisuusohjelman ja raportointi valtuustolle tehdään strategian arvioinnin yhteydessä. Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelman toteutumista arvioidaan vuosittain osallisuusvaliokunnassa.



Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelmaan vaikuttavat lainsäädännöt

Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämistä tukee niin perustuslaki kuin useat sosiaali- ja terveydenhuollon lait sekä hyvinvointialueen hallintosääntö, strategia ja muut täydentävät asiakirjat.

Perustuslain (731/1999) mukaan yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen (2 §). Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon (14§). Lain mukaan yhdenvertaisuus ja sukupuolten tasa-arvo ovat perusoikeuksia ja laki kieltää syrjinnän kaikkiin henkilöön liittyvien syiden perusteella.

Laki hyvinvointialueesta (611/2021 29 § ja 34 §) linjaa vahvasti hyvinvointialueen osallistumista ja vaikuttamista. Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan.

Muu lainsäädäntö:

- Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)
- Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta (609/1986)
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista | 785/1992
- Terveydenhuoltolaki | 1326/2010 | Lainsäädäntö
- Sosiaalihuoltolaki | 1301/2014 | Lainsäädäntö
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Lisäksi YK:n sopimukset vaikuttavat ohjelman taustalla.

Hyvinvointialueen strategia tukee asukkaiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen – Siun soten strategia vuosille 2027-2030 luo perustan osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämiselle. Strategiassa määritellyt arvot ovat asiakaslähtöisyys, luottamus, inhimillisyys, rohkeus ja yhdenvertaisuus.

Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta strategiassa korostuvat asiakkaiden kohtaaminen, kuuleminen sekä kokemus omia tarpeita vastaavista palveluista.

Tämä osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelma toteuttaa hyvinvointialueen strategiaa. Tässä ohjelmassa on kuvattu keinot, joiden avulla asukkaiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta voidaan edistää hyvinvointialueellamme.



Pohjois-Karjala lukuina vuonna 2025

13 kuntaa

161 418 asukasta

Kaupunkialueilla 84 735 asukasta (53,2 %)

Maaseutualueilla 74 458 asukasta (46,8 %)

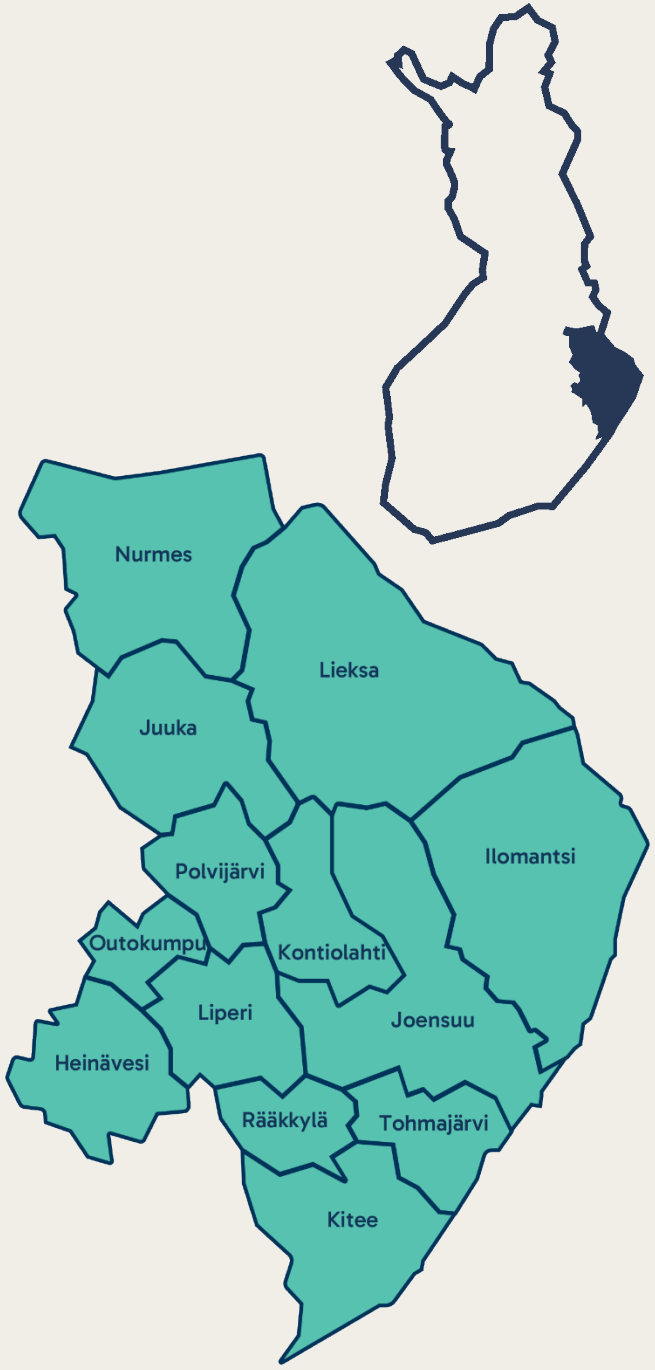
75 vuotta täyttäneitä 22 999 asukasta (14,2 %)

Vastasyntyneitä 990 asukasta (0,6 %)

Ulkomaan kansalaisia 8432 asukasta (5.2 %)

Vieraskielisiä 11 474 asukasta (7,1 %)

Venäjän kielisiä 4 445 (38,7 %)
Ukrainan kielisiä 1 265 (11,0 %)
Englannin kielisiä 501 (4,4 %)



Lähde: Pohjois-Karjalan Maakuntaliitto, Sotkanet, Tilastokeskus.

Osallisuus Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella

Osallisuus on kuulluksi, arvostetuksi ja ymmärretyksi tulemista sekä halua ja mahdollisuutta vaikuttaa omaan elämään ja yhteisiin päätöksiin

Osallinen ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa yhteisöä ja yhteiskuntaa ja voi vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin.
Osallisuuden vahvistaminen tukee asiakaslähtöisten ja laadukkaiden sosiaali- ja terveyspalvelujen tuottamista.
Osallisuus on keskeinen hyvinvointia ja terveyttä tuottava tekijä.

Osallisuus meidän hyvinvointialueellamme on

- Arvostavaa kohtaamista
- Kuulluksi tulemista
- Mahdollisuutta vaikuttaa
- Keskustelua ja yhteisen ymmärryksen luomista
- Turvallisen arjen ja ympäristön vaalimista



Osallisuus toteutuu yksilö-, yhteisö- ja sidosryhmätasolla

Potilas- ja asiakasosallisuus toteutuu arjen kohtaamisissa ja palveluissa. Se tarkoittaa asiakkaiden ja potilaiden mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin sekä tulla kuulluksi ja saada tietoa omista palveluistaan. Ammattilaisten tehtävänä on vahvistaa osallisuuden kokemusta ja turvallisuuden tunnetta kaikissa kohtaamisissa.

Asukasosallisuus koskee kaikkia pohjoiskarjalaisia, myös niitä, jotka eivät käytä sote-palveluja. Se tarkoittaa asukkaiden oikeutta osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen. Hyvinvointialueen tehtävänä on tarjota tietoa vaikuttamismahdollisuuksista sekä vahvistaa asukkaiden turvallisuuden tunnetta.

Sidosryhmäosallisuus tarkoittaa kuntien, järjestöjen, seurakuntien ja elinkeinoelämän osallistumista hyvinvointialueen palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon. Yhteistyöllä yhdistetään osaamista, kokemustietoa ja näkemyksiä, mikä edistää entistä toimivampia ja vaikuttavampia palveluja.



Hyvinvointialue mahdollistaa asukkaiden ja asiakkaiden äänen kuulumisen

Vaikuttamistoimielinten kautta

Hyvinvointialueella toimivat lakisääteiset nuorisovaltuusto, vammaisneuvosto ja vanhusneuvosto. Lisäksi toimii lapsi- ja perheasianneuvosto.

Vaikuttamistoimielimet vaikuttavat toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen, mahdollistavat osallistumisen ja vaikuttamisen sekä edistävät yhteistyötä asukkaiden, kuntien, järjestöjen ja hyvinvointialueen välillä.

Hyvinvointialueella toimii myös osallisuusvaliokunta.
Osallisuusvaliokunta edistää ja seuraa alueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallisuutta sekä vaikuttamista hyvinvointialueen toimintaan.

Asiakaskokemuksen avulla

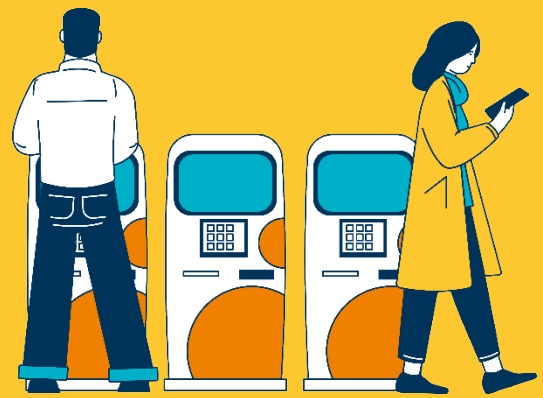
Asiakaspalautetietoa kerätään monikanavaisesti ja tuloksia hyödynnetään tiedolla johtamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Asiakaskokemustietoa saadaan myös muun muassa muistutusten, kanteluiden ja vaaratilanneilmoitusten kautta sekä suullisena palautteena.

Muiden osallistamistapojen kautta

Lisäksi hyvinvointialueella järjestetään keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asiakasraateja. Toteuttamalla erilaisia kyselyjä sekä hyödyntämällä sidosryhmäyhteistyötä saadaan asukkaiden ääni kuuluviin.







Osallisuus rakentuu arjen teoissa

Osallisuuden perustana on osallisuus tiedonsaannissa ja tuottamisessa. Tiedonsaannin tulee olla molemminpuolista: asiakas- ja potilas saa ymmärrettävää ja ajantasaista tietoa ja vastaa oman tilanteensa kannalta olennaisten tietojen antamisesta.

Potilas- ja asiakasosallisuuden toteutuminen edellyttää vuorovaikutusta, jossa asiakas- ja potilas tulee kuulluksi ja kohdatuksi, ja että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihin. Osallisuus palvelutilanteessa lisää myös turvallisuuden tunnetta.

Potilaiden ja asiakkaiden näkemykset ohjaavat myös palveluiden kehittämistä ja suunnittelua, auttaen tunnistamaan vahvuudet ja kehittämiskohteet, vahvistaen ammattilaisten ymmärrystä sekä edistäen asiakkaiden ja potilaiden sitoutumista ja luottamusta.



Yhdenvertaisuus Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella

Hyvinvointialue toimii kaikkia asukkaita varten pyrkien varmistamaan yhdenvertaisen kohtelun ja estäen syrjintää

Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia ja että ketään ei syrjitä henkilöön liittyvien ominaisuuksien perusteella, vaan jokaisella on tosiasialliset ja yhdenvertaiset mahdollisuudet oikeuksiin ja palveluihin.

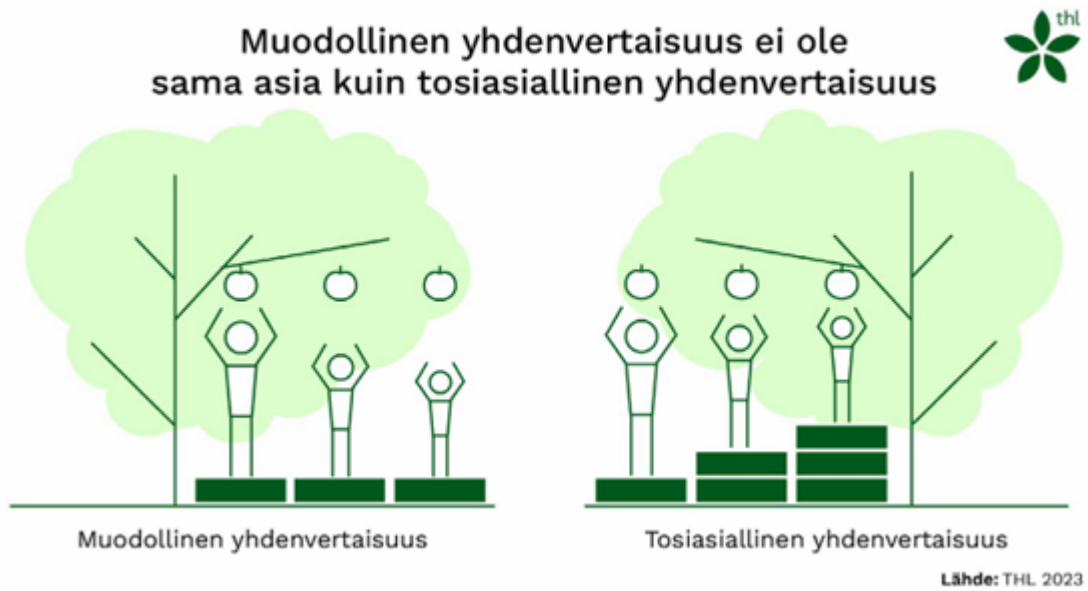
Yhdenvertaisuuden edistäminen lisää alueen asukkaiden sosiaalista turvallisuutta, joka syntyy arjen teoissa. Sosiaalinen turvallisuus hyvinvointialueen palveluissa tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakkaat tulevat hyväksytyiksi omina itsenään.

Meillä ketään eri aseteta eriarvoiseen asemaan.

Ikä	Sukupuoli	Kansalaisuus
Kieli	Vammaisuus	Perhesuhteet
Sukupuoli-identiteetti	Sukupuolen ilmaisu	Uskonto
Vakaumus	Seksuaalinen suuntautuminen	Alkuperä
Terveyden tila	Sosioekonominen asema	Muu henkilöön liittyvä syy

Tosiasiallinen yhdenvertaisuus edellyttää eri ryhmien huomioimista, jotta kaikilla on yhdenvertaiset mahdollisuudet palveluihin pääsyyn

Kaikkien samanlainen kohtelu ei aina käytännössä riitä takaamaan sitä, että yhteiskunnassa heikoimmassa asemassa olevilla ihmisryhmillä olisi yhdenvertaiset mahdollisuudet. Positiivisessa erityiskohtelussa on kyse tarpeellisista erityistoimenpiteistä, joilla parannetaan tiettyyn ryhmään kuuluvien henkilöiden asemaa ja olosuhteita. Yhdenvertaisuuslaki mahdollistaa positiivisen erityiskohtelun.



Palvelut ovat tarjolla kaikille, toteuttamistapa voi vaihdella

Siun soten palveluverkko vastaa pohjoiskarjalaisten palvelutarvetta. Sama palvelu voi olla tarjolla toisaalla toimipaikassa, toisaalla kotiin vietävänä palveluna ja toisaalla digitaalisena palveluna.

Palveluja tuotetaan eri tavoin siten, että otetaan huomioon asiakkaan tarve ja kyky käyttää erilaisia palvelumuotoja:

- Meillä on olemassa erilaisia tapoja tuottaa sama palvelu. Monikanavainen palveluverkkomme koostuu digitaalisista palveluista, kotiin annettavista palveluista, eri puolilla maakuntaa sijaitsevissa toimipaikoissa annettavista palveluista sekä keskitetysti hyvinvointialueella tai Itä-Suomen yhteistoiminta-alueella annettavista palveluista.
- Palvelumme eivät ole samanlaiset kaikkialla, mutta niillä alueilla, joissa väestön palvelutarve on samanlainen, palvelut ovat samanlaiset ja niitä tehdään samanlaisella konseptilla.
- Palvelujen tuottamistavan valintaa ohjaavat kriteerit, joiden perusteella alueen palvelut muuttuvat, kun väestön palvelutarve muuttuu.



Lue lisää tämän hetkisestä palvelustrategiasta ja –verkosta: Palvelustrategia ja palveluverkko - Siun sote

Yhdenvertaisuus rakentuu arjen teoista

Hyvinvointialueen palvelujen tulee olla yhdenvertaisia alueen asiakkaille. Sote-ammattilaisilla onkin merkittävä rooli asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumiselle.

Hyvinvointialueen päätöksenteon tulee tukea yhdenvertaisuuden toteutumista. Yhdenvertaisuus tulee huomioida ennakkovaikutusten arvioinnissa sekä muissa hyvinvointialueen lakisääteisissä suunnitelmissa, kuten palveluiden järjestämissuunnitelmassa ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen suunnitelmassa. Yhdenvertaisuuden avulla voidaan tunnistaa erilaisten asiakasryhmien tarpeet.



Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämisen tavoitteet ja toimenpiteet

Tavoitetila vuodelle 2030

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistäminen kuuluu kaikille. Jokaisella asukkaalla on mahdollisuus saada tietoa, tulla kuulluksi ja vaikuttaa omaa arkeaan, palvelujaan ja hyvinvointialueen toimintaa koskeviin asioihin.

Palveluissa jokainen kohdataan arvostavasti, asiakkaiden ja potilaiden tarpeet huomioiden. Tieto, neuvonta ja palvelut ovat saavutettavia, ja osallistumisen mahdollisuuksia tarjotaan monipuolisesti eri kanavien kautta.

Asukkaiden, asiakkaiden ja läheisten näkemyksiä, kokemuksia ja palautetta kerätään systemaattisesti sekä hyödynnetään palveluiden kehittämisessä, johtamisessa ja päätöksenteossa.

Osallisuus on osa hyvinvointialueen toimintakulttuuria, johtamista ja päätöksentekoa. Sen vaikutukset näkyvät palveluiden laadussa, vaikuttavuudessa sekä asukkaiden hyvinvoinnin ja luottamuksen vahvistumisena.



Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit
Osallisuus tiedonsaannissa ja tuottamisessa lisää yhdenvertaisuutta	Viestintämme on monipuolista ja saavutettavaa.	Arviointi kansallisen asiakaspalautekyselyn perusteella.
	Järjestämme asukastilaisuuden kerran vuodessa jokaisessa kunnassa.	x/13
	Keräämme koko maakunnan hyte-toimijoilta (kunnat, järjestöt, seurakunnat) hiljaisia signaaleja.	Kysely kerran vuodessa.
	Viestimme asiakaspalautetiedon tuloksista aktiivisesti.	Osana omavalvonnan raportointia. Asiakaskokemuksen tilannekatsaus käsitellään osallisuusvaliokunnassa 2x/vuosi
Osallisuus ja yhdenvertaisuus palvelutilanteessa	Neuvontamme ja asiakasohjauksemme on asiakaslähtöistä.	Arviointi kansallinen asiakaspalautekyselyn perusteella.
	Huolehdimme, että palvelumme ovat asiakkaille saavutettavia.	Kansallinen asiakaspalaute; palvelun saatavuus.
	Vahvistamme henkilöstön osallisuus- ja yhdenvertaisuusosaamista verkkokoulutuksella.	Verkkokoulutuksen osallistumisaste.
	Laaditamme turvallisemman kohtaamisen periaatteet hyvinvointialueen palveluihin.	Turvallisemman kohtaamisen periaatteet laadittu.
Osallisuus ja yhdenvertaisuus kehittämisessä ja suunnittelussa	Osallistamme vaikuttamistoimielimet keskeisten asioiden suunnitteluun ja kehittämiseen.	Lausuntojen määrä.
	Hyödynnämme asiakaskokemustietoa palveluiden kehittämisessä.	Osana omavalvonnan raportointia.
	Tuemme hyvinvointialueen järjestöavustuksilla asukkaiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta vahvistavaa toimintaa.	Järjestöavustusten määrä ja kuinka monelle myönnetty.

Mistä löydän lisätietoa ja pääsen vaikuttamaan?

Asiakkaana ja hyvinvointialueen asukkaana sinulla on oikeus saada tietoa ja osallistua.

Siun soten Osallistu ja vaikuta -sivustolle on koottu eri osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuudet: https://www.siunsote.fi/asiakkaan-opas/osallistu-ja-vaikuta/.

