

HANKKEEN NIMI – Kohti vaikuttavaa asukasosallisuutta

Sisällys

1 Rahoituksen hakija ja hankkeen toteuttaja(t)	2
2 Hankkeen tausta ja tarve	2
3 Hankkeen kuvaus (työn toteutus)	3
4 Tavoitteet ja visio	5
5 Aikataulu	6
6 Tulokset ja vaikuttavuus	7
7 Kustannusarvio ja rahoitussuunnitelma	8
8 Jatko	8
9 Riskit	9
10 Viestintä	9

1 Rahoituksen hakija ja hankkeen toteuttaja(t)

Hankkeen toteuttaa Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote.

1.1 Verkosto (jos on)

Kyse ei ole hankekonsorttiosta. Hanke on Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun soten toteuttama, eikä hankkeen varsinaisina toteuttajina ole muita organisaatioita. Hanke toteutetaan kuitenkin tiiviissä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa.

2 Hankkeen tausta ja tarve

Asiakkaiden ja asukkaiden osallistuminen sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen on noussut viime aikoina tärkeään asemaan. Osallistumisen hyödyt eivät rajoitu ainoastaan sen kautta tavoiteltaviin parempiin palveluihin, vaan asiakas- ja asukasosallisuus nähdään myös tärkeäksi osaksi toimivaa demokratiaa, omistajuuden kokemuksen vahvistamista sekä osallistavaa päätöksentekoa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistuksen yksi keskeinen tavoite on lisätä *asiakaslähtöisyyttä, saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta* palvelujärjestelmässä.

Hyvinvointialuelain 611/2021/29§:n mukaan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti selvittämällä asukkaiden ja hyvinvointialueella säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai oleskelevien palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa sekä suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa.

Kansallisesti kehityksen alla on asiakaskokemuksen mittaaminen palvelun yhteydessä. Asiakaskokemusta mitataan Siun sotessa jo melko kattavasti ja saamme hyvin palautetta niiltä asiakkailta, jotka ovat päässeet palveluiden piiriin. Kehitettävää on tiedon hyödyntämisessä eli palautteiden pohjalta tehtävissä toimenpiteissä ja niiden seurannassa. Haasteellisinta on kuitenkin saada asukaspalautetta henkilöiltä, jotka eivät pääse tai tule palveluiden piiriin tai joille palautteen antaminen on syystä tai toisesta vaikeampaa. Nuorille 10-18-vuotiaille asiakkaille ei lähetetä tällä hetkellä asioinnin jälkeen palautekyselyviestiä, sillä palautekyselyn tekninen ratkaisu ei toistaiseksi anna mahdollisuutta varmistua siitä, että kysely menisi suoraan nuorelle itselleen erityisesti silloin, kun nuori ei ole halunnut huoltajan tietävän asioinnistaan. Lisäksi voidaan todeta, että määrämuotoisessa asiakaskokemuksen mittaamisessa dialogi jää puuttumaan ja kysymykset ovat aina organisaation asettamia, jolloin osa asukkaille keskeisistä näkökulmista voi jäädä huomioimatta. Asiakaskokemuksen mittaamisen lisäksi asukkaita osallistetaan esimerkiksi erilaisten kyselyiden sekä asiakasraati- ja kokemusasiantuntijatoiminnan kautta. Tämä toiminta on kuitenkin pienimuotoista eikä kovin systemaattista.

Jotta asukkaiden ääni, erilaiset näkökulmat ja myös hiljaiset signaalit tulisivat nykyistä yhdenvertaisemmin kuuluviin, tarvitaan uudenlaisia osallistamisen tapoja entisten rinnalle sekä toimintakulttuurin kehittämistä siten, että osallistaminen muodostuisi luontevaksi ja systemaattiseksi osaksi palvelujen kehittämistä ja päätöksentekoa organisaation eri tasoilla.

Hankkeen kohderyhmiksi on valittu nuoret ja lapsiperheet sekä mielenterveys- ja päihdepalveluiden (jatkossa Miepä) kokemusasiantuntijatoimintaan kytkeytyvät haavoittuvassa asemassa olevat asiakasryhmät.

Nuorten sekä lapsiperheiden äänen kuulumattomuus on huoli koko Pohjois-Karjalassa. Maakunnallinen nuorisovaltuusto on toiminut Pohjois-Karjalan maakuntaliiton alla vuodesta 2017 alkaen. Nyt toiminta on siirretty hyvinvointialueelle, mutta sitä jatketaan yhteistyössä maakuntaliiton kanssa. Hyvinvointialueella aloitti ainutlaatuinen lapsi- ja perheasiainneuvosto, jonka toiminta on kytketty vahvasti perhekeskusverkoston toimintaan. Nuorisovaltuustolla sekä lapsi- ja perheasiainneuvostolla on edustajat kaikissa hyvinvointialueen lautakunnissa sekä osallisuusvaliokunnassa läsnäolo- ja puheoikeudella. Haasteena on kuitenkin edelleenkin vahvistaa myös niiden nuorten ja lapsiperheiden äänen kuulumisen ja huomioimisen kehittämisessä ja päätöksenteossa, jotka eivät toimi aktiivisesti tai kokevat vaikuttamisen hankalaksi.

Siun soten kokemusasiantuntijat edustavat haavoittuvassa asemassa olevia asukkaita sekä paljon palveluita käyttäviä asiakkaita. Kokemusasiantuntijatoiminnan tavoitteena on saada asukkaiden ja asiakkaiden ääni kuuluviin palveluja kehitettäessä. Tällä hetkellä kokemusasiantuntijatoiminta on Siun sotessa koordinoimatonta. Haavoittuvassa asemassa työskentelevien järjestöjen kokemuksen on, että kyseinen kohderyhmä tarvitsee tukea sitoutuakseen pitkäjänteiseen toimintaan ja tuodakseen kehittämissuhteita viralliseen valmisteluun. Kokemusasiantuntijoiden kautta tämä mahdollistuisi luottamuksellisesti ja yhteisen ymmärryksen kautta. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa on jo valmiiksi kokemusasiantuntijatoimintaa, jonka vahvistamisen ja esiin tuomisen tarvetta on tuotu esiin kokemusasiantuntijoiden toimesta. Pohjois-Karjalan maakuntaliiton, Siun soten ja poliisin toteuttamassa kyselyssä sekä työpajoissa nousi esille nuorten toiveet mielenterveys- ja päihdeasioihin liittyvän tiedon tuottamisesta kokemuksellisinä tarinoina sekä nuorille sopivalla tiedonkäsittelytavoilla.

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella on aloittanut toimintansa ainutlaatuinen osallisuusvaliokunta, jonka tehtävänä on hyvinvointialueen asiakastytyvyyden sekä asiakaspalautteen pohjalta tehtyjen toimenpiteiden seuraaminen sekä seurata mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan hyvinvointialueen laissa 611/2021/29§ ehdotettujen keinojen mukaisesti. Osallisuusvaliokunnassa on valtuutettuja ja varavaltuutettuja, aluehallituksen edustaja, kuntien, järjestöjen sekä vaikuttamistoimielinten edustajat. Osallisuusvaliokunnan toiminnalle tulee luoda malli, jolla se pystyy toteuttamaan tehtäväänsä ja toiminta saadaan nivottua osaksi päätöksentekoa.

Konkreettisenä hankkeeseen nivottavana kehitystarpeena on noussut vaikuttamistoimielimien tekemät aloitteet. Niiden valmistelu ja päätöksenteko etenee tällä hetkellä hallintosäännön mukaisesti samalla tavalla kuin kansalaisaloitteet, mikä ei ole hyödylliseksi koettu malli eri osapuolien näkökulmasta. Keskinäinen tiedonjako ja kuulluksi tuleminen puuttuu. Sitran Taloustutkimukselle teettämän kyselyn mukaan pohjoiskarjalaiset haluavat olla päätösten suunnittelussa mukana ja heitä tulisi kutsua aktiivisesti dialogiin.

3 Hankkeen kuvaus (työn toteutus)

Hankkeessa pilotoidaan asukkaiden osallistumisen ja päätöksenteon toimintamalleja ja työkaluja nuorten, lapsiperheiden, kokemusasiantuntijoiden sekä viranhaltijoiden yhteistyössä. Mallit

kytketään osaksi vaikuttamistoimielinten työskentelyä sekä päätöksenteon ja viestinnän rakenteita erityisesti osallisuusvaliokunnan kautta. Toimintamallien ja työkalujen valinnassa kiinnitetään huomiota siihen, että luotu yhteiskehittämisen malli on sovellettavissa myöhemmin eri kohderyhmien osallistamiseen. Hankkeen toimijaryhmänä toimivat hankkeen työntekijät, Miepän kokemusasiantuntijat sekä valitut edustajat osallisuusvaliokunnasta, lapsi- ja perheasiainneuvostosta, nuorisovaltuustosta sekä viranhaltijoista.

Uutena osallistamisen työkaluna otetaan käyttöön Polis-verkkokeskustelualusta, joka mahdollistaa keskustelun laajentumisen uusiin teemoihin kenen tahansa osallistujan aloitteesta. Toimijaryhmän jäsenet ovat tärkeässä roolissa alustalle vietävien ilmiöiden ja aiheiden valinnassa sekä keskustelun levittämisessä omissa verkostoissaan. Poliksen avulla osallistamme ja aktivoimme suunnitteluun ja toimintaan asukkaita laajalti ja rakennamme luottamusta sekä arvioimme toteutusta. Polis-alustan käyttöön yhdistetään tilanteen mukaan muita osallistamisen keinoja. Sitran Taloustutkimukselle teettämän kyselyn mukaan uudet osallistumisen muodot kiinnostavat pohjoiskarjalaisia, joten Polis-alustan käyttöönotolle on hyvät edellytykset.

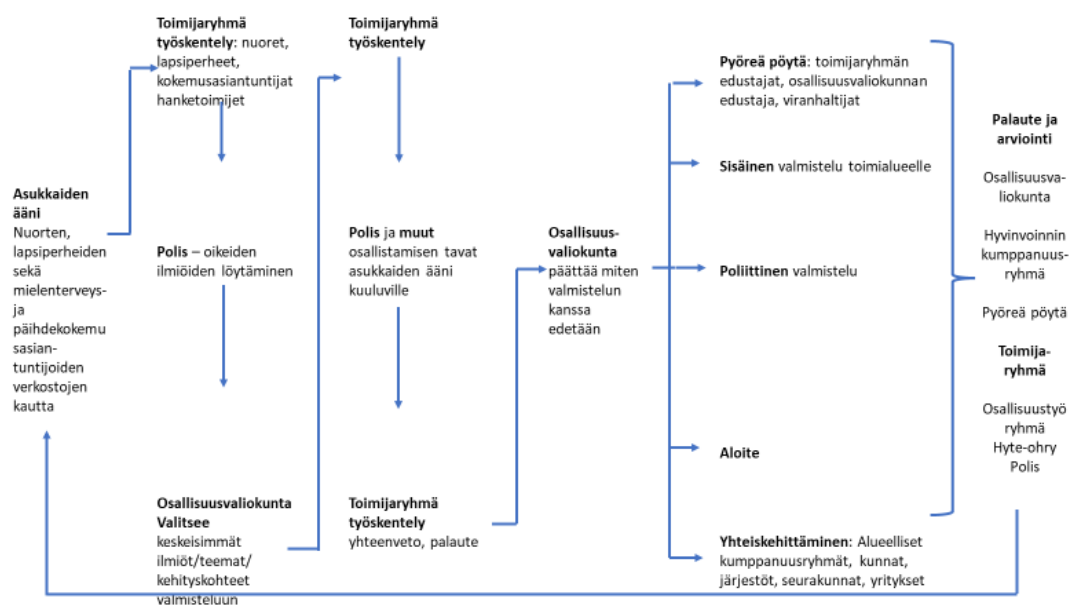
Hankkeen aikana luodaan vuorovaikutteinen yhteisen ymmärryksen, kehittämisen ja päätöksenteon malli asukkaiden, toimijaryhmän, työntekijöiden ja päättäjien välille. Pilotoimme mallia nuorten ja perheiden mielenterveys- ja päihdeasioihin liittyen hyvinvointialueen nuorisovaltuuston, lapsi- ja perheasiainneuvoston sekä Miepän kokemusasiantuntijoiden ja heidän verkostojensa kautta. Miepän kokemusasiantuntijoiden toimintaa kehitetään systemaattisesti. Mahdollisuuksien mukaan kokemusasiantuntijoiden joukosta nimetään kehittäjä, jonka roolina voisi olla esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden yhteyshenkilönä, kouluttajan ja/tai, Polis-tukihenkilönä toimiminen. Vaikuttamistoimielimet ja kokemusasiantuntijat edustavat oman kohderyhmänsä ääntä ja tuovat edustamiensa kuntalaisten äänen mukaan hyvinvointialueen kehittämiseen ja päätöksentekoon.

Esille nousseet ilmiöt ja kehittämis ehdotukset tuodaan säännöllisesti keskusteluun osallisuusvaliokuntaan, jonka tehtävänä on seurata ja arvioida asiakas- ja asukasosallisuuden toteutumista. Hankkeessa kehitetään ja kokeillaan pyöreän pöydän mallia, jossa esille nousevat konkreettiset kehittämis ideat otetaan toimijaryhmän edustajien, osallisuusvaliokunnan sekä viranhaltijoiden yhteiseen keskusteluun. Näin kuulemme kaikkien osapuolien näkökulmia ja varmistamme ettemme tee päällekkäisiä asioita sekä sovimme yhdessä asioiden viemisestä eteenpäin tarvittavaan valmisteluun. Samalla luomme mallin, jolla näistä tiedotetaan niin toimijaryhmälle, kohderyhmälle, osallisuusvaliokunnalle, päättäjille kuin viranhaltijoille. Osallisuusvaliokunta myös varmistaa osaltansa kehittämistyön tuotoksena syntyvien ehdotusten, toimenpiteiden, aloitteiden tai valtuustoaloitteiden etenemisen sekä seuraa ja arvioi niiden toteutumista. Tarvittaessa kehittämistarpeet viedään yhteiskehittämiseen alueellisiin kumppanuusryhmiin, joissa on laaja edustus kunnista ja hyvinvointialueelta, järjestöistä ja seurakunnista. Samalla luomme mallin tiedottamiselle.

Hanke ostaa vaikuttavuuskoulutusta ja työpajoja toimijaryhmäläisille koska vaikuttavuustavoitteiden asettaminen ja vaikuttavuusajattelun luominen edellyttää, että niiden periaatteet ovat tuttuja ja niitä osataan soveltaa työssä. Koulutuksen aikana voidaan täsmentää yhteisiä mittareita, sillä myös mittareiden kehitys vaatii kokeilua ja iteraatioita. Mahdollisesti on mietittävä erikseen kerätyn tiedon hyödynnettävyyttä palveluiden kehittämisessä.

4 Tavoitteet ja visio

Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen visio on **yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut**. Vastaavasti hankkeen visiona on yhteisen ymmärryksen toiminta- ja päätöksentekokulttuuri, joka auttaa tunnistamaan alueellisia megatrendejä, piileviä tarpeita ja mahdollisuuksia. Hyvinvointialueen yksi strateginen tavoite on **ennaltaehkäisy sekä hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistäminen yhteistyössä asukkaiden ja yhteistyökumppanien kanssa**. Vastaavasti hankkeen tavoitteena on toimijoiden välisen luottamuksen vahvistaminen, todennettavasti lisäarvoa tuottava kumppanuus sekä oikeudenmukaisuuden kokemus osana kehittämistä ja päätöksentekoa.



4.1 Mittarit – miten tiedetään, että ollaan onnistuttu tavoitteessa

Hankkeessa selvitetään osallistumisen vaikutukset päätöksentekoon, hyvinvointialueen palveluihin ja niiden kehittämiseen sekä palveluiden käyttäjien ja hyvinvointialueen asukkaiden kokemus osallistumisesta.

Mittareina voivat toimia:

- Poliiksen käyttöaste, väittämien ja osallistujien määrä (määrällinen/kpl).
- Poliksesta sekä muista osallistamisen tavoista johdettujen ehdotusten ja toimenpiteiden määrä päätöksenteossa (määrällinen/kpl).
- muutokset osallistumisen toteutumisessa päätöksentekijöiden sekä asukkaiden näkökulmasta (laadullinen)
- Seurataan mallin sovellettavuutta muihin vaikuttamistoimielimiin (kyllä/ei/ehkä)

5 Aikataulu

Mikä on hankkeen kokonaisaikataulu ja millaisista osista se koostuu?

1.2.2023 -31.12.2024

Q1 2023

- toimijaryhmän ja koordinoivan kokemusasiantuntijan valitseminen, sitouttaminen ja perehdyttäminen.
- lähtötilanteen kuvaus
- viestintäsuunnitelman laatimien
- Poliksen ja muiden osallistamismenetelmien haltuunotto
- Infot: aluevaltuusto, vaikuttamistoimielimet
- Toimijaryhmän työpaja: alustava kartoitus aiheista ja ilmiöistä

Q2 2023

- toimijaryhmän työpaja, Poliksen kysymykset
- 1 kpl Polis-kyselyitä sekä muita osallistamisen tapoja
- keskeisten ilmiöiden ja teemojen valinta
- kokemusasiantuntijatapaaminen
- esille nousseiden asioiden tarkastelu
- vaikuttavuuskoulutukset
- vaikuttavuustavoitteiden asettaminen, tekojen, resurssien sekä mittareiden määrittelyn aloittaminen
- viestintä

Q3 2023

- toimijaryhmän työpaja
- 1 kpl Polis-kyselyitä sekä mahdollisesti muita osallistamisen tapoja
- pyöreän pöydän tapaaminen/muu valmistelu/yhteiskehittäminen
- vaikuttavuuskoulutukset jatkuvat mahdollisesti
- kehittämis ehdotusten ja päätöksenteon seuranta
- viestintä

Q4 2023

- toimijaryhmän ja kokemusasiantuntijoiden työpaja
- väliarviointikysely, johtopäätökset ja suunnitelma toiselle hankevuodelle
- vaikuttavuuskoulutusten huomioiden osaksi toimintaa
- toimintamallin kuvaaminen
- alustava ilmiöiden ja teemojen valinta seuraavalle vuodelle
- viestintä

Q1 2024

- Infot: aluevaltuusto, vaikuttamistoimielimet
- 1 kpl Polis-kyselyitä sekä mahdollisesti muita osallistamisen tapoja
- pyöreän pöydän tapaaminen/muu valmistelu/yhteiskehittäminen
- kehittämis ehdotusten ja päätöksenteon seuranta
- toimintamallin kuvaaminen
- Viestintä

Maarita Mannelin / Tekijä

20.1.2023

ASIAKIRJAPOHJA

Q2 2024

- o toimijaryhmän työpaja
- o 1 kpl Polis-kyselyitä sekä mahdollisesti muita osallistamisen tapoja
- o pyöreän pöydän tapaaminen/muu valmistelu/yhteiskehittäminen
- o kehittämis ehdotusten ja päätöksenteon seuranta
- o kartoitamme toimintamallin käyttöönottoa muille palvelu- tai toimialueille
- o viestintä

Q3 2024

- o tarvittaessa Polis-kysely sekä muita osallistamisen tapoja
- o pyöreän pöydän mallintaminen ja laajentaminen toiseen palvelu- tai toimialueeseen ja luodun toimintamallin testaaminen
- o esille nousseiden asioiden tarkastelu ja ohjaus oikeaan päätöksentekoon
- o kehittämis ehdotusten ja päätöksenteon seuranta
- o kokemusasiantuntijatapaaminen
- o loppukysely
- o viestintä

Q4 2024

- o toimijaryhmän ja kokemusasiantuntijoiden arviointityöpaja
- o pyöreän pöydän toiminnan arviointi kaikkien toimijoiden kanssa
- o toimintamallin laajemman käyttöönoton arviointi
- o loppuraportti
- o viestintä

6 Tulokset ja vaikuttavuus

Hankkeen toimintamallin avulla saamme laajemmin asukkaat osalliseksi sekä osaksi kehittämistä ja päätöksentekoa. Teemme näkyväksi osallisuuden merkitystä, niin että siitä tulee osa päätöksentekoa. Samalla kirkastamme osallisuusvaliokunnan roolia osana päätöksenteon kokonaisuutta, osallisuuden seuraamista ja arviointia. Madallamme myös toimialueiden osallistamisen kynnyistä ja heidän vuorovaikutusta asukkaiden kanssa.

Alustavia vaikuttavuustavoitteita, vaikutuksia, tekoja resursseja on hahmoteltu alla.

Panos	Tulos	Vaikutus	Vaikuttavuus
Asukkaiden osallistamiseen käytetyt resurssit päätöksentekoprosessin eri vaiheissa (HTP, €)	Kohderyhmän osallistamisen toimenpiteet päätöksentekoprosessin eri vaiheissa (määrä, laatu)	Kohderyhmän osallistamisen kehitys HVA:n päätöksentekoprosessin eri vaiheissa (määrä, laatu)	Asukkaiden osallistumismenetelmille on luotu selkeä malli, joka on nivottu päätöksentekoon ja viestintään
Valittujen kokemusasiantuntijoiden ja nuorten palkkiot Polis-maksut (2024)	Eri asukasryhmien yhdenvertaisen osallistamisen toimenpiteet (määrä, laatu)	Kohderyhmän osallistamisen kehitys Poliksen käyttömäärän kasvu	Päätöksenteon osallisuus ja siinä tapahtuneet muutokset (fakta ja kokemus)
Henkilöstö Toimijaryhmäläiset	Vaikuttavuuskoulutus Poliksen käyttö ja muiden osallistamisen menetelmien hyödyntäminen	Henkilöstön osaaminen Toimijaryhmäläisten osaaminen	Osaamisessa vahvistumisessa ja mallin käyttämisessä tapahtuvat muutokset

6.1 Tulosaineisto

Kaksi loppuraporttia, loppusyyskuu 2024. Ensimmäinen loppuraportti/opas kertoo kokeilun toteutuksesta ja tuloksista ja se julkaistaan Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen verkkosivuilla kokeilun päätyttyä. Toinen on hallinnollinen loppuraportti, joka on Sitralle toimitettava väliraportin tyyppinen raportti kokeilun aikana tehdystä työstä.

7 Kustannusarvio ja rahoitussuunnitelma

Selvitys siitä, mihin rahoitusta käytetään. Täytä kustannusarviopohja (excel) hankesuunnitelman liitteeksi. Sitran kustannusraportointilomake noudattaa samaa rakennetta ja sen avulla raportoidaan toteutuneet kulut.

Hankkeen kokonaisrahoitustarve: 100.000€

Sitralta haettava rahoitus: 50.000€

Rahoituksen hakijan omarahoitusosuuden määrä: 50.000€ (työpanoksena)

7.1 Muut hankkeen rahoittajat ja heidän rahoitusosuutensa

Jos hankkeen rahoittamiseen osallistuu muita tahoja Sitran ja rahoituksen hakijan lisäksi, erittele tässä osallistuvat organisaatiot ja heidän rahoituksen määränsä.

Muita rahoittajia ei ole. Kustannusarvio on erillisellä pohjalla.

Rahoittaja (organisaation nimi)	Summa €	Rahoitusosuus %

8 Jatko

Hankkeen toiminta kytkeytyy alusta alkaen olemassa oleviin rakenteisiin. Hyvinvointialueen kumppanuuspäällikön tehtäviin kuuluu asiakas- ja asukasosallisuuden varmistaminen osallisuusvaliokunnan kanssa sekä osallisuusvaliokunnan toimintamallien luominen. Kumppanuuspäällikkö vastaa myös kaikkien vaikuttamistoimielimien toiminnasta.

Kumppanuuspäällikön tehtävä sijoittuu kehittämissyksikköön, osaksi strategia- ja konsernipalveluita.

Hankkeen toimintamalli on mitoitettu niin, että se on otettavissa osaksi vakiintunutta toimintaa ja teemme näkyväksi asukkaiden, päätöksentekijöiden ja toimialueiden kokemat hyödyt osallistamisesta.

Hankkeessa saadut opit ovat sovellettavissa vaikuttamistoimielinten toimintaan sekä asukkaiden, heikommassa asemassa olevien ja sidosryhmien äänen kuuluville saantiin sekä osaksi hyvinvointialueen toimialueiden osallistavaan päätöksentekoon.

9 Riskit

Toimijaryhmän sitoutuminen sekä toiminnan laajentaminen heidän edustamiinsa asukasryhmiin. Päätöksentekijöiden ja viranhaltijoiden sitoutuminen ja riittävä ajankäytön mahdollisuus. Mikäli todellisia osallistamisen mahdollisuuksia ei voida toteuttaa, jää myös hyvinvointialueen visio saavuttamatta. Vaikka uudet osallistumisen muodot kiinnostavat pohjoiskarjalaisia, on riskinä, ettei Polis-alusta tavoita aiottua kohderyhmää tai heiltä ei saada vastauksia.

10 Viestintä

Hankkeen viestintä suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä Siun soten viestinnän kanssa. Viestinnällä haetaan mahdollisimman laajan kohderyhmän tavoittamista ja osallistumismahdollisuuksista kertomista. Viestinnässä on käytössä verkkosivut, uutiskirjeet, sosiaalisen median kanavat sekä kiinteät yhteydet eri medioiden tiedotepalveluun. Hankkeessa on erityisesti tärkeää asukkaiden aktivoiminen Poliksen käyttöön muiden osallistamisen mahdollisuuksien rinnalla. Viestintäsuunnitelma tarkentuu heti hankkeen aloittamisen myötä.