

Osallisuusvaliokunnan arviointi osallisuusohjelman toteutumisesta ja konkreettisista toimenpiteistä

Osallisuusvaliokunta päätti kokouksessaan 22.04.2024 § 43 lähettää toimialueille pyynnön vastata osallisuusohjelmassa määritettyjen toimenpiteiden toteutumiseen, minkä lisäksi toimialueet saivat vastata asiakasosallisuuden toteutumisesta vapaamuotoisesti. Asiasta pyydettiin arviointi myös osallisuustyöryhmältä.

Vastaukset saatiin kaikilta muilta toimialueilta lukuun ottamatta ympäristöterveydenhuoltoa sekä terveys- ja sairaanhoitopalveluita. Konsernipalveluiden toimialue ei nähnyt aiheelliseksi kommentoida osallisuusohjelman toteutumista.

Osallisuusohjelmassa tarkastellaan osallisuutta asukas- ja asiakasosallisuuden näkökulmasta. Henkilöstön osallisuus huomioidaan henkilöstöohjelmassa.

Osallisuusvaliokunta kävi läpi saadut vastaukset ja arvioi niiden pohjalta osallisuusohjelman toteutumista. Arviointi päätettiin kokouksessa 27.5.2024 § 54 lähettää aluehallituksen ja aluevaltuuston käsiteltäväksi.

Osallisuustavoitteet ja toimenpiteet

| Viestimme selkeästi ja monikanavaisesti | |
|---|---|
| Toimenpiteet | Esimerkkejä toteutumistavoista tai -suunnitelmista |
| Luomme osallisuuden verkkosivun ja painettavan oppaan, joilla teemme osallistumisen mahdollisuudet näkyväksi. | <ul style="list-style-type: none"> Osallistu ja vaikuta-verkkosivut on luotu. Oppaan tekeminen on valmistelussa. |
| Viestimme osallistumisen vaikutuksista. | <ul style="list-style-type: none"> Asukastyytyväisyys- ja asukaskyselyjen tuloksista tiedotetaan Asiakkaita tiedotetaan palautteenantomahdollisuuksista |
| Asukkaita ja asiakkaita osallistetaan verkkosivujen uudistukseen. | <ul style="list-style-type: none"> Käyttäjäkysely on tehty, toimenpiteitä jatketaan vuoden 2024 aikana. |

| Luomme mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa | |
|--|--|
| Toimenpiteet | Esimerkkejä toteutumistavoista tai -suunnitelmista |
| Hyödynnämme vaikuttamistoimielinten ja järjestöjen asiantuntijuutta asioiden valmistelussa. | <ul style="list-style-type: none"> • Tiivis yhteistyö vaikuttamistoimielinten ja turvallisuuden ja varautumisen lautakunnan kanssa • Järjestöjen kanssa on tehty yhteistyötä erilaisten suunnitelmien laatimisessa. • Huomioidaan muun muassa EVA:n rakenteessa. |
| Järjestämme alueemme jokaisessa kunnassa asukastilaisuuden vähintään kerran vuodessa, toteutamme asukaskyselyitä ja hyödynnämme tietoa asioiden valmistelussa. | <ul style="list-style-type: none"> • Ikäihmisten palveluissa on toteutettu asukastapaamisia. • Laajemmin nämä toteutetaan elo-syyskuussa vuonna 2024. |
| Hyödynnämme monipuolisesti eri asiakasryhmiä, asiakasraateja ja kokemusasiantuntijoita palvelujen kehittämisessä erilaisia osallisuuden menetelmiä käyttäen. | <ul style="list-style-type: none"> • Esimerkiksi kuntien vammaisneuvostoille järjestetään kyselytunteja. • Kutyn (Kuntouttavan työtoiminnan maakunnallisen kehittämisen) hankkeessa tavoitteena on asiakasraatien perustaminen ja kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen. • Kohti vaikuttavaa asukasosallisuutta-hanke ja alueelliset kumppanuusryhmät |
| Pilotoimme Pol.is osallisuustyökalua. | <ul style="list-style-type: none"> • Kohti vaikuttavaa asukasosallisuutta-hankkeessa on toteutettu neljä polis-keskustelua. |

| | |
|--|--|
| <p>Huomioimme vaihtoehtoiset osallisuuden tavat, erityisesti lapset sekä muut kohderyhmät (ikäryhmät, erityistarpeet).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Uusi palautejärjestelmä hankittiin vuoden 2024 alussa ja käyttöönottoprojekti alkoi 3/2024. • Ensimmäiset mittaamiset käynnistyvät 5/2024. • Erityisryhmien palautteenanto pyritään mahdollistamaan. • Turvallisuusviestintää tehdään kohdennetusti eri ryhmille. |
|--|--|

| <p>Hyödynämme asiakaspalautetta</p> | |
|--|--|
| <p>Toimenpiteet</p> | <p>Esimerkkejä toteutumistavoista tai -suunnitelmista</p> |
| <p>Kehitämme palautteenanto menetelmiä eri kanavien kautta.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Toteutettu monipuolisesti, muun muassa Pol.is, tekstiviestit, fyysiset laitteet palvelupisteissä, asukaskyselyt, avustettu palautteen anto. • Työkäisten palveluissa on suunnitteilla asiakaspalautteen sähköisen järjestelmän käyttöönotto. • Uusi palautteenantojärjestelmä on tulossa käyttöön. |
| <p>Varmistamme asiakaspalautteiden käsittelyn, hyödyntämisen ja tiedotamme toimenpiteistä.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Laaturaportin kautta tulleet palautteet käsitellään ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. |

| Edistämme järjestöjen toimintaedellytyksiä ja vaikuttamismahdollisuuksia | |
|--|--|
| Toimenpiteet | Esimerkkejä toteutumistavoista tai -suunnitelmista |
| Kehitämme yhdessä järjestöyhteistyötä ja järjestöjen toimintaedellytyksiä. | <ul style="list-style-type: none"> • Toimialueilla on kumppanuustoimintaa. • Järjestöjä tuetaan toiminta-avustusten ja kumppanuussopimusten avulla. • Toimialueiden edustajat vierailevat järjestöjen järjestämissä tapahtumissa. |
| Ohjaamme asiakkaita kolmannen sektorin toimintaan yhteistyössä järjestöjen kanssa. | <ul style="list-style-type: none"> • Hyte-palvelutarjotin on työn alla. |
| Kehitämme vapaaehtoistoimintaa soteympäristössä. | <ul style="list-style-type: none"> • OLKA-toiminta on alkanut hyvinvointialueen tiloissa, järjestöavustusten aktivoimana yhteistyötä kehitetään. • Pelastuslaitoksella on omaa vapaaehtoistoimintaa. |