

Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelma

Vuosille 2027-2030

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. 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 2027-2029.

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 osallisuutta ja yhdenvertaisuutta.

Tämä dia päivittyy, kun uusi strategia on päivitetty.

Pohjois-Karjala lukuina



161 418 asukasta



13 kuntaa



Vastasyntyneet
1 016 asukasta
(0,6 %)



75 vuotta
täyttäneet
23 573 asukasta
(14,6 %)



Kaupunkialueet
84 154
asukasta
(51,9 %)



Maaseutualueet
75 771
asukasta
(46,8 %)



Ulkomaan
kansalaisia 8432
asukasta
(5,2 %)

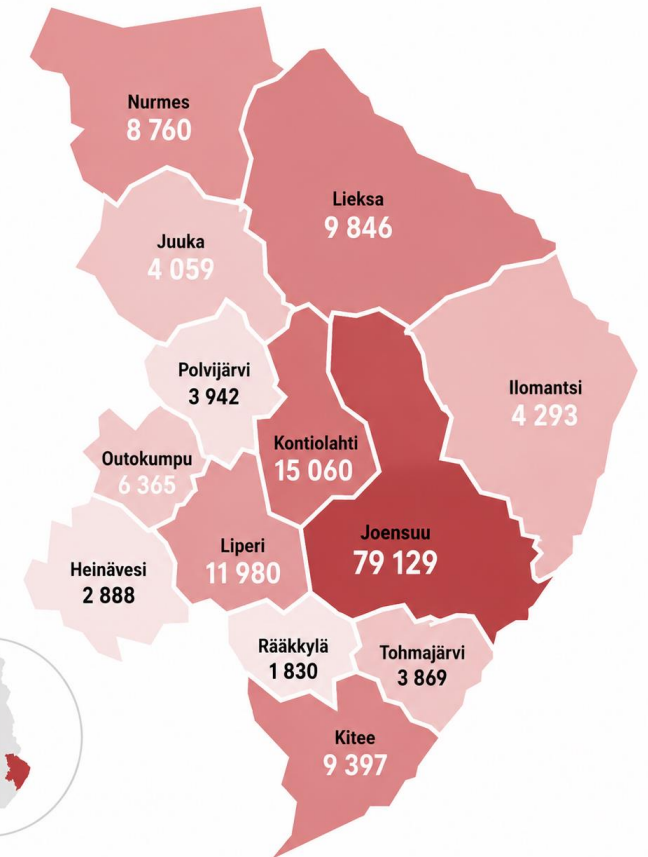


Vieraskielisiä
11 474 asukasta
(7,1 %)

Venäjän kielisiä 4 445 (38,7 %)

Ukrainan kielisiä 1 265 (11,0 %)

Englannin kielisiä 501 (4,4 %)



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 terveysten palvelujen 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...

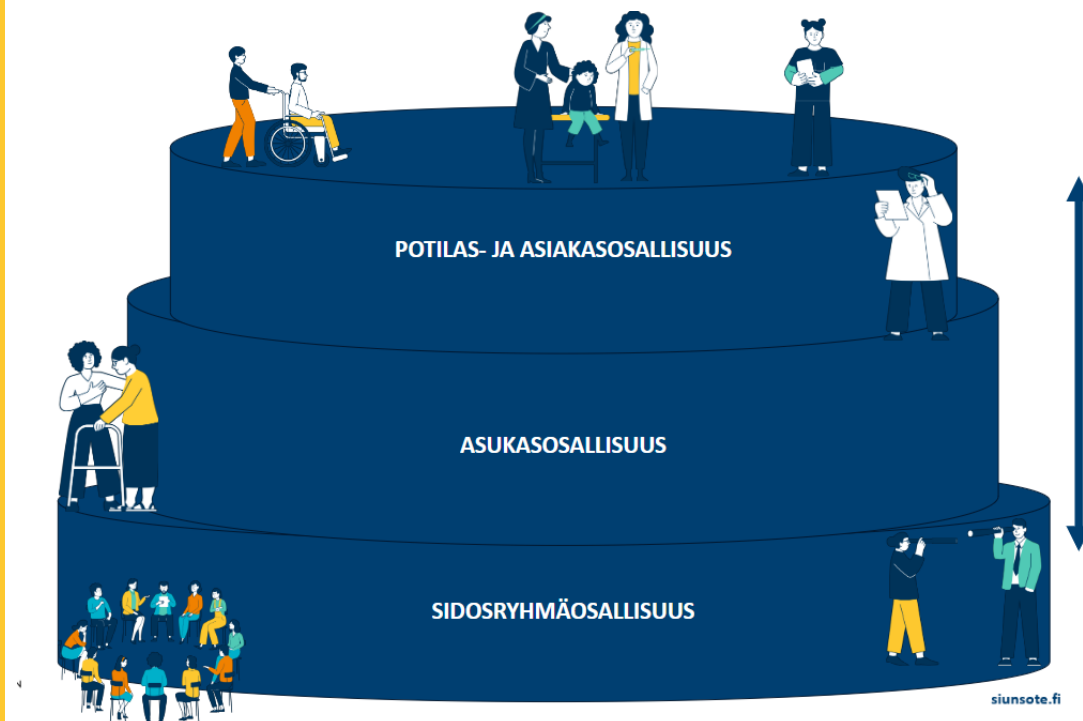


Osallisuus toteutuu yksilö, yhteisö ja sidosryhmätasolla.

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.

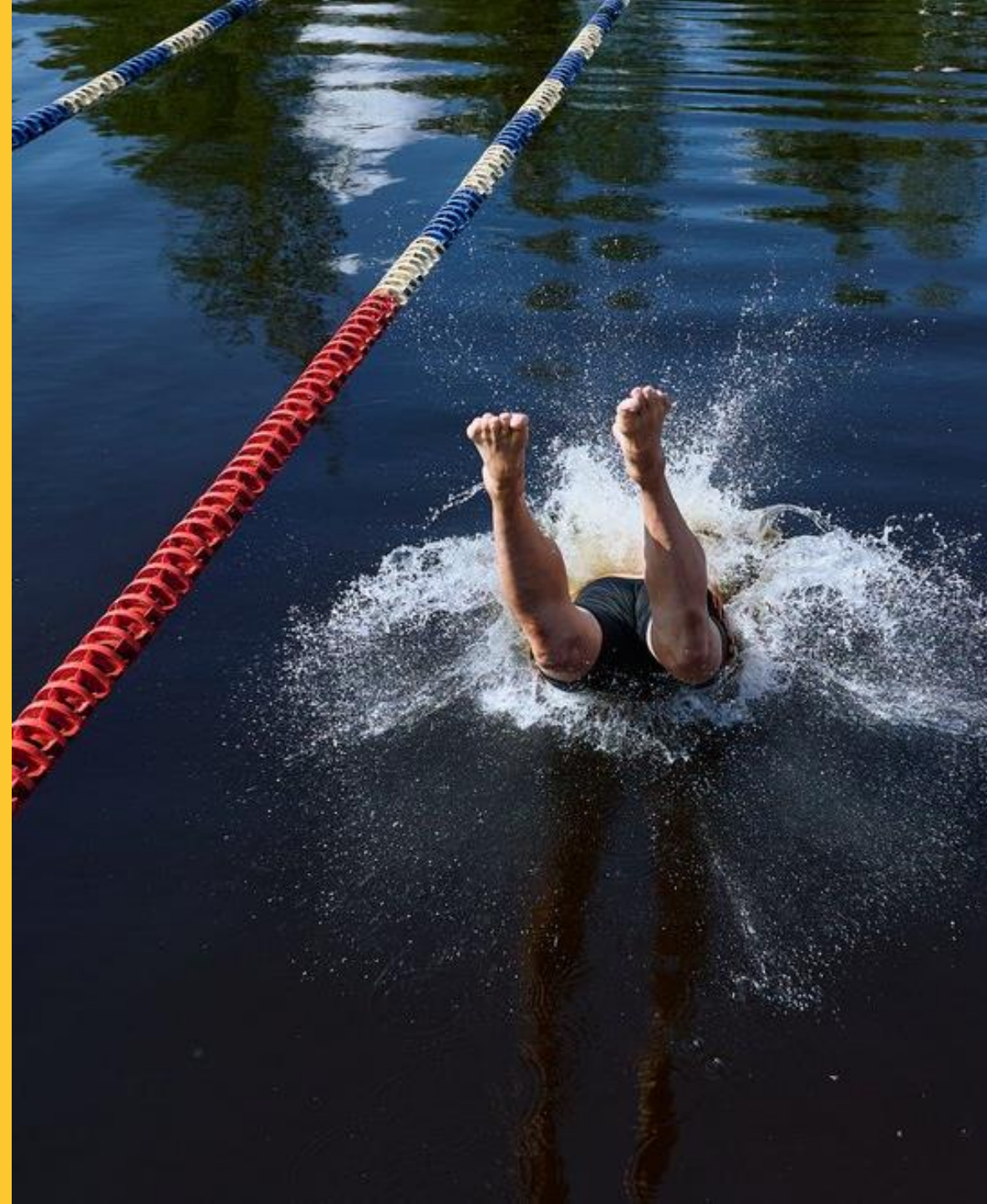
Hyvinvointialueella toimii myös osallisuusvaliokunta. Osallisuusvaliokunta edistää ja seuraa alueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallisuutta sekä vaikuttamista hyvinvointialueen toimintaan.

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 äänen kuuluviin.



Osallisuus hyvinvointialueellamme syntyy teoista ja rakenteista

Osallisuus tiedonsaannissa ja tuottamisessa

Tiedonsaanti on molemminpuolista: asiakas ja potilas saa ymmärrettävää ja ajantasaista tietoa ja vastaa oman tilanteensa kannalta olennaisten tietojen antamisesta.

Esimerkkejä keinoista:

- Ajantasainen ja monipuolinen tiedottaminen
- Omahoito ja itsehoito
- Ymmärrettävä kieli
- Sujuvat sähköiset palvelut
- Asukas- ja palveluohjaus
- Saavutettavuus
- Monikanavaisuus

Osallisuus palvelutilanteessa

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

Esimerkkejä keinoista:

- Kuulluksi ja kohdatuksi tuleminen
- Asiakaspalaute
- Asiakkaan ja potilaan oman vastuun huomioiminen
- Palvelujen tasavertaisuus
- Vaikuttaminen omiin palveluihin
- Vertaistuki

Osallisuus kehittämisessä ja suunnittelussa

Potilaan ja asiakkaan näkemykset ohjaavat palvelujen suunnittelua ja kehittämistä auttaen tunnistamaan vahvuudet ja kehittämiskohteet, vahvistaen ammattilaisten ymmärrystä sekä edistään asiakkaiden ja potilaiden sitoutumista ja luottamusta.

Esimerkkejä keinoista:

- Tilaisuuksia vaikuttamiseen ja osallistumiseen
- Kokeileva kulttuuri kehittämisosallisuudessa
- Ajantasaiset sovellukset tiedonkeruussa
- Asiakaspalautteet ja muut asukaskyselyt
- Aloiteoikeus
- Asiakasraadit, sidosryhmäyhteistyö, kokemusasiantuntijatoiminta
- Vaikuttamistoimielimet sekä osallisuusvaliokunta

Osallisuuden nykytila Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella

Vahvuudet

- Asiakaspalautetietoa saadaan runsaasti ja omavalvonta mahdollistaa palautetiedon hyödyntämisen seurannan
- Sidosryhmäyhteistyö

Mahdollisuudet

- Asiakaspalautetta kerätään monikanavaisesti, mukaan lukien suullisen palautteen antaminen ja sen kirjaaminen
- Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen laajemmin
- Henkilöstön osallisuusosaamisen vahvistaminen

Heikkoudet

- Hyvinvointialueen osallisuus- ja yhdenvertaisuus rakenteita ja toimintamalleja ei ole kuvattu
- Kokemusasiantuntijatoiminta ei ole systemaattista
- Asiakasraatitoiminta on pirstaleista
- Aukkaiden kuuleminen ja kuntakierrosten järjestäminen ei ole systemaattista
- Palautetta eivät anna ne, jotka eivät ole palvelujen piirissä

Uhat

- Resurssipula heikentää osallisuuden toteutumisen mahdollisuuksia
- Organisaatiolähtöinen kulttuuri toteuttaa toimintoja, näkykö osallisuus?

Yhdenvertaisuus Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella

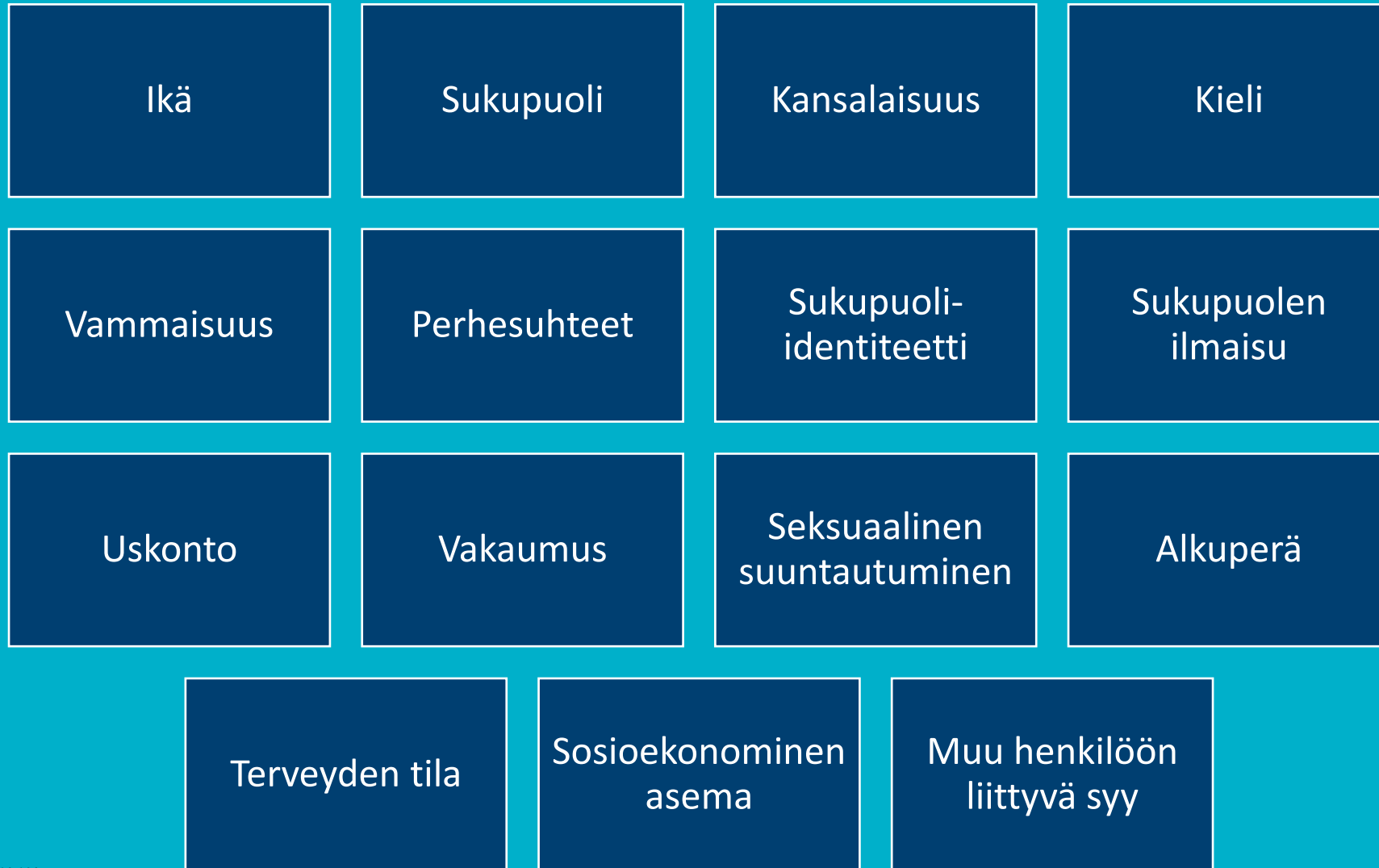
Hyvinvointialue toimii kaikkia asukkaita varten, pyrkien varmistamaan yhdenvertaisen kohtelun ja estäen syrjintää.

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 turvallista, joka syntyy arjen teoissa. Sosiaalinen turvallisuus hyvinvointialueen palveluissa tarkoittaa esimerkiksi siitä, että asiakkaat tulevat hyväksytyiksi omina itsenään.



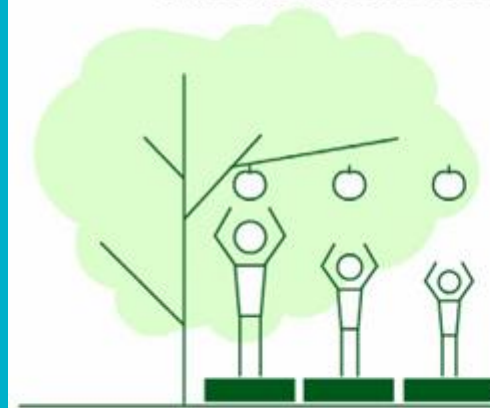
Meillä ketään ei aseteta eriarvoiseen asemaan



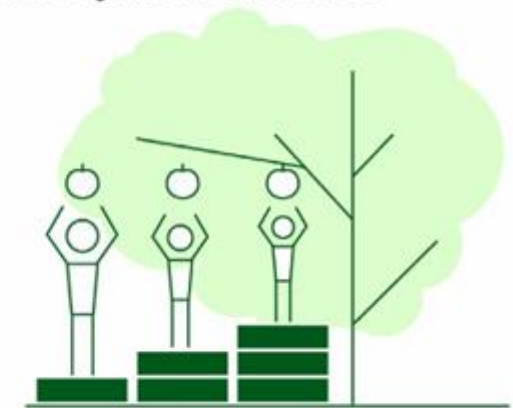
Tosiasiallinen yhdenvertaisuus edellyttää eri ryhmien, huomioimista, jotta kaikilla on yhdenvertaiset mahdollisuuden palveluihin pääsyyn.

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.

Muodollinen yhdenvertaisuus ei ole sama asia kuin tosiasiallinen yhdenvertaisuus



Muodollinen yhdenvertaisuus



Tosiasiallinen yhdenvertaisuus

Lähde: THL 2023

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 sijaitsevista toimipaikoista 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.

Yhdenvertaisuus hyvinvointialueellamme syntyy teoista ja rakenteista

Yhdenvertaisuus asukkaalle

Alueen asukkaat voivat kohdata monia esteitä palveluihin pääsyssä. Esimerkiksi seuraavien väittämien avulla asukas voi tarkastella yhdenvertaisuuden toteutumisesta:

Esimerkkejä keinoista:

- Löydän tarvitsemani tiedon palveluista.
- Osaan ilmoittautua tarvitsemaani palveluun.
- Voin asioida sosiaali- ja terveyspalveluissa omalla kielelläni.
- Voin asioida sosiaali- ja terveyspalveluissa esteettömästi.
- Saan tarvitsemani ohjeet ja neuvonnan ymmärrettävästi.
- Saan kunnioittavaa kohtaamista.
- Itsemääräämisoikeuttani ja koskemattomuuttani kunnioitetaan.

Sote-ammattilainen yhdenvertaisuuden edistäjänä

Sote-ammattilaisella on merkittävä rooli asukkaan yhdenvertaisuuden edistäjänä. Ammattilaisen on tärkeää tiedostaa oma roolinsa ja tunnistettava, mihin oletuksiin ja mahdollisiin ennakkoluuloihin oma toiminta perustuu. Esimerkiksi seuraavien periaatteiden avulla voi tarkastella yhdenvertaisuuden toteutumista:

Esimerkkejä keinoista:

- Ammattilaisen on pyrittävä asiakas- ja palvelutyössään sensitiiviseen lähestymistapaan;
 - Erilaisuuden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen
 - Avoimuus ja kiinnostuneisuus
 - Kunnioittaa itsemääräämisoikeutta ja koskemattomuutta
- Toiminnassa tulee huomioida myös:
 - Yksilölliset tarpeet
 - Yhdenvertaisuuden toteutumisen puutteet
 - Asiakaskohtainen palveluiden saavutettavuus
 - Eriarvoisuutta aiheuttavat tekijät
 - Palveluiden käyttäjien ja heidän tarpeidensa tunnistaminen
 - Kohdennettujen palveluiden tarjoaminen heikommassa asemassa oleville
- Ammattilaisella mahdollisuus kehittää omaa osaamistaan

Yhdenvertaisuus päätöksenteossa

Päätöksenteon tulee tukea yhdenvertaisuuden toteutumista. Yhdenvertaisuuden avulla voidaan esimerkiksi tunnistaa erilaisten asiakasryhmien tarpeet. Esimerkiksi seuraavien näkökulmien avulla voidaan tarkastella yhdenvertaisuuden toteutumista päätöksenteossa:

Esimerkkejä keinoista:

- Lakien ja asetusten huomioiminen
- Yhdenvertaisuuden huomioiminen vaikutusten ennakkoarvioinnin teossa
- Palveluiden saavutettavuuden ja saatavuuden arvioiminen ja mittaaminen
- Yhdenvertaisuuden näkökulma on huomioitava mm.
 - Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen suunnitelmissa
 - Palveluiden järjestämissuunnitelmissa
 - Arvioinnissa ja laadunhallinnassa

Yhdenvertaisuuden nykytila Pohjois-Karjalan hyvinvointialueella

Vahvuudet

- Monikanavainen palveluverkko
- Asiakaskokemustietoa saadaan runsaasti ja asiakaskokemusta mitataan laajasti
- Lähisuhdeväkivallan ehkäisytyö edistää arjen turvallisuutta

Heikkoudet

- Viestintä ei tavoita kaikkia
- Suullisesti saadun palautteen tallennusmäärät ovat pieniä
- Digitaalisten palvelujen soveltuvuus heikommassa asemassa oleville
- Pitkät välimatkat estävät palveluihin pääsyä
- Heikommassa asemassa olevien tavoittaminen
- Vaikutusten ennakkoarviointia ei toteuteta laajamittaisesti

Mahdollisuudet

- Yhdenvertaisuuden tarkasteleminen palvelualueiden omissa ohjelmissa ja toiminnassa
- Tiedon kerääminen monitoimijaisesti
- Henkilöstön yhdenvertaisuus osaamisen vahvistaminen
- Asiakaskokemustiedon hyödyntäminen laajemmin
- Päätöksenteossa mahdollisuus hyödyntää palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden arvioimista ja mittaamista

Uhat

- Yhdenvertaisuus nähdään erillisenä tehtävänä, eikä osana perustyötä
- Asiakas kokee, ettei saa asiakastarpeen mukaista palvelua

Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämisen tavoitteet ja toimenpiteet

Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit
Osallisuus tiedonsaannissa ja tuottamisessa lisää yhdenvertaisuutta	Käytössämme on ajantasaiset ja monipuoliset viestinnän kanavat.	Viestintäkanavat
	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 omaavalvonnan raportointia kvartaaleittain. 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 yhdenvertaisuus osaamista verkkokoulutuksella.	Verkkokoulutuksen osallistumisaste.
Osallisuus ja yhdenvertaisuus kehittämisessä ja suunnittelussa	Osallistamme vaikuttamistoimielimet keskeisten asioiden suunnitteluun ja kehittämiseen .	Toimintasuunnitelmasta lausuntojen määrä.
	Hyödynnämme asiakaskokemustietoa palveluiden kehittämisessä.	Palveluyksiköt raportoivat kehittämistoimenpiteistä osana omaavalvontaa.
	Tuemme hyvinvointialueen järjestöavustuksilla asukkaiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta.	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/>

