

Sian
SOTE

POHJOIS-KARJALAN
HYVINVOINTIALUE

Osallisuusosaamisen kehittäminen

Sari Miinalainen ja Tiina Tolvanen,
Henkilöstön kehittämispalvelut, osaamisen kehittäminen
19.5.2025

Osaamisen kehittämisen suunnitelma

- Hyvinvointialueen tulee järjestelmällisesti seurata ja arvioida sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutusta sekä täydennyskoulutusta koskevien suunnitelmien toteutumista (Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön täydennyskoulutuksesta 57/2024).
- Henkilöstö- ja koulutussuunnitelmassa on linjattu, että toimi- ja palvelualueilla sekä yksiköissä laaditaan osaamisen kehittämisen suunnitelmat, jotka huomioivat kunkin alueen erityisvaatimukset.
 - Vuonna 2023 Siun sotessa on otettu porrastetusti käyttöön toimialue-, palvelualue- ja yksikötasoiset osaamisen kehittämisen suunnitelmat, joita arvioidaan ja päivitetään vähintään kerran taloussuunnittelukaudessa ja yksikötasolla vuosittain.
- **Osaamisen kehittämisen suunnitelman tavoitteena on**
 - auttaa määrittelemään ja priorisoimaan tulevaisuuden osaamisen kehittämisen tarpeet organisaation eri tasoilla
 - ohjata monialaisesti ja moniammatillisesti Siun soten jatkuvan oppimisen suunnittelua
 - mahdollistaa henkilöstön osaamistarpeita vastaavan koulutussuunnittelun
 - osallistaa henkilöstöä oman osaamisensa kehittämiseen
 - tukea osaamisen johtamista

Siun soten toimialueiden osaamistarpeet



AVARAKATSEISUUS

2024

- Kirjaaminen
- Monimuotoisuus seksuaalisuuden ja sukupuolen
- Kieli- ja kulttuuri (kieli; englantia, suomi ja selkokieli, kulttuuri; kosovo ja filippiinit, monikulttuurisuus)
- Johtaminen; turvallisuusjohtaminen & työkyvyn johtaminen, palvelussuhdeosaaminen
- Lainsäädännöllinen osaaminen; muutokset lainsäädännössä

TURVALLISUUS

2025

- Työ-, asiakas-, henkilöstö ja potilasturvallisuus sis.omavalvonta
- Tietoturva ja tietosuoja
- Johtaminen; vaikuttavuus- ja laatujohtaminen (lean)
- Asiakaspalvelu, asiakasosallisuus, asiakaskokemuksen johtaminen
- Kirjaaminen

SUJUVUUS, ASIAKASLÄHTÖISYYS

2026

- Johtaminen; digiosaaminen ja sen johtaminen, työn sujuvuuden johtaminen, yhteensovittava, monialaisuuden johtaminen, verkostojohdaminen & osaamisen johtaminen
- Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus

Päivitty!

Digiosaaminen (digiohjelma)

Vuorovaikutus- ja verkosto-osaaminen sekä työelämä- ja työyhteisötaidot

Johtaminen

Lainsäädännöllinen osaaminen

Osallisuusosaamisen vahvistaminen Siun sotessa

- Osallisuusosaamisen koulutussuunnittelun käynnistäminen yhdessä Siun soten kumppanuuspäällikön sekä asiakaskokemuksen asiantuntijan kanssa 11/2024
- Kymen sekä Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueiden tapaamiset
 - Osallisuusosaamisen koulutukset eri hyvinvointialueilla
- Koulutussuunnittelutyö käynnistyi 1/2025
 - Kartoitettiin Siun soten osallisuustyöryhmän jäsenten osallistumisen mahdollisuutta työpajatyöskentelyyn
 - Työpajojen sisältöjen ja tavoitteiden suunnittelu
- Työpajatoteutus 3/2025 ja 4/2025
 - Osallistujat toimialueiden edustajista koostuvista osallisuustyöryhmän jäsenistä sekä muista erikseen nimetyistä osallisuustyön asiantuntijoista

Osallisuusosaamisen koulutussuunnittelun työpajat

Työpaja 1

- Selvitettiin ja arvioitiin Siun soten osallisuusosaamisen nykytilaa ja kehittämistarpeita
 - tarvekuva, vaikuttavuustavoite, visio
- Mallinnettiin osallisuusosaamisen kehittämisen teemat

Työpaja 2

- Kartoitettiin osallisuusosaamisen koulutuskokonaisuuden tavoitteet, resurssit ja toimenpiteet
 - osaamisen kehittämisen menetelmät, kohderyhmät, käytettävissä olevat resurssit, olemassa olevat materiaalit
 - työpajassa kartoitettiin työpajaan osallistuneiden mahdollisuus osallistua koulutuskokonaisuuden toteuttamiseen

Työpaja 3 (tulossa)

- Tavoitteena täydentää ja konkretisoida osallisuusosaamisen koulutussuunnitelma
- Koulutuskokonaisuuden aikataulutus ja tehtävänjako



Menetelmä: HyvänMitta -työkalu

Ensimmäisen työpajan yhteenveto

Kevät 2025



Tarve –miksi osallisuusosaamista tarvitaan?

Millaisia tietoja, taitoja ja asennetta tarvitaan, jotta asiakas/asukas voi osallistua ja vaikuttaa?

- Vuorovaikutus- ja kohtaamistaitoja
- Stigmaa ja ennakkoasenteita ehkäisevää ilmapiiriä
- Yhteistyötaitoja
- Ymmärrystä osallisuuden merkityksestä ja sen monimuotoisuudesta
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista
- Ymmärrystä myös asiakkaan omasta vastuusta
- Osallisuuden johtamista sekä toimintamalleja, miten osallisuutta voi konkreettisesti toteuttaa omassa työssä
- Hyvien käytänteiden jakamista
- Ymmärrystä asiakkaan roolin merkityksestä palveluiden kehittämisessä

Millaisia tietoja, taitoja ja asennetta on jo olemassa, jotta asiakas / asukas voi osallistua ja vaikuttaa?

- Asiakslähtöisyys ja asiakaspalveluasenne
- Osallisuusmyönteisyys
- Monikanavaiset palautteenantomahdollisuudet sekä hyvä työväline palautteiden analysointiin
- Saatua palautetta osataan hyödyntää enenevissä määrin
- Monimuotoiset palvelut (lähi- ja etäpalvelut)
- Ohjausta ja neuvontaa hyvin saatavilla
- Yksilöllisyyden huomioiminen

Mitä osallisuusosaamisessa tulisi erityisesti kehittää?

- Osallisuuden johtamisosaamista sekä pysyviä rakenteita
- Osallisuuden peruskäsitteen vahvistamista
- Yhdessä tekemistä: tiimi asiakkaan ympärillä voi koostua niin sote-ammattilaisista kuin esim. järjestöjen työntekijöistä
- Arjen osallistamista
- Heikossa asemassa olevien tavoittamista ja kuulemista
- Jalkautumista, etsivää työtettä
- Keinoja haastaviin vuorovaikutustilanteisiin
- Saavutettavuuden ja selkokieliisyyden huomioimista
- Digiosaamista ja -ohjaamista
- Asiakaspalautteen hyödyntämistä monitasoisesti

Jos asiat jatkuvat ennallaan, millaisia vaikutuksia ja seurauksia tästä on ja ketä ne erityisesti koskevat?

- Riskinä, että palvelut eivät vastaa asiakkaiden tarpeita
- Häiriökysyntä voi kasvaa
- Suurimmat vaikutukset kohdistuvat jo muutenkin heikommassa asemassa oleviin ihmisiin
- Voi heikentää asiakkaan sitoutumista omaan hoitoon
- Asiakkaan kokemus, että häntä ei kuulla, annettu palaute ei hyödytä
- Riski, että asiakas, joka ei käytä digitaalisia kanavia, jää osallisuuden ulkopuolelle
- Osallisuus ei toteudu strategisena valintana

Visio –mitä halutaan saavuttaa?

Osallisuuden edistäminen on jokaisen tehtävä ja se näkyy päivittäisessä työssä, rakenteissa ja johtamisessa.
Osallisuus ohjaa kaikkea yhteistyötä ja päätöksentekoa.

Osallisuus työkuultuurissa

Osallisuus on integroitu osaksi jokaisen työntekijän arkityötä. Se ei ole erillinen käsite, vaan luonnollinen osa päivittäistä toimintaa.

Yhdessä tekeminen ja yhteistyö eri ammattiryhmien välillä tuottavat parhaan mahdollisen lopputuloksen asiakkaille/potilaille.

Osallisuus rakenteissa

Osallisuuden on läsnä organisaation rakenteissa ja prosesseissa, jolloin se voi vaikuttaa aidosti asiakkaiden/potilaiden kokemuksiin ja palveluiden laatuun.

Kaikkien työntekijöiden osallisuus ja sitoutuminen ovat avainasemassa.

Asenteiden muutos

Osallisuus on jokaisen työntekijän tehtävä, mikä edellyttää asennemuutosta organisaation kaikilla tasoilla.

Johtoportaan sitoutuminen osallisuuden edistämiseen.

Tietoisuuden lisääminen

Osallisuuden merkityksestä ja käytännöistä tulee viestiä selkokielisesti, jotta kaikki työntekijät ymmärtävät ja voivat omaksua osallisuuden periaatteet.

Selkeä viestintä edistää ymmärrystä ja sitoutumista.

Hyödyt osallisuusosaamisen vahvistamisesta:

- Asiakastyytyväisyys ja hyvinvointi
- Työhyvinvoinnin lisääntyminen
- Vaikuttavuuden kasvu
- Palveluprosessien sujuvoittaminen
- Organisaation luotettavuus

Osallisuusosaamisen kehittäminen osana päivittäistä työtä ja johtamista

Asiakaspalvelu

Asiakaskokemuksen johtaminen

Asiakasosallisuus

**Ymmärryksen
laajentaminen
osallisuuden
moninaisuudesta**

**Vuorovaikutus-,
viestintä- ja kohtaamis-
taitojen vahvistaminen**

**Verkostoyhteistyö,
monialaisuuden
vahvistaminen**

**Konkreettisia
toimintamalleja ja
keinoja**

**Osallisuuden rakenteet
ja johtaminen**

**Asiakaskokemuksen
hyödyntäminen
toiminnan
kehittämisessä**

Toisen työpajan yhteenveto

Kevät 2025



Osaamisen kehittäminen

–millaisilla menetelmillä voimme kehittää osallisuusosaamista?

Tietoiskut, lyhyet videot, simulaatio, tiimioppiminen

- Perusteet, mitä osallisuus on
- Hyvien käytänteiden ja kokemusten jakaminen
- Videotallenteet tai simulaatiot, joita voisi hyödyntää esimerkiksi yksikön sisällä (verkkokurssin materiaalit tukena)

Alueellinen koulutuspäivä

- Kerran vuodessa järjestettävä moniammatillinen / monialainen koulutuspäivä
- Yhteistyössä: Siun sote, kunnat, järjestöt, seurakunta, oppilaitokset

Webinaarit

- Ajankohtaisia aiheita eri toimijoilta
- Yhteistyö
 - Siun sote, kunnat, järjestöt, seurakunta, oppilaitokset

Verkkokurssi

- Videot, kirjalliset materiaalit, tehtävät
- Yleinen materiaali, joka koskettaa kaikkia
- Kohdennettua materiaalia asiakasryhmittäin
- Kurssin suorittaminen itsenäisesti tai työyhteisössä

Kohderyhmä –mille kohderyhmille osallisuusosaamisen koulutuskokonaisuutta on tärkeä suunnata?

1. Uusille työntekijöille: Perehdytys uusille työntekijöille

Tavoite: Varmistaa, että uudet työntekijät ymmärtävät osallisuuden merkityksen heti palvelussuhteen alussa.

Sisältö:

- Osallisuuden perusteet ja merkitys Siun sotessa
- Uusien työntekijöiden rooli osallisuuden edistämisessä
- Tuki ja resurssit osallisuuden edistämiseksi

2. Kaikille: Perusasiaa osallisuudesta

Tavoite: Luoda yhteinen ymmärrys osallisuuden merkityksestä ja peruskäsitteistä.

Sisältö:

- Osallisuuden määritelmä
- Osallisuuden periaatteet ja merkitys
- Osallisuuden mahdollisuudet ja esteet
- Osallisuuden edistäminen

3. Esihenkilöille: Tietoa osallisuusjohtamisesta

Tavoite: Vahvistaa esihenkilöiden kykyä johtaa osallisuutta ja tukea henkilöstöä osallisuuden toteuttamisessa.

Sisältö:

- Osallisuusjohtamisen periaatteet (sis. Verkostoyhteistyön sekä asiakaskokemuksen johtamisen)
- Osallisuusjohtamisen käytännöt ja esimerkit
- Esihenkilön rooli osallisuuden edistämisessä

Lisäksi sparrausta osallisuuden aiheista ja siitä, kuinka käydä niitä läpi yksikössä.

Kohderyhmä –mille kohderyhmille osallisuusosaamisen koulutuskokonaisuutta on tärkeä suunnata?

4. Sosiaali- ja terveyspalveluille: Kohdennetut osiot sosiaalipalveluille ja terveyspalveluille

Tavoite: Tarjota sosiaali- ja terveyspalveluille räätälöityjä osallisuusosaamisen syventäviä sisältöjä.

Sisältö:

- Sosiaali- ja terveyspalveluiden erityispiirteet osallisuuden edistämässä
 - Sosiaalipalveluiden osallisuusnäkökohdat
 - Terveyspalveluiden osallisuuden tukeminen
- Verkostoyhteistyö ja monialaisuus voimavarana
- Esimerkkejä ja case-tutkimuksia
- Konkreettiset toimintamallit ja hyvät käytännöt

Mahdollisuus verkostoitumiseen ja kokemusten jakamiseen

5. Yksikkökohtainen koulutus: Asiakastyötä tekeville

Tavoite: Varmistaa, että asiakastyötä tekevät osaavat huomioida osallisuuden asiakastyössä.

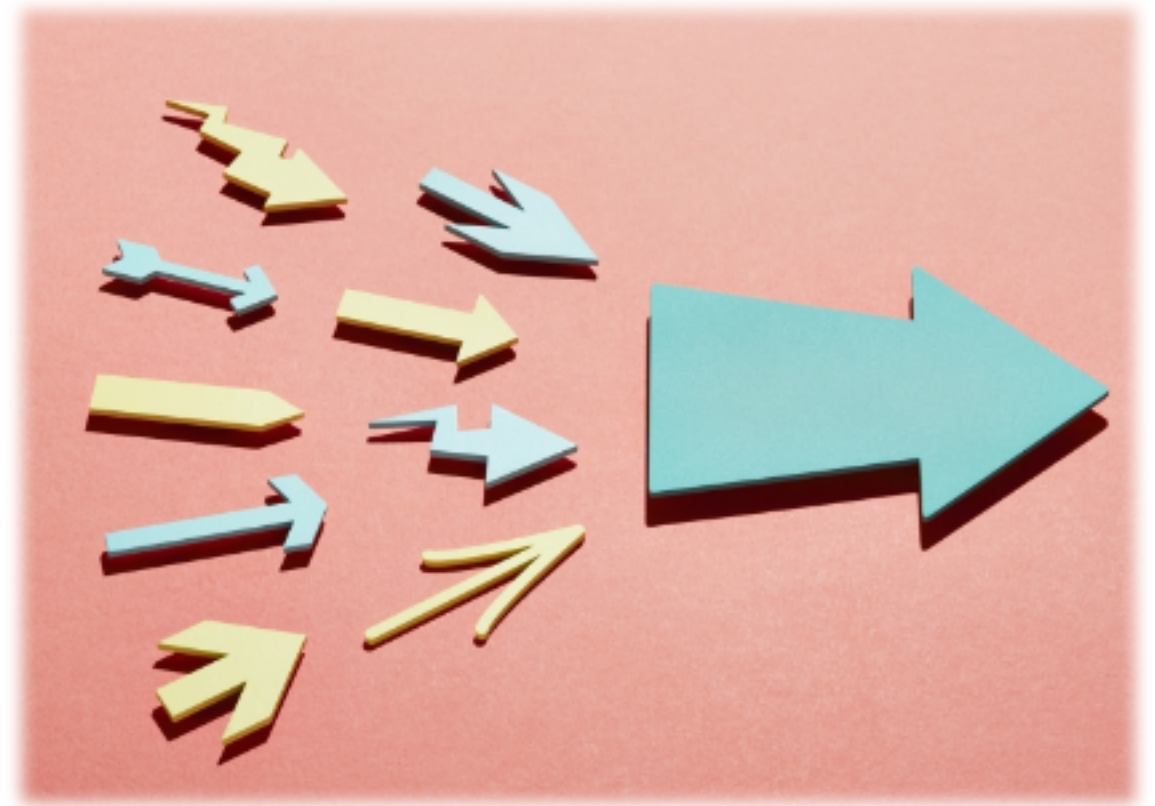
Sisältö:

- Oma rooli ja vastuut osallisuuden edistämässä
- Työyhteisötaidot osallisuuden tukemisessa (sis. vuorovaikutus- ja kohtaamistaidot)
- Päätöksenteon perusteet ja osallisuus

Oppimistehtäviä ja käytännön harjoituksia

Miten tästä eteenpäin?

- Koulutuskokonaisuuden konkreettinen edistäminen yhdessä työryhmän / osallisuuden asiantuntijoiden kanssa
 - Sovitaan:
 - lyhyen ja pitkän aikavälin kokonaisaika-aulutus
 - tehtävänjako ja vastuut
- Suunnitelmallinen ja säännöllinen koulutuskokonaisuuden toteutumisen seuranta yhteistyössä työryhmän kanssa
- **Onko osallisuusvaliokunnalla evästyksiä osallisuusosaamisen koulutuskokonaisuuden suunnitteluun ja toteutukseen liittyen?**



Kiitos!