



JOKAISEN OMA HÄME

osallisuusohjelma

KANTA-HÄMEEN HYVINVOINTIALUE

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Osallisuutta edistävä hallintomalli.....	2
1.2	Osallisuusohjelma on osa strategiatiekartan toimeenpanoa	2
1.3	Osallisuusohjelma on osa palvelustrategiaa.....	3
1.4	Osallisuusohjelma on osa hyvinvointisuunnitelman toteutusta.....	4
1.5	Osallisuustyön tarkoitus ja tavoitteet	5
1.6	Tavoitteita vuosille 2023–2025	6
1.7	Osallisuuden eri muodot.....	7
1.8	Osallisuuden kokemuksen vahvistaminen	8
2	Osallistava viestintä ja vuorovaikutus	9
3	Asukastosallisuus.....	10
3.1	Äänioikeus	10
3.2	Valtuutettuna tai varavaltuutettuna toimiminen	10
3.3	Aloiteoikeus.....	10
3.4	Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet.....	11
3.5	Avoimet verkostot ja foorumit	12
3.6	Paikalliset, seudulliset ja hyvinvointialueen vaikuttajaryhmät.....	13
3.7	Osallistuminen järjestöjen kautta.....	13
3.8	Tapahtumat, tilaisuudet ja kyselyt	14
3.9	Sähköiset menetelmät.....	14
4	Asiakastosallisuus	15
4.1	Asiakkaan osallisuus omassa palvelussaan	16
4.2	Asiakas palautteen antajana	16
4.2.1	Asiakaspalaute hoidosta ja palvelusta	17
4.2.2	Vaaratilanneilmoitukset.....	17
4.2.3	Muistutukset ja kantelut	18
4.3	Palveluita koskeva vuoropuhelu	18
4.3.1	Asiakas/asukasraadit	18
4.3.2	Kokemusosaajat	19
4.3.3	Avoimet yleisötilaisuudet ja teemapäivät.....	19
4.3.4	Vuoropuhelu sosiaalisen median kanavissa.....	20
4.4	Palveluiden kehittäminen yhdessä	20
4.4.1	Yhteiskehittäminen osana hankkeita ja projekteja.....	21
4.4.2	Yhteisösosiaalityö kumppanuutena.....	21

4.4.3	Nuorten kehittäjäryhmä RIOT!	22
4.5	Asiakas tuottamassa palveluita	22
5	Henkilöstön osallisuus	22
5.1	Välitön yhteistoiminta	23
5.2	Edustuksellinen/muodollinen yhteistoiminta	23
5.3	Työpaikkakokoukset.....	24
5.4	Vuorovaikutuksellinen viestintä ja luottamus	24
5.5	Osallisuuden tunteen vahvistaminen	25
6	Sidosryhmien osallisuus	26
6.1	Kunnat	26
6.2	Järjestöt	28
6.3	Elinkeinoelämä.....	31
6.4	Oppilaitokset	32
6.5	Evankelis-luterilaiset seurakunnat	33
7	Osallisuustyön kehittäminen ja arviointi	34
7.1	Osallisuustyön vaikutuksien seuranta.....	34
7.2	Osallisuustyön vaikuttavuuden seuranta	35
8	Tausta- ja lisätietoa	36
8.1	Yhteyshenkilöt.....	36
8.2	Lainsäädäntö, julkaisuja, malleja ja tutkimustuloksia	36

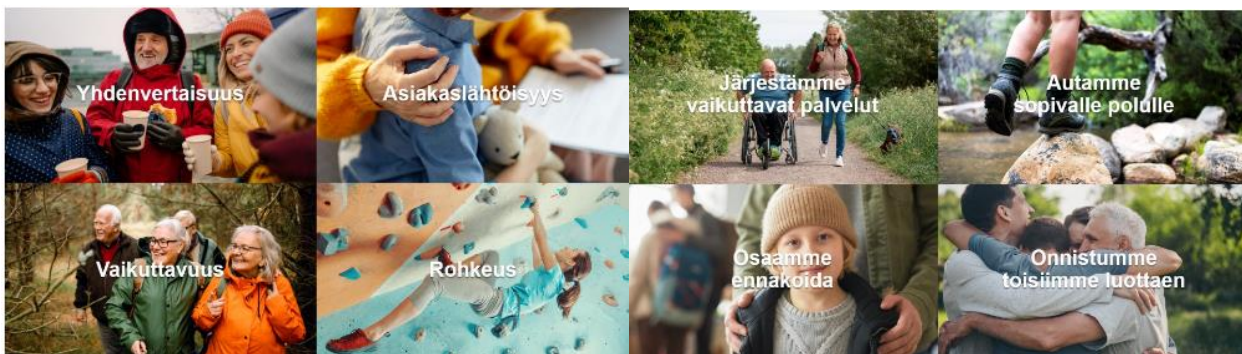
1 Johdanto

Tämän osallisuusohjelman nimi – *Jokaisen Oma Häme* – johdattelee ajatukset siihen, että jokaisella hyvinvointialueen asukkaalla ja palvelujen käyttäjällä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan ja palvelujen järjestämiseen.

Oikeuden toteutumisen aito mahdollistaminen on kaikkien etu. Vain yhteistyössä asukkaiden ja asiakkaiden kanssa Oma Häme voi toteuttaa vaikuttavat palvelut, saavuttaa strategiset tavoitteet ja toimia valitsemissa arvojen mukaisesti. Kuvassa 1 on kuvattu Oma Hämeen arvot ja strategian painopistealueet, joissa asukkaiden ja asiakkaiden hyvinvointi on keskiössä.

Arvot

Strategian painopistealueet



Kuva 1. Oma Hämeen arvot ja strategian painopistealueet.

Tämä ohjelma on kirjoitettu vaikuttaja- ja osallistujalähtöisesti. Ohjelma on rakennettu niin, että asukas, asiakas, henkilökunta ja sidosryhmän edustaja voi löytää itselleen osallistumisen ja vaikuttamisen väylät ja tavat.

Tämän ohjelman tekemisen yhteydessä olemme huomanneet paljon kehittämisen kohteita vuorovaikutuksen mahdollisuuksissa ja tavoissa. Tavoitteita ja kehittämiskohteita on kuvattu luvuissa 1.5. (Tavoitteet) ja 7 (Osallisuustyön kehittäminen ja arviointi).

Ohjelman lopussa on linkkejä lainsäädäntöön, tutkimustietoon ja muihin lähteisiin, jotka ovat vaikuttaneet ohjelman laatimiseen.

Tämän osallisuusmallin pohjalta tuotamme visuaalista materiaalia eri ihmisryhmille ja eri tarkoituksia varten, esimerkiksi saavutettavan version. Lisäksi Oma Hämeen verkkosivustolle on avattu [Osallistu ja vaikuta](#) -sivut.

1.1 Osallisuutta edistävä hallintomalli

Avoimessa osallisuutta edistävässä hallintomallissa julkiset ja yksityiset toimijat sekä kansalaiset luovat yhdessä parempaa elinympäristöä ja parempia palveluita. Avoimessa hallintomallissa on kaksi pääperiaatetta: yhteiskunnan eri toimijoiden välisen luottamuksen vahvistaminen ja tasavertaisten osallisuusmahdollisuuksien varmistaminen.

Avoimen hallinnon muita periaatteita ovat:

Kansalaisen oikeudet: Kansalaisten oikeus tietoon oikea-aikaisesti. Yhteisten ratkaisujen ja palvelujen kehittämiseen osallistuminen.

Avoimuus: Tietoja hallinnon toiminnasta ja hallinnon tietovarantoja tarjotaan tasapuolisesti. Tiedot ovat helposti löydettävissä ja hyödynnettävissä.

Vastuullisuus: Kansalaisten näkemykset ovat mukana valmistelun ja toimeenpanon eri vaiheissa ja niistä tiedotetaan oikea-aikaisesti.

Kattavuus: Kansalaisten mahdollisuus osallistua asioiden valmisteluun ja kehittämiseen. Erilaisten perinteisten toimintatapojen ja sähköisten kanavien käyttö osallistumiseen ja tiedon tarjoamiseen.

Yhteensovittaminen: Asioiden valmistelu yhdessä hallinnon eri toimijoiden kanssa niin, että vältetään valmistelun päällekkäisyydet, erisuuntaisuus ja sirpaloituminen.

Voimavarat: Avoimen hallinnon organisaatiokulttuuri, jossa on riittävä osaaminen ja voimavarat avoimeen valmisteluun sähköisin ja perinteisin menetelmin.

Arviointi ja säännöllinen kehittäminen: Säännöllinen avoimen hallinnon toteutumisen arviointi ja sen hyödyntäminen kehittämistoimenpiteiden suunnittelussa.

1.2 Osallisuusohjelma on osa strategiatiekartan toimeenpanoa

Oma Hämeen [strategiatiekartan](#) toimeenpanon ensimmäisellä ajanjaksolla 2023–2025 painotetaan yhdessä tekemistä sekä toiminnallisesti ja taloudellisesti vakaan Oma Hämeen rakentamista.

Osallistamisen malli on osa palvelustrategiaa ja esittää omalta osaltaan toteutuksen seuraaville strategiatiekartan *tavoitteille*:

- **Osaamme ennakoida:** Perustason palautekanavat toteutettu asiakkaille, kumppaneille ja Oma Hämeen ammattilaisille.
- **Onnistumme toisiimme luottaen:** Osallistavat viestintäkanavat määriteltä. Osallistavat viestintäkanavat ovat keskeisiä yhtenäisen ja yhteisöllisen kulttuurin mahdollistajia.
- **Vaikuttavat palvelut:** Hyvinvointialueen rajapinnat kuntien, kaupunkien, palveluntarjoajien ja kolmannen sektorin kanssa ovat toiminnan kulmakivi. Niiden määrittely vuoden 2023 aikana ja toimintamallien systemaattinen kehittäminen strategiakauden aikana.

Osallisuusohjelman tavoitteena on, että yksittäisten ja irrallisten osallistumisen kanavien sijaan Oma Hämeelle syntyy yhtenäinen osallistumisen ja vaikuttamisen rakenne. Siinä erilaiset osallistumisen väylät muodostavat eheän, helposti hahmottuvan ja vaikuttavan kokonaisuuden niin asukkaana, palvelujen käyttäjänä kuin henkilöstön näkökulmasta. Rakentaminen tapahtuu vaiheittain strategian toimeenpanoon kytkeytyen.

Osallisuusohjelma kytkeytyy lisäksi seuraaviin asiakirjoihin ja verkkosivuun:

- Oma Hämeen verkkosivut [Osallistu ja vaikuta](#)
- Asiakaskokemuksen johtamisen tiekartta (esitely asiakkaiden vaikuttamisen ja osallisuuden mahdollisuudet tarkemmin)
- Kuntien, Hämeen liiton ja Oma Hämeen puitesopimus
- Kanta-Hämeen hyvinvointialueen osallisuusohjelman [nykytilan kuvaus](#) -asiakirja

1.3 Osallisuusohjelma on osa palvelustrategiaa

Kun asiakkaat osallistuvat palveluiden kehittämiseen, saadaan laadukkaampia ja asiakkaiden tarpeita paremmin vastaavia palveluja. Hyvinvointialue järjestää asukkailleen paikallisten tarpeiden mukaisia palveluita asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia vahvistaen. Asukkailla, asiakkailta, henkilöstöllä sekä yhteistyötahojen osallisuudella on tärkeä rooli hyvinvointialueen toiminnassa ja sen kehittämisessä.

Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämistä tulee tehdä suunnitelmallisesti. Hyvinvointialueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia palvelustrategian laadintaan säädetään hyvinvointialueiden järjestämislaissa. Osallisuutta edistetään myös yhteisösozialiteudessa, jota toteutetaan yhteistyössä alueen asukkaiden, kuntien, järjestöjen ja seurakuntien kanssa.

Osallisuutta edistäessä erityinen huomio tulee kiinnittää kaikista heikoimmassa asemassa oleviin väestöryhmiin.

1.4 Osallisuusohjelma on osa hyvinvointisuunnitelman toteutusta

Kanta-Hämeen ensimmäisen alueellisen hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman 2021–2024 laadintaprosessin aikaan, koronatoimien jälkeen, tunnistettiin laajasti osallisuuden merkitys hyvinvoinnille ja sisäiselle turvallisuudelle. Jälkimmäisen osalta keskeisenä näyttäytyy se, miten kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevat ihmiset pysyvät mukana yhteiskunnan kehityksessä. Erityistä huomiota tulee kiinnittää niihin väestöryhmiin, joilla osallisuuden kokemukset ovat luontaisesti heikompia. Ilman osallisuuden kokemuksia luottamus toisiin ja sitä kautta demokraattiseen yhteiskuntaan rapautuu.

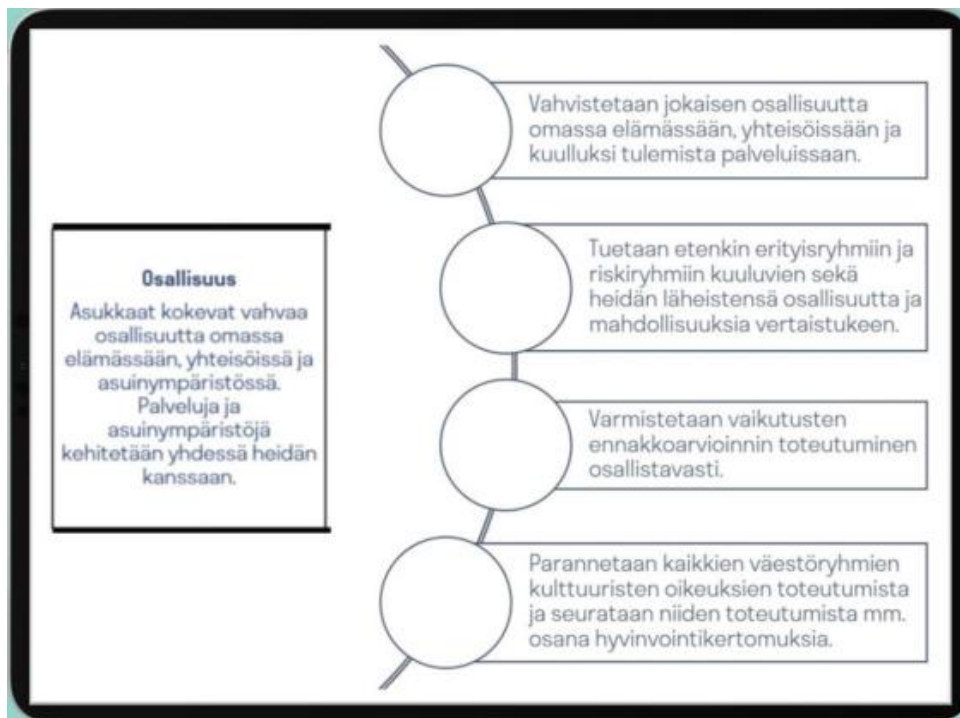
Osallisuus on noussut vahvasti yhdeksi painopisteeksi (painopisteet on esitelty kuvassa 2).

Osallisuusohjelmalla on tärkeä rooli muun muassa toimintamallien määrittelyssä, niiden eteenpäin viemisessä ja sitä kautta osallisuustoimien konkretisoitumisessa käytännössä. Toimenpiteet osallisuus-painopisteen osalta on esitelty kuvassa 3.

Alueellinen hyvinvointikertomus ja -suunnitelma vuosille 2025–2029 laaditaan kuluvaan valtuustokauden aikana. Päätökset jatkosta tehdään osallisuus-painopisteen toteutumisen arvioinnin perusteella.

Hyvinvoivat kantahämäläiset		
<p>Osallisuus</p> <p>Asukkaat kokevat vahvaa osallisuutta omassa elämässään, yhteisöissä ja asuinympäristössään. Palveluja ja asuinympäristöjä kehitetään yhdessä heidän kanssaan.</p>	<p>Yhdenvertaisuus</p> <p>Asukkailla on monipuoliset mahdollisuudet huolehtia hyvinvoinnistaan ja saada tähän myös tukea. Yhä useamman kantahämäläisen työ- ja toimintakyky paranee.</p>	<p>Hyvinvointityö ja -johtaminen</p> <p>Määrätietoisesti johdetun hyvinvointityön rakenteet ovat vahvat. Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta edistetään kunnissa ja alueella pitkäjänteisesti ja verkostoituneesti.</p>

Kuva 2. Kanta-Hämeen vuosien 2021–2024 alueellisen hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman painopisteet ja tavoitteet.



Kuva 3. Kanta-Hämeen vuosien 2021–2024 alueellisen hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman toimenpiteet osallisuus -painopisteessä.

1.5 Osallisuustyön tarkoitus ja tavoitteet

Osallisuustyön tavoitteena on, että jokainen kantahämäläinen ja hyvinvointialueen jäsen pääsee osalliseksi siitä hyvästä, mitä Oma Häme tuottaa eli sosiaali-, terveys- ja turvallisuuspalveluista. Tämä edellyttää

osallisuustyötä eli vuorovaikutusta ja yhteistyötä Oma Hämeen työntekijöiden, asukkaiden, asiakkaiden, sekä heitä edustavien vaikuttajien ja päättäjien kesken.

Osallisuustyön kautta tiedostamme ympäristön muutoksia, tunnemme asiakkaiden tarpeita ja pystymme ennakoimaan asiakkaita sopiville palvelupoluille. Parhaimmillaan osallisuustyö vahvistaa asukkaiden, asiakkaiden, sidosryhmien ja henkilöstön elämän laatua. Se vahvistaa osallisuuden tunnetta (käsitellään luvussa 1.7. Osallisuuden kokemuksen vahvistaminen), parantaa palvelujen vaikuttavuutta ja kehittää palveluja asiakaslähtöiseen suuntaan.

Osallisuustyö kuuluu jokaiselle työntekijälle. Työssä on otettava kaikki asiakkaat huomioon ja erityistä huomiota tulee kiinnittää niihin, joiden osallisuutta rajoittavat esimerkiksi toimintarajoitteisuus, köyhyys, syrjintä, palvelujärjestelmän kankeus tai se, että he putoavat palvelujen väliin.

Hyvinvointialueissa (611/2021, 32§) mainitaan nuorten, vammaisten ja vanhusten erityinen huomioiminen. Lisäksi muita huomioitavia ryhmiä ovat muun muassa pitkäaikaistyöttömät, mielenterveyskuntoutujat, maahanmuuttajat, perheet, vähävaraiset, sateenkaarinuoret ja romanit.

1.6 Tavoitteita vuosille 2023–2025

Osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksien ja tapojen tulee olla selkeät, esteettömät, todelliset ja kaikkien tiedossa.

- **Toimenpiteet vuonna**

- Kuvataan osallisuuden **2023**nykytila keväällä 2023
- Luodaan ja vahvistetaan suhteita sidosryhmiin
- Jatketaan asiakaskokemuksen johtamisen tiekartan laatimista
- Asiakasraatien rekrytointi käynnistyy
- Yhteisösoseaalityö käynnistyy
- Laaditaan osallistumismalli
- Avataan osallistumisen ja vaikuttamisen nettisivut
- Käydään organisaation sisäistä keskustelua osallisuudesta

- **Toimenpiteet vuonna 2024–2025**

- Kuvataan organisaation sisäistä osallisuustyötä
- Toteutetaan osallisuuskampanja sekä lisätään tietoisuutta osallistumisen ja vaikuttamisen merkityksestä ja mahdollisuuksista
- Kokeillaan uusia osallistumisen ja vaikuttamisen tapoja
- Kehitetään osallistumisen ja vaikuttamisen tapoja yhdessä asukkaiden, asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa huomioiden erityisesti ne ihmisryhmät, joille osallistuminen ja vaikuttaminen on syystä tai toisesta hankalaa
- Arvioidaan osallisuustyön vaikutuksia

1.7 Osallisuuden eri muodot

Tässä luvussa on kuvailtu osallisuustyön muotoja. Jaottelu selkeyttää, mihin osallistumisella pyritään eri tilanteissa. Jaottelu on esitelty myös kuvassa 4, joka sisältää esimerkkejä osallistavista menetelmistä osallisuuslajeittain.

- **Toimintaosallisuus** on asukkaiden osallistumista palveluiden tuottamiseen.
- **Päätöksenteko-osallisuus** tarkoittaa suoraa tai epäsuoraa osallistumista päätöksen muodostamiseen.
- **Suunnitteluosallisuus** tarkoittaa asioiden valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta.
- **Tieto-osallisuus** tarkoittaa tiedon oikea-aikaista saamista ja tuottamista asioiden valmisteluun.
- **Arviointiosallisuus** on päätösten ja toiminnan arviointia tulevan suunnittelun pohjaksi.
- **Aloiteosallisuus** on itselle tai yhteisölle tärkeiden asioiden tuomista valmisteluun.

Eräitä asukkaiden osallistumismenetelmiä hyvinvointialueilla					
Tieto-osallisuus = tiedon oikea-aikaista saamista ja tuottamista asioiden valmisteluun	Aloiteosallisuus = itselle tai yhteisölle tärkeiden asioiden nostamista valmisteluun	Suunnitteluosallisuus = asioiden valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta	Päätöksenteko-osallisuus = suoraa tai epäsuoraa osallistumista päätöksen muodostamiseen	Toimintaosallisuus = asukkaiden osallistumista palveluiden tuottamiseen	Arviointiosallisuus = päätösten ja toiminnan arviointia tulevan suunnittelun pohjaksi
Erätauko-keskustelu Asukasillat ja infotilaisuudet, kumppanuuspöydät Neuvonta, ohjaus, asiamiehet ja yhdyskuntatyö Palaute Päätösarkisto verkossa, karttapalvelu ja muu avoin data Utiskirjeet, somekanavat, striimit ja suunnitelmavahdit Mielipidekyselyt Tietopyyntö Robottipuhelut	Osallistuva budjetointi Yhteydenotto valmistelijaan tai luottamushenkilöön Hyvinvointialuealoite Robottipuhelut	Yhteissuunnittelu Asukaspaneeli ja verkkopaneeli (3) Varjo- ja vastasuunnittelu Osallistuva budjetointi Keskustelu- ja kuulemistilaisuudet, kehittäjäyhteisöt Keskustelu verkkoalustalla (2) Verkko-kuuleminen (1) Kokemusasiantuntijat Vaikuttajatoimielimet	Luottamustehtävät Asukaspaneeli ja verkkopaneeli (3) Osallistuva budjetointi Mielenosoitus! Kansanäänestys Keskustelu verkkoalustalla (2) Oikaisuvaatimus ja aluevalitus Päätäjien valinta esim. äänestämällä vaaleissa	Haktivismi, sissiputarhat ja muut tempaukset Vapaaehtoistehtävät Joukkoistetut hankkeet alueen palveluissa Palveluiden ystävät ja tukiyhdistykset Toiminta-avustukset järjestöille ja ryhmille Aluekummit Joukko- ja hybridirahoitus	Erätauko-keskustelu Asukasillat, kumppanuuspöydät Hallintokantelu aluehallintovirastoon Sosiaalihuollon muistutusmenettely Palaute Avoin seurantadata Mielipidekyselyt Robottipuhelut

1) Otakantaa.fi ja Lausuntopalvelu.fi
 2) Pol.is, Innoduel, Decidim, Howspace, Maptionnaire, Sarastia365 ym.
 3) Digiraati.fi ym.

Kuva (4). Osallistumisen menetelmiä osallisuuslajeittain. Osallistumisen ohjelma hyvinvointialueille. Mallipohja ohjelman laatijoille (sitra.fi)

1.8 Osallisuuden kokemuksen vahvistaminen

Osallisuuden kokemus on keskeinen osa hyvinvointia. Kuulumisen, merkityksellisyyden ja hallittavuuden tunteet sekä osallistumismahdollisuudet lisäävät osallisuuden kokemusta. Osallisuuden kokemuksen on havaittu olevan yhteydessä esimerkiksi terveyteen, toiminta- ja työkykyyn, mielenterveyteen ja elämänlaatuun. Osallisuuden kokemuksella on vaikutusta siihen, miten suuren osan potentiaalisesta toimintakyvystään ihminen ottaa käyttöönsä.

Onnistuneet, arvostavat kohtaamiset palveluissa vahvistavat sekä asiakkaan että työntekijän osallisuuden tunnetta. Tutkimukset kertovat, että osalliseksi itsensä kokeva ihminen tekee omaa hyvinvointiaan palvelevia valintoja.

Henkilökohtainen osallisuuden tunne lisää halua auttaa muita sekä osallistua ja vaikuttaa omien asioiden lisäksi yhteisiin asioihin. Osallisuuden tunne vahvistuu, kun osallistuja saa kokemuksen siitä, että hänen näkökulmansa on otettu huomioon asioiden valmistelussa tai päätöksenteossa.

Yhteisösozialityö on alueellista, yhteisöissä tehtävää sosiaalityötä. Siinä asukkaat ja viranomaiset toimivat yhdessä ja rinnakkain siellä, missä ihmiset ovat ja asuvat. Yhteisösozialityö on kumppanuutta, jolla edistetään asukkaiden ja asiakkaiden yhteisöllisyyttä ja osallisuutta.

Hyvinvointialue tukee ja tekee yhteistyötä alueella toimivien kolmannen ja neljännen sektorin kanssa. Niiden toiminta vahvistaa osallisuuden tunnetta, lisää osallisuutta ja antaa vaikuttamismahdollisuuksia henkilöille, joiden ääni kuuluu muuten heikosti yhteiskunnassa. Oma Hämeen tukimuotoja ovat muun muassa järjestöavustukset sekä tilojen antaminen veloituksetta käyttöön.

2 Osallistava viestintä ja vuorovaikutus

Viestinnän merkitys osallisuusohjelmassa on läpileikkaava. Viestintään osallistuvat kaikki osallisuusyhtöä tekevät henkilöt, ja viestintä huomioidaan kaikissa osallisuusohjelman toteuttamisen vaiheissa oikea-aikaisesti. Viestintäkanavina käytetään muun muassa sosiaalista mediaa, Oma Hämeen verkkosivuja, osallisuusyhtön verkkosivuja ja hyvinvointiraporttia. Myös paikallista mediaa sekä erilaisia verkostoja käytetään viestinnässä. Asukkaiden palautteisiin ja yhteydenottoihin vastataan mahdollisimman lyhyellä viiveellä.

Asukkaille viestitään selkeästi, mihin he voivat vaikuttaa ja mihin ei. Heille kerrotaan, mihin heidän näkemyksensä vaikuttavat, sekä mihin olemassa oleviin päätöksentekoprosesseihin ne kytkeytyvät. Hyvinvointialue viestii avoimesti osallistumisen vaikutuksista sekä osallistumisen tuloksista.

Saavutettavuus viestinnässä

Viestinnässä huomioidaan eri kohderyhmät ja heitä koskevat erityispiirteet. Näin tieto on mahdollisimman saavutettavaa ja tasavertaista. Oma Hämeen viestinnän kanssa sovitaan käytännöt, joilla tietoa palveluista ja palveluverkon muutoksista viedään alueen asukkaille tasa-arvoisesti. Digitaalisten viestintäkanavien rinnalla käytetään myös paperista viestintää. Paperista viestintää jaetaan tarvittaessa seutukohtaisesti. Verkkosivujen sisältöjen saavutettavuuteen kiinnitetään huomiota niitä kehitettäessä. Erityisryhmien asiantuntemus verkkosivujen sisältöjen suhteen huomioidaan, kun sivuja kehitetään.

3 Asukasosallisuus

Hyvinvointialuelain (611/2021) luku 5 käsittelee hyvinvointialueen asukkaiden osallistumisoikeutta. Sen mukaan hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista, vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä.

Alla kerrotaan asukkaiden erilaisista osallistumis- ja vaikuttamisväylistä. Osallisuusmenetelmien suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan osallistujien erityistarpeet. Tämä tarkoittaa muun muassa vaihtoehtoisten osallistumistapojen järjestämistä, esteettömien tilojen käyttöä sekä varhaista tiedottamista tulevista tapahtumista.

3.1 Äänioikeus

Äänioikeus on kansalaisella, joka viimeistään vaalipäivänä täyttää 18 vuotta ja jonka kotikunta kuuluu Kanta-Hämeen hyvinvointialueeseen. Äänioikeus aluevaaleissa on myös tietyt edellytykset täyttävällä ulkomaalaisella, jos hänellä on ollut kotikunta Suomessa vähintään kahden vuoden ajan.

3.2 Valtuutettuna tai varavaltuutettuna toimiminen

Hyvinvointialueen vaalikelpoinen asukas voi asettua ehdokkaaksi aluevaaleihin. Siten hän voi tulla valituksi valtuutetuksi tai varavaltuutetuksi ja päästä aluevaltuustoon päättämään hyvinvointialueen asioista hallintosäännön mukaisesti. Valtuutetuista ja varavaltuutetuista muodostuvat aluehallitus ja osittain myös lautakunnat. Valtuutettuja kuuluu myös esimerkiksi hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimiin.

3.3 Aloiteoikeus

Hyvinvointialueen jäsenet ja palvelun käyttäjät voivat milloin tahansa tehdä aloitteen hyvinvointialuetta koskevasta asiasta ja toimittaa sen hyvinvointialueelle. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen johdosta suoritettavat toimenpiteet.

Näin teet aloitteen:

1. Kirjoita aloitteen alkuun selkeästi ”Aloite”.
2. Ilmaise, mitä asiaa aloitteesi koskee.
3. Liitä mukaan nimesi sekä yhteystietosi sisältäen myös osoitetietosi.
4. Toimita aloite hyvinvointialueen kirjaamoon omahame@omahame.fi tai postita osoitteeseen Sibeliuksenkatu 2, 5. kerros, 13100 Hämeenlinna.

3.4 Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet

Hyvinvointialueella toimii kolme lakisääteistä vaikuttamistoimielintä: vanhusneuvosto, vammaisneuvosto ja nuorisovaltuusto. Vaikuttamistoimielimet osallistuvat hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, toteuttamiseen, seurantaan ja arviointiin. Ne edistävät myös niiden asukkaiden osallisuutta ja kuulemista, jotka muutoin voisivat tulla heikosti kuulluksi ja huomioiduksi. Vaikuttamistoimielimet voivat viestiä itse toiminnastaan ja tavoitteistaan, mitä hyvinvointialueen viestintä tukee.

Vaikuttamistoimielimillä on oikeus nimetä yksi edustaja aluevaltuuston kokouksiin läsnäolo- ja puheoikeudella (aluevaltuusto 29.3.2022 § 15).

Hyvinvointialueen asukkaat, jotka haluavat vaikuttaa näiden vaikuttamistoimielimien kautta, voivat pyrkiä vaikuttamistoimielimen jäseneksi tai ottaa asiassaan jäseniin yhteyttä.

Hyvinvointialueen vanhusneuvosto

Aluehallitus pyytää kuntien vanhusneuvostoja ja Hämeen eläkeläisjärjestöjen neuvottelukuntaa (HENE) nimeämään edustajansa hyvinvointialueen vanhusneuvostoon. Jäsenet valitaan hyvinvointialueen kunnissa toimivien vastaavien vaikuttamistoimielinten jäsenistä siten, että kunkin kunnan vaikuttamistoimielimestä valitaan yksi jäsen ja varajäsen. Hyvinvointialueen vanhusneuvoston niin sanotuilla kuntapaikoilla on siten 11 jäsentä ja 11 varajäsentä. Lisäksi aluehallitus nimeää hyvinvointialueen vanhusneuvostoon kolme edustajaa. Hyvinvointialueen vanhusneuvoston sihteerinä toimii Oma Hämeen hyvinvoinnin edistämisen päällikkö.

Hyvinvointialueen vammaisneuvosto

Aluehallitus pyytää kuntien/seudun vammaisneuvostoja nimeämään edustajansa hyvinvointialueen vammaisneuvostoon. Jäsenet valitaan hyvinvointialueen kunnissa/seudulla toimivien vastaavien vaikuttamistoimielinten jäsenistä siten, että kunkin kunnan vaikuttamistoimielimestä valitaan yksi jäsen ja varajäsen. Niin ikään seudullisesti järjestäytyneestä Forssan seudun vammaisneuvostosta on valittu kuntakohtaisesti edustaja ja varajäsen. Hyvinvointialueen vammaisneuvoston niin sanotuilla kuntapaikoilla on siten 11 jäsentä ja 11 varajäsentä. Lisäksi aluehallitus nimeää kolme edustajaa. Hyvinvointialueen vammaisneuvoston sihteerinä toimii Oma Hämeen kehittämispäällikkö.

Hyvinvointialueen nuorisovaltuusto

Aluehallitus pyytää kuntien nuorisovaltuustoja nimeämään edustajansa hyvinvointialueen nuorisovaltuustoon. Nuorisovaltuuston jäsenet valitaan hyvinvointialueen kunnissa toimivien nuorisovaltuustojen jäsenistä niin, että kustakin nuorisovaltuustosta nimetään kaksi edustajaa ja varaedustajaa. Hyvinvointialueen nuorisovaltuuston niin sanotuilla kuntapaikoilla on siten 22 jäsentä ja 22 varajäsentä. Lisäksi valtuustoon kuuluu kolme aluehallituksen nimeämää edustajaa. Nuorisovaltuustoon voidaan valita lisää nuoria niin sanotuille vapaille paikoille. Vapaille paikoille valitaan nuoria avoimen haun kautta toimikaudeksi. Nuorisovaltuuston ohjaajana toimii osallisuus- ja yhdyspintapäällikkö.

Lisätietoa: [Vaikuttamistoimielimet - Oma Häme \(omahame.fi\)](http://Vaikuttamistoimielimet - Oma Häme (omahame.fi))

3.5 Avoimet verkostot ja foorumit

Osa Oma Hämeen, kuntien ja Hämeen liiton välisen puitesopimuksen yhdyspintarakennetta ovat avoimet verkostot ja foorumit. Ne mahdollistavat osallistumisen ilman erillistä nimeämiskäytäntöä, määrättyä toimikautta tai Oma Hämeen hallinnointia.

Avoimet verkostot syntyvät eri toimijoiden yhteistyötarpeesta. Niiden tehtävänä on oman sisältöalueensa seuranta ja tilannekuvan luominen, yhteistyön ja osaamisen kehittäminen, yhteistyön valmistelu ja osallisuuden edistäminen. Siten ne liittyvät myös hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman kokonaisuuteen. Oma Häme tukee avoimien verkostojen osallistumista ja vaikuttamista sovitusti tarpeen mukaan.

Lapsiystävällinen kunta -verkosto

Lapsiystävällinen kunta -verkosto muodostuu niistä Kanta-Hämeen kunnista, jotka ovat mukana UNICEF:n lapsiystävällinen kunta -mallissa. Malli auttaa kuntia tekemään lasten hyvinvoinnin kannalta oikeita ratkaisuja lasten arjen palveluissa ja kunnan hallinnossa. Erityisesti se auttaa kuntia edistämään heikoimmassa asemassa olevien lasten oikeuksia. Malli perustuu YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen.

Verkostoon kuuluvat kunnat auttavat toisiaan lapsiystävällinen kunta -työhön liittyvissä asioissa ja kehittävät yhdessä esimerkiksi lapsivaikutusten arviointia. Lisäksi verkoston kunnat tuovat lasten näkökulmaa Oma Hämeen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaan sekä osallisuusohjelmaan.

3.6 Paikalliset, seudulliset ja hyvinvointialueen vaikuttajaryhmät

Paikalliset ja seudulliset vaikuttajaryhmät ovat omatoimisia ryhmiä, jotka tarjoavat mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa yhteisiin asioihin. Vaikuttajaryhmä voi olla esimerkiksi järjestö, vapaamuotoinen seura, ikäihmisten raati, nuorten harrastusporukka, opintopiiri tms.

Vaikuttajaryhmät voivat tehdä yhteistyötä lakisääteisten vaikuttamistoimielimien kanssa muun muassa ehdottamalla asioidensa käsittelyä toimielimissä. Oma Häme järjestää tilaisuuksia, joissa kuullaan ja keskustellaan vaikuttajaryhmien kanssa. Vaikuttajaryhmät voivat myös lähettää aloitteita Oma Hämeen kirjaamoon (lisätietoa luku 3.3). Vaikuttajaryhmät voivat myös ottaa yhteyttä osallisuuskoordinaattoriin, joka voi auttaa osallistumisessa ja vaikuttamisessa.

3.7 Osallistuminen järjestöjen kautta

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella toimivista järjestöistä, yhdistyksistä tai seurakunnista voi löytää itselleen sopivat osallistumis- tai vaikuttamisväylät esimerkiksi [Lähellä.fi](https://www.lahella.fi) -palvelusta tai ottamalla yhteyttä Kanta-Hämeen järjestöyhteistyöhön (www.kantahameenjarjestot.fi). Järjestöt antavat tukea erilaisiin elämäntilanteisiin, lisäävät osallisuuden kokemusta sekä tarjoavat erityisasiantuntemusta ja toimintaa.

Järjestöneuvottelukunta tekee järjestötoimintaa näkyväksi ja edistää kansalaisten ja järjestöjen osallistumismahdollisuuksia maakunnassa. Se edistää järjestöjen välistä, järjestöjen ja seurakuntien, järjestöjen ja julkisen sektorin sekä järjestöjen ja elinkeinoelämän välistä yhteistyötä. Järjestöneuvottelukunta nimeää myös yhdyspintatyöryhmiin edustajat. Lisätietoa aiheesta luvussa 6. (sidosryhmien osallisuus).

3.8 Tapahtumat, tilaisuudet ja kyselyt

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella järjestetään erilaisia alueen asukkaille suunnattuja, avoimia tilaisuuksia ja tapahtumia, joista tiedotetaan ajankohtaisesti. Tapahtumia ja tilaisuuksia järjestetään eri ihmisryhmiä huomioiden, esimerkiksi nuorten tai ikäihmisten tavoittamiseksi. Lisäksi Oma Häme osallistuu maakunnassa järjestettäviin messuihin ja yleisötapahtumiin, joissa asukkaille kerrotaan hyvinvointialueen palveluista, osallistumismahdollisuuksista ja ajankohtaisista asioista. Erilaisia hyvinvointialueen asukkaille suunnattuja kyselyitä toteutetaan tarpeen mukaan. Kyselyiden toteutuksessa huomioidaan niiden saavutettavuus sekä aito vaikuttavuus. Lisätietoa luvuissa 4. (asiakasosallisuus) ja 6. (sidosryhmien osallisuus).

3.9 Sähköiset menetelmät

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella on otettu sähköisten kyselyjen, mobiilisovellusten, sosiaalisen median palstojen ja palautekanavien lisäksi käyttöön seuraavia osallistumista ja vaikuttamista mahdollistavia verkkoalustoja:

Polis on avoimeen lähdekoodiin perustuva verkkoalusta, jonka tarkoitus on mahdollistaa rakentava mielipiteiden vaihto valitun aihepiirin ympärillä. Polis on Kanta-Hämeen hyvinvointialueella pilotoinnissa syksyllä 2023.

Orchidea on hyvinvointialueellamme käyttöön otettu monipuolinen verkkopohjainen työkalu, joka tarjoaa ratkaisuja erilaisiin innovaatiotoimintoihin pienen tiimin ideoinnista joukkoistamiseen.

Sosiaalinen raportointi – Sähköisellä lomakkeella kuka tahansa voi kertoa huomaamastaan palveluiden kehittämistarpeesta, esittää konkreettisia ratkaisuehdotuksia tai nostaa esiin hyviä käytäntöjä. Lomakkeella voi myös kertoa ilmiöistä, joihin tulisi kiinnittää huomiota, esimerkiksi ihmisryhmiin tai ihmisryhmien välisiin suhteisiin liittyviä havaintoja. Lomake on saatavissa sekä hyvinvointialueen intrasta että ulkoisilta verkkosivuilta.

Hyvinvointia!-peli on Seppo.io-alustalle luotu peli, jossa nuoret saavat tietoa hyvinvoinnin eri näkökulmista ja pääsevät kertomaan omia näkemyksiään hyvinvointipalveluiden kehittämisen tueksi. Peliä pelattiin syksyllä 2023 kouluissa eri puolilla Kanta-Hämettä.

Mahdollisia tarvittaessa käyttöön otettavia kansallisia verkkoalustoja ovat esimerkiksi:

- Digiraati
- Otakantaa.fi
- Lausuntopalvelu.fi

4 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaita voivat olla sekä palveluita jo käyttävät asiakkaat ja heidän läheisensä, että mahdolliset tulevat asiakkaat, jotka muodostavat palveluntarjoajan asiakaskunnan. Asiakasosallisuuden toteutumista ja eri muotoja Kanta-Hämeen hyvinvointialueella kuvataan THL:n osallisuustalon tasojen mukaisesti kuvassa 5.



Kuva 5: THL: asiakasosallisuuden talo

4.1 Asiakkaan osallisuus omassa palvelussaan

Asiakkaan osallisuudella omassa palvelussa tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja suunnitella palveluitaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa. Palvelunaikaista osallisuutta mahdollistetaan ymmärrettävällä, selkeällä kielellä ja riittävällä informaatiolla – sekä suullisesti että kirjallisesti. Kuunteleva ja ymmärtävä kohtaaminen palvelun aikana on tärkeää osallisuuden tunteen mahdollistamiseksi. Ammatilaisen tulee varmistaa, syntyikö asiakkaalle samanlainen ymmärrys esimerkiksi tehdyistä yhteispäätöksistä, tavoitteista ja jatkosuunnitelmista. Tätä tukee muun muassa terveys- ja hoitosuunnitelma tai palvelusuunnitelma, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Tarve tarkemman suunnitelman tekemiseen saatetaan havaita esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Alueilla osallisuutta tuetaan myös erilaisilla esitietokaavakkeilla, joissa asiakkaan on mahdollista kirjata toiveitaan ja tarpeitaan suunnitelmaa varten. Monialaisia palveluita tarvitsevien kohdalla suunnitellaan palvelukokonaisuutta yhdessä asiakkaan, ammattilaisten ja eri palveluntarjoajien kanssa.

Asiakkailla, potilailla ja heidän omaisillaan on tärkeä rooli asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämisessä. Osallisuus on huomioitu sekä WHO:n potilasturvallisuuden tavoitteissa ja STM:n Kansallisessa asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiassa. Tärkein osallisuutta vahvistava kokemus on asiakkaan ja ammattilaisen välisessä kohtaamisessa ja vuorovaikutuksessa.

Palvelujen aikaista osallisuutta arvioidaan ja mitataan jo tällä hetkellä THL-suosituksen mukaisen asiakaskyselyn kysymyksillä:

- Saamani tieto hoidosta/ palvelusta oli ymmärrettävää
- Hoitoani /asiaani koskevat päätökset tehtiin yhdessä kanssani

Nämä kysymykset ovat käytössä erikoisairaanhoidon sairaalapalveluissa, mielenterveys- ja päihdepalveluissa, kliinisissä tukipalveluissa sekä kuntoutuksen yksiköissä, jotka toimivat Kanta-Hämeen keskussairaalan Hämeenlinnan tai Riihimäen yksiköissä. Tavoitteena on, että ensi vuonna näillä väittämillä osallisuuden toteutumista saa arvioida kaikissa hyvinvointialueen palveluissa.

4.2 Asiakas palautteen antajana

Asiakas voi antaa palautetta eri kanavien kautta. Asiakaspalautetta kerätään aktiivisesti kyselyin, joissa on kysymyksiä tai väittämiä, joita asiakkaita pyydetään arvioimaan. Lisäksi mahdollistetaan myös avoimen

palautteen antaminen vapaamuotoisen palautelomakkeella. Myös vaaratilanneilmoitukset, muistutukset ja kantelut ovat palautemuotoja, joiden kautta asiakkaat saavat nostettua tärkeitä asioita huomioon otavaksi ja kehitettäväksi.

4.2.1 Asiakaspalaute hoidosta ja palvelusta

Asiakaspalautteen kautta saadaan laajimmin tietoa hyvinvointialueen asiakkaan kokemuksesta niin numeraalisena tietona kuin sanallisina, kokemukseen vaikuttaneina kuvauksina. Palautteen antajana asiakas osallistuu kertomalla, mikä palvelun käyttäjän näkökulmasta on tuntunut sujuvalta ja ylläpidettävältä toiminnalta ja mitä taas tulisi kehittää.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti käynnin tai kotiutumisen jälkeisten asiakaskyselyjen muodossa. Tämä toteutuu pääasiassa tekstiviestitse. Näissä kyselyissä yhtenäisenä kysymyksenä on palvelun/hoidon suosittelemista mittaava kysymys. Asiakaskyselyjä tehdään myös ajoittaisina tai lyhytaikaisina kyselyinä. Asiakaspalautetta voi antaa hyvinvointialueella myös vapaamuotoisesti joko verkkosivujen kautta tai paperilomakkeina. Asiakaspalautteita on hyödynnetty toimipaikasta riippuen hieman eri tavoin.

Asiakaspalautetta kysytään myös erilaisissa digipalvelukanavissa, kuten OmaOlossa ja chat-palvelussa. Palaute kohdentuu kyseisen digipalvelun toimivuuteen ja sujuvuuteen. Myös syksyn aikana lanseerattavan Oma Hämeen mobiilisovelluksen kautta voi antaa palautetta, joka koskee kyseistä sovellusta. Sovelluksen kautta tullaan jatkossa mahdollistamaan myös palveluita koskevan palautteen antaminen.

Hyvinvointialueelle ollaan hankkimassa vuoden 2023 lopussa palautehallinnan järjestelmä, joka tukee asiakaskokemustiedon keräämistä, käsittelyä ja hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä. Palautehallinnan järjestelmää käyttöönotettaessa tullaan myös kuvaamaan erilaisten palautemuotojen käsittelyn prosessit ja vastuut sekä asiakaspalautteisiin vastaamisaikaa koskevat palvelulupaukset. Tällä hetkellä asiakaspalautteet ohjataan käsiteltäväksi siihen yksikköön, jota palaute koskee.

4.2.2 Vaaratilanneilmoitukset

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella asiakkaat, potilaat ja omaiset voivat tuoda esiin turvallisuudessa havaitsemansa puutteet tekemällä vaaratilanneilmoituksen. Tämän voi tehdä Oma Hämeen verkkosivujen kautta tai halutessaan paperisella lomakkeella. Ilmoitus menee asiakas- ja potilasturvallisuusyksikön kautta

käsittelyyn tapahtumayksikköön. Tapahtumayksikössä yksikön lähijohtaja käsittelee sen henkilöstön kanssa ja siellä mietitään mahdolliset kehittämistoimenpiteet, jotta vastaavaa ei tapahtuisi jatkossa.

4.2.3 Muistutukset ja kantelut

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai hoitoon, tulisi hänen keskustella asiasta ammattilaisen tai hänen lähijohtajansa kanssa siinä toimintayksikössä, jossa hän on asioinut. Jos keskustelu ei johda asian selvittelyyn, voi asiakas tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuslomake löytyy Oma Hämeen verkkosivuilta.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, pääsääntöisesti yhden kuukauden kuluessa. Jos asiakas on tyytymätön muistutuksesta saatuun vastaukseen, hän voi tehdä asiasta kantelun Aluehallintovirastolle (AVI) ja erityistapauksissa Valviralle.

4.3 Palveluita koskeva vuoropuhelu

Palveluita koskevaan vuoropuheluun asiakkaat voivat osallistua avoimissa tilaisuuksissa tai teemapäivien yhteydessä, osallistumalla asiakasraatitoimintaan tai tuomalla kokemusosaajana esiin huomioitavia näkökulmia. Vuoropuhelua mahdollistetaan myös eri palveluiden yhteydessä, esimerkiksi nuorten palveluissa kysytään nuorilta palautetta ja toiveita työskentelyn suhteen.

4.3.1 Asiakas/asukasraadit

Asiakas/asukasraati kasvattaa asiakasymmärrystä ja osallistuu hyvinvointialueen palveluiden kehittämiseen nostamalla käsiteltäväksi ja huomioitavaksi palveluiden sujuvuuden ja kokemuksen kannalta tärkeitä asioita. Raatilaiset havainnoivat ja arvioivat palveluja asiakkaan näkökulmasta ja käyvät vuoropuhelua palveluiden tuottajien kanssa. Tämä lisää molemminpuolista ymmärrystä ja mahdollistaa palveluiden kehittämisen laadukkaasti. Asiakasraatien toiminnan arvo on tunnistettu ja niitä kysytään toiminnan kehittämisen avuksi.

Asiakasraatitoiminta on hyvinvointialueuudoksen yhteydessä hiljentynyt, mutta se aktivoidaan uudestaan loppuvuodesta 2023 perustamalla useampia asiakasraateja. Alueellisessa asiakaskokemusverkostossa

tehdään esitys perustettavista asiakasraadeista ja mallinnetaan yhtenäistä asiakasraatien toimintamallia. Asiakasraatilaisten rekrytointi käynnistyy toimintamallin selkiytyttyä ja siitä tiedotetaan monikanavaisesti.

4.3.2 Kokemososaajat

Kokemososaaja on henkilö, jolla on omakohtaista ja usein pitkäkestoista kokemusta haastavasta elämäntilanteesta esimerkiksi sairastuneena tai hänen läheisenään. Kokemososaaja on myös saanut koulutusta kokemuksensa sanoittamiseen ja hyödyntämiseen palveluiden kehittämisen tueksi.

Järjestöillä on vahva rooli kokemustoimijoiden kouluttamisessa. Järjestötaustaisten kokemustoimijoiden tehtävänä on lisätä ymmärrystä ja tietoa, joka on tärkeää huomioida hyvinvointialueen palveluita suunniteltaessa tai kehittäessä. Lisätietoa kokemustoimintaverkostosta ja sen järjestämistä koulutuksista: www.kokemustoimintaverkosto.fi

Kokemosasiantuntijakoulutusta tarjoaa esimerkiksi KoKoa ry: www.kokemosasiantutnijat.fi tai Hyria-koulutuskeskuksessa: www.Hyria.fi

Kokemustoimijoiden ja kokemosasiantuntijoiden kanssa on hyvinvointialueella käyty vuoropuhelua, jotta kokemustietoa saadaan mukaan palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Kokemosasajia on ollut mukana muun muassa yleisötilaisuuksissa, koulutuksissa ja kehittämishankkeissa. Vuoropuhelun osapuolina voidaan pitää myös alueemme järjestöjä, jotka tuovat keskustelu- ja päätösfoorumille tärkeitä jäsenistöään koskevia aiheita.

Kokemustoimijoiden tai kokemosasiantuntijoiden rekrytoinnin ja toiminnan hyvinvointialueen mallia ollaan kuvaamassa asiakaskokemusverkostossa. Kokemosasaamista halutaan sekä kehittämishankkeisiin että rakenteellisemmaksi osaksi hyvinvointialueen toimintaa.

4.3.3 Avoimet yleisötilaisuudet ja teemapäivät

Laajempaa vuoropuhelua halutaan mahdollistaa erilaisilla yleisötilaisuuksilla ja teemapäivillä, joissa huomioidaan yhdenvertainen osallistumismahdollisuus.

Avoimia infotilaisuuksia ja asiakasiltoja on järjestetty esimerkiksi Assi-sairaalaan suunnittelun etenemiseen liittyen. Lisäksi esimerkiksi Hämenlinnan Elomessuilla ja Riihimäen Lempi-festivaalilla asiakkaat ovat

käyneet aktiivista vuoropuhelua sote-toimijoiden kanssa. Tiettyyn aihekokonaisuuteen liittyviä teemapäiviä on pidetty järjestöpisteillä ja OLKA-pisteellä Kanta-Hämeen Keskussairaalassa. Myös Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskushankkeessa vuoropuhelua on käyty jalkautumalla eri yhteisöihin ja foorumeihin kuuntelemaan asiakkaiden mielipiteitä kehitteillä oleviin kokonaisuuksiin.

Asiakas- ja potilasturvallisuusyksikkö järjestää vuosittain teemapäiviä asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyen. Tapahtumia ovat muun muassa lääkehoidon päivä ja kansainvälinen asiakas- ja potilasturvallisuus-päivä. Lisäksi yksikkö tekee yhteistyötä eri potilasjärjestöjen kanssa. Säännöllisissä potilasjärjestö-tapaamisissa keskustellaan järjestöjen edustajien kanssa heidän toiveistaan ja siitä, millaisista asioista he haluaisivat tietoa.

4.3.4 Vuoropuhelu sosiaalisen median kanavissa

Sosiaalisen median kanavissa viriää myös keskustelua ajankohtaisista aiheista ja kokemuksista. Vuoropuheluun osallistuvat sekä asiakkaat että Oma Hämeen viestintäasiantuntijat, jotka tarvittaessa myös moderoivat keskustelua, jos sen sävy on asiaton tai uhkaava. Jos viestissä on arkaluonteisia asioita tai henkilötietoja, ne poistetaan tai piilotetaan mahdollisimman pian tietosuojan vaarantumisen rajaamiseksi. Sosiaalisen median kanavien kautta tulevat asiakaspalautteet ohjataan joko suoraan yksikköön, jota palaute koskee tai ohjataan kirjaamaan asia palautteena sähköisellä lomakkeella.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella on kokeiltu vuoropuhelumuotona myös mobiiliviestintäsovellus Jodelia, jonka kautta voi laittaa anonyymisti kysymyksiä alueen sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten vastattavaksi. Tätä on kokeiltu muun muassa ikäihmisten palveluissa. Käyttö tulee laajenemaan saatavien kokemusten pohjalta.

4.4 Palveluiden kehittäminen yhdessä

Yhteiskehittäminen on tarvelähtöistä, tavoitteellista ja tasa-arvoista palveluiden jatkuvaa kehittämis-toimintaa, johon osallistuu eri sidosryhmien lisäksi palvelun loppukäyttäjä eli asiakas. Yhteiskehittämisen tukena voidaan hyödyntää palvelumuotoilun monipuolisia osallistavia menetelmiä ja prosessina tupla-timanttimallia. Siinä ratkaistavaa asiaa ensin kartoitetaan ja tutkitaan, jotta ymmärretään ja pystytään määrittelemään ratkaistava ongelma. Sitten ongelmaan ideoidaan yhdessä ratkaisun kehittämiseksi. Yhteiskehittämisen avulla varmistetaan, että tarjotut tai suunnitellut palvelut tuottavat asiakkaalle arvoa eli että siitä on hyötyä ja että se tehdään resurssiviisaasti.

Useissa hankkeissa ja kehittämissuunnitelmissa edetään Kanta-Hämeen hyvinvointialueella jo luontevasti yhdessä kehittämällä. Yhteiskehittäminen ja osallistaminen on ollut toimintatapana esimerkiksi psykiatrian palveluissa, joissa kokemusasiantuntijat ovat olleet mukana sekä palveluiden suunnittelussa että toteutuksessa. Viimeisimpänä esimerkkinä on Forssan sairaalan psykiatrian osaston uudistaminen, jossa on lähdetty liikkeelle asiakkaiden tarpeita ja toiveita kartoittamalla. Myös lastensuojelussa tavoitteena on saada kokemusasiantuntija- ja vertaistoimintaa osaksi palvelurakennetta.

4.4.1 Yhteiskehittäminen osana hankkeita ja projekteja

Palvelupolut ovat kuvauksia asiakkaan näkökulmasta etenevästä palvelukokonaisuudesta Kanta-Hämeessä. Kuvaukset on tehty yhteistyössä ammattilaisten, asiakkaiden, järjestöjen, työterveyshuollon sekä muiden polkuun liittyvien toimijoiden kanssa. Myös Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden hankkeissa asiakkaat ja kokemusasiantuntijat ovat olleet aktiivisesti mukana sekä toiminnan kehittämisessä että palvelupolkujen kuvaamisessa. Assi-sairaalan suunnittelussa on ollut mukana useita asiakasedustajia sekä eri palvelukokonaisuuksia suunnittelevissa ryhmissä että ohjausryhmän jäsenenä. Digipalveluita on kehitetty yhdessä asiakkaiden kanssa, kuten OmaOlossa kansallisella tasolla ja Oma Häme -mobiilisovelluksen yhteydessä alueellisesti asiakasraadin ja perustettujen fokusryhmien kanssa. Myös hyvinvointialueen uusien verkkosivujen suunnitteluun ja kehittämiseen on ilmoittautunut suuri joukko innokkaita alueen asukkaita. Heidän kanssaan ollaan suunniteltu ja kehitetty sekä verkkosivujen rakenteita että erillispalveluita, kuten chat-palvelua. Asiakasosallisuuden kuvaaminen on myös kiinteä osa hyvinvointialueen projektien hallintatyökalu Keto:n rakennetta.

4.4.2 Yhteisösozialityö kumppanuutena

Yhteisösozialityö on hyvinvointialueiden lakisääteistä toimintaa, jota alueen asukkailla tulee olla saatavilla. Yhteisösozialityötä tehdään tasavertaisena kumppanuutena ihmisen arjessa sekä virallisen että epävirallisen muotoisena. Näiden yhdessä suunniteltujen muotojen avulla pyritään ehkäisemään syrjäytymistä ja edistämään hyviä väestösuhteita. Yhteisösozialityötä toteutetaan yhdessä alueen asukkaiden, järjestöjen, seurakuntien ja muiden toimijoiden kanssa. Kanta-Hämeen hyvinvointialue panostaa vuonna 2024 yhteisösozialityön kehittämiseen alueella. Sen myötä käytännöt yhteisösozialityön osalta tulevat tarkentumaan.

4.4.3 Nuorten kehittäjäryhmä RIOT!

Lastensuojelun palveluissa toimii säännöllisesti kokoontuva nuorten kehittäjäryhmä RIOT!, joka edistää kehittämistä kokemustiedolla ja nostaa esille nuorten ääntä. Ryhmän nimi koostuu arvoista Rohkeus, Inhimillisuus, Osallisuus ja Tulevaisuus. Kehittäjäryhmä toimii Riihimäellä, mutta toimintamallia on tarkoitus laajentaa myös muille paikkakunnille. Tämä ryhmä on ollut kehittämiskumppanina muun muassa Euroopan sosiaalirahaston hankkeessa, muotoilemassa lastensuojelun sijaishuollon opaskirjaa sekä jälkihuollon infoja Oma Hämeen lastensuojelulaitoksille. Lisäksi kehittäjäryhmän kanssa on suunnitteilla sekä asiakasta että työntekijää tukevat vertaistyyöskentelyn prosessit.

Myös kappaleessa 4.3 mainitut asiakasraadit ja kokemusosaajat nähdään kehittämiskumppaneina, kun palveluita arvioidaan, kehitetään tai ideoidaan uusia.

4.5 Asiakas tuottamassa palveluita

Asiakkaat voivat olla myös tuottamassa palveluita joko yhdessä ammattilaisten kanssa tai itsenäisesti. Tämän asiakasosallisuustason esimerkkejä ovat kokemusasiantuntijoiden toiminta ryhmänvetäjinä, työpareina ja henkilöstökoulutuksissa puheenvuoron pitäjinä.

Myös Kanta-Hämeen Keskussairaalassa OLKA-toimintamallin myötä järjestöt ovat tuottaneet erilaisia teemapäiviä palveluina sekä asiakkaille että ammattilaisille. Lisäksi mallin yhtenä toimintamuotona on koulutettu vapaaehtoisia ja vertaistukijoita, jotka täydentävät ja tuovat lisäarvoa sairaalan palveluihin. Vapaaehtoisten tehtäviä ideoidaan yhdessä sekä heidän että yksiköiden kanssa. OLKA-toimintaa tarjotaan yhteistyössä Hämeen Setlementin kanssa, joka hakee toimintaan jatkorahoitusta. Toimintaa halutaan laajentaa myös muihin hyvinvointialueen sairaaloihin, ja tämä tavoite on kirjattu jatkorahoitushakemukseen.

5 Henkilöstön osallisuus

Henkilöstön osallisuus Oma Hämeen toimintaan toteutuu yhteistoiminnan kautta. Yhteistoiminta perustuu lakeihin (Yhteistoimintalaki 1333/2021 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®), sopimuksiin ja ohjeistuksiin.

Yhteistoimintalain tarkoitus on antaa henkilöstölle mahdollisuus yhdessä työnantajan kanssa osallistua toiminnan kehittämiseen, sekä antaa mahdollisuus vaikuttaa omaa työtään ja työyhteisöään koskevien

päätösten valmisteluun. Yhteistoimintaa ja henkilöstön aktiivista osallisuutta tarvitaan palvelutuotannon tuloksellisuuden ja työelämän laadun edistämiseksi.

Henkilöstön osallisuutta ja yhteistoimintaa on kuvattu tarkemmin aluehallituksen hyväksymissä henkilöstöpoliittisissa ohjelmissa sekä Oma Hämeen intranetistä löytyvästä Yhteistoiminnan periaatteet -asiakirjassa.

5.1 Välitön yhteistoiminta

Yhteistoimintaa on kaikki arjen työssä tapahtuva välitön yhteistyö sekä vuorovaikutus lähijohtajan ja työntekijöiden kanssa. Tästä käytetään myös käsitettä välitön yhteistoiminta.

Välitön yhteistyö tarkoittaa vuorovaikutuksessa kaikkea yhteistä tekemistä:

- Henkilöstön kanssa keskustelua
- Henkilöstön kuulemista ja kuuntelemista
- Palautteen antamista ja vastaanottamista
- Henkilöstön näkemysten, ideoiden ja aloitteiden mukaan ottamista osaksi toiminnan kehittämistä
- Henkilöstön osallisuuden mahdollistamista erilaisin menetelmin

5.2 Edustuksellinen/muodollinen yhteistoiminta

Henkilöstön osallisuus edustuksellisessa yhteistoiminnassa tapahtuu aina henkilöstön edustajien, eli luottamusmiesten ja työsuojeluvaltuutettujen sekä työnantajan edustajien, eli lähijohtajien ja johtajien välillä.

Edustuksellista yhteistoimintaa ovat esimerkiksi:

- Yhteistyötoimikunnan kokoukset
- Työsuojelutoimikunnan kokoukset
- Toimialakohtaisten yhteistyöryhmien kokoukset
- Henkilöstön edustajien osallistuminen erilaisiin seuranta-, ohjaus- tai työryhmiin (esimerkiksi työaikatyöryhmä ja palkkaustyöryhmä)
- Pyydettyä edustajana osallistuminen valmisteleviin työryhmiin ja neuvotteluihin
- Henkilöstön edustajana toimiminen johtoryhmien jäsenenä

Yhteistoimintaa on myös työnantajan ja henkilöstön valitsemien edustajien välinen yhteistyö ja vuorovaikutus muodollisessa yhteistoiminnassa. Yhteistoimintaelimiä ovat yhteisölliset työryhmät, edustuksellisesti käytävät yhteistoimintaneuvottelut sekä yhteistoiminnallinen valmistelu.

Muodollista yhteistoimintaa, eli henkilöstöedustajien kautta toteutuvaa yhteistoimintaa, toteutetaan muun muassa siten, että toimialakohtaisten johtoryhmien kokoonpanossa on henkilöstöedustaja. Oma Hämeen työsuojelu- ja yhteistyötoimikunta kokoontuu säännöllisesti kerran kuukaudessa ja kokoonpano muodostuu sekä henkilöstön edustajista että työnantajan edustajista. Lisäksi jokaisella toimialalla on oma toimialan yhteistyöryhmä, joka keskittyy oman toimialan henkilöstö- ja muutosasioihin sekä erityisesti näistä asioista keskustelemiseen. Toimialakohtaiset yhteistyöryhmät keskittyvät erityisesti henkilöstöä koskevien asioiden käytännön operatiiviseen toimeenpanon suunnitteluun ja toteutumiseen omalla toimialueella. Henkilöstöryhmät kokoontuvat kuukausittain, ja niiden kokoonpano muodostuu organisaation eri tason työnantajaedustajista - lähijohtajista, asiantuntijoista ja henkilöstöedustajista.

5.3 Työpaikkakokoukset

Jokaisessa työyhteisössä järjestetään säännöllisin väliajoin työpaikka-, tiimi- tai muulla nimellä kulkevia kokouksia, joista on yhteisesti sovittu yhteistoiminnan periaatteissa. Kokouksissa osallistujat saavat tietoonsa koko henkilöstöä koskevia ajankohtaisia asioita sekä kehitetään yhdessä työyksikön palveluita, toimintaa, työtehtäviä ja vuorovaikutusta.

Työpaikkakokouksen kutsuu koolle lähijohtaja, mutta kokouksessa käsitellään sekä lähijohtajan että työntekijöiden esiin tuomia asioita. Kokouksista laaditaan muistio, jonka toimittamisesta työyhteisön jäsenille sovitaan yhdessä, Muistio voi olla sähköposti, ilmoitus kahvihuoneen taululla tai yhteinen sähköinen kansio. Työntekijällä on vastuu itse lukea muistio. Jokainen työyhteisön jäsen on vastuussa työpaikkakokousten onnistumisesta. Mikäli työpaikkakokouksessa käsitellään työyksikköä koskettavia muutoksia, suositeltavaa on, että käsittelyssä hyödynnetään yhteistoiminnallista keskustelua koskevaa lomaketta.

5.4 Vuorovaikutuksellinen viestintä ja luottamus

Henkilöstön vaikutusmahdollisuuksien vahvistamisessa käytetään vuorovaikutuksen ja luottamuksen vahvistamiseen monenlaisia erilaisia keinoja. Tällaisia ovat muun muassa avoin, oikea-aikainen ja läpinäkyvä viestintä, henkilöstön keskustelupalsta (Viva Engage), erilaiset teemakohtaiset henkilöstökyselyt,

henkilöstökilpailut ja juttusarjat, jossa henkilöstö ja henkilöstön osallisuus on pääroolissa. Vaikutusmahdollisuuksien kehittäminen on yksi strategiakauden painopisteistä koko organisaatiota koskien.

Vuorovaikutuksen perustana on luottamus. Luottamuksen aktiivinen yhdessä rakentaminen on osa strategiaa ja siihen panostaminen eri keinoin on osa strategian toimeenpanoa. Luottamuksellinen ja avoin ilmapiiri organisaatiossa edistää osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien vahvistamista.

Yhteisen valmistelun ja kehittämisen lisäksi aktiivinen vuorovaikutus takaa sen, että eri osapuolet kokevat yhteistoiminnan motivoivaksi. Tärkeää on, että yhteistoiminnan osapuolet kuulevat, millaisia vaikutuksia yhteistoiminnallisella käsittelyllä on ollut, ja kuinka prosessi on yhteistoiminnallisen käsittelyn jälkeen edennyt. Yhteistyötoimikunnan kokouksista ja käsitellyistä aiheista viestitään henkilöstölle kuukausittain erillisellä sähköllä sovittujen asioiden ja valmistelun esiin nostamiseksi koko henkilöstöä koskien.

5.5 Osallisuuden tunteen vahvistaminen

Oma Hämeen työntekijöiden osallisuuden tunnetta vahvistaa edellä mainittujen asioiden lisäksi:

- Työn sisältö
- Työn merkityksellisyys
- Moniammatillinen ja arvostava työyhteisö
- Oma Hämeen arvot (rohkeus, vaikuttavuus, yhdenvertaisuus ja asiakaslähtöisyys)

Onnistuneeseen yhteistoimintaan tarvitaan sekä työnantajan että työntekijöiden aktiivista osallistumista ja mahdollisuuksien tarjoamista osallisuuteen. Työtehtävästä riippumatta jokaisella Oma Hämeen työntekijällä ja työyhteisön jäsenellä on oikeus ja velvollisuus osallistua omien töiden, työpaikan toiminnan ja työyhteisön kehittämiseen. Samalla kehitetään parempaa työntekijäkokemusta, joka on yksi Oma Hämeen onnistumisen kulmakivistä. Tavoitteena on, että jokaisella olisi mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä, tehdä sitä vaikuttavasti ja innostua työstään. Ilman henkilöstön halua ja aktiivista osallistumista yhteistoiminta ei voi onnistua.

6 Sidosryhmien osallisuus

Sidosryhmät ovat tahoja, joiden kanssa Oma Häme on toimintansa kautta yhteistyössä tai tekemisissä. Yhteistyössä täydennämme toinen toisiamme alueen hyvinvointityössä. Toimiva ja kehittyvä yhteistyökulttuuri, tiedonvaihto, yhdessä oppiminen sekä yhteiset tavoitteet lisäävät kaikkien työstä syntyvää yhteistä vaikuttavuutta.

Yksi hyvinvointialueen strategiatiekartan tavoite on, että hyvinvointialueen rajapinnat palveluntarjoajien ja kolmannen sektorin kanssa on määrittely ja toimintamalleja kehitetään systemaattisesti strategiakauden aikana. Se tarkoittaa yhteistyötä strategisella tasolla, johtamisen tasolla ja palvelujen toteutumisen tasolla.

Tässä kappaleessa on kuvattu käytännönläheisesti sidosryhmien ja Oma Hämeen välillä olevat vuorovaikutus- ja tiedotuskanavat sekä osallistumisen ja vaikuttamisen väylät.

6.1 Kunnat

Puitesopimus

Oma Häme, Kanta-Hämeen kunnat ja Hämeen Liitto ovat sitoutuneet [puitesopimuksella](#) yhteisiin periaatteisiin, tavoitteisiin, toimintatapoihin ja seuraaviin yhteistyörakenteisiin. Kunnat ovat nimenneet edustajansa jokaiseen yhteistyörakenteen ryhmään.

Strategisen tason foorumit:

- **strategisen tason foorumi** kokoontuu kerran valtuustokaudessa
- **hyte-kuntakokous** kokoontuu vuosittain.

Tehtävät:

- **strategisen tason foorumi** varmistaa strategisen tason yhteistyön sujuvuutta, muodostaa yhteistä tilannekuvaa ja sen pohjalta linjaa yhteistyötä, tavoitteita ja työnjakoa (Hyvinvointialuelaki § 14).
- **hyte-kuntakokous** johtaa yhteistyötä pitäen strategisen tason ja operatiivisen tason yhteistyön samansuuntaisena, pitkäjänteisenä ja hallittuna sekä seuraa vuosittain valtuustokaudelle asetettujen tavoitteiden toteutumista (Laki sosiaali- ja terveyshuollon järjestämisestä (612/2021, 6 § ja 7 §).

Johtamisen foorumit kokoontuvat 3–4 kertaa vuodessa ja lisäksi vähintään kerran vuodessa yhteiseen tapaamiseen:

- **turvallisuusfoorumi**
- **hyte-foorumi** (hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen foorumi).

Tehtävät:

- **turvallisuusfoorumi** tukee hyvinvointialueen ja kuntien valmiussuunnittelua ja varautumista mm. toimintaympäristön seurannan ja ennakkoinnin, säännöllisen harjoittelun sekä yhteistyön osalta
- **hyte-foorumi** vie hyvinvointiin liittyviä kokonaisuuksia maakunnallisesti samaan suuntaan ja tukee hyvinvointialueen ja kuntien hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä ja sen johtamista.

Yhteisten palvelujen ja ennaltaehkäisyn työryhmät kokoontuvat tarpeen mukaan:

- **alueellinen opiskeluhuollon yhteistyöryhmä**
- **perhekeskustyöryhmä** (lapset, nuoret, perheet),
- **hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen työryhmä**
- **kotouttamisen yhteistyöryhmä**
- **työllisyyden edistämisen monialaisen yhteistyöpalvelun (TYP) johtoryhmä.**

Tehtävät:

- Puitesopimuksen tavoitteiden saavuttamista edistävä työ, hyte-työn johtaminen ja yhteensovittaminen, seuranta, tilannekuvan kokoaminen, hyte-työn ja osaamisen kehittäminen, hyte-asiakirjojen valmistelu sekä lakisääteisillä työryhmillä (opiskeluhuolto, TYP) lisäksi säädöksissä mainitut tehtävät.

Avoimia verkostoja ja foorumeita voidaan perustaa tarpeen mukaan yhteistyön, osaamisen ja hyvien käytäntöjen jakamisen, ideoinnin ja oppimisen tarpeisiin (luku 3.5).

Alueelliset suunnitelmat

Puitesopimuksen mukaisissa yhteistyöryhmissä ja foorumeilla valmistellaan ja käsitellään yhteisiä alueellista yhteistyötä ohjaavia asiakirjoja kuten esimerkiksi alueellinen hyvinvointikertomus ja -suunnitelma, johon kuuluu alueellinen neuvolasuunnitelma, opiskeluhoitosuunnitelma, lasten- ja nuorten hyvinvointisuunnitelma ja suunnitelma ikääntyneen väestön hyvinvoinnin, terveyden, toimintakyvyn ja itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi.

Vaikuttamistoimielimet

Oma Hämeen vanhusneuvosto, vammaisneuvosto ja nuorisovaltuusto muodostuvat kuntien vastaavien vaikuttamistoimielimien jäsenistä (luku 3.4).

Muut työryhmät ja tunnistetut yhteistyötarpeet

Kuntien edustajia on mukana lukuisissa kokouksissa ja tarpeen mukaan syntyvissä työryhmissä liittyen mm. osallisuuteen, järjestöyhteistyöhön, viestintään, kehittämiseen. Yhteistyökulttuuri on kehittymässä ja uusia sekä tiiviimpiä yhteistyön paikkoja tunnistetaan.

Viestintä

Virallinen viestintä kuntien kirjaamojen kautta kirjaamo@kunta.fi.

6.2 Järjestöt

Tiedotus ja lausuntopyynnöt

Lausunto- ja kommentointipyynnöt osoitetaan Kanta-Hämeen järjestöneuvottelukunnalle osoitteeseen: neuvottelukunta@hameensetlementti.fi

Hämeen Setlementin järjestökoordinaattori vastaa uutiskirjeen tuottamisesta ja muusta monipuolisesta viestinnästä. Järjestökoordinaattori Hämeen Setlementti, puh. 050 452 2412. Kaikki Kanta-Hämeen järjestöyhteistyön työntekijät tavoitat sähköpostilla: jy@hameensetlementti.fi

Hyvinvointialueen viestintä tekee viestinnällistä yhteistyötä järjestöjen kanssa. Oma Hämeen yhteyshenkilöt esitely luvussa 8.1. Yhteyshenkilöt

Järjestöneuvottelukunta

Kanta-Hämeen järjestöneuvottelukunta koostuu alueen järjestöjä edustavista jäsenistä ja julkista sektoria edustavista asiantuntijajäsenistä. Neuvottelukunta edustaa alueen järjestökenttää, edistää yhteistyötä ja alueen yhdistysten toimintaedellytyksiä. Sen toimintaa koordinoi Hämeen Setlementti ry.

Järjestöneuvottelukunnan vapaisiin paikkoihin voi hakea jatkuvalla haulla. Vapaat varajäsenten paikat löytyvät kokoonpanosivulta. Lisätiedot lähellä.fi

Yhdyspintafoorumit ja -työryhmät

Järjestöneuvottelukunta nimeää edustajansa ja varaedustajan seuraavaan foorumiin ja työryhmään:

- Hyte-foorumi (johtamisen taso)
- Turvallisuusfoorumi (johtamisen taso)
- Kotouttamisen työryhmä (operatiivinen johto/asiantuntijataso)
- Alueellinen opiskeluhuollon työryhmä (operatiivinen johto/asiantuntijataso)
- Perhekeskustyöryhmä (operatiivinen johto/asiantuntijataso)
- Hyte -työryhmä (operatiivinen johto/asiantuntijataso)

Oma Hämeen yhteyshenkilöt luvussa 8.1. (yhteyshenkilöt).

Järjestöjen edustajat työryhmissä

Järjestöjen edustajia on muun muassa kehityshankkeiden ohjausryhmässä ja osallisuusohjelman ohjausryhmässä. Nimeäminen tapahtuu järjestöneuvottelukunnan kautta.

Yhteistyö toimialojen kanssa

Terveystieteiden toimialan sairaalapalveluissa on organisoitua Olka -toimintaa, eli koordinoitua vapaaehtois- ja vertaistukitoimintaa. Järjestöt ovat sairaalan pääaulan tietopisteellä kertomassa palveluistaan ja tukimuodoistaan sairastuneille ja linkittyvät näin tiiviimmin ja oikea-aikaisemmin osaksi asiakkaan palvelupolkua. Lisätietoja olka@omahame.fi

OLKA-toiminnan verkkosivuille pääset tästä: [Älä jää yksin, tukea on tarjolla • OLKA \(olkatoiminta.fi\)](#)

Voit tilata OLKA Hämeenlinnan uutiskirjeen tästä: [Ota yhteyttä • OLKA \(olkatoiminta.fi\)](#)

Potilasjärjestöt voivat osallistua mm. asiakas- ja potilasturvallisuusyksikön teemapäivien järjestämiseen.

Lisätietoja potilasturvallisuus@omahame.fi.

Yhteistyötä tehdään monimuotoisesti eri palvelujen yhteydessä. Järjestöt voivat ottaa suoraan yhteyttä toimialoille tai osallisuuskoordinaattoriin p. 040 564 6514.

Järjestöavustukset

Järjestöt voivat hakea rahallista ja toiminnallista avustusta yleishyödylliseen toimintaan, joka tukee hyvinvointialueen palvelujen toteuttamista. Avustus voi olla toiminta-, kumppanuus- ja kerta-avustusta. Toiminta-avustuksen haku-aika on kerran vuodessa, kerta- ja kumppanuusavustusten haku on jatkuva. Haku-aikataulusta ja -prosessista tiedotetaan muun muassa Oma Hämeen verkkosivuilla ja some-kanavilla sekä järjestöjen uutiskirjeessä.

Hyvinvointialueen järjestöilloissa ohjeistetaan ja kehitetään yhdessä hakuprosessia keskustelun ja palautteen kautta.

Kumppanuussopimukset

Järjestöt, jotka hakevat ja saavat esim. STEA- tai ESR-rahoitusta, voivat ehdottaa kumppanuussopimusta ja hakea kumppanuusavustusta. Kumppanuudesta neuvotellaan erikseen ja kumppanuussopimuksella sitoudutaan pitempiaikaiseen yhteistyöhön.

Palvelujen tuottaminen

Osa järjestöistä toimii markkinaehtoisten palvelujen tuottajina. Järjestö voi tarjota palveluja Oma Hämeelle osallistumalla kilpailutuksiin. Kilpailutuksista saa tietoa mm. Hilma -palvelusta (hilma.fi) ja tarjouspalvelu -portaalista (tarjouspalvelu.fi). Oma Hämeelle valmistuu hankintastrategia vuonna 2023, jossa on tarkempaa tietoa yhteistyön periaatteista.

Hyvinvointialueella järjestettävät yksittäiset ja toistuvat keskustelutilaisuudet ja tapahtumat

Hyvinvointialue järjestää erillisiä kyselyjä, keskustelutilaisuuksia ym., joista tiedotetaan yleisesti tai kutsutaan järjestöjen edustajia mukaan.

Viestintä ja yhteydenpito

Järjestöt viestittävät toiminnastaan:

- www.lahella.fi (tietoa kantahämäläisestä järjestötoiminnasta, verkostoista ja yhteistyöstä)
- www.innokyla.fi (hyviä malleja ja käytäntöjä)
- Digitaalinen palvelutarjotin (valmistuu vuonna 2024)
- Järjestöjen uutiskirje [Tilaa järjestöyhteistyön uutiskirje tästä](#)

6.3 Elinkeinoelämä

Elinkeinoelämällä on useita tulokulmia osallisuustyöhön ja yhteistyöhön hyvinvointialueella: **palvelun käyttäjä** (yrittäjä/työntekijät sote-palveluiden käyttäjinä), **palvelun tuottaja- ja kehittäjäkumppani** (esim. silmäterveydenpalvelut, fysioterapia) ja **tukipalvelun tuottaja** (esim. siivous-, turvallisuus- ja ruokapalvelut).

Yhdyspintafoorumit ja -työryhmät

Elinkeinoelämä nimeää yhteisen edustajansa ja varaedustajan seuraavaan foorumiin ja työryhmään:

- Hyte -kuntakokous (strategisen tason foorumi)
- Hyte -foorumi (johtamisen taso)

Muut työryhmät

Osallisuusohjelman ohjausryhmä.

Palvelujen tarjoaja

Yritys voi tarjota palveluja ja tuotteitaan Oma Hämeelle osallistumalla kilpailutuksiin. Kilpailutuksista saa tietoa muun muassa Hilma -palvelusta (hilma.fi) ja tarjouspalvelu –portaalista (tarjouspalvelu.fi). Oma Hämeelle valmistuu hankintastrategia vuonna 2023, jossa tarkempaa tietoa yritys yhteistyön periaatteista.

Hyvinvointialueella järjestettävät yksittäiset ja toistuvat keskustelutilaisuudet ja tapahtumat

Hyvinvointialue järjestää erillisiä kyselyjä, keskustelutilaisuuksia ym., joista tiedotetaan yleisesti tai kutsutaan yritysten edustajia mukaan

Viestintä ja yhteydenpito

- Hämeen kauppakamarin toimitusjohtaja etunimi.sukunimi@hamechamber.fi
- Riihimäki-Hyvinkään kauppakamari toimitusjohtaja etunimi.sukunimi-@rihykauppakamari.fi
- MTK Häme hame@mtk.fi
- Hämeen yrittäjät toimitusjohtaja etunimi.sukunimi@yrittajat.fi

Oma Hämeen yhteyshenkilöt luvussa 8.1. (yhteyshenkilöt).

6.4 Oppilaitokset

Koulutuksen järjestäjillä on useita tulokulmia osallisuustyöhön ja yhteistyöhön hyvinvointialueella: **työntekijöiden koulutus** (esimerkiksi sote-alan ammattilaiset, koulutus- ja työkokeilut, kansainvälinen yhteistyö ja opiskelijavaihto), **palvelun tuottaja** (esimerkiksi kuntouttava työtoiminta), **kouluttaja** (esimerkiksi kokemusasiantuntijat), **palvelujen käyttäjä** (esimerkiksi opiskeluhoitopalvelut), **yhteistyökumppani** (esimerkiksi täsmätyökykyisten palveluohjaus, kotouttaminen, työhyvinvointi), **kehittäjäkumppani** (esimerkiksi ELY-hankkeet), **turvallisuustoimija** (esimerkiksi oppilaitoksen tilat käytössä kriisitilanteissa), **oppimis- ja tutkimusyhteistyö** (Hämeen ammattikorkeakoulu, Tampereen yliopisto).

Yhdyspintafoorumit ja -työryhmät

Jokainen ammatillisen koulutuksen järjestäjä nimeää edustajansa ja varaedustajansa seuraavaan työryhmään:

- alueellisen opiskeluhoollon työryhmään (operatiivinen johto/asiantuntijataso)

Lisäksi ammatillisen koulutuksen järjestäjät nimeävät yhteisen edustajansa ja varaedustajan seuraaviin foorumeihin ja työryhmiin

- HYTE-kuntakokous (strategisen tason foorumi),
- Hyte-foorumi (johtamisen taso),
- Kotouttamisen työryhmä (operatiivinen johto/asiantuntijataso),

Hämeen ammattikorkeakoulu nimeää edustajansa ja varaedustajan seuraaviin foorumeihin ja työryhmiin

- HYTE-kuntakokous (strategisen tason foorumi),
- Hyte-foorumi (johtamisen taso),
- Hyte-työryhmä (operatiivinen johto/asiantuntijataso),
- Kotouttamisen työryhmä (operatiivinen johto/asiantuntijataso),

Koulutus-, tutkimus- ja hankeyhteistyö sekä alueen pitovoima

Oma Häme tarjoaa opiskelijoille harjoittelu- ja työpaikkoja sekä mahdollisuuksia tehdä opinnäytetöitä. Oma Häme edistää yhdessä oppilaitosten kanssa alueen pitovoimaa opiskelijoiden ja työnvoiman suhteen. Tampereen yliopiston ja Hämeen ammattikorkeakoulun kanssa on koulutus- ja tutkimusyhteistyötä.

Viestintä

- Ammattiopisto Tavastia, koulutuskuntayhtymä info@kktavastia.fi
- Hämeen ammatti-instituutti hami@hami.fi
- Hyria info@hyria.fi
- Hevosopisto hevosopisto@hevosopisto.fi
- Lounais-Hämeen koulutuskuntayhtymä johtotiimi@lhkk.fi
- Kiipulan ammattiopisto kirjaamo@kiipula.fi
- Hämeen ammattikorkeakoulu hamk@hamk.fi
- Tampereen yliopisto etunimi.sukunimi@tuni.fi

Oma Hämeen yhteyshenkilöt esitelty luvussa 8.1. (yhteyshenkilöt).

6.5 Evankelis-luterilaiset seurakunnat

Yhdyspintafoorumit ja -työryhmät

Tampereen hiippakunnan tuomiokapituli nimeää Kanta-Hämeen seurakunnista edustajansa ja varaedustajansa seuraaviin foorumeihin ja työryhmiin:

- Hyte-foorumi (johtamisen taso),
- Turvallisuus-foorumi (johtamisen taso)
- Kotouttamisen työryhmä (operatiivinen johto/asiantuntijataso)
- Alueellinen opiskeluhuollon työryhmä (operatiivinen johto/asiantuntijataso)
- Perhekeskustyöryhmä (operatiivinen johto/asiantuntijataso)
- Hyte-työryhmä (operatiivinen johto/asiantuntijataso)

Muut työryhmät

Tuomiokapituli nimeää edustajan alueelliseen toimeentulotuen neuvottelukuntaan.

Hankeyhteistyö

Seurakunnat voivat osallistua hyvinvointialueen koordinoimaan hankeyhteistyöhön kuten esimerkiksi ruoka-aputoiminnan järjestämiseen.

Tapahtumat

Hyvinvointialue järjestää erillisiä kyselyjä, keskustelutilaisuuksia ym., joista tiedotetaan yleisesti tai kutsutaan seurakunnan edustajia mukaan.

Viestintä

Seurakunnat:

paikallisesti kirkkoherrat [Kanta-Hämeen ja Pirkanmaan seurakunnat](#) | [Tampereen hiippakunta](#)

koordinoidusti tuomiokapituli tampere.tuomiokapituli@evl.fi tai lääninrovastit Oma Hämeen

yhteyshenkilöt on esitelty luvussa 8.1. (yhteyshenkilöt).

7 Osallisuustyön kehittäminen ja arviointi

Osallisuustyön kehittämisen tavoitteet ovat entistä osallistavampi hallinto- ja työkuulttuuri sekä monipuolisemmat osallistumisen ja vaikuttamisen tavat. Tavoitteena on innostaa asukkaita osallistumaan ja vaikuttamaan sekä tarjota siihen monipuolisesti eri kanavia. Tavoitteiden saavuttamisen edellytyksenä on, se, että jokainen hyvinvointialueella työskentelevä, erityisesti johto, tiedostaa osallisuustyöhön tärkeyden. Että he ovat mukana osallisuusohjelman kehittämisessä ja kokevat osallistumisen menetelmät luontevaksi osaksi työtään.

Sitran [kyselytutkimuksen](#) (Demokraattiset osallistumismahdollisuudet Suomessa, 2022) mukaan kansalaiset halusivat anonyymejä, helppoja ja digitaalisia osallistumisen tapoja. Jatkossa hyvinvointialueella lisätään mahdollisuuksia moninäkökulmaiselle keskustelulle päätöksenteon tueksi.

Osallistumisen johtamiseen tarvitaan systemaattisesti kerättyä tietoa osallistumisen mahdollisuuksien toteutumisesta, sen vaikutuksista ja osallistumisen koetusta mielekkyydestä. Kun tavoitteena on järjestää ihmislähtöisiä palveluita, tulee hyvinvointialueen eri yksiköiden tarjoamia osallistumisen mahdollisuuksia ja niiden toteutumista seurata.

7.1 Osallisuustyön vaikutusten seuranta

Osallistumista seuraamalla saadaan tietoa siitä, miten osallisuustyö on tukenut alueen strategisten päämäärien saavuttamista ja vaikuttanut asukkaiden halukkuuteen ja todellisiin mahdollisuuksiin osallistua ja vaikuttaa.

Osallisuusmallin toteuttamisen alkuvaiheessa arvioinnin kohteena on sen toteutuminen käytännössä:

- Kuinka paljon ja miten monipuolisia osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia järjestetään? Mitä tapoja käytetään?
- Mitä muutoksia osallistumis- ja vaikuttamistavoissa ja aktiivisuudessa tapahtuu?
- Miten merkitykselliseksi osallistujat kokevat osallistumisen?
- Miten asukkaiden, asiakkaiden, henkilöstön ja sidosryhmien näkökulmat ovat mukana päätöksenteossa?

Osallisuustyön toteutumista ja työn vaikutuksia seurataan useilla eri tavoilla ja useista eri näkökulmista (asukas, asiakas, henkilöstö, sidosryhmät, hallinto ja johto). Arvioinnin tuloksista raportoidaan eri asiakirjoissa kuten esimerkiksi hyvinvointikertomuksessa ja vuosittaisessa hyvinvointiraportissa, osana strategian tarkistamista ja sen toteutumisen seuranta. Lisäksi voidaan raportoida hankeraporteissa, henkilöstökertomuksessa, asiakkuuskertomuksessa, rakenteellisen sosiaalityön raportissa ja omavalvontaohjelman seurannassa. Tavoitteena on luoda kytkökset eri raporttien välille osallisuustyön ja sen arvioinnin kokonaisuuden muodostamiseksi. Kansallisten kyselyjen tulokset (esimerkiksi Sitran demokratiaindikaattori) antavat vertailutietoa muihin hyvinvointialueisiin.

7.2 Osallisuustyön vaikuttavuuden seuranta

Pitkän aikavälin vaikuttavuuden seurannassa ja arvioinnissa kuvataan osallisuuden laajempaa yhteiskunnallista hyötyä esimerkiksi hyvinvointialueiden asukkaiden hyvinvoinnin lisääntymistä ja syrjäytymisen vähentymistä. Vaikuttavuus on monen tekijän summa, eikä yksittäisten muutosten merkitystä voida usein varmasti todentaa. Vaikuttavuuden arviointi auttaa kuitenkin suuntaamaan toimintaa kohti haluttua muutosta. Vaikuttavuuden arviointiin on muun muassa seuraavia mittareita:

Osallisuusindikaattori, jolla tarkastellaan vastaajien osallisuuden kokemuksen muutosta. Indikaattori muodostuu kymmenestä väittämästä, jotka kartoittavat vastaajan:

- Kuuluvuuden tunteita
- Tekemisten merkityksellisyyttä
- Toimintamahdollisuuksia
- Hallittavuutta

Pienet onnistumistarinat on laadullinen arviointityökalu, jolla selvitetään niitä vaikutusmekanismeja, jotka ovat vaikuttaneet osallistujien osallisuuden kokemuksen vahvistamiseen. Sillä kuvataan myös, mitä osallisuuden kokemuksen vahvistuminen osallistujille merkitsee.

Menetelmien arviointi, jonka arvioinnin tavoitteena on menetelmien ja prosessien laadun varmistaminen sekä jatkuva parantaminen. Menetelmien arviointi tarkoittaa osallistumisen suunnittelun, menetelmien ja prosessien arviointia. Osallistumisen kokemusta seurataan arvioimalla osallistumisen toteutuksen laatua ja osallistumisen esteettömyyttä. Osallistumisen kytkeytymisestä päätöksentekoon hyvinvointialueella arvioidaan osallistumisen lopputuloksen, kuten suositusten tai julkilausuman, vaikutuksia päätöksentekoon.

8 Tausta- ja lisätietoa

8.1 Yhteyshenkilöt

Asiakaspalvelun erityisasiantuntija: Sanna Mäkynen p. 040 662 8941

HR-asiantuntija: Johanna Koskela p. 040 768 3237

Osallisuuskoordinaattori: Anna Erkamo p. 040 564 6514

Osallisuus- ja yhdyspintapäällikkö: Jaana Hymmi p. 050 410 4303

Viestintä: Suvi Turunen p. 040 188 1431, viestinta@omahame.fi

8.2 Lainsäädäntö, julkaisuja, malleja ja tutkimustuloksia

Laki hyvinvointialueesta: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210611#Pidm45949345186480>

Hyvinvointialuelaki 611/2021 (luku 5) velvoittaa hyvinvointialuetta huolehtimaan alueen asukkaiden ja palvelunkäyttäjien osallistumisoikeuden toteutumisesta:

- 29 §:n mukaisesti hyvinvointialueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien oikeudesta osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan;

- 29 §:n mukaisista monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä kuten:

1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja;

2) selvittämällä asukkaiden ja hyvinvointialueella säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai

oleskelevien palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa;

3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia hyvinvointialueen toimielimiin;

4) suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;

5) järjestämällä mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen talouden suunnitteluun;

6) tukemalla asukkaiden sekä järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

- 41 §:n mukaisista asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista hyvinvointialuestrategiassa;

- 32 §:n mukaan asetettavista vaikuttamistoimielimistä sekä niiden mahdollisuuksista vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on tai joilla vaikuttamistoimielin arvioi olevan merkitystä lasten ja nuorten, ikääntyneen väestön tai vammaisten henkilöiden ja heidän tarvitsemiensa palveluiden kannalta sekä vaikuttamistoimielimien mukaan ottamisesta osallistumisen ja kuulemisen kehittämiseen hyvinvointialueella;

Lisäksi seuraavat lait ja säädökset ohjaavat kansalaisten ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen käyttäjien osallistumis- ja vaikuttamisoikeuksien toteutumista:

- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977 finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992 finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987 finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301
- Terveydenhuoltolaki 1326/2010 finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326
- Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016 finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2
- Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014 finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325
- Laki miesten ja naisten välisestä tasa- arvosta 609/1986 finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860609
- Saavutettavuusdirektiivi ja -vaatimukset [saavutettavuusvaatimukset.fi/ digipalvelulain-vaatimukset/](http://saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/)

Yhteistoimintalaki: [Yhteistoimintalaki 1333/2021 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)

Lainsäädännön osalta avoimuuden ja osallistumisen rakenteita ovat tukeneet etenkin uudistettu perustuslaki, julkisuuslaki, hallintolaki ja kuntalaki.

- Perustuslain toisessa pykälässä painotetaan kansalaisten osallistumista näin: ”kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen”.
- Julkisuuslaki avaa kansalaisille ja medialle tiedonsaantioikeuden viranomaisten asiakirjoihin. Ne on pääsääntöisesti määritelty julkisiksi, mikäli erityiset perusteet eivät puolla niiden salaisiksi määrittelyä. Lisäksi laissa on määritelty viranomaisille velvollisuus tiedottaa aktiivisesti.
- Hallintolaki korostaa kansalaisten oikeuksia saada tietoa viranomaisilta ja lausua mielipiteensä asioista, joilla on yleisiä ja laajoja vaikutuksia. Hallintolain tarkoituksen määrittelyssä korostettiin avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa viranomaisten toiminnassa, mutta myös kansalaisten mahdollisuuksia vaikuttaa julkisen vallan käyttöön, valvoa oikeuksiaan, etujaan ja julkisten varojen käyttöä.

Linkejä osallistumista ja vaikuttamista käsitteleviin nettisivuihin:

[Microsoft Word - Mita-osallisuus-on-osallisuuden-viitekehysta-rakentamassa_10.10.doc \(julkari.fi\)](#)

[Avoin, osallistava hallintomalli](#)

[Osallistumisen ohjelma hyvinvointialueille Mallipohja ohjelman laatijoille \(sitra.fi\)](#)

[Yhteistoimintalaki 1333/2021 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®](#)

[Demokratian murros ja kuntien avautuva hallinta - Trepo \(tuni.fi\)](#)

[Onko palvelun käyttäjän todellisiin tarpeisiin kohdistuva palvelupolku mahdollinen? | Kelan tietotarjotin](#)

[Osallisuuden kokemus ei jakaudu tasaisesti: yrittäjillä vahvin osallisuuden kokemus, työttömillä heikoin - Tiedote - THL](#)

Suomen digitaalinen kompassi [VNS_10+2022.pdf \(eduskunta.fi\)](#)

[Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet - THL](#)

[Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta - THL](#)

[Osallisuus - THL](#)

