



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

18.12.2023
luvn.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen osallisuusohjelma

Hyväksytty: Aluehallitus 18.12.2023 § 229

1 Lähtökohdat

Osallisuudella tarkoitetaan yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siihen vaikuttamista sekä kokemuksen myötä syntyvää sitoutumista. (THL 2017) Osallisuus voidaan käsittää laajana ja moninaisena yhteytenä, jonka yksilö muodostaa lähipiiriinsä ja ympäröivän yhteiskunnan eri rakenteisiin. Siksi osallisuus on myös keskeinen hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta luova tekijä. (STM 2022)

Hyvinvointialue on julkisena sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen järjestäjänä vastuussa osallisuuden edistämisestä sekä asukkaiden ja henkilöstön nähdyn ja kuullun tulemisesta. Hyvinvointialueen tulee kyetä tarjoamaan riittävän yksinkertaisia, ymmärrettäviä ja esteettömiä keinoja osallistua palvelujen ja toiminnan suunnitteluun sekä niitä koskevaan päätöksentekoon ja toiminnan seurantaan ja arviointiin. Lisäksi kaikkiin edellä mainittuihin on kyettävä antamaan rohkaisua ja tukea.

Hyvinvointialueen osallisuuden edistäminen on myös tiedon avointa jakamista, palautteeseen reagoimista, päätösten vaikutusten arviointia sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämistä. Osallisuutta edistettäessä erityinen huomio tulisi kiinnittää kaikkein heikoimmassa asemassa oleviin ja syrjittyihin, sillä heillä on muita vähemmän etuoikeuksia ja mahdollisuuksia vaikuttaa. Osallisuuden edistämisen tulee olla myös esteettömyyden ja saavutettavuuden edistämistä, positiivista erityiskohtelua, kohtuullisten mukautusten huomioimista ja rakenteellisen syrjinnän vähentämistä.

Kun mitä tahansa palvelua tai toimintoa kehitetään, palvelun käyttäjien ja sen parissa työskentelevien ihmisten mielipiteiden ja kokemusten huomioiminen ja hyödyntäminen ovat oleellisia edellytyksiä onnistumiselle. Palveluista kertynyt tieto on erityisen oleellista huomioida, kun verovaroin kustannettavista julkisista palveluista tehdään päätöksiä. Yksi hyvinvointialueen osallisuustyön tärkeimmistä tavoitteista on luoda rakenteita, jotka tekevät edellä mainittujen seikkojen huomioon ottamisen mahdollisimman helpoksi palveluja ja toimintaa kehitettäessä.

Hyvinvointialue on monelle suomalaiselle vielä vieras toimija.

Hyvinvointialueuudistuksen seurauksena hyvinvointialueet ovat yhtä kuin maamme julkiset sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palvelut. Siksi toimiva osallisuustyö on myös julkisten palvelujen maineesta ja imagosta huolehtimista. Tavoitetta edistävät toimivat osallisuuden keinot ja kanavat sekä ymmärrettävä ja selkeä tapa puhua monimutkaisista asioista.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen osallisuusohjelma on tehty konkretia ja käyttökelpoisuus edellä. Osallisuusohjelman laatimiseen ovat osallistuneet lukuisten eri alojen ammattilaiset hyvinvointialueen monilta vastuualueilta. Osallisuustyön luonteeseen kuuluu jatkuva vastavuoroisuus, reagointi ja työn eri osapuolien tarpeita vastaavaksi muovautuminen. Siksi osallisuusohjelmaa ja siihen sisältyvää osallisuuden keinojen ja kanavien käsikirjaa on tarkoitus parantaa ja päivittää tarpeen mukaan. Tähän kirjattu osallisuusohjelma muodostaa rungon ja rakenteen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen osallisuustyölle vuosina 2023–2025.

1.1 Hyvinvointialueen osallisuuden edistäminen

Kun tavoitteena on luoda kestäviä ratkaisuja, on välttämätöntä osallistaa ratkaisujen suunnittelemiseen, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin ihmisiä, joita ratkaisut koskevat. Palveluita rakennetaan niiden käyttäjille, ja siksi juuri käyttäjien kokemukset ja näkemykset palveluista auttavat luomaan parempia palveluja. Palvelujen käyttäjillä on myös arvokasta asiantuntemusta palvelujen laadun ja turvallisuuden arvioinnissa, eli osallisuuden edistäminen auttaa parantamaan palvelujen laatua ja turvallisuutta.

Hyvinvointialueen palvelut ovat alueen asukkaita varten. Asiakasnäkökulma ja osallisuuden edistäminen on huomioitava palvelujen kehittämisessä, jotta voimme luoda aidosti asiakaslähtöisiä, toimivia ja tehokkaita palveluja. Asukkaat ovat voimavara, jonka saamme käyttöömmee, kun otamme asukkaat mukaan palvelujen suunnitteluun. Palveluita tulisi kehittää käyttäjien ehdoilla ja sellaisiksi, että ne ovat niitä tarvitseville saavutettavia.

Hyvinvointialueen osallisuuden edistämisen osa-alueet

Hyvinvointialueen osallisuuden edistäminen voidaan jakaa neljään eri osa-alueeseen. Osa-alueet eivät sulje toisiaan pois, ja monesti yksittäinen osallisuuden edistämisen keino tai kanava edesauttaa useamman kuin yhden osa-alueen toteutumista.

Tieto-osallisuus

Tieto-osallisuudella tarkoitetaan asukkaiden mahdollisuutta ja oikeutta saada tietoa palveluista, päätöksenteosta ja osallistumismahdollisuuksista sekä asukkaiden mahdollisuutta osallistua vuoropuheluun tai tiedon hyödyntämiseen eri tavoin. Tieto-osallisuutta ovat esimerkiksi

- hyvinvointialueen verkkosivut
- sosiaalinen media
- asukkaiden, henkilöstön ja luottamushenkilöiden uutiskirjeet
- palaute ja tyytyväisyyskyselyt
- tapahtumat ja
- mahdollisuus seurata aluevaltuuston kokouksia.

Tieto tarjoaa ihmisille mahdollisuuden ymmärtää, osallistua ja tehdä tietoisia päätöksiä omasta terveydestään, hyvinvoinnistaan ja hoitoonsa liittyvistä asioista tai elinympäristönsä turvallisuudesta. Se mahdollistaa myös yhteisöjen ja yksilöiden aktiivisen osallistumisen päätöksentekoprosesseihin ja palveluiden kehittämiseen. Luotettavan ja oikea-aikaisen tiedon tarjoaminen hyvinvointialueella on onnistuneen osallisuuden edistämisen edellytys. Tiedon puute tai virheellinen tieto voi johtaa väärinkäsityksiin ja haitallisiin seurauksiin.

Viestinnän tulee olla selkeää, ymmärrettävää, saavutettavaa ja helposti lähestyttävää kaikille. Tieto-osallisuudessa hyödynnetään erilaisia kanavia, kuten verkkosivustoja, sosiaalista mediaa, mainontaa, palautekanavia, painotuotteita, infonäyttöjä ja tapahtumia. Näin varmistetaan, että tieto tavoittaa eri kohderyhmät. Arvioimme säännöllisesti osallisuuden viestinnän onnistumista ja tavoittavuutta ja keräämme palautetta osallistujilta ja eri tietokanavien käyttäjiltä.

Suunnitteluosallisuus

Suunnitteluosallisuudella tarkoitetaan konkreettisia mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen palvelujen ja toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Suunnitteluosallisuuden keinojen ja kanavien kautta pyritään tuomaan esille palvelujen käyttäjien, alueen asukkaiden tai henkilöstön näkökulmia tai palautetta. Esimerkkejä suunnitteluosallisuuden keinoista ovat

- henkilöstön ja asukkaiden raadit
- kyselyt ja
- työpajat.

Suunnittelutyöhön pyritään saamaan mukaan erilaisia asukasryhmiä. Erilaisia menetelmiä käytettäessä on huomioitava myös menetelmien rajoitteet. Digitaaliset kanavat vaativat osallistujalta digitaitoja. Kaikille asukkaille ei ole itsestäänselvyys, että hekin ovat tervetulleita mukaan suunnitteluun. Järjestöjen, uskonnollisten yhteisöjen ja muiden kumppanien kautta sekä heidän tuellaan on mahdollista tavoittaa myös heitä, joilla ei ole

yleisiin kanaviin liittyviä tarpeellisia taitoja tai voimavaroja osallistua yhteisten palveluiden suunnitteluun.

Toimintaosallisuus

Toimintaosallisuudella tarkoitetaan mahdollisuutta osallistua konkreettisesti hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta edistävään toimintaan omassa lähiympäristössä sekä hyvinvointialueen palveluiden tuottamiseen eri tavoin. Toimintaosallisuutta ovat esimerkiksi

- vapaaehtoistyö
- vaaratapahtumailmoitukset ja huoli-ilmoitukset
- organisaatioiden välinen yhteistyö, kuten oppilaitosyhteistyö
- vapaaehtoistyö (kuten kohtaamispaikkatoiminta)
- kokemusasiantuntijat ja
- vertaistoiminta.

Päätösosallisuus

Päätösosallisuudella tarkoitetaan erilaisia tapoja ja keinoja osallistua hyvinvointialueen palveluja ja toimintaa koskevaan päätöksentekoon sen eri vaiheissa. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi asukkaiden, henkilöstön ja muiden sidosryhmien vaikuttamista viranhaltijapäätöksiin ja niiden valmisteluun tai luottamustoimielinten (sis. vaikuttamistoimielimet ja lautakunnat) päätöksiin. Päätösosallisuutta ovat esimerkiksi

- viranhaltijapäätökset
- luottamuselinten päätökset (sis. vaikuttamistoimielimet ja lautakunnat)
- aloitteet ja lausunnot.

Keskeinen osa hyvinvointialueen päätösosallisuutta ovat avoimet aluevaalit, joissa valitaan hyvinvointialueen aluevaltuusto.

1.2 Hyvinvointialueen strategia ja arvot osallisuustyön perustana

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen strategian mukaan perustehtävämme asukkaidemme ja asiakkaidemme hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden tukeminen ja edistäminen yhdessä heidän kanssaan. Osallisuuden edistäminen liittyy kiinteästi perustehtävän viimeiseen osaan.

Osallisuuden kannalta keskeisimpiä strategiassa asetettuja valtuustokauden tavoitteita vuosina 2023–2025 on asiakkaiden osallisuus- ja vaikuttamismahdollisuuksien vahvistaminen. Tämä osallisuusohjelma sisältää keskeisimmät keinot ja suunnitelmat, joilla tämä tavoite hyvinvointialueen toiminnan alkuvaiheessa toteutetaan.

Hyvinvointialue on olemassa asukkaitaan varten. Tämä edellyttää sekä hyvinvointialueen palveluilta että osallisuustyöltä väestömme kielellisen, kulttuurisen ja sosioekonomisen moninaisuuden huomioimista.

Konkreettinen esimerkki tästä on osallisuuden kanavien ja keinojen kielivalikoima sekä pyrkimys vahvistaa erityisesti yhteiskunnallisesti heikoimmassa asemassa olevien ihmisten osallisuuden kokemusta.

Osallisuuden edistämisen päämääränä tulee myös olla uusien toimijoiden mukaan ottaminen keskusteluun eli hyvinvointidemokratian lisääminen.

Strategiassa hyvinvointialue sitoutuu kehittämään suunnitelmallisesti yhteistä, osallistavaa ja valmentavaa työ kulttuuria sekä panostamaan työntekijöiden osaamisen kehittämiseen. Hyvinvointialueen työntekijät ovat toimintamme tärkein voimavara. Osallisuuden edistäminen on keino huolehtia yhdessä henkilöstömme kanssa työhyvinvoinnista ja arvostaa ja hyödyntää henkilöstömme monipuolista osaamista.

Hyvinvointialueen tehtävänä on palveluja järjestäessään edistää väestön yhdenvertaisuutta ja sosiaalista oikeudenmukaisuutta. Lisäksi hyvinvointialue sitoutuu strategiassa uudistamaan palveluja ja parantamaan niiden kustannusvaikuttavuutta kestäväällä tavalla. Kestävyys tarkoittaa vastuuta sekä nykyisten että tulevien sukupolvien hyvinvoinnista, terveydestä ja turvallisuudesta. Osallisuuden keinojen ja kanavien

tavoitteena on tukea hyvinvointialuetta järjestämään palveluja sosiaalisesti, ekologisesti ja kulttuurisesti kestävällä tavalla.

1.3 Heikossa asemassa olevien osallisuus

Matalan osallisuuden kokemuksen on todettu liittyvän muun muassa vakavaan psyykkiseen kuormittuneisuuteen, yksinäisyyteen ja huonoksi koettuun työkykyyn. Kokemus osallisuudesta puolestaan lisää hyvinvointia, turvallisuutta, uskoa tulevaisuuteen ja omiin mahdollisuuksiin. (THL 2017)

Osallisuuden edistäminen perustuu ihmisoikeuksiin ja lainsäädäntöön. Osallisuuden vahvistumisella on sekä merkittäviä inhimillisiä vaikutuksia että potentiaalisia kustannusvaikutuksia. Heikoimmassa asemassa olevien hyvinvoinnin, terveyden, turvallisuuden ja osallisuuden edistäminen voimaannuttaa osattomia – ja samalla edistää demokratian toteutumista.

Osallisuuden kokemus on tiiviissä yhteydessä yhdenvertaisuuden toteutumiseen: miten palveluissa ja kaikissa toiminnoissa pystytään ottamaan erilaisista taustoista tulevien ja erilaisissa tilanteissa olevien asukkaiden tarpeet huomioon. Heikossa asemassa olevilla on taustallaan usein enemmänkin kuin yksi osallisuuteen heikentävästi vaikuttava tekijä.

Esteeksi osallistumiselle voi muodostua esimerkiksi kieli, vamma, sairaus, etninen tausta, sukupuoli, seksuaalinen suuntautuneisuus tai muu henkilöön liittyvä syy. Asukkaiden elämäntilanteet vaihtelevat, joten myös osallisuuden mahdollisuudet voivat muuttua. Muun muassa työttömyys, sairastuminen, toiseen maahan muuttaminen, paperittomaksi tai ihmiskaupan uhriksi joutuminen sekä erilaiset traumaattiset kokemukset ovat taustasyitä, jotka lisäävät ihmisten haavoittuvuutta, vähentävät voimavaroja sekä rajoittavat osallistumista ja osallisuutta.

Heikossa asemassa olevien osallisuuden edistämisessä on tärkeää tunnistaa ja tunnustaa kaikkien yhdenvertaisuuteen ja osallisuuteen vaikuttavien perusteiden olemassaolo. On tärkeää pyrkiä ottaa mukaan mahdollisimman monien eri väestöryhmien edustajia suunnittelemaan, toteuttamaan,

kehittämään, seuraamaan ja arvioimaan palveluja, viestintää, strategiaa ja muita toimia. Järjestöjen ja yhteisöjen kanssa tehtävä yhteistyö ja yhteiskehittäminen on ensiarvoisen tärkeää heikossa asemassa olevien asukkaiden tavoittamisessa ja mukaan ottamisessa.

Heikossa asemassa olevien osallisuuden edistäminen edesauttaa heidän kokonaisvaltaisen hyvinvointinsa vahvistumista. Samalla se lisää tietoisuutta tämän monimuotoisen väestöryhmän tarpeista ja parantaa mahdollisuuksia niiden huomioimiseen. Mahdollisimman monenlaisten asukkaiden kannalta hyvin saavutettavat ja soveltuvat palvelut ohjaavat niiden oikea-aikaiseen ja -tasoiseen käyttöön ja lisäävät kaikkien hyvinvointia ja kustannustehokkuutta.

1.4 Osallisuus hyvinvointialueen lakisääteisenä toimintana

Osallisuuden edistäminen on hyvinvointialueelle lakisääteistä toimintaa. Keskeisimpiä lakeja, säädöksiä ja yleissopimuksia on lueteltu alla.

Suomen perustuslaki 731/1999. Suomen perustuslaissa on säädetty yksilön oikeudesta osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen.

Laki hyvinvointialueesta 611/2021. Hyvinvointialuelain mukaan hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan.

[Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977](#)

[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000](#)

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#)

[Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987](#)

[Sosiaalihuoltolaki 1301/2014](#)

[Terveystieteidenhuoltolaki 1326/2010](#)

[Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016](#)

[Saavutettavuusdirektiivi ja -vaatimukset](#)

2 Osallisuuden tavoitteet

Tässä luvussa esitellään osallisuuden tavoitteita valtuustokaudelle 2023–2025. Tavoitteet liittyvät keskeisesti osallisuuden edistämisen käynnistämiseen sekä osallisuuden kanavien ja keinojen perustamiseen. Tavoitteiden muotoilussa on hyödynnetty laajan osallisuusohjelman osallisuustyön tuloksia. Tavoitteiden mittaristo keskittyy kuvaamaan

nimenomaan osallisuustoiminnan käynnistämisen toteutumista ja etenemistä. Sekä tavoitteita että mittareita tarkennetaan jatkossa.

Osallisuusohjelman osallisuustyössä toteutettiin tavoitteiden muotoilun työpajoja kaikille vaikuttamistoimielimille sekä alueella toimiville sote-järjestöille. Lisäksi osallisuuteen liittyvistä haasteista toteutettiin kyselyt hyvinvointialueen palvelualueiden johdolle, alueen kunnille ja asukas- ja henkilöstöraadille sekä kaikille vaikuttamistoimielimille.

2.1 Osallisuuden tavoitteet ja mittarit

Osallisuuden edistämisen tavoite	Miten todennamme onnistumisen?	Osallisuuden edistämisen seuranta
1. Osallisuuden edistämisestä tehdään kaikille mahdollisimman helppoa	- Osallisuuden keinoja ja kanavia koordinoidaan ja seurataan keskitetysti. - Osallisuuden edistämiseksi tarjotaan hyvinvointialueen henkilöstölle valmiita kanavia, tukea, materiaalia ja koulutusta.	Etenee suunnitellusti tai toteutunut / havaittuja poikkeamia / viivästynyt
2. Osallisuustyön tulokset tehdään näkyviksi	Osallisuustyön tulokset julkaistaan avoimesti aina, kun mahdollista.	Etenee suunnitellusti tai toteutunut / havaittuja poikkeamia / viivästynyt
3. Osallisuuden edistäminen liittyy kiinteästi kaikkiin palveluihin ja toimintaan	- Osallisuuden keinoja ja kanavia kehitetään verkostossa, johon kuuluu edustajia kaikista palvelualueista ja toiminnoista. - Osallisuustyössä hyödynnetään laajasti ilmiöpohjaista työskentelyä	Etenee suunnitellusti tai toteutunut / havaittuja poikkeamia / viivästynyt
4. Osallisuuden edistämisen kanavat ja keinot ovat laadukkaita ja hyvin suunniteltuja	Osallisuuden keinojen toteuttamisessa hyödynnetään yhteisiä ohjeita hyvistä käytännöistä.	Osallisuuden edistämisen käsikirja on käytössä. (kyllä/ei)
5. Osallisuuden edistämistä tehdään yhteistyössä yhdistysten ja järjestöjen sekä muiden sidosryhmien kanssa	- Vähemmistöille ja erityisryhmille suunnattuja osallisuuden keinoja toteutetaan yhteistyössä järjestöjen kanssa. - Osallisuutta edistetään yhteistyössä kuntien kanssa erityisesti hyte-aiheissa.	Etenee suunnitellusti tai toteutunut / havaittuja poikkeamia / viivästynyt
6. Hyvinvointialueen asukkaille, henkilöstölle ja sidosryhmille on tarjolla tietoa palveluista ja osallisuuden kanavista.	- Asukkaiden, henkilöstön ja sidosryhmien osallisuuden kanavia markkinoidaan aktiivisesti. - Osallisuuden keinoista kerrotaan asukkaille ja henkilöstölle vähintään suomeksi ja ruotsiksi.	Etenee suunnitellusti tai toteutunut / havaittuja poikkeamia / viivästynyt

7. Hyvinvointialueen asukkaat, henkilöstö ja sidosryhmät ovat mukana palvelujemme suunnittelussa ja kehittämisessä	Hyvinvointialueella asuvat, työskentelevät ja vaikuttavat ihmiset, kunnat, yhteisöt ja yritykset tietävät palveluistamme, toiminnastamme ja suunnitelmistamme ja osallistuvat aktiivisesti hyvinvointialueen kehittämiseen.	Etenee suunnitellusti tai toteutunut / havaittuja poikkeamia / viivästynyt
8. Hyvinvointialueen osallisuuden edistämiseksi huomioidaan esteettömyys ja saavutettavuus	- Osallisuustyössä huomioidaan saavutettavuuden ja esteettömyyden vaatimukset. - Osallisuutta edistetään sekä digitaalisesti että ei-digitaalisesti.	Etenee suunnitellusti tai toteutunut / havaittuja poikkeamia / viivästynyt
9. Hyvinvointialueen osallisuustyössä hyödynnetään kohderyhmäajattelua	- Osallisuustyössä on edustettuna monipuolisesti eri ikäryhmien, kieliryhmien ja muiden erityisryhmien edustajia. - Osallisuustyössä tunnistetaan ja huomioidaan erityisryhmät, kuten vammaiset, nuoret, ikääntyneet, monikielinen väestö, lukutaidoton väestö, yleisimmät aistivammat, viittomakieliset ja puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä käyttävät henkilöt.	Etenee suunnitellusti tai toteutunut / havaittuja poikkeamia / viivästynyt
10. Digitaaliset ratkaisut tukevat osallisuuden edistämistä	- Osallisuustyössä hyödynnetään laajasti hyvinvointialueella käytössä olevia digitaalisia ratkaisuja. - Osallisuustyössä otetaan käyttöön tekoälyyn pohjautuvia ratkaisuja esimerkiksi tulosten analysoinnissa.	Etenee suunnitellusti tai toteutunut / havaittuja poikkeamia / viivästynyt

3 Kanavat, keinot ja rakenteet

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella osallisuuden edistämiseen on käytössä useita erilaisia kanavia, keinoja ja rakenteita. Osa tässä luvussa esitellyistä osallisuuden edistämisen tavoista on hyvinvointialueen vakiintunutta toimintaa ja osa vielä käynnistymässä olevaa toimintaa.

3.1 Tieto-osallisuus

Verkkosivut

Miten toteutuu nyt?

Hyvinvointialueen verkkosivusto www.luvn.fi on keskeisin ajankohtaisen tiedon kanava hyvinvointialueen asukkaille ja sidosryhmille. Verkkosivustoa julkaistaan suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Sivustolta löytyy tietoa myös muilla kielillä, kuten ukrainaksi. Tiedot palveluistamme löytyvät toimipiste- ja palvelurekisterin päivitysten avulla myös suomi.fi-verkkopalvelusta. Lähellä.fi-palvelu tuo hyvinvointialueen verkkosivuille tietoa järjestöjen toiminnasta.

Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksella on oma verkkosivustonsa pelastustoimi.fi/lansiuusimaa. Kaikki Suomen pelastuslaitokset löytyvät pelastustoimen ylläpitämästä verkkosivuportalista.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Hyvinvointialueen verkkosivustoa kehitetään asiantuntijoiden ja ammattilaisten toimesta muun muassa kävijädatan, käyttäjäpalautteiden ja saavutettavuusauditointien avulla. Hyvinvointialueellamme on paljon muuta, kuin suomea ja ruotsia äidinkielenään puhuvia asukkaita, tulevaisuudessa on tarve julkaista muun muassa selkosuomenkielisiä sisältöjä ja videoita palveluistamme.

Sosiaalinen media

Miten toteutuu nyt?

Hyvinvointialue hyödyntää viestinnässään Facebookia, Instagramia, LinkedIniä ja X-palvelua (entinen Twitter). Asukkaat ja asiakkaat saavat sosiaalisen median kautta ajankohtaista tietoa esimerkiksi palvelujen sisällöstä ja käyttökatkoksista, palautteenantomahdollisuuksista, hyvinvointialueen päätöksistä ja päätöksentekoprosessista sekä erilaisista osallisuuden keinoista. Sosiaalisen median kanavien kautta asukkaat voivat olla vuorovaikutuksessa hyvinvointialueen kanssa, ja asukkaat saavat tietoa. Asukkaat ohjataan somesta luvn.fi -verkkosivuille laajemman lisätiedon ääreen.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Pyrimme lisäämään sosiaalisen median kanavien seuraajien määrää eri keinoin, kuten kehittämällä osallistumaan kannustavia sisältöjä ja vuorovaikuttamalla muiden hyvinvointialueiden ja tahojen kanssa.

LUVN Intranet

Miten toteutuu nyt?

LUVN Intranet on keskeisin henkilöstön työssään tarvitseman tiedon valtaväylä. Intranet-palvelumme palvelee kaikkia hyvinvointialueen työntekijöitä. Lisäksi vapaapalokunnille on luotu oma extranet-palvelunsa.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

LUVN Intranetiä kehitetään sisällöntuottajien, käyttäjädatan, palautteen ja keskeisten toimijoiden kanssa työyhteisössämme.

Asukaskirjeet

Miten toteutuu nyt?

Lähetämme 11 asukkaiden uutiskirjettä vuodessa asukaskirjeen tilaajien sähköpostiosoitteeseen. Uutiskirjeessä kerrotaan hyvinvointialueen ajankohtaisista asioista ja osallistumisen mahdollisuuksista. Jokaisessa kirjeessä on asiaa kultakin palvelualueelta. Uutiskirje on tilattavissa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Pyrimme lisäämään asukkaiden uutiskirjeen tilaajamäärää, jotta yhä useampi länsi-uusimaalainen saisi ajankohtaista tietoa hyvinvointialueen asioista. Markkinoimme uutiskirjettä terveysasemien tv-näytöillä, sosiaalisessa mediassa, asukastilaisuuksissa ja verkkosivuillamme. Seuraamme uutiskirjeen käyttäjätietoja, jotta saamme kuvan siitä, kuinka paljon sisältöä luetaan.

Henkilöstökirjeet

Miten toteutuu nyt?

Lähetämme kaikille hyvinvointialueen työntekijöille uutiskirjeen 11 kertaa vuodessa. Uutiskirjeessä kerrotaan työntekijöitä koskettavista hyvinvointialueen ajankohtaisista asioista.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Seuraamme uutiskirjeen käyttäjätietoja, jotta saamme kuvan siitä, kuinka paljon sisältöä luetaan. Pyydämme työntekijöiltä palautetta sisällöstä ja pyrimme pitämään uutiskirjeen sisällön työntekijöitä kiinnostavana, jotta mahdollisimman moni hyvinvointialueen työntekijä saisi itseään koskettavaa ajankohtaista tietoa hyvinvointialueen asioista ja kokisi olevansa osallinen.

Palaute ja tyytyväisyyskyselyt

Miten toteutuu nyt?

Hyvinvointialueen verkkosivustolta löytyy keskitetty palautepalvelu, johon asukkaat voivat lähettää palveluistamme palautetta, kehuja, moitteita tai kehitysideoita. Palautteeseen vastataan, mikäli palautteenantaja on toivonut vastausta ja jättänyt yhteystietonsa. Lisäksi sivuilla on asiakkaan tai hänen omaisensa mahdollista tehdä

anonyymi vaaratapahtumailmoitus, mikäli hoidossa tai palvelussa on havaittu turvallisuuspoikkeama tai sen riski.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Keskeinen kehityskohde on saattaa palautepalvelu mahdollisimman monen palvelujen käyttäjän tai heidän läheistensä ja muiden sidosryhmien tietoon. Näin palautepalvelun kautta saadaan kanavoitua mahdollisimman suuri määrä palautteesta, mikä helpottaa palautteeseen reagoimista ja ongelmien ratkaisemista. Palautepalvelun kautta saapunutta palautetta seurataan ja analysoidaan aktiivisesti.

Kehittämisisideat

Miten toteutuu nyt?

Valmistelun ja palvelustrategian osallisuustyön yhteydessä kerätyt kehitysideoat asukkailta, henkilöstöltä ja hyvinvointialueen keskeisiltä kumppaneilta muodostavat merkittävän alkupääoman kehittämistyölle. Kehitysideoita kerätään edelleen erilaisten kyselyiden muodossa, kommenttipyyntöinä Asukas- ja Henkilöstöraadille tai kertaluonteisina kyselyinä tiettyä asiaa koskien (esim. henkilöstölle suunnattu tietojärjestelmiä koskeva kysely). Lisäksi palvelulinjat ja vastuualueet tuottavat omia sisäisiä tarpeita vastaavia keräämisen menetelmiä.

Systemaattista kehitysideoiden säilytykseen tai julkaisuun liittyvää ratkaisua ei toistaiseksi ole käytössä. Henkilökunnalta kerättyjen tai projekteista ja selvityksistä kummunneiden kehitysideoiden määrää ja toimintaan vaikuttaneita kehitysideoita ei ole kerätty hyvinvointialueen tasolla yhteismitallisesti. Asiakaspalautejärjestelmään on kerätty, arkistoitu ja dokumentoitu kehitysideoat, moitteet, kiitokset ja palautteet.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Valtuustokauden 2023–2025 aikana kehitetään systemaattinen ratkaisu kehitysideoiden säilyttämiseen, raportointiin ja julkaisuun. Kerättyjen kehitysideoiden määrää ja niiden toteutumista tulee seurata ajantasaisesti. Sekä sisäisten että asiakaspalauteen kautta välitettyjen kehitysideoiden tulee olla kaikkien työntekijöiden ja erityisesti hyvinvointialueen johdon saatavilla. Hyväksi osoittautuneet käytännöt tulee pyrkiä laajentamaan koko hyvinvointialueen kattaviksi yhtenäisiksi toimintamalleiksi.

Päätösviestintä

Miten toteutuu nyt?

Hyvinvointialue viestii aluehallituksen ja -valtuuston jokaisen kokouksen päätöksistä hyvinvointialueen verkkosivuilla, sosiaalisen median kanavissa ja mediatiedotteella STT:n kautta. Kerromme päätösten lisäksi asukkaiden uutiskirjeessä, somessa ja verkkosivuilla asukkaiden mahdollisuudesta seurata aluevaltuuston kokouksia suorana hyvinvointialueen YouTube-kanavalla.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Hyvinvointialue laatii viestintäsuunnitelman, jossa määritellään päätöksentekoa ja toimintaa koskevat viestinnän periaatteet eri toimielinten osalta. Näin viestinnästä saadaan yhdenmukaisempaa ja kattavampaa eri toimielinten välillä.

Luottamushenkilöviestintä

Miten toteutuu nyt?

Viranhaltijaorganisaation puolesta toimitetaan 4–6 kertaa vuodessa kirje kaikille luottamushenkilöille ja vaikuttamistoimielinten jäsenille. Kirje sisältää asiantuntijatekstejä ja analyysia hyvinvointialueen palvelujen ja kehittymisen kannalta oleellisista ilmiöistä. Kirjeiden tavoitteena on tarjota hyödyllistä asiantuntijatietoa, keskustelun aiheita ja pohdittavaa ajankohtaisista teemoista.

Luottamushenkilöt voivat saada tietoa hyvinvointialueen ajankohtaisista asioista myös tilaamalla itselleen asukaskirjeen sekä henkilöstön uutiskirjeen.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Luottamushenkilökirjeet ovat toistaiseksi yhdensuuntaista viestintää hyvinvointialueen viranhaltijoilta luottamushenkilöille. Tulevaisuudessa tulisi mahdollistaa asiantuntijakirjoitusten kommentointi ja niiden teemoista käytävä keskustelu luottamushenkilöiden ja hyvinvointialueen viranhaltijaorganisaation välillä.

3.2 Suunnitteluosallisuus

Asukasraati

Miten toteutuu nyt?

Hyvinvointialueen Asukasraati on digitaalinen suunnitteluosallisuuden kanava. Sen tarkoituksena on tarjota hyvinvointialueen toiminnasta ja kehittämisestä kiinnostuneille asukkaille matalan kynnyksen mahdollisuus osallistua päätöksentekoon. Asukkaat pääsevät raadin kautta ottamaan kantaa hyvinvointialueen palveluihin ja toimintaan liittyviin ajankohtaisiin kysymyksiin.

Asukasraatiin osallistuminen on vapaaehtoista eikä edellytä ennakko-osaamista. Raatiin voi liittyä hyvinvointialueen verkkosivuston kautta ja sieltä voi poistua milloin tahansa. Raatiin liittymisen yhteydessä jäseniltä kysytään taustatietoina nimi, sähköpostiosoite, asuinkunta sekä liittyyjää kiinnostavat teemat hyvinvointialueen toimintaa koskien. Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (2016/679). Kyselyihin vastaaminen tapahtuu anonymisti eikä vastaajan henkilöllisyys ole yhdistettävissä Asukasraadin jäsenrekisterin henkilötietoihin.

Asukasraatiin liittymisen mahdollisuus avattiin kesällä 2023. Raadin toiminta voi koostua sähköisiin kyselyihin vastaamisesta, etätyöpajoista tai yhteiskehittämiseen osallistumisesta muilla tavoin. Asukasraati tarjoaa hyvinvointialueen toimintaa kehittäville viranhaltijoille ketterän kanavan kysyä asukkailta mielipiteitä ja ideoita. Kaikki raadin toiminta järjestetään vähintään suomeksi ja ruotsiksi. Asukasraadin toimintaa koordinoi hyvinvointialueella Strategia ja johdon tuki -yksikkö.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Asukasraati on keskeinen keino asukkaille osallistua hyvinvointialueen palvelujen ja toiminnan suunnitteluun. Digitaalinen toteutustapa mahdollistaa raadin jäsenmäärän kasvattamisen rajoituksetta. Jäsenmäärän kasvattaminen edellyttää raadin markkinointia esimerkiksi hyvinvointialueen sosiaalisen median kanavilla. Asukkaiden raadin tuloksia julkaistaan jatkossa hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Henkilöstöraati

Miten toteutuu nyt?

Henkilöstöraati on digitaalinen suunnitteluosallisuuden kanava hyvinvointialueen henkilöstölle. Sen tavoitteena on Asukasraadin tavoin koota yhteen hyvinvointialueen kehittämisestä kiinnostuneita henkilöitä, jotka voivat osallistua hyvinvointialueen palveluita ja toimintoja koskevaan suunnitteluun ja kehittämiseen ottamalla kantaa ajankohtaisiin kysymyksiin henkilöstön näkökulmasta.

Henkilöstöraatiin osallistuminen on vapaaehtoista eikä edellytä ennakko-osaamista. Henkilöstöraadin kokoaminen aloitettiin keväällä 2023 palvelustrategian valmisteluun liittyvän osallistamistyön yhteydessä. Liittyminen raatiin on jatkuvasti mahdollista hyvinvointialueen Intranetissä. Henkilöstöraadin toimintaa koordinoi hyvinvointialueella Strategia ja johdon tuki -yksikkö.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Henkilöstöraati on työntekijöiden keskeinen keino osallistua hyvinvointialueen palvelujen ja toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Digitaalisen toteutustavan vuoksi Henkilöstöraadin jäsenmäärää on Asukasraadin tavoin mahdollista kasvattaa rajattomasti. Ihanteellinen koko henkilöstöraadille olisi 500–1000 jäsentä. Tämä edellyttää Henkilöstöraadin tunnetuksi tekemistä ja sen toiminnasta raportoimista sisäisen viestinnän kanavissa ja esihenkilöiden tiedottamisen kautta. Jatkossa Henkilöstöraadin tuloksia julkaistaan koko henkilöstölle Intranetissä.

Kyselyt

Miten toteutuu nyt?

Asukkaille, henkilöstölle ja hyvinvointialueen keskeisille kumppaneille suunnatut kyselyt ovat keskeinen tapa selvittää näkökantoja ja mielipiteitä toimintaa kehitettäessä.

Hyvinvointialueella on käytössään kolme sähköisten kyselyjen suunnitteluun tarkoitettua alustaa: Webropol, Microsoft Forms ja Lyyti. Näistä viimeksi mainittua sovelletaan ensisijaisesti tapahtumien ilmoittautumiseen ja massaviestien lähettämiseen. Microsoft Forms puolestaan soveltuu erilaisiin automaattioratkaisuihin.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Laadukkaan ja saavutettavan kyselyn suunnittelun ohjeet löytyvät osallisuusohjelman Osallisuuden edistämisen käsikirjasta. Kyselyjen tulosten ja tulosten vaikutuksen avoimeen julkaisuun kannustetaan, ja sen toteutuminen on osa osallisuuden edistämisen tavoitteita. Kyselyillä on rajoitteita, ja ne tulee tiedostaa kyselyjen tuloksia tulkittaessa.

Työpajat

Miten toteutuu nyt?

Työpajoja on mahdollista toteuttaa osana palvelujen tai toiminnan kehittämistä tai tiedon välittämistä. Henkilöstölle suunnattuja työpajoja voidaan järjestää digitaalisesti esimerkiksi Teamsin välityksellä tai läsnätilaisuuksina työpaikkakokousten yhteydessä tai erikseen sovittavina ajankohtina. Erityisesti palvelutuotannossa työpajojen järjestämisen kynnystä korottaa se, että niiden ajankohdan tulee olla tiedossa riittävän hyvissä ajoin, jotta tarvittavat muutokset ehditään tehdä asiakastoiminnan varauspohjiin. Työpajojen hyvä suunnittelu on tärkeää onnistumisen takaamiseksi.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Hyvän työpajan järjestämisen ohjeita ja valmiita työpajakonsepteja on koottu Osallisuuden edistäjän käsikirjaan. Työpajojen järjestämisen helpottamiseksi aloitetaan vuonna 2023 kartoittamistyö työpaikkakokousten ajankohtien selvittämiseksi ja tarvittaessa selvitetään toimenpiteitä aikataulujen yhdenmukaistamiseksi.

Tapahtumat asukkaille

Miten toteutuu nyt?

Asukkaille ja eri sidosryhmille järjestetään tarpeen mukaan erilaisia tilaisuuksia ja tapahtumia. Lisäksi hyvinvointialue osallistuu kuntien ja järjestöjen sekä muiden sidosryhmien organisoimiin tilaisuuksiin.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Laadukkaiden asukastapahtumien suunnitteluohjeet on koottu Osallisuuden edistämisen käsikirjaan. Asukastilaisuuksien markkinoinnilla lisätään niiden kävijämääriä.

Kokemusasiantuntijatoiminta

Miten toteutuu nyt?

Kokemusasiantuntijatoimintaa on kehitetty usean vuoden ajan Espoon kaupungilla, josta toiminta siirtyi hyvinvointialueelle sellaisenaan. Keikkatehtävissä toimivia kokemusasiantuntijoita työskentelee tällä hetkellä aikuisten sosiaalipalveluissa ja lastensuojelussa viisi. Lisäksi hyvinvointialueella on kokemusasiantuntijatoiminnan yhdyshenkilöitä, jotka toimivat tehtävässä oman työn ohessa.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Kokemusasiantuntijatoiminta on keskittynyt vain pariin yksikköön. Hyvinvointialueella kokemusasiantuntijoiden keikkatyömalli jäi irralliseksi eikä toimintaa seurata aktiivisesti. Toiminnalle tulisi rakentaa kehittämismalli ja sitä tulisi koordinoida osana muuta osallisuustyötä.

3.3 Toimintaosallisuus

Järjestöyhteistyö

Yhteisöllisyys on osallisuuden lisäämisen edellytys, ja osallisuuden tunne lisääntyy yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen kautta. Järjestöt ovat alueen asukkaille osallistumisen ja vaikuttamisen paikkoja. Järjestöjen edustajat tuovat myös esille juuri niiden äänen, joiden ääni ei muuten yhteiskunnassa kuulu. Tästä syystä osallisuustyötä tehdään tiiviissä yhteistyössä järjestöjen kanssa heidän toimintaedellytyksensä turvaten.

Järjestöyhteistyöhön on sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimea koskevassa muutoksessa kanavoitu toiminnallista muutostukea. Tästä tuesta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella vastaa HyTe ry. Hyvinvointialueen palveluksessa toimii yksi järjestöyhteistyön asiantuntija. Jotta alueen järjestöt olisi tavoitettu mukaan kehittämistyöhön, on yhteistyö HyTe ry:n kanssa ollut äärimmäisen tärkeää.

Yhteistyössä HyTe ry:n ja muiden alueen järjestöjen kanssa on käynnistetty useita järjestövetoisia teemaverkostoja tukemaan palvelualueiden toimintaa. Länsi-Uudenmaan alueen järjestövetoiset teemaverkostot kokoontuvat nimensä mukaan tietyn teeman tai asukasryhmän ympärille. Tällaisia teemoja ovat mm. päihde- ja mielenterveys, ruoka-apua tai monikielisen väestön asiat. Verkostot ovat avoimia kaikille teemasta kiinnostuneille tai teeman ympärillä työskenteleville toimijoille sekä seurakuntien, kuntien tai hyvinvointialueen työntekijöille. Teemaverkostojen kautta kerätään kohderyhmien ääntä. Samoin verkostojen osallistujien kanssa kehitetään alueen järjestöyhteistyötä yhdessä itse toimijoiden kanssa.

Järjestöille on myös hyvinvointialueen käynnistyttyä suunnattu useita kyselyjä koskien järjestöyhteistyön kehittämistä sekä järjestöavustuksien kehittämistä järjestöjen tarpeita vastaavaksi. Hyvinvointialue on tukenut lain edellyttämällä tavalla järjestöjen toimintaedellytyksiä vuonna 2023 maksettujen järjestöavustusten muodossa. Palvelualueet ovat tehneet tiivistä yhteistyötä järjestöjen kanssa hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta edistävien palveluiden osalta.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Hyvinvointialueelle laaditaan järjestöyhteistyön suunnitelma, jossa kuvataan tarkemmin järjestämislain edellyttämä järjestöjen kanssa tehtävä yhteistyö, sen tavoitteet, keinot, rakenteet ja osallisuus. Järjestöjen dialogia edistetään yhteen saattamalla järjestötoimijat alueella, neuvottelufoorumiksi sekä teemaverkostoihin. Hyvinvointialueen edustajat ovat myös jatkossa tukemassa teemaverkostojen toimintaa. Järjestöjen neuvottelufoorumi on rakenne, jonka kautta neuvottelu ja kehittäminen on entistä helpompaa toteuttaa kumppanuudessa. Neuvottelufoorumin muodostuksessa hyvinvointialueen ovat mukana tukijoina ja mahdollistajina. Hyvinvointialue kehittää järjestöjen toimintaedellytyksiä myöntämällä järjestöille toiminta-avustuksia sekä tekemällä kumppanuuskehittämistä järjestökentän kanssa. Hyvinvointialue toimii tiiviissä yhteistyössä kumppanijärjestöjensä kanssa, jotka tuovat lisäarvoa hyvinvointialueen palveluihin – tai palvelutarjontaan.

Yhteistyö kuntien kanssa

Miten toteutuu nyt?

Hyvinvointialue on tehnyt kuntien kanssa yhteistyötä Tulevaisuuden Sosiaali- ja terveystalot sekä Rakennemuutos –hankkeissa siirtääkseen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut turvallisesti hyvinvointialueelle ja hankkeissa palveluiden yhtenäistäminen on lähtenyt myös käyntiin. Hankekehittäminen Tulevaisuuden sote-palveluiden osalta päättyy vuoden 2023 lopussa. Hyvinvointialue on käynnistänyt uutta hankekehittämistä kuntien kanssa, mm. Kestävän kehityksen rahoituksella, näistä laajin on Monialainen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen alueellinen palvelukonsepti, jonka kehittämistä kansallisesti ohjaa STM.

SOTE-uudistus on laaja hallintorakenteiden ja aluemuutos, jossa kuntien kanssa tehtävä yhteistyö ja sen rakenteet muodostetaan uudelleen ja uudesta näkökulmasta käsin. Hyvinvointialueen kuntayhteistyöstä vastaa yhdyspintatiimi, joka toteuttaa kuntien kanssa HYTE-yhteistyötä, järjestöyhteistyötä, hankekehittämistä sekä monimuotoisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämistä alueella.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Kuntayhteistyön ydinkysymykset liittyvät hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen. Kunnat vastaavat oman väestönsä hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä ja hyvinvointialue tukee tätä työtä asiantuntemuksellaan. Lakisääteisesti tämä tarkoittaa muun muassa vuosittaisissa HYTE-neuvotteluissa alueellisten ja yhteisten tavoitteiden asettamista, toimenpiteistä sopimista sekä seuranta.

Yhteisen HYTE-työn ymmärryksen luominen ja yhteistyörakenteiden vahvistaminen on keskeinen onnistumisen edellytys kuntayhteistyölle. Tavoitteena on, että Länsi-uudellemaalle syntyy alueellinen hyvinvointia ja terveyttä edistävä palvelukonsepti, jonka kokoamisesta vastaa hyvinvointialue. Kuntien ja järjestöjen HYTE-palvelut kootaan hyvinvointialueen palveluiden kanssa samalle alustalle ja luodaan palveluohjauksen polut.

Kuntien kanssa tehtävässä yhteistyössä painottuvat tulevaisuudessa HYTE, kotoutumista tukevat palvelut, työllistymistä tukevat palvelut ja monimuotoisuuden huomioiminen.

Oppilaitosyhteistyö

Miten toteutuu nyt?

Hyvinvointialue toimii tiiviissä yhteistyössä yliopistojen, ammattikorkeakoulujen ja toisen asteen oppilaitosten kanssa. Laurea-ammattikorkeakoulu on hyvinvointialueen avainkumppani. Tarjoamme opiskelijoille työ- ja harjoittelupaikkoja sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluissa. Kiinnitämme huomiota opiskelijoiden ohjaukseen ja palautteen antamiseen.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Hyvinvointialue jatkaa oppilaitosyhteistyötä ja kehittää sitä edelleen osallistamisen näkökulmasta.

Yritykset

Miten toteutuu nyt?

Hyvinvointialueen menoista noin kolmannes liittyy erilaisiin ostopalveluihin. Näin ollen yritykset ovat useilla eri tavoilla mukana hyvinvointialueen palvelujen tuottamisessa ja toiminnan mahdollistamisessa. Alueella toimivia sote-alan yrityksiä kutsuttiinkin yhdistysten kanssa yhteiseen työpajaan, jonka tarkoituksena oli tuottaa sisältöä hyvinvointialueen palvelustrategiaan.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Jatkossa yrityksiä pyritään hyödyntämään aiempaa enemmän yhteisessä palvelujen ja toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Yritysten kanssa tehtävästä yhteistyöstä vastaa konsernipalvelujen hankinnan vastuualue.

Rakenteellinen sosiaalityö

Sosiaalihuoltolaki velvoittaa huolehtimaan sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi rakenteellisen sosiaalityön keinoin. Rakenteellisella sosiaalityöllä tuotetaan tietoa asiakkaiden tarpeista ja palvelujen vaikutuksesta, tuodaan esiin toimenpide-ehdotuksia sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä hyvinvointialueen asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi hyvinvointialueen muiden toimialojen ja kunnan suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 7§)

Miten toteutuu nyt?

Espoossa aloitti vuonna 2021 rakenteellisen sosiaalityön verkosto, joka laajentui loppuvuonna 2022 koko hyvinvointialueen sosiaalityön edustajille. Sosiaalinen raportointi on yksi tapa tehdä rakenteellista sosiaalityötä. Sen avulla voidaan tuoda esiin sosiaalisia epäkohtia ja kehittää sosiaali- ja hyvinvointipalveluja. Sosiaalista raportointia toteutetaan tammikuusta 2023 lähtien Uudenmaan sosiaalialan osaamiskeskus Soccan tuottamalla raportointilomakkeella. Lomakkeella sosiaalihuollon ammattilaiset voivat raportoida työssä kohtaamiaan negatiivisia ja positiivisia ilmiöitä.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Hyvinvointialueen rakenteellisen sosiaalityön verkostoa tulisi laajentaa ja toteuttaa osana sosiaalityön rakenteita. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue osallistuu Suomen kestävän kasvun ohjelmaan (RRP) vuosina 2022–2025. Osana ohjelmaa kehitetään rakenteellisen sosiaalityön raportointia yhdessä muiden hyvinvointialueiden ja THL:n kanssa. Tavoitteena on mallintaa tapa, jolla rakenteellisen sosiaalityön tietoa tuotetaan yhtenäisellä ja vertailukelpoisella tavalla hyvinvointialueilta kansalliselle tasolle. Hyvinvointialueelle luodaan rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelma.

3.4 Päätösosallisuus

Hyvinvointialueen toimielinorganisaatio

Lakisääteiset toimielimet

- Aluevaltuusto, 79 valtuutettua ja 81 varavaltuutettua
- Aluehallitus, 17 jäsentä ja varajäsentä
- Aluevaalilautakunta, 5 jäsentä ja varajäsentä
- Tarkastuslautakunta, 13 jäsentä ja varajäsentä
- Kansalliskielilautakunta, 13 jäsentä ja varajäsentä
- Vaikuttamistoimielimet
 - Nuorisovaltuusto, 20 jäsentä ja varajäsentä
 - Vammaisneuvosto, 20 jäsentä ja varajäsentä
 - Vanhusneuvosto, 20 jäsentä ja varajäsentä

Ei-lakisääteiset toimielimet

- Palvelut ja resurssit -lautakunta, 13 jäsentä ja varajäsentä
- Tulevaisuus- ja kehittämislautakunta, 13 jäsentä ja varajäsentä
- Valmius- ja turvallisuuslautakunta, 13 jäsentä ja varajäsentä
- Aluehallituksen yksilöasioiden jaosto, 9 jäsentä ja varajäsentä
- Aluehallituksen asettama aluevaltuuston neuvottelutoimikunta (aluevaltuuston valtuustoryhmien puheenjohtajat)
- Aluehallituksen asettama aluehallituksen neuvottelutoimikunta (aluehallituksen hallitusryhmien puheenjohtajat)

Päätösosallisuuden perusta

Miten toteutuu nyt?

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella päätöksenteon toimivalta on jaettu luottamustoimielinten ja viranhaltijoiden kesken. Ylintä päätöksentekovaltaa käyttää aluevaltuusto. Aluevaltuuston ohella päätöksentekovaltaa käyttää erityisesti aluehallitus. Näiden ohella päätöksenteon toimivalta on osoitettu lainsäädännöllä ja hallintosäännöllä runsaalle 10 luottamustoimielimelle.

Lisäksi hyvinvointialueella on nuorten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien varmistamiseksi nuorisovaltuusto, ikääntyneen väestön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaamiseksi vanhusneuvosto sekä vammaisten henkilöiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien varmistamiseksi vammaisneuvosto. Vaikuttamistoimielinten toimintaympäristöön lukeutuu merkittävä osa koko hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvästä toiminnasta. Jo hyvissä ajoin asioiden valmistelua pyritään suunnittelemaan, milloin ja missä muodossa asia viedään vaikuttamistoimielinten käsittelyyn. Erilaisia vaikuttamistapoja ovat olleet esimerkiksi työpajat ja lausunnot.

Päätösvaltaisia viranhaltijoita hyvinvointialueella on useita satoja. Viranhaltijat tekevät hallintopäätöksiä sekä asiakasasioissa että yleisissä hallintoasioissa. Viranhaltijoiden toimivallasta määrätään lainsäädännössä, hallintosäännössä ja toimintaohjeissa sekä hallintosäännön nojalla tehdyissä hyvinvointialuejohtajan delegointipäätöksissä.

Mahdollisen vaikuttamistoimielinkäsittelyn lisäksi viranhaltijoiden päätöksenteossa osallistetaan tarpeellisessa laajuudessa hyvinvointialueen omaa henkilöstöä sekä luottamushenkilöitä ja tarpeen tullen muitakin sidosryhmiä.

Toimielinten julkiset esityslistat ja pöytäkirjat sekä viranhaltijapäätökset löytyvät hyvinvointialueen julkisilta verkkosivuilta.

Hyvinvointialueella toimii lakisääteinen yhteistoimintaelin (laki työnantajan ja henkilöstön välisestä yhteistoiminnasta kunnassa ja hyvinvointialueella § 14), joka koostuu työnantajan ja henkilöstön edustajista. Ennen varsinaista päätöksentekoa yhteistoimintaelimessä käsitellään esimerkiksi henkilöstön asemaan merkittävästi vaikuttavia muutoksia, palvelujen uudelleen järjestämisen periaatteita, henkilöstöön liittyviä periaatteita ja suunnitelma sekä lomautuksia tai irtisanomisia.

Hyvinvointialueen jäsenillä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevista asioista hyvinvointialuelain 30 § mukaisesti. Aloitteen jättämisestä ohjeistava sivu löytyy hyvinvointialueen [verkkosivuilta](#) (linkki). Aloite ohjataan valmisteluun asiasta vastaavalle viranhaltijalle.

Lisäksi aluevaltuusto voi päättää, että hyvinvointialueen toimivaltaan kuuluvasta asiasta toimitetaan hyvinvointialueen alueella neuvoa-antava kansanäänestys hyvinvointialuelain 31 § mukaisesti. Aluevaltuuston päätökseen, jolla on päätetty toimittaa kansanäänestys, ei saa hakea muutosta valittamalla. Kaikilla äänestysoikeutetuilla on yhtäläinen äänestysoikeus. Äänestys on salainen. Aloitteen tekemiseen kansanäänestyksen toimittamisesta tarvitaan vähintään kolme prosenttia 15 vuotta täyttäneistä hyvinvointialueen asukkaista. Aluevaltuuston on viipymättä päätettävä, toimitetaanko aloitteessa tarkoitettu kansanäänestys. Aloitetta käsiteltäessä hyvinvointialueen on varattava aloitteen tekijöiden edustajille tilaisuus tulla kuulluiksi.

Miten tulisi toteutua tulevaisuudessa?

Jatkossa erityisesti merkittävimpien asioiden aikaisessa valmisteluvaiheessa on muodostettava suunnitelma, miten valmistelussa osallistetaan eri sidosryhmiä, kuten vaikuttamistoimielimiä, alueen asukkaita ja asiakkaita, lautakuntia, kuntia, yrityksiä, järjestöjä, muita yhteisöjä ja omaa henkilöstöä. Osallistaminen on syytä kohdistaa asioiden valmisteluvaiheeseen, koska päätöksentekovaiheessa yksityiskohtien tai suurempien kokonaisuuksien muuttaminen on jo huomattavasti haasteellisempaa. Osallistamista tulee arvioida riippumatta siitä, onko toimivaltainen viranomainen toimielin vaiko viranhaltija. Osallisuuden kanavien tulee olla mahdollisimman helppokäyttöisiä ja räätälöityjä tapauskohtaisesti, esimerkiksi ikääntyneiden palveluihin valmisteluun liittyvässä osallistamisessa tulee ottaa huomioon myös ei-digitaaliset kanavat ja niiden saavutettavuus.

Henkilöstön osallistuminen hyvinvointialueen päätöksentekoon on tärkeää sekä henkilöstön ammatillisen ja palveluiden toimintatapoihin liittyvän asiantuntemuksen, asiakasymmärryksen että asukkailta ja asiakkailta kerättävän kokemuspohjaisen tiedon välittämiseksi päätöksenteon eri tasoille. Ilman henkilöstön roolia tiedonvälittäjänä on vaikea saada myöskään asukkaiden ja asiakkaiden ääntä laajasti kuuluviin.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue Västra Nylands välfärdsområde

Henkilöstön osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien parantaminen asioiden päätösvalmistelussa on tärkeää. Hyvinvointialueella on työntekijöitä pienen kaupungin asukasluvun verran, joten henkilöstön tavoittamisessa ja heidän osallistumisessaan tarvitaan monipuolisia tapoja. Henkilöstön vaikuttamismahdollisuuksia on tarkoitus arvioida ja kehittää sen pohjalta, millaisiksi työntekijät itse ne kokevat.

Jatkossa on syytä arvioida, olisiko syytä laatia henkilöstön vaikuttamis- ja edustustarpeen kriteeristö hallinnollisessa päätöksenteossa ja mallintaa henkilöstön osallistumisen tavat päätöksentekoprosessissa. Lisäksi on syytä arvioida, olisiko yhteistoimintaelimen (henkilöstötoimikunta) käsittelyprosessi syytä kuvata nykyistä yksityiskohtaisemmin. Tavoitteena on varmistaa, että oikeat asiat viedään oikeaan aikaan yhteistoimintaelimen käsittelyyn, mikä parantaa käsittelyn laatua ja vaikuttavuutta.

Asukkaiden yksi merkittävimmistä osallisuuden muodoista on aluevaaleissa äänestäminen ja omien intressien edistäminen vaaleissa valittujen aluevaltuutettujen ja muiden luottamushenkilöiden kautta. Aluevaalit järjestettiin ensimmäisen kerran vuonna 2022 ja tästä eteenpäin neljän vuoden välein. Hyvinvointialueen tulee myötävaikuttaa eri tavoin äänestysaktiivisuuden kasvattamisen puolesta esimerkiksi viestinnän keinoin.

4 Osallisuuden edistämisen käsikirja

Onnistuneet asukasillat, työpajat, kyselyt tai muut selvitykset eivät järjesty itsestään. Siksi kokosimme tähän lukuun konkreettisia toimintaohjeita, joiden avulla osallisuutta edistävien menetelmien käyttö oman työn ohessa olisi helppoa ja nopeaa. Tämän luvun tavoitteena on tarjota käyttövalmiita ideoita ja ajatuksia osallisuuden edistämiseen.

Kannustamme toteuttamaan erilaisia osallisuuden keinoja omassa työssäsi aina, kun asukkaiden, henkilöstön tai muiden sidosryhmien osallistuminen suunnitteluun on mahdollista. Osallisuutta edistää myös avoin tiedon julkistaminen: julkaise osallisuuden edistämisessä kertynyt tieto mahdollisimman laajasti aina, kun se on mahdollista. Muista myös lopuksi tehdä osallisuuden kautta saadut ideat, kommentit tai hyväksynyt näkyväksi lopputuloksessa.

Työpajat

Työpajoja voidaan järjestää läsnätilaisuuksina, digitaalisesti tai molempia yhdistäen (hybridityöpajat). Lisää ohjeita hyvän työpajan suunnitteluun ja ajantasaisen listan käytössäsi olevista työkaluista löydät LUVN Intranetin Osallisuus-sivulta.

Toimita kutsu työpajaan ajoissa. Esimerkiksi asiakas- ja potilastyötä tekevien työntekijöiden kalentereihin varaus tulisi tehdä mielellään useita kuukausia etukäteen.

Ennakkokysely. Autat työpajaan osallistuvia suuntaamaan ajatuksia työpajan teemaan jo ennen tilaisuutta toteuttamalla osallistujille ennakkokysely. Vinkki: voit myös hyödyntää ennakkokyselyn vastauksia työpajan ohjelmassa.

Tavoitteet ja tarkoitus. Määrittele selkeät tavoitteet ja odotukset työpajalle. Mitä halutaan saavuttaa?

Kohderyhmä. Määrittele työpajan kohderyhmä tarkasti, jotta kiinnostuneet voivat ilmoittautua mukaan.

Aikataulu. Laadi realistinen aikataulu, jossa on riittävästi aikaa jokaiselle osuudelle. Varaa myös taukoja.

Tilat ja tarvikkeet. Varmista, että tilat ovat sopivat ja riittävän suuret. Tarkista tarvittavat laitteet ja varmista niiden toimivuus. Jos työpajaan voi osallistua etänä, varmista, että sinulla on kannettava mikrofoni ja tarvittavat Teams-kutsut.

Osallistujamateriaalit. Valmista tarvittavat materiaalit, kuten kynät, paperit, muistiinpanovälineet ja mahdolliset muut tarvikkeet.

Osallistujien ohjeet. Lähetä osallistujille etukäteen tarvittavat tiedot, kuten aikataulu, ohjeet ja mahdolliset valmistelumateriaalit.

Ohjelma. Suunnittele monipuolinen ohjelma, joka sisältää erilaisia interaktiivisia elementtejä, kuten ryhmäkeskusteluja, harjoituksia ja työskentelyä.

Fasilitointi. Kutsu tarpeeksi fasilitoijia mukaan. Voit hyödyntää tässä esimerkiksi hyvinvointialueen osallisuuden edistämisen verkostoa. Sinun ei itse kannata toimia fasilitaattorina – on hyvä, että joku järjestäjistä voi seurata työpajan etenemistä rauhassa ja auttaa tarvittaessa muita. Muista antaa fasilitaattoreille selkeät ohjeet ennen työpajaa.

Turvallinen tila. Noudata työpajassa turvallisen tilan periaatteita. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi työpajan aluksi sovittavia yhteisiä pelisääntöjä tai häirintäyhdyshenkilön nimittämistä.

Muutosmahdollisuudet. Ole valmis sopeutumaan muutoksiin. Suunnitelmat eivät aina suju odotetusti, joten joustavuus on avainasemassa.

Muistiinpanot. Varmista, että työpajasta tehdään hyvät muistiinpanot, ja jaa ne osallistujille jälkikäteen.

Palaute. Järjestä mahdollisuus palautteen antamiseen ja kerää palautetta osallistujilta työpajan jälkeen. Tämä auttaa kehittämään tulevia työpajoja.

Kyselyt

Hyvinvointialueella on käytössä Microsoft Forms -työkalun lisäksi Webropol-työkalu ja erityisesti tapahtumiin liittyviin kyselyihin ja ilmoittautumislomakkeisiin soveltuva Lyyti-työkalu. Lisäksi käytössä on kokousten aikana vastattavien kyselyjen tekoon soveltuvia työkaluja. Hyvinvointialueen osallisuustyössä sähköiset kyselyt toteutetaan ensisijaisesti sähköisinä. Tämän lisäksi on tärkeä huomioida paperisten kyselyjen käyttö tilanteissa, joissa halutaan mahdollistaa ei-digitaalinen vastaaminen. Lisää ohjeita hyvän kyselyn suunnitteluun ja ajantasaisen listan käytössäsi olevista työkaluista löydät LUVN Intranetin Osallisuus-sivulta.

Seuraavan muistilistan avulla suunnittelet laadukkaan ja selkeän kyselyn, johon kaikki pystyvät vastaamaan.

Määrittele tarkoitus ja tavoite

Tarkenna selkeästi, miksi kysely tehdään ja mitä halutaan saavuttaa.

Tunnista kohdeyleisö

Määritä tarkasti, kenelle kysely on suunnattu ja ota se huomioon suunnittelussa

Muotoile kysymykset selkeästi

Varmista, että jokainen kysymys on muotoiltu yksiselitteisesti ja helposti ymmärrettäväksi.

Pidä kysely lyhyenä ja ytimekkäänä

Pyri minimoimaan kyselyn pituus ja sisällytä vain olennainen tieto.

Tarjoo kattavat vaihtoehdot vastaajille

Luo selkeät ja monipuoliset vaihtoehdot vastaajille monivalintakysymyksissä.

Anna ohjeet avoimille kysymyksille

Tarjoo selkeät ohjeet avoimien kysymysten käsittelyyn.

Suunnittele looginen järjestys

Järjestä kysymykset loogiseen järjestykseen, etene yleisestä kohti yksityiskohtaisempaa.

Korosta vapaaehtoisuus ja anonymiteetti

Painota, että osallistuminen on vapaaehtoista, ja tarjoo mahdollisuuksien mukaan anonymiteettiä.

Testaa kysely

Testaa kysely pienen testiryhmän kanssa varmistaaksesi sen toimivuuden.

Tarjoo monipuolisia vastaustapoja

Huomioi kyselyssä erilaiset vastaustavat, kuten avoimet kentät, monivalintavaihtoehdot ja Likert-asteikot.

Lisää selittävät tekstit kysymysten yhteyteen

Sisällytä selittäviä tekstejä tarvittaessa, jotta vastaajat ymmärtävät kysymykset paremmin.

Suunnittele seuranta ja analyysi

Mieti etukäteen, miten aiot seurata ja analysoida kerättyä tietoa.

Aseta vastausaika ja deadline

Ilmoita vastaajille selkeästi, kuinka paljon aikaa heillä on vastata, ja tarvittaessa aseta deadline.

Huomioi kyselyn ulkoasu

Kiinnitä huomiota visuaaliseen ilmeeseen, kuten fontteihin ja väreihin, jotta kysely on miellyttävä ja helppolukuinen. Esimerkiksi Webropol-alustalla voit hyödyntää valmista LUVN-ulkoasupohjaa.

Muista kyselyn saavutettavuus

Webropol-työkalussa on kattavat ohjeet kyselyn saavutettavuuden huomioimiseksi. Kaikki kysymystyypit eivät ole saavutettavia, joten suunnittelethan kyselyn huolellisesti ja kohdeyleisösi huomioiden.