

Asukasosallisuuden vuorovaikutussuunnitelma toimikaudelle 2023–2025

Heidi Snellman

7.11.2023



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Johdanto

Asukasosallisuuden vuorovaikutussuunnitelma toteuttaa hyvinvointialueen osallisuusohjelmaa. Suunnitelma konkretisoi ja ohjaa toimikauden 2023–2025 vuorovaikutuksen ja osallistavan viestinnän toimenpiteiden suunnittelua ja toteuttamista. Suunnitelman tavoitteena on kertoa hyvinvointialueen asukkaille, työntekijöille ja sidosryhmille, miten asukasosallisuutta mahdollistetaan ja toteutetaan.

Vuorovaikutussuunnitelmaa on pyritty työstämään asukaslähtöisesti. Aukkaiden näkemyksiä on kuunneltu ja kerätty mm. kuntakiertueella 2022 ja vaikuttamistoimielinten toimintasuunnitelmien työpajoissa 2023 sekä Sote-keskus -kierroksella kesällä 2023. Lisäksi suunnitelman tekemisessä on kuunneltu ja haettu näkemyksiä lautakunnan jäseniltä, asiantuntijoilta ja verkostoilta. Näkemyksiä on törmäytetty työpajoissa ja muissa tilaisuuksissa.

Vuorovaikutussuunnitelma sisältää:

- tavoitteet ja teemat
- toimenpiteet
- asukasosallistamisen suunnittelun ja toteutuksen toimintamallin
- sisällöt, tekijät ja tehtävät
- vaikuttavuuden mittaamisen ja arvioinnin
- vuorovaikutuskanavien ja osallistamisen työkalujen kehittämisen ja käyttöönoton toimenpiteet



Vuorovaikutussuunnitelman tehtävät – kuvaa osallistamisen tavoitteet ja ohjaa käytännön tekemistä

1

Tavoite

Mitä hyvinvointialueen asukasosallistamisella tavoitellaan ja ketkä kutsutaan osallistumaan, jotta tavoite saavutetaan?

2

Suunnittelu

Miten osallistaminen toteutetaan esim. millä perusteilla valitaan menetelmä? Mikä on suunnittelun ja toteutuksen toimintamalli?

3

Toteutus

Sisällöt ja kohderyhmät toimenpidekohtaisesti?
Resurssit ja aikataulut?
Miten analysoidaan ja raportoidaan - mitataan onnistumista?



Osallisuusohjelman tavoitteet demokratian toteutumiseksi: asukkaat saavat tietoa ja voivat vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan

Varmistamme, että asukkailla on vaivattomasti saatavilla tietoa sekä päätöksenteosta että palvelutuotannosta. Selkeät ja ajantasaiset verkkosivut, jotka sisältävät tietoa päätöksenteosta ja toimintamahdollisuuksia. Muu viestintä ja vuorovaikutuksen mahdollistaminen.

Luomme
sidosryhmien
vaikuttamiselle
kanavat ja keinot

Vahvistamme
asukkaiden
vaikutusmahdollisuuksia
ennen päätöksentekoa

Vahvistamme lakisääteisten
vaikuttamismahdollisuuksien kuten
aloiteoikeuden käyttämistä ja
vaikuttamistoimielinten toimintamahdollisuuksia

Vuorovaikutussuunnittelun rakenne:

1. tavoitteet, teemat ja toimenpiteet
2. Aukasosallistamisen* suunnittelun ja toteutuksen toimintamalli, sisällöt ja tekijät
3. vuorovaikutuskanavien, osallistamisen työkalujen kehittämisen ja käyttöönoton toimenpiteet
4. vaikuttavuuden mittaaminen ja arviointi

A. Työpajat ja yhteiskehittäminen

Vaikuttamistoimielinten yhteinen työpaja asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi
Tiedonkulun kehittämisen työpajat
Osallistumisen ja vaikuttamisen kehittämisen työpajat
Yhteistyön toimintamallien ja käytäntöjen rakentamisen työpajat
Osallistava budjetointi



B. Digitaaliset työkalut, kanavat ja kyselyt

Osallistu- ja vaikuta sivujen yhteiskehittäminen
Howspacen työtilan pilotointi
Polis-verkkokeskustelut
Sähköinen palvelutarjotin (RRP-hanke), tieto-osallisuus/tiedon saavuttaminen.
"Digillä kohti innovatiivista tulevaisuutta" –hanke (LAB)?
Kyselyt (esim. palautekyselyt tapahtumista ja työpajoista)

C. Tapahtumat

Asukaskierros, vaikuttamistoimielinten tapahtumat yhteistyössä järjestöjen, kuntien, hankkeiden jne. kanssa,
Työikäisten tapahtumat

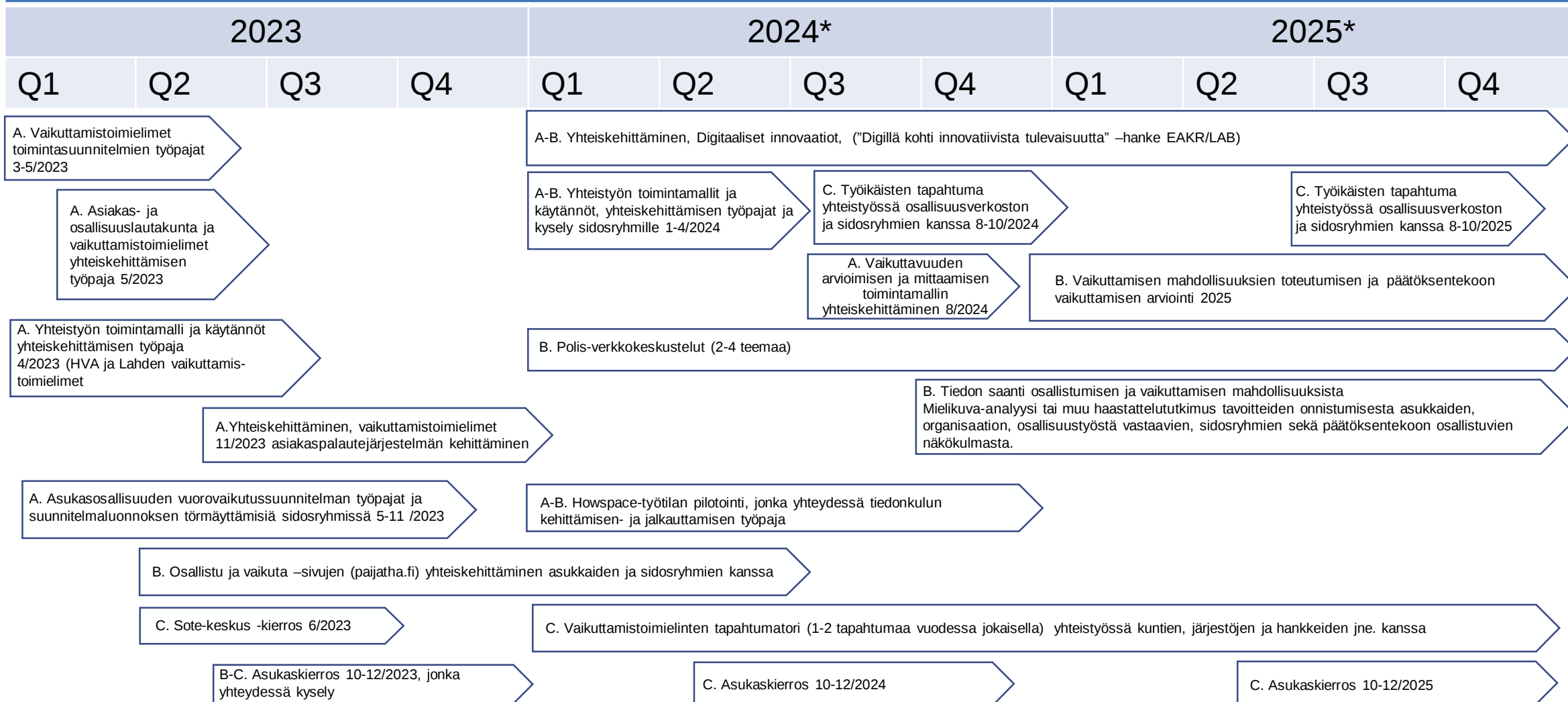
Vaikuttavuuden mittaaminen ja arviointi

1. Mitataan ja arvioidaan asukkaiden kokemusta tiedonhaun onnistumisesta.
2. Mitataan ja arvioidaan asukkaiden kokemusta kuulluksi tulemisesta ja vaikuttamisen mahdollisuuksien toteutumisesta.

* Kohderyhmät: työikäiset, ikääntyneet, vammaiset, lapset ja nuoret, monikulttuuriset henkilöt, henkilöstö



Asukasosallisuuden toimenpiteet 2023–2025



Tiedon kerääminen, analysointi, raportointi ja julkaiseminen





Miten edistämme kokemusta kuulluksi tulemisesta?

”

Toivomme aitoa osallistamista
(asukkaat kuntakierroksella 2022).
Emme halua olla pelkkä
kahvikuppiseurue
(vaikuttamistoimielimet 2023).



Asukasosallisuuden teemat

1

Tieto kulkee ja tavoittaa osallistujat riittävän ajoissa. Tieto löytyy helposti, ymmärrettävästi ja kohderyhmien kannalta oikeassa kanavassa.

2

Osallistuminen on helppoa ja innostavaa. Se on mahdollista omassa vaikuttamiskanavassa.

3

Osallistuminen on oppiva prosessi. Jokaisesta kohtaamisesta kerätään tietoa, palautetta ja analysoidaan tulokset, Tulosten pohjalta johdetaan toimenpiteitä.

4

Osallistumisesta syntyy aito osallisuuden kokemus - osallistujalla on vahva toimijuus tavoitteisiin, prosessiin ja tulokseen.



Asukasosallisuuden osallistamismalli

Ymmärryksen kasvattaminen

Asukasosallisuuden suunnittelua ja kehittämistä tehdään kuuntelemalla asukkaiden ääntä tilaisuuksissa, tapahtumissa, kyselyillä, työpajoissa ja muissa kasvokkain kohtaamisissa.

Ajasta ja paikkakunnasta riippumaton

Asukkaalle mahdollistetaan ajasta ja paikkakunnasta riippumaton osallistuminen.

Tietoa omassa kanavassa

Asukkaalle tarjotaan tietoa hänen valitsemissaan kanavissa.

Osallistumisen vaikutukset

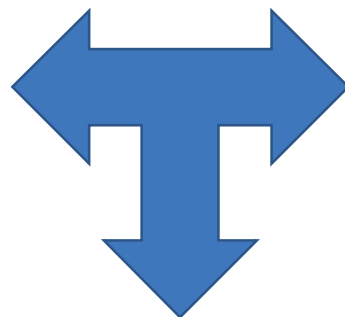
Asukkaalle kerrotaan, miten osallistuminen vaikutti – ei vaikuttanut.



Toimintamalli osallistamisen suunnitteluun

ILMAPIIRIN TEKIJÄT

- kannustavuus
- luottamus
- arvostus
- tilan käyttö (huomioidaan esim. esteettömyys ja muut osallistujien erityistarpeet)
- osallistumisen helppous
- tasapuolisuus
- selkeä ohjeistaminen ja läsnäoleva tilannetaju



AITO OSALLISUUS

- kaikkien mielipiteet kuunnellaan ja huomioidaan suunnittelussa ja päätöksenteon valmistelussa
- vaikuttamistoimielinten kannanotot, lausunnot ja aloitteet otetaan oikeasti mukaan päätöksenteon valmisteluun
- osallistumisella on vaikutusta, tulokset nähtävillä - tehty työ johtaa toimenpiteisiin

Ilmapiiiri*

Tavoitteet

- Keitä halutaan osallistaa?
- Mitä halutaan saada aikaan?
- Miten varmistetaan kokemus aidosta osallistamisesta?

Menetelmät ja työkalut

- Hidas vai nopea menetelmä (esim. kysely vai tilaisuus)?*
- Mitkä menetelmät sopivat kohderyhmälle?
- Kokeillaanko jotain rohkeasti ihan uutta? Miksi ja mitä tuo?

*Esim. Sitran ja THL:n menetelmät

Resurssit ja tehtävät

- Mitä resursseja tarvitaan
- Roolit, tehtävät ja vastuut

Sidosryhmät

- Mitä sidosryhmiä tarvitaan ja pyydetään mukaan suunnitteluun?

Dokumentointi

- Mikä oli osallistujan kokemus?
- Saiko osallistuja olla aidosti aktiivinen tekijä ja osallistuja?
- Kuuluiko hiljaisen ääni?
- Oliko osallistumisella vaikutusta? Kokiko osallistuja olevansa vahva toimija?

Arviointi

- Miten varmistetaan tiedon saatavuus ja löydettävyys osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista riittävän ajoissa?
- Onko sisältö oikeassa kohtaamispaikassa/kanavassa?
- Onko tieto saavutettavaa ja esteetöntä?

*ILMAPIIRI=kokemus kuulluksi tulemisesta



Asukasosallisuuden toimenpiteisiin linkittyvät ja tunnistetut tekijät, tehtävät ja mahdollisuudet yhteistyölle*

Asukas- ja asiakasosallisuus-koordinaattorit

Yhdyspintatyö ja hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen (hyte)

Vaikuttamistoimielimet

Lautakunnat

Kuntien työntekijät (nuva-ohjaajat, viestijät, osallisuuskoordinaattorit, hyte-koordinaattorit, senioriohjaajat jne.)

Järjestöt, yhdistykset, seurakunnat

Neuvottelukunnat

Toimialojen asiantuntijat, asiakasrajapinnassa työskentelevät

- Kuntien kanssa jo olemassa oleviin osallistamisen tapahtumiin mukaan meno esim. Lahden kaupungin Kerro Pois –tilaisuudet. Huomioitavaa, että pienissä kunnissa ei välttämättä ole omia tapahtumia.
- Kunnallisten vaikuttamistoimielinten kanssa esim. yhteiset kyläkierrokset ja linja-autoretket, joissa voi tavoittaa ikäihmisiä, joita ei muuten tavoiteta. Senioriohjaajat myös mukaan tapahtumien järjestämiseen.
- Järjestöjen ja yhdistysten kanssa kaikkia tahoja hyödyntävää yhteistyötä. Työstetään tehtäviä yhdessä, esim. liikunnalliset tapahtumat paikallisten koripallo-, jääkiekko- ja jalkapalloseurojen kanssa.
- Järjestöt ja yhdistykset vievät viestiä esim. eläkeläisyhdistykset välittävät hyvin tietoa eteenpäin.
- Tiivis yhteistyö koordinaattorien ja hyten välillä tärkeää.



*Kartoittaminen on aloitettu ja se täydentyy suunnittelun, yhteisten käytäntöjen ja toimintamallien kehittämisen edetessä 2024–2025.

Asukasosallisuudessa tunnistetut yhteistyön mahdollisuudet*

Mukana	Kuulolla	Suunnittelussa	Toteutuksessa
Asiakasosallisuuskoordinaattori	Hanke, tapahtumat	Howspace, Polis, kyselyt, työpajat, osallistuva budjetointi, työikäisten tapahtumat, asukaskierros, Osallistu ja vaikuta - verkkosivut	Howspace, Polis, kyselyt, työpajat, osallistuva budjetointi, Osallistu- ja vaikuta -verkkosivut
Hyte	Howspace, Polis, hanke, osallistuva budjetointi	Palvelutarjotin, kyselyt	Palvelutarjotin, kyselyt, työpajat
Kunnat	Ainakin asukaskierros, tapahtumat	Mahdollista, tarvelähtöisesti	Mahdollista, tarvelähtöisesti
Vaikuttamistoimielimet	Ainakin asukaskierros ja tapahtumat, kyselyt, tiedonkulun työpajat, infot	Mahdollista ja tarvelähtöisesti, kannattaa esim. myös hyödyntää kunnissa jo tehtyjä kyselyitä vaikuttamistoimielimille	Mahdollista
Järjestöt	Asukaskierros, tapahtumat	Mahdollista. tarvelähtöisesti	Mahdollista, tarvelähtöisesti



*Tunnistaminen on aloitettu ja se täydentyy suunnittelun, yhteisten käytäntöjen ja toimintamallien kehittämisen edetessä 2024–2025.

Osallistavan viestinnän ja tiedonkulun tarkistuslista

Ulkoinen viestintä

- verkkosivut pajatha.fi
- Tiedote
- uutiskirje
- some (Fb, Instagram, Twitter)
- paikallislehdet
- kuntien verkkosivut ja somekanavat
- kuntien tapahtumasivut, infotaulut
- organisaatioiden verkkosivut ja some
- ESS Menoinfo
- esite
- sähköposti verkostoille
- asiakaspisteet, infopisteet



Sisäinen viestintä

- intra
- viikkotietiedote
- tiimikokoukset
- henkilöstöinfo
- sähköposti tai muu sovittu kanava tapahtuman järjestämiseen osallistuville
- teams-tapahtumainfo järjestäjille
- tapahtumaohje järjestäjille
- verkostotapaamiset





Vaikuttamistoimielinten toiminta ja tehtävät



Miten mahdollistamme
viiteryhmän äänen kuulumisen
päättöksenteon valmistelussa?



Vaikuttamistoimielimien toiminta ja tehtävät

Toimielimet, toimialat

Nuorisovaltuusto
(kokoontuu vähintään 6 krt/vuosi)

Vanhusneuvosto
(kokoontuu vähintään 6 krt/vuosi)

Vammaisneuvosto
(kokoontuu vähintään 6 krt/vuosi)

Toiminta-
suunnitelma

Sisällöt:
-yhteistyö kuntiin,
oppilaitoksiin,
toimijoihin, alueen
nuorten näkemysten
kokoaminen,
viestinnän tavoitteet ja
toimenpiteet

Toiminta-
suunnitelma

Sisällöt:
-yhteistyö kuntiin,
toimijoihin,
alueen vanhusten
näkemysten
kokoaminen,
viestinnän tavoitteet ja
toimenpiteet

Toiminta-
suunnitelma

Sisällöt:
-yhteistyö kuntiin,
toimijoihin, alueen
vammaisten
näkemysten
kokoaminen,
viestinnän tavoitteet
ja toimenpiteet

Toimintamääräraha: tilaisuudet, koulutukset, seminaarit

Toimialat:

- pyytävät lausuntoja
- toimittavat tarvittavat asiakirjat
- tiedottavat ajankohtaisista hankkeista

Resurssit:

- yhteyshenkilö
- (sihteerit)
- asiantuntijat
- kuntien kuva-ohjaajat

Vaikuttamistoimielimet:

- tekevät aloitteita, lausuntoja ja kannanottoja
- pitävät yhteyttä päättäjiin, viranhaltijoihin, työntekijöihin ja muihin viranomaisiin
- tekevät toimintakertomukset



Tavoitteet toimintasuunnitelmissa* 2023–2024

- **Vammaisneuvoston** tavoitteena on kaikenikäisten vammaisten huomiointi hyvinvointialueen päätöksenteossa ja muussa toiminnassa. Vammaisneuvosto edistää palvelujen saavutettavuutta, esteettömyyttä, selkokielisyyttä ja itsemääräämisoikeutta.
- **Vanhusneuvoston** tavoitteina on muun muassa edistää yhteisöllistä asumista, ikääntyneiden neuvontaa, hyvinvointia ja palvelujen saatavuutta erityisesti pienillä paikkakunnilla.
- **Nuorisovaltuusto** haluaa lisätä yhteistyötä ja roolia lasten ja nuorten henkilöiden hyvinvointia, ja terveydenedistämistä koskevassa päätöksenteossa. Tavoitteena on tuoda nuorten näkemyksiä mielenterveyspalveluiden kehittämisestä kuuntelemalla syrjäytymisvaarassa olevia nuoria.

Vaikuttamistoimielinten kokoukset pyritään aikatauluttamaan mahdollisimman yhteensopivasti hyvinvointialueen päätöksenteon vuosikelloon.





Miten ja millä luotaamme? -
vuorovaikutuksen kanavat,
mittaamisen ja arvioinnin työkalut

”

Miten ja millä tavoin arvioimme
asukkaiden osallisuuden ja
vaikuttamisen mahdollisuuksien
onnistumista päätöksenteossa?



Kehitettävät kanavat ja työkalut

Kehitettävät ja käyttöönotettavat digitaaliset kanavat ja työkalut

Osallistu- ja vaikuta sivut
Howspacen työtilan (pilotointi)
Polis-verkkokeskustelut
Sähköinen palvelutarjotin (RRP-hanke), tieto-osallisuus/tiedon saavuttaminen
"Digillä kohti innovatiivista tulevaisuutta" –hanke (LAB)

Toiveita sisällöille:

- Selkeät sivut, helppolukuista sisältöä
- Tietosisällöt ovat tiiviitä paketteja
- Tieto esitetään läpinäkyvästi ja mahdollisimman kattavasti
- Ajoissa tietoa mahdollisuudesta osallistua ja vaikuttaa
- Sisältöjä kaikille kohde- ja erityisryhmille
- Jokaiselle vaikuttamistoimielimelle omat sivut
- Positiivista ja osallistumaan houkuttelevaa
- Ajantasaista

Kuntakierrokselta ja Sote-keskus kierroksella työpajoissa ideoidut alustavat sisällöt: Osallistu ja vaikuta -verkkosivut pajatha.fi

- Tiivis kooste osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista
- Osallistu ja kerro näkemyksesi (ajankohtaiset tilaisuudet, raadit, kyselyt jne.)
- Anna palautetta
- Tee aloite
- Hae avustuksia toimintaan (järjestöt)
- Nuorisovaltuusto (sivulle: esittely, kokoukset ja pöytäkirjat, lausunnot, kannanotot, ajankohtaiset nostot)
- Vammaisneuvosto (sivulle: esittely, kokoukset ja pöytäkirjat, lausunnot, kannanotot, ajankohtaiset nostot)
- Vanhusneuvosto (sivulle: esittely, kokoukset ja pöytäkirjat, lausunnot, kannanotot, ajankohtaiset nostot)
- Seuraa päätöksenteon etenemistä



"Valitettavasti on paljon nuoria, joita vaikuttaminen ei kiinnosta – siksi etenkin nuorille suunnattujen kanavien tulisi olla oikeasti positiivisia ja innostavia". (Nuorisovaltuuston työpaja keväällä 2023)



Vaikuttavuuden mittaaminen ja arviointi*

Tiedon saanti osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista

Aukkaiden kokemus tiedonhaun onnistumisesta

- Tiedonsaannin mahdollisuus, helppous ja ymmärrettävyys omaa tiedonhaun kanavassa.
- Palautteen kerääminen työpajoista, tapahtumista, työskentelytilasta, keskusteluista jne.
- Osallisuustyön edetessä mielikuva-analyysi tai muu vastaava haastattelututkimus tavoitteiden onnistumisesta aukkaiden, organisaation, osallisuustyöstä vastaavien, sidosryhmien sekä päätöksentekoon osallistuvien näkökulmasta.
- Medianäkyvyys (tiedon leviäminen, esim. some-palautteet).

Vaikuttamisen mahdollisuuksien toteutuminen, vaikutus päätöksentekoon

Aukkaiden kokemus kuulluksi tulemisesta ja vaikuttamisen mahdollisuuksien toteutumisesta

- Aloitteiden, lausuntojen, palautteen ja kommentointien määrä versus vaikutus päätöksiin.
- Vaikuttamistoimielimille vuosittainen kysely toiminnan tavoitteiden toteutumisesta.
- Demokratiaindikaattorit.

*Mittaamiseen, arviointiin ja tulosten hyödyntämiseen yhteiskehitetään toimintamalli osallisuustyön toimeenpanon edetessä 2024–2025.

