



# Asiakkaiden osallistaminen Kunddelaktighet

Sari West



Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue



# Vad innebär delaktighet?

- Delaktighet som begrepp är vittomfattande och omsätts i praktiken när kunderna är delaktiga i deras egen service men även i planeringen och utvecklingen av servicen. För att kunna uppfatta vad som avses med delaktighet måste begreppet definieras, samtidigt som det behövs en plan för hur delaktigheten ska omsättas i praktiken. Arbetet med att utarbeta en plan för delaktighet har påbörjats.
- Delaktigheten omsätts i praktiken genom representativ delaktighet (väljarna väljer representanter bland sig, vilka har befogenhet att fatta beslut på väljarnas vägnar.) eller genom direkt delaktighet, vilket innebär att man inte väljer representanter utan medborgarna direkt kan påverka beredningar och beslut som individer. Dessutom kan delaktighet främjas genom information och kommunikation.
- Representativ demokrati används bland annat i fullmäktige, styrelsen, nämnder och organ för deltagande och påverkan med invalda medlemmar.
- Direkt delaktighet kan vara diskussions- och hörtillfällen, klientråd, fokusgruppers verksamhet och medborgarinitiativ.
- Kommuninvånarna informeras om de beslut som samkommunen fattat, exempelvis via protokoll på webbsidan. Organisationens webbplats, lokaltidningar, sociala medier, organisationens informationstidning är viktiga informationskanaler.
- Kundernas möjlighet att ge respons om sin service utgör en form av delaktighet. Kundresponssystemet Roidu togs i bruk i hela välfärdsområdet i början av året och introduktionsprojektet fortgår.
- Kundrespons kan ges via webbplatsen och med hjälp av de "paddor" som finns på enheterna. All respons skickas till enheternas chefer för handläggning.
- Medborgarnas möjlighet att tillstålla initiativ främjas i samarbete med nationella aktörer. Ett planeringsarbete ska påbörjas inom kort.

# Mitä on osallisuus?

- Osallisuus käsitteenä laaja, ja toteutuu sekä asiakkaiden osallisuutena omaan palveluun että palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen. Osallisuuden hahmottaminen vaatii käsitteen määrittelyä ja suunnitelmaa siitä, miten osallisuutta toteutetaan. Osallisuussuunnitelman tekeminen on aloitettu.
- Osallisuutta toteutetaan *edustuksellisilla* tavoilla (äänestäjät valitsevat joukostaan edustajia, joilla on valtuudet tehdä päätöksiä heidän puolestaan.) tai *suoran osallisuuden* tavoilla, joissa ei valita edustajia vaan kansalaiset voivat vaikuttaa asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon yksilönä. Lisäksi osallisuutta edistetään *tiedon* ja viestinnän keinoin.
- Edustuksellisen demokratian muotoja ovat mm. valtuusto, hallitus, lautakunnat ja vaikuttamistoimielimet, joihin on valittu edustajat.
- Suoraa osallistumista voivat olla keskustelu- ja kuulemistilaisuudet, asiakasraadit, fokusryhmien toiminta sekä kansalaisten aloitteet.
- Kuntayhtymän tekemistä päätöksistä annetaan tietoa kuntalaisille, esim. pöytäkirjat verkkosivuilla. Tärkeitä tiedonsaantikanavia ovat organisaation verkkosivut, paikallislehdet, sosiaalinen media, organisaation tiedotuslehti.
- Asiakkaiden mahdollisuus antaa palautetta saadusta palvelusta on yksi osallisuuden muoto. Koko hyvinvointialueen laajuinen asiakaspalautejärjestelmä Roidu otettiin käyttöön vuoden alussa ja käyttöönottoprojekti jatkuu.
- Asiakaspalautetta voi antaa www-sivujen ja yksiköissä olevien tablettien kautta ja kaikki palautteet menevät yksiköiden esimiehille käsiteltäväksi.
- Kansalaisten mahdollisuutta tehdä aloite edistetään yhteistyössä kansallisten toimijoiden kanssa. Suunnittelutyö tässä on alkamassa.



# Klientråd ja påverkansorganen började sin verksamhet

- De första påverkansorganen väljs emellertid för perioden 1.1.2022–31.12.2022. Valfärdsområdesfullmäktige väljer nya medlemmar till påverkansorganen och klientråden för tiden 1.1.2023–31.5.2025, då kommer också Kronoby med.
- **Klientrådet för**
  - **Barn, unga och familjer**
  - **Personer i arbetsför ålder**
  - **Äldre personer**
- Klientråden har i uppgift att föra fram kundens synpunkt i välfärdsområdets verksamhet och ta fram nya förslag på hur servicen kan göras mer kundorienterad och användarvänlig.
- De kan fungera som ett forum där personalrepresentanterna kan fråga om kundens åsikt gällande utveckling eller bedömning av servicen.
- **Påverkansorganen**
  - **Ungdomsfullmäktige**
  - **Råd för personer med funktionsnedsättning**
  - **Äldreråd**
- Påverkansorganen involveras i planeringen, bedömningen och utvecklingen av servicen i beredningsskedet och före styrelsen eller fullmäktige tar ett beslut ska ett utlåtande om beslutsförslaget begäras av påverkansorganen.
- På sina möten kan påverkansorganen även behandla ärenden som uppstått av egna initiativ och som de bedömer vara av betydelse för de befolkningsgrupper de representerar.
- Till uppgifterna hör exempelvis ställningstaganden, att ta initiativ och att ge utlåtanden.

# Asiakasraadit ja vaikuttamistoimielimet aloittivat toimintansa

- Ensimmäiset vaikuttamistoimielimet ja asiakasraadit on valittu ajalle 1.1.2022 - 31.12.2022. Hyvinvointialueen aluevaltuusto valitsee uudet vaikuttamistoimielinten jäsenet ajalle 1.1.2023 – 31.5.2025, jolloin maakunnan laajuiseen hyvinvointialueeseen liittyy myös Kruunupyö.
- **Asiakasraadit:**
  - **Lasten, nuorten ja perheiden**
  - **Työikäisten**
  - **Ikäihmisten**
- Tehtävänä on tuoda asiakkaiden näkemyksiä palveluista ja tuottaa uusia ideoita siitä, miten palveluita voitaisiin järjestää asiakaslähtöisemmin ja käyttäjäystävällisemmin.
- Ne voivat myös toimia foorumina, jossa henkilökunnan edustajat voivat kysyä asiakkaiden mielipidettä palveluiden kehittämiseen tai arviointiin.
- **Vaikuttamistoimielimet:**
  - **Nuorisovaltuusto**
  - **Vammaisneuvosto**
  - **Vanhusneuvosto**
- Vaikuttamistoimielimet osallistetaan palvelujen suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen valmisteluvaiheessa ja päätösehdotuksesta pyydetään lausunto ennen päätöksentekoa hallituksessa ja valtuustossa.
- Vaikuttamistoimielimet voivat ottaa myös kokouksiinsa käsiteltäväksi oma-aloitteisesti asioita, joiden ne arvioivat olevan merkittäviä edustamiensa väestöryhmien näkökulmasta.
- Aloitteiden, lausuntojen ja kannanottojen tekeminen.



# Organisationssamarbete och erfarenhetsverksamhet

## Organisationssamarbete

- En organisationsdelegation som tillsatts av Österbottens förbund och en underlydande arbetsgrupp som tillsatts för Österbottens föreningar inom social- och hälsovården inledde sin tvååriga mandatperiod på våren 2022
- Virtuella informationsmöten (ÖSTERBOTTENS SOHÄ-MORGONKAFFE) har inletts på försök 1 gång per månad; det första mötet hölls 4/2022 "Digitalt tillsammans", det andra 11.5.2022 "Österbottens hälsa och välfärd"
- Den ömsesidiga dialogen främjas i samarbete med organisationerna, Österbottens förbund och välfärdssamkommunen samt Sitra, nästa aktuella tema som ska diskuteras på trepartsbasis berör organisationsstöd och stödjandet av organisationer
- Samarbetsmöten om hur det är att leva med sjukdom x kommer att fortsätta. 10/2022 är temat hur det är att leva med försämrad syn
- Webbinariet om hur det är att leva med ADHD som arrangerades 5.4.22 får en fortsättning i form av ett kick-off-tillfälle om hur Nepsy-kompetensen i Österbotten ska utvecklas
- Kirsi Ala-Jaakkola har rekryterats som ny organisationsakkunnig för att erbjuda organisationerna förändringsstöd (Österbotten, Satakunta, Egentliga Finland)

## Erfarenhetsverksamhet

- Blanketterna ska uppdateras (avtalsblankett, arvodesblankett, beställningssätt, responsblanketter); i framtiden kommer blanketterna att var i elektronisk form
- Erfarenhetsaktörerna i området ska kartläggas och införas i ett register.
- Utbildning av personalen om hur erfarenhetsaktörer kan tillgodogöras.
- En smågrupp har tillsatts i samarbete med organisationerna för att utveckla erfarenhetsverksamheten.

# Järjestöyhteistyö ja kokemustoiminta

## Järjestöyhteistyö

- Pohjanmaan liiton hallinnoima järjestöneuvottelukunta ja sen alainen Pohjanmaan järjestöt sotessa työryhmä aloittaneet 2-vuotiskautensa keväällä 2022
- Kokeilutoimintana alkaneet Virtuaaliset POHJANMAAN SOTE-AAMUKAHVIT 1 krt/kk; ensimmäinen 4/2022 "Digisti yhdessä", toinen 11.5.2022 "Pohjanmaan hyvinvointi ja terveys"
- Yhteistä dialogia edistetään yhteistyössä järjestöjen, Pohjanmaan liiton ja hyvinvointialueen kuntayhtymän sekä Sitran kanssa; ajankohtainen seuraava kolmikantaisesti keskusteltava teema "Järjestöavustukset ja järjestöjen tukeminen"
- Yhteistyötapahtumat "Elämää x-sairauden kanssa jatkuvat 10/2022 tulossa "Elämää heikentyneen näön kanssa"
- "Elämää ADHD:n kanssa" 5.4.22 webinaari saa jatkoa 12.5.2022 " Nepsy-osaamisen kehittäminen Pohjanmaalla Kick off-tilaisuudessa
- Järjestöjen Sote-muutostukeen rekrytoitu uusi järjestöasiantuntija Kirsi Ala-Jaakkola (Pohjanmaa, Satakunta, Varsinais-Suomi)

## Kokemustoiminta

- Päivitetään lomakkeet (sopimuskaavake, palkkiokaavake, tilaustapa, palautelomakkeet); sähköiset lomakkeet tulevaisuudessa
- Kartoitetaan alueen kokemustoimijat ja tuodaan heidät rekisteriin.
- Henkilökunnan koulutus siitä, miten kokemustoimijoita voi käyttää.
- Perustettu järjestöyhteistyössä pientyöryhmä kokemustoiminnan kehittämiseen.



# Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue