

Lapin hyvinvointialueen osallisuusohjelma 2024-2026

Hyväksytty:

Osallisuus- ja asiakkuuslautakunta 29.8.2024 § 49

Aluehallitus 11.9.2024 § 401

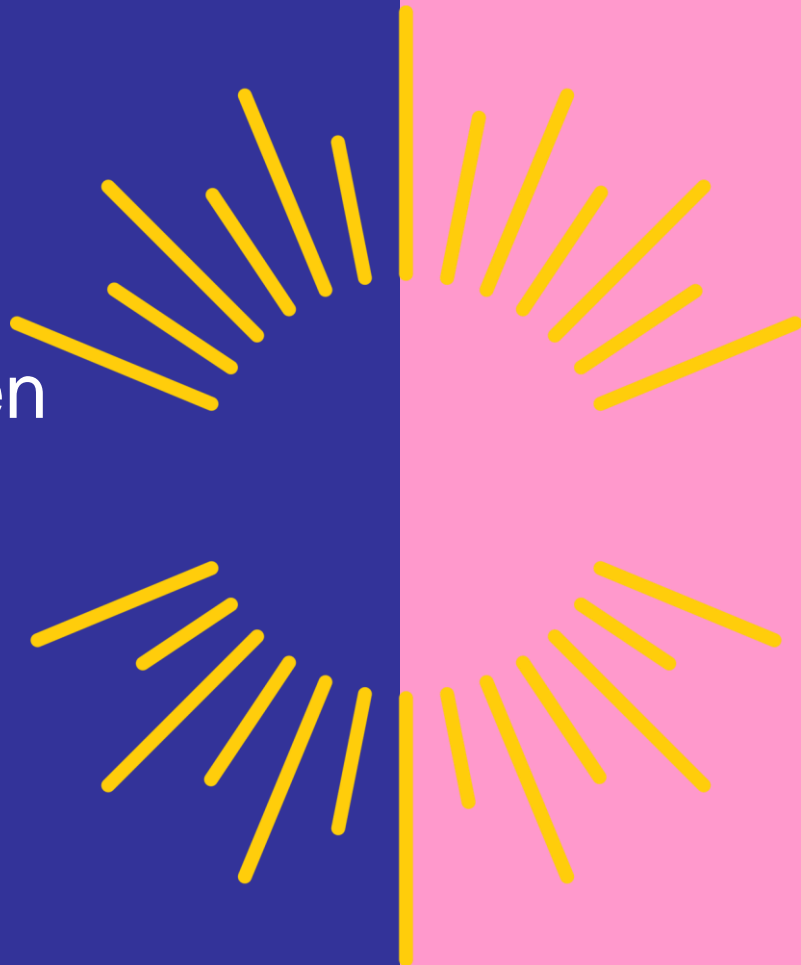
Aluevaltuusto 16.9.2024 § 44



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lapin büresveadjinguovlu
Lapin pyereestváijeemkuávl
Lapin pue rrváájjamvu vdd



Sisällysluettelo

1. Johdanto

- Osallisuusohjelman tarkoitus ja päämäärä
- Osallisuusohjelman tavoitteet

2. Osallisuuden edistämisen perusta

- Osallisuuden määritelmä
- Osallisuuden osa-alueet
- Osallisuus lainsäädännössä
- Osallisuusohjelman suhde Lapin hyvinvointialueen strategiaan ja muihin ohjelmiin sekä asiakirjoihin
- Osallisuus hallintosäännössä

3. Osallisuus Lapin hyvinvointialueella

- Osallisuuden ja vaikuttamisen nykytila
- Käytössä olevat yhdenmukaiset osallistumisen ja vaikuttamisen tavat
- Osallisuuden toimijat
- Asiakasosallisuuden edistäminen Lapin hyvinvointialueen palveluissa

- Sidosryhmien osallisuus
- Saamen kielen ja kulttuurin huomioiminen osallisuustoiminnassa
- Viestintää ohjaavia direktiivejä osallisuuden näkökulmasta
- Osallisuusrakenne

4. Osallisuuden kehittäminen 2024-2026

- Osallisuusohjelman painopisteet
- Toimenpidesuunnitelma vuosille 2024-2026
- Arviointi ja seuranta

5. Liitteet ja taustamateriaali

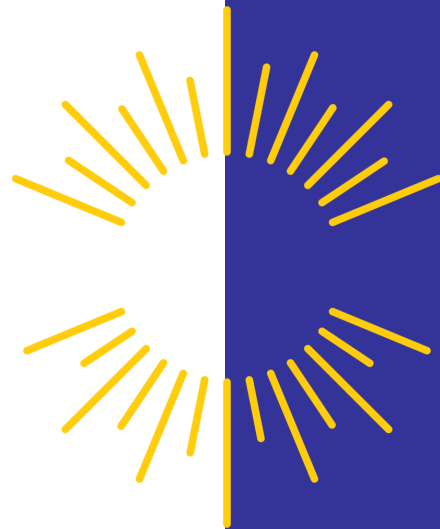
1. Johdanto



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Lappi pyereestváijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd



Osallisuusohjelman tarkoitus ja päämäärä

Tämä osallisuusohjelma on Lapin hyvinvointialueen ensimmäinen. Se ohjaa sekä johtaa osallisuutta edistävää työtä ja toimintaa.

Päämääränä on luoda hyvinvointialueelle toimintakulttuuri, jossa osallisuus toteutuu sekä päätöksenteossa, palveluissa, niiden kehittämisessä ja ihmisten arjessa.

Ohjelma varmistaa erityisesti asukkaiden ja asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Ohjelmassa määritetään osallisuuden perusta, tavoitteet, painopisteet sekä kuvataan, millaisilla toimenpiteillä painopistetavoitteet saavutetaan Lapin hyvinvointialueella vuosina 2024–2026.

Ohjelmasta tehdään seurantaa ja arviointia osallistuvien tavoin.

Ohjelmassa huomioidaan monikulttuurisuuden, yhdenvertaisuuden ja tasa-arvoisuuden näkökulmat sekä saamen kielen ja kulttuurin että viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmat.

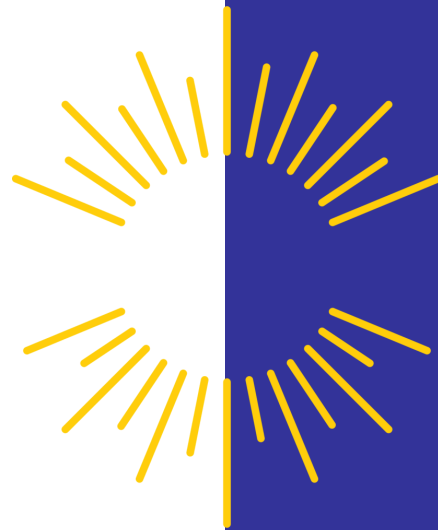
Henkilöstöosallisuus on kuvattuna kokonaisuudessaan Lapin hyvinvointialueen henkilöstöohjelmassa, eikä näin ollen ole erityispainopisteenä osallisuusohjelmassa. Lisäksi hyvinvointikertomus ja –suunnitelma sisältävät osaltaan osallisuuden edistämisen tavoitteita ja toimenpiteitä.

Rakennamme yhdessä hyvinvointia osallisuuden ja yhteisöllisyyden kokemusten kautta!

Osallisuusohjelman tavoitteena on lisätä, edistää ja varmistaa

1. Lappilaisten osallisuutta omassa elämässään, kokemusta kuulluksi tulemisesta ja yhteenkuuluvuudesta
2. Palveluiden ja toiminnan asukas- ja asiakaslähtöisyyttä
3. Monitoimijaista yhteistyötä hyvinvointialueen sisällä sekä keskeisten kumppaneiden kanssa
4. Hyvinvointialueen demokratian toteutumista

2. Osallisuuden edistämisen perusta



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Lappi pyereestváijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Osallisuuden määritelmä

Osallisuus on kuulumista ja kuulluksi tulemistä.

Osallisuus omassa elämässä

Mahdollisuus elää omannäköistä elämää; mahdollisuus määritellä, mihin toimintaan tai palveluun osallistuu

Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa

Mahdollisuus kuulua itselle tärkeisiin ryhmiin ja yhteisöihin sekä vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin; mahdollisuus saada tukea vaikuttamiseen

Osallisuus yhteisestä hyvästä

Mahdollisuus yhdessä tekemiseen; mahdollisuus päästä nauttimaan yhteisestä hyvästä ja osallistua yhteisen hyvän tuottamiseen ja jakamiseen. Yhteinen hyvä on toimintaa ja arvoja, josta seuraa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin.

Osallisuuden kokemus on yhteydessä mm. mielenterveyteen, elämänlaatuun, fyysiseen terveyteen

Osallisuuden edistämisellä voidaan:

- Vähentää eriarvoisuutta, köyhyyttä ja syrjäytymistä
- Osallisuus on yhteydessä hyvinvointiin ja terveyteen.
- Saada yhteiskuntaryhmät kohtaamaan
- Syntyy uutta toimeliaisuutta.
- Syrjintä, ennakkoluulot ja yksinäisyys vähenevät.
- Parantaa palveluja
- Ihmiset kohdataan ihmisinä. Palvelujen käyttäjät osallistuvat palvelujen kehittämiseen.
- Edistää työ- ja opintopoluilla etenemistä
- Vaikutusmahdollisuudet, arvostus ja tarpeellisuuden tunne suuntaavat toimijuutta tulevaan

Osallisuuden osa-alueet

Osallisuutta edistävät toimet voidaan jaotella alla oleviin osallisuuden osa-alueisiin

Tieto-osallisuus

Tiedon oikea-aikaista saamista ja tuottamista asioiden valmisteluun

Asiakkaalla on oikeus saada tietoa eri palveluista ja niiden piiriin pääsemisen edellytyksistä

Aloite-osallisuus

Itselle tai yhteisölle tärkeiden asioiden nostaminen valmisteluun

Suunnitteluosallisuus

Asioiden valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta

Asiakkaalla on tietoa omasta palveluprosessista ja hän voi osallistua sen suunnitteluun

Toimintaosallisuus

Asiakkaiden osallistumista palveluiden tuottamiseen (toimijuus)

Asiakkailla on mahdollisuus toimia omassa elinympäristössään

Arviointiosallisuus

Päätösten ja toiminnan arviointia tulevan suunnittelun pohjaksi

Palautteen kulku päättäjille ja viranomaisille ja sen huomioimista

Päätöksenteko-osallisuus

Suoraa tai epäsuoraa osallistumista päätöksentekoon

Osallisuus lainsäädännössä

Perustuslain (731/1999) mukaan yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen (2 §).

Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon (14§).

Hyvinvointialuelain (29 § ja 34 §) mukaan Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan lain mukaan edistää erityisesti:

1. järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja
2. selvittämällä asukkaiden ja hyvinvointialueella säännönmukaisesti tai pitempiäaikaisesti 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.

Hyvinvointialueen on tiedotettava siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. Viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet. Viestinnässä on käytettävä esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä.

Osallisuusohjelman suhde Lapin hyvinvointialueen strategiaan ja muihin ohjelmiin sekä asiakirjoihin

Osallisuusohjelma tavoittelee hyvinvointialueen strategiassa ilmaistua tahtotilaa:

”Lapissa elämme hyvää ja turvallista elämää. Meillä ihmiset ja palvelut kohtaavat oikeissa paikoissa oikeaan aikaan.”



- **Hyvinvointialuestrategia määrittää suunnan ja vision hyvinvointialueelle: kaiken toiminnan tulee olla strategian mukaista**

- **Lain määrittämät ohjaavat dokumentit**
- **Järjestämishjelma toteuttaa järjestämislain 8 § määrittämiä hyvinvointialueen velvoitteita**
- **Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelustrategiasta määrätään laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 11 §**

- Koko hyvinvointialueen laajuisesti toiminnan yhteen kokoava dokumentti sekä keskeinen johtamisen väline
 - Sisältää tavoitteet ja konkreettiset toimenpiteet vuosille 2024-2025 talouden tasapainottamiseksi

- Hyvinvointialuelajuiset temaattiset toimintaohjelmat tarkentavat ja tukevat niin pelastustoimen kuin sosiaali- ja terveydenhuollon strategisten ohjelmien toimeenpanoa

- Toimialuekohtaiset suunnitelmat tarkentavat ja toimeenpaneavat muita dokumentteja ja ohjelmia tarpeen mukaan

Osallisuus Lapin hyvinvointialueen hallintosäännössä

10§ Yhteistyö saamelaiskäräjien kanssa

11§ Palveluiden käyttäjien, hyvinvointialueiden asukkaiden ja henkilöstön osallisuus, osallistuminen ja vaikuttaminen

20§ Nuorisovaltuusto

21§ Vanhusneuvosto

22§ Vammaisneuvosto

37§ Saamen kielen lautakunnan tehtävät ja toimivalta

39§ Osallisuus- ja asiakkuuslautakunnan tehtävät ja toimivalta

174§ Aloiteoikeus

175§ Aloitteen käsittely

176§ Aloitteen tekijälle annettavat tiedot

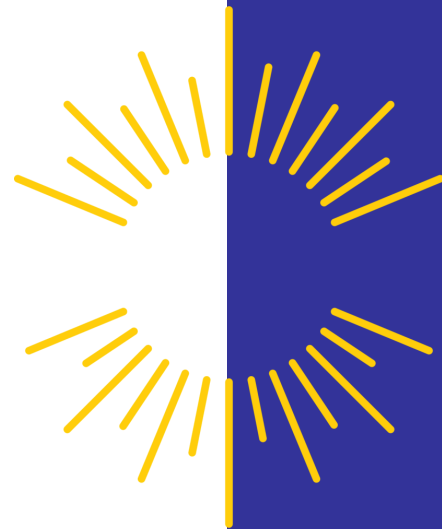
Hallintosäännössä on määritelty, että osallisuusohjelmassa kuvataan hyvinvointialueen osallisuuden tavat, keinot ja seuranta. Asukkailla, asiakkailta ja henkilöstöllä pitää olla mahdollisuus osallistua osallisuusohjelman valmisteluun ja toiminnan arviointiin. Hallintosäännön mukaan aluevaltuusto hyväksyy ja seuraa osallisuusohjelman vaikuttavuutta.

Lisäksi hallintosäännössä on kuvattu toimi- ja vaikuttamistoimielinten tehtävät ja päätösvalta

- **Osallisuus- ja asiakkuuslautakunta** huolehtii osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä hyvinvointialueella.
- **Saamen kielen lautakunta** huolehtii saamenkielisten oikeuksien toteutumisesta ja edistää niitä.
- **Vaikuttamistoimielimet** tuovat esille kyseisen asukasryhmän näkökulmaa ja tarpeita hyvinvointialueen päätöksentekoon.

Hallintosäännössä on kuvattu, kuinka hyvinvointialueella voi tehdä aloitteen ja kuinka prosessi etenee.

3. Osallisuus Lapin hyvinvointialueella



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestváijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Osallisuuden ja vaikuttamisen nykytila (1/2)

VAHVUUDET

- Osallisuus on sisään kirjoitettuna strategiaan ja hallintosääntöön
- Osallisuus- ja asiakkuuslautakunta ohjaa osallisuutta
- Vaikuttamistoimielinten toiminta on käynnistynyt hyvin
- Alueen toimijoilla on jo hyviä yhteistyöverkostoja
- Alueen toimijoilla on toimivia osallistumisen tapoja
- Alueellinen hyvinvointikertomus ja –suunnitelma
- Järjestöyhteistyön verkostot ja rakenteet
- Selkeäkielinen ja ajantasainen päätöstiedottaminen
- Päivittäisviestinnässä on otettu huomioon kohderyhmien eri tarpeita. Viestintää tehdään monikanavaisesti.

HAASTEET

- Pirstaleinen ja ohut yhteinen toimintakulttuuri
- Tasavertaisen osallistumisen toteuttamista hankaloittavat erityisen pitkät välimatkat, laaja toimintaympäristö sekä pieni väestöpohja
- Osallistaminen/osallistuminen ei ole systemaattista ja toimintamalleissa mukana
- Keskeneräiset prosessit lisäävät epäselvyyttä vastuista, toimintatavoista ja viestinnästä
- Hankkeiden päällekkäisyys ja yhteistoiminnan puute
- Palautejärjestelmän kehittäminen on kesken
- Osallistumisen oikea-aikaisuus nopeassa päätöksenteossa

Osallisuuden ja vaikuttamisen nykytila (2/2)

MAHDOLLISUUDET

- Systemaattinen ja vaikuttava osallisuustoiminta
- Osallisuuden ja vaikuttamisen toimintamallien ja rakenteiden jatkuva kehittäminen osaksi prosesseja
- Ajantasainen, saavutettava ja monikanavainen viestintä
- Yhteiskehittäminen kumppaneiden kanssa
- Yhteistyö kuntien kanssa asukkaiden osallistumisessa
- Oppilaitosyhteistyö integroidaan TKI(O)-toiminnan kautta osaksi hyvinvointialueen kehittämistyötä
- Digitaaliset palvelut ja vaikutusmahdollisuudet

UHAT

- Näennäinen kuuleminen ja palautteiden vaikutuksen puute
- Asiakasta koskevassa päätöksenteossa, päättävissä toimielimissä ja viranhaltijapäätöksissä rakennetaan osallisuuden esteitä
- Yksipuolinen osallistumisen menetelmävalinta rajaa osallistujia
- Uudenlaisia demokratian tapoja ei oteta käyttöön
- Vaikea kieli estää osallistumasta
- Viestinnän epäonnistuminen
- Yhteistyökumppaneiden näivettyminen vähäisen yhteistyön vuoksi

Käytössä olevat yhdenmukaiset osallistumisen ja vaikuttamisen tavat

TIETO- OSALLISUUS

Verkkosivut
Intra
Uutiskirjeet/sähköp
ostilistat
Mediatiedotteet ja –
tilaisuudet
Sosiaalisen median
kanavat
Päätösviestintä
Julkiset esityslistat
/pöytäkirjat
Henkilöstö- ja
kuntalaisinfot sekä
tapahtumat
Kyselyt
Tietopyynnöt

ALOITE- OSALLISUUS

Yhteydenotto
luottamus-
henkilöön
Aloitteen teko /
aloiteoikeus
Aloitteiden
julkisuus

SUUNNITTELU- OSALLISUUS

Vaikuttamis-
toimielimet
Ota kantaa.fi

TOIMINTA- OSALLISUUS

Järjestö-
yhteistyö
Toiminta-
avustukset
järjestöille
Vaaratapahtu-
man
ilmoittamisjär-
jestelmä
Potilas- ja
sosiaaliasiamies

PÄÄTÖKSEN- TEKO- OSALLISUUS

Luottamus-
tehtävät
Äänestäminen

ARVIINTI- OSALLISUUS

Verkkosivujen
palautelomake
Hankkeet

Osallisuuden toimijat

Asiakasosallisuus on asiakkaiden ja asiakasryhmien osallistumista ja vaikuttamista palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, toteutukseen tai arviointiin. Se voi liittyä omaan tai läheisten asiointiin palvelussa tai laajemmin palveluihin ja palvelujärjestelmään.

Asukasosallisuudella tarkoitetaan Lapissa asuvien oikeutta osallistua ja vaikuttaa Lapin hyvinvointialueen päätöksentekoon ja palveluihin. Tieto vaikutusmahdollisuuksista ja osallistumisesta kuuluu asukkaan oikeuksiin.

Henkilöstöosallisuus sisältää tapoja, rakenteita sekä toimenpiteitä, joiden myötä Lapin hyvinvointialueen henkilöstö osallistuu työssä sekä työyhteisössä kehittämiseen ja päätöksentekoon.

- Tavoitteet ja toimenpiteet kuvattu henkilöstöohjelmassa

Sidosryhmien osallisuuteen kuuluu toimijoita, jotka edistävät Lapin hyvinvointialueen asukas- ja asiakasosallisuutta. Näitä ovat saamelaiskäräjät, järjestöt, kunnat, seurakunnat, oppilaitokset ja yritykset. Eri toimijoilla on myös mahdollisuus vaikuttaa Lapin hyvinvointialueen toimintaan.

Asukasosallisuuden edistäminen Lapin hyvinvointialueen palveluissa

- edistämme asiakasosallisuutta, jotta parannamme asiakaskokemusta sekä -toimijuutta

- ✓ Tavoitteena on hoidon ja palveluiden oikea-aikainen kohdentuminen ja yksilöllisen tarpeen mukainen palvelu
- ✓ Asiakasosallisuus linkittyy vahvasti asiakaskokemukseen
- ✓ Keskiössä henkilöstö
- ✓ Vahva asiakasosallisuuden toimintakulttuuri edellyttää koordinaatiota ja johtamista
- ✓ Vaatii aktiivista henkilöstön sitouttamista muun muassa koulutuksen ja viestinnän keinoin
- ✓ Vaatii työntekijöiltä uudenlaista osaamista ja ammattitaitoa
- ✓ Digitaalisuus on mahdollisuus
- ✓ Huomioitava asiakasosallisuuden eri tasot



Sidosryhmien osallisuus

Hyvinvointialue tekee yhteistyötä sidosryhmien kanssa asukkaiden ja asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi

Kunnat

Lapin hyvinvointialueella toimii 21 kuntaa, joiden kanssa tehdään yhteistyötä palveluiden järjestämisessä sekä asukkaiden osallisuuteen, hyvinvointiin, terveyteen ja arjen turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Oppilaitokset

Hyvinvointialueen oppilas- ja opiskelijahuolto toimii monialaisesti yhteistyössä opiskelijoiden, heidän perheidensä sekä oppilaitoksessa työskentelevien henkilöiden kanssa asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi. Yhteistyötä tehdään oppilaitosten kanssa mm. TKI(O)-toiminnan sekä osaavan henkilöstön saatavuuden varmistamisessa ja osaamisen kehittämisessä. (mm. Lapin yliopisto, Lapin AMK, Lappia, Redu)

Saamelaiskäräjät

Saamen kielisen väestön osallisuuden osalta tehdään yhteistyötä saamelaiskäräjien kanssa.

Järjestöt

Hyvinvointialue tekee yhteistyötä järjestöjen kanssa lisätäkseen asukkaiden ja asiakkaiden osallisuutta, hyvinvointia, terveyttä ja arjen turvallisuutta. Järjestöjen toimintaedellytyksiä tuetaan järjestöavustuksin sekä kumppanuus- ja yhteistyösopimuksin. (mm. Lapin järjestöneuvottelukunta).

Seurakunnat ja muut yhteisöt

Hyvinvointialue tekee yhteistyötä seurakuntien ja muiden uskonnollisten ja yleishyödyllisten yhteisöjen kanssa alueen asukkaiden osallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi.

Yritykset

Hyvinvointialue tekee yhteistyötä yksityisten yritysten kanssa alueen asukkaiden osallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. (mm. Lapin yrittäjät, Lapin kauppakamari)

Muut julkishallinnon toimijat

Mm. Lapin liitto, Lapin ELY-keskus, Lapin TE-keskus, Lapin AVI kanssa tehdään yhteistyötä osallisuuden ja hyvinvoinnin edistämisen näkökulmista.

Saamen kielten ja kulttuurin huomioiminen osallisuustoiminnassa

Saamelaisten kotiseutualue kuuluu Lapin hyvinvointialueeseen, lisäksi myös muualla hyvinvointialueella asuu saamenkielistä väestöä. Lapin hyvinvointialueella tunnustetaan, että saamenkielisen väestön osallisuuden toteutuminen asukkaina ja asiakkaina vaatii erityistä huomiota.

Saamelaiset tunnustetaan Suomen perustuslaissa (731/1999, 17.3 §) alkuperäiskansaksi. Kansainväliset sopimukset, kuten Yhdistyneiden kansakuntien julistus alkuperäiskansojen oikeuksista, velvoittavat hyvinvointialuetta kiinnittämään huomiota alkuperäiskansojen osallistumisoikeuksiin. Julistuksen artiklan 18 mukaan alkuperäiskansoilla on oikeus osallistua omien toimintaperiaatteidensa mukaisesti valittujen edustajiensa kautta päätöksentekoon asioissa, jotka voivat vaikuttaa näiden kansojen oikeuksiin.

Saamenkielisellä väestöllä on oltava mahdollisuus osallistua hyvinvointialueen toimintaan asukkaana ja asiakkaana saamen kielillä. Heillä on oltava käytössään sellaisia osallistumisen tapoja, joiden käyttäminen on kulttuurisesti luontevaa. Osallisuuteen liittyvissä yhteistyörakenteissa on huomioitava saamelaisyhteiskunnan olemassa olevat rakenteet ja toimijat. Näistä erityisenä yhteistyökumppanina huomioidaan saamelaiskäräjistä annetun lain (974/1995) mukaiset saamelaiskäräjät saamelaisten kulttuuri-itsehallintoelimenä.

Viestintää ohjaavia direktiivejä osallisuuden näkökulmasta

Hyvinvointialueen viestintää tehdään eri direktiivien ohjaamana.

Päivittäisessä viestinnässä huomioidaan nämä kolme ohjaavaa direktiiviä.

Julkisuusdirektiivi velvoittaa hyvinvointialueen viestinnän olemaan kaikille kansalaisille avointa, läpinäkyvää ja helposti saavutettavaa. Hyvinvointialueen toimintaan liittyvät päätökset, palvelut ja toimintaperiaatteet tulee kommunikoida selkeästi ja ymmärrettävästi. Direktiivi edistää kansalaisten oikeutta saada tietoa ja osallistua hyvinvointialueensa kehittämiseen.

Saavutettavuusdirektiivi velvoittaa Lapin hyvinvointialuetta varmistamaan, että sen digitaaliset palvelut ovat esteettömästi kaikkien käyttäjien saavutettavissa. Direktiivi edellyttää myös säännöllistä saavutettavuusvaatimuksista raportointia.

Osallistumisoikeuksien toteutumisen varmistamiseksi keskeistä on aktiivinen, selkeä, avoin ja saavutettava monikanavainen ja -kielinen viestintä, joka ottaa huomioon eri asukas- ja asiakasryhmien tarpeet.

Avoin hallinto vahvistaa osallisuutta, helpottamalla päätöksenteon ja hyvinvointialueen toiminnan seuraamista. Hyvinvointialue viestii siitä, miten hyvinvointialueen toimintaan voi osallistua ja vaikuttaa. Millaista palautteita, kehittämissuhteita ja valituksia se on saanut sekä millaisiin toimenpiteisiin se on ryhtynyt niiden perusteella.

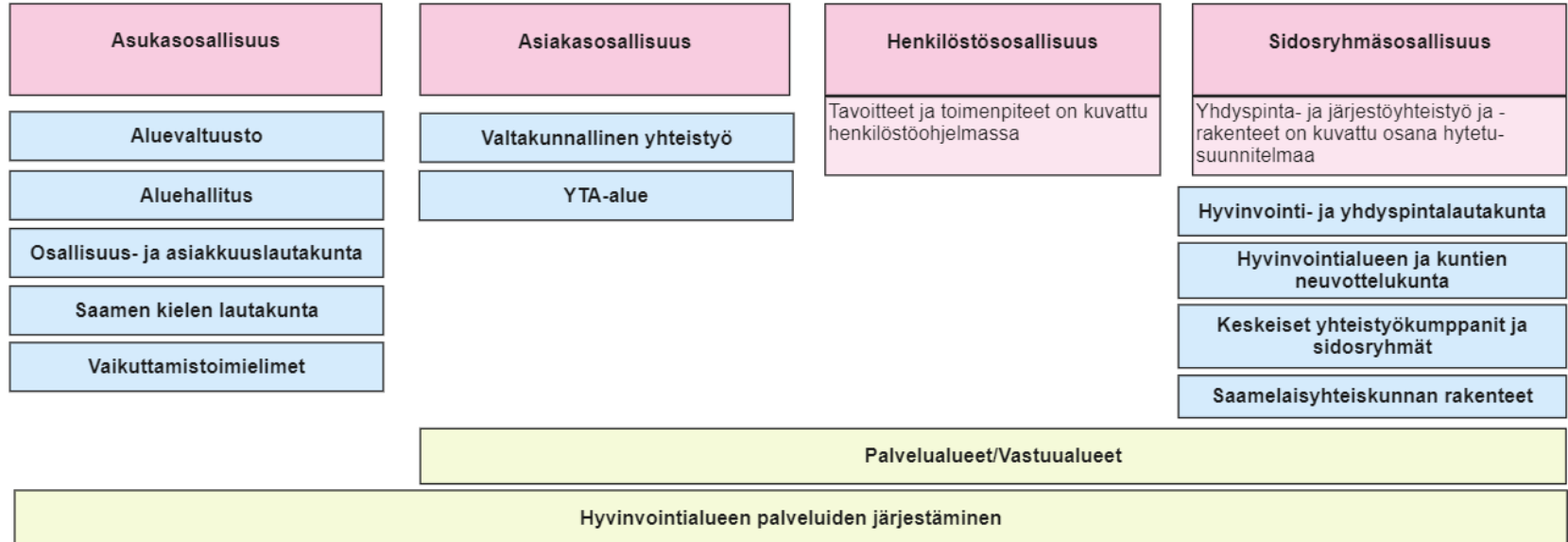
Osallisuusrakenne

**Päämääränä:
Tasavertainen asukasosallisuus ja hyvä asiakaskokemus**

Mahdollistajana toimintakulttuuri, jossa osallisuus ja vaikuttaminen toteutuvat:

1. päätöksenteossa
2. palveluissa
3. niiden kehittämisessä
4. ja ihmisten arjessa

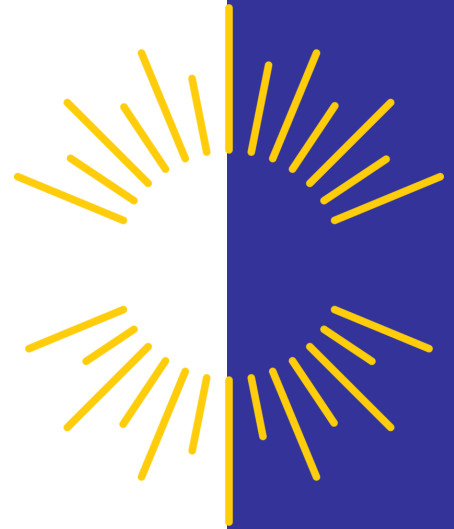
Edellyttää hyvää osallisuustoiminnan johtamista.



Saamenkielistä väestöä koskevat erityiset osallisuusrakenteet

| Rakenteiden taso | Arjen yhteistyö | Neuvottelut |
|--|--|--|
| Saamen kielen lautakunta (6 + 7 jäsentä) | Hyvinvointialueen ja saamelaiskäräjien yhteiset viranhaltijatason kokoukset min. 8 krt vuosi, mutta myös aina tarpeen mukaan | Hyvinvointialueen ja saamelaiskäräjien Vuosittainen neuvottelu (Lapin hyvinvointialueen hallintosääntö 10§) |
| Nuorisovaltuusto, vammaisneuvosto, vanhusneuvosto: kussakin 1 saamelaiskäräjien nimeämä jäsen | Yhteistyö saamelaiskäräjien sote-lautakunnan, nuorisoneuvoston ja muiden toimielinten kanssa tarpeen mukaan | Neuvottelu saamenkielisten sosiaali- ja terveyspalveluiden turvaamiseksi osoitetusta valtionavustuksesta, vuosittain |
| Kuntien ja hyvinvointialueen neuvottelukunta, saamelaiskäräjät mukana | Sámi Poske | Saamelaiskäräjälain 9§:n mukaiset neuvottelut tarpeen mukaan |
| Ma. Strategian laajennettu seurantaryhmä | | |
| Selvitetään 2024-2025 mahdollisuuksia saamenkielisen väestön hytetu verkoston perustamiselle yhdessä saamelaiskäräjien kanssa. | | |

4. Osallisuuden kehittäminen 2024-2026



lapha.fi

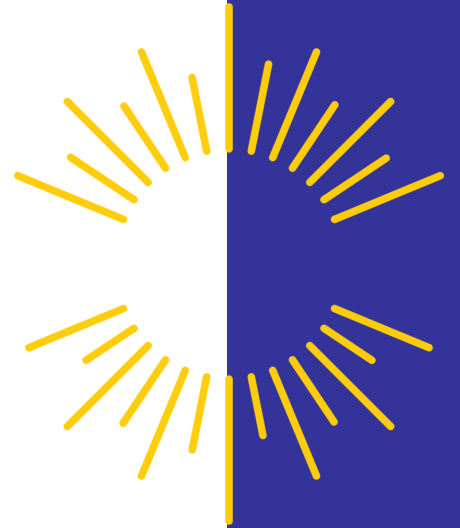
Lapin hyvinvointialue

Lappi buresveadjinguovlu
Laapi pyereestváijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Osallisuusohjelman painopisteet

1. **Tasavertainen asukasosallisuus ja hyvä asiakaskokemus** – kehitämme ja edistämme asukkaiden ja asiakkaiden osallisuutta ja vaikuttamista itseään koskeviin asioihin sekä hyvinvointialueen demokratiaan
2. **Vahva kumppanuus** – edistämme asukkaiden ja palvelujen käyttäjien toimijuutta sekä osallisuutta yhteistyökumppaneiden kanssa
3. **Hyvä osallisuustoiminnan johtaminen** – antaa edellytykset tasavertaiselle asukasosallisuudelle ja hyvälle asiakaskokemukselle

Toimenpidesuunnitelma vuosille 2024-2026



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjinguoovu
Lappi pyereestvaijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Painopistealue 1: Tasavertainen asukasosallisuus ja hyvä asiakaskokemus (1/3)

| Osatavoitteet | Toimenpiteet | Vastuutahot | Mittari |
|--|---|--|--|
| 1.1. Arvokkaan ja kunnioittavan kohtaamisen edistäminen | 1.1.a. Koulutusta asiakkaiden kohtaamiseen henkilöstölle | Toimialat, kehittämis- ja strategiapalvelut | Koulutusten ja osallistuneiden määrä |
| | 1.1.b. Koulutusta asukkaiden vaikuttamisen tapoihin henkilöstölle | Toimialat, kehittämis- ja strategiapalvelut | Koulutusten ja osallistuneiden määrä |
| | 1.1.c. Mahdollisuus vaikuttaa omaan hoitoon / palveluun sekä itseä koskeviin päätöksiin vahvistuu | Johtavat viranhaltijat, toimialat / vastuuyksiköt, potilas- ja sosiaaliasiavastaavat | Asiakaskokemus / asiakaspalautte / muu raportointi / omavalvontasuunnitelmat |
| 1.2. Asukas- ja asiakaspalautteen kehittäminen | 1.2.a. Yhdenmukainen ja monikanavainen palautejärjestelmä | Kehittämis- ja strategiapalvelut, laadunhallinta, toimialat / vastuuyksiköt | 1 asiakaspalautejärjestelmä aloitettu / valmis Muut palautteenantotavat (määrä / tavat) |

Painopistealue 1: Tasavertainen asukasosallisuus ja hyvä asiakaskokemus (2/3)

| Osatavoitteet | Toimenpiteet | Vastuutahot | Mittari |
|---|---|---|---|
| 1.3 Vuorovaikutteisen ja selkeän asukas- ja asiakasviestinnän kehittäminen | 1.3.a. Monikanavaisessa ja -kielisessä viestinnässä lisätään vuorovaikutteisuutta ja dialogia eri kohderyhmien kanssa | Vastuuyksiköt, viestintäpalvelut | Askem-palautteet, Viestintäsuunnitelma on aloitettu / valmis Viestintäsuunnitelman mukaiset toimenpiteet ovat toteutuneet |
| 1.4 Asukas- ja asiakasosallisuuden sekä toimijuuden kehittäminen | 1.4.a. Osallistumisen ja vaikuttamisen rakenteet sekä menetelmäpankki luotu | Kehittämisen- ja strategiapalvelut | Menetelmäpankki Kaltiossa aloitettu / valmis |
| | 1.4.b. Osallisuusohjelman toteutumista tukeva suunnittelu osana omavalvonta- tai muuta suunnitelmaa | Valvonnan vastuuyksikkö Vastuuyksiköt | Omavalvontaohjelman raportointi (tehty) Omavalvontasuunnitelman raportointi (tehty) Muut suunnitelmat |
| | 1.4.c. Hyvien käytäntöjen kehittäminen ja yhdenmukaistaminen | Osallisuus- ja asiakkuuslautakunta, kehittäminen- ja strategiapalvelut, toimialat | Osallisuuskysely (aloitettu / valmis, osallistujien määrä) Asukastilaisuusmalli aloitettu / valmis Asukastilaisuudet (määrä) Muut menetelmät (määrä) |

Painopistealue 1: Tasavertainen asukasosallisuus ja hyvä asiakaskokemus (3/3)

| Osatavoitteet | Toimenpiteet | Vastuutahot | Mittari |
|---|---|--|---|
| 1.4 Asukas- ja asiakasosallisuuden ja toimijuuden kehittäminen | 1.4.d. Osallistumisen ja vaikuttamisen uusien tapojen kokeilut | Toimialat, kehittämis- ja strategiapalvelut | Määrä |
| | 1.4.e. Hyvinvointialueen vaalien äänestysaktiivisuuden kasvattaminen | Lakiasiainyksikkö, viestintäpalvelut | Ehdokkaiden määrä Äänestysprosentti |
| 1.5 Vaikuttamistoimielimien toiminnan vakiinnuttaminen | 1.5. Vaikuttamistoimielimien toiminnan edistäminen, ylläpitäminen ja kehittäminen | Kehittämis- ja strategiapalvelut, johtavat viranhaltijat, vaikuttamistoimielimet | Lausunnot/tiedotteet (määrä), käsitellyt asiat (määrä), toiminta- ja viestintäsuunnitelmat sekä toimintakertomukset |
| 1.6 Haavoittuvimmassa asemassa olevien ryhmien huomiointi | 1.6. Osallisuusohjelman kaikissa toimenpiteissä varmistetaan haavoittuvimmassa asemassa olevien ryhmien osallisuuden mahdollistaminen | Toimialat | Kuvaukset raporteissa, miten osallisuus mahdollistettu haavoittuvimmassa asemassa oleville |

| Tarkentava tavoite | Toimenpide | Vastuutahot | Mittari |
|---|---|---|--|
| Saamenkielisen väestön asukasosallisuus ja hyvä asiakaskokemus | 1.1.a. Organisaatio tuntee saamenkielisen väestön oikeudet: koulutukset henkilöstölle, erityisesti sosiaali- ja potilasasiamiehet, esihenkilöt | Saamenkielisten palveluiden kehittämisen vastuuyksikkö | Koulutukseen osallistuneiden määrä, asiakaspalaute |
| | 1.1.b. Arjen kohtaamiset: saamenkielinen asiakas kohdataan kunnioittavasti ja arvokkaasti | Koko organisaatio, saamenkielisten palveluiden kehittämisen vastuuyksikkö | Asiakaspalautteet, henkilöstön koulutukset |
| | 1.1.c. Kannustetaan palautteen antamiseen: palveluissa ja viestinnässä kannustetaan aktiivisesti antamaan palautetta saamenkielisistä palveluista | Koko organisaatio, saamenkielisten palveluiden kehittämisen vastuuyksikkö | Asiakaspalautteet |

| Tarkentava tavoite | Toimenpide | Vastuutahot | Mittari |
|--|--|---|---|
| Saamenkielisellä asiakkaalla on tarvittavat tiedot omista oikeuksistaan asioidessaan hyvinvointialueen palveluissa/osallistuessaan hva toimintaan | 1.2. Aktiivista, selkeää ja vuorovaikutteista viestintää kolmella saamen kielellä, puhuttu kieli huomioiden. | Saamenkielisten palveluiden kehittämisen vastuuyksikkö, viestintätiimi. | Saamen kielen ltk vuosikertomus (kielityön osuus) palautteet, muiden organisaatioiden tuottama tieto (esim. Saamebarometri) |
| | 1.2.b Saamenkielisessä palveluohjauksessa kielellisten oikeuksien näkökulma mukana | Saamenkieliset palveluohjaajat. | |
| Osallisuuden yhteistyörakenteet toimivat myös saamelaisyhteiskunnassa | 1.3. Saamenkielisen väestön osallisuuteen liittyen tehdään tiivistä yhteistyötä saamelaisyhteiskunnan muiden toimijoiden kanssa, mm. Saamelaiskäräjät, 3. sektori, muut viranomaiset | Saamenkielisten palveluiden kehittämisen vastuuyksikkö | Seurataan hyvinvointialueen ja Saamelaiskäräjien vuosittaisessa neuvottelussa, saamen kielen lautakunta seuraa omalta osaltaan. |

Painopistealue 2: Vahva kumppanuus

Osatavoitteet

2.1. Keskeisten kumppaneiden, sidosryhmien ja hyvinvointialueen yhteistyön vahvistaminen

Toimenpiteet

2.1.a. Verkostoyhteistyön kehittäminen osaksi prosesseja

2.1.b. Hyvien käytäntöjen näkyväksi tekeminen yhteistyössä toimijoiden kanssa

2.1.c. Kokemusosaajien toimintamallin yhdenmukaistaminen

Vastuutahot

Kehittämisen- ja strategiapalvelut / Hytetu Toimialat / vastuuyksiköt

Kaikki toimijat, viestintäyksikkö

Kehittämisen- ja strategiapalvelut / Hytetu Toimialat / vastuuyksiköt

Mittari

Verkostoyhteistyön selvitys valmis
Verkostoyhteistyöntoimintamallit käynnistetty
Kumppanuus- ja yhteistyösopimukset (määrä)

Verkkosivut, mediaseuranta

Kokemusosaajien toiminnan rakenne ja toimintamalli aloitettu / valmis

Painopistealue 3: Hyvä osallisuustoiminnan johtaminen (1/4)

| Osatavoite | Toimenpide | Vastuutahot | Mittari |
|---|---|---|--|
| 3.1 Päätöksenteko-organisaation toiminnan kehittäminen | 3.1.a. Osallisuuden kehittäminen osaksi koko päätöksenteon prosessia | Päätöksentekoelimet, johtavat viranhaltijat, kehittämis- ja strategiapalvelut | Koulutusten ja työpajojen määrä Osallisuuden vahvistaminen hallintosäännössä (kyllä/ei) |
| | 3.1.b. Toimielimien toiminnan suunnittelun sekä itsearvioinnin kehittäminen | Päätöksentekoelimet, toimialajohtajat Hallinto- ja tukipalvelut | Toimielinten vuosikello käytössä (kyllä/ei) Itsearviointityökalu käytössä (kyllä/ei) |
| | 3.1.c. Suunnitelmallinen viestintä osana päätöksentekoa | Viestintäyksikkö | Viestinnän prosessi kuvattu (kyllä/ei) |
| | 3.1.d. Osallisuus- ja asiakkuuslautakunnan toiminnan kehittäminen | Osallisuus- ja asiakkuuslautakunta Kehittämis- ja strategiapalvelut | Kysely tunnettuudesta (asukkaille, asiakkaille, organisaation sisällä) Vuositeemat (kyllä/ei) |

Painopistealue 3: Hyvä osallisuustoiminnan johtaminen (2/4)

| Osatavoite | Toimenpide | Vastuutahot | Mittari |
|--|---|---|---|
| 3.2. Osallisuuden toimintakulttuurin johtaminen | 3.2.a. Osallisuuden verkostomaisten rakenteiden käynnistäminen aloitetaan | Kehittämis- ja strategiapalvelut | Koordinaatioryhmä aloitettu / valmis |
| | 3.2.b Avoimen hallinnon edistäminen | Johtavat viranhaltijat, päätöksentekuelimet | Avointa hallintoa edistävät toimenpiteet ja määrät Luottamushenkilöverkoston vahvistaminen |
| | 3.2.c Yhdenvertaisen ja tasa-arvoisen toimintakulttuurin edistäminen | Johtavat viranhaltijat | Toiminnallinen tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma aloitettu / valmis |

Painopistealue 3: Hyvä osallisuustoiminnan johtaminen (3/4)

| Osatavoite | Toimenpide | Vastuutahot | Mittari |
|---|--|------------------------|--|
| 3.3 Asiakaskokemuksen johtaminen ja kehittäminen | 3.3.a. Yhteisen asiakaskokemusprosessin kehittäminen | Johtavat viranhaltijat | Toimintamalli, rakenteet ja prosessi kuvattu (kyllä/ei) |
| | 3.3.b. Tiedonkulun ja yhteistyön parantaminen ammattilaisten välillä | Johtavat viranhaltijat | Johtamisen kehittämistoimenpiteet toteutuneet (kyllä/ei) |
| | 3.3.a. Yhteiskehittämisen mahdollisuuksien kehittäminen | Johtavat viranhaltijat | Yhteiskehittämisen toimintamalli ja rakenne kuvattu (kyllä/ei) |

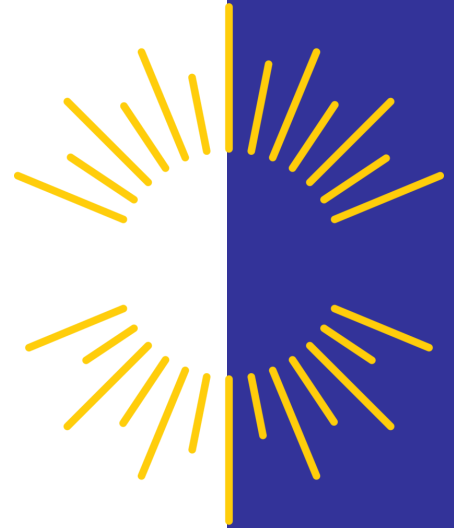
Painopistealue 3: Hyvä osallisuustoiminnan johtaminen (4/4)

| Osatavoite | Toimenpide | Vastuutahot | Mittari |
|--|--|---|--|
| 3.4 Osallisuustiedolla johtaminen | 3.4.a. Osallisuutta kuvaavien indikaattorien seuranta | Päätöksentekaelimet / johtavat viranhaltijat, valmistelijat | Osallisuusindikaattorit otettu käyttöön (kyllä/ei) |
| | 3.4.b. Osallisuuden seurannan ja raportoinnin työkalujen kehittäminen | Päätöksentekaelimet / johtavat viranhaltijat, valmistelijat | Asukas- ja asiakaspalautteiden analysointi (kyllä/ei) Osallisuuden lähtötaso määritelty (kyllä/ei) Ltk esitysten toimenpideseuranta puoli vuosittain tehty |
| | 3.4.d. Ennakkovaikutusten arvioinnin yhtenäinen toimintamalli ja rakenteet | Johtavat viranhaltijat | Toimintamalli sekä rakenteet kuvattu ja otettu käyttöön (kyllä/ei) |

Arviointi ja seuranta

| Toimialat | Osallisuus- ja asiakkuuslautakunta | | Aluehallitus |
|---|---|---|--|
| <p>Osallisuusohjelman arviointia tehdään toimialoilla toimeenpanon suunnitelmien kautta esim. omavalvontasuunnitelmat, osallisuussuunnitelmat</p> | <p>Osallisuus- ja asiakkuuslautakunta vastaa ohjelman arvioinnista ja seurannasta (hallintosääntö 39 §)</p> | <p>Osallisuus- ja asiakkuuslautakunnan nimeämä osallisuuden koordinaatioryhmä valmistelee puoli vuosittain raportoinnin lautakunnalle (elokuu, tammi-helmikuu)</p> | <p>Osallisuus- ja asiakkuuslautakunta raportoi ohjelman toteutumisesta aluehallitukselle puolivuositain/vuosittain (hallintosääntö 39 §)</p> |
| Aluevaltuusto | | <p>Osallisuusohjelman toteutumisesta raportoidaan aluevaltuustolle valtuustokausittain ennakoivasti uuden ohjelman valmistelua varten laajalla raportilla. 1 x / valtuustokausi</p> | |

5. Liitteet



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lappi buresveadjinguovlu
Lappi pyereestváijeemkuávlu
Lappi pue'rrvääjjamvu'vdd

Valmisteluprosessi

Valmistelun vaihe

Osallistuvat tahot

| | |
|---|--|
| Perustan, nykytilan ja osallisuuden määrittäminen | Osallisuus- ja asiakkuuslautakunnan kokoukset Valmistelunyrkki 26.10, 21.11. ja 12.12.2023 Laaja eri tahojen osallisuus eri menetelmin |
| Nykytila-analyysi valmistuu Päämäärän, tavoitteiden ja painopistealueiden asettaminen Alustavien kärkitoimenpiteiden asettaminen | Valmistelunyrkki 5.2. (työpaja) Osallisuus- ja asiakkuuslautakunta 8.2. (työpaja) Saamen kielen lautakunta 12.2. (työpaja) Nuorisovaltuusto 6.2. (työpaja) Vammaisneuvosto 20.2. (työpaja) Vanhusneuvosto 27.2. (työpaja) |
| Toimenpiteiden asettaminen painopisteiden mukaisesti Osallisuusrakenteiden määrittäminen | Avoimet työpajat henkilöstölle/esihenkilöt 28.2. klo 9.30-10.30 ja 14.30-15.30) Palvelualueiden johtoryhmät helmi-maaliskuussa Valmistelunyrkki 4.3. Sisäinen toimenpidekysely 5.3.-20.3. (108 vastausta) Valmistelunyrkin kommenttiaika maaliskuun loppuun Osallisuus- ja asiakkuuslautakunta 21.3. Saamelaiskäräjien 9 § neuvottelu, 4.4. työkokous ja 9.4. neuvottelu |
| 1. versio valmistuu ja käsitellään päätöksenteossa | Valmistelunyrkki 25.3. Osallisuus- ja asiakkuuslautakunta 18.4. (työseminaari + kokous) Aluehallitus 24.4. |
| Lausuntokierros | Saamen kielen lautakunta Avoin lausunto- ja kommenttikierros 14.5.2024 asti (kirjaamot ja otakantaa.fi) |
| Osallisuusohjelman hyväksyminen | Valmistelunyrkki 15.5. Osallisuus- ja asiakkuuslautakunta 23.5. Aluehallitus 29.5. Aluevaltuusto 10.6. |

Valmistelutyöryhmän kokoonpano

Ohjelmasta vastaava viranhaltija: Mikko Häikiö, kehitysjohtaja

Ohjelman valmistelun koordinaatio: Heljä Rahikkala, erityisasiantuntija

Valmistelun ydintiimi: Anne Luiro, asiantuntija & Pia Yliräisänen-Seppänen, hankeasiantuntija

Valmistelutyöryhmän muu kokoonpano:

- **Viestintäpalvelut:** Riitta Muhonen, viestintäjohtaja & Maija Merenmies, erityisasiantuntija
- **Saamen kieli & kulttuuri:** Tuuli Miettunen, kehittämispäällikkö & Mari Mäkitalo, asiantuntija
- **Terveyspalvelut:** Maarit Palomaa, hallintoylihoitaja & Heli Heikkilä, terv. edis. koordinaattori

- **Sosiaalipalvelut:** Maija Tervo, vastuuyksikköjohtaja, vammaisten palvelut & Suvi Seikkula, vastuuyksikköjohtaja, perheiden ja työikäisten palvelut
- **Pelastuspalvelut:** Riku Mäenpää, turvallisuuskouluttaja
- **Järjestönäkökulma:** Marika Mathlein, järjestöyhteistyön asiantuntija
- **Palvelualueiden hyvinvointi- ja osallisuuskoordinaattorit:** Sini Veikanmaa & Hanna Marttila
- **Hytetu- ja yhdyspinnat:** Miia Länsitie, hytetu-erityisasiantuntija

Muita valmistelussa mukana olleita asiantuntijoita:

- **Kehittämis- ja strategiapalvelut:** Sirkka-Liisa Olli, strategiajohtaja, Jaana Leinonen, tutkimusjohtaja
- **Valvontayksikkö:** Sanna-Leena Välikangas, erityisasiantuntija
- **Laadunhallintapalvelut:** Sirpa Turunen, asiantuntija

Aineiston keruu

- Kyselyt
 - tapahtumissa pieni osallisuuskysely, osallisuuskysely kumppaneille/sidosryhmille/toimielimien jäsenille, henkilöstökysely, toimenpidekysely
 - Nuorten Hyvinvointia! –peli ja asukaspaneeli kokeilu ikäihmisille
 - Jalkautuminen kuntalaistapahtumiin ja asukastilaisuuksiin
 - Jalkautuminen yhteistyökumppanien tapahtumiin/tilaisuuksiin
 - Alueen yhteistyöverkostot
 - Työpajat eri toimijoille
 - Lapin kuntien sekä muiden hyvinvointialueiden osallisuusohjelmat
- Indikaattoritieto
 - Tea-viisarin osallisuutta kuvaavien indikaattorien tietopohja
 - Alueellisen hyvinvointikertomuksen osallisuutta kuvaavien indikaattorien tietopohja
 - Sitran demokratiaindikaattori
 - Yhteistyö Pohteen hyvinvointialueen kanssa
 - Kansalliset yhteistyöverkostot ja –työryhmät
 - Muut aineistot
 - Avoimet osallistumis- ja lausuntokierrokset
 - Toimenpidemäärittelyn kohdennetut työpajat ja tilaisuudet
 - Lausunnot eri tahoilta ennen osallisuusohjelman hyväksymistä