

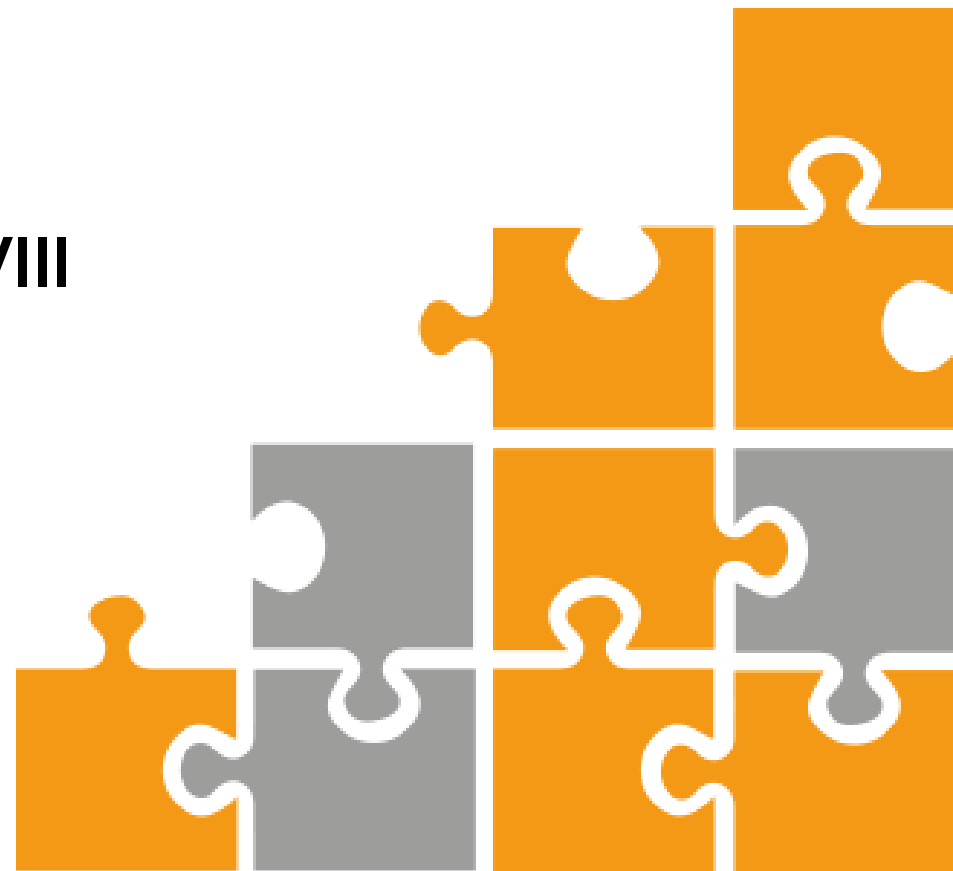
Uusimaa • Nyland 2019

Osallisuusohjelma Uudellamaalla

**Kokemuksellinen asiantuntijuus -seminaari VIII
2.10.2018**

Lilli Väisänen , osallisuus-hanke

Projektipäällikkö, asiakaskokemus ja
neuvontapalvelut





Osallisuusohjelma on strateginen työkalu

Uudenmaan maakunnan muodostavat sen asukkaat.

Uudenmaan strategian missiona on luoda hyvinvointia, terveyttä, elinvoimaa ja turvallisuutta yhdessä asukkaiden ja asiakkaiden kanssa.

Uusimaa haluaa visionsa mukaisesti olla Euroopan paras alue. Onnistunut osallistumisen toteuttaminen on keskeinen työkalu sen toteutuksessa.

Onnistunut kokemus osallistumisesta lisää luottamusta viranomaisten, palveluiden tuottajien ja päätöksentekijöiden toimintaan.



- Osallistumisen järjestäminen koskee kaikkia maakunnan tehtäviä. Vaikka osallistumista johdetaan ja koordinoidaan ja tuetaan maakunnan toiminnassa keskitetysti, kaikkien toimijoiden tulee omassa toiminnassaan huolehtia riittävästä osallistumisen järjestämisestä.



Maakuntalaki osallisuuden näkökulmasta voimaan 1.1.2019

23§ Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet

24§ Aloiteoikeus

25§ Maakunnan kansanäänestys

26§ Maakunnan vaikuttamistoimielimet

27§ Kielivähemmistön vaikuttamistoimielin

28§ Viestintä

Lisäksi vuonna 2020 tulee voimaan Alueellisten Ronkkien siirto (5 § maakuntalaki) ja etnisiä vähemmistöjä koskevan neuvottelukunnan asettaminen (Koto-laki 62 §)



23 § Asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet

Maakuntavaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää erityisesti:

- järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia ja asiakasraateja
- selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa
- valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia maakunnan toimielimiin
- suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa
- järjestämällä mahdollisuuksia osallistua maakunnan talouden suunnitteluun
- tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua

Sote-järjestämislaki

34§ Asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet

Asukkaiden näkemykset on otettava huomioon valmisteltaessa maakunnan **palvelulupausta**, maakuntien yhteistyösopimusta sekä yhteistyöalueen ehdotusta sosiaali- ja terveysministeriölle siitä, miten palvelujen kehittäminen sekä maakuntien välinen yhteistyö pitäisi ottaa huomioon 26§:n mukaisissa valtakunnallisissa tavoitteissa

Osallistumisen rakenne maakunnassa

Maakuntahallinto/Järjestäjä
- Osallisuus päätöksentekoon

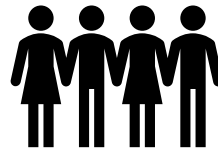
Vaikuttamistoimielimet

Aloitteet, kuulemiset, lausunnot,
palaute

Vuorovaikutuksen ja tiedon
foorumit (aikaan ja paikkaan
sidotut ja sitoutumattomat)

Päätöksenteko (valtuusto,
hallitus, lautakunnat)

Tiedonkulku, mikä
toimii, mikä ei
(tiedonkulun muodot)



Asukkaat
Järjestöt
Yhdistykset
Yritykset
Henkilöstö

Samoja osallisuuden
muotoja ja alustoja

Palvelut/Tuottajat

- Osallisuus palvelukehitykseen

Palaute

- Määrällinen & laadullinen
- valvontakanavasta tuleva
palaute

Yhteiskehittämisen periaatteet

- Asiakasaadit, tapaamiset,
alustat,
kokemusasiantuntijat,
erityisryhmät, asiakasprofiilit
ine.

Innovaatioympäristöt
(yhtymäkohdat)

Osallisuusohjelma (ml. Järjestöohjelma/-linjaus)

Sopimukset, tuottajien vertailutieto

Vuorovaikutus, viestintä, kosketuspisteet

Kansalaisten oikeudet, julkisuusperiaate



Osallisuusohjelman ydinsisältö

- Maakunnan tehtävät ja osallistumisen järjestäminen
 - Maakunnan päätöksenteko
 - Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet
 - Ei-lakisääteiset vaikuttamistoimielimet
 - Aloitteet, palautteet ja kosketuspisteet
- Järjestöt ja maakunta yhteistyössä
- Viestintä asukkaille
- Osallistuminen sote-järjestäjän toiminnassa
 - asiakasosallisuus sote-palveluiden kehittämisessä
 - osallistuminen ohjaavissa asiakirjoissa ja tuottajien kanssa tehtävissä sopimuksissa
- Osallistuminen elinvoimatoimialalla ja pelastustoimialalla
- Osallistumisen arviointi, jatkuva kehittäminen





Osallisuus maakunnan päätöksenteossa

- Uudet luottamushenkilöt luovat sen arvopohjan millä maakunnan asukkaiden osallisuutta edistetään
- Maakuntavaltuusto päättää minkälainen asema osallisuudella on varsinaisessa poliittisessa päätöksentekomallissa (vrt osallisuusvaliokunta)
- Maakuntavaltuusto nimeää lakisääteiset vaikuttajatoimielimet ja halutessaan tarpeen mukaan myös muita asukkaiden ja maakunnan vuoropuhelua edistäviä toimielimiä
- Maakuntavaltuusto hyväksyy osallisuusohjelman



Yhdenvertaisuutta edistävät toimielimet maakunnassa

Maakunnan on lakiin perustuen asetettava:

- Lakisääteiset vaikuttajatoimielimet: vanhus- ja vammaisneuvostot, nuorisovaltuustot
- Kielivähemmistön vaikuttamistoimielimet
- Alueellinen romaniasioiden neuvottelukunta
- Liikuntaneuvosto

Muut

- Etnisten asioiden neuvottelukunta
- Järjestöfoorumi



Vaikuttajatoimielinten asettaminen vanhus- ja vammaisneuvostot, nuorisovaltuusto

Tehtävät

- Vaikuttaa maakunnan toiminnan, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan
- ovat maakunnan viranomaisten ja päätöksentekijöiden yhteistyöelimiä sekä edustamansa väestöryhmän vaikuttamiskanava.
- Osallistumisoikeus maakuntavaltuuston ja hallituksen kokouksiin?

Kokoonpano

- Jäsenet valitaan vastaavien kunnallisten neuvostojen jäsenistä, kustakin vähintään yksi

Toimintaedellytysten turvaaminen

- Maakunta huolehtii tilat kokoontumiselle, fasiltoi kokouksia, varaa toimintaan riittävät määrärahat

Tilanne

- Väliaikainen vammaisneuvosto ja nuorisovaltuusto olemassa
- Osallistuneet säännöllisesti, seuranneet uudistusta ja osallistuneet mm palvelustrategian valmisteluun



Muut lakisääteiset toimielimet

- jatkovalmistelussa selvitetään tarve muihin

Alueellinen romaniasioiden neuvottelukunta

- Toiminta siirtyy resursseineen AVIsta Uudenmaan maakuntaan 2020 alusta
- Uusimaa asettaa neuvottelukunnan mutta sillä on velvoite toimia yhteistyössä muiden YTA-alueen maakuntien kanssa

Kielivähemmistön vaikuttamistoimielin

- selvittää, arvioi ja määrittelee maakunnan kielellisen vähemmistön omalla kielellä tarjottavien palvelujen tarvetta sekä seuraa näiden palvelujen saatavuutta ja laatua

Liikuntaneuvosto

- käsittelee alueellisen liikunnan ja liikuntapolitiikan kannalta laajakantoisia asioita
- edustettuina erilaiset liikuntakulttuurin toimialat, liikunnan kansalaisjärjestöt ja kunnat

Alueellinen etnisten asioiden neuvottelukunta Koto-laki, ”voidaan asettaa”



Aloitteet, palautteet, kosketuspisteet

- Aloitesysteemin tekemisessä hyödynnetään valtakunnallista mallia
- Maakunnan asukkaille kerrotaan, miten maakunnan toimintaan voi vaikuttaa ja mitä se hyödyttää
- Kaikille asukkaille tarjotaan mahdollisuus palautteen antamiselle
- Saatu palaute käsitellään ja sitä hyödynnetään yhteiskehittämisessä. Palautteita ja kehittämis ehdotuksia voi antaa niin sähköisesti kuin perinteisesti.
- Asiakaspalautetta kerätään niin määrällisenä kuin laadullisena
- Maakunnan asukkaille kerrotaan miten maakunnan toimintaan voi vaikuttaa ja mitä se hyödyttää



Järjestöt ja maakunta yhteistyössä

- Uudenmaan järjestöt olleet valmistelussa vahvasti mukana Stea-rahoitteisen Kumaja-verkoston ansiosta
- Sote-lainsäädäntöön tulossa todennäköisesti vielä järjestöjen asemaa vahvistavia säännöksiä selvityshenkilö Tuija Braxin selvitystyön pohjalta
- Järjestöt toivovat osallistumiselle selkeitä rakenteita ja riittäviä resursseja maakunnan organisaatiossa

Valmistelun seuraavassa vaiheessa ratkaistava:

- mikä taho tukee Uudenmaan yleishyödyllisten järjestöjen toimintaa? Miten se kytkeytyy maakunnan hyte-työhön? Miten maakunnan tiloja tarjotaan järjestöjen toimintaan?
- Millainen rakenne järjestöjen tueksi ja keskustelun foorumiksi on tarpeen luoda?



Osallistuminen sote-järjestäjän toiminnassa.

Maakunnan liikelaitoksen ja muiden tuottajien ohjaus

Maakuntavaltuuston hyväksymä osallisuussuunnitelma linjaa **tuottajien sopimukseen** kirjattavat sisällöt asiakkaiden osallistumisesta. Velvoitteet koskevat maakunnan järjestämismvastuulla olevien palveluiden tuottajia. Erityisesti velvoitteita kohdistetaan sote-liikelaitokselle ja sote-keskuksille.

Järjestäjä voi edellyttää mm. minimikriteerit asiakaspalautejärjestelmille.





Palvelun tuottajat toteuttavat asiakkaiden osallisuutta

- suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä asiakkaiden kanssa
- nimeämällä asiakasraadit ja hyödyntäen niitä monipuolisesti toiminnassaan
- hyödyntäen kokemusasiantuntijoita ja kehittäjäasiakkaita
- järjestämällä henkilöstölle osallisuus- ja yhdenvertaisuuskoulutusta
- Järjestäjä edellyttää asiakaskaspalautesysteemejä asettaa niille minimikriteerit



Osallistuminen ohjaavissa asiakirjoissa

- **Sote-palvelustrategia**
 - Keväällä 2018 osallistettu järjestöjä ja vaikuttajatoimielinten jäseniä strategisten linjausten valmisteluun
 - sisältää myös osallisuutta koskevat strategiset linjaukset
- **Palvelulupaus**
 - Keväällä 2018 pilotoitu osallistavaa valmistelua kuudessa eri asiakas- ja asukastyöpajassa. Kokemukset arvioidaan
 - asiakkaat arvioivat palvelulupauksen toteutumista

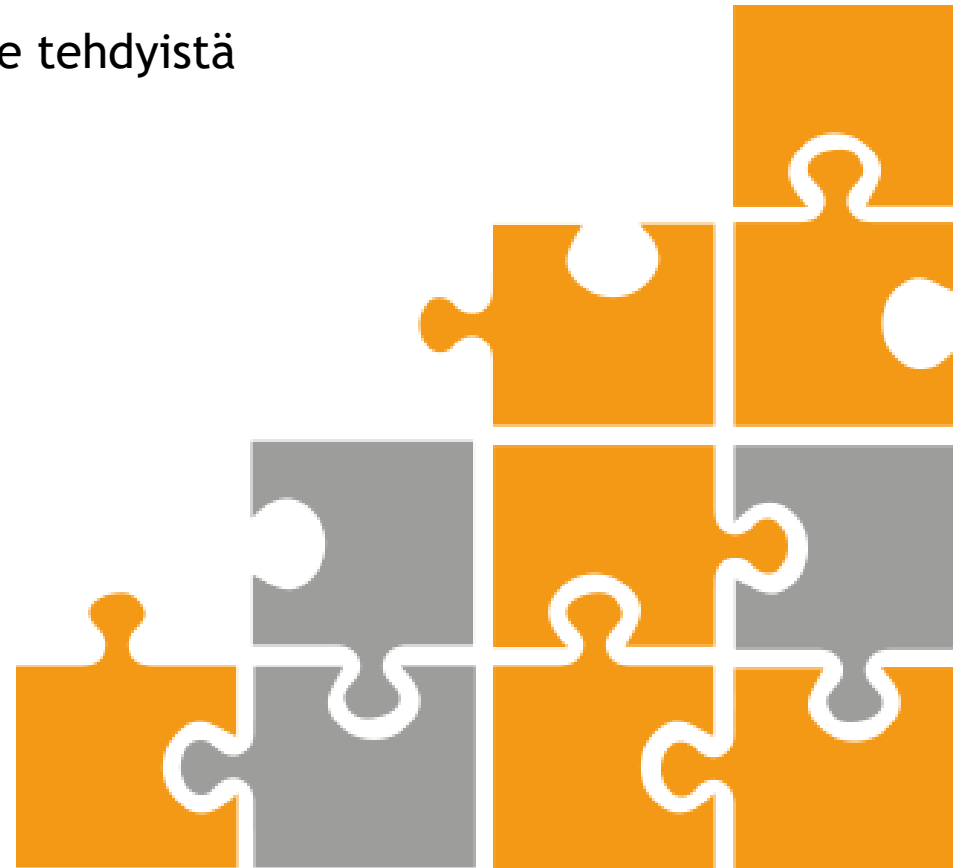
Uusimaa • Nyland 2019

Asukkaiden näkemykset ja toiveet sote-palveluille

Yhteenveto kevään 2018 aikana asukkaille/asiakkaille ja järjestöille tehdyistä tutkimuksista (kyselyt, haastattelut) ja järjestetyistä työpajoista

Maarit Välikoski

17.8.2018



Asukkaiden ja järjestöjen osallistuminen valmisteluun

Uudenmaan asukkaat ovat osallistuneet monin eri tavoin maakunta- ja sote-uudistuksen valmistelutyöhön kevään 2018 aikana:

- Verkkoavoriihi
- Brändi- ja valinnanvapaustutkimus
- Ruotsinkieliset sote-palveluiden käyttö
- Palvelulupaus-työpajat
- Työpajat asukasraadille: osallisuus, brändi, viestintä
- Viestinnän ja brändin kyselyt asukasraadille
- Vammaisneuvosto ja nuorisovaltuusto

Myös järjestöjä on kuultu työpajoissa:

- Sote-järjestöt
- Ruotsinkieliset sote-järjestöt



Asukkaiden ja järjestöjen näkemyksiä sote-palveluista

Miten saatu näkemyksiä

- Verkkoaiivoriihi
- Brändi- ja valinnanvapaututkimus
- Selvitys ruotsinkielisistä sote-palveluista
- Palvelulupaus-työpajat
- Sote-järjestöjen työpaja (palvelustrategian yhteydessä)
- Ruotsinkielisten sote-järjestöjen työpaja
- Näkemyksistä nousi esiin neljä eri teemaa ja yhteenveto on jäsennetty niiden mukaan:
 - Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus
 - Asiakkaan kohtaaminen
 - Palveluketjun eheys
 - Palvelujen vaikuttavuus



Saatavuus ja saavutettavuus

Asukkaat ja järjestötoimijat pitivät tärkeinä seuraavia palvelujen saatavuuteen ja saavutettavuuteen liittyviä tekijöitä:

- Palveluun pääsyn helppous ja sujuvuus
 - Palvelujen saatavuus myös pk-seudun ulkopuolella
 - Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus
 - Asioinnin helppous (mm. jouheva nettiajanvaraus, takaisinsoittopalvelun kehittäminen)
 - Yhdenvertaisuus hoitoon pääsyssä
 - Esteettömyys



Saatavuus ja saavutettavuus

- Avun saaminen ajoissa
- Palvelut yhden luukun kautta, matalalla kynnyksellä
- Digiasioinnin lisäksi mahdollisuus myös perinteisiin yhteydenotto- ja hoitotapoihin (puhelin, kasvokkain)
- Digitaalisiin palveluihin käyttökoulutus/tuki niiden käyttöön
- Viestintä asukkaille/asiakkaille kohderyhmän mukaan -> huomioitava myös esim. muut kuin suomenkieliset, näkö- ja kuulovammaiset

Asiakkaan kohtaaminen

Nämä tekijät on huomioitava kaikissa kohtaamisissa, myös digitaalisissa!



Tärkeitä sote-palveluissa asukkaiden/asiakkaiden mielestä olivat myös kohtaamiseen liittyvät tekijät:

- Keskeistä asiakaslähtöinen palveluasenne ja asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen
- Asiakkaan kohtaaminen ihmisenä, tosissaan ottaminen: mm. kuunnellaan hänen toiveitaan hoidon suhteen -> lisää luotettavuutta, kun kohdellaan kunnioittavasti ja kuunnellaan
- Asiakas oman asiansa asiantuntija



Nämä tekijät on
huomioitava kaikissa
kohtaamisissa, myös
digitaalisissa!

Asiakkaan kohtaaminen

- Vuorovaikutuksessa korostuvat inhimillisuus, empatia, kuuntelu, arvostus, kiireettömyys / läsnäolo
- Kasvokkaisen kohtaamisen tärkeys -> luotettavuus, turvallisuus, kuulluksi/nähdyksi tuleminen
- Selkeä viestintä (kasvokkain ja digitaalisesti)
 - Selkokieliisyys, huomioitava kaikki asiakasryhmät
 - Oman äidinkielen käyttö vähentää väärinymmärryksiä, esim. ruotsinkieliset pitivät tärkeänä, että voivat asioida omalla äidinkielellään

Palveluketjun eheys

Asiakkaat toivoivat myös yksilöllistä ja eheää palveluketjua, jossa palvelut muodostaisivat kokonaisuuden. Tähän liittyen esiin nousi seuraavia asioita:

- Selkeä ja ajantasainen palveluohjaus
- Yhden luukun, matalan kynnyksen malli
- Yksilöllisyys, asiakkaan tarpeiden kartoitus, asiakaskeskeisyys
- Hoidon jatkuvuus, vastuullinen nimetty yhteystyötaho koko palveluprosessin ajan (mahdollisimman pysyvä hoitosuhde ja toiminnan jatkuvuus vaikka vastuuhlö vaihtaisi työpaikkaa), ja seuranta -> turvallisuuden tunne, positiivinen palvelukokemus

Palveluketjun eheys

- Henkilökohtaiset asiakassuunnitelmat paljon palveluja tarvitseville
- Moniammatillisuus, riittävät resurssit ja selkeä työnjako, toimijoiden väliset yhdyspinnat tärkeässä roolissa
- Toimiva tiedonkulku järjestelmissä ja kasvokkain
 - Tulkkauspalvelut koko palveluketjulle
 - Palveluketjujen suunnittelussa huomioidaan henkilökunnan kieliosaaminen, jotta ehjä palveluketju
- Järjestöjen hyödyntäminen osana palveluketjua



Vaikuttavuus ja ennaltaehkäisy

- Vaikuttavuuden osalta asukkaat ja asiakkaat toivat esiin seuraavia asioita:
 - Matalan kynnyksen ennaltaehkäisevät palvelut, varhainen puuttuminen
 - Palvelujen jatkuva kehitys
 - Ammattilaisten osaaminen

Palvelulupaus-työpajat



- Keväällä 2018 (maalis-toukokuu) Uusimaa2019 toimijat ja Innotiimi-ICG:n fasilitaattorit järjestivät sarjan asiakkaita osallistavia yhteiskehittämisen työpajoja ja hankkeen sisäisiä kehitystyöpajoja, joiden kautta luotiin ensimmäinen versio maakunnan palvelulupauksesta.
- Samalla kokeiltiin osallistamisen menetelmää ja haettiin ymmärrystä siitä, miten palvelulupausta voidaan päivittää tulevaisuudessa.
- Järjestettiin 6 yhteiskehittämisen työpajaa:
 - Terveysaseman asiakkaat (Vuosaaren asukasagentit)
 - Erikoissairaanhoidon asiakkaat (HUS kokemusasiantuntijat)
 - Päihde- ja mielenterveysasiakkaat (Diakonissalaitos, korvaushoito ja tuettu asuminen)
 - Ikääntyneet asiakkaat (Vuosaaren palvelutalo Cecilia, senioritalot Lucia ja Olivia)
 - Maakunnan asukkaat (Asukasraati)
 - Nuorisovaltuusto



Palvelulupaus - Työpajojen tavoitteet ja tuotokset

Tavoitteet

- Syötteitä/tietoa asiakasryhmältä maakunnan palvelulupauksen muodostamiseen

Tuotokset

- Asiakasprofiilit/ asiakastarpeiden kuvaukset
- Asiakastarinoista kirjataan avaintarpeita korteille, jotka ryhmitellään yhteisesti pöydissä ”pelaamalla” kortit pöytään.
- Pienryhmissä kiteytetään asiakastarpeet.
- Työpajalaiset priorisoivat tärkeimmät kiteytykset.

Palvelulupaustyöpajat



- Aukkaat/asiakkaat tuottivat lähes 900 tarvetta ja/tai näkemystä korteille.
- Kiteytyksiä tehtiin n. 20/työpaja.
- Analysoitaessa esiin nousivat:
 - Palvelun/hoidon saamisen helppous, sujuvuus ja monikanavaisuus, yhden luukun/oven kautta
 - Avun saaminen ajoissa
 - Heikkona/sairaana vaikea vaatia palvelua
 - Asiakas oman asiansa asiantuntija
 - Yhdenvertaisuus, esteettömyys
 - Vuorovaikutus: inhimillisyys, empatia, kuuntelu, arvostus, kiireettömyys
 - Kokonaisvaltainen ja yksilöllinen hoitopolku, asiakas keskiössä
 - Palvelusuhteen pysyvyys, palvelun jatkuvuus ja seuranta, kokonaisvastuu hoitavalla taholla
 - Turvallisuuden tunne
 - Osallistuminen
 - Oikea tieto oikeassa paikassa oikeaan aikaan
 - Viestinnän selkeys (sekä palveluprosessissa että palveluista)
 - Ennaltaehkäisy
 - Hyöty palvelusta; oikeat kysymykset, oikeat johtopäätökset



Tärkeimmät tarpeet ja näkemykset

- Palvelun / hoidon saaminen ajoissa ja sujuvasti, ”yhden luukun” kautta
 - Yhdenvertaisuus, esteettömyys
- Kohtaaminen ja vuorovaikutus
 - Esim. sairaana ja heikkona ei jaksa taistella omista oikeuksista, joten henkilökunnan pitää kuunnella
 - Asiakas oman asiansa asiantuntija
 - Inhimillisuus, empaattisuus, arvostus, kiireettömät kohtaamiset

Palvelulupaus-työpajat



Esiin nousi myös seuraavia asioita:

- **Palvelun/palveluketjun toimivuus:**
 - Kokonaisvaltainen, yksilöllinen ja eheä hoitopolku
 - Asiakaskeskeisyys
 - Hoito/asiakassuhteen pysyvyys, hoitoketjun jatkuvuus ja seuranta -> turvallisuuden tunne
 - Tietojärjestelmien toimivuus
 - Selkeä viestintä
- Osallistuminen
- Ennaltaehkäisy

Sote-järjestöjen työpaja



- 5.4.2018 järjestettiin sadan sote-järjestön työpaja osana palvelustrategian valmistelua
- Työpajan tavoitteena oli saada järjestöiltä näkemyksiä palvelustrategian valmisteluun ja luoda yhteistyössä ”rakennuspalikoita” palvelustrategian rakentamista varten
- Työpajan teemoina olivat
 - Ehjä palvelukokonaisuus
 - Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus
 - Terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen
 - Valinnanvapaus

Sote-järjestöjen työpaja 5.4.2018



- Ehjä palvelukokonaisuus
 - Yhden luukun, matalan kynnyksen, monialainen palvelumalli
 - Palveluketju asiakkaan tarpeiden mukaan, yksilöllisyys
 - Vastuullinen nimetty yhteystyötaho koko palveluprosessin ajan (mahdollisimman pysyvä hoitosuhde)
 - Eri toimijoiden saumaton yhteistyö
 - Henkilöstöllä oltava valmiuksia kohdata erilaisia asiakkaita kokonaisuus huomioiden
 - Asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen: arvostus, kuunteleminen, vuorovaikutus
 - Järjestöjen hyödyntäminen osana palveluketjua
 - Yhdistetyt tiedot, tietojärjestelmät, alustat
 - Ennaltaehkäisy
 - Vertaistuen ja kokemusasiantuntijoiden monipuolinen hyödyntäminen
 - Ei pelkästään sähköisiä palveluita (monialaiset asiakkaat tarvitsevat myös kasvokkaista palvelua)



Sote-järjestöjen työpaja 5.4.2018

- **Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus**
 - Tiedon pitää kulkea palveluntuottajilta asukkaille/asiakkaille heidän tarpeidensa mukaan -> huomioitava myös esim. muut kuin suomenkieliset, näkö- ja kuulovammaiset
 - Tulkkauspalvelut koko palveluketjulle
 - Fyysinen esteettömyys
 - Yhden luukun, matala kynnys
 - Hoitoon pääsy helppoa ja tarvittaessa nopeaa
 - Sähköisen asioinnin lisäksi myös puhelin/kasvokkain



Sote-järjestöjen työpaja 5.4.2018

- Terveys- ja hyvinvointierojen kaventaminen
 - Asiakkaiden kuuleminen, erityistarpeiden tunnistaminen, toimiva vuorovaikutus
 - Mahdollisimman aikainen hoitoonpääsy
 - Tarvittaessa asiakassuunnitelma, joka tehdään yhdessä asiakkaan kanssa
 - Ennaltaehkäisy (järjestöillä paljon osaamista)
 - Palvelujen vaikuttavuus
 - Palvelujen saatavuus: lähipalvelut, matala kynnyks, yksi luukku, asiakasmaksut eivät saa olla este
 - Palvelujen jatkuva kehitys

Sote-järjestöjen työpaja 5.4.2018



- Valinnanvapaus
 - Syvälinen, selkeä, helppo, saavutettava palveluohjaus (palveluntuottajasta riippumaton)
 - Sekä ammattilaisella että asiakkaalla mahdollisuus vaikuttaa valintaan
 - Palveluohjaajalla tieto asiakkaan kokonaistilanteesta
 - Paljon palveluja tarvitsevat huomioitava, ettei palveluketju katkea
 - Laatu- ja vaikuttavuustiedon tarve
 - Henkilökohtainen ohjaus asiakassetelin ja hehun käytössä



OSALLISUUDEN MONITOIMIJUUS

Valmistelun seuraava vaihe (toimiala riippumattomat)

- Varmistetaan osallisuuden vahva yhteys strategioihin, toiminnan ja talouden suunnitteluun sekä poliittiseen päätöksentekomalliin
- Asetetaan lakisääteiset vaikuttamistoimielimet, valmistellaan muut mahdolliset toimielimet
- Luodaan toimintatavat järjestöyhteistyölle (avustukset, tilat, toimintatavat)
- Luodaan asiakasosallisuuden kriteerit sopimusohjauksen pohjaksi
- Kuvataan aloitteen (maakuntaaloite.fi), kehittämisehdotusten ja palautteen käsittelyprosessit. Hankitaan tarvittavat digitaaliset alustat.
- Varataan riittävä henkilöstö ja resurssit



Toimialakohtaiset osallistumisen teemat

- Tunnistetaan tehtävittäin osallistumisen velvoitteet
- Tunnistetaan, miten tulevassa maakunnassa tehokkaasti käytetään osallistumisen ja päätöksenteon rakenteita ja vuorovaikutuskanavia
- Valmistaudutaan luovasti kokeilemaan uusia osallistumisen tapoja sekä perustoiminnassa että toiminnan kehittämisessä

Osallistumisen tavat



Elinvoimatoimialan tehtäviä

Maakuntapolitiikka / Kehittämispalvelut

Maakuntaohjelma
Elinkeinot ja innovaatiot
Alueiden käyttö
Liikennejärjestelmä ja tienpito
Ympäristö- ja luontopalvelut
Ennakointi ja tiedontuotanto
Kansainvälinen yhteistyö

Rahoituspalvelut

Rakennerahastot (EAKR ja ESR)
Maaseuturahoitus
Kansallinen aluekehitysrahoitus
Ympäristörahoitus
EU-palvelu
Interreg-ohjelmat, Central Baltic -info

Osassa tehtävistä on selkeästi laissa edellytetty osallistumisen järjestämisen tavat. Esimerkiksi maankäyttö- ja rakennuslaki ohjaa maakuntakaavan tekoa. Osassa tehtävistä taas osallistumisen muodot tulee miettiä erikseen.

Kasvupalvelut

Yrityspalvelut
Työllisyyspalvelut
Maahanmuutto

Maatalouspalvelut

Viljelijätuet
Valvonta
Lomitus

Osallistuminen, ajan ja velvoittavuuden f:na

| Osallistumisen järjestäminen | | |
|--|--|---|
| Vapaaehtoista | Menetelmien valinta: Kyselyt, tiedotustilaisuudet, asukastilaisuudet, asukasraadit, palvelumuotoilu, yhteiskehittäminen, osallistuva budjetointi | Maakunnan asukkaiden kanssa tapahtuva jatkuva aktiivinen vuorovaikutus. Ala- ja asiakohdaiset työryhmät valmistelun tukena |
| Pakollista, lakiin tai muihin säädöksiin perustuvaa | Maakuntakaava, vaalit, viestintä Palvelustrategia, palvelulupaus, palveluverkon suunnittelu | Luottamushenkilöhallinto, vaikuttamistoimielimet Sopimusohjaus, omavalvonnan ohjeistus |
| | Tapauskohtaista, kertaluontoista | Jatkuvaa |

Mitä kirjataan hallintosääntöön, sopimukseen, osallisuusohjelmaan?



Seuraa valmistelua ja osallistu keskusteluun

www.uusimaa2019.fi • [@Uusimaa2019](https://twitter.com/Uusimaa2019) • [#Uusimaa2019](https://hashtage.com/#Uusimaa2019)

Uusimaa • Nyland 2019