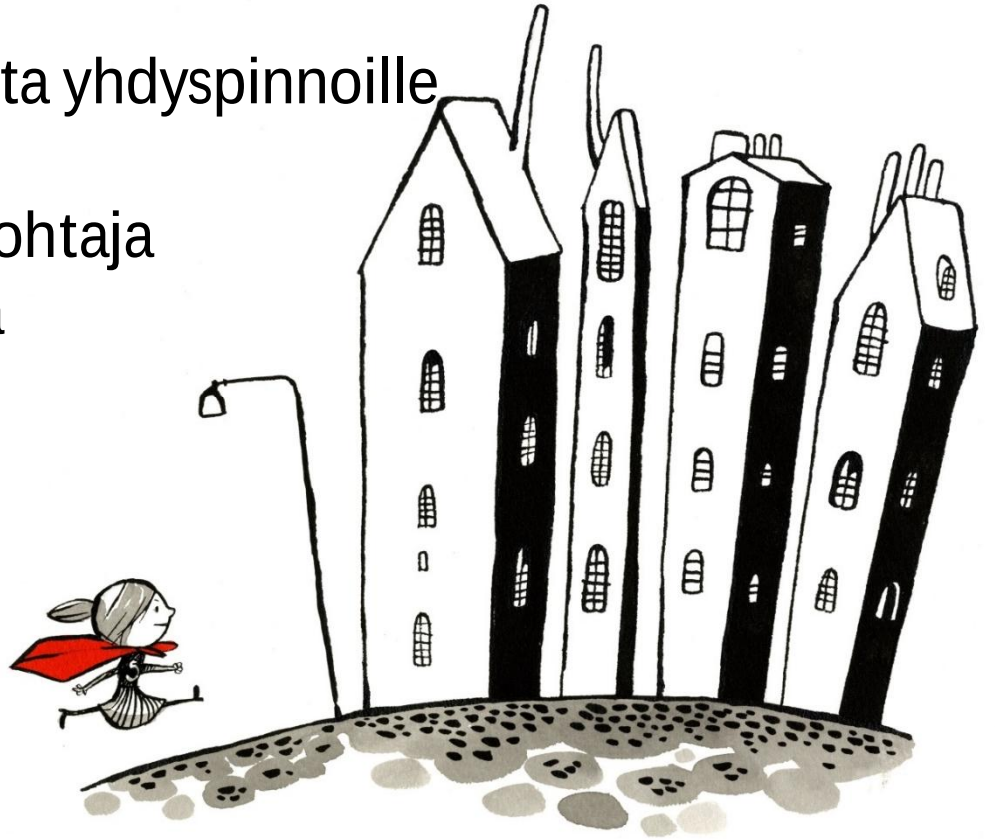
Asukkaiden osallisuus keskiöön – kohti ihmislähtöisiä kuntia ja maakuntia

Kuntaliitto
Rajapinnoilta yhdyspinnoille
30.3.2017
toiminnanjohtaja
Elina Pajula



Ninka Reittu-Kuurila, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry

elina.pajula@pksotu.fi

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry

Ihmisen asialla

vuodesta 1938

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ TUKEE VEIKKAUKSEN TUOTOILLA

Painopisteemme ovat

1. Osallisuus

- ihmisten äänen kuunteleminen ja välittäminen eri tasoille
- osallistumisen ja vaikutusmahdollisuuksien parantaminen

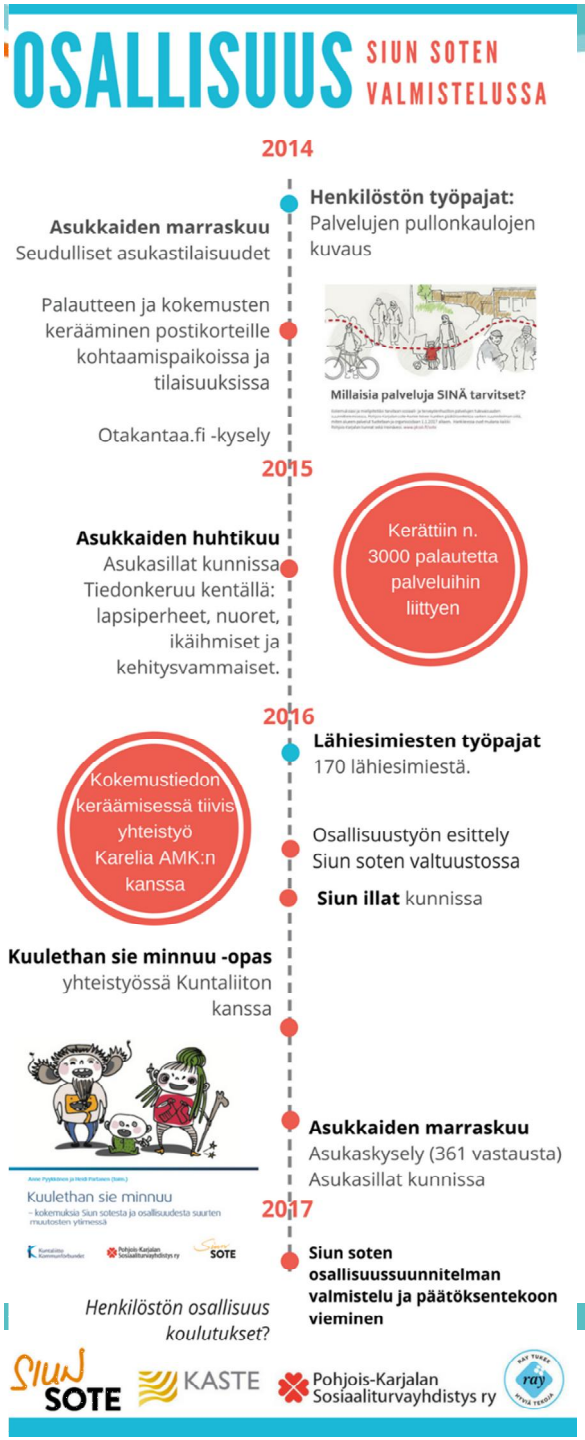
2. Järjestöt

- toimintaedellytysten ja järjestöjen kansalaistoiminnan edistäminen
- työllistämisen, viestinnän, monikulttuurisuuden tukeminen
- järjestöjen ja julkisen sektorin yhteistyön edistäminen

3. Yhteiskuntapolitiikka

- alueelliseen sosiaali- ja terveyspolitiikkaan vaikuttaminen
- muihin yhteiskuntapolitiikan lohkoihin vaikuttaminen
- alueellisen ja valtakunnallisen vuoropuhelu

Siun soten ja Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen yhteistyö



SIUN SOTE

Anne Pyykkönen ja Heidi Partanen (toim.)

Kuulethan sie minnuu

– kokemuksia Siun sotesta ja osallisuudesta suurten muutosten ytimessä

Kuntaliitto
Kommunförbundet

Pohjois-Karjalan
Sosiaaliturvayhdistys ry

Siun
SOTE

Osallisuus lainsäädännössä

- Valmistelussa olevalla **maakuntalailla** määritellään maakunnille kuuluvat vastuut ja velvollisuudet sekä työnjako kuntien, maakuntien ja valtion välillä. Maakuntalain luonnoksessa luetellaan esimerkkejä, millä tavalla maakunnan asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia voidaan edistää:

1) järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja
2) selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa
3) valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia maakunnan toimielimiin
4) suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa
5) järjestämällä mahdollisuuksia osallistua maakunnan talouden suunnitteluun
6) tukemalla asukkaiden, järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

Osallisuus lainsäädännössä

Osallisuus on demokraattisen yhteiskunnan perusta, ja siksi osallisuus, osallistuminen, vaikuttaminen ja asiakaslähtöisyys näkyvät vahvasti myös muussa lainsäädännössä.

- Perustuslaki 11.6.1999/731
- Kuntalaki 10.4.2015/410
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812
- Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista 28.12.2012/980
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 28.12.2012/980
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417
- Nuorisolaki 27.1.2006/72
- Perusopetuslaki 21.8.1998/628
- Liikuntalaki 10.4.2015/390

Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet mainitaan erikseen mm. myös seuraavissa laeissa:

- Kehitysvammalaki 23.6.1977/519
- Omaishoitolaki 937/2005
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189
- Laki toimeentulotuesta 30.12.1997/1412
- Varhaiskasvatuslaki 19.1.1973/36
- Perhehoitolaki 263/2015

Mitä osallisuus on?

Ninka Reittu-Kuurila, Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry

Tieto-osallisuus

- Oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen.

Suunnitteluosallisuus

- Yksilö osallistuu häntä itseään koskevan toiminnan suunnitteluun ja kertoo mielipiteitään.

Päätösosallisuus

- Antaa mahdollisuuden osallistua itseä tai vaikkapa omaa asuinaluetta koskevien päätösten tekoon.

Toimintaosallisuus

- ihmisen omaa toimintaa ja konkreettista osallistumista erilaisiin tehtäviin omassa elinympäristössä esim. talkootoimintaan.

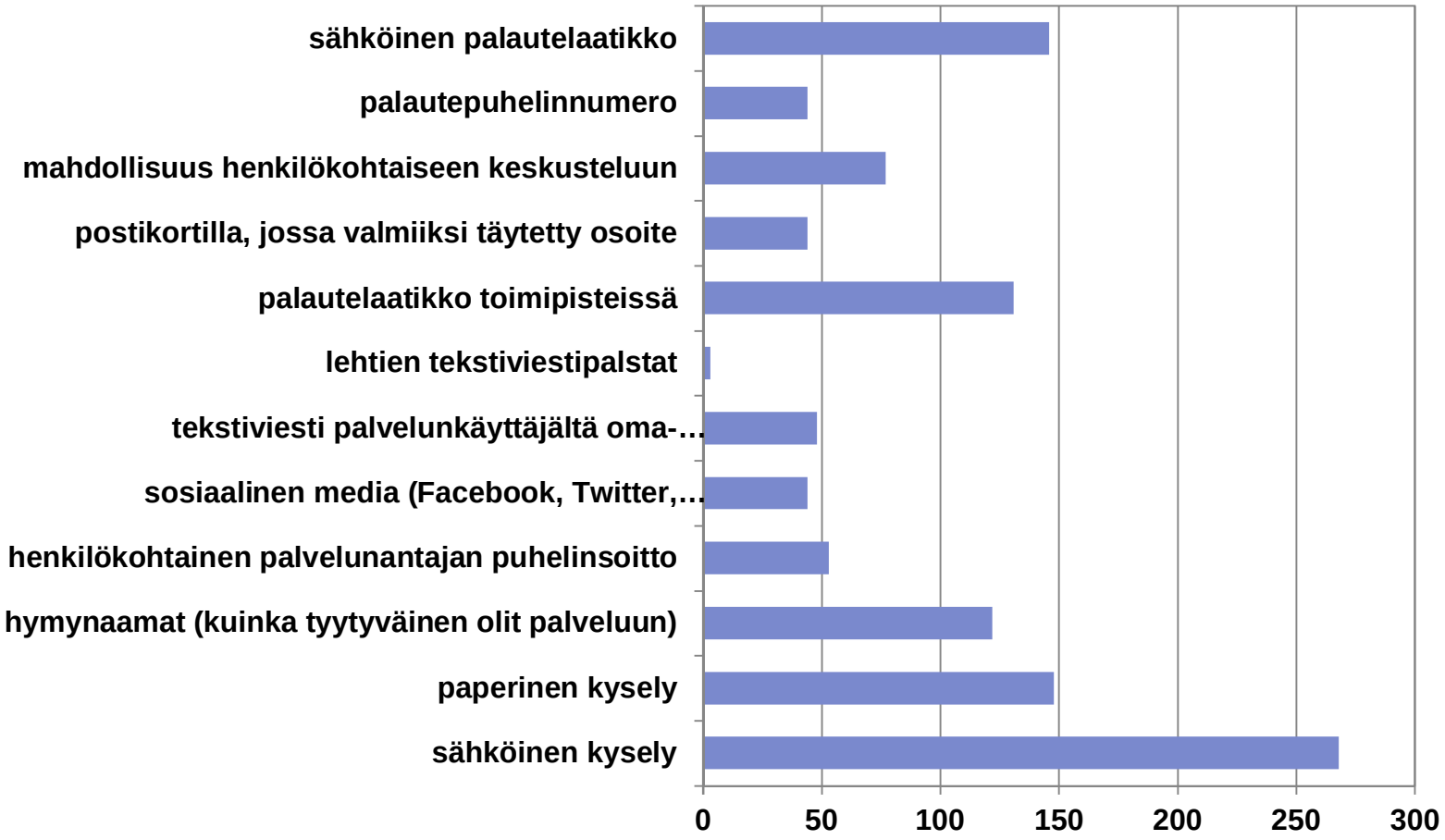
(Korhonen, K. & Tiala, T. 2002)

Asiakas- ja asukasnäkökulma sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä

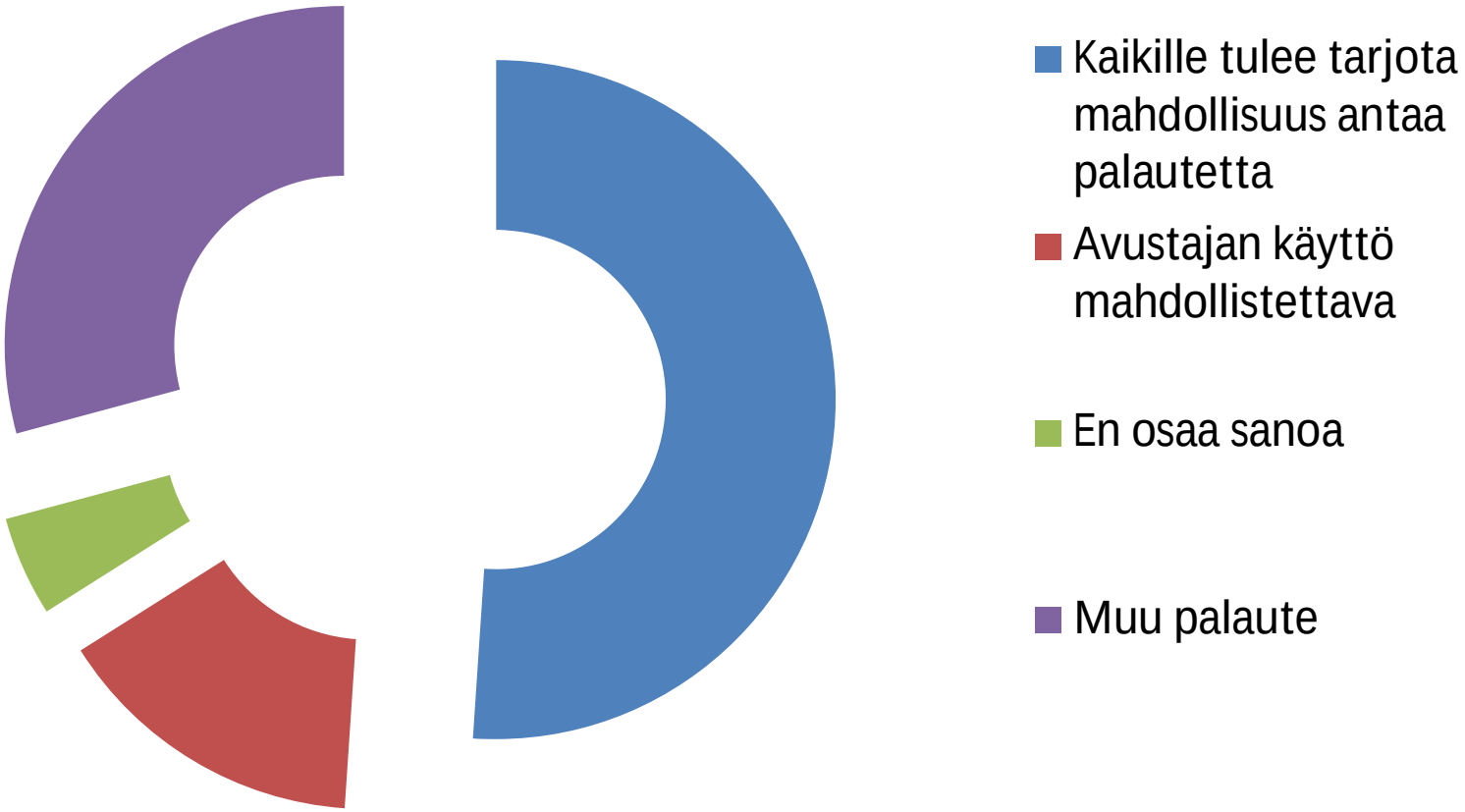
Asukkaiden marraskuu 2016

-tuloksia

Millä välineellä sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäjiltä pitäisi mielestäsi kerätä palautetta palveluista?



Miten palautteen keräämisessä tulee huomioida esteettömyys (esim. näkö-, kuulo-, ja liikuntarajoitteet, toimintakykyyn liittyvät rajoitteet)?



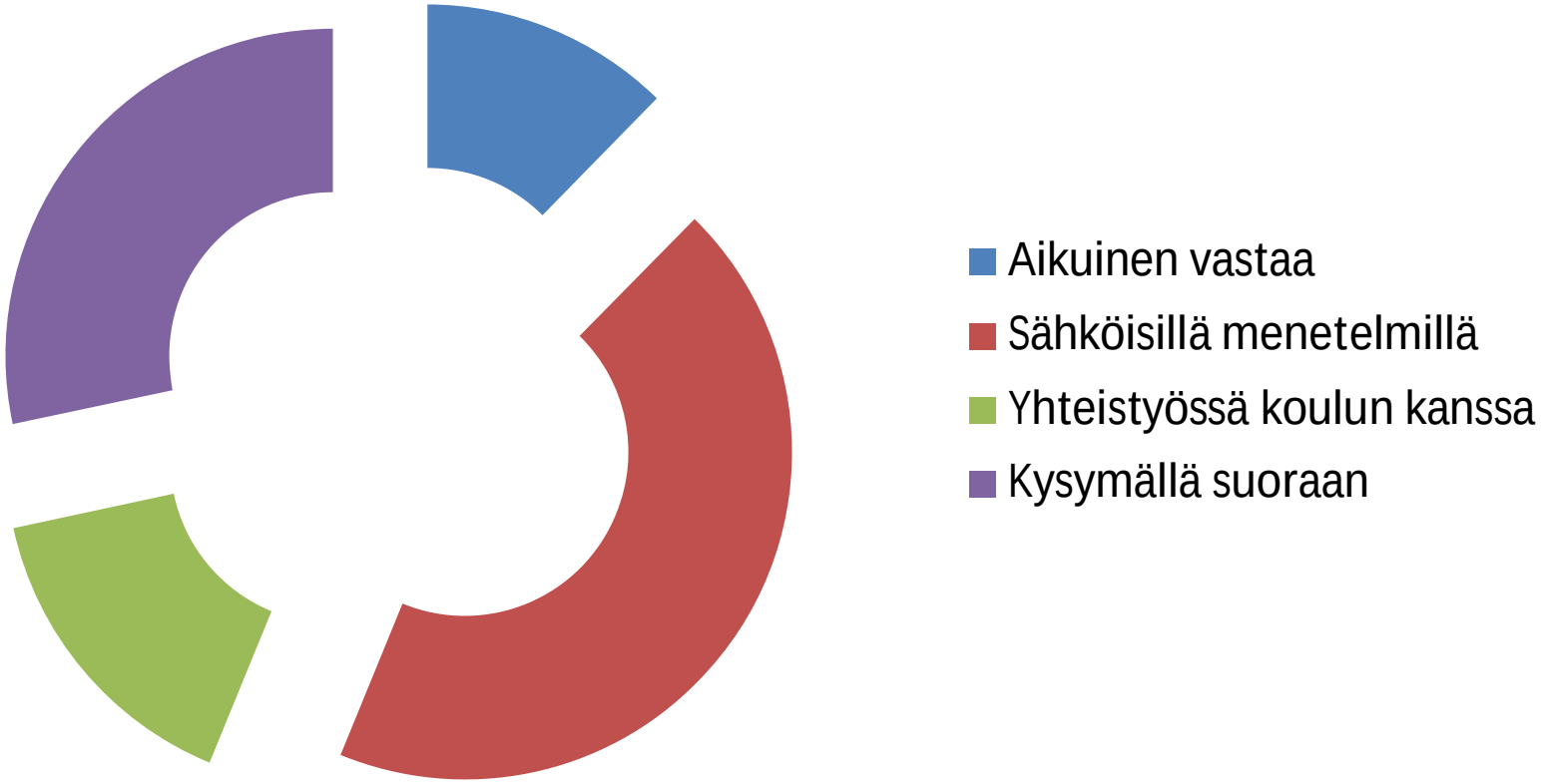
Miten palautteen keräämisessä tulee huomioida esteettömyys (esim. näkö-, kuulo-, ja liikuntarajoitteet, toimintakykyyn liittyvät rajoitteet)?

”Avustaja olisi hyvä olla auttamassa.”

”Sähköisessä palautteessa täytyy varmistaa lomakkeiden esteettömyys, esim tähän ei pysty kirjoittamaan jos NVDA-ruudunlukuohjelma on käytössä.”

”Ei pidä luottaa liikaa siihen, että kaikki käyttävät digitaalisia palveluja. Kyselyillä tulee lähestyä palvelun käyttäjää henkilökohtaisesti. Nettisivuja ja lehtiä ei seurata.”

Miten lapsilta ja nuorilta pitäisi kerätä palautetta?



Miten lapsilta ja nuorilta pitäisi kerätä palautetta palveluista?

”Kuten aikuisiltakin, suoraan kysymällä.”

”Lapsia ja nuoria tulisi kuulla kunnolla ja kysyä heiltä mitä palvelu edes tarkoittaa? Mielestäni on tärkeä lisätä lasten ja nuorten tietoutta asiasta heidän kehitystasonsa mukaisesti.”

”Kysymällä heiltä. Antamalla sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille tarpeeksi aikaa tehdä työtään lasten ja nuorten kanssa, jolloin heillä voisi olla aikaa kysellä lasten ja nuorten mielipiteitä.”

”Lasten ja nuorten palautteen antaminen pitäisi olla heille mahdollisimman helppoa ja yksinkertaista, sekä ikäluokkaan sopivalla tyylillä kerättävissä (netti, some, jne). Heille pitäisi myös pienestä pitäen opettaa, että palautetta antamalla he voivat vaikuttaa palveluihin/asioihin.”

Miten omaiset tulisi huomioida palautteen keräämisessä?

”Heiltä kysytään aktiivisesti palautetta. Omaisjärjestöjen hyödyntäminen.”

”Ilman muuta läheiset ja omaiset mukaan jos mahdollista.”

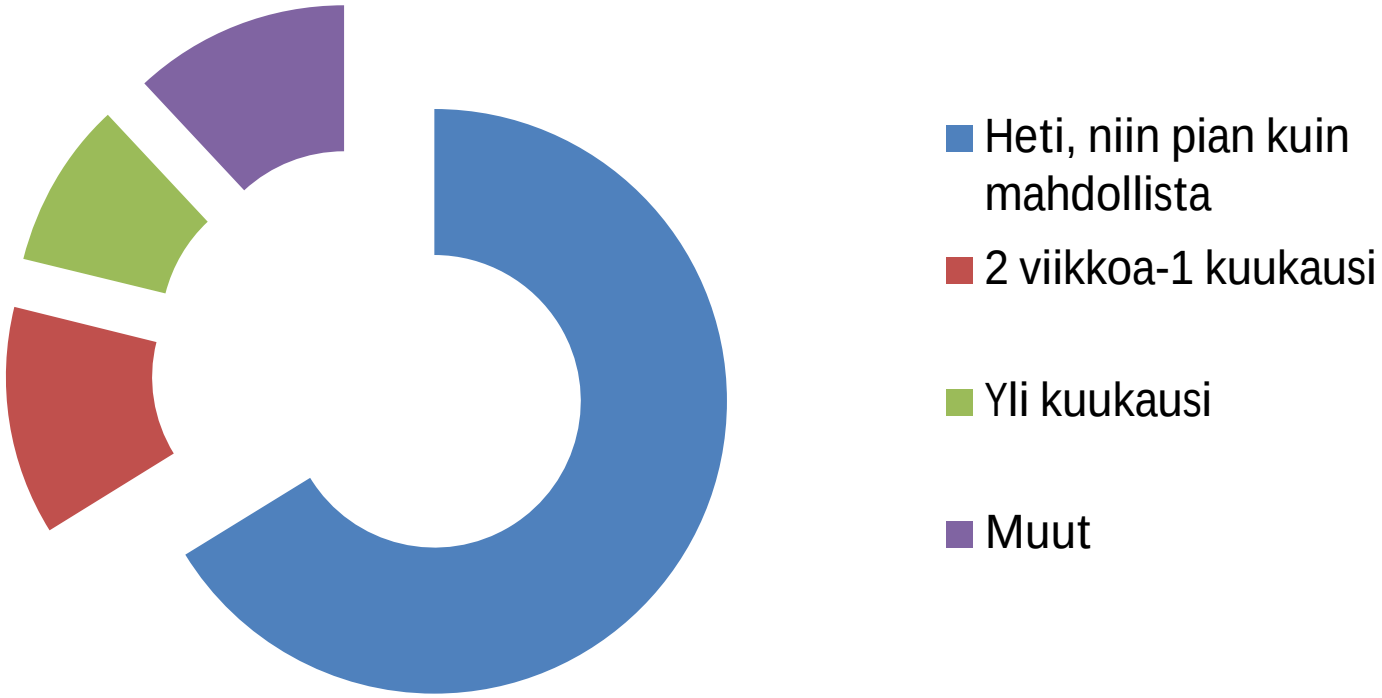
”Heillä on oma elämä.”

”Monessa asiassa palvelun vaikuttavuus myös omaisiin tulee huomioida.”

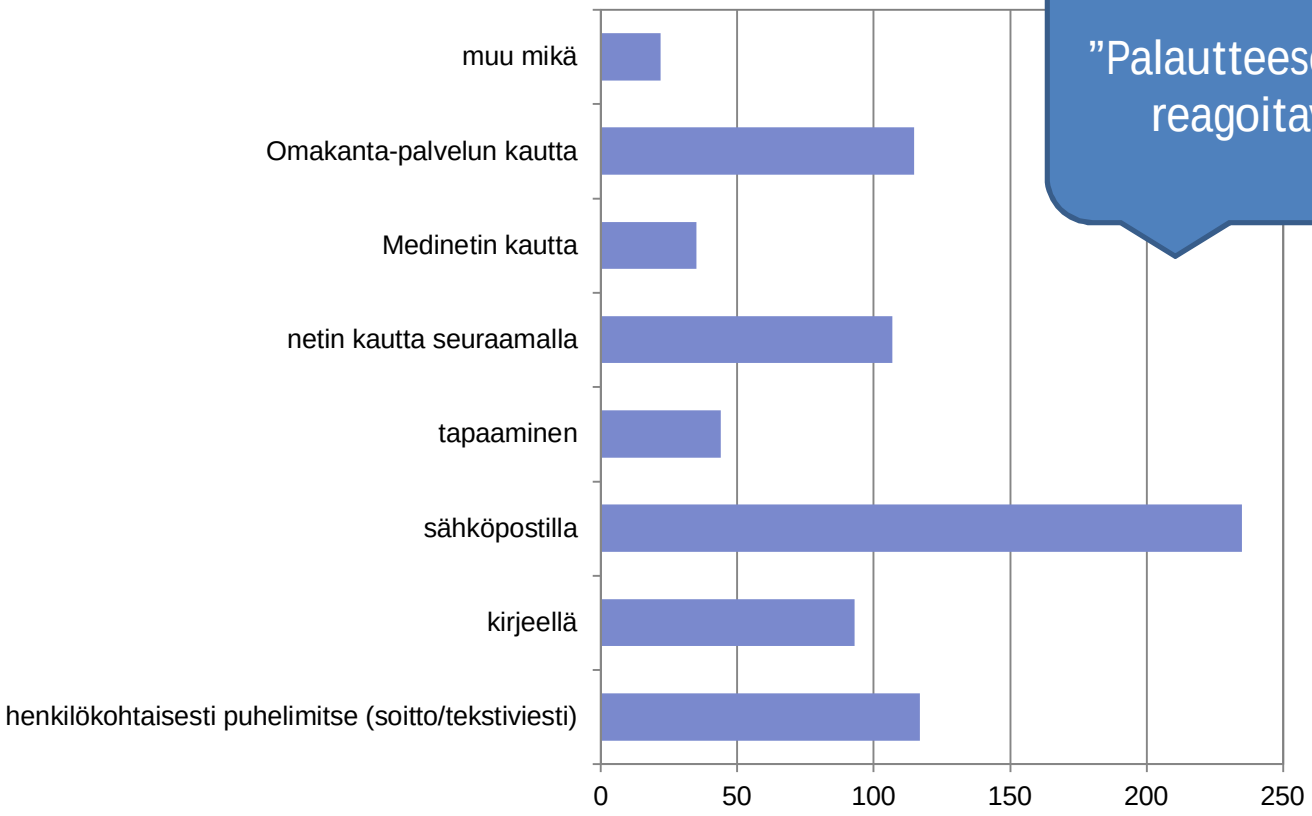
”Omaisten palaute tulisi kerätä asiakkaan myötävaikutuksella asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.”

Miten nopeasti palautteeseen tulisi reagoida?

Vastaajia 284



Miten toivoisit saavasi antamastasi palautteesta ja sen käsittelystä tietoa?



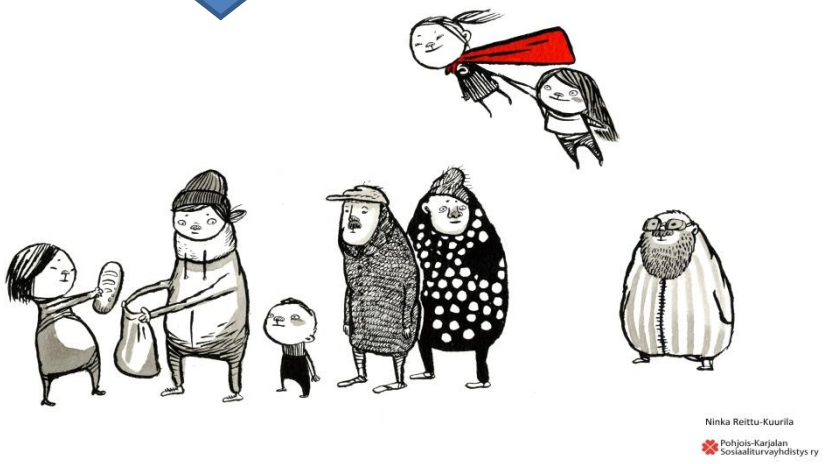
”Palautteeseen on reagoitava.”

Mitä esteitä tunnistat palveluihin kehittämiseen osallistumiselle?

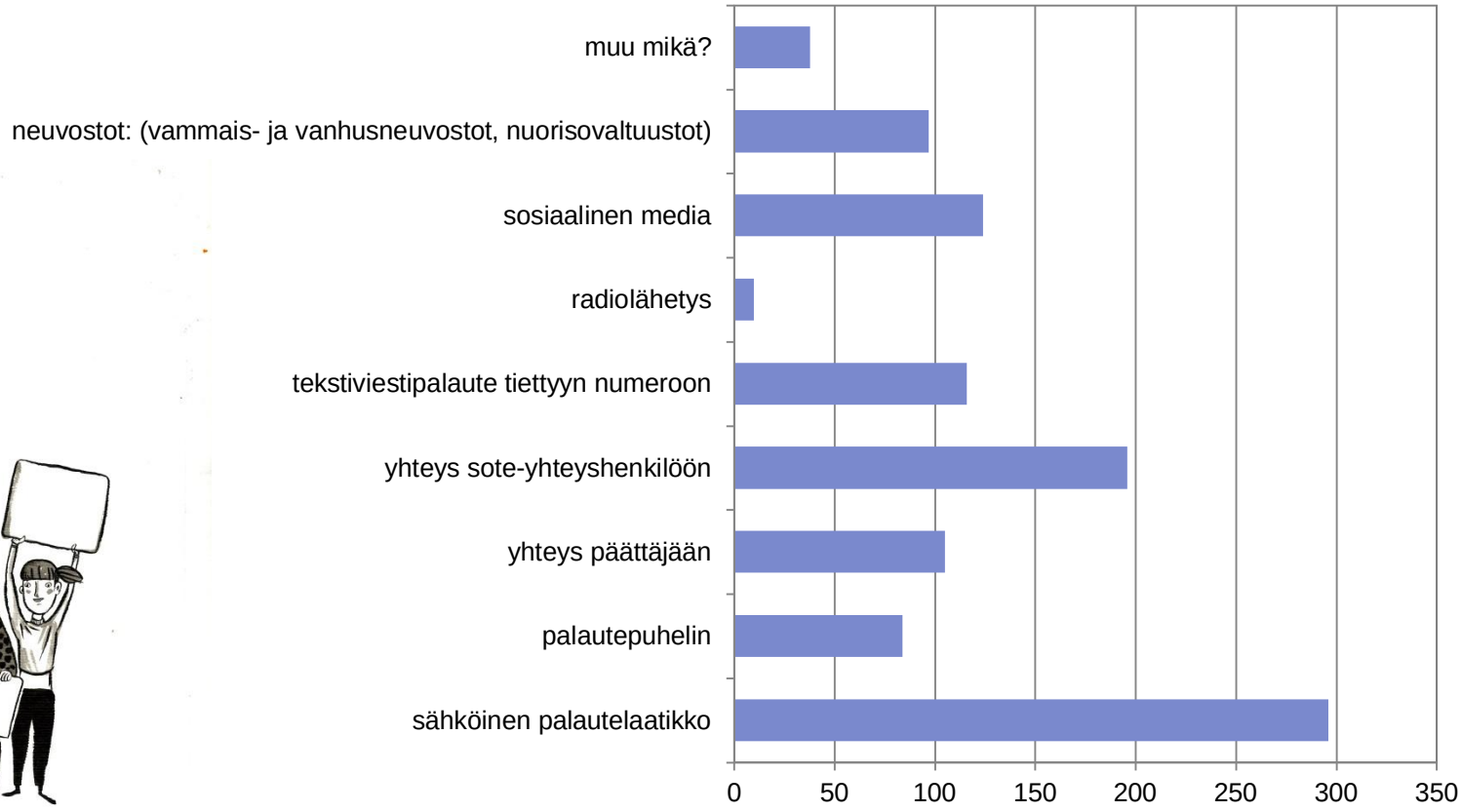
”Liian pitkät välimatkat paikkoihin joissa palveluita käsitellään tai muut vammat, jotka estävät osallistumasta keskusteluun.”

”Viitsiminen, onko osallistumisella todella vaikutusta. Valikoituuko kehittäjiksi palvelujen keskivertokäyttäjiä, vai vain ääripäitä?”

”Huono-osaisuus voi heikentää mahdollisuuksia osallistua (esim. taloudellisesti) ja myös siksi, jos kokee tulevansa "alaspäin" katsotuksi tai mielipidettä ei oikeasti kuulla. Sähköiset palvelut eivät ole kaikkien käytettävissä ja hallinnassa.”



Miten asukkaana haluaisit antaa kehittämistoiveita palveluihin liittyen, vaikka et itse juuri tällä hetkellä olisi asiakkaana palvelussa?



Miten tehdään mahdolliseksi lasten ja nuorten osallistuminen palvelujen kehittämiseen?

”Kyselyitä esim. koulu, päiväkodit, nuorisotalot yms. Lapset ja nuoret innolla kertovat toiveita. Voisi olla sähköinenkin kysely.”

”Otetaan nuoret mukaan palvelujen kehittämiseen ja testataan heidän avullaan.”

”Koulujen kautta mahdollistetaan osallistuminen.”

”Rohkaisemalla heitä palautteenantoon, tekemällä palautteenantokanavat heille sopiviksi (esim. some-sovellukset ja netistä helposti löytyvät, yksinkertaiset palautekyselyt).”

”Tehdään kehittäminen lapsille sopivaksi, esim sanallinen palaute ennemmin kuin kirjallinen.”

Mitä muuta Siun sotessa pitäisi ottaa huomioon asukkaana vaikuttamisessa?

”Kuntalaisista osallistuvat vaikuttamiseen ne, jotka ovat muutoinkin aktiivisia, iso osa jää aina vaikuttamisen ulkopuolella syystä tai toisesta.”

”Kokemus siitä, että voi vaikuttaa asioihin, ettei vaan kysytä ja sitten ei tapahdu mitään.”

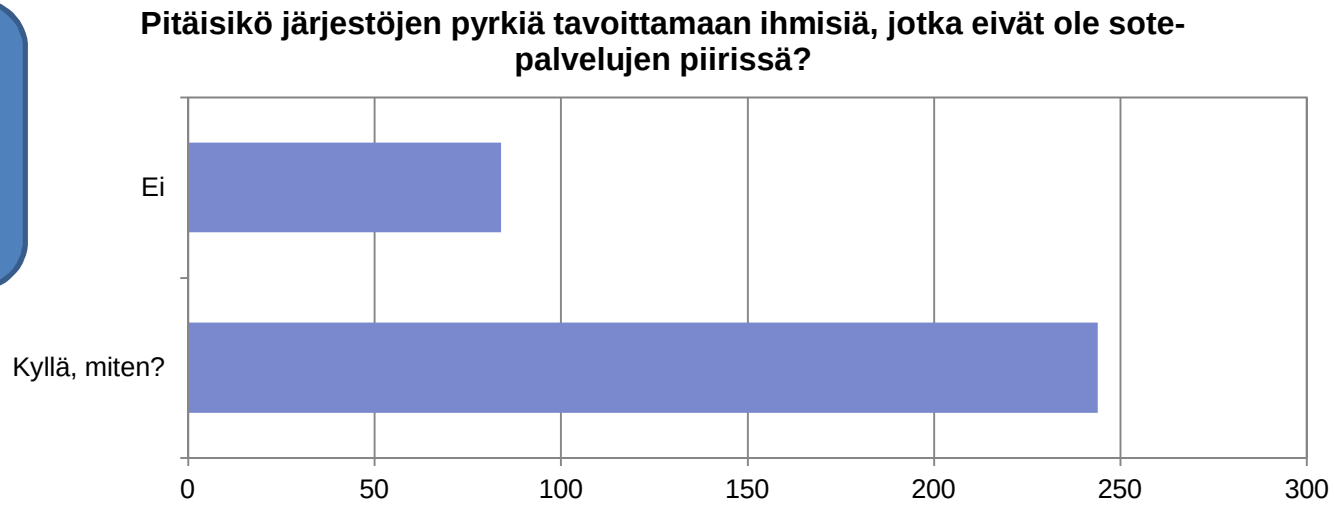
”Palautteet pitää käsitellä ja niillä pitää olla vaikutus muutoksiin.”

”Mikä luvataan se myös pidetään, vastinetta verorahoille.”

”Aito kiinnostus. Asukas keskiöön. Osallisuus voimavaraksi!”

Terveisesi järjestöille?

”Pitäkää huoli myös maan hiljaisista!”



” Järjestöt ovat tärkeä osa demokratiaa ja vaikuttamista”.

”Nyt ronskisti yhteistyöhön kaikki sektorit. Kaadetaan raja-aitoja!”

Asukasosallisuus ja järjestöyhteistyö Pohjois-Karjalassa/ mitä meillä on tai on tulossa? AP/18.8.2016

MAAKUNTA

Järjestöasiain neuvottelukunta JANE

Järjestöyhteyshenkilö Maakuntahallinnossa?

Miun yhistys – yhdistysohjelma

Pohjois-Karjalan järjestöpäivät

järjestöfoorumit

SIUN SOTE

Järjestöjen koordinoimat asiakasraadit

Esim. työllisyyden asiakasraati ja maahanmuuttajaraadit, Sossufoorumi

Kokemustiedon kerääminen asiakkailta

Asiakaspalaute palveluista

Menetelmäpankki?

Järjestöyhteistyö ja asukasosallisuus strategiatasolla

JÄRJESTÖT

www.jelli.fi

Kunta- ja järjestöraadit

Kokemustiedon kerääminen jäseniltä ja asukkailta ruohonjuuritason toiminnassa

Yhdistysagentit – paikallisen järjestökentän Yhteyshenkilöt?

Siun sote -asukastilaisuudet

Kuulethan sie minnuu -opas

Järjestöyhteyshenkilö Siun sotessa?

Yhdistysyhteistyön ohje

Hyvinvointihytinät ja muut kuntakohtaiset järjestöyhteistyön foorumit Esim. Liperin järjestöfoorumi, kyläyhdistysten tapaamiset, Eno

Hyvinvointi-koordinaattori

Rantakylän asukasraati

Kunnan hyvinvointiryhmä ja hyvinvointikertomus

Siun soten paikalliset neuvottelukunnat, niiden rooli tässä?

Järjestöyhteyshenkilö kunnassa?

KUNNAT

Muut osallistumisen muodot:
Kuntalaisaloite
Asukaskyselyt
Asiakaspalaute
Sähköinen palautelomake kuntien verkkosivuilla

Asukkaiden osallistumisen foorumeita:
Nuorisovaltuusto
Vanhusneuvosto
Vammaisneuvosto
Toimikunnat/neuvottelukunnat (esim. mökkiläiset)
Kuntalaiskuulemiset (lakisääteiset ja vapaaehtoiset)
Oppilaskunnat
Kuntalaistoimikunta/Juuka (tulossa)
Pitäjäneuvosto/Kiihtelysvaara
Aluelautakunta/Kesälahti?

Järjestöyhteistyö ja asukasosallisuus strategiatasolla

Toimintaa ohjaa maakuntatasolla:
- Maakuntaohjelma
- Maakunnallinen hyvinvointiohjelma
- Miun yhistys – yhdistysohjelma
- Mitä muuta?

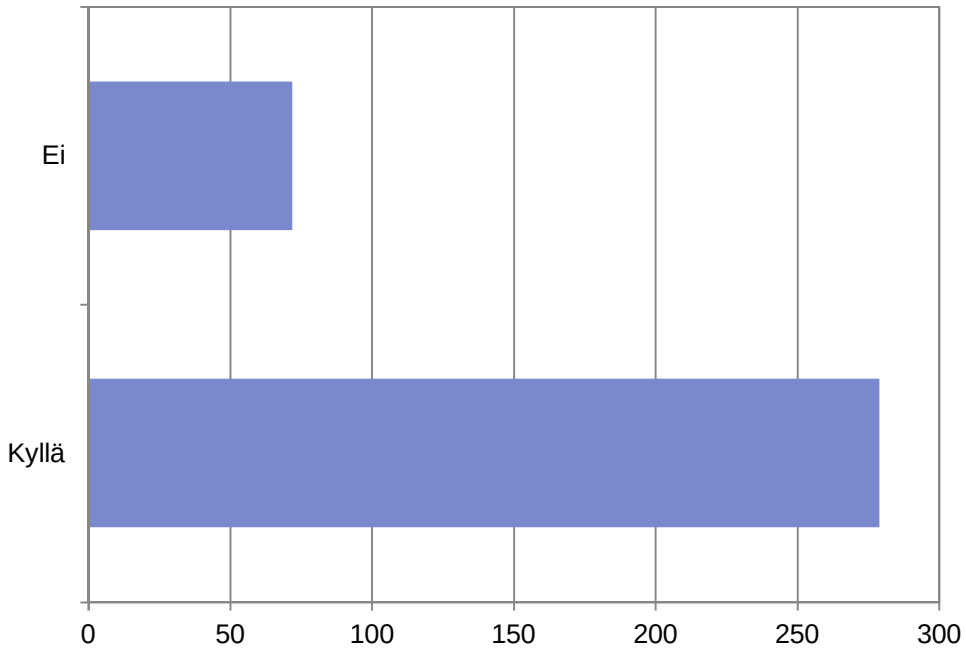
Maakunnallisia: www.jelli.fi JANE, Miun yhistys -ohjelma Järjestö- ja kuntaraati, Järjestöpäivät

Ratkaistavia kysymyksiä

- Mikä on järjestöjen rooli palveluprosesseissa
- Miten järjestöjen kautta tavoitetaan kohderyhmiä: menetelmät
- Miten yhteistyössä järjestöjen kanssa tavoitetaan ”integraatioasiakkaita” ja palvelujen ”ulkopuolella olevia”
- Yhteistyön muodot
- Järjestöjen rooli ja resurssit tukea ihmisten osallistumista

Oletko tietoinen maakuntauudistuksesta?

”Kunnollisia lehtijuttuja, jossa rakennekin selviäisi. Ehkä oma tiedotuslehti, jonka saisi eri muodoissa, esim.NKL:n luetuspalvelun muodossa, että olisi helppo kuunnella.”



”Vastasin ei sillä kaikki uudistukseen liittyvä on ollut hyvin sekavaa.”

”Liian vähän tietoa kansalaisilla koko MAAKUNTAUUDISTUKSESTA JA SOTE touhusta.”

Millä tavalla toivoisit tiedotettavan maakuntauudistuksesta?

”Myös paikallislehdessä. Vanhempi väestö ei käytä nettiä.”

”Olen tavallaan kuntatyön tekijä. Oma kuntani ei kertaakaan ole edes kysynyt, mitä arvelen minulle tapahtuvan ..”

”Pogostan sanomissa ja maakuntalehessä.”

”Tupaillat, lehdet, radio, järjestöt.”

”Paikallislehdet (ei Karjalainen vaan se aidosti paikallinen).”

”Kansantajuisesti lehdessä ja jossakin tiedotteessa, joka jaetaan joka talouteen.”

”Lisää tiedotusta ja palveluiden käyttäjien tarpeita esille jo ennen päätöksien tekoa.”