Osallisuusohjelma 2026–2029

Hyväksytty: Aluevaltuusto 25.3.2026 § 19

Itä-Uusimaa Östra Nyland
Hyvinvointialue
Välfärdsområde

Sisällys

1 Osallisuus Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella 3
1.1 Miten osallisuus liittyy hyvinvointialueen palveluihin? 3
1.2 Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen määritelmä osallisuudesta 5
1.3 Osallisuuden nykytila Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella 6
1.3.1 Käytössä olevat osallisuusmenetelmät ja -rakenteet 6
1.3.2 Sidosryhmät osallisuutta vahvistamassa 8
1.3.3 Osallisuuden mahdollisuudet ja haasteet 10
1.4 Henkilöstön rooli osallisuuden toteutumisessa 12
1.4.1 Asukkaan osallisuutta lisääviä menetelmiä 13
1.4.2 Asiakkaan osallisuutta lisääviä menetelmiä 14
1.4.3 Henkilöstöosallisuutta lisääviä menetelmiä 15
1.4.4 Osallisuuden johtaminen 16
2 Osallisuuden edistämisen painopisteet vuosille 2026-2029 17
2.1 Viestinnän vahvistaminen osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista 18
2.2 Asukkaiden ja asiakkaiden osallisuuden varmistaminen kehittämistyössä 19
2.3 Asiakkaan kuulluksi tulemisen vahvistaminen palveluissa 20
3 Osallisuusohjelman seuranta ja arviointi 21
4 Lisätietoa osallisuudesta 22
4.1 Asiakkaille ja asukkaille 22
4.2 Koulutusmateriaalia osallisuudesta ammattilaisille 22
Lähteet 23
LIITE 1: Osallisuuden sanastoa
LIITE 2: Usein kysytyt kysymykset osallisuudesta
LIITE 3: Osallisuuden johtamisen lähtökohta (saatavilla myös erillisenä tiedostona)
LIITE 4: Osallisuusohjelman valmisteluun liittyvät haastattelut ja työpajat

Johdanto

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen sekä pelastustoimen palvelujen järjestämisestä Askolan, Lapinjärven, Loviisan, Myrskylän, Porvoon, Pukkilan ja Sipoon alueella. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on kaksikielinen (suomi ja ruotsi) hyvinvointialue, jonka alueella asuu noin 99 000 asukasta.

Osallisuusohjelman tarkoituksena on määritellä alueemme yhteiset osallisuuden tavoitteet ja painopisteet. Osallisuusohjelma tarjoaa työkaluja osallisuuden edistämiseen, mutta ei sisällä yksityiskohtaisia vastauksia tai käyttöohjeita osallisuustyöhön. Osallisuuden varmistaminen on keino edistää alueemme ihmisten hyvinvointia ja terveyttä, asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä vaikuttamismahdollisuuksia.

Osallisuusohjelman valmistelussa on ollut mukana hyvinvointialueen sisäinen osallisuustyöryhmä, jossa on edustus kaikilta toimialoilta. Tietoa osallisuuden kokemuksista ja kehittämistarpeista on kerätty erilaisissa työpajoissa sekä työntekijöiltä, esihenkilöiltä, päättäjiltä, järjestöiltä että asiakkailta ja asukkailta. Tämän lisäksi palvelumuotoilun YAMK-opiskelija on haastatellut hyvinvointialueen johtoryhmän jäseniä osallisuuden johtamisen näkökulmasta.

Osallisuusohjelmassa tarkastellaan osallisuutta sekä alueemme asukkaiden, asiakkaiden että hyvinvointialueen työntekijöiden näkökulmasta.

Asukasosallisuus	**Asiakasosallisuus**	**Henkilöstöosallisuus**
Asukas ei välttämättä käytä hyvinvointialueen palveluita. Asukkaalla on silti yhtäläinen oikeus saada tietoa vaikuttamismahdollisuuksistaan ja siitä, mihin päätöksiin ja toimenpiteisiin osallistuminen johtaa.	Asiakkaat ovat hyvinvointialueen palveluita käyttäviä henkilöitä, jotka voivat olla mukana vaikuttamassa sekä omaan palveluunsa että yleisesti hyvinvointialueen palveluiden suunnittelemiseen, kehittämiseen, toteutukseen ja arviointiin.	Henkilöstöosallisuus toteutuu työyhteisössä, johon työntekijä kuuluu. Osallisuus on sekä kuulumista työyhteisöön että mahdollisuutta vaikuttaa työhönsä liittyviin asioihin.

Osallisuuden eri näkökulmat täydentävät toisiaan: asukkaat tuovat yleisen näkökulman, asiakkaat käytännön kokemuksen palveluista ja henkilöstö ammatillisen osaamisen. Yhdessä ne luovat kokonaisvaltaisen osallisuuden rakenteen, jossa päätöksenteko ja kehittäminen perustuvat monipuoliseen vuoropuheluun. Kun kaikki kolme toteutuvat, syntyy luottamusta, parempia palveluita ja yhteisöllisyyttä.

Osallisuusohjelmassa ei eritellä erityisryhmien osallisuutta erikseen. Osallisuus kuuluu yhdenvertaisesti kaikille – ikään, kulttuuritaustaan, vammaan tai vakaumukseen katsomatta.

1 Osallisuus Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella

1.1 Miten osallisuus liittyy hyvinvointialueen palveluihin?

Osallisuuteen ohjaavia ja velvoittavia määrittelyitä löytyy useita Suomen lainsäädännöstä. Perustuslaissa on määritelty julkisen vallan tehtäväksi yksilön osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksien edistäminen yhteiskunnallisessa toiminnassa. Muun muassa ihmisen oikeudesta äänestää, osallistua, ilmaista mielipiteensä ja saada tietoa julkisista asiakirjoista on määritelty perustuslaissa. (Suomen perustuslaki 731/1999: § 12–14.)

Laki hyvinvointialueesta määrittelee hyvinvointialueen asukkaiden ja palveluiden käyttäjien oikeudesta osallistua ja vaikuttaa alueen toimintaan. Aluevaltuusto on vastuussa siitä, että alueella on monipuoliset osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. Hyvinvointialueen tulee myös tiedottaa osallistumisen ja vaikuttamisen keinoista sekä huolehtia ajankohtaisesta, saavutettavasta tiedottamisesta. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021: § 29, § 34.)

Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista on säädetty myös esim. sosiaalihuoltolaissa, laissa potilaan asemasta ja oikeuksista, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, sekä useissa erityislaeissa (Sosiaalihuoltolaki 130/2014: § 1, § 4; Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992: § 3–6; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000: § 8).

Hyvinvointialuelain (611 /2021) mukaan osallistumista ja vaikuttamista voidaan lain mukaan edistää erityisesti:

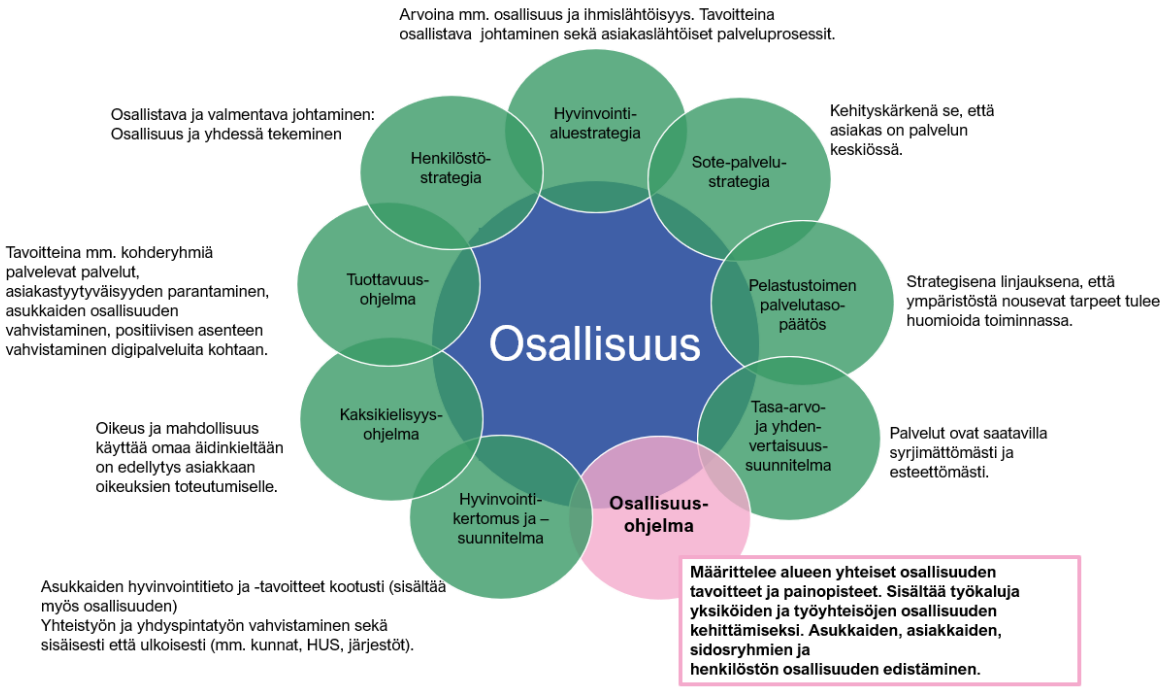
- järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja
- selvittämällä asukkaiden ja hyvinvointialueella säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai oleskelevien palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa
- valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia hyvinvointialueen toimielimiin
- suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa
- järjestämällä mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen talouden suunnitteluun
- tukemalla asukkaiden sekä järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

Lisäksi hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen jälkeen suoritetut toimenpiteet. (Laki hyvinvointialueesta 311/202130 §.)

Osallisuus on huomioitu myös Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännössä ja strategian tavoitteissa. Hallintosäännön 7 §:n mukaan aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen mahdollisuuksista ja menetelmistä. Toimialat

huolehtivat suunnitelmallisesti omassa toiminnassaan siitä, että hyvinvointialueen asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa oikea-aikaisesti ja vuorovaikutteisesti hyvinvointialueen toimintaan.

Osallisuus on mainittu suoraan tai välillisesti Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen keskeisimmissä strategioissa, suunnitelmissa ja ohjeissa.



1 Osallisuus hyvinvointialueen strategioissa, suunnitelmissa ja ohjelmissa.

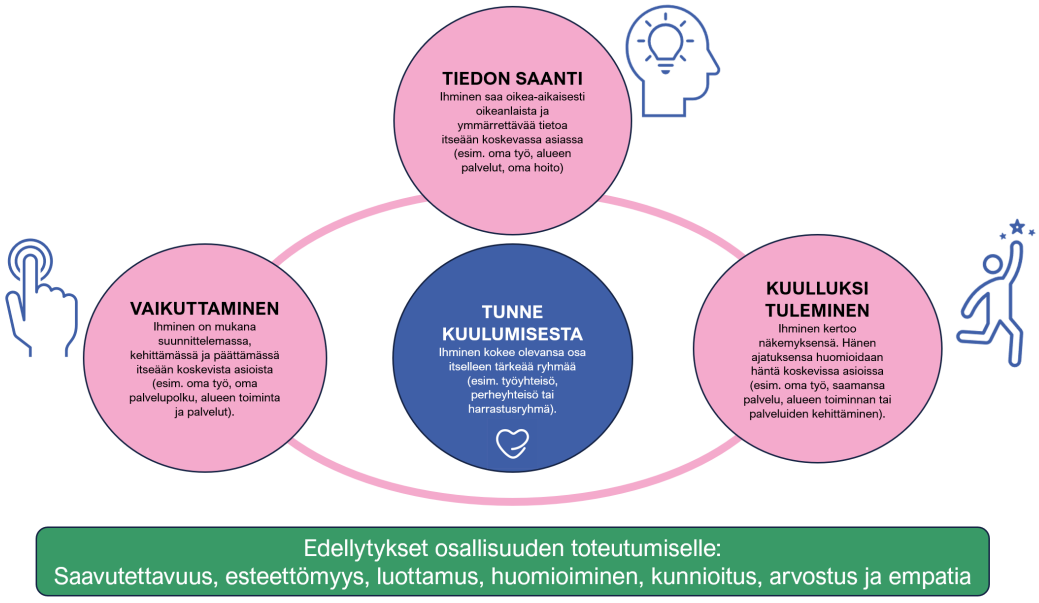
1.2 Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen määritelmä osallisuudesta

Osallisuus tulee määritellä tarkasti, jotta se ymmärretään samalla tavalla koko hyvinvointialueella.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen määritelmä osallisuudesta perustuu Sosiaali- ja terveysministeriön Asiakkaiden osallistumisen malliin (2018). Määritelmä on sovitettu hyvinvointialueelle osallisuusryhmän, hyvinvointialueen johtoryhmän ja osallisuustyöpajojen avulla. Määritelmän pohjalta hyvinvointialueen yksiköissä voidaan lähteä luomaan yhteistä ymmärrystä osallisuudesta. Yhteistä ymmärrystä voidaan muodostaa esimerkiksi koulutusten ja esihenkilö-/henkilöstöinfojen avulla sekä työyksiköissä käymällä yhteisesti läpi osallisuusohjelmaa.

Osallisuuden osa-alueiksi on määritelty tunne kuulumisesta, tiedon saanti, kuulluksi tuleminen ja vaikuttaminen.

Osallisuuden toteutumisen edellytyksiä ovat saavutettavuus, esteettömyys, luottamus, ihmisten huomioiminen, kunnioitus, arvostus sekä empatia. Yksikään osallisuuden osa-alue ei ole toistaan tärkeämpi. Jokaista niistä tulee kuitenkin toteuttaa.



Kuva 2 Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen määritelmä osallisuudesta

1.3 Osallisuuden nykytila Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella

1.3.1 Käytössä olevat osallisuusmenetelmät ja -rakenteet

Hyvinvointialueemme ammattilaisilla on jo käytössä osallisuuden toimintatapoja ja rakenteita (Kartoitus keväällä 2024), kuten esimerkiksi:

- vuorovaikutustilanteet asiakkaan kanssa - kohtaaminen, kuuleminen ja asiakkaan mielipiteiden huomioiminen,
- asiakkaan ja/ tai läheisten osallistuminen hoidon tai palvelun suunnitteluun, RAI-arviointeihin, asiakkaan osallistuminen omaan lääkehoitoonsa,
- asiakaspalautteiden kerääminen ja kyselyt yksiköissä,
- asukas- ja asiakaskokoukset yksiköissä,
- kokemusasiantuntijoiden osaamisen hyödyntäminen kehittämis- ja asiakastyössä
- sosiaalinen raportointi osana rakenteellista sosiaalityötä,
- sekä asiakkaan tekemät vaaratapahtumailmoitukset.

Suurin osa tällä hetkellä käytössä olevista osallisuutta vahvistavista menetelmistä on keskittynyt asiakkaiden ja työntekijöiden informoimiseen sekä huoli-ilmoitusten, palautteiden ja aloitteiden keräämiseen asiakkailta, asukkailta ja työntekijöiltä. Vuoropuhelun, yhteissuunnittelun tai jaetun päätöksenteon kaltaiset osallisuuden toimintatavat ja menetelmät eivät ole toistaiseksi olleet juurikaan käytössä. Hanketyössä on kertynyt kokemusta asiakkaiden ja asukkaiden kanssa yhteiskehittämisestä eri tilaisuuksissa, kuten esim. ikääntyneiden osallisuusraadin toimintamallin kokeilussa.

Rakenteellinen sosiaalityö ja sosiaalinen raportointi

> Rakenteellinen sosiaalityö on sosiaalihuollon lakisääteinen tehtävä, jossa asiakastyöhön perustuvaa tietoa hyödynnetään palvelujen ja toimintaympäristöjen kehittämisessä sekä päätöksenteossa, jotta voidaan vaikuttaa hyvinvointia heikentäviin rakenteisiin ja edistää osallisuutta.
>
> Sosiaalinen raportointi on yksi rakenteellisen sosiaalityön tiedon tuottamisen menetelmistä. Sosiaalihuollossa asiakastyössä syntyvää tietoa kerätään systemaattisesti ja raportoidaan, jolloin asiakkaiden arjen ilmiöt ja epäkohdat tulevat näkyviksi.

Kokemusasiantuntijatoiminta

> on hyödyllinen ja edullinen työskentelymuoto hyvinvointialueen omien palveluiden lisänä. Kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta liittyen tiettyyn elämäntilanteeseen, sairauteen, vammaan tai asiakkuuteen palvelussa. Kokemus voi olla myös läheisen kautta koettua. Kokemusasiantuntijan ja

asiakkaan väliset tapaamiset vahvistavat erityisesti asiakkaan kuulluksi tulemisen tunnetta. Kehittämistehtävissä kokemusasiantuntija pääsee vaikuttamaan tuodessaan ammattilaisille asukkaan ja asiakkaan näkökulmaa esille.

- Lisätietoa asukkaille hyvinvointialueen verkkosivuilta: Kokemusasiantuntijatoiminta
- Lisätietoa hyvinvointialueen ammattilaisille sisäisiltä verkkosivuilta: Kokemusasiantuntijatoiminta

Digitaaliset osallistumisen kanavat

- **Viestintä** hyvinvointialueellamme on monikanavaista ja kaksikielistä. Hyvinvointialueen palvelusivut ovat selkeäkieliset. (Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Facebook, LinkedIn, Instagram, Youtube)
- **Sähköinen Hyvinvointitarjotin** auttaa asukkaita ja ammattilaisia löytämään sekä hyvinvointialueen, kuntien että kolmannen sektorin palvelut samalta digitaaliselta alustalta. (Hyvinvointitarjotin)
- **Alueellisesti kerättävä asiakaspalaute.** Asukkaalla ja asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta hyvinvointialueen verkkosivuilla. Palautteen keruu ei ole vielä systemaattista, vaan perustuu asiakkaiden omaan aktiivisuuteen. Integraatio asiakaspalautejärjestelmän ja asiakas- ja potilastietojärjestelmän välille on tarkoitus toteuttaa vuoden 2026 loppuun mennessä. Tämän jälkeen asiakaspalautetta on mahdollista kerätä systemaattisesti tekstiviestikyselyillä ja asiakaspalauteaineistoa voidaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä entistä paremmin.

  Tekstiviestikyselyin toteutettava pilotti aloitettiin kesäkuussa 2025 osassa hyvinvointialueen palveluita. Tekstiviestikysely lähetetään joka viidennelle asiakkaalle. Tämä on lisännyt huomattavasti asiakaspalautteiden määrää ja asiakastyytyväisyyttä mittaava NPS-suositteluindeksi on noussut.

  Asiakaspalaute ohjautuu palautejärjestelmästä suoraan palvelun esihenkilölle, joka käsittelee palautteen. Järjestelmä mahdollistaa suoraan vastaamisen asiakkaan yhteydenottopyyntöön. Palautteet käsitellään työyhteisössä ja ne huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. (Linkki palautesivulle)

Vaikutusten ennakkoarviointi

Päätösten vaikutusten ennakkoarviointi (EVA) on tapa arvioida etukäteen, miten valmistelussa oleva päätös vaikuttaisi erilaisten ihmisryhmien elämään. Vaikutusten ennakkoarviointi tehdään osana päätöksen valmisteluprosessia. Hyvinvointialue päättää, millaisissa asioissa ennakkoarviointia käytetään. Aloite ennakkoarvioinnin tekemiseksi voi tulla myös asukkailta, työntekijöiltä tai päättäjiltä.

Osallisuusraadit

Vuoden 2025 aikana hankkeissa on ollut käynnissä osallisuusraadin toimintamallin kokeilu ikääntyneiden kanssa. Osallisuusraati on koostunut hyvinvointialueen

asukkaista ja ikääntyneitä kohtaavista toimijoista (hyvinvointialueen edustajat, kuntien edustajat, seurakunta, järjestöt). Raadin tarkoituksena on ollut kehittää hyvinvointialueen toimintaa ja palveluita sekä rakentaa yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Jokaisella tapaamiskerralla on eri teema, johon on kaivattu raatilaisten näkökulmia.

Osallisuusraatitoiminta lisää asukkaiden ja asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa ja tulla kuulluksi. Toimintamallia on mahdollista toteuttaa myös muiden ikäryhmien kanssa.

Alueelliset vaikuttamistoimielimet (nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto)

keskittyvät erityisesti oman viiteryhmänsä näkökulman esille tuomiseen sekä yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistämiseen hyvinvointialueen toiminnassa ja päätöksenteossa. Vaikuttamistoimielinten ja hyvinvointialueen välisen yhteistyön tiivistäminen parantaa vaikuttamistoimielinten mahdollisuuksia vaikuttaa aidosti valmisteilla oleviin asioihin jo kehittämisvaiheessa.

1.3.2 Sidosryhmät osallisuutta vahvistamassa

Kunnat

ovat keskeinen yhteistyötaho hyvinvointialueelle. Alueen asukkaiden hyvinvointi ja turvallisuus on yhteinen tavoitteemme. Tätä edistetään muun muassa yhteisen viestinnän keinoin, yhteensovittamalla toimintaa, jakamalla tietoa väestön hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden tilasta sekä antamalla asiantuntijatukea puolin ja toisin.

Järjestöt

tekevät tärkeää työtä alueemme asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi muun muassa tarjoamalla vertaistukea, ohjausta ja vapaaehtoistoimintaa. Järjestöt vahvistavat hyvinvointialueen järjestämiä ja tuottamia palveluita. Hyvinvointialueen myöntämillä vuosittaisilla järjestöavustuksilla tuetaan järjestöjen ja yhdistysten toiminnan toteuttamista alueellamme.

Vaikuttamisen ja vuoropuhelun kanavana järjestöjen ja hyvinvointialueen välillä toimii edustuksellinen **järjestöjen kumppanuuspöytä**. Kumppanuuspöydän jäsenet ylläpitävät teemakohtaisia verkostoja, joiden tavoitteena on levittää tietoa laajemmin kaikille alueemme järjestötoimijoille. Teemaverkostot ovat kaikille avoimet.

Kumppanuustalo Myötätuulessa kolmannen sektorin toimijat järjestävät hyvinvointia tukevaa toimintaa hyvinvointialueen tarjoamissa tiloissa. Myötätuulen palvelut ja toiminta ovat maksuttomia, ja ne perustuvat Neljän tuulen toimintamalliin. Neljän tuulen toimintamallin tavoitteena on mielenterveyden

edistäminen sekä päihdehaittojen, ongelmapelaamisen ja lähisuhdeväkivallan ehkäiseminen. Myötätuulen toimintaan voi osallistua anonyymina.

HUS-yhtymä

Porvoon sairaalassa, joka toimii HUSin toimipisteenä, vahvistetaan osallisuutta mm. OLKA-toiminnalla, jossa sairaala ja järjestöt tarjoavat yhdessä potilaille ja läheisille vertaistukea, järjestöjen esitteitä ja neuvontaa sekä teemapäiviä ja tapahtumia. OLKA-toiminnan kautta järjestetään myös vertaistukikohtaamisia, joissa koulutetut vertaistukijat tukevat potilaita ja heidän läheisiään joko kasvotusten tai etäyhteydellä.

HUSin kokemusasiantuntijat tuovat esiin potilasnäkökulmaa ja auttavat kehittämään palveluita asiakaslähtöisemmiksi.

1.3.3 Osallisuuden mahdollisuudet ja haasteet

Hyvinvointialueen osallisuuden tilaa vuonna 2025 on kuvattu taulukoissa 1 ja 2. Aineisto on kerätty keväällä 2025 järjestetyistä työpajoista, asukaskyselystä ja henkilöstön haastatteluista.

*Taulukko 1: Osallisuuden tilannekuva **asukkaan tai asiakkaan** näkökulmasta*

VAHVUUDET	**HEIKKOUDET**
- Osallisuus on kuvattu hyvinvointialueen hallintosääntöön ja strategiaan. - Hyvinvointialueen johto on kiinnostunut kohtaamaan asiakkaita ja asukkaita erilaisissa tilaisuuksissa. - Hyvinvointialueen ammattilaiset hyödyntävät jo nyt erilaisia osallisuuden menetelmiä asiakastyössään. - Osallisuusraatitoimintamallia on kokeiltu ikääntyneiden osallisuusraadissa vuonna 2025. - Viestintä on monikanavaista, kaksikielistä ja palvelusivut ovat selkeäkieliset. - Järjestöyhteistyön rakenteena järjestöjen kumppanuuspöytä.	- Asukkaiden kokemus siitä, että viestintä painottuu jälkikäteisviestintään. - Vaikuttamistoimielimet osallistuvat usein vain valmiiden asiakirjojen kommentointiin, eivät kehittämisvaiheeseen. - Asukkaat ja asiakkaat tulisi ottaa mukaan aiemmin, jo palveluiden kehittämisvaiheessa. - Asiakas- ja potilastietojärjestelmän yhtenäistäminen on kesken (vaikuttaa hoitoon osallistamiseen ja asiakaspalautteen keräämiseen) - Viestintä osallistumisen keinoista ja mahdollisuuksista on hajanaista.
MAHDOLLISUUDET	**UHAT**
- Hyvinvointialueella suhtaudutaan myönteisesti osallisuutta lisäävien rakenteiden kehittämiseen. - Siirtymä yhtenäiseen asiakas- ja potilastietojärjestelmään käynnissä. (mahdollistaa tekstiviestipalautteen keräämisen kaikissa sosiaali- ja terveyspalveluissa) = Tekstiviestipalautteen kerääminen tulossa kaikkiin sote-palveluihin.	- Asukkaita, asiakkaita tai vaikuttamistoimielimiä ei oteta riittävän varhaisessa vaiheessa mukaan kehittämistyöhön. - Yksipuoliset osallistumisen tavat rajaavat osallistujia sekä vaikuttamismahdollisuuksia. - Suullisen palautteen käsittelyprosessi on keskeneräinen, jolloin palautetta ei käsitellä järjestelmällisesti.

Taulukko 2: ***Henkilöstöosallisuuden*** *tilannekuva*

VAHVUUDET	**HEIKKOUDET**

- Hyvinvointialue on suuri työnantaja, mutta muihin hyvinvointialueisiin verrattuna kuitenkin pieni organisaatio. Organisaatiohierarkia on matala. Työntekijät pääsääntöisesti tuntevat toisensa ja verkostot, joissa asioita on mahdollista edistää.
- Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua asioiden valmisteluun ja kehittämiseen.
- Osallisuus toteutuu pysyvissä rakenteissa, kuten tiimipalavereissa ja säännöllisissä kehittämispäivissä.
- Alueella on käytössä ammattilaisten onnistumisilmoitukset
- Henkilöstöllä on mahdollisuus tehdä aloitteita, aloiteprosessi on kuvattu ja henkilöstöaloitteita seurataan säännöllisesti.
	- Osallisuuden toteutuminen edellyttää aktiivista viestintää ja riittäviä resursseja.
	- Osallisuuden varmistaminen ei ole systemaattista ja toimintamalleissa mukana
	  ○ Osaaminen osallisuuden edistämisessä vaihtelee työntekijöiden ja/tai yksiköiden välillä
	  ○ Osallisuuden hyötyjä häiriökysynnän vähentämiseksi ei tunnisteta riittävästi
	  ○ Työntekijän oma asenne voi vaikuttaa asiakkaan osallisuuden edistämiseen.
	- Työntekijöillä ei ole tietoa, keitä kaikkia tulisi ottaa mukaan kehittämiseen ja miten kohderyhmän tavoittaisi.

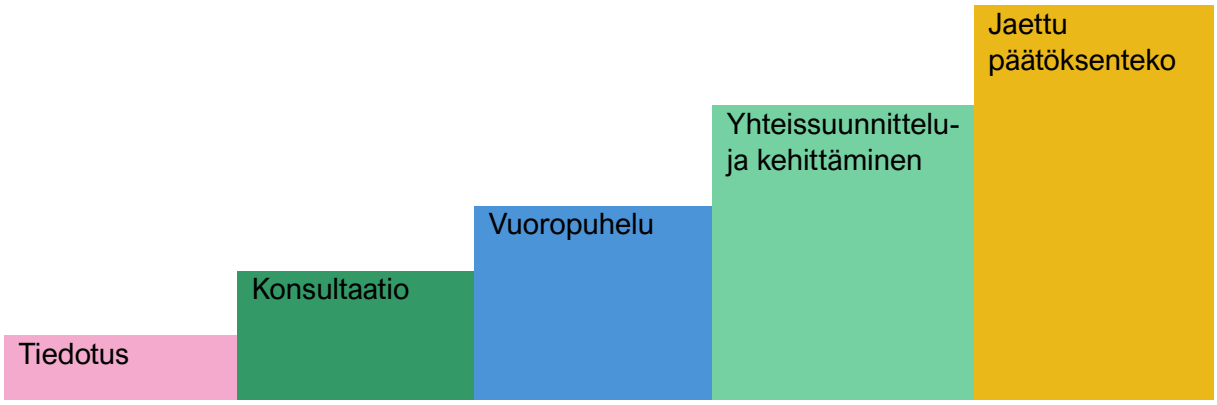
MAHDOLLISUUDET	**UHAT**
- Hyvinvointialueella ymmärretään, että osallisuus on tärkeää ja osallisuuden toteuttamiseen halutaan panostaa (esim. työryhmiin osallistuminen). - Yhteistyötä kuntien, HUSin ja järjestöjen kanssa rakennetaan aktiivisesti.	- Osallisuuden edistämistä päivittäisessä työssä ei osata tunnistaa ja vahvistaa. - Uudenlaisia osallistumisen tapoja ei oteta/ ei uskalleta ottaa käyttöön.

1.4 Henkilöstön rooli osallisuuden toteutumisessa

Hyvinvointialueen palveluissa työskentelevällä henkilöstöllä on merkittävä rooli asiakkaan ja myös asukkaan osallisuuden toteutumisessa.

Osallisuutta voi toteuttaa eri tavalla ja eri tasoilla. Osallisuuden tasoja voi kuvata ns. osallisuuden portailla, joissa aito osallisuus voimistuu mitä ylemmälle tasolle portailla noustaan. Alimmalla tasolla osallisuus tarkoittaa yksisuuntaista tiedottamista, jossa asukas, asiakas tai henkilöstö on tiedottamisen kohde. Ylimmillä tasoilla organisaatio ottaa asukkaat, asiakkaat ja henkilöstön mukaan suunnittelemaan ja kehittämään yhdessä, sekä mahdollisesti myös päättämään asioista.

Aina ei ole tarpeen tavoitella korkeinta osallisuuden porrasta, vaan joskus esimerkiksi pelkkä tiedotus voi riittää osallisuuden saavuttamiseksi. Osallisuuden oikea taso tulee aina arvioida tilanteen mukaan.



Kuva 3 Osallisuuden portaat

Alla olevissa taulukoissa on kuvattu eri tasoisia osallisuutta lisääviä menetelmiä sekä asukkaille, asiakkaille että henkilöstölle. Menetelmät ovat esimerkkejä mahdollisista tavoista lisätä osallisuutta. Kaikki menetelmät eivät ole alueellamme tällä hetkellä käytössä. Menetelmät on kuvattu tarkemmin osallisuusohjelman liitteenä olevassa Osallisuuden sanastossa.

Osallisuutta lisääviä menetelmiä on mahdollista käyttää kaikkien kanssa. Ammattilaisen tulee valita menetelmät kohderyhmälle sopivaksi ikä-, kehitys-, tieto- ja taitotaso tai mahdolliset erityistarpeet (esim. liikuntarajoitteet, näkövammaisuus, tietotekniset taidot, kulttuuriset tekijät tai mahdollisen tulkkauksen tarve) huomioiden.

1.4.1 Asukkaan osallisuutta lisääviä menetelmiä

ASUKAS	Mahdollisuus saada tietoa	Mahdollisuus tulla kuulluksi		Mahdollisuus vaikuttaa	
Toimenpide	**Tiedotus**	**Konsultaatio**	**Vuoropuhelu**	**Yhteissuunnittelu ja -kehittäminen**	**Jaettu päätöksenteko**
Tavoite	Asukkaat saavat ajantasaista tietoa alueen toiminnasta, palveluista ja osallisuusmahdollisuuksista. Tieto auttaa asukasta ymmärtämään asian ja sen, miten se liittyy hänen elämäänsä.	Asukkaiden huolia, näkökulmia, palautetta ja ideoita on kuultu kertaluonteisesti prosessin aikana.	Asukkaiden kanssa käydään vuoropuhelua läpi koko prosessin suunnitteluvaiheesta lähtien. Asukkaan huolenaiheet, toiveet ja ideat ymmärretään ja huomioidaan.	Asukkaiden kanssa tehdään yhteistyötä läpi koko prosessin suunnitteluvaiheesta lähtien vaihtoehtojen kehittämiseksi ja parhaan ratkaisun tunnistamiseksi.	Asukkailla on mahdollisuus päättää asiasta ja olla mukana toteuttamassa sitä, mitä on päätetty.
Esimerkkejä rakenteista ja toiminta-malleista	**Menetelmiä:** ▪ Eri asukasryhmille suunniteltu viestintä ▪ Alueen digitaaliset informointikanavat: info- ja uutiskirjeet, verkkosivut, sosiaalinen media ▪ Hyvinvointitarjotin ▪ Paperinen viestintä (erityisesti ne kohderyhmät, jotka eivät käytä digitaalisia kanavia)	**Menetelmiä:** ▪ Lausuntopyynnöt ▪ Aloitteet ▪ Mahdollisuus palautteen antamiseen ▪ Kyselyt ▪ Palautekyselyt ▪ Asukaspooli **Rakenteita:** ▪ Asukasfoorumit ▪ Asukasillat ▪ Pop up -tilaisuudet alueen eri toimipisteissä ▪ Järjestöjen kumppanuuspöytä ▪ Avoimet teemaverkostot ▪Vaikuttamistoimielimet	**Menetelmiä:** ▪ Vuorovaikutteiset keskusteluhetket ja -tilaisuudet ▪ Erätauko ▪ Vaikutusten ennakkoarviointi **Rakenteita:** ▪ Kansalaisraadit ▪ Pop up -tilaisuudet alueen eri toimipisteissä ▪ Järjestöjen kumppanuuspöytä ▪ Avoimet teemaverkostot ▪Vaikuttamistoimielimet	**Menetelmiä:** ▪ Yhteiskehittäminen tai palvelumuotoilu **Rakenteita:** ▪ Asukaskehittämisryhmät ▪ Järjestöjen kumppanuuspöytä ▪ Avoimet teemaverkostot ▪ Pop up -tilaisuudet alueen eri toimipisteissä ▪Vaikuttamistoimielimet ▪ Osallisuusraadit	**Menetelmiä:** ▪ Osallistuva budjetointi

1.4.2 Asiakkaan osallisuutta lisääviä menetelmiä

ASIAKAS	Mahdollisuus saada tietoa	Mahdollisuus tulla kuulluksi	Mahdollisuus vaikuttaa
Toimenpide	**Tiedotus**	**Konsultaatio ja vuoropuhelu**	**Yhteissuunnittelu ja jaettu päätöksenteko**
Tavoite	Asiakkaalle annetaan tiedot hänen terveydentilastaan, hoidon tai palvelun merkityksestä, eri vaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa tai palveluunsa liittyvistä seikoista. Asiakas saa tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Hoitoa tai palvelua jonottamaan joutuvalle ilmoitetaan hoitoon/ palveluun pääsyn ajankohta.	Asiakkaan huolet, näkökulmat ja palaute voinnista/ tilanteesta tai hoidosta/palvelusta tulee huomioiduksi. Asiakkaan tai omaisen kanssa käydään vuoropuhelua läpi koko hoito-/palveluprosessin. Asiakkaan huolenaiheet ja toiveet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaalla tai omaisella on mahdollisuus antaa palautetta sekä hyödyntää sosiaali- ja potilasasiavastaavan palveluita.	Asiakkaan tai omaisen kanssa käydään vuoropuhelua läpi koko hoito-/ palveluprosessin suunnitteluvaiheesta lähtien vaihtoehtojen kehittämiseksi ja parhaan ratkaisun tunnistamiseksi. Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.
Esimerkkejä rakenteista ja toiminta-malleista	**Menetelmiä:** ▪ Eri asiakas-/potilasryhmille suunniteltu viestintä ▪ Alueen digitaaliset informointikanavat: info- ja uutiskirjeet, verkkosivut, sosiaalinen media ▪ Hyvinvointitarjotin ▪ Paperinen viestintä (erityisesti ne kohderyhmät, jotka eivät käytä digitaalisia kanavia) ▪ esim. esitietolomakkeet hoitokertomukset, laboratoriotulokset, palvelupäätökset,	**Menetelmiä:** ▪ Vuorovaikutus, keskustelu ▪ esim. palvelutarpeen arviointi, vointikyselyt ▪ RAI-arviointi ▪ Vaaratapahtumailmoitus ▪ Mahdollisuus palautteen antamiseen ▪ Palautekyselyt **Rakenteita:** ▪ Sosiaali- ja potilasasiavastaavan palvelut	**Menetelmiä:** ▪ Palvelutarpeen arviointi, hoitoneuvottelu, vuorovaikutus ja keskustelu ▪ Omaisten/ läheisten kuuleminen

1.4.3 Henkilöstöosallisuutta lisääviä menetelmiä

TYÖNTEKIJÄ	**Mahdollisuus saada tietoa**	**Mahdollisuus tulla kuulluksi**	**Mahdollisuus vaikuttaa**	
Toimenpide	**Tiedotus**	**Konsultaatio ja vuoropuhelu**	**Yhteissuunnittelu ja -kehittäminen**	**Jaettu päätöksenteko**
Tavoite	Työntekijä saa ajankohtaista ja objektiivista tietoa, joka auttaa ymmärtämään ongelman, vaihtoehdot, mahdollisuudet ja/ tai ratkaisut.	Työntekijän näkemykset, huolet ja toiveet kuullaan. Hän saa näkökulmia ja palautetta ehdotuksista, vaihtoehdoista ja/ tai päätöksistä (tietyssä kohtaa prosessia). Työntekijöiden kanssa käydään vuoropuhelua. Varmistetaan, että eri näkökulmat on ymmärretty ja huomioitu johdonmukaisesti läpi koko prosessin. Työntekijälle kerrotaan, miten osallistuminen vaikutti päätökseen.	Kehittämistyötä tehdään yhteistyössä henkilöstön kanssa läpi koko kehittämisprosessin, mukaan lukien vaihtoehtojen ideointi ja ratkaisujen kehittäminen. Työntekijän asiantuntemusta, näkemyksiä ja ehdotuksia hyödynnetään päätöksenteossa mahdollisimman laajasti.	Työntekijöillä on mahdollisuus päättää asiasta ja olla mukana toteuttamassa sitä, mitä on päätetty.
Esimerkkejä rakenteista ja toiminta-malleista	**Menetelmiä**: ▪ Henkilöstölle suunniteltu viestintä **Rakenteita:** ▪ Tiimipalaverit ▪ Infotilaisuudet ▪ Informointikanavat (info- ja uutiskirjeet, Polku, verkkosivut, sosiaalinen media)	**Menetelmiä:** ▪ Keskustelu ja vuorovaikutus ▪ Kyselyt (työhyvinvointi/pulssi) ▪ Henkilöstöaloitteet ja -palautteet ▪ Kuulemistilaisuudet ▪ Yhteistoimintamenettelyt ▪ Työntekijöiden edustus yhteistoiminnassa (luottamushenkilö, työsuojeluvaltuutettu tai muu henkilöstön edustaja) **Rakenteita:** ▪ Tiimipalaverit, kehittämispäivät, kehityskeskustelut ▪ Sähköiset kyselytyökalut (esim. Webropol, Mentimeter, Forms, Padlet)	**Menetelmiä:** ▪ Yhteiskehittäminen: kehittämisessä mukana ne ihmiset, joita asia koskee **Rakenteita:** ▪ Työryhmät, ohjausryhmät ▪ Kehittämis-ryhmät ▪ Kokemus-asiantuntijat ▪ Ideasalkku	**Menetelmiä:** ▪ Kyselyt ▪ Työpajat ▪ Toiminta-suunnitelmien laatiminen

1.4.4 Osallisuuden johtaminen

Osallisuutta tulee johtaa, sillä se ei synny itsestään. Osallisuuden toteutuminen vaatii rakenteita, resursseja ja tavoitteellista toimintaa. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on jo paljon hyvää osallisuuden näkökulmasta ja hyvinvointialueen johto pitää osallisuutta tärkeänä.

Osallisuus voi tehostaa palveluita, tuoda säästöjä ja lisätä sekä alueemme työntekijöiden että asiakkaiden hyvinvointia.

- Mahdollisuus olla mukana kehittämässä omaa työtään lisää työntekijöiden työhyvinvointia.
- Kun asiakkaat tulevat kuulluiksi, he sitoutuvat paremmin hoitoon ja palveluihin. Tällöin myös häiriökysyntä usein vähenee.
- Hankintojen ja palveluiden kohdentaminen paranee, kun asiakkaat osallistuvat palveluiden suunnitteluun. Osallisuuden menetelmillä voidaan mahdollistaa resurssiviisaasti eri ihmisryhmien osallisuus.

Esihenkilö tai johtaja voi varmistaa osallisuuden toteutumisen:

- arvostavalla kohtaamisella,
- oleellisen ja oikea-aikaisen tiedon antamisella,
- kuuntelemalla työntekijöitä ja alueen asukkaita ja asiakkaita yksin tekemisen sijaan,
- ottamalla kehittämistyöhön mukaan niin työntekijät kuin alueen asukkaat ja asiakkaat

Jokainen esihenkilö ja johtaja voi edistää osallisuutta. Osallisuuden edistäminen ei vaadi tietynlaista ihmistyyppiä tai syvää osaamista osallisuudesta.

Aiheesta lisää liitteessä: Osallisuuden johtamisen lähtökohta.

2 Osallisuuden edistämisen painopisteet vuosille 2026-2029

Ehdotukset hyvinvointialueen osallisuutta edistävistä painopisteistä on koottu osallisuusohjelman valmisteluun liittyvistä työpajoista, kyselyistä, haastatteluista sekä alueellisesta tilastotiedosta. Lopulliset painopisteet on valittu yhdessä hyvinvointialueen osallisuustyöryhmän kanssa.

Osallisuuden kehittäminen on pitkäjänteistä työtä. Valitut painopisteet kertovat, mihin osallisuutta edistävässä työssä tullaan kiinnittämään huomiota Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella vuosina 2026-2029.

1. Viestinnän vahvistaminen osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista
2. Asukkaiden ja asiakkaiden osallisuuden varmistaminen kehittämistyössä
3. Asiakkaan kuulluksi tulemisen vahvistaminen palveluissa

2.1 Viestinnän vahvistaminen osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista

Alueen viestintä on painottunut tiedottamiseen. Osallisuutta voidaan lisätä vahvistamalla strategista viestintää. Strateginen viestintä ei ole yksisuuntaista tiedottamista, vaan se rakentaa luottamusta, avoimuutta ja yhteistä ymmärrystä organisaation sisällä ja sidosryhmien kanssa. Strateginen viestintä tukee läpinäkyvyyttä organisaatiossa ja sisältää myös toimet, joilla viestitään keskeneräisistäkin suunnitelmista.

Viestinnällä on suuri vaikutus asenteisiin hyvinvointialuetta kohtaan. Työntekijöillä on merkittävä viestinnällinen rooli asiakaskohtaamisten yhteydessä.

TAVOITE	KEINOT
Viestinnän vahvistaminen osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista parantaa **asiakkaiden ja asukkaiden** tiedonsaantia ja vaikuttamismahdollisuuksia.	• Monikanavainen, selkeäkielinen ja saavutettava viestintä • Työntekijät viestivät vaikuttamismahdollisuuksista asiakaskohtaamisissa (mm. asiakaspalaute, muistutus, ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta) • Asiakkaiden/ asukkaiden kuuleminen ja yhteiskehittäminen viestinnän kehittämiseksi • (Digitaaliset) kyselyt ja palautekanavat • Viestinnällinen yhteistyö kuntien ja järjestöjen kanssa (tapahtumat, kyselyt jne.)
Viestinnän vahvistaminen osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista parantaa **työntekijöiden** tiedonsaantia, tunnetta kuulumisesta yhteisöön ja kuulluksi tulemisen tunnetta.	**Vahvistetaan strategista viestintää.** **Edistetään positiivista työkulttuuria monipuolisesti:** • Johto viestii ennakoivasti muutoksista. • Yksikön yhteiset pelisäännöt tiedon jakamiseen ja tiedonkulun varmistamiseen. • Työntekijän oma vastuu tiedon hyödyntämisessä. • Henkilöstön onnistumisilmoitukset Roidu-palautejärjestelmän kautta.

2.2 Asukkaiden ja asiakkaiden osallisuuden varmistaminen kehittämistyössä

Mahdollisuus vaikuttaa nähtiin osallisuuden osa-alueista tärkeänä kehittämiskohteena, ja siihen alueen tulee panostaa. Jotta osallistumisella olisi aidosti merkitystä lopputulokseen, kehittämistyöhön osallistumisen ja muun vaikuttamisen tulee tapahtua riittävän varhaisessa vaiheessa.

Vaikuttamisen kehittämiskohteeksi tunnistettiin erityisesti systemaattisesti toteutuvat kehittäjäryhmät, joissa palveluiden käyttäjät ja ammattilaiset kehittävät palveluita yhdessä (esim. kokemusasiantuntijat tai osallisuusraadit). Selvityksen perusteella voidaan todeta, että asukkaiden kiinnostus osallistua palveluiden kehittämiseen on laajaa, mikä korostaa osallistumisen rakenteiden kehittämistarvetta.

TAVOITE	KEINOT
Asukkaiden ja asiakkaiden osallisuuden varmistaminen kehittämistyössä parantaa vaikuttamismahdollisuuksia.	• Luodaan toimintamalli, jolla varmistetaan asiakkaiden/ asukkaiden oikea-aikainen osallisuus kehittämistyössä • Kokemusasiantuntijoita otetaan systemaattisesti mukaan kehittämistyöhön • Asiakasraatien järjestäminen • Vaikuttamistoimielinten, päätöksen tekijöiden ja hyvinvointialueen välinen yhteistyö jo kehittämisvaiheessa • Vaikutusten ennakkoarviointi läpileikkaavaksi toimintatavaksi valmisteluprosessissa • Kyselyt, palautteet

2.3 Asiakkaan kuulluksi tulemisen vahvistaminen palveluissa

Mahdollisuus tulla kuulluksi nousi osallisuuden osa-alueista keskeiseksi kehittämiskohteeksi. Kartoituksessa korostui, että työntekijöillä tulee olla riittävästi aikaa kohdata asiakas ja tarjota vaihtoehtoja, jotka tukevat asiakkaan tilannetta parhaiten.

Esihenkilöiden ja johdon vastuulla on varmistaa kohtaamisen kiireettömyys sekä riittävän laaja keinovalikoima palveluohjaukseen. Tämä ei ole vain asiakaslähtöisyyden kysymys, vaan myös kustannustehokkuuden: oikea-aikainen ja monipuolinen palvelu vähentää tarvetta kalliimpiin toimenpiteisiin.

TAVOITE	KEINOT
Kuulluksi tuleminen palveluissa vahvistuu.	• Kuulluksi tulemisen tunnetta vahvistetaan hyvällä vuorovaikutuksella ja ammatillisella kohtaamisella. • Asiakaspalautetta tai tietoa asiakaskokemuksesta kerätään ja hyödynnetään systemaattisesti. • Mitä kuuluu -kortti ja sähköinen palvelutarjotin tukevat palveluohjausta.

3 Osallisuusohjelman seuranta ja arviointi

Osallisuustyöryhmä tarkistaa ja tarvittaessa päivittää osallisuusohjelman kerran vuodessa. Hyvinvointialueen osallisuusohjelman hyväksyy aluevaltuusto.

Osallisuus on huomioitu hyvinvointialueen strategioissa ja suunnitelmissa, ja se konkretisoituu ammattilaisten työn kautta vuorovaikutuksena asukkaiden ja asiakkaiden kanssa. Osallisuuden toteutumista seurataan strategian ja muiden suunnitelmien (mm. asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia, yksiköiden omavalvontasuunnitelmat) kautta.

Osallisuusohjelman juurtumista edistetään yhdessä eri palvelujen työntekijöiden kanssa. Osallisuuden erityisasiantuntija, eri palveluiden henkilöstö ja hyvinvointialueen sidosryhmät miettivät yhdessä, millä toimenpiteillä kohderyhmien osallisuutta voidaan edistää tässä ohjelmassa esitettyjen painopisteiden mukaisesti.

4 Lisätietoa osallisuudesta

4.1 Asiakkaille ja asukkaille

- **Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus**
  - Ohjeita - Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus (mm. muistilista asiointiin sosiaali- ja terveyshuollossa, miten tehdä vaaratapahtumailmoitus)
- **Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivut (https://itauusimaa.fi/)**
  - Osallistu ja vaikuta (https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-meista/osallistu-ja-vaikuta/)
    - Palaute
    - Vaikuttamistoimielimet
    - Aloitteen tekeminen (Hyvinvointialueen jäsenen aloiteoikeus)
- **Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaalisen median kanavat**
  - Facebook, LinkedIn, Instagram, Youtube
- **Kokemusasiantuntijatoiminta**
  - https://itauusimaa.fi/apua-hataan/mielenterveys-ja-paihteet/kokemusasiantuntijat/
- **Järjestöyhteistyö**
  - https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-meista/jarjestoyhteistyo/

4.2 Koulutusmateriaalia osallisuudesta ammattilaisille

- Työterveyslaitos: Asiakasosallisuus sotessa (vain suomeksi) (https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa)
- THL: Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa (https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveyspalveluissa)
- Innokylä: Asiakasosallisuus toimintamalli (vain suomeksi) (https://www.innokyla.fi/fi/toimintamalli/asiakasosallisuus-toimintamalli-asiakkaiden-kokemukset-ja-palaute-otetaan-huomioon/kehittamisen-polku)

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus

- Osallisuuden yksikkökohtainen määrittely - Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus +
- Lasten ja nuorten osallisuus terveydenhuollossa - Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
- Lasten ja nuorten osallisuus sosiaalihuollossa - Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus

Lähteet

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus. Ohjeita ja materiaalipankki. Saatavilla: https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/

Erätauko-säätiö. Mikä on Erätauko? https://www.eratauko.fi/mika-eratauko/

Huttunen, Mirella 2025. Johtaminen osallisuutta vahvistamassa hyvinvointialueella (YAMK-opinnäytetyö, Laurea) Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/908864/Huttunen_Mirella.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Innokylä. Asiakasosallisuus toimintamalli. https://www.innokyla.fi/fi/toimintamalli/asiakasosallisuus-toimintamalli-asiakkaiden-kokemukset-ja-palaute-otetaan-huomioon/kehittamisen-polku

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2024-2026. 2024. https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2025/02/Omavalvontaohjelma-2024-2026-2.1.pdf

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivut. https://itauusimaa.fi/

Kuntaliitto. Vaikuttamistoimielimet. https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Vaikuttamistoimielimet_p%C3%A4ivitetty2024.pdf

Laki hyvinvointialueesta 611/2021. https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210611

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812

Sihvo, Sinikka & Isola, Anna-Maria & Kivipelto, Minna & Linnanmäki, Eila & Lyytikäinen, Merja & Sainio, Salla 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Suomen perustuslaki 731/1999. https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/1999/731

Sosiaalihuoltolaki 130/2014. https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301

Työterveyslaitos. Asiakasosallisuus sotessa. https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa

THL. Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveyspalveluissa

LIITE 1: Osallisuuden sanastoa

Avoimet teemaverkostot

Järjestöjen kumppanuuspöydän alaisuudessa toimivia avoimia verkostoja, jotka kokoavat yhteen saman teeman parissa toimivia järjestöjä ja muita toimijoita. Verkostot mahdollistavat järjestöjen ja hyvinvointialueen välisen tiedonvaihdon, yhteistyön ja vaikuttamisen.

- Lisätietoa: https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-meista/jarjestoyhteistyo/jarjestojen-kumppanuuspoyta/

Asiakaskokemus

Asiakaskokemus syntyy asiakkaan odotusten ja todellisen kokemuksen vuorovaikutuksesta. Se muodostuu palvelupolun eri vaiheista ja kosketuspisteistä, kuten kohtaamisista, viestinnästä ja palvelun sujuvuudesta. Hyvä asiakaskokemus vahvistaa luottamusta, osallisuutta ja tyytyväisyyttä. Organisaation tulee tunnistaa merkityksellisimmät kosketuspisteet ja kehittää niitä tavoitteellisesti.

Asiakas-/asukasraati

Pysyvä tai määräaikainen ryhmä, joka koostuu alueen asukkaista tai palveluiden käyttäjistä. Raadit tuovat esiin kokemuksia ja kehitysehdotuksia palveluiden parantamiseksi.

Asukasfoorumi

Laajempi keskustelu- ja kuulemistilaisuus, jossa asukkaat voivat esittää näkemyksiään ja kysymyksiään hyvinvointialueen toiminnasta.

Asukaskehittämisryhmät

Pienempiä, usein pitkäkestoisia ryhmiä, joissa asukkaat ja ammattilaiset kehittävät yhdessä palveluita. Ryhmät voivat keskittyä tiettyyn palveluun tai asiakasryhmään.

Asukasilta

Vapaamuotoisempi tilaisuus, jossa asukkaat voivat tavata päättäjiä ja viranhaltijoita, keskustella ajankohtaisista asioista ja antaa palautetta.

Asukaspooli

Joustava osallistumismuoto, johon voi liittyä kuka tahansa kiinnostunut. Poolin jäsenet voivat osallistua kyselyihin, työpajoihin ja kehittämistyöhön oman kiinnostuksensa mukaan.

Erätauko

Rakentava keskustelumenetelmä, jossa tavoitteena on ymmärtää toisia ja aihetta paremmin – ei tehdä päätöksiä. Sopii erityisesti dialogin ja luottamuksen rakentamiseen.

- Lisätietoa: https://www.eratauko.fi/mika-eratauko/

Hyvinvointitarjotin

Verkkopohjainen alusta, joka kokoaa alueen hyvinvointia tukevat palvelut, tapahtumat ja toimijat yhteen lisätäkseen asukkaiden ja ammattilaisten tietoisuutta tarjolla olevista vaihtoehdoista.

- Lisätietoa: https://hyvinvointitarjotin.itauusimaa.fi/fi

Ideasalkku

Osa hyvinvointialueen projektien hallinnan työkalua (Hypergene portfolio), joka tukee projektien suunnittelua, toteutusta ja seurantaa. Ideasalkkuun voidaan kerätä erilaisia ideoita projekteista sekä tehdä alustavaa arviointia projektin tarpeellisuudesta sekä kannattavuudesta.

Järjestöjen kumppanuuspöytä (Itä-Uusimaa)

Edustuksellinen yhteistyöelin, joka kokoaa alueen järjestöjä ja toimii vuoropuhelukanavana hyvinvointialueen ja järjestöjen välillä. Tavoitteena on tuoda järjestöjen ääni mukaan kehittämiseen.

- Lisätietoa: https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-meista/jarjestoyhteistyo/jarjestojen-kumppanuuspoyta/

Kansalaisraadit

Satunnaisotannalla koottuja asukasryhmiä, jotka keskustelevat ja antavat suosituksia tietystä aiheesta. Tavoitteena on saada monipuolinen ja edustava näkemys päätöksenteon tueksi.

Kokemusasiantuntija

Kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta liittyen tiettyyn elämäntilanteeseen, sairauteen, vammaan tai asiakkuuteen palvelussa. Kokemus voi olla myös läheisen kautta koettua. Kokemusasiantuntijan ja asiakkaan väliset tapaamiset vahvistavat erityisesti asiakkaan kuulluksi tulemisen tunnetta. Kehittämistehtävissä kokemusasiantuntija pääsee vaikuttamaan tuodessaan ammattilaisille asukkaan ja asiakkaan näkökulmaa esille.

- Lisätietoa asukkaille hyvinvointialueen verkkosivuilta: Kokemusasiantuntijatoiminta
- Lisätietoa hyvinvointialueen ammattilaisille sisäisiltä verkkosivuilta: Kokemusasiantuntijatoiminta

Mitä sinulle kuuluu -kortti

Mitä sinulle kuuluu -kortti on Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella käytössä oleva työkalu, joka auttaa asukasta tai asiakasta pysähtymään oman hyvinvoinnin äärelle ja ottamaan mieltä askarruttavat asiat puheeksi ammattilaisen kanssa. Myös ammattilaiset voivat hyödyntää korttia asiakastyön tukena.

Osallistuva budjetointi

Menetelmä, jossa asukkaat voivat ehdottaa ja äänestää, mihin osa hyvinvointialueen budjetista käytetään. Lisää läpinäkyvyyttä ja asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia.

Rakenteellinen sosiaalityö

Rakenteellinen sosiaalityö on sosiaalihuollon lakisääteinen tehtävä, jossa asiakastyöhön perustuvaa tietoa hyödynnetään palvelujen ja toimintaympäristöjen kehittämisessä sekä päätöksenteossa, jotta voidaan vaikuttaa hyvinvointia heikentäviin rakenteisiin ja edistää osallisuutta.

Sosiaalinen raportointi

Sosiaalinen raportointi on yksi rakenteellisen sosiaalityön tiedon tuottamisen menetelmistä. Sosiaalihuollossa asiakastyössä syntyvää tietoa kerätään systemaattisesti ja raportoidaan, jolloin asiakkaiden arjen ilmiöt ja epäkohdat tulevat näkyviksi. Siinä voidaan hyödyntää sosiaalihuollon tietolähteiden ja asiantuntijuuden ohella myös muiden toimijoiden tietolähteitä ja asiantuntijuutta.

Vaaratapahtumailmoitus

Vaaratapahtumasta ilmoittamalla asiakas/potilas osallistuu aktiivisesti palvelun laadun ja turvallisuuden kehittämiseen. Vaaratapahtumasta ilmoittaminen tarjoaa kanavan, jossa asiakkaan/potilaan ääni tulee kuulluksi, luottamus palvelujärjestelmään voi lisääntyä ja kokemus siitä, että asiakkaan/potilaan näkemyksellä on merkitystä voi vahvistua. Asiakkaan/potilaan ilmoitus ja havainnot voivat johtaa konkreettisiin muutoksiin toiminnassa, joka tekee asiakkaista/potilaista osallisia palveluiden kehittämisessä.

Vaikuttamistoimielimet

Lakisääteisiä elimiä, kuten nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto. Ne tuovat esiin kohderyhmiensä näkemyksiä ja osallistuvat päätöksenteon valmisteluun.

- Lisätietoa: https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Vaikuttamistoimielimet_p%C3%A4ivitetty2024.pdf

Vaikutusten ennakkoarviointi (EVA)

Menetelmä, jolla arvioidaan päätösten vaikutuksia eri väestöryhmiin, talouteen, ympäristöön ja palveluihin ennen päätöksentekoa. Tukee kestävää ja tietoon perustuvaa päätöksentekoa.

- Lisätietoa: https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/paatosten-vaikutusten-ennakkoarviointi/esimerkkeja-ennakkoarviointien-toteutuksista

Yhteiskehittäminen ja palvelumuotoilu

Asukkaat, ammattilaiset ja muut sidosryhmät kehittävät yhdessä palveluita käyttäjälähtöisesti. Palvelumuotoilu tuo mukaan visuaalisia ja osallistavia menetelmiä.

LIITE 2: Usein kysytyt kysymykset osallisuudesta

1. Onko kaikki vuorovaikutus osallisuutta?

- Ei välttämättä. Vuorovaikutus on osallisuuden edellytys, mutta osallisuus edellyttää myös kokemusta merkityksellisyydestä, vaikutusmahdollisuuksista ja kuulluksi tulemisesta. Pelkkä vuorovaikutus ei riitä, jos se ei ole tasavertaista tai vaikuttavaa.

2. Mikä on osallisuuden vastakohta?

- Osallisuuden vastakohta voisi olla ulkopuolisuus, passiivisuus tai syrjäytyminen. Se tarkoittaa tilannetta, jossa yksilö ei koe voivansa vaikuttaa tai tulla kuulluksi.

3. Miten toisen ihmisen osallisuuden kokemusta voi arvioida?

- Parhaiten kysymällä suoraan henkilöltä itseltään. Osallisuus on subjektiivinen kokemus, joten ulkopuolinen arvio voi olla rajallinen. Kyselyt, keskustelut ja havainnointi voivat tukea arviointia.

4. Onko osallistaminen hyvä termi?

- Osallistaminen voi kuulostaa ylhäältä alaspäin suuntautuvalta toiminnalta. Parempia termejä voivat olla esimerkiksi "mahdollistaminen", "yhdessä tekeminen" tai "osallisuuden tukeminen", jotka korostavat yksilön aktiivista roolia.

5. Miten voidaan varmistaa kaikkien, esimerkiksi alueen asukkaiden, osallisuus?

- Tarvitaan monikanavaisia ja saavutettavia osallistumisen tapoja, kuten digitaalisia alustoja, kasvokkaisia kohtaamisia ja kohdennettuja toimia eri ryhmille. Tärkeää on myös jatkuva arviointi ja kehittäminen.

6. Missä menee osallisuuden ja viranomaistoiminnan raja?

- Osallisuus ei tarkoita päätöksenteon siirtämistä, vaan mahdollisuutta vaikuttaa ja tulla kuulluksi. Viranomaisilla on vastuu päätöksistä, mutta osallisuus voi rikastuttaa ja oikeuttaa niitä.

7. Minkä verran ihmiset oikeasti voivat vaikuttaa?

- Vaikutusmahdollisuudet vaihtelevat tilanteen, rakenteiden ja yksilön resurssien mukaan. Tärkeää on tehdä vaikuttamisen mahdollisuudet näkyviksi ja aidosti toimiviksi. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta löydät lisätietoa vaikuttamisen mahdollisuuksista, kuten vaikuttamistoimielimistä, palautteen antamisesta ja aloitteen tekemisestä. (Itä-Uudenmaan hyvinvointialue)

8. Vaikuttaako säästöpaineet osallisuuteen?

- Säästöpaineet saattavat rajoittaa resursseja osallisuustoimintaan, mutta osallisuutta tukevia menetelmiä on mahdollista hyödyntää myös matalin kustannuksin. Osallisuus tuottaa myös usein säästöjä pitkällä aikavälillä, kun palvelut vastaavat paremmin tarpeisiin.

9. Otetaanko minut vakavasti?

- Tämä on keskeinen osallisuuden kysymys. Osallisuus toteutuu vain, jos ihmiset kokevat tulevansa kuulluiksi ja arvostetuiksi. Luottamus ja avoimuus ovat avainasemassa. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosääntö tukee tätä periaatetta velvoittamalla alueen huolehtimaan asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista sekä avoimesta viestinnästä.

10. Mitä jos työntekijää ei kiinnosta osallisuus?

- Työntekijällä on velvollisuus noudattaa työyksikkönsä määrittelemiä toimintakäytäntöjä esim. osallisuuden toteuttamisessa.
- Esihenkilön on tärkeää ymmärtää, miksi kiinnostus puuttuu – taustalla voi olla kokemuksia näennäisosallisuudesta tai epäluottamusta. Tarvitaan motivaation ja merkityksellisyyden rakentamista.

11. Yltääkö ääneni tarvittaville tahoille asti?

- Osallisuuden toteutumisessa on tärkeää varmistaa, että palaute ja ideat todella tavoittavat päätöksentekijät. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on mahdollista antaa palautetta, tehdä aloitteita ja muita ilmoituksia. Näitä rakenteita kehitetään jatkuvasti mm. osallisuusohjelman avulla.

12. Miten osallisuus saadaan toteutumaan todellisessa elämässä?

- Käytännön toimet, kuten yhteiskehittäminen, osallistavat palvelumuotoilut ja arjen kohtaamiset, ovat avainasemassa. Tarvitaan myös johdon sitoutumista ja rakenteellista tukea, kuten osallisuusohjelma.

13. Onko kaikilla halua vaikuttaa itseään koskeviin asioihin?

- Ei aina. Huonot kokemukset voivat heikentää luottamusta. Osallisuutta tulee rakentaa turvallisesti ja yksilön ehdoilla.

14. Tuleeko osallisuus koskaan valmiiksi?

- Ei. Osallisuus on jatkuva prosessi, joka kehittyy yhteiskunnan, rakenteiden ja ihmisten mukana.

15. Miten tukea haasteellisessa elämäntilanteessa olevien osallisuutta, kun henkilö ei itse usko vaikuttamisen mahdollisuuksiinsa/osallisuuteensa?

- Tarvitaan yksilöllistä tukea, luottamuksen rakentamista ja konkreettisia kokemuksia vaikuttamisesta. Myös vertaistuki, kuten kokemusasiantuntijan tuki, voi olla tärkeä.

16. Voiko edellyttää, että esimerkiksi kaikilla hyvinvointialueen työntekijöillä on sama ymmärrys osallisuudesta?

- Yhteinen perusta on tärkeä, mutta ymmärrys voi vaihdella roolin ja kokemuksen mukaan. Koulutus ja yhteinen keskustelu tukevat yhteistä näkemystä.

17. Jos on kiire, niin miten osallisuutta voi toteuttaa?

- Osallisuus voi toteutua myös pienin keinoin, kuten kuuntelemalla ja keräämällä palautetta. Osallisuuden vahvistamiseen tarvitaan joustavia ja arkeen sopivia tapoja.

18. Onko osallisuuden toteutuminen organisaation vai yksilön vastuulla?

- Molempien. Organisaation tehtävä on luoda rakenteet ja kulttuuri, jotka mahdollistavat osallistumisen. Yksilön rooli on käyttää näitä mahdollisuuksia aktiivisesti, tuoda oma näkökulmansa esiin ja edistää avoimuutta ja yhteistyötä.

19. Onko kaikessa oltava osallisuutta?

- Ei välttämättä. Joissain tilanteissa päätöksenteko voi olla nopeampaa ilman laajaa osallistamista, mutta osallisuus tulisi olla lähtökohtana aina kun se on mahdollista ja tarkoituksenmukaista.

20. Onko asukkaan tai asiakkaan pakko osallistua, jos ei halua?

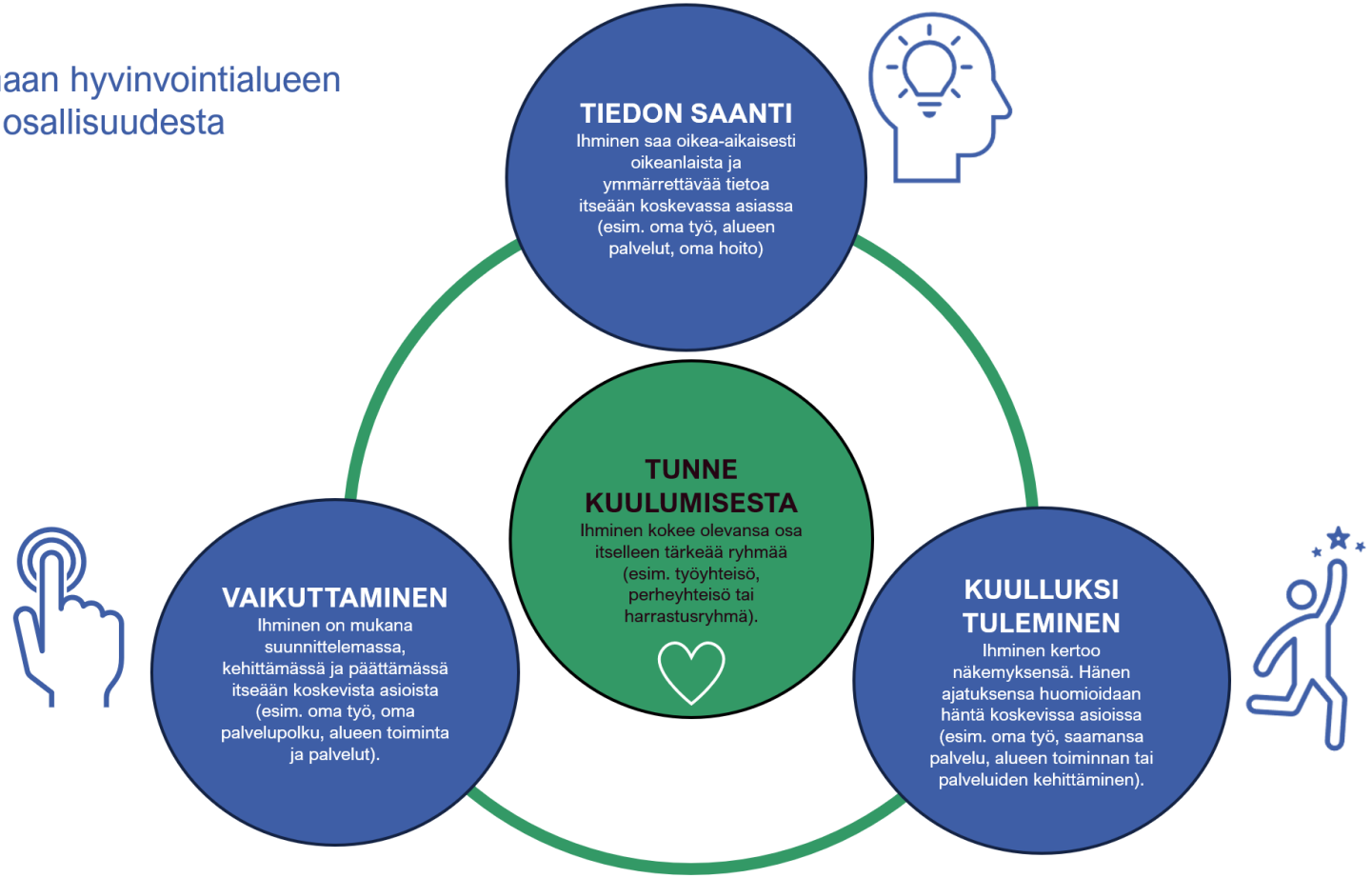
- Ei. Osallisuus perustuu vapaaehtoisuuteen. Jokaisella on oikeus olla osallistumatta.

21. Miten välttää näennäisosallisuus?

- Aito osallisuus edellyttää, että osallistumisella on vaikutusta. On tärkeää viestiä, miten osallistuminen vaikuttaa ja varmistaa, että palaute otetaan huomioon.

LIITE 3: Osallisuuden johtamisen lähtökohta

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen määritelmä osallisuudesta



Edellytykset osallisuuden toteutumiselle:
Saavutettavuus, esteettömyys, luottamus, huomioiminen, kunnioitus, arvostus ja empatia

Herätys osallisuuteen

1. Itä-Uudenmaan alueella on jo paljon hyvää osallisuuden näkökulmasta

- Pieni alue mahdollistaa ketterät toimintatavat
  - Johtajat ja esihenkilöt ovat saavutettavissa työntekijöille: heitä nähdään töissä, heihin saa olla yhteydessä ja vuoropuhelu arjessa toimii.
  - Tieto liikkuu ruohonjuuritasolta johtoon ja toisin päin.
  - Alueella on hyvin toimivat verkostot, ihmiset tuntevat toisensa.
- Työntekijöillä on tunne siitä, että johto ja esihenkilöt arvostavat työntekijöitä ja heidän asiantuntemustaan. Työntekijöihin luotetaan ja heidät otetaan mukaan työn kehittämiseen.
- Osallisuuden toimintatapoja ja rakenteita on jo olemassa: esim. asiakaspalautteet, asukaskokoukset, kokemusasiantuntijat, yhteistyö eri sidosryhmien kanssa ja vaikuttamistoimielinten toiminta.
  - Hanketyössä on kertynyt kokemusta asiakkaiden ja asukkaiden kanssa yhteiskehittämisestä.
- Alueella on paljon viestintä- ja tiedotuskanavia. Sisäisesti ja ulkoisesti viestitään täysin kaksikielisesti ja alueen palvelusivut on selkokielistetty.
- Alueen johto pitää osallisuutta tärkeänä.

On tärkeä tunnistaa, että tätä hyvää toimintaa jo on, ja juurruttaa sitä myös sinne, missä se ei vielä toteudu.

2. Osallisuus voi tehostaa toimintaa ja lisätä kaikkien hyvinvointia

- Mahdollisuus olla mukana kehittämässä omaa työtään **lisää työntekijöiden työhyvinvointia.**
- Osallisuus tuo **säästöjä**
  - Kun asiakkaat tulevat kuulluiksi, he sitoutuvat paremmin hoitoon ja palveluihin. Tällöin myös häiriökysyntä usein vähenee.
  - Hankintojen ja palveluiden kohdentaminen paranee, kun asiakkaat osallistuvat palveluiden suunnitteluun.
- Osallisuuden menetelmillä voidaan mahdollistaa **resurssiviisaasti** eri ihmisryhmien osallisuus.

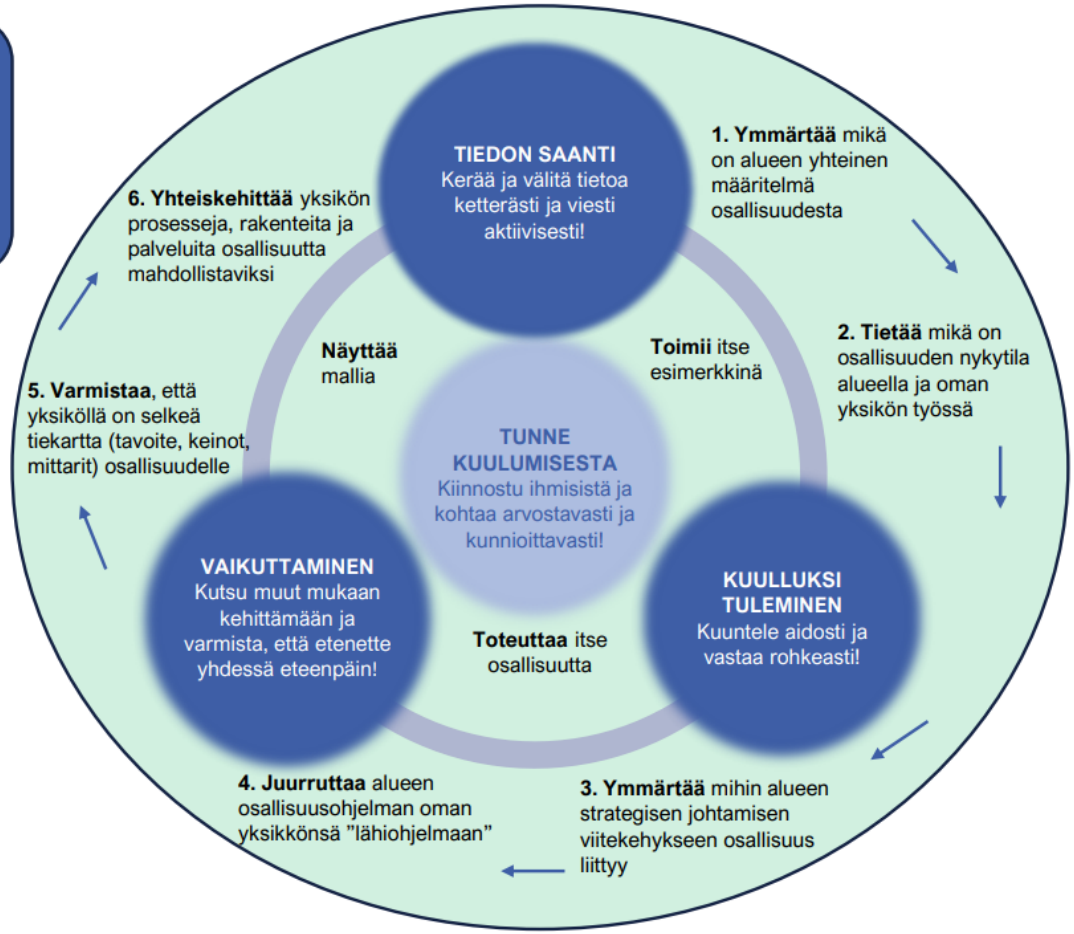
3. Jokainen esihenkilö ja johtaja voi edistää osallisuutta

- Osallisuuden edistäminen ei vaadi tietynlaista ihmistyyppiä tai syvää osaamista osallisuudesta: Jokainen johtaja voi varmistaa osallisuuden toteutumisen
  - arvostavalla kohtaamisella
  - oleellisen ja oikea-aikaisen tiedon antamisella
  - kuuntelemalla työntekijöitä ja alueen asiakkaita ja asukkaita
  - yksin tekemisen sijaan ottamalla kehittämistyöhön mukaan niin työntekijät kuin alueen asukkaat ja asiakkaat.
- Osallisuuden toimintatapoja voi kuka tahansa esihenkilö tai johtaja toteuttaa osana omaa jokapäiväistä työtään.

Osallisuuden johtamisen lähtökohta

- **Soveltamisala:**
  - Osallisuuden johtamisen mallia voidaan soveltaa kaikilla vastuualueilla ja kaikissa yksiköissä. Se ei kuitenkaan sovellu ns. kriisitilanteiden (esim. pelastustehtävät) johtamismalliksi.
- **Valinnan mahdollisuus:**
  - Osallisuuden johtamisen mallin tarkoituksena ei ole, että kaikki sen osa-alueet pitää toteutua heti kaikessa alueen esihenkilö- ja johtamistyössä. Tärkeintä on, että jokainen esihenkilö ja johtaja tunnistaa mistä osallisuuden kehittäminen tulee juuri omassa johtamis- tai esihenkilötyössä aloittaa. Tämän mallin käyttöönotto ei edellytä osallisuuskoulutusta.
- **Osallisuuden johtamisessa on kolme tasoa:**
  1) **Pohja, jolle osallisuuden johtaminen rakentuu:**
     Hyvän johtamisen määritelmiä, joiden on tärkeä toteutua myös osallisuuden mahdollistumiseksi.
  2) **Osallisuuden strateginen johtaminen (uloin kehä):**
     1**) Ymmärtää** mikä on alueen yhteinen määritelmä osallisuudesta, 2) **Tietää** mikä on osallisuuden nykytila alueella ja oman yksikön työssä, 3) **Ymmärtää** mihin alueen strategisen johtamisen viitekehykseen osallisuus liittyy, 4) **Juurruttaa** alueen osallisuusohjelman oman yksikkönsä ”lähiohjelmaan”, 5) **Varmistaa**, että yksiköllä on selkeä tiekartta (tavoite, keinot, mittarit) osallisuudelle ja 6) **Yhteiskehittää** yksikön prosesseja, rakenteita ja palveluita osallisuutta mahdollistaviksi
  3) **Osallisuuden jokapäiväinen johtaminen (sisäinen kehä):**
     Toteuttaa osallisuuden neljää osa-aluetta jokapäiväisessä johtamisessaan: 1) **Tunne kuulumisesta**, 2) **Tiedon saanti**, 3) **Kuulluksi tuleminen** ja 4) **Vaikuttaminen**.

Osallisuuden johtamisen lähtökohta Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella



Pohja, jolle osallisuus rakentuu. Esihenkilö / johtaja…

- arvostaa työntekijän tekemää työtä
- huolehtii työntekijän jaksamisesta
- motivoi työntekijää
- antaa positiivista palautetta
- on työntekijän puolella
- luo työntekijöille mahdollisuuksia onnistua
- rekrytoi oikeanlaista osaamista
- "pitää mölyä asiakkaan puolesta"
- varmistaa toimivan palveluvalikoiman
- toimii ennakkoluulottomasti ja rohkeasti
- hyödyntää teknologiaa
- ymmärtää tuottavuuden näkökulman
- tunnistaa omat voimavaransa
- pitää itsestään huolta

LIITE 4: Osallisuusohjelman valmisteluun liittyvät haastattelut ja työpajat

TILAISUUS	OSALLISTUJAT	AJANKOHTA	AIHE
Yksilöhaastattelut	Hyvinvointialueen sisäinen osallisuusryhmä	marraskuu 2024	Osallisuus hyvinvointialueella (nykytila ja kehittäminen)
Yksilöhaastattelut	Hyvinvointialueen johtoryhmän jäsenet	marras-joulukuu 2024	Osallisuus hyvinvointialueella (nykytila ja kehittämine), osallisuuden johtaminen
Työpaja	Edustajat sosiaali- ja terveyspalveluista (työntekijöitä ja esihenkilöitä), järjestöjen kumppanuuspöydästä sekä kokemusasiantuntijoista	6.3.2024	Osallisuuden kokemukseen vaikuttavat tekijät, osallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa
Työpaja	Ikääntyneiden osallisuusraati: Kuntien, seurakunnan ja hyvinvointialueen työntekijät/ esihenkilöt, järjestöedustajat, Ikääntyneet asukkaat.	18.3.2025	Osallisuuden kokemus ja unelmien palvelupolku
Työpaja	Edustajat vaikuttamistoimielimistä, kehittäminen ja yhteistyö -lautakunnasta sekä kokemusasiantuntijoista	24.3.2025	Osallisuuden kokemus ja unelmien palvelupolku
Työpaja	Pelastustoimen työntekijät ja päällikkö	25.3.2025	Osallisuuden kokemukseen vaikuttavat tekijät, osallisuuden johtaminen pelastustoimessa.
PopUp-työpaja, Loviisan sosiaali- ja terveysasema	Asukkaat, asiakkaat ja henkilöstö	8.4.2025	Osallisuuden määritelmä, osallisuuden kokemus ja osallisuuden kehittäminen
PopUp-työpaja, Nikkilän sosiaali- ja terveysasema	Asukkaat, asiakkaat ja henkilöstö	9.4.2025	Osallisuuden määritelmä, osallisuuden kokemus ja kehittäminen