

Osallisuussuunnitelma kaudelle 2023-2025

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala

Helsinki

Kuva: Maija Astikainen /
Helsingin kaupunki



Sisällys

1. Osallisuuden edistäminen Helsingin kaupungilla

- Osallisuussuunnitelmat osana kaupungin osallisuustyötä
- Osallisuussuunnitelmien toimeenpano ja tehtäväjako
- Osallisuus ja vuosien 2023-2025 painopisteet

2. Osallisuus sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla

- Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan osallisuutta ohjaavat periaatteet
- Mitä osallisuus tarkoittaa?
- Osallisuuden rakenteet sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla
- Esimerkkejä osallisuuden toteuttamisesta toimialalla

3. Osallisuuden painopisteet ja tavoitteet 2023-2025

- Kaupunkiyhteiset ja toimialakohtaiset toimenpiteet sekä niiden arviointi
- Osallisuuskokemuksen vahvistaminen
- Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen
- Moniäänisyyden vahvistaminen



Osa 1: **Osallisuuden edistäminen Helsingin kaupungilla**

Toimialojen osallisuus- suunnitelmat osana kaupungin osallisuustyötä

Kaupungin neljä toimialaa laativat toimialakohtaiset osallisuussuunnitelmat, joihin kootaan tavoitteet ja toimenpiteet asukkaiden osallisuuden vahvistamiselle strategiakausittain.

Strategiakaudella 2017–2021 toimialojen osallisuussuunnitelmilla arvioitiin oleva merkittävä rooli Helsingin kaupungin osallisuustyössä, koska suunnitelmissa kuvataan, kuinka osallisuustyö jalkautetaan kaikkiin toimialan palvelutasoihin.

Osallisuussuunnitelman laadinnan lähtökohtana on, että osallisuuden edistäminen on jokaisen työntekijän työtehtäviin kuuluva keskeinen osa.

Osallisuus- ja vuorovaikutusmalli korostaa osallisuuden kytkeytymistä kaikkeen toimintaamme.

Helsingin osallisuuden periaatteet

Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen
ja asiantuntijuuden hyödyntäminen

Omaehtoisen toiminnan
mahdollistaminen

Yhdenvertaisten
osallistumismahdollisuuksien
luominen

Osallisuussuunnitelmien toimeenpano ja tehtäväjako



Toimialojen yhteinen osallisuuden määritelmä ja painopisteet 2023-2025

Osallisuus

Osallisuus on kuulumista ja kuulluksi tulemistä

Osallisuus on sitä, että ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta. Hän tulee kuulluksi itsenään ja voi vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin.

Osallisuus merkitsee mukana oloa, vaikuttamista sekä huolenpitoa ja yhteisesti rakennetusta hyvinvoinnista osalliseksi pääsemistä.

Painopisteet 2023-2025



Osallisuuskokemuksen vahvistaminen



Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen



Moniäänisyyden vahvistaminen

Osa 2:

Osallisuus sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan osallisuutta ohjaavat periaatteet

- [Kuntalaki](#) ja [Laki hyvinvointialueesta](#) määrittelevät asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet samansisältöisesti:
 - Asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa toimintaan. Valtuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista sekä menetelmistä. (Kuntalaki 22 § ja Laki hyvinvointialueesta 29 §)
- Lisäksi lainsäädäntö velvoittaa huolehtimaan nuorten, ikääntyneiden ja vammaisten osallistumisoikeudesta asettamalla vaikuttamistoimielimet näille ryhmille.
- Toimialan osallisuustyötä ohjaa myös [palvelustrategia](#).
- [Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian](#) yksi tavoitteista on lisätä osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi.
- Osallisuuden edistämiseen velvoitetaan myös monessa muussa toimialamme työtä ohjaavassa laissa.

Osallisuuden rakenteet sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla

Apulaispormestari	Vastaa toimialan osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta. (Hallintosääntö 9 luku, § 2)
Lautakunta	Vahvistaa osallisuussuunnitelman ja raportoi osallisuuden toteutumisesta kaupunkistrategian arvioinnin yhteydessä valtuustokauden puolivälissä.
Johtoryhmä	Seuraa osallisuussuunnitelman toteutumista ja hyväksyy suunnitelman raportoitavaksi lautakunnalle.
Osallisuus- ja vuorovaikutus- yksikkö / hallinto	Valmistelelee osallisuussuunnitelman, seuraa sekä raportoi osallisuuden toteutumista johdolle sekä tukee toimialan osallisuustyötä.
Osallisuusverkosto ja asiakaskokemusverkosto	Vahvistaa henkilöstön osaamista, tiedonkulkua ja yhteistyötä toimialalla osallisuuteen ja asiakaskokemukseen liittyen.
Palveluiden omat osallisuusverkostot ja ryhmät	Tukevat ja toteuttavat palveluiden osallisuustyötä.

Esimerkkejä osallisuuden toteuttamisesta sotepe-toimialalla

Aidoilla
kohtaamisilla

Keräämällä
palautetta

Kyselyillä ja
tutkimuksilla

Viestinnällä ja
neuvonnalla

Tuottamalla raportteja
sosiaalisista ilmiöistä

Mittaamalla ja
hyödyntämällä
asiakaskokemusta

Asukas- ja
verkkotilaisuuksilla

Työpajoilla

Asiakasraadeilla

Erätauko-
keskusteluilla

Yhteistyöllä
vanhus-, vammais- ja
nuorisoneuvostojen
kanssa

Tekemällä
yhteistyötä
järjestöjen kanssa

Vapaaehtois-
toiminnalla

Vertais- ja kokemus-
asiantuntija-
toiminnalla

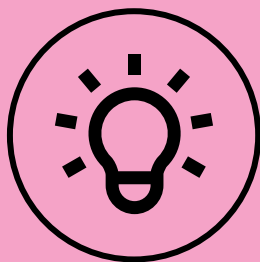
Kattavilla
yhteistyöverkostoilla

Mahdollistamalla
oma- ja itsehoito

Antamalla tiloja
yhteisöjen käyttöön

Osa 3: Osallisuuden painopisteet ja tavoitteet 2023-2025

Kaupunkiyhteiset ja toimialakohtaiset
toimenpiteet sekä niiden arviointi



Helsinki



Kuva: Jussi Hellsten /
Helsingin kaupunki

Kooste osallisuuden toimenpiteistä 2023-2025

Osallisuuden painopiste	 Osallisuuskokemuksen vahvistaminen	 Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen	 Moniäänisyyden vahvistaminen
Kaupunkiyhteiset toimenpiteet	• Parannamme asiakasymmärrystä ja kaupunkilaisten asiantuntemuksen hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä. • Hyödynnämme digitaalisia vuorovaikutusvälineiden käyttöä. • Kokeilemme osallisuuden kokemusta mittaavia työkaluja ja huomioimme niiden tulokset kehittämisessä.	• Jaamme tietoa osallisuudesta koko henkilöstölle. • Teemme osallisuuden suunnitteluun kaupunkiyhteisen työvälineen. • Suunnittelemme kaupungin henkilöstölle suunnatun osallisuuden peruskoulutuksen.	• Vahvistamme selkeäkielistä viestintää ja vuorovaikutusta sekä selkokielisyyttä. • Kokoamme ja kehitämme kaupunkiyhteisiä kuulemisen tapoja erilaisille kaupunkilaisille. • Luomme yhteisiä tapoja arvioida lasten ja nuorten, vieraskielisten sekä ikääntyneiden osallisuuden vahvistamista kaupunkitasoisten suunnitelmien mukaisesti.
Toimialakohtaiset toimenpiteet	• Kehitämme toimialan asiakaspalauteprosessia ja asiakaspalautteen järjestelmällistä keräämistä. • Kehitämme toimialan osallisuusviestintää ja kaupungin Osallistu ja vaikuta -verkkosivuja. • Varmistamme asiakkaiden mahdollisuuden osallistua palvelujen kehittämiseen. • Vahvistamme yhdenvertaisen osallisuuden toteutumista toimialalla.	• Tuotamme tietoa osallisuudesta ja siihen liittyvistä toimintatavoista, menetelmistä sekä tuesta toimialan työntekijöille intraan. • Vahvistamme toimialan työntekijöiden osaamista ja yhteistyötä osallisuusverkoston sekä asiakaskokemusverkoston toiminnalla. • Toteutamme osallisuuden tila -kyselyn. • Lisäämme työntekijöiden osallisuusosaamista koulutuksilla.	• Tuemme erilaisuuden huomioimista ja yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien toteutumista toimialalla. • Vahvistamme kokemusasiantuntijatoimintaa ja raateja. • Vahvistamme lasten ja nuorten osallisuutta.

Osallisuuskokemuksen vahvistaminen



Tavoitteenamme on, että kaupunkilaisen kokemus kuulumisesta ja kuulluksi tulemisesta vahvistuu. Osallisuuskokemuksen vahvistaminen syntyy kohtaamisesta ja toista arvostavasta oikea-aikaisesta vuorovaikutuksesta. Kaupunkilainen kokee pystyvänsä edistämään itselle tärkeitä asioita kaupungissa, ja hänen osallistumismahdollisuutensa huomioidaan arjen toiminnassa ja palveluissa. Kaupunkilainen myös saa tietoa ja ymmärtää vaikuttamisen mahdollisuudet. Kaupunkilaisen asiakaskokemus ohjaa palvelujemme kehittämistä.

Madallamme ja poistamme osallisuuden esteitä. Kaupunkilainen voi osallistua eri tavoin: saada tietoa, olla mukana suunnittelussa, osallistua päätöksentekoon tai olla aktiivisena toimijana. Panostamme haavoittuvassa asemassa olevien osallisuuden kokemuksen syntymiseen.

Kaupunkiyhteiset toimenpiteet	Toimenpiteiden seuranta
Parannamme asiakasymmärrystä ja kaupunkilaisten asiantuntemuksen hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä ja osallisuuden kokemuksen vahvistamisessa. Viestimme aktiivisesti, millaista tietoa kaupunkilaisilta on kerätty ja mitä tiedolla tehdään. Kehitämme palveluita yhdessä kaupunkilaisten kanssa ja hyödynnämme tietoa päivittäisessä johtamisessa ja palvelujen kehittämisessä.	➤ Keskeisiä teemoja kehitetty tiedon pohjalta: kyllä/ei. Näistä on viestitty kaupunkilaisille: kyllä/ei.
Hyödynnämme digitaalisten vuorovaikutusvälineiden käyttöä. Varmistamme, että meillä on käytössä soveltuvat digitaaliset vuorovaikutusmenetelmät kaupunkilaisten osallistumiskokemuksen vahvistamiseksi.	➤ Digitaalisten vuorovaikutusvälineiden käyttö on lisääntynyt: kyllä/ei.
Kokeilemme kaupunkilaisten osallisuuden kokemusta mittaavia työkaluja ja huomioimme niiden tulokset osallisuuden edistämisen kehittämisessä. Arvioimme kaupunkilaisen osallistumisen kokemuksen muutosta pilotoiden kokemusta mittaavia työkaluja muutamassa osallistumisen prosessissa.	➤ Osallisuusindikaattoria on hyödynnetty uudella tavalla: kyllä/ei. Asiakaskyselyjen tuloksia on hyödynnetty osallisuuden edistämisen kehittämisessä: kyllä/ei.

Osallisuuskokemuksen vahvistaminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla



Toimialakohtaiset toimenpiteet	Toimenpiteiden seuranta
Kehitämme toimialan asiakaspalauteprosessia ja asiakaspalautteen järjestelmällistä keräämistä. Palauteprosessi on asiakkaille sujuva, ja heidän äänensä tulee kuuluviin.	Asiakaspalautetta kerätään toimialan sote-palveluiden kaikissa palvelukokonaisuuksissa: kyllä/ei. ➤ Kansallisen asiakaspalautteen keruun mittariston käyttöönotto on aloitettu: kyllä/ei. Palautteista 70 % käsitellään viiden työpäivän sisällä.
Kehitämme toimialan osallisuusviestintää ja kaupungin Osallistu ja vaikuta -verkkosivuja. Kuntalaisille on verkkosivuilla tarjolla ajankohtaista ja hyödyllistä tietoa osallistumismahdollisuuksista ja osallisuudesta.	➤ Suunnitelman mukaiset sisällöt on tuotettu verkkosivuille: kyllä/ei. Osallisuusviestintä on suunniteltua: kyllä/ei. Seurataan verkkosivujen analytiikkaa ja käyntimääriä.
Varmistamme asiakkaiden mahdollisuuden osallistua palvelujen kehittämiseen. Huomioimme asiakkaiden osallisuuden jo suunnitelmavaiheessa merkittävässä kehittämishankkeissa, kuten tilahankkeissa ja digipalveluiden kehittämisessä. Tuotamme suunnitelmapohjan ja tukimateriaalia. Kehittämishankkeissa kuuntelemme asukkaita ja tuotamme asiakaskokemustietoa sekä vahvistamme asukkaiden osallisuuskokemusta.	➤ Viestintä- ja osallisuussuunnitelmapohja ja tukimateriaalia on tuotettu: kyllä/ei. Hankkeisiin on tehty viestintä- ja osallisuussuunnitelma: kyllä/ei.

Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen



Tavoitteenamme on, että työntekijät kaikkialla kaupungilla tunnistavat osallisuuden merkityksen ja sen mahdollisuudet omassa työssään. Käsitys osallisuudesta ja sen toteutustavoista on selkeää kaikilla toimialoilla, sekä johdolla että työntekijöillä. Osallisuus käsitetään tiiviiksi osaksi omaa työtämme.

Osallisuustieto ja moninaisuuden ymmärtäminen kaupungissa vahvistuu. Edistämme osallisuuden toteutumista johtamisella ja sitoutumisella sekä riittävillä resursseilla ja oikeanlaisilla menetelmillä. Osallisuus ja sen edistäminen on osa arjen työtä ja kuuluu kaikille.

Kaupunkiyhteiset toimenpiteet	Toimenpiteiden seuranta
Jaamme tietoa osallisuudesta koko henkilöstölle. Sanoitamme osallisuuden moninaisuutta kaupungissa ja eri toimialoilla sekä kuvaamme kaupunkitasoisia osallisuuspalveluita kaupungin yhteiseen intraan.	 Osallisuuden intranet-sivut on päivitetty: kyllä/ei.
Teemme osallisuuden suunnitteluun kaupunkiyhteisen työvälineen. Osallisuuden suunnittelun työväline voi sisältää mm. muisti-/tarkistuslistan, joka auttaa huomioimaan osallisuuden menetelmät ja tason, sekä ohjeet ja vinkit osallisuuden toteuttamiseen eri tilanteissa (esim. yhtenäiset käytänteet verkkoasukastilaisuuden järjestämiseen ja tallenteen jakoon tietosuojalainsäädännön mukaisesti).	 Osallisuuden suunnittelun työväline on tehty: kyllä/ei. Suunnittelun työväline on pilotoitu: kyllä/ei.
Suunnittelemme kaupungin henkilöstölle suunnatun osallisuuden peruskoulutuksen. Kanslia vastaa koulutuksen peruspaketin kokoamisesta ja jokainen toimiala tuottaa pakettiin oman osuuden.	 Koulutussuunnitelma on tehty: kyllä/ei. Koulutus on pilotoitu: kyllä/ei.

Osallisuusosaamisen ja -ymmärryksen vahvistaminen toimialalla



Toimialakohtaiset toimenpiteet	Toimenpiteiden seuranta
Tuotamme tietoa osallisuudesta ja siihen liittyvistä toimintatavoista, menetelmistä sekä tuesta toimialan työntekijöille intraan. Viemme intraan uusia sisältöjä ja kehitämme sivujen tunnettuutta ja materiaalien hyödyntämistä. Materiaali tukee osallisuuden toteuttamista palveluissa.	Intraan tuotettu uutta sisältöä osallisuudesta: kyllä/ei. Intran sisältöjä esitelty toimialalla: kyllä/ei. Palaute intrasisällöistä osallisuuden tila-kyselyssä.
Vahvistamme toimialan työntekijöiden osaamista ja yhteistyötä osallisuusverkoston sekä asiakaskokemusverkoston toiminnalla. Verkostoissa nostamme esiin osallisuustyön ja asiakaskokemustyön kokemuksia ja konkretiaa.	Verkostotapaamisia järjestetty: 3-4/vuosi. Verkosto-osallistujilta kerätty palaute, tyytyväisyys vähintään 4.
Toteutamme osallisuuden tila –kyselyn. Kyselyllä selvitämme työntekijöiden osallisuusosaamista ja tämän hetken osallisuustyötä. Toteutamme kyselyn syksyllä 2023 ja 2025.	Kysely toteutettu: kyllä/ei.
Lisäämme työntekijöiden osallisuusosaamista koulutuksilla. Hyödynnämme toimialan ja kanslian järjestämät koulutukset. Koulutuksilla tuemme osallisuussuunnitelman mukaista työtä sekä vastaamme muihin ajankohtaisiin tarpeisiin.	Koulutussuunnitelmat tehty yhdessä osaamisen kehittämisen yksikön kanssa: kyllä/ei. Koulutuksista kerätty palaute, tyytyväisyys vähintään 4.

Moniäänisyyden vahvistaminen



Tavoitteenamme on, että kaupunkilaisten moniäänisyyden huomioiminen on kaupungin tapa toimia. Tarjoamme erilaisia osallistumisvaihtoehtoja siellä, missä ihmiset ovat. Huomioimme erityisesti heikoimmassa asemassa olevat kaupunkilaiset. Pyrimme tavoittamaan aktiivisesti eri väestöryhmiä myös erilaisten yhteisöjen ja järjestöjen kautta. Tieto ohjaa toimintaamme.

Vahvistamme moniäänisyyttä myös viestinnässä selkeän kielen, monikielisyyden ja monikanavaisuuden kautta. Toimintamme on läpinäkyvää ja kaupunkilainen saa tietoa kaupungin päätöksistä ja linjauksista. Tunnistamme hyvissä ajoin, keitä päätökset koskevat, ja edistämme dialogisuutta kaupunkilaisten kanssa huomioiden erilaiset väestöryhmät.

Kaupunkiyhteiset toimenpiteet

Vahvistamme selkeäkielistä viestintää ja vuorovaikutusta sekä panostamme myös selkokielisyyteen.

Lisäämme henkilöstön osaamista selkeäkielisyydestä sekä hyödynnämme kaupunkilaisille suunnattua monikielistä viestintämateriaalia.

Toimenpiteiden seuranta



Osallisuuden ja vaikuttamisen monikielinen viestintämateriaali löytyy hel.fi-verkkosivuilta: kyllä/ei.

Henkilöstölle suunnattu selkeän kielen koulutus järjestetty: kyllä/ei.

Kokoamme ja kehitämme kaupunkiyhteisiä kuulemisen tapoja erilaisille väestöryhmille.

Jaamme aktiivisesti kertynyttä tietoa, kokemuksia eri hankkeista, kokeiluista ja tuotetuista materiaaleista moniäänisyyden vahvistamiseksi. Keräämme mm. lapsille ja nuorille, ikääntyville sekä Suomeen muuttaneille soveltuvia vuorovaikutuksen, kuulemisen ja osallistumisen tapoja.



Eri väestöryhmille soveltuvia kuulemisen tapoja on koottu intraan: kyllä/ei.

Luomme yhteisiä tapoja arvioida lasten ja nuorten, vieraskielisten ja ikääntyneiden osallisuuden vahvistamista kaupunkitasoisten suunnitelmien mukaisesti.

Säännöllisen osallisuus- ja vuorovaikutusmallin raportoinnin yhteydessä todetaan vieraskielisten ja ikääntyneiden osallistumista edistävät toimenpiteet yhtenäisellä raportointipohjalla. Lisäksi osallisuussuunnitelmien toimenpiteiden rinnalla toteutetaan lasten ja nuorten osallisuutta edistävää toimenpideohjelmia kaikilla toimialoilla.



Yhteinen raportointipohja osallistumista edistävästä toimenpiteistä on luotu: kyllä/ei.

Moniäänisyyden vahvistaminen toimialalla



Toimialakohtaiset toimenpiteet	Toimenpiteiden seuranta
Tuemme erilaisuuden huomioimista ja yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien toteutumista toimialalla. Toteutamme tukimateriaalia ja koulutusta yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Otamme käyttöön ohjeet tilaisuuksien saavutettavuuden ja tavoittavan viestinnän toteuttamiseksi. Vahvistamme yhteistyötä vaikuttamistoimielinten kanssa. Hyödynnämme uusia viestintäkanavia osallisuusviestinnässä.	Tukimateriaalia tai koulutuksia on toteutettu: kyllä/ei. Arvioidaan vuosittain vaikuttamistoimielinten kanssa tehtyä yhteistyötä.
Vahvistamme kokemusasiantuntijatoimintaa ja raateja. Luomme ja kehitämme toiminnan rakenteita. Tuemme moniäänisyyden toteutumista ja menetelmien monipuolista hyödyntämistä. Kokeilemme uusia menetelmiä.	Uusia kokemusasiantuntijuutta ja raatityötä hyödyntäviä työmuotoja kokeiltu ja otettu käyttöön: kyllä/ei. Kokemusasiantuntijatoiminnan ohjeet ja sopimukset päivitetty: kyllä/ei.
Vahvistamme lasten ja nuorten osallisuutta. Kehitämme ja otamme käyttöön keinoja lapsiystävälliseen palautteenkeruuseen. Järjestämme lapsille ja nuorille apulaispormestarin toimialailtoja. Arvioimme pilotteja ja kehitämme uusia toimenpiteitä. Toteutamme Lapsiystävällinen kunta -ohjelmaa.	Toimialaillat ovat toteutuneet suunnitellusti: kyllä/ei. Lasten ja nuorten osallisuuden kehittäminen suunniteltu: kyllä/ei.

Lue lisää osallisuudesta

- [Helsingin kaupungin Osallistu ja vaikuta -verkkosivusto](#)
- [Osallisuuden periaatteet kaupungin hallintosäännössä \(pdf\)](#)
- [Helsingin kaupungin osallisuus ja vuorovaikutusmalli](#)
- [Päätös Helsingin kaupungin osallisuusmallin toimeenpanosta ja rahoituksesta](#)
- [Osallisuus- ja vuorovaikutusmallin väliarviointiraportti 2019 \(pdf\)](#)
- [Strategiakauden 2017–2021 arviointi Helsingin kaupungin osallisuustyöstä \(pdf\)](#)
- [Helsingin kaupunkistrategia 2021-2025](#)
- [Päätös lasten ja nuorten vaikuttamisjärjestelmästä ja osallisuuden edistämisestä](#)
- [Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategia 2023–2025](#)

