

Sosiaali- ja terveystoimialan osallisuussuunnitelma 2018-2021

Helsinki

Toimivuus rakentuu tasa-arvolle, yhdenvertaisuudelle, vahvalle sosiaaliselle koheesiolle ja **avoimelle osallistavalle toimintatavalle**.

Helsingin toimintamalli perustuu mahdollisimman suureen **avoimuuteen** ja **läpinäkyvyyteen**. Helsinki on maailman johtava kaupunki julkisen tiedon avaamisessa ja sen hyödyntämisessä.

Kaupunki on kaikkia varten.
Kaupunkia rakennetaan **yhdessä**.

Toimivaa kaupunkia rakennetaan **luottamuksen** varaan.

...modernit osallisuuskäytännöt parantavat **väestöryhmien välistä ymmärrystä**, yhdenvertaisuutta ja palvelujen laatua.

Kaupunkilaisten ja yritysten luomat **jakamistalouden** uudet toimintamallit monimuotoistavat kaupunkia yhteisöllisesti ja taloudellisesti.

Asukas- ja käyttäjätyytyväisyys on kaupungin tuloksellisuuden keskeisimpiä mittareita.

Helsinki vahvistaa asemaansa osallisuuden ja avoimuuden kansainvälisenä edelläkävijänä.

Helsingissä otetaan käyttöön sähköinen asiointi mahdollisimman laajasti ja kerätään systemaattisesti **palautetta** sähköisesti.

Helsinki kehittää yhteen sovitettuja, vaikuttavia ja ihmiskasvoisia palveluja **yhdessä kaupunkilaisten kanssa**.

Helsinki tukee asukkaiden ja yhteisöjen **alueellista** oma-aloitteisuutta ja yhteistoimintaa.

Kaupunki varmistaa tuoreen organisaatiomuutoksen tavoitteiden, erityisesti asukaslähtöisyyden, **osallisuuden** ja kustannustehokkuuden toteutumisen sekä kaupunkikokonaisuuden ohjattavuuden paranemisen.

Helsinki on asukas- ja käyttäjälähtöinen kaupunki.

Helsingissä rakennetaan monipuolisia ja elinvoimaisia kaupunginosia kasvattamalla **asukkaiden vaikutusvaltaa** elinympäristönsä asioihin.

Päätöksentekomalleja ja palveluprosesseja tehostetaan ja **byrokratiaa kevennetään**. Helsinki on ensisijaisesti paikka ja yhteisö, ei virkakoneisto. Kaupunki on **omaleimaisten kaupunginosiensä** summa, asukkaidensa, yrittäjiensä ja vierailijoidensa muodostama urbaanisti yhteisöllinen kokonaisuus.

Helsinki ymmärtää roolinsa ja yhä enemmän edellytysten luojana ja **mahdollistajana**. Helsinki luo aktiivisesti **kumppanuuksia** kansalaisjärjestöjen ja kaikkien kaupungin kehittämisestä ja elävöittämisestä kiinnostuneiden kanssa.

Avoin, osallistava ja omintakeinen kulttuurimme synnyttää jatkuvasti uutta ja odottamatonta.

Kaupunki edesauttaa dialogia sekä aktivoi heikommassa asemassa olevia osallistumaan. Asukas on aina osallinen omassa palvelussaan.

Kehitetään **avoimuutta** ja osallisuutta koko kaupunkikonsernissa.

Osallisuussuunnitelma

1. Helsingin kaupungin osallisuuden periaatteet
2. Osallisuuden rakenteet sosiaali- ja terveystoimialalla
3. Osallisuuden nykytila sosiaali- ja terveystoimialalla
4. Osallisuussuunnitelma 2018-2012

Helsingin kaupungin osallisuuden periaatteet

1. Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen
2. Omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen
3. Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen

(Lähde: Hallintosääntö 11.4.2017 §17 27. luku)

Helsingin osallisuus- ja vuorovaikutusmalli on pohjana toimialan osallisuussuunnitelmalle



Osallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveystoimialalla

Apulaispormestari

Vastaa toimialan kuntalaisten osallisuuden ja vuorovaikutuksen toteutumisesta. (Hallintosääntö 9 luku, §2)

Lautakunta

Vahvistaa osallisuussuunnitelman ja raportoi osallisuuden toteutumisesta kaupunkistrategian arvioinnin yhteydessä valtuustokauden puolessa välissä.

Soten johtoryhmä

Seuraa osallisuussuunnitelman ja kärkihankkeiden toteutumista ja hyväksyy suunnitelman toteutuksen raportoitavaksi lautakunnalle, apulaispormestarille sekä kaupungin ylimmälle johdolle.

Soten osallisuusryhmä

Valmistelee osallisuussuunnitelman päätöksentekoon, seuraa osallisuuden kärkihankkeiden toteutumista toimialalla sekä raportoi osallisuudesta johdolle. Kokoaa ja tekee näkyväksi toimialan osallisuustyön ja varmistaa tiedon välittymisen kaupunkiyhteiseen valmisteluun sekä toimialan sisäisesti.

Soten osallisuusverkosto

Dialogin mahdollistaminen toimialalla sekä osallisuuden dialogin varmistaminen

Palveluiden omat osallisuusverkostot ja ryhmät

Tukevat palveluiden osallisuustyötä

Osallisuuden neuvottelukunta

(olla perustamassa)

Osallisuuden neuvottelukuntaan kutsutaan kansalaisyhteiskunnan, yritysten sekä korkeakoulujen edustajia. Tämän lisäksi kansliapäällikön on tarkoitus nimetä kaupunkiorganisaation sisäisen osallisuuden ja vuorovaikutuksen ohjausryhmä, jossa on kaupunginkanslian ja toimialojen edustus.

Kaupunkitasoinen osallisuuden ohjausryhmä

Sovittaa yhteen toimialoilla ja kansliassa tapahtuvaa osallisuustyötä ja -suunnittelua.

Osallisuuden vastuut ja roolit sosiaali- ja terveystoimialalla

Palvelukokonaisuudet vastaavat:

- Erinomaisen asiakaskokemuksen tuottamisesta
 - Asiakkaiden osallisuudesta omassa palveluprosessissa
 - Asukkaiden mukanaolosta toiminnan kehittämisessä
 - Alueellisen toiminnan mahdollistamisesta
- Monikanavaisesta ja selkeästä viestinnästä asukkaille



Hallinto varmistaa:

- Henkilöstön osallisuuteen liittyvän osaamisen
- Tarjoaa menetelmät ja välineet osallisuuden johtamiseen ja kehittämiseen
 - Tukee osallisuudesta viestimistä ja vuorovaikutusta

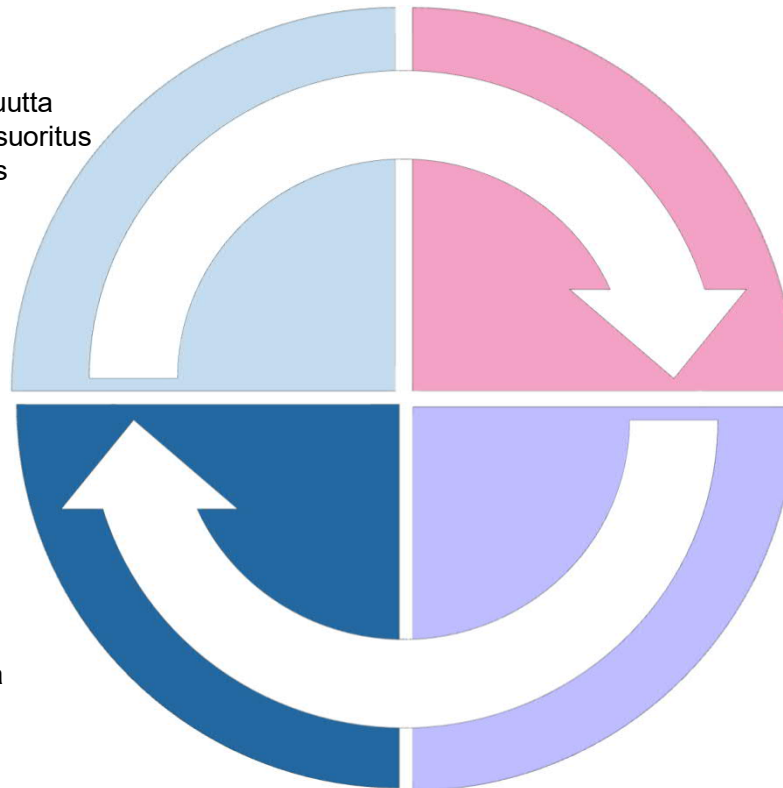
Peilaamme osallisuuden onnistumista nelimaalia vasten

Henkilöstökokemus

- Hyvä henkilöstökokemus lisää osallisuutta
- Henkilöstön työhyvinvointi ja hyvä työsuoritus
- Sisäinen motivaatio ja työn mielekkyys
- Yhteinen työ ja itseohjautuvuus lisää osallisuutta
- Henkilöstön osaaminen kehittyy

Vaikuttavuus

- Palvelu tuotetaan laadukkaasti ja tavoitteet saavutetaan
- Asiakas saa apua ja tavoiteltu muutos toteutuu
- Kokemus osallisuudesta tekee palvelukokemuksesta vaikuttavampaa



Tuottavuus

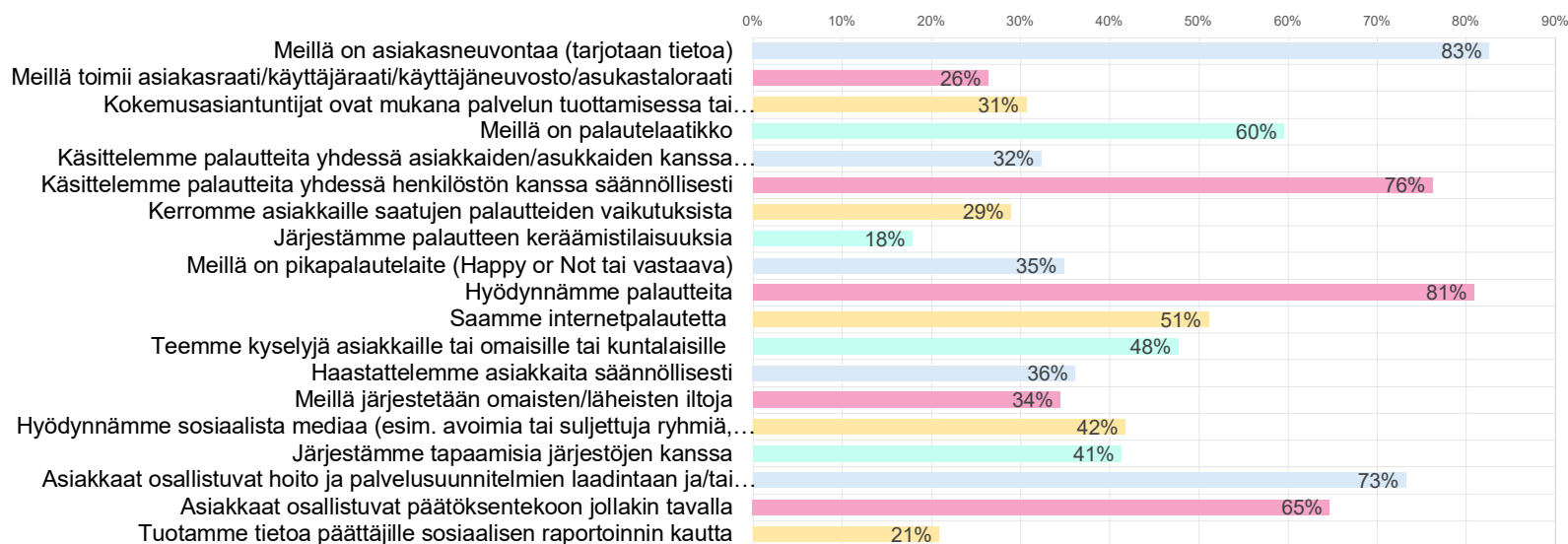
- Palvelutuotannon kustannukset vähenevät
- Työ, joka ei tuota asiakkaalle arvoa, vähenee
- Tuottavuus kasvaa, kun asiakkaiden tarpeet tunnistetaan täsmällisemmin

Asiakaskokemus ja saatavuus

- Asiakkaan tarpeet tunnistetaan
- Asiakkaalla tunne kuulluksi tulemisesta ja osallisuudesta
- Kokemus autetuksi tulemisesta – ratkaisu!
- Palveluun pääsee viiveettä

Osallisuuden nykytila

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan osallisuuden tilaa on kartoitettu vuonna 2018 lähettämällä lähiesimiehille kysely osallisuuden tilasta.



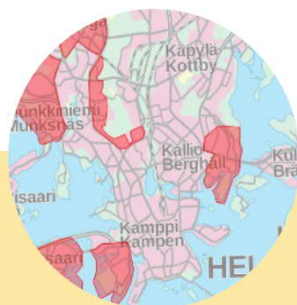
Taulukko 1. Kysymys 2. "Vuoden 2016 kyselyyn vastanneet tarjosivat seuraavia osallisuuden muotoja asiakkaille. Mikä tilanne on nyt?"
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden, perhe- ja sosiaalipalveluiden ja terveys- ja päihdepalveluiden yhdistetyt vastaukset. N=235

Osallisuus tarkoittaa meillä sitä, että...



Turvaamme tiedon saannin

- Internet ja some
- Neuvontapalvelut
- Ohjaus ja etsivä työ
- Hyvinvointia edistävät kotikäynnit
- Vertaistuki
- Asiakkaiden digitaalinen osaaminen
- Erityisryhmien huomioiminen



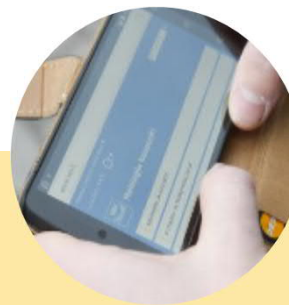
Alueellinen vaikuttaminen

- Yhteisöjen aktiivinen tukeminen ja verkostoista huolehtiminen
- Kolmannen sektorin yhteistyö
- Tilojen käytön mahdollistaminen
- Vapaaehtoistoiminta
- Alueellinen tasapaino ja yhdenvertaisuus



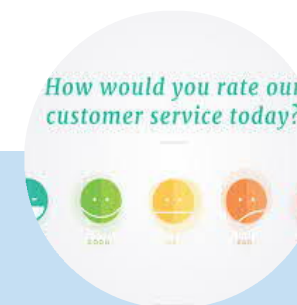
Otamme kuntalaiset mukaan kehittämiseen

- Asukas- ja asiakasraadit
- Neuvostot
- Kokemusasiantuntijat
- Käyttäjälähtöinen kehittäminen ja suunnittelu
- Asiakkaiden antamat ideat hyötykäyttöön
- Palvelujen uudistamisessa vuorovaikutussuunnittelu



Asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan

- Hoito/palvelusuunnitelma
- Itse- ja omahoito
- Digitaaliset palvelut
- Omavalvonta
- Palvelusetelit
- Valinnan vapaus
- Osallisuus on dokumentoitu tietojärjestelmiin
- Henkilökohtainen budjetti



Palveluissamme syntyy erinomaisia asiakaskokemuksia

- Kaikissa palveluissa kootaan palautetta
- Saatu palaute näkyy toiminnan johtamisessa
- Palautteisiin vastataan nopeasti (alle 5 vrk)
- Saadusta palautteesta viestitään asiakkaille ja kuntalaisille
- Vuorovaikutustaitoihin panostetaan

Sosiaali- ja terveystoimialan osallisuussuunnitelma 2018-2021*

Kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen

Kuntalaiset mukaan palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun

Luodaan asiakkaille yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa. Poistetaan aktiivisesti osallistumisen esteitä.

Yhdenvertainen kaupunkilaisten osallisuus

Kaikille yhdenvertainen mahdollisuus osallistua

Panostetaan monikanavaiseen ja selkokiehiseen viestintään. Huolehditaan, että osallisuus on kaikille mahdollista.

Alueellinen vaikuttaminen

Asukkaat aktiivisia toimijoita omalla asuinalueellaan

Luodaan asukkaille mahdollisuuksia alueelliseen osallistumiseen

Kaupunkilaisten omaehtoinen toiminta

Yhteisöt ja kaupunkilaiset terveyden- ja hyvinvoinnin edistäjinä

Tuetaan asiakkaiden omaehtoista toimintaa

Asiainn asiakaskeskeisyys

"Tulit juuri oikeaan paikkaan, kuinka voimme auttaa?"

Asiakkaalle syntyy erinomainen asiakaskokemus

Osallisuutta tukevat rakenteet

Osallistua voi monella eri tavalla

Luodaan rakenteet, jotka mahdollistavat aidon osallisuuden vahvistamisen

* Perustuu Helsingin kaupungin osallisuusmalliin

Helsinki

8.11.2018

Etunimi Sukunimi

11

Osallisuussuunnitelma 2018-2021

Kaupunkilaisten tieto ja osaaminen

Käyttäjien osallisuus

Alueellinen vaikuttaminen

Aktivismi ja omaehtoinen toiminta

Asiainnin asiakaskeskeisyys

Kaupungin toiminta ja päätöksenteko

Kaupunkilaisten tiedon ja osaamisen hyödyntäminen

Miten kaupunkilaisten omaa tietoa ja osaamista hyödynnetään eri palveluissa?

- Kaikissa sosiaali- ja terveystoimialan palveluissa on palveluun sopiva ja tarkoituksenmukainen palautekanava.
- Hyödynnetään palautekanavien, henkilökunnan ja asiakkaiden tietoa palveluiden kehittämisessä entistä paremmin.
- Tarjotaan kuntalaisille riittävän varhaisessa vaiheessa osallistumisen mahdollisuuksia aidosti heitä kiinnostavista aiheista.
- Edistetään henkilökunnan osaamista osallistavien menetelmien ja rakenteiden käyttämiseen.

Osallisuussuunnitelma 2018-2021

Kaupunkilaisten tieto ja osaaminen

Käyttäjien osallisuus

Alueellinen vaikuttaminen

Aktivismi ja omaehtoinen toiminta

Asiainnoin asiakaskeskeisyys

Kaupungin toiminta ja päätöksenteko

Yhdenvertainen kaupunkilaisten osallisuus

Kuinka luodaan yhdenvertainen mahdollisuus kaikille kaupunkilaisille osallistua?

- Lasketaan kynnyksiä osallistua kertomalla erilaisista osallistumismahdollisuuksista, ohjataan näiden pariin ja annetaan mahdollisuus osallistua myös ryhmänä.
- Tiedostetaan ja tunnistetaan osallistumisen esteitä, kuten esimerkiksi syrjäytyminen, epäluottamus viranomaisia kohtaan, alentunut toimintakyky ja poistetaan niitä aktiivisesti.
- Panostetaan erityisesti heikoimmassa asemassa olevien henkilöiden osallisuuden tukemiseen.
- Tunnistetaan ja puututaan rasismiin ja muuhun syrjintään kaupungin palvelukanavissa
- Panostetaan monikanavaiseseen ja selkokieliseen viestintään

Osallisuussuunnitelma 2018-2021

Kaupunkilaisten tieto ja osaaminen

Käyttäjien osallisuus

Alueellinen vaikuttaminen

Aktivismi ja omaehtoinen toiminta

Asiainnoin asiakaskeskeisyys

Kaupungin toiminta ja päätöksenteko

Alueellinen vaikuttaminen

Kuinka toimiala mahdollistaa alueellisen vaikuttamisen?

- Tuetaan aloitekäytäntöjä sekä kansalaistoiminnan kannuste- ja tukimenettelyitä.
- Myönnetään järjestöavustuksia.
- Tuetaan asukkaita osallistuvan budjetoinnin ehdotusten tekemisessä ja niistä äänestämässä. Toteutetaan osallistuvasta budjetoinnista valittuja hankkeita.
- Yhdyskuntatyöntekijät, asukastalot ja muut toimijaverkostot mahdollistavat ja vahvistavat alueellista toimintaa.
- Vahvistetaan monipuolista vapaaehtoistoimintaa.
- Luovutetaan maksutta tiloja yhteisöjen käyttöön.

Osallisuussuunnitelma 2018-2021

Kaupunkilaisten tieto ja osaaminen

Käyttäjien osallisuus

Alueellinen vaikuttaminen

Aktivismi ja omaehtoinen toiminta

Asiainnoin asiakaskeskeisyys

Kaupungin toiminta ja päätöksenteko

Kaupunkilaisten omaehtoinen toiminta

Kuinka mahdollistetaan kaupunkilaisten omaehtoinen ja -aloitteinen vaikuttaminen ja toiminta?

- Tuetaan asiakkaita oman terveyden- ja hyvinvoinnin edistämiseen tarjoamalla välineitä oman elämän hallintaan.
- Mahdollistetaan omaehtoista toimintaa kuten valinnanvapaus, henkilökohtainen budjetti ja palvelusetelit.
- Tuetaan asukkaiden omaehtoista toimintaa tarjoamalla asiantuntija-apua. Esimerkiksi tapahtumat, asukasillat ja kampanjat.

Avainhankkeena osallistuva budjetointi

Osallisuussuunnitelma 2018-2021

Kaupunkilaisten tieto ja osaaminen

Käyttäjien osallisuus

Alueellinen vaikuttaminen

Aktivismi ja omaehtoinen toiminta

Asiain asiakaskeskeisyys

Kaupungin toiminta ja päätöksenteko

Asiain asiakaskeskeisyys

Kuinka asiointikanavat ovat yhdenmukaisia ja aidosti asiakaskeskeisiä?

- Panostetaan palveluiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen.
- Lisätään henkilökunnan vuorovaikutusosaamista ja ymmärrystä hyvän asiakaskokemuksen merkityksestä.
- Kaikki kaupungin työntekijät osaavat auttaa tai ohjata oikean tahon pariin.
- Asiakaskokemusta mitataan ja saatua tietoa hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.
- Omahoitoa ja digitaalisia palveluita vahvistetaan.
- Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa.

Avainhankkeena Asiakaskokemuksen kehittäminen

Osallisuussuunnitelma 2018-2021

Kaupunkilaisten tieto ja osaaminen

Käyttäjien osallisuus

Alueellinen vaikuttaminen

Aktivismi ja omaehtoinen toiminta

Asiainnoin asiakaskeskeisyys

Kaupungin toiminta ja päätöksenteko

Osallisuutta tukevat rakenteet

Minkälaiset rakenteet mahdollistavat osallisuuden toteutumisen päätöksenteossa?

- Suunnittelun ja valmistelun prosessit ovat avoimia ja läpinäkyviä niin toimialan sisällä kuin kaupunkilaisillekin.
- Työntekijät otetaan mukaan kehittämiseen ja ylläpidetään aktiivista dialogia toimialan sisällä.
- Vahvistetaan sosiaali- ja terveystoimialan sisäisiä osallisuutta tukevia rakenteita.
- Hyödynnetään lakisääteisiä neuvostoja esimerkiksi vanhusneuvosto, vammaisneuvosto ja nuorisovaltuusto sekä sosiaalista raportointia.
- Monipuoliset osallistumisen ja vaikuttamisen menetelmät verkossa ja kasvokkain.

Avainhankkeena henkilökunnan osaamisen kehittäminen ja tietoisuuden lisääminen osallisuudesta