

Minna-Maria Behmin sähköpostiviesti 3.1.2019: tietoja Eksotesta ja Etelä-Karjalan maakuntaliitosta/uudistustiimistä

Etelä-Karjalan maakuntaliiton ja liitossa ennen kaikkea uudistustiimin työn näkökulmasta osallisuutta kuvaavat esim.

- SOME: face, twitter, insta kävijämäärät/tykkäykset/reagoinnit (Rille listannut yleensä toimintakertomukseen)
- kutsu/osallistujalistat tilaisuuksiin
- kyselyiden vastausmäärät
- eri kohderyhmiin kohdennettujen tapahtumien tai tapaamisten määrä ja tavat (tätä raportoidaan eri tavoin, ei ole organisaation virallinen mittari).

Organisaation esim. Eksoten näkökulmasta osallisuutta osoittavia, käytössä olevia mittareita ovat:

- käyntitilastot
- asiakaspalaute ja sen hyödyntäminen
- suora ja epäsuora palaute
- käytetyt eurot tapahtumiin (tätä ei suoraan ole nyt käytössä, mutta voitaisiinko ottaa käyttöön tarkennettuna?)
- hakemusten määrä avoimiin tehtäviin
- työtyytyväisyyskyselyt
- asiakasraati (onko toiminnassa vai ei)
- organisaation verkkosivujen Osallistu ja vaikuta –osion kävijätilastot

Eksoten Osallistu ja vaikuta –osallisuusohjelmassa - Miten ohjelman toteutuminen varmistetaan?
(suunnitelman tasolla suurimmaksi osaksi vielä – eivät ole toteutuneet)

<http://www.eksote.fi/eksote/osallistu-ja-vaikuta/Sivut/default.aspx>

Linjaukset, joilla varmistetaan toiminnan toteutuminen Eksoten toiminnan suunnittelussa ja valmistelussa:

- Asiakkaita kuullaan jollain tämän ohjelman tavalla ja varmistetaan yhdenvertainen osallistumismahdollisuus osallistujien erityispiirteet huomioiden.
- Organisaation viestintää ja toimintaa tehdään näkyvämmäksi. Tietoa suunniteltavista ja päätettävistä asioista sekä osallistumistavoista jaetaan alusta asti avoimesti ja suunnitellusti hyödyntäen eri kanavia. Kun päätös on tehty, asiakkaiden osallisuuden vaikutuksista tehtyyn päätökseen tiedotetaan julkisesti.
- Osallistaminen tehdään näkyväksi toiminnan ja talouden suunnittelussa huolehtimalla, että ennakoiva vaikutusten arviointi (EVA) ja ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointi (IVA) toteutetaan päätöksenteossa.
- Kokonaisvaltaisen toimintakulttuurin muutoksen aikaansaamiseksi henkilöstölle järjestetään osallistumisen edistämiseen liittyvää koulutusta.
- Osallistumistilaisuuksien, kyselyjen ja muiden keinojen toteutuksessa tehdään yhteistyötä oppilaitosten kanssa mahdollisuuksien mukaan.
- Toiminnan johtaminen ja koordinointi keskitetään Eksote-tasolla kehittämisen tuen yksikköön. Eksoten osallisuustyöryhmä vastaa Eksote-tason seurannasta ja raportoinnista johtoryhmälle. Tulosityksiköissä tulee seurata asiakasosallisuuden toteutumista omassa toiminnassa ja raportoida siitä sovituin väliajoin tulosaluejohtoryhmälle. Tulosityksiköt nimeävät omille alueilleen/toimintayksiköihin vastuuhenkilöt, jotka varmistavat osallisuus- ja vaikuttamisasioista viestimisen ajanmukaisesti. Vastuuhenkilö voi olla alueella

sama kuin viestintävastaava. He päivittävät tietoa yhteistyössä verkkosivujen sisällöntuottajien kanssa Eksoten Osallistu ja vaikuta -verkkosivuille.

- Asiakasosallisuuden toteutumisesta raportoidaan vuosittain osana laatu- ja turvallisuuskatselmusta. Eksoten osallisuustyöryhmä vastaa tämän seurantaraportin koordinoinnista ja sisällön tuottamisesta. Katselmuksen vastuuhenkilö on laatupäällikkö. **LIITE LUONNOS ARVIOINTILOMAKKEESTA

- Vuonna 2018 kehitetään **asiakasosallisuuden toteutumisen seurantamittareita**. Eksote-tasolla mittarit ovat muun muassa:

Millaisia asiakkaita osallistavia tilaisuuksia tai keinoja on järjestetty ja montako (tässä ohjelmassa suoran osallisuuden tapoja)

- Asiakasmäärä per tilaisuus vuodessa
- Vaikutusten ennakkoarvioinnin käyttöaste Eksotessa (EVA)
- Sotkanet
- Findikaattori.fi
- FinSote (aiemmin ATH-tutkimus)
- Hyvinvointikertomus
- Hyvinvointikompassi
- Palveluvaaka
- Sotkanet
- TEA-viisari

- Mittareita kehitetään edelleen seuraavien asioiden seurantaan:

- Asiakkaan omaisen näkökulma yhteistyön toteutumisesta
- Osallisuus omaan hoitoon, tiedon saanti
- Järjestöyhteistyön vaikuttavuuden mittaaminen

- Liite: Luonnos/Asiakasosallisuuden toteutuminen Eksotessa –lomake tulosalueiden johtoryhmille

Osallisuutta voivat osoittaa myös palveluverkkoon liittyvä arviointi ja EVA ym.

Kuntalaisen näkökulmasta osallisuutta osoittavia, käytössä olevia mittareita ovat:

- tilaisuuksien ja tapahtumien määrä
- vaikuttamisen kanavat ja tavat
- koulutukset esim. kokemusasiantuntijat (tavat, määrät ym.)
- asiakaspalaute eri palveluista
- tiedon jakaminen

HYTE-kertomukset sisältävät myös mittareita, jotka osaltaan kuvaavat myös osallisuutta ja osallistumista.

Kokemusasiantuntijoiden ja vapaaehtoistoimijoiden

- rekistereissä olevien määrä
- kohtaamisten määrä

LIITE

Asiakasosallisuuden toteutuminen Eksotessa 2018 *(LUONNOS)*

Eksoten toimielimiin ja yhteistyötahoihin valitut asukkaat tuovat *asiakkaiden* ääntä kuuluviin päätöksenteossa ja suunnittelussa. Asukkaat voivat olla myös suoraan yhteydessä kaikkiin edustuksellisten toimijoiden jäseniin. (*Edustuksellinen osallisuus*)

Asiakkaat osallistuvat itsenäisinä toimijoina esimerkiksi tekemällä aloitteita tai täyttämällä kyselyn verkossa, osallistumalla kehittäjäryhmiin ja keskustelutilaisuuksiin. (*Suora osallisuus*)

Eksote jakaa tietoa toiminnastaan eri kanavien kautta maakunnan asukkaille ja palvelujen käyttäjille. (*Tieto-osallisuus*)

Tämä arviointi kartoittaa potilas-/asiakasosallisuuden eri muotojen vuosittaista toteutumista Eksoten tulosalueilla. Näin saadaan määrällistä ja laadullista tietoa jatkokehittämisen pohjaksi Eksoten osallisuustyöryhmälle. Tiedot kootaan tulosalueiden johtoryhmissä.

Tulosalue:

1. Potilaiden/asiakkaiden osallistuminen päätöksentekoon

Eksoten päätöksenteossa kuntalaisia voi olla mukana esimerkiksi vammais- tai vanhusneuvostojen jäseninä edustamassa jotakin asiakasryhmää.

Tulosalueemme asiakkaat ovat edustettuina seuraavissa päätöksentekoon liittyvissä elimissä:

--

2. Potilaiden/asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen

Toiminta	Osallistuneet (lukumäärä/ ei mukana)	Tällä hetkellä ei toteudu, mutta suunnitelmissa (ajankohta)
Asiakas-/potilasraadit		
Keskustelufooromit, tiedotus- ja kuulemis- tilaisuudet		
Kyselyt, tutkimukset		
Asiakaspalaute (suullinen, kirjallinen, sähköinen)		
Oikaisuvaatimukset, muistutus, kantelu		
Sosiaalinen media		
Kokemusasiantuntijat		
Kehittäjäasiakkaat		
Vertaistoimijat		
Asiakkaita/potilaita yhteen tuova tila		
Muu, mikä?		

3. Mikä yllä olevista osallistumisen muodoista on tulosalueenne kehittämisen kannalta tärkein? Miksi?

4. Potilaat/asiakkaat ovat saaneet tietoa toiminnastamme ja palveluistamme

Toiminta	Potilaille/asiakkaille on annettu tietoa tulosalueemme toiminnasta ja palveluista (kyllä/ei)	Tällä hetkellä ei toteudu, mutta suunnitelmissa (ajankohta)
Esityslistat, pöytäkirjat		
Asiakaslehti		
Henkilöstölehti		
Tapahtumat		
Koulutukset		
Esitteet, ohjeet ja opasteet		
Ilmoitustaulut		
Paikallislehdet		
Verkkoviestintä		
Yhteydenotot ja yhteistyö		
MUU, MIKÄ		

5. Mikä yllä olevista tiedon jakamisen muodoista on tulosalueenne kehittämisen kannalta tärkein? Miksi?

--

6. Miten **kehittäisitte** asiakasosallisuuden toteutumista toimialueellanne?

--