

Osallistumisen ohjelma hyvinvointialueille

Mallipohja ohjelman laatijoille

Sisällys

Hyvinvointialueen osallistumisen ohjelman laatijalle	2
Osallistumisen ohjelman laatijan muistilista	4
1 Osallistumisen edistämisen perusta	5
1.1 Osallistuminen ja osallisuus lainsäädännössä	5
1.2 Osallistumisen ja osallisuuden määritelmät	7
1.3 Osallistuvan demokratian tarve 2020-luvulla	8
2 Osallistuminen osaksi hyvinvointialueen päätöksentekoa ja rakenteita	10
3 Osallistumisen periaatteet hyvinvointialueella	12
4 Asukkaiden osallistumisen tavat hyvinvointialueella	14
Asukas- ja asiakaspaneeli	15
Digitaalinen asukas- ja asiakaspaneeli	18
Digiraati	20
Verkkopohjainen keskustelualusta	22
Osallistuva budjetointi	24
Hyvinvointialuealoite	26
Erätauko-keskustelu	28
Asiakaspalaute	30
5 Osallistumisen mittaaminen, seuranta ja arviointi	32
5.1 IOOI-vaikutusketju osallistumisen mittaamisen viitekehyksenä	32
5.2 Osallistumisen tavoitteiden ja mittareiden asettaminen	33
5.3 Osallistumisen menetelmien arviointi	36
6 Osallistumisen ohjelman käyttöönotto	38
Lähteet	40
Liitteet	43
Liite 1. Työstöpohjat osallistumistyön suunnitteluun	43
Liite 2. Sitran hallintosääntömalli	43

Hyvinvointialueen osallistumisen ohjelman laatijalle

Hyvinvointialueella on historiallinen mahdollisuus päivittää suomalaista demokratiaa ja rakentaa toimintakulttuurinsa alusta alkaen asukkaita ja palvelujen käyttäjiä osallistavaksi. Tämän osallistumisen ohjelman pohjan tarkoitus on tukea hyvinvointialueita oman osallistumisen ohjelman laatimisessa. Osallistumisen ohjelma keskittyy erityisesti hyvinvointialueen asukkaiden oikeuteen osallistua päätöksentekoon. Sen on työstänyt Sitran koordinoima [Demokratia-teemaryhmä](#) yhdessä ajatushautomo Demos Helsingin, Gesund Partnersin ja Sitran asiantuntijoiden kanssa. Syksyllä 2021 perustettuun Demokratia-teemaryhmään kuuluvat Sitran lisäksi sosiaali- ja terveysministeriö, valtiovarainministeriö, oikeusministeriö ja Kuntaliitto sekä hyvinvointialueiden asukkaiden osallistumisesta ja demokratiasta vastaavat viranhaltijat. Ryhmä on osa sosiaali- ja terveysministeriön hyvinvointialueiden toimeenpanoa tukevaa [Johtaminen ja osaaminen -teeman](#) kokonaisuutta.

Demokratia-teemaryhmän ja osallistumisen ohjelman pohjan tavoitteena on tukea hyvinvointialueita niin, että alueet voivat toteuttaa hyvinvointialuelain (29 §) mukaisesti alueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien oikeuden osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Lakisääteisen strategiakirjauksen lisäksi päämääränä on, että jokaisella hyvinvointialueella olisi hyvät valmiudet muodostaa oma suunnitelmansa asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien toteuttamiseksi. Alueet voivat esittää osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet itsenäisenä kokonaisuutena eli osallistumisen ohjelmana, tai ne voidaan kytkeä osaksi muita ohjelmia. Tässä ohjelman pohjassa keskitytään asukkaiden mahdollisuuksiin osallistua hyvinvointialueen päätöksentekoon, minkä lisäksi alueet saattavat käsitellä osallisuutta myös laajemmin omissa ohjelmissaan.

Osallistumisen ohjelman pohja antaa tietoa ja argumentteja entistä monipuolisemman asukasosallistumisen mahdollistamiseksi. Ohjelman pohja on kirjoitettu niin, että hyvinvointialueet voivat hyödyntää tekstiä sellaisenaan omissa ohjelmissaan. Lisäksi alueet saavat käyttöönsä PowerPoint-esityksen, josta löytyy

ohjelmassa käytetyt taulukot muokattavassa muodossa (liite 1). On suositeltavaa ottaa asukkaat ja henkilöstö alusta asti mukaan ohjelman tekemiseen. Näin luodaan osallistuvaa asukaskulttuuria ja vahvistetaan ajatusta, että osallistumisen mahdollistaminen kuuluu jokaisen työtehtäviin. Samalla parannetaan todennäköisyyttä siihen, että ohjelman menetelmät todella otetaan käyttöön ja ne koetaan hyödyllisiksi ja mielekkäiksi.

Osallistumisen ohjelman pohjan ensimmäisessä luvussa kuvataan lainsäädännöstä hyvinvointialueille tulevat velvoitteet, määritellään keskeiset käsitteet sekä kuvataan, miksi juuri nyt tarvitaan entistä monipuolisempia osallistumisen menetelmiä. Toisessa luvussa kerrotaan, miten osallistuvat menetelmät voidaan kytkeä alueen päätöksentekoprosesseihin sekä miten roolit ja vastuut voidaan jakaa alueella. Kolmas luku käsittelee onnistuneiden osallistumisprosessien taustalla olevia hyviä periaatteita. Neljännessä luvussa listataan menetelmiä asukkaiden osallistumiselle sekä kerrotaan konkreettisesti, miten niitä hyödynnetään. Viides luku käsittelee osallistumisen seuranta- ja arviointia. Kuudes luku antaa vinkkejä osallistumisen ohjelman ja menetelmien onnistuneeseen käyttöönottoon.

Hannu-Pekka Ikäheimo
Projektijohtaja
Sitra

Osallistumisen ohjelman laatijan muistilista

Osallistumisen ohjelma kuvaa osallistumisen puitteet lainsäädännön, hallintosäännön ja päätöksenteon rakenteiden osalta sekä määrittää hyvinvointialueen strategiatyön ja muun työskentelyn kautta syntyneet osallistumisen tavoitteet. Ohjelmassa esitetään kokonaiskuva osallistumisen keinoista sekä siihen liittyvän työn organisoinnista hyvinvointialueilla. Siinä esitetään lisäksi kokonaiskuva keinoista sekä osallistumiseen liittyvän työn organisoinnista hyvinvointialueella. Tavoitteena on, että yksittäisten ja irrallisten osallistumisen kanavien sijaan rakennetaan yhtenäistä osallistumisen arkkitehtuuria, jossa erilaiset osallistumisen väylät muodostavat eheän, helposti hahmottuvan ja vaikuttavan kokonaisuuden niin asukkaan, palvelujen käyttäjän kuin henkilöstön näkökulmasta.¹

Pääpiirteissään osallistumisen ohjelmassa tulisi kuvata seuraavat asiat:

1. Osallistumista ohjaavat puitteet alueella:

- Laki hyvinvointialueesta ja muut toimintaa ohjaavat lait
- Hallintosääntö
- Strateginen vastuu ja ohjaus
- Operatiivinen vastuu ja ohjaus

2. Osallistumista ohjaavat tavoitteet ja menetelmät sekä arviointi

- Miten osallistuminen ja vaikuttaminen kytkeytyvät hyvinvointialueen strategiaan / strategioihin?
- Toteutuvatko laissa kuvatut monipuoliset osallistumisen ja vaikuttamisen tavoitteet käytännössä?
- Tarjotaanko päätöksentekoprosessiin osallistumisen mahdollisuuksia aina päätösten valmistelusta niiden täytäntöönpanoon asti?
- Minkälaisia osallistumisen muotoja ja tapoja halutaan tarjota asukkaille?
- Minkälaisia tavoitteita asukkaiden osallistumiselle asetetaan?
- Miten tavoitteiden toteutumista seurataan ja arvioidaan?

3. Osallistumista koskevan työn organisointi:

- Osallistuminen päätöksenteon rakenteissa
- Osallistumista koskevan työn omistajuus ja keskeiset toimijat hyvinvointialueen organisaatiossa: vastuiden, roolien ja koordinaation kuvaus

¹ Bertelsmann Stiftung. 2022. [The missing piece: A participation infrastructure for EU democracy. Policy brief.](#)

1 Osallistumisen edistämisen perusta

1.1 Osallistuminen ja osallisuus lainsäädännössä

Osallistumista käsitellään useammassa laissa. Perustuslain (731/1999) mukaan yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen (2 §). Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon (14§).

Hyvinvointialueen jäseniä ovat (laki hyvinvointialueesta 611/2021, 3 §):

- 1) henkilö, jonka kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitettu kotikunta sijaitsee hyvinvointialueen alueella (*hyvinvointialueen asukas*);
- 2) kunta, joka sijaitsee hyvinvointialueen alueella;
- 3) yhteisö ja säätiö, jonka kotipaikka on hyvinvointialueen alueella olevassa kunnassa;
- 4) se, joka omistaa tai hallitsee hyvinvointialueen alueella sijaitsevaa kiinteää omaisuutta.

Lainsäädäntö määrittelee hyvinvointialueen erilaisille jäsenille (asukkaille, kunnille, yhteisöille ja säätiöille, kiinteistön omistajille) erilaiset oikeudet osallistua ja vaikuttaa. Jäsenten lisäksi laissa hyvinvointialueesta mainitaan palvelun käyttäjät, jotka voivat olla hyvinvointialueen asukkaita tai henkilöitä, joiden kotikunta on toisaalla. Osallistumisen ohjelmassa keskitytään asukkaan osallistumisoikeuteen.

Laki hyvinvointialueesta linjaa vahvasti osallistumista. Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä. (29 §)
Hyvinvointialueen on tärkeä huomioida kaikki palvelujen käyttäjät, mukaan lukien ne palvelujen käyttäjät, jotka käyttävät hyvinvointialueen palveluja, mutta asuvat toisaalla vakituisesti.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan lain mukaan edistää erityisesti (29 §):

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

Hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen johdosta suoritettavat toimenpiteet. (29 §). Aloitteessa on oltava kunkin aloitteen tekijän osalta perusteet, joista käy ilmi hyvinvointialueen jäsenyys. Aloitetta käsiteltäessä hyvinvointialueen on varattava aloitteen tekijöiden edustajille tilaisuus tulla kuulluiksi. Palvelun käyttäjällä on lisäksi oikeus tehdä aloitteita kyseistä hyvinvointialueen palvelua koskevassa asiassa. (29 §). Aluevaltuuston tietoon on saatettava vähintään kerran vuodessa sen toimivaltaan kuuluvissa asioissa tehdyt aloitteet ja niiden johdosta suoritettavat toimenpiteet.

Aluevaltuusto voi päättää, että hyvinvointialueen toimivaltaan kuuluvasta asiasta toimitetaan hyvinvointialueen alueella neuvoa-antava kansanäänestys. Aluevaltuuston päätökseen, jolla on päätetty toimittaa kansanäänestys, ei saa hakea muutosta valittamalla. Kaikilla äänestysoikeutetuilla on yhtäläinen äänestysoikeus. Äänestys on salainen. Aloitteen tekemiseen kansanäänestyksen toimittamisesta tarvitaan vähintään kolme prosenttia 15 vuotta täyttäneistä hyvinvointialueen asukkaista. Aluevaltuuston on viipymättä päätettävä, toimitetaanko aloitteessa tarkoitettu kansanäänestys. Aloitetta käsiteltäessä hyvinvointialueen on varattava aloitteen tekijöiden edustajille tilaisuus tulla kuulluiksi. Kansanäänestyksen toimittamisesta säädetään hyvinvointialueilla ja kunnissa toimitettavissa neuvoa-antavissa kansanäänestyksissä noudatettavasta menettelystä annetussa laissa (656/1990). (31 §)

Viestintää koskien laki velvoittaa seuraavasti:

- Hyvinvointialueen toiminnasta on tiedotettava hyvinvointialueen asukkaille, palvelujen käyttäjille sekä järjestöille ja muille yhteisöille. Hyvinvointialueen tulee antaa riittävästi tietoja hyvinvointialueen järjestämistä palveluista, taloudesta, hyvinvointialueen hallinnossa valmistelussa olevista asioista ja niitä koskevista suunnitelmista, asioiden käsittelystä, tehdyistä päätöksistä ja päätösten vaikutuksista. Hyvinvointialueen on tiedotettava siitä, millä tavoin päätösten valmisteluun voi osallistua ja vaikuttaa. (34 §).
- Hyvinvointialueen on huolehdittava, että toimielinten käsittelyyn tulevien asioiden valmistelusta annetaan esityslistan valmistuttua yleisen tiedonsaannin kannalta tarpeellisia tietoja yleisessä tietoverkossa hyvinvointialueen verkkosivustolla. Hyvinvointialueen on verkkoviestinnässään huolehdittava, että salassa pidettäviä tietoja ei viedä yleiseen tietoverkkoon ja että yksityiselämän ja henkilötietojen suoja viestinnässä toteutuu. (34 §).
- Viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet. Viestinnässä on käytettävä esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä. (34 §).

Laki kuvaa myös muita vaikuttamisen keinoja, joita se turvaa asukkaille. Tällaisia keinoja ovat:

- Äänioikeus aluevaaleissa (28 §) ja hyvinvointialueen kansanäänestyksessä (31 §)

- Aluehallituksen asettamat vaikuttamistoimielimet: nuorisovaltuusto tai vastaava nuorten vaikuttajaryhmä, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto (32 §)
- Kaksikielisillä alueilla kansalliskielilautakunta ja saamen kielen lautakunta sellaisilla alueilla, joihin kuuluu saamenkielinen kunta (33 §)

Laki hyvinvointialueesta käsittelee myös hyvinvointialuestrategiaa (41 §). Laki edellyttää, että hyvinvointialueen strategiassa tulee ottaa huomioon mm. asukkaiden hyvinvoinnin edistäminen hyvinvointialueen tehtävänä alalla sekä asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet (41 §).

Osallistumisen ohjelma keskittyy erityisesti hyvinvointialueen asukkaiden mahdollisuuteen vaikuttaa päätöksentekoon. Luvussa 4 kuvattuja osallistumisen menetelmiä voidaan kuitenkin usein hyödyntää myös palvelujen käyttäjien osallistumisen vahvistamiseen.

1.2 Osallistumisen ja osallisuuden määritelmät

Osallinen ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta. Hän tulee kuulluksi itsenään ja vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin².

Osallisuutta voidaan vahvistaa monin tavoin. Osallisuutta lisäävät toimet voidaan jaotella kolmeen osa-alueeseen²:

1. **Osallisuus omassa elämässä:** Mahdollisuus elää omannäköistä elämää; mahdollisuus määritellä, mihin toimintaan tai palveluun osallistuu.
2. **Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa:** Mahdollisuus kuulua itselle tärkeisiin ryhmiin ja yhteisöihin sekä vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin; mahdollisuus saada tukea vaikuttamiseen.
3. **Osallisuus yhteisestä hyvästä:** Mahdollisuus yhdessä tekemiseen; mahdollisuus päästä nauttimaan yhteisestä hyvästä ja osallistua yhteisen hyvän tuottamiseen ja jakamiseen. Yhteinen hyvä on toimintaa ja arvoja, josta seuraa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä muihin ihmisiin.

Osallistumisen ohjelma painottuu edellä olevassa jaottelussa keskimmäiseen kohtaan eli osallisuuteen yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa. Osallistumisen ohjelman fokuksena on asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen hyvinvointialueen toimintaan ja päätöksentekoon. Osallistumisella tarkoitetaan tässä ohjelmassa siis osallisuutta, joka liittyy hyvinvointialueen päätöksenteon prosessiin. Tässä prosessissa osallisuus voi toteutua monella tavoin. Osallisuuden lajeja ovat aloite-, tieto-, suunnittelu-, päätöksenteko- ja toimintaosallisuus sekä arviointiosallisuus.

Osallistumisen ohjelma kuvaa osallistumiseen liittyvät tavoitteet ja asukkaiden osallistumisen tapojen kytkennän osaksi päätöksentekoa. Hyvinvointialue järjestää ja tuottaa myös palveluja, ja sen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien osallistumista niiden suunnitteluun kutsutaan asiakasosallisuudeksi. Tämä osallistumisen ohjelma

² THL. [Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet](#).

painottuu kuitenkin erityisesti asukkaiden osallistumiseen.

Taulukko 1: Asukas- ja asiakasosallisuuden määritelmät (THL 2022)³

Asukasosallisuudella	Asiakasosallisuudella	Asiakkaan osallisuudella
tarkoitetaan alueen asukkaan oikeutta osallistua ja vaikuttaa alueensa päätöksentekoon ja palveluihin. Asukkaalla on oikeus saada tietoa vaikuttamismahdollisuuksistaan ja siitä, mihin päätöksiin ja toimenpiteisiin osallistuminen johtaa.	tarkoitetaan henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka muodostavat palvelunantajan asiakaskunnan.	omassa palvelussa tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa.

1.3 Osallistuvan demokratian tarve 2020-luvulla

Hyvinvointialueilla on historiallinen mahdollisuus ottaa edelläkävijän rooli suomalaisen demokratian uudistajina. Demokratian tila on Suomessa kansainvälisesti vertaillen hyvä, mutta tyytyväisyyteen ei ole syytä tuudittautua. Demokratian tulee jatkuvasti kehittyä, kun yhteiskunta ympärillä muuttuu. Suomalaiset vaikuttamisen tavat ovat (kansalais- ja kuntalaisaloitteita lukuun ottamatta) yli sata vuotta vanhoja, joten uusia osallistumisen tapoja tarvitaan äänestämisen rinnalle.

Suomalainen demokratia voi tutkimusten mukaan eurooppalaista keskitasoa paremmin, mutta muita Pohjoismaita huonommin. Demokraattiset instituutiot, kuten vapaat vaalit, media ja oikeuslaitos toimivat meillä hyvin ja suomalaiset ovat tyytyväisiä demokratian tilaan. Äänestysaktiivisuus Suomessa on kuitenkin huomattavasti alhaisempi kuin muissa Pohjoismaissa⁴. OECD:n tuore tutkimus havaitsi suomalaisten poliittisessa osallistumisessa paradoksin: vaikka suomalaiset luottavat instituutioihinsa, vain alle puolet kansalaisista koki voivansa vaikuttaa poliittiseen päätöksentekoon⁵.

Suomalaiset tuntuvat olevan tyytyväisiä demokratiaan, mutta eivät suhtaudu sen vaalimiseen kovin intohimoisesti. Kuvaavaa on, että 1990-luvulla syntyneistä suomalaisista enää alle puolet piti ehdottoman tärkeänä elää demokratiassa⁶. Ensimmäisissä aluevaaleissa äänesti 47,5% äänioikeutetuista. Se, että alle puolet kansalaisista käytti äänioikeuttaan on huolestuttava merkki. Äänestysaktiivisuuteen lienee vaikuttanut se, ettei hyvinvointialueen tarkoitus ja tehtävät olleet vielä asukkailla näissä ensimmäisissä vaaleissa täysin selkeitä. Uuden

³ THL. Asukas- ja asiakasosallisuus. Verkkosivu. Viitattu 1.4.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>

⁴ Rapeli, L. & Koskimaa, V. 2020. Kansalaisten kiinnittyminen politiikkaan. Teoksessa Sami, B., Kestilä-Kekkonen, E.; Wass, H. Poliittikan ilmastonmuutos. Eduskuntavaalitutkimus 2019 (s. 420–438). Helsinki: Oikeusministeriön julkaisuja.

⁵ Valtiovarainministeriö. 2021. [OECD:n luottamusarviointi antaa Suomelle suosituksia toimista, joilla voidaan vahvistaa kansalaisten luottamusta hallintoon ja julkisiin instituutioihin.](#)

⁶ Ylisalo, J. 2017. [Demokratia ok, muutkin käy. EU-aikana aikuistuneet arvostavat demokratiaa muita vähemmän.](#) EVA-raportti.

hyvinvointialuerakenteen pystyttäminen tarjoaa kuitenkin mahdollisuuden ottaa käyttöön uusia, edustuksellista demokratiaa täydentäviä vaikuttamisen tapoja.

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen uudistuksen tavoitteena on turvata yhdenvertaiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut hyvinvointialueen asukkaille, parantaa palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta, kaventaa hyvinvointi- ja terveyseroja, turvata ammattitaitoisen työvoiman saanti, vastata ikääntymisen ja syntyvyyden laskun aiheuttamiin haasteisiin sekä hillitää kustannusten kasvua⁷. Panostamalla monipuolisiin osallistumisen tapoihin voidaan saada aikaan paljon hyötyjä alueen asukkaiden, luottamushenkilöiden ja koko alueen elinvoiman kannalta sekä osaltaan edistää sote-uudistuksen tavoitteiden toteutumista samalla, kun demokratia vahvistuu.

Monipuolisen, päätöksentekoon selkeästi kytkeytyvän osallistumisen hyötyjä ovat mm. seuraavat:

- Asukkaat ja palveluiden käyttäjät saavat äänensä kuuluviin ja hyvinvointialueen palvelut rakentuvat aidosti asiakaslähtöisesti.
- Päätöksenteon laatu paranee, kun keskustelussa kuullaan moninaisia mielipiteitä erilaisista näkökulmista.
- Resurssien käyttö tehostuu, kun ne kohdennetaan hyödyntämällä parasta mahdollista tietoa asukkaiden ja palveluiden käyttäjien tarpeista.
- Vastakkainasettelut eri mieltä olevien välillä vähenevät yhteisen keskustelun myötä.
- Luottamushenkilöt pääsevät suoraan vuorovaikutukseen asukkaiden ja palveluiden käyttäjien kanssa ja saavat ensi käden tietoa näiden toiveista.
- Tehtyjen päätösten taustalla on vahvempi oikeutus asukkailta ja palveluiden käyttäjiltä, kun he ovat olleet alusta asti mukana keskustelemassa niistä.
- Asukkaiden kansalaisvalmiudet ja tietotaso kasvavat
- Luottamus alueen päätöksentekoa kohtaan vahvistuu.
- Kaiken kaikkiaan monipuoliset osallistumisen mahdollisuudet voivat lopulta vahvistaa alueen elinvoimaa ja houkuttelevuutta asuinpaikkana, kun asukkaat kokevat olevansa aktiivisia alueensa yhteisön jäseniä.

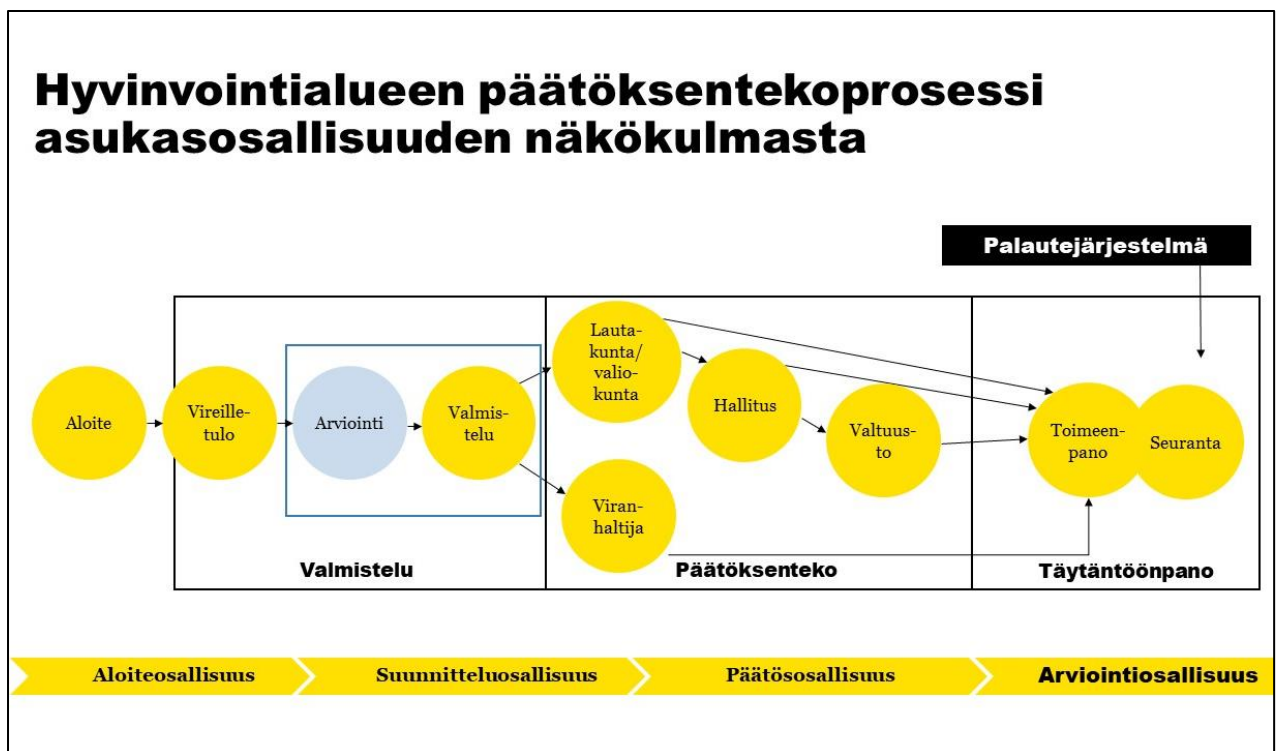
Monipuoliset keinot osallistua päätöksentekoon lisäävät yhdenvertaisuutta. Sosiaali- ja terveyspalveluita käyttävät eniten heikommassa sosioekonomisessa asemassa olevat ihmiset, joiden äänestysaktiivisuus vaaleissa on vähäisempää. Jotta palveluita eniten käyttävät ihmiset saavat äänensä kuuluviin niiden kehittämisessä, on kehitettävä monipuolisia ja mielekkäitä vaikuttamisen tapoja. Näin voidaan katkaista huolestuttava osallistumisen eriytymisen kierre ja ehkäistä polarisoitumista. Suomalaisen yhteiskunnan toimivuutta on selitetty kansalaisten vahvalla luottamuksella instituutioihin ja kanssaihmissiin. Jotta tätä luottamusta ei menetetä, on eriytymisen kierteen katkaiseminen erityisen tärkeää.

⁷ Sote-uudistus. Mikä sote-uudistus? Verkkosivu. Viitattu 1.4.2022. <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->

2 Osallistuminen osaksi hyvinvointialueen päätöksentekoa ja rakenteita

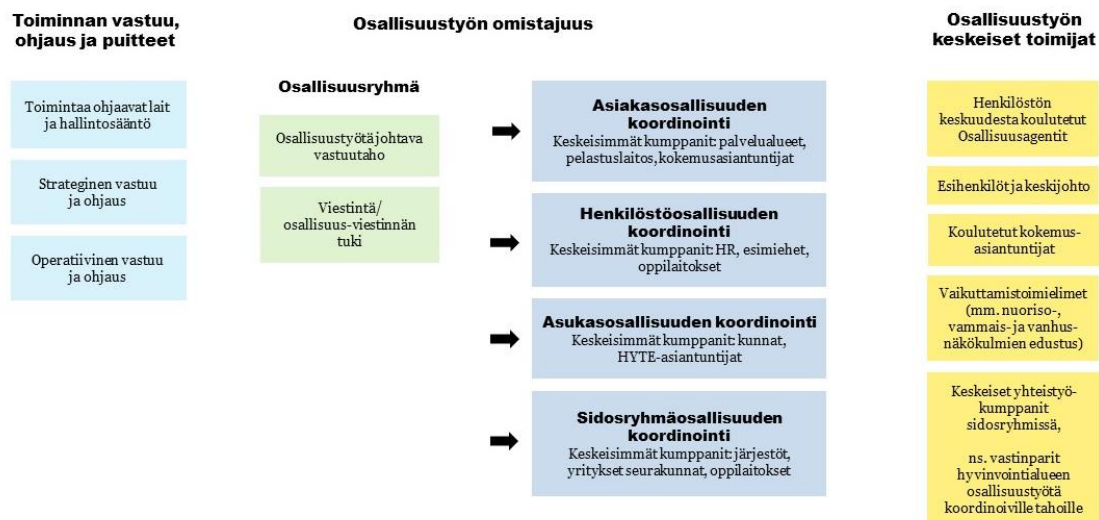
Hyvinvointialueiden osallistuvien prosessien keskeinen tavoite on se, että niiden avulla alueen asukkaat voivat vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon alueella. Kuvassa 1 on kuvattu, miten asukkaiden osallistuminen kytkeytyy hyvinvointialueen päätöksentekoon aina aloitteista valmisteluun ja päätöksenteon kautta täytäntöönpanon saakka.

Kuva 1. Osallistuminen osana hyvinvointialueen päätöksentekoa. Kuva löytyy muokattavana versiona liitteestä 1.



Kuva 2. Osallisuustyön rakenne hyvinvointialueella⁸. Kuva löytyy muokattavana versiona liitteestä 1.

Esimerkki osallisuuden rakenteesta hyvinvointialueen organisaatiossa



Vaikuttavien osallistumismahdollisuuksien ja osallistumisen kulttuurin rakentaminen edellyttää, että työhön liittyvät roolit ja vastuut on selkeästi määritelty ja että osallistumista tukevan työn etenemistä seurataan aktiivisesti. Kuva 2 kuvaa roolien ja vastuiden organisointia hyvinvointialueella. Kuva 3 esittää hyvinvointialueen osallistumiseen liittyvät tavoitteet, toimenpiteet, keskeiset vastuut, aikataulun ja toimenpiteiden tilan.

Taulukko 2: Osallistumistyön seuranta hyvinvointialueella⁹. Taulukko löytyy muokattavana versiona liitteestä 1.

Tavoite	Toimenpide	Vastuu	Aikataulu	Tila (Aloittamatta/kesken/valmis)
Osallisuus päätöksenteossa	Osallistumisen menetelmät (asukaspaneelit ja -raadit, osallistuva budjetointi, dialogi ym.)	Osallisuusryhmä	03/2023–08/2023	Aloittamatta
Osallisuus strategiatasolla	Osallistumisen ohjelma, osallistumisen viestintäsunnitelma	Osallistumisesta ja demokratiasta vastaava valmisteluvaiheen viranhaltija	6/2022-6/2023	Kesken

⁸ Mukailleen Ali-Melkkilä, F. 2022. [Osallisuusrakenteiden valmistelu Vantaan ja Keravan hyvinvointialueilla](#). Demokratia-teemaryhmän tapaaminen 21.3.2022.

⁹ Mukailleen Keski-Uudenmaan SOTE kuntayhtymä. 2019. [Keski-Uudenmaan Sote-kuntayhtymän osallisuusohjelma 2020-2025](#).

3 Osallistumisen periaatteet hyvinvointialueella

Hyvinvointialueella hyödynnetään monipuolisesti erilaisia osallistumisen menetelmiä sen mukaan, mitä osallistumisella tavoitellaan. Menetelmät tarjoavat asukkaille esimerkiksi mahdollisuuden tehdä omia aloitteita, saada tietoa ja jopa suoraa päätösvaltaa. Osallistua voi sekä digitaalisesti että kasvotusten ja joko pidempiaikaisesti tai kertaluontoisesti. Valitusta menetelmästä riippumatta alueella noudatetaan tiettyjä perusperiaatteita, joilla taataan, että osallistuminen on vaikuttavaa ja osallistujille motivoivaa.

Osallistumisen tavoitteena on saada hyvinvointialueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien ääni esiin päätöksenteossa, jotta he saavat yhdenvertaisesti entistä parempia peruspalveluja. Tutkimuksissa, joissa on tarkasteltu kuntien osallisuustyötä ja erilaisia demokratiainnovaatioita, keskeisin haaste on ollut erityisesti aidon yhteyden luominen päätöksentekorakenteisiin sekä jatkuvuuden varmistaminen. Osallistuvat prosessit jäävät usein irrallisiksi olemassa olevista suunnittelu- ja päätöksentekoprosesseista¹⁰ tai yksittäisiksi määräaikaiksi hankkeiksi. Osallisuustyötä ei myöskään olla onnistuttu resursoimaan ja kehittämään pysyväksi osaksi kuntien työkalupakkia¹¹. Jotta hyvinvointialueella vältetään nämä sudenkuopat, kaikki hyvinvointialueen osallistuvat prosessit rakentuvat seuraavien viiden periaatteen mukaan¹².

1. Tunnistetaan todellinen tarve ja sitoudutaan tuloksiin.
2. Varmistetaan riittävät resurssit.
3. Järjestetään yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua.
4. Kerrotaan selkeästi, mihin prosessissa voi vaikuttaa.
5. Kerätään opit talteen ja kehitetään prosessia.

1. Tunnistetaan todellinen tarve ja sitoudutaan tuloksiin

Onnistunut osallistumisprosessi lähtee todellisesta tarpeesta - esimerkiksi halusta ymmärtää syvemmin asukkaiden tarpeita tai kehittää yhdessä palveluita. Osallistumisprosessia ei järjestetä, mikäli päätös on jo valmiiksi tehty, vaan ainoastaan silloin, kun osallistumalla on mahdollisuus aidosti vaikuttaa päätöksentekoon. Valmistaudutaan siihen, että asukkaiden tarpeet ja halut ovatkin erilaisia kuin mitä etukäteen oletetaan tai toivotaan. Asukkaiden tahtoa ei aina voida toteuttaa sellaisenaan, mutta osallistuvan prosessin tuloksista viestitään silti aina julkisesti.

2. Varmistetaan riittävät resurssit

Osallistuville prosesseille varataan riittävät resurssit. Prosessille nimetään selkeä, motivoitunut vastuuhenkilö tai -henkilöt, jotka osaavat fasilitoida eli ohjata ihmisten välistä yhteistyötä. Heille varataan riittävästi työaikaa ja riittävä budjetti. Aikaa ja rahaa kuluu esimerkiksi prosessin suunnitteluun, markkinointiin ja osallistujien

¹⁰ Värttö, M. 2022. [Reflections on participatory democracy](#).

¹¹ Kallioniemi, E. & Vahti, J. 2021. [Miten demokratiaa kokeillaan?](#). Sitra.

¹² Jousilahti, J. 2020. Kokeillen kohti parempaa demokratiaa. Opas demokratiakokeiluihin.

tavoittamiseen liittyvään työhön, tarvittavien taustatietojen kokoamiseen osallistujille, itse osallistumisprosessin järjestämiseen, osallistujien mahdollisiin matkakuluihin ja tarjoiluihin, tulosten dokumentointiin, analysointiin ja jatkokäyttöön sekä tuloksista viestimiseen ja prosessin arviointiin.

Osallistumisen menetelmiä ja niiden toteutustapoja on monia, eivätkä kaikki vaadi suurta budjettia. Kustannukset ja vaiva pienenevät kokemuksen karttuessa. Ensimmäisillä kerroilla varataan aikaa opetteluun ja yllättäviin tilanteisiin.

3. Järjestetään yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua

Alueen kehittämiseen halutaan mukaan mahdollisimman laaja tai edustava joukko asukkaita. Kutsuprosessi aloitetaan miettimällä, keitä päätettävä asia koskee ja miksi he voisivat kiinnostua siitä. Mukaan yritetään saada myös niitä, jotka tavallisesti jäävät syrjään. Mietitään, kuka on jo yhteydessä tavoittelemiimme ihmisiin ja hyödynnetään näitä portinvartijoita osallistujien tavoittamiseksi. Varmistetaan, että prosessi on esteetön ja muistamme myös viestiä tästä. Viestintä on selkeää ja innostavaa ja sitä tehdään tarvittaessa suomen ja ruotsin lisäksi myös muilla kielillä ja selkosuomeksi. Lisäksi pohditaan tarpeen mukaan, millä tavoin osallistumisen mahdollisia arkisia esteitä voi madaltaa - esimerkiksi maksamalla osallistumisesta palkkio, korvaamalla matkakulut tai tarjoamalla mahdollisuus lastenhoitoon.

4. Kerrotaan selkeästi, mihin prosessissa voi vaikuttaa

Osallistujien aikaa kunnioitetaan kertomalla läpinäkyvästi ja ymmärrettävästi, mitä prosessin aikana ja sen jälkeen tapahtuu. Viestitään selkeästi, mihin osallistumisella voi vaikuttaa ja mihin ei, miten osallistujien näkemyksiä hyödynnetään sekä mihin olemassa oleviin päätöksentekoprosesseihin tulokset kytkeytyvät. Avataan viestinnässä osallistujille itse prosessia, eli miten ja minä ajankohtina prosessi etenee, kuka käsittelee tulokset ja mihin mennessä sekä miten ja missä kanavissa tuloksista voi kuulla. Vaikka osallistuvan prosessin tuloksia ei välttämättä toteuteta sellaisenaan, on tärkeää perustella johdonmukaisesti, miksi tuloksia noudatetaan tai miksi niitä ei noudateta.¹³

5. Kerätään opit talteen ja kehitetään prosessia

Osallistumisen menetelmiä kehitetään jatkuvasti, kun niiden toimivuudesta opitaan. Jo etukäteen on mietitty, miten opit saadaan talteen. Prosesseja seurataan ja arvioidaan ja niiden tulokset dokumentoidaan huolellisesti, jotta oppeja ja tuloksia voidaan hyödyntää myös myöhemmin. Alussa määritetään tavoitteet, joita vasten tuloksia peilataan. Jo ennen prosessia on mietitty, mitä tietoa tarvitaan, miten tietoa kerätään, keneltä ja kuka sen tekee. Jo etukäteen on pohdittu, miten ennakoimattomat tuotokset huomataan ja niistä opitaan. Prosessia voidaan muuttaa matkan varrella, jos suunnitelmasta paljastuu merkittäviä ongelmia. Prosessin onnistuminen arvioidaan vähintään sisäisesti, mutta tarpeen mukaan myös ulkopuolisen tutkijan kanssa.

¹³ Aarninsalo, L., Jäske, M., Kulha, K., Leino, M. & Setälä, M. 2020. [Moniäänistä ja perusteltua päätöksentekoa -Puntaroivat kansalaiskeskustelut poliittisten kiistakysymysten ratkaisussa](#). PALO-hanke.

4 Asukkaiden osallistumisen tavat hyvinvointialueella

Asukkaiden osallistumiseen on olemassa lukuisia eri menetelmiä (ks. taulukko 3), joista tässä ohjelmassa esitellään seuraavat:

- Asukaspaneeli
- Digitaalinen asukaspaneeli
- Digiraati
- Digitaalinen keskustelualusta
- Osallistuva budjetointi
- Aluealoite
- Erätauko-keskustelu
- Asiakaspalaute

Perinteisesti asukkaiden osallistuminen on ollut varsin yksisuuntaista esimerkiksi niin, että asukkaita informoidaan asioista tai asukkaat voivat äänestää vaaleissa. Koska hyvinvointialueella halutaan aktiivisesti rakentaa uudenlaista osallistumisen kulttuuria otetaan käyttöön erityisesti uudempia, kaksisuuntaisen vaikuttamisen menetelmiä, joissa asukkaat ovat entistä vuorovaikutteisemmin mukana kehittämässä alueen palveluita ja toimintaa. Taulukossa 3 on kuvattu osallistumisen menetelmiä eri osallisuuden lajeihin jaoteltuna.

Taulukko 3: Osallistumisen menetelmiä osallisuuslajeittain.

Kuva löytyy muokattavana versiona liitteestä 1.

← Helppo / kevyt ————— Vaativa / intensiivinen →

Eräitä asukkaiden osallistumismenetelmiä hyvinvointialueilla

Tieto-osallisuus = tiedon oikea-aikaista saamista ja tuottamista asioiden valmisteluun	Aloiteosallisuus = itselle tai yhteisölle tärkeiden asioiden nostamista valmisteluun	Suunnitteluosallisuus = asioiden valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta	Päätöksentekosallisuus = suoraa tai epäsuoraa osallistumista päätöksen muodostamiseen	Toimintaosallisuus = asukkaiden osallistumista palveluiden tuottamiseen	Arviointiosallisuus = päätösten ja toiminnan arviointia tulevan suunnittelun pohjaksi
Erätauko-keskustelu Asukasillat ja infotilaisuudet, kumppanuuspöydät Neuvonta, ohjaus, asiamiehet ja yhdyskuntatyö Palaute Päätösarkisto verkossa, karttapalvelu ja muu avoin data Uutiskirjeet, somekanavat, striimit ja suunnitelmavahdit Mielipidekyselyt Tietopyyntö Robottipuhelut	Osallistuva budjetointi Yhteydenotto valmistelijaan tai luottamushenkilöön Hyvinvointialuealoite Robottipuhelut	Yhteissuunnittelu Asukaspaneeli ja verkkopaneeli (3) Varjo- ja vastasuunnittelu Osallistuva budjetointi Keskustelu- ja kuulemistilaisuudet, kehittäjäyhteisöt Keskustelu verkkoalustalla (2) Verkko-kuuleminen (1) Kokemusasiantuntijat Vaikuttajatoimielimet	Luottamustehtävät Asukaspaneeli ja verkkopaneeli (3) Osallistuva budjetointi Mielenosoitus! Kansanäänestys Keskustelu verkkoalustalla (2) Oikaisuvaatimus ja aluevalitus Päättäjien valinta esim. äänestämällä vaaleissa	Haktivismi, sissipuutarhat ja muut tempaukset Vapaaehtoistehtävät Joukkoistetut hankkeet alueen palveluissa Palveluiden ystävät ja tukiyhdistykset Toiminta-avustukset järjestöille ja ryhmille Aluekummit Joukko- ja hybridirahoitus	Erätauko-keskustelu Asukasillat, kumppanuuspöydät Hallintokantelu aluehallintovirastoon Sosiaalihuollon muistutusmenettely Palaute Avoin seurantadata Mielipidekyselyt Robottipuhelut

1) Otakantaa.fi ja Lausuntopalvelu.fi

2) Pol.is, Innoduel, Decidim, Howspace, Maptionnaire, Sarastia365 ym.

3) Digiraati.fi ym.

Seuraavassa on kuvattu, mitä menetelmällä tavoitellaan, kauanko prosessi kestää, miten suuri osallistujajoukko tyypillisesti on, miten prosessi etenee vaihe vaiheelta, mitä resursseja tarvitaan sekä mistä voi lukea lisää kokemuksia menetelmän hyödyntämisestä muualla.

Asukas- ja asiakaspaneeli

Asukaspaneelissa käydään puntaroivaa kansalaiskeskustelua. Siinä satunnaisotannalla valittu joukko tavallisia asukkaita yhdessä syvällisesti perehtyy ja keskustelee määrätystä aiheesta ja muodostaa siitä julkilausuman päätöksentekijöille ja alueen asukkaille. Asukaspaneelia voi käyttää myös palveluiden käyttäjien mielipiteiden näkyväksi tekemiseen osana päätöksentekoprosessia, jolloin puhutaan asiakaspaneelistä. Asiakaspaneelin järjestämiseen sovelletaan samoja periaatteita kuin asukaspaneelin järjestämiseen.

Tavoite ja käyttötarkoitus

Asukaspaneelin tavoitteena on käydä tavoitteellista ja puntaroivaa keskustelua määrätystä aiheesta fasilitaattorien vetämänä. Asukaspaneeli on sopiva menetelmä erityisesti silloin, kun keskusteltava aihe on monitahoinen, siihen liittyy ristiriitoja muun muassa eriävien arvojen tai intressien näkökulmasta eikä siihen löydy yksiselitteistä vastausta^{14,15,16}. Paneeli muodostaa aiheesta julkilausuman, joka voi sisältää ehdotuksia, suosituksia tai kannanottoja aluevaltuuston käyttöön. Julkilausuma julkaistaan myös asukkaiden tietoon.

Asukaspaneelin voi järjestää monella eri tapaa ja eri kokoisina. Asukaspaneeli voidaan organisoida joko yksittäisen aiheen ympärille koottuna kertatoteutuksena tai pysyvänä toimintamuotona. Eri puolilta maailmaa löytyy jo useita esimerkkejä pysyvistä asukaspaneeleista¹⁷. Yksi tuoreimmista esimerkeistä on Pariisissa pysyväksi osaksi kaupunginhallintoa perustettu kansalaispaneeli. Satunnaisotannalla valittavalla paneelilla on muun muassa oikeus tehdä aloitteita valtuustolle ja päättää Pariisin osallistuvan budjetoinnin aiheista. Pysyvien kansalaispaneeleiden etuna pidetään kustannustehokkuutta, kun suunnittelua ja toteuttamista ei tarvitse miettiä joka kerta erikseen.

Kesto

Asukaspaneelin kesto voi vaihdella riippuen tavoitteesta ja tehtävänannosta. Pienimuotoinen läsnätilaisuutena järjestettävä asukaspaneeli voi kokoontua esimerkiksi 2–4 päivän ajaksi yhden tai kahden viikonlopun aikana

¹⁴ Kärkkö, H., Ruuskanen, P., Tuomaala, S., Majaneva, A., Kellokumpu, M. & Ojala, L. 2015. [Kansalaisraati-käsikirja](#). Suomen Setlementtiliitto ry, Uusi paikallisuus -hanke, 2015.

¹⁵ Grönlund, K., Herne, K., Jäske, M. & Värttö, M. 2021. [Opas kansalaispaneelin järjestämiseen kunnissa](#). Kuntaliitto.

¹⁶ Aarninsalo, L., Jäske, M., Kulha, K., Leino, M. & Setälä, M. 2020. [Moniäänistä ja perusteltua päätöksentekoa -Puntaroivat kansalaiskeskustelut poliittisten kiistakysymysten ratkaisussa](#). PALO-hanke.

¹⁷ OECD. 2021. [Eight Ways to Institutionalise Deliberative Democracy](#).

Osallistujat

Osallistujamäärä voi vaihdella pienemmistä 15–30 jäsenen asukaspaneeleista suurempiin 100-200 jäsenen paneeleihin. Koko vaihtelee paneelin tavoitteesta ja tehtävänannosta. Nyrkkisääntönä voidaan pitää ajatusta, että mitä laajempia asukaspaneelin osallistujajoukko ja toteutus ovat, sitä vahvempi on sen mandaatti. Osallistujat valitaan satunnaisotannalla ja painotetulla satunnaisotannalla varmistetaan paneelin monipuolisuus ja eri ryhmien äänen kuulluksi tuleminen.

Miten asukaspaneeli etenee

1. Suunnittelu. Suunnittelu aloitetaan määrittelemällä asukaspaneelin aihe, tavoite ja rooli päätöksentekoprosessissa. Aihe keskustelulle voi tulla aluevaltuustolta, neuvostoista tai asukasaloitteena. Asukaspaneelin kokoontumisille ja eri vaiheille luodaan yksityiskohtainen suunnitelma - mitä tapahtuu, kuka tekee mitäkin ja mitä seuraavaksi.
2. Paneelin kokoaminen. Satunnaisotannalla valituille asukkaille lähetetään kutsu paneeliin sähköpostitse ja/tai kirjeitse tai robottipuhelua¹⁸ käyttäen. Tarvittaessa soitetaan kutsuille ja varmistetaan, että he ovat vastaanottaneet kutsun.
3. Asiantuntijoiden kutsuminen. Tunnistetaan aiheen kannalta keskeisiä asiantuntijoita, jotka voivat perehdyttää panelistit aiheeseen eri näkökulmista ja vastata heidän kysymyksiinsä.
4. Valmistellaan fasilitointi. Fasilitaattorit perehdytetään asukaspaneelin fasilitointiin. Fasilitaattoreiden tavoitteena on tukea ryhmää ja varmistaa, että ryhmä pääsee lopputulokseen.
5. Järjestetään keskustelutilaisuudet. Asiantuntijat alustavat keskusteltavasta aiheesta, minkä jälkeen käydään fasilitoitua keskustelua.
6. Julkilausuman julkistus. Asukaspaneelin jälkeen julkilausuma ja sen suositukset viedään aluevaltuuston keskusteluun ja päätöksentekoon, sekä julkaistaan asukkaiden tietoon, esimerkiksi alueen verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa.
7. Aluevaltuuston päätös ja viestintä. Aluevaltuusto tekee päätöksen kyseessä olleesta asiasta ja siitä viestitään asukaspaneeliin osallistuneille sekä muille alueen asukkaille.

Tarvittavat resurssit

- 2–3 henkilön hanketiimi vastaa kutsumisesta, prosessin läpiviennistä ja asukaspaneelin keskustelun fasilitoinnista. Tarvittaessa käytetään myös ammattifasilitaattoreita.
- Asiantuntijat, jotka perehdyttävät osallistujat aiheeseen.
- Tila, jossa paneeli kokoontuu sekä kokoustarjoilut.

¹⁸ Robottipuheluilla tarkoitetaan automatisoituja puheluja, joita on kokeiltu esimerkiksi kunnissa kuntalaisten näkemysten selvittämiseen. Robottipuhelutekniikalla on voitu soittaa jopa 18 000 puhelua tunnissa. Tekoälysovellus analysoi puhelujen tulokset. 2020. [Robottipuhelukokeilut kunnissa.](#)

Lisätietoa ja luettavaa

- Asukaspaneelistä käytetään usein nimeä kansalaispaneeli tai kansalaisraati. Asukaspaneeli eroaa perinteisistä asukasraadeista erityisesti siinä, että sen osallistujat valitaan satunnaisotannalla.
- Asukaspaneelien järjestämisestä on tuotettu monia hyviä ja yksityiskohtaisia oppaita. Näitä ovat esimerkiksi [Kuntaliiton oppaaseen](#) kansalaispaneelin järjestämiseen¹⁹ tai [Setlementtiliiton Kansalaisraadın käsikirjaan](#)¹⁵.
- Osallistuminen pitkäjänteisessä päätöksenteossa - tutkimushankkeen [julkaisu puntaroivasta kansalaiskeskustelusta](#)¹⁷ sisältää kiinnostavia esimerkkejä toteutuneista kansalaisraadeista Suomessa ja ulkomailla.

Näin menetelmää on käytetty muualla:

Vantaan strategiatyön kansalaisraati

Keväällä 2017 Vantaan kaupungin strategiaa valmisteltaessa koottiin 22 vantaalaisen moniääninen kansalaisraati. Raadin tehtävänä oli käydä tavoitteellista ja puntaroivaa keskustelua Vantaan tulevaisuudesta. Raati kokoontui kahdeksi päiväksi ja muodosti julkilausuman, joka koostui yhdeksästä painopistealueesta ja jota hyödynnettiin kaupungin strategian valmistelutyössä.²⁰

Suunnitteluosallisuus

Päätösosallisuus

¹⁹ Grönlund, K., Herne, K., Jäske, M., & Värttö, M. 2021. [Opas kansalaispaneelin järjestämiseen kunnissa](#).

²⁰ Syvärinen, K. & Äärelä, R. 2017. [Kaupunkilaisten näkemyksiä strategiatyöhön -Kansalaisraati ja Vantaan tulevaisuuskuvat](#). Kuntamarkkinat. Kuntaliitto.

Digitaalinen asukas- ja asiakaspaneeli

Digitaalisessa asukaspaneelissa asukkaat jakavat verkossa järjestettävissä verkkotilaisuuksissa mielipiteitään ja kokemuksiaan aiheena olevasta teemasta. Verkkotilaisuuksien jälkeen keskustelu jatkuu vielä kirjallisena verkossa. Keskustelun tuloksista laaditaan yhteenveto aluevaltuustolle. Digitaalista paneelia voi käyttää myös palveluiden käyttäjien mielipiteen näkyväksi tekemiseen osana päätöksentekoprosessia.

Tavoite ja käyttötarkoitus

Digitaalisen asukaspaneelin tavoitteena on ymmärtää asukkaiden tai palveluiden käyttäjien mielipiteitä ja kantoja määritettyyn aiheeseen liittyen ensin verkkotilaisuuksissa ja sen jälkeen kirjallisessa verkkokeskustelussa. Vastauksista muodostetaan julkilausuma, joka tuodaan aluevaltuuston keskusteluun. Aluevaltuusto ottaa huomioon asukkaiden kannan päätöksenteossa. Yhteenveto julkaistaan myös asukkaiden tietoon.

Kesto

3–6 kk

Osallistujat

Digitaalisen asukaspaneelin osallistujat kutsutaan satunnaisotannalla ja lisäksi mukaan voi ilmoittautua myös itsenäisesti. Pari tuntia kestäviin verkkotilaisuuksiin osallistuu kerrallaan 6–10 asukasta. Kirjallisen verkkokeskustelun osallistujamäärää ei ole rajoitettu.

Miten digitaalinen asukaspaneeli etenee

1. *Suunnittelu.* Suunnittelu aloitetaan määrittelemällä digitaalisen paneelin aihe, tavoite ja rooli päätöksentekoprosessissa. Aihe keskustelulle voi tulla aluevaltuustolta, neuvostoista tai asukasaloitteena. Luodaan yksityiskohtainen suunnitelma paneelin eri vaiheille – mitä tapahtuu ja kuka tekee mitään.
2. *Osallistujien kutsuminen.* Luodaan kutsut verkkokeskusteluihin ja kutsutaan osallistujat satunnaisotannalla. Levitetään kutsua myös alueen viestintäkanavissa sekä tiedotetaan mahdollisuudesta osallistua kirjalliseen verkkokeskusteluun suullisten verkkokeskustelujen jälkeen.
3. *Keskustelutilaisuuksien ja kirjallisen keskustelun järjestäminen.* Järjestetään verkkotilaisuudet, jonka jälkeen avataan kirjallinen verkkokeskustelu.
4. *Yhteenveto ja julkistus.* Analysoidaan keskustelujen tulokset ja muodostetaan niistä julkilausuma. Julkilausuma ja sen suositukset viedään aluevaltuuston keskusteluun ja päätöksentekoon. Julkilausuma julkaistaan asukkaiden tietoon alueen verkkosivuilla ja sosiaalisen median kanavilla.
5. *Aluevaltuuston päätös ja viestintä.* Aluevaltuusto tekee päätöksen kyseessä olleesta asiasta ja siitä viestitään digitaaliseen asukaspaneeliin osallistuneille sekä muille alueen asukkaille.

Tarvittavat resurssit

- 2–3 henkilön hanketiimi, joka vastaa kutsumisesta, prosessin läpiviennistä ja yhteenvedon koostamisesta.
- Ohjelma verkkokeskustelulle (esimerkiksi [Pol.is](#), [Innoduel](#), [Decidim](#), [Howspace](#), [Maptionnaire](#), [Sarastia365](#).)

Lisätietoa ja luettavaa

- Verkossa kokoontuva, suullista sekä kirjallista keskustelua yhdistävä digitaalinen asukaspaneeli mahdollistaa sen, että asukkaiden mielipiteet tulevat laajasti näkyväksi, mutta dialogisemmin kuin pelkässä kirjallisessa verkkokomentoinnissa.
- Verkkomuotoisia menetelmiä käytettäessä halutaan huomioida myös asukkaat, joille digitaalisuus on este osallistumiselle. Vaihtoehtona voidaan käyttää esimerkiksi robottipuhelua, joka on kustannustehokas tapa tavoittaa asukkaita yksilöllisesti ja asukkaille helpolla tavalla¹⁹.

Näin menetelmää on käytetty muualla:

Tampereen suuri seutukeskustelu

Tampereen kaupunki järjesti syksyn 2021 ja kevään 2022 aikana digitaalisen asukaspaneelin, jonka aiheena oli liikenne sekä asukkaiden tavat liikkua Tampereen seudulla. Seutukeskustelua käytiin ensin parin kuukauden ajan muutaman tunnin verkkotapaamisissa 6–10 hengen ryhmissä. Tämän jälkeen avattiin muutamaksi kuukaudeksi kirjallinen verkkokeskustelu Otakantaa.fi-alustalle, jossa keskustelua jatkettiin. Asukkaiden kutsumisessa hyödynnettiin satunnaisotantaa - 20 000 seudun asukkaalle lähetettiin postitse kutsu - sekä erityisryhmien tavoittelua organisaatioiden avulla. Lisäksi toteutettiin laajaa viestintäkampanja, jossa asukkaat saivat itse ilmoittautua mukaan keskusteluihin. Tampereella järjestettiin omat keskustelunsa nuorille sekä selkosuomeksi ja englanniksi. Niihin tavoitettiin osallistujia seudun järjestöjen kautta.²¹

Päätösosallisuus

²¹ Lehrbäck, M. & Kurela, J. 2022. [Tampereen kaupunkiseudun suuri seutukeskustelu tuotti ainutlaatuisen aineiston – 400 asukasta kertoi arjen liikkumisestaan](#). Tampereen kaupungin uutinen 9.6.2022.

Digiraati

Nuorille ja lapsille suunnattu verkkopalvelu, jossa käydään keskustelua yhteiskunnallisista aiheista.

Tavoite ja käyttötarkoitus

[Digiraati](#) on oikeusministeriön ylläpitämä verkkopalvelu ja kehitysprojekti, jonka avulla lapset ja nuoret voivat käydä keskustelua ajankohtaisista, yhteiskunnallisista aiheista. Keskustelua käydään ohjelman suljetulla keskustelupalstalla nimimerkein. Keskustelun tavoitteena on luoda aiheesta loppulausuma, joka tuodaan päättäjien tietoon ja julkaistaan myös palvelussa kaikkien luettavaksi²².

Kesto

Keskustelu on auki 2–3 viikkoa.

Osallistujat

Digiraadin keskusteluun voi osallistua alle 29-vuotiaat lapset ja nuoret.

Miten digiraati etenee

1. *Suunnittelu.* Aloitetaan yhteistyö digiraati.fi -palvelun kanssa ja määritellään digiraadin aihe, tavoite ja rooli päätöksentekoprosessissa. Sovitaan yhteistyön vastuista - mistä digiraati.fi-palvelu vastaa ja mikä on hanketiimin vastuulla.
2. *Jaetaan kutsua keskusteluun.* Luodaan kutsu keskusteluun osallistumisesta ja jaetaan sitä ahkerasti alueen julkisilla kanavilla ja sosiaalisessa mediassa. Käytetään viestintäkanavia, jotka tavoittavat nuoret. Hyödynnetään toimijoita, jotka jo valmiiksi tavoittavat nuoria, kuten alueen järjestöjä, nuoriso-ohjaajia tai opettajia.
3. *Loppulausuman julkistus.* Viedään keskustelun loppulausuma päättäjien tietoon ja julkaistaan se myös asukkaiden tietoon, esimerkiksi alueen verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa.
4. *Aluevaltuuston päätös ja viestintä.* Aluevaltuusto tekee päätöksen kyseessä olevasta asiasta ja siitä viestitään digiraatiin osallistuneille sekä muille alueen asukkaille.

Tarvittavat resurssit

- 1-2 henkilön hanketiimi, joka vastaa yhteistyöstä digiraati.fi-palvelun kanssa ja viestii keskustelusta.
- Yhteistyö digiraati.fi-palvelun kanssa. Palvelun käyttö on maksutonta ja hyvinvointialue voi järjestää raadin sen kautta.
- Koulutettu ohjaaja, joka ohjaa ja valvoo keskustelua. Ohjaaja tulee digiraati.fi-palvelun kautta.

²² Digiraati. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022. [Digiraati.fi](#)

Lisätietoa ja luettavaa

- Digiraatia kehitetään lasten ja nuorten lisäksi myös muiden ikäluokkien käyttöön sekä toimintamallia heikommassa asemassa olevien lasten ja nuorten osallistumiseen.

Näin menetelmää on käytetty muualla:

Nuorten näkemykset yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta

Keväällä 2022 Osallisuuden osaamiskeskus ja Nuorten Akatemia toteutti valtionvarainministeriölle kokeilun nuorten kuulemisessa yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta ja sukupolvien välisestä yhteistyöstä. Digiraati-keskustelun lisäksi nuoria kuultiin myös työpajoissa.²³

Suunnitteluosallisuus

²³ Valtiovarainministeriö. 2022. [Nuoret uskovat, että yhteiskunnalliset haasteet voidaan ratkoa demokraattisin menetelmin.](#)

Verkkopohjainen keskustelualusta

Verkkopohjaista keskustelu- ja kannanotto-alustaa hyödynnetään alueen suunnittelu- ja kehittämistyössä asukkaiden ja palveluiden käyttäjien mielipiteiden keräämiseen ja äänestämiseen.

Tavoite ja käyttötarkoitus

Verkkopohjaista keskustelu- tai äänestysalustaa hyödyntämällä kerätään tietoa ja ymmärretään paremmin, mitä mieltä asukkaat ovat tietystä aiheesta.

Verkkopohjainen keskustelualusta mahdollistaa matalan kynnyksen ja joustavan osallistumisen alueen ja palveluiden kehittämistyöhön.

Kesto

Keskustelu tai äänestys pidetään auki auki riittävän pitkään, jotta mahdollisimman moni pääsee osallistumaan, mutta samalla riittävän tiiviinä, jotta keskustelu pysyy elävänä. Sopiva kesto voi vaihdella muutamasta viikosta muutamaa kuukauteen.

Osallistujat

Kaikki asukkaat ja palvelunkäyttäjät voivat osallistua keskusteluun tai äänestykseen. Koska keskustelu käydään verkossa, huomioidaan henkilöt, joille verkko-osallistuminen on este ja suunnitellaan vaihtoehtoisia tapoja heidän kuulemiseen.

Miten verkkopohjaista keskustelualustaa käytetään

1. *Suunnittelu.* Suunnittelu aloitetaan määrittelemällä aihe, josta keskustelua tai äänestystä käydään. Seuraavaksi mietitään, minkälaisilla kysymyksillä saadaan kerättyä oikeanlaista tietoa. Kysymykset muotoillaan mahdollisimman selkeiksi. Määritellään mikä rooli keskustelulla on suunnittelu- tai päätöksentekoprosessissa ja viestitään tästä selkeästi myös osallistujille.
2. *Viestintä osallistumismahdollisuudesta.* Jotta mahdollisimman moni huomaa mahdollisuuden osallistua, keskustelusta viestitään laajasti hyödyntämällä monipuolisesti eri kanavia kuten verkkosivuja, sosiaalista mediaa ja tiedotusta paikallismediassa.
3. *Moderointi.* Keskustelun ollessa auki moderaattori seuraa keskustelua ja poistaa epäasialliset viestit.
4. *Luodaan ja julkistetaan yhteenveto.* Analysoidaan keskustelujen tulokset ja muodostetaan niistä julkilausuma. Julkilausuma ja sen suositukset viedään aluevaltuuston keskusteluun ja päätöksentekoon.
5. *Aluevaltuuston päätös ja viestintä.* Aluevaltuusto tekee päätöksen kyseessä olleesta asiasta ja viestii päätöksestä keskusteluun osallistuneille sekä muille alueen asukkaille.

Tarvittavat resurssit

- 2–3 henkilön hanketiimi, joka vastaa prosessin läpiviennistä, viestimisestä, keskustelun moderoinnista ja yhteenvedon koostamisesta.
- Alusta keskustelun tai äänestyksen järjestämiseen (esimerkiksi [Pol.is](#), [Innoduel](#), [Decidim](#), [Howspace](#), [Maptionnaire](#), [Sarastia365](#).)

Lisätietoa ja luettavaa

- [Pol.is](https://pol.is/) on yksi esimerkki avoimeen lähdekoodiin perustuvasta keskustelualustasta, jonka avulla voidaan kerätä tietoa, analysoida reaaliaikaisesti ja ymmärtää mitä mieltä osallistujat ovat tietyistä aiheista. Alustalla osallistujat voivat kirjoittaa lyhyitä tekstejä tai kommentteja, joita lähetetään toisille osallistujille äänestettäväksi. Äänestämällä osallistujat kertovat olevansa kommentista samaa tai eri mieltä tai he voivat ohittaa väitteen. Alustalla ei voi kommentoida toisen ehdotusta suoraan vastaamalla siihen, minkä on todettu vähentävän vastakkainasettelua ja trollien ilmaantumista keskusteluun.²⁴ Muita ohjelmia ovat esimerkiksi suomalainen [Otakantaa.fi-palvelu](https://otakantaa.fi/)²⁵, karttakyselyitä mahdollistava [Maptionnaire](https://maptionnaire.com/)²⁶, Barcelonasta lähtöisin oleva [Decidim-alusta](https://decidim.org/)²⁷, erityisesti digitaalisten työpajojen fasilitointiin soveltuva suomalainen [Howspace](https://howspace.com/fi/)²⁸, yksinkertaiset, reaaliaikaiset kyselyt mahdollistava [Innoduel](https://innoduel.com/fi/)²⁹ sekä erityisesti kunnille ja hyvinvointialueille suunnattu digitaalisen vuorovaikutuksen alusta [Sarastia365](https://sarastia365.fi/)³⁰.

Näin menetelmää on käytetty muualla:

Iso-Britannian Engage Britain -verkkokeskustelu

Iso-Britanniassa käytiin koronapandemian ensimmäisen aallon hellittäessä vuonna 2020 verkkokeskustelu, jonka avulla pyrittiin selvittämään, mihin haasteisiin valtion pitäisi tarttua, jotta yhteiskunnasta tulisi parempi paikka elää. Keskustelu toteutettiin Pol.is -alustalla avoimena verkkokeskusteluna, johon kuka tahansa pystyi osallistumaan.

Pol.is -alustaa on käytetty laajasti asukkaiden osallistamisen työvälineenä isoissa yhteiskunnallisissa asioissa, kuten sähköisten alustojen sääntelyä määriteltäessä ja liikennejärjestelyiden uudistuksissa.³¹

Päätösosallisuus

Aloiteosallisuus

Suunnitteluosallisuus

²⁴ Pol.is. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022. <https://pol.is/home>

²⁵ Otakantaa.fi. Verkkosivu. Viitattu 13.4.2022. <https://www.otakantaa.fi/fi/>

²⁶ Maptionnaire. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022. <https://maptionnaire.com/>

²⁷ Decidim. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022. <https://decidim.org/>

²⁸ Howspace. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022 <https://www.howspace.com/fi/>

²⁹ Innoduel. Verkkosivu. Viitattu 17.5. 2022 <https://www.innoduel.com/fi>

³⁰ Sarastia365. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022. <https://www.sarastia365.fi/>

³¹ Pol.is. Verkkosivu. Viitattu 13.6.2022 <https://compdemocracy.org/Case-studies/>

Osallistuva budjetointi

Osallistuvassa budjetoinnissa osa alueen budjetista suunnataan alueen asukkaiden itse ehdottamiin ja päättämiin kohteisiin.

Tavoite ja käyttötarkoitus

Osallistuvassa budjetoinnissa asukkaat otetaan mukaan hyvinvointialueen talouden suunnitteluun. Asukkaat voivat itse ehdottaa kehityskohteita ja äänestää muiden ehdottamia ideoita. Eniten ääniä saaneet ja toteutettavissa olevat ideat toteutetaan tietyn määrärahan puitteissa. Osallistuvaa budjetointia voidaan hyödyntää myös säästökohteista päättämiseen.

Kesto

Osallistuvan budjetoinnin prosessi kestää muutamasta kuukaudesta puoleentoista vuoteen riippuen sen vaiheista.

Osallistujat

Kaikki alueen asukkaat voivat ehdottaa rahoitettavia ideoita ja äänestää muiden asukkaiden ideoita. Ideoiden ehdottaminen ja äänestäminen tapahtuu pääosin verkossa. Osalle asukkaista digitaalisten laitteiden käyttö voi olla este osallistumiselle, joten tarvitaan myös muita kanavia, esimerkiksi asukastilaisuuksia, jossa ideoita voi esittää tai kuulla ja äänestää muiden tekemiä ideoita.

Miten osallistuva budjetointi etenee

1. *Luodaan alueen osallistuvan budjetoinnin malli ja sovitaan budjetista.* Pohditaan toteutetaanko osallistuva budjetointi kertaluontoisesti vai tuleeko siitä jatkuva malli, jossa tietty osuus budjetista varataan joka vuosi osallistuvaan budjetointiin. Määritellään minkä suuruinen budjetti alueella on käytettävissä osallistuvaan budjetointiin.
2. *Viestitään asukkaille ja avataan ideoiden kerääminen.* Viestitään näkyvästi osallistuvasta budjetoinnista ja avataan ideoiden keräämisvaihe.
3. *Arvioidaan ideoiden toteutettavuus.* Arvioidaan yhteiskehittämällä asukkaiden kanssa tai erillisellä arviointiraadilla ideoiden toteutettavuutta ja jatkokehitetään ideoita toteutettaviksi ehdotuksiksi.
4. *Esitellään ehdotukset ja aloitetaan äänestys.* Esitellään äänestettävät ehdotukset monissa eri kanavissa (verkossa, asukastilaisuuksissa) ja houkutellaan asukkaat äänestämään ideoita.
5. *Toteutetaan eniten ääniä saaneet ideat.* Valitaan toteutettaviksi eniten ääniä saaneet toteutuskelpoiset ehdotukset.

Tarvittavat resurssit

- Määritelty budjetti, jota voidaan osoittaa asukkaiden itse ideoimiin hankkeisiin ja kehityskohteisiin.
- 2–3 henkilön hanketiimi, joka vastaa prosessin järjestelyistä sekä ideoiden toteutettavuuden arvioinnista. Lisäksi arvioinnissa voi hyödyntää alan asiantuntijoita.
- Ohjelmisto ideoiden keräämiseen ja esittämiseen alueen verkkosivuilla. Monissa kaupungeissa osallistuvassa budjetoinnissa käytettyjä alustoja ovat esimerkiksi [Sarastia365](#) sekä [Decidim](#) ja [Consul](#).

Lisätietoa ja luettavaa

- Osallistuvaa budjetointia voi järjestää monin eri tavoin. Joissakin malleissa asukkaat itse toteuttavat ehdottamansa ideat ja toisissa kaupunki toteuttaa ne. Joissakin malleissa kaikki asukkaat saavat osallistua ideoiden luomiseen ja äänestämiseen, kun taas toisissa päättävältä luovutetaan tietyille kohderyhmälle, esimerkiksi ikäihmisille tai nuorille.
- Maailmalla osallistuvaa budjetointia on käytetty eri yhteyksissä kymmeniä vuosia ja aiheesta löytyy runsaasti tietoa, esimerkiksi YK:n laaja [FAQ](#)³² sekä eri malleja esittelevää [tutkimuskirjallisuutta](#)³³.
- Suomalaisia oppaita ovat Kuntaliiton opas [Osallistuva budjetointi kunnissa ja maakunnissa](#)³⁴ ja julkaisu [Osallistuvan budjetoinnin mallit ja trendit Suomessa](#)³⁵. Lisäksi verkosta löytyy Osana yhteistä ratkaisua Oy:n sivuilta osallistuvan budjetoinnin [suunnittelupohja](#)³⁶.

Näin menetelmää on käytetty muualla:

Helsingin kaupungin OmaStadi

Helsinki toteuttaa OmaStadi-nimistä osallistuvaa budjetointia. Helsingin mallissa on neljä vaihetta. Ensin kaupunkilaisten ideoita kerätään [OmaStadi-verkkosivulle](#). Seuraavaksi ideoita yhteiskehitetään toteutuskelpoisiksi ehdotuksiksi määriteltujen kriteerien mukaan. Tässä vaiheessa on mukana myös kaupungin asiantuntijoita arvioimassa ehdotusten kustannuksia ja kehittämässä niitä yhdessä kaupunkilaisten kanssa. Kolmannessa vaiheessa kaikki samana vuonna 12 vuotta täyttävät ja sitä vanhemmat helsinkiläiset saavat äänestää ehdotuksia suurpiireittäin ja koko kaupungissa. Lopuksi Helsingin kaupunki toteuttaa määrärahan puitteissa eniten ääniä saaneet ehdotukset.³⁷

Aloite-osallisuus

³² UN-HABITAT 2004. [72 Frequently Asked Questions about Participatory Budgeting](#). Urban Governance Toolkit Series. The United Nations Human Settlements Programme, Nairobi

³³ Cabannes, Yves & Lipietz, Barbara 2017. [Revisiting the democratic promise of participatory budgeting in light of competing political, good governance and technocratic logics](#). Environment & Urbanization vol. 30, issue 1. International Institute for Environment. Sage. 1–18.

³⁴ Pihlaja, R. 2017. [Osallistuva budjetointi kunnissa ja maakunnissa](#). Kuntaliitto.

³⁵ Ahonen, V. L. & Rask, M. T. 2019. [Osallistuvan budjetoinnin mallit ja trendit Suomessa vuosina 2009-2018](#). Uutta kunnista. Kuntaliiton julkaisusarja, Nro 2/2019. Kuntaliitto.

³⁶ OSANA. [Osallistuvan budjetoinnin suunnittelupohja](#).

³⁷ Helsingin kaupunki. [OmaStadi](#).

Hyvinvointialuealoite

Hyvinvointialueen jäsenillä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaan liittyvissä asioissa. Myös palveluiden käyttäjät voivat tehdä aloitteita asioissa, jotka koskevat palveluita.

Tavoite ja käyttötarkoitus

Hyvinvointialueen jäsenillä ja palvelun käyttäjillä on aloiteoikeus, joka on säädetty hyvinvointialuelain pykälässä 30§. Hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita alueen toimintaan liittyvissä asioissa. Palvelun käyttäjällä taas on oikeus tehdä aloitteita kyseistä hyvinvointialueen palvelua koskevassa asiassa.³⁸

Kesto

Hyvinvointialueen jäsenet ja palvelun käyttäjät voivat milloin tahansa tehdä aloitteen ja toimittaa sen hyvinvointialueelle.

Osallistujat

Aloiteoikeus koskee hyvinvointialueen jäseniä ja palvelun käyttäjiä. Hyvinvointialueella määritellään hyvinvointialueen jäseneksi joko (1) henkilön, jonka kotikunta on hyvinvointialueella, (2) kunta, joka sijaitsee hyvinvointialueella, (3) säätiö tai yhteisö, jonka kotipaikka sijaitsee hyvinvointialueen kunnassa, tai (4) henkilö tai toimija, joka omistaa tai hallitsee kiinteää omaisuutta hyvinvointialueella. Kun aloitetta tehdään on tarkistettava, millä perusteella aloitteen tekijä on hyvinvointialueen jäsen.³⁸

Miten aloite etenee

1. Viestintä aloiteoikeudesta. Hyvinvointialueen jäsenille ja palveluiden käyttäjille viestitään selkeästi heidän oikeudestaan ja mahdollisuuksista tehdä aloitteita sekä tavoista aloitteen toimittamiseksi.
2. Aloite vireille. Yksityishenkilö, organisaatio tai useamman yksityishenkilön joukko hyvinvointialueen jäseniä jättää aloitteen sähköisen verkkoalustan kautta (valmistuu vuonna 2023.)
3. Aloitteen vastaanottaminen. Aloite vastaanotetaan hyvinvointialueella.
4. Aloitteen käsittely. Aloite käsitellään ja sovitaan suoritettavista toimenpiteistä. Käsittelyvaiheessa aloitteen tekijälle / tekijöille varataan mahdollisuus tulla kuulluiksi asiasta. Aloitteen tekijälle / tekijöille viestitään, miten aloite etenee alueen hallinnossa.
5. Viestintä toimenpiteistä. Aloitteen tekijöille ilmoitetaan aloitteen johdosta tehtävistä toimenpiteistä. Hyvinvointialue viestii toimista ja päätöksistä aluealoitteen verkkopalvelussa. Aluevaltuustolle viestitään vähintään kerran vuodessa sen toimivaltaan kuuluvissa asioissa tehdyt aloitteet sekä se, mitä toimenpiteitä aloitteista on seurannut.

Tarvitset näitä

Hyvinvointialueen tulee määrittää hallintosäännössään, miten aloitteet käsitellään alueella. Vastuutaho ja aloitteen eteneminen hyvinvointialueen organisaatiossa voi myös vaihdella aloitekohtaisesti. Tärkeää on kuitenkin, että alueen jäsenille aloitteen käsittelyprosessi on läpinäkyvä ja selkeä.

³⁸ [Laki hyvinvointialueesta](#). 2021.

Lisätietoa ja luettavaa

- Oikeusministeriön ja hyvinvointialueiden yhdessä kehittämä verkkopalvelu aloitteiden jättämiseen hyvinvointialueiden käyttöön valmistuu vuonna 2023.

Näin menetelmää on käytetty muualla:

Kuntalaisaloite.fi

Suomessa on vuodesta 1976 asti ollut käytössä kuntalaisaloite, jonka toimintaperiaate on sama kuin hyvinvointialueen aloitteella. Kuntalainen voi tehdä aloitteen kuntalaisaloite.fi-verkkoalustalla. Kunnassa aloite ohjataan sen viranomaisen käsiteltäväksi, jonka toimialueeseen se kunnassa kuuluu. Aloitteen käsittelee useimmiten kunnanhallitus, lautakunta tai jokin muu kunnan viranomainen.³⁹ Kuntalaisaloitteesta voi lukea lisää ja tehtyjä aloitteita selata osoitteessa www.kuntalaisaloite.fi.

Tieto-osallisuus

³⁹ Kuntalaisaloite. Verkkosivu. Viitattu 6.6.2022. [Kuntalaisaloite.fi](http://www.kuntalaisaloite.fi)

Erätauko-keskustelu

Erätauko on Sitran kehittämä ja [Erätauko-säätiön](#) hallinnoima keskustelumenetelmä, jonka avulla luodaan rakentava ja tasavertainen tila yhteiskunnalliselle dialogille.

Tavoite ja käyttötarkoitus

Erätauko-menetelmää hyödynnetään erityisesti silloin, kun tarvitaan syvempää ymmärrystä jostain aiheesta, halutaan ymmärtää erilaisten asukkaiden ja palveluiden käyttäjien näkemyksiä tai luoda tila tasavertaiselle kohtaamiselle. Keskustelun tavoitteena ei ole saada aikaan yksimielisyyttä, ratkaisuja tai päätöksiä⁴⁰.

Kesto

Erätauko-keskustelu kestää yleensä 3 tuntia, mutta kestoa voi muokata oman tarpeen mukaan sekä lisätä taukoja.

Osallistujat

Erätauko-keskusteluun voi osallistua 6–25 henkilöä. Osallistujien valinta riippuu keskusteltavasta aiheesta. Tavoitteena on kuitenkin saada mukaan myös henkilöitä, jotka muuten helposti jäävät keskustelun ulkopuolelle. Keskusteluun voi osallistua kuka tahansa alueen asukkaista tai palvelunkäyttäjistä. Osallistuja ei tarvitse aikaisempaa kokemusta tai asiantuntemusta aiheesta.

Näin Erätauko-keskustelu etenee

1. *Suunnittelu.* Perehdytään Erätauko-keskustelun kaavaan ja [Rakentavan keskustelun pelisääntöihin](#)⁴⁰.
2. *Määritellään keskustelun aihe ja tavoite.* Pohditaan mikä aihe olisi sopiva keskustelulle. Mistä aiheesta on tarve syventää ja monipuolistaa ymmärrystä? Määritellään keskustelun tavoite. Miksi keskustelu käydään ja mitä keskustelun jälkeen tapahtuu?
3. *Määritellään ja kutsutaan osallistujat.* Mietitään 1) kenen olisi hyvä osallistua keskusteluun kyseisestä aiheesta ja 2) ketkä usein jäävät sivuun aiheesta keskusteltaessa. Kutsutaan osallistujia molemmista ryhmistä.
4. *Pidetään Erätauko-keskustelut.* Keskustelu pidetään ohjaajan vetämänä.
5. *Luodaan ja julkistetaan yhteenveto.* Keskustelun päätyttyä hanketiimi muodostaa yhteenvedon ja vastaa yhteenvedon julkistamisesta sekä sen viemisestä päätöksentekijöiden tietoon.
6. *Aluevaltuuston päätös ja viestintä.* Aluevaltuusto tekee päätöksen kyseessä olevasta asiasta ja siitä viestitään keskustelijoille sekä muille alueen asukkaille.

Tarvittavat resurssit

- Ohjaaja, joka hallitsee [Rakentavan keskustelun pelisäännöt](#), pitää huolta aikataulusta sekä keskustelun tasavertaisuudesta ja rakentavuudesta.
- Tila, jossa osallistujat voivat istua tuoleilla ympyrässä kohdaten toisensa. Erätauko-keskustelun voi pitää myös verkkoyhteydellä.
- Kokoustarjoilua, mikäli keskustelu pidetään kasvotusten.

⁴⁰ Erätauko-säätiö. Verkkosivu. Viitattu 19.4.2022 <https://www.eratauko.fi/mika-eratauko/>

Lisätietoa ja luettavaa

- [Erätauko-säätiön verkkosivuilt](#)a löytyy selkeitä vinkkejä ja paljon työkaluja ja materiaaleja Erätauko-keskustelun järjestämiseen⁴¹.

Näin menetelmää on käytetty muualla:

Dialogit Rovaniemellä, Tuusulassa ja Hailuodossa

Rovaniemellä dialogeja on järjestetty sote-alan ammattilaisille työn muutostilanteisiin liittyen. Dialogien avulla on saatu käsiteltyä muutosten herättämiä tunteita sekä pystytty osallistamaan henkilöstöä tulevan toiminnan suunnitteluun.

Tuusulassa käytettiin dialogia asukkaiden osallistamiseksi kaupungin hyvinvointisuunnitelman laatimiseen vuonna 2019. Dialogi oli luonteeltaan avoin, ja se järjestettiin Tuusulan kirjastossa.

Hailuodon kunnassa Erätauko-menetelmää on hyödynnetty monissa eri yhteyksissä, esimerkiksi keskusteluissa kuntalaisten kanssa hyvinvoinnista maaseudulla ja kunnan taloudessa. Erätauko-keskustelut ovat osaltaan luoneet Hailuotoon uudenlaista keskustelukulttuuria ja tukeneet yhteisöllisessä johtamisessa.⁴²

Tieto-osallisuus

Arviointiosallisuus

⁴¹ Erätauko-säätiö. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022. <https://www.eratauko.fi/>

⁴² Erätauko-säätiö. 2021. [Kunta tekemisen mahdollistajana](#).

Asiakaspalaute

Asiakaspalautteiden huomiointi hyvinvointialueen ohjaamisessa

Edellä mainittujen menetelmien lisäksi hyvinvointialue hyödyntää asiakaspalautetta systemaattisesti toiminnan, palveluprosessien ja laadun kehittämiseen sekä johtamiseen. Analysoitua asiakaspalautetietoa tuodaan systemaattisesti osaksi hyvinvointialueen päätöksentekoa. Asiakaskokemusta hyödynnetään, kun hahmotetaan hyvinvointialueen asukkaiden ja palvelujen käyttäjien tarpeita ja toiveita sekä tunnistetaan tuotettujen palvelujen kehitystarpeita. Yhdenmukaisesti ja systemaattisesti saatava tieto asiakaspalautteista kertoo objektiivisesti esimerkiksi, missä palveluissa on haasteita tai minkä palveluntuottajan palveluihin palveluiden käyttäjät ovat erityisen tyytyväisiä.

Asiakaspalautteen hyödyntämisen periaatteet ja tavoitteet

Hyvinvointialue kerää asiakaspalautetta ja seuraa asiakaskokemusta kaikissa järjestämisvastuullaan olevissa palveluissa. Asiakaspalaute välittyy suoraan palveluiden järjestäjälle, eikä se jää ainoastaan palveluiden tuottajien hyödynnettäväksi. Hyvinvointialue rakentaa koko palveluketjun kattavan asiakaspalauttejärjestelmän, jossa palautetta kerätään sekä yksittäisistä palvelutapahtumista, kuten vastaanottokäynti, että yleisesti kokemuksesta koskien esimerkiksi palvelujen saatavuutta, saavutettavuutta ja laatua. Isompien palvelukokonaisuuksien kehittämiseen käytetään esimerkiksi puntaroivia menetelmiä, joilla päästään syvälle eri asiakasryhmien toiveisiin ja tarpeisiin.

Asiakaspalautetiedon hyödyntämiseen määritetään yhteiset periaatteet ja käytänteet. Kaikista hyvinvointialueen palveluntuottajien palveluista systemaattisesti kerätty asiakaspalaute tuottaa vertailukelpoista aineistoa ja antaa käsityksen palvelujärjestelmän toimivuudesta, koetusta laadusta ja asiakaslähtöisyydestä. Asiakaspalautteiden tuloksia seurataan säännöllisesti ja niiden koonnit ja tulokset ovat avoimesti, selkeästi ja helposti kaikkien saatavilla.

Asiakaspalautteen arvo toiminnan kehittämisessä ja päätöksenteossa

Palveluiden käyttäjiltä kerätty palaute muodostaa hyvinvointialueen onnistumisen keskeisen mittarin ja sillä on suoria vaikutuksia myös ylimmän päätösvallan legitimitettiin. Vaikka kaikki hyvinvointialueen asukkaat eivät ole jatkuvassa asiakassuhteessa hyvinvointialueeseen, sen palvelujen koettu ja mitattu laatu asiakaskokemuksena määrittää laajalti sen, miten kaikki nykyiset ja potentiaaliset palvelujen käyttäjät suhtautuvat hyvinvointialueen palveluihin.

Koska asiakaspalautteella on niin keskeinen arvo johtamisen ja päätöksenteon suuntaamisessa, sen laatuun pitää suhtautua kriittisesti. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi, että huolehditaan monipuolisilla osallistumisen ja palautteen antamisen menetelmillä kaikkien asiakasryhmien palautteiden saamisesta. Palautteiden analysoinnissa hyödynnetään teknologiaa, joka auttaa tunnistamaan palautedataan perustuvia kehityskohteita palvelutuotannossa.

Näin menetelmää on käytetty muualla:

Suun terveydenhuolto Helsingissä

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimi kerää asiakaspalautetta monien eri kanavien kautta ja eri kohtaamispisteissä. Asukkaat voivat antaa palautetta esimerkiksi *asioinnin onnistumisesta* vastaanotolla käydessään, *tiedon löydettävyydestä* nettisivuja käyttäessään ja sähköisten palvelujen, kuten Maisan tai chattien *toimivuudesta*. Jos palautteeseen haluaa vastauksen, voi lähestyä Helsingin sosiaali- ja terveystoimea sähköisen palautelomakkeen kautta. Asiakaspalautekatsauksen tuloksista sosiaali- ja terveystoimi viestii kaupunkilaisille neljästi vuodessa. Tämän lisäksi terveysasemien ja hammashoitoloiden toimipaikoissa kerättyä suosittelemaindeksiä (NPS) voi seurata kuukausittain Helsingin kaupungin verkkosivuilla.

Jatkossa asiakaspalautteen kerääminen yhtenäistyy paitsi kaupungin eri palveluiden välillä myös kansallisesti, kun THL:n koordinoima asiakaspalautteen kansallinen yhtenäistäminen otetaan käyttöön (arviolta vuonna 2024).

Analytiikkaan ja laajojen asiakaspalautemassojen parempaan hyödyntämiseen Helsingin kaupunki toivoo saavansa uutta potkua tekstianalytiikasta.

Asiakaspalautteisiin vastataan yksiköissä, jossa operatiivisen tason kehityskohteet voidaan käsitellä ja usein myös korjata heti. Tämän lisäksi palautteita analysoidaan suun terveydenhuollon palveluissa keskitetysti neljästi vuodessa, jolloin tärkeimmistä kehityskohteista voidaan johtaa myös strategisempia toimenpiteitä, joita ei yksiköissä voida ratkaista. Saatujen palautteiden pohjalta onkin kehitetty kokonaan uusia palveluita, kuten hammashoidon chatti, oikomishoidon puhelinpalvelu sekä päivystyksen sähköinen ajanvaraus.

Keväästä 2022 lähtien suun terveydenhuollossa on otettu käyttöön uusi toimintamalli, jossa asiakkaiden ja henkilöstön antamaa palautetta käsitellään yhdessä kolmen kuukauden välein työyksiköissä, esihenkilötiimeissä, johtotiimeissä ja johtoryhmässä. Tarkoituksena on aktivoida henkilökuntaa yhä enemmän kehittämiseen yksikkötasolla ja toisaalta kokoamaan koko suun terveydenhuoltoa koskevia kehityskohteita johtoryhmän käsittelyyn vietäväksi.

Tieto-osallisuus

Arviointiosallisuus

5 Osallistumisen mittaaminen, seuranta ja arviointi

Osallistumisen edistämiseksi palveluiden järjestäjälle asetetaan tavoitteet, joiden toteutumista seurataan vähintään vuosittain aluevaltuustossa hyvinvointialueen hallintosäännön mukaisesti (ks. liite 2, Sitran hallintosääntömalli). Osallistumisen tavoitteita ja tuloksia mittaamalla ohjataan osallistumisen ohjelman toimenpiteitä. Asetetut tavoitteet liittyvät suoriin vaikutuksiin, kuten vaikutukset hyvinvointialueen palvelujen saavutettavuuteen sekä välilliseen pitkän aikavälin vaikuttavuuteen, kuten asukkaiden hyvinvoinnin paranemiseen. Osallistuminen kytkeytyy kaikkien hyvinvointialueen strategisten päämäärien muotoiluun, mittareihin ja seurantaan. Osallistumista mittaamalla ja seuraamalla vastataan muun muassa seuraaviin kysymyksiin:

Kenen ääni kuuluu hyvinvointialueen päätöksenteossa?

Kuinka vaivatonta ja haluttavaa osallistuminen on?

Miten osallistumisen kehitys vaikuttaa palveluiden asukaslähtöisyyteen?

Millä tavoin osallistuminen tukee hyvinvointialueen strategisten päämäärien saavuttamista?

Vahvistuuko demokratia?

5.1 IOOI-vaikutusketju osallistumisen mittaamisen viitekehyksenä

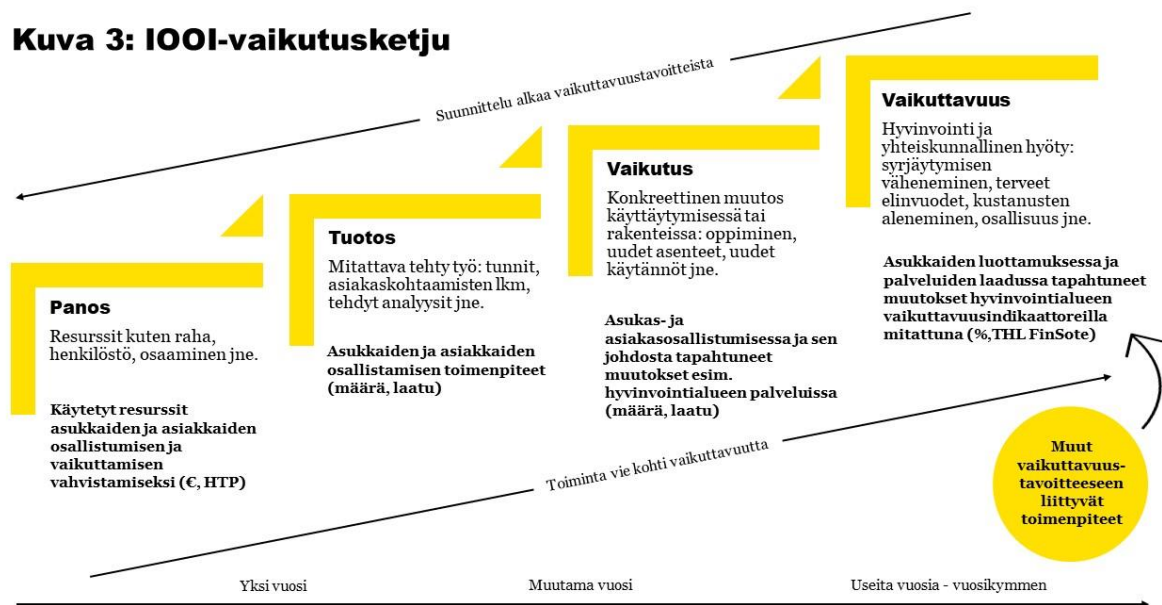
Osallistumisen tavoitteiden asettamisen ja tulosten mittaamisen viitekehyksenä hyvinvointialueella sovelletaan IOOI-vaikutusketjua⁴³. Lyhenne *IOOI* muodostuu sanoista input (*panos*), output (*tuotos*), outcome (*vaikutus*) ja impact (*vaikuttavuus*). *IOOI-vaikutusketju* kuvaa muutoksen takaa löytyviä tapahtumia neljän portaan kautta (Kuva 3).

Panokset kuvaavat toimenpiteisiin kohdennettuja resursseja, esimerkiksi rahaa, varattuja henkilötyötunteja tai osaamista. Tuotokset kuvaavat tehtyjä toimenpiteitä, esimerkiksi perustettuja foorumeita asukkaiden osallistumisen kehittämiseksi. Vaikutukset kuvaavat tapahtuneita konkreettisia muutoksia. Vaikutukset voivat esimerkiksi olla muutoksia yhteiskunnallisissa rakenteissa, kuten hyvinvointialueiden asukkaiden osallistumisen tavoissa tapahtuneita muutoksia. Vaikutusketjun ylimpänä, eli neljäntenä tasona on koko edeltävän toiminnan lopullinen jälki, eli vaikuttavuus. Vaikuttavuudella pyritään kuvaamaan laajempaa yhteiskunnallista hyötyä, kuten hyvinvointialueiden asukkaiden hyvinvoinnin lisääntymistä. Vaikuttavuus on monen tekijän summa, eikä yhden toimijan tai muuttuneen asian merkitystä muutoksessa voida usein varmasti todentaa. Tavoitellun vaikuttavuuden pohtiminen on kuitenkin tärkeää, sillä se auttaa suuntaamaan toimia kohti haluttua muutosta.

⁴³ Heliskoski, J., Humala, H., Kopola, R., Tonteri, A., Tykkyläinen, S. 2018. [Vaikuttavuuden askelmerkit](#). Sitra.

Hyvinvointialueen ylin päättävä elin, aluevaltuusto, seuraa ja ottaa kantaa osallistumisen toteutumiseen saavutettujen vaikutusten (*outcome*) ja vaikuttavuuden (*impact*) kannalta. Viranhaltijat ottavat aluevaltuuston päättämät linjaukset huomioon osana toiminnan ja budjetin valmistelua. Tarvitavat lisäpanokset (*input*) tai osallistumisen keinovalikoiman päivittäminen vastaamaan muuttuvia tarpeita ovat osa vuotuista toiminnan ja talouden suunnittelusykliä. Osallistumisen erilaisten keinojen valinta, kehitysvastuu ja toimeenpano jätetään läheisyysperiaatteen mukaisesti sinne, missä on paras asiantuntemus käytännön toiminnan edellytyksistä ja tarpeista; siellä on myös luontevinta kytkeä asukkaiden ja palveluiden käyttäjien ääni osaksi toimintaa.

Kuva 3. IOOI-vaikutusketju ⁴⁴



5.2 Osallistumisen tavoitteiden ja mittareiden asettaminen

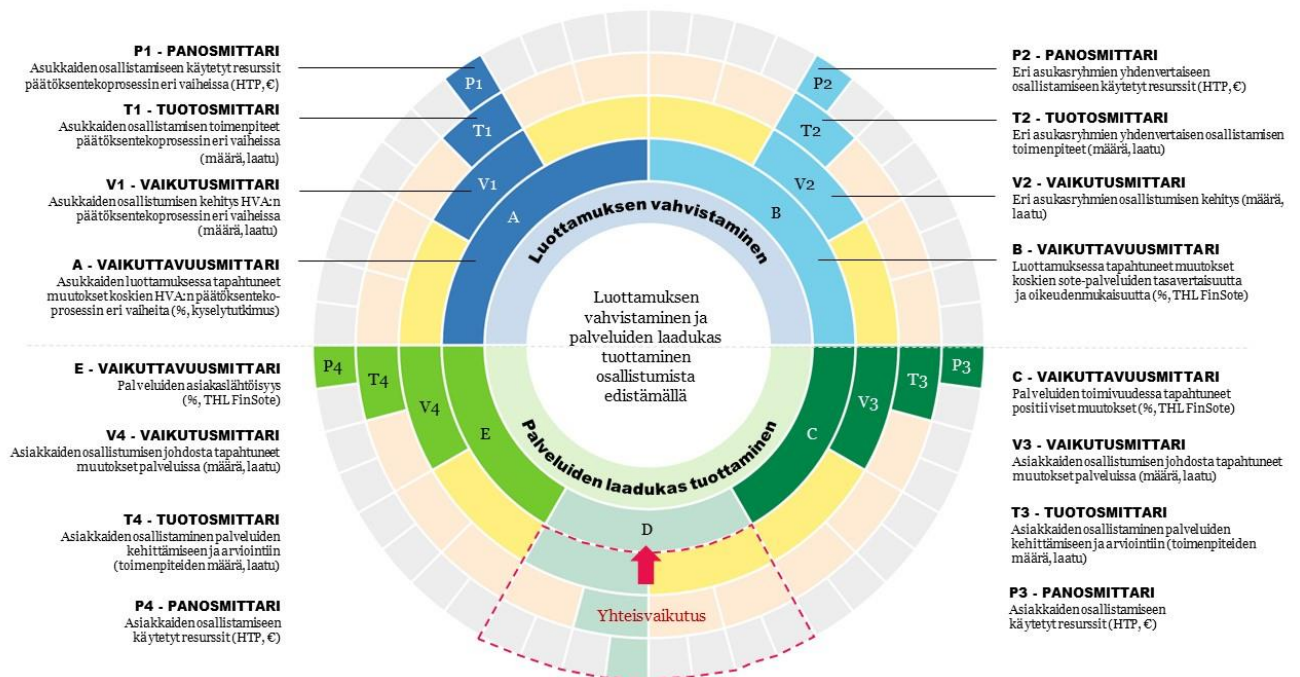
Strategian toimeenpanon onnistuminen edellyttää onnistumista sen johtamisessa. Myös osallistumisen johtamiseen tarvitaan systemaattisesti kerättyä tietoa osallistumisen mahdollisuuksien toteutumisesta, sen vaikutuksista ja osallistumisen koetusta mielekkyydestä. Kun tavoitteena on järjestää ihmislähtöisiä palveluita, tulee hyvinvointialueen eri yksiköiden tarjoamia osallistumisen mahdollisuuksia ja niiden toteutumista seurata. Osallistumista seuraamalla saadaan myös tietoa siitä, miten osallistuminen on tukenut alueen strategisten päämäärien saavuttamista. Tämä tieto on tarpeen, kun osallistumisen agendan merkitystä ja siihen laitettuja panoksia perustellaan.

⁴⁴ Kuva perustuu Bertelsmann Stiftungin iooi -vaikutusketjuun, kuten esitetty teoksessa Heliskoski, J., Humala, H., Kopola, R., Tonteri, A., Tykkyläinen, S. Vaikuttavuuden askelmerkit, Sitra, 2018 <https://www.sitra.fi/app/uploads/2018/03/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>

Asukkaiden ja palveluiden käyttäjien osallistuminen on yksi hyvinvointialueen keskeisistä menestystekijöistä ja osa strategisia päämääriä. Alla olevassa osallistumisen mittaristossa (kuvat 4 ja 5) on kuvattu esimerkein panos-, tuotos, vaikutus ja vaikuttavuusmittareita, joilla voidaan seurata osallistumisen eri tasoisten tavoitteiden toteutumista.

Kuva 4. Esimerkki IOOI-vaikutusketjua noudattava osallistumisen mittaristosta, jossa vaikuttavuustavoitteina on hyvinvointialueen strategisia tavoitteita. Mittaristo kuvaa osallistumisen toimenpiteiden ja niitä seuraavien mittareiden yhteisvaikutusten linkittymistä. *Kuva löytyy muokattavana versiona liitteestä 1.*

Osallistamisen toimenpiteiden yhteisvaikutuksen hahmottaminen – Esimerkkejä mittareista



Kuva 5: Esimerkki IOOI-vaikutusketjua noudattavien osallistumisen mittareiden määrittelystä, jossa vaikuttavuustavoitteina on hyvinvointialueen strategisista tavoitteista. Kuva löytyy muokattavana versiona liitteestä 1.

Osallistumisen mittareiden määrittely – esimerkkejä mittareista

OSALLISTAMISEN TOTEUTUS		OSALLISTAMISEN TAVOITTEET	
PANOSMITTARIT Tekoihin tarvittavat resurssit (Inputs)	TUOTOSMITTARIT Vaikutuksia tuottavat teot (Outputs)	VAIKUTUSMITTARIT Tavoitteena olevat vaikutukset (Outcomes)	VAIKUTTAVUUSMITTARIT Vaikuttavuustavoite (Impact)
P1: Asukkaiden osallistamiseen käytetyt resurssit päätöksentekoprosessin eri vaiheissa (HTP, €)	T1: Asukkaiden osallistamisen toimenpiteet päätöksentekoprosessin eri vaiheissa (määrä, laatu)	V1: Asukkaiden osallistumisen kehitys HVA:n päätöksentekoprosessin eri vaiheissa (määrä, laatu)	VAIKUTTAVUUSTAVOITE A Asukkaiden luottamukseen tapahtuneet muutokset koskien HVA:n päätöksentekoprosessin eri vaiheita (% kyselytutkimus)
P2: Eri asukasryhmien yhdenvertaiseen osallistamiseen käytetyt resurssit (HTP, €)	T2: Eri asukasryhmien yhdenvertaisen osallistamisen toimenpiteet (määrä, laatu)	V2: Eri asukasryhmien osallistumisen kehitys (määrä, laatu)	

Osallistumisen IOOI-mittaristo muodostetaan yhdessä asukkaiden, palveluiden käyttäjien ja henkilöstön kanssa. Yhden strategiakauden aikana tavoitteita valitaan mukaan rajallinen määrä, jotta toimeenpanossa on realistista onnistua. Sopivan kunnianhimoisen osallistumisen tavoitteisto vie asiaa eteenpäin parhaiten. Kunkin tavoitteen seuranta ja johtaminen perustuu panosten, tuotosten, vaikutusten ja vaikuttavuuden systemaattiseen mittaamiseen ja syntyvän seurantatiedon hyödyntämiseen arjen toiminnassa ja sen johtamisessa.

IOOI-viitekehyksen onnistunut käyttöönotto vaatii kannustimet, jotka ohjaavat henkilöstöä ja johtoa toimimaan yhteisten tavoitteiden eteen arjessa. Mitä selvemmin koko organisaatio ymmärtää päivittäisten panosten ja tuotosten merkityksen tavoitelluille vaikutuksille ja vaikuttavuudelle, sitä paremmat edellytykset johdolla ja lähiesihenkilöillä on onnistua johtamisessa, ja sitä todennäköisemmin osaajat myös itseohjautuvat kohti tavoitteen mukaista toimintaa.

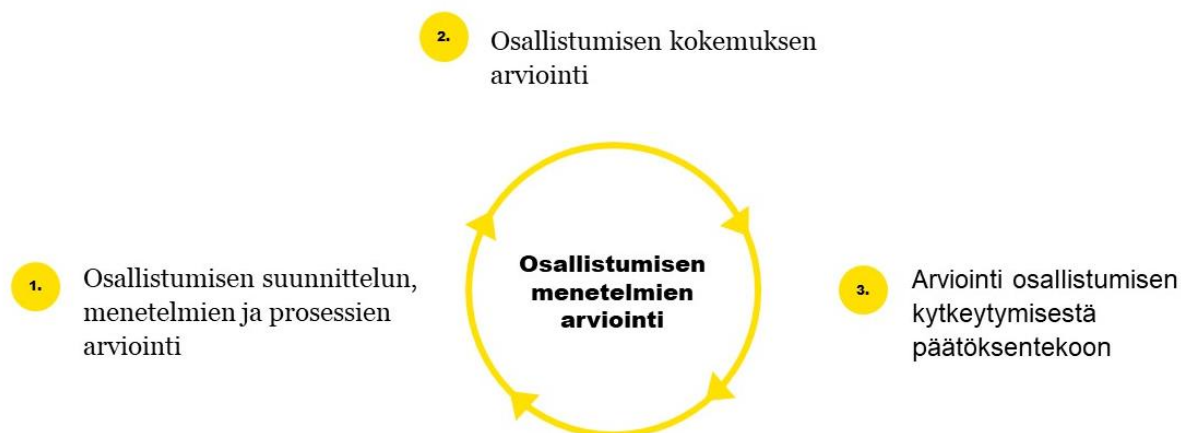
5.3 Osallistumisen menetelmien arviointi

Osallistumisen tulosten lisäksi hyvinvointialue seuraa ja arvioi osallistumisen menetelmien toimivuutta. Osallistumisen menetelmien arviointi kytketään osaksi prosessia jo suunnitteluvaiheessa. Hyvinvointialue viestii avoimesti osallistumisen arvioinnin kriteereistä ja menetelmistä sekä seurannan tuloksista. Osallistumisen menetelmien arvioinnin tavoitteena on menetelmien ja prosessien laadun varmistaminen sekä jatkuva parantaminen.

Hyvinvointialue käyttää arvioinnissa eri menetelmiä, kuten kyselyjä, haastatteluja, toiminnan havainnointia ja asiakirjojen analysointia. Osana arviointia seurataan asukkaiden, palveluiden käyttäjien, henkilöstön ja päätöksentekijöiden, kokemuksia osallistumisesta sekä osallistumisen vaikutuksista hyvinvointialueen päätöksentekoon. Osallistumisen menetelmien arvioinnin ja seurannan viitekehystenä sovelletaan OECD:n⁴⁵ osallistumisen arvioinnin viitekehystä, joka on kuvattu kuvassa 6.

Hyvinvointialueella seurataan ja arvioidaan vuosittain osallistumisen suunnittelun, menetelmien ja prosessien (kuva 6 kohta 1) sekä osallistumisen kytkeytymisen onnistumista osaksi päätöksentekoa (kuva 6 kohta 3). Osallistumisen kokemusta seurataan ja arvioidaan jatkuvasti (kuva 6 kohta 2). Osallistumisen menetelmien arvioinnin tulokset käsitellään vuosittain aluevaltuustossa hyvinvointialueen hallintosäännön mukaisesti (ks. liite 2, Sitran hallintosääntömalli).

Kuva 6. Kuvaus osallistumisen menetelmien arvioinnista. Kuva ja osallistumisen menetelmien arvioinnin suositukset perustuvat OECD:n arviointisuosituksiin.



⁴⁵ OECD. 2021. [Evaluation Guidelines for Representative Deliberative Processes](#).

1) Osallistumisen suunnittelun ja osallistumisen prosessien arviointi

Hyvinvointialueella arvioidaan, miten käsiteltävä aihe valittiin, onko osallistumisprosessilla selkeät ja perustellut tavoitteet, ovatko suunnitteluvalinnat näiden tavoitteiden mukaisia ja onko osallistujilla riittävästi aikaa perehtyä käsiteltävään aiheeseen sekä muodostaa mielipide. Osallistumisen suunnittelun, menetelmien ja prosessien arviointi sisältää esimerkiksi:

- Arvion osallistumisen menetelmien sopivuudesta
- Arvio osallistumisen menetelmien kytkeytymisestä päätöksentekoon
- Viestinnän arvioinnin: viestintä osallistumisen merkityksestä, käsiteltävästä aiheesta sekä itse prosessin kulusta
- Osallistumismahdollisuuksien arviointi: oliko eri ryhmillä yhtäläinen mahdollisuus osallistua? Oliko joku ryhmä aliedustettuna ja miten aliedustettuja ryhmiä pyrittiin saamaan mukaan?
- Arvio osallistumisen saavutettavuudesta ja esteettömyydestä

2) Osallistumisen kokemuksen arviointi

Hyvinvointialueella seurataan osallistujien kokemusta osallistumisesta, osallistumisen toteutuksen laatua ja osallistumisen esteettömyyttä. Osallistumisen kokemuksen arviointi sisältää muun muassa:

- Osallistumisen yhdenvertaisuuden arvioinnin
- Osallistujien kokemus: käytössä oleva aika, taustamateriaalit ja mahdollisuus pyytää ja saada lisätietoa käsiteltävästä aiheesta
- Saavutettavuus: osallistujien kokemus mahdollisuuksista saada tarvittaessa tukea osallistumiseen prosessin eri vaiheissa
- Osallistujien kokemus prosessin lopputuloksesta: kokemus siitä, onko lopputuotos osallistujien toiveiden mukainen

3) Arviointi osallistumisen kytkeytymisestä päätöksentekoon

Hyvinvointialueella arvioidaan osallistumisen lopputuloksen, kuten suositusten tai julkilausuman, vaikutuksia päätöksentekoon. Osallistumisen kytkeytymistä päätöksentekoon arvioidaan muun muassa:

- Arvioimalla osallistumisen lopputuloksena tehtyjen suositusten viestimisen onnistumista, kuten tehdyistä suosituksista tiedottamista eri kanavissa
- Seuraamalla annettujen suositusten vaikutusta päätöksentekoon ja sen perusteluihin

6 Osallistumisen ohjelman käyttöönotto

Osallistumisen ohjelman sujuva käyttöönotto varmistetaan hyvinvointialueella kahdella tasolla:

1. ohjelman käyttöönottoa tukevat toimet päätöksenteossa ja hyvinvointialueen strategisen ohjauksen tasolla
2. ohjelman käyttöönottoa tukevat toimet operatiivisella ja henkilöstön tasolla

Tavoitteena on, että jokainen hyvinvointialueella työskentelevä ymmärtää osallistumista koskevaan työhön liittyvät tavoitteet, tuntee osallistumisen ohjelman ja kokee osallistumisen menetelmät hyödylliseksi ja luontevaksi osaksi työtään. Tämän mahdollistamiseksi osallistumisen menetelmien käyttöönotossa kiinnitetään erityistä huomiota menetelmäosaamisen kehittämiseen.

Osallistumisen ohjelman käyttöönottoa tuetaan hyvinvointialueella seuraavasti

- Tuetaan henkilöstöä uusien osallistumisen menetelmien käyttöönotossa:
- Luodaan yhteistä ymmärrystä osallisuudesta, osallistumisen tavoitteista ja hyödyistä järjestämällä keskustelu- ja kehittämistilaisuuksia aiheesta.
- Kerätään tietoa osallistumisen prosessiin ja menetelmiin liittyvistä tuen tarpeista.
- Tarjotaan osallistumiseen liittyvää koulutusta viranhaltijoille, luottamushenkilöille ja henkilöstölle.
- Tarjotaan vertaistukea tai asiantuntijatukea menetelmien käyttöönottoon.
- Edistetään osallistumista ja vuorovaikutusta erilaisten kokeilujen kautta ja uusien toimintamallien käyttöönottamiseksi. Tälle osoitetaan erillinen kokeilurahan ja muita tarvittavia resursseja.

Nimetään selkeät vastuuhenkilöt ja raportoidaan työstä

- Nimitetään osallisuusagentit seuraamaan osallistumisen ohjelman toimeenpanoa hyvinvointialueiden käynnistymisvaiheessa.
- Kootaan tietoa osallistumisen menetelmien käyttöönotosta ja leviämisestä hyvinvointialueella.
- Raportoidaan johdolle osallistumisen kehittymisestä.

Panostetaan sisäiseen viestintään

- Tehdään osallisuustyötä näkyväksi sisäisessä viestinnässä.
- Varmistetaan, että osallisuustyötä tekevät tietävät, keneltä voivat saada apua ja tukea ja heillä on yhteystiedot yhteydenpitoon

Huomioidaan osallistuminen henkilöstöhallinnon työssä

- Varmistetaan, että alueelle rekrytoidaan ihmisiä, joilla on kiinnostusta ja osaamista osallistumisen edistämiseen.
- Perehdytetään uudet työntekijät osallisuustyöhön

Varmistetaan osallisuustyön resursointi

- Kirjataan osallistumisen ohjelman toimenpiteet talousarvioon ja käyttösunnitelmiin.

Panostetaan ulkoiseen viestintään

- Viestitään asukkaille aktiivisesti osallistumisen mahdollisuuksista ja kerrotaan, miten osallistumisella on voinut vaikuttaa alueen päätöksentekoon.

Osallistumisen ohjelma luo kokonaiskuvan osallistumisen perusteista, rakenteista, hyvistä periaatteista, menetelmistä, arvioinnista ja käyttöönotosta. Se rakentaa hyvinvointialueelle uudenlaista, entistä vahvempaa osallistumisen kulttuuria. Näin varmistetaan, että hyvinvointialueelle kehittyy yhdenvertaiset, laadukkaat ja aidosti asiakaslähtöiset peruspalvelut.

Lähteet

- Aarninsalo, L., Jäske, M., Kulha, K., Leino, M. & Setälä, M. 2020. [Moniäänistä ja perusteltua päätöksentekoa -Puntaroivat kansalaiskeskustelut poliittisten kiistakysymysten ratkaisussa](#). PALO-hankkeen julkaisuja.
- Ahonen, V. L. & Rask, M. T. 2019. [Osallistuvan budjetoinnin mallit ja trendit Suomessa vuosina 2009-2018](#). Uutta kunnista. Kuntaliiton julkaisusarja, Nro 2/2019. Kuntaliitto.
- Ali-Melkkilä, F. 2022. [Osallisuusrakenteiden valmistelu Vantaan ja Keravan hyvinvointialueilla](#). Demokratia-teemaryhmän tapaaminen 21.3.2022.
- Bertelsmann Stiftung. 2022. [The missing piece: A participation infrastructure for EU democracy. Policy brief](#).
- Cabannes, Yves & Lipietz, Barbara 2017. Revisiting the democratic promise of participatory budgeting in light of competing political, good governance and technocratic logics. Environment & Urbanization vol. 30, issue 1. International Institute for Environment. Sage. 1–18.
- Decidim. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022. <https://decidim.org/>
- Digiraati. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022. [Digiraati.fi](https://digiraati.fi)
- Erätauko-säätiö. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022. <https://www.eratauko.fi/>
- Erätauko-säätiö. 2021. Blogikirjoitus. Viitattu 22.4.2022. <https://www.eratauko.fi/hailuoto/>
- Erätauko-säätiö. Verkkosivu. Viitattu 19.4.2022 <https://www.eratauko.fi/mika-eratauko/>
- Grönlund, K., Herne, K., Jäske, M. & Värttö, M. 2021. [Opas kansalaispaneelin järjestämiseen kunnissa](#). Kuntaliitto.
- Heliskoski, J., Humala, H., Kopola, R., Tonteri, A., Tykkyläinen, S. 2018. [Vaikuttavuuden askelmerkit](#). Sitra.
- Helsingin kaupunki. OmaStadi. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022 <https://omastadi.hel.fi/pages/mika-on-omastadi>
- Howspace.fi. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022 <https://www.howspace.com/fi/>
- Innoduel. Verkkosivu. Viitattu 17.5. 2022 <https://www.innoduel.com/fi>
- Jousilahti, J. 2020. [Kokeillen kohti parempaa demokratiaa. Opas demokratiakokeiluihin](#). BIBU-hankkeen julkaisuja.

- Kallioniemi, E. & Vahti, J. 2021. [Miten demokratiaa kokeillaan?](#). Sitra.
- Keski-Uudenmaan SOTE kuntayhtymä. 2019. [Keski-Uudenmaan Sote-kuntayhtymän osallisuusohjelma 2020-2025.](#)
- Kuntalaisaloite. Verkkosivu. Viitattu 6.6. 2022. [Kuntalaisaloite.fi](#)
- Körkkö, H., Ruuskanen, Pz., Tuomaala, S., Majaneva, A., Kellokumpu, M. & Ojala, L. 2015. [Kansalaisraati-käsikirja](#). Suomen Setlementtiliitto ry, Uusi paikallisuus -hanke, 2015.
- Laki hyvinvointialueesta. Verkkosivu. Viitattu 13.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210611#Pidm45949345186480>
- Lehrbäck, M. & Kurela, J. 2022. [Tampereen kaupunkiseudun suuri seutukeskustelu tuotti ainutlaatuisen aineiston – 400 asukasta kertoi arjen liikkumisestaan.](#) Tampereen kaupungin uutinen 9.6.2022.
- Maptionnaire. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022. <https://maptionnaire.com/>
- OECD. 2021. [Eight Ways to Institutionalise Deliberative Democracy OECD Public Governance Policy Paper.](#) OECD Public Governance Policy Papers, No. 12, 14 December 2021.
- OECD. 2021. [Evaluation Guidelines for Representative Deliberative Processes.](#)
- OSANA. [Osallistuvan budjetoinnin suunnittelupohja.](#) Verkkosivu. Viitattu 13.5.2022.
- Otakantaa.fi. Verkkosivu. Viitattu 13.4.2022. <https://www.otakantaa.fi/fi/>
- Otakantaa.fi. 2022. Suuri seutukeskustelu liikkumisesta Tampereen seudulla. Verkkosivu. Viitattu 13.4.2022. <https://www.otakantaa.fi/fi/hankkeet/721/>
- Pihlaja, R. 2017. [Osallistuva budjetointi kunnissa ja maakunnissa.](#) Kuntaliitto.
- Pol.is. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022. <https://pol.is/home>
- Rapeli, L. & Koskimaa, V. 2020. Kansalaisten kiinnittyminen politiikkaan. Teoksessa Sami, B., Kestilä-Kekkonen, E.; Wass, H. Poliitiikan ilmastonmuutos. Eduskuntavaalitutkimus 2019 (s. 420–438). Helsinki: Oikeusministeriön julkaisuja.
- Sarastia365. Verkkosivu. Viitattu 17.5.2022. <https://www.sarastia365.fi/>
- Sitra. 2020. Robottipuhelukokeilut kunnissa. Viitattu 16.4.2022 <https://www.sitra.fi/hankkeet/robottipuhelut/>
- Sote-uudistus. Mikä sote-uudistus? Verkkosivu. Viitattu 1.4.2022. <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->
- Syvärinen, K. & Äärelä, R. 2017. [Kaupunkilaisten näkemyksiä strategiatyöhön - Kansalaisraari ja Vantaan tulevaisuuskuvat.](#) Kuntamarkkinat 13.9.2017. Kuntaliitto.

THL. Asukas- ja asiakasosallisuus. Verkkosivu. Viitattu 1.4.2022.
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>

THL. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Verkkosivu. Viitattu 1.4.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

UN-HABITAT 2004. 72 Frequently Asked Questions about Participatory Budgeting. Urban Governance Toolkit Series. The United Nations Human Settlements Programme, Nairobi

Valtiovarainministeriö. 2022. Nuoret uskovat, että yhteiskunnalliset haasteet voidaan ratkoa demokraattisin menetelmin. Tiedote. Vierailtu 1.4.2022.
<https://vm.fi/-/nuoret-uskovat-etta-yhteiskunnalliset-haasteet-voidaan-ratkoa-demokraattisin-menetelmin>

Valtiovarainministeriö. 2021. OECD:n luottamusarviointi antaa Suomelle suosituksia toimista, joilla voidaan vahvistaa kansalaisten luottamusta hallintoon ja julkisiin instituutioihin. Tiedote. Vierailtu 8.5.2022. <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/oecd-n-luottamusarviointi-antaa-suomelle-suosituksia-toimista-joilla-voidaan-vahvistaa-kansalaisten-luottamusta-hallintoon-ja-julkisiin-instituutioihin>

Värttö, M. 2022. [Reflections on participatory democracy](#).

Ylisalo, J. 2017. [Demokratia ok, muutkin käy. EU-aikana aikuistuneet arvostavat demokratiaa muita vähemmän](#). EVA-raportti.

Liitteet

Liite 1. Työstöpohjat osallistumistyön suunnitteluun

Ks. Powerpoint-esitys

Liite 2. Sitran hallintosääntömalli

Tausta hallintosääntömallille

Sitran hallintosääntömallissa keskitytään asukkaiden, palveluiden käyttäjien sekä henkilöstön mahdollisuuksiin osallistua alueen päätöksentekoon. Alueet voivat käsitellä osallistumista myös laajemmin omissa hallintosäännöissään esimerkiksi järjestöjen ja eri sidosryhmien osalta. Sitran hallintosääntömalli siirtää osan osallistumisella tavoiteltavista päämääristä sekä tulosten ja vaikuttavuuden mittaamisen tavat ylivaalikautiseen muotoon, mikä turvaa osallistumisen säilymisen hyvinvointialueen strategian ja toiminnan ytimessä riippumatta poliittisista valtasuhteista ja painotuksista. Laaja osallistuminen tuo hyötyjä myös päätöksenteolle esimerkiksi vahvistamalla päätösten legitimitettä. Mallissa laajennetaan osallistumisen ohjelman piiriä asukkaiden ja palveluiden käyttäjien lisäksi hyvinvointialueen henkilöstöön. Tämä on perusteltua, koska osallistumisen ja osallisuuden hyödyt on tunnistettu laajasti myös henkilöstön kohdalla.

Sitran hallintosääntömalli yhteiskehitettiin Sitran koordinoimassa [Demokratia-teemaryhmässä](#) keväällä 2022. Hallintosäännön on yhteiskehittämisen pohjalta koonnut Sitra, Gesund Partners ja ajatushautomo Demos Helsinki.

Syksyllä 2021 perustettuun Demokratia-teemaryhmään kuuluvat Sitran lisäksi sosiaali- ja terveysministeriö, valtiovarainministeriö, oikeusministeriö ja Kuntaliitto sekä hyvinvointialueiden asukkaiden osallistumisesta ja demokratiasta vastaavat viranhaltijat. Ryhmä on osa sosiaali- ja terveysministeriön hyvinvointialueiden toimeenpanoa tukevaa [Johtaminen ja osaaminen -teeman](#) kokonaisuutta.

Laaja osallistuminen ja yhdessä kehittäminen läpi organisaation - Osallistuminen ja vaikuttaminen hyvinvointialueella

Hyvinvointialueella tulee olla erillinen osallistumisen ohjelma, johon on kirjattu osallistumisen tavat, niiden tavoitteet ja vaikuttavuus sekä kuvaus osallistumisen kytketymisestä hyvinvointialueen päätöksentekoon.

Hallintosääntökirjaus

1. luku, hyvinvointialueen johtaminen

1.8 Palveluiden käyttäjien, hyvinvointialueen asukkaiden ja henkilöstön osallistuminen ja vaikuttaminen päätöksentekoon

Palveluiden käyttäjien, hyvinvointialueen asukkaiden ja henkilöstön osallistumisoikeus päätöksentekoon varmistetaan oikein mitoitetuilla ja ajoitetuilla osallistumisen keinoilla, jotka edistävät osallistumismahdollisuuksia ja tiedonsaantia päätöksentekoprosessissa. Osallistumisen keinot ja menetelmät kirjataan vaalikausittain aluevaltuustossa hyväksyttävään osallistumisen ohjelmaan, jonka valmisteluun palveluiden käyttäjillä, hyvinvointialueen asukkailla ja henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua.

Osallistumisen edistämiseksi palveluiden järjestäjälle asetetaan tavoitteet, joiden toteutumista seurataan vuosittain aluevaltuustossa. Palveluiden käyttäjät, hyvinvointialueen asukkaat ja henkilöstö osallistuvat ohjelman tulosten arviointiin. Mitattavia asioita ovat ainakin osallistumisen vaikutukset päätöksentekoon, hyvinvointialueen palveluihin ja niiden kehittämiseen sekä palveluiden käyttäjien, hyvinvointialueen asukkaiden ja henkilöstön kokemus osallistumisesta. Tarkemmat vastuualue- ja toimintayksikkökohtaiset tavoitteet sekä niiden toteutumisen ja vaikuttavuuden seuranta kuvataan osallistumisen ohjelmassa. Hyvinvointialue viestii osallistumisen mahdollisuuksista, toteutumisesta ja tuloksista palveluiden käyttäjille, hyvinvointialueen asukkaille sekä henkilöstölle. Hyvinvointialuejohtaja vastaa osallistumisen ohjelman toteutumisesta hyvinvointialueella ja uuden ohjelman valmistelusta aluevaltuustolle.

Hallintosääntömalliin liittyvä lainsäädäntö

Hyvinvointialuelain mukaiset osallistumistavat ja niihin oikeutetut:

28 § Äänioikeus aluevaaleissa ja äänestys-oikeus hyvinvointialueen kansanäänestyksessä – Yli 18 v. , jonka kotikunta hyvinvointialueella

29 § Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet (laissa mainitut keinot ovat esimerkkejä, eivät sitovia) – asukkaat ja palvelun käyttäjät

30 § Aloiteoikeus – Jäsen (toiminta-aloite) ja palvelun käyttäjä (palvelualoite)

31 § Hyvinvointialueen kansanäänestysaloite – Yli 15 v. asukas

32 § Hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimet – kuntien nuorisovaltuustojen, vanhusneuvostojen ja vammaisneuvostojen jäseniä

33 § Kansalliskielilautakunta ja saamen kielen lautakunta – kielivähemmistöön kuuluvia

34 § Viestintä - hyvinvointialueen asukkaille, palvelujen käyttäjille sekä järjestöille ja muille yhteisöille

Lisäksi laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 7.3 §:ssä mainitun hyvinvointialuekertomuksen ja 11.3 §:ssä mainitun palvelustrategian valmistelun osalta tulee ottaa huomioon osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet.

Lainmukaisiin osallistumistapoihin oikeutetut

Jäsen: Aloiteoikeus (toiminta-aloite) 30§

Asukas: Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet 29§ (laissa mainitaan esimerkkejä), viestintä 34§

Palveluiden käyttäjä: Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet 29§ (laissa mainitaan esimerkkejä), aloiteoikeus (palvelualoite) 30 §, viestintä 34 §

Järjestöt ja muut yhteisöt: Hyvinvointialueen toiminnasta on tiedotettava (34§)

Henkilöstö: Osallistumisesta ei säädetä laissa, mutta on tärkeää huomioida

Huom: (3 §) Hyvinvointialueen jäsen on

- 1) henkilö, jonka kotikuntalaissa (201/1994) tarkoitettu kotikunta sijaitsee hyvinvointialueen alueella (hyvinvointialueen asukas);
- 2) kunta, joka sijaitsee hyvinvointialueen alueella;
- 3) yhteisö ja säätiö, jonka kotipaikka on hyvinvointialueen alueella olevassa kunnassa;
- 4) se, joka omistaa tai hallitsee hyvinvointialueen alueella sijaitsevaa kiinteää omaisuutta.