



# Osallisuusohjelma vuosille 2026-2030

Työstöversio integraatiovaliokunnan  
käsittelyyn

21.5.2026

Kanta-Hämeen hyvinvointialue



# Johdanto

---

- Tämä esitys on Kanta-Hämeen hyvinvointialueen osallisuusohjelman 2026–2030 työstöversio.
- Työstöversio kokoaa yhteen keskeiset osallisuuden painopisteet ja kehittämiskokonaisuudet sekä toimii pohjana yhteiselle keskustelulle ja ohjelman jatkovalmistelulle.
- Valmistelu on vielä kesken, ja sisältöjä tarkennetaan kokonaisuuden edetessä. Esimerkiksi henkilöstöosallisuuden näkökulmaa vahvistetaan vielä valmistelussa.
- Ohjelma käsitellään integraatiovaliokunnassa 28.5.2026
  - Integraatiovaliokunnan tehtävänä on mm. seurata, raportoida ja arvioida osallisuusohjelman toteutumista ja tehdä sitä koskevia kehitysehdotuksia
- Valmis osallisuusohjelma vuosille 2026-2030 viedään päätöksentekoon syksyllä 2026

# Osallisuus lainsäädännössä

---

Lainsäädäntö velvoittaa hyvinvointialuetta huolehtimaan siitä, että asukkailla, asiakkailla ja henkilöstöllä on todelliset, monipuoliset ja vaikuttavat mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa. Osallisuus on siten olennainen osa hyvää hallintoa ja päätöksenteon legitimitettä.

- Osallisuudesta säädetään useissa laeissa.
  - Hyvinvointialueen toiminnan kannalta keskeinen on laki hyvinvointialueesta (611/2021).
  - Lisäksi perustuslaki sekä sosiaalihuoltolaki ja asiakkaan ja potilaan asemaa koskevat lait turvaavat yksilön oikeuden osallistua ja vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon.

# Mitä osallisuudella tarkoitetaan?

- **Osallisuus** tarkoittaa kuulumista yhteisöön ja mahdollisuutta vaikuttaa siihen.
- Se on **sekä kokemus että toiminta**: tunne kuulumisesta itselleen tärkeään yhteisöön ja todelliset mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa itseä koskeviin asioihin.
- Osallisuus on osa **kokonaisvaltaista hyvinvointia**.



# Osallisuuden osa-alueet

---

## 1. Osallisuus omassa elämässä

- Mahdollisuus elää omannäköistä elämää. Ihminen voi määritellä, mihin toimintaan ja palveluun hän osallistuu.

## 2. Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa

- Mahdollisuus kuulua itselleen tärkeisiin ryhmiin ja yhteisöihin. Mahdollisuus vaikuttaa itselle tärkeisiin asioihin. Saa tukea vaikuttamiseen.

## 3. Osallisuus yhteisestä hyvästä

- Ihmiset voivat osallistua yhteisen hyvän tuottamiseen ja jakamiseen, ja pääsevät myös nauttimaan yhteisestä hyvästä.
- Tämä lisää ihmisten kokemaa arvostusta, kiitosta ja yhteyttä muihin ihmisiin. Toiminta, jossa yhteiskuntaryhmät kohtaavat, edistää myös hyviä väestösuhteita.

# Osallisuuden lajit

Sitra jäsentää kuusi osallisuuden lajia, jotka muodostavat toisiaan vahvistavan jatkumon:

1. **Tieto-osallisuus** tarkoittaa tiedon oikea-aikaista saamista ja tuottamista asioiden valmisteluun
2. **Aloiteosallisuus** on itselle tai yhteisölle tärkeiden asioiden tuomista valmisteluun.
3. **Suunnitteluosallisuus** tarkoittaa asioiden valmisteluun liittyvää vuorovaikutusta.
4. **Päätösosallisuus** tarkoittaa suoraa tai epäsuoraa osallistumista päätöksen muodostamiseen.
5. **Toimintaosallisuus** on osallistumista palveluiden tuottamiseen.
6. **Arviointiosallisuus** on päätösten ja toiminnan arviointia tulevan suunnittelun pohjaksi.

Jokainen vaihe tuottaa erilaista osallisuutta. Yhden vaiheen osallistuminen madaltaa kynnystä osallistua myös muihin.

Lähde: [Julkinen hallinto hyötyisi osallisuuden tarkemmasta määrittelystä – Sitra](#)

# Osallisuusohjelman tavoitteet

---

- Tuo lakien vaatimukset käytännön osallisuustyöksi
- Varmistaa, että osallisuus nivoutuu strategiaan, palvelujen kehittämiseen ja arjen toimintaan
- Selkeyttää osallisuustyön vastuut ja roolit koko hyvinvointialueella
- Tukee osallisuusosaamisen vahvistumista organisaatiossa



# Osallisuustyön painopisteet vuosille 2026-2030

Osallisuusohjelma kokoaa yhteen ja tiivistää muista toimintaa ohjaavista asiakirjoista keskeisimmät teemat, jotka muodostavat ohjelmakauden osallisuustyön painopisteet:

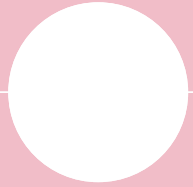
- Rakenteet ja johtaminen osallisuuden edistäjinä
- Osallisuusosaamisen vahvistaminen
- Asiakkaan ja asukkaan äänen vahvistaminen palveluiden suunnittelussa, arvioinnissa, kehittämisessä ja tuottamisessa
- Osallisuus siellä, missä siihen tulee erityisesti panostaa
- Saavutettavuus ja esteettömyys osallisuuden edistäjinä
- Osallisuus kumppanuusyhteistyössä
- Osallisuus osa hyvinvointia ja terveyttä

Kooste perustuu seuraaviin asiakirjoihin:

- Hyvinvointialueen strategia
- Palvelustrategia
- Strategiatiekartta
- Alueellinen hyvinvointikertomus ja -suunnitelma sekä sen alasuunnitelmat
- Alueellinen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma
- Potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma

# Osallisuustyön painopisteet vuosille 2026-2030





# Osallisuusohjelman painopisteiden toteutuksen kokonaisuus

**Mitä teemme osallisuuden edistämiseksi ohjelmakauden aikana**



# Osallisuusohjelman painopisteiden toteutuksen kokonaisuus

---

Seuraavilla dioilla kuvataan järjestyksessä seuraavat kokonaisuudet:

1. Mitä tarkoitetaan osallisuuden edistämällä siellä, missä siihen tulee erityisesti panostaa. Tämä toimii läpileikkaavana painopisteenä, joka huomioidaan kaikkien muiden painopisteiden toteuttamisessa.
2. Tämän jälkeen ohjelmassa esitellään taulukkomuodossa painopisteet nykytilan, tavoitetilan ja keinojen kautta:
  - rakenteet ja johtaminen osallisuuden edistäjinä
  - asiakkaan ja asukkaan äänen vahvistaminen palveluissa
  - saavutettavuus ja esteettömyys
  - osallisuus kumppanuusyhteistyössä
  - osallisuusosaamisen vahvistaminen
3. Osallisuusosaamisen vahvistaminen on edellytys muiden painopisteiden toteutumiselle. Se on keskeinen keino edistää muiden painopisteiden toteutumista
4. Osallisuuden vahvistaminen edistää yksilön hyvinvointia ja terveyttä. Se on myös rakenteellisen sosiaalityön ydin. Nämä vahvistuvat, kun muita painopisteitä toteutetaan tavoitteellisesti.

# Osallisuus siellä, missä siihen tulee erityisesti panostaa



- Osallisuus ja osallisuuden kokemus toteutuvat eri väestöryhmissä vaihtelevasti, ja osa ihmisistä jää helposti sen ulkopuolelle. Siksi osallisuustyössä on tärkeää tunnistaa ne ryhmät, joissa osallisuuden edistäminen vaatii erityistä panostusta, sekä ymmärtää heidän osallistumisensa esteitä. Tämä ohjaa toimenpiteiden kohdentamista vaikuttavasti.
- Osallisuusohjelman tavoitteena on vahvistaa näiden ryhmien asemaa sekä rakenteellisella että käytännön tasolla, minkä vuoksi teema läpäisee ohjelman eri kokonaisuudet



# Osallisuus siellä, missä siihen tulee erityisesti panostaa

## Haavoittuva asema voi liittyä esimerkiksi

- elämänvaiheeseen, vammaan tai pitkäaikaissairauteen sekä mielenterveys- ja päihdehaasteisiin.
- Tilanne voi syntyä myös useiden samanaikaisten tuen tarpeiden kasautumisesta perheessä.
- Myös vähemmistöasemaan liittyvät tekijät saattavat lisätä haavoittuvuutta. Näitä ovat esimerkiksi:
  - seksuaali- ja sukupuolivähemmistöön kuuluminen
  - maahan muuttaneisuus sekä kieli- ja kulttuurivähemmistöt
- Lisäksi haavoittuvuutta voivat lisätä esimerkiksi heikko sosioekonominen tilanne tai digipalvelujen ulkopuolelle jääminen.

## On myös muita sellaisia ryhmiä, jotka saattavat jäädä osallisuuden näkökulmasta näkymättömiksi, kuten:

- palveluiden ulkopuolelle jäävät tai niihin kiinnittymättömät henkilöt
- yksinäiset ja/tai sosiaalisesti eristäytyneet
- palvelujärjestelmän nivelvaiheissa olevat
- monien rinnakkaisten haasteiden kanssa kamppailevat ja useita palveluja käyttävät
- henkilöt, joiden tilanne ei näy tilastoissa tai rekistereissä

Yksittäinen tekijä ei automaattisesti tarkoita haavoittuvaa asemaa, mutta riski kasvaa, kun haavoittavuutta lisäävät tekijät kasautuvat

Keinot edellä mainittujen ryhmien tavoittamiseksi ja osallisuuden vahvistamiseksi ovat moninaiset ja prosessissa tulee huomioida saavuttavuuden 8 osa-aluetta:

- fyysinen
- kognitiivinen
- viestinnällinen
- tekninen
- psyykinen
- sosiaalinen
- kulttuurinen saavutettavuus
- taloudellinen

# Rakenteet ja johtaminen osallisuuden edistäjinä



Nykytila	Tavoitetila	Keinot
<p>Osallisuuden merkitys tunnistetaan, mutta sen systemaattinen hyödyntäminen johtamisessa, päätöksenteossa ja palvelujen kehittämisessä ei vielä toteudu optimaalisesti</p>	<p>Osallisuus on kiinteä osa strategista johtamista, päätöksentekoa ja palvelujen kehittämistä</p> 	<p>Kytetään osallisuus vahvemmin johtamiseen, päätöksentekoon ja palvelujen kehittämiseen. Se huomioidaan myös strategiaa edistävien OKR tavoitteiden ja tehtävien kautta</p>
<p>Rakenteet, prosessit ja omistajuudet eivät ole kaikilta osin selkeitä ja osallisuuden toteutuminen vaihtelee organisaation eri tasoilla ja yksiköissä</p>	<p>Osallisuutta tukevat rakenteet, prosessit ja vastuut ovat selkeät ja yhtenäiset koko hyvinvointialueella. Osallisuuden toteutuminen on systemaattista ja yhdenvertaista kaikilla tasoilla</p>	<p>Selkeytetään osallisuuden rakenteita, prosesseja ja vastuita</p>
<p>Vaikuttamistoimielimien roolia ja vaikuttamismahdollisuuksia ei hyödynnetä optimaalisesti</p>	<p>Vaikuttamistoimielimet kytkeytyvät suunnitelmallisesti ja oikea-aikaisesti valmisteluun ja päätöksentekoon</p>	<p>Vahvistetaan vaikuttamistoimielimien osallisuuden hyödyntämistä osana palveluiden suunnittelua, kehittämistä ja päätöksentekoa</p>
<p>On tunnistettu, että riskit haavoittuvassa asemassa olevien heikolle osallisuudelle kasvavat toimintaympäristön muutosten seurauksena. Haavoittuvassa asemassa olevien tavoittaminen ja osallisuuden vahvistaminen vaatii vahvempia rakenteita</p>	<p>Haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien osallistumista tuetaan suunnitelmallisesti ja yhdenvertaisesti. Haavoittuvassa asemassa olevien tavoittamiselle ja osallisuuden vahvistamiselle on vahvat rakenteet</p>	<p>Luodaan rakenteita, jotka tukevat haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia</p> 

# Asiakkaan ja asukkaan äänen vahvistaminen palveluiden suunnittelussa, arvioinnissa, kehittämisessä ja tuottamisessa



Nykytila	Tavoitetila	Keinot
Asiakkaan ääntä hyödynnetään palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa, mutta toiminta ei ole vielä systemaattista eikä yhdenmukaista koko organisaatiossa	Asiakkaan ääni on kiinteä ja systemaattinen osa palvelujen suunnittelua, toteutusta, arviointia ja kehittämistä	Integroidaan asiakkaan ääni vahvemmin osaksi palveluprosessin eri vaiheita. Varmistetaan koordinaatio ja yhteistyö eri toimijoiden välillä
Asiakkaan aktiivista toimijuutta ja voimavaroja ei hyödynnetä palveluissa johdonmukaisesti	Asiakas tunnustetaan ja kohdataan aktiivisena toimijana, ja asiakkaan sekä läheisten voimavaroja kuunnellen vahvistetaan tätä roolia	Vahvistetaan asiakaslähtöistä työtettä ja vuorovaikutusta palveluissa. Asiakkaan asiantuntemus ja aktiivinen toimijuus käytetään hyödyksi
Palautejärjestelmät mahdollistavat asiakkaan äänen laajan kuulemisen, mutta palautetiedon systemaattinen hyödyntäminen edellyttää jatkuvaa koordinaointia ja ohjausta	Palautetietoa hyödynnetään systemaattisesti ja johdonmukaisesti palvelujen suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisessä	Noudatetaan yhtenäisiä käytäntöjä palautetiedon käsittelyssä ja hyödyntämiseksi palveluissa. Parannetaan viestintää, jotta tieto yhteisistä käytännöistä saavuttaa laajasti henkilöstön



# Asiakkaan ja asukkaan äänen vahvistaminen palveluiden suunnittelussa, arvioinnissa, kehittämisessä ja tuottamisessa

Nykytila	Tavoitetila	Keinot
Kokemusasiantuntija- ja asiakasraatitoimintaa on, mutta niiden jatkuvuus, laajuus ja vaikuttavuus on vaihtelevaa	Kokemusasiantuntija- ja asiakasraatitoiminta on koordinoitua, tavoitteellista ja vaikuttavaa sekä kytkeytyy luontevasti hyvinvointialueen toimintaan 	Selkeytetään asiakasraatien ja kokemusasiantuntijoiden rooleja ja merkitystä sekä yhtenäistetään ja kehitetään toimintamalleja, jotta toiminta on suunnitelmallista ja vaikuttavaa osana palvelujen kehittämistä
Vaikuttamistoimielimet toimivat edustamiensa asukasryhmien äänenä, mutta vaikuttava osallistuminen edellyttää tiiviimpää kytkentää valmisteluun sekä joustavia ja ketteriä osallistumisen tapoja	Vaikuttamistoimielimet tunnistetaan edustamiensa asukasryhmien äänenä ja muistetaan huomioida palveluiden kehittämisessä 	Lisätään vaikuttamistoimielimien tunnettuutta ja ketteriä osallistumisen mahdollisuuksia
Haavoittuvien ryhmien tavoittaminen ja osallistumisen tukeminen toteutuvat vaihtelevasti. Käytännöt eivät ole yhtenäisiä, eikä kohdentaminen ja saavutettavuus toteudu kaikilta osin	Haavoittuvassa asemassa olevat asiakasryhmät tavoitetaan ja osallistuvat aktiivisesti heille sopivilla ja saavutettavilla tavoilla	Kehitetään kohdennettuja ja saavutettavia osallistumisen tapoja, jotka helpottavat haavoittuvassa asemassa olevien ryhmien osallistumista ja vaikuttamista. Huomioidaan väestösuhdevaikutukset ja eri ryhmien tarpeet valmistelussa

# Saavutettavuus ja esteettömyys osallisuuden edistäjinä

Nykytila	Tavoitetila	Keinot
Digiosallisuuden edistämässä koordinaatio on vähäistä ja yhteiset tavoitteet puuttuvat	Digiosallisuuden edistäminen on koordinoitua ja yhteinen ymmärrys digiosallisuuden sisällöstä ja tavoitteista on muodostettu. 	Lisätään organisaatiossa ymmärrystä digiosallisuuden vaikutuksista asiakkaan mahdollisuuksiin ja halukkuuteen käyttää hyvinvointialueen digipalveluita. Kootaan ja jaetaan tietoa sekä vahvistetaan kumppanuusyhteistyötä digiosallisuuden vahvistamiseksi
Saavutettavuusosaaminen keskittyy yksittäisille asiantuntijoille ja palveluntuottajille	Saavutettavuusosaaminen on laajasti henkilöstöllä ja osa arjen tekemistä	Vahvistetaan saavutettavuusosaamista organisaatiossa lisäämällä yhteistä kehittämistä
Esteettömyystiedon kerääminen ja koordinointi sen hyödyntämiseksi on hajanaista	Esteettömyystiedon kerääminen ja hyödyntäminen on koordinoitua ja aktiivista. Esteettömyystieto on kiinteä osa palvelujen suunnittelua ja kehittämistä 	Rakennetaan systemaattinen malli esteettömyystietojen keräämiseen ja analysointiin

# Osallisuus kumppanuusyhteistyössä

Nykytila	Tavoitetila	Keinot
<p>Järjestöyhteistyö on aktiivista, mutta on tunnistettu tarve lisätä järjestöjen tunnettuutta keskeisenä kumppanina</p>	<p>Järjestöt ovat tunnistettu ja näkyvä kumppani, jonka osallisuus toteutuu ja asiantuntijuutta hyödynnetään systemaattisesti osallisuuden edistämässä</p>	<p>Vahvistetaan järjestöjen asiantuntijaroolia sekä selkeytetään tapoja hyödyntää niiden edustamaa kokemustietoa ja asiakasymmärrystä</p>
<p>Osallisuuden edistäminen kuntien kanssa yhteistyössä on vähäistä ja vaatii roolien ja tehtävien selkeytystä</p>	<p>Kuntien kanssa on yhteinen näkemys yhteistyöstä asukkaiden osallisuuden vahvistamisessa</p>	<p>Määritellään yhteiset tavoitteet asukkaiden osallisuuden edistämiseksi</p>
<p>Innovaatiotoimintaa osana kumppanuusyhteistyötä osallisuuden edistämiseksi toteutetaan vähän. Kumppaneiden rooli uusien toimintatapojen kehittämisessä ja kokeiluissa jää osin hyödyntämättä</p>	<p>Innovaatio- ja kehittämistoimintaa toteutetaan suunnitelmallisesti osana kumppanuusyhteistyötä, ja se tukee osallisuuden vahvistamista</p>	<p>Vahvistetaan kumppaneiden roolia kehittämyyhteistyössä ja luodaan yhteisiä käytäntöjä kokeiluille ja uusien toimintatapojen kehittämiselle osallisuuden vahvistamiseksi</p>



# Osallisuusosaamisen vahvistaminen

## Nykytila:

- Osallisuus nähdään hyvinvointialueella keskeisenä, arvoihin sisältyvänä periaatteena sekä keinona toteuttaa strategiaa, ja se konkretisoituu erityisesti strategiatiekartan painotuksissa. Käytännön toteutuksessa osallisuuden merkitys ei kuitenkaan vielä näy johdonmukaisesti, ja se edellyttää ymmärryksen vahvistamista sekä laajempaa sitoutumista rakenteissa ja toimintatavoissa.
- Osallistavia menetelmiä on käytössä, mutta osaamisen taso ja käsitteiden yhtenäisyys vaihtelevat. Menetelmien kohdentaminen eri ryhmille ei ole optimaalista, ja organisaatiossa on tunnistettu tarve vahvistaa prosessiosaamista sekä yhtenäistää ja kehittää osallisuutta tukevia työkaluja ja toimintatapoja

## Tavoitetila:

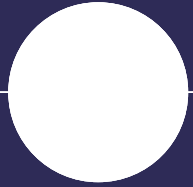
- Organisaatiossa on yhteinen ja jaettu ymmärrys osallisuudesta sekä sen merkityksestä osana työtä, ja henkilöstö on sitoutunut sen toteuttamiseen. Osallisuusosaamista tuetaan rakenteellisesti selkeillä linjauksilla, toimintamalleilla ja johtamisella.
- Henkilöstölle on tuotettu osallisuusosaamisen kokonaisuus, joka tukee osallistavien menetelmien tarkoituksenmukaista valintaa ja soveltamista eri tilanteissa ja kohderyhmissä. Osallisuus näkyy arjessa systemaattisena toimintana ja osallisuutta tukevia työkaluja ja rakenteita hyödynnetään sujuvasti ja oikea-aikaisesti

# Osallisuusosaamisen vahvistamisen keinot

Osallisuusohjelman teemat viedään systemaattisesti käytäntöön niin, että niillä voidaan tukea rakenteita, johtamista ja arjen toimintaa. Tämä vahvistaa yhteistä ymmärrystä osallisuudesta, lisää yhtenäisiä toimintatapoja sekä henkilöstön sitoutumista osallisuuden edistämiseen.

Henkilöstön osallisuus- ja asiakaslähtöisyysosaamista vahvistetaan kehittämällä yhtenäinen osaamiskokonaisuus, joka tukee menetelmä- ja prosessiosaamista. Lisäksi vahvistetaan henkilöstön omaa osallisuutta ja osallistumista muutoksen toteuttamiseen.





# Osallisuusohjelman toteutumisen arviointi



# Arvioinnista yleisesti

- Osallisuusohjelman toteutumista arvioidaan ensisijaisesti laadullisena arviointina kahdesta keskeisestä näkökulmasta
  - **Rakenteellinen arviointi**, joka kohdistuu siihen, miten osallisuus kytkeytyy organisaation strategian toimeenpanoon ja johtamiseen, selkeyttää vastuita sekä tukee osallisuusosaamisen vahvistumista.
  - **Käytännön arviointi**, joka kohdistuu siihen, miten osallisuus toteutuu käytännössä ja vaikuttaa palveluihin, niiden kehittämiseen sekä asiakkaiden ja asukkaiden arkeen.
- Arvioinnissa luodaan kokonaiskuva osallisuuden toteutumisesta kokoamalla arviointitietoa eri lähteistä ja luomalla kytkentöjä eri raportointikokonaisuuksien välille. Samalla arviointi toimii yhtenä osallisuusosaamisen vahvistamisen keinona tukien yhteistä ymmärrystä, toimintatapojen kehittämistä ja tiedon hyödyntämistä arjen työssä.
- Osallisuusohjelmasta tehdään myös toimintasuunnitelmat vuosittain, jonka toteutumista seuraa ja arvioi integraatiovaliokunta.



# Rakenteellinen arviointi tarkennettuna

## 1. Rakenteet ja toimintamallit

- Arvioidaan, miten lakisääteinen osallisuus on jäsenneily ja toteutuu rakenteissa
- Tarkastellaan mm. resursointia, osallistumisen toteutumista ja rakenteiden toimivuutta
- Painopiste on osallisuuden jäsentämisessä ja hyödyntämisessä

## 2. Kytkeytyminen ja näkyvyys

- Arvioidaan, miten osallisuus kytkeytyy strategiaan
- Tarkastellaan esimerkiksi, miten asiakkaiden näkemykset ja kokemustieto huomioidaan valmistelussa ja päätöksenteossa
- Painopiste on osallisuuden integraatiossa

## 3. Vastuut ja roolit

- Arvioidaan, miten vastuut ja roolit osallisuuden edistämiseksi on määritelty ja tunnistettu eri tasoilla
- Tarkastellaan, tunnistavatko toimijat oman roolinsa osallisuustyössä
- Painopiste on vastuiden selkeydessä ja ymmärrettävyydessä

## 4. Osaaminen ja valmiudet

- Arvioidaan organisaation ja henkilöstön valmiuksia toteuttaa osallisuutta osana työtä
- Tarkastellaan osaamisen vahvistamisen tukirakenteita, materiaaleja ja toimintamalleja
- Painopiste on osaamisen vahvistumisessa ja juurtumisessa arkeen

# Käytännön arviointi tarkennettuna

---

## 1. Miten osallisuus näkyy arjessa

- Asiakkaiden ja asukkaiden näkemyksiä hyödynnetään valmistelussa ja päätöksenteossa
- Osallistumisen tavat ovat monipuolisia ja saavutettavia eri asiakasryhmille
- Osallisuus on osa normaalia toimintaa, ei erillinen toiminto

## 2. Miten osallisuus kytkeytyy palvelujen kehittämiseen

- Asiakas- ja kokemustietoa hyödynnetään systemaattisesti
- Palautetieto johtaa konkreettisiin muutoksiin palveluissa
- Osallisuus näkyy palvelujen suunnittelussa, arvioinnissa ja kehittämisessä

## 3. Miten osallisuus näkyy asiakkaille ja asukkaille

- Asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja voivansa vaikuttaa
- Osallistumisen mahdollisuudet ovat ymmärrettäviä ja saavutettavia
- Osallisuus vahvistaa kokemusta luottamuksesta ja osallisuudesta omiin palveluihin

## 4. Vaikuttavuus ja muutokset

- Osallisuus parantaa palvelujen laatua ja toimivuutta
- Palvelut vastaavat paremmin eri asiakasryhmien tarpeisiin
- Osallisuus tukee hyvinvointia ja terveyttä sekä ehkäisee syrjäytymistä



**Kiitos!**

---

