

Toimintasääntö

Pohjois-Savon asiakaspaneelit eri kohderyhmille

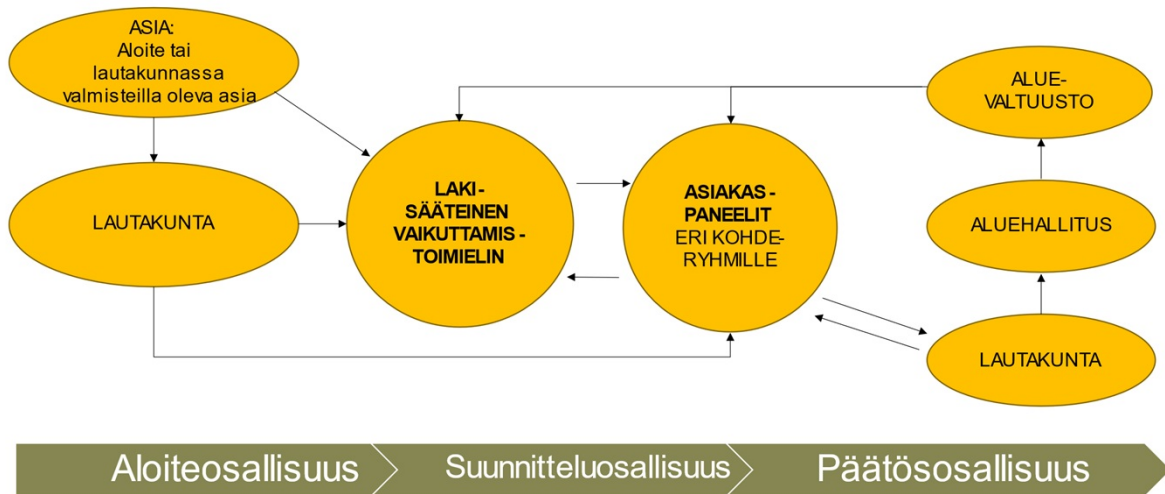
Asiakaspaneelit tuovat asiakkaiden äänen osaksi päätöksentekoa sekä lisää haastavassa elämäntilanteessa olevien palvelunkäyttäjien mahdollisuutta tuottaa yleinen näkemys pyydetystä asiasta tai tilanteesta suoraan päätöksentekoon.

Asiakaspaneelissa erilaisten asiakasryhmien edustajien joukko perehtyy ratkaistavaan aloitteeseen tai asiaan ja tuottaa ehdotuksia ja ratkaisuja päätöksentekoon hyvinvointialueen eri toimielimille. Tässä asiakirjassa on kuvattu asiakaspaneelitoiminnan soveltaminen Pohjois-Savossa.

Toimielinorganisaatio



Kuva 1: Asiakaspaneelit osana organisaatiota



Kuva 2: Asiakaspaneelin yleinen prosessikuva (Sitran mallikuvan pohjalta)

Asiakaspaneelit ja niiden osallistujien kokoaminen

Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet ovat ikäihmisten neuvosto ja vammaisneuvosto, jotka ovat valtuustokauden mittaisia toimielimiä. Hyvinvointialueen nuorisovaltuuston toimikausi on kaksi vuotta.

Asiakaspaneelit voivat olla tiiviisti liittyneitä lakisääteisiin vaikuttamistoimielimiin ja niiden toimintaan. Esimerkiksi vammaisneuvosto voi laajentaa tietoaan asiakaspaneelilla, jossa osallistujina ovat näkö- tai kuulovamman kanssa elävät palvelujen käyttäjät.

Asiakaspaneelit voivat myös suoraan linkittyä lautakuntien toimintaan. Esimerkiksi yleisten palvelujen lautakunta voi laajentaa asiakasymmärrystään mielenterveyspalveluja käyttävien asiakkaiden paneelilla.

Asiakaspaneelisiin osallistujat voidaan koota järjestöjen tai hyvinvointialueen työntekijöiden kautta. Hyvä osallistujamäärä on 6-20 henkilöä riippuen kohderyhmän laajuudesta. Kun tiedot asiakaspaneeliin osallistuvista on olemassa, on selvítettävä mielekkään kokoontumisen malli. Mahdollisia malleja ovat etäpaneeli, lähipaneeli lähellä osallistujia, kyselyihin perustuva paneeli sekä digitaalinen alusta. Tärkeää on, että kaikki halukkaat saavat äänen kuuluviin.

Oikeusministeriön Nuorten digiraati -palvelu otetaan käyttöön nuorten asiakaspaneelina.
<https://digiraati.fi>

Asiakaspaneelin yleinen prosessi Pohjois-Savossa

Toimeksiannon asiakaspaneelin järjestämiselle voi tulla aluevaltuustolta, aluehallitukselta, lautakunnalta tai lakisääteiseltä vaikuttamistoimielimeltä. Toimeksiannon tekevä toimielin nimeää paneelille puheenjohtajan.

4.11.2022

Asukaspaneelin kokonaisprosessin kesto on 2-5 viikkoa riippuen siitä, miten nopeasti osallistujat tavoitetaan paneeliin. Pyyntöjä osallistujien löytämiseksi laitetaan järjestöille, hyvinvointialueen palveluyksiköihin sekä digitaalisen asukaspaneelin osallistujille. Työskentely aloitetaan, kun osallistujat ja heille sopiva osallistumisen väline on selvillä.

Asiakaspaneeli voi joukkoistaa selvitettävää asiaa esimerkiksi digitaalisen asukaspaneelin osallistujien avulla tai kutsua aluevaltuutettuja mukaan kokoontumiskerralle. Tärkeä keskustelukumppani ovat lakisääteiset vaikuttamistoimielimet. Asiakaspaneelin lopputuotoksessa pyritään aitoon asiakkaan ääneen ilman välikäsiä ja muotoiluja. Hyte- ja osallisuus -palvelualueen osallisuuskordinaattori tai muu työskentelyyn osoitettu fasilitaattori auttaa tuotoksen tekemisessä.

Asiakaspaneelin tuotos käsitellään toimeksiannon antaneessa lautakunnassa, aluehallituksessa sekä aluevaltuustossa. Lopputulos saatetaan asiakaspaneelin tietoon.

Jäsenenä toimiminen, tehtävät ja palkkiot

- Digitaaliseen asiakaspaneeliin osallistuminen on vapaaehtoista ja toteutuu osallistujille itselleen sopivana aikana. Jos jonkin määräjän puitteissa osallistuminen ei onnistu, niin tämä ei aiheuta toimenpiteitä. Digitaalisesta osallistumisesta maksetaan palkkio koko prosessin keston ajalta voimassa olevan kokemustoimintapalkkion mukaisesti.
- Etäpaneeliin osallistuvien osallistumisesta palkkio on voimassa olevan kokemustoimintaohjeen mukainen. Osallistujiksi tulevien osalta toivotaan aktiivista panosta ehdotusten työstämisessä ja muotoilemisessa.
- Lähipaneeleihin osallistuville maksetaan samoin palkkio voimassa olevan kokemustoimintaohjeen mukaisesti. Lisäksi matkakorvaukset maksetaan hyvinvointialueella olevan käytännön mukaisesti.
- Hyvinvointialueen toimielin vastaa puheenjohtajaksi nimeämänsä henkilön palkkiosta.

Hyvinvointialueen tehtävät ja vastuut

- Hyvinvointialueen toimielimet ja viranhaltijat sitoutuvat osallisuuden edistämiseen ja asiakaspaneelitoiminnan kiinnittämiseen osaksi organisaatiota. Paneelin tuottama tieto hyödynnetään päätöksenteossa ja suunnittelutyössä.
- Hyvinvointialueella on digitaalinen työskentely-ympäristö asiakaspaneelille
- Hyvinvointialue huolehtii palkkioista sekä matkakorvauksista
- Hyvinvointialueen yhteyshenkilönä asiakaspaneelille toimii HYTE- ja osallisuus - palvelualueen osallisuuskordinaattori tai muu paneelin fasilitaattoriksi nimetty henkilö.
- Asiaa käsittelevät toimielimet ovat valmiita nimeämään puheenjohtajan asiakaspaneelille sen määräjäksi.

Tämän toimintasäännön mukaista asiakaspaneelitoimintaa kokeillaan valtuustokauden päättymiseen saakka vuoteen 2025. Toimintasääntöä tarkistetaan uuden valtuustokauden käynnistyessä sekä tarpeen vaatiessa jo ennen sitä.

Laatija: Anne Aholainen, projektipäällikkö, osallisuus ja järjestöt, 044 714 2676,
anne.aholainen1@pshyvinvointialue.fi