13.10.2026

Asiakasraadin kannanotto osallisuusohjelman luonnokseen

Asiakasraati käsitteli 24.9.26 kokouksessaan osallisuusohjelman valmistelua sekä osallisuuden yhteyttä hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamiseen. Keskustelussa tarkasteltiin myös osallisuusohjelman luonnoksesta kerätyn kyselyn havaintoja ja pohdittiin keinoja vahvistaa asukkaiden ja asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa. Kyselyyn saatiin 121 vastausta.

Kyselyvastauksissa tärkeimmiksi tavoitteiksi nousivat mahdollisuus vaikuttaa omaan palveluun, kohtaaminen palveluissa, osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet sekä selkeämpi ja saavutettavampi viestintä. Avoimissa vastauksissa korostuivat erityisesti reuna-alueiden asema, palvelujen saatavuus, digipalvelujen haasteet, kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen sekä palautteen vaikuttavuuden näkyminen.

Asiakasraadin keskeiset huomiot ja näkemykset

Asiakasraati toivoo, että osallisuusohjelmassa kirkastetaan seuraavia tavoitteita:

- **vaikuttava osallisuus**: asukkaalle tai asiakkaalle kerrotaan, mitä hänen / heidän näkemyksensä perusteella tapahtui. Keskustelussa korostui ajatus siitä, että palautteen tai kannanoton antaneille pitäisi kertoa selkeästi: mitä kuultiin, mitä tehtiin, mikä muuttui ja mitä ei voitu toteuttaa sekä miksi. Myös pienistä palautteen perusteella toteutuneista muutoksista kannattaa kertoa, koska ne voivat tehdä vaikuttamisen näkyväksi ja kannustaa osallistumaan uudelleen.

  Samalla tarvitaan avointa ja ymmärrettävää viestintää päätösten perusteista. Esimerkiksi palveluja koskevissa muutoksissa olisi tärkeää kuvata, mitä vaihtoehtoja ja näkökulmia päätöksenteossa on huomioitu ja miksi tiettyyn ratkaisuun on päädytty. Vaikeitakaan esimerkiksi talouteen liittyviä perusteluja ei tarvitse vältellä, vaan ne voidaan avata ymmärrettävästi. Samalla asukkaille, asiakkaille ja henkilöstölle voisi tarjota mahdollisuuden tuoda esiin uusia ratkaisuja ja vaihtoehtoja. Tämä edellyttää organisaatiolta valmiutta arvioida ratkaisuja uudelleen, jos esiin nousee perustellusti parempi vaihtoehto.

- **saavutettava osallisuus**: digikanavien rinnalla tarjotaan muita osallistumistapoja ja hyödynnetään erityisesti järjestöjä. Ehdotettiin järjestöjen ja kuntien hyödyntämistä

kyselyjen toteuttamisessa, paperisia vastaamismahdollisuuksia sekä olemassa oleviin tapahtumiin ja kohtaamispaikkoihin jalkautumista. Järjestöissä voitaisiin esimerkiksi varata aikaa kyselyyn vastaamiseen ja auttaa osallistujia vastaamisessa. Myös kieli- ja kulttuurinäkökulma huomioitava.

- **kuuleminen**: mukaan asiakkaiden lisäksi läheiset, jotta tavoitetaan myös niitä henkilöitä, jotka eivät pysty tai jaksa ottaa kantaa tai antaa palautetta. Läheisillä voi olla arvokasta tietoa esimerkiksi palveluprosessien toimivuudesta ja asiakkaan arjen kokemuksista.
- **osallisuus palveluissa**: asiakkaan kuulluksi tuleminen ja vaikutusmahdollisuudet tehdään osaksi tavallista palveluprosessia vahvistamalla ammattilaisten omaa osallisuutta ja osallisuustyön osaamista. Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa omaan hoitoonsa tai palveluunsa nähtiin vahvasti myös henkilöstön toimintatapojen kysymyksenä. Oppilaitosyhteistyötä ehdotettiin keinoksi rakentaa osallisuutta tukevia toimintatapoja jo ammattilaisten koulutuksessa.

Yhteenveto:

Osallisuusohjelman kyselyn yhteydessä nousi voimakkaasti esiin huoli palvelujen saatavuudesta erityisesti Jyväskylän ulkopuolella ja reuna-alueilla. Digipalvelujen käyttämisen haasteet, pitkät välimatkat ja palveluverkon muutokset voivat vaikuttaa paitsi palvelujen saavutettavuuteen myös ihmisten kokemukseen yhdenvertaisuudesta ja mahdollisuudesta osallistua.

Asiakasraati pitää tärkeänä, että osallisuutta ja palvelujen saavutettavuutta tarkastellaan myös alueellisen yhdenvertaisuuden näkökulmasta ja että eri puolilla maakuntaa asuvien ihmisten äänen kuulemiseen etsitään aktiivisesti uusia tapoja.

Erityisesti asiakasraati haluaa kiinnittää huomiota osallisuuden selkokielisyyteen sekä osallisuuden toteutumisen kannalta keskeiseen palautekehään. Asukkaalla ja asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua itselleen sopivalla tavalla, ymmärtää mihin hän voi vaikuttaa sekä saada tietoa siitä, miten hänen näkemyksensä on huomioitu palvelujen kehittämisessä ja päätöksenteossa.