



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Osallisuus-, vuorovaikutus- ja yhteistyöohjelma OSUVAn 2024–2025 loppuarviointi

Hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämisen lautakunta 18.3.2026



Loppuarvioinnin rakenne

OSUVA-ohjelman seurattavat ja arvioitavat toimenpiteet jakautuivat kahteen osaan:

- 1) Osallisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen
- 2) Yhteistyön edistäminen sidosryhmien kanssa

Toimenpiteille on määritelty mittarit, joita on hyödynnetty arvioinnissa ja koottu oheiseen yhteenvetoon. OSUVAn loppuarvioinnin valmisteluun ovat osallistuneet Yhteistyö, osallisuus ja hyvinvointi -palvelualueen lisäksi viestinnän sekä palvelujen hankinta, hallinta, ohjaus ja valvonta -palvelualueiden, sosiaalityön tehtäväalueen sekä hankkeiden edustajat. Arvioinnissa on käytetty samanlaista arviointiasteikkoa kuin hyvinvointisuunnitelman arvioinnissa.

Osallisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen: toimenpiteet ja arviointi

Osallisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen 1/8

Toimenpide vuosille 2024-2025	Toteutuminen	Arviointi
Asiakaskokemuksen toimintamallia kehitetään rinnakkain osallisuustyön kanssa. Luodaan ja otetaan käyttöön yhtenäinen asiakaskokemuksen toimintamalli ja asiakaspalautejärjestelmä 2024–2025. Hyvinvointialuelain suosittelimia asukas- tai asiakasraateja pyritään käynnistämään ja vahvistamaan hankerahoituksella 2024–2025.	1. Asiakaspalautejärjestelmä on otettu käyttöön kokonaisuudessaan huhtikuussa 2024 ja siihen liittyvä verkkosivusto avattu. 2. Asiakaspalautteen toimintamallia on kehitetty monin tavoin ja kehittäminen jatkuu. Palautteen käsittelijöille on järjestetty koulutusta. Asiakaskokemukseen ja -palautteeseen liittyvää viestintää ja ohjeita henkilöstölle löytyy Ilonasta (sisäinen verkkosivu). Asiakaskokemuksesta raportoidaan toimialuetasolle kvartaaleittain. Toimialueille on nimetty asiakaskokemuksen yhdyshenkilöt. Syksyn 2024 aikana järjestetään asiakaskokemustreffit yhdyshenkilöille, jossa aiheena on asiakaspalautteen toimintamalli. Asiakas- ja potilasturvallisuuden työryhmän kanssa on käynnistetty keskustelu yhteistyöstä jonka tavoitteena on asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittäminen asiakkailta ja potilailta saatujen palautteiden perusteella. 3. Uusia asiakasraateja on pystytty käynnistämään lähisuhdeväkivaltaan liittyvässä NAKOVA-hankkeessa ja KotoPohde –hankkeen toimintaan sisältyy asiakasraatien järjestäminen. Pysyviä asiakasraateja Pohteella ovat OYS Harvinaiset asiakasraati ja ikäihmisten toimialueella toimivat asiakasraadit.	1. Toteutunut 2. Etenee suunnitellusti 3. Etenee ja osittain toteutunut

Osallisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen 2/8

Toimenpide vuosille 2024-2025	Toteutuminen	Arviointi
Pilotoidaan hallitusohjelman tavoitteiden mukaisesti uudenlaisia toimintatapoja nuorten osallisuuden ja hyvinvoinnin edistämiseksi yhteistyössä Pohjois-Pohjanmaan nuorisovaltuuston kanssa. Hyödynnetään paremmin sosiaalista mediaa ja sähköisiä kanavia nuorten osallistamiseksi. Jalkaudutaan nuorten keskuuteen.	- Jalkauduttu nuorten keskuuteen mm. Nuorten foorumi ja kuntien nuorisovaltuustot, mahdollistettu nuorisovaltuuston jäsenille osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia eri tapahtumissa ja työryhmissä sekä kansainvälisessä yhteistyössä. - Osallisuutta ja vaikuttamista on käsitelty säännöllisesti kokouksissa - Pohteen ja maakuntaliiton työntekijät vierailivat kevään 2025 aikana 11 nuorisovaltuustossa keskustelemassa nuorten vaikuttamisesta ja osallisuudesta, eritoten aluevaaleista. Useissa nuorisovaltuustoissa keskustelu hoidettiin itsenäisesti. Vierailut olivat onnistuneita ja keskusteluista saatiin uusia näkemyksiä nuorten vaikuttamiseen ja osallisuuteen liittyen. Markkinointimateriaali (purkkapaketit ja kynät) tukivat toimintaa. - Keväällä 2025 nuorisovaltuusto teki kannanoton äänestämisen tärkeydestä. Tehostettua viestintää on tehty IG-tilillä osallisuusviikolla sekä kevään aikana laajemmin aluevaaleihin liittyen. - Seitsemän ensimmäisellä kaudella nuorisovaltuustossa toiminutta jäsentä tai varajäsentä oli ehdolla kunta- tai aluevaaleissa.	Etenee suunnitellusti.

Osallisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen 3/8



Toimenpide vuosille 2024-2025	Toteutuminen	Arviointi
Pohteen vaikuttamistoimielinten toimintamallit arvioidaan aluevaltuustokauden päätteeksi (talousarviokirja 2023) 2024–2025. Samassa yhteydessä arvioidaan hallintosäännön 29 § mukaisten muiden vaikuttamistoimielinten perustamisen tarve seuraavaa aluevaltuustokautta varten. Tuetaan kuntien vaikuttamistoimielimiä niiden uudessa roolissa.	- Kaikkien kolmen vaikuttamistoimielimen toiminta on arvoitu kevään 2025 aikana. - Yhteistyötä kuntien neuvostojen kanssa on tiivistetty. Konkreettisia toimenpiteitä kuntien neuvostojen kanssa tehtävästä yhteistyöstä: vammaisneuvoston seminaari 11/2024, ikäihmisten yksinäisyys – asukastilaisuus 2/2025, vanhusasiavaltuutetun erityisasiantuntijan tilaisuus 4/2025 sekä kuntien vammais- ja vanhusneuvostojen sihteereiden tapaaminen 11/2025. Kokouksissa on otettu käyttöön erillinen § kuntien asioille. Pohteen edustajat, sekä YOH-palvelualueen, että palvelutuotannon edustajat, ovat vierailleet tarpeen mukaan kuntien vaikuttamistoimielimissä - Osallisuustyön asiantuntija – tuotekehitystyön erikoisammattitutkinto (Sirpa Hyyrönmäki) hyvinvointialueen ja kuntien vanhusneuvostojen yhteistoiminnasta valmistui ja sen toimenpide-esityksiä on hyödynnetty. - Aloiteoikeutta ovat käyttäneet vammaisneuvosto ja vanhusneuvosto molemmat kaksi kertaa. - Tarvetta uusille vaikuttamistoimielimille ei ole hyvinvointialueen käynnistymisen jälkeen noussut.	Toteutunut.

Osallisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen 4/8

Toimenpide vuosille 2024-2025	Toteutuminen	Arviointi
Sosiaali- ja terveystalouden hankinnoissa on otettava huomioon muun muassa palvelujen esteettömyyteen ja saavutettavuuteen, eri käyttäjäryhmien erityistarpeisiin, käyttäjien osallistumiseen ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen sekä innovointiin liittyvät tekijät. Kehitetään toimintamalli, jolla vahvistetaan palvelunkäyttäjien ja vaikuttamistoimielimien osallisuutta sosiaali- ja terveystalouden hankinnoissa hankintalain mukaisesti huomioiden käyttäjien erityistarpeet ja kuuleminen.	Hankinnoissa kuullaan palvelunkäyttäjiä erilaisilla menetelmillä, mm. kyselyillä. Markkinavuoropuheluihin on kutsuttu mukaan neuvostojen edustajat. Valmisteluissa olevia asioita on esitelty neuvostoissa tai pyydetty lausuntoja, joita on huomioitu valmisteluissa. Omaishoitajayhdistys ja perhehoitajayhdistys ovat olleet osaltaan mukana valmisteluissa.	Etenee suunnitellusti.
Kehitetään rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin tiedon tuotannon toimintamallia Pohteella (RRP-hanke 2022–2025). Sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevaa tietoa hyödynnetään hyvinvoinnin ja terveyden edistämisessä ja päätöksenteossa. Toimintamallin kehittäminen pohjautuu asiakkaiden tarpeisiin, jotta palvelujärjestelmä saadaan vaikuttavuusperusteiseksi ja sosiaalipalveluiden tiedolla johtaminen mahdollistuu. Toimintamallin kehittämiseen osallistuvat asukkaat, kokemustoimijat, järjestöt ja vaikuttamistoimielimet Pohteen omien toimijoiden lisäksi.	RRP2-hankkeen aikana on laadittu rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelma ja sosiaalisen raportoinnin toimintamalli. Konkreettinen toimintamalli sosiaalisen raportoinnin toteutumiseksi aloitetaan pilotoinnilla vuoden 2026 aikana ja myöhemmin sitä kehitetään monitoimijaisessa yhteistyössä yhdessä asukkaiden ja asiakkaiden kanssa.	Etenee suunnitellusti.

Arviointi: Toteutunut / Etenee suunnitellusti / Eteneminen on viivästynyt tai sisältää muita ongelmia / Ei ole käynnissä tai edennyt

Osallisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen 5/8



Toimenpide vuosille 2024-2025	Toteutuminen (1 / 2)	Arviointi
Vuorovaikutteisuutta lisätään parantamalla viestinnän saavutettavuutta. Viestinnän saavutettavuutta ja monikielistä viestintää kehitetään yhdessä palvelunkäyttäjien kanssa. Selvitetään uusien sähköisten dialogisten osallisuusaloitusten hankintaa ja käyttöönottoa (esimerkiksi Polis).	Kehitimme verkkosivuston ja intranetin teknistä, kielellistä, visuaalista ja kognitiivista saavutettavuutta. • Avi on tehnyt saavutettavuustarkastuksia verkkosivuillamme. Vaadittavat korjaukset on tehty. • Oys.fi uudet verkkosivut julkaistiin. • Pohde.fi-sivuilla on otettu käyttöön tekoälypohjainen käännöstoiminto englannin kielen käännöksiin. Valmistelu tekoälypohjaisiin käännöksiin ruotsiksi, somaliksi, arabiksi, venäjäksi ja ukrainaksi on aloitettu. • Sivustolla on viittomakielisiä sisältöjä sekä teksti puheeksi -toiminto. • Käsittelimme asiakaspalautteet säännöllisesti. Hyödynsimme verkkoanalytiikkaa. Teimme parannuksia yhteistyössä tietohallinnon kanssa. • Pohteen sivustolle avattiin hyvinvointia ja terveyttä tukeva Reittis-sivusto. Sen yhteydessä on kehitetty Pohde.fi-sivuston saavutettavuutta ja tehty useita käyttäjätestauksia eri kohderyhmien kanssa. Teetimme kuumakarttutkimuksen, jolla selvitetään käyttäjien toimintaa sivulla. • Tekoälypohjainen keskustelurobotti PohdeBotti julkaistiin osaksi neuvonnan chat-palvelua. • Teetimme verkkosivujen ulkoasua yhtenäistävän ja saavutettavuutta parantavan suunnittelujärjestelmän (design system).	Toteutunut.

Osallisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen 6/8



Toimenpide vuosille 2024-2025	Toteutuminen (2 / 2)	Arviointi
Vuorovaikutteisuutta lisätään parantamalla viestinnän saavutettavuutta. Viestinnän saavutettavuutta ja monikielistä viestintää kehitetään yhdessä palvelunkäyttäjien kanssa. Selvitetään uusien sähköisten dialogisten osallisuusalustojen hankintaa ja käyttöönottoa (esimerkiksi Polis).	Huolehdimme saavuttavuudesta myös muissa kanavissa. • Asiakirjapohjat on muokattu uuden asiakirjastandardin mukaiseksi. • Mukautimme tekstejä selkokielelle tai selkeälle kielelle. Pääpaino on teksteissä, jotka tavoittavat paljon ihmisiä tai joiden kohderyhmä tarvitsee selkokieltä: verkkosivujen tekstit, asiakaskirjeet, digitaaliset palvelut ja puhelinpalvelujen tekstit. • Teimme nimityötä, jotta asukkaille näkyvät nimet olisivat mahdollisimman ymmärrettävät. Nimityö sai kansallisen tunnustuksen 10.10.2024. • Pidimme selkeän kielen ja saavutettavuuden koulutuksia työntekijöille ja annoimme neuvontaa. • Neuvontapalvelu neuvoi asiakkaita digitaalisten palvelujen käytössä. • Monikielisen viestinnän työryhmä perustettiin. • Tapasimme säännöllisesti alueen vammaisjärjestöjä. • Sähköisten osallisuusalustojen hankintaa ja käyttöönottoa on selvitetty muun muassa Sitran pilotin kautta sekä tutustumalla eri alustoihin. Toistaiseksi hankintoihin ei ole päädytty. Osallisuustoiminnassa hyödynnetään aktiivisesti esimerkiksi Padletia ja Mentimeteriä ja ne koetaan tällä hetkellä riittäviksi.	

Osallisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen 7/8



Toimenpide vuosille 2024-2025	Toteutuminen	Arviointi
Vahvistetaan maahan muuttaneiden ja etnisten vähemmistöjen osallisuutta ja yhdenvertaisuutta palveluissa pilotoimalla asiakasraateja Pohteen kotoutumista edistävissä sosiaalipalveluissa, järjestetään kuulemis- ja kehittämispäiviä maahan muuttaneille ja tiedotetaan mahdollisuuksista osallistua monikielisesti ja monikanavaisesti. (ESR-hanke, rahoitus varmistumatta).	Yhdenvertaisuutta ja kotoutumista edistävä Pohjois-Pohjanmaa (KotoPohde) sai rahoituksen. Varsinaisten asiakasraatien tilalla hankkeessa todettiin järkevämmäksi toteuttaa ilmiöasema, joka on toteutettu syksyllä 2024 Oulussa perheryhmäkodilla yksin alaikäisenä maahanmuuttaneille nuorille. Keväällä 2025 on järjestetty työpajat OSAOlla Oulussa ja Raudaskylän Kristillisellä Opistolla Ylivieskassa, joissa tiedotettu ja keskusteltu Pohteen palveluista sekä mahdollisuuksista osallistua ja vaikuttaa.	Toteutunut.

Osallisuuden ja vuorovaikutuksen edistäminen 8/8

Toimenpiteet vuosille 2024-2025	Toteutuminen	Arviointi
Asukkaille pidettyjen ideapajojen odotuksia ja ehdotuksia hyödynnetään Pohteen osallisuustyössä, hyvinvointisuunnitelmassa ja viestinnän toimeenpanossa.	OSUVA-ohjelmaan koottuja asukkaiden odotuksia (diat 23 ja 24 sekä laajempi yhteenvedo Pohteen verkkosivulla) on huomioitu operatiivisessa työssä mahdollisuuksien mukaan. Edistystä on tapahtunut eritoten viestinnän ja asiakaskokemuksen kehittämisessä. Hyvinvointisuunnitelman valmistelussa käytettiin monipuolisia osallisuusmenetelmiä. Kaikilta osin odotuksiin ei olla kuitenkaan pystytty vastaamaan, kuten esimerkiksi asiakasraadit tai osallistuva budjetointi.	Etenee suunnitellusti/Eteneminen on viivästynyt tai sisältää muita ongelmia
Hyvinvointialuelain suosittelman osallistuvan budjetoinnin erillistä määrärahaa tarkastellaan vuoden 2025 talousarvion yhteydessä.	Osallistuvaa budjetointia ei ole käynnistetty Pohteella. Tiedossa on ainoastaan yksi hyvinvointialue, jossa osallistuva budjetointi on pystytty käynnistämään.	Ei ole edennyt.

Yhteistyön edistäminen sidosryhmien kanssa: toimenpiteet ja arviointi

Yhteistyön edistäminen sidosryhmien kanssa 1/2

Toimenpide vuosille 2024-2025	Toteutuminen	Arviointi
Yhteistyötä vahvistamaan solmitaan Kuntaliiton suosittelema strateginen yhteistyösopimus kuntien ja maakuntaliiton kanssa. Yhteistyösopimuksessa sovitaan tarkemmin yhteistyön muodot muun muassa kuntien kanssa käytävien lakisääteisten yhdyspintaneuvottelujen sopimiseksi	- Aluehallitus hyväksyi yhteistyösopimuksen yhdyspintalautakunnan esityksestä 1/2024 - Kaikki 30 kuntaa hyväksyneet sopimuksen 4/2024 mennessä - Sopimuksessa on sovittu siitä, että lakisääteiset yhdyspintaneuvottelut koostuvat vuosittaisesta yhteistyöfoorumista, neljännesvuosittaisista kuntajohtajafoorumeista ja sen työvaliokunnasta sekä operatiivisesta yhteistyöstä. - Uuden sopimuksen valmistelu käynnistyi loppuvuodesta 2024 ja sitä on valmisteltu vuoden 2025 aikana.	Toteutunut.
Käydään vuosittaiset lakisääteiset hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen neuvottelut kuntien, järjestöjen yhteistyöryhmän, Pohjois-Pohjanmaan liiton ja Pohjois-Suomen Avin kanssa. Käynnistetään neuvottelut palvelutuottajien kanssa vuonna 2024. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yhdyspintatoiminnasta laaditaan tarkempi vuosikello osana hyvinvointisuunnitelmaa.	- Kuntien, järjestöjen, Pohjois-Pohjanmaan liiton ja Pohjois-Suomen Avin kanssa käyty vuosittaiset neuvottelut. Neuvottelumallia on arvioitu ja uudistettu kaudelle 2026-2030. Uudessa neuvottelumallissa on mukana myös yrittäjäjärjestön edustus. - Vuosikello julkaistiin hyvinvointisuunnitelmassa vuosille 2024-2025. Vuosikello on päivitetty kaudelle 2026-2030.	Etenee suunnitellusti.

Yhteistyön edistäminen sidosryhmien kanssa 2/2

Toimenpide vuosille 2024-2025	Toteutuminen	Arviointi
Toteutetaan sidosryhmäkysely ennen seuraavaa aluevaltuustokautta, jonka pohjalta arvioidaan yhteistyön kehittämisen nykytila ja tarpeet, sekä mahdolliset uudet yhteistyöryhmät.	- Erillistä sidosryhmäkyselyä ei ole resurssisyydestä toteutettu, mutta on seurattu Kuntaliiton tekemiä yhteistyöhön liittyviä kyselyitä. - Yhteistyöryhmien jäsenet antoivat kyselyn kautta palautetta ryhmien toiminnasta ja jatkosta keväällä 2025. Tulokset käsiteltiin ryhmien kokouksissa. - Hyte-yhteistyötä on arvioitu vuonna 2025 muun muassa näillä keinoilla: 1) Hyte-neuvottelut touko-elokuussa 2) Kuntien hyvinvointiyhdyshenkilöiden kanssa pidetyt kaksi työpajaa. 3) Hyvinvoinnin edistämisen yhteistyöryhmän ja järjestöyhteistyöryhmän kokouksissa sekä Kuntaliiton kanssa käydyssä sparrauskeskustelu Vahvuudet ja kehittämistarpeet ovat varsin hyvin tiedossa. Yhteistyön rakenteita on päivitetty ja päivitetään kaudelle 2026-2030.	Eteneminen on viivästynyt tai sisältää muita ongelmia.
Valmistellaan yhteistyössä järjestöjen ja seurakuntien kanssa järjestöystävällisen Pohteen järjestöyhteistyösuunnitelma.	- Pohteen järjestöyhteistyön suunnitelma 2024-2025 on hyväksytty yhdyspintalautakunnassa 5/2024. - Suunnitelma on päivitetty vuoden 2025 aikana ja hyväksytty hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämisen lautakunnassa 2/2026.	Toteutunut.



Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue