

Hienoa, että
voin hyödyntää
kokemuksiani!

Minulla on
asiaa, tahdon
vaikuttaa!

Yhdessä
voisimme
saada aikaan...

Tuohan kuulostaa
kiinnostavalta.
Tulen mukaan!



Osallistumis- ja vaikuttamisopas

Opas pohjoiskarjalaisille
työllisyyspalveluiden asiakkaille

1 Lukijalle	4
2 Siun sote	6
3 TE-palvelut	10
4 Kela	11
5 Kuntien työllisyyspalvelut	12
5.1 Ilomantsin työllisyyspalvelut	12
5.2 Joensuun kaupunki - Luotsi	13
5.3 Juuan työllisyyspalvelut	14
5.4 Kontiolahden työllisyyspalvelut	15
5.5 Liperin työllisyyspalvelut	16
5.6 Nurmeksen työllisyyspalvelut	17
5.7 Outokummun työllisyyspalvelut	18
5.8 Polvijärven työllisyyspalvelut	18
6 Järjestöt	19
6.1 Pohjois-Karjalan Työttömien Yhdistysten Toimintajärjestö ry	19
7 Miten osallistua ja vaikuttaa?	20
7.1 Yhteiskehittäminen	20
7.1.1 Kokemusasiantuntijatoiminta	20
7.1.2 Asiakasraatitoiminta	21
7.1.3 Fokusryhmät	21
7.2 Digitaaliset vaikuttamisen kanavat	22
7.2.1 Lausuntopalvelu	22
7.2.2 Kuntalais- ja kansalaisaloite	22
7.2.3 Ota kantaa -palvelu	23
7.3 Yleisötilaisuudet ja tapahtumat	23
7.4 Nuorten vaikuttamiskanavat	23
8 Tukea ja apua vaikuttamiseen digitaalisessa ympäristössä	24
9 Osallisuuden ja vaikuttamiseen liittyvää tietoa internetissä	25
10 Kirjallisuutta	26

Tekijät

Mira Piironen ja Suvi Tahvanainen / Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys yhteistyössä Siun soten työkykyohjelman kanssa, 06/2022

Osallistumis- ja vaikuttamisopas pohjoiskarjalaisille työllisyyspalveluiden asiakkaille



Onneksi on erilaisia tapoja
antaa palautetta ja vaikuttaa.

1 Lukijalle

Hyvä lukija. Sinulla palveluiden käyttäjänä on arvokasta tietoa ja kokemusta siitä, miten palvelut toimivat ja kuinka niitä voisi kehittää entistä paremmaksi. Asiakkaiden ja asukkaiden mielipiteet ja ajatukset ovat keskeisessä asemassa, kun palveluita suunnitellaan, uudistetaan ja kehitetään.

Tähän oppaaseen on kerätty tietoa osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista eri palveluissa. Opas on suunnattu erityisesti työllisyyspalveluiden asiakkaille, mutta se on hyödynnettävissä myös muissa palveluissa. Oppaassa esitellään Pohjois-Karjalan keskeisimpien työllisyyteen liittyvien organisaatioiden asiakkailleen tarjoamia osallistumis- ja vaikuttamiskanavia sekä toimintamalleja. Opas sisältää myös yleistä tietoa osallisuudesta, osallistumisesta ja vaikuttamisesta.

Lisäksi oppaassa tuodaan esille järjestöjen rooli: ne tarjoavat monipuolisia osallistumisen mahdollisuuksia. Ne toimivat myös jäsenistönsä ja kohderyhmänsä asioiden esille nostajana sekä yhteiskunnallisena vaikuttajana. Voit viedä itsellesi tärkeitä asioita eteenpäin yhdessä järjestötoimijoiden kanssa.

**Anna äänesi kuulua ja löydä omat tapasi
osallistua ja vaikuttaa!**

Asiakasosallisuuden talo

Talon vintillä on strategia ja ohjelmat, yhteinen arvopohja.

Organisaatioissa mahdollisuus vaikuttaa palveluihin toteutuu monella tavalla ja usealla tasolla yhtä aikaa - jokainen ulottuvuus on tärkeä.

Kivijalkana osallisuus omaan palveluun.



Lähde: THL (2020)

2 Siun sote

Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan (Laki hyvinvointialueesta 611/2021/295).

Siun soten eri yksiköt mahdollistavat asiakkaiden osallisuuden toiminnassaan erilaisin keinoin. Yleisimmin käytössä on asiakaspalautteet, yhteistyö sidosryhmien ja järjestöjen kanssa sekä omaisten kuuleminen. Kiinnostusta näiden lisäksi olisi tulevaisuudessa myös muun muassa keskustelutilaisuuksien ja asiakasfoorumien järjestämiseen aiempaa enemmän. Anna palautetta, osallistu ja vaikuta toimintaamme ja palveluihimme!

Siun soten palveluihin voit vaikuttaa seuraavasti:

Anna palautetta

Voit antaa palautetta omasta tai läheisesi saamasta hoidosta, palvelusta tai muusta toimintaamme liittyvästä asiasta. Voit antaa palautteesi nimettömänä. Hyödynnämme saatuja palautteita toimintamme jatkuvassa kehittämisessä sekä laadun seurannassa.

- **Sähköinen asiakaspalaute:** Voit kohdistaa palautteen hoitoa tai palvelua antaneeseen yksikköön tai muuhun kuin hoitoon tai palveluun liittyviin asioihin kuten esimerkiksi viestintään, verkkosivuihin tai asiakasmaksuihin. Halutessasi voit jättää palautelomakkeelle yhteystietosi, jolloin olemme sinuun yhteydessä. Käsittelemme palautteet luottamuksellisesti ja pyrimme vastaamaan seitsemän vuorokauden kuluessa palautteen antamisesta.

Lue lisää: www.siunsote.fi/asiakaspalaute.

Asiakas/potilas tai hänen omaisensa voi antaa hoitoonsa tai palveluunsa liittyen palautetta, mikäli hän kokee, että hoidossa tai palvelussa on tapahtunut virhe tai vaaratapahtuma. Vaaratapahtumasta voi ilmoittaa Siun soten yleisen palautteen kautta.

- **Asiainnin jälkeen tekstiviestitse kysyttävä asiakaspalaute:** Käytössä Siun soten terveysasemilla, suun terveydenhuollossa, mielenterveys- ja päihdepalveluissa sekä yhteispäivystyksessä ja päivystysosastolla. Palautetekstiviesti lähetetään niille asiakkaille, jotka ovat antaneet siihen luvan. Asiakas ei saa henkilökohtaista vastausta asiainnin jälkeen kysyttävään palautteeseen. Tekstiviestiin vastaaminen on maksutonta ja vapaaehtoista. Kyselyyn voi vastata älypuhelimella.
- **Asiakaspalautteen kerääminen palvelutapahtuman yhteydessä:** Saatamme kysyä asiakaspalautetta älypuhelimien tai tablet-laitteen avulla palvelutapahtuman yhteydessä.
- **Suora palaute Siun soten henkilöstölle asiointisi yhteydessä**



Osallistu asiakasraatitoimintaan

Asiakasraatitoiminnan tavoitteena on tuoda esiin asiakkaiden näkemyksiä sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä, toteuttamisesta ja osallisuudesta. Siun soten työkykyohjelma toteuttaa yhdessä Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen kanssa työllisyyden asiakasraatitoimintaa Joensuussa ja Pielisen-Karjalassa. Siun soten alueella toimii myös mielenterveys- ja päihdetyön asiakasraati ja omaishoidon asiakasraadit Joensuussa, Lieksassa ja Kiteellä. Lisäksi Siun sote on aloittanut vuonna 2021 yhteistyön maakunnan nuorisovaltuustojen kanssa. Yhteistyön tavoitteena on kehittää nuorten palveluja perhekeskustoiminnassa. Lisätietoa löydät osoitteesta:

www.jelli.fi/yhdistykset_yhteistyossa/yhdistykset-ja-siun-sote/kokemustoitinta-ja-asiakasraadit/ ja oppaan kohdasta Asiakasraatitoiminta.

Osallistu kokemusasiantuntijatoimintaan

Kokemusasiantuntijat ovat kokemusasiantuntijakoulutuksen käyneitä henkilöitä, joilla on omakohtaisia kokemuksia sairaudesta, vammasta tai vaikeasta elämäntilanteesta. He voivat toimia joko asiakkaan, potilaan tai heidän läheisten tukena tai toisaalta tukea sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia tuoden asiakasnäkökulmaa toimintojen kehittämiseen. Siun sotessa kokemusasiantuntijoita on käytettävissä vammaispalveluissa, mielenterveys- ja päihdepalveluissa, lastensuojelussa sekä sydän- ja verisuonisairauksia sekä diabetesta sairastaville.

Lisätietoa ja kokemusasiantuntijatoiminnan vastuuhenkilöt löydät osoitteesta www.siunsote.fi/kokemusasiantuntijat ja oppaan kohdasta Kokemusasiantuntijatoiminta.

Tiedon saanti on osallisuuden ja osallistumisen lähtökohta. Siun sotessa viestitään aktiivisesti alueen asukkaille Siun soten verkkosivuilla ja sosiaalisen median kanavilla (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, TikTok, YouTube). Viestintäkanavissa kerrotaan ajankohtaista tietoa palveluista ja asiointikanavista. Tiedotteita toimitetaan myös median käyttöön. Tietoa välitetään myös sähköisten uutiskirjeiden muodossa, ja ne ovat tilattavissa osoitteesta www.siunsote.fi/ajankohtaista. Toisinaan asiakkaille viestitään kohdennetusti puhelimitse tai kirjeitse.

Siun soten palveluissa asiakkailla ja potilailla on oikeus osallistua palvelujen ja hoidon suunnitteluun ja heille tulee antaa niistä riittävästi tietoa. Riittävä tieto omasta palvelusta ja hoidosta mahdollistaa asiakkaan/potilaan osallistumisen itseään koskevaan päätöksentekoon.

Miunpalvelut on verkkopalvelu, joka kokoaa yhteen Pohjois-Karjalan sähköiset palvelut. Sieltä löydät myös kootusti Siun soten erilaiset verkkopalvelut, joilla tuetaan asiointia ajasta ja paikasta riippumatta. Miunpalvelut löydät osoitteesta: <https://miunpalvelut.fi/siunsote>



3 TE-palvelut

TE-palveluille voit antaa palautetta useissa eri kanavissa. Voit antaa palautetta yksittäisestä palvelukokemuksesta, omasta palvelukokonaisuudesta tai yleisesti TE-palveluista. Voit myös tuoda esille palveluihin liittyviä kehittämisajatuksia. Kaikki palautteet käsitellään ja yhteystiedot jättäneille palautteisiin vastataan mahdollisimman pian.

Palautetta voit antaa:

- Omalle vastuutyöntekijällesi asioinnin yhteydessä
- Sähköisen asiointipalvelun kautta:
<https://asiointi.mol.fi/omaasiointi/>
- Sähköisen palautteenantokanavan kautta:
www.toimistot.te-palvelut.fi/palaute
- Henkilöasiakkaan puhelinpalvelussa
0295 025 500 ma-pe klo 9.00–16.15
toimistot.te-palvelut.fi/pohjois-karjala/yhteystiedot

Työmarkkinatori on uudenlainen työelämäpalvelu, joka rakentuu vaiheittain. Työnhakijalle Työmarkkinatori tarjoaa entistä paremmat mahdollisuudet löytää juuri omaa osaamista vastaavaa työtä sekä keinoja oman osaamisen parantamiseen. Anna palautetta työmarkkinatorisivustosta sivuston chatissa.

Lue lisää: www.tyomarkkinatori.fi/

TE-live on palvelu, jossa tuotetaan suoria lähetyksiä avoimista työpaikoista, työelämän eri teemoista ja koulutusmahdollisuuksista. Palvelussa voit osallistua ja esittää kysymyksiä chat-keskustelussa.

Lue lisää: www.te-live.fi/

4 Kela

Voit antaa meille palautetta ja kehittämisehdotuksia Kelan palveluista, etuuksista ja toiminnasta. Palautelomake on tarkoitettu yleisille kiitoksille, kehitysehdotuksille ja moitteille. Jos haluat vastauksen palautteeseen, jätä yhteystietosi. Käsittelemme kaiken saamamme palautteen.

www.kela.fi/anna-palautetta

Muuta palautetta Kelan liittyen voit antaa seuraavasti:

- Verkkopalvelun vika tai tekninen ongelma
Lähetä sähköpostia tekniseen asiakastukeen tekninentuki@kela.fi
- Verkkopalveluiden saavutettavuus
Voit antaa palautetta saavutettavuusselosteessa löytyvällä palautelomakkeella: www.kela.fi/saavutettavuusseloste
- Taksin tilaaminen tai taksimatka
Anna palautetta suoraan sille palveluntuottajalle, jolta taksimatka on tilattu. Palveluntuottajat raportoivat saamansa palautteet kuukausittain Kelalle. Palveluntuottajien yhteystiedot: www.kela.fi/nain-tilaat-taksin#alueelliset-tilausnumerot

Huomaathan, että palautelomakkeella et voi hoitaa henkilökohtaisia Kela-asioita tai vaikuttaa niiden käsittelyyn, sillä palaute ei yhdisty Kela-tietoihisi. Emme myöskään voi vastata palautelomakkeella lähetettyihin henkilökohtaisia asioita koskeviin kysymyksiin. Käytä henkilökohtaisissa asioissasi verkkoasiointipalvelua tai ole yhteydessä asiakaspalveluumme.

Voit hoitaa Kela-asioitasi

- OmaKelassa: [/www.kela.fi/omakela](http://www.kela.fi/omakela)
- Puhelinpalvelussa: www.kela.fi/palvelunumerot
- Palvelu- tai asiointipisteessä: www.kela.fi/palvelupisteen-haku

5 Kuntien työllisyyspalvelut

Jokaisella työllisyyspalvelun asiakkaalla on oikeus antaa saamastaan palvelusta palautetta. Jos oman kuntasi työllisyyspalveluiden palautekanavia ei ole määritelty, voit antaa palautetta suoraan työntekijöille. Palvelujen asiakkailla ja käyttäjillä on arvokasta tietoa ja näkemystä, joilla toimintoja ja palveluja voi kehittää entistä paremmaksi.

5.1 Ilomantsin työllisyyspalvelut

Asiakkaat voivat antaa palautetta ja esittää kehittämisideoita asiakaspalautekeskustelussa tai kirjallisesti työllisyyskoordinaattorille.

Palvelut:

- Työllisyyspalvelu
- Kuntouttava työtoiminta
- Työkokeilu

Yhteystiedot:

Arto Laatikainen

Työllisyyskoordinaattori / Ilomantsin kunta, puh. **040 1043003**

arto.laatikainen@ilomantsi.fi

Soihtulantie 7, 82900 Ilomantsi



En tiennytkään,
että
mahdollisuuksia
on näin paljon!

5.2 Joensuun kaupunki - Luotsi

Sekä asiakkaat että yhteistyökumppanit voivat antaa Luotsille palautetta usean eri kanavan kautta.

Palautetta voi antaa yksittäisestä palvelukokemuksesta, duuniagentin valmennustyöstä, tapahtumista, viestinnästä tai yleisesti Joensuun kaupungin työllisyyspalveluista. Luotsi ottaa vastaan myös kehitysehdotuksia palveluihin ja toimintaan liittyen.

Kaikki palautteet käsitellään ja yhteydenottoa toivoneille palautteen antajille vastataan mahdollisimman pian. Osa asiakaspalautteista julkaistaan Luotsin internetsivuille tai sosiaalisessa mediassa palautteen antajan luvalla.

Palautetta voit antaa:

Palautetta voit antaa:

- Luotsin asiakkaat voivat antaa palautetta omalle duuniagentille asioinnin yhteydessä
- Luotsin palvelupisteen henkilökunnalle
- Käyttämällä palvelupisteen palautelaitetta
- Sähköisen palautteenantokanavan kautta:
<https://survey.roidu.com/answer/actpoint/da4b9237/y4jj7XFv487x2fIt/>
- Palvelupisteen palautelaitteella ja sähköisen palautekanavan kautta annettu asiakastyytyväisyyttä mittaava palaute on julkisesti nähtävissä myös Luotsin internetsivulla: [luotsijoensuu.fi/en/luotsi-lukuina](https://www.luotsijoensuu.fi/en/luotsi-lukuina)
- Luotsin internetsivun palautelomakkeen kautta palautetta voi antaa myös anonyymina: [luotsijoensuu.fi/en/palaute](https://www.luotsijoensuu.fi/en/palaute)
- Puhelimitse tai WhatsAppilla Luotsin palvelupisteen numerossa **050 470 6553** ma-pe klo 10.00–16.00
- Palautetta voi lähettää Luotsiin kirjallisena: Kauppakatu 29, 80100 Joensuu
- Luotsin internetsivujen Chat-toiminnon kautta ma-pe klo 10.00–16.00
www.luotsijoensuu.fi

Asiakkaat voivat antaa palautetta myös järjestämistämme tapahtumista sekä palvelumuotoilutyöpajoista. Tapahtumien ja palvelumuotoilutyöpajojen jälkeen lähetämme osallistujille Webropol-palautekyselyn. Palvelumuotoilutyöpajoissa asiakkaat saavat itse esittää ajatuksia ja ideoita palveluille ja tapahtumille. Joitakin näistä viedään myös käytäntöön tulevaisuuden palveluksi/tapahtumaksi.

5.3 Juuan työllisyyspalvelut

Asiakkaat pääsevät osallistumaan kehittämiseen antamalla palautetta suullisesti tai kirjallisesti työllisyyskoordinaattorille.

Palvelut:

- Kuntouttava työtoiminta
- Kohti työtä ja koulutusta -hanke
- Arkiryhmä
- Lääkäripalvelut

Yhteystiedot:

Heidi Karhunen

Työllisyyskoordinaattori / Juuan kunta

puh. **050 4399 503**

heidi.karhunen@juuka.fi

Poikolantie 1, 83900 Juuka

Hienoa, että voin
hyödyntää
kokemuksiani!



5.4 Kontiolahden työllisyyspalvelut

Palvelut:

- TE-palvelut ja Työllisyyden kuntakokeilu
- Työhönvalmennus/ Ytyä-hanke
- Palkkatuettu työ, työkokeilu, kuntouttava työtoiminta ja työpajatoiminta
- Tukea työllistämiseen yrityksille ja yhteisöille; kuntalisä, palkkatuki, nuorten kesätyöllistämisen tuki ja toimintatuki.

Kerro meille palautteesi, ajatuksesi, toiveesi ja kehittämisideasi:

- Omalle työntekijällesi asioiden yhteydessä
- Sähköisesti verkkosivujemme kautta:
<https://kartta.jns.fi/eFeedbackKontiolahti/>
- Voit ottaa yhteyttä myös työllisyyskoordinaattoriin tai työllisyyspäällikköön, yhteystiedot: www.kontiolahti.fi/tyollisyys

Toimimme myös yhteistyössä Kontiolahden työttömät ry:n kanssa. Työllisyyspalveluilla on matalan kynnyksen kohtaamispaikka Kontiotuvalla, säännöllisesti jalkautuvaa toimintaa. Tämä mahdollistaa toiveiden ja palautteen saamisen ja keskustelut kehittämistarpeista.

Käsitlemme kaikki saamamme palautteet ja vastaamme yhteystiedot jättäneille mahdollisimman pian.

Toimipisteemme on Kontiolahden kunnantalolla:
Keskuskatu 8, 81100 Kontiolahti

5.5 Liperin työllisyyspalvelut

Kerro meille palautteesi, ajatuksesi, toiveesi ja kehittämisideasi:

- Suullisesti tai kirjallisesti omalle työntekijällesi asioinnin yhteydessä
- Sähköisesti verkkosivujemme "Kerro, me kuuntelemme" -linkin avulla (anonymisti tai nimellä)
- Somekanaviemme kautta
- Vastaamalla asiakaspalautekyselyihin
- Käymällä tai soittamalla Duunitalolle

Käsitlemme kaikki saamamme palautteet ja vastaamme yhteystiedot jättäneille mahdollisimman pian.

Liperin työllisyyspalvelut toimivat matalan kynnyksen palvelupiste Duunitalo Linkissä. Meiltä saat tukea ja ohjausta kaikissa mieltäsi askarruttavissa työllisyys-, koulutus-, työkyky- ja alanvaihtoasioissa.

www.liperi.fi/tyollisyyspalvelut

Yhteystiedot:

Duunitalo Linkki

Ylämyllyntie 62 B, 80400 Ylämylly

Duunitalo Linkin päivystysnumero puh. **050 528 35 54** (arkisin 9-15)

duunitalo@liperi.fi

Olen iloinen, että voin
vaikuttaa
mielipiteelläni!

5.6 Nurmeksen työllisyyspalvelut

Työllisyysasioissa kannattaa ottaa yhteyttä Nurmeksen kaupungin työllisyysyksikköön:

- Työllisyysohjaaja puh. **050 305 1892**
- Työllisyyskoordinaattori puh. **04010 41105**

Asioihin pääsee vaikuttamaan myös osallistumalla Nurmeksessa kokoontuvaan Pielisen-Karjalan asiakasraatiin (kts. oppaan kohta Asiakasraatitoiminta).

Lisätietoja: www.nurmes.fi



5.7 Outokummun työllisyyspalvelut

Asiakkaat pääsevät osallistumaan kehittämiseen antamalla palautetta suullisesti tai kirjallisesti työllisyyspalvelujen henkilökunnalle ja työllisyyspäällikölle. Voit antaa palautetta ja esittää kehittämissideoitasi myös asiakaspalautekyselyiden yhteydessä

Palvelut:

- Työllisyyden kuntakokeilu
- Kuntouttava työtoiminta
- Työhönvalmennus: YTYÄ! - YhteisTyöllä tuloksiin -hanke
- Työ- ja toimintakyvyn selvittäminen: Topakka -hanke

Yhteystiedot:

Käyntiosoite: Kuusjärventie 3, 83500 Outokumpu

Postiosoite: PL 47, 83501 Outokumpu

sähköposti: etunimi.sukunimi@outokummunkaupunki

Lue lisää: www.outokummunkaupunki.fi/tyollisyyspalvelut

5.8 Polvijärven työllisyyspalvelut

Asiakkaat voivat osallistua kehittämiseen antamalla palautetta suullisesti tai kirjallisesti henkilökunnalle ja työllisyyskoordinaattorille.

Palvelut:

- Työllisyyden kuntakokeilu
- Kuntouttava työtoiminta
- Työhönvalmennus: YTYÄ! - YhteisTyöllä tuloksiin -hanke

Yhteystiedot:

Käyntiosoite: Polvijärventie 22, 83700 Polvijärvi

(kuntouttava työtoiminta, YTYÄ! - YhteisTyöllä tuloksiin -hanke

& työllisyyskoordinaattori) Polvijärventie 2, 83700 Polvijärvi (kuntakokeilun asiakasvastaava)

sähköposti: etunimi.sukunimi@polvijarvi.fi

6 Järjestöt

Järjestöillä on merkittävä rooli jäsenistönsä ja kohderyhmänsä asioiden edistämässä ja yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa. Järjestöt tarjoavat myös kaikille avoimia koulutuksia, osallistumisen paikkoja, vertaistukea, tapahtumia ja vaikutusmahdollisuuksia omien kanaviensa kautta.

Tutustu Pohjois-Karjalassa tarjolla olevaan järjestötoimintaan esimerkiksi Jellin kautta. Voit myös tilata Jellin uutiskirjeen, josta saat tietoa maakunnan järjestöjen ajankohtaisista koulutuksista, tapahtumista, vapaaehtoistehtävistä ja avoimista työpaikoista. Jelli uudistuu Lähellä.fi -palveluksi vuoden 2022 aikana.

Lue lisää: www.jelli.fi/

Tietoa vapaaehtois- ja vertaistoiminnasta: www.kansalaisareena.fi

6.1 Pohjois-Karjalan Työttömien Yhdistysten Toimintajärjestö ry

TYYNE-työttömien neuvontapalvelu

TYYNE-neuvojen toimipisteet sijaitsevat Joensuussa ja Lieksassa. Voit sopia tapaamisen TYYNE-neuvojan kanssa myös omalle asuinpaikkakunnallesi. Meiltä saat tukea ja neuvontaa työttömän arkeen liittyvissä asioissa, esimerkiksi hakemusten tekemisessä, sähköisessä asioinnissa, viranomaispäätösten tulkinnaissa sekä talous- ja velka-asioiden selvittelyssä. Palvelumme on maksutonta ja luotettavaksi.

Voit antaa palautetta ja kertoa toiveesi TYYNE-palvelumme kehittämiseksi tai kertoa kokemuksiasi työttömyydestä edunvalvontatyötämme varten omalla nimelläsi tai nimettömästi

- suullisesti tai kirjallisesti TYYNE-neuvojalle asioinnin yhteydessä
- sähköisesti verkkosivustomme TYYNE-chatin kautta
- lähettämällä sähköposti-, WhatsApp- tai tekstiviestiä
- soittamalla TYYNE-neuvojalle

Lue lisää: www.tyyne.info

TYYNE-neuvoja /Joensuu:

Taina BenDaoud
Koulukatu 24 B 23, 80100 Joensuu
pktt.taina@gmail.com
Tapaamiset ajanvarauksella,
puh. **050 5719643**,
puhelinaika arkisin klo 13–14

TYYNE-neuvoja / Lieksa:

Ritva Kurkinen
Kainuuntie 96, 81700 Lieksa
pktt.ritva@gmail.com
Tapaamiset ajanvarauksella,
puh. **050 3077270**,
puhelinaika arkisin klo 9–10

TYYNE
työttömien neuvontaa

7 Miten osallistua ja vaikuttaa?

Monet palvelut tarjoavat asiakkaille mahdollisuuksia vaikuttaa palautetta antamalla. On kuitenkin myös paljon muita keinoja, joilla voit osallistua ja vaikuttaa. Tähän osioon on koottu esimerkkejä osallistumis- ja vaikuttamiskeinoista.

Tietoa osallistumisesta ja vaikuttamisesta järjestöissä, politiikassa, työelämässä ja seurakunnassa. Sivustoa ylläpitää opintokeskukset: www.osallistu.fi

Perustietoa suomalaisesta kansalaisyhteiskunnasta. Sivustoa ylläpitää Kansalaisfoorumi: www.kansalaisyhteiskunta.fi

7.1 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittämisessä asiakkaat otetaan mukaan omien palveluidensa suunnitteluun ja kehittämiseen. Se on aktiivista ja tasavertaista vuoropuhelua kehitettävän asian äärellä. Yhteiskehittämistä voidaan toteuttaa useilla erilaisilla menetelmillä ja tavoilla. Yhteiskehittämisessä voidaan hyödyntää esimerkiksi kokemusasiantuntijoita, asiakasraateja ja fokusryhmiä.

7.1.1 Kokemusasiantuntijatoiminta

Kokemusasiantuntijalla tai kokemusosaajalla tarkoitetaan henkilöä, jolla on omakohtaista kokemusta sairaudesta, kuntoutumisesta tai palveluiden käyttämisestä. Kokemusasiantuntijat voivat olla koulutettuja tehtävänsä, mutta nimikkettä käytetään joustavasti kuvaamaan henkilöitä, jotka oman kokemustietonsa perusteella jakavat osaamistaan. Kokemusasiantuntijoita voidaan hyödyntää palveluiden kehittämisessä ja suunnittelussa, jolloin he tuovat asiakkaan näkökulman ja kokemukset mukaan keskusteluun. Myös omaiset voivat toimia kokemusasiantuntijoina. Muun muassa järjestöt kouluttavat kokemusosaajia tuomaan esille omaa tarinaansa ja toimimaan yhteistyössä ammattilaisten kanssa.

- Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistyksen työllisyyden kokemusosaajat:
www.pksotu.fi/kokemusosaajat/
- Siun soten kokemusasiantuntijat:
www.siunsote.fi/kokemusasiantuntijat

7.1.2 Asiakasraatitoiminta

Asiakasraadit ovat kehittämis- ja vaikuttamisryhmiä, joita perustetaan tietyn palvelun, toiminnan tai asiakkuuden pohjalta. Raatitoiminta mahdollistaa keskustelut ja kannanotot yhteisten asioiden edistämiseksi. Asiakasraadit voivat tuottaa lausuntoja ja kommentoita kehitteillä olevia palveluita.

- Työllisyyden asiakasraati (Joensuu ja Nurmes):
www.pksotu.fi/tyollisyys/asiakasraati/
- Muuta asiakasraatitoimintaa Pohjois-Karjalassa:
www.jelli.fi/yhdistykset_yhteistyossa/yhdistykset-ja-siun-sote/kokemustoiminta-ja-asiakasraadit/

7.1.3 Fokusryhmät

Fokusryhmä on ryhmäkeskustelun muoto, jossa asiakkailta kerätään tietoa pienryhmähaastatteluina tiettyyn teemaan liittyen. Keskeistä on tuoda esille asiakkaiden kokemuksia, mielipiteitä ja tuntemuksia käsiteltävään teemaan liittyen. Fokusryhmiä voidaan käyttää asioiden suunnittelu- ja valmisteluvaiheissa. www.ok-sivis.fi/jarjestoarvioinnin-ilmansuuntia/arvioinnin-tiedonkeruun-menetelmia/fokusryhma.html



**Kokemuksesta voin
kertoa...**

7.2 Digitaaliset vaikuttamisen kanavat

7.2.1 Lausuntopalvelu

Lausuntopalvelu.fi on palvelu, jonka tarkoitus on helpottaa lausuntomenettelyä, kansalaisvaikuttamista ja tiedonsaantia sekä lisätä valmistelun ja lausuntomenettelyn läpinäkyvyyttä ja laatua. Voit antaa lausuntoja viranomaisten, kuten ministeriöiden, valtion virastojen tai kuntien valmisteltavana olevista asioista.

www.lausuntopalvelu.fi

7.2.2 Kuntalais- ja kansalaisaloite

Kuntalaisaloite.fi on palvelu, jossa kuka tahansa kuntalainen voi tehdä aloitteen kunnalle sen toimintaa koskevissa asioissa. Palvelussa voit seurata ja kannattaa muiden tekemiä aloitteita. Palvelun taustalla on kuntalaki, joka takaa kuntalaisille oikeuden tehdä kunnalle aloite sen toimintaa koskevissa asioissa. Aloite käsitellään sitä koskevan kunnan viranomaisten toimesta ja aloitteen tekijälle ilmoitetaan aloitteen johdosta seuranneet tai suoritettut toimenpiteet.

www.kuntalaisaloite.fi/fi



Kansalaisaloite.fi on palvelu, jossa äänioikeutetut Suomen kansalaiset voivat tehdä kansalaisaloitteita sekä kannattaa ja seurata muiden tekemiä aloitteita. Kansalaisaloitteella ehdotetaan uutta lakia, muutosta olemassa olevaan lakiin tai olemassa olevan lain kumoamista. Kansalaisaloite etenee eduskunnan käsiteltäväksi, jos se on kerännyt vähintään 50 000 kannatusilmoitusta kuuden kuukauden kuluessa.

www.kansalaisaloite.fi

7.2.3 Ota kantaa -palvelu

Ota kantaa -palvelusta löydät ajankohtaisia hankkeita. Palvelun avulla voit osallistua hankkeiden valmistelutyöhön, kommentoida hankkeita ja vastata hankkeita koskeviin kyselyihin. Hakupalvelun avulla voit etsiä hankkeita alueen, aiheen tai organisaation mukaan.

www.otakantaa.fi/

7.3 Yleisötilaisuudet ja tapahtumat

Yleisötilaisuudet ja tapahtumat ovat oiva paikka asiakkaille hankkia tietoa palveluista sekä samalla antaa palautetta, jakaa ajatuksia ja kokemuksia. Tule kuulolle, osallistu keskusteluun, kysy ja kerro mielipiteesi. Tapahtumia voit löytää esimerkiksi Jellin uutiskirjeestä tai paikallisten lehtien tapahtumainfoista.

www.jelli.fi

7.4 Nuorten vaikuttamiskanavat

Nuortenideat.fi-palvelussa voit tehdä ehdotuksia, osallistua keskusteluun ja vaikuttaa itseäsi koskeviin asioihin. Ideoi, kannata ja kommentoi. Kerro, mihin haluat vaikuttaa ja miksi. Palvelun tuottavat yhteistyössä Osaamiskeskus Koordinaatti, oikeusministeriö sekä opetus- ja kulttuuriministeriö.

www.nuortenideat.fi

Suomen nuorisovaltuustojen kattojärjestö Allianssi ry on valtakunnallinen nuorisovaltuustojen palvelu- ja vaikuttajajärjestö, jonka tärkein tavoite on nuorten syrjäytymisen ehkäisy. Allianssin sivuilta löydät kootusti nuorille suunnattuja hakuja, kyselyitä ja ilmoituksia.

nuorisovaltuustot.fi/ajankohtaista/mahdollisuuksia-nuorelle/

8 Tukea ja apua vaikuttamiseen digitaalisessa ympäristössä

Nykyisin monet vaikuttamisen kanavat toimivat internetissä. Jos sinulta puuttuu välineitä tai taitoja hyödyntää näitä digitaalisia kanavia, apua on saatavilla. Digineuvontaa tarjoavat ympäri maakuntaa esimerkiksi kirjastot ja järjestöt. Kansalaisistot tarjoavat kurssimuotoista digitukea.

Jelli-järjestötietopalvelun sivuilta löydät pohjoiskarjalaisten järjestöjen tarjoamaa digitukea.

www.jelli.fi/digineuvonta

Digituki Pohjois-Karjala -hanke päättyi 2021 ja sivuja ei enää päivitetä, mutta sieltä löytyy kattava digitukea Pohjois-Karjalassa tarjoavien tahojen lista.

www.pohjois-karjala.fi/digitukea



9 Osallisuuteen ja vaikuttamiseen liittyvää tietoa internetissä

Asiakasosallisuus on yhdessä tekemistä – Esimerkkejä ja ajatuksia työllisyyden asiakasraati- ja kokemusasajatoiminnasta. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry.
www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2021/04/TARMO_PKSOTU_web_srgb_pt.pdf

Kansalaisen vaikuttamisopas. Kehitysvammaisten tukiliitto / Me Itse ry.
www.tukiliitto.fi/uploads/2017/09/kansalaisen_vaikuttamisopas.pdf

Miten vaikutan – kansalaistoimijan vaikuttamisopas. OK-opintokeskus.
<https://1584128.169.directo.fi/@Bin/cfe62a0695c89a758ac1d7581219bc35/1637675099/application/pdf/299855/Miten%20vaikutan.%20Kansalaistoimijan%20vaikuttamisopas.%20Anne%20Ilvonen%20%28ID%2011502%29.pdf>

”Tää ei nyt vaan toimi” Nuoret aikuiset palvelujärjestelmän asiantuntijoina. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys.
www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/02/T%C3%A4%C3%A4-ei-nyt-vaan-toimi-14052014.pdf

Vallakas – kuntalaisen vaikuttamisopas. Kuntaliitto.
www.kangasala.fi/wp-content/uploads/2018/06/Vallakas_kuntalaisen-vaikuttamisopas.pdf

10 Kirjallisuutta

Pohjola, Anneli, Maarit Kairala, Asta Niskala, Hannu Lyly, ja Marika Ahola. Asiakkaasta Kehittäjäksi Ja Vaikuttajaksi: Asiakkaiden Osallisuuden Muutos Sosiaali- Ja Terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino, 2017.

Virtanen, Petri; Suoheimo, Maria; Lamminmäki, Sara; Ahonen. Päivi; Suokas, Markku. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsauksia 28/2011.

Muistiinpanoja

Tämä opas on tarkoitettu erityisesti Pohjois-Karjalassa asuville työllisyyspalveluiden asiakkaille. Palveluiden käyttäjien ääni ja mielipiteet ovat arvokkaita ja siksi oppaassa esitellään keinoja niiden esille tuomiseen. Mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa on tärkeää niin ihmisen itsensä kuin myös palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Osallistuminen ja vaikuttaminen tuovat elämään esimerkiksi vertaistukea, tärkeää tietoa, mielekästä tekemistä ja merkityksellisyyden tunnetta.

Poimi siis oppaasta itsellesi sopivat vinkit osallistumiseen ja vaikuttamiseen. Kehitetään yhdessä entistä parempia palveluita Pohjois-Karjalaan!

Tekijät:

Mira Piironen ja Suvi Tahvanainen / Pohjois-Karjalan Sosiaaliturva yhdistys yhteistyössä Siun soten työkykyohjelman kanssa, 06/2022