

Program för delaktighet och likabehandling 2026–2030

UTKAST



Inledning

Programmet för delaktighet och likabehandling (2026–2030) är ett dokument som godkänts av områdesfullmäktige och som behandlar välfärdsområdets invånares och kunders möjligheter till delaktighet och inflytande samt likabehandling och främjandet av dessa teman. Programmet är en fortsättning på det delaktighetsprogram (2023–2025) som områdesfullmäktige godkände i mars 2023. Det första delaktighetsprogrammet hade temat jämlik och likvärdig delaktighet, men framöver lyfts likabehandling fram vid sidan av delaktighet även på benämningnivå. Arbetet med att främja delaktighet och likabehandling är på många sätt sammanflätat, och att behandla teman i samma program stöder främjandet av båda.

Utöver namnet är den centrala skillnaden jämfört med det tidigare programmet att programmet framöver fokuserar på invånare och kunder: i det föregående programmet ingick även personalens och intressenternas, särskilt organisationernas, perspektiv. För personalen fastställs riktlinjer för jämställdhet, likabehandling och delaktighet i personalens jämställdhets- och likabehandlingsplan, och för organisationerna fungerar verksamhetsplanen för organisationssamarbete som styrande dokument.

I programmet för delaktighet och likabehandling fastställs mål och åtgärder med utgångspunkt i välfärdsområdets strategi. I programmet anges dessutom indikatorer och ansvariga aktörer som stöd för uppföljning och utvärdering. Programmet för delaktighet och likabehandling fungerar som ett dokument som verkställer strategin. Programmet utvärderas och uppdateras alltid vid skiften mellan fullmäktigeperioder.



Programmets innehåll

1. Bakgrund till programmet för delaktighet och likabehandling

- Uppslagsdel av centrala begrepp
- Lagstiftning om delaktighet och likabehandling

2. Beskrivning av verksamhetsmiljön

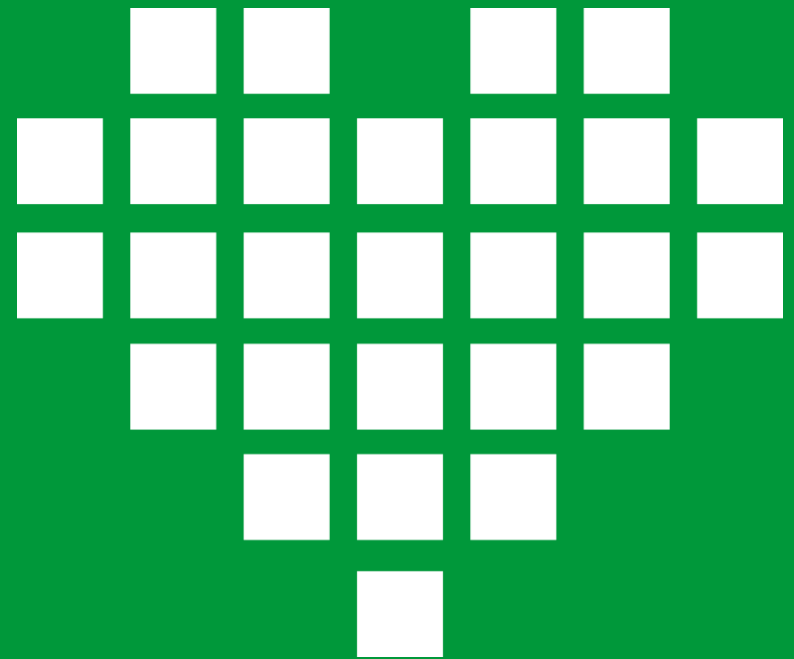
- Områdets särdrag
- Velfärdsområdets strategi
- Koppling till velfärdsområdets övriga program och planer
- Informationskällor som ligger till grund för programmet
- Metoder för att främja delaktighet och likabehandling

3. Mål, åtgärder och indikatorer

4. Genomförande och uppföljning av programmet



Bakgrund till programmet för delaktighet och likabehandling



Definition av begrepp

Vad avses med delaktighet i välfärdsområdets tjänster?

Det finns ingen etablerad entydig definition av delaktighet, eftersom begreppet är så brett och mångfacetterat. Delaktighet kan ses som att man **ansluter till** eller **hör till något**. Delaktighet omfattar också **deltagande och påverkan**. Delaktighet kan därför granskas ur olika perspektiv:

Informationsdelaktighet

- Kundens och invånarens rätt att få information om tjänster och tillgången till dem.
- Informationsdelaktighet är en förutsättning för att kunden ska kunna delta i frågor och beslutsfattande som rör hen. Information om tjänster ska vara begriplig och lättillgänglig.

Delaktighet i verksamheten

- Kundens möjlighet att agera, delta och själv ordna olika aktiviteter i sin egen omgivning.
- Uppnåendet av delaktighet i verksamheten förutsätter verkliga möjligheter att delta samt tillgänglighet.

Planeringsdelaktighet

- Möjlighet att påverka planeringen av sådan verksamhet som gäller den boende eller kunden själv. Det är centralt att kundens expertis tas tillvara och förstås som en del av planeringsprocesserna.

Delaktighet i beslutsfattande

- Kundens möjlighet att besluta om tjänster som gäller antingen hen själv eller en bredare grupp.
- Delaktighet i beslutsfattande syns särskilt som kundens rätt att delta i diskussioner och beslutsfattande i frågor som rör kunden själv och hens vård.



Definition av begrepp

Kund- och invånarinflytande

I programmet för delaktighet och likabehandling behandlas delaktighet framför allt ur kundernas och invånarnas perspektiv i välfärdsområdets verksamhetsmiljö.

Med **kunddelaktighet** avses möjligheterna för personer som använder tjänster att delta i och påverka sin egen service och därutöver i bredare bemärkelse arbetet med planering, utveckling, genomförande och utvärdering av tjänsterna. Kunddelaktighet är både ett mål i sig och ett medel för att säkerställa kvalitet och likabehandling i tjänsterna.

Med **invånarinflytande** avses en persons rätt som bor i området att delta i och påverka beslutsfattandet i området samt tjänsterna. Information om påverkansmöjligheter samt deltagande i följande beslut och åtgärder hör till invånarens rättigheter. Invånarnas möjligheter till delaktighet och inflytande tryggas starkt i lagen.



Definition av begrepp

Likabehandling och jämställdhet

Med likabehandling avses att **alla är lika värda**, oberoende av kön, ålder, ursprung, nationalitet, språk, religion och övertygelse, åsikt, funktionsnedsättning, hälsotillstånd, sexuell läggning eller någon annan personrelaterad orsak.

Med likabehandling avses också alla människors lika värde som individer och samhällsmedlemmar. I det finska språket och i lagstiftningen avses med jämställdhet i regel jämställdhet mellan könen. I detta program avses med likabehandling även jämställdhet mellan könen.



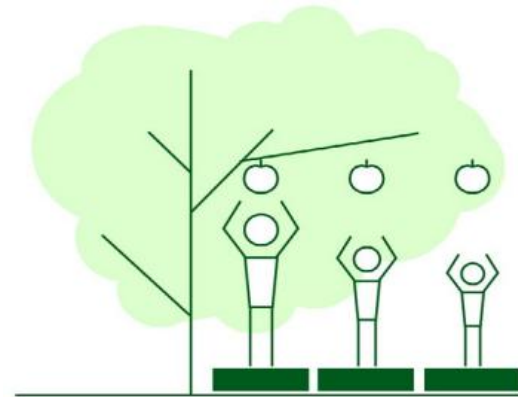
Definition av begrepp

Faktisk likabehandling

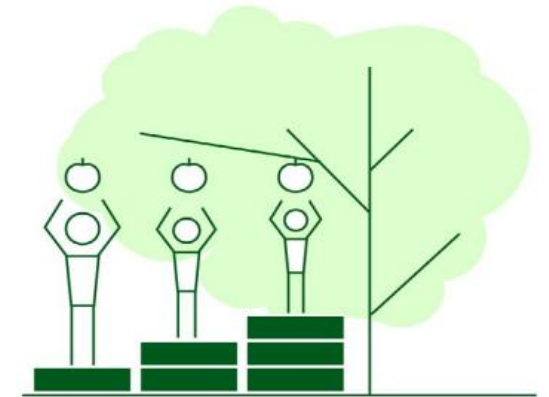
Grundlagen förbjuder diskriminering på grund av alla personrelaterade orsaker. Enbart icke-diskriminering garanterar dock inte att likabehandling förverkligas, utan aktiva åtgärder måste vidtas för likabehandling.

Utöver likabehandling talar man om **faktisk likabehandling**. När formell likabehandling avser att alla får samma tjänst, säkerställer faktisk likabehandling att tjänsten verkligen är tillgänglig för alla (se bilden). Ibland innebär uppfyllandet av faktisk likabehandling att olika grupper får olika tjänster.

Muodollinen yhdenvertaisuus ei ole sama asia kuin tosiasiallinen yhdenvertaisuus



Muodollinen yhdenvertaisuus



Tosiasiallinen yhdenvertaisuus

Lähde: THL 2023



Definition av begrepp

Övriga centrala begrepp

Med tillgänglighet och åtkomlighet avses planering och genomförande av miljön så att den beaktar olika människors behov. Med tillgänglighet avses traditionellt den fysiska miljön, medan åtkomlighet vanligtvis avser digitala miljöer, såsom webbplatser eller digitala tjänster. Tillgänglighet och åtkomlighet utan hinder i verksamhetsmiljön är en förutsättning för att personer med funktionsnedsättning ska kunna verka och leva självständigt, men en hinderfri och tillgänglig miljö gynnar också i stor utsträckning andra grupper.

Med befolkning i utsatt ställning avses personer som på grund av faktorer utanför sin egen kontroll riskerar att hamna i en ojämlik ställning jämfört med andra befolkningsgrupper. Personer i utsatt ställning kan ha en eller flera risker som gäller hälsa, försörjning, sociala relationer eller levnadsförhållanden, och om dessa risker realiseras kan det leda till en utsatt ställning i samhället.

Grupper i utsatt ställning kan i enskilda situationer eller i tjänster till exempel vara barn, äldre, arbetslösa, personer med funktionsnedsättning, långtidssjuka, personer som lever med psykisk ohälsa och missbruksproblem samt personer som tillhör olika språk- och kulturgrupper.



Definition av begrepp

Övriga centrala begrepp

Med **lättläst språk** avses en form av finska som har anpassats för att vara tydligare och mer begriplig än vanligt standardspråk. Den är särskilt avsedd för läsare som har svårigheter med att läsa eller förstå allmänspråkliga texter.

Diskriminering är en verksamhet där en person försätts i en sämre ställning än andra utan godtagbar orsak, på grund av någon personrelaterad faktor. Diskriminering kan vara direkt, till exempel trakasserier eller sämre behandling jämfört med andra. Indirekt diskriminering avser en situation där till exempel en tillämpad praxis eller regel ställer en person i en sämre ställning än andra. Indirekt diskriminering kan till exempel vara att servicestället inte är tillgängligt med rullstol eller att tidsbokning endast är möjlig via en smartphoneapplikation. **Rasism** är en form av diskriminering där människor behandlas ojämlikt på grund av deras etniska bakgrund, hudfärg eller ursprung.

Med **främmande språk** avses att en persons modersmål är ett annat än det dominerande språket i det omgivande samhället.



Bakgrund till programmet

Styrande lagstiftning

Finlands grundlag 731/1999

I Finlands grundlag föreskrivs om individens rätt att delta i och påverka utvecklingen av samhället och sin livsmiljö. Enligt lagen är människor jämlika, och ingen får försättas i en annan ställning på grund av ålder, kön, ursprung, språk, religion, övertygelse, åsikt, hälsotillstånd, funktionsnedsättning eller någon annan omständighet som gäller personen.

[Finlands grundlag 731/1999](#)

Lagen om välfärdsområden 611/2021

Enligt lagen om välfärdsområden har välfärdsområdets invånare och tjänsternas användare rätt att delta i och påverka välfärdsområdets verksamhet. Områdesfullmäktige ska se till att det finns mångsidiga och effektiva möjligheter och metoder för delaktighet och inflytande. Dessutom har varje person som fyllt 18 år rätt att delta i välfärdsområdesvalet i det välfärdsområde, som den egna hemkommunen hör till. En medlem i välfärdsområdet har också rätt att göra initiativ i ärenden som gäller välfärdsområdets verksamhet.

[Lag om välfärdsområden 611/2021](#)



Bakgrund till programmet

Styrande lagstiftning

Lagen om likabehandling (1325/2014) och lagen om jämställdhet (609/1986)

Diskrimineringslagen förpliktar myndigheten att bedöma hur dess verksamhet påverkar olika befolkningsgrupper och hur likabehandling i övrigt förverkligas i dess verksamhet. Lagen förpliktar också till att vidta nödvändiga åtgärder för att främja likabehandlingens genomförande och att säkerställa att åtgärderna är effektiva, ändamålsenliga och proportionerliga. Enligt lagen ska myndigheter utarbeta en plan för att främja likabehandling i sin egen verksamhet.

Lagen om jämställdhet förpliktar myndigheterna att bland annat främja jämställdhet mellan könen på ett målinriktat och planmässigt sätt i all sin verksamhet samt att förändra de förhållanden som hindrar att jämställdhet förverkligas. Lagen förpliktar också att beakta jämställdhet mellan könen i fråga om tillgången till och utbudet av tjänster.

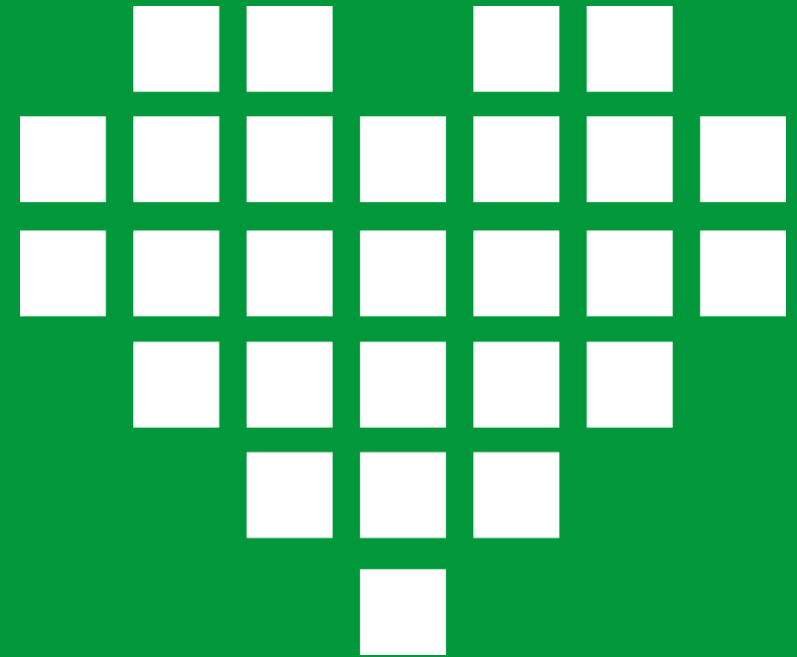
Övriga lagar som påverkar i bakgrunden

Även följande lagar och förordningar styr genomförandet av medborgarnas delaktighet och likabehandling inom social- och hälsovården:

- [Lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda 519/1977](#)
- [Lagen om patientens ställning och rättigheter 785/1992](#)
- [Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000](#)
- [Lagen om ordnande av social- och hälsovård 612/2021](#)
- [Lagen om service och stöd på grund av handikapp 380/1987](#)
- [Socialvårdslagen 1301/2014](#)
- [Lagen om hälso- och sjukvård 1326/2010](#)
- [Lagen om tillhandahållande av digitala tjänster 306/2019](#)



Beskrivning av verksamhetsmiljön



Beskrivning av verksamhetsmiljön

Vanda och Kervo välfärdsområdets särdrag

Områdets befolkning växer

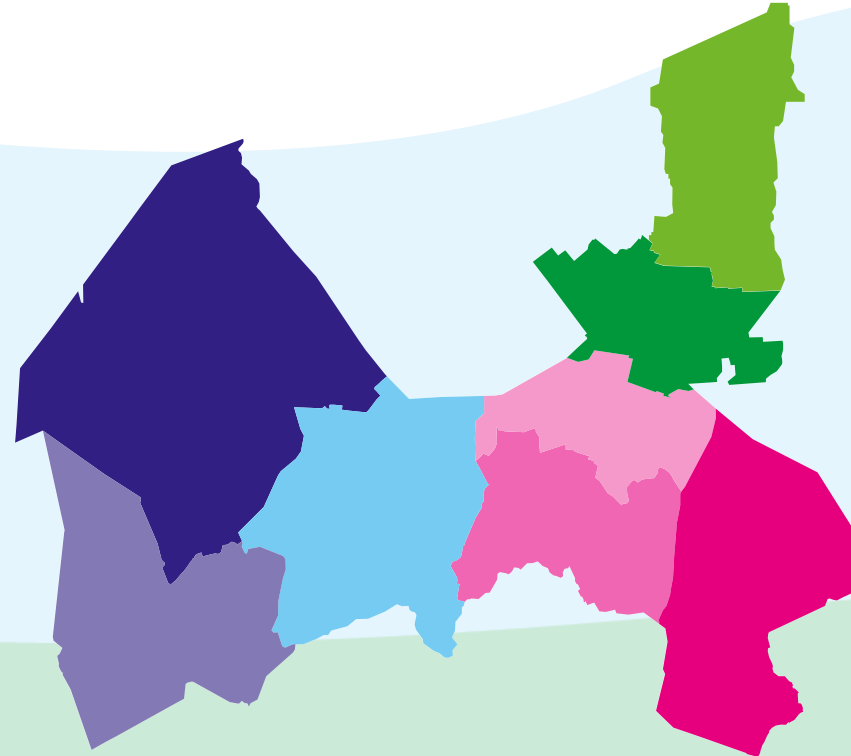
Antalet invånare var 289 730 i slutet av år 2024 och cirka 320 200 år 2030

Finlands mest mångkulturella område

Var fjärde har ett annat modersmål än finska eller svenska.

Tvåspråkigt välfärdsområde

Säkerställande av språklig tillgänglighet



Befolkningen åldras

Antalet personer som fyllt 75 år ökar med 17 % fram till år 2030.

Metropolområdets utmaningar

Boende är dyrt, psykisk ohälsa och försörjningsutmaningar, arbetslöshet samt missbruksproblem

Digitalisering och teknologisk utveckling

möjliggör nya arbetssätt, införandet kräver färdigheter och stöd

Delaktighet och likabehandling i välfärdsområdets strategi

VAKE:s servicelöfte och värderingar

Teman för delaktighet och likabehandling framträder tydligt i välfärdsområdets strategi för åren 2026–2029. I strategin har välfärdsområdets värden definierats som **rättvisa, ansvarstagande och mod.**

Teman framgår också i välfärdsområdets **servicelöfte:**

- Vi betjänar **kundorienterat och effektivt.**
- Vi bemöter alla med respekt och sakkunnighet.
- Kunden får den service hen behöver **i rätt tid** och på ett jämlikt sätt.
- Vi agerar **förebyggande** och säkerställer **kontinuiteten** i vård och service.

RÄTTVISA

Vi bemöter kunderna respektfullt och jämlikt samt beaktar individuella behov på ett helhetsmässigt sätt

Vi har tydliga verksamhetsmodeller som främjar likabehandling av kunder och medarbetare

Ledarskapet är rättvist, jämlikt och professionellt

Vår verksamhet är jämlik, jämställd, kundorienterad och transparent



Delaktighet och likabehandling i välfärdsområdets strategi

Fokus: Våra tjänster svarar helhetsmässigt mot invånarnas behov

Främjandet av delaktighet och likabehandling syns särskilt i strategins tyngdpunkt *Våra tjänster svarar helhetsmässigt mot invånarnas behov*.

Lyft från strategin:

- Under strategiperioden 2026–2029 förbättrar VAKE tillgängligheten och effektiviteten i tjänsterna samt satsar på kundmöten.
- Tillgängligheten till tjänster förbättras också genom att utvidga digitala tjänster och distanstjänster samt genom att utnyttja artificiell intelligens som stöd i kund- och patientarbete – samtidigt som deras tillgänglighet för kunder säkerställs.
- Vid utveckling av tjänster beaktas olika befolkningsgruppers behov, såsom äldre, personer med funktionsnedsättning och invandrare.
- Tjänsterna ordnas så att kunden får dem på finska eller svenska enligt sitt val.
- Till stöd för beslutsfattandet och utvecklingen av tjänster tas en modell för bedömning av barnkonsekvenser (LAVA) i bruk, som säkerställer att barns och ungas bästa beaktas i all verksamhet.

Mål som gäller delaktighet och likabehandling

- Kunden bemöts med respekt
- Tillgången till tjänster påskyndas



Delaktighet och likabehandling i välfärdsområdets strategi

Fokuspunkt: Vi bedriver ett verkningsfullt samarbete till invånarnas bästa

Strategins tyngdpunkt *Vi gör ett effektivt samarbete för invånarnas bästa* är också starkt kopplad till främjandet av delaktighet, särskilt till samarbetet med intressentgrupper.

Lyft från strategin:

- VAKE är en del av den gemenskap som bildas av områdets kommuner, organisationer, företag och invånare. Varje aktörs insats är värdefull i arbetet med att bygga effektiva och för kunden ändamålsenliga tjänstehelheter.
- Välfärdsområdets påverkansorganens roll och delaktighet stärks redan i beredningskedet.
- Det aktiva samarbetet för att främja invånarnas välfärd, hälsa och trygghet intensifieras bland annat genom att genomföra och följa upp åtgärderna i den regionala välfärdsplanen. Invånarnas påverkansmöjligheter stärks.
- Under strategiperioden utvecklas samarbetet med städerna för att förebygga och minska segregation.
- VAKE följer noggrant hur de svenskspråkiga tjänsterna i det samarbetsavtal som gäller tvåspråkiga välfärdsområden genomförs.



Läget för delaktighet och likabehandling

Resultaten från enkäten om delaktighet och kommunikation 2025



Våren 2025 genomfördes en invånarenkät för att kartlägga invånarnas föredragna sätt att delta och påverka samt deras kommunikationskanaler. 733 invånare i välfärdsområdet svarade på enkäten.

Enligt enkätens resultat är välfärdsområdets sätt att delta och påverka ännu inte allmänt kända i området. Nästan 70 % av de svarande i enkäten uppgav att de är intresserade av att delta i utvecklingen av välfärdsområdets tjänster, men mindre än 20 % visste hur de kunde delta. Till exempel hade cirka 5 % av respondenterna fått tillräckligt med information om kundråd och utvecklingsgrupper och mindre än 7 % om välfärdsområdesinitiativ.

Enligt svaren är de mest meningsfulla sätten att delta att svara på kund- och invånarenkäter (79 %), rösta i välfärdsområdesval (66 %) och ge respons (61 %).

En stor del av respondenterna (64 %) hade fått information om de tjänster de behövde från välfärdsområdets webbplats. En mindre andel av respondenterna hade också fått information från välfärdsområdets anställda (17 %), från tryckt material (15 %) och från närstående (14 %). 12 % av respondenterna hade fått information via sociala medier.





Läget för delaktighet och likabehandling

Utvecklingsbehov som lyfts fram i kundrespons och de åtgärder som fastställts för dem

1. Stärkande av kundupplevelse och kundbemötande

- Personalens interaktions- och bemötandeskompetens stärks genom utbildning och gemensamma arbetssätt.
- Vi ökar kunders och anhörigas möjligheter att delta i planering och utvärdering av tjänster.
 - Genomför enhetsvisa workshops och utvecklingskvällar för att förbättra kundorienterad kontakt.

2. Förbättring av tjänsters tillgänglighet och tydliggörande av information

- Kontakt- och återuppringsrutiner effektiviseras och tillgången till första tider förbättras.
- Tjänsteinformationen på webbplatserna, såsom kontaktuppgifter, tillgänglighetsinformation och öppettider, klargörs.
- Informationsgången till kunden och anhöriga om tjänster, vårdens framsteg och andra viktiga frågor förbättras.

3. Utveckling av insamling och tillvaratagande av kundrespons

- Vi utökar insamlingen av respons till olika servicesituationer och gör möjligheten att ge respons mer synlig i kundmaterial.
- Ett nytt kundresponssystem tas i bruk och den information det genererar används i utvecklingsarbetet.
- Insamling av SMS-respons inleds och utvecklingen av antalet inkomna svar följs upp systematiskt.



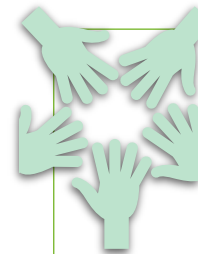
Bakgrundsinformation för uppdatering av programmet

Program och planer som är kopplade till programmet för delaktighet och likabehandling



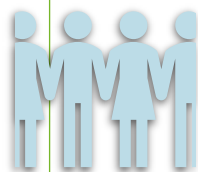
Regional välfärdsplan

- Vi fastställer de mål och åtgärder genom vilka invånarnas välfärd och hälsa främjas.



Verksamhetsplan för organisationssamarbete

- Fastställer välfärdsområdets samarbete med organisationer



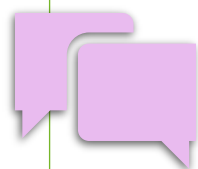
Personalens jämställdhets- och likabehandlingsplan

- Åtgärder som gäller jämställdhet och likabehandling bland välfärdsområdets personal

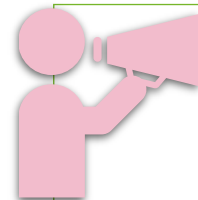


Självövervakningsprogram

- Gemensamma teman är till exempel tillgång till tjänster, kundernas likvärdighet



Program för tvåspråkighet



Principer för kommunikation och information





Hur främjas delaktighet och likabehandling?

Kundrespons

På Vanda och Kervo välfärdsområde samlas kundrespons kontinuerligt in. Man kan lämna respons

- Via responsformuläret på webbplatsen
- Med pappersblankett på verksamhetsställen
- Genom att diskutera med personalen (personalen kan tillsammans med kunden registrera responsen i responsystemet)

Kundrespons behandlas regelbundet i serviceenheterna och tjänsterna utvecklas kontinuerligt utifrån responsen.



Invånar- och kundenkäter

Invånar- och kundenkäter används särskilt när målet är att samla in information från en bred grupp deltagare. Särskilt anonyma enkäter erbjuder en låg tröskel för att dela erfarenheter och påverka utvecklingen av tjänster samt beredningen av beslut.





Hur främjas delaktighet och likabehandling? Verksamhet med erfarenhetsexperter

En erfarenhetsexpert har egen erfarenhet, till exempel av en sjukdom eller av att vara närstående till en person som är sjuk. Erfarenheten kan i bred bemärkelse gälla vilken sjukdom som helst eller användning av social- och hälsovårdstjänster. En erfarenhetsexpert kan till exempel fungera som kamratstödjure eller erfarenhetsutbildare samt delta i arbetsgrupper. Erfarenhetsexpertis kompletterar utvecklingsarbetet och tillför erfarenhetsbaserad kunskap om hur tjänsterna fungerar. I bästa fall kan man genom erfarenhetsexpertverksamhet upptäcka utvecklingsområden eller fungerande metoder som annars skulle gå obemärkta förbi, och på så sätt utveckla tjänsterna till att bli mer kundorienterade, med beaktande av kostnadseffektivitet.

I Vanda och Kervo välfärdsområde utnyttjas erfarenhetsexpertverksamhet i ordnandet och utvecklingen av tjänster.

Förhandsbedömning av beslutens konsekvenser

Med förhandsbedömning av beslutens konsekvenser (EVA, evaus) avses en bedömning av beslutspresentationernas konsekvenser på förhand. Välfärdsområdet använder en modell för förhandsbedömning av beslutens konsekvenser, med vilken man i förväg bedömer hur ett beslut under beredning skulle påverka olika människogrupper liv.





Hur främjas delaktighet och likabehandling?

Kundråd och utvecklingsgrupper

Kundråd och utvecklingsgrupper består av frivilliga invånare i Vanda och Kervo välfärdsområde. Kundråd och utvecklingsgrupper är inte välfärdsområdets officiella organ, och deras storlek och arbetssätt kan variera. Gemensamt för dessa grupper är att man genom dem hör perspektiv, iakttagelser och idéer från en viss kund- eller invånargrupp, och denna information utnyttjas i utvecklingen av tjänsterna. I VAKE verkar för närvarande kundråd bland annat inom tjänster för äldre, funktionshinderservice och vuxensocialarbete. Välfärdsområdets personal handleder rådets och gruppernas verksamhet.

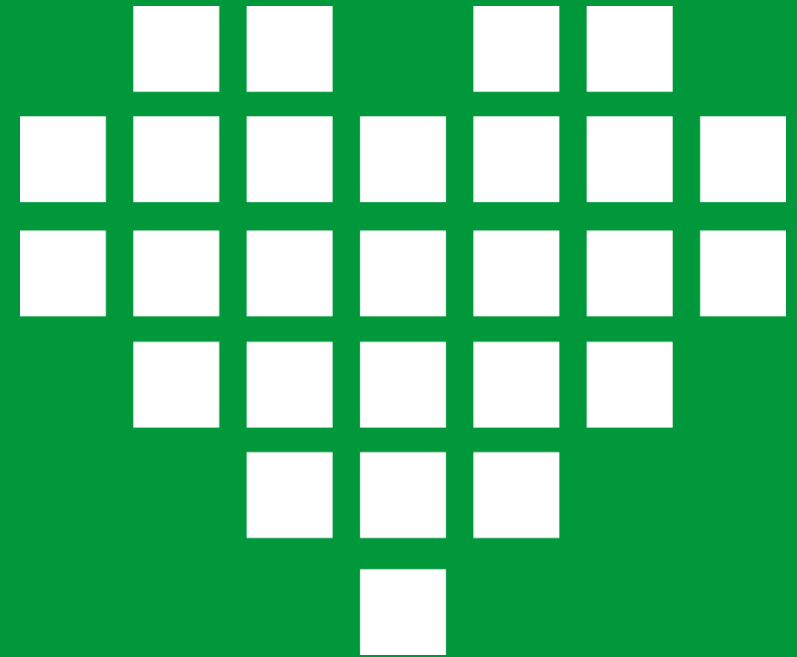
Invånarens initiativrätt

Enligt 30 § i lagen om välfärdsområden har en medlem i välfärdsområdet rätt att göra initiativ i ärenden som gäller välfärdsområdets verksamhet. Tjänsteanvändaren har dessutom rätt att lämna initiativ i ärenden som gäller den ifrågavarande välfärdsområdestjänsten. Den som har gjort initiativet ska informeras om de åtgärder som vidtagits med anledning av initiativet.

När ett initiativ behandlas ska välfärdsområdet ge initiativtagarnas representanter möjlighet att bli hörda.



Programmets mål, åtgärder och indikatorer för åren 2026–2029



Vi förbättrar tjänsternas tillgänglighet och informationsspridning

Mål	Åtgärd	Ansvar för genomförande och rapportering	Indikatorer
Välståndsområdets kommunikation är tydlig och begriplig i olika kanaler.	Webbsidor och chatbot utvecklas i samarbete med andra aktörer och kunder.	Kommunikation	Enkätfråga till invånarna: Har du fått den information du behöver om välståndsområdets tjänster?
	Tillgängligheten för digitala kommunikationskanaler utvecklas kontinuerligt.	Kommunikation	
	Information delas via flera kanaler: Information delas, utöver webbplatser, till exempel via tryckta broschyrer, anslagstavlor, genom att delta i evenemang och via hushållsdistribution	Kommunikation	
	Den viktigaste informationen görs på lättläst språk.	Kommunikation	
Kunden får den service som behövs i rätt tid och lika villkor.	Kontakt- och återuppringsrutiner effektiviseras och tillgången till första tider förbättras	Alla verksamhetsområden	De överenskomna målen för svarstider uppnås
	Invånarna styrs via välståndsutbudet bättre än tidigare till HYTE-tjänster som erbjuds av organisationer och kommuner	Kommunikation	Antal som övergått till HYTE-tjänster
	I välståndsområdet används tillgängliga och åtkomliga lokaler för att ordna verksamheten	Fastighetsservice	
Tillgången till och täckningen av digitala tjänster förbättras	På välståndsområdet ordnas stöd för användning av digitala tjänster	Hälso- och sjukvårdstjänster	Antalet digitala kontakter ökar från utgångsnivån med minst 15 % (strategi)
	Användare av tjänsterna involveras i utvecklingen av digitala tjänster	IT-förvaltning	
	Vi möjliggör även ärendehantering för dem som inte använder digitala tjänster	Alla verksamhetsområden	

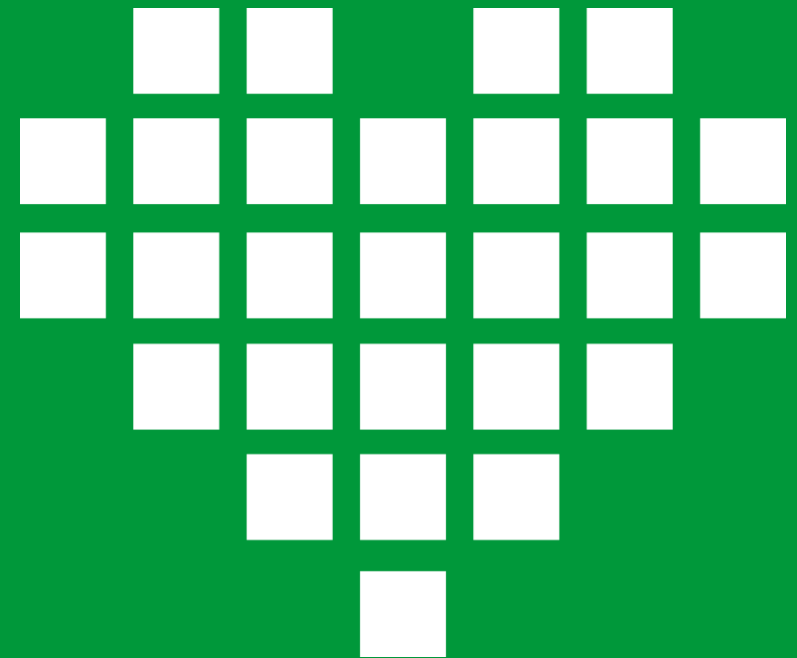
Vi satsar på kundbemötande

Mål	Åtgärd	Ansvar för genomförande och rapportering	Indikatorer
Kundnöjdheten förbättras	Personalens interaktions- och bemötandeskompetens stärks genom utbildning och gemensamma arbetssätt.	HR	Kundens benägenhet att rekommendera tjänsten med NPS-rekommendationsindex
	Vi skapar en intranätsida där information om likabehandling och jämställdhet samlas	HYTE-uppgiftsområde	
Kunden får service på finska eller svenska enligt sina önskemål. För andra språk genomförs tjänsten vid behov med hjälp av tolktjänster.	Välfärdsområdets tvåspråkighet främjas genom åtgärdsplanen i programmet för tvåspråkighet	HYTE-uppgiftsområdet (Språkteamet)	Kundenkätfråga: Fick du tjänsten och eventuella instruktioner på ditt modersmål?
	Möjligheterna med AI-interpretation undersöks efter pilotprojektet.	HYTE-uppgiftsområde (Språkteamet) IT-förvaltning	
	Behoven av att översätta de viktigaste innehållen till teckenspråk kartläggs.	HYTE-uppgiftsområdet (Språkteamet)	
Kundrespons samlas in, bearbetas och används regelbundet för att utveckla verksamheten.	Insamling av SMS-respons inleds och antalet inkomna svar följs upp systematiskt	Stöd för organisering	Antal kundresponser Andel behandlad respons (%) av inkommen respons. (Målet på välfärdsområdesnivå är att kundresponser behandlas inom 15 vardagar.)
	Mottagen kundrespons och de utvecklingsbehov som framkommit granskas regelbundet inom enheterna.	Alla verksamhetsområden	
Diskriminering förebyggs och motverkas i välfärdsområdets tjänster	Enhetliga principer för en tryggare miljö tas i bruk	Kommunikation och påverkan	Principerna för en tryggare miljö har utarbetats och tagits i bruk Anvisning har utarbetats
	Vi utarbetar en anvisning för personalen för situationer där diskriminering eller olämpligt beteende upptäcks	HR	

Vi involverar olika grupper i planeringen av välfärdsområdets verksamhet

Mål	Åtgärd	Ansvar för genomförande och rapportering	Indikatorer
Välfärdsområdets påverkansorganens roll och delaktighet stärks redan i beredningsskedet.	Vi skapar en anvisning på välfärdsområdesnivå för hur ärenden ska föras till påverkansorgan.	Förvaltningstjänster	Anvisning har utarbetats ja/nej
Invånarnas påverkansmöjligheter stärks.	Invånar- och kundpaneler utnyttjas i utvecklingen av tjänster	Helhetskoordinering av HYTE-uppgiftsområdet	Antal fungerande kund- och invånarpaneler
	I välfärdsområdet genomförs invånarenkäter som en del av beredningen av ärenden som ska beslutas.	Alla verksamhetsområden	På webbplatsen Delta och påverka finns alla pågående invånarenkäter samlade (ja/nej)
	På välfärdsområdet utnyttjas erfarenhetsexperter mångsidigt i utvecklingen av verksamheten	Helhetskoordinering av HYTE-uppgiftsområdet	Antal beställningar av erfarenhetsexperter
	En digital plattform för delaktighet tas i bruk, som kan användas i arbete med intressenter.	HYTE-uppgiftsområde	
Modellen för barnkonsekvensbedömning (LAVA) tas i bruk	En modell och anvisning för barnkonsekvensbedömning skapas, och barnkonsekvensbedömningar görs som en del av förhandsbedömningen av beslutens konsekvenser.	Förvaltningstjänster	Modellen är i bruk (ja/nej)

Genomförande och uppföljning av programmet



Arbetet med programmet för delaktighet och likabehandling i VAKE

Programmets genomförande och uppföljning



Programmet för delaktighet och likabehandling omfattar hela välfärdsområdet och främjandet av delaktighet och likabehandling hör till varje anställd inom välfärdsområdet.

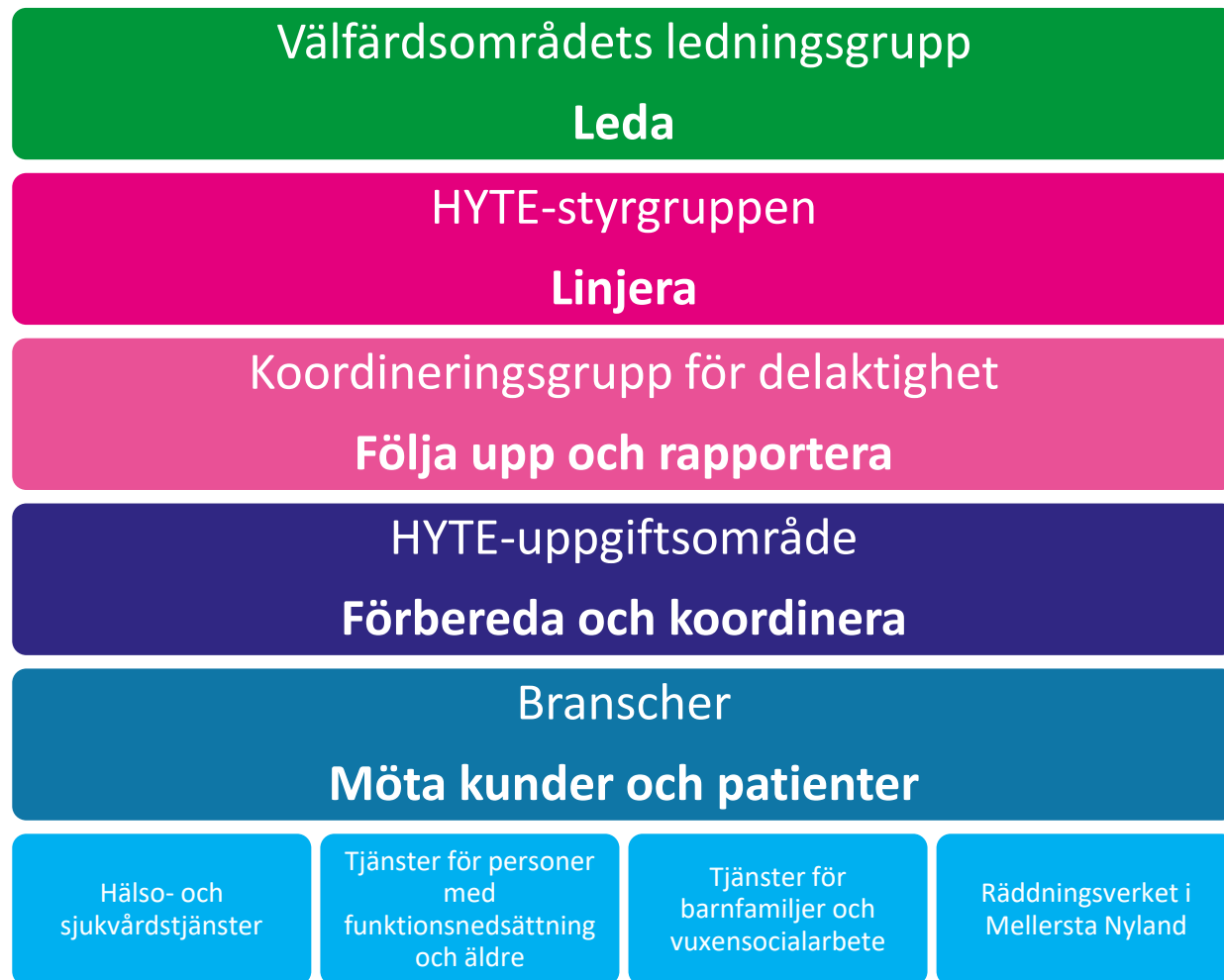
För att säkerställa att programmet främjas finns det i välfärdsområdet en samordningsgrupp för delaktighet, vars uppgift är att säkerställa att programmet förankras i verksamhetsområdena och i det praktiska arbetet. I samordningsgruppen deltar ansvariga från varje verksamhetsområde, och gruppen sammankallas av en specialsakkunnig inom HYTE-uppgiftsområdet.

Programarbetet främjas också av HYTE-styrgruppen, som har det övergripande ansvaret för den operativa styrningen och inriktningen av välfärdsområdets HYTE-, delaktighets- och organisationssamarbete. Vid behov förs ärenden från HYTE-styrgruppen till välfärdsområdets ledningsgrupp för beslut.

Nämnden för när demokrati och delaktighet följer upp programmets genomförande och ansvarar för dess uppdatering. Genomförandet av programmet för delaktighet och likabehandling rapporteras årligen till nämnden för när demokrati och delaktighet samt en gång per fullmäktigeperiod till regionfullmäktige.

Arbetet med programmet för delaktighet och likabehandling i VAKE

Ledning av arbetet för delaktighet och likabehandling



Politisk beslutsfattande

Områdesfullmäktige

Områdesstyrelse

Nämnden för när demokrati och delaktighet

Påverkansorgan



Arbetet med programmet för delaktighet och likabehandling i VAKE

Nämnden för när demokrati och delaktighet



Nämnden för när demokrati och delaktighet har en central uppgift i att främja delaktighet och likabehandling i välfärdsområdet.

Enligt förvaltningsstadgan är nämndens uppgift att

- utveckla invånarnas möjligheter till delaktighet med hjälp av teknik samt genom att utnyttja olika metoder;
- att göra ställningstaganden och lämna utlåtanden i ärenden som gäller delaktighet och påverkansmöjligheter inom välfärdsområdet samt likabehandling i tjänsterna;
- utifrån utredningar, bedömning och uppföljning lägga fram förslag till områdesstyrelsen om åtgärder för att utveckla delaktighet och inflytande för välfärdsområdets invånare och tjänste användare samt likabehandling i tjänsterna;
- samordna samarbetet med välfärdsområdets påverkansorgan;
- samordna välfärdsområdets samarbete med organisationer;
- främja välfärdsområdets interaktiva och kundorienterade verksamhet samt gemenskap;
- följa genomförandet av programmet för delaktighet samt välfärdsberättelsen och välfärdsplanen och ansvara för att de uppdateras.
- besluta om att öppna ansökan om understöd och att utarbeta ett förslag till områdesstyrelsen om beviljande av understöd utifrån de understödsprinciper som områdesstyrelsen har fastställt.

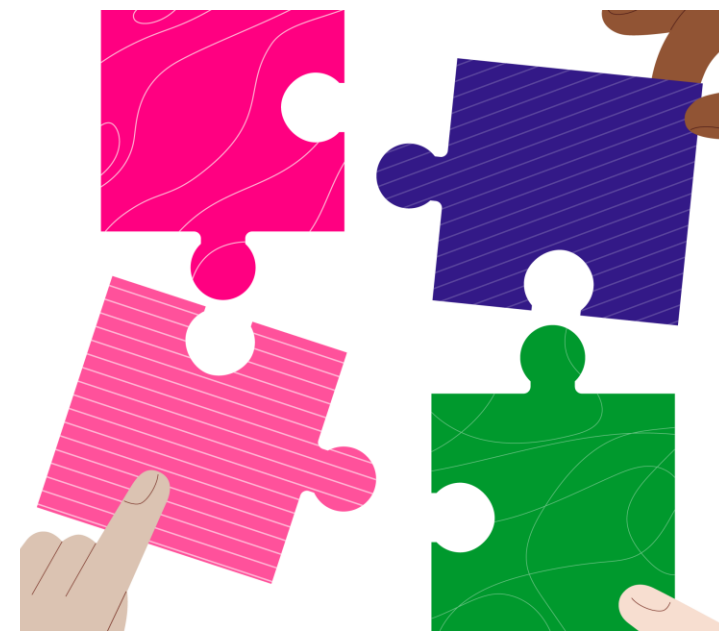
Arbetet med programmet för delaktighet och likabehandling i VAKE

Påverkansorgan



Påverkansorganens uppgift är att ta ställning till planeringen, beredningen, genomförandet och uppföljningen av välfärdsområdets verksamhet i frågor som har eller som påverkansorganet bedömer har betydelse för barn och unga, den äldre befolkningen eller personer med funktionsnedsättning samt de tjänster de behöver. Påverkansorganen deltar också i utvecklingen av delaktighet och hörande inom välfärdsområdet.

I Vanda och Kervo välfärdsområde finns fyra påverkansorgan som områdesstyrelsen tillsätter per fullmäktigeperiod: äldrerådet, funktionshindersrådet, ungdomsfullmäktige och delegationen för mångkulturärenden. Dessutom har välfärdsområdet inrättat ett organisationssamarbetsråd som verkar under nämnden för när demokrati och delaktighet.



Arbetet med programmet för delaktighet och likabehandling i VAKE

Vanda och Kervo välfärdsområdes påverkansorgan



Ungdomsfullmäktige	Äldreråd	Funktionshinderrådet	Delegationen för mångkulturella frågor
<p>Ungdomsfullmäktiges uppgift är att företräda unga och göra deras röst hörd i välfärdsområdets beslutsfattande.</p> <p>Ungdomsfullmäktige kan ta ställning till och påverka ärenden som besluts inom välfärdsområdet samt göra initiativ till områdesstyrelsen.</p> <p>Ungdomsfullmäktige främjar dialogen mellan unga och beslutsfattare, vilket möjliggör ungas genuina deltagande i beslutsprocesser.</p> <p>Ungdomsfullmäktige ska ha möjlighet att påverka planering, beredning, genomförande och uppföljning av välfärdsområdets verksamhet i ärenden som har, eller som ungdomsfullmäktige bedömer har, betydelse för barn och unga samt de tjänster de behöver.</p>	<p>Äldrerådets uppgift är att företräda äldre personer och föra fram deras röst i välfärdsområdets beslutsfattande.</p> <p>Äldrerådet kan lämna utlåtanden, ta ställning och påverka ärenden som besluts inom välfärdsområdet och som gäller den äldre befolkningen samt de tjänster de behöver.</p> <p>Äldrerådet ska ha möjlighet att påverka planeringen, beredningen, genomförandet och uppföljningen av välfärdsområdets verksamhet i frågor som har eller som äldrerådet bedömer har betydelse för den äldre befolkningen och de tjänster de behöver.</p>	<p>Funktionshindersrådets uppgift är att företräda personer med funktionsnedsättning och föra fram deras röst i välfärdsområdets beslutsfattande.</p> <p>Funktionshindersrådet kan lämna utlåtanden, ta ställning och påverka ärenden som besluts inom välfärdsområdet och som gäller personer med funktionsnedsättning samt de tjänster de behöver.</p> <p>Funktionshindersrådet ska ha möjlighet att påverka planeringen, beredningen, genomförandet och uppföljningen av välfärdsområdets verksamhet i frågor som har eller som funktionshindersrådet bedömer har betydelse för personer med funktionsnedsättning och de tjänster de behöver.</p>	<p>Delegationen för mångkulturella frågor har till uppgift att företräda personer med olika språk- och kulturbakgrund i välfärdsområdets beslutsfattande.</p> <p>Delegationen för mångkulturella frågor kan ge utlåtanden, ta ställning och påverka ärenden som besluts inom välfärdsområdet och som gäller den befolkning som tillhör delegationens målgrupp.</p> <p>Delegationen för mångkulturella frågor ska ha möjlighet att påverka planering, beredning, genomförande och uppföljning av välfärdsområdets verksamhet i frågor där delegationen bedömer att det har betydelse för de tjänster som den mångkulturella befolkningen behöver.</p>

