

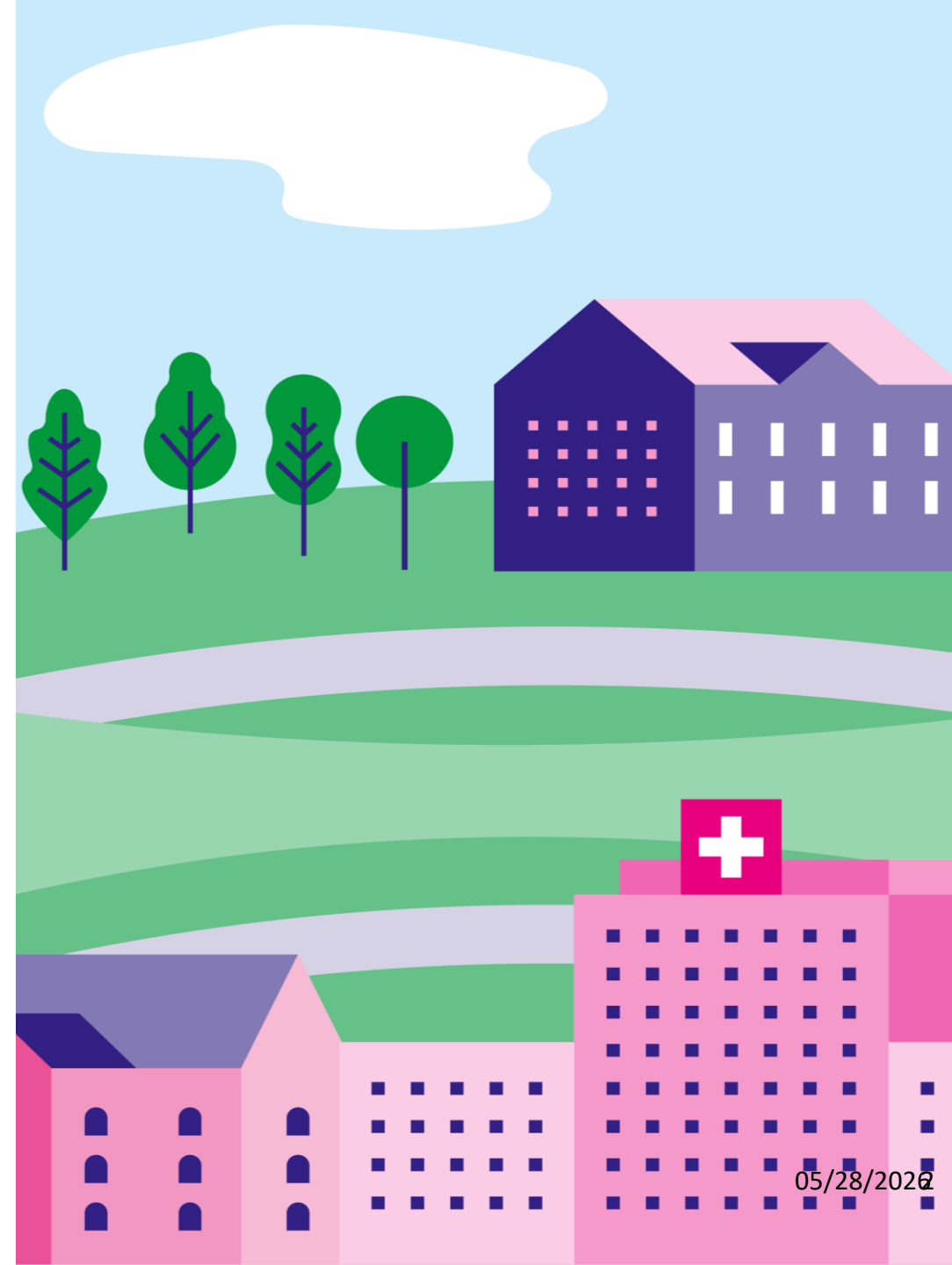
Uppdatering av programmet för delaktighet och likabehandling

Presentationsbilder för programutkastet
Nationalspråksnämndens möte 1.6.2026
Hilda Hakkarainen, Specialsakkunnig



Bakgrund till programmet

- VAKE:s första delaktighetsprogram utarbetades för åren 2023–2025. **Nu uppdateras programmet.**
- I det nya programmet lyfts främjandet av likabehandling starkare fram, och i fortsättningen är programmets namn **Programmet för delaktighet och likabehandling.**
- I det första delaktighetsprogrammet ingick, utöver invånarnas och kundernas delaktighet, även mål som rörde personalens och intressenternas delaktighet. I **fortsättningen fokuserar programmet på kund- och invånarperspektivet.**
 - För personalen är det styrande dokumentet personalens jämställdhets- och likabehandlingsplan och för organisationerna verksamhetsplanen för organisationssamarbete



Väsentligt i beredningen av programmet

- Överensstämmelse med strategin
- Utnyttjande av befintligt material (t.ex. det tidigare delaktighetsprogrammet 2023–2025)
- Beaktande av utvecklingsområden som framkommit i kundrespons samt resultaten från enkäter
- Riktlinjer som framkommit i den politiska behandlingen

Programmet kopplas till andra riktlinjer och program (t.ex. den regionala välfärdsplanen, principerna för kommunikation, tvåspråkighetsprogrammet)

Målet har varit att ta fram ett kortfattat program som preciserar de strategiska prioriteringarna för delaktighet och likabehandling och för strategin till en konkret nivå.



Tidtabell för delaktiggörande och beslutsfattande för förtroende- och påverkansorgan



Dag	Organ	Agenda
28.1.2026	Fullmäktigeutskott	Vägledning
10.2.2026	Nämnden för när demokrati och delaktighet	Vägledning
11.3.2026	Områdesstyrelsens aftonskola	Vägledning
5.5.2026	Funktionshinderrådet	Diskussion/kommentering
7.5.2026	Äldreråd	Diskussion/kommentering
12.5.2026	Ungdomsfullmäktige	Diskussion/kommentering
19.5.2026	Delegationen för mångkulturella frågor	Diskussion/kommentering
26.5.2026	Nämnden för när demokrati och delaktighet	Diskussion/kommentering
1.6.2026	Nationalspråksnämnden	Diskussion/kommentering
10.8.2026	Välfärdsområdets ledningsgrupp	Behandling
x.8.2026	Nämnden för när demokrati och delaktighet	Sändning för godkännande
8.9.2026	Områdesstyrelsen	Sändning till områdesfullmäktige
14.9.2026	Områdesfullmäktige	Godkännande



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
- Vårdförhållningens strategi
- Koppling till vårdförhållningens övriga program och planer
- Informationskällor som ligger till grund för programmet
- Metoder för att främja delaktighet och likabehandling

3. Mål, åtgärder och indikatorer

- Vi förbättrar tjänsternas tillgänglighet och delning av information
- Vi satsar på kundbemötande
- Vi involverar olika grupper i planeringen av vårdförhållningens verksamhet

4. Genomförande och uppföljning av programmet



Programmets mål och åtgärder fördelas på tre fokusområden

1. Vi förbättrar tjänsternas tillgänglighet och informationsspridning

- Vårdförhållningens kommunikation är tydlig och begriplig i olika kanaler
- Kunden får den service som behövs i rätt tid och lika villkor.
- Tillgången till och täckningen av digitala tjänster förbättras

2. Vi satsar på kundbemötande

- Kundnöjdheten förbättras
- Kunden får service på finska eller svenska enligt sina önskemål. För andra språk genomförs tjänsten vid behov med hjälp av tolktjänster.
- Kundrespons samlas in, bearbetas och används regelbundet för att utveckla verksamheten.
- Diskriminering förebyggs och motverkas i vårdförhållningens tjänster

3. Vi involverar olika grupper i planeringen av vårdförhållningens verksamhet

- Vårdförhållningens påverkansorganens roll och delaktighet stärks redan i beredningsskedet.
- Invånarnas påverkansmöjligheter stärks.
- Modellen för barnkonsekvensbedömning (LAVA) tas i bruk



Vi förbättrar tjänsternas tillgänglighet och informationsspridning

Mål	Åtgärd	Ansvar för genomförande och rapportering	Indikatorer
Välfrädsområdet 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 välfärdsområdets 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 den första reserverade tiden förbättras	Alla verksamhetsområden	De överenskomna målen för svarstider uppnås.
	Invånarna styrs via välfärdsutbudet bättre än tidigare till HYTE-tjänster som erbjuds av organisationer och kommuner	Kommunikation	Antal som övergått till HYTE-tjänster
	I välfärdsområdet används tillgängliga och åtkomliga lokaler för att ordna verksamheten	Fastighetsservice	
Tillgången till och täckningen av digitala tjänster förbättras	På välfärdsområdet ordnas stöd för användning av digitala tjänster	Hälsa- 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 vid välfärdsområdesnivån 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 påverkansorgans 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 kundråd utnyttjas i utvecklingen av tjänster	Helhetskoordinering av HYTE-uppgiftsområdet	Antal fungerande kund- och invånarpanel
	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)