

# Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelman päivittäminen



Ohjelmaluonnoksen esittelydiat

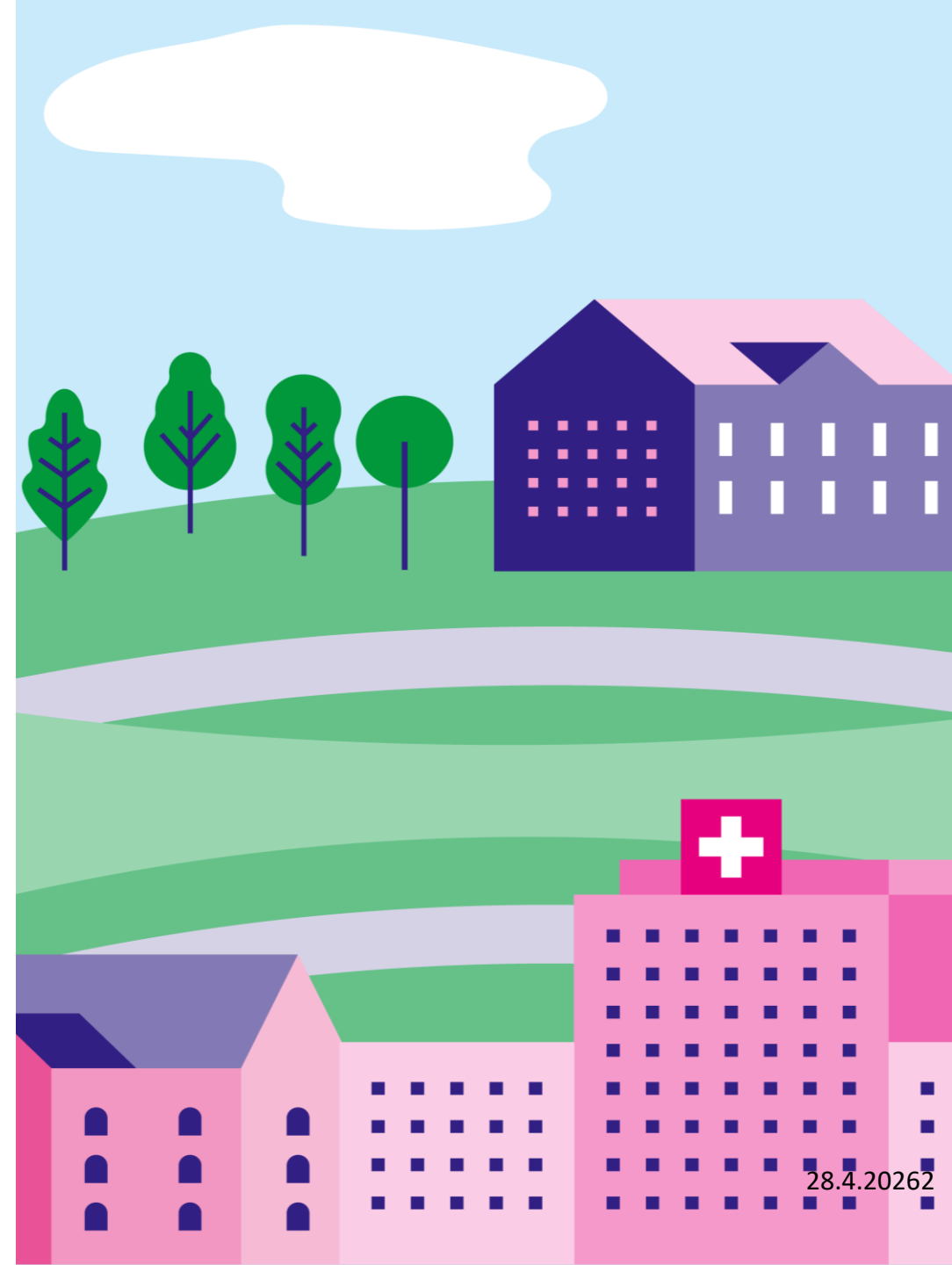
Hyvinvointialueen vammaisneuvoston kokous 5.5.2026

Hilda Hakkarainen, erityisasiantuntija



# Ohjelman taustaa

- VAKEn ensimmäinen osallisuusohjelma laadittiin vuosille 2023–2025. **Nyt ohjelma päivitetään.**
- Uuteen ohjelmaan tuodaan entistä vahvemmin mukaan yhdenvertaisuuden edistäminen, ja jatkossa ohjelman nimi on **Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelma.**
- Ensimmäisessä osallisuusohjelmassa asukkaiden ja asiakkaiden lisäksi myös henkilöstön ja sidosryhmien osallisuuteen liittyviä tavoitteita. **Jatkossa ohjelma keskittyy asiakas- ja asukasnäkökulmaan.**
  - Henkilöstön osalta ohjaava dokumentti on henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma ja järjestöjen osalta järjestöyhteistyön toimintasuunnitelma



# Ohjelman työstämisessä olennaista

- Strategian mukaisuus
- Olemassa olevien materiaalien hyödyntäminen (esim. aiempi osallisuusohjelma 2023–2025)
- Asiakaspalautteista nousseiden kehittämiskohteiden huomioiminen ja kyselyiden tulokset
- Poliittisessa käsittelyssä tulleet evästyks

Ohjelma linkitetään muihin linjauksiin ja ohjelmiin (esim. alueellinen hyvinvointisuunnitelma, viestinnän periaatteet, kaksikielisyysohjelma)

**Tavoitteena on ollut tuottaa tiivis ohjelma, joka täsmentää strategisia osallisuuden ja yhdenvertaisuuden painotuksia ja vie strategiaa konkretian tasolle.**



# Luottamus- ja vaikuttamistoimielinten osallistamis- ja päätöksenteon aikataulu



Päivä	Toimielin	Agenda
28.1.2026	Valtuustovaliokunta	Evästys
10.2.2026	Lähidemokratia- ja osallisuuslautakunta	Evästys
11.3.2026	Aluehallituksen iltakoulu	Evästys
5.5.2026	Vammaisneuvosto	Keskustelu/kommentointi
7.5.2026	Vanhusneuvosto	Keskustelu/kommentointi
12.5.2026	Nuorisovaltuusto	Keskustelu/kommentointi
19.5.2026	Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta	Keskustelu/kommentointi
26.5.2026	Lähidemokratia- ja osallisuuslautakunta	Keskustelu/kommentointi
1.6.2026	Kansalliskielilautakunta	Keskustelu/kommentointi
10.8.2026	Hyvinvointialueen johtoryhmä	Käsittely
x.8.2026	Lähidemokratia- ja osallisuuslautakunta	Lähtettäminen hyväksyttäväksi
8.9.2026	Aluehallitus	Lähtettäminen aluevaltuustolle
14.9.2026	Aluevaltuusto	Hyväksyntä



# Ohjelman sisältö

## 1. Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelman taustoitus

- Keskeisten käsitteiden avaus
- Osallisuutta ja yhdenvertaisuutta koskeva lainsäädäntö

## 2. Toimintaympäristön kuvaus

- Alueen erityispiirteet
- Hyvinvointialueen strategia
- Linkittyminen hyvinvointialueen muihin ohjelmiin ja suunnitelmiin
- Ohjelman taustalla vaikuttavat tietolähteet
- Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämisen keinoja

## 3. Tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit

- Parannamme palvelujen saavutettavuutta ja tiedon jakamista
- Panostamme asiakkaan kohtaamiseen
- Otamme eri ryhmät mukaan hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun

## 4. Ohjelman toimeenpano ja seuranta



# Ohjelman tavoitteet ja toimenpiteet jakautuvat kolmen painopisteen alle

## 1. Parannamme palvelujen saavutettavuutta ja tiedon jakamista

- Hyvinvointialueen viestintä on selkeää ja ymmärrettävää eri kanavissa
- Asiakas saa tarvitsemansa palvelun oikea-aikaisesti ja yhdenvertaisesti.
- Digitaalisten palvelujen saatavuus ja peittävyys paranevat

## 2. Panostamme asiakkaan kohtaamiseen

- Asiakastyytyväisyys paranee
- Asiakas saa palvelun toiveensa mukaan suomeksi tai ruotsiksi. Muiden kielten osalta palvelu toteutetaan tarvittaessa tulkkauspalveluja hyödyntäen.
- Asiakaspalautetta kerätään, käsitellään ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä säännöllisesti
- Syrjintää ehkäistään ja estetään hyvinvointialueen palveluissa

## 3. Otamme eri ryhmät mukaan hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun

- Hyvinvointialueen vaikuttamistoimielinten roolia ja osallisuutta vahvistetaan jo valmisteluvaiheessa.
- Aukkaiden vaikutusmahdollisuuksia vahvistetaan.
- Lapsivaikutusten arvioinnin malli (LAVA) otetaan käyttöön



# Parannamme palvelujen saavutettavuutta ja tiedon jakamista

Tavoite	Toimenpide	Toimeenpano- ja raportointivastuu	Mittari
Hyvinvointialueen viestintä on selkeää ja ymmärrettävää eri kanavissa	Verkkosivuja ja Chatbotia kehitetään yhteistyössä muiden toimijoiden ja asiakkaiden kanssa.	Viestintä	Asukaskyselyn kysymys: Oletko saanut tarvitsemasi tiedon hyvinvointialueen palveluista?
	Digitaalisten viestintäkanavien saavutettavuutta kehitetään jatkuvasti.	Viestintä	
	Tietoa jaetaan monikanavaisesti: Tietoa jaetaan verkkosivujen lisäksi esimerkiksi paperisilla esitteillä, infotauluilla, tapahtumiin jalkautumalla ja kotitalousjakeluilla	Viestintä	
	Keskeisin tieto tuotetaan selkokielelle.	Viestintä	
Asiakas saa tarvitsemansa palvelun oikea-aikaisesti ja yhdenvertaisesti.	Sujuvoitetaan yhteydenotto- ja takaisinsoittokäytäntöjä sekä parannetaan ensiaikojen saatavuutta	Kaikki toimialat	Sovitut tavoitteet vasteajoissa saavutetaan.
	Asukkaat ohjautuvat hyvinvointitarjottimen kautta nykyistä paremmin järjestöjen ja kuntien tarjoamiin hyte-palveluihin	Viestintä	Hyte-palveluihin siirtyneiden määrä
	Hyvinvointialueella käytetään esteettömiä ja saavutettavia tiloja toiminnan järjestämistä varten	Tilapalvelut	
Digitaalisten palvelujen saatavuus ja peittävyys paranevat	Hyvinvointialueella järjestetään tukea digitaalisten palvelujen käyttöön	Terveystieteiden palvelut	Digitaalisten kontaktien määrä kasvaa lähtö-tasosta vähintään 15 % (strategia)
	Digitaalisten palveluiden kehittämiseen otetaan mukaan palveluiden käyttäjiä	Tietohallinto	
	Mahdollistetaan asiointi myös heille, jotka eivät käytä digipalveluita	Kaikki toimialat	

# Panostamme asiakkaan kohtaamiseen

Tavoite	Toimenpide	Toimeenpano- ja raportointivastuu	Mittari
Asiakastyytyväisyys paranee	Vahvistetaan henkilöstön vuorovaikutus- ja kohtaamisaamasta koulutuksilla ja yhteisillä toimintatavoilla.	HR	Asiakkaan halukkuus suositella palvelua NPS-suosittelemisindeksillä
	Luodaan intraan sivusto, jonne kootaan tietoa yhdenvertaisuudesta ja tasa-arvosta	Hyte-tehtäväalue	
Asiakas saa palvelun toiveensa mukaan suomeksi tai ruotsiksi. Muiden kielten osalta palvelu toteutetaan tarvittaessa tulkkauspalveluja hyödyntäen.	Hyvinvointialueen kaksikielisyttä edistetään kaksikielisyysohjelman toimintasuunnitelman avulla	Hyte-tehtäväalue (Kielitiimi)	Asiakaspalautekyselyn kysymys: Saitko palvelun ja mahdolliset ohjeet omalla kielelläsi?
	Selvitetään tekoälytulkauksen mahdollisuuksia pilotin jälkeen.	Hyte-tehtäväalue (Kielitiimi) Tietohallinto	
	Selvitetään tarpeita keskeisimpien sisältöjen kääntämiseksi viittomakielelle.	Hyte-tehtäväalue (Kielitiimi)	
Asiakaspalautetta kerätään, käsitellään ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä säännöllisesti	Käynnistetään tekstiviestipalautteen keruu ja seurataan palautemäärien kehittymistä järjestelmällisesti	Järjestämisen tuki	Asiakaspalautteiden määrä Käsiteltyjen palautteiden määrä (%) saapuneista. (Hyvinvointialuetasoinen tavoite on, että asiakaspalautteet käsitellään 15 arkipäivän sisällä.)
	Saapuneita asiakaspalautteita ja niistä nousseita kehittämistarpeita käydään säännöllisesti läpi yksiköissä	Kaikki toimialat	
Syrjintää ehkäistään ja estetään hyvinvointialueen palveluissa	Otetaan käyttöön yhtenäiset turvallisemman tilan periaatteet	Viestintä ja vaikuttaminen	Turvallisemman tilan periaatteet on laadittu ja otettu käyttöön Ohjeistus on laadittu
	Laaditaan henkilöstölle ohjeistus tilanteisiin, joissa havaitaan syrjintää tai epäasiallista käytöstä	HR	

# Otamme eri ryhmät mukaan hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun

Tavoite	Toimenpide	Toimeenpano- ja raportointivastuu	Mittari
Hyvinvointialueen vaikuttamistoimielinten roolia ja osallisuutta vahvistetaan jo valmisteluvaiheessa.	Luodaan hyvinvointialuetasoinen ohjeistus asioiden viemisestä vaikuttamistoimielimiin.	Hallintopalvelut	Ohjeistus on tehty kyllä / ei
Asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia vahvistetaan.	Asukas- ja asiakasraateja hyödynnetään palvelujen kehittämisessä	Kokonaiskoordinointi Hyte-tehtäväalue	Toimivien asiakas- ja asukasraatien määrä
	Hyvinvointialueella toteutetaan asukaskyselyjä osana päätettävien asioiden valmistelua.	Kaikki toimialat	Osallistu ja vaikuta – verkkosivulta löytyy kootusti käynnissä olevat asukaskyselyt (kyllä/ei)
	Hyvinvointialueella hyödynnetään monipuolisesti kokemusasiantuntijoita toiminnan kehittämisessä	Kokonaiskoordinointi Hyte-tehtäväalue	Kokemusasiantuntijoiden tilausmäärä
	Otetaan käyttöön digitaalinen osallistumisen alusta, jota voidaan hyödyntää sidosryhmien kanssa työskentelyyn.	Hyte-tehtäväalue	
Lapsivaikutusten arvioinnin malli (LAVA) otetaan käyttöön	Lapsivaikutusten arvioinnille luodaan malli ja ohjeistus, ja lapsivaikutusten arviointeja tehdään osana päätösten vaikutusten ennakoarviointia.	Hallintopalvelut	Malli on käytössä (kyllä/ei)