

Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelma 2026-2030



Johdanto

Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelma (2026-2030) on aluevaltuuston hyväksymä asiakirja, jossa käsitellään hyvinvointialueen asukkaiden ja asiakkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia ja yhdenvertaisuutta, sekä näiden teemojen edistämistä. Ohjelma on jatkoa aluevaltuuston maaliskuussa 2023 hyväksymälle Osallisuusohjelmalle (2023-2025). Ensimmäisen Osallisuusohjelman teema oli tasa-arvoinen ja yhdenvertainen osallisuus, mutta jatkossa yhdenvertaisuus tuodaan osallisuuden rinnalle nimitasolla. Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämistyö nivoutuvat monin tavoin toisiinsa, ja teemojen tarkastelu samassa ohjelmassa tukee molempien edistämistä.

Nimen lisäksi keskeisenä erona aikaisempaan ohjelmaan on se, että ohjelma keskittyy jatkossa asukkaisiin ja asiakkaisiin: edeltävässä ohjelmassa oli mukana myös henkilöstön ja sidosryhmien, erityisesti järjestöjen, näkökulma. Henkilöstön tasa-arvosta, yhdenvertaisuudesta ja osallisuudesta linjataan henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmassa, ja järjestöjen osalta ohjaavana dokumenttina toimii järjestöyhteistyön toimintasuunnitelma.

Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelmaan asetetaan tavoitteet ja toimenpiteet hyvinvointialueen strategiaan peilaten. Ohjelmaan kirjataan lisäksi mittarit ja vastuutahot seurannan ja arvioinnin tueksi. Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelma toimii strategiaa toimeenpanevana dokumenttina. Ohjelmaa arvioidaan ja päivitetään aina valtuustokausien vaihteessa.



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

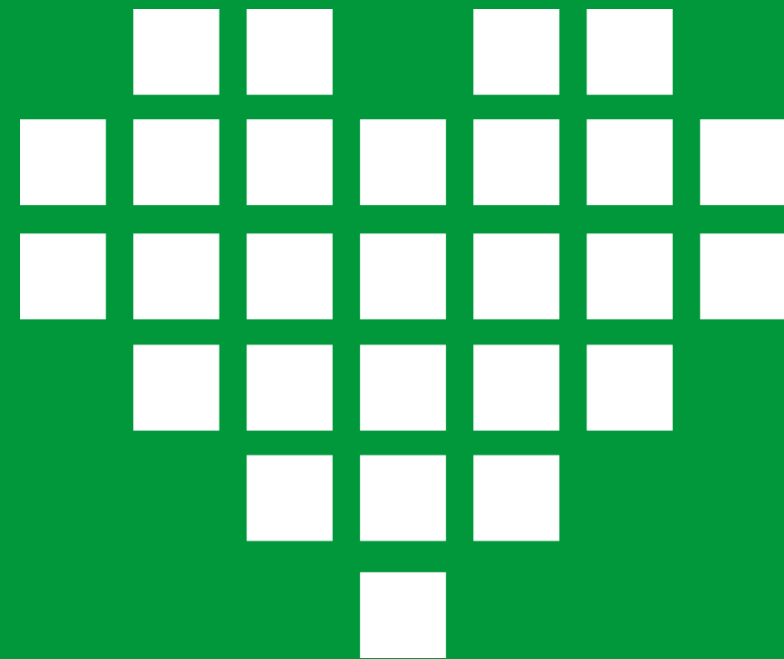
3. Tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit

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

4. Ohjelman toimeenpano ja seuranta



Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelman taustoitus



Käsitteiden avaus

Mitä osallisuudella tarkoitetaan hyvinvointialueen palveluissa?

Osallisuudelle ei ole vakiintunut yhtä selkeää määritelmää, sillä se on käsitteenä niin laaja ja monimuotoinen. Osallisuus voidaan nähdä **liittymisenä** tai **kuulumisena johonkin**. Osallisuuteen liittyy myös **osallistuminen** ja **vaikuttaminen**. Osallisuutta voidaankin tarkastella eri näkökulmista:

Tieto-osallisuus

- Asiakkaan ja asukkaan oikeus saada tietoa palveluista ja niihin pääsystä.
- Tieto-osallisuus on edellytys sille, että asiakas voi osallistua häntä koskeviin asioihin ja päätöksentekoon. Tiedon palveluista tulee olla ymmärrettävää ja helposti saatavilla.

Toimintaosallisuus

- Asiakkaan mahdollisuus toimia, osallistua ja järjestää itse erilaista toimintaa omassa ympäristössään.
- Toimintaosallisuuden toteutuminen edellyttää aitoja toimintamahdollisuuksia sekä esteettömyyttä.

Suunnitteluosallisuus

- Mahdollisuus vaikuttaa sellaisen toiminnan suunnitteluun, joka koskee asukasta tai asiakasta itseään. Keskeistä asiakkaan asiantuntemuksen hyödyntäminen ja ymmärtäminen osana suunnitteluprosesseja.

Päätöksenteko-osallisuus

- Asiakkaan mahdollisuus päättää palveluista joko itseään tai laajempaa ryhmää koskien.
- Päätöksenteko-osallisuus näkyy erityisesti asiakkaan oikeutena osallistua keskusteluun ja päätöksentekoon asioista, jotka koskevat asiakasta itseään ja hänen hoitoaan.



Käsitteiden avaus

Asiakas- ja asukasosallisuus

Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelmassa osallisuutta käsitellään ennen kaikkea asiakkaiden ja asukkaiden näkökulmasta hyvinvointialueen toimintaympäristössä.

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palveluita käyttävien henkilöiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia omaan palveluun ja sen ohella laajemmin palveluiden suunnittelu-, kehittämis-, toteuttamis- sekä arviointityöhön. Asiakasosallisuus on sekä päämääränä itsessään että myös keinona laadun ja yhdenvertaisuuden toteutumiseksi palveluissa.

Asukasosallisuudella tarkoitetaan alueella asuvan henkilön oikeutta osallistua ja vaikuttaa kyseisellä alueella tapahtuvaan päätöksentekoon sekä palveluihin. Tieto vaikuttamismahdollisuuksista sekä osallistumista seuraavista päätöksistä ja toimenpiteistä kuuluvat asukkaan oikeuksiin. Asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet turvataan vahvasti laissa.



Käsitteiden avaus

Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo

Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että **kaikki ovat saman arvoisia**, riippumatta heidän sukupuolestaan, iästään, alkuperästään, kansalaisuudestaan, kielestään, uskonnostaan ja vakaumuksestaan, mielipiteestään, vammaisuudesta, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisesta tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.

Myös **tasa-arvolla** tarkoitetaan kaikkien ihmisten yhtäläistä arvoa yksilöinä ja yhteiskunnan jäseninä. Suomen kielessä ja lainsäädännössä tasa-arvolla viitataan yleensä sukupuolten väliseen yhdenvertaisuuteen. Tässä ohjelmassa yhdenvertaisuudella tarkoitetaan myös sukupuolten välistä tasa-arvoa.



Käsitteiden avaus

Tosiasiallinen yhdenvertaisuus

Perustuslaki kieltää syrjinnän kaikkien henkilöön liittyvien syiden perusteella. **Pelkkä syrjimättömyys ei kuitenkaan takaa yhdenvertaisuuden toteutumista**, vaan yhdenvertaisuuden eteen tulee tehdä aktiivisia toimia.

Yhdenvertaisuuden lisäksi puhutaankin **tosiasiallisesta yhdenvertaisuudesta**. Kun muodollisella yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki saavat saman palvelun, tosiasiallisella yhdenvertaisuudella varmistetaan se, että palvelu todella on kaikkien käytössä. Joskus tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteutuminen tarkoittaa, että eri ryhmät saavat erilaisia palveluja.



Käsitteiden avaus

Muita keskeisiä käsitteitä

Esteettömyydellä ja saavutettavuudella tarkoitetaan ympäristön suunnittelua ja toteutusta niin, että se huomioi erilaisten ihmisten tarpeet. Esteettömyydellä viitataan perinteisesti fyysiseen ympäristöön, kun taas saavutettavuudella viitataan yleensä digitaalisiin ympäristöihin, kuten verkkosivuihin tai digipalveluihin. Toimintaympäristön esteettömyys ja saavutettavuus ovat edellytyksiä sille, että vammaiset henkilöt voivat toimia ja elää itsenäisesti, mutta esteetön ja saavutettava ympäristö hyödyttää laajasti muitakin ryhmiä.

Haavoittuvassa asemassa olevalla väestöllä tarkoitetaan henkilöitä, joilla oman vaikutusvaltansa ulkopuolella olevien tekijöiden vuoksi on riski joutua eriarvoiseen asemaan muihin väestöryhmiin nähden. Haavoittuvassa asemassa olevilla henkilöillä voi olla yksi tai useampia riskejä liittyen terveyteen, toimeentuloon, sosiaalisiin suhteisiin tai elinolosuhteisiin, ja näiden riskien toteutuminen voi johtaa heikkoon asemaan yhteiskunnallisesti. Haavoittuvassa asemassa olevia ryhmiä voivat olla yksittäisissä tilanteissa tai palvelussa esimerkiksi lapset, ikääntyneet, työttömät, vammaiset, pitkäaikaissairaat, mielenterveys- ja päihdehaasteiden kanssa elävät sekä eri kieli- ja kulttuuriryhmiin kuuluvat.



Käsitteiden avaus

Muita keskeisiä käsitteitä

Selkokielellä tarkoitetaan suomen kielen muotoa, jota on muokattu selkeämmäksi ja ymmärrettävämmäksi kuin tavallista yleiskieltä. Se on tarkoitettu erityisesti lukijoille, joilla on haasteita yleiskielisten tekstien lukemisessa tai hahmottamisessa.

Syrjintä on toimintaa, jossa henkilö joutuu muita huonompaan asemaan ilman hyväksyttävää syytä, jonkin henkilöön liittyvän tekijän perusteella. Syrjintä voi olla suoraa, esimerkiksi häirintää tai huonompaa kohtelua muihin verrattuna. Epäsuora syrjintä tarkoittaa tilannetta, jossa esimerkiksi jokin käytössä oleva toimintatapa tai sääntö asettaa henkilön muita huonompaan asemaan. Epäsuoraa syrjintää voi olla esimerkiksi se, että palvelupisteeseen ei pääse pyörätuolilla tai ajanvaraus on mahdollista vain älypuhelinsovelluksella. **Rasismi** on yksi syrjinnän muoto, jossa ihmisiä kohdellaan eriarvoisesti heidän etnisen taustansa, ihonvärinsä tai alkuperänsä perusteella.

Vieraskielisyys tarkoittaa sitä, että henkilön äidinkieli on jokin muu kuin ympäröivän yhteiskunnan valtakieli.



Ohjelman taustoitus

Ohjaava lainsäädäntö

Suomen perustuslaki 731/1999

Suomen perustuslaissa on säädetty yksilön oikeudesta osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen. Lain mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia, eikä ketään saa asettaa eri asemaan iän, sukupuolen, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

[Suomen perustuslaki 731/1999](#)

Laki hyvinvointialueesta 611/2021

Hyvinvointialuelain mukaan hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä. Lisäksi jokaisella 18 vuotta täyttäneellä on oikeus osallistua sen hyvinvointialueen aluevaaliäänestykseen, johon hänen oma asuinkuntansa kuuluu. Hyvinvointialueen jäsenellä on myös oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa.

[Laki hyvinvointialueesta 611/2021](#)



Ohjelman taustoitus

Ohjaava lainsäädäntö

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) ja tasa-arvolaki (609/1986)

Yhdenvertaisuuslaki velvoittaa viranomaista arvioimaan, miten sen toiminta vaikuttaa eri väestöryhmiin ja miten yhdenvertaisuus muutoin toteutuu sen toiminnassa. Laki myös velvoittaa ryhtymään tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi ja varmistamaan että toimenpiteet ovat tehokkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia. Lain mukaan viranomaiset tulee laatia suunnitelma yhdenvertaisuuden edistämisestä omassa toiminnassaan.

Tasa-arvolaki velvoittaa viranomaisia mm. edistämään sukupuolten tasa-arvoa tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti kaikessa toiminnassaan ja muuttamaan niitä olosuhteita, jotka estävät tasa-arvon toteutumista. Laki myös velvoittaa ottamaan sukupuolten tasa-arvon huomioon palvelujen saatavuudessa ja tarjonnassa.

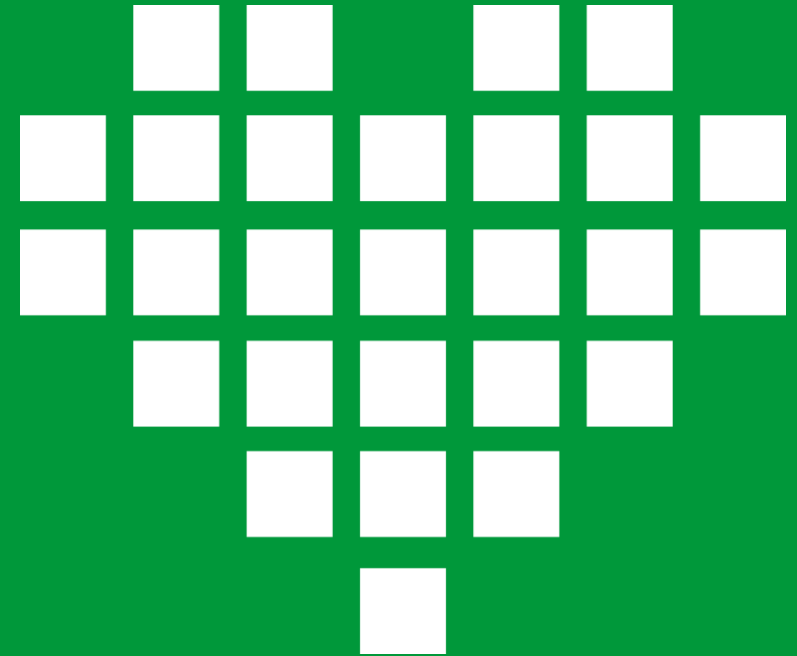
Muut taustalla vaikuttavat lait

Myös seuraavat lait ja säädökset ohjaavat kansalaisten ja sosiaali- ja terveydenhuollon osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteuttamista:

- [Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977](#)
- [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992](#)
- [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000](#)
- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021](#)
- [Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987](#)
- [Sosiaalihuoltolaki 1301/2014](#)
- [Terveydenhuoltolaki 1326/2010](#)
- [Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019](#)



Toimintaympäristön kuvaus



Toimintaympäristön kuvaus

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen erityispiirteet

Alueen väestö kasvaa

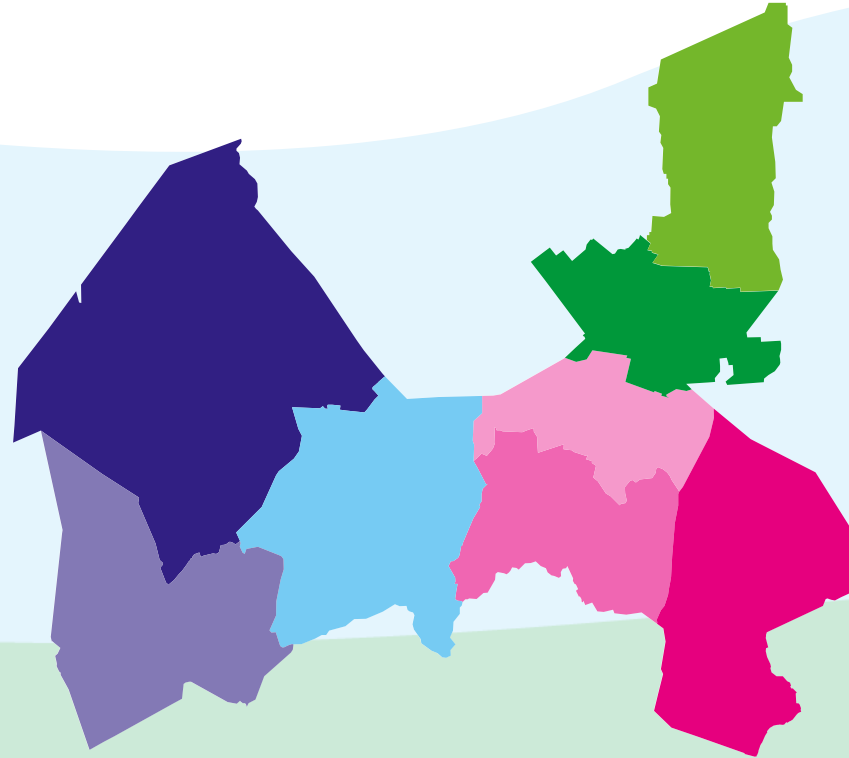
Aukkaita oli vuoden 2025 lopussa noin 292 000, vuonna 2030 arviolta noin 315 000

Suomen monikulttuurisin alue

Joka neljäs puhuu äidinkielenään muuta kuin suomea tai ruotsia

Kaksikielinen hyvinvointialue

Kielellisen saavutettavuuden varmistaminen



Väestö ikääntyy

75 vuotta täyttäneiden määrä kasvaa arviolta 13 % ja 85 vuotta täyttäneiden 34 % vuosien 2025-2030 välillä

Metropolialueen haasteet

Asuminen kallista, mielenterveyden ja toimeentulon haasteet, työttömyys, päihdeongelmat

Digitalisaatio ja teknologinen

kehitys mahdollistavat uusia toimintatapoja, käyttöönotto vaatii taitoja ja tukea

Osallisuus ja yhdenvertaisuus hyvinvointialueen strategiassa

VAKEn palvelulupaus ja arvot

Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden teemat näkyvät vahvasti hyvinvointialueen strategiassa vuosille 2026-2029. Strategiassa hyvinvointialueen arvoiksi on määritetty **oikeudenmukaisuus, vastuullisuus ja rohkeus**.

Teemat näkyvät myös hyvinvointialueen **palvelulupauksessa**:

- Palvelemme **asiakaslähtöisesti ja vaikuttavasti**.
- **Kohtaamme** jokaisen arvostavasti ja asiantuntevasti.
- Asiakas saa tarvitsemansa palvelun **oikea-aikaisesti** ja yhdenvertaisesti.
- Toimimme **ennaltaehkäisevästi** ja varmistamme hoidon ja palvelun **jatkuvuuden**.

OIKEUDENMUKAISUUS

Kohtaamme asiakkaat arvostavasti yhdenvertaisesti ja yksilölliset tarpeet kokonaisvaltaisesti huomioiden

Meillä on selkeät toimintamallit, jotka edistävät asiakkaiden ja työntekijöiden yhdenvertaista kohtelua

Johtaminen on oikeudenmukaista, tasapuolista ja ammattitaitoista

Toimintamme on yhdenvertaista, tasa-arvoista, asiakaslähtöistä ja läpinäkyvää



Osallisuus ja yhdenvertaisuus hyvinvointialueen strategiassa

Painopiste: Palvelumme vastaavat kokonaisvaltaisesti asukkaiden tarpeisiin

Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistäminen näkyy erityisesti strategian painopisteessä *Palvelumme vastaavat kokonaisvaltaisesti asukkaiden tarpeisiin*.

Nostoja strategiasta:

- Strategiakaudella 2026–2029 VAKE parantaa palvelujen saatavuutta ja vaikuttavuutta sekä panostaa asiakkaan kohtaamiseen.
- Palvelujen saatavuutta parannetaan myös laajentamalla digi- ja etäpalveluja sekä hyödyntämällä tekoälyä asiakas- ja potilastyön tukena - varmistuen samalla niiden saavutettavuus asiakkaille.
- Palveluja kehitettäessä otetaan huomioon eri väestöryhmien, kuten ikäihmisten, vammaisten ja maahanmuuttajien tarpeet.
- Palvelut järjestetään siten, että asiakas saa ne valintansa mukaan suomeksi tai ruotsiksi.
- Päätöksenteon ja palvelujen kehittämisen tueksi otetaan käyttöön lapsivaikutusten arvioinnin malli (LAVA), joka varmistaa lasten ja nuorten edun huomioimisen kaikessa toiminnassa.

Osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen liittyviä tavoitteita

- Asiakas kohdataan arvostavasti
- Palveluihin pääsy nopeutuu



Osallisuus ja yhdenvertaisuus hyvinvointialueen strategiassa

Painopiste: Teemme vaikuttavaa yhteistyötä asukkaiden parhaaksi

Strategian painopiste *Teemme vaikuttavaa yhteistyötä asukkaiden parhaaksi* linkittyy myös vahvasti osallisuuden edistämiseen, erityisesti sidosryhmien kanssa tehtävään yhteistyöhön.

Nostoja strategiasta:

- VAKE on osa alueen kuntien, järjestöjen, yritysten ja asukkaiden muodostamaa yhteisöä. Jokaisen toimijan panos on arvokas vaikuttavien ja asiakkaalle tarkoituksenmukaisten palvelukokonaisuuksien rakentamisessa.
- Hyvinvointialueen vaikuttamistoimielinten roolia ja osallisuutta vahvistetaan jo valmisteluvaiheessa.
- Aktiivista yhteistyötä asukkaiden hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämiseksi tehostetaan mm. alueellisen hyvinvointisuunnitelman toimia toteuttaen ja seuraten. Asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia vahvistetaan.
- Strategiakaudella kehitetään yhteistyötä kaupunkien kanssa segregaaion ehkäisemiseksi ja vähentämiseksi.
- VAKE seuraa tarkkaan kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyösopimuksessa määritettyjen ruotsinkielisten palvelujen toteutumista.





Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden tilanne

Asukaskyselyjen tulokset

Keväällä 2025 toteutettiin asukaskysely (n= 733), jolla kartoitettiin asukkaiden mieleisiä osallistumis- ja vaikuttamistapoja. Kyselyn tulosten perusteella hyvinvointialueen osallistumis- ja vaikuttamistavat eivät ole vielä laajasti tunnettuja alueella. Lähes 70 % kyselyyn vastanneista ilmoitti olevansa kiinnostuneita osallistumaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämiseen, mutta alle 20 % tiesi, miten voisi osallistua. Vastausten perusteella mielekkäimmät osallistumisen tavat olisivat asiakas- ja asukaskyselyihin vastaaminen (79 %), aluevaaleissa äänestäminen (66 %) ja palautteen antaminen (61 %).

Keväällä 2026 toteutetulla asukaskyselyllä (n=768) kartoitettiin mm. asukkaiden kokemusta hyvinvointialueen palvelujen yhdenvertaisuuden toteutumisesta ja tiedon saamisesta. 48 % vastaajista koki yhdenvertaisuuden toteutuvan erinomaisesti tai hyvin, 37 % välttävästi tai huonosti ja 15 % ei osannut sanoa. Avoimissa vastauksissa haasteiksi mainittiin erityisesti digipalveluiden käyttöön liittyvät esteet ja alueelliset erot palveluiden saatavuudessa sekä haavoittuvassa asemassa olevien haasteet palveluihin pääsyssä. Vastauksissa todettiin myös henkilöstön kielitaidon (suomi ja ruotsi, englanti) olevan vaihtelevaa, mikä on vaikeuttanut asiointia.

Asukaskyselyn (2026) perusteella verkkosivut ovat ensisijainen paikka tiedon etsimiseen, 72 % vastaajista oli saanut tietoa palveluista VAKEn verkkosivuilta. Noin neljäsosa (26%) oli saanut tietoa hyvinvointialueen työntekijältä ja lähes yhtä moni (24 %) oli löytänyt tietoa somekanavista. Asukaslehddestä tietoa oli saanut 19 % ja muusta mediasta 13 %.





Osallisuuden ja yhdenvertaisuuden tilanne

Asiakaspalautteista nostetut kehittämistarpeet ja niille asetetut toimenpiteet

1. Asiakaskokemuksen ja kohtaamisen vahvistaminen

- Vahvistetaan henkilöstön vuorovaikutus- ja kohtaamisaikaa koulutuksella ja yhteisillä toimintatavoilla.
- Lisätään asiakkaiden ja omaisten osallistumismahdollisuuksia palveluiden suunnitteluun ja arviointiin.
- Toteutetaan yksikkökohtaisia työpajoja ja kehittämisiltapäiviä asiakaslähtöisen kohtaamisen kehittämiseksi.

2. Palvelujen saavutettavuuden ja tiedon selkeyttämisen parantaminen

- Sujuvoitetaan yhteydenotto- ja takaisinsoittokäytäntöjä sekä parannetaan ensiaikojen saatavuutta.
- Selkeytetään verkkosivujen palvelutietoja, kuten yhteystietoja, esteettömyystietoja ja aukioloaikoja.
- Parannetaan tiedonkulkua asiakkaalle ja omaisille palveluista, hoidon etenemisestä ja muista keskeisistä asioista.

3. Asiakaspalautteen keruun ja hyödyntämisen kehittäminen

- Laajennetaan palautteen keruuta eri palvelutilanteisiin ja lisätään palautteenantoa yhä näkyvämmäksi asiakasmateriaaleissa.
- Otetaan käyttöön uusi asiakaspalautejärjestelmä ja hyödynnetään sen tuottamaa tietoa kehittämisessä.
- Käynnistetään tekstiviestipalautteen keruu ja seurataan palautemäärien kehittymistä järjestelmällisesti.

Taustatietoa ohjelman päivittämiseen

Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelmaan linkittyvät ohjelmat ja suunnitelmat



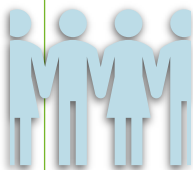
Alueellinen hyvinvointisuunnitelma

- Määritetään ne tavoitteet ja toimenpiteet, joilla asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä edistetään.



Järjestöyhteistyön toimintasuunnitelma

- Linjaa hyvinvointialueen järjestöyhteistyötä



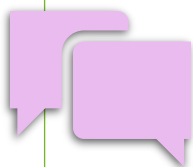
Henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma

- Hyvinvointialueen henkilöstön tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen liittyvät toimet

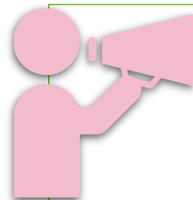


Omavalvontaohjelma

- Yhteisiä teemoja esimerkiksi palvelujen saatavuus, asiakkaiden yhdenvertaisuus



Kaksikielisyysohjelma



Viestinnän ja tiedottamisen yleiset periaatteet





Miten osallisuutta ja yhdenvertaisuutta edistetään?

Asiakaspalautteet

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella kerätään jatkuvasti asiakaspalautetta.

Palautetta voi jättää

- Verkkosivujen palautelomakkeen kautta
- Paperisella lomakkeella toimipisteissä
- Keskustelemalla henkilökunnan kanssa (henkilökunta voi kirjata palautteen yhdessä asiakkaan kanssa palautejärjestelmään)

Asiakaspalautteet käsitellään palveluyksiköissä säännöllisesti ja palveluja kehitetään jatkuvasti palautteen perusteella.



Asukas- ja asiakaskyselyt

Asukas- ja asiakaskyselyitä käytetään erityisesti silloin, kun tavoitteena on kerätä tietoa laajalta osallistujajoukolta. Varsinkin nimettömänä vastattavat kyselyt tarjoavat matalan kynnyksen väylän kertoa kokemuksista ja vaikuttaa palvelujen kehittämiseen ja päätösten valmisteluun.





Miten osallisuutta ja yhdenvertaisuutta edistetään?

Kokemusasiantuntijatoiminta

Kokemusasiantuntijalla on omakohtainen kokemus esimerkiksi sairaudesta tai sairastavan läheisenä olemisesta. Kokemus voi olla laajasti mistä tahansa sairaudesta tai sote-palveluiden käytöstä. Kokemusasiantuntija voi toimia esimerkiksi vertaisohjaajana tai kokemuskouluttajana sekä osallistua työryhmiin. Kokemusasiantuntijuus täydentää kehittämistyötä ja tuo siihen kokemukseen pohjautuvaa tietoa palveluiden toimivuudesta. Parhaimmillaan toiminnan avulla voidaan havaita kehittämisenkohteita tai toimivia käytäntöjä, jotka muuten jäisivät huomaamatta, ja näin kehittää palveluita yhä asiakaslähtöisemmiksi, kustannustehokkuus huomioiden.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella hyödynnetään kokemusasiantuntijatoimintaa palveluiden järjestämisessä ja kehittämisessä.

Päätösten vaikutusten ennakoarviointi

Päätösten vaikutusten ennakoarvioinnilla (eva, evaus) tarkoitetaan päätösesitysten vaikutusten arviointia etukäteen. Hyvinvointialueella on käytössä päätösten vaikutusten ennakoarvioinnin malli, jonka avulla arvioidaan etukäteen miten valmistelussa oleva päätös vaikuttaisi erilaisten ihmisryhmien elämään.





Miten osallisuutta ja yhdenvertaisuutta edistetään?

Asiakasraadit ja kehittämisryhmät

Asiakasraadit ja kehittämisryhmät koostuvat vapaaehtoisista Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asukkaista. Asiakasraadit ja kehittämisryhmät eivät ole hyvinvointialueen virallisia toimielimiä ja niiden koko ja työskentelytavat saattavat vaihdella. Yhteistä näille ryhmille on, että niiden kautta kuullaan tietyn asiakas- tai asukasryhmän näkökulmia, havaintoja ja ideoita, ja näitä tietoja hyödynnetään palvelujen kehittämisessä.

VAKEssa toimii tällä hetkellä asiakasraateja muun muassa ikääntyneiden, vammaispalvelujen ja aikuissosiaalityön palveluissa. Hyvinvointialueen henkilökunta ohjaa raatien ja ryhmien toimintaa.

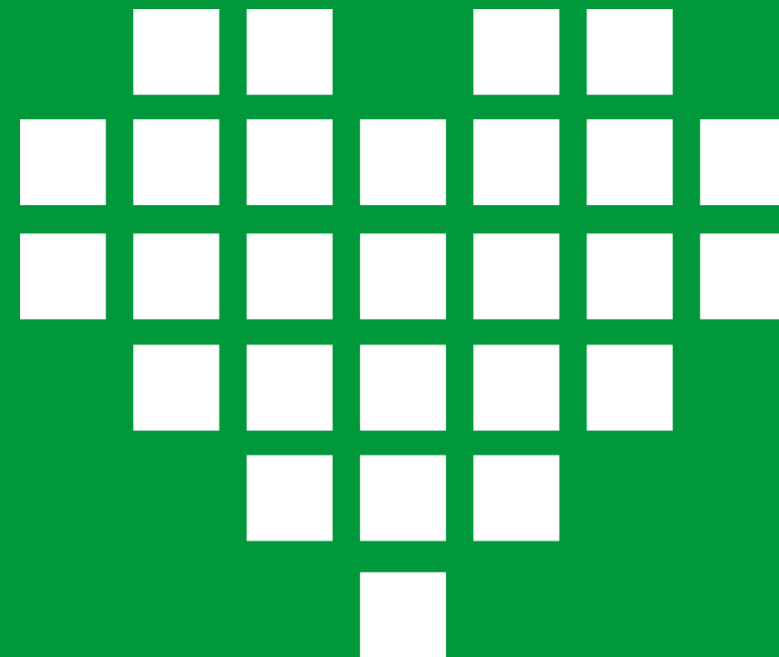
Asukkaan aloiteoikeus

Hyvinvointialuelain 30 § mukaan hyvinvointialueen jäsenellä on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa. Palvelun käyttäjällä on lisäksi oikeus tehdä aloitteita kyseistä hyvinvointialueen palvelua koskevassa asiassa. Aloitteen tekijälle on ilmoitettava aloitteen johdosta suoritettut toimenpiteet.

Aloitetta käsiteltäessä hyvinvointialueen on varattava aloitteen tekijöiden edustajille tilaisuus tulla kuulluiksi



Ohjelman tavoitteet, toimenpiteet ja mittarit vuosille 2026–2030



Parannamme palvelujen saavutettavuutta ja tiedon jakamista

Tavoite	Toimenpide	Toimeenpano- ja raportointivastuu	Mittari
Hyvinvointialueen viestintä on selkeää ja ymmärrettävää eri kanavissa	Verkkosivuja ja Chatbotia kehitetään, ja sivuille tulee uutena kielivaihtoehtona selkokieli. Digitaalisten viestintäkanavien (some ja verkkosivut) saavutettavuutta kehitetään jatkuvasti.	Viestintä	Asukaskyselyn kysymys: Oletko saanut tarvitsemasi tiedon hyvinvointialueen palveluista?
	Tietoa jaetaan monikanavaisesti: Tietoa jaetaan verkkosivujen ja somen lisäksi esimerkiksi paperisilla esitteillä, infotauluilla, tapahtumiin jalkautumalla ja kotitalousjakeluilla.	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	Hyvinvointitarjottimella hyte-palveluihin ohjautuneiden määrä kasvaa.
	Hyvinvointialueen tilojen suunnittelussa huomioidaan esteettömyys- ja saavutettavuus.	Tilapalvelut	
Digitaalisten palvelujen saatavuus ja peittävyys paranevat	Hyvinvointialueella järjestetään tukea digitaalisten palvelujen käyttöön (sotepalveluiden digituki) ja digitaalisten palveluiden kehittämiseen otetaan mukaan palveluiden käyttäjiä.	Terveystieteiden palvelut ja tietohallinto	Digitaalisten kontaktien määrä kasvaa lähtötasosta vähintään 15 %
	Digipalveluiden kehittämisen ja käytön tukemisen ohella turvataan asiointi myös heille, jotka eivät käytä digipalveluita.	Kaikki toimialat	

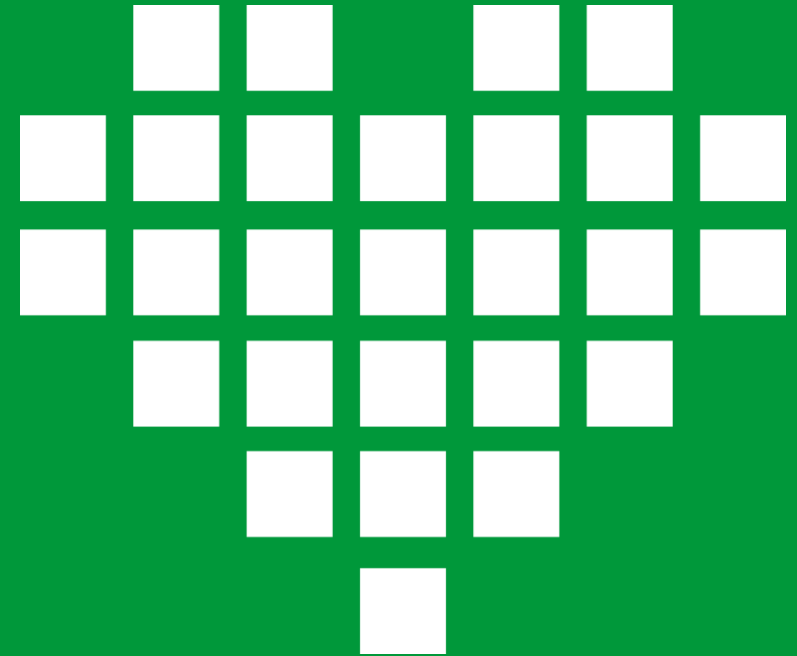
Panostamme asiakkaan kohtaamiseen

Tavoite	Toimenpide	Toimeenpano- ja raportointivastuu	Mittari
Asiakastyytyväisyys paranee	Vahvistetaan henkilöstön vuorovaikutus- ja kohtaamisaikaa 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 kaksikielisyyttä edistetään kaksikielisyysohjelman toimintasuunnitelman avulla.	Hyte-tehtäväalue (Kielitiimi)	Asiakaspalautekyselyn kysymys Saitko palvelun ja mahdolliset ohjeet omalla kielelläsi?
	Selvitetään tekoälytulkkauksen mahdollisuuksia pilotin jälkeen ja tarpeita keskeisimpien sisältöjen kääntämiseksi viittomakielelle.	Hyte-tehtäväalue (Kielitiimi) Tietohallinto	
Asiakaspalautetta kerätään, käsitellään ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä säännöllisesti	Käynnistetään tekstiviestipalautteen keruu ja seurataan palautemäärien kehittymistä järjestelmällisesti.	Järjestämisen tuki	Asiakaspalautteiden määrä nousee. 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. Henkilöstö saa ohjeistuksen tilanteisiin, joissa havaitaan syrjintää tai epäasiallista käytöstä.	Viestintä ja vaikuttaminen ja HR	Ohjeistukset laadittu ja otettu käyttöön (kyllä/ei)

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 ja jalkautettu (kyllä/ei)
Asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia vahvistetaan	Kokemusasiantuntijoita, asukas- ja asiakasraateja sekä asukaskyselyjä hyödynnetään kehittämistyössä. Otetaan käyttöön digitaalinen osallistumisen alusta, jota voidaan hyödyntää sidosryhmien kanssa työskentelyyn.	Kaikki toimialat, kokonaiskoordinointi Hyte-tehtäväalue	Osallistu ja vaikuta – verkkosivulta löytyy kootusti erilaiset vaikuttamisen mahdollisuudet.
Lapsivaikutusten arvioinnin malli (LAVA) otetaan käyttöön	Lapsivaikutusten arvioinnille luodaan malli ja ohjeistus, ja lapsivaikutusten arviointeja tehdään osana päätösten vaikutusten ennakkoarviointia.	Hallintopalvelut	Malli on käytössä (kyllä/ei)

Ohjelman toimeenpano ja seuranta



Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelmatyö VAKEssa

Ohjelman toimeenpano ja seuranta



Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelma kattaa koko hyvinvointialueen ja osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistäminen kuuluu jokaiselle hyvinvointialueen työntekijälle.

Ohjelman edistämisen varmistamiseksi hyvinvointialueella toimii osallisuuden koordinaatioryhmä, jonka tehtävänä on varmistaa ohjelman jalkautuminen toimialoille ja käytännön työhön. Koordinaatioryhmässä on mukana vastuuhenkilöt jokaiselta toimialalta, ja ryhmän koollekutsujana on hyte-tehtäväalueen erityisasiantuntija.

Ohjelmatyötä edistää myös HYTE-ohjausryhmä, jolla on kokonaisvastuu hyvinvointialueen HYTE-, osallisuus- ja järjestöyhteistyön operatiivisesta ohjaamisesta ja linjaamisesta. HYTE-ohjausryhmästä viedään tarvittaessa asioita päätettäväksi hyvinvointialueen johtoryhmään.

Lähidemokratia- ja osallisuuslautakunta seuraa ohjelman toteutumista ja vastaa sen päivittämisestä. Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelman toteutumisesta raportoidaan vuosittain lähidemokratia- ja osallisuuslautakunnalle, ja kerran valtuustokaudessa aluevaltuustolle.



Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelmatyö VAKEssa

Osallisuus- ja yhdenvertaisuustyön johtaminen



Poliittinen päätöksenteko





Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelmatyö VAKEssa

Lähidemokratia- ja osallisuuslautakunta

Lähidemokratia- ja osallisuuslautakunnalla on keskeinen tehtävä hyvinvointialueen osallisuuden ja yhdenvertaisuuden edistämisessä.

Lautakunnan tehtävänä on hallintosäännön mukaan

- kehittää asukkaiden osallisuusmahdollisuuksia teknologian avulla sekä erilaisia menetelmiä hyödyntäen;
- tehdä kannanottoja ja antaa lausuntoja hyvinvointialueen osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia sekä palveluiden yhdenvertaisuutta koskevissa asioissa;
- selvitysten, arvioinnin ja seurannan perusteella tehdä aluehallitukselle ehdotuksia toimenpiteiksi hyvinvointialueen asukkaiden ja palveluiden käyttäjien osallisuuden ja vaikuttamisen sekä palveluiden yhdenvertaisuuden kehittämiseksi;
- koordinoita yhteistyötä hyvinvointialueen vaikuttamistoimielinten kanssa;
- koordinoita hyvinvointialueen järjestöyhteistyötä;
- edistää hyvinvointialueen vuorovaikutteista ja asiakaslähtöistä toimintaa sekä yhteisöllisyyttä;
- seurata osallisuusohjelman sekä hyvinvointikertomuksen ja -suunnitelman toteutumista ja vastata niiden päivittämisestä.
- päättää avustushaun avaamisesta ja laatia aluehallitukselle ehdotus avustusten myöntämisestä aluehallituksen vahvistamien avustusperiaatteiden pohjalta.



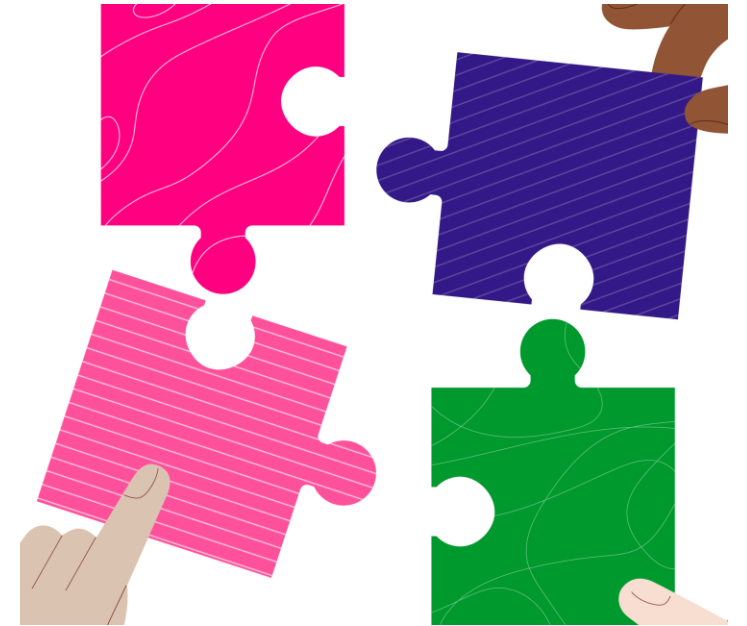


Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelmatyö VAKEssa

Vaikuttamistoimielimet

Vaikuttamistoimielinten tehtävänä on ottaa kantaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on tai joilla vaikuttamistoimielin arvioi olevan merkitystä lasten ja nuorten, ikääntyneen väestön tai vammaisten henkilöiden ja heidän tarvitsemiensa palveluiden kannalta. Vaikuttamistoimielimet ovat mukana myös osallistumisen ja kuulemisen kehittämisessä hyvinvointialueella.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on neljä aluehallituksen valtuustokausittain asettamaa vaikuttamistoimielintä: vanhusneuvosto, vammaisneuvosto, nuorisovaltuusto ja monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta. Lisäksi hyvinvointialueella on asetettu järjestöyhteistyön neuvottelukunta, joka toimii lähidemokratia- ja osallisuuslautakunnan alaisuudessa.



Osallisuus- ja yhdenvertaisuusohjelmatyö VAKEssa

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimet



Nuorisovaltuusto	Vanhusneuvosto	Vammaisneuvosto	Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta
Nuorisovaltuuston tehtävänä on edustaa nuoria ja tuoda heidän äänensä kuuluviin hyvinvointialueen päätöksenteossa. Nuorisovaltuusto voi ottaa kantaa ja vaikuttaa hyvinvointialueella päätettäviin asioihin ja tehdä aloitteita aluehallitukselle. Nuorisovaltuusto edistää nuorten ja päättäjien välistä vuoropuhelua, mahdollistaen nuorten aidon osallistumisen päätöksentekoprosesseihin. Nuorisovaltuustolla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on tai nuorisovaltuusto arvioi olevan merkitystä lasten ja nuorten ja heidän tarvitsemiensa palvelujen kannalta.	Vanhusneuvoston tehtävänä on edustaa ikääntyneitä henkilöitä ja tuoda heidän äänensä kuuluviin hyvinvointialueen päätöksenteossa. Vanhusneuvosto voi antaa lausuntoja, ottaa kantaa ja vaikuttaa hyvinvointialueella päätettäviin asioihin, jotka koskevat ikääntynyttä väestöä ja heidän tarvitsemiaan palveluita. Vanhusneuvostolla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on tai vanhusneuvosto arvioi olevan merkitystä ikääntyneen väestön ja heidän tarvitsemiensa palvelujen kannalta.	Vammaisneuvoston tehtävänä on edustaa vammaisia henkilöitä ja tuoda heidän äänensä kuuluviin hyvinvointialueen päätöksenteossa. Vammaisneuvosto voi antaa lausuntoja, ottaa kantaa ja vaikuttaa hyvinvointialueella päätettäviin asioihin, jotka koskevat vammaisia henkilöitä ja heidän tarvitsemiaan palveluita. Vammaisneuvostolla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on tai vammaisneuvosto arvioi olevan merkitystä vammaisten henkilöiden ja heidän tarvitsemiensa palvelujen kannalta.	Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunnan tehtävänä on edustaa eri kieli- ja kulttuuritaustaisia henkilöitä hyvinvointialueen päätöksenteossa. Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta voi antaa lausuntoja, ottaa kantaa ja vaikuttaa hyvinvointialueella päätettäviin asioihin, jotka koskevat monikulttuurisuusasiain neuvottelukunnan kohderyhmään kuuluvaa väestöä. Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunnalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joissa neuvottelukunta arvioi olevan merkitystä monikulttuurisen väestön tarvitsemien palveluiden kannalta.

