



# **Toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden seuranta 2020-21**



**OULU**

## Sisällysluettelo

1 Suunnitteluprosessin eteneminen.....	2
1.1 Arviointi.....	2
1.2 Tavoitteet.....	2
1.3 Toimenpiteet.....	2
1.4 Seuranta.....	3
1.5 Lopuksi.....	3
2 Hyvinvointipalvelut.....	5
3 Sivistys- ja kulttuuripalvelut.....	15
4 Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut.....	27
5 Konsernihallinto.....	31
6 Liikelaitokset ja osakeyhtiöt.....	35
6.1 BusinessOulu.....	35
6.2 Kiertokaari Oy.....	38
6.3 Nallikari Seaside Oy.....	40
6.4 Oulun Energia Oy.....	40
6.5 Oulun Tilapalvelut liikelaitos.....	41
6.6 Oulu-Koillismaan pelastuslaitos.....	43
6.7 Oulun Satama Oy.....	44
6.8 Oulun Kaupunginteatteri Oy.....	45
6.9 Oulun Digi liikelaitos.....	47
6.10 Oulun Tuotantokeittiö Oy.....	48
6.11 Oulun Vesi liikelaitos.....	49
6.12 Sivakka-konserni.....	50

# 1 Suunnitteluprosessin eteneminen

Suomessa yhdenvertaisuuden- ja tasa-arvon edistämisen ja syrjinnän estämisen tulee lakeihin perustuen olla suunnitelmallista. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman laatiminen on prosessi, jossa edetään vaihe kerrallaan ja se on jatkuvaa kehittämistyötä. Oulussa yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma koostetaan toimialoittain nelivaiheisen kehämallin avulla. **Koko prosessi käydään läpi sekä yhdenvertaisuuden että tasa-arvon näkökulmasta. Lisäksi suunnittelutyö koskee sekä edistävää toimintaa, että syrjinnän ehkäisemistä.**

## 1.1 Arviointi

Arviointivaihe aloittaa yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnittelun. Arvioinnilla pyritään **kartoittamaan** toimialoittain, miten yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistäminen ja syrjinnän ehkäiseminen toteutuvat palveluissa ja toiminnassa. Arviointimenetelmän valitseminen voi olla toimialakohtaista (esim. kyselyt, tilannekartoitukset, analyysit, työryhmät ja –pajat, kehityskeskustelut jne.).

## 1.2 Tavoitteet

Suunnittelun toinen vaihe on tavoitteiden asettaminen. Valitulla arviointimenetelmällä saadut tulokset analysoidaan ja tulosten perusteella **asetetaan tavoitteet** yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi ja syrjinnän ehkäisemiseksi. Tavoitteiden asettamisessa tulee huomioida myös muut toimialakohtaiset toiminnalle asetetut tavoitteet.

## 1.3 Toimenpiteet

Toimenpiteiden määrittäminen on suunnittelun kolmas vaihe. Toimenpiteet ovat **käytännön tekoja ja toimintaa**, joilla pyritään saavuttamaan asetetut yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämisen ja syrjinnän ehkäisemisen tavoitteet.

## 1.4 Seuranta

Seuranta on suunnitelman laatimisen viimeinen vaihe. Seuranta tarkoittaa niiden toimenpiteiden **vaikuttavuuden arvioimista**, joilla yhdenvertaisuuden- ja tasa-arvon edistämiseen ja syrjinnän ehkäisemiseen on pyritty. Seurannan suunnittelemisessa tulee huomioida mm. aikataulu, vastuualueet ja yhteys muihin toiminnalle asetettuihin toimialakohtaisiin tavoitteisiin.

## 1.5 Lopuksi

Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman laatiminen ja päivittäminen tapahtuvat kehämäisenä prosessina. Näennäisesti neljäs, eli seurantavaihe, on prosessin viimeinen kirjattava vaihe, mutta käytännössä yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotyö ei ala yhdestä pisteestä ja päätty seuraavaan. Olennainen osa seurantaa on **vaikuttavuuden arvioiminen**, jolloin ollaan jälleen neliportaisen suunnittelumallin ensimmäisessä, eli arviointivaiheessa. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman laatiminen alkaa edellisten tavoitteiden ja niiden saavuttamiseksi asetettujen toimenpiteiden vaikuttavuuden arvioinnista ja uusien tavoitteiden ja toimenpiteiden asettamisesta. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnittelutyössä on näin ollen erittäin tärkeää huomioida tavoitteiden ja toimenpiteiden toimialakohtaisuus ja niiden yhteys muihin toiminnalle asetettuihin tavoitteisiin, kuten talousarvioon ja käyttösuunnitelmaan.

# Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnittelu

(Hermeneuttinen malli)



## 2 Hyvinvointipalvelut

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p><b>Suunnitelman pohjana</b> Hyvinvointipalvelujen talousarvio ja käyttösuunnitelma vuodelle 2020–21, tilinpäätös 2020</p> <p>Oulun kaupungin ikääntymispoliittinen ohjelma 2021–30</p> <p>Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2017–21</p> <p>Laaja hyvinvointikertomus 2017–21</p> <p>Kotouttamisohjelma 2018–21</p> <p>Kulttuurihyvinvointisuunnitelma</p> <p>Erilaiset kyselyt ja palaute</p>	<p><b>Hyvinvointierojen kaventaminen</b> tukemalla lapsia, nuoria ja lapsiperheitä, ikääntyviä, vammaisia, heikossa taloudellisessa asemassa olevia jne.</p>		<p>Hyvinvointipalvelut toteuttavat lakisääteisiä sosiaali- ja terveyspalveluita mm. lakisääteisiä palvelutakuita ja kansallisia suosituksia noudattamalla</p> <p><b>PALVELUIDEN KYSYNNÄN KASVUUN ON VASTATTU ESIMERKKEJÄ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esim. ostopalveluilla (mielenterveyspalvelut, kotiin annettavat palvelut, perhetyö);</li> <li>• uudet psykiatriset hoitajat hyvinvointikeskuksiin lasten ja nuorten mielenterveyspalveluihin</li> <li>• mielenterveys- ja päihdepalveluiden integraatio hyvinvointikeskuksiin</li> <li>• uusien ikäihmisten perhehoitajien valmennus säännöllisesti vuosittain</li> <li>• omaishoidontuki/lyhytaikaishoidon järjestelyt v 2021</li> <li>• erityisryhmien palveluohjaukseen lisäresurssit</li> </ul> <p><b>PERUSTERVEYDENHUOLLON JA ERIKOISSAIRAANHOIDON INTEGRAATIOTYÖ</b> Oulun kaupungin ja PPSHP:n yhteisen selvitystyön tavoitteena on ollut löytää keskeisimmät toiminnan muutoksen tarpeet ja hakea vaikuttavuutta palveluketjuihin sekä hillitä kustannusten kasvua. Analyysin kohteina ovat olleet erityisesti oululaisten yli 75- vuotiaiden SOTE-palvelujen käyttö, mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden SOTE-palvelujen käyttö ja</p>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>lasten ja nuorten raskaimpien SOTE-palvelujen käyttö.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esim. investoinnit ikäihmisten hoitoon integraatioselvityksen perusteella: Mm. geriatrisen lääkäripalvelun ja liikkuvan sairaanhoitajan toimesta tuetaan kotona asumista; tehostettua kotikuntoutusta ikäihmisille: mahdollisimman moni asiakas pärjää itsenäisesti kotona.</li> <li>• Oulun kaupungin ja PPSHP:n yhteisen aikuisten mielenterveys- ja päihdeintegraation toimenpiteitä on viety eteenpäin. Yhtenä toimenpiteenä oli, että Oulun kaupungin ja Oulun yliopistollisen sairaalan mielenterveys- ja päihdepalvelut muodostavat yhden toiminnallisen kokonaisuuden</li> </ul> <p><b>HANKKEET ESIM.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lastensuojelun monialainen kehittäminen 2020–23: Hyvinvointipalvelut osallistuu Pohjois-Suomessa hankkeeseen, jossa kehitetään sijaishuollossa olevien lasten mielenterveys- ja sosiaalityötä.</li> <li>• Turvallinen Oulu-yhteistyö ja esim. Perhe yhtenäiseksi -hanke:</li> <li>• Ennaltaehkäisevä ja varhaisen huolen vaiheen työskentelymalli pakolaistaustaisten perheiden kanssatehtävään perhetyöhön</li> <li>• Oulun kaupungissa on käynnistynyt oikeusministeriön erityisavustuksella NURRI-toimintamalli rikoksilla oireilevien nuorten kuntouttamiseen;</li> </ul>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ankkuritoiminta alkoi 2022</li> <li>• <a href="#">KARITA-hanke</a></li> <li>• Auttava yhteisö- hankkeessa mukana <a href="#">Etusivu - Auttava yhteisö - Oulun kaupunki (ouka.fi)</a></li> </ul> <p><b>Asumispalveluiden rakennemuutokset ovat kohdentuneet edelleen mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumispalveluihin.</b> Keskeisenä tavoitteena on ollut edelleen tehostetun palveluasumisen suhteellisen osuuden vähentyminen ja painopisteen siirtyminen palveluissa yhä enemmän kotiin suuntautuviin asumispalveluihin ja sosiaalisen kuntoutukseen teknologiaa hyödyntäen; mm. lyhytaikainen asuminen, sosiaalinen kuntoutus ja avustajapalvelut, Kenttätien toiminta, välimuotoinen asuminen</p> <p><b>Asunnottomuuden vähentämishjelma ASTE 2021-22:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kehittää asiakaslähtöisiä, asunto ensin -periaatteet huomioivia sosiaali- ja terveyspalveluja kaikkein heikoimmassa asemassa oleville henkilöille, joilla on monialaista ja laajaa tuen tarvetta asumiseensa liittyen.</li> <li>2. Kehittää liikkuvia ja matalan kynnyksen palveluja tai toimintamalleja yhteistyössä jo olemassa olevien toimintojen avulla. Tarkoituksena on, että erityisen tuen tarpeessa oleva henkilö saa sujuvasti avun yksilöllisiin tarpeisiinsa.</li> </ol>



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>3. Ottaa käyttöön tai jatkokehittää olemassa olevaa tai toimivaksi käytännöksi todettua mallia tai palvelua ja sovittaa kehittämistyö yhteen maakunnan Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman kehittämistyön kanssa</p> <p><b>PALO-hanke</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>osatyökykyisten ja pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja sote-palvelut - integraatio. <a href="#">Työkykyohjelma tuo työkyvyn palvelut osaksi tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskusta - Uutiset ja tiedotteet - Ajankohtaista - Oulun kaupunki (ouka.fi)</a></li> </ul> <p><b>OHJELMAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kulttuurihyvinvointisuunnitelman mukaiset toimenpiteet <a href="#">Kulttuurihyvinvointisuunnitelma - Kulttuuritalo Valve (kulttuurivalve.fi)</a></li> <li>Ikävoimainen Oulu-ohjelman toimenpiteiden jalkauttaminen <a href="#">Ikävoimainen Oulu - Oulun kaupungin ikääntymispoliittinen ohjelma 2021–30 (ouka.fi)</a></li> <li><a href="#">Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman päivitys on meneillään</a></li> </ul> <p><b>YHTEISTYÖ MUIDEN PALVELUALUEIDEN JA JÄRJESTÖJEN KANSSA</b></p>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perhekeskustoimintamallia ja siihen liittyvää kohtaamispaikkatoimintaa on kehitetty ja kehitetään systemaattisesti yhteistyössä sivistys- ja kulttuuripalveluiden sekä järjestöjen ja seurakuntien sekä kuntalaistoimijoiden kanssa;</li> <li>• lasten, nuorten ja lapsiperheiden poikkitoiminnallisia toimenpiteitä on toteutettu hyvinvointipalveluiden ja sivistys- ja kulttuuripalveluiden yhteistyönä;</li> <li>• Löytävä vanhustyön verkosto <a href="http://Oulun_loytava_vanhustyo_yhdistysavain.fi">Oulun löytävä vanhustyö (yhdistysavain.fi)</a></li> </ul> <p>Alueilla on omat erityispiirteensä, jotka huomioidaan suunnittelussa. väestön tarpeet ohjaavat alueellista yhteistä kehittämistä huomioiden koko kaupungin yhteiset strategiset tavoitteet. alueellinen sivistys- ja kulttuuripalvelujen ja hyvinvointipalvelujen palvelukeskittymä ohjaa alueellista työtä, yhteisötoiminta tuo asukasnäkökulmaa työhön.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tavoitteena mm. alueelliseen ja eri väestöryhmien väliseen eriarvoistumiskehitykseen vaikuttaminen</li> <li>• palvelukeskittymien säännölliset tapaamiset yhteistyössä</li> <li>• sähköisissä asukasilloissa hyvinvointipalvelut mukana tarpeen mukaan</li> <li>• Yhteisövaikuttamisen toimintamalli Kaakkurissa ja Tuirassa, laajenee kaikkiin hyvinvointikeskuksiin</li> </ul>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Oulun kaupungin yhteisövaikuttavuusmalli   Kuntatyö 2030 (kuntatyö2030.fi)</a></li> <li>• Järjestövarikko-hanke Tuirassa: Järjestötoiminnan ohjaaminen perheiden luo Oulun kaupungin Tuiran hyvinvointikeskuksen/perhekeskuksen toiminta-alueella 2021–22</li> <li>• mm. päihde-kokemusasiantuntijan vastaanotto Tuiran hvk:ssa</li> </ul> <p><b>SÄHKÖINEN ASIOINTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lisätty voimakkaasti mm. Omaolo; erilaiset huoli-ilmoitukset, hakemukset jne. kts. sosiaali- ja perhepalvelut/sähköinen asiointi.</li> <li>• <b>Vuosina 2020–21:</b></li> <li>• omaolon terveystarkastukset, valmennukset, kuvayhteys - vastaanotot lisääntyivät, sähköiset ajanvaraukset laajenivat, sähköinen perhevalmennus, sähköinen perhekeskus; Pyydä apua-nappi lapsiperheille 2021; Omaolossa hyvinvointivalmennukset 2021</li> <li>• Digi-Aino</li> <li>• Oulubot- neuvontaa ja palveluohjausta 24/7</li> </ul> <p><b>MUUTA</b>  <b>Koronavirusepidemian aikana perustettiin uusi palvelu Oulu apu.</b> Sen tavoitteena oli turvata 70 vuotta täyttäneiden kuntalaisten arjen sujumista koronan aiheuttaman poikkeustilanteen aikana. Oulu-avun kautta</p>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>annettiin matalan kynnyksen apua ja sitä tehtiin yhteistyössä Oulun kaupungin, seurakuntayhtymän, asukastupaverkoston, järjestöjen ja yritysten kanssa. Oulu-avun kokonaiskoordinaatiosta vastuu on ollut Oulun kaupungin yhteisötoiminnalla. Oulun kaupungin hyvinvointipalvelut oli vahvasti mukana erityisesti prosessin alussa ja ikääntyneiden soitoissa.</p>
Edellä mainitut ohjelmat	<p><b>Osallisuuden ja avoimuuden kehittäminen</b> yhteistyössä muiden palvelualueiden kanssa</p>		<p><b>Hyvinvointipalveluissa kehitetään yksilö-, yhteisö- ja aluetasosta osallisuutta eri menetelmiä ja tapoja käyttäen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Yksilötasolla</b> asiakkaan osallisuus toteutuu <b>hoito- ja palvelutarpeen arvioinnin</b> ja sen pohjalta tehdyn suunnitelman kautta; läheiset osallistuvat, asiakas ja asiakkaan läheiset osallistuvat RAI-arviointiin; verkostokokoukset, läheisneuvonpidot, Lapset puheeksi-menetelmä jne.</li> <li>• <b>Yhteisötasolla</b> huom. koronan asettamat rajoitteet esim. erilaiset yhteispalaverit ja omaisten illat asumis- ja muissa yksiköissä, esim. Omaisvartit; yhteistyö eri toimijoiden kanssa esim. ulkoilu- ja luonto- ym.-teematapahtumat;</li> <li>• <b>Alue-/Kaupunkitasosta (koronan salliessa):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o osallistutaan hyvinvointikeskusten alueilla hyvinvointipalveluiden ja sivistys- ja kulttuuripalveluiden alueelliseen yhteistyöhön palvelukeskitymissä ja niiden</li> </ul> </li> </ul>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>järjestämiin tapahtumiin ja yhteistyöpäiviin koronatilanteen mukaan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Erilaisiin teemaviikkoihin osallistuminen: esim. ehkäisevän päihdetyön viikko Vanhusten viikko, Mielensterveysviikko, Unicef-viikko (Ilon päivä 20.11.2021); Erilaiset muut tapahtumat, kuten ulkoilutapahtumat, eri aktiviteetit (kansalliset ja paikalliset);</li> </ul> <p>Sikun osallisuustiimin kanssa jaetaan hyviä käytäntöjä ja kehitetään osallisuutta; Lapsiystävällisyyden, avoimen hallinnon ja vuorovaikutuksen kehittäminen ko. suunnitelmien kautta. Lapsivaikutusten arviointeja tehdään lapsiin, nuoriin ja perheisiin vaikuttavista päätösesityksistä. Hyvinvointipalvelut ovat mukana osallistuvan budjetoinnin toteuttamisessa. Järjestöavustuksia ja lahjoitusvaroja myöntämällä parannetaan eri ryhmien osallisuutta ja hyvinvointia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kulttuuritarjotin</li> </ul> <p>Palautteet: asiakaspalautelaitteita lisätty mm. kaupunginsairaalaan. Palautekanavassa on huomioitu lisäämällä koronaan liittyviä palveluita.</p>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	<p><b>Palveluiden saavutettavuus paranee</b></p>		<p>Ikäihmisille hyvinvointiarviot ovat käynnistyneet (nk. seniorineuvola). Koronarokotuksia on tehty kuluneen vuoden aikana ikäihmisten kodeissa.</p> <p><b>Sähköiset asiointikanavat</b></p> <p>Matalan kynnyksen neuvontaa ja ohjausta; sähköistä asiointia lisätty voimakkaasti mm. Omaolo; erilaiset huoli-ilmoitukset, hakemukset jne. kts. sosiaali- ja perhepalvelut/sähköinen asiointi. Matalan kynnyksen neuvontaa ja ohjausta on valmisteltu yhteistyössä niin kaupungin oman toiminnan ja kansallisten (mm. Kela, Vrk) toimijoiden kanssa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vuonna 2020–21: omaolon terveystarkastukset, valmennukset, kuvayhteys vastaanotot lisääntyivät, sähköiset ajanvaraukset laajenivat, sähköinen perhevalmennus aloitettiin toukokuussa 2020; sähköinen perhekeskus; Pyydä apua-nappi lapsiperheille 2021; Omaolossa hyvinvointivalmennukset 2021; etävastaanotot; tekstiviestipalvelut; Kotihoidossa laajennettiin sähkölukkojen käyttöä uusille asiakkaille sekä etäkotikäyntejä ja lääkkeenantoautomaatteja lisättiin. Esiselvitettiin ja suunniteltiin robotiikan ja tekoälyn hyödyntämistä ja käyttöä hyvinvointipalveluissa: sydämen rytmihäiriöiden tunnistaminen, asiakaspalautteen analysoinnissa. Sosiaalipäivystyksen työtehtävien kirjaaminen</li> </ul>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	<p>Paljon palveluita tarvitsevien yhdenvertaisuuden parantaminen</p>		<p>mobiililaitteilla kehitettiin ja käyttöön otettiin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aino-neuvonta ikäihmisille, Digi-Aino (mm. Aada/showroom)</li> </ul> <p><b>kts edellä hyvinvointierojen kaventamisen ja palveluiden saavutettavuuden lisäksi esim.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Oulu10-palvelut <ul style="list-style-type: none"> <li>Aino-neuvonta ikäihmisille, Digi-Aino (mm. Aada/showroom)</li> <li>Palveluohjauksikkö ikäihmisille ja erityisryhmille</li> <li>mielenterveys- ja päihdepalveluiden uudelleenorganisointi</li> <li>Asiakaskoordinaattorit hyvinvointikeskusten vastaanotoilla</li> <li>Yhteiset palvelusuunnitelmat paljon palveluita tarvitseville</li> <li>romaanityöryhmän työskentely</li> </ul> </li> </ol> <p>Yhteiset palvelusuunnitelmat paljon palveluita tarvitseville</p>
	<p>Naisten ja miesten välinen tasa-arvo sekä sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun perustuva syrjintä</p>		<p><b>Sukupuolten tasa-arvo ja sukupuolivähemmistöjen erityistarpeiden huomioiminen ja tiedon lisääminen, seksuaalisen häirinnän torjuminen</b>  <b>Koulutustarvetta koetaan olevan palveluissa runsaasti</b></p> <p>Hyvinvointikeskuksissa on seksuaalineuvojia, jotka kouluttavat henkilöstöä ja ovat konsultoitavissa myös ikäihmisten palveluissa. Isä-lapsiparkit; isä- ja miestyö perhetyössä; Marak-lähisuhdeväkivallan ehkäisy; Erilaisten hankkeiden kautta ja tuella kehitetään</p>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			yhdessä järjestöjen kanssa sukupuolten välistä tasa-arvoa ja pärjäämistä

### 3 Sivistys- ja kulttuuripalvelut

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p>Kartoitettiin olemassa olevat suunnitelmat ja ohjelmat sekä niiden tavoitteet. Näiden pohjalta asetettiin sivistys- ja kulttuuripalveluiden tavoitteet (esim. käyttösuunnitelma, avoimen hallinnon suunnitelma, kotouttamisohjelma, Unicefin suositukset, vammaispoliittinen ohjelma, alueiden kehittämissuunnitelmat, lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma, aikaisempi yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma ja kaupunkistrategia).</p> <p>Tavoitteet perustuvat ko. kartoituksiin. Kartoituksissa on neuvoteltu kokemusasiantuntijoiden kanssa, hyödynnetty asiakaskyselyiden tuloksia sekä kuultu asiantuntijoita, järjestöjä ja</p>	<p><b>Yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa ohjaavien asiakirjojen ja suunnitelmien toteutuksesta huolehtiminen</b></p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelujen yhdenvertaisuustimissä käydään läpi lakimuutokset, mietitään käytännön toteutusta ja vastuita.</p> <p>Laaditaan lausuntoja tai niiden osia tarvittaessa.</p> <p>Huolehditaan katsomussensitiivisyyden toteutumisesta</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalveluiden yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotiimi on käynyt läpi sivistys- ja kulttuuripalveluiden suunnitelmat yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotemoihin liittyen ja tarkastelleet toteumia. Näitä ovat vammaispoliittinen ohjelma, ikäpoliittinen ohjelma, kotouttamisohjelma, lapsiystävällinen kunta tavoitteet, romanipoliittinen ohjelma, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma. Nuorisotyön perussuunnitelma päivitetty 2020, katsomuskasvatuksesta järjestettiin koulutusta ajankohtaisista kysymyksistä uuden tiedon ja kokemusten perusteella, monikatsomukselliset oppimistilat. Kotouttamisohjelma on päivitetty, saavutettavuusdirektiivin vaatimukset huomioitu palveluissa, Terveysliikunnan vaikutusten arvioinnin suunnitelmaa toteutettiin. Lähiliikuntapaikka-ohjelmaa toteutettiin, Liikuntapaikkarakentaminen</p>



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p>yhdistyksiä. Kuntalaisaloitteet ja kuntalaisille järjestetyt erilaiset vaikuttamisfoorumit tuovat tärkeää tietoa kehittämistä vaativista asioista. Reagoidaan myös päättäjiltä tulleisiin viesteihin (mm. valtuustoaloitteet, lautakuntakeskustelut).</p>	<p><b>Palveluiden saavutettavuus</b></p>	<p>Edistetään alueellista yhdenvertaisuutta, kootaan palveluja palvelukeskittymittäin.</p> <p>Esimerkiksi hinta, aukioloajat, viestintä, palveluiden kohdentaminen, esteettömyys, digipalvelujen käytettävyys.</p>	<p>Oulussa 2018–27 suunnitelmaa toteutettiin, Päivitettiin esi- ja perusopetuksen yhdenvertaisuus ja tasa-arvosuunnitelmia ja koulutettiin henkilökuntaa 2020–2022, UNICEFin lapsiystävällinen kunta -malli (LYK-malli) muuttui vuonna 2020 (<a href="http://www.lapsiystavallinenkunta.fi">www.lapsiystavallinenkunta.fi</a>). Oulun kaupungissa keskityttiin uuden mallin mukaisesti nykytilakartoitukseen myös yhdessä lasten ja nuorten kanssa. Yleisten kirjastojen suunta-asiakirja julkaistu 2021–25 - Onneksi on kirjasto!</p> <p><b>Palveluiden saavutettavuus</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Alueelliset palvelut kehittyivät kattavammiksi ja laajemmiksi, järjestöt ja 3. sektori on mukana palvelukeskittymien kehittämistyössä. Palvelut suunniteltu alueiden tarpeiden mukaisesti.</li> <li>•Palvelutarjonta laajentunut mm. korona-ajan vaikutusten myötä mietitty uusia toimintoja ja tapoja. Digitaalisia palveluja on kehitetty kaikilla vastuualueilla. Etä- ja sähköisiä palveluja on lisätty. Tapahtumia ja infoja on streamattu ja tarjottu etämahdollisuuksia kuntalaisille, korona-aikana kohdattiin kuntalaisia digitaalisin keinoin ja järjestettiin tiedotusta eri kielillä. Lasten kulttuurikaupunki Oulu - palvelulupaus</li> <li>•Saavutettavuusdirektiivin vaatimuksia toteutettiin, digitaalista saavutettavuutta</li> </ul>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>ja viestintää on kehitetty. Uusi saavutettava Nuorten Oulu -sivusto kehitetty ja käyttöön otettu, Intranet Akkunassa ja Oulun kaupungin nettisivujen lomakkeet ja dokumentit saavutettavia (2020), Esteettömyys tietoja lisätty kulttuurilaitosten www-sivuille, kirjaston digipalveluja ovat mm. digitalkkarit, digiverstas, digiopastukset verkossa. Pohjoinen e-kirjasto edistyy. Kirjasto mukana valtakunnallisessa lasten ja nuorten digikokoelmassa. Kirjaston oppimateriaaleja verkossa kehitetty ja lisätty</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Kielikäännöksiä tiedotteista ja lomakkeista on lisätty. Villa Victorin tulkkauspalvelua on järjestetty usealla kielellä ja koronatiedotusvideoita on tehty eri kielillä. Päiväkotiin Tulkkauspalvelua on laajennettu, jolloin tulkki saadaan etänä nopeasti paikalle. Varhaiskasvatuksen oman äidinkielen ohjaajia (3) ja suomi toisena kielenä mentoreita (1.5) on vakinaistettu. Oulun osaamiskeskuksessa tarjotaan palveluita monikielisesti. Monikielinen neuvonta on pysyvä palvelu Oulu10 ohjauksen ja neuvonnan yhteydessä.</li> <li>•Ikäihmisten kulttuurikoordinaattorin toimen perustaminen yleisiin kulttuuripalveluihin (hyväksytty sikulautakunnassa 14.12.21.)</li> </ul>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	<p><b>Osallisuuden kehittäminen yhdenvertaisuuslaki huomioiden</b></p>	<p>Erityis- ja vähemmistöryhmien osallisuuden edistäminen esim. kokemuksellisuuden hyödyntäminen.</p> <p>Avoimen hallinnon kehittäminen.</p> <p>Vuorovaikutussuunnitelman tavoitteiden suunnittelu, toteuttaminen ja arviointi.</p> <p>Alueellisen osallisuuden uusi toimintamalli (asukasillat, aluefoorumit, alueellinen budjetti)</p>	<p><b>Erityis- ja vähemmistöryhmien osallisuuden edistäminen, Avoimen hallinnon kehittäminen.</b></p> <p><b>Vuorovaikutussuunnitelman tavoitteiden suunnittelu, toteuttaminen ja arviointi.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Osallistuvan budjetoinnin prosessissa olivat mukana eri tavoin myös varhaiskasvatus- ja kouluikäiset (viestintä/lasten ääni ideointivaiheessa, sähköinen äänestysmahdollisuus yli 12-vuotiailla). OSBU-rahoituksella on pilotoitu Kaijon kamut –vertaiskahvilatoimintaa.</li> <li>• Erityisliikunnan välineisiin ja lainaamiseen on panostettu, järjestetty erityisliikkujien lajikokeiluja ja tapahtumia, maahanmuuttajaliikuntaa on lisätty.</li> <li>• Yleiset kulttuuripalvelut tuottanut kulttuuripalveluja erityisryhmille ja Ensi- ja turvakotiin, kuntouttavan työtoiminnan taideryhmä toimii Valveella. Kaikukortti toimintaa organisointu ja kehitetty yhteistyössä hyvinvointipalveluiden kanssa. Kulttuuriavustuksilla tuettu erityisen tuen tarpeessa olevia ryhmiä mm. Parkinson balettiryhmä aloittanut toiminnan</li> <li>• Nuoria on ollut mukana järjestämässä ja toteuttamassa ihmisoikeuksiin liittyviä tapahtumia, kuten OuluPride. Viestintää ihmisoikeuksiin liittyvistä päivistä on lisätty.</li> </ul>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monikulttuuriset kirjastopalvelut -työryhmä, vetäjänä työntekijä, jolla monikulttuurisuus vastualueena</li> <li>• Osallistuvan budjetoinnin prosessissa olivat mukana eri tavoin myös varhaiskasvatus- ja kouluikäiset (viestintä/lasten ääni ideointivaiheessa, sähköinen äänestysmahdollisuus yli 12-vuotiailla). OSBU-rahoituksella on pilotoitu Kaijon kamut –vertaiskahvilatoimintaa.</li> <li>• Erityisliikunnan välineisiin ja lainaamiseen on panostettu, järjestetty erityisliikkujien lajikokeiluja ja tapahtumia, maahanmuuttajaliikuntaa on lisätty.</li> <li>• Yleiset kulttuuripalvelut tuottanut kulttuuripalveluja erityisryhmille ja Ensi- ja turvakotiin, kuntouttavan työtoiminnan taideryhmä toimii Valveella. Kaikukortti toimintaa organisointu ja kehitetty yhteistyössä hyvinvointipalveluiden kanssa. Kulttuuriavustuksilla tuettu erityisen tuen tarpeessa olevia ryhmiä mm. Parkinson balettiryhmä aloittanut toiminnan</li> <li>• Nuoria on ollut mukana järjestämässä ja toteuttamassa ihmisoikeuksiin liittyviä tapahtumia, kuten OuluPride. Viestintää ihmisoikeuksiin liittyvistä päivistä on lisätty.</li> <li>• Monikulttuuriset kirjastopalvelut</li> </ul>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	<p><b>Henkilöstön osaamisen ja tietoisuuden lisääminen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvoasioiden edistämiseksi</b></p>	<p>Täydennyskoulutusten järjestäminen.</p> <p>Osaamisen jakaminen.</p> <p>Lapsivaikutuksen arvioinnin käyttöön ottaminen</p>	<p>työryhmä, vetäjänä työntekijä, jolla monikulttuurisuus vastuualueena</p> <p><b>Henkilöstön osaamisen ja tietoisuuden lisääminen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvoasioiden edistämiseksi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Kokemustoimijaluennot (4), useita saavutettavuuskoulutuksia, Turvallinen tila -koulutus 2020 (4), tarjotut yhdenvertaisuus ja tasa-arvo koulutukset (4), Antirasistinen nuorisotyö –webinaari</li> <li>•Lapsivaikutusten arvioinnit: vrt. <a href="http://www.hyvinvointikertomus.fi">www.hyvinvointikertomus.fi</a> –sivustolla mm. Oulu-lisä, avoin varhaiskasvatus ja esiopetusselvitys. Lisäksi lapsivaikutusten arviointia on tehty mm. rakennushankkeiden osalta (mm. Merikoski, Hiukkavaara, pääkirjaston remontointi).</li> <li>•Työelämän vastaanottavuuden parantaminen OSKE-toiminnan kautta</li> <li>•Rasismi ja syrjintä työelämässä –seminaari, Turvallinen Oulu –loppuseminaari, Lautakuntaseminaari maahanmuuttajanuorten tilanteesta</li> <li>•Rauhankasvatusinstituutin kanssa yhteistyössä nuorisopalveluiden yksiköissä käytiin keskustelua ja pohdintaa yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi lasten ja nuorten</li> </ul>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	<p><b>Yhteistyön kehittäminen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotoimijoiden kanssa.</b></p>	<p>Yhteistyö ja dialogi yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotoimijoiden kanssa esim. koulutuksissa, tapaamisissa ja tapahtumissa.</p> <p>Kaupungin hanketoiminnan hyödyntäminen.</p> <p>Neuvostojen ja järjestöjen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä, kokemusasiantuntijuus.</p>	<p>ohjaustehtävissä. RKI koulutukset 2020–21 esi - ja perusopetuksessa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•MiniVerso-, Verso- ja Resto- koulutuspilotoinnit keväällä 2021. Hankkeessa koulutettu yhteensä 7 seksuaalineuvojaa.</li> <li>•Korona-ajan vaikutukset haavoittuvassa asemassa oleviin -info</li> </ul> <p><b>Yhteistyön kehittäminen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotoimijoiden kanssa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Kulttuurihyvinvointisuunnitelman kokoaminen ja hyväksyminen sekä toimenpiteiden aloittaminen yhteistyössä hyvinvointipalveluiden kanssa.</li> <li>•Hyvinvointipalvelujen johto-/päällikötasolle on nimetty oma Kulttuurihyvinvoinnin kehittämisryhmä. Yleiset kulttuuripalvelujen/kulttuurihyvinvoinnin yhteistyö kolmannen sektorin toimijoiden kanssa mm Kirjavaa kulttuuria ry, Nuorten Ystävät, Kehitysvammaisten tukiliitto, Muistiyhdistys, Löytävän vanhustyön verkosto, Vera Audentia, Kulttuuriosuuskunta Ilme (sisällöntuotanto)</li> <li>•tapahtumayhteistyö: Pride -yhteistyö Setan kanssa, Kaikkien kesäfestarit vammaistoimijoiden kanssa, Rasminvastainen viikko järjestettiin</li> </ul>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>laajasti ja näkyvästi yhteistyössä eri järjestötoimijoiden kanssa. Lapsen oikeuksien päivää juhlistava Ilon päivä – tapahtuma yhdessä 3. sektorin toimijoiden kanssa. Siihen liittyy myös viestintäyhteistyötä somessa lapsen oikeuksista.</p> <p>Alueellisissa tapahtumissa (kuten vanhempainilloissa) ja palvelukeskittymien kokouksissa on lisätty tietoisuutta eri toimijoiden tekemästä työstä ja hyödynnetty heidän osaamistaan (yhdistykset ja kaupungin toimijat).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Lapsiystävällinen kunta työssä on käyty teemakeskusteluita elinkaariverkostossa/lasten ja nuoren palvelut sekä tehty yhdessä lapsiystävällinen kunta - nykytilakartoituksia suullisesti ja kirjallisesti. Pelastakaa lapset –järjestön tuottaman materiaalin toimitustyöhön osallistuminen: "<a href="#">Lapsivaikutusten arviointia lasten kanssa</a>"</li> </ul> <p>Hankeyhteistyö</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Turvallinen Oulu -hanke: Järjestötoimijat ovat kehittäneet kotoutumisen tueksi maahanmuuttajanuorten loma-ajan ja vapaa-ajantoimintoja Turvallinen Oulu - hankkeen kokeilukehittämisrahoituksella kahdella hakukierroksella.</li> </ul>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tasa-arvo hankkeet alueille: OKM, ja OPH positiivinen diskriminaatio, Yhdessä HOP! Kota 7/8 ja Covid-19, henkilökuntaa palkattu lisää n. 2,7 milj.€.</li> <li>•Osallistuminen valtakunnalliseen Lämpiö hankkeeseen, jossa kehitetään digitaalinen alusta ikäihmisille suunnatuille kulttuuripalveluille. Osallisuutta, saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta lisäävät hankkeet yleisissä kulttuuripalveluissa: Kaupunginosa taiteilija – hanke, Kestävä Kaijonharju lähiöhanke, Koulujen elokuvaviikko hanke, Taidetestaajat – hanke. Kirjaston hankkeet: Pohjoisen e-kirjasto. Hanke (vuoden 2020 loppuun): Meidän perhe lukee. Minun kirjastoni - yhdessä enemmän –hanke</li> <li>•Liikuntapalveluissa yhteistyötä on tehty Harrastamisen Suomen mallin kanssa.</li> <li>•Yhdenvertainen nuorisotyö –hanke, Oulu pilottikuntana mukana. Jatkohankkeessa kehitettiin Yhdenvertaisen nuorisotyön työkalu Yhdenvertaisuusavain.</li> <li>•Ecoc2026 laadittiin vähemmistöt osallistamalla yhdenvertaisuus-strategiaa</li> <li>•Nuorten omaehtoista toimintaa on tuettu yhteistyössä yhteistyössä Rki:n kanssa OKM:n solidaarisuusprojektien hakuprosessissa (3 hakua). Osallistuva</li> </ul>



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>budjetointi –yhteistyö Kaijon kamut vertaiskahvilatoiminnassa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•ERTU erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten -verkosto perustettiin kehittämään verkostoyhteistyötä erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten mahdollisuuksien edistämiseksi. Mukana useita toimijoita.</li> <li>•Avoimen hallinnon toimintasuunnitelmassa v. 2020–21 lausunnot pyydetty kaikilta neuvostoilta ja ONE:lta. Neuvostot ja elämänkaariverkostot ovat myös asettaneet tavoitteita avoimen hallinnon toimintasuunnitelmaan.</li> <li>•Maahanmuuttajaneuvoston kanssa on järjestetty työpajoja ja kehitetty palveluita. Maahanmuuttajaneuvosto mukana: korona infot, Welcome to Oulu ja kotoutumiskoulutuksissa.</li> <li>•Maahanmuuttajien osaamiskeskus on parantanut vieraskielisten osalta työelämän vastaanottavuutta tekemällä yhteistyötä työnantajien kanssa ja ollut mukana oikeusministeriön yhdessä hankkeen kanssa kehittämässä monimuotoisuus johtamisen käytänteitä.</li> <li>•Vammaisneuvostossa liikunnan ja kulttuurin edustus 2019–21, vanhusneuvostossa liikunnan ja kulttuurin edustus 2021,</li> <li>•Romanityöryhmässä on edistetty ja kirjattu Maaro-ohjelman tavoitteita ja</li> </ul>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p><b>Tasa-arvolaki Yhdenvertaisuuslaki #häirinnästä vapaa –kampanja, Oulun kaupunki on mukana kampanjassa</b></p>	<p><b>Sukupuolen, sukupuoli-identiteettiin ja seksuaaliseen suuntautumiseen liittyvän syrjinnän ja häirinnän ehkäiseminen</b></p>	<p>Henkilöstön kouluttaminen syrjinnän ja häirinnän vastaiseen toimintaan.</p>	<p>toimenpiteitä. <a href="http://www.ouka.fi/romanit">www.ouka.fi/romanit</a>. Kaupungin toimijat ovat saaneet koulutusta romanikulttuurista ja kysely oululaisille romaneille on tehty.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Neuvostojen ja järjestöjen edustajat ovat osa toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden verkostoa.</li> </ul> <p><b>Sukupuolen, sukupuoli-identiteettiin ja seksuaaliseen suuntautumiseen liittyvän syrjinnän ja häirinnän ehkäiseminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Ohjelma kiusaamisen, häirinnän ja väkivallan ehkäisemiseksi päivitetty, Kiusaamisen, väkivallan ja häirinnän vastaiseen työhön liittyen on järjestetty sovittelumenetelmäkoulutusta varhaiskasvatukseen (6) ja perusopetuksen yksiköissä (6).</li> <li>•Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmien päivitys käynnistynyt esi- ja perusopetusyksiköissä, koulutusta järjestetty laajasti.</li> <li>•Sateenkaarevaa nuorisotyötä on kehitetty. Koulutusta järjestetty Sateenkaarevasta nuorisotyöstä s-2020, sateenkaariliput esillä jokaisessa nuorisopalveluiden yksikössä, aktiivinen rooli OuluPride – tapahtumissa. Infotilaisuuksissa ja ihmisoikeuspäivissä on kerrottu seksuaalioikeuksista.</li> <li>•Työntekijät ja esimiehet ovat osallistuneet sukupuolisensitiivistä toimintaa</li> </ul>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>edistäviin ja verkossa tapahtuvaa seksuaalista häirintää ennaltaehkäiseviin koulutuksiin ja tilaisuuksiin.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Liikuntapaikkarakentamisen suunnittelussa huomioidaan myös sukupuolen, sukupuoli-identiteetin ja seksuaalisen suuntautumiseen liittyvän syrjinnän ja häirinnän ehkäisemiseen liittyvät asiat.</li> </ul> <p>Turvallinen Oulu –hanke on edistänyt tunne- ja turvataitokasvatusta kouluttamalla henkilöstöä (3700), tuottamalla opetusmateriaalia, jotka ovat käytössä opetussuunnitelman mukaisesti varhaiskasvatuksessa ja perusopetuksessa. Perusopetuksen ja 2. asteen opetuksen materiaaleissa on huomioitu seksuaalinen häirintä ja väkivalta sekä kiusaamisen ehkäisy ja sovittelu.</p> <p>Turvallinen Oulu -hankkeessa koulutettu 7 seksuaalineuvojaa Oulun kaupunkiin. Hanke voitti Suomen Rikoksantorjuntakilpailun ja osallistui kansainväliseen Rikoksantorjuntakilpailuun Sloveniassa 2021/ toinen sija.</p>

## 4 Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p><b>Arviointiperusteena on Oulun kaupunkistrategia 2026.</b></p> <p><i>”Kasvamme kestävästi. Tiivistämme kaupunkirakennetta ja edistämme ympäristöystävällistä liikkumista.”</i></p>	<p>Esteettömyyden edistäminen suunnittelussa, rakentamisessa, kunnossapidossa</p>	<p>Huomioidaan esteettömyys toimitilojen ja ympäristön suunnittelussa ja toteutuksessa</p> <p>Kaavamääräyksiin esteettömyysmerkinnät.</p> <p>Ohjataan rakentamista asemakaavoitetuille alueille.</p>	<p>Esteettömyyskoordinaattori on toiminut yhdyskunta- ja ympäristöpalveluissa kolmen vuoden ajan vuosina 2018–21. Koordinaattori on laatinut yksikkökohtaiset linjaukset esteettömyyden huomioimiseksi ja toteutumisen varmistamiseksi toiminnassa.</p> <p>Esteettömyyskatselmuksia on tehty useisiin kohteisiin. Rakennusvalvonnan esteettömyyskatselmuskäytäntöjä on kehitetty. Asemakaavoissa käytetään esteettömyyden erikoistaso -merkintää.</p> <p>Kaavoituksessa ohjattu rakentamista asemakaavoitetuille alueille.</p>
<p><i>”Mahdollistamme ihmisten kohtaamisen ja yhteisöllisen toiminnan.”</i></p>	<p>Dialogisen vuorovaikutuksen edistäminen</p>	<p>Kehitetään erilaisia osallistumisen mahdollisuuksia ja ollaan mukana erilaisissa tapahtumissa.</p> <p>Huolehtimalla asumismuotojen ja omistusmuotojen monipuolisuudesta ja sekoittumisesta edistetään eri lähtökohdista tulevia ihmisten kohtaamisia.</p>	<p>Kaupunkisuunnittelussa toteutettu sekoittuneita rakenteita. YYP:n hankkeissa asukkaat ovat osallistuneet, antaneet tietoa, ideoineet ja vuorovaikutteisesti kehittäneet (esim. kaavat, puistot, luontokohteet, rakennukset, pihat, kulttuuriympäristö jne.) niiden eri vaiheissa joko avoimissa ja/tai eri osallistujaryhmille erityisesti kohdennetuissa tapahtumissa, tilaisuuksissa ja kyselyissä. Vuorovaikutuksessa on hyödynnetty alueellista toimintaa, tapahtumia ja palveluja, jolla on mahdollistettu yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua. Myös edustuksellisia ryhmiä ja neuvostoja on aktiivisina osallisina hankkeissa. Koronan johdosta lähitapaamiset</p>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>ovat olleet vähissä, mutta sen sijaan on toteutettu paljon sähköisesti etänä, mikä osaltaan on toisaalta helpottanut toisaalta vaikeuttanut niihin osallistumista.</p> <p>Sekoittunutta asunto- ja asukasjakaumaa on edistetty kaikilla alueilla asuntopoliittisten linjausten mukaisesti kaavoituksella, maankäytön sopimusohjauksella ja tontinluovutuksella. Pisimmälle sekoittunut asuminen on viety Tuiran ja Kaijonharjun ns. lähimmäiskortteleissa.</p>
<p><i>"Tarjoamme asumisen mahdollisuuksia urbaanissa ympäristössä ja maaseudulla. Luonto on aina lähellä. Teemme keskustasta elävän ja omaleimaisen."</i></p>	<p>Monimuotoisen asuin ympäristön toteuttaminen kaavoituksen ja kuntatekniikan keinoin. Vastataan erilaisiin asumistoiiveisiin.</p>	<p>Kaikille sopivan ympäristön, rakennusten ja tilojen mahdollistaminen, asumistoiiveiden kartoittaminen ja hyödyntäminen.</p>	<p>YYP:ssä vammaisneuvoston kokemusasiantuntemusta on hyödynnetty kaupunki ympäristön suunnittelussa. Vammaisneuvoston jäsenet ovat osallistuneet esteettömyys- ja saavutettavuuskoulutuksiin kokemusasiantuntijoina.</p> <p>Asumistoiveja kartoittava asumistutkimus on tehty vuonna 2021.</p>
<p><i>"Digitalisaatio tukee yrityksiä ja elämistä joka puolella Oulua."</i></p>	<p>Kehitämme paikkariippumattomia palveluja</p>	<p>Sähköisten palvelujen kehittäminen kasvokkaisen vuorovaikutuksen ohella.</p>	<p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalveluissa on otettu käyttöön sähköisiä palveluja, joilla parannetaan niiden saavutettavuutta (mm. alueen käyttöluvut ja rakennusluvut, sekä joukkoliikenteen Waltti verkko- ja mobiilipalvelut). Tilaisuuksia on järjestetty paljon etänä koronan johdosta, jolloin tämä toimintatavan käyttö on laajentunut ja helpottunut.</p>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p><i>"Hyvinvointi kuuluu kaikille. Kannustamme aktiiviseen ja liikunnalliseen elämäntapaan ja löydämme mahdollisuuksia hyvinvointiaktiivisuudesta. Olemme turvallinen ja lapsiystävällinen kaupunki."</i></p>	<p>Huomioidaan muunneltavuus ja joustavuus palveluissa, palvelurakentamisessa ja ympäristössä.</p>	<p>Joustavat asemakaavamerkinnot</p>	<p>Hiukkavaaran kaavoituksen yhteydessä on kehitetty joustavaa kaavaa. Myös asemakaavojen merkintöihin on lisämääreillä tehty joustavuutta.</p>
<p><i>"Järjestämme palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä ja yhdenvertaisuutta toteuttavalla tavalla."</i></p>	<p>Saavutettavuuden edistäminen</p>	<p>Palvelujen kohdentaminen tarpeisiin. Kaavoitus "jalkautuu" aktiivisesti ja oma-aloitteisesti.</p> <p>Ajankohtaisen tiedon saavutettavuutta helpotetaan.</p>	<p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelujen hankkeissa asukkaat ovat osallistuneet, antaneet tietoa, ideoineet ja vuorovaikutteisesti kehittäneet (esim. kaavat, puistot, luontokohteet, yksityistiet, pyöräily, rakennukset, pihat, kulttuuriympäristö jne.) niiden eri vaiheissa joko avoimissa ja/tai eri osallistujaryhmille erityisesti kohdennetuissa tilaisuuksissa ja tapahtumissa (vuosittain tilaisuuksia ja tapahtumia on useita kymmeniä, jopa toista sataa) ja kyselyissä (vuosittain toista kymmentä kyselyä).</p> <p>Vuorovaikutuksessa on hyödynnetty alueellista toimintaa (mm. asukasillat ja -tuvat), tapahtumia (esim. messut, nuorten foorumi, alueelliset hyvinvointimessut) ja palveluja (mm. koulut, päiväkodit, hyvinvointikeskukset), jolla on mahdollistettu yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua.</p> <p>Vammaisneuvoston kokemusasiantuntijuutta on hyödynnetty tiedon saavutettavuuden parantamisessa.</p>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p><i>"Kehitämme vaikuttavia palveluita ja toimintaamme asiakaslähtöisesti tietoon perustuen. Hyödynnämme digitalisaation mahdollisuudet kaikessa toiminnassa."</i></p>	<p>Tiedottamisen parantaminen ja selkokieliisyys, tiedon keräämisen systematisointi, dialogisen vuorovaikutuksen edistäminen</p>	<p>Sosiaalisen median hyödyntäminen, viestinnän monipuolistaminen, kielen selkiyttäminen,</p> <p>Englanninkielisen tiedottamisen lisääminen, OAS:n kansantajuistaminen.</p>	<p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelujen viestintätapoja on monipuolistettu ja laajennettu. Perustettu Oulun kaupunkiympäristö fb, jota käytetty säännöllisesti kaupungin muiden some-kanavien ohella. Suunnattu viestintää eri kanaviin niiden käyttäjäryhmien mukaisesti. Mun Oulua hyödynnetty viestinnässä aktiivisesti.</p> <p>Kaavoituksessa on tehty osallistumis- ja arviointisuunnitelman ja projekтикortin muokkaamista ymmärrettävämmäksi. Tiedottamista tehdään paljon myös suoraan osallisille ja asukkaille mm. kirjeinä, joita on lähetetty esim. kaavoituksesta tuhansia joka vuosi.</p> <p>Englanninkieliseen viestintään on panostettu esim. Kaijonharjun lähiöhankeessa ja kansainvälisessä uutiskirjeessä.</p>
<p><i>"Teemme yhdessä merkityksellistä työtä oululaisten parhaaksi."</i></p>	<p>Lisäämme tietoisuutta yhdenvertaisuudesta, tasa-arvosta ja vuorovaikutuksen erilaisista mahdollisuuksista</p>	<p>Henkilöstön kouluttaminen tasa-arvoon, yhdenvertaisuuteen ja esteettömyyteen liittyen.</p>	<p>Osallistuttu keskitetyn koulutuksen järjestämiin koulutuksiin.</p> <p>Koulutusta esteettömyydestä ja saavutettavuudesta on järjestetty seminaarien ja webinaarien muodossa.</p>

## 5 Konsernihallinto

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Kaupunkistrategia 2026 arvojen mukainen toiminta	<p>Osallisuus kaupunkistrategian valmistelussa</p> <p>Kaupunginhallituksen vuosittaiset tapaamiset neuvostot ja Oulun nuorisovaltuusto (ONE)</p>	<p>Sidosryhmät mukana kaupunkistrategian valmistelussa.</p> <p>Tapaamiset sovitaan kaupunginhallituksen, neuvostojen ja ONEn kanssa.</p>	<p>Toimikunnat, neuvostot, ONE ja opiskelijajärjestöt osallistuivat syksyllä 2021 uuden kaupunkistrategian valmisteluun.</p> <p>Tapaamiset on järjestetty vuosittain.</p>
Toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelma vuosille 2019–21	<p>Palveluja koskevan suunnitelman tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden tavoitteet ja arviointi on asetettu kaikilla toimialoilla, liikelaitoksissa ja osakeyhtiöissä.</p> <p>Henkilöstölle ja suunnitelman valmistelutyöryhmälle järjestetään tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskoulutusta.</p>	<p>Tavoitteet ja toimenpiteet on asetettu vuosille 2019–21 ja niitä seurataan kahden vuoden välein.</p> <p>Koulutusta järjestetty säännöllisesti osana keskitettyä koulutusta.</p>	<p>Seuranta kaupunginhallituksen hyväksyttäväksi myös vuosilta 2020–21.</p> <p>Toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitteluun liittyviä koulutuksia on järjestetty osana keskitettyä henkilöstökoulutusta vuosina 2020–21. Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusverkostolle on viestitty ajankohtaisista tutkimuksista, koulutuksista ja kampanjoista.</p>
Toiminnallista tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistävät hankkeet ja kampanjat.	Kaupunki tukee ja osallistuu vuosittain toiminnallista tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistäviin kampanjoihin.	Kaupunki on tukenut tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistäviä kampanjoita esimerkiksi viestimällä, verkostoitumalla ja osallistumalla sekä järjestämällä tilaisuuksia, infoja ja	Oulu Pride tapahtuman tukeminen elokuussa 2021. Oikeusministeriön Olen antirasisti -kampanjaan osallistuminen syksyllä 2021-maaliskuussa 2022. Ylen Hyvin sanottu, rakentavan keskustelukulttuurin viisivuotiseen hankkeeseen osallistuminen vuodesta 2021 lähtien.



<b>NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS</b>	<b>TAVOITTEET</b>	<b>TOIMENPITEET</b>	<b>SEURANTA</b>
		tapahtumia yhteistyössä.	
Avoimen hallinnon toimintasuunnitelma vuosille 2021–23	Avoimen hallinnon osa-alueiden: ymmärrettävyys, tiedon ja päätöksenteon avoimuus, palvelujen saavutettavuus ja esteettömyys sekä kokemusasiantuntijuus, edistäminen kaikilla toimialoilla.	Toimenpiteet asetettu vuosille 2021–23	Seuranta kaupunginhallituksen hyväksyttäväksi kahden vuoden välein. Arvioidaan toteutumista vuodelta 2021.
Vuorovaikutussuunnitelma vuosille 2019–21	Vuorovaikutuksen ja osallisuuden edistämisen tavoitteet määritelty toimialat ylittävässä suunnitelmassa.	Vuorovaikutuksen ja osallisuuden edistämisen toimenpiteet	Vuorovaikutussuunnitelman toimenpiteiden seuranta vuodelta 2021 kaupunginhallituksen hyväksyttäväksi.
Viestinnän käsikirja	<p>Monikanavainen viestintä ja vuorovaikutus</p> <p>Sosiaalisen median ohjeistus</p> <p>Verkkopalvelujen saavutettavuus</p> <p>Mun Oulu -printtilehti</p>	<p>Monikanavaisuuden edelleen kehittäminen</p> <p>Englannin kieli viestinnässä</p> <p>Saavutettavuuden jatkuva kehittäminen ja henkilöstön koulutus</p> <p>Mun Aino-liite</p>	<p>Viestintä on monikanavaistunut edelleen. on lisääntynyt Oulun kaupungin kaikissa kanavissa mm. videoiden ja valokuvien määrissä sekä uusien viestintäkanavien käyttöönotossa. Perustettu Mun Oulu vuorovaikutteinen kaupunkimedia vuonna 2020. Englannin kielen käyttöä on lisätty Oulun kaupungin viestinnässä monilla tavoilla. On perustettu asukkaille suunnattu englanninkielinen kaupunkimedia MyOulu, näyteikkuna Ouluun englanniksi: oulu.com ja ouka.fi/english. Kaupungin brändityön yhtenä painopisteenä on ollut kansainvälisyys viestinnässä. Nettisivujen saavutettavuutta on edistetty ja toimenpiteitä tehty. Verkkosivujen päivittäjiä on koulutettu saavutettavuusasioissa.</p>



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			Kokeiltiin myös tekstiviestitystä asiakastyytyväisyyden mittaamisessa.

## 6 Liikelaitokset ja osakeyhtiöt

### 6.1 BusinessOulu

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p>Arvioinnin perusteena Oulun kaupunkistrategia 2026</p> <p>Edistämme yritysten menestymistä ja tarjoamme kasvua tukevan työympäristön. Työ löytää tekijänsä.</p> <p>Digitalisaatio tukee yrityksiä ja elämistä joka puolella Oulua.</p> <p>Kehitämme vaikuttavia palveluita ja toimintaamme asiakaslähtöisesti tietoon perustuen. Hyödynnämme digitalisaation mahdollisuudet kaikessa toiminnassa.</p> <p>Kehitämme kykyämme palvella asiakkaita monikielisesti.</p>	<p>Tasa-arvoisten ja yhdenvertaisten palveluiden ylläpito ja kehittäminen</p>	<p>Toimenpideohjelman mukaisten palveluiden tuottaminen huomioiden yhdenvertaisuus ja tasa-arvo</p> <p>Digitaalisten palveluiden kehittäminen ja käyttöönotto</p> <p>Selkeä viestintä</p> <p>Henkilöstön koulutus tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusasioihin.</p>	<p>Vuoden 2020 asiakastytyväisyyskysely toteutettiin joulukuussa 2020 BusinessOulun toimeksiannosta WitMill Oy:n tietosuojatulla kyselyalustalla.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kyselykutsu muistutuksineen lähetettiin sähköpostitse tilaajan toimesta; perusjoukko N=670</li> <li>Kysely kattoi vuoden 2019 kyselyn tapaan viisi palvelukokonaisuutta:             <ol style="list-style-type: none"> <li>Yrityspalvelut</li> <li>Työllisyyspalvelut</li> <li>Sijoittumispalvelut</li> <li>Yhteiskehittämisspalvelut</li> <li>Muut yrityspalvelut</li> </ol> </li> </ul> <p>Lisäksi arvioitiin aiemmasta kyselystä poiketen koronan vaikutuksia ja siihen liittyviä palveluita.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Palveluja mitattiin yhdenmukaisin asiakastytyväisyysindikaattorein</li> <li>Vastauksia yhteensä 62, joista täysin valmiita oli 34, joten vastausprosentti jäi alle 10 %:in</li> <li>Tulokset analysoitiin suurin jakaumin ja ristiintaulukoinnein, avoimet vastaukset ryhmiteltiin teemoittain</li> <li>Tuloksissa näkyi suurelta osin pientä parannusta vuoden 2019 tuloksiin verrattuna, niin palvelukohtaisissa kuin yleisissä mittareissakin</li> </ul>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Pienet vastausmäärät rajoittavat yleistysten tekemistä – kehityksen suunta on kuitenkin pääosin positiivinen.</li> </ul> <p>BusinessAsemalle on rakentunut vuoden 2021 aikana matalan kynnyksen kohtaamis- ja palvelupaikka, jonne kuntalaiset tilanteestaan tai statuksestaan riippumattomasti voivat tulla hakemaan tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluja työllisyyteen ja yrittäjyyteen liittyen.</p> <p>BusinessAseman palvelut ovat avoinna kaikille kuntalaisille ja kohderyhmille ilman ajanvarausta ja asiakkaita palvelee monikanavaisesti arkipäivisin BusinessAsemalla kasvokkain, puhelimitse, chatin sekä etäneuvontapalveluiden kautta. Palveluneuvontatyö käynnistyi 3/2021 aikana ja eri palvelukanavain kautta toteutui vuoden 2021 aikana yhteensä yli 4000 palvelutapahtumaa.</p> <p>Palveluja on tarjottu myös monikielisesti, hyödyntäen osin erilaisia tulkkauspalveluja (palveluneuvontaan on hankittu mm. Bliz-salamatulkkauspalvelut). Lisäksi BusinessAsemalle on hankittu kuusi kpl asiakastietopäätteitä, jotka ovat kuntalaisten käytössä ilman ajanvarausta. Asiakaspäätteiden käyttöön on loppuvuodesta 2021 alkaen ollut tarjolla myös matalan kynnyksen opastusta ja tukea.</p>

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>AV-sisällöntuotannon kehittämissympäristö eli striimaus/av-studion kehittäminen</p> <p>eAsioinnin kehittämistyö kesätyösetelituessa alkoi syyskuussa 2019 ja järjestelmä otettiin käyttöön kesäkuussa 2020.</p> <p>Kuntouttavan työtoiminnan avustusten hakemisessa ja maksatuksessa eAsiointi otettiin käyttöön toukokuussa 2021. Järjestelmän kehittämistyö alkoi elokuussa 2020.</p> <p>Kuntalisän eAsioinnin kehittämistyö on aloitettu marraskuussa 2021, ja sen arvioitu käyttöönotto on kesäkuussa 2022.</p> <p>Palveluja on viety vuoden 2021 aikana digitaaliseen muotoon tai etänä saavuttavaksi, asiakkaita palvellaan myös etänä eri alustojen mm. Teamsin kautta.</p> <p>Kehitämme Oulubottia jatkuvasti vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin ja palveluihin ohjautumisen tukena.</p> <p>Hyödynnämme myös tekoälyä työnantajien sekä työnhakijoiden palveluissa.</p>



Asiakaspalaute	Palveluiden yhdenvertaisuuden tukeminen.	myös englanninkielisiksi.  Suunnitteilla on Oulun eteläpuolelle toinen Oiva-piste.	saavutettavuuslainsäädännön mukaiset. <b>VALMIS</b>  Kaupunki tarjonnut tonttia, kaavamuutosta haettu ja rakenteiden suunnittelu alkanut. Budjetissa on varattu hankkeelle rahaa v. 2021. <b>JATKUU</b>
Asiakaspalaute	Palveluiden yhdenvertaisuuden tukeminen.	Kehitämme puhelimella käytettäviä palveluita.	Biokaasun tankkausasemalla yritykset voivat tankata mobiililaitteella. Pudasjärven siirtokuormausaseman portin voi avata mobiililaitteella. <b>VALMIS</b>

*Kiertokaari Oy:n johtoryhmän hyväksyntä 31.1.2022.*



## 6.3 Nallikari Seaside Oy

<b>NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS</b>	<b>TAVOITTEET</b>	<b>TOIMENPITEET</b>	<b>SEURANTA</b>
Asiakaspalautteet	<p>Palveluiden yhdenvertaisuus</p> <p>Kehitetään edelleen sekä palveluiden sähköistämistä, että sosiaalisen median kanavien hyödyntämistä kaikessa asiakaspalvelussa.</p>	<p>Infomateriaalin kehittäminen kattamaan mahdollisimman monen asiakkaan tarpeet.</p> <p>Henkilökunnan koulutus some – kanavien laajaan hyödyntämiseen.</p> <p>Ohjelmistojen hankinta ja kehittäminen vastaamaan tarvetta palvelujen paremmassa saavutettavuudessa.</p>	<p>Asiakaspalautteet käsitelty asiakaspalveluhenkilökunnan toimesta välittömästi ja yhteenvedot johtoryhmässä kktasolla.</p> <p>Sosiaalisen median hyödyntäminen myynti-, markkinointi-, tiedotus- ja palautteen keräämis-kanavana laajalti ja tiettyjen asiaan koulutettujen henkilöiden toimesta.</p>

## 6.4 Oulun Energia Oy

<b>NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS</b>	<b>TAVOITTEET</b>	<b>TOIMENPITEET</b>	<b>SEURANTA</b>
	Tasa-arvoisen asiakastyön ylläpitäminen	Kaikenikäisten huomioiminen sekä palveluiden saatavuuden takaaminen. Palvellaan edelleen sekä internetissä sekä kasvotusten.	<p>Oulun Energia Sähköverkko Oy:n toiminnan lähtökohtana on sähkömarkkinalain mukaisesti asiakkaiden tasapuolinen ja syrjimätön kohtelu. Palvelut ja hinnoittelu esitetään ja toteutetaan avoimesti ja selkeästi ja ne ovat kaikille asiakkaille periaatteiltaan samat. Selkeään viestintään on panostettu.</p> <p>Yhtiö on laatinut syrjimättömyyden varmentamisen toimenpideohjelman ja tekee</p>

			<p>vuosittain raportin toimenpiteistä, joita on toteutettu tähän liittyen. Sekä toimenpideohjelma että raportti löytyvät Oulun Energian nettisivuilta.</p> <p>--&gt; Viimeisin raportti on julkaistu 31.5.2021.</p> <p>--&gt; Syrjimättömyyden varmentamisen osalta on toteutettu sisäinen auditointi 15.12.2021. Auditoinnissa ei noussut esille puutteita toiminnassa ja kehittämis ehdotuksina tunnistettiin prosessikuvauksen laatiminen ja koulutusten seurannan parantaminen.</p> <p>Oulun Energia-konserni hankkii asiakaspalvelu- ja laskutustoiminnot Ensin Palvelut Oy:ltä (1.4.2020 alkaen). Ensin Palvelut toteuttaa palveluja useille energiatoimialan yhtiöille ja syrjimättömyyden ja tasapuolisen kohtelun vaatimuksiin liittyvä osaaminen onkin heillä vahvaa.</p> <p>Oulun Energia-konserni tarjoaa lisäksi teknistä asiakaspalvelua niin sähköverkon kuin lämpöpalveluiden asiakkaille. Tekninen asiakaspalvelu on mahdollista saavuttaa puhelimitse, sähköpostilla ja myös tarvittaessa sopimalla ajan tapaamiselle Energiatalolla.</p> <p>--&gt; Vuoden 2021 aikana on toteutettu asiakaskokemuskyselyt ja saadut palautteet huomioidaan palveluiden kehittämisessä.</p>
--	--	--	---

### 6.5 Oulun Tilapalvelut liikelaitos

<b>NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS</b>	<b>TAVOITTEET</b>	<b>TOIMENPITEET</b>	<b>SEURANTA 2021</b>
Viestintään selkokieliisyyttä	Parannetaan viestinnän selkokieliisyyttä	Huomioidaan eri asiakasryhmät viestinnässä	Selkeys ja ymmärrettävyys on huomioitu tiedottamisessa sanavalinnoissa,

			lauserakenteissa sekä tekstin rakenteissa. On kiinnitetty huomiota myös siihen, että dokumentit ja mahdolliset kuvat ovat saavutettavia.
Toimintamallin kehittäminen asiakasyhteistyössä	Vastataan asiakkaan erilaisiin tarpeisiin	Laanila, Hiukkavaaran pilotit ja toimintamallin laajentaminen koskien ateria-, puhtaus- ja virastomestaripalveluiden tuottamista/ järjestämistä Oulun kaupungin toimialoille, hallintokunnille, liikelaitoksille	Palveluita tuottava henkilöstö toimii tiiminä oikea-aikaisesti asiakasta palvelleen. Toimintamallin laajentuminen on toteutunut ulkoistettaessa kokonaisuuksia ateria-, puhtaus- ja virastomestaripalveluiden tuottamisessa. Toimintamalli otettu käyttöön 11 Oulun kaupungin toimipaikassa.
Henkilöstön tietoisuuden lisääminen	Edistetään henkilöstön tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta	Lisätään henkilöstön tietoutta tasa-arvo- ja yhdenvertaisuus laista kouluttamalla henkilöstöä	Henkilöstöä on tiedotettu yleisesti Laki naisten ja miesten tasa-arvosta sekä Yhdenvertaisuuslaista.
Ulkomaalaistaustaiset työelämässä	Osataan huomioida/ottaa vastaan eri kulttuureista ja taustoista olevia henkilöitä	Käydään dialogia, järjestetään koulutusta, lisätään tiedottamista	Ulkomaalaistaustaisen henkilöstön perehdytykset huomioitu erikseen työkohteissa, asiakkaat ja työyhteisö huomioiden.
Tutortoiminta palvelutuotannon tuki	Kehitetään ja ylläpidetään henkilöstön osaamista	Koulutetaan tutoreita; perehdyttäminen, ohjaus, opastus palvelutuotannon tueksi. Tutortoiminnassa huomioidaan monikulttuurisuus.	Tutor –koulutusta ei liikelaitosmuutoksen vuoksi ole järjestetty.
Tasa-arvo ja yhdenvertaisuus rekrytoinnissa	Huomioidaan tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus henkilöstön rekrytoinnissa	Painotetaan rekrytoinnissa osaamista ja valmiutta osaamisen kehittämiseen	On painotettu rekrytoinneissa työntekijän valintaperusteena kokemusta ja osaamista tehtävään sekä halukkuutta kehittymiseen ja kehittämiseen. Työskentelytaitoja ja valmiutta

			osaamisen kehittämiseen arvioidaan ulkopuolisen rekrytointikonsultin avustuksella.
--	--	--	--

## 6.6 Oulu-Koillismaan pelastuslaitos

<b>NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS</b>	<b>TAVOITTEET</b>	<b>TOIMENPITEET</b>	<b>SEURANTA</b>
<b>RISKIENHALLINNAN TULOSALUE</b>			
<b>ULKOISET TASA-ARVO- JA YHDENVERTAISUUS-KYSYMYKSET</b>			
<p>Tasa-arvo on toteutunut riskienhallinnan palveluissa hyvin. Pyydettyjen palveluiden saatavuus on ollut riippumatonta asiakkaan sijainnista ja "ominaisuuksista". Turvallisuusviestintä toteutuu edelleen parhaiten kunnissa/ kuntataajamissa, joissa on palotarkastajan fyysinen sijaintipiste.</p> <p>Kielitaitoa vaativia palveluita varten (erityisesti turvallisuusviestintää) on vaikea löytää tekijää.</p> <p>Maahanmuuttajille järjestettyä turvallisuuskoulutusta on toteutettu tulkkien avulla yhdessä kuntien ja maahanmuutto viranomaisten kanssa.</p> <p>Säädöstulkintaa on yhtenäistetty uusien työntekijöiden perehdytyksellä, säännöllisillä</p>	<p>Yhdenvertaiset ja tasa-arvoiset riskienhallinnan palvelut kaikille palveluja tarvitseville.</p> <p>Mahdollisimman tasapuolinen palveluiden tarjonta mm. kuntien kesken.</p> <p>Kyky tarjota riskienhallinnan palveluita (myös turvallisuusviestinnän palveluita) suomen lisäksi vähintään englanniksi, mutta mielellään myös ruotsiksi.</p> <p>Valmius käyttää apuna tulkkeja palveluissa, joissa asiointikielenä on muu kuin suomi, englanti (tai ruotsi).</p>	<p>Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvoisuuden toteutuminen ei vaadi erityisiä toimenpiteitä, mutta:</p> <p>Henkilöstön kielitaitoa (englanti) ja valmiutta tarjota palveluita yleisimmillä kielillä esim. tulkin välityksellä, on parannettava.</p> <p>Palveluiden tarjonnassa on kiinnitettävä erityistä huomiota kuntiin/ kuntataajamiin, joissa ei ole palotarkastajan toimipistettä.</p> <p>Valvontatyön laillisuuden ja laadun valvontaa on tehtävä</p>	<p>Kielitaitokysely 2 krt/v. (kirjallinen, suullinen: sujuva, hyvä, heikko)</p> <p>Tulkkivalmius virka-aikaan etäyhteydellä on/ei viive (min kutsusta)</p> <p>Selvät "laillisuuspoikkeamat" kpl/30 pöytäkirjaa neljännesvuosittain (tavoite 0 kpl)</p>

tarkastajapalavereilla ja henkilöstön täydennyskoulutuksella. Asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu toteutuu tässä hyvin.		jatkossakin valvontasuunnitelman kohdan 7 mukaisesti.	
<b>PELASTUKSEN TULOSALUE</b>			
1.10.2021 alkaen osittain miehitetty tilannekeskus Linnanmaan paloasemalla.	Tasapuolinen palveluiden jakautuminen Oulu-Koillismaan pelastuslaitoksen alueella.	Johtokeskuksen miehittäminen	Esim. myrskytilanteissa toteutunut. Muhoksen metsäpalossa johtokeskus oli miehitettynä 10 pv. P30, P31 ja P20 viranhaltijat vuorottelivat.

### 6.7 Oulun Satama Oy

<b>NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS</b>	<b>TAVOITTEET</b>	<b>TOIMENPITEET</b>	<b>SEURANTA</b>

	Asiakkaiden tasa-arvo	<p>Satamatalon esteettömyys</p> <p>Turvakoulutus kaikille sataman kulkuluvan saajille.</p> <p>Palveluiden kehittäminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa.</p>	<p>Toteutunut v. 2021</p> <p>Toteutunut v. 2021</p> <p>Turvakoulutusta on päivitetty ja vuoden 2021 alusta lähtien sen on voinut suorittaa verkkokoulutuksena.</p> <p>Toteutunut v. 2021, asiakastytyväisyysmittauksessa saatu palaute hyödynnetään toiminnan suunnittelussa.</p> <p>PORT OULU-sovellus kulkuluvituksessa, palvelutilauksissa ja tiedon jakamisessa - kehitystyö asiakkaiden tarpeiden mukaan käynnissä.</p>
--	-----------------------	---	--

### 6.8 Oulun Kaupunginteatteri Oy

<b>NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS</b>	<b>TAVOITTEET</b>	<b>TOIMENPITEET</b>	<b>SEURANTA</b>
Tasa-arvotoimikunta	Teatterin tasa-arvo- ja yhdenvertaisuustyön tavoitteena on parantaa yhdenvertaisuutta henkilöstön, ohjelmiston ja katsojien näkökulmista sekä taata, että työympäristö Oulun teatterissa on syrjimätön.	<p>Tasa-arvotoimikunnan perustaminen</p> <p>Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma (julkaisu 2022)</p> <p>Henkilökunnan vuorovaikutuskoulutus</p>	<p>Tasa-arvotoimikunta perustettiin ja se aloitti toimintansa loppuvuodesta 2020.</p> <p>Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma työstettiin pitkälle vuonna 2021.</p> <p>Henkilökunnan laaja tasa-arvokysely toteutettiin 2021.</p> <p>Elokuussa 2021 järjestettiin henkilökunnan vuorovaikutuskoulutus.</p>

Asiakasnäkökulma	Yhteisöpaneelin kautta eri-ikäiset oululaiset erilaisista taustoista pääsevät tutustumaan teatterin toimintaan ja teatterin tekemiseen ja jakamaan näkemyksiään teatterin merkityksestä.	Yhteisöpaneelin perustaminen	Yhteisöpaneeli aloitti toimintansa vuonna 2020 ja ryhmä koottiin hakuilmoitusten perusteella. Yhteisöpaneelissa oli eri-ikäisiä oululaisia ihmisiä eri yhteisöistä ja erilaisista taustoista. Yhteisöpaneeli laajensi keskustelua siitä, mitä Oulun teatteri tekee, miten ja ketä varten teemme. Paneeli vieraili Oulun teatterilla katsomassa näytelmiä ja tutustumassa teatterin tekemiseen.
Saavutettavuuden parantaminen	Saavutettavuusseloste Oulun teatterin verkkosivuista.  Lasten ja nuorten teatterifestivaalin ohjelmisto kaikkien saataville koronan vuoksi virtuaalisesti.	Saavutettavuusseloste  Virtuaaliohjelmisto	Saavutettavuusseloste laadittu ja julkaistu verkkosivuilla syyskuussa 2020.  Lasten ja nuorten teatterifestivaali järjestettiin koronan vuoksi virtuaalisesti vuonna 2021 ja koko ohjelmisto oli kaikkien saavutettavissa verkkosivujemme kautta.
Viestinnän saavutettavuus	Viestinnän kehittäminen saavutettavuuden näkökulmasta.	Videoiden tekstitys.	Kaikkien viestinnässä ja markkinoinnissa käytettyjen videoiden tekstitys.

## 6.9 Oulun Digi liikelaitos

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p>Arvioinnin perusta Miten huomioidaan asiakkaiden erityistarpeet työvälineiden osalta? Kaupungissa on yllättävän vähän erityistarpeita tai näkyvyys niistä on Oulun Digiin puutteellinen. Työvälineitä hankitaan myös muualta kuin Digistä. Työvälineitä saattaa tulla myös erityistarpeiden sovellusten/järjestelmien toimittajien kautta, jolloin Digillä ei ole näkyvyyttä hankintaan.</p> <p>Miten huomioidaan ohjeiden ja palveluiden saavutettavuus (laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019)</p>	<p>Huomioidaan asiakkaiden erityistarpeet toimittamalla tarvittaessa räätälöityjä ratkaisuja tietotekniikkaan</p> <p>Selkeät, saavutettavat ohjeet ja verkkopalvelut</p>	<p>Toimitetaan asiakkaan erityistarpeen mukaisia työvälineitä. Oulun Digin näkyvyyttä toimialojen työväline hankintoihin lisätään mahdollisuuksien mukaan</p> <p>Digiasiantuntijoiden hyödyntäminen erilaisten verkkopalvelujen hankinnassa, jotta saavutettavuuskriteerit täyttyvät.</p> <p>Uuden verkkopalvelun hankintavaiheessa huomioidaan saavutettavuusvaatimukset. Verkkopalveluille teetetään saavutettavuusarviointi. Verkkopalveluun lisätään saavutettavuusseloste, joka kertoo käyttäjälle, miltä osin saavutettavuuskriteerit ovat puutteelliset ja kenelle käyttäjä voi antaa palautetta. Ohjeet laaditaan teknisesti</p>	<p><b>Hankintakanavista voidaan hankkia käytännössä lähes kaikkia markkinoilla olevia laitteita ja niitä myös hankitaan tarpeita vastaavasti.</b></p> <p><b>Usein niin puhelimissa kuin tietokoneiden näytöissä voidaan säätötoimenpiteillä (resoluutio, suurentaminen) saada tarvittava erityistarve täytettyä.</b> että Oulun Digi ja toimialat pyrkivät yhteistuumiin huolehtimaan sellaisista hankinnoista, joissa asiakkaan tai työvälineen vaatimat erityistarpeet huomioidaan.</p> <p>Saavutettavuusvaatimusten velvoitteiden toteutumista seurataan. Saavutettavuusseloste päivitetään kerran vuodessa.</p> <p>Henkilöstö huolehtii perehtymisestä saavutettavuusvaatimuksiin.</p> <p>Saavutettavuusvaatimusten ja käytettävyyksivaatimusten täyttymistä seurataan.</p>



		<p>saavutettaviksi sekä sisällöltään helppolukuisiksi ja ymmärrettäviksi.</p> <p>Palvelujen käytettävyydessä huomioidaan eri asiakasryhmien tarpeet.</p>	
--	--	--	--

### 6.10 Oulun Tuotantokeittiö Oy

<b>NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS</b>	<b>TAVOITTEET</b>	<b>TOIMENPITEET</b>	<b>SEURANTA</b>
Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan eri vaikuttavia tekijöitä, mm. ravitseminen, yksinäiset tarpeet, laatu, ulkonäkö, rakenne ym.	Tasa-arvoisen ja yksilön huomioon ottavan palvelun kehittäminen	Huomioidaan eri asiakasryhmät ja niiden toiveet sekä lisätään toiminnan tunnettavuutta.	Asiakkaan kanssa yhteistyössä on suunniteltu ruokalistakierto, jossa huomioitu eri asiakasryhmät.
Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan eri vaikuttavia tekijöitä, mm. ravitseminen, yksinäiset tarpeet, laatu, ulkonäkö, rakenne ym.	Monipuolisen ja asiakkaan tarpeen huomioon ottavan ruuan valmistaminen	<p>Tutustutaan eri maiden ruokalajeihin perehdyttämällä ja kouluttamalla henkilökuntaa.</p> <p>Tehdään tunnetuksi suomalaista ruokakulttuuria panostaen kotimaisiin ja erityisesti lähellä tuotettuihin raaka-aineisiin.</p>	Paikallisen ruokakulttuurin perehdyttämistä ja koulutusta on tehty. Henkilöstö on tutustunut myös eri maiden ruokakulttuureihin osallistumalla erilaisiin webinaareihin ja koulutuksiin.

Kartoitetaan saavutettavuuteen liittyvät tekijät ja määritellään toimenpiteitä.	Pyrimme suunnittelulla sekä toiminnallamme siihen, että eri kanavien saavutettavuus on hyvällä tasolla.	Pyrimme selkeään viestintään ja kehitämme toimintaa mm. asiakastytyväisyyskyselyillä	Vuoden 2021 aikana on verkkosivuille tuotu saavutettavuusseloste ja sivuston korjaustoimenpiteet saavutettavuuden osalta on käynnistetty. Sosiaalisen median kanavissa on pyritty selkeään sisältöön. Asiakastytyväisyys- ja henkilöstötutkimukset on tehty vuosittain, tuloksia ja kehityskohteita käyty asiakkaiden ja henkilöstön kanssa läpi. Esimerkiksi ruoan tasalaatuisuuden varmistamiseksi olemme panostaneet laadun valvontaan tuotannon eri vaiheissa. Jokainen palaute kirjataan ja käsitellään yhtiössä tapauskohtaisesti.
Tuotevalikoima sekä teemapäivien jatkuva kehittäminen ja suunnittelu.	Eri maiden ruokakulttuurin tunnetuksi tekeminen	Yhteistyökumppaneiden kanssa järjestetään teemapäiviä liittyen eri maiden ruokakulttuuriin	Tuotevalikoimaa ja teemoja tarkastellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja sovitaan yhdessä mitä teemoja toteutetaan, myös tuotevalikoimaa käydään yhdessä läpi.
Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma sekä henkilöstöpolitiikan päivittäminen.	Huomioidaan tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus henkilöstön rekrytoinnissa	Painopiste rekrytoinnissa osaamisessa ja yhteistyötaidoissa	Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma on päivitetty. Rekrytoinnissa huomioidaan tasa-arvo ja yhdenvertaisuus sekä korostetaan osaamista ja sopivuutta avoimena olevaan työtehtävään. Rekrytoinnit hoidetaan yhtiön sisäisen ohjeen mukaisesti, jotta rekrytoinnit olisivat mahdollisimman tasalaatuisia läpi yhtiön.

### 6.11 Oulun Vesi liikelaitos

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
-------------------------------	------------	--------------	----------

Vesihuollon suunnittelun tavoitteena on vuorovaikutteisesti ja riittävään vaikutusten arviointiin perustuen edistää kuntalaisten tasa-arvoisia mahdollisuuksia näiden palvelujen käyttöön.	Etäämmällä kaupungista asuvien asiakaspalvelujen turvaaminen (vesilaitoksen palvelupisteitä on keskitetty)	Uuden asiakastietojärjestelmän online -palvelu (Vesitili) palvelee asiakkaita sujuvammin ja monipuolisesti.	Asiakaspalveluaikojen toteutuminen ja asiakaspalautteet.
	Alueellisuuden huomioiminen niissä tapauksissa, kun kiinteistöt sijaitsevat verkostojen toiminta-alueen ulkopuolella.	Vuosina 2019–21 toteutettiin yhteensä kolme haja-asutuksen hanketta.	Toteutuneet hankkeet raportoidaan vuosittain toimintakertomuksen yhteydessä.
	Sähköisten palvelujen kehittäminen osana kaupungin digitalisointia.	Uusi asiakastietojärjestelmä sekä asiakkaiden Vesitili käytössä.	Hankkeita seurataan digikehityssuunnitelman seurannan yhteydessä.
	Toimitilojen esteettömyyden huomioiminen.	Liikuntarajoitteisten liikkuminen on huomioitu asiakastilojen suunnittelussa ja toteutuksessa.	Esteettömyyseloste on laadittu.

## 6.12 Sivakka-konserni

<b>NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS</b>	<b>TAVOITTEET</b>	<b>TOIMENPITEET</b>	<b>SEURANTA</b>
	Sukupuolinäkökulman valtavirtaistaminen	Tuotesuunnittelussa tarvitaan nykyistä tarkempia tilastoja esimerkiksi sukupuolten erilaisista asunnonhaku kriteereistä ja tyyppillisistä hakijaryhmistä. Vaatii kehitystä ohjelmistotoimittajalta, jotta saadaan kaikessa laajuudessa käyttöön.	Asiakaspalautetta käsitellään säännöllisesti asiakasrajapinnassa toimivissa yksiköissä

	Henkilökunnan keskeisimpien kehityskohteiden kartoittaminen	Toteutetaan kysely tasa-arvosta ja yhdenvertaisuudesta. Tulosten perusteella saadaan selville keskeiset kehityskohteet toiminnallisesti sekä esimerkiksi koulutuksen, toimintatapojen ja ohjeistuksen osalta.	Tasa-arvoasioiden yhteyshenkilö toteuttaa kyselyn 2 vuoden välein. Johtoryhmä analysoi ja käsittelee ja tulokset käydään läpi keskustellen työpaikkakokouksessa. Keskeisten tulosten mukaan nostetaan esiin asiakokonaisuuksia, joista tarvitaan tai halutaan koulutusta.
Asiakaspalaute	Palveluiden monikanavaisuus	Palvelujen siirtyessä sähköisiksi pyritään tarjoamaan apua eri sähköisten palveluiden käyttöön. Myös muut asiointikanavat (toimistoasiointi, puhelinpalvelu) säilyvät sähköisten palveluiden rinnalla.	Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti eri asiointikanavissa tapahtuvien asiointien jälkeen ja sen avulla toimintoja kehitetään.
Asiakastyytyväisyyskysely	Asukkaiden osallistumisen tukeminen	Asiakkailla ja näiden lapsilla on mahdollisuus kokeilla eri harrastuksia, kulttuurielämyksiä ja retkiä Sivakan tarjoamana. Lisäksi asukastoiminta tarjoaa erilaisia mahdollisuuksia asiakkaille osallistumiseen. Asukastoiminnassa hyväksytään osallistujien erilaisuus: osa osallistujista on	Säännöllinen palautteen kerääminen osallistujilta ja asukastoimijoilta asukastoiminnan yhteyshenkilöiden toimesta. Asiakkailta kysytään millaisia tapahtumia, kursseja ja harrasteita halutaan järjestettävän ja kokeilla. Asiakastapahtumien ja -harrasteiden sisältösuunnitelman linjauksia tarkistetaan tarvittaessa palautteen mukaiseksi.

		kiinnostuneita yhteisestä päätöksenteosta ja tilaisuuksista, osa ainoastaan käytännön toiminnasta ja koulutuksista.	
--	--	---	--



