



Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo- tavoitteet ja toimenpiteet v. 2019-21

OULU



Sisällysluettelo

1 Suunnitteluprosessin eteneminen	2
1.1 Arviointi	2
1.2 Tavoitteet	2
1.3 Toimenpiteet	3
1.4 Seuranta	3
1.5 Lopuksi	3
2 Hyvinvointipalvelut	6
3 Sivistys- ja kulttuuripalvelut	17
4 Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut	23
5 Konsernihallinto	27
6 Liikelaikokset ja osakeyhtiöt	29
6.1 BusinessOulu	29
6.2 Kiertokaari Oy	30
6.3 Nallikari Seaside Oy	32
6.4 Oulun Energia Oy	32
6.5 Oulun Tilapalvelut liikelaitos	34
6.6 Oulu-Koillismaan pelastuslaitos	35
6.7 Oulun Satama Oy	36
6.8 Oulun Kaupunginteatteri Oy	37
6.9 Oulun Digi liikelaitos	39
6.10 Oulun Tuotantokeittiö Oy	40
6.11 Oulun Vesi liikelaitos	41
6.12 Sivakka-konserni	42
6.13 Työterveys Virta Oy	43



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

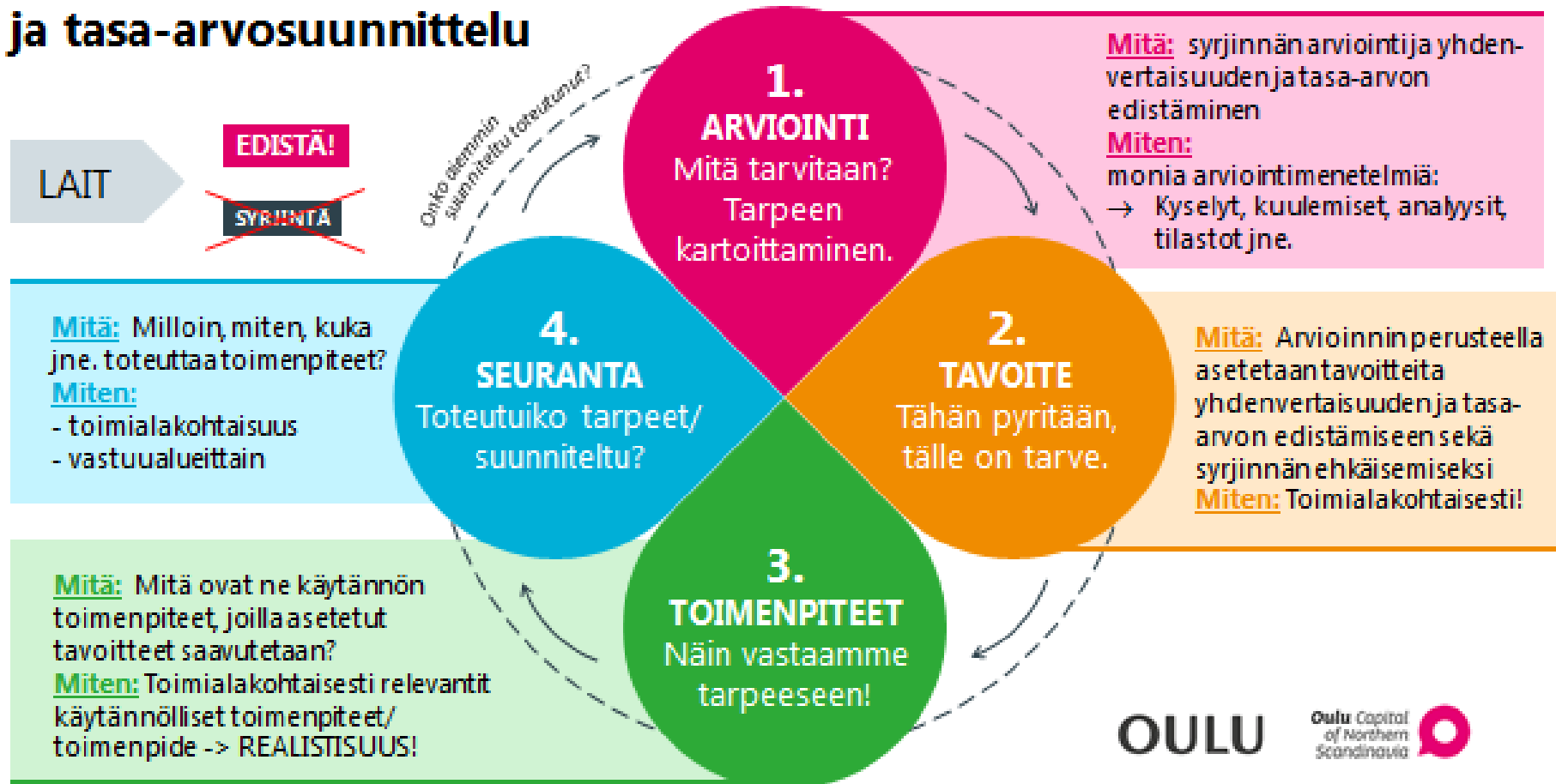
Seuranta on suunnitelman laatimisen viimeinen vaihe. Seuranta tarkoittaa niiden toimenpiteiden **vaikuttavuuden arvioimista**, joilla yhdenvertaisuuden- ja tasa-arvon edistämiseen ja syrjinnän ehkäisemiseen on pyritty. Seurannan suunnittelemisessa tulee huomioida mm. aikataulu, vastuualueet ja yhteys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





Taulukkoesimerkki

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p>Miten yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämistävettä ja syrjinnän ehkäisyä on arvioitu?</p> <p>Arviointimenetelminä toimivat mm. erilaiset analyysit, kartoitukset, kuulemiset, selvitykset, työryhmät, työpajat jne. jne.</p> <p>➔ Kirjoita tähän kuvaus siitä, miksi ja minkä perusteella seuraavan sarakkeen tavoitteet asetetaan? Esim. asiakaskyselyllä (=arviointimenetelmä) selvisi, että neuvolassa sateenkaariperheet eivät koe saavansa yhdenvertaista palvelua heteronormin täyttävien perheiden kanssa (arvioinnin tulos).</p> <p>https://yhdenvertaisuus.fi/etusivu https://www.tasa-arvo.fi/web/fi/</p>	<p>Tavoitteet asetetaan sen perusteella, mitä ennakoarvioinnilla on havaittu. Tavoite on yleinen pyrkimys.</p> <p>esim.</p> <p>Sateenkaariperheiden parempi huomioiminen neuvolatoiminnassa</p>	<p>Toimenpiteillä tavoitteet muuttuvat konkreettiseksi toiminnaksi a) yhdenvertaisuuden ja b) tasa-arvon 1) edistämiseksi sekä 2) syrjinnän ehkäisemiseksi.</p> <p>esim.</p> <p>Henkilökunnan kouluttaminen sateenkaariperheiden kohtaamisen parantamiseksi ja toimintamallin luominen</p>	<p>Kuka seuraa? (vastuu) Millä aikavälillä? (aikataulu) Miten seurataan (menetelmä)? Miten toimenpiteiden vaikuttavuutta arvioidaan (menetelmä)?</p> <p>esim.</p> <p>Koulutuksen suunnittelee ja järjestää se ja se taho aikavälillä xx-xx Toimintamallin suunnittelee se ja se taho -> malli pilotoidaan aikavälillä xx-xx ja kerätään asiakaspalaute</p>
		<p>HOX!</p> <p>Huomaa, että koko ajan liikutaan 1) yhdenvertaisuuden ja 2) tasa-arvon kentillä!</p> <p>SEKÄ Edistämisen ja ehkäisemisen teemoissa!</p>	<p>HOX!</p> <p>Muotoile oma tekstisi haluamallasi tavalla. Yllä oleva on vain esimerkki.</p>



2 Hyvinvointipalvelut

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p>suunnitelman pohjana</p> <p>Hyvinvointipalvelujen talousarvio ja käyttösuunnitelma vuodelle 2018</p> <p>Ikääntymispoliittiset linjaukset 2010-2020</p> <p>Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2017-2021</p> <p>Laaja hyvinvointikertomus 2017-2021</p> <p>Kotouttamisohjelma 2018-2021</p> <p>tasa-arvovaltuutetun ja yhdenvertaisuusvaltuutettujen kertomukset 2017</p> <p>Erilaiset kyselyt ja palaute</p>	<p>Hyvinvointierojen kaventaminen tukemalla lapsia, nuoria ja lapsiperheitä, ikääntyviä, vammaisia, heikossa taloudellisessa asemassa olevia jne.</p>	<p>Esimerkiksi kotipalveluiden ja perhetyön kehittämistä, perhekeskusten suunnittelua, taloudellista tukea esim. Kaiku-kortti (Hyvinvointipalvelujen käyttösuunnitelma 2018)</p> <p>Ennaltaehkäisevää työtä kunta-järjestöyhteistyön kautta, esimerkiksi järjestöavustukset (hyveltk 15.5.2018)</p> <p>Kotouttamisohjelman toteuttaminen (kotouttamisohjelma 2018-2021)</p> <p>Vammaispoliittisen ohjelman toteuttaminen (ohjelma)</p>	<p>Sähköistä asiointia lisätty voimakkaasti mm. Omaolo; erilaiset huoli-ilmoitukset, hakemukset jne. kts. sosiaali- ja perhepalvelut/sähköinen asiointi.</p> <p>Palveluiden kysynnän kasvuun on vastattu</p> <ul style="list-style-type: none">• esim ostopalveluilla (mielenterveyspalvelut, kotiin annettavat palvelut, perhetyö);• myös ikäihmisten perhehoitajien valmennus syksyllä 2019 toteutunut• omaishoidontuen saajien määrän kasvuun vastattu <p>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 erityisesti oululaisten yli 75- vuotiaiden SOTE-palvelujen käyttö, mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden SOTE-palvelujen</p>



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>käyttö ja lasten ja nuorten raskaimpien SOTE-palvelujen käyttö.</p> <p>Vaikuttavuusinvestointi ikäihmisten hoitoon integraatio selvityksen perusteella:</p> <ul style="list-style-type: none">• Mm. geriatrisen lääkäripalvelun ja liikkuvan sairaanhoitajan toimesta tuetaan kotona asumista• Tehostettua kotikuntoutusta ikäihmisille: mahdollisimman moni asiakas pärjää itsenäisesti kotona• Hirosenkodin E9:n toiminta, yön yli seurantaa tarvitsevat ja sosiaalipäivystyspaikat aloitettu 2019 <p>Yhteistyö muiden palvelualueiden ja järjestöjen kanssa, esimerkiksi:</p> <p>Perhekeskustoimintamallia on kehitetty systemaattisesti yhteistyössä sivistys- ja kulttuuripalveluiden sekä järjestöjen kanssa;</p> <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</p>



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>koordinaatiotiimi ohjaa alueellista työtä, yhteisötoiminta tuo asukasnäkökulmaa työhön.</p> <ul style="list-style-type: none">- Tavoitteena mm. alueelliseen ja eri väestöryhmien väliseen eriarvoistumiskehitykseen vaikuttaminen <p>Kaakkurin toimintamalli lapsiperheiden tukemiseksi yhteistyössä alueen monitoimijaisen verkoston avulla.</p> <p>Järjestöjen auttamistyö mukana hyvinvointipalveluiden tarjonnassa esim. Rajakylän hyvinvointipisteellä ja Höyhtyän Välkkeellä; Pohjois-Pohjanmaan järjestö rakenne -hanke pilotoi Tuiran hyvinvointikeskuksen kanssa järjestöyhteistyön toimintatapoja.</p> <p>Muita esimerkkejä</p> <ul style="list-style-type: none">• Romanityöryhmään osallistumisen kautta romanien aseman parantaminen• Maahanmuuttajien ja vammaisten aseman parantaminen myös mm. neuvostotyöskentelyn kautta



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<ul style="list-style-type: none">• Laadun huomiointi kilpailutuksissa, mm. päihde- ja mielenterveys- asumispalveluiden asiakkaat mukana kilpailutuksen valmistelussa;• Ylijäämäruuan hyödyntäminen esim. yhteistyössä seurakunnan, asukastupien ja tilapalveluiden kanssa. Kenttätie.• Vähävaraisille tarjolla kaupungin omia paikkoja



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	<p>Osallisuuden ja avoimuuden kehittäminen yhteistyössä muiden palvelualueiden kanssa</p>	<p>Lapsiystävällinen kunta-toimintamallin toteuttaminen mm. Lapsivaikutusten arvioinnin käyttöönotto</p> <p>Kokemusasiantuntijat mukana suunnittelussa</p> <p>Osallisuuden kehittäminen sivistys- ja kulttuuripalvelujen osallisuustiimin kanssa</p> <p>Avoimen hallinnon suunnitelman toteuttaminen. Esimerkiksi kaikkien osallisuus, selkeä kieli, tiedon ja päätöksenteon avoimuus, palveluiden saavutettavuus ja esteettömyys (Avoimen hallinnon suunnitelma 2018-2019)</p> <p>Koulutusta henkilöstölle syrjinnän ehkäisemisestä ja yhdenvertaisuudesta</p>	<p>Osallistutaan hyvinvointikeskusten alueilla hyvinvointipalveluiden ja sivistys- ja kulttuuripalveluiden alueelliseen yhteistyöhön palvelukeskitymissä ja niiden järjestämiin tapahtumiin ja yhteistyöpäiviin.</p> <p>Sikun osallisuustiimin kanssa jaetaan hyviä käytäntöjä ja kehitetään osallisuutta</p> <p>Lapsiystävällisyyden, avoimen hallinnon ja vuorovaikutuksen kehittäminen ko. suunnitelmien kautta</p> <p>Esimerkkejä:</p> <ul style="list-style-type: none">• Yksilötasolla asiakkaan osallisuus toteutuu hoito- ja palvelutarpeen arvioinnin ja sen pohjalta tehdyn suunnitelman kautta• Asiakas ja asiakkaan läheiset osallistuvat RAI-arviointiin• Verkostokokoukset, läheisneuvonpidot, Lapset puheeksi-menetelmä jne.• Yhteisötasolla esim. erilaiset yhteisöpalaverit ja omaisten illat asumis- ja muissa yksiköissä, esim. Omaisvartit



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<ul style="list-style-type: none">• Erilaisiin teemaviikkoihin osallistuminen: esim ehkäisevän päihdetyön viikko (kokemuskirjasto, Valkean kohtaamiset), Vanhusten viikko, Mielensterveysviikko, Unicef-viikko (Ilon päivä 16.11.2019);• Osallistuttiin Lapsi mukaan töihin 22.11.2019• Kaikissa hyvinvointikeskuksissa Kaatumisen ehkäisy viikko ja Vanhusten viikko lokakuussa• Tapahtumia ympärivuorokautisten palvelujen ulkopuolella asuville, esim. liikuntaneuvontaa, muistitestausta yms.• Aluefoorumeissa ja asukasilloissa hyvinvointipalvelut mukana• Kaakkurin pilotissa hyvinvointipalvelut sekä sivistys- ja kulttuuri palvelut yhteistyössä.• Päihde- ja mielensterveys-asumispalveluiden asiakkaat mukana kilpailutuksen valmistelussa• Kyselyssä kehitysvammaisten asumispalveluiden ja ohjaajapalveluiden asiakkaille kerättiin asiakkaiden ja



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>heidän läheisten mielipiteitä ja toiveita muun muassa asumiseen, vapaa-aikaan ja ihmissuhteisiin liittyen</p> <ul style="list-style-type: none">• 4-vuotistarkastukset yhteistyössä päiväkodin ja neuvolan kanssa• Erilaiset muut tapahtumat, kuten ulkoilutapahtumat, eri aktiviteetit (kansalliset ja paikalliset)• Yhteistyö eri toimijoiden kanssa esim. ulkoilu- ja luonto- ym- teematapahtumat• Kokemusasiantuntijoita on ollut mukana digipalveluiden kehittämisessä
	Palveluiden saavutettavuus paranee	Matalan kynnyksen neuvontaa ja ohjausta (KS 2018) Tiedonsaannin parantamista mm. kehittämällä palveluohjausta ja sähköisiä palveluita (KS 2018) Hyvinvointikeskusten kehittäminen (Ks 2018)	Matalan kynnyksen neuvontaa ja ohjausta; sähköistä asiointia lisätty voimakkaasti <ul style="list-style-type: none">• Matalan kynnyksen neuvontaa ja ohjausta on valmisteltu yhteistyössä niin kaupungin oman toiminnan ja kansallisten (mm. Kela, Vrk) toimijoiden kanssa. Lähtökohtana on ollut toteuttaa käyttäjälähtöinen neuvonnan ja ohjauksen kokonaisuus, jossa



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>digitaalisuus on vahvasti läsnä, mutta myös niiden käyttäjäryhmien tarpeet huomioidaan, jotka eivät digitalisaatiota kykene hyödyntämään. Järjestöt ja muu kolmas sektori, sekä yksityissektori on osallistettu kehitystyöhön. Valtakunnallinen digituen hanke on meneillään Pohjois-Pohjanmaalla. Oulun kaupunki osaltaan osallistuu hankkeeseen.</p> <ul style="list-style-type: none">• Sähköisiä palveluita ja teknologiaa kehitettiin ja käyttöön otettiin vuoden 2019 aikana. Kehittämistä ja testausta toteutettiin kehittämishankkeiden lisäksi Oulu Welfarelab – toimintamallin mukaisesti kaikilla palvelualueilla. Omaha – ja Digitaaliset arvopalvelut hankkeessa (2016-2018) kehitetyn Omaolo- palvelun vaiheittainen käyttöönotto aloitettiin alkuvuodesta. Omaolo -palvelun oirearviot ja palveluarviot mahdollistavat kansalaisen itsenäisen oire- ja tilannearvion sekä tarpeenmukaisen



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>ohjautumisen eri toimintojen ja palveluiden piiriin (ml. kolmas sektori, yksityiset palveluidentuottajat ja sosiaali- ja terveydenhuolto) sekä palvelun suunnittelun, toteutuksen ja seurannan sähköisesti. Virtuaalisen hyvinvointikeskus - toimintamallin kehittäminen aloitettiin, lisäten kansalaisille uusia sähköisen asioinnin välineitä ja kehittämällä ammattilaisten työskentelytapoja. Asiakkaiden tietoisuutta ja viestintää sekä opastusta olemassa olevista sähköisistä palveluista lisättiin ja aloitettiin mm. digitalkkaritoiminta, joka opastaa kansalaisia sähköisten palveluiden käyttämisessä. Kotona asumista tukevaa teknologiaa lisättiin ottamalla käyttöön etäkotihoito KOTAS – keskuksessa (kotona asumisen tuen keskus), lääkkeenantoautomaatteja ja sähkölukkoja laajennettiin uusille asiakkaille.</p> <ul style="list-style-type: none">• Lapsuus.ouka.fi-sivut• Monikielinen neuvonta Oulu10• Esteettömyys; Selkokieli



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<ul style="list-style-type: none">• Esim. chatit, Onerva, VideoVisit• Aino- neuvonnan toiminnan kehittäminen ja opastus sen käyttöön• 2019 ikäännytynyt saa matalalla kynnyksellä moniammatillisen tuen omasta hyvinvointikeskuksestaan.• Takaisinsoitto- järjestelmä• Nhg- raportin perusteella toimenpiteet• Omaisten ohjaaminen Aino-palveluihin.• Asiakaspalautelaite (kokeiluna) kotihoidossa• Huoli-ilmoitusten tekeminen jokaisen vastuulla• Opastus Aino-neuvonnan käyttöön: opastetaan sähköisten palveluiden (Omahoito, Omaolo) käyttöön• Opastetaan toimintakykyä tukevaan toimintaan kuten 65+ Seniorikortin käyttöön ja ihmiset.fi sivuston käyttöön
	Paljon palveluita tarvitsevien yhdenvertaisuuden parantaminen	Monikanavainen yhteydenaanti, ohjaus ja neuvonta (KS 2018) Henkilökohtainen palveluohjaus (KS 2018)	<ul style="list-style-type: none">• Aino-neuvonta• Palveluohjausyksikkö• Vaikuttavuusinvestointi ikäihmisten hoitoon integraatioselvityksen perusteella (KOTAS-keskus,



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
		<p>Omatoimisuuden, elämänhallinnan ja itsemääräämisen tukeminen (KS 2018)</p> <p>Monitoimijaista asiakaslähtöistä yhteistyötä (KS 2018)</p>	<p>geriatrinen pooli, liikkuva sairaanhoitaja, kotikuntoutus)</p> <ul style="list-style-type: none">• Mielen terveys- ja päihdeasiakkaiden sekä raskaissa palveluissa olevien lasten integraatioselvitys yhteistyössä PPSHP:n kanssa• Asiakaskoordinaattorit hyvinvointikeskusten vastaanotoilla• Hoitoketjujen toimivuus, hoivakotien ja talojen profilointi• Hyvinvointikeskuksissa paljon palveluita tarvitsevien tuki asiakaskoordinaattoreiden koordinoimana• Yhteiset palvelusuunnitelmat paljon palveluita tarvitseville ikääntyneille
	<p>Naisten ja miesten välinen tasa-arvo sekä sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun perustuva syrjintä</p>	<p>Sukupuolten tasa-arvo ja sukupuolivähemmistöjen erityistarpeiden huomioiminen ja tiedon lisääminen, seksuaalisen häirinnän torjuminen</p>	<p>Turvallinen Oulu-hankkeeseen osallistuminen. Esimerkiksi koulutus Nais erityisyys asunnottomuudessa 26.11.2019. Moniammatillinen -työ. Koulutustarvetta koetaan olevan ikäihmisten ympärivuorokautisissa palveluissa. Huomioidaan asukkaan seksuaalitarpeiden toteuttaminen yksiköissä, oma rauha ja tila. Hyvinvointikeskuksissa seksuaaliterapeutit kouluttavat</p>



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			henkilöstöä ja ovat konsultoitavissa myös ikäihmisten palveluissa.

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</p>	<p>Yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa ohjaavien asiakirjojen ja suunnitelmien toteutuksesta huolehtiminen</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelujen yhdenvertaisuustiimissä käydään läpi lakimuutokset, mietitään käytännön toteutusta ja vastuita. Laaditaan lausuntoja tai niiden osia tarvittaessa. Huolehditaan katsomussensitiivisyyden toteutumisesta.</p>	<p>Yhdenvertaisuustiimi kokoontui säännöllisesti ja on osallistunut sivistys- ja kulttuuripalveluiden yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotavoitteiden raportointiin. Tiimin jäsenet ovat aktiivisessa roolissa eri ohjelmien toteuttamisessa ja ajantasaisen tiedon välittämisessä tiimille. Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon teemat sisällytetään myös näihin ohjelmiin. Tiimin jäsenet koostuvat toimialan kaikilta vastuualueilta ja keskitetyistä palveluista.</p> <p>Toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden suunnitelma vuosille 2019-2021 hyväksyttiin. Vuorovaikutussuunnitelma valmistui, aloitettiin ikääntymispoliittisen ohjelman</p>



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<p>tuloksia sekä kuultu asiantuntijoita, järjestöjä ja yhdistyksiä. Kuntalaisaloitteet ja kuntalaisille järjestetyt erilaiset vaikuttamisfoorumit tuovat tärkeää tietoa kehittämistä vaativista asioista. Reagoidaan myös päättäjiltä tulleisiin viesteihin (mm. valtuustoaloitteet, lautakuntakeskustelut).</p> <p>Tasa-arvolaki Yhdenvertaisuuslaki #häirinnästä vapaa –kampanja, Oulun kaupunki on mukana kampanjassa</p>	<p>Palveluiden saavutettavuus</p>	<p>Edistetään alueellista yhdenvertaisuutta, kootaan palveluja palvelukeskittymittäin. Esimerkiksi hinta, aukioloajat, viestintä, palveluiden kohdentaminen, esteettömyys, digipalvelujen käytettävyys.</p>	<p>työryhmyöskentely, vammaispoliittisen ohjelman seuranta käynnistyi, kotouttamisohjelman pohjalta toteutettiin kysely maahanmuuttajille ja työntekijöille, romanityöryhmässä edistettiin valtakunnallisen romanipoliittisen ohjelman tavoitteita paikallisesti. Unicef lapsiystävällisen kunnan tavoitteita edistettiin, kaikissa perusasteen kouluissa päivitettiin yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma. Varhaiskasvatukseen valmistui yhdenvertaisuuskriteerit ja ohjeistus katsomussensitiivisten tapahtumien järjestämiseen. Nuorisotyön perussuunnitelma päivitettiin. Avoimen hallinnon osa-alueissa arvioitiin palveluiden saavutettavuuden ja esteettömyyden toteutumista.</p> <p>Toimintoja, jotka ovat edistäneet palveluiden saavutettavuutta: Ilmainen sisäänpääsy museoihin alle 18 vuotiaita, Kaiku-kortteja jaettiin tiukassa taloudellisessa tilanteessa oleville. Esteettömän kirjaston palveluja kehitetty mm. kirjaston kotipalvelu. Nuorisotyötä tehtiin pop up –tyyppisesti, myös alueille, joissa ei ole nuorisotiloja. Asukasillat ja asukasfoorumit</p>



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			<p>järjestettiin sivistys- ja kulttuuripalveluiden aluemallin mukaisesti. Induktiosilmukoita hankittu eri tiloihin ja tilaisuuksia varten. Yhteisöllisiä ja maksuttomia kaupunginosatapahtumia järjestettiin. Kaupungin palveluista ja tapahtumista on viestitty suomeksi ja englanniksi. Oulu on viisivuotiaiden maksuttomassa varhaiskasvatuskokeilussa mukana. Kaikki viisivuotiaat voivat osallistua menettämättä Oulu-lisää. Monikielistä neuvontaa saa 16 kielellä Oulu10:stä. Lapsuus.ouka.fi palvelu englannin kielellä. Asukastupien kumppanuussopimuksissa on määritelty tasa-arvoinen ja turvallinen toiminta.</p> <p>Tapahtumia järjestetään ihmisoikeuksiin ja palveluiden saatavuuteen liittyen vuorovaikutuksessa kuntalaisten ja yhteistyötahojen kanssa. Esimerkiksi Oulu pride, romaniyhdistykselle tilat, vertaistoimintaa, stipendit, Kaikkien kesäfestarit. Kokemuksellisuuden hyödynnetään hyvinvointitietoa keräämällä ja kannustamalla eri tavoin hyvinvoinnin edistämiseen mm. hyvinvointipäiväkotimalli laajentunut, asiakaskyselyt, vaikutusten arvioinnit.</p>



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	<p>Osallisuuden kehittäminen yhdenvertaisuuslaki huomioiden</p> <p>Henkilöstön osaamisen ja tietoisuuden lisääminen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvoasioiden edistämiseksi</p>	<p>Vuorovaikutussuunnitelman tavoitteiden suunnittelu, toteuttaminen ja arviointi. Alueellisen osallisuuden uusi toimintamalli (asukasillat, aluefoorumit, alueellinen budjetti) Eriyis- ja vähemmistöryhmien osallisuuden edistäminen esim. kokemuksellisuuden hyödyntäminen. Avoimen hallinnon kehittäminen.</p> <p>Täydennyskoulutusten järjestäminen. Osaamisen jakaminen. Lapsivaikutuksen arvioinnin käyttöön ottaminen</p>	<p>Alueellisen osallisuuden edistämiseksi on luotu uusi alueellisen osallisuuden toimintamalli. Kuntalaisille annetaan mahdollisuus vaikuttaa ja kehittää kaupungin toimintaa yhdessä viranomaisten ja päättäjien kanssa.</p> <p>Koulutuksia on järjestetty suunnitelmallisesti sivistys- ja kulttuuripalveluissa sekä keskitetyn koulutuksen välityksellä. Esimerkkejä koulutuksista: Saavutettavuus ja esteettömyys (yhteistyössä mm. Koordinaatti, ympäristö- ja yhdyskuntapalvelut, keskitetty koulutus) Elävä kirjasto –tapahtumat Radikalisoitumisen ehkäisy ja tunnistaminen –koulutukset Yhdenvertaisuus viestinnässä Oppilaskuntien ohjaajien työpajat/yhdenvertaisuus, syrjimättömyys Kokemusasiantuntijaluentosarja ja muu yhteistyö mm. Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla –hankkeen kanssa, muuta kokemustoimijakoulutusta (aiheena mm. saamelaiset, romanit,</p>



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	Yhteistyön kehittäminen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotoimijoiden kanssa.	Yhteistyö ja dialogi yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotoimijoiden kanssa esim. koulutuksissa, tapaamisissa ja tapahtumissa. Kaupungin hanketoiminnan hyödyntäminen. Neuvostojen ja järjestöjen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä -kokemusasiantuntijuus.	<p>seksuaalinen ja sukupuolen moninaisuus)</p> <p>Ihmisoikeuskoulutukset (yhteistyö Vuolle –opiston kanssa)</p> <p>Turvallinen tila –koulutukset (7)</p> <p>Muu osaamisen kehittäminen ja tietoisuuden lisääminen: Uusi Saamelaiset – palvelukoostesivusto kehitetty ja Kirjastoreitti –sivulla lisätty osio saamelaiset ja kirjasto .</p> <p>Lapsivaikutusten arviointia on kehitetty yhteistyössä UNICEF lapsiystävällinen kunta –toimijoiden kanssa ja valtakunnalliset tasa-arvopäivät järjestettiin Oulussa yhteistyössä STM:n ja THL:n kanssa.</p> <p>Järjestöt toimivat arvokkaina yhteistyökumppaneina palveluiden kehittämisessä ja tuottamisessa mm. tapahtumissa, toiminnan pilotoinnissa ja järjestämisessä sekä koulutuksissa. Järjestöjen kokemustietoa hyödynnetään. Esimerkiksi Rauhankasvatusinstituutin kanssa kehitettiin uusia menetelmiä yhdenvertaisuustyöhön, tapahtumayhteistyö eri tahojen kanssa esim. lasten oikeuksien tapahtumat. Hankeyhteistyöllä on edistetty kuntalaisten mahdollisuuksia yhdenvertaisten palveluiden</p>



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	Sukupuolen, sukupuoli-identiteettiin ja seksuaaliseen suuntautumiseen liittyvän syrjinnän ja häirinnän ehkäiseminen	Henkilöstön kouluttaminen syrjinnän ja häirinnän vastaiseen toimintaan.	<p>saavutettavuuteen mm. Lähikirjastot kotouttamisen tukena –hanke, Nuorisotyöntekijät globaalikasvattajina –hanke, Vaikuttavaa kokemustoimintaa Pohjois-Pohjanmaalla –hanke, tutkimusyhteistyö Oulun yliopisto/ SetStop –hanke, TASOVA –hanke, ITU2 –hanke Rajakylässä.</p> <p>Neuvostot tukevat lausunnoilla ja kehittämis ehdotuksilla toimintaa. Neuvostojen nimetyt edustajat toimivat toiminnallisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuustyöryhmän jäsenenä. Neuvostoilla on kaupunginhallituksen tapaamiset puolivuositain. Oulun nuorten edustajisto toimii useissa työryhmissä ja eri lautakunnissa. Heillä on läsnäolo-oikeus ja puheoikeus.</p> <p>Turvallinen Oulu – hankesuunnitelma valmistui ja hanke käynnistyi seksuaalirikosten ehkäisemiseksi. Turvallinen Oulu - hanke voimaannuttaa nuoria, valmistaa materiaalia ja tuo tietoutta sukupuolen ja seksuaaliseen häirintään liittyviin asioihin sekä oppilaille että työntekijöille. Hankkeeseen on palkattu hanketyöntekijöitä seksuaalirikosten ja seksuaalihäirinnän ehkäisemiseksi.</p>



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			Seksuaaliseen häirintään ja ihmisten väliseen tasa-arvoon ja yhdenvertaisuuteen sekä oikeuksiin liittyen on tuotu tietoa kotouttamistoiminnoissa. Sukupuoli-identiteettiin liittyviä koulutuksia on järjestetty työntekijöille esim. koulutus intersukupuolisuudesta, kokemustoimijaluento transsukupuolisuudesta ja seksuaalisesta tasa-arvosta.

4 Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Arviointiperusteena on Oulun kaupunkistrategia 2026. <i>"Kasvamme kestävästi. Tiivistämme kaupunkirakennetta ja edistämme ympäristöystävällistä liikkumista."</i>	Esteettömyyden edistäminen suunnittelussa, rakentamisessa, kunnossapidossa	Huomioidaan esteettömyys toimitilojen ja ympäristön suunnittelussa ja toteutuksessa Kaavamääräyksiin esteettömyysmerkinnät. Ohjataan rakentamista asemakaavoitetuille alueille.	Esteettömyyskoordinaattori tehnyt esteettömyyskatselmuksia mm. hyvinvointikeskuksiin, Haukiputaalle, Kiiminkiin ja Kontinkankaalle, Oulu10:en, Hiukkavaaran monitoimitaloon, Aleksinkulmaan, Hupisaarten kesäteatteriin. Esteettömyys otetaan huomioon kaikissa hankinnoissa.



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			Perusteilla on myös esteettömyysraati, jonka avulla palvelujen/tilojen/tuotteiden esteettömyyttä selvitetään. Kaavoituksessa ohjattu rakentamista asemakaavoitetuille alueille.
<i>"Mahdollistamme ihmisten kohtaamisen ja yhteisöllisen toiminnan."</i>	Dialogisen vuorovaikutuksen edistäminen	Kehitetään erilaisia osallistumisen mahdollisuuksia ja ollaan mukana erilaisissa tapahtumissa. Huolehtimalla asumismuotojen ja omistusmuotojen monipuolisuudesta ja sekoittumisesta edistetään eri lähtökohdista tulevia ihmisten kohtaamisia.	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.
<i>"Tarjoamme asumisen mahdollisuuksia urbaanissa ympäristössä ja maaseudulla. Luonto on aina lähellä. Teemme keskustasta elävän ja omaleimaisen."</i>	Monimuotoisen asuin ympäristön toteuttaminen kaavoituksen ja kuntatekniikan keinoin. Vastataan erilaisiin asumistoiveisiin.	Kaikille sopivan ympäristön, rakennusten ja tilojen mahdollistaminen, asumistoiveiden kartoittaminen ja hyödyntäminen.	YYP:ssä vammaisneuvoston kokemusasiantuntemusta on hyödynnetty kehitettäessä asiakirjojen saavutettavuutta. Vammaisneuvoston jäsenet ovat osallistuneet esteettömyys- ja saavutettavuuskoulutuksiin kokemusasiantuntijoina.



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
<i>"Digitalisaatio tukee yrityksiä ja elämistä joka puolella Oulua."</i>	Kehitämme paikkariippumattomia palveluja	Sähköisten palvelujen kehittäminen kasvokkaisen vuorovaikutuksen ohella.	Yhdyskunta- ja ympäristöpalveluissa on otettu käyttöön sähköisiä palveluja, joilla parannetaan niiden saavutettavuutta (mm. alueen käyttöluvut ja rakennusluvut, sekä joukkoliikenteen Waltti verkko- ja mobiilipalvelut)
<i>"Hyvinvointi kuuluu kaikille. Kannustamme aktiiviseen ja liikunnalliseen elämäntapaan ja löydämme mahdollisuuksia hyvinvointiaktiivisuudesta. Olemme turvallinen ja lapsiystävällinen kaupunki."</i>	Huomioidaan muunneltavuus ja joustavuus palveluissa, palvelurakentamisessa ja ympäristössä.	Joustavat asemakaavamerkinnot	Hiukkavaaran kaavoituksen yhteydessä on kehitetty joustavaa kaavaa. Myös asemakaavojen merkintöihin on lisämääreillä tehty joustavuutta.
<i>"Järjestämme palvelut taloudellisesti, sosiaalisesti ja ympäristöllisesti kestäväällä ja yhdenvertaisuutta toteuttavalla tavalla."</i>	Saavutettavuuden edistäminen	Palvelujen kohdentaminen tarpeisiin. Kaavoitus "jalkautuu" aktiivisesti ja oma-aloitteisesti. Ajankohtaisen tiedon saavutettavuutta helpotetaan.	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 (150 kpl) ja kyselyissä (12kpl). Vuorovaikutuksessa on hyödynnetty alueellista toimintaa (mm. asukasillat ja -tuvat), tapahtumia (esim. messut, nuorten foorumi, alueelliset hyvinvointimessut) ja palveluja



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
			(mm. koulut, päiväkodit, hyvinvointikeskukset), jolla on mahdollistettu yhdenvertaiset mahdollisuudet osallistua.
<i>"Kehitämme vaikuttavia palveluita ja toimintaamme asiakaslähtöisesti tietoon perustuen. Hyödynnämme digitalisaation mahdollisuudet kaikessa toiminnassa."</i>	Tiedottamisen parantaminen ja selkokieliisyys, tiedon keräämisen systematisointi, dialogisen vuorovaikutuksen edistäminen	Sosiaalisen median hyödyntäminen, viestinnän monipuolistaminen, kielen selkiyttäminen, Englanninkielisen tiedottamisen lisääminen, OAS:n kansantajuistaminen.	Perustettu Oulun kaupunkiympäristö fb, jota käytetty säännöllisesti. OAS:n ja projektikortin muokkaamista ymmärrettävämmäksi on tehty. Lähetetty mm. yli 6000 tiedotekirjettä yksityisteiden auraamisesta.
<i>"Teemme yhdessä merkityksellistä työtä oululaisten parhaaksi."</i>	Lisäämme tietoisuutta yhdenvertaisuudesta, tasa-arvosta ja vuorovaikutuksen erilaisista mahdollisuuksista	Henkilöstön kouluttaminen tasa-arvoon, yhdenvertaisuuteen ja esteettömyyteen liittyen.	Osallistuttu keskitetyn koulutuksen järjestämiin koulutuksiin. Koulutusta järjestetty esteettömyydestä ja saavutettavuudesta. - hissiseminaari 25.4.2019 - esteettömyysseminaarit: 16.10.2018, 22.11.2018 ja 28.3.2019 - Unelmien liikuntapäivä 10.5.2019 - Kaikkien kesäfestarit 6.6.2019 - Esteettömyyskoulutus; mm. erilaiset yhdistykset, OYS:n kuntoutusohjaajat, erityisliikunnanohjaajat, eri hallintokuntien johtoryhmät ja esimiestimit, BusinessOulu, hankintavastaavat



5 Konsernihallinto

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Kaupunkistrategia2026 arvojen mukainen toiminta	Osallisuus kaupunkistrategian valmistelussa Kaupunginhallituksen vuosittaiset tapaamiset neuvostot ja Oulun Nuorten Edustajisto (ONE)	Tapaamiset sovitaan kaupunginhallituksen, neuvostojen ja ONEn kanssa.	Tapaamiset on järjestetty vuosittain.
Avoimen hallinnon toimintasuunnitelma v. 2018-19	Avoimen hallinnon osa-alueiden tavoitteellinen edistäminen kaikilla toimialoilla	Toimenpiteet asetettu v. 2018-19	Raportoidaan kaupunginhallitukselle vuosittain.
Vuorovaikutussuunnitelma v. 2019-21	Vuorovaikutuksen ja osallisuuden edistämisen tavoitteet määritelty toimialat ylittävässä suunnitelmassa.	Vuorovaikutuksen ja osallisuuden edistämisen toimenpiteet	Raportoidaan vuorovaikutussuunnitelman toimenpiteistä kaupunginhallitukselle 2020.
Viestinnän käsikirja	Monikanavainen viestintä ja vuorovaikutus Sosiaalisen median ohjeistus	Monikanavaisuuden edelleen kehittäminen Englannin kieli viestinnässä Saavutettavuuden jatkuva kehittäminen ja henkilöstön koulutus	Monikanavaisuus on lisääntynyt mm. videoiden ja valokuvien määrissä sekä uusien viestintäkanavien käyttöönotossa, mm. Instagram ja Facebook –tarinat (stories). Englannin kielen käyttöä on lisätty monilla tavoilla, mm. hankkimalla määräaikainen englannin kielen kääntäjä.



NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	Oulun kaupungin nettisivujen saavutettavuus Oulu-posti	Aino-liite	Nettisivujen saavutettavuutta on edistetty ja toimenpiteitä tehty. Organisaatiota on koulutettu saavutettavuusasioissa. Aino-liite on ilmestynyt suunnitelmien mukaan.
Asiakkaan ohjaus ja yleisneuvonta Merkityksellinen kaupunki	Tavoitettavuus ja saavutettavuus Osallistaminen, asiakastarvelähtöisyys	Monikanavaisuus, monikielisyys, yhden luukun -periaate, helppokäyttöisyys, selkeäkielisyys Yhdessä suunnittelu, organisoituminen asiakastarve-/kuntalaislähtöisesti	Chat:in aukioloaikaa ja palveluvalikoimaa laajennettu. Asiakaspalvelun kielivalikoimaa laajennettu. Monikielisiä maahanmuuttajapalvelujen saavutettavuutta on parannettu (tarjolla Torikatu 10:ssä). Selkeäkielisyyttä on parannettu asiakasohjeita yksinkertaistamalla ja asiakasneuvoja kouluttamalla. Yhteisiä suunnittelutilaisuuksia pidetty kuntalaisten kanssa. Palvelutarjontaa on keskitetty yhden luukun -periaatteella tarjottavaksi. OuluBotin kehitystyö jatkuu (24/7-palvelu).



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>Kaupungin yhteinen asiakastytyväisyyskysely.</p> <p>Työllisyyspalvelujen kumppanuuskysely ja asiakastytyväisyyskysely.</p> <p>BusinessAseman suunnittelu, jossa yrittäjyyteen, osaamiseen ja työllistymiseen liittyvät palvelut.</p> <p>Yritysten digitaalisen liiketoiminnan kehittäminen</p> <ul style="list-style-type: none">• Digitaalisen palvelutarjottimen kehitys <p>Valtakunnallinen ohjausta verkosta -palvelu nuorten ohjaamiseen Byströmin ohjaamossa.</p> <p>Henkilöstölle järjestetty esteettömyys- ja saavutettavuuskoulutus.</p>



6.2 Kiertokaari Oy

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Asiakastyytyväisyyskysely	Alueellisen ja kielellisen yhdenvertaisuuden lisääminen.	<p>Vaarallisen jätteen keräysauton palveluiden suunnittelu ja kehittäminen.</p> <p>Suunnitteilla on Oulun eteläpuolelle toinen Oiva-piste.</p> <p>Päivitämme nettisivuillemme jätteenkäsittelyohjeet myös englanninkielisiksi.</p> <p>Kehitämme puhelimella käytettäviä palveluita.</p>	<p>Asiakkaat voivat lähettää noutopyynnön alueelle sähköpostitse osoitteeseen vaarallinen.jate@kiertokaari.fi, soittamalla 08-5584 0010 (ma-pe 8-16) tai tekstiviestillä 044-703 3958. Mikäli asiakas tilaa noudon puhelimitse, Kiertokaaren työntekijä kirjaa tarvittavat tiedot. Keräysauto noutaa jätteet ko. postinumeroalueelta, kun sieltä on tullut n. kymmenen tilausta. Keräysauton järjestämisestä vastaa erityisasiantuntija tai työnjohto.</p> <p>Tilaajille lähetetään henkilökohtaisesti tieto noutopäivästä, kellonajasta ja paikasta. Henkilökohtaisten ilmoitusten lisäksi ilmoitamme keräyksestä myös julkisesti (nettisivuillamme, Facebookissa sekä mahdollisesti myös lehti-ilmoituksilla).</p> <p>Vaarallisen jätteen auton voi tilata myös erilaisiin tapahtumiin, kuten asukasyhdistysten kesäjuhliin tai siivoustalkoisiin.</p>



Asiakaspalaute	Kielellisen yhdenvertaisuuden lisääminen.		Vaarallisen jätteen auto kiertää Kiertokaaren alueella myös laajemminkin. Kierroksista ilmoitetaan etukäteen.
Asiakaspalaute	Palveluiden yhdenvertaisuuden tukeminen.		Englanninkielinen osio saadaan sivustolle saavutettavuuspäivityksen yhteydessä viimeistään syksyllä 2020. Budjetissa on varattu hankkeelle rahaa.
Asiakaspalaute	Palveluiden yhdenvertaisuuden tukeminen.		Kaupunki tarjonnut tonttia, kaavamuutosta haettu ja rakenteiden suunnittelu alkanut. Budjetissa on varattu hankkeelle rahaa. Biokaasun tankkausasemalla yritykset voivat tankata mobiililaitteella. Pudasjärven siirtokuormausaseman portin voi avata mobiililaitteella.



6.3 Nallikari Seaside Oy

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Asiakaspalautteet	Palveluiden yhdenvertaisuus Kehitetään edelleen sekä palveluiden sähköistämistä, että sosiaalisen median kanavien hyödyntämistä kaikessa asiakaspalvelussa.	Infomateriaalin kehittäminen kattamaan mahdollisimman monen asiakkaan tarpeet. Henkilökunnan koulutus some – kanavien laajaan hyödyntämiseen. Ohjelmistojen hankinta ja kehittäminen vastaamaan tarvetta palvelujen paremmassa saavutettavuudessa.	Asiakaspalautteet välittömästi ja yhteenvedot kk-tasolla. v. 2019 Asiakaspalautteiden keräämistä laajennettu sosiaalisen median kanaviin, joissa myös pääsääntöisesti kaikkiin palautteisiin vastataan. Kaikki palautteet kerätään yhteen ja käydään läpi henkilöstön kuukausipalaverissa, vaikka palautteisiin on jo välittömästi reagoitu.

6.4 Oulun Energia Oy

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	Tasa-arvoisen asiakastyön ylläpitäminen	Kaikenikäisten huomioiminen sekä palveluiden saatavuuden takaaminen. Palvellaan edelleen sekä internetissä sekä kasvoitusten.	Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy kohtelee kaikkia asiakkaitaan tasapuolisesti ja syrjimättömästi kuten sähkömarkkinalaki edellyttää ja laatii vuosittain lakisääteisen Energiavirastolle toimitettavan ja Oulun Energian nettisivuilla julkaistavan raportin toimenpiteistä, joita on toteutettu syrjimättömyyden varmentamiseen



			<p>liittyen. Viimeisin raportti on laadittu 28.5.2019.</p> <p>Syrjimättömyyden varmentaminen kuuluu lisäksi OESJ:n sisäisen auditoinnin ohjelmaan vuonna 2020.</p> <p>Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy ostaa sähköverkkosopimukseen liittyvät asiakaspalvelu- ja laskutustoiminnot Oulun Sähkönmyynti Oy:ltä, joka huomioi myös omassa palvelutoiminnassaan verkkoyhtiön asiakkaiden syrjimättömän ja tasapuolisen kohtelun.</p> <p>Oulun Energia Siirto ja Jakelu Oy tarjoaa lisäksi oman henkilökunnan voimin teknistä asiakaspalvelua sekä kasvatusten Energiatalolla että sähköpostin välityksellä tai puhelimitse. Teknisen neuvonnan asiakkaille on Oulun Energian nettisivuilla käytettävissä mm. sähköliittymän tilauslomake ja yleistietolomake ympäri vuorokauden.</p> <p>Yllä mainitun lisäksi Oulun Sähkönmyynti Oy:sta todetaan, että yhtiö on lisännyt ja tulee lisäämään palvelun saatavuuden varmistamiseksi palvelukanaviinsa myös erilaisia digipalveluita, kuten sähköposti- ja chat-palvelun. Tämän lisäksi</p>
--	--	--	--



			maksupalveluneuvonta on laajentanut puhelinpalveluun liittyvää palveluaikaa.
--	--	--	--

6.5 Oulun Tilapalvelut liikelaitos

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Viestintään selkokieliisyyttä	Parannetaan viestinnän selkokieliisyyttä	Huomioidaan eri asiakasryhmät viestinnässä	Kuntalaisille suunnattua viestintää etenkin rakennushankkeiden ja ateriapalvelujen osalta lisätty. Viestinnän selkokieliisyyttä parannettu tietoisesti välttämällä viestinnässä "ammattislangia".
Toimintamallin kehittäminen asiakasyhteistyössä	Vastataan asiakkaan erilaisiin tarpeisiin	Laanila, Hiukkavaaran pilotit ja toimintamallin laajentaminen Serviisin muihin kohteisiin	Toimintamallitarkastelua jatkettu, mutta laaja käyttöönotto keskeytynyt liikelaitosten yhdistymisen vuoksi.
Henkilöstön tietoisuuden lisääminen	Edistetään henkilöstön tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta	Lisätään henkilöstön tietoutta tasa-arvo- ja yhdenvertaisuus laista kouluttamalla henkilöstöä	Henkilöstöä 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	Rekrytoinneissa työntekijän valintaperusteet kokemus ja osaaminen tehtävään sekä halukkuus kehittymiseen ja kehittämiseen. Työskentelytaitoja ja valmiutta osaamisen kehittämiseen arvioidaan ulkopuolisen rekrytointikonsultin avustuksella.

6.6 Oulu-Koillismaan pelastuslaitos

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	Riskienhallinnan tasa-arvoiset palvelut	Oulu-Koillismaan pelastuslaitoksen riskienhallinnan palvelut pyritään tarjoamaan aina kaikille henkilöille, yrityksille tai yhteisöille tasa-arvoisesti, paikasta ja kohteesta riippumatta. Lakisäädösten tulkintoja yhtenäistetään.	Tasa-arvo on toteutunut kohtalaisen hyvin riskienhallinnan palveluissa. Kysytyjen palveluiden saatavuus on täysin riippumatonta asiakkaan sijainnista ja "ominaisuuksista". Turvallisuusviestinnän palvelujen tarjontaa on tarpeen kehittää niissä kunnissa tai kunnan osissa, joissa ei ole palotarkastajan fyysistä toimipistettä (Hailuoto, Lumijoki, Utajärvi, Taivalkoski, Yli-Ii).



			Kielitaito ei ole ollut ainakaan toistaiseksi merkittävä ongelma riskienhallinnan palveluiden saatavuudelle, mutta voimakas maahanmuutto tulee edellyttämään riskienhallinnan henkilöstön kielitaidon parantamista. Käytetään tarvittaessa tulkkauspalvelua. Säädöstulkintaa on yhtenäistetty säännöllisillä tarkastajapalavereilla ja henkilöstön täydennuskoulutuksella.
	Pelastuspalvelujen ruuhkatilanteiden lisäresurssit	Johtokeskuksen miehittämistä on käytetty mm. myrskytilanteiden ruuhkatilanteissa.	Tarvittaessa hälytetty lisähenkilöstöä.

6.7 Oulun Satama Oy

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	Tasa-arvoisen toiminnan kehittäminen	Jokainen uusi työntekijä perehdytetään hyvin työtehtäväänsä. Naisille ja miehille taataan yhtäläiset mahdollisuudet ammatilliseen täydennuskoulutukseen. Avoimiin työpaikkoihin valitaan aina paras hakija.	Perehdytys toteutettu suunnitellusti v. 2019 aikana. Toteutunut v. 2019. Koulutuksen toteutetaan koulutussuunnitelman mukaisesti. Toteutunut v. 2019



		Toimikuntiin valitaan naisia ja miehiä. Henkilöstön työilmapiirin kehittämiseen panostetaan.	Toteutunut v. 2019 Toteutunut v. 2019
	Asiakkaiden tasa-arvo	Satamatalon esteettömyys Turvakoulutus kaikille sataman kulkuluvan saajille. Palveluiden kehittäminen yhteistyössä asiakkaiden kanssa.	Toteutunut v. 2019 Toteutunut v. 2019 Toteutunut v. 2019, asiakastytyväisyystutkimuksessa saatu palaute hyödynnetään toiminnan suunnittelussa.

6.8 Oulun Kaupunginteatteri Oy

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Hyvä asiakaspalvelu	Osataan ottaa vastaan ja palvella erityis- ja vähemmistöryhmiin kuuluvia asiakkaita.	Henkilökunnan tietoisuuden lisääminen ja koulutus.	Kohtelemme kaikkia asiakkaitamme tasa-arvoisesti, kohteliaasti ja auttavasti ja kehitämme asiakaspalveluamme jatkuvasti. Yhteisöpaneelihaku, -toiminta ja sen kautta saatu palaute.
Saavutettavuuden parantaminen	Pyritään vastaamaan erityis- ja vähemmistöryhmien tarpeisiin.	Esteettömän kulun varmistaminen teatterissa. Tuoksuttomien ja savuttomien sekä kuvailutulkattujen ja viitottujen esitysten järjestäminen.	Järjestimme tuoksuttoman ja savuttoman esityksen näytelmästä Vihainen leski 19.12.2019. Otimme käyttöön Kaiku-kortin vuoden 2019 alusta lähtien.



	Parantaa taloudellisesti tiukassa tilanteessa olevien nuorten, aikuisten ja perheiden mahdollisuuksia osallistua kulttuurielämään.	Kaiku-kortin käyttöönotto	Järjestimme vuoden 2019 aikana useita ilmaisia teatterikiertoja sekä avoimet harjoitukset. Olemme ottaneet käyttöön myyntipalveluun paikallisinduktiosilmukan, josta on laadittu myös opastaulu asiakkaille. - Olemme ottaneet käyttöön induktiosilmukan myös Pikisalissa, josta on myös laadittu opastaulu asiakkaille.
Viestinnän kehittäminen	Selkeä viestintä	Kiinnitetään huomiota www-sivujen, esitteiden ym. selkeyteen.	Kehitämme www-sivujamme jatkuvasti standardien mukaisesti. Olemme lisänneet videoiden tekstitystä. Olemme selkiyttäneet esitteitämme.



6.9 Oulun Digi liikelaitos

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Miten huomioidaan asiakkaiden erityistarpeet työvälineiden osalta?	Huomioidaan asiakkaiden erityistarpeet toimittamalla tarvittaessa räätälöityjä ratkaisuja tietotekniikkaan	Toimitetaan asiakkaan erityistarpeen mukaisia työvälineitä	<p>Hankintakanavista voidaan hankkia käytännössä lähes kaikkia markkinoilla olevia laitteita ja niitä myös hankitaan tarpeita vastaavasti. Kaupungissa on yllättävän vähän erityistarpeita ja niitä ilmeisesti hankitaan myös muualta kuin Digistä. Näitä saattaa tulla myös erityistarpeiden sovellusten/järjestelmien toimittajien kautta, jolloin Digillä ei ole näkyvyyttä hankintaan.</p> <p>Usein niin puhelimissa kuin tietokoneiden näytöissä voidaan säätötoimenpiteillä (resoluutio, suurentaminen) saada tarvittava erityistarve täytettyä.</p> <p>Lähtökohtaisesti siis pystymme hankkimaan myös erityistarpeita varten laitteita ja hankimme tarpeen mukaisesti.</p>



6.10 Oulun Tuotantokeittiö Oy

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
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.	Eri asiakasryhmille suunnitellaan erilaisia ruokalistoja ja palautteiden perusteella pyritään tasapainottamaan ravitsemuksen ja muiden tekijöiden kanssa. Viestitään eri kanavia hyödyntäen mm. suunnitteluun vaikuttavista tekijöistä.
Ruokalistasuunnittelussa huomioidaan eri vaikuttavia tekijöitä, mm. ravitseminen, yksinäiset tarpeet, laatu, ulkonäkö, rakenne ym.	Monipuolisen ja asiakkaan tarpeen huomioon ottavan ruuan valmistaminen	Tutustutaan eri maiden ruokalajeihin perehdyttämällä ja kouluttamalla henkilökuntaa. Tehdään tunnetuksi suomalaista ruokakulttuuria panostaen kotimaisiin ja erityisesti lähellä tuotettuihin raaka-aineisiin.	Paikallisen ruokakulttuurin perehdyttämistä ja koulutusta on tehty. Henkilöstö on tutustunut myös eri maiden ruokalajeihin ja toimintamme sisältyy tuotteita eri ruokakulttuurista.
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	Jatkuva palautteiden seuranta, sekä vuosittaiset asiakastytyväisyystutkimukset, joita käydään säännöllisesti henkilöstön ja asiakkaiden kanssa läpi. Varmistamme, että tieto on saavutettavissa ja palautekanavat ovat tavoitettavissa.
Tuotevalikoima sekä teemapäivien jatkuva kehittäminen ja suunnittelu.	Eri maiden ruokakulttuurin tunnetuksi tekeminen	Yhteistyökumppaneiden kanssa järjestetään teemapäiviä liittyen eri maiden ruokakulttuuriin	Kohteissa pidetään teemapäiviä, joihin suunnitellaan ja toteutetaan mm. eri maiden ruokakulttuureita yhteistyökumppaneiden kanssa kuten tilapalveluiden ja loppukäyttäjien kanssa.



Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma sekä henkilöstöpolitiikan päivittäminen.	Huomioidaan tasa-arvoisuus ja yhdenvertaisuus henkilöstön rekrytoinnissa	Painopiste rekrytoinnissa osaamisessa ja yhteistyötäidoissa	Rekrytoinnit toteutetaan suunnitelmallisesti, sekä käytetään mm. soveltuvuusarviointia rekrytointipäätöksien tueksi.
---	--	---	--

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)	Asiakaspalvelussa tarjotaan verkostoon liittyjille aiempaa monipuolisempia palveluja sekä sähköisiä palveluja. Asiakaspalvelupisteessä voi asioida englanninkielellä ja tämä mahdollisuus tulisi säilyttää myös tulevissa rekrytoinneissa.	Uuden asiakastietojärjestelmän online -palvelu (Vesitili) palvelee asiakkaita sujuvammin ja monipuolisesti.
	Alueellisuuden huomioiminen niissä tapauksissa, kun kiinteistöt sijaitsevat verkostojen toiminta-alueen ulkopuolella.	Pyritään vuosittain toteuttamaan haja-asutuksen viemäröintikohteita.	Vuonna 2019 toteutettiin yksi haja-asutuksen hanke.
	Sähköisten palvelujen kehittäminen osana kaupungin digitalisointia.	Erilaisten palvelukanavien käyttöönoton laajentaminen.	Uusi asiakastietojärjestelmä sekä asiakkaiden Vesitili käytössä.
	Toimitilojen esteettömyyden huomioiminen.		Asiakaspalveluun pääsy henkilöhissillä.



6.12 Sivakka-konserni

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
	Sukupuolinäkökulman valtavirtaistaminen	Tuotesuunnittelussa tarvitaan nykyistä tarkempia tilastoja esimerkiksi sukupuolten erilaisista asunnonhaku kriteereistä ja tyyppillisistä hakijaryhmistä. Tiedon saaminen edellyttää ohjelmistotoimittajan toimia.	Tilastointia kehitetään jatkuvasti niissä yksiköissä, joille asian hoitaminen luontevasti kuuluu. 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 puolentoista vuoden välein. Johtoryhmä analysoi ja käsittelee ja tulokset käydään läpi keskustellen työpaikkakouksessa. Keskeisten tulosten mukaan nostetaan esiin asiakokonaisuuksia, joista tarvitaan tai halutaan koulutusta.
Asiakaspalaute	Palveluiden monikanavaisuus	Digitaalisaation ja palvelujen jatkokehittämisen lisäksi selvitämme matalan kynnyksen keinoja opastaa asiakkaita eri palvelujen käyttöön.	Vuoden 2020 aikana otetaan käyttöön reaktiivinen asiakastytyväisyyden mittaus. Seuranta isännöinti- ja asiakaspalveluyksiköissä. 2019 toteutettujen opasvideoiden tuotantoa jatketaan 2020 asuntopalveluissa.
Asiakastytyväisyyskysely	Asukkaiden osallistumisen tukeminen	Asiakkailla ja näiden lapsilla on mahdollisuus kokeilla eri harrastuksia, kulttuurielämyksiä ja retkiä Sivakan tarjoamana. Lisäksi asukastoiminta tarjoaa erilaisia	Säännöllinen palautteen kerääminen osallistujilta ja asukastoimijoilta asukastoiminnan yhteyshenkilöiden toimesta. Asiakkailta kysytään millaisia



		mahdollisuuksia asiakkaille osallistumiseen. Asukastoiminnassa hyväksytään osallistujien erilaisuus: osa osallistujista on kiinnostuneita yhteisestä päätöksenteosta ja tilaisuuksista, osa ainoastaan käytännön toiminnasta ja koulutuksista.	tapahtumia, kurssuja ja harrasteita halutaan järjestettävän ja kokeilla. Asiakastapahtumien ja -harrasteiden sisältösuunnitelman linjauksia tarkistetaan tarvittaessa palautteen mukaiseksi.
--	--	--	--

6.13 Työterveys Virta Oy

NYKYTILAN ANALYYSI, KARTOITUS	TAVOITTEET	TOIMENPITEET	SEURANTA
Asiakaspalautteet ja palveluiden saatavuus	Tasa-arvoisen asiakaspalvelun ylläpitäminen	Huomioidaan palveluissa, että palvelut ovat tasavertaisesti asiakkaiden saatavilla. Huomioidaan myös, että kaikki asiakkaat eivät vielä käytä digipalveluita.	Palveluita on tarjolla puhelimitse digipalveluiden ohella. Toimipisteissä on asiakkaiden käytössä asiakaspäätteitä sähköiseen asiointiin. Käyttöön on otettu sähköinen palautejärjestelmä ROIDU. Asiakaspalautteissa ei ole ollut yhtään tapausta koskien sukupuoleen perustuvaa syrjintää.
Digipalveluiden kehittäminen	Kehitetään sähköisten palveluiden ja sosiaalisen median hyödyntämistä asiakaspalvelussa ja pyritään tekemään osa palveluista paikkariippumattomia.	Kehitetään edelleen digitaalisia palveluita, jotta monia palveluita voisi käyttää verkossa vaivattomasti ja kätevästi. Digiosaaja huolehtii henkilökunnan kouluttamisesta.	Digitaalisia palveluja on kehitetty vuoden 2019 aikana (oirekartoittimet, sähköiset esikyselyt, sähköiset verkkokurssit, videovastaanotto, etävastaanotto).



	Koulutetaan omaa henkilökuntaa lisää sähköisten työkalujen käyttöön.		Eri ammattiryhmiä on koulutettu digitaalisten välineiden käyttöön asiakaspalvelussa. Seurataan digitaalisten palveluiden käyttäjämääriä ja kerätään asiakaspalautetta palveluiden laadusta.
	Kielellisen yhdenvertaisuuden lisääminen	Käännetään sähköisiä kyselyitä ruotsin ja englannin kielelle. Päivitämme nettisivuille myös englanninkielistä materiaalia.	Työpaikkaselvitysesikyselyä ollaan tekemässä englanniksi. Tämän tavoite valmistumisaikataulu on vuoden 2019 loppuun mennessä.
	Sukupuolivähemmistöjen tasa-arvo ja tiedon lisääminen	Asiakas wc:n ovissa ei eritellä sukupuolta. Niissä lomakkeissa, joissa kysytään sukupuolta, lisätään vaihtoehtoehdoksi, että jokin ja ei halua kertoa.	Niissä lomakkeissa, joissa kysytään sukupuolta, asiakas kirjaa vapaaseen kenttään itse haluamansa tekstin (ei ole valmista valikkoa).