

Osallisuus-, asiakaskokemus-, tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma OSATA 2027–2030



Kansalaisjärjestöakatemia 1.10.2026 Oulussa

Pohteen osallisuus ja asiakaskokemus –vastuualue: Marjo Riitta Tervonen, Helena Liimatainen, Johanna Alian ja Susanne Koponen

Mikä on OSATA-suunnitelma?



Sisällys

1. Mikä on OSATA 2027–2030?

- Suunnitelman taustaa
- Ohjaava lainsäädäntö

2. Osallisuus

- Keskiössä harvoin kuullut
- Tavoitetila
- Toimenpiteet

3. Asiakaskokemus

- Tavoitetila
- Toimenpiteet

4. Tasa-arvo

- Tavoitetila
- Toimenpiteet

5. Yhdenvertaisuus

- Tavoitetila
- Toimenpiteet

6. Arviointi ja seuranta

7. Suunnitelman valmistelu

Liite: Turvallisemman tilan periaatteet

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia

VISIO VUOTEEN 2030
Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta
– yhdessä tehden, oikeaan aikaan
ja vaikuttavasti



PAINOISTEEMME



**Ihmistä
varten**



**Hyvinvoivat
osaajat**



**Vaikuttavasti
uutta**

PALVELULUPAUKSEMME



**Tukenasi,
kun sitä tarvitset**



**Arvostamme
jokaista**

**Kohtaamme
yhdenvertaisesti**

**Uudistamme
vastuullisesti**

ARVOMME



Ihmistä varten -painopisteen strategiset tavoitteet

Asiasanat: Hyvinvointi, terveys ja turvallisuus sekä onnettomuudet, omaehtoisuus ja ennaltaehkäisy

1. Vahvistamme ennaltaehkäisevää yhteistyötä ja perustason palveluita, jotta asukkaiden hyvinvointi sekä mahdollisuudet edistää omaa ja läheistensä hyvinvointia ja terveyttä lisääntyvät.

Asiasanat: Palvelujen yhdenvertaisuus, laatu, vaikuttavuus, lakisääteisyys, oikea-aikaisuus, saatavuus ja jatkuvuus sekä monituottajuus

2. Parannamme palvelujen oikea-aikaisuutta, saavutettavuutta ja jatkuvuutta koko alueella. Yhteensovitamme palvelut ja tuotamme ne yhteistyössä kumppaneiden kanssa, hyödyntäen vaikuttavia järjestämistapoja. Ennakoivalla yhteisellä turvallisuustyöllä ja varautumisella vähennämme onnettomuuksien määrää ja seurauksia.

Asiasanat: Osallisuus, vaikuttaminen ja yhteistyö sekä yhdenvertaisuus

3. Edistämme asukkaiden monimuotoista osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia toimien yhteistyössä kuntien, yritysten, järjestöjen sekä muiden keskeisten toimijoiden kanssa. Parannamme asiakaskokemusta ja luottamusta Pohteen palveluihin.



Ohjaava lainsäädäntö

Osallisuutta ohjaava lainsäädäntö: Laki hyvinvointialueesta 611/2021

Laki julkisista hankinnoista 1397/2016

Laki hyvinvointialueesta

- § 29 hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä.
- 30 § Hyvinvointialueen asukkailla on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaa koskevissa asioissa.
- 32 § Aluehallituksen on asetettava nuorisovaltuusto, vammaisneuvosto ja vanhusneuvosto.

Laki julkisista hankinnoista

- 108 § Palvelujen käyttäjien tarpeiden huomioon ottaminen hankinnoissa.

Yhdenvertaisuuslaki

5 § Viranomaisen velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta

- Viranomaisen on arvioitava, miten sen toiminta vaikuttaa eri väestöryhmiin ja miten yhdenvertaisuus muutoin toteutuu sen toiminnassa, ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi. Edistämistoimenpiteiden on oltava viranomaisen toimintaympäristö, voimavarat ja muut olosuhteet huomioon ottaen tehokkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia. ([20.12.2022/1192](#))
- Viranomaisella on oltava suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä yhdenvertaisuuden edistämiseksi. Velvollisuus suunnitelman laatimiseen ei koske evankelis-luterilaista kirkkoa, ortodoksista kirkkoa eikä julkista hallintotehtävää hoitavaa sellaista yksityistä, jonka palveluksessa on säännöllisesti vähemmän kuin 30 henkilöä.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta

4 § Viranomaisen velvollisuus edistää tasa- arvoa

- Viranomaisten tulee kaikessa toiminnassaan edistää naisten ja miesten välistä tasa-arvoa tavoitteellisesti ja suunnitelmallisesti sekä luoda ja vakiinnuttaa sellaiset hallinto- ja toimintatavat, joilla varmistetaan naisten ja miesten tasa-arvon edistäminen asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa.
- Erityisesti tulee muuttaa niitä olosuhteita, jotka estävät tasa-arvon toteutumista.
- Naisten ja miesten välisen tasa-arvon edistäminen tulee ottaa huomioon 1 ja 2 momentissa tarkoitettulla tavalla palvelujen saatavuudessa ja tarjonnassa.

Osallisuus



Osallisuus Pohteella

- Osallisuus on kokemusta kuulumisesta, kuulluksi ja arvostetuksi tulemisesta sekä mahdollisuudesta vaikuttaa omaan elämään ja yhteisiin asioihin. Osallisuus syntyy, kun ihminen tulee kuulluksi ja arvostetuksi, kokee kuuluvansa joukkoon ja voi aidosti vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin.
- Osallistumisen tapojen on oltava saavutettavia ja erilaisiin elämäntilanteisiin sopivia. Erityistä huomiota kiinnitetään ihmisiin ja ryhmiin, joiden ääni jää helposti sivuun palvelujen kehittämisessä ja päätöksenteossa.

Osallisuus toteutuu:

- **omassa elämässä**, kun ihminen voi vaikuttaa itseään ja omia palvelujaan koskeviin asioihin
- **yhteisöissä**, kun ihminen voi osallistua, kuulua joukkoon ja toimia yhdessä muiden kanssa
- **vaikuttamisessa**, kun asukkaiden, asiakkaiden ja läheisten näkemykset huomioidaan palvelujen suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa
- **yhteisessä hyvässä**, kun jokaisella on mahdollisuus osallistua yhteisen hyvinvoinnin rakentamiseen ja päästä siitä osalliseksi.

Keskiössä harvoin kuullut

Harvoin kuulluilla tarkoitetaan ihmisiä ja ryhmiä, joiden näkemykset ja kokemukset jäävät helposti sivuun palvelujen kehittämisessä ja päätöksenteossa.

Harvoin kuultujen ryhmien tavoittaminen edellyttää aktiivista lähestymistä, erilaisia osallistumisen tapoja ja yhteistyötä kokemustoimijoiden, järjestöjen ja yhteisöjen kanssa.

Osallisuutta edistettäessä erityistä huomiota tulee kiinnittää kaikkein heikoimmassa asemassa oleviin.

Näitä ryhmiä yhdistävät usein samankaltaiset yhdenvertaisuushaasteet, mutta samalla jokaisella ryhmällä on myös omia, erityisiä tarpeitaan

Harvoin kuultuja voivat olla esimerkiksi:

- työttömät
- ruoka-apua saaneet
- asunnottomat
- maahanmuuttajat
- pitkäaikaisesti oireilevat
- vammaiset tai sairaat henkilöt sekä heidän läheisensä
- omaishoitajat tai
- kulttuuri- ja seksuaalivähemmistöihin kuuluvat



Tavoitetila osallisuuden toteutumiseksi



Asukkaan vaikuttamismahdollisuudet ovat aitoja ja oikea-aikaisia.



Asukkaalla on mahdollisuus osallistua omista lähtökohdistaan ja itselleen sopivalla tavalla.



Kiinnitämme erityistä huomiota harvoin kuultujen asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksiin.



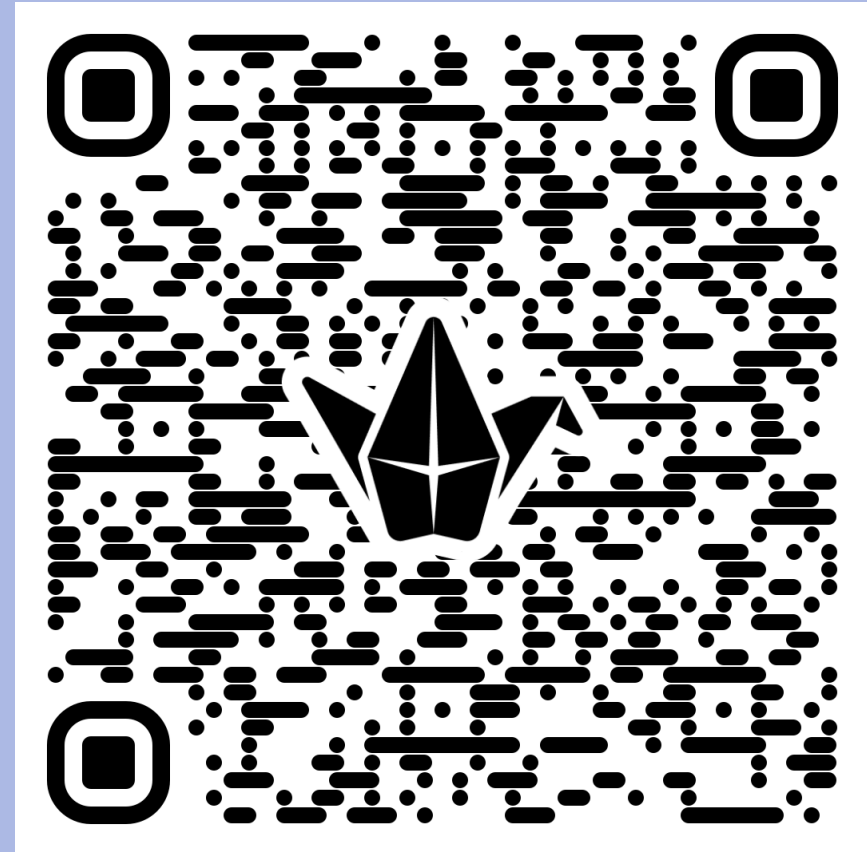
Asukkaiden näkemykset huomioidaan palvelujen kehittämisessä ja päätöksenteossa.

Osallisuus Pohteella

Onko tavoitetilassa huomioitu kaikki oleellinen?

**Millaisia toimenpiteitä toivot Pohteelta teemaan
liittyen?**

<https://padlet.com/yohpohde/akatemia>



Asiakaskokemus



Asiakaskokemus Pohteella

- Asiakaskokemus on asiakkaalle muodostuva kokonaiskokemus palvelusta. Se syntyy kaikissa kohtaamisissa ja palvelupolun eri vaiheissa. Kokemukseen vaikuttavat erityisesti palvelun oikea-aikaisuus, asiakkaan arvostava ja ystävällinen kohtaaminen sekä mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omaan palveluun.
- Pohteella asiakaskokemuksen kehittämisen lähtökohtana ovat asiakkaiden, asukkaiden ja läheisten tarpeet ja kokemukset. Keräämme palautetta eri tavoin ja hyödynnämme asiakaskokemustietoa palvelujen kehittämisessä, johtamisessa ja omavalvonnassa. Tavoitteena ovat laadukkaat, turvalliset ja vaikuttavat palvelut sekä asiakkaiden luottamuksen vahvistaminen.
- Asiakaskokemus näkyy asiakkaalle siinä, miten hyvin palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin ja miten asiakas kokee tulleet kuulluksi, kohdatuksi ja autetuksi.

Asiakaskokemuksen tavoitetilä



Kohtaamme
arvostavasti ja
ystävällisesti



Mahdollistamme
palautteen antamisen
ja palveluihin
vaikuttamisen.



Viestimme avoimesti ja
läpinäkyvästi



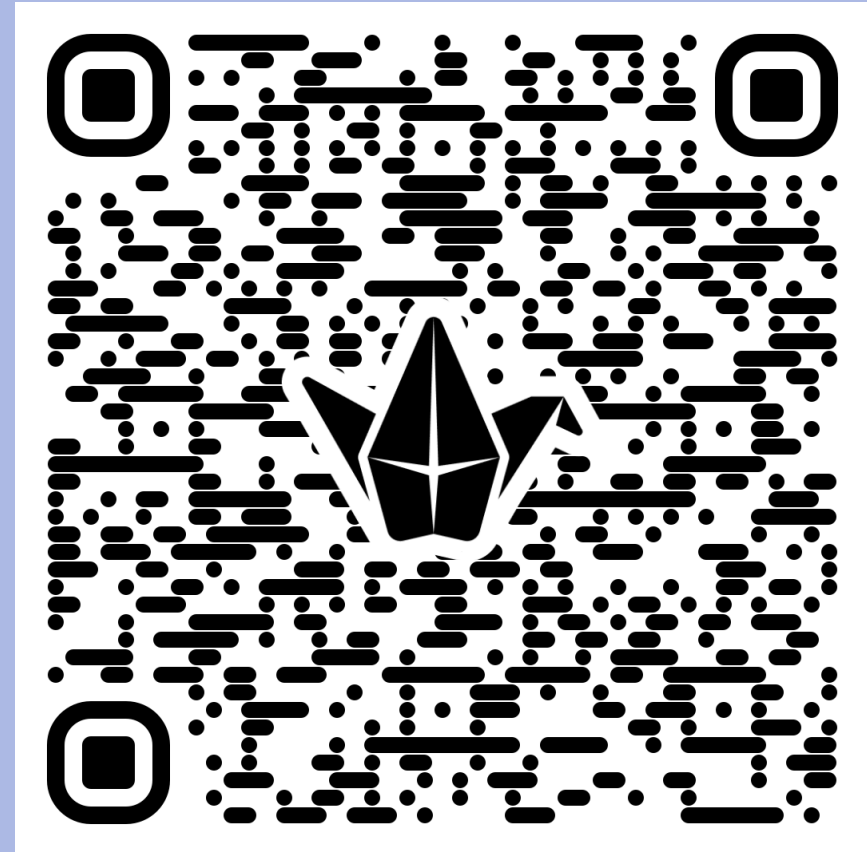
Kehitämme ja
johdamme palveluja
asiakaskokemustiedon
perusteella.

Asiakaskokemus Pohteella

Onko tavoitetilassa huomioitu kaikki oleellinen?

**Millaisia toimenpiteitä toivot Pohteelta teemaan
liittyen?**

<https://padlet.com/yohpohde/akatemia>



Tasa-arvo



Tasa-arvo Pohteella

- Tasa-arvo tarkoittaa, että kaikilla sukupuolilla on yhtäläiset oikeudet, mahdollisuudet ja edellytykset käyttää palveluja ja tulla kohdatuiksi omana itsenään. Sukupuoli, sukupuoli-identiteetti tai sukupuolen ilmaisu ei saa johtaa syrjintään tai perusteettomiin eroihin palvelujen saatavuudessa, laadussa tai kohtelussa.
- Tasa-arvo palveluissa ei tarkoita sitä, että kaikkia kohdellaan aina samalla tavalla. Eri sukupuolten tarpeet, elämäntilanteet ja palvelujen käytössä ilmenevät erot on tunnistettava, jotta palvelut vastaavat ihmisten tarpeisiin ja edistävät tosiasiallista tasa-arvoa.
- Tasa-arvo toteutuu, kun jokainen saa tarpeitaan vastaavaa palvelua ja voi asioida turvallisesti, kunnioittavasti ja ilman sukupuoleen liittyviä oletuksia.

Tavoitetila sukupuolten välisen tasa-arvon toteutumiseksi



Palvelut ovat tasa-arvoisesti kaikkien sukupuolten saatavilla



Tunnistamme ja poistamme sukupuoleen liittyvää eriarvoisuutta palveluissa



Jokainen asiakas kohdataan kunnioittavasti ilman oletuksia sukupuolesta



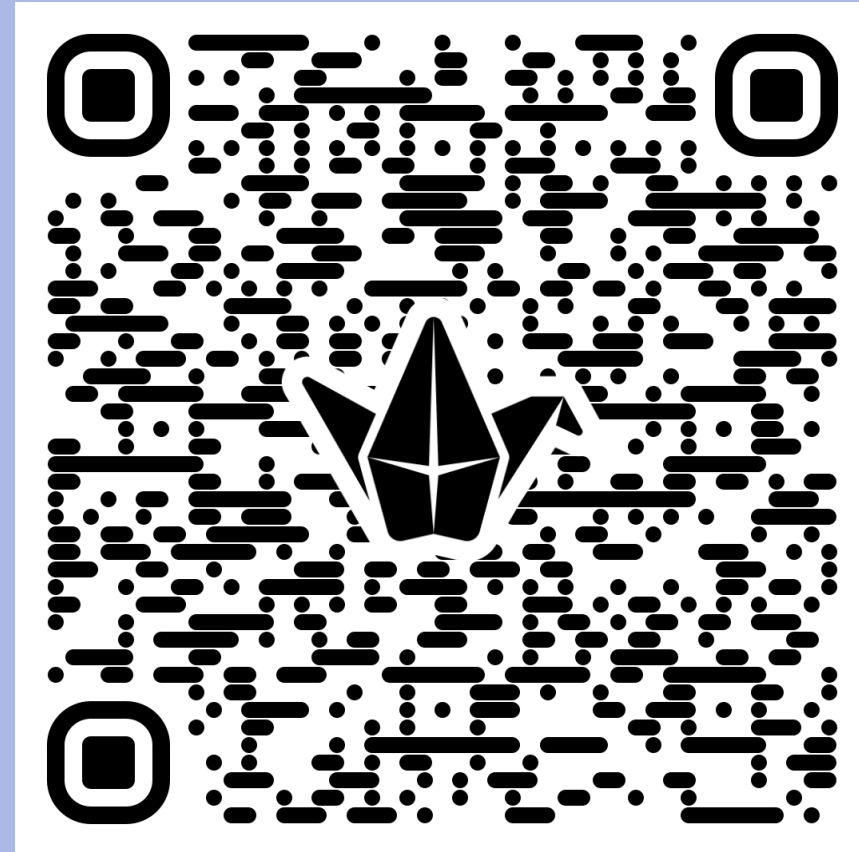
Viestintä ja palvelut huomioivat sukupuolen moninaisuuden

Sukupuolten välinen tasa-arvo Pohteella

Onko tavoitetilassa huomioitu kaikki oleellinen?

Millaisia toimenpiteitä toivot Pohteelta teemaan
liittyen?

<https://padlet.com/yohpohde/akatemia>



Yhdenvertaisuus



Yhdenvertaisuus Pohteella

- Yhdenvertaisuus tarkoittaa sitä, että jokaisella ihmisellä on yhdenvertaiset mahdollisuudet saada palveluja, tulla kohdatuksi arvostavasti ja osallistua riippumatta esimerkiksi iästä, kielestä, toimintakyvystä, taustasta, sukupuolesta tai muista henkilökohtaisista ominaisuuksista.
- Yhdenvertaisuus ei aina tarkoita samanlaista kohtelua, vaan sitä, että erilaiset tarpeet tunnistetaan ja huomioidaan, jotta palvelut ovat aidosti saavutettavia kaikille.

Tavoitetila yhdenvertaisuuden toteutumiseksi



Palvelumme
ovat
saavutettavia ja
esteettämiä
kaikille



Jokaisella on
mahdollisuus
tulla kuulluksi,
ymmärretyksi ja
huomioiduksi



Toimimme
syrjimättömästi



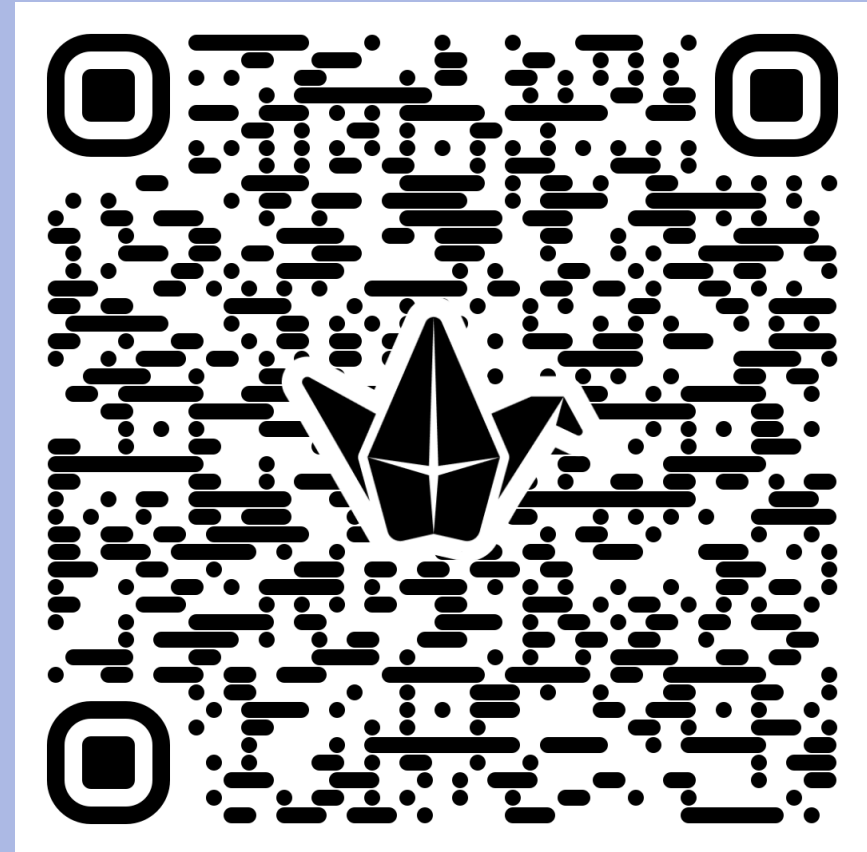
Tunnistamme ja
vähennämme
eriarvoisuutta
tuottavia
rakenteita

Yhdenvertaisuus Pohteella

Onko tavoitetilassa huomioitu kaikki oleellinen?

**Millaisia toimenpiteitä toivot Pohteelta teemaan
liittyen?**

<https://padlet.com/yohpohde/akatemia>





Pohde

Pohjois-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Kiitos!

