

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen osallisuus-, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma 2026–2029

*Toimintamme perustuu asiakkaan
osallisuuteen ja yhdenvertaiseen kohteluun*
([2026_paijat-hameen_hyvinvointialueen_strategia.pptx](#))



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue



Sisällys

1.	Johdanto	3
2.	Yhteenveto suunnitelmasta	4
3.	Käsitteet ja toiminnan ohjaus	5
4.	Tietoa aiheista hyvinvointialueelta	9
5.	Haasteet ja kehityskohteet	10
6.	Suunnitelman tavoitteet	12
7.	Toimenpiteet, mittarit ja koordinaatio	13
8.	Seuranta	18
9.	Liitteet	20

Muodollinen yhdenvertaisuus ei ole sama kuin tosiasiallinen yhdenvertaisuus, positiivinen erityiskohtelu on sallittua



[Yhdenvertaisuusvaltuutetun kirje hyvinvointialueille](#)



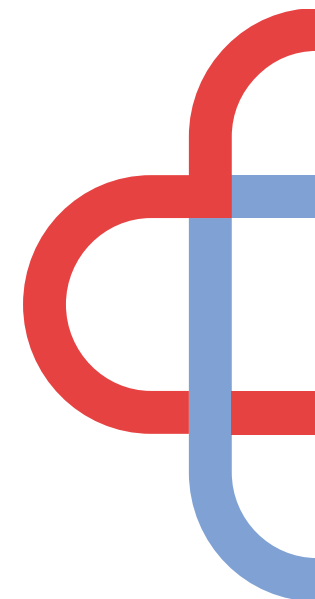
Johdanto

Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tavoitteena on, että toiminta perustuu **asiakkaan osallisuuteen sekä yhdenvertaiseen kohteluun**. Osallisuus ja yhteisöllisyys on myös yksi neljästä Päijät-Hämeen Hyte-kärjistä. Hyvinvointialueella on velvollisuus laatia sekä työnantajan yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma henkilöstölle että toiminnallinen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma asukkaille ja asiakkaille.

Tässä suunnitelmassa tarkastellaan yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa **asukkaiden ja asiakkaiden näkökulmasta**. Osallisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo on yhdistetty samaan suunnitelmaan, koska ne tukevat toisiaan ja niitä edistetään usein yhdessä.

Suunnitelman tarkoituksena on varmistaa, että hyvinvointialueen **palvelut, toiminta ja päätöksenteko** edistävät yhdenvertaisuutta, tasa-arvoa ja osallisuutta. Erityistä huomiota kiinnitetään **haavoittuvassa asemassa** olevien ihmisten oikeuksien ja osallisuuden toteutumiseen.

Suunnitelma on laadittu **neljäksi vuodeksi**. Se toimeenpanee hyvinvointialueen strategiaa sekä tukee hyvinvointialueen muiden ohjelmien ja suunnitelmien toimeenpanoa. Valmistelussa on hyödynnetty **asiakas- ja henkilöstökokemusta** sekä kuultu mm. vaikuttamistoimielimiä ja järjestöjä (liite 1).



Osallisuus-, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma, yhteenveto

Yhteinen tehtävä ja päämäärä

Toimintamme perustuu asiakkaan osallisuuteen ja yhdenvertaiseen kohteluun

Hyvinvointialueella on vakiintunut toimintakulttuuri, jossa osallisuus, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo toteutuvat sekä päätöksenteossa että palveluissa

Arvot

Rohkeus
puutumme epäkohtiin ja uudistamme toimintaa asiakaslähtöisesti

Välittäminen
toimimme oikeudenmukaisesti ja avoimesti

Vastuullisuus
Toimimme osallisuutta tukevasti ja syrjimättömästi

Tavoitteet

Asukkaat tietävät mahdollisuuksista osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan

Henkilöstö osaa toimia yhdenvertaisesti ja osallisuutta tukien

Palvelut ovat esteettömiä ja saavutettavia

Toiminnassa, päätöksenteossa ja kehittämisessä hyödynnetään saatavilla olevaa tietoa

Haavoittuvassa asemassa olevien osallisuus ja yhdenvertaisuus vahvistuvat

Mittarit

Asukkaiden aktiivisuus äänestää sekä osallistua kyselyihin ja tapahtumiin

Koulutuksiin osallistujat, asiakaspalaute, omavalvonnan kehityskohteet

Asiakaspalaute (ml. kuntakohtainen NPS), asiakasraadit, sosiaalinen raportointi

Asiakaspalautteiden koosteet, sosiaaliset raportit, haavoittuvassa asemassa olevien kyselytulokset

Ohjausmäärät, osallisuusindikaattori, osallisuuden tietotuote, hyte-työpöytä





Käsitteet ja ohjaava lainsäädäntö



Keskeiset käsitteet (tarkempi kuvaus käsitteistä liitteissä 2–4)

Osallisuus

Osallisuus tarkoittaa kohdatuksi ja kuulluksi tulemistä sekä mahdollisuuksia vaikuttaa.

Hyvinvointialueella osallisuustyö tarkoittaa asiakkaiden osallisuuden edistämistä heidän omilla palveluissaan ja palvelujen kehittämisessä. Se tarkoittaa myös asukkaiden osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollistamista hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toimintaan sekä haavoittuvassa tilanteessa olevien osallisuuden vahvistamista

Lähde: [Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet - THL YK:n vammaissopimuksen \(CRPD\) 4.3 artikla](#)

Yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuus tarkoittaa, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta heidän iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansalaisuudestaan, kielestään, uskonnostaan tai vakaumuksestaan, mielipiteestään, vammaisuudesta, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.

Ketään ei saa syrjiä eli kohdella huonommin kuin toisia henkilökohtaisen ominaisuuden perusteella.

Lähde: [Mitä yhdenvertaisuus on | Yhdenvertaisuus.fi](#)

Tasa-arvo

Sukupuolten tasa-arvo tarkoittaa, että eri sukupuolilla on yhtäläiset oikeudet ja mahdollisuudet sekä sitä, että valta ja resurssit jakaantuvat tasapuolisesti sukupuolten välillä. Ketään ei saa syrjiä eli asettaa eri asemaan sukupuolen, sukupuoli-identiteetin, sukupuolen ilmaisun tai muun näihin liittyvän syyn kuten raskauden tai synnytyksen perusteella. Syrjintää on myös seksuaalinen tai sukupuoleen perustuva häirintä.

Lähde: Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 609/1986



Osallisuus-, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmaa ohjaavat lait ja hyvinvointialueen asiakirjat

Kansainväliset sopimukset ja sitoumukset

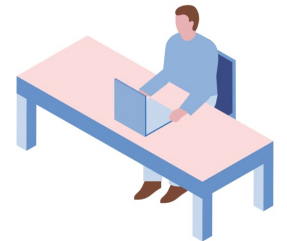
- **YK:n ihmisoikeussopimukset:** Kansalais- ja poliittisia oikeuksia koskeva yleissopimus (ICCPR), Taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva yleissopimus (ICESCR), Naisten syrjinnän poistamista koskeva yleissopimus (CEDAW)
- **YK:n vammaissopimus** (CRPD)
- **YK:n lasten oikeuksien sopimus** (CRC)
- **Euroopan ihmisoikeussopimus** (ECHR), EU:n perusoikeuskirjan yhdenvertaisuus- ja syrjintäkiellon artiklat, EU:n tasa-arvo- ja yhdenvertaisuusdirektiivit
- **Euroopan sosiaalinen peruskirja**
- **Kansainvälisen työjärjestön (ILO) syrjintää koskevat sopimukset**

Kansallinen lainsäädäntö ja ohjeet

- **Yksilön oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan kehittämiseen;** julkisen vallan velvollisuus edistää osallistumismahdollisuuksia (Perustuslaki 2 §, 14 §)
- **Asukkaiden oikeus osallistua ja vaikuttaa** hyvinvointialueen toimintaan; aluevaltuuston velvollisuus varmistaa osallistumisen tavat (Hyvinvointialuelaki 2021/611, 29 §, 34 §)
- **Asiakkaan mahdollisuus osallistua** palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen (Potilaslaki 758/1992; Asiakaslaki 812/2000)
- **Viranomaisen velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta:** arviointivelvoite, toimenpiteet ja yhdenvertaisuussuunnitelma (Yhdenvertaisuuslaki 5 §)
- **Viranomaisen velvollisuus edistää ja varmistaa sukupuolten välisen tasa-arvon toteutumista** kaikessa viranomaistoiminnassa ja päätöksenteossa (Tasa-arvolaki 4 §)
- **Pelastusalan tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toimintaohjelma :** Tasa-arvoinen ja yhdenvertainen pelastustoimi

Hyvinvointialueen muut ohjaavat ja täydentävät dokumentit

- **Hyvinvointialueen strategia ja palvelustrategia**
- Pelastustoimen palvelutasopäätös
- Omavalvontaohjelma
- Hyvinvointisuunnitelma
- Vastuullisuus ja kestävyys -ohjelma
- Toimitilaohjelma
- Tekoälyohjelma
- Rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelma



Yhdenvertaisuusvaltuutetun suositukset hyvinvointialueille

Suositukset, jotka huomioidaan tässä suunnitelmassa:

- esteettömyydestä ja saavutettavuudesta huolehtiminen (fyysinen esteettömyys, kohtuulliset mukautukset, viestinnän saavutettavuus ja monikanavaisuus)
- kielelliset oikeudet (kansalliset kielet) ja tulkkaus
- yhdenvertaisuuden huomioiminen sosiaali- ja terveyspalveluissa
- vaikuttamistoimielinten kuuleminen, osallistaminen ja yhdenvertaisten osallisuusmahdollisuuksien huomioiminen

Suositukset, jotka sisältyvät muihin suunnitelmiin tai on linjattu muuten Päijät-Hämeen hyvinvointialueella

- paperittomien ihmisten palveluiden järjestäminen (linjattu hyvinvointialueen johtoryhmässä syksy 2025: Tarjotaan lain määrittämät palvelut)
- ihmiskaupan uhrien auttaminen on keskitetty maahanmuuttajapalveluihin, jossa on toimivat käytänteet ja yhteistyömalli ihmiskaupan uhrien auttamisjärjestelmän sekä kuntien kanssa
- oppilas- ja opiskelijahuollon yhteensovittaminen kunnan ja hyvinvointialueen välillä (linjattu Alueellisessa oppilashuoltosuunnitelmassa, yhteistyötä tehdään mm. Alueellisessa opiskeluhuollon yhteistyöryhmässä)
- naisiin kohdistuvan ja lähisuhdeväkivallan vastainen työ (linjattu Alueellisessa ehkäisevän työn toteutussuunnitelmassa)



Yhdenvertaisuusvaltuutetun kirje hyvinvointialueille

Tietoa aiheesta hyvinvointialueella

[Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo](#)

[Osallisuus ja asiakaskokemus](#)

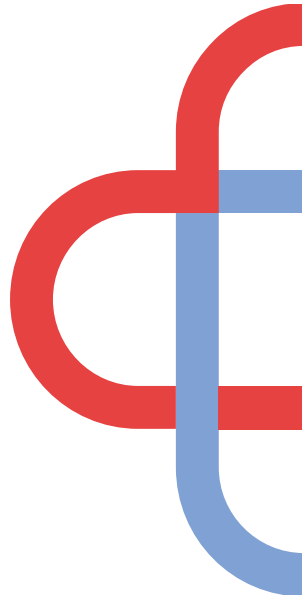
- [Asiakasraadit](#)
- [Kokemusosaajatoiminta](#)
- [Asiakkaiden osallisuus koulutus \[Vuolearning\]\(#\)](#)
- [Osallisuuden kompassi -opas](#)

[Osallistu ja vaikuta - Päijät-Hämeen hyvinvointialue](#)

[Päijät-Hämeen HYTE-kärjet ohjaavat hyvinvoinnin ja terveyden edistämistyötä: osallisuus ja yhteisöllisyys Vuosien 2025-2029 tavoitteet](#)

- [Osallisuus on vahvistunut](#)
- [Yksinäisyys on vähentynyt](#)
- [Työhön, kouluun ja koulutukseen kiinnittyminen on vahvistunut](#)

[Paijatha_vastuullisuus_ ja_kestavyysohjelma_2025_final](#)



**Hyvinvointialueen haasteet
osallisuuden,
yhdenvertaisuuden sekä
tasa-arvon toteutumisessa,
suunnitelman tavoitteet ja
toimenpiteet**



Nykyiset haasteet ja kehitysehdotukset eri tahojen tunnistamina

Asiakkaat

- haasteita ajanvarauksessa ja yhteydenotoissa
- digipalvelujen käytön monimutkaisuus
- viestinnän epäselvyys
- kokemus, ettei tule kuulluksi

Kehitysehdotuksia:

- henkilöstön osaamista tulisi vahvistaa osallisuuskoulutuksella
- palveluprosesseja tulisi kehittää erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien osalta

Vaikuttamistoimielimet

- ikäihmisiä ei aina kohdella yhdenvertaisesti
- digitalisaatio ja tekoäly voivat lisätä eriarvoisuutta

Kehitysehdotuksia:

- perheiden monimuotoisuuden parempi huomiointi
- henkilöstön esteettömyys-, ja yhdenvertaisuusosaamisen vahvistaminen
- koordinaattorin nimeäminen aihealueelle

Henkilöstö ja järjestöt

Eriarvoisuus liittyy

- yksilön ominaisuuksiin (sukupuoli, ikä, stigma, vammaisuus, maahanmuutto)
- palvelujärjestelmän tuottamaan alueelliseen ja digitaaliseen eriarvoisuuteen sekä palvelujen saatavuuteen
- ammattilaisten arvoihin, asenteisiin ja osaamiseen.

Kehitysehdotuksia:

- kokemustoimijoiden hyödyntäminen osallisuuden vahvistamiseksi palveluissa
- tasa-arvomittareiden kartoitus



Lähde: asiakaspalautteet ja AI-kooste kehitystarpeista

Lähde: vanhus- ja vammaisneuvoston kannanotot suunnitelmaan

Lähde: sosiaaliset raportit, sosiaali- ja potilasasiavastaavien sekä järjestöjen huomiot

Tavoitteet

1. **Asukkaat** tietävät mahdollisuuksista osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan
2. **Henkilöstö** osaa toimia yhdenvertaisesti ja osallisuutta tukien
3. **Palvelut** ovat esteettömiä ja saavutettavia
4. Toiminnassa, päätöksenteossa ja kehittämisessä **hyödynnetään** saatavilla olevaa **tietoa**
5. **Haavoittuvassa asemassa** olevien osallisuus ja yhdenvertaisuus vahvistuvat



1. Asukkaat tietävät mahdollisuuksista osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan

Toimenpiteet	Mittarit	Koordinaatio
Vahvistamme kiinnostusta asettua ehdolle ja äänestää aluevaaleissa	Ehdokasmäärä sekä äänestysprosentti	Aluehallituksen toimiala
Viestimme osallistu ja vaikuta -sivuilla osallistumisen mahdollisuuksista ja sen vaikutuksista toimintaan	Sivujen käytön aktiivisuus, palaute sivujen käytöstä	Aluehallituksen toimiala
Kuulemme asukkaita mm. tekemällä kyselyjä	Kyselyjen lukumäärä	Aluehallituksen toimiala
Olemme mukana toteuttamassa asukastapahtumia	Tilaisuuksien lukumäärät	Aluehallituksen toimiala



2. Henkilöstö osaa toimia yhdenvertaisesti ja osallisuutta tukien

Toimenpiteet	Mittarit	Koordinaatio
Vahvistamme henkilöstön osaamista sukupuolisenä tunnistamisesta, osallisuudesta ja stigmatietoisuudesta sekä vaateesta kohtuullisten mukautusten tekemiseen vammaisen ihmisen yhdenvertaisuuden edistämiseksi	<ul style="list-style-type: none">Intran Osallisuus- ja yhdenvertaisuussivujen käyttö ja koulutuksiin osallistujatAsiakaspalaute NPS ja vapaa palaute (kokemus kohtelusta)	Tutkimus, kehittäminen ja innovaatiot -yksikkö
Kannustamme henkilöstöä tuomaan esiin mahdollisesti syrjiviä toimintatapoja ja epäkohtia osana toiminnan jatkuvaa kehittämistä ja omavalvontaa	Henkilöstön tekemien epäkohtailmoitusten määrä	Omavalvonta
Huomioimme asiakkaiden osallisuuden häntä koskevassa palvelussa	<ul style="list-style-type: none">Asiakastyytyväisyys: "Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani."Osallisuusindikaattori, alku- ja loppumittaukset / muutokset	Tutkimus, kehittäminen ja innovaatiot -yksikkö



3. Palvelut ovat esteettömiä ja saavutettavia

Toimenpiteet	Mittarit	Koordinaatio
Varmistamme esteettömän ja saavutettavat tilat ja viestinnän sillä, esteettömyys on perusedellytys yhdenvertaisuudelle ja osallisuudelle. Tarkemmin toimenpiteistä liitteissä 5–8.	Asiakaspalaute / avokohtien analyysi vaikuttamistoimielinten huomioid, Selkoapurin käyttömäärä	Viestintä, toimitilat
Varmistamme erilaisia asiointimahdollisuuksia erityisesti haavoittuvassa asemassa oleville ja lisäämme digiosallisuutta (liite 9)	Asiakaspalaute, Asiakasraadit, sosiaalinen raportointi Rekisteröitymisaste Päijät-Sote-sovellukseen, +55-vuotiaiden käyttöaktiivisuus	Tutkimus, kehittäminen ja innovaatiot -yksikkö, viestintä, ICT
Alueellisen yhdenvertaisuuden varmistamiseksi seuraamme, että tyytyväisyys palveluihin pysyy hyvällä tasolla eri kunnissa ja tartumme mahdollisiin kehityskohteisiin	Kuntakohtainen NPS	Tutkimus, kehittäminen ja innovaatiot -yksikkö
Laadimme Turvallisemman tilan periaatteet palveluihin ja tapahtumiin ja otamme ne käyttöön	Onko laadittu ja hyödynnetäänkö K/E	Viestintä / hyödynnämme henkilöstön tilaisuuksiin laadittuja periaatteita



4. Toiminnassa, päätöksenteossa ja kehittämisessä hyödynnetään saatavilla olevaa tietoa

Toimenpiteet	Mittarit	Koordinaatio
Vahvistamme aihealueen tietopohjaa keräämällä ja raportoimalla osallisuuden, tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden kehitystarpeita ja tehtyjä toimenpiteitä	Asiakaspalautteiden koosteet, sosiaaliset raportit, haavoittuvassa asemassa olevien kyselytulokset, sosiaali- ja potilasasiavastaavien raportit	Tutkimus, kehittäminen ja innovaatiot -yksikkö, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yksikkö
Hyödynnämme kokemusosaajien ja asiakasraatien asiantuntemusta	Kokemusosaajien käyttö, asiakasraatien määrä ja kehityskohteet	Tutkimus, kehittäminen ja innovaatiot -yksikkö
Tuotamme tietoa helposti hyödynnettäväksi	Osallisuustietotuotteen hyödyntäminen, hyte-työpöydän ja osallistu ja vaikuta -sivujen käyttömäärät	Tietohallinto, tutkimus, kehittäminen ja innovaatiot -yksikkö, hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yksikkö, aluehallituksen toimiala



5. Tavoite: Haavoittuvassa asemassa olevien yksilöiden osallisuus ja yhdenvertaisuus vahvistuvat

Toimenpiteet	Mittarit	Koordinaatio
Toteutamme etsivää ja jalkautuvaa työtä palveluntarpeessa olevien löytämiseksi, tiedon lisäämiseksi ja oikeuksien toteutumiseksi	Ohjaus toimintaan tai palveluihin. Määrä/vuosi	Etsivän ja jalkautuvan työn verkosto
Vahvistamme osallisuuden kokemusta palveluissa	Osallisuusindikaattori, alku- ja loppumittaukset / muutokset	Tutkimus, kehittäminen ja innovaatiot -yksikkö
Osallistumme alueelliseen yhteistyöhön osallisuuden ja yhdenvertaisuuden lisäämiseksi	Hyte-työpöydältä saatava tieto verkostojen toiminnasta ja niiden tuotoksista	Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen yksikkö, tutkimus, kehittäminen ja innovaatiot -yksikkö





Suunnitelman seuranta ja arviointi



Suunnitelmaa seurataan ja arvioidaan vuosittain

- Suunnitelman toimenpiteiden etenemistä arvioidaan vähintään kerran vuodessa eri mittareista saatavan tiedon pohjalta ja tiedot kootaan omavalvonnan vuosikatsaukseen.
- Keskeiset tiedonlähteet ovat
 - yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon osalta asiakaskokemus, sosiaalinen raportointi sekä sosiaali- ja potilasasiavastaavien raportti
 - osallisuuden osalta mm. asiakastyytyväisyys: ”Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.” sekä tiedot osallisuusindikaattorin tuloksista.
- Tulevaisuuslautakunta, vaikuttamistoimielimet ja järjestöneuvottelukunta osallistuvat suunnitelman seurantaan ja arviointiin tekemiensä linjausten mukaisesti.
- Osallisuus-, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma sekä vuosikatsaus julkaistaan saavutettavasti hyvinvointialueen osallistu ja vaikuta -sivuilla.



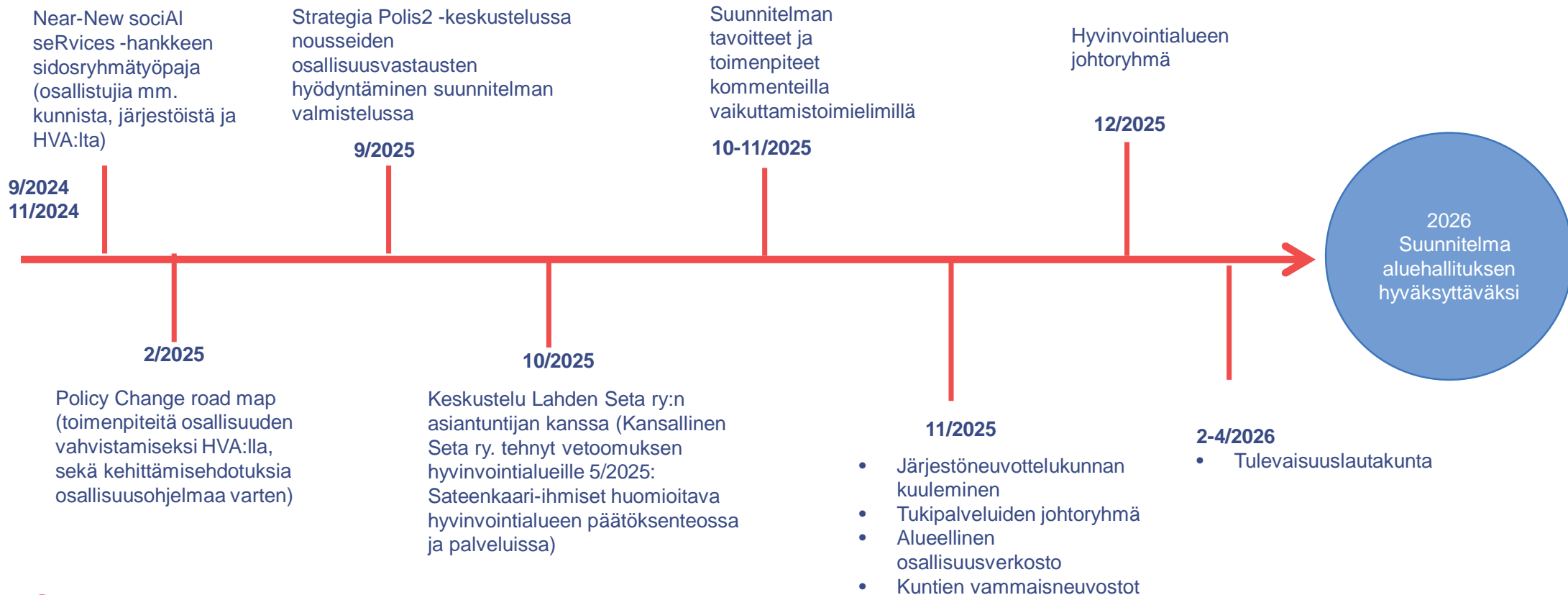
Liitteet



Päijät-Hämeen
hyvinvointialue

Liite 1. Valmistelu:

Suunnitelman laatimisen yhteydessä keskusteluja on käyty mm. vaikuttamistoimielinten sekä järjestötoimijoiden kanssa sekä hyvinvointialueen henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman työryhmän, vastuullisuusohjelman laatijoiden, sekä Hyte-yksikön asiantuntijoiden kanssa.



Lisäksi vuosien 24–25 aikana on jalkauduttu kuulemaan alueen asukkaita mm. vaikuttamisen ja kuulemisen keinoista ja toiveista sekä selvittämään miten asukkaat kokevat osallisuutta hvan palveluissa

Liite 2. Osallisuus

Asukasosallisuus tarkoittaa asukkaiden oikeutta ja mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen päätöksentekoon, palveluihin ja toimintaan. Asukasosallisuutta voi edistää mm. seuraavilla tavoin:

- järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia ja asukasraateja
- keräämällä asukkaiden näkemyksiä
- ottamalla palvelujen käyttäjien edustajia mukaan toimielimiin
- kehittämällä palveluja yhdessä asukkaiden kanssa
- tarjoamalla asukkaille mahdollisuuksia osallistua talouden suunnitteluun sekä
- tukemalla asukkaiden ja järjestöjen yhteistyötä

Osallistumista tuetaan selkeällä, saavutettavalla viestinnällä ja yhdenvertaisilla osallistumisen keinoilla.

Lähde: [Laki hyvinvointialueesta | 611/2021](#)
[| Lainsäädäntö | Finlex](#)

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka muodostavat palvelunantajan asiakaskunnan.

Asiakkaan osallisuudella omassa palvelussa tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa.

Lähde: [Asukas- ja asiakasosallisuus - THL](#)

Osallisuuden kokemuksella tarkoitetaan tässä suunnitelmassa syrjäytymisen vastakohtaa eli yksilön tunnetta hyvästä elämästä, yhteenkuuluvuudesta ja merkityksellisyydestä sekä kokemusta siitä, että tulee kuulluksi ja pystyy vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun mutta myös yhteisiin asioihin.

Haavoittuvuus ei ole pysyvä olotila vaan siinä asemassa voivat eri tilanteissa olla eri väestöryhmät. Haavoittuvassa asemassa olevalla tarkoitetaan väestöryhmää, jolla oman vaikutusvaltansa ulkopuolella olevista tekijöistä johtuen ei ole samoja mahdollisuuksia kuin muilla väestöryhmillä.



Lähde: Osallisuuden edistäjän opas 2023,17



Liite 3. Yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuus

tarkoittaa, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia. Ketään ei saa syrjiä esimerkiksi seuraavilla perusteilla:

- ikä
- kieli
- vamma
- terveydentila
- mielipide
- uskonto
- sukupuoli
- seksuaalinen suuntautuminen

Muodollisen yhdenvertaisuuden

toteutuminen tarkoittaa sitä, että samanlaisessa tapauksessa ihmisiä tulee kohdella samalla tavoin.

Tosiasiallisen yhdenvertaisuuden

edistäminen voi merkitä poikkeamista samanlaisen kohtelun periaatteesta, jotta heikommassa asemassa olevien ryhmien tosiasiallinen yhdenvertaisuus toteutuisi.

Positiivinen erityiskohtelu on keino tosiasiallisen yhdenvertaisuuden toteuttamiseen ja syrjinnästä johtuvien haittojen ehkäisemiseen tai poistamiseen. Se mahdollistaa henkilöön liittyvän syyn huomioimisen esimerkiksi palveluiden tarjonnassa.

Käytännössä positiivisessa erityiskohtelussa on kyse tietyn heikommassa asemassa olevan ryhmän asemaa ja olosuhteita parantavista toimenpiteistä. Positiivinen erityiskohtelun tulee olla tavoitteisiinsa nähden oikeasuhtaista eikä se saa muodostua toisia ryhmiä syrjiväksi.

Kohtuullisilla mukautuksilla turvataan vammaisten henkilöiden tosiasiallista yhdenvertaisuutta erilaisissa tilanteissa. Kohtuullisten mukautusten tekeminen on yhdenvertaisuuslain mukainen velvollisuus, jonka laiminlyönti katsotaan yhdeksi syrjinnän muodoksi. *YK:n vammaissopimuksen (CRPD) 9 artiklan ja vammaispalvelulain (675/2023) mukaisesti

Kohtuullisilla mukautuksilla tarkoitetaan yksittäistapauksissa toteutettavia tarpeellisia ja asianmukaisia muutoksia ja järjestelyjä, joilla ei aiheuteta suhteetonta tai kohtuutonta rasitetta, ja joilla varmistetaan vammaisten ihmisten mahdollisuus nauttia tai käyttää kaikkia ihmisoikeuksia ja perusvapauksia yhdenvertaisesti muiden kanssa.



Liite 4. Tasa-arvo

Tasa-arvolla tarkoitetaan kaikkien ihmisten tasapuolista kohtelua. Tasa-arvolla viitataan erityisesti **sukupuolten väliseen tasa-arvoon**.

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**.

Tasa-arvolaki (609/1986)

Sukupuolten välinen tasa-arvo tarkoittaa, että eri sukupuolilla on yhtäläiset oikeudet ja mahdollisuudet sekä sitä, että valta ja resurssit jakaantuvat tasapuolisesti sukupuolten välillä.

Ketään ei saa syrjiä eli asettaa eri asemaan seuraavilla perusteilla:

- sukupuoli
- sukupuoli-identiteetti
- sukupuolen ilmaisu
- muu näihin liittyvä syy kuten raskaus tai synnytys

Syrjintää on myös seksuaalinen tai sukupuoleen perustuva häirintä.

Sukupuoli-identiteetillä tarkoitetaan tasa-arvolaisissa henkilön kokemusta omasta sukupuolestaan. Sukupuolen ilmaisulla tarkoitetaan sukupuolen tuomista esiin pukeutumisella, käytöksellä tai muulla vastaavalla tavalla.

Tasa-arvolain syrjintäsäännökset koskevat myös syrjintää, joka perustuu siihen, että henkilön fyysiset sukupuolta määrittävät ominaisuudet eivät ole yksiselitteisesti naisen tai miehen.



Liite 5. Esteettömyys ja saavutettavuus



Toimitiloissa käytetään mm:

- Esteettömyys YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus
- Perustuslaki ja yhdenvertaisuuslaki
- Esteettömyys maankäyttö- ja rakennuslaissa
- Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä
- Esteettömyyteen liittyviä direktiivejä ja standardeja

Saavutettavuuteen: Hyvinvointialueen palveluita on jokaisessa kunnassa, esim. sote-keskukset.

Toimitilat kokee hyvänä asiakaspalautteet, joissa otetaan kantaa ja toivotaan parannuksia esteettömyysasioihin!

Rakennushankkeissa esteettömyysvaateet tarjouspyyntömateriaalissa

- Rakennusten käytettävyys; (kokemus-)asiantuntijoiden kuuleminen
- Suunnittelussa esteettömyyden huomioiminen rakennuksen suunnittelussa ja ylläpidossa
- Ulkoalueet mm. kulkuväylät, esteettömät autopaikat, saattoliikenteen pysähtymispaikat, piha-alueen toiminnot
- Sisäänkäynnit mm. katokset, tuulikaapit, ovet, avattavuus, avautumissuunta, havaittavuus
- Rakennuksen sisäiset kulkuväylät ja opasteet, liuskat ja sen pinta sekä kaiteet, suojareunat, portaikot, askelmat, kaiteet ja käsijohteet
- Hissit, esteettömät WC-tilat, kokoontumistilat, valaistus, akustiikka (induktiosilmukat)
- Palvelupisteet, istuimet ja pöydät



Liite 6. Saavutettava viestintä



Ohjeet saavutettavan viestinnän tuotantoon (esitysmateriaalit, suulliset esitykset ja itsenäiset dokumentit (esityksen liitteenä) tukevat hyvinvointialueen henkilöstöä aineistojen teossa. Videoihin on oma ohjeistus niihin vaadittavasta tekstityksestä.



Brändikäsikirja määrittelee, miten saavutettavuus huomioidaan värien käytössä (mm. tekstin ja taustan kontrastit, väriyhdistelmät) sekä sisältöjen visuaalisessa hahmotettavuudessa.



Verkkopalvelun suunnittelussa on kiinnitetty erityistä huomiota käyttäjälähtöisyyteen ja saavutettavuuteen (esimerkkinä: keskussairaalan kartasta tuotettu tekstivastine).



Hyvinvointialueen kaikki virallinen viestintä on saatavissa verkkopalvelusta maksutta, ja sähköisen uutiskirjeen voi tilata kuka tahansa. Viestinnän seuraaminen ei edellytä sosiaalisen median tunnuksia tai maksullista mediatilausta.

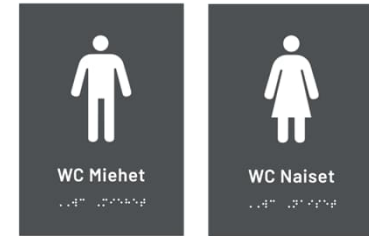


Liite 7. Opastus hyvinvointialueen tiloissa

Opastekäsikirja määrittelee, mitä opastetaan, miten opastetaan sekä ohjeistaa opasteiden ulkoasun ja visuaalisen yleisilmeen. Opasteet korjataan korjausrakentamisen ja uudisrakentamisen yhteydessä vastaamaan opastuksesta annettuja ohjeita.

Opastamisen tavoitteena on yhtenäisyys, loogisuus, katkeamattomuus ja toimivuus. Opastetyyppien suunnittelua on ohjannut selkeyden, ymmärrettävyyden ja saavutettavuuden periaatteiden toteutuminen. Käsikirja sisältää opastamisen logiikan kuvauksen, ohjeet erilaisten opastetyyppien toteuttamiseen sekä näkövammaisia henkilöitä palvelevien tuntu- ja ääneen perustuvien opaste-elementtien esittely.

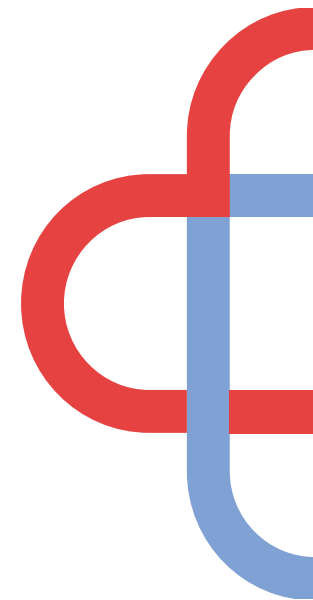
Opasteet toteutetaan pääsääntöisesti kolmikielisinä (suomi, ruotsi ja englanti). Monikielisiä opasteita käytetään erityisesti kohteissa, joissa potilaat ovat satunnaisia ja vaihtuvia. Pienemmissä kohteissa, kuten asumispalveluyksiköissä, opasteet voidaan toteuttaa myös yksikielisinä.



Liite 8. Selkokieli ja kielelliset oikeudet

Tarve selkokieliselle viestinnälle kasvaa. Selkokielelle on jo tuotettu muun muassa hoito-ohjeita, sairaalan kutsukirjeet ja asiakasmaksun teksti. Testausvaiheessa on tekoälyyn perustuva Selkoapuri, joka mahdollistaa viestinnän sisältöjen muokkauksen selkokielisemmäksi. Henkilöstölle on järjestetty selkokielestä koulutusta.

Erikielisiä viestintämateriaaleja on tuotettu etenkin häiriö- ja poikkeustilanteissa. Koronainfot tulkattiin ensimmäisenä Suomessa viittomakielellä, ja tätä jatketaan tarpeen mukaan. Asukkaille viestitään mahdollisuudesta käyttää selaimen automaattisia käännöstoimintoja. Työyhteisöviestinnässä toimialojen Teams-kanavien sisältöä voi kääntää automaattisesti usealle eri kielelle. Tekoäly tukee kehitystyötä.



Liite 9. Tasa-arvo, yhdenvertaisuus ja haavoittuvat asiakasryhmät viestinnässä

Viestinnän **sisältövalinnoissa** painotetaan aiheita, jotka koskevat haavoittuvassa asemassa olevia, vaikka kohderyhmä olisi pieni (mm. viestintä sosiaalisesta luototuksesta tai asiakasmaksuhuojennuksista). Samoin painottuu demokratiaan liittyvä viestintä, esimerkiksi aluevaaleista tiedottamiseen käytettiin runsaasti resursseja. (ks. liite strategisen viestinnän teemoista).

Talouden mahdollistamissa rajoissa toteutetaan **painettua viestintää**, kuten esitteitä, ostettua mainontaa tai joka kotiin jaettava asukastiedote, jotta tavoitetaan myös henkilöitä, jotka eivät seuraa digitaalista viestintää.

Brändikäsikirja ohjaa viestinnässä yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa tukevaan **äänensävyyn** ja suosittaa rikkomaan **kuvavalinnoilla** stereotypioita.



Liite 10. Digiosallisuuden varmistaminen

Digikyvykkyyden vahvistaminen

- Kaikki **asiakassovelluksemme ovat saavutettavuustarkastettuja**, mikä madaltaa käyttökynnystä mm. erityisryhmille.
- Käytössä on **asiakasryhmäkohtaisia digipalveluja ja digihoitopolkuja** (mm. lapset, nuoret, ikääntyneet, neurokirjo, sosiaalinen kuntoutus).
- **Senioreille** on kehitetty **oma AI-avustaja** (chatbot).
- **+55-vuotiaiden digikäyttöä seurataan erikseen** ja heille kohdennetaan viestintää.
- Aiempi käyttöopastus on päättynyt, mutta saavutettavuus, selkeät sisällöt ja digitaaliset tukiratkaisut tukevat edelleen käyttöä.
- Analytiikan perusteella digiasioinnin kehittämisen painopiste on ammattilaisten ohjauskäytännöissä.



Digikyvykkyyden seuranta

Digiosallisuutta seurataan olemassa olevan analytiikan avulla

- **Rekisteröitymisaste Päijät-Sote-sovellukseen** (Q1: 54 %, tavoite 65 % vuoteen 2026)
- **Puolesta-asioinnin määrä ja kasvu** (nyt 9,6 %, tavoite vähintään 20 % vuotuinen kasvu)
- **+55-vuotiaiden käyttöaktiivisuus** (segmentoitu seuranta ja kohdennettu viestintä)
- **Digihoitopolkujen käyttö** eri ikä- ja palveluryhmissä
- **Ammattilaisten digiohjauksen käytännöt**, joilla on merkittävä vaikutus digiasioinnin yleistymiseen

