

TOIMINNALLINEN TS. PALVELUTUOTANNON YHDENVERTAISUUS- JA TASA-ARVOSUUNNITELMA

Tavoitteet	Toimenpiteet	Vastuutahot	Seurannan mittarit	Toteutunut 2022–2023	Toimintasuunnitelma 2024–2025
Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotoiminnan johtaminen tietoon perustuen	Seurantamittariston tietopohjan rakentaminen	Konsernihallinnon yhteisten palvelujen tietopalvelut ja järjestämistoiminnon hyte-tiimi	Mittariston kehittäminen aloitettu, 1. versio valmis 2023 aikana	Kestävän kehityksen mittareita voidaan käyttää soveltuvin osin.	Lisätään kestävän kehityksen mittareihin tarvittavat määreet.
Kannustetaan kehittämään tasa-arvoa- ja yhdenvertaisuutta edistäviä palveluja	Yhta-toimikunta julistaa vuosittaisen kilpailun ja jakaa yhtä-palkinnon	Yhta-toimikunta	Kilpailun valmistelu tehty 2022, kilpailun julkistus 2023	Kilpailua ei ole toteutettu, koska yhtä-toimikunta lakkautettiin sote-uudistuksen yhteydessä.	Ei toteuteta kilpailua tällä erää.
Kuntalaisten opastaminen ja tietoisuuden lisääminen yhdenvertaisuuden edistämiseksi	Palveluohjausta ja opastusta digitaalisten palveluiden ja laitteiden käyttöön ja lomakkeiden täyttöön eri kaupunginosissa matalan kynnyksen palvelupisteissä esim. lähiötuissa	Konsernihallinnon järjestämistoiminnon hyte-tiimi , viestintä- ja markkinointipalvelut, asiakaspalvelut, palvelualueet, järjestöt, vaikuttajaryhmät	Tilaisuuksien määrä eri kaupunginosissa	Lausteen lähiötuvalla, Maarian kylätalossa ja Auralassa on järjestetty digitukea. Auralassa on ollut 9 kertaa vertaisdineuvontaa 2023.	Jatketaan digitukea alueolohuoneissa.

Kuntalaisten opastaminen ja tietoisuuden lisääminen yhdenvertaisuuden edistämiseksi	Osallisuuden moninaisten keinojen viestinnällinen esiintuonti toistuvasti: työpajat, tilaisuudet, tiedotteet ja asiakaspalvelupisteiden esiintuonti	Konsernihallinnon järjestämistoiminnon hyte-tiimi, viestintä- ja markkinointipalvelut, asiakaspalvelut, palvelualueet, järjestöt, vaikuttajaryhmät	Viestinnällisten toimenpiteiden määrä	Aluefooromit, järjestöfoorumi, Pormestarit kylässä-tapahtumat, Kerrokantasi-kyselyt	Aluetyön konseptia kehitetään.
Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomiointi niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa	Kehitetään yhteistyötä Turun yhdenvertaisuustoimijoiden kanssa ja viedään tarvittavia näkökulmia eteenpäin yhtä-tmk:n kautta	Konsernihallinnon järjestämistoiminnon hyte-tiimi, vaikuttajaryhmien sihteerit, vaikuttajaryhmät sekä yhtä-toimikunta	Yhteistyön suunnitelma tehty keväät 2022 aikana, yhteistyö aloitettu syksy 2022	Yhtä-toimikunta on lakkautettu.	Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo otetaan huomioon vaikuttajaryhmien työssä.
Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomiointi niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa	Kansallisen uudistettavan romanipoliittisen ohjelman toimenpiteiden toteuttamisen suunnittelu Turun alueella	Konsernihallinnon järjestämistoiminnon hyte-tiimi, palvelualueet	Taustaselvitys 2022, toimenpiteet 2023 alkuun mennessä määritelty	On aloitettu romani-kulttuuriin kuuluvien henkilöiden kuuleminen 2023.	Seuraava kuulemistilaisuus on helmikuussa 2024. Kokemusasiantuntijoiden osaamisen hyödyntäminen nuorisopalveluissa

Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomiointi niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa	Sukupuolineutraalit puku-, pesu- ja wc -tilat huomioidaan kaupungin tilasuunnitteluohjeistuksessa sekä uusien ja peruskorjattavien tilojen suunnitelmissa	Konsernihallinnon tilapalvelut , Kaupunkirakentamisen palvelualue/ toimitilojen rakennuttaminen	Ohjeistus tehty 2022 aikana	Kaupunki noudattaa omia ja valtakunnallisia yleisiä ohjeita ja lakeja. Lisäksi sukupuolineutraalius- ja esteettömyysasiat ovat mukana omassa suunnittelunohjauksessamme.	Täsmällisemmät ohjeistukset itse tilasuunnitteluun tulevat käynnissä olevan tilakonseptointityön myötä, ensin päiväkotit ja koulutiloihin, kevään ja kesän 2024 aikana.
Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomiointi niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa	Ehkäistään ja puretaan asuinalueiden segregatiota sekä lisätään tasa-arvoista kaupunkikehitystä aktiivisen maankäyttöpolitiikan keinoilla.	Kh:n päätöksenä lisätty toimintaohjelmaan.		Segregaation ja sen vaikutusten vähentämisen toimintamallia varten tehty laajaa taustaselvitystä ja nykytilakartoitusta.	Segregaation ja sen vaikutusten vähentämisen toimintamallista päätetään keväällä 2024.

Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomiointi niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa	Kehitetään viestintää saavutettavammaksi vähemmistöryhmät huomioiden, jotta saadaan uusia käyttäjiä palveluihin.	Vapaa-ajan palvelukokonaisuus	Kävijämäärät, toteutumisen raportit	Vapaa-ajan palvelukokonaisuuden yhteisessä viestinnässä on pyritty huomioimaan eri kohderyhmien saavuttaminen eri viestintäkanavia käyttäen.	Viestintä erityisryhmät huomioon ottaen. Liikkuvien/jalkautuvien palveluiden avulla viedään palveluita eri asuinalueille.
Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomiointi niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa	Kehitetään digitaalisia palveluita, joilla lisätään palveluiden saavutettavuutta.	Vapaa-ajan palvelukokonaisuus	Toteutumisen raportit	Liikuntapalveluissa palvelukehitystä, kaupungin uudet verkkosivut saavutettavammiksi, orkesterin virtuaalikiertue, digitaaliset museopalvelut	Yhteisten hyvinvointituotteiden kehittäminen (kimmo-keranneke ym.).
Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomiointi niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa	Järjestetään maksuttomia toimintoja ja tapahtumia, joihin kaikilla on mahdollisuus osallistua sosioekonomisesta asemasta huolimatta.	Vapaa-ajan palvelukokonaisuus	Toimintojen ja tapahtumien määrät, toteutumisen raportit	Vapaa-ajan palvelukokonaisuudessa on yhteisesti järjestetty lapsille ja nuorille maksutonta toimintaa mm. loma-aikoina sekä harrastusmahdollisuuksia harrastamisen Turun mallin avulla. Yhteistyössä on järjestetty myös	Maksuttomien toimintojen, tapahtumien ja tilojen avulla mahdollistetaan toimintoihin osallistuminen sosioekonomisesta asemasta huolimatta.

				Suomi tutuksi -tapah- tunisia, joissa maa- hanmuuttajat ovat päässeet tutustu- maan eri vapaa-ajan palveluihin.	Harrastustoiminnan mahdollistaminen lapsille ja nuorille.
Heikommassa asemassa ole- vien väestöryh- mien sekä eri vä- hemmistöryhmien tilanteiden ja nä- kökulmien huomi- oiminen niin pää- töksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa	Kootaan vapaa-ajan yhtäryhmä, jossa kehitetään palvelukokonaisuuden tasa-arvo ja yhdenver- taisuusasioita.	Vapaa-ajan palveluko- konaisuus	Ryhmän kokoa- minen	On koottu vapaa- ajan palvelukokonai- suuden yhtäryhmä, jossa ovat edustet- tuina kaikki palvelu- alueet. Ryhmä on ko- koontunut aktiivisesti ja jatkaa toiminta- taansa.	Kulttuurin, liikun- nan sekä lasten ja nuorten yhdenver- taisuus ja tasa- arvo-ryhmä jatkaa yhtäasioiden kehit- tämistä ja tiedon le- vittämistä omista palvelukokonai- suuksissaan.
Heikommassa asemassa ole- vien väestöryh- mien sekä eri vä- hemmistöryhmien tilanteiden ja nä- kökulmien huomi- oiminen niin pää- töksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa	Kehitetään asiakaspal- velua tasa-arvoiseen kohtaamiseen hyödyntä- mällä Majakka-koulu- tusta	Vapaa-ajan palveluko- konaisuus	Asiakaspalaut- teet	Majakka-koulutusta ei juuri hyödynnetty asiakaspalvelun ke- hittämisessä. Asia- kaspalvelusta on osallistuttu yhteisiin koulutuksiin mm. asiakaskohtaamisiin liittyen.	Osallistutaan edel- leen sopiviin koulu- tuksiin.

Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomiointi niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa	Koulusegregaation vähentäminen -hanke (25.11.2021-23.12.2023): tuloksena syntyy koulusegregaation ehkäisemisen toimenpiteiden tiekartta mittareineen. Turun lukutaitostrategia 2030 -hanke (vuosi 2024): tuloksena syntyy lasten ja nuorten lukutaito-ohjelma varhaiskasvatuksesta toiselle asteelle.	Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden johtoryhmä, projektipäällikkö, kaupunkitason sparrausryhmä Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden johtoryhmä,	Hankkeiden vaikuttavuuden mittarit Mittarit vielä työn alla	Koulusegregaation ehkäisemisen toimenpiteiden tiekartta mittareineen valmistuu 04/24 mennessä. Valmisteltiin Turun lukutaitostrategian hankesuunnitelma.	Koulusegregaation ehkäisemisen toimenpiteet jalkautetaan kasvatukseen ja opetuksen kentälle Koulusegregaation vähentämisen Turussa -jatkohankkeen aikana (31.12.2025 mennessä). Tehdään lukutaito-ohjelma toimenpiteineen.
--	---	--	---	--	---

Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomiointi niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa	Osaamisen kärkihanke: laaditaan selvitys eriyty- misestä ja segregaa- tiokehityksestä näkökul- mana osaaminen, kou- lutus ja kyvykkyydet.	Kärkihankkeen hanke- johtaja	Selvitys valmiina vuonna 2023	Selvitys ja toimen- pide-ehdotukset val- mistuvat vuoden 2024 aikana.	Selvitys ja toimen- pide-ehdotukset valmistuvat vuoden 2024 aikana.
--	---	---------------------------------	----------------------------------	--	--

Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa.	Varhainen vaativa erityinen tuki Varsinais-Suomessa- projekti lapsille, joilla erityisen tuen tarvetta jo varhaiskasvatuksessa: kehitetään monialaisen yhteistyön toimintamalleja sekä -kulttuuria tuleva vakalain muutos ja kuntien tarpeet huomioiden.	Varhaiskasvatus	Projektin tavoitteiden toteutumisen seuranta	Oppimisen tuen kehittämisprojektin tuloksena on varhaiskasvatukseen tehty yhteinen kolmitasoisien tuen toimintamalli, vahvistettu henkilöstön pedagogista osaamista koulutuksia järjestämällä ja tehty oppimisen tuen palvelusivusto toimintamallin käytön tueksi.	Kolmitasoisien tuen toimintamallin käyttöönotto ja varhaiskasvatuksen henkilöstön tukeminen käyttöönoton eri vaiheissa.
---	--	------------------------	--	--	---

Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa.	Tasa-arvorahoitus: kohdennetaan tuki niille kouluille ja esiopetusryhmille, joiden toimintalueilla kotien tarjoama koulunkäynnin tuki on vanhempien työttömyyden, alhaisen koulutustason tai puutteellisen kielitaidon vuoksi tavanomaista vähäisempää. Pyritään pysyvien toimintamallien luomiseen koulutuksellisen tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden varmistamiseksi.	Varhaiskasvatus Perusopetus	Tasa-arvorahan tuen raportti	Avustuksella on paljautettu erityisopettajia, opettajia sekä avustajia esi- ja perusopetukseen sekä mahdollistettu samanaikaisopettajien käyttäminen ja ryhmien pilkkominen toimivimmiksi. Perusopetuksessa kohdeyhtymänä ovat olleet tehostetun tuen piirissä olevat oppilaat. Esiopetuksessa lisäresurssi on kohdennettu tukemaan lasten entistä tasa-arvoisempaa osallistumista esiopetusryhmiin. Lisäresursseilla on kyetty tarjoamaan oppilaille ja lapsille entistä vahvempaa tukea.	Toiminnan jatkamiseksi haetaan jatkorahoitusta vuosille 2024–2027 (valtion erityisavustus varhaiskasvatuksen, esi- ja perusopetuksen koulutuksellista tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistäviin toimenpiteisiin).
---	---	--	------------------------------	--	--

Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa.	Lukion OPS:ssa nostetaan yhdenvertaisuus ja kielitietoisuus ja S2	Lukiokoulutus	Tilaisuuksien määrä, osallistujamäärät	Suomi toisena kieleenä -opetus on laitettu tarjolle päiväluokioiden kurssitarjottimelle. Opinto-ohjauksen Tie tulevaisuuteen -projektissa kehitettyjä monikielisten opiskelijoiden tuemalleja on otettu soveltuvin osin käyttöön. Opetus- ja ohjaushenkilöstölle on järjestetty työpajoja kielitietoisuudesta.	Laadukas ja saavutettava Turun lukio-koulutus -projektin toimenpiteenä karotitetaan opiskelijoiden yhdenvertaisuuteen, tasa-arvoon ja saavutettavuuteen liittyviä kehittämistarpeita ja tehdään työsuunnitelmat tilanteen korjaamiseksi. Pilotoidaan Satsaus suomen kieleen -passin käyttöä monikielisten opiskelijoiden tukemiseksi.
Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa.	Edistetään henkilöstön osaamista järjestämällä koulutusta sekä työpajoja yhdenvertaisuudesta, tasa-arvoisuudesta ja sukupuolten moninaisuudesta sekä normitietoisesta pedagogiikasta.	Ammatillinen koulutus	Tilaisuuksien määrä	Koulutukset on siirretty alkavaksi syksyllä 2024.	Järjestetään syksyllä-24 teemaan liittyviä koulutuksia.

Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa.	Edistetään henkilöstön osaamista järjestämällä koulutusta sekä työpaikkoja yhdenvertaisuudesta, tasa-arvoisuudesta ja sukupuolten moninaisuudesta sekä normitietoisesta pedagogiikasta.	Ammatillinen koulutus	Tilaisuuksien määrä	Koulutukset on siirretty alkavaksi syksyllä 2024.	Järjestetään syksyllä-24 teemaan liittyviä koulutuksia.
---	---	------------------------------	---------------------	---	---

Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa.	Ennaltaehkäistään väkivaltaa, kiusaamista ja häirintää ja puututaan siihen: 1) Wilmaan laaditaan opiskelijoille kiusaamis- ja häirintäilmoitus ja sovitaan käsittelyprosessi, 2) Oppilaitokseen nimetään kiusaamis- ja häirintäyhdyshenkilö, 3) Kuvataan laadukas vuorovaikutus sekä opiskelijoiden kesken että opiskelijoiden ja henkilöstön välillä.	Ammatillinen koulu- tus	Puuttumisen tavat, protokolla ja yhteistyötahot, dokumentointi määritelty TAI:n ta- solla, mitä ilmoittamisen jälkeen tapahtuu Henkilöt määritelty Kuvaus tehty	Kiusaamis- ja häirintäohjeistus on tehty ja käsittelyprosessi vastuutahoineen on sovittu. Valmisteltiin toisen asteen oppimisen tuen ja ohjauksen strategiaa 2030.	Toimeenpannaan TAI:n yhteinen kiusaamis- ja häirintäohjeistus sekä toisen asteen oppimisen tuen ja ohjauksen strategia toimenpiteineen. Kehitetään oppimisen tuen toimintamalleja osana Laatusuunnitelman oppimisen tukeen TAI:ssa -projektia.
	Ruotsinkieliset päiväkodit ja koulut suunnitellaan niin, että ovat hyvien kulkuyhteyksien varrella ja saavutettavia julkisella ja kevyellä liikenteellä	Perusopetus, varhaiskasvatus , Konsernihallinto/ Järjestämistoimintot/ Palveluverkkosuunnittelu	Ruotsinkielinen palveluverkkokartoitus tehty 2022	Ruotsinkielisen varhaiskasvatuksen palveluverkkokartoitus on tehty.	Toimeenpannaan varhaiskasvatuksen palveluverkkokartoituksen mukainen toiminta.

Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa.	Monikulttuuriopetuksen kehittäminen/ kotoutuminen: kouluissa toteutetaan omankielisiä vanhempainiltoja, erilaisia tapahtumia (esim. Huoltajat kylässä koulussa) maahanmuuttajataustaisten lasten huoltajille ja kehitetään viestintää entisestään eri kielillä.	Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokoonaisuuden johtoryhmä ja viestintä yhdessä	Omankielisten vanhempainiltojen ja tiedotteiden määrä / riittävyys arviointi vuosittain	ALUSTA-hankkeessa on kehitetty ja otettu käyttöön monikielisille huoltajille suunnattu Ilta-kahvit-vanhempainiltookonsepti. Lisäksi on tehty eri kieliverisot monikielisille huoltajille suunnatuista keskeisistä viesteistä ja ohjeista (esim. koulupoissaolot, koulutulokas-kirje, monikielisten lasten kouluun ilmoittautuminen) sekä tuettu henkilöstöä monikielisten perheiden kanssa tehtävässä yhteistyössä ja viestinnässä.	Jatketaan monikielisten oppilaiden valmistavasta koulutuksesta perusopetukseen tai jatko-opintoihin siirtymistä tukevien ja sujuvoittavien toimintamallien kehittämistä ja käyttöön-ottoa osana ALUSTA-hanketta.

Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa.		Elinvoiman palvelukonaisuus, työllisyyspalvelut		Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon kehittäminen työllisyyspalveluissa tulee uutena yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmaan. Palvelut siirtyvät kaupungin vastuulle kokonaan vuonna 2025.	Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmaa lähdetään työstämään elinvoiman palvelukokonaisuuden kanssa.
Heikommassa asemassa	Palvelut turvataan kaikille väestöryhmille	Hyvinvoinnin palvelukonaisuus	Palveluihin ohjautumista	Lastensuojelu	

olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa	toimivan palveluohjauksen avulla, huomioimalla sukupuolten moninaisuus palveluissa ja kiinnittämällä erityistä huomiota palveluja koskevan tiedon ajantasaisuuteen 2022. Puutteita korjataan koulutuksilla. Asiakkaan oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon toteutuu asiakasraatien käytöllä mm. lastensuojelulaitoksissa, osallistavan kirjaamisen käytön laajentamisella, lapsen ja nuoren kuulemisella ja päihde- ja mielenterveysasiakkaiden kuuluksi tulemiseen kiinnitetään erityistä huomiota.	Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelu-aluejohtaja, vastuu-aluejohtajat	koskeva asiakaspalaute Asiakaspalaute Kunta10 Ajantasaiset asiakassuunnitelmat, toteutuneet asiakasraudit	Lastensuojelun asiakkaiden osallisuutta on pyritty parantamaan monin toimenpitein. Psykososiaaliset palvelut •kaikki asiakkaat saavat lain mukaisesti, tasapuolisesti palveluja ja mielen-terveys- ja päihdeasiakkaiden sekä heikossa asemassa olevien kohdalla tätä on erityisesti varmistettu. •asiakaspalautetta on mahdollista antaa suoraan työntekijälle tai esimiehelle, anonyymisti palautepalvelun kautta sekä vuosittain järjestettävässä asiakaspalautekyselyssä.	
--	---	---	--	--	--

Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomiointi niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa	Keskitetty ohjautuminen ja kuntoutustarpeen arviointi kuntoutuskeskusiin otettu käyttöön 2021 yhdenvertaisuuden parantamiseksi. Implementointi ja toiminnan jatkokehittäminen yhteistyötahojen kanssa jatkuu 2022. Fysioterapia/arkikuntoutus periaatteiden selkeyttäminen. Selvitetään niitä keinoja, miten ajanvarausta kehitetään saavutettavammaksi. Asiakaspalautteista otetaan erityistarkasteluun asiakkaan kohteluun liittyvät palautteet vuonna 2022.	Hyvinvoinnin palvelukonaisuus/ Terveyspalvelujen palvelualuejohtaja, vastuualuejohtajat	On toteutunut / ei ole toteutunut	Terveyspalvelujen prosessi on kesken. Tarkoituksena on kerätä koko vuoden 2022 asiakaspalautteista erillinen raportti kohdentuen erityisesti palautteisiin, jotka liittyvät asiakkaan kohteluun ja miettiä tähän liittyen mahdollisia toimenpiteitä. Asia on tekeillä.	
---	--	---	--	---	--

Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa	Palveluohjauksen ja Sas-toiminnan keskittämällä varmistetaan tasa-arvoinen ja yhdenmukainen palvelutarpeen arviointi ja palvelun myöntäminen. Kaikessa palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan sosio-ekonominen kokonaistilanne ja näin myös heikommassa asemassa olevien näkökulma tulee huomioitua päätöksenteossa. Asiakaspalautteiden perusteella valitaan alueelliset kehittämishankkeet ja työntekijöiden panokset yksittäisten asiakkaiden haastavien tilanteiden parantamiseksi huomioidaan työntekijöiden palkitsemisjärjestelmässä.	Hyvinvoinnin palvelukokonaisuus/ Vanhus- ja vammais- palvelualuejohtaja, vastuualuejohtajat, Avopalvelujen johtaja Asumispalvelujen johtaja Vammaispalvelujohtaja	Asiakaspalaute Omaiskyselyt	Vammaispalvelut Palvelutarpeen arvioinneissa ja palvelujen suunnittelussa on otettu asiakkaiden elämäntilanne ja toimintakyky kokonaisvaltaisesti huomioon. Tähän ohjaavat vanhus- ja vammaispalveluissa käytössä olevat THL:n määrämuotoiset lomakkeet. Asiakaspalautteita on kerätty ja käyty tuloksiköissä läpi säännöllisesti sekä työstetty tarvittavia kehittämiskohteita. Vanhusten asumispalvelut Vanhusten asumispalveluissa järjestetään asukasraateja, joilla varmistetaan asiakkaan osallisuus palvelujen suunnittelussa.	
--	--	---	---	---	--