

**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                                                                                                                                   | <b>Konsernihallinnon yhteisten palvelujen tietopalvelut</b> 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 yhta-palkinnon                                                                                                        | <b>Yhta-toimikunta</b>                                                                                                                                     | Kilpailun valmistelu tehty 2022, kilpailun julkistus 2023        | Kilpailua ei ole toteutettu, koska yhta-toimikunta lakkautettiin sote-uudistuksen yhteydessä.                                            | Arvioidaan mahdollisuutta järjestää kilpailu tulevaisuudessa. |
| 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 | <b>Konsernihallinnon järjestämistoiminnon hyte-tiimi</b> , 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 vertaisdigineuvontaa 2023. | Jatketaan digitukea alueolohuoneissa.                         |
|                                                                                     | Osallisuuden moninaisten keinojen viestinnällinen esiintuonti toistuvasti: työpajat, tilaisuudet, tiedotteet ja asiakaspalvelupisteiden esiintuonti                            | <b>Konsernihallinnon järjestämistoiminnon hyte-tiimi</b> , viestintä- ja markkinointipalvelut, asiakaspalvelut, palvelualueet, järjestöt, vaikuttajaryhmät | Viestinnällisten toimenpiteiden määrä                            | Aluefoorunit, järjestöfoorumi, Pormestarit kylässä-tapahtumat, Kerro kantasi-kyselyt                                                     | Aluetyön konseptia kehitetään.                                |

|                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                           |                                                                                                                               |                                                                                 |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa | Kehitetään yhteistyötä Turun yhdenvertaisuustoimijoiden kanssa ja viedään tarvittavia näkökulmia eteenpäin yhtä-tmk:n kautta                              | <b>Konsernihallinnon järjestämistoiminnon hyte-tiimi</b> , vaikuttajaryhmien sihteerit, vaikuttajaryhmät sekä yhtä-toimikunta | Yhteistyön suunnitelma tehty kevät 2022 aikana, yhteistyö aloitettu syksy 2022. | Yhtä-toimikunta on lakkautettu.                                                                                                                                           | Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo otetaan huomioon vaikuttajaryhmien työssä. Tarvittaessa toimenpiteitä viedään päätöksentekoon hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lautakuntaan. |
|                                                                                                                                                                | Kansallisen uudistettavan romanipoliittisen ohjelman toimenpiteiden toteuttamisen suunnittelu Turun alueella                                              | <b>Konsernihallinnon järjestämistoiminnon hyte-tiimi, palvelualueet</b>                                                       | Taustaselvitys 2022, toimenpiteet 2023 alkuun mennessä määritelty               | On aloitettu romanikulttuuriin kuuluvien henkilöiden kuuleminen 2023.                                                                                                     | Seuraava kuulemistilaisuus on helmikuussa 2024. Kokemusasiantuntijoiden osaamisen hyödyntäminen nuorisopalveluissa                                                             |
|                                                                                                                                                                | Sukupuolineutraalit puku-, pesu- ja wc -tilat huomioidaan kaupungin tilasuunnitteluohjeistuksissa sekä uusien ja peruskorjattavien tilojen suunnitelmissa | <b>Konsernihallinnon tilapalvelut</b> , Kaupunkirakentamisen palvelualue/ toimittilojen rakennuttaminen                       | Ohjeistus tehty 2022 aikana                                                     | Kaupunki noudattaa omia ja valtakunnallisia yleisiä ohjeita ja lakeja. Lisäksi sukupuoli-neutraalius- ja esteettömyysasiat ovat mukana omassa suunnittelunohjauksessamme. | Täsmällisemmät ohjeistukset itse tilasuunnitteluun tulevat käynnissä olevan tilakonseptointityön myötä, ensin päiväkotit ja koulutiloihin, kevään ja kesän 2024 aikana.        |
|                                                                                                                                                                | 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 huomioiminen niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa | Kehitetään viestintää saavutettavammaksi vähemmistöryhmät huomioiden, jotta saadaan uusia käyttäjiä palveluihin.                                       | <b>Vapaa-ajan palvelukokonaisuus</b>             | Kävijämää-<br>rät, toteut-<br>misen rapor-<br>tit                      | Vapaa-ajan palvelukokonai-<br>suuden yhteisessä viestin-<br>nässä on pyritty huomioi-<br>maan eri kohderyhmien saa-<br>vuttaminen eri viestintäka-<br>navia käyttäen.                                                                                                                                                                                                          | Viestintä erityisryhmät huomioon<br>ottaen.<br><br>Liikkuvien/jalkautuvien palvelui-<br>den avulla viedään palveluita eri<br>asuinalueille.                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                    | Kehitetään digitaalisia palveluita, joilla lisätään palveluiden saavu-<br>tettavuutta.                                                                 | <b>Vapaa-ajan pal-<br/>velukokonai-<br/>suus</b> | Toteutumi-<br>sen raportit                                             | Liikuntapalveluissa palveluke-<br>hitystä, kaupungin uudet<br>verkkosivut saavutettavam-<br>miksi, orkesterin virtuaalikier-<br>tue, digitaaliset museopalve-<br>lut                                                                                                                                                                                                           | Yhteisten hyvinvointituotteiden ke-<br>hittäminen (kimmokeranneke<br>ym.).                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                    | Järjestetään maksuttomia toimin-<br>toja ja tapahtumia, joihin kaikilla<br>on mahdollisuus osallistua sosio-<br>ekonomisesta asemasta huoli-<br>matta. | <b>Vapaa-ajan pal-<br/>velukokonai-<br/>suus</b> | Toimintojen<br>ja tapahtu-<br>mien määrät,<br>toteutumisen<br>raportit | Vapaa-ajan palvelukokonai-<br>suudessa on yhteisesti järjes-<br>tetty lapsille ja nuorille mak-<br>sutonta toimintaa mm. loma-<br>aikoina sekä harrastusmah-<br>dollisuuksia harrastamisen<br>Turun mallin avulla. Yhteis-<br>työssä on järjestetty myös<br>Suomi tutuksi -tapahtumia,<br>joissa maahanmuuttajat ovat<br>päässeet tutustumaan eri va-<br>paa-ajan palveluihin. | Maksuttomien toimintojen, tapah-<br>tumien ja tilojen avulla mahdolli-<br>setaan toimintoihin osallistuminen<br>sosioekonomisesta asemasta<br>huolimatta.<br>Toimintoja järjestetään eri väestö-<br>ryhmille ja huomioidaan tarjon-<br>nassa myös eri ikäryhmät.<br><br>Harrastustoiminnan mahdollista-<br>minen lapsille ja nuorille. |
|                                                                                                                                                                    | Kootaan vapaan yhtä-ryhmä, jossa<br>kehitetään palvelukokonaisuuden<br>tasa-arvo ja yhdenvertaisuusasi-<br>oita.                                       | <b>Vapaa-ajan pal-<br/>velukokonai-<br/>suus</b> | Ryhmän ko-<br>koaminen                                                 | On koottu vapaa-ajan palve-<br>lukokonaisuuden yhtä-ryhmä,<br>jossa ovat edustettuina kaikki<br>palvelualueet. Ryhmä on ko-<br>koontunut aktiivisesti ja jatkaa<br>toimintaansa.                                                                                                                                                                                               | Kulttuurin, liikunnan sekä lasten ja<br>nuorten yhdenvertaisuus ja tasa-<br>arvo-ryhmä jatkaa yhtä-asioiden<br>kehittämistä ja tiedon levittämistä<br>omissa palvelukokonaisuuksis-<br>saan.                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                    | Kehitetään asiakaspalvelua tasa-<br>arvoiseen kohtaamiseen hyödyn-<br>tämällä Majakka-koulutusta                                                       | <b>Vapaa-ajan pal-<br/>velukokonai-<br/>suus</b> | Asiakaspa-<br>lautteet                                                 | Majakka-koulutusta ei juuri<br>hyödynnetty asiakaspalvelun<br>kehittämisessä. Asiakaspal-<br>velusta on osallistuttu yhtei-<br>siin koulutuksiin mm. asiakas-<br>kohtaamisiin liittyen.                                                                                                                                                                                        | Osallistutaan edelleen sopiviin<br>koulutuksiin.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                  |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa | Koulusegregaation vähentäminen -hanke (25.11.2021-23.12.2023): tuloksena syntyy koulusegregaation ehkäisemisen toimenpiteiden tiekartta mittareineen.                                                                                                     | <b>Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden johtoryhmä</b> , projektipäällikkö, kaupunkitason sparrausryhmä | Hankkeiden vaikuttavuuden mittarit           | Koulusegregaation ehkäisemisen toimenpiteiden tiekartta mittareineen valmistuu 04/24 mennessä.                                                                                                                                                                           | Koulusegregaation ehkäisemisen toimenpiteet jalkautetaan kasvatuksen ja opetuksen kentälle Koulusegregaation vähentäminen Turussa -jatkohankkeen aikana (31.12.2025 mennessä). |
|                                                                                                                                                                    | Turun lukutaitostrategia 2030 -hanke (vuosi 2024): tuloksena syntyy lasten ja nuorten lukutaito-ohjelma varhaiskasvatuksesta toiselle asteelle.                                                                                                           | <b>Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden johtoryhmä</b> ,                                                | Mittarit vielä työn alla                     | Valmisteltiin Turun lukutaitostrategian hankesuunnitelma.                                                                                                                                                                                                                | Tehdään lukutaito-ohjelma toimenpiteineen.                                                                                                                                     |
|                                                                                                                                                                    | Osaamisen kärkihanke: laaditaan selvitys eriytymisestä ja segregatiokehityksestä näkökulmana osaaminen, koulutus ja kyvykkyydet.                                                                                                                          | Kärkihankkeen hankejohtaja                                                                                       | Selvitys valmiina vuonna 2023                | Selvitys ja toimenpide-ehdotukset valmistuvat vuoden 2024 aikana.                                                                                                                                                                                                        | Selvitys ja toimenpide-ehdotukset valmistuvat vuoden 2024 aikana.                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                    | Varhainen vaativa erityinen tuki Varsinais-Suomessa- projekti lapsille, joilla erityisen tuen tarvetta jo varhaiskasvatuksessa: kehitetään monialaisen yhteistyön toimintamalleja sekä -kulttuuria tuleva vaka-lain muutos ja kuntien tarpeet huomioiden. | <b>Varhaiskasvatus</b>                                                                                           | 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 käyttöönoton tueksi. | Kolmitasoisien tuen toimintamallin käyttöönotto ja varhaiskasvatuksen henkilöstön tukeminen käyttöönoton eri vaiheissa.                                                        |

|                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                              |                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksen- teossa kuin palveluiden suunnittelussa. | Tasa-arvorahoitus: kohdennetaan tuki niille kouluille ja esiopetusryhmille, joiden toiminta-alueilla 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. | <b>Varhaiskasvatus</b><br><b>Perusopetus</b> | Tasa-arvorahantuen raportti            | Avustuksella on palkattu erityisopettajia, opettajia sekä avustajia esi- ja perusopetukseen sekä mahdollistettu samanaikaisopettajien käyttäminen ja ryhmien pilkkominen toimivimmiksi. Perusopetuksessa kohderyhmänä 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 varhaiskasvatukseen, esi- ja perusopetuksen koulutuksellista tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta edistävään toimenpiteisiin).                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                       | Lukion OPS:ssa nostetaan yhdenvertaisuus ja kielitietoisuus ja S2                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Lukiokoulutus</b>                         | Tilaisuuksien määrä, osallistujamäärät | Suomi toisena kielenä -opetus on laitettu tarjolle päivälukioiden kurssitarjottimelle. Opinto-ohjauksen Tie tulevaisuuteen -projektissa kehitettyjä monikielisten opiskelijoiden tuen malleja on otettu soveltuvien osien käyttöön. Opetus- ja ohjaushenkilöstölle on järjestetty työpajoja kielitietoisuudesta.                                                                                                                                                                       | Laadukas ja saavutettava Turun lukiokoulutus -projektin toimenpiteenä kartoitetaan opiskelijoiden yhdenvertaisuuteen, tasa-arvoon ja saavutettavuuteen liittyviä kehittämistarpeita ja tehdään työsuunnitelmat tilanteen korjaamiseksi. Pilotoidaan Satsaus suomen kieleen -passin käyttöä monikielisten opiskelijoiden tukemiseksi. |
|                                                                                                                                                                       | Edistetään henkilöstön osaamista järjestämällä koulutusta sekä työpajoja yhdenvertaisuudesta, tasa-arvoisuudesta ja sukupuolten moninaisuudesta sekä normitietoisesta pedagogiikasta.                                                                                                                                                                                   | <b>Ammatillinen koulutus</b>                 | 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 päätöksen- teossa 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. | <b>Ammatillinen koulutus</b>                                                                             | Puuttumisen tavat, protokolla ja yhteistyötahot, dokumentointi määritelty TAL:n tasolla, mitä ilmoittamisen jälkeen tapahtuu<br><br>Henkilöt määritelty Kuvaus tehty | Kiusaamis- ja häirintäohjeistus on tehty ja käsittelyprosessi vastuutahoineen on sovittu. Valmisteltiin toisen asteen oppimisen tuen ja ohjauksen strategiaa 2030.                                                                                                                                                                                                                                                                | Toimeenpannaan TAL:n yhteinen kiusaamis- ja häirintäohjeistus sekä toisen asteen oppimisen tuen ja ohjauksen strategia toimenpiteineen. Kehitetään oppimisen tuen toimintamalleja osana Laatia oppimisen tukeen TAL:ssa -projektia. |
|                                                                                                                                                                       | Ruotsinkieliset päiväkodit ja koulut suunnitellaan niin, että ovat hyvien kulkuyhteyksien varrella ja saavutettavia julkisella ja kevyellä liikenteellä                                                                                                                                                                                                | <b>Perusopetus, varhaiskasvatus</b> , Konserni-hallinto/ Järjestämistoiminnot/ Palveluverkko-suunnittelu | Ruotsinkielisen palveluverkkokartoitus tehty 2022                                                                                                                    | Ruotsinkielisen varhaiskasvatuksen palveluverkkokartoitus on tehty.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Toimeenpannaan varhaiskasvatuksen palveluverkkokartoituksen mukainen toiminta.                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                       | Monikulttuuriopetuksen kehittämisen/ kotoutuminen: kouluissa toteutetaan omankielisiä vanhempainiltoja, erilaisia tapahtumia (esim. Huoltajat kylässä koulussa) maahanmuuttajataustaisten lasten huoltajille ja kehitetään viestintää entisestään eri kielillä.                                                                                        | <b>Kasvatuksen ja opetuksen palvelukokonaisuuden johtoryhmä</b> ja viestintä yhdessä                     | Omankielisten vanhempainiltojen ja tiedotteiden määrä / riittävyyden arviointi vuosittain                                                                            | ALUSTA-hankkeessa on kehitetty ja otettu käyttöön monikielisille huoltajille suunnattu Iltakahvit-vanhempainilto-konsepti. Lisäksi on tehty eri kieliversiot monikielisille huoltajille suunnatuista keskeisistä viesteistä ja ohjeista (esim. koulupoissaolot, koulutulokaskirje, 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 sujuvoitavien toimintamallien kehittämistä ja käyttöönottoa osana ALUSTA-hanketta.                      |

|                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                       |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksen-teossa kuin palveluiden suunnittelussa.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p><b>Elinvoiman palvelukokonaisuus, työllisyyspalvelut</b></p>                                                       |                                                                                                                                                               | <p>Yhdenvertaisuuden- ja tasa-arvon kehittäminen työllisyyspalveluissa tulee uutena yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmaan. Palvelut siirtyvät kaupungin vastuulle kokonaan vuonna 2025.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmaa lähdetään työstämään elinvoiman palvelukokonaisuuden kanssa.</p> |
|                                                                                                                                                                             | <p>Palvelut turvataan kaikille väestöryhmille toimivan palveluohjauksen avulla, huomioimalla sukupuolten moninaisuus palveluissa ja kiinnittämällä erityistä huomiota palveluja koskevan tiedon ajantasaisuuteen 2022. Puutteita korjataan koulutuksilla.</p> <p>Asiakkaan oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon toteutuu asiakasraatien käytöllä mm. lastensuojelulaitoksissa, osallistavan kirjaamisen käytön laajentamisella, lapsen ja nuoren kuulemisella ja päihde- ja mielenterveysasiakkaiden kuulluksi tulemiseen kiinnitetään erityistä huomiota.</p> | <p>Hyvinvoinnin palvelukokonaisuus<br/><b>Perhe- ja sosiaalipalvelujen palvelualuejohtaja</b>, vastuualuejohtajat</p> | <p>Palveluihin ohjautumista koskeva asiakaspa-laute</p> <p>Asiakaspa-laute<br/>Kunta10</p> <p>Ajantasaiset asiakassuunnitelmat, toteutuneet asiakasraadit</p> | <p><b>Lastensuojelu</b><br/>Lastensuojelun asiakkaiden osallisuutta on pyritty parantamaan monin toimenpitein.</p> <p><b>Psykososiaaliset palvelut</b><br/>•kaikki asiakkaat saavat lain mukaisesti, tasapuolisesti palveluja ja mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden sekä heikossa asemassa olevien kohdalla tätä on erityisesti varmistettu.<br/>•asiakaspalautetta on mahdollista antaa suoraan työntekijälle tai esimiehelle, anonyymisti palautepalvelun kautta sekä vuosittain järjestettävässä asiakaspalautekyselyssä.</p> | <p>Nämä palvelut ovat hyvinvointialueen vastuulla 2024– 2025.</p>                                             |

|                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                 |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Heikommassa asemassa olevien väestöryhmien sekä eri vähemmistöryhmien tilanteiden ja näkökulmien huomioiminen niin päätöksenteossa kuin palveluiden suunnittelussa | <p>Keskitetty ohjautuminen ja kuntoutustarpeen arviointi kuntoutuskeskuksiin otettu käyttöön 2021 yhdenvertaisuuden parantamiseksi. Implementointi ja toiminnan jatkokehittäminen yhteistyötahojen kanssa jatkuu 2022.</p> <p>Fysioterapia/arkikuntoutus periaatteiden selkeyttäminen. Selvitetään niitä keinoja, miten ajanvarausta kehitetään saavutettavammaksi. Asiakaspalautteista otetaan erityistarkasteluun asiakkaan kohteluun liittyvät palautteet vuonna 2022.</p>                                                                                                  | Hyvinvoinnin palvelukokonaisuus/<br><b>Terveyspalvelujen palvelualuejohtaja</b> , 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Nämä palvelut ovat hyvinvointialueen vastuulla 2024–2025. |
|                                                                                                                                                                    | <p>Palveluohjauksen ja Sas-toiminnan keskittämällä varmistetaan tasa-arvoinen ja yhdenmukainen palvelutarpeen arviointi ja palvelun myöntäminen.</p> <p>Kaikessa palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan sosioekonominen kokonaistilanne ja näin myös heikoimmassa asemassa olevien näkökulma tulee huomioitua päätöksenteossa.</p> <p>Asiakaspalautteiden perusteella valitaan alueelliset kehittämiss Hankkeet ja työntekijöiden panokset yksittäisten asiakkaiden haastavien tilanteiden parantamiseksi huomioidaan työntekijöiden palkitsemisjärjestelmässä.</p> | <p>Hyvinvoinnin palvelukokonaisuus/<br/><b>Vanhus- ja vammaispalvelualuejohtaja</b>, vastuualuejohtajat, Avopalvelujen johtaja</p> <p>Asumispalvelujen johtaja</p> <p>Vammaispalvelujohtaja</p> | Asiakaspalautteet<br>Omaisiskyselyt | <b>Vammaispalvelut</b><br>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 tulosityksiköissä läpi säännöllisesti sekä työstetty tarvittavia kehittämiskohteita.<br><b>Vanhusten asumispalvelut</b><br>Vanhusten asumispalveluissa järjestetään asukasraateja, joilla varmistetaan asiakkaan osallisuus palvelujen suunnittelussa | Nämä palvelut ovat hyvinvointialueen vastuulla 2024–2025. |