

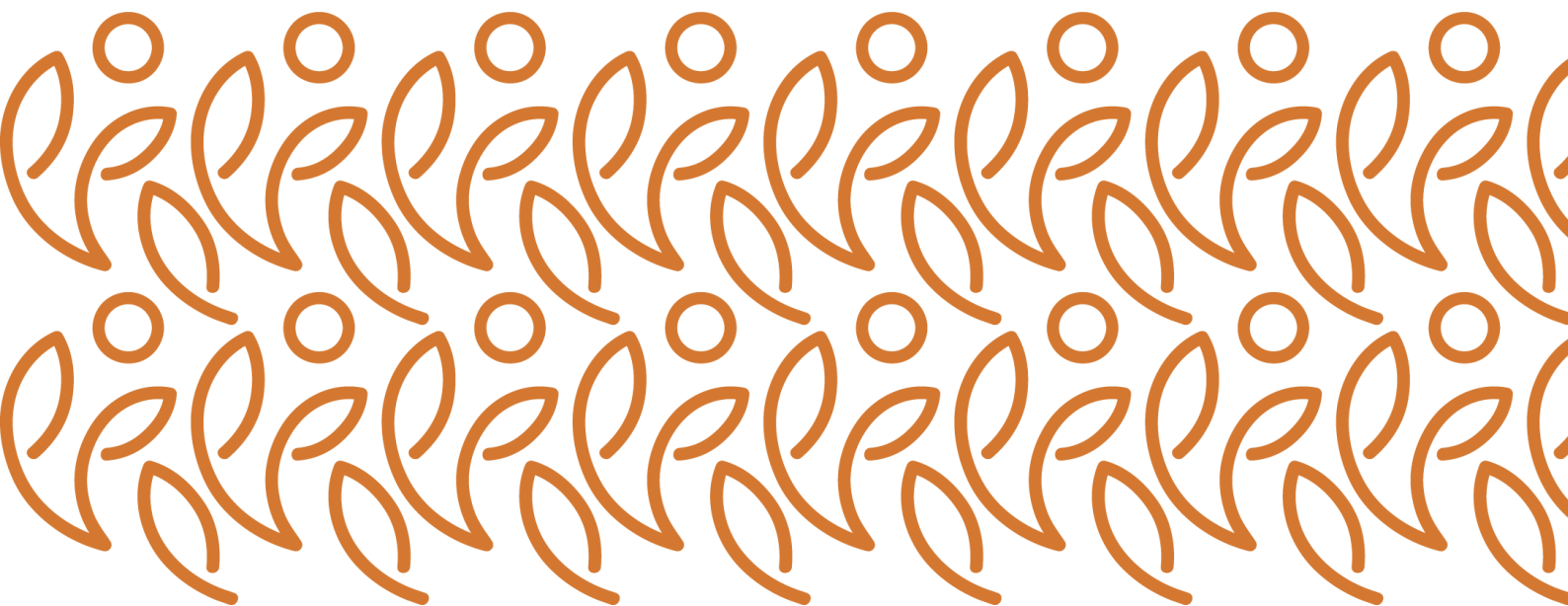
Liite 2

Asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertaisuussuunnitelma (2024–2026)

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Hyväksytty 22.5.2025

Yhdyspintatyön sekä hyvinvoinnin ja terveydenedistämisen lautakunta §24



Sisällys

1	Asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutuminen	4
1.1	Asiakas-/asukaskysely	4
1.2	Henkilöstökysely.....	5
1.3	Asiakaspalaute 2024	7
1.4	Valvontakertomus 2024.....	7
1.5	Terveystenhuollon muistutukset, kantelut ja potilasvahingot 2024.....	8
1.6	Palveluverkkokysely	8
1.7	OLKA®-toiminta 2024.....	9
1.8	Yhteenveto	9
2	Yhdenvertaisuuden edistäminen.....	9
2.1	Kehittämisideoiden keruu	9
2.2	Kehittämiskohteet.....	10
3	Suunnitelman toimeenpano.....	14

Johdanto

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuus-, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo-ohjelma (2024–2026) hyväksyttiin aluevaltuustossa 9.9.2024. Samalla hyväksyttiin toimeenpanoa edistävä ohjelma osallisuuden osalta.

Hyvinvointialueella on laadittu Henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2023–2024 (päivitys vuonna 2025). Siltä kuitenkin puuttui ns. toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma, joka koskettaa hyvinvointialueen asiakkaita eli palveluiden käyttäjiä ja alueen asukkaita.

Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) velvoittaa hyvinvointialuetta viranomaisena, koulutuksen järjestäjänä ja työnantajana edistämään yhdenvertaisuutta toiminnassaan ja myös arvioimaan sen toteutumista. Hyvinvointialueen on laadittava yhdenvertaisuussuunnitelma.

Asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertaisuussuunnitelmassa (2024–2026) kerrotaan, miten kyseisten ryhmien yhdenvertaisuus toteutuu hyvinvointialueella ja millaisia kehittämistoimia sen varmistamiseksi ja edistämiseksi on suunniteltu.

Yhdenvertaisuussuunnitelma auttaa hyvinvointialueen työntekijöitä edistämään yhdenvertaista toimintaa ja puuttumaan epäyhdenvertaiseen kohteluun ja muuhun syrjintään. Asiakkaille ja alueen asukkaille se turvaa yhdenvertaista kohtelua hyvinvointialueen palveluissa.

Suunnitelman valmistelu aloitettiin loppuvuodesta 2024 asiantuntijaharjoitteluun liittyvänä tehtävänä. Valmistelusta vastasi Kehityspalveluiden henkilöstöstä koostuva valmisteluryhmä. Suunnitelma tulee liitteeksi hyvinvointialueen Osallisuus-, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo-ohjelmaan (2024–2026).

1 Asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutuminen

Hyvinvointialueen asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumista ei ole Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella aikaisemmin arvioitu. Yhdenvertaisuussuunnitelman valmistelun yhteydessä tehdyssä ensimmäisessä arvioinnissa käytettiin pääasiallisina lähteinä hyvinvointialueen asiakkaille ja asukkaille sekä henkilöstölle tehtyjen kyselyjen vastauksia. Lisäksi hyödynnettiin olemassa olevia aineistoja, kuten vuoden 2024 asiakaspalautteen avoimia vastauksia. Aineistoista etsittiin yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyviä havaintoja.

1.1 Asiakas-/asukaskysely

Yhdenvertaisuuskysely Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakkaille ja asukkaille oli auki 20.12.2024–14.1.2025. Siinä kerättiin tietoa mm. havainnoista, joissa vastaaja itse ja/tai hänen läheisestään on saanut hyvinvointialueella epäyhdenvertaista kohtelua ja/tai palvelua johtuen jostain henkilöön liittyvästä syystä, kuten ikä, kieli, terveydentila, vammaisuus tai seksuaalinen suuntautuminen. Lisäksi kerättiin ideoita, miten yhdenvertaisuuden toteutumista voidaan edistää hyvinvointialueella. Kyselyyn saatiin 509 vastausta. Vastaajia oli kaikista ikäryhmistä (alle 21-vuotiaat–yli 80-vuotiaat), mutta eniten vastauksia saatiin 41–50-vuotiailta (23.4 %). Vastaajista naisia oli 83.1 %. Miltei kaikki vastaajista ja/tai heidän läheisistään oli käyttänyt hyvinvointialueen palveluita.

Kysely toteutettiin sähköisenä kyselynä sekä suomen että englannin kielellä. Yhtään englanninkielistä vastausta ei saatu. Kyselyn toteutustapa saattoi rajoittaa vastaajien ulkopuolelle niitä, joiden digitaidot ovat heikkoja. Kyselyyn oli mahdollista antaa myös kirjallinen lausunto, joita saatiin yksi kappale.

Vastaajista 62 % ilmoitti kokeneensa epäyhdenvertaista kohtelua ja/tai palvelua hyvinvointialueella. Syissä korostuivat ikä, terveydentila, vammaisuus ja muu henkilöön liittyvä syy. Tarkemmin vastaukset on esitetty seuraavassa taulukossa:

	n	Prosentti
korkea ikä	120	24.8 %
nuori ikä	63	13.0 %
alkuperä	6	1.2 %

	n	Prosentti
kansalaisuus	5	1.0 %
kieli	8	1.7 %
uskonto	6	1.2 %
vakaumus	5	1.0 %
mielipide	38	7.9 %
poliittinen toiminta	7	1.4 %
ammattiyhdistystoiminta	3	0.6 %
perhesuhteet	22	4.5 %
terveydentila	140	28.9 %
vammaisuus	52	10.7 %
seksuaalinen suuntautuminen	9	1.9 %
muu henkilöön liittyvä syy, mikä?	77	15.9 %
en ole / läheiseni ei ole kokenut epäyhdenvertaista kohtelua ja/tai palvelua	184	38.0 %

Muissa syissä epäyhdenvertaista kohtelua ilmoitettiin eniten asuinkuntaan / pitkiin välimatkoihin sekä koulutukseen/ammattiin/titteliin liittyen. Avoimessa palautteessa korostuivat myös ikäihmisten heikommat digitaidot ja hoitoon pääsyyn liittyvät asiat.

1.2 Henkilöstökysely

Toteutuuko asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertaisuus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella? – Kysely hyvinvointialueen ammattilaisille oli auki 7.2.–18.2.2025. Kyselyssä kerättiin tietoa mm. havainnoista, joissa asiakas on saanut hyvinvointialueella epäyhdenvertaista kohtelua ja/tai palvelua. Lisäksi kerättiin ideoita, miten yhdenvertaisuuden toteutumista voidaan edistää hyvinvointialueella. Kysely toteutettiin sähköisenä.

Kyselyyn saatiin 365 vastausta. Vastaaajilta ei kysytty taustatietoja, kuten sukupuolta, ikää tai työpistettä. Miltei kaikki vastaajat ilmoittivat tietävänsä, mitä epäyhdenvertaisella tai syrjivällä kohtelulla tarkoitetaan.

Vastaajista 62.2 % ilmoitti, että on havainnut asiakkaiden/asukkaiden epäyhdenvertaista tai syrjivää kohtelua/menettelyä hyvinvointialueella jostain asiakkaaseen liittyvästä henkilökohtaisesta syystä johtuen. Syissä korostuivat ikä, terveydentila, vammaisuus ja muu henkilöön liittyvä syy. Vastaukset ovat varsin samankaltaisia kuin asiakkaiden/asukkaiden antamat vastaukset, joskin havainnot alkuperän, kansalaisuuden ja kielen suhteen koetusta syrjinnästä ovat korkeammat. Tämä saattaa viitata siihen, että asiakkaille/asukkaille suunnattu kysely ei tavoittanut kyseisiä kohderyhmiä vastaamaan kyselyyn. Tarkemmin vastaukset on esitetty seuraavassa taulukossa:

	n	Prosentti
korkea ikä	104	28.7 %
nuori ikä	44	12.2 %
alkuperä	24	6.6 %
kansalaisuus	22	6.1 %
kieli	29	8.0 %
uskonto	6	1.7 %
vakaumus	4	1.1 %
mielipide	21	5.8 %
poliittinen toiminta	6	1.7 %
ammattiyhdistystoiminta	4	1.1 %
perhesuhteet	21	5.8 %
terveydentila	82	22.7 %
vammaisuus	48	13.3 %
seksuaalinen suuntautuminen	12	3.3 %
muu henkilöön liittyvä syy, mikä?	80	22.1 %
en ole havainnut epäyhdenvertaisuutta/syrjintää	137	37.8 %

Muissa syissä ilmoitettiin selvästi eniten epäyhdenvertaista kohtelua liittyen asuinkuntaan ja erityisesti lähipalveluiden saatavuuteen liittyen.

Epäyhdenvertainen kohtelu tai syrjintä oli tapahtunut pääsääntöisesti hyvinvointialueen henkilökunnan toimesta (73.9 %), vähäisemmässä määrin esim. toisen asiakkaan tai yhteistyökumppanin taholta. Lisäksi esimerkiksi hyvinvointialueen linjausten ja päätösten koettiin aiheuttaneen epäyhdenvertaisuutta.

1.3 Asiakaspalaute 2024

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella kerätään palautetta hoidosta ja palveluista systemaattisesti ja monikanavaisesti (suullinen palaute, paperinen palautelomake, verkkolomake).

Asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen arvioimiseksi käytiin läpi QPro-asiakaspalautejärjestelmällä vuoden 2024 aikana annetut avoimet palautteet (1907 kappaletta) kysymykseen *Mitä muuta palautetta haluat antaa?* Vastauksista etsittiin kokemuksia epäyhdenvertaisesta tai syrjivästä kohtelusta.

Avoimen palautteen perusteella epäyhdenvertaisen tai syrjivän kohtelun arviointi oli haasteellista, mutta 39 palautteen perusteella näin voitiin päätellä tapahtuneen. Syissä korostuivat ikä, kieli, terveydentila ja asuinpaikka. Lisäksi useissa vastauksissa tuotiin esiin, että erityisesti ikäihmiset kokevat digipalveluiden käytön haasteellisena.

1.4 Valvontakertomus 2024

Valvontakertomus 2024 on käsitelty hyvinvointialueen aluehallituksessa 10.2.2025. Kertomus sisältää yhteenvedon edellisen vuoden aikana tehdyistä valvontakäynneistä, valvontatapahtumista ja keskeisimmistä valvontahavainnoista. Saatujen tietojen pohjalta on tarkoitus kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sekä hoito- ja palveluprosesseja tavoitteena lainmukainen, laadukas ja asiakas- ja potilasturvallinen toiminta.

Valvontakertomus ja omavalvonnan toteutumisen seurantaraportit (tammi–huhtikuu, touko–elokuu ja syys–joulukuu) vuodelta 2024 käytiin läpi etsien niistä mahdollisia havaintoja asiakkaiden epäyhdenvertaisesta tai syrjivästä kohtelusta.

Potilasasiavastaavalle tulleista yhteydenotoista (yhteensä 874 kappaletta) 49 koski kohtelua ja 134 hoitoon pääsyä. Vastaavasti sosiaalivastaavalle tulleista yhteydenotoista (yhteensä 170 kappaletta) 34 koski kohtelua. Kertomuksessa ja raporteissa ei tarkemmin eritellä yhteydenottojen

sisältöjä, mutta niihin on saattanut sisältyä myös epäyhdenvertaista tai syrjivää kohtelua.

1.5 Terveysthuollon muistutukset, kantelut ja potilasvahingot 2024

Terveysthuollon muistutukset, kantelut ja potilasvahingot vuodelta 2024 on käsitelty aluehallituksen kokouksessa 10.2.2025.

Vuonna 2024 muistutuksia tehtiin 226 kappaletta ja johtajaylilääkärin yhteydenottoja 500 kappaletta. Yleisin muistutuksen aihe oli se, että potilaan kohtaaminen ei ollut onnistunut. Lisäksi haasteita oli ammattilaisen ja potilaan/omaisen välisessä tiedonkulussa ja vuorovaikutuksessa sekä hoitoon pääsyssä. Kaikkiin muistutuksiin on tehty ratkaisu.

Vuoden 2024 aikana kanteluista terveysthuollon palveluista tehtiin yhteensä 67 kappaletta.

1.6 Palveluverkkokysely

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluverkkouudistukseen liittyvä asukaskysely toteutettiin alkusyksystä 2024. Kyselyssä oli kaksi avointa kysymystä:

- *Mihin sijoittaisit alueellasi sote-palveluita? (Esim. missä haluaisit käydä näytteenotossa? Voisiko sote-palvelu sijaita jonkin muun toimijan kanssa samassa kiinteistössä?)*
- *Tähän kenttään voit halutessasi jättää myös tekstimuotoisen avoimen kommentin palveluverkkouudistuksesta.*

Asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen arvioimiseksi käytiin läpi osa (noin 1500 kappaletta) avoimista vastauksista. Kenties kyselyn luonteesta johtuen selvästi eniten epäyhdenvertaisuutta koettiin liittyvän asuinpaikkaan ja palveluiden saatavuuteen. Uudistuksen koettiin vaikuttavan negatiivisesti erityisesti ikäihmisiin, lapsiperheisiin ja vähävaraisiin, joita myös edellä mainituissa ryhmissä on. Lisäksi vastauksissa todettiin, että uudistus asettaa huonosta terveydentilasta kärsivät epäyhdenvertaiseen asemaan ja arvioitiin, etteivät he välttämättä jaksakaan hakeutua palveluihin pidentyvien välimatkojen takia.

Digipalveluiden koettiin asettavan erityisesti ikäihmiset ja maahanmuuttajat epäyhdenvertaiseen asemaan. Vastauksissa ilmeni huoli, että kaikki ikäihmiset eivät osaa käyttää digilaitteita/-palveluita ja

eikä maahanmuuttajilla välttämättä ole riittävää kielitaitoa niiden käyttämiseen.

1.7 OLKA®-toiminta 2024

OLKA® on koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa sairaalassa. OLKA® toteutetaan kumppanuustoimintana Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen ja Yhteisöjen Yhdistys ry/Sosiaali- ja terveysalojen Järjestötalon yhteistyönä. Seinäjoen keskussairaalassa toimivilla OLKA-työntekijöillä oli vuonna 2024 yhteensä 8857 kohtaamista. Osalle sairaalan asiakkaita OLKA-oppaiden ja vapaaehtoisten tarjoama tuki on ollut edellytys sairaalan palvelujen saavutettavuudelle. Maakunnasta tulevat yksinäiset, muistisairaat ja/tai liikuntarajoitteiset asiakkaat varasivat itse tai heidän läheisensä varasivat etukäteen tukea tai opastusta sairaalassa käynnin ajaksi. Lisäksi palvelulaitoksista on tullut OLKA-toiminnan vakioasiakkaita potilassaattamisiin, samoin osa taksinkuljettajista tarvitsi jatkuvaa tukea asiakkaiden saattamisissa.

1.8 Yhteenveto

Hyvinvointialueen asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen arvioimiseksi tehdyn alkukartoituksen perusteella voidaan todeta, että epäyhdenvertaisuutta ja syrjivää kohtelua esiintyy hyvinvointialueen palveluissa vielä paljon. Syissä korostuvat ikä, terveydentila, vammaisuus ja asuinpaikka. Lisäksi puutteelliset digitaidot asettavat ihmisiä epäyhdenvertaiseen asemaan palveluiden saavutettavuudessa.

Yhdenvertaisuuden edistäminen ja epäyhdenvertaisuuden ja syrjinnän kitkeminen vaativat pitkäjänteistä työtä, johon koko hyvinvointialueen henkilöstön on sitouduttava.

Kyselyistä ja läpikäydyistä aineistoista on tehty tarkemmat koonnit, joita voi pyytää tutustuttavaksi Kehityspalveluista.

2 Yhdenvertaisuuden edistäminen

2.1 Kehittämisideoiden keruu

Yhdenvertaisuuden edistämiseksi on kerätty kehittämisideoita

- hyvinvointialueen asiakkaille ja asukkaille suunnatussa kyselyssä
- hyvinvointialueen henkilöstölle suunnatussa kyselyssä

- Hyvinvointialueen asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertaisuussuunnitelman valmistelu -työpajassa 20.1.2025
- Etelä-Pohjanmaan nuorisovaltuuston (EP-Nuva) kokouksessa 22.1.2025.

Lisäksi kehittämisideoita on saatu Etelä-Pohjanmaan Järjestöneuvoston antamasta lausunnosta ja lähtötilanteen arvioinnissa käytetyistä aineistoista.

2.2 Kehittämiskohteet

Kehittämiskohteet määriteltiin asiakkaille/asukkaille suunnatun kyselyn vastauksia hyödyntäen 20.1.2025 pidetyssä työpajassa, johon osallistui hyvinvointialueen johtoa, viranhaltijoita, vaikuttamistoimielinten edustajia, kokemusasiantuntijoita sekä järjestöjen edustajia. Syntyneitä kehittämiskohteita on peilattu henkilöstöltä ja EP-Nuvalta saatuihin sekä eri aineistoista nousseisiin ideoihin.

Kehittämiskohteet

- Ikäryhmittäinen osallistuminen täsmäkehittämiseen
- Tietoisuuden lisääminen / koulutus
- Vaikuttamisprosessin tekeminen mahdollisimman näkyväksi
- Saavutettavuus
- Lähestyttävyys
- Paikallisten palveluiden kehittäminen
- Turvallisemman tilan periaatteet
- Haasteet ja vaikuttamismahdollisuudet
- Vuorovaikutteisuus
- Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen
- Monikanavaisuus
- Yhteistyö kuntien, järjestöjen ym. kanssa
- Epäyhdenvertaisuutta kokeneiden kuuleminen

Kehittämiskohteita arvioitiin ja rajattiin hyvinvointialueen johtoryhmässä 14.5.2025. Alla olevaan taulukkoon on koottu vuosille 2025–2026 suunnitellut kehittämiskohteet (= tavoite), toimenpiteet niiden saavuttamiseksi, tavoiteaika sekä seuranta mittareineen. Vastuutahot määritetään myöhemmin osana toimialueiden operatiivista toimintaa suunnitelman hyväksymisen jälkeen.

Tavoitteet	Toimenpiteet	Tavoiteaika	Vastuutaho/ -tahot	Mittarit/seuranta
Tietoisuus yhdenvertaisuudesta ja asiakkaan kohtaamisesta	- Koulutus henkilöstölle: asiakaslähtöinen, yhdenvertainen kohtaaminen ja toimintakulttuuri - Osallisuus-, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo-ohjelma liitteineen huomioidaan perehdytyksessä. - Yhdenvertaisuus soveltuvin osin osana jokaista koulutusta - Henkilöstön, järjestöjen ja kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen koulutusten suunnittelussa ja järjestämisessä	2026		- Koulutus on toteutettu: kyllä/ei - Työntekijät ovat tietoisia ohjelmista kyllä/ei - Yhdenvertaisuus on osana koulutusta: kyllä/ei - Henkilöstöä, järjestöjä ja kokemusasiantuntijoita on hyödynnetty koulutuksissa: kyllä/ei
Saavutettavuus ja esteettömyys	Uusia palveluita ja/tai tiloja kehitettäessä huomioidaan niiden saavutettavuus ja esteettömyys, hyödynnetään palvelumuotoilua (esim. selkokieli, eri kielivaihtoehdot,	2025–		Saavutettavuus/esteettömyys on huomioitu uusia palveluita ja/tai tiloja kehitettäessä: kyllä/ei

Tavoitteet	Toimenpiteet	Tavoiteaika	Vastuutaho/ -tahot	Mittarit/seuranta
	pyörätuolilla liikkuminen, monikanavaiset asiointimahdollisuudet) - Havainnoidaan saavutettavuuden ja esteettömyyden toteutumista arkityössä ja ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin, jos puutteita havaitaan. - Otetaan käyttöön sukupuolineutraalit termit esim. lomakkeissa.			- Havaittujen puutteiden suhteen on ryhdytty toimenpiteisiin: kyllä/ei - Sukupuolineutraalit termit on otettu käyttöön: kyllä/ei
Asiakaslähtöinen toiminta	- Asiakaslähtöinen, yhdenvertainen kohtaaminen ja toimintakulttuuri - Asiakaslähtöinen ja ymmärrettävä monikanavainen viestintä - Asiakaspalautteella osallistuminen asiakaskokemuksen, palvelujen ja toiminnan kehittämiseksi - Asiakasraatitoiminnan aloittaminen ja kehittäminen	2025		- Asiakaspalautetta on hyödynnetty asiakaskokemuksen, palvelujen ja toiminnan kehittämisessä: kyllä/ei - Asiakasraatitoiminta on aloitettu: kyllä/ei

Tavoitteet	Toimenpiteet	Tavoiteaika	Vastuutaho/ -tahot	Mittarit/seuranta
Monikanavaiset palvelut	- Palveluiden kehittämisessä on kuultu alueen asukkaita, asiakkaita ja eri sidosryhmiä - Kehitetään uusia palvelumuotoja, jotta etäämpänä palveluista asuvat asukkaat kokevat tulevansa huomioiduksi	2026		- Asukkaita, asiakkaita ja sidosryhmiä on kuultu: kyllä/ei - Asiakaspalaute
Turvallisemman tilan periaatteet ja toimintatavat (tila, jossa kaikki pyrkivät omalla toiminnallaan rakentamaan yhdenvertaista, kunnioittavaa ja avointa ilmapiiriä ja keskustelua.)	- Laaditaan hyvinvointialueelle turvallisen tilan periaatteet ja toimintatavat - tilaisuuden järjestäjän muistilista, jonka osana huomioidaan turvallisemman tilan periaatteet. - Tiedotetaan (myös osana perehdytystä) henkilökuntaa periaatteista ja otetaan ne käyttöön.	2025 2025–2026		- Periaatteet ja toimintatavat on laadittu ja kirjattu: kyllä / ei - Muistilista on laadittu: kyllä/ei - Periaatteista on tiedotettu henkilökuntaa: kyllä/ei - Periaatteet on otettu käyttöön: kyllä/ei
Selkeä, avoin, monikanavainen ja oikea-aikainen viestintä asiakkaille, asukkaille ja sidosryhmille	- Laaditaan viestintäsuunnitelma koskien asiakas- /asukas- ja sidosryhmäviestintää - Ulkoisten verkkosivujen kehittäminen yhteistyössä	2025–2026		- Viestintäsuunnitelma on laadittu: kyllä/ei - Ulkoiset verkkosivut palvelevat paremmin käyttäjiä: kyllä/ei

Tavoitteet	Toimenpiteet	Tavoiteaika	Vastuutaho/ -tahot	Mittarit/seuranta
	käyttäjien kanssa heitä paremmin palveleviksi			
Yhteistyö kuntien, järjestöjen ja seurakuntien kanssa kehittyy	- Järjestöyhteistyön rakenteiden kuvaaminen, jotta yhteistyötoimintamallit ja vuoropuhelu varmistetaan 3. sektorin kanssa. - Hyvinvointialueen omien vaikuttamistoimielinten ja kuntien vaikuttamistoimielinten yhteistyön rakenteiden kehittäminen.	2025		- Järjestöyhteistyön rakenteet on kuvattu: kyllä/ei - Yhteistyön rakenteet on kehitetty: kyllä/ei
Epäyhdenvertaisuutta kokeneiden kuuleminen	Työstetään mahdollisuutta ottaa epäyhdenvertaisesta kohtelusta ilmoittaminen osaksi asiakaspalautetta.	2026		Epäyhdenvertaisesta kohtelusta on mahdollisuus ilmoittaa osana asiakaspalautetta: kyllä/ei

3 Suunnitelman toimeenpano

Asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertaisuussuunnitelma täydentää hyvinvointialueen Osallisuus-, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo-ohjelmaa. Suunnitelman toimeenpano, kuten ylipäätään yhdenvertaisuuden edistäminen, arviointi ja toteutuminen hyvinvointialueella, vaatii johtamista, pitkäjänteistä työtä ja sitoutumista koko henkilöstöltä. Suuria muutoksia ei välttämättä saada aikaan nopeasti, mutta toisaalta hyvinkin pienillä asioilla, kuten tervehtimisellä, saadaan positiivisia tuloksia aikaan. Yhdenvertaisuus käsitteenä ja toimintaperiaatteena on laaja, osin hankalastikin ymmärrettävä, asia. Tietoisuuden lisääminen ja

ylläpitäminen mm. koulutuksin ja perehdytyksin on edellytys kohti yhdenvertaisempaa hyvinvointialuetta.

Asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumista ja edistymistä seurataan suunnitelmallisesti kyselyin ja muuhun tausta-aineistoon perehtyen vähintään samassa yhteydessä, kun Osallisuus-, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo-ohjelma tarkistetaan ja tarvittavilta osin päivitetään. Tuolloin laaditaan uudet tavoitteet yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

Yhdenvertaisuuden edistämisen tavoitteena on hyvinvointialueen asiakkaiden ja asukkaiden tosi-asiallinen yhdenvertaisuus. Sillä tarkoitetaan yhdenvertaisuutta, joka toteutuu lopputulosten suhteen kaikille erilaisista lähtökohdista ja mahdollisuuksista riippumatta.