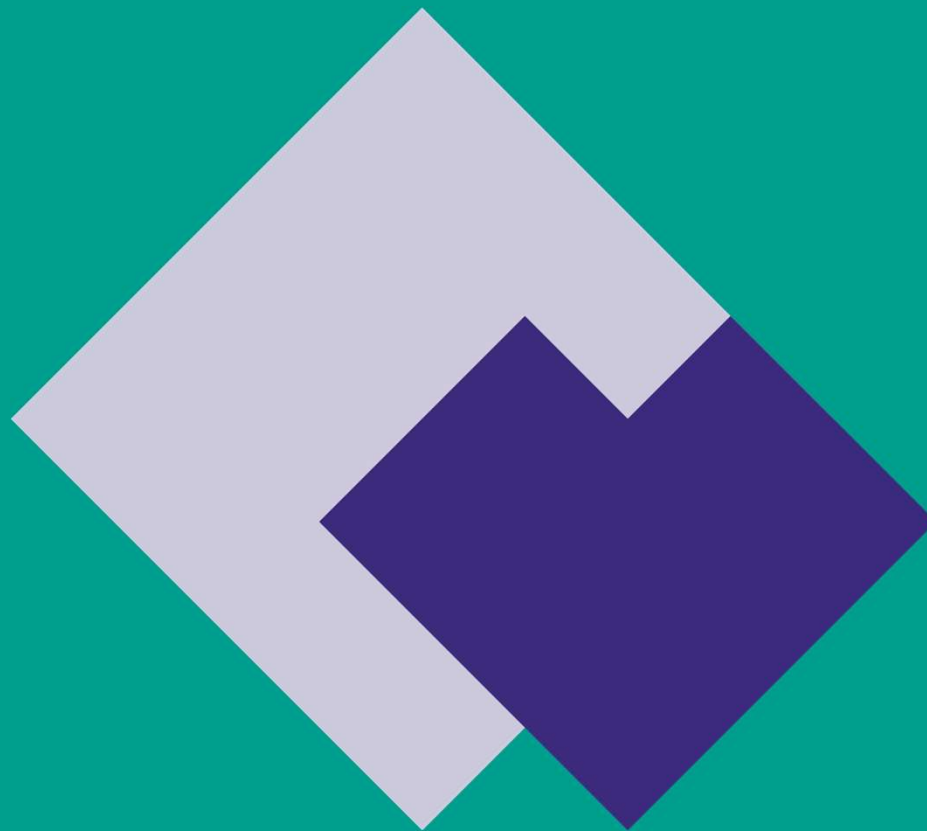


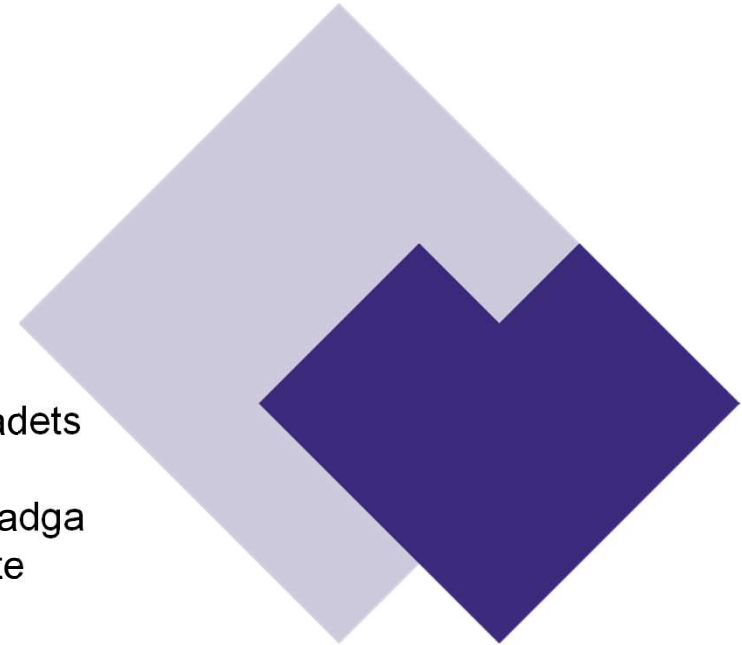
# Delaktighet hör till alla

Delaktighetsplan 2023 – 2025



# Innehåll

1. Inledning
2. Begrepp inom delaktighet
3. Vad är en delaktighetsplan?
4. Främjande av delaktighet är lagstadgat
5. Delaktighetsplanens förhållande till välfärdsområdesstrategin
6. Delaktighet utgör en omfattande del av välfärdsområdets värderingar
7. Delaktighetsarbete i välfärdsområdets förvaltningsstadga
8. Nuläge för samt ansvar och roller i delaktighetsarbete
9. Målsättningar för delaktighetsplanen
10. Välfärdsområdets verksamhets sätt på delaktighetens trappsteg
11. Åtgärdsplan på delaktighetens trappsteg
12. Utvecklingsåtgärder
13. Uppföljningsindikatorer



## Inledning

Detta är Egentliga Finlands välfärdsområdes första delaktighetsplan.

I delaktighetsplanen berättar vi, vilken är Varhas värdegrund när det gäller delaktighet och hurdana målsättningar, verksamhetssätt och utvecklingsobjekt vi har.

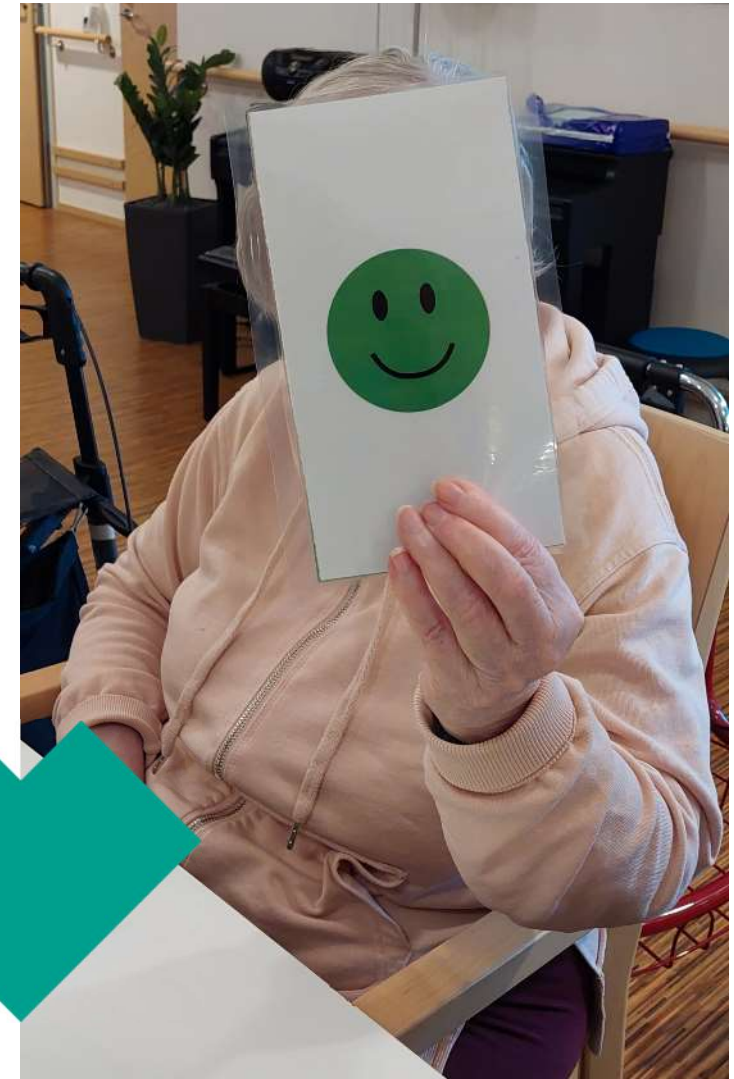
Delaktighetsplanen uppgörs för varje fullmäktigeperiod och det rapporteras årligen till välfärdsområdesstyrelsen om hur den framskrider



# 1. Begrepp inom delaktighet (1/2)

Med **kunddelaktighet** avses personernas, kundernas och kundgruppernas möjlighet att påverka och delta i planering, utveckling och bedömning av tjänster.

- Kunder kan vara både riktiga och eventuella kunder.
- Kunddelaktighet kan hänföra sig till kundens egna tjänster eller allmänna till utveckling av tjänster eller servicesystem.
- Förverkligande av kunddelaktighet har en koppling till effektivitet av tjänsterna:
  - Förståelse för kundernas servicebehov i utveckling av tjänsterna → tjänsten svarar bättre på kundens behov
  - Att bli hörd och bemött → att förbinda sig till den egna vård- och serviceplanen



## 1. Begrepp inom delaktighet (2/2)

Med **kundens delaktighet** i egen tjänst avses den persons rätt som använder tjänster att bli hörd och att komma överens om sina tjänster i samförstånd med den yrkesutbildade personalen.

Med **invånardelaktighet** avses områdets invånares rätt att delta i och påverka beslutsfattandet och tjänsterna på sitt område. Invånaren har rätt att få information om sina möjligheter att påverka och till hurdana beslut och åtgärder deltagandet leder.



## 2. Vad är en delaktighetsplan?

Delaktighetsplanen beskriver, hur människor, organisationer, näringslivet och andra intressentgrupper i Egentliga Finland kan delta i och påverka tjänsterna och beslutsfattandet i vårt välfärdsområde. Vi skapar välfärd tillsammans.

I delaktighetsplanen beskriver vi nuläget och målsättningar för samt praxis och utvecklingsåtgärder för delaktighet.

Planen verkar som anvisning och löfte till våra invånare och gör synlig, hur vi främjar delaktighet och för den till en del av det vardagliga arbetet.

Delaktighet är inte enstaka metoder eller tricks utan kärnan i vår verksamhetskultur.



### 3. Främjande av delaktighet är lagstadgat

Lagen om välfärdsområden stakar starkt ut riktlinjer för delaktighet. Välfärdsområdets invånare och de som använder tjänster har rätt att delta i och påverka välfärdsområdets verksamhet. Välfärdsområdesfullmäktige ska ta hand om mångsidiga och effektiva möjligheter och metoder att delta och påverka.

#### Delaktighet och påverkan kan främjas:

1. genom att arrangera diskussions- och hörandetillställningar samt invånarråd,
2. genom att utreda invånarnas åsikter och åsikter av dem som använder tjänster och som regelbundet eller långvarigt bor eller vistas i välfärdsområdet före beslutsfattande,
3. genom att välja representanter för dem som använder tjänster till välfärdsområdets organ,
4. genom att planera och utveckla tjänster tillsammans med dem som använder tjänster,
5. genom att arrangera möjligheter att delta i planering av välfärdsområdets ekonomi,
6. genom att stöda invånarnas samt organisationernas och andra samfunds planering och beredning av ärenden, vilket de gör på eget initiativ.

Välfärdsområdets medlemmar har rätt att komma med initiativ i frågor som gäller välfärdsområdets verksamhet.

## 4. Delaktighetsplanens förhållande till välfärdsområdesstrategin

Delaktighet har skrivits in i välfärdsområdesstrategin i flera sammanhang:

### Vänligaste

- Medborgare och våra kunder deltar i utveckling av vård- och servicevägar (kunderåd och erfarenhetsexperter).
- Vi utför konstruktivt samarbete med alla våra intressentgrupper i en anda av förtroende.

### Uppskattat av de professionella

- Personalen deltar omfattande i planering av verksamheten.

### Nätverk och partnerskap

- Kommunerna, tredje sektorn, frivilliga, företag, avtalsbrandkårer är en fast del av vår verksamhet.

Varsinais-Suomen hyvinvointialue • Egentliga Finlands välfärdsområde



Delaktighets hus. Källa: THL



# 5. Delaktighet utgör en omfattande del av välfärdsområdets värderingar

## Uppskattande och jämlikt

Vi tar hand om alla. Vi erbjuder högklassiga och jämlika tjänster i enlighet med kundens behov och med vår servicestrategi.

## Ansvarsfullt och effektivt

Vi kan vår sak. Vi utför resultatrikt arbete och resultatrik forskning. Vi förnyar modigt. Vi verkar ansvarsfullt när vi ordnar tjänster och som arbetsgivare. Vi verkar på ett hållbart sätt.

## Vänligt med yrkeskunskap

Vi lyssnar och vi tar olika synpunkter i beaktande i vår verksamhet. Vi gör våra invånare och intressentgrupper delaktiga.

**varha** Varsinais-Suomen hyvinvointialue  
Egentliga Finlands välfärdsområde

**#Hyvintekijät**  
**#ViGörEttGottJobb**

Turvaamme, parannamme, pelastamme - hyvinvointia yhdessä, joka päivä.  
Vi tryggar, vi botar, vi räddar - välfärd tillsammans, varje dag.

Ystävällisin Vänligaste  
Vaikuttavin Effektivaste  
Ammattilaisten arvostama Uppskattat av de professionella  
Yliopistollinen Akademiskt  
Kaksikielinen Tvåspråkigt

Vastuullisen vaikuttavasti Ansvarsfullt och effektivt  
Ystävällisesti ammattitaidolla Vänligt med yrkeskunighet  
Arvostavan yhdenvertaisesti Uppskattande och jämlikt

## 6. Delaktighet välfärdsområdets förvaltningsstadga

**§ 37 Välfärdsområdesstyrelsens uppgifter och befogenheter:** Beslutar om planen som berör möjligheterna att delta och påverka för välfärdsområdets invånare och dem som använder dess tjänster

**§ 8 Välfärdsområdets kommunikation:** Kommunikationen planeras så att alla intressegrupper nås interaktivt och att delaktigheten förverkligas. Välfärdsområdet ska informera om hur det går att delta i och påverka beredningen av beslut.

### § 3 Påverkansorgan

**§ 31 Ägarstyrningens uppgifter:** Genom ägarstyrningen ska det även säkerställas öppenhet och kommunikation samt tjänsteanvändarnas och välfärdsområdets invånares möjligheter att delta och påverka förverkligas.

## 7. Nuläge för, ansvar och roller i delaktighetsarbete

För delaktighetsplan genomförde vi en enkät om modeller och verktyg för delaktighet till serviceproduktionen samt till organisationer.

I välfärdsområdets serviceproduktion förverkligas delaktighet bara i vissa punkter, verksamhetsmodellerna är splittrade och det finns inte ännu enhetliga och systematiska praxis för samskapande.

Resultatgruppen för främjande av välfärd och hälsa inom organiseringens tjänster har ansvar för koordinering och utveckling av delaktighet.

I serviceproduktionen, där man bemöter kunderna, har man ansvar för förverkligande av delaktighet på varje kundmöte.



## 8. Målsättningar för delaktighetsplanen



Delaktighet hör till alla.



Kunddelaktighet är kärnan i vår verksamhetskultur.

# 9. Vårdförhållningens verksamhetsätt på delaktighetens trappsteg

## Delaktighet i information

### Information

Tillgängliga webbsidor som har satts ihop på ett kundvänligt sätt

Öppen kommunikation

Nyhetsbrev

## Delaktighet i verksamhet

### Konsultation

Att ge respons

Enkäter

Man frågar och lyssnar

## Delaktighet i planering

### Partnerskap

Behov hos kunderna styr verksamheten

Organisationer och andra intressentgrupper som partner

Erfarenhetsexperter

Workshoppar, där man utvecklar tillsammans

## Delaktighet i beslutsfattande

### Beslutsfattande

Rösträtt i välfärdsrådesval

Rösträtt i folkomröstningar i välfärdsråden

Initiativrätt

Påverkansorgan

## Kundvänligt välfärdsområde

### Verksamhetskultur

Fungerande strukturer för delaktighet

Delaktighetsplan

Delaktighet är ett sätt att verka.

## 10. Åtgärdsplan på delaktighets trappor

Ärende	Beskrivning av åtgärd	Målgrupp/räckvidd	Kategori	Status
Webbsidor	Varhas webbsidor byggs upp ett kundorienterat sätt och så att de blir tillgängliga	Hela befolkningen	Delaktighet i information	I beredning
Informationsbrev och kommunikation	Aktiv kommunikation om aktuella ärenden till befolkningen och partners (bl.a. nyhetsbrev, pressmeddelanden, sociala medier)	Hela befolkningen Partners	Delaktighet i information	I användning
Hörandetillställningar	Det arrangeras hörandetillställningar om de helheter som är i beredning	Hela befolkningen	Delaktighet i information Delaktighet i planering	I beredning
Elektroniskt underlag för delaktighet	Det skaffas ett elektroniskt verktyg för invånarnas/kundernas användning, med vilket man kan föra ärenden som bereds för kommentarer till större grupper.	Hela befolkningen	Delaktighet i verksamhet Delaktighet i planering Delaktighet i beslutsfattande	I beredning
Att samla in kundrespons	System för kundrespons som täcker hela service produktionen Varha, det ingår mångsidiga responskanaler (webb, automater, SMS, pappersblanketter) i systemet	Hela befolkningen	Delaktighet i verksamhet Delaktighet i planering	I användning konkurrensutsättning av ett nytt system 2024

Ärende	Beskrivning av åtgärd	Målgrupp/räckvidd	Kategori	Status
Inriktade responsenkät	Responsenkäter som hör ihop med förbättring av en specifik tjänst (t.ex. närståendevårdare). Med enkäter vill man ha djupare information till stöd för utveckling.	Utvald målgrupp	Delaktighet i verksamhet Delaktighet i planering	I användning
Verksamhetsmodell för kundupplevelse	Förbättring av kundupplevelse genom att skapa en verksamhetsmodell för kundupplevelse (inkl. Handbok om kundupplevelse: servicelöfte, riktlinjer för verksamhet och verksamhetsanvisningar för kundmöten) samt en modell för rapportering	Hela befolkningen Varhas personal	Delaktighet i verksamhet Delaktighet i planering	I beredning
Principer för kund- och servicehandledning	Vision om kund- och servicehandledning, servicelöfte samt konkreta verksamhetsprinciper	Hela befolkningen	Delaktighet i verksamhet Delaktighet i planering	I användning
Begäran om utlåtande	Det begärs utlåtanden om ärenden som bereds (t.ex. servicestrategin, välfärdsplanen) av väsentliga partners och intressentgrupper	Partners Intressentgrupper	Delaktighet i verksamhet Delaktighet i planering Delaktighet i beslutsfattande	I användning

Ärende	Beskrivning av åtgärd	Målgrupp/ räckvidd	Kategori	Status
Samskapande	Göra invånare, partners och intressentgrupper delaktiga genom olika sätt för samskapande (t.ex. workshoppar, tillställningar med partners, grupper för påverkare och utvecklare, kundråd)	Kunder Partners Intressentgrupper	Delaktighet i verksamhet Delaktighet i planering	Delvis i användning -> användningen utvidgas
Erfarenhetsexperter	Riktlinjer för erfarenhetsexperternas verksamhet (inkl. Varhas egna och organisationernas erfarenhetsexperter). Enhetliga arvoden, kriterier för utbildning och modell för omvårdnad	Varhas organisation och område	Delaktighet i verksamhet Delaktighet i planering	I beredning/kommer att framskrida till beslutsfattande under hösten 2023
Beaktande av delaktighet i all utveckling	Delaktighet blir beaktad i allt utvecklingsarbete och det beskrivs i utvecklingsplanerna (Thinking Portfolio)	Varhas organisation och område	Delaktighet i verksamhet Delaktighet i planering	I beredning
Påverkansorgan	Äldrerådet, ungdomsfullmäktige, rådet för personer med funktionsnedsättning och rådet för kulturell mångfald gör kundernas/invånarnas röst hörd i beredningen	Varhas organisation och område	Delaktighet i planering Delaktighet i beslutsfattande	I användning



Ärende	Beskrivning av åtgärd	Målgrupp/ räckvidd	Kategori	Status
Organisationssamarbete	Bidrag och avtal om partnerskap  Delegationen för organisationer gör kundernas/invånarens röst hörd i beredningen genom samarbete med social- och hälsoorganisationer	Kunder Partners Intressentgrupper	Delaktighet i verksamhet Delaktighet i planering Delaktighet i beslutsfattande	I användning
Förhandsbedömning av konsekvenser	Genom förhandsbedömning av konsekvenser (EVA) bedöms i förväg hur ett beslut som är under beredning skulle påverka olika grupper av människor	Varhas organisation och område	Delaktighet i planering Delaktighet i beslutsfattande	I beredning
Handlingar och verksamhetsmodeller	Partners är deltar i utarbetning av styrande handlingar och verksamhetsmodeller.	Partners Intressentgrupper	Delaktighet i planering Delaktighet i beslutsfattande	I användning
Strategiskt samarbete med partners	Samarbetsavtal, avsiktsförklaringar	Partners Intressentgrupper	Delaktighet i beslutsfattande	I användning
Initiativrätt	Välfärdsområdets medlemmar har rätt att komma med initiativ.	Varhas medlemmar	Delaktighet i beslutsfattande osallisuus	I användning
Rösträtt och rätt att rösta	Välfärdsområdets invånare har rösträtt i välfärdsområdesval. Välfärdsområdets medlemmar har rösträtt i folkomröstningar.	Röstberättigade Varhas medlemmar	Delaktighet i beslutsfattande	I användning

# 11. Utvecklingsåtgärder

I åtgärdsplanen har räknats upp de åtgärder som redan används i Varha eller som bereds att införas. Utöver dessa har vi identifierat ärenden i och med kartläggningar, och beredning av dessa ärenden ska inledas.



Utnyttjande av partners strukturer för delaktighet (till exempel organisationernas kundråd).



Välfärdsområdets enhetliga verksamhetsmodell för överlåtande av lokaler i organisationernas och kommunernas användning.



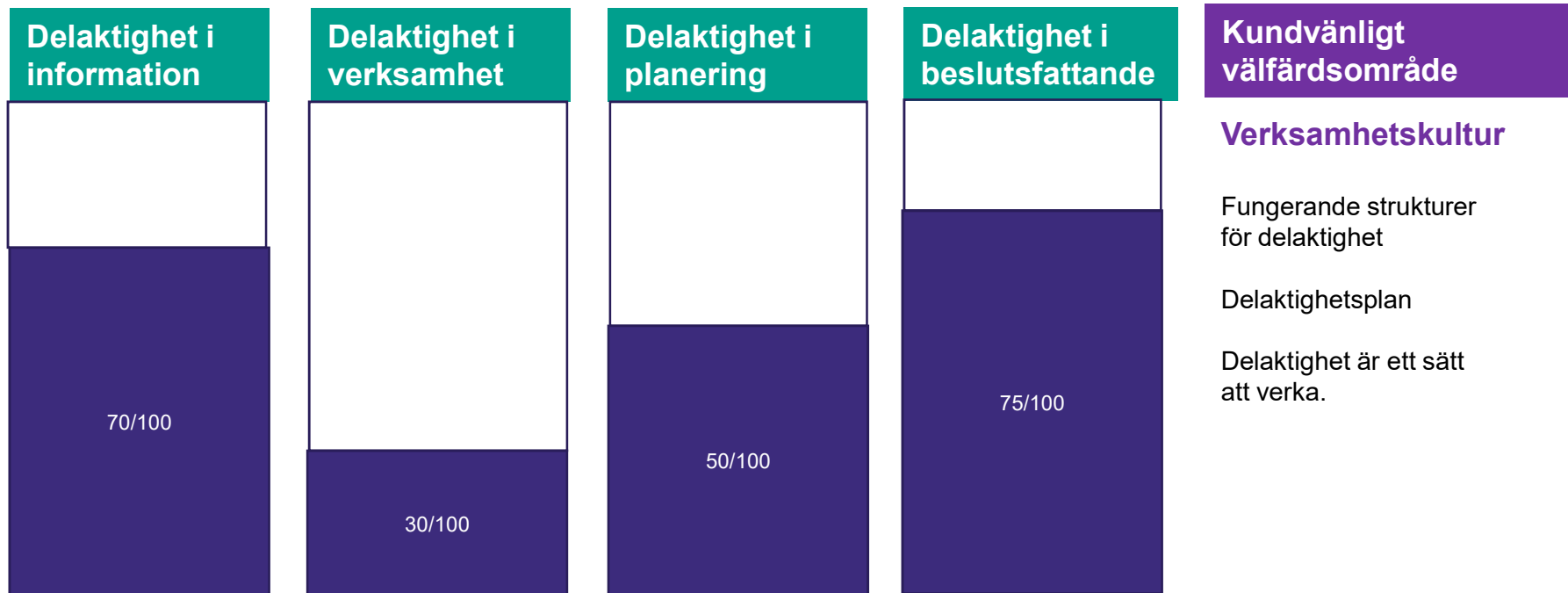
Verkställighetsplan för införande av verktyg för samskapande för serviceproduktionen och kunderna (t.ex. kundråd). I synnerhet beaktas de människor som befinner sig i en utsatt situation.

## 12. Uppföljningsindikatorer

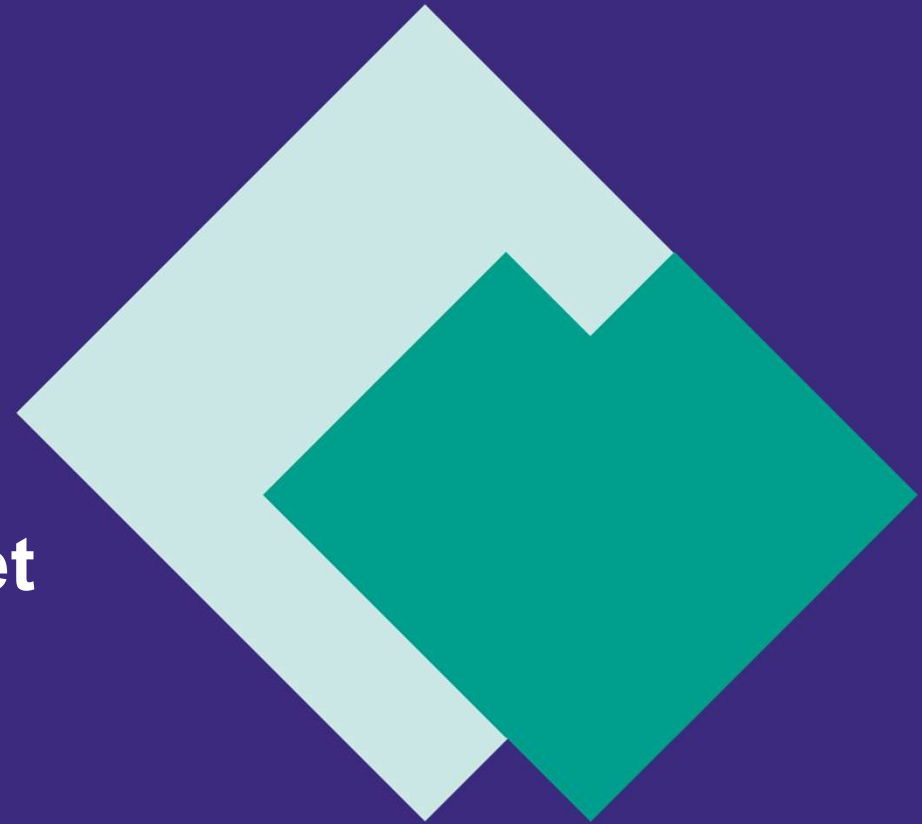
- Antal förhandsbedömningar av konsekvenser.
- Antal responser.
- Hur mycket det används erfarenhetsexperter.
- Procentandel delaktighetsplaner i utvecklingsprojekt (TP).
- Delaktighetens trappsteg: genomföradegrad för åtgärder gällande varje trappsteg (se följande dia)



## 12. Uppföljningsindikatorer



[www.varha.fi/delaktighet](http://www.varha.fi/delaktighet)



Varsinais-Suomen hyvinvointialue • Egentliga Finlands välfärdsområde

**var**  
**ha**