

Delaktighetsplan för perioden 2023–2025

Social-, hälsovårds- och
räddningssektorn

Helsinki



Bild: Maija Astikainen /
Helsingfors stad

Innehåll

1. Främjandet av delaktighet vid Helsingfors stad

- Delaktighetsplaner som en del av stadens delaktighetsarbete
- Verkställandet av delaktighetsplanerna och arbetsfördelningen
- Delaktighet och prioriterade områden för 2023–2025

2. Delaktighet vid social-, hälsovårds- och räddningssektorn

- Principer som styr delaktighet vid social-, hälsovårds- och räddningssektorn.
- Vad innebär delaktighet?
- Delaktighetens strukturer inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn
- Exempel på delaktighet vid sektorns

3. Prioriterade områden och mål för delaktighet 2023–2025:

stadsövergripande och sektorspecifika åtgärder och utvärderingen av åtgärderna

- Förstärkning av delaktighetsupplevelsen
- Förstärkning av kunskaperna om och förståelsen för delaktighet
- Förstärkning av flerstämmigheten



Del 1:

Främjande av delaktighet vid Helsingfors stad

Sektorernas delaktighetsplaner som en del av stadens delaktighetsarbete

Stadens fyra sektorer utarbetar sektorspecifika delaktighetsplaner, i vilka man sammanställer strategiperiodens mål och åtgärder för att förstärka invånarnas delaktighet.

Under strategiperioden 2017–2021 ansågs sektorernas delaktighetsplaner spela en viktig roll i Helsingfors stads delaktighetsarbete, eftersom planerna beskriver hur delaktighet kan integreras på sektorns alla servicenivåer.

Utgångspunkten för delaktighetsplanen är att delaktigheten ska vara en viktig del av varje medarbetares arbetsuppgifter.

Delaktighets- och interaktionsmodellen betonar kopplingen av delaktighet till all vår verksamhet.

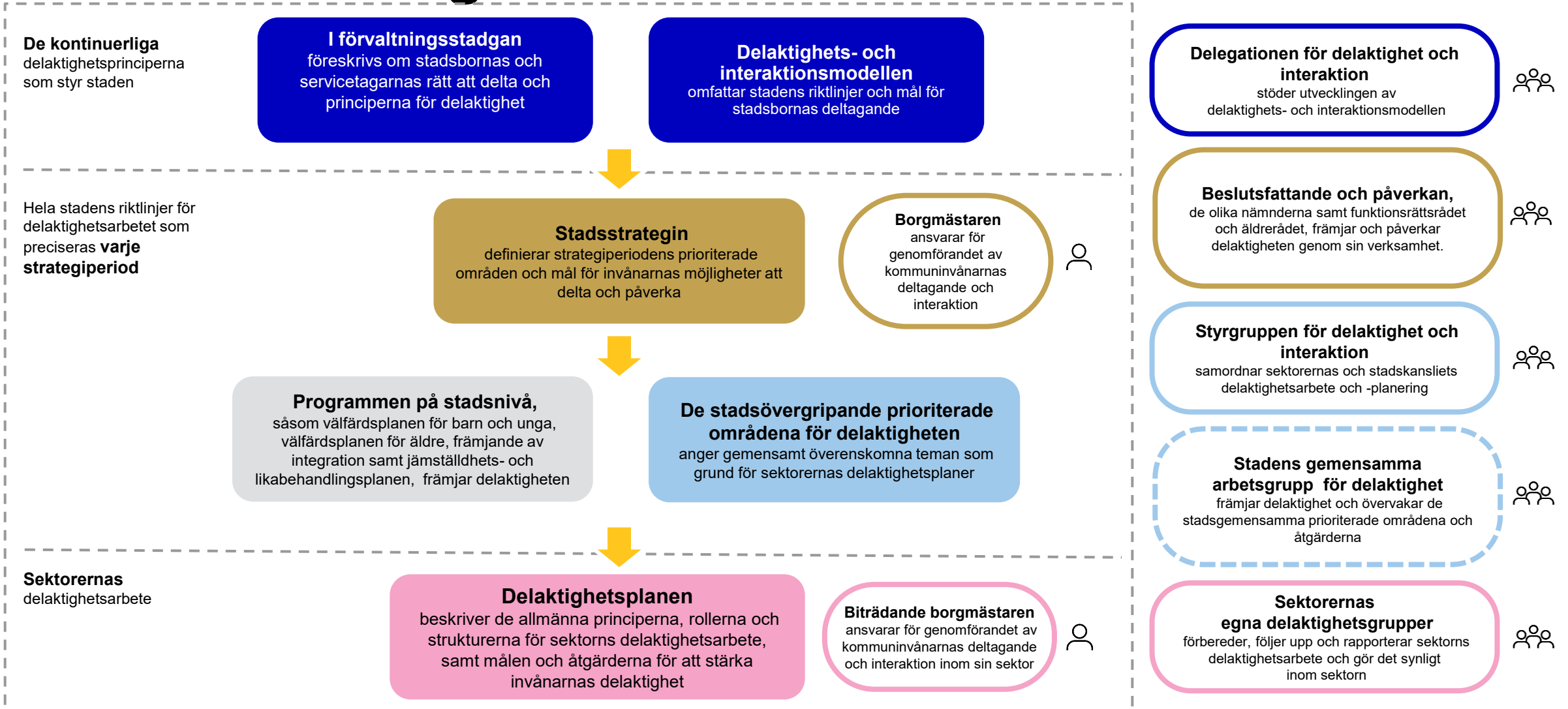
Helsingfors principer för delaktighet

Nyttja individernas och gemenskapernas kompetens och expertis.

Möjliggöra egen verksamhet

Skapa jämlika möjligheter att påverka

Verkställande av delaktighetsplanerna och arbetsfördelningen



Sektorernas gemensamma definition av och prioriterade områden inom delaktighet 2023–2025

Delaktighet

Delaktighet innebär att tillhöra och bli hörd

Delaktighet innebär att människan känner sig som en viktig del av en helhet. Man blir hörd och kan påverka sitt liv och gemensamma ärenden.

Delaktighet betyder att få vara med, att man ha möjlighet att påverka samt att få och ge omsorg och ta del av välfärden som byggts upp tillsammans.

Prioriterade områden 2023–2025



Förstärkning av delaktighetsupplevelsen



Förstärkning av kunskaperna om och förståelsen för delaktighet



Förstärkning av flerstämmighet

Del 2:

Delaktighet vid social-, hälsovårds- och räddningssektorn

Principer för delaktighet vid social-, hälsovårds- och räddningssektorn

- I [kommunallagen](#) och [lagen om välfärdsområden](#) fastställs invånarnas möjligheter till delaktighet och påverkan på samma sätt.
 - Invånarna och de som anlitar tjänster har rätt att delta i och påverka kommunens verksamhet. Fullmäktige ska sörja för mångsidiga och effektiva möjligheter och metoder för att delta och påverka. (22 § i kommunallagen o. 29 § i L om välfärdsomr.)
- Dessutom påbjuder lagen att man ska se till att ungdomar, den äldre befolkningen och personer med funktionsnedsättning kan delta, genom att tillsätta opinionsorgan för dessa grupper.
- Sektorns arbete med delaktighet styrs även av [servicestrategin](#).
- Ett av målen med [Klient- och patientsäkerhetsstrategin](#) är att öka delaktigheten i syfte att öka tryggheten.
- Främjande av delaktighet påbjuds även i många andra lagar som styr vår sektor.

Delaktighetsstrukturer inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn

Biträdande borgmästare	ansvarar för att sektorns delaktighet och växelverkan realiseras (Förvaltningsstadgan 9 kap. 2 §)
Nämnder	Fastställer delaktighetsplanen och rapporterar hur delaktigheten förverkligas i samband med utvärderingen av stadsstrategin, halvvägsfullmäktigeperioden.
Ledningsgruppen	Följer upp hur delaktighetsplanen genomförs och godkänner att planen rapporteras till nämnden.
Enheten delaktighet och växelverkan/förvaltning	Bereder delaktighetsplanen, följer upp och rapporterar till ledningen hur delaktigheten förverkligas samt stödjer delaktighetsarbetet inom sektorn.
Delaktighetsnätverket och nätverket för kundupplevelse	Ökar personalens kunskaper, informationsutbytet och samarbetet i fråga om delaktighet och kundupplevelse inom sektorn.
Tjänsternas nätverk och grupper för delaktighet	Stödjer och utför delaktighetsarbete inom tjänsterna.

Exempel på delaktighetsåtgärder inom sektorn

Äkta möten

Insamling av
respons

Enkäter och
undersökningar

Kommunikation och
handledning

Genom att producera
rapporter om sociala
fenomen

Mätning och
tillämpning av
kundupplevelser

Invånarmöten och
webbevenemang

Workshoppar

Klientråd

Samtalen Erätauiko

Genom samarbete
med äldre-,
funktionsrätts- och
ungdomsråden.

Genom samarbete
med organisationer

Volontärer

Genom kamratstöd
och
erfarenhetsexperter

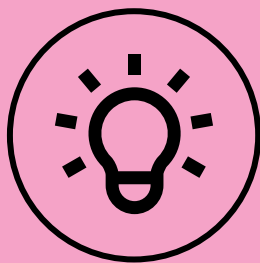
Genom omfattande
samarbete

Genom att göra
egenvård möjlig

Genom att överlåta
lokaler för kollektiv
användning

Del 3: Fokus och målsättningar för delaktighet 2023-2025

Stadsövergripande och sektorspecifika
åtgärder samt utvärdering av dem



Resumé av delaktighetsåtgärder 2023-2025

Fokus för delaktighet	 Förstärkning av delaktighetserfarenheter	 Förstärkning av delaktighetskompetens och förståelse	 Förstärkning av flerstämmighet
Stadsövergripande åtgärder	• Vi förbättrar kundförståelsen och tillämpningen av stadsbornas expertis vid serviceutvecklingen • Vi använder digitala interaktionsverktyg. • Vi testar verktyg som mäter upplevelsen av delaktighet och beaktar resultaten i utvecklingsarbetet.	• Vi delar information om delaktighet till all personal. • Vi skapar ett stadsgemensamt verktyg för planeringen av delaktigheten. • Vi planerar en grundutbildning i delaktighet för stadens personal.	• Vi stärker kommunikationen och interaktionen på ett tydligt språk samt användningen av klarspråk. • Vi sammanställer och utvecklar de stadsgemensamma sätten lyssna på olika människor som bor i staden. • Vi skapar gemensamma sätt att utvärdera den förstärkta delaktigheten hos barn och unga, personer med ett annat modersmål än finska eller svenska samt äldre, i enlighet med stadens planer.
Sektorspecifika åtgärder	• Vi utvecklar sektorns responsprocess och en systematisk insamling av kundrespons, • Vi utvecklar sektorns delaktighetskommunikation och stadens webbplats Delta och påverka • Vi säkerställer att kunderna kan delta i utvecklingen av tjänsterna. • Vi bidrar till att alla kan delta på lika villkor inom sektorn.	• Vi producerar information om delaktighet och praxis för den, metoder samt stöd för de anställda på intranätet om delaktighet. • Vi ökar kunskandet hos och samarbetet mellan sektorns anställda genom delaktighetsnätverket och kundupplevelsenätverket. • Vi gör en enkät om läget för delaktighet. • Vi ökar personalens kunskaper om delaktighet med kurser.	• Vi bidrar till att olikhet kan beaktas och att det är möjligt att delta på lika villkor inom sektorn. • Vi förstärker erfarenhetsexperternas verksamhet och råden. • Vi förstärker delaktigheten bland barn och ungdomar.

Förstärkning av delaktighetsupplevelsen

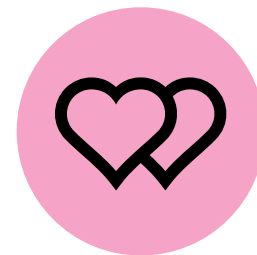


Vårt mål är att stärka stadsbornas upplevelse av att tillhöra och bli hörda. Delaktighetsupplevelsen stärks i möten mellan människor och i samspel som präglas av uppskattning. Stadsborna upplever att de kan främja frågor som är viktiga för dem i staden och deras möjligheter att påverka beaktas i den vardagliga verksamheten och servicen. Stadsborna får också information om och förstår sina möjligheter att påverka. Stadsbornas kundupplevelse styr utvecklingen av våra tjänster.

Vi sänker och tar bort hinder för delaktigheten. Stadsborna kan delta på många olika sätt: de får information, kan delta i planeringen och i beslutsfattandet eller vara aktiva aktörer. Vi satsar på att skapa en delaktighetsupplevelse hos människor i utsatt position.

De stadsövergripande åtgärderna	Uppföljning av åtgärderna
Vi förbättrar kundförståelsen och utnyttjandet av stadsbornas expertis i utvecklingen av tjänster och stärkandet av delaktighetsupplevelsen. Vi kommunicerar aktivt vilken typ av information som har samlats in från stadsborna och vad som görs med informationen. Vi utvecklar tjänster tillsammans med stadsborna och nyttjar information i det dagliga ledarskapet och vid utvecklingen av tjänsterna.	 Nyckelteman har utvecklats baserat på information: ja/nej Dessa har kommunicerats till stadsborna: ja/nej
Vi använder digitala interaktionsverktyg. Vi ser till att vi använder lämpliga digitala interaktionsverktyg för att stärka stadsbornas delaktighetsupplevelse.	 Användningen av digitala interaktionsverktyg har ökat: ja / nej
Vi testar verktyg som mäter stadsbornas delaktighetsupplevelse och beaktar resultaten från dessa i utvecklingen av främjandet av delaktigheten. Vi utvärderar förändringar i stadsbornas delaktighetsupplevelse och testar verktyg som mäter upplevelsen i delaktighetsprocesser.	 Delaktighetsindikatorn har använts på ett nytt sätt: ja/nej Resultat från kundenkäter har använts i utvecklingen av delaktighetsfrämjandet: ja/nej

Stärkt upplevelse av delaktighet vid social-hälsovårds- och räddningssektorn



Sektorspecifika åtgärder	Uppföljning av åtgärder
Vi utvecklar sektorns responsprocess och en systematisk insamling av kundrespons, Responsprocessen ska vara smidig för kunderna och deras röster ska bli hörda.	Vi samlar in kundrespons i alla serviceenheter inom social- och hälsovårdssektorn: ja/nej. ➤ Vi har startat upp mätarna för den nationella insamlingen av kundrespons: ja/nej. 70 procent av responsen behandlas inom fem vardagar.
Vi utvecklar sektorns delaktighetskommunikation och stadens webbplats Delta och påverka på webbplatsen finns aktuell och nyttig information om möjligheter att påverka och delaktighet för kommuninvånare	➤ Vi har producerat planenligt innehåll på webbplatsen: ja/nej. ➤ Vi har planlagd delaktighetskommunikation: ja/nej. Vi följer upp webbplatsens analytik och besöksantal.
Vi säkerställer att kunderna kan delta i utvecklingen av tjänsterna. Vi beaktar delaktighetsaspekten redan vid planeringen av betydande utvecklingsprojekt, såsom lokalprojekt och utvecklingen av digitala tjänster. Vi producerar en mall och stödmaterial. Inom utvecklingsprojekten lyssnar vi på invånare och producerar information om kundupplevelse samt förstärker invånarnas upplevelse av delaktighet.	➤ Vi har producerat en mall för kommunikations- och delaktighetsplan samt stödmaterial: ja/nej. ➤ Vi har utarbetat en kommunikations- och delaktighetsplan för projekt: ja/nej.

Förstärkning av kunskaperna om och förståelsen för delaktighet



Vårt mål är att medarbetarna i hela staden är medvetna om vad deltagande innebär och möjligheter i det egna arbetet. Vid alla sektorer, hos både ledningen och medarbetarna, finns en tydlig uppfattning om delaktighet och på vilket sätt den tillgodoses. Delaktighet ses som en integrerad del av vårt arbete.

Kunskaperna om delaktighet och förståelsen för mångfald stärks inom staden. Vi främjar delaktighet genom ledarskap och åtaganden samt tillräckliga resurser och rätt metoder. Delaktighet och främjandet av den är en del av det dagliga arbetet som angår alla.

De stadsövergripande åtgärderna	Uppföljning av åtgärderna
Vi delar information om delaktighet till hela personalen. Vi berättar om mångfaldig delaktighet inom staden och sektorerna samt beskriver stadens delaktighetstjänster på det stadsövergripande intranätet.	 Delaktighetssidorna på intranätet har uppdaterats: ja/nej
Vi skapar ett stadsgemensamt verktyg för planeringen av delaktigheten. Verktyget för delaktighetsplaneringen kan till exempel innehålla en komihåg-/checklista som hjälper att beakta olika delaktighetsmetoder och delaktighetsnivåer samt anvisningar och tips om hur delaktighet i olika situationer (t.ex. enhetliga rutiner för att ordna webbmöten för invånare och att dela inspelningen enligt dataskyddslagen).	 Verktöget för planeringen av delaktigheten har skapats: ja/nej Planeringsverktyget har pilottestats: ja/nej
Vi planerar en grundkurs i delaktighet för stadens personal. Kansliet ansvarar för att sammanställa kurspaketet och varje sektor utarbetar sin egen del till paketet.	 Utbildningsplanen har gjorts: ja / nej Utbildningen har pilottestats: ja / nej

Förstärkning av delaktighetskompetens och förståelse inom sektorn



Sektorspecifika åtgärder	Uppföljning av åtgärder
Vi producerar information om delaktighet och praxis för den, metoder samt stöd för de anställda på intranätet om delaktighet. Vi för nytt innehåll till intranätet och gör webbplatsens mer känd och utnyttjar materialen. Materialet bidrar till att delaktigheten förverkligas inom tjänsterna.	Vi har producerat nya innehåll om delaktighet på intranätet: ja/nej. Vi har presenterat innehållen inom sektorn: ja/nej. Respons på intranätets innehåll i enkäten om läget för delaktighet.
Vi ökar kunnandet hos och samarbetet mellan sektorns anställda genom verksamheten i delaktighetsnätverket och kundupplevelsenätverket. Inom nätverken tar vi upp upplevelser av delaktighetsarbetet och kundupplevelsearbetet och konkreta frågor som gäller dem.	Vi har ordnat nätverksmöten: 3- 4/år. Respons som samlats från deltagarna i nätverken, nöjdheten minst 4.
Vi gör en enkät om läget för delaktighet. I och med denna enkät reder vi ut arbetstagarnas kunskaper om delaktighet och arbetets nuläge. Enkäten görs hösten 2023 och 2025.	Enkäten har gjorts ja/nej
Vi ökar personalens kunskaper om delaktighet med kurser. Vi drar nytta av sektorns och kansliets kurser. Genom kurserna bidrar vi till att delaktighetsplanen följs och svarar på andra aktuella behov.	Kurserna har planerats i samband med enheten Kompetensutveckling: ja/nej. Respons som samlats från kursdeltagarna, nöjdheten minst 4.

Förstärkning av flerstämmighet



Vårt mål är att hänsyn till stadsbornas flerstämmighet är ett verksamhetssätt i staden. Vi erbjuder olika möjligheter att delta på de ställen där människorna är. Vi uppmärksammar i synnerhet de stadsbor som lever i den största utsattheten.

Vi strävar också efter att aktivt nå olika befolkningsgrupper genom gemenskaper och organisationer. Information styr vår verksamhet.

Vi stärker flerstämmigheten också i kommunikationen genom tydligt språk, flerspråkighet och i flera kanaler. Vår verksamhet är transparent och stadsborna får information om stadens beslut och riktlinjer. Vi identifierar i god tid vem som påverkas av besluten och främjar dialogen med stadsborna med beaktande av olika befolkningsgrupper.

De stadsgemensamma åtgärderna

Vi stärker kommunikationen och interaktionen på ett tydligt språk samt användningen av klarspråk.

Vi ökar personalens klarspråkskompetens och använder det flerspråkiga kommunikationsmaterialet.

Vi sammanställer och utvecklar stadsgövergripande sätt för att lyssna till olika invånargrupper.

Vi delar aktivt med oss av den information som samlats, erfarenheter från olika projekt, experiment och material som producerats i syfte att stärka flerstämmigheten. Vi samlar till exempel sätt för interaktion och deltagande som är lämpliga för barn och unga, äldre och personer som har flyttat till Finland.

Vi skapar gemensamma sätt att utvärdera delaktigheten hos barn och unga, personer med ett annat modersmål än finska eller svenska samt äldre, i enlighet med stadens planer.

I samband med den regelbundna rapporteringen om delaktighets- och interaktionsmodellen identifieras åtgärder för att främja delaktigheten för personer med ett annat modersmål än finska eller svenska och äldre. För detta används en enhetlig rapporteringsmall. Vid sidan av åtgärderna enligt delaktighetsplanen genomförs också ett åtgärdsprogram för att främja delaktighet bland barn och ungdomar i alla sektorer.

Uppföljning av åtgärderna

Det flerspråkiga kommunikationsmaterialet för delaktighet och påverkan finns på hel.fi: ja/nej

Utbildningen i klarspråk för personalen har ordnats: ja/nej

Metoder för hörande, som lämpar sig för olika befolkningsgrupper, har sammanställts på intranätet: ja/nej

En gemensam rapporteringsmall för åtgärder som främjar delaktigheten har skapats: ja/nej

Förstärkning av flerstämmighet inom sektorn



Sektorspecifika åtgärder	Uppföljning av åtgärder
Vi hjälper till att beakta olikhet och ser till att det är möjligt att delta på lika villkor på sektornivå. Vi skapar stödmaterial och kurser för att främja likabehandling. Vi introducerar anvisningar för att ordna tillgängliga evenemang och skapa kommunikation som når invånare. Starkare samarbete med opinionsbildare. Vi utnyttjar nya kanaler för delaktighetskommunikation.	Vi har utarbetat stödmaterial eller ordnat kurser: ja/nej. Vi utvärderar årligen samarbetet med opinionsorganen.
Vi förstärker erfarenhetsexpertisen och råden. Vi skapar och utvecklar verksamhetsstrukturer. Vi bidrar till att fler röster hörs och att metoderna tillämpas mångsidigt. Vi testar nya metoder.	Nya arbetsformer som nyttjar erfarenhetsexperter och rådsarbete har testats eller införts: ja/nej. Vi har uppdaterat anvisningarna och avtalen för erfarenhetsexperter: ja/nej.
Vi förstärker delaktigheten bland barn och ungdomar. Vi utvecklar och inför metoder för att samla in respons på ett barnvänligt sätt. Vi ordnar sektorkvällar för barn och unga med den biträdande borgmästaren. Vi utvärderar försök och utvecklar nya åtgärder. Vi följer programmet Barnvänlig kommun.	Sektorkvällar som planerat: ja/nej Vi har planerat utvecklingen av delaktighet för barn och unga: ja/nej.

Läs mer om delaktighet

- [Webbsidan Delta och påverka på hel.fi](#)
- [Principerna för delaktighet i stadens förvaltningsstadga \(pdf\)](#)
- [Helsingfors stads delaktighets- och interaktionsmodell](#)
- [Beslut om verkställande och finansiering av Helsingfors stads delaktighetsmodell \(på finska\)](#)
- [Delaktighets- och interaktionsmodellens mellanrapport 2019 \(pdf, på finska\)](#)
- [Utvärdering av Helsingfors stads delaktighetsmodell under strategiperioden 2017–2021\(pdf\)](#)
- [Helsingfors stadsstrategi 2021–2025](#)
- [Beslut om ett påverkanssystem för barn och unga och främjandet av delaktighet hos barn och unga \(på finska\)](#)
- [Helsingfors stads servicestrategi för social-, hälsovårds- och räddningssektorn 2023–2025](#)

