

Delaktighetsprogram 2026–2029

Godkänd: Områdesfullmäktige 25.3.2026 § 19

Innehåll

1 Delaktighet inom Östra Nylands välfärdsområde....3
1.1 Hur hänger delaktighet ihop med välfärdsområdets tjänster?....3
1.2 Östra Nylands välfärdsområdes definition av delaktighet....5
1.3 Nuläget för delaktighet i Östra Nylands välfärdsområde....6
1.3.1 Metoder och strukturer för delaktighet som används....6
1.3.2 Intressenter för att stärka delaktigheten....8
1.3.3 Möjligheter och utmaningar för delaktighet....10
1.4 Personalens roll i förverkligandet av delaktighet....12
1.4.1 Metoder som ökar invånarnas delaktighet....13
1.4.2 Metoder för att öka kundernas delaktighet....14
1.4.3. Metoder som ökar personalens delaktighet....15
1.4.4 Ledning av delaktighet....16
2 Prioriteringar för främjande av delaktighet 2026–2029....17
2.1 Vi förbättrar kommunikationen om möjligheterna till att delta och påverka....18
2.2 Vi säkerställer invånarnas och kundernas delaktighet i utvecklingsarbetet 19
2.3 Vi förbättrar kundernas upplevelse av att bli hörda inom tjänsterna....20
3 Uppföljning och utvärdering av delaktighetsprogrammet....21
4 Mer information om delaktighet....22
4.1 För kunder och invånare....22
4.2 Utbildningsmaterial om delaktighet för yrkespersoner....22
Källor....23
BILAGA 1: Ordlista för delaktighet
BILAGA 2: Vanliga frågor om delaktighet
BILAGA 3: Utgångspunkten för ledning av delaktighet (tillgänglig även som separat fil)
BILAGA 4: Intervjuer och workshoppar i anslutning till förberedelsen av delaktighetsprogrammet

Inledning

Östra Nylands välfärdsområde ansvarar för ordnandet av social- och hälsovårdstjänsterna samt räddningstjänsterna i Askola, Borgå, Lappträsk, Lovisa, Mörskom, Pukkila och Sibbo. Östra Nylands välfärdsområde är ett tvåspråkigt (finska och svenska) välfärdsområde med cirka 99 000 invånare.

Syftet med delaktighetsprogrammet är att definiera de gemensamma målen och prioriteringarna för delaktigheten i vårt område. Delaktighetsprogrammet ger verktyg för att främja delaktigheten, men innehåller inga detaljerade svar eller anvisningar för delaktighetsarbetet. Att säkerställa delaktigheten är ett sätt att främja välfärden och hälsan, kund- och patientsäkerheten samt påverkningsmöjligheterna för invånarna i vårt område.

Välfärdsområdets interna arbetsgrupp för delaktighet deltog i beredningen av delaktighetsprogrammet. Alla sektorer finns representerade i arbetsgruppen. Vi har samlat in information om erfarenheter av delaktighet och utvecklingsbehov i olika workshoppar av såväl arbetstagare, chefer, beslutsfattare, organisationer som kunder och invånare. Dessutom har en person som studerar till högre yrkeshögskoleexamen i tjänstedesign intervjuat medlemmarna i ledningsgruppen för välfärdsområdet ur perspektivet delaktighetsledarskap.

Delaktighetsprogrammet granskar delaktigheten med tanke på invånarna och kunderna i vårt område samt välfärdsområdets anställda.

Delaktighet hos invånare	**Delaktighet hos kunder**	**Delaktighet hos personal**
Invånarna använder inte nödvändigtvis välfärdsområdets tjänster. Invånarna har ändå lika rätt att få information om sina påverkningsmöjligheter och om vilka beslut och åtgärder deltagandet leder till.	Kunder är personer som använder välfärdsområdets tjänster och som kan vara med och påverka både sina egna tjänster samt planeringen, utvecklingen, genomförandet och utvärderingen av välfärdsområdets tjänster i allmänhet.	Delaktigheten hos personalen förverkligas i den arbetsgemenskap som de anställda hör till. Delaktighet omfattar både att höra till arbetsgemenskapen och en möjlighet att påverka frågor i anknytning till arbetet.

Delaktighetens olika perspektiv kompletterar varandra: invånarna bidrar med ett allmänt perspektiv, klienterna med praktisk erfarenhet av tjänsterna och personalen med professionell kompetens. Tillsammans skapar de en helhetsstruktur för delaktighet där beslutsfattande och utveckling bygger på en mångsidig dialog. När alla tre perspektiv förverkligas uppstår förtroende, bättre tjänster och gemenskap.

I delaktighetsprogrammet specificeras inte specialgruppers delaktighet separat. Alla har lika rätt till delaktighet – oavsett ålder, kulturell bakgrund, funktionshinder eller övertygelse.

1 Delaktighet inom Östra Nylands välfärdsområde

1.1 Hur hänger delaktighet ihop med välfärdsområdets tjänster?

Det finns flera bestämmelser som styr och förpliktar till delaktighet i Finlands lagstiftning. I grundlagen har det fastställts att det är den offentliga maktens uppgift att främja individens möjligheter att delta och påverka i samhällelig verksamhet. Bland annat vars och ens rätt att rösta, delta, uttrycka sin åsikt och få information om offentliga handlingar fastställs i grundlagen. (Finlands grundlag 731/1999: § 12–14.)

Lagen om välfärdsområden fastställer rätten för välfärdsområdets invånare och serviceanvändare att delta i och påverka områdets verksamhet. Välfärdsområdesfullmäktige ansvarar för att man i området har mångsidiga möjligheter att delta och påverka. Välfärdsområdet ska också informera om olika sätt att delta och påverka samt se till att informationen är aktuell och tillgänglig. (Lagen om välfärdsområden 611/2021: § 29, § 34.)

Det finns också bestämmelser om möjligheter till delaktighet och påverkan i socialvårdslagen, lagen om patientens ställning och rättigheter, lagen om kundens ställning och rättigheter inom socialvården och i flera speciallagar (socialvårdslagen 130/2014: § 1, § 4; lagen om patientens ställning och rättigheter 785/1992: § 3–6; lagen om kundens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000: § 8).

Enligt lagen om välfärdsområden (611/2021) kan deltagande och inflytande främjas i synnerhet genom att

- diskussionsmöten och invånarråd ordnas
- åsikterna hos invånarna och personer som utnyttjar tjänster och regelbundet eller en längre tid bor eller vistas i välfärdsområdet reds ut innan beslut fattas
- välja representanter för serviceanvändarna i välfärdsområdets organ
- tjänsterna planeras och utvecklas tillsammans med dem som använder tjänsterna
- möjligheter att delta i planeringen av välfärdsområdets ekonomi ordnas
- invånare samt organisationer och andra sammanslutningar stöds när de tar egna initiativ till att planera och bereda ärenden.

Välfärdsområdets medlemmar har även rätt att komma med initiativ i frågor som gäller välfärdsområdets verksamhet. Initiativtagaren ska informeras om de åtgärder som vidtagits med anledning av initiativet. (Lagen om välfärdsområdet 311/2021: § 30.)

Delaktigheten har också beaktats i förvaltningsstadgan för Östra Nylands välfärdsområde och i målen i strategin. Enligt 7 § i förvaltningsstadgan ska välfärdsområdesfullmäktige sörja för mångsidiga och effektiva möjligheter och

sätt att delta. I sin egen verksamhet ska sektorerna på ett systematiskt sätt se till att välfärdsområdets invånare har möjlighet att påverka välfärdsområdets verksamhet i rätt tid och interaktivt.

Delaktigheten nämns direkt eller indirekt i de viktigaste strategierna, planerna och anvisningarna för Östra Nylands välfärdsområde.



Bild 1 Delaktighet i välfärdsområdets strategier, planer och program.

1.2 Östra Nylands välfärdsområdes definition av delaktighet

Delaktighet ska definieras noggrant så att uttrycket förstås på samma sätt i hela välfärdsområdet.

Definitionen av delaktighet i Östra Nylands välfärdsområde baserar sig på social- och hälsovårdsministeriets modell för kundernas delaktighet (2018). Definitionen har anpassats till välfärdsområdet med hjälp av en delaktighetsgrupp, välfärdsområdets ledningsgrupp och delaktighetsworkshoppar. Utgående från definitionen kan enheterna inom välfärdsområdet börja skapa en gemensam förståelse av delaktighet. Vi kan skapa gemensam förståelse till exempel genom utbildningar och chefs- och personalinformation samt genom att gemensamt gå igenom delaktighetsprogrammet i arbetsenheterna.

Delområdena inom delaktighet har definierats som känslan av tillhörighet, tillgång till information, att bli hörd samt påverkan.

Förutsättningarna för delaktighet är digital och fysisk tillgänglighet, förtroende, hänsyn, respekt, uppskattning och empati. Inget delområde inom delaktigheten är viktigare än något annat. Alla dessa måste dock förverkligas.

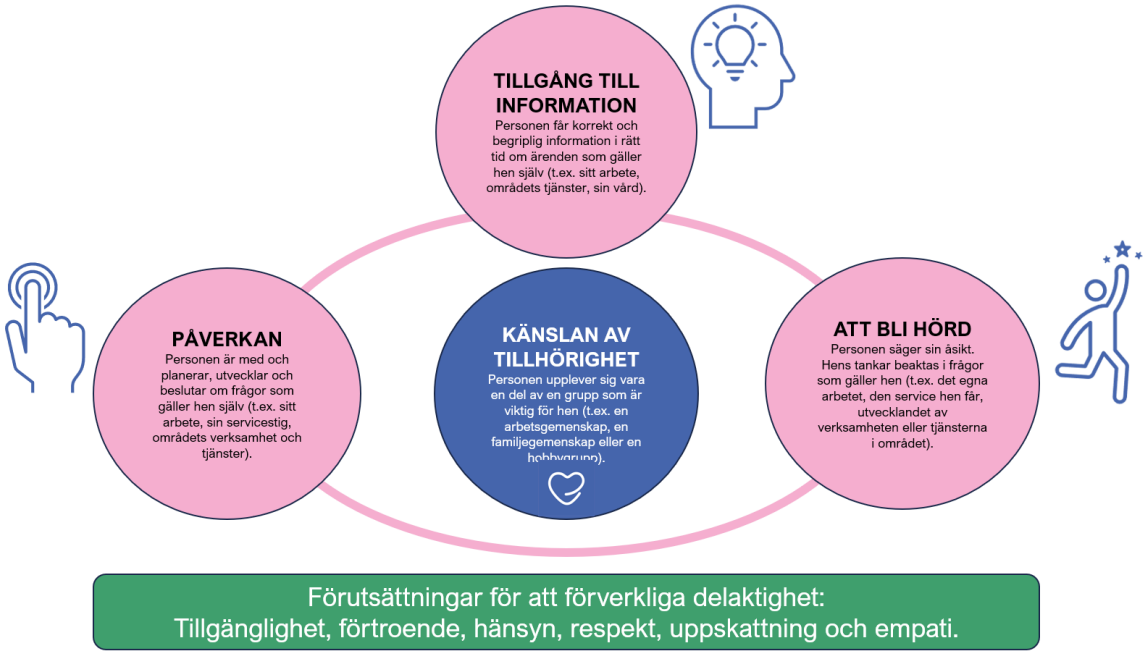


Bild 2 Östra Nylands välfärdsområdes definition av delaktighet

1.3 Nuläget för delaktighet i Östra Nylands välfärdsområde

1.3.1 Metoder och strukturer för delaktighet som används

Yrkespersonerna inom vårt välfärdsområde använder redan verksamhetssätt och strukturer för delaktighet (kartläggning våren 2024), såsom:

- interaktionssituationer med kunden – bemötande, hörande samt beaktande av kundens åsikter
- kundens och/eller närståendes deltagande i planeringen av vården eller tjänsten, RAI-bedömningar, kundens deltagande i sin läkemedelsbehandling
- insamling av kundrespons samt enkäter inom tjänsterna
- invånar- och kundmöten i enheterna
- utnyttjande av erfarenhetsexperternas kompetens i utvecklings- och kundarbetet
- social rapportering som en del av det strukturella sociala arbetet
- anmälan om farliga situationer som gjorts av kunden.

De flesta av de metoder som för närvarande används för att stärka delaktigheten har fokuserat på att informera kunder och anställda samt att samla in orosanmälningar, respons och initiativ från kunder, invånare och anställda. Verksamhetssätten och metoderna för delaktighet, såsom dialog, gemensam planering eller delat beslutsfattande, har hittills inte använts nämnvärt. I projektarbetet har man samlat erfarenhet av samutveckling med kunder och invånare vid olika tillställningar, till exempel i försöket med verksamhetsmodellen för en delaktighetspanel för äldre.

Social rapportering och strukturellt socialt arbete

> Social rapportering är an av metoderna för kunskapsproduktion inom strukturellt socialt arbete. Information som uppstår i klientarbetet inom socialvården samlas in systematiskt och rapporteras, vilket gör att vardagens fenomen och missförhållanden blir synliga.
>
> Strukturellt socialt arbete är en lagstadgad uppgift inom socialvården där kunskap från klientarbetet används för att utveckla tjänster och verksamhetsmiljöer samt för beslutsfattande, i syfte att påverka strukturer som försämrar välfärden och främja delaktighet.

Erfarenhetsexpertverksamheten

är en nyttig förmånlig arbetsform som tillägg till välfärdsområdets egna tjänster. En erfarenhetsexpert är en person som har personlig erfarenhet av en viss livssituation, sjukdom, skada eller kundrelation inom tjänsten. Erfarenheten kan också ha upplevts genom en närstående. Mötena mellan erfarenhetsexperten och kunden stärker i synnerhet kundens känsla av att bli hörd. I samband med utvecklingsuppdrag kan erfarenhetsexperten påverka genom att föra fram invånarnas och kundernas perspektiv till yrkespersonerna.

- Mer information för invånarna på välfärdsområdets webbplats: Erfarenhetsexpertverksamhet
- Mer information för välfärdsområdets personal på interna webbplatsen: Erfarenhetsexpertverksamhet

Digitala kanaler för delaktighet

- **Kommunikationen** inom vårt välfärdsområde är flerkanalig och tvåspråkig. Välfärdsområdets servicesidor är tydligt språk. (Östra Nylands välfärdsområde, Facebook, LinkedIn, Instagram, Youtube)
- **Den elektroniska välfärdsbrickan** hjälper invånarna och yrkespersonerna att hitta både välfärdsområdets, kommunernas och tredje sektorns tjänster på samma digitala plattform. (Välbefinnandebricka)
- **Kundrespons som samlas in regionalt.** Invånarna och kunderna har möjlighet att ge respons på välfärdsområdets webbplats. Insamlingen av respons är ännu inte systematisk, utan baserar sig på kundernas egen aktivitet. Avsikten är att integrationen mellan kundresponssystemet och klient- och patientdatasystemet ska genomföras före utgången av 2026. Efter det är det möjligt att systematiskt samla in kundrespons med hjälp av enkäter via sms, och kundresponsmaterialet kan utnyttjas bättre än tidigare för att utveckla tjänsterna.

  Pilotförsöket med enkäter via sms inleddes i juni 2025 i en del av välfärdsområdets tjänster. Enkäten via sms skickas till var femte kund. Detta har lett till en betydande ökning av kundresponsen och NPS-rekommendationsindexet som mäter kundnöjdheten.

  Kundresponsen styrs från responssystemet direkt till tjänstens chef, som behandlar responsen. Systemet gör det möjligt att svara direkt på kundens kontaktbegäran. Responsen behandlas i arbetsgemenskapen och beaktas vid planeringen och utvecklingen av verksamheten. (Länk till sidan för respons)

Förhandsbedömning av konsekvenserna

En förhandsbedömning av konsekvenserna av beslut (EVA) är ett sätt att på förhand bedöma hur ett beslut som är under beredning påverkar olika människogruppers liv. Förhandsbedömningen av konsekvenserna görs som en del av beredningsprocessen för beslutet. Välfärdsområdet beslutar i hurdana frågor förhandsbedömningen ska användas.

Initiativet till förhandsbedömning kan också komma från invånare, anställda eller beslutsfattare.

Delaktighetspaneler

Under 2025 har det inom projektet pågått ett försök med verksamhetsmodellen för en delaktighetspanel för äldre. Delaktighetspanelen har bestått av invånare i välfärdsområdet och aktörer som möter äldre (representanter för välfärdsområdet, representanter för kommunerna, församlingen, organisationer). Syftet med panelen har varit att utveckla välfärdsområdets verksamhet och tjänster samt att bygga upp samarbete med andra aktörer. Alla möten har olika teman som man frågat panelmedlemmarnas åsikter om.

Verksamheten med delaktighetspanelen ökar systematiskt invånarnas och kundernas möjligheter att påverka och bli hörda. Verksamhetsmodellen kan också genomföras med andra åldersgrupper.

De regionala påverkansorganen (ungdomsfullmäktige, äldrerådet och rådet för personer med funktionsnedsättning)

fokuserar i synnerhet på att lyfta fram den egna referensgruppens perspektiv samt på att främja likabehandling och delaktighet i välfärdsområdets verksamhet och beslutsfattande. Ett närmare samarbete mellan påverkansorganen och välfärdsområdet förbättrar påverkansorganens möjligheter att på ett genuint sätt påverka ärenden som är under beredning redan i utvecklingsskedet.

1.3.2 Intressenter för att stärka delaktigheten

Kommunerna

är en central samarbetspartner för välfärdsområdet. Välfärden och säkerheten för områdets invånare är vårt gemensamma mål. Detta främjas bland annat genom gemensam kommunikation, samordning av verksamheten, delande av information om befolkningens välfärd, hälsa och säkerhet samt genom att ge varandra sakkunnigstöd.

Organisationerna

utför ett viktigt arbete för att främja välfärden för invånarna i vårt område och öka gemenskapen bland annat genom att erbjuda kamratstöd, handledning och frivilligverksamhet. Organisationerna stärker de tjänster som ordnas och produceras av välfärdsområdet. De årliga organisationsbidrag som välfärdsområdet beviljar stöder genomförandet av organisationernas och föreningarnas verksamhet i vårt område.

Det representativa **partnerskapsbordet för organisationerna** fungerar som kanal för påverkan och dialog mellan organisationerna och välfärdsområdet. Medlemmarna i partnerskapsbordet upprätthåller

temaspecifika nätverk med målet att sprida information i större utsträckning till alla organisationer i vårt område. Temanätverken är öppna för alla.

Aktörerna inom tredje sektorn i **Kompanjonskapshuset Medvind** ordnar verksamhet som stöder välbefinnandet, i de lokaler som välfärdsområdet erbjuder. Tjänsterna och verksamheten inom Medvind är avgiftsfria och de baserar sig på verksamhetsmodellen De fyra vindarna. Målet med De fyra vindarna är att främja den psykiska hälsan samt att förebygga rusmedelsmissbruk, problemspelande och våld i nära relationer. Man kan delta anonymt i Medvinds verksamhet.

HUS sammanslutningen

På Borgå sjukhus, som fungerar som HUS verksamhetsställe, stärks delaktigheten bland annat genom OLKA-verksamheten, där sjukhuset och organisationerna tillsammans erbjuder patienter och närstående kamratstöd, organisationernas broschyrer och rådgivning samt temadagar och evenemang. Via verksamheten OLKA ordnas också kamratstödsträffar, där utbildade kamratstödjare stöder patienter och deras närstående antingen ansikte mot ansikte eller på distans.

HUS erfarenhetsexperter lyfter fram patientperspektivet och hjälper till att utveckla tjänsterna så att de blir mer kundorienterade.

1.3.3 Möjligheter och utmaningar för delaktighet

Tabellerna 1 och 2 beskriver läget för välfärdsområdets delaktighet 2025. Materialet har samlats in från workshoppar, invånarenkäter och intervjuer med personalen som ordnades våren 2025.

*Tabell 1: Lägesbild av delaktigheten ur **invånarens eller kundens** synvinkel*

STYRKOR	**SVAGHETER**
- Delaktigheten beskrivs i välfärdsområdets förvaltningsstadga och strategi. - Ledningen för välfärdsområdet är intresserad av att möta kunder och invånare vid olika evenemang. - Yrkespersoner inom välfärdsområdet utnyttjar redan nu olika metoder för delaktighet i sitt kundarbete. - Verksamhetsmodellen med en delaktighetspanel har prövats i delaktighetspanelen för äldre 2025. - Kommunikationen är flerkanalig, tvåspråkig och servicesidorna är tydligt språk. - Organisationernas partnerskapsbord är en struktur inom organisationssamarbetet.	- Invånarna upplever att kommunikationen fokuserar på efterhandskommunikation. - Påverkningsorganen deltar ofta endast i att kommentera färdiga handlingar, inte i utvecklingsfasen. - Vi bör ta med invånarna och kunderna tidigare, redan i utvecklingsskedet. - Förenhetligandet av klient- och patientdatasystemet pågår (påverkar delaktigheten i vården och insamlingen av kundrespons). - Kommunikationen om hur och vilka möjligheter det finns att delta är splittrad.
MÖJLIGHETER	**HOT**
- Välfärdsområdet förhåller sig positivt till utvecklingen av strukturer som ökar delaktigheten. - Övergången till det enhetliga klient- och patientdatasystemet pågår (gör det möjligt att samla in respons via sms inom alla social- och hälsovårdstjänster). Insamlingen av respons via sms kommer att införas inom alla social- och hälsovårdstjänster.	- Invånare, kunder eller påverkansorgan tas inte med i utvecklingsarbetet i ett tillräckligt tidigt skede. - Ensidiga sätt att delta begränsardeltagarna och deras möjligheter att påverka. - Processen för behandling av muntlig respons är inte slutförd, varvid responsen inte behandlas systematiskt.

*Tabell 2: Lägesbild av **personalens delaktighet***

STYRKOR	**SVAGHETER**

- Välfärdsområdet är en stor arbetsgivare, men jämfört med andra välfärdsområden är det ändå en liten organisation. Organisationshierarkin är låg. De anställda känner i regel varandra och nätverken där det är möjligt att främja saker och ting.
- De anställda har möjlighet att delta i beredningen och utvecklingen av ärenden.
- Delaktigheten förverkligas i permanenta strukturer, såsom teammöten och regelbundna utvecklingsdagar.
- Området använder rapportering av framgångar för yrkespersoner.
- Personalen har möjlighet att ta initiativ, initiativprocessen har beskrivits och personalinitiativen följs upp regelbundet.
	- För att delaktigheten ska kunna förverkligas krävs aktiv kommunikation och tillräckliga resurser.
	- Delaktigheten säkerställs inte systematiskt och ingår inte i verksamhetsmodellerna.
	  ○ Kompetensen för att främja delaktighet varierar mellan anställda och/eller enheter.
	  ○ Fördelarna med delaktighet för att minska onödig efterfrågan identifieras inte tillräckligt.
	  ○ Den anställdas attityd kan påverka främjandet av kundens delaktighet.
	- De anställda har ingen information om vilka alla som bör tas med i utvecklandet och hur man kan nå målgruppen.

MÖJLIGHETER	**HOT**
- Inom välfärdsområdet förstår man att delaktighet är viktigt och man vill satsa på delaktighet (t.ex. deltagande i arbetsgrupper). - Vi bygger aktivt upp samarbetet med kommunerna, HUS och organisationerna.	- Främjandet av delaktighet i det dagliga arbetet kan inte identifieras och stärkas. - Man använder inte/vågar inte använda nya sätt för delaktighet.

1.4 Personalens roll i förverkligandet av delaktighet

Personalen som arbetar inom välfärdsområdets tjänster har en viktig roll i förverkligandet av delaktigheten hos kunderna och även invånarna.

Delaktighet kan förverkligas på olika sätt och på olika nivåer. Delaktighetens nivåer kan beskrivas med en delaktighetstrappa, där den äkta delaktigheten stärks ju högre upp på trappan man stiger. På den lägsta nivån innebär delaktighet enkelriktad information där invånare, kunder eller personal är föremål för informationen. På de högsta nivåerna involverar organisationen invånarna, kunderna och personalen i planeringen och utvecklingen tillsammans och eventuellt också i beslutsfattandet.

Det är inte alltid nödvändigt att sträva efter att nå upp till det högsta trappsteget av delaktighet, utan ibland kan till exempel enbart information räcka för att uppnå delaktighet. Vilken nivå av delaktighet som är lämplig bör alltid bedömas utifrån situationen.

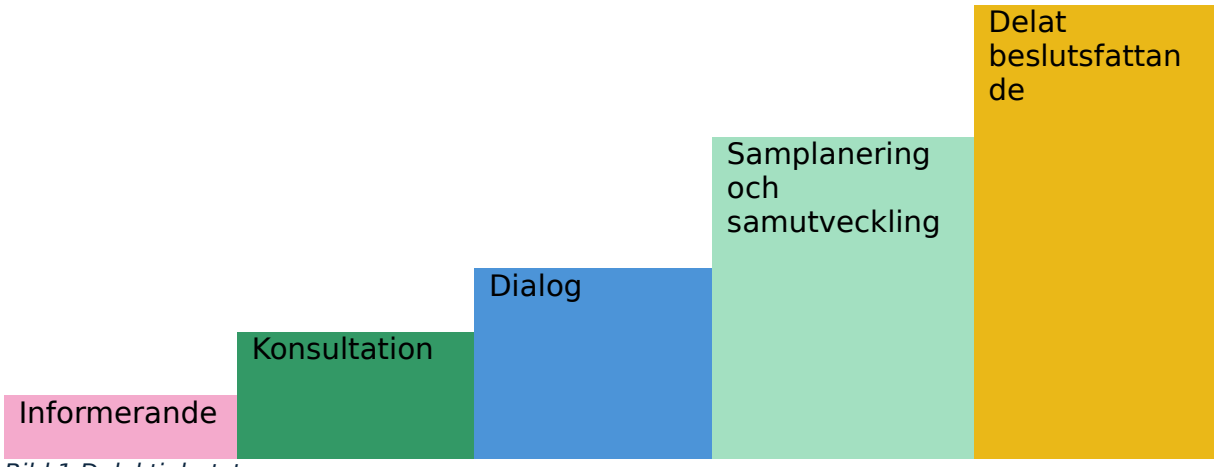


Bild 1 Delaktighetstrappa

Tabellerna nedan beskriver olika metoder som ökar delaktigheten hos både invånare, kunder och personal. Metoderna är exempel på möjliga sätt att öka delaktigheten. Alla metoder används inte för närvarande inom vårt område. Metoderna beskrivs närmare i ordlistan för delaktighet som finns som bilaga till delaktighetsprogrammet.

Metoderna som ökar delaktigheten kan användas med alla. Den professionella ska välja metoder som lämpar sig för målgruppen med hänsyn till ålder, utvecklingsnivå, kunskaps- och färdighetsnivå samt eventuella specialbehov (t.ex. rörelsehinder, synnedsättning, datatekniska färdigheter, kulturella faktorer eller eventuellt behov av tolkning).

1.4.1 Metoder som ökar invånarnas delaktighet

INVÅNARE	Tillgång till information	Möjlighet att bli hörd		Möjlighet att påverka	
Åtgärd	**Informerande**	**Konsultation**	**Dialog**	**Samplanering och samutveckling**	**Delat beslutsfattande**
Mål	Invånarna får aktuell information om områdets verksamhet, tjänster och möjligheter till delaktighet. Information hjälper invånarna att förstå frågor och hur de relaterar till deras liv.	Invånarnas bekymmer, perspektiv, respons och idéer har hörts en gång under processen.	Vi för en dialog med invånarna genom hela processen från och med planerings-skedet. Vi förstår och beaktar invånarnas bekymmer, önskemål och idéer.	Vi samarbetar med invånarna genom hela processen från och med planeringsskedet för att utveckla alternativen och identifiera den bästa lösningen.	Invånarna har möjlighet att besluta om ärenden och vara med och genomföra det som beslutats.
Exempel på strukturer och verksamhetsmodeller	**Metoder:** ▪ Kommunikation utformad för olika invånargrupper ▪ Digitala informationskanaler i området: informations- och nyhetsbrev, webbplatser, sociala medier ▪ Välfärdsbricka ▪ Kommunikation i pappersform (särskilt för målgrupper som inte använder digitala kanaler)	**Metoder:** ▪ Begäranden om utlåtande ▪ Initiativ ▪ Möjlighet att ge respons ▪ Enkäter ▪ Responsenkäter ▪ Invånarpool **Strukturer:** ▪ Invånarforum ▪ Invånarkvällar ▪ Pop up-evenemang på olika verksamhetsställen i området ▪ Organisationernas partnerskapsbord ▪ Öppna temanätverk ▪Påverkansorgan	**Metoder:** ▪ Interaktiva diskussionsstunder och diskussions-evenemang ▪ Dialogpaus ▪ Förhands-bedömning av konsekvenserna **Strukturer:** ▪ Medborgar-paneler ▪ Pop up-evenemang på olika verksamhets-ställen i området ▪ Organisa-tionernas partner-skapsbord ▪ Öppna temanätverk ▪Påverkans-organ	**Metoder:** ▪ Samutveckling eller tjänstedesign **Strukturer:** ▪ Utvecklings-grupper för invånare ▪ Organisationer-nas partnerskaps-bord ▪ Öppna temanätverk ▪ Pop up-evenemang på olika verksamhets-ställen i området ▪Påverkansorgan ▪ Delaktighetspa-neler	**Metoder:** ▪ Deltagande budgetering

1.4.2 Metoder för att öka kundernas delaktighet

KUND	Tillgång till information	Möjlighet att bli hörd	Möjlighet att påverka
Åtgärd	**Informerande**	**Konsultation och dialog**	**Samplanering och delat beslutsfattande**
Mål	Kunden får information om sitt hälsotillstånd, betydelsen av vården eller service, de olika alternativen och deras konsekvenser samt alla andra relevanta omständigheter gällande hens vård eller service. Kunden får bekanta sig med de uppgifter som lagrats om hen och begära rättelse av felaktiga uppgifter. Den som blir tvungen att köa för vård eller service informeras om tidpunkten för tillgång till vård/service.	Kundens bekymmer, perspektiv och respons på hur kunden mår/situationen eller vården/tjänsten beaktas. En dialog förs med kunden eller den anhöriga under hela vård-/serviceprocessen. Kundens bekymmer och önskemål beaktas så långt det är möjligt. Kunden eller den anhöriga har möjlighet att ge respons och utnyttja social- och patientombudets tjänster.	En dialog förs med kunden eller den anhöriga från planeringsskedet av hela vård-/serviceprocessen för att utveckla alternativen och identifiera den bästa lösningen. Kunden har rätt att delta i och påverka planeringen och genomförandet av sina tjänster.
Exempel på strukturer och verksamhetsmodeller	**Metoder:** ▪ Kommunikation utformad för olika kund-/patientgrupper ▪ Digitala informationskanaler i området: informations- och nyhetsbrev, webbplatser, sociala medier ▪ Välfärdsbricka ▪ Kommunikation i pappersform (särskilt för målgrupper som inte använder digitala kanaler) ▪ Till exempel blanketter för förhandsuppgifter, vårdjournaler, laboratorieresultat, servicebeslut	**Metoder:** ▪ Interaktion, diskussion ▪ Till exempel bedömning av servicebehov, enkäter om måendet ▪ RAI-bedömning ▪ Anmälan om farlig situation ▪ Möjlighet att ge respons ▪ Responsenkäter **Strukturer:** ▪ Social- och patientombudets tjänster	**Metoder:** ▪ Bedömning av servicebehov, vårdkonsultation, interaktion och diskussion ▪ Hörande av anhöriga/närstående

1.4.3. Metoder som ökar personalens delaktighet

ANSTÄLLD	**Tillgång till information**	**Möjlighet att bli hörd**	**Möjlighet att påverka**	
Åtgärd	**Informerande**	**Konsultation och dialog**	**Samplanering och samutveckling**	**Delat besluts-fattande**
Mål	De anställda får aktuell och objektiv information som hjälper till att förstå problemet, alternativen, möjligheterna och/eller lösningarna.	De anställdas synpunkter, bekymmer och önskemål hörs. De får synvinklar och respons på förslag, alternativ och/eller beslut (under vissa skeden i processen). Vi för en dialog med de anställda. Vi säkerställer att olika perspektiv har förståtts och beaktats konsekvent genom hela processen. De anställda får veta hur deras deltagande påverkade beslutet.	Utvecklings-arbetet utförs i samarbete med personalen genom hela utvecklings-processen, inklusive idégivning av alternativ och utveckling av lösningar. De anställdas sakkunskap, synpunkter och förslag utnyttjas i så stor utsträckning som möjligt i beslutsfattandet.	De anställda har möjlighet att besluta om ärenden och vara med och genomföra det som beslutats.
Exempel på strukturer och verksamhets-modeller	**Metoder**: ▪ Kommunikation utformad för personalen **Strukturer:** ▪ Teammöten ▪ Informations-möten ▪ Informations-kanaler (informations- och nyhetsbrev, utvecklingsstigen, webbplatser, sociala medier)	**Metoder:** ▪ Diskussion och interaktion ▪ Enkäter (arbetshälsa/puls) ▪ Personalinitiativ och personalrespons ▪ Tillfällen för hörande ▪ Samarbetsförfaranden ▪ De anställdas representation i samarbetet (förtroendevald, arbetarskyddsfullmäktige eller andra representanter för personalen) **Strukturer:** ▪ Teammöten, utvecklingsdagar, utvecklingssamtal ▪ Elektroniska enkätverktyg (t.ex. Webropol, Mentimeter, Forms, Padlet)	**Metoder:** ▪ Samutveckling: de personer som berörs av frågan tas med i utvecklandet **Strukturer:** ▪ Arbetsgrupper, styrgrupper ▪ Utvecklings-grupper ▪ Erfarenhets-experter ▪ Idéportfölj	**Metoder:** ▪ Enkäter ▪ Work-shoppar ▪ Utarbe-tande av verksam-hetsplaner

1.4.4 Ledning av delaktighet

Delaktigheten måste ledas, för den uppstår inte av sig själv. För att delaktigheten ska förverkligas krävs strukturer, resurser och målinriktad verksamhet. I Östra Nylands välfärdsområde finns det redan mycket som är bra med tanke på delaktigheten, och ledningen för välfärdsområdet anser att delaktigheten är viktig.

Delaktigheten kan effektivisera tjänsterna, ge besparingar och öka välbefinnandet för både de anställda och kunderna i vårt område.

- Möjligheten att vara med och utveckla sitt eget arbete förbättrar de anställdas arbetshälsa.
- När kunderna blir hörda förbinder de sig bättre till vården och tjänsterna. Då minskar också onödig efterfrågan oftast.
- Riktandet av upphandlingar och tjänster förbättras när kunderna deltar i planeringen av tjänsterna. Med hjälp av metoderna för delaktighet kan vi möjliggöra delaktighet för olika människogrupper på ett resurssmart sätt.

Chefen eller direktören kan säkerställa att delaktigheten förverkligas genom

- respektfullt bemötande
- att tillhandahålla väsentlig information i rätt tid
- att lyssna på anställda och områdets invånare och kunder, i stället för att agera på egen hand
- att ta med såväl anställda som områdets invånare och kunder i

Varje chef och direktör kan främja delaktigheten. Främjande av delaktighet kräver inte en viss typ av person eller djup kunskap om delaktighet

Mer om detta ämne finns i bilagan: Utgångspunkten för ledning av delaktighet.

2 Prioriteringar för främjande av delaktighet 2026–2029

Förslagen till prioriteringar för främjande av delaktigheten i välfärdsområdet har sammanställts genom workshoppar, enkäter, intervjuer och regional statistik i anslutning till beredningen av delaktighetsprogrammet. De slutliga prioriteringarna valdes tillsammans med välfärdsområdets arbetsgrupp för delaktighet.

Utvecklingen av delaktighet är ett långsiktigt arbete. De valda prioriteringarna ger information om vad vi kommer att ägna uppmärksamhet åt i arbetet som främjar delaktighet i Östra Nylands välfärdsområde 2026–2029:

1. Vi förbättrar kommunikationen om möjligheterna till att delta och påverka.
2. Vi säkerställer invånarnas och kundernas delaktighet i utvecklingsarbetet.
3. Vi förbättrar kundernas upplevelse av att bli hörda inom tjänsterna.

2.1 Vi förbättrar kommunikationen om möjligheterna till att delta och påverka

Områdets kommunikation har varit inriktad på information. Delaktigheten kan ökas genom att stärka den strategiska kommunikationen. Strategisk kommunikation är inte ensidig information, utan bygger förtroende, öppenhet och gemensam förståelse inom organisationen och med intressenter. Strategisk kommunikation främjar transparens i organisationen och omfattar även åtgärder för att kommunicera om planer som ännu är under utveckling

Kommunikationen har en stor inverkan på attityderna till välfärdsområdet. De anställda har en viktig roll i kommunikationen vid kundmöten.

MÅL	METODER
Genom att stärka kommunikationen om delaktighet och möjligheterna till att påverka förbättras kundernas och invånarnas tillgång till information och möjligheter att påverka.	• Flerkanalig och tillgänglig kommunikation på tydligt språk • De anställda informerar om möjligheterna att påverka vid kundmöten (bl.a. kundrespons, påminnelser, anmälan om behov av socialvård) • Hörande av kunderna/invånarna och samutveckling för att utveckla kommunikationen • (Digitala) enkäter och responskanaler • Kommunikationssamarbete med kommuner och organisationer (evenemang, enkäter osv.)
Genom att stärka kommunikationen om möjligheterna att delta och påverka förbättrar vi de anställdas tillgång till information, känslan av att höra till gemenskapen och känslan av att bli hörd.	**Vi stärker den strategiska kommunikationen.** **Vi främjar en positiv arbetskultur på ett mångsidigt sätt:** • Ledningen kommunicerar proaktivt om förändringar. • Enheterna har gemensamma spelregler för att dela information och säkerställa informationsutbytet. • De anställda ansvarar själva för att utnyttja information. • Rapportering av personalens framgångar görs via responssystemet Roidu.

2.2 Vi säkerställer invånarnas och kundernas delaktighet i utvecklingsarbetet

Möjligheten att påverka delområdena inom delaktigheten ansågs vara ett viktigt utvecklingsobjekt, och området måste satsa på detta. För att delaktigheten verkligen ska ha betydelse för slutresultatet ska deltagandet i utvecklingsarbetet och övrig påverkan ske i ett tillräckligt tidigt skede.

Som utvecklingsobjekt för påverkan identifierades särskilt utvecklingsgrupper som ordnas systematiskt, där tjänsteanvändarna och yrkespersonerna tillsammans skulle utveckla tjänsterna (t.ex. erfarenhetsexperter, delaktighetspaneler, workshoppar). Utifrån utredningen kan man konstatera att invånarnas intresse för att delta i utvecklingen av tjänsterna är stort, vilket betonar behovet av att utveckla strukturerna för delaktighet.

MÅL	METODER
Möjligheterna till påverkan förbättras av att vi säkerställer att invånarna och kunderna är delaktiga i utvecklingsprocessen.	• En verksamhetsmodell skapas för att säkerställa invånarnas/kundernas delaktighet i utvecklingsarbetet i rätt tid • Erfarenhetsexperter tas systematiskt med i utvecklingsarbetet • Kund- eller delaktighetsråd ordnas • Samarbete bedrivs mellan påverkansorganen, beslutsfattarna och välfärdsområdet redan i utvecklingsskedet • Förhandsbedömning av konsekvenser som ett övergripande tillvägagångssätt för beredningsprocessen • Enkäter, respons

2.3 Vi förbättrar kundernas upplevelse av att bli hörda inom tjänsterna

Möjligheten att bli hörd lyftes fram ett viktigt utvecklingsobjekt inom delaktighetens delområden. I kartläggningen betonades det att de anställda ska ha tillräckligt med tid för att möta kunden och erbjuda alternativ som stöder kundens situation bäst.

Cheferna och ledningen ansvarar för att säkerställa att mötet inte är brådskande samt för ett tillräckligt stort urval av metoder för servicehandledning. Detta är inte bara en fråga om kundorientering, utan också om kostnadseffektivitet: mångsidig service i rätt tid minskar behovet av dyrare åtgärder.

MÅL	METODER
Känslan av att bli hörd inom tjänsterna förbättras.	• Känslan av att bli hörd stärks genom god växelverkan och ett professionellt bemötande. • Kundrespons eller information om kundupplevelsen samlas in och utnyttjas systematiskt. • Hur mår du -kortet och den elektroniska tjänstebrickan stöder servicehandledningen.

3 Uppföljning och utvärdering av delaktighetsprogrammet

Arbetsgruppen för delaktighet granskar och vid behov uppdaterar delaktighetsprogrammet en gång per år. Välfärdsområdets delaktighetsprogram godkänns av områdesfullmäktige.

Delaktighet beaktas i välfärdsområdets strategier och planer, och konkretiseras genom de professionellas arbete i form av interaktion med invånare och kunder. Förverkligandet av delaktighet följs upp genom strategin och andra planer (bl.a. strategin för klient- och patientsäkerhet samt enheternas egenkontrollplaner).

Förankringen av delaktighetsprogrammet främjas tillsammans med de anställda inom olika tjänster. Specialsakkunnig inom delaktighet, personalen inom olika tjänster och intressenter inom välfärdsområdet funderar tillsammans på vilka åtgärder som kan främja delaktigheten bland målgrupperna i enlighet med prioriteringarna i detta program.

4 Mer information om delaktighet

4.1 För kunder och invånare

- **Klient- och patientsäkerhetscentret:**
  - Anvisningar – Klient- och patientsäkerhetscentret (bl.a. en minneslista över hur man sköter ärenden inom social- och hälsovården, hur man gör en anmälan om en farlig situation)
- **Finlands patient- och klientsäkerhetsförening**
  - Guide för patienter och närstående (på finska)
- **Webbplatsen för Östra Nylands välfärdsområde** (https://ostranyland.fi/)
  - Delta och påverka (https://ostranyland.fi/framsida/om-oss/delta-och-paverka/)
    - Respons
    - Påverkansorgan
    - Ta initiativ (Initiativrätt för välfärdsområdets medlemmar)
- **Östra Nylands välfärdsområdes sociala mediekanaler**
  - Facebook, LinkedIn, Instagram, Youtube
- **Erfarenhetsexpertverksamhet**
  - https://ostranyland.fi/framsida/hjalp-i-noden-2/mental-halsa-och-rusmedel/erfarenhetsexperter/
- **Organisationssamarbete**
  - https://ostranyland.fi/framsida/om-oss/organisationssamarbete/

4.2 Utbildningsmaterial om delaktighet för yrkespersoner

- Arbetshälsoinstitutet: Kunddelaktighet inom social- och hälsovården (endast på finska) (https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa)
- Innokylä: Verksamhetsmodell för kunddelaktighet (endast på finska) (https://www.innokyla.fi/fi/toimintamalli/asiakasosallisuus-toimintamalli-asiakkaiden-kokemukset-ja-palaute-otetaan-huomioon/kehittamisen-polku)

Klient- och patientsäkerhetscentret:

- Definition av delaktighet vid enheten - Klient- och patientsäkerhetscentret
- Barns och ungas delaktighet inom hälso- och sjukvården - Klient- och patientsäkerhetscentret
- Barns och ungas delaktighet inom hälso- och sjukvården - Klient- och patientsäkerhetscentret

Källor

Arbetshälsoinstitutet. Kunddeltagande inom social- och hälsovården. https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa

Finlands grundlag 731/1999. https://www.finlex.fi/sv/lagstiftning/1999/731

Huttunen, Mirella 2025. Johtaminen osallisuutta vahvistamassa hyvinvointialueella (YH-examensarbete, Laurea) Theseus. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/908864/Huttunen_Mirella.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Innokylä: Verksamhetsmodell för kunddelaktighet (endast på finska) (https://www.innokyla.fi/fi/toimintamalli/asiakasosallisuus-toimintamalli-asiakkaiden-kokemukset-ja-palaute-otetaan-huomioon/kehittamisen-polku)

Klient- och patientsäkerhetscentret: Anvisningar och materialbank. https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/

Kommunförbundet. Påverkansorgan. https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Vaikuttamistoimielimet_p%C3%A4ivitetty2024.pdf

Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000. https://www.finlex.fi/sv/lagstiftning/2000/812

Lag om patientens ställning och rättigheter 785/1992. https://www.finlex.fi/sv/lagstiftning/1992/785

Lag om välfärdsområde 611/2021. https://www.finlex.fi/sv/lagstiftning/forfattningssamling/2021/611

Sihvo, Sinikka & Isola, Anna-Maria & Kivipelto, Minna & Linnanmäki, Eila & Lyytikäinen, Merja & Sainio, Salla 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli (I Verksamhetsmodellen för klienters och patienters deltagande). Slutrapport. Social- och hälsovårdsministeriets rapporter och promemorior, 16/2018. Helsingfors: Social- och hälsovårdsministeriet.

Socialvårdslag 130/2014. https://www.finlex.fi/sv/lagstiftning/2014/1301

Stiftelsen Dialogpaus. Vad är Dialogpaus? https://www.dialogpaus.fi/vad-ar-dialogpaus/

Östra Nylands välfärdsområdes program för egenkontroll 2024–2026. 2024. https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2024/09/Program-for-egenkontroll-2024-2026-1.pdf

Östra Nylands välfärdsområdes webbplats. https://itauusimaa.fi/

BILAGA 1: Ordlista för delaktighet

Anmälan om farlig situation

Genom att anmäla en farlig situation deltar kunden/patienten aktivt i utvecklingen av tjänstens kvalitet och säkerhet. Anmälan om en farlig situation är en kanal där kundens/patientens röst blir hörd, förtroendet för servicesystemet kan öka och upplevelsen av att kundens/patientens åsikt är betydelsefull kan stärkas. Kundens/patientens anmälan och observationer kan leda till konkreta förändringar i verksamheten som gör kunderna/patienterna delaktiga i utvecklingen av tjänsterna.

Deltagande budgetering

En metod där invånarna kan föreslå och rösta om vad en del av välfärdsområdets budget ska användas till. Öka transparensen och invånarnas möjligheter att påverka.

Dialogpaus

En konstruktiv diskussionsmetod där målet är att förstå andra och ämnet bättre – inte att fatta beslut. Speciellt lämplig för att skapa en dialog och förtroende.

- Mer information: https://www.dialogpaus.fi/vad-ar-dialogpaus/

Erfarenhetsexpert

En erfarenhetsexpert är en person som har personlig erfarenhet av en viss livssituation, sjukdom, skada eller kundrelation inom tjänsten. Erfarenheten kan också ha upplevts genom en närstående. Mötena mellan erfarenhetsexperten och kunden stärker i synnerhet kundens känsla av att bli hörd. I samband med utvecklingsuppdrag kan erfarenhetsexperten påverka genom att föra fram invånarnas och kundernas perspektiv till yrkespersonerna.

- Mer information för invånarna på välfärdsområdets webbplats: Erfarenhetsexpertverksamhet
- Mer information för välfärdsområdets personal på interna webbplatsen: Erfarenhetsexpertverksamhet

Förhandsbedömning av konsekvenserna (EVA)

En metod för att bedöma hur beslut påverkar olika befolkningsgrupper, ekonomin, miljön och tjänster innan beslut fattas. Stöder ett hållbart och kunskapsbaserat beslutsfattande.

- Mer information (på finska): https://www.innokyla.fi/fi/kokonaisuudet/vaikutusten-ennakkoarviointi

Hur mår du -kortet

Hur mår du -kortet används inom välfärdsområdet i Östra Nyland. Kortet hjälper invånare eller kunder att stanna upp och reflektera över sitt eget välbefinnande. Med hjälp av kortet kan man ta upp frågor som känns viktiga tillsammans med en professionell. Även välfärdsområdets yrkespersoner kan använda kortet som stöd i kundarbetet.

Idéportföljen

En del av välfärdsområdets verktyg för projektstyrning (Hypergene Portfolio), som stödjer planering, genomförande och uppföljning av projekt. I idéportföljen kan olika projektidéer samlas och en preliminär bedömning göras av projektets behov och lönsamhet.

Invånarforum

Ett bredare tillfälle för diskussion och hörande där invånarna kan framföra sina synpunkter och frågor om välfärdsområdets verksamhet.

Invånargrupper för utveckling

Mindre, ofta långvariga grupper där invånare och yrkespersoner utvecklar tjänsterna tillsammans. Grupperna kan fokusera på en viss tjänst eller kundgrupp.

Invånarkväll

Ett mer informellt möte där invånarna kan träffa beslutsfattare och tjänsteinnehavare, diskutera aktuella frågor och ge respons.

Invånarpool

En flexibel form av deltagande. Vem som helst som är intresserad kan gå med i invånarpoolen. Poolens medlemmar kan delta i enkäter, workshoppar och utvecklingsarbete enligt eget intresse.

Kundupplevelse

Kundupplevelsen uppstår genom växelverkan mellan kundens förväntningar och den verkliga upplevelsen. Den består av servicestigens olika skeden och kontaktpunkter, såsom möten, kommunikation och smidig service. En bra kundupplevelse stärker förtroendet, delaktigheten och tillfredsställelsen. Organisationen ska identifiera de viktigaste kontaktpunkterna och utveckla dem målinriktat.

Kund-/ invånarpanel

En permanent eller tidsbegränsad grupp som består av invånarna i området eller tjänsteanvändarna. Panelerna lyfter fram erfarenheter och utvecklingsförslag för att förbättra tjänsterna.

Medborgarpaneler

Slumpmässigt valda invånargrupper som diskuterar och ger rekommendationer om ett visst ämne. Målet är att få en mångsidig och representativ åsikt som stöd för beslutsfattandet.

Organisationernas partnerskapsbord (Östra Nyland)

Ett representativt samarbetsorgan som sammanför organisationer i området och fungerar som en dialogkanal mellan välfärdsområdet och organisationerna. Målet är att få med organisationernas röst i utvecklingen.

- Mer information: https://ostranyland.fi/framsida/om-oss/organisationssamarbete/organisationernas-partnerskapsbord/

Påverkansorgan

Lagstadgade organ som ungdomsfullmäktige, äldrerådet och rådet för personer med funktionsnedsättning. De lyfter fram sina målgruppers synpunkter och deltar i beredningen av beslutsfattandet.

- Mer information (på finska): https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Vaikuttamistoimielimet_p%C3%A4ivitetty2024.pdf

Samutveckling och tjänstedesign

Invånare, yrkespersoner och andra intressenter utvecklar tjänsterna gemensamt på ett användarorienterat sätt. Tjänstedesign inkluderar visuella metoder och metoder som bygger på delaktighet.

Social rapportering

Social rapportering är en av metoderna för kunskapsproduktion inom strukturellt socialt arbete. Information som uppstår i klientarbetet inom socialvården samlas in systematiskt och rapporteras, vilket gör att vardagens fenomen och missförhållanden blir synliga. Förutom socialvårdens informationskällor och expertis kan man även utnyttja andra aktörers informationskällor och sakkunskap.

Strukturellt socialt arbete

En lagstadgad uppgift inom socialvården där kunskap från klientarbetet används för att utveckla tjänster och verksamhetsmiljöer samt för beslutsfattande, i syfte att påverka strukturer som försämrar välfärden och främja delaktighet.

Välbefinnandebricka

En webbaserad plattform som samlar regionens välfärdstjänster, evenemang och aktörer för att öka medvetenheten hos invånare och yrkespersoner om tillgängliga alternativ.

- Mer information: https://hyvinvointitarjotin.itauusimaa.fi/sv

Öppna temanätverk

Öppna nätverk verkar under organisationernas partnerskapsbord. Nätverken sammanför organisationer och andra aktörer som arbetar med samma tema. Nätverken möjliggör informationsutbyte, samarbete och påverkan mellan organisationerna och välfärdsområdet.

- Mer information: https://ostranyland.fi/framsida/om-oss/organisationssamarbete/organisationernas-partnerskapsbord/

BILAGA 2: Vanliga frågor om delaktighet

1. Är all interaktion delaktighet?

- Inte nödvändigtvis. Interaktion är en förutsättning för delaktighet, men delaktighet förutsätter också upplevelsen av betydelsefullhet, möjligheter till att påverka och att bli hörd. Enbart interaktion är inte tillräckligt om den inte är jämlik eller effektiv.

2. Vad är motsatsen till delaktighet?

- Motsatsen till delaktighet kan vara exkludering, passivitet eller marginalisering. Det innebär en situation där individen inte upplever att hen kan påverka eller bli hörd.

3. Hur kan upplevelsen av en annan persons delaktighet utvärderas?

- Det bästa sättet är att fråga personen direkt. Delaktighet är en subjektiv upplevelse, så en extern utvärdering kan vara begränsad. Enkäter, diskussioner och observationer kan stödja utvärderingen.

4. Är delaktiggörande en bra term?

- Delaktiggörande kan låta som verksamhet uppifrån och ner. Bättre termer kan vara till exempel ”att möjliggöra”, ”att arbeta tillsammans” eller ”att stödja delaktighet”, som betonar individens aktiva roll.

5. Hur kan man säkerställa att alla, till exempel invånarna i området, är delaktiga?

- Det behövs flerkanaliga och tillgängliga sätt att delta, såsom digitala plattformar, möten ansikte mot ansikte och åtgärder som riktas till olika grupper. Kontinuerlig utvärdering och utveckling är också viktigt.

6. Var går gränsen mellan delaktighet och myndighetsverksamhet?

- Delaktighet innebär inte att beslutsfattandet skjuts upp, utan möjligheten att påverka och bli hörd. Myndigheterna har ansvar för besluten, men delaktighet kan berika och motivera dem.

7. Hur mycket kan personer egentligen påverka?

- Möjligheterna att påverka varierar beroende på situation, strukturer och individens resurser. Det är viktigt att göra möjligheterna att påverka synliga och genuint fungerande. På webbplatsen för Östra Nylands

välfärdsområde finns mer information om möjligheterna att påverka, såsom påverkansorgan, respons och initiativ. (Östra Nylands välfärdsområde)

8. Påverkar spartrycket delaktigheten?

- Spartrycket kan begränsa resurserna till delaktighetsverksamheten, men metoder som stöder delaktigheten kan också utnyttjas till låga kostnader. Delaktighet ger också ofta besparingar på lång sikt, då tjänsterna bättre motsvarar behoven.

9. Tas jag på allvar?

- Detta är en viktig fråga när det gäller delaktighet. Delaktighet förverkligas endast om människor upplever att de blir hörda och uppskattade. Nyckeln är förtroende och öppenhet. Förvaltningsstadgan för Östra Nylands välfärdsområde stöder denna princip genom att förplikta området att sörja för invånarnas möjligheter att delta och påverka samt öppen kommunikation.

10. Vad gör man om den anställda inte är intresserad av delaktighet?

- Anställda är skyldiga att iaktta verksamhetspraxis som fastställs av deras arbetsenhet, till exempel i fråga om att förverkliga delaktighet.
- Det är viktigt för chefen att förstå varför det saknas intresse – det kan finnas erfarenheter av skenbar delaktighet eller misstro i bakgrunden. Vi behöver skapa motivation och meningsfullhet.

11. Når min röst ut till rätt personer?

- När man förverkligar delaktighet är det viktigt att säkerställa att responsen och idéerna verkligen når beslutsfattarna. I Östra Nylands välfärdsområde är det möjligt att ge respons, ta initiativ och göra andra anmälningar. Dessa strukturer utvecklas kontinuerligt bland annat med hjälp av delaktighetsprogrammet.

12. Hur förverkligar man delaktighet i det verkliga livet?

- Praktiska åtgärder, såsom samutveckling, delaktiggörande tjänstedesign och möten i vardagen, har en nyckelroll. Det behövs också engagemang och strukturellt stöd av ledningen, såsom ett delaktighetsprogram.

13. Vill alla vara med och påverka frågor som rör dem?

- Inte alltid. Dåliga erfarenheter kan försämra förtroendet. Delaktigheten ska byggas upp på ett tryggt sätt och på individens villkor.

14. Kommer delaktigheten någonsin att vara färdig?

- Nej. Delaktighet är en kontinuerlig process som utvecklas med samhället, strukturerna och människorna.

15. Hur kan man stödja delaktigheten hos dem som befinner sig i en utmanande livssituation, när personen inte själv tror på sina möjligheter att påverka/vara delaktig?

- Det behövs individuellt stöd, förtroendebyggande och konkreta erfarenheter av att påverka. Även kamratstöd, såsom stöd av en erfarenhetsexpert, kan vara viktigt.

16. Kan man förutsätta att till exempel alla anställda i välfärdsområdet förstår delaktighet på samma sätt?

- Det är viktigt att ha en gemensam grund, men förståelsen kan variera beroende på roll och erfarenhet. Utbildning och gemensamma diskussioner stödjer en gemensam uppfattning.

17. Hur kan man förverkliga delaktighet om man har bråttom?

- Delaktigheten kan också förverkligas med små medel, såsom genom att lyssna och samla in respons. För att stärka delaktigheten behövs flexibla och lämpliga sätt för vardagen.

18. Ansvarar organisationen eller individen för att förverkliga delaktigheten?

- Båda två. Organisationens uppgift är att skapa strukturer och en kultur som möjliggör delaktighet. Individens roll är att aktivt utnyttja dessa möjligheter, lyfta fram sitt eget perspektiv och främja öppenhet och samarbete.

19. Måste allt omfatta delaktighet?

- Inte nödvändigtvis. I vissa situationer kan beslutsfattandet vara snabbare utan omfattande delaktighet, men delaktighet bör alltid vara utgångspunkten när det är möjligt och ändamålsenligt.

20. Måste invånaren eller kunden delta om hen inte vill?

- Nej. Delaktigheten är frivillig. Alla har rätt att inte delta.

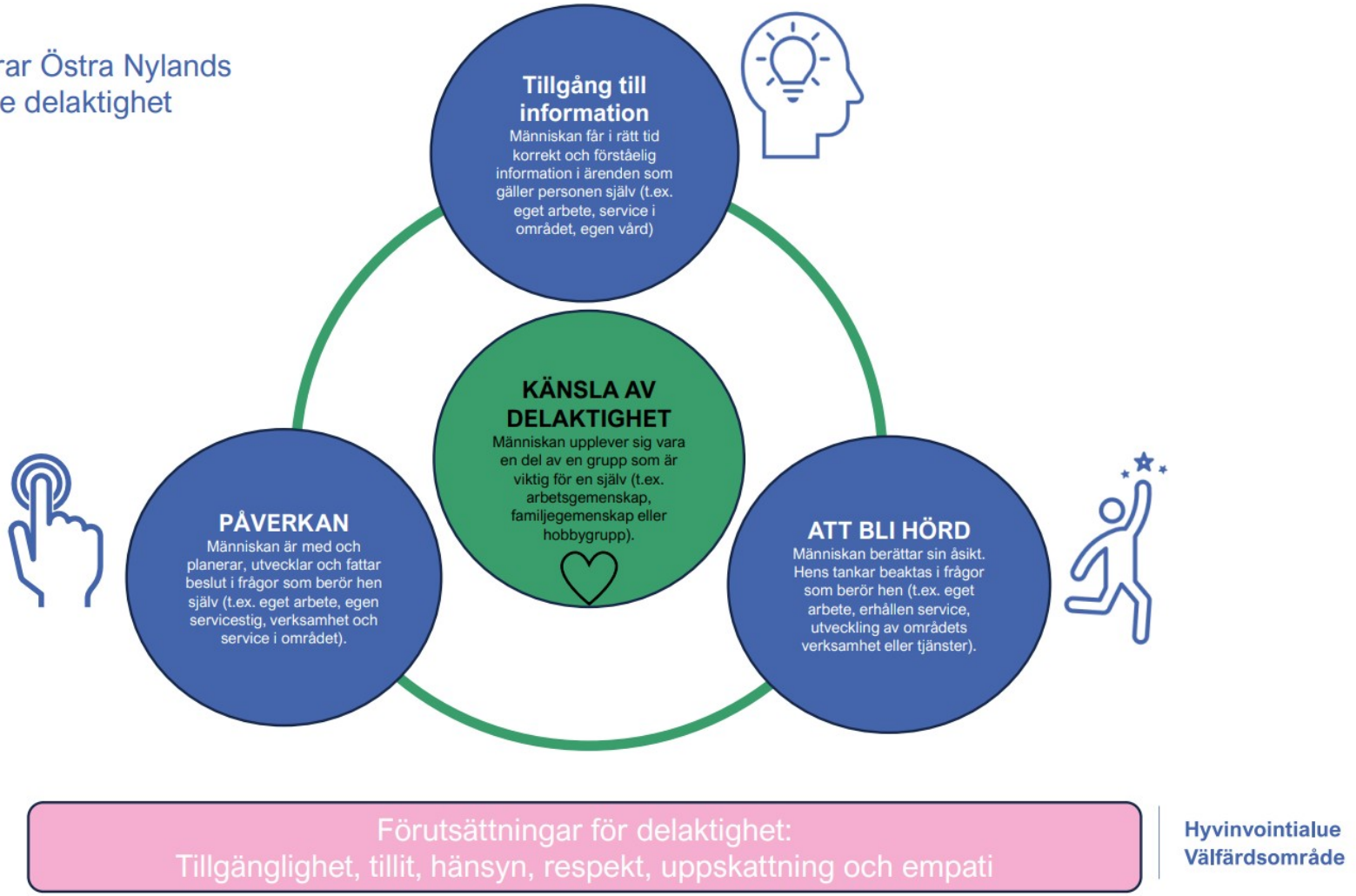
21. Hur undviker man skenbar delaktighet?

- Verklig delaktighet förutsätter att deltagandet har effekt. Det är viktigt att kommunicera hur deltagandet påverkar och se till att responsen beaktas.

BILAGA 3: Utgångspunkten för ledande av delaktighet



Så här definierar Östra Nylands välfärdsområde delaktighet



Inledning till delaktighet

1. I Östra Nyland finns redan mycket gott ur ett delaktighetsperspektiv.

- Ett litet område möjliggör smidiga arbetssätt
  - Ledarna och cheferna är tillgängliga för de anställda: de är synliga på jobbet, man kan kontakta dem och dialogen i vardagen fungerar.
  - Kunskapen rör sig från gräsrotsnivå till ledningsnivå och vice versa.
  - Området har väl fungerande nätverk, människor känner varandra.
- De anställda har en känsla av att ledningen och cheferna värdesätter de anställda och deras expertis. Man litar på och engagerar de anställda i arbetets utveckling.
- Det finns redan verksamhetssätt och strukturer för delaktighet: t.ex. kundrespons, invånarmöten, erfarenhetsexperter, samarbete med olika intressentgrupper samt påverkansorganen.
  - I projektarbetet har vi samlat erfarenhet av utveckling tillsammans med klienter och invånare.
- I området finns många kommunikations- och informationskanaler. Den interna och externa kommunikationen är helt tvåspråkig och områdets servicesidor är lättlästa.
- Områdets ledning anser att delaktigheten är viktig.

Det är viktigt att känna igen att god verksamhet redan finns och att förankra den även där den ännu inte förverkligas.

2. Delaktighet kan effektivisera verksamheten och öka allas välfärd

- Möjligheten att vara med och utveckla sitt eget **ökar de anställdas välbefinnande i arbete**.
- Delaktighet ger **besparingar**
  - När vi lyssnar på klienterna blir de mer engagerade i vård och service. Då minskar också onödiga efterfrågan.
  - Allokeringen av upphandlingar och tjänster förbättras när klienterna deltar i planeringen av tjänsterna.
- Med delaktighetens metoder kan vi på ett **resurssmart sätt** möjliggöra olika människogruppers delaktighet.

3. Varje chef och ledare kan främja delaktighet.

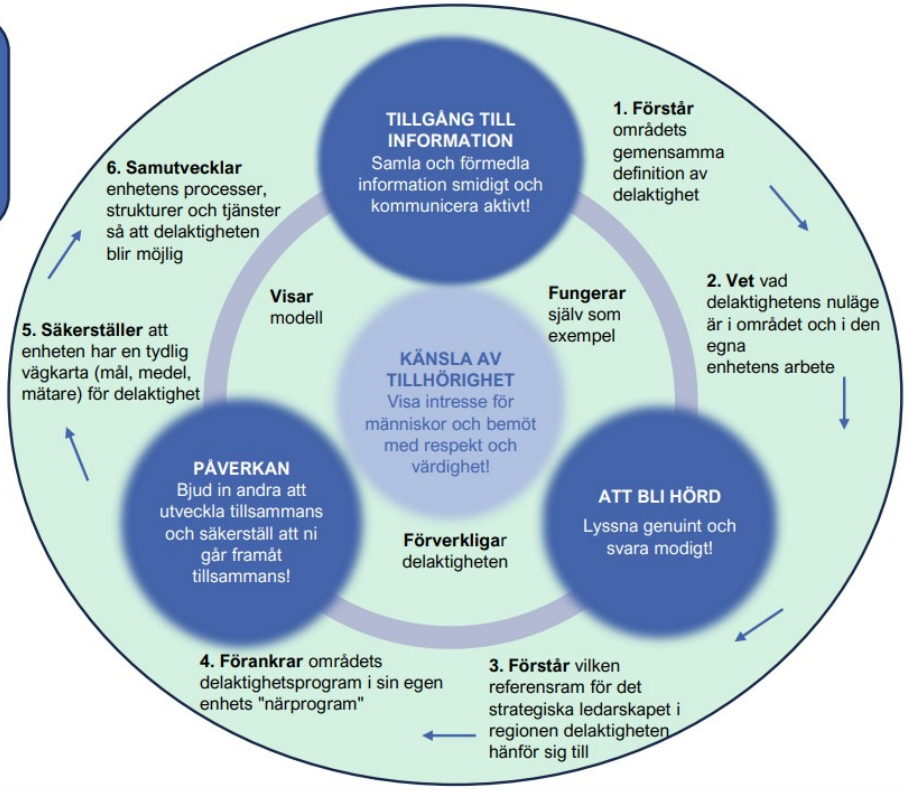
- Främjandet av delaktighet kräver inte en viss typ av människa eller djupa kunskaper om delaktighet: Varje ledare kan se till att delaktigheten förverkligas
  - genom gott bemötande
  - tillhandahållande av relevant och aktuell information
  - genom att lyssna på de anställda och områdets klienter och invånare
  - i stället för att göra saker och ting på egen hand tar man med såväl de anställda som områdets invånare och klienter i utvecklingsarbetet.
- Vilken chef eller ledare som helst kan ta delaktighetens verksamhetssätt som en del av det egna dagliga arbetet.

Itä Östra UUSIMAA NYLAND | Hyvinvointialue Välfärdsområde

Utgångspunkten för ledande av delaktighet

- **Tillämpningsområde:**
  - Modellen för delaktighetsledning kan tillämpas inom alla ansvarsområden och enheter. Den lämpar sig dock inte som ledningsmodell för s.k. krissituationer (t.ex. räddningsuppdrag).
- **Möjlighet att välja:**
  - Syftet med modellen för ledande av delaktighet är inte att alla dess delområden genast ska förverkligas i allt chefs- och ledningsarbete i området. Det viktigaste är att varje chef och ledare identifierar var utvecklingen av delaktigheten kan börja i det egna lednings- eller chefsarbetet. Införandet av denna modell kräver ingen utbildning i delaktighet.
- **Det finns tre nivåer av delaktighetsledning:**
  1) **Grunden på vilken delaktighetsledning byggs upp:**
     Definitioner av gott ledarskap som är viktiga att förverkliga också för att möjliggöra delaktighet.
  2) **Strategisk ledning av delaktighet (yttre cirkeln):**
     1) **Förstå** områdets gemensamma definition av delaktighet, 2) **Veta** vad delaktighetens nuläge är i området och i den egna enhetens arbete, 3) **Förstå** vilken referensram för områdets strategiska ledning delaktigheten anknyter till, 4)**Förankra** områdets delaktighetsprogram i den egna enhetens "närprogram", 5) **Säkerställa** att enheten har en tydlig vägkarta (mål, medel, mätare) för delaktigheten och 6) **Samutveckla** enhetens processer, strukturer och tjänster så att delaktigheten blir möjlig
  3) **Ledande av delaktighet i vardagen (inre cirkeln):**
     Genomför delaktighetens fyra delområden i sitt dagliga ledarskap: 1) **Känslan av delaktighet**, 2) **Tillgång till information**, 3) **Att bli hörd** och 4) **Påverkan**.

Utgångspunkten för ledande av delaktighet vid Östra Nylands välfärdsområde



Grunden på vilken delaktighet byggs upp. Chefer/ledare...

- värdesätter de anställdas arbete
- tar hand om de anställdas ork
- motiverar de anställda
- ger positiv respons

- är på de anställdas sida
- skapar möjligheter för de anställda att lyckas
- rekryterar rätt kompetens

- "För väsen för kunden"
- säkerställer ett fungerande serviceutbud

- agerar fördomsfritt. och modigt
- utnyttjar teknik

- förstår produktivitetsaspekten

- identifiera sina egna resurser
- tar hand om sig själv

BILAGA 4: Intervjuer och workshoppar i anslutning till förberedelsen av delaktighetsprogrammet

TILLFÄLLE	DELTAGARE	TIDPUNKT	TEMA
Individuella intervjuer	Välfärdsområdets interna delaktighetsgrupp	november 2024	Delaktighet i välfärdsområdet (nuläge och utveckling)
Individuella intervjuer	Medlemmar i välfärdsområdets ledningsgrupp	november-december 2024	Delaktighet i välfärdsområdet (nuläge och utveckling), ledning av delaktighet
Workshop	Representanter från social- och hälsovården (anställda och chefer), representanter från organisationernas partnerskapsbord samt erfarenhetsexperter	6.3.2024	Faktorer som påverkar upplevelsen av delaktighet, ledning av delaktighet inom social- och hälsovårdstjänster
Workshop	Äldres delaktighetsråd: Kommunernas, församlingens och välfärdsområdets anställda/chefer, organisationsrepresentanter, äldre invånare	18.3.2025	Upplevelsen av delaktighet och den önskade servicevägen
Workshop	Representanter från påverkansorganen, nämnden för utveckling och samarbete samt erfarenhetsexperter	24.3.2025	Upplevelsen av delaktighet och den önskade servicevägen
Workshop	Räddningstjänstens anställda och chef	25.3.2025	Faktorer som påverkar upplevelsen av delaktighet, ledning av delaktighet inom räddningsverket
PopUp-workshop, Lovisa social- och hälsostation	Invånare, kunder och personal	8.4.2025	Definition av delaktighet, upplevelsen av delaktighet och utveckling av delaktighet
PopUp-workshop, Nickby social- och hälsostation	Invånare, kunder och personal	9.4.2025	Definition av delaktighet, upplevelsen av delaktighet och utveckling av delaktighet