



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

18.12.2023
luvn.fi

Delaktighetsprogram för Västra Nylands välfärdsområde

Godkänd: Välfärdsområdesstyrelsen 18.12.2023 § 229

1 Utgångspunkter

Med delaktighet avses att man blir en del av, hör till och påverkar en gemenskap samt det engagemang som uppstår genom den erfarenheten. (THL 2017) Delaktighet kan uppfattas som en omfattande och mångfasetterad relation som individen bildar till sin närmaste krets och till olika strukturer i det omgivande samhället. Därför är delaktighet också en central faktor bakom välfärd, hälsa och säkerhet. (SHM 2022)

I egenskap av offentlig anordnare av socialvårds- hälsovårds- och räddningstjänster ansvarar välfärdsområdet för att främja delaktigheten samt för att invånarna och de anställda uppmärksammas och blir lyssnade på. Välfärdsområdet ska kunna erbjuda tillräckligt enkla, begripliga och tillgängliga metoder för att delta i planeringen, beslutsfattandet, uppföljningen och utvärderingen i anslutning till tjänsterna och verksamheten. Dessutom måste man kunna ge uppmuntran och stöd för allt detta.

Att främja delaktighet i välfärdsområdet innebär också att man öppet delar information, reagerar på respons, bedömer konsekvenserna av beslut samt främjar klient- och patientsäkerheten. I arbetet för att främja delaktighet bör särskild uppmärksamhet ägnas åt dem som har det sämst ställt och dem som möter diskriminering, eftersom dessa personer har färre privilegier och möjligheter att påverka än andra. Främjandet av delaktighet ska också innebära främjande av tillgänglighet, positiv särbehandling, rimliga anpassningsåtgärder och minskning av strukturell diskriminering.

När en tjänst eller funktion utvecklas är det viktigt att man beaktar och tillvaratar erfarenheter från dem som använder eller arbetar med tjänsten, så att tjänsten kan utvecklas framgångsrikt. Det är särskilt viktigt att ta hänsyn till den kunskap som fåtts från tjänsterna vid beslut om offentliga tjänster som bekostas med skattemedel. Ett av de viktigaste målen för välfärdsområdets delaktighetsarbete är att skapa strukturer som gör det så

enkelt som möjligt att ta hänsyn till dessa faktorer när tjänster och verksamhet utvecklas.

För många finländare är välfärdsområdet fortfarande en främmande aktör. Till följd av välfärdsområdesreformen motsvarar välfärdsområdena vårt lands offentliga socialvårds-, hälsovårds- och räddningstjänster. Ett fungerande delaktighetsarbete innebär därför också att man värnar om de offentliga tjänsternas rykte och image. Detta mål gynnas av effektiva metoder och kanaler för delaktighet och av ett begripligt och tydligt sätt att tala om komplicerade frågor.

Delaktighetsprogrammet för Västra Nylands välfärdsområde har utarbetats för att vara konkret och användbart. Professionella från många olika sektorer inom välfärdsområdets många ansvarsområden har deltagit i att skapa delaktighetsprogrammet. Delaktighetsarbetet kännetecknas av ständig ömsesidighet, responsivitet och anpassning till de olika parternas behov. Därför är avsikten att delaktighetsprogrammet och den tillhörande handboken om metoder och kanaler för delaktighet ska förbättras och uppdateras efter behov. Det delaktighetsprogram som beskrivs här utgör ramverket och strukturen för delaktighetsarbetet i Västra Nylands välfärdsområde 2023–2025.

1.1 Främjande av delaktighet i välfärdsområdet

Eftersom målet är att skapa hållbara lösningar är det avgörande att de personer som berörs av lösningarna inkluderas i planeringen, utvecklingen, genomförandet och utvärderingen av lösningarna. Tjänsterna skapas för användarna, och därför är det just användarnas erfarenheter och synpunkter som gör att man kan skapa bättre tjänster. Tjänsteanvändarna har också värdefull expertis för att bedöma och utveckla tjänsternas kvalitet och säkerhet. Främjandet av deras delaktighet bidrar därmed till säkrare och mer kvalitativa tjänster.

Välfärdsområdets tjänster är till för invånarna i området. Kundperspektivet och främjandet av delaktigheten måste beaktas när tjänsterna utvecklas för att vi ska kunna skapa genuint kundorienterade, fungerande och effektiva tjänster. Invånarna är en resurs som vi kan ta vara på när vi involverar dem i planeringen av tjänsterna. Tjänsterna bör utvecklas på användarnas villkor och så att de är tillgängliga för dem som behöver dem.

Delområden för främjandet av delaktighet i välfärdsområdet

Främjandet av delaktighet i välfärdsområdet kan delas in i fyra olika delområden. Delområdena utesluter inte varandra, och i många fall bidrar en enskild metod eller kanal för främjande av delaktighet till genomförandet av flera av delområdena.

Delaktighet i information

Med delaktighet i information avses invånarnas möjlighet och rätt att få information om tjänster, om beslutsfattande och om möjligheter till deltagande samt invånarnas möjlighet att delta i dialog eller använda informationen på olika sätt. Delaktighet i informationen kan till exempel omfatta

- välfärdsområdets webbplats
- sociala medier
- nyhetsbrev för invånare, anställda och förtroendevalda
- respons och nöjdhetsenkäter
- evenemang.

- möjlighet att följa välfärdsområdesfullmäktiges möten.

Information skapar möjligheter för personer att förstå, vara delaktiga och fatta välgrundade beslut om sin egen hälsa, sitt välbefinnande och sin vård eller om säkerheten i sin omgivning. Det gör det också möjligt för grupper och individer att aktivt delta i beslutsprocesserna och utvecklingen av tjänsterna. Att erbjuda tillförlitlig och aktuell information i välfärdsområdet är en förutsättning för att främjandet av delaktighet ska lyckas. Om informationen saknas eller är felaktig kan det leda till missförstånd och få skadliga konsekvenser.

Kommunikationen ska vara tydlig, begriplig, tillgänglig och tillmötesgående för alla. För att främja delaktighet i information används olika kanaler, såsom webbplatser, sociala medier, annonsering, responskanaler, tryckt material, informationsskärmar och evenemang. På så sätt ser man till att informationen når olika målgrupper. Vi utvärderar regelbundet hur kommunikationen om delaktighet har lyckats och hur den nått ut samt samlar in respons från deltagarna och användarna av olika informationskanaler.

Delaktighet i planering

Med delaktighet i planering avses konkreta möjligheter att delta i planeringen och utvecklingen av välfärdsområdets tjänster och verksamhet. Genom metoder och kanaler för delaktighet i planeringen strävar man efter att lyfta fram synpunkter eller respons från tjänsteanvändare, invånare eller anställda i området. Exempel på metoder för delaktighet i planeringen är

- personal- och invånarråd
- enkäter
- workshoppar.

Avsikten är att involvera olika invånargrupper i planeringsprocessen. Man bör också ta hänsyn till metodernas begränsningar. Digitala kanaler kräver att deltagarna har digitala färdigheter. Det är inte självklart för alla invånare att de också är välkomna att delta i planeringen. Genom och med stöd av organisationer, religiösa samfund och andra samarbetspartner kan

man också nå de personer som saknar de färdigheter eller resurser som behövs för att delta i planeringen av de gemensamma tjänsterna.

Delaktighet i verksamhet

Med delaktighet i verksamhet avses möjligheten att konkret delta i verksamhet som främjar välfärd, hälsa och säkerhet i den egna omgivningen samt i produktionen av välfärdsområdets tjänster på olika sätt. Delaktighet i verksamheten är till exempel

- frivilligarbete
- anmälningar om farliga situationer och orosanmälningar
- samarbete mellan organisationer, såsom samarbete med läroanstalter
- frivilligarbete (såsom mötesplatsverksamhet)
- erfarenhetsexperter
- kamratstödsverksamhet.

Delaktighet i beslut

Med delaktighet i beslut avses olika sätt och metoder att delta i beslutsfattandet om välfärdsområdets tjänster och verksamhet i olika skeden. Det kan till exempel innebära att invånarna, personalen och andra intressentgrupper påverkar tjänsteinnehavarbeslut och beredningen av sådana eller beslut av förtroendeorgan (inkl. påverkansorgan och nämnder). Delaktighet i beslut gäller till exempel

- tjänsteinnehavarbeslut
- beslut av förtroendeorgan (inkl. påverkansorgan och nämnder)
- initiativ och utlåtanden.

En viktig del av delaktigheten i beslut i välfärdsområdet är det öppna välfärdsområdesvalet, där välfärdsområdesfullmäktige väljs.

1.2 Välfärdsområdets strategi och värderingar som en grund för delaktighetsarbetet

Enligt strategin för Västra Nylands välfärdsområde är vår grundläggande uppgift att stödja och främja våra invånares och kunders välfärd, hälsa och säkerhet tillsammans med dem. Främjandet av delaktighet är nära kopplat till det sistnämnda.

De viktigaste målen i strategin för fullmäktigeperioden 2023–2025 med tanke på delaktighet är att stärka kundernas möjligheter att delta och påverka. Detta delaktighetsprogram innehåller de viktigaste metoderna och planerna för att uppnå detta mål i inledningsskedet av välfärdsområdets verksamhet.

Välfärdsområdet finns till för sina invånare. Detta förutsätter att man både i välfärdsområdets tjänster och i delaktighetsarbetet tar hänsyn till den språkliga, kulturella och socioekonomiska mångfalden i befolkningen. Konkreta exempel på detta är att kanalerna och metoderna för delaktighet erbjuds på olika språk samt att man strävar efter att stärka upplevelsen av delaktighet särskilt för dem som har det sämst ställt i samhället. Med främjandet av delaktighet ska man också försöka få med nya aktörer i diskussionen, dvs. öka välfärdsdemokratin.

I strategin åtar sig välfärdsområdet att systematiskt utveckla en gemensam, inkluderande och coachande arbetskultur samt att satsa på att utveckla de anställdas kompetens. Välfärdsområdets anställda är den viktigaste resursen i vår verksamhet. Främjandet av delaktighet är ett sätt att tillsammans med vår personal sörja för arbetshälsan och att värdesätta och tillvarata vår personals mångsidiga kompetens.

När välfärdsområdet ordnar tjänster är en av dess uppgifter att främja befolkningens jämlikhet samt social rättvisa. Dessutom åtar sig välfärdsområdet i strategin att förnya tjänsterna och förbättra deras kostnadseffektivitet på ett hållbart sätt. Hållbarhet innebär ansvar för både nuvarande och kommande generationers välfärd, hälsa och säkerhet.

Metoderna och kanalerna för delaktighet ska stödja välfärdsområdet i att ordna tjänster på ett socialt, ekologiskt och kulturellt hållbart sätt.

1.3 Delaktighet för dem som har det dåligt ställt

En svag upplevelse av delaktighet har visats ha samband med bland annat svår psykisk belastning, ensamhet och en dålig upplevd arbetsförmåga. Samtidigt ger upplevelsen av delaktighet ökat välbefinnande, ökad trygghet och en större tro på framtiden och de egna möjligheterna. (THL 2017)

Främjandet av delaktighet grundar sig på mänskliga rättigheter och lagstiftning. Starkare delaktighet har både betydande konsekvenser för människor och potentiella kostnadseffekter. Att främja välfärd, hälsa, säkerhet och delaktighet för dem som har det sämst ställt möjliggör egenmakt för personer med bristande delaktighet – vilket också gynnar demokratin.

Upplevelsen av delaktighet har ett nära samband med jämlikhet: hur ska man i tjänsterna och alla funktioner beakta behoven hos invånare med olika bakgrund och som lever i olika situationer? De som har det dåligt ställt har ofta fler än en bakgrundsfaktor som försvagar upplevelsen av delaktighet.

Till exempel kan deltagandet förhindras på grund av språk, funktionsnedsättning, sjukdom, etnisk bakgrund, kön, sexuell läggning eller någon annan omständighet som gäller individen. Invånarnas livssituationer varierar, så möjligheterna till delaktighet kan också förändras. Bland annat arbetslöshet, sjukdom, flytt till ett annat land, att bli papperslös eller offer för människohandel samt olika traumatiska upplevelser är några bakgrundsfaktorer som ökar människors sårbarhet, begränsar deras resurser och skapar hinder för deras deltagande och delaktighet.

För att främja delaktighet för dem som har det dåligt ställt är det viktigt att identifiera och uppmärksamma de faktorer som påverkar jämlikheten och delaktigheten. Det är viktigt att inkludera företrädare för så många olika befolkningsgrupper som möjligt i planeringen, genomförandet,

utvecklingen, uppföljningen och utvärderingen av tjänster, kommunikation, strategier och andra åtgärder. Samarbete och gemensam utveckling med organisationer och sammanslutningar är av största vikt för att nå och inkludera invånare som har det dåligt ställt.

Att främja delaktighet för personer som har det dåligt ställt bidrar till att stärka deras totala välbefinnande. Samtidigt blir man mer medveten om behoven hos denna heterogena grupp och kan bättre ta hänsyn till dem. Tjänster som är tillgängliga och lämpliga för så många olika slags invånare som möjligt bidrar till att tjänsterna används i rätt tid och på rätt nivå, vilket ger ökat välbefinnande för alla och ökad kostnadseffektivitet.

1.4 Delaktighet som lagstadgad verksamhet i välfärdsområdet

Att främja delaktighet är lagstadgad verksamhet för välfärdsområdet.

Nedan listas de viktigaste lagarna, författningarna och konventionerna.

Finlands grundlag 731/1999. I Finlands grundlag föreskrivs om enskilda personers rätt att ta del i och påverka samhällets och livsmiljöns utveckling.

Lagen om välfärdsområden 611/2021. Enligt lagen om välfärdsområden har välfärdsområdets invånare och de som använder välfärdsområdets tjänster rätt att delta i och påverka välfärdsområdets verksamhet.

Lagen angående specialomsorger om utvecklingsstörda 519/1977

Lagen om patientens ställning och rättigheter 785/1992

Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000

Lagen om ordnande av social- och hälsovård 612/2021

Lagen om service och stöd på grund av handikapp 380/1987

Socialvårdslagen 1301/2014

Hälso- och sjukvårdslagen 1326/2010

Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning 27/2016

Tillgänglighetsdirektivet och tillgänglighetskraven

2 Mål för delaktighet

I detta kapitel presenteras målen för delaktighet för fullmäktigeperioden 2023–2025. Målen handlar i huvudsak om att inleda arbetet för att främja delaktighet samt att inrätta kanaler och metoder för delaktighet. För att utforma målen har man utgått från resultaten av det övergripande delaktighetsarbetet inom delaktighetsprogrammet. Målindikatorerna är

framför allt inriktade på att visa hur delaktighetsverksamheten har inletts och framskridit. Både målen och indikatorerna kommer att preciseras i framtiden.

I delaktighetsarbetet inom ramen för delaktighetsprogrammet genomfördes workshoppar för alla påverkansorgan och social- och hälsovårdsorganisationer i området för utformning av målen. Dessutom genomfördes enkäter om utmaningarna relaterade till delaktighet för ledningen inom välfärdsområdets serviceområden, kommunerna i området samt för invånar- och personalrådet och alla påverkansorgan.

2.1 Mål och indikatorer för delaktighet

Mål för främjandet av delaktighet	Hur kan vi bekräfta att vi lyckats?	Uppföljning av främjandet av delaktighet
1. Främjandet av delaktighet ska göras så enkelt som möjligt för alla	• Metoderna och kanalerna för delaktighet samordnas och följs upp centraliserat. • För att främja delaktighet erbjuds personalen i välfärdsområdet färdiga kanaler, stöd, material och utbildning.	Framskrider enligt plan eller har uppnåtts / avvikelser har upptäckts / har försetats
2. Resultaten av delaktighetsarbetet ska synliggöras	• Resultaten av delaktighetsarbetet publiceras öppet alltid när det är möjligt.	Framskrider enligt plan eller har uppnåtts / avvikelser har upptäckts / har försetats
3. Främjandet av delaktighet ska integreras i alla tjänster och all verksamhet	• Metoder och kanaler för delaktighet utvecklas i ett nätverk som består av representanter för alla serviceområden och funktioner. • I delaktighetsarbetet används fenomenbaserat arbete i stor utsträckning	Framskrider enligt plan eller har uppnåtts / avvikelser har upptäckts / har försetats
4. Kanalerna och metoderna för att främja delaktighet ska vara av hög kvalitet och välplanerade	• I genomförandet av metoderna för delaktighet används gemensamma anvisningar om god praxis.	Handboken för främjande av delaktighet används. (ja/nej)
5. Delaktigheten ska främjas i samarbete med föreningar och organisationer samt andra intressentgrupper	• Metoder för delaktighet riktade till minoriteter och specialgrupper genomförs i samarbete med organisationer. • Delaktighet främjas i samarbete med kommunerna, i synnerhet när det gäller teman för främjande av hälsa och välfärd.	Framskrider enligt plan eller har uppnåtts / avvikelser har upptäckts / har försetats
6. Välfärdsområdets invånare, personal och intressentgrupper	• Kanalerna för delaktighet för invånare, personal och intressentgrupper lyfts fram aktivt.	Framskrider enligt plan eller har uppnåtts / avvikelser har

ska erbjudas information om tjänster och om kanaler för delaktighet	• Invånarna och personalen informeras om metoderna för delaktighet åtminstone på finska och svenska.	upptäckts / har försenats
7. Välfärdsområdets invånare, personal och intressentgrupper ska delta i planeringen och utvecklingen av våra tjänster	• Våra tjänster, vår verksamhet och våra planer är bekanta för de människor som bor, arbetar och påverkar i välfärdsområdet, liksom för kommunerna, sammanslutningar och företag, och dessa deltar aktivt i utvecklingen av välfärdsområdet.	Framskrider enligt plan eller har uppnåtts / avvikelser har upptäckts / har försenats
8. Tillgänglighet ska beaktas i främjandet av välfärdsområdets delaktighet	• I delaktighetsarbetet beaktas kraven på tillgänglighet. • Delaktigheten främjas både på digital och icke-digital väg.	Framskrider enligt plan eller har uppnåtts / avvikelser har upptäckts / har försenats
9. Målgruppstänkande ska tillämpas i välfärdsområdets delaktighetsarbete	• I delaktighetsarbetet medverkar ett brett spektrum av representanter för olika åldersgrupper, språkgrupper och andra specialgrupper. • I delaktighetsarbetet identifieras och uppmärksammas specialgrupper, såsom personer med funktionsnedsättning, unga, äldre, den flerspråkiga befolkningen, icke läskunniga, personer med de vanligaste sensoriska funktionsnedsättningarna, teckenspråkiga samt personer som använder förstorande och alternativ kommunikation.	Framskrider enligt plan eller har uppnåtts / avvikelser har upptäckts / har försenats
10. Digitala lösningar ska stödja främjandet av delaktighet	• I delaktighetsarbetet används i stor utsträckning de digitala lösningar som används i välfärdsområdet. • I delaktighetsarbetet införs lösningar som grundar sig på artificiell intelligens, till exempel för att analysera resultaten.	Framskrider enligt plan eller har uppnåtts / avvikelser har upptäckts / har försenats

3 Kanaler, metoder och strukturer

I Västra Nylands välfärdsområde används flera olika kanaler, metoder och strukturer för att främja delaktighet. En del av de sätt att främja delaktighet som presenteras i detta kapitel är insatser som redan har etablerats i välfärdsområdet, medan andra fortfarande håller på att inledas.

3.1 Delaktighet i information

Webbplatser

Hur genomförs det för närvarande?

Välfärdsområdets webbplats www.luvn.fi är den viktigaste kanalen för aktuell information för välfärdsområdets invånare och intressentgrupper. Webbplatsen publiceras på finska, svenska och engelska. På webbplatsen finns också information på andra språk, såsom ukrainska. Information om våra tjänster finns också i webbtjänsten suomi.fi genom uppdateringar av registret över verksamhetsställen och tjänster. Tjänsten [Lähellä.fi](http://Lahella.fi) tillhandahåller information om organisationernas verksamhet till välfärdsområdets webbplats.

Västra Nylands räddningsverk har en egen webbplats på adressen pelastustoimi.fi/lansi-uusimaa. Alla räddningsverk i Finland finns i portalen, som upprätthålls av räddningsväsendet.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Välfärdsområdets webbplats ska utvecklas av experter och professionella, bland annat med hjälp av besökardata, användarrespons och tillgänglighetsauditeringar. I vårt välfärdsområde finns det många invånare med ett annat modersmål än finska och svenska. Det finns bland annat ett behov av att i framtiden publicera innehåll och videor på lätt finska om våra tjänster.

Sociala medier

Hur genomförs det för närvarande?

Välfärdsområdet använder Facebook, Instagram, LinkedIn och X (tidigare Twitter) i sin kommunikation. Invånarna och kunderna får via sociala medier aktuell information om t.ex. tjänsternas innehåll samt avbrott i tjänsterna, möjligheterna att ge respons, välfärdsområdets beslut och beslutsprocess samt olika metoder för delaktighet. Via sociala medier kan invånarna interagera med välfärdsområdet och få information. Invånarna hänvisas från sociala medier till webbplatsen luvn.fi för mer utförlig information.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Vi strävar efter att öka antalet följare på sociala medier på olika sätt, till exempel genom att skapa innehåll som uppmuntrar till deltagande och genom att interagera med andra välfärdsområden och aktörer.

LUVN Intranet

Hur genomförs det för närvarande?

LUVN Intranet är den viktigaste portalen för information som personalen behöver i sitt arbete. Vår Intranet-tjänst betjänar alla anställda i välfärdsområdet. Dessutom har en egen extranet-tjänst skapats för de frivilliga brandkårerna.

Hur bör det genomföras i framtiden?

LUVN Intranet ska utvecklas med hjälp av innehållsleverantörer, användardata, respons och viktiga aktörer i vår arbetsgemenskap.

Nyhetsbrev för invånarna

Hur genomförs det för närvarande?

Vi skickar 11 nyhetsbrev om året via e-post till dem som prenumererar på nyhetsbrevet. I nyhetsbrevet informeras om aktuella frågor i välfärdsområdet och om deltagandemöjligheter. Varje brev behandlar teman från respektive serviceområde. Man kan få nyhetsbrevet på finska, svenska och engelska.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Vi strävar efter att öka antalet prenumeranter på nyhetsbrevet för att allt fler västnylänningar ska få aktuell information om angelägenheter som rör välfärdsområdet. Nyhetsbrevet ska marknadsföras på hälsostationernas tv-skärmar, på sociala medier, under invånarmöten och på vår webbplats. Användardata för nyhetsbrevet ska följas upp så att vi får en bild av i vilken utsträckning innehållet läses.

Nyhetsbrev för personalen

Hur genomförs det för närvarande?

Vi skickar ett nyhetsbrev till alla anställda i välfärdsområdet 11 gånger per år. Nyhetsbrevet ger information om aktuella frågor som berör de anställda i välfärdsområdet.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Användardata för nyhetsbrevet ska följas upp så att vi får en bild av i vilken utsträckning innehållet läses. Vi ska be de anställda att lämna respons om innehållet och strävar efter att hålla innehållet i nyhetsbrevet intressant för de anställda, för att så många anställda i välfärdsområdet som möjligt ska få aktuell information om välfärdsområdets angelägenheter och ska uppleva sig som delaktiga.

Respons och nöjdhetsenkäter

Hur genomförs det för närvarande?

På välfärdsområdets webbplats finns en centraliserad responstjänst via vilken invånarna kan skicka respons, beröm, klander eller åtgärdsförslag angående våra tjänster. Responsen besvaras om den som lämnat respons har önskat få ett svar och lämnat sina kontaktuppgifter. Dessutom kan kunden eller en anhörig göra en anonym anmälan om

en farlig situation via webbplatsen, ifall en säkerhetsbrist eller risk för sådan har upptäckts i vården eller tjänsten.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Ett centralt utvecklingsobjekt är att informera så många som möjligt av dem som använder tjänsterna eller deras närstående och andra intressentgrupper om responstjänsten. På så sätt går så mycket respons som möjligt via responstjänsten, vilket gör det lättare att bemöta responsen och lösa problemen. Respons som kommit in via responstjänsten ska följas upp och analyseras aktivt.

Utvecklingsidéer

Hur genomförs det för närvarande?

De utvecklingsidéer som samlats in från invånarna, personalen och de centrala samarbetsparterna i välfärdsområdet i samband med delaktighetsarbetet i anslutning till beredningen och servicesstrategin utgör ett viktigt startkapital för utvecklingsarbetet. Utvecklingsidéer samlas fortfarande in genom olika enkäter, begäran om kommentarer från invånar- och personalråden eller tillfälliga enkäter om något visst ärende (t.ex. en enkät om informationssystem riktad till personalen). Dessutom tar servicelinjerna och ansvarsområdena fram egna insamlingsmetoder som motsvarar deras interna behov.

Hittills används ingen systematisk lösning för att spara eller publicera utvecklingsidéer. Antalet utvecklingsidéer som samlats in av personalen eller som framkommit i projekt och undersökningar, liksom de utvecklingsidéer som påverkat verksamheten, har inte registrerats på ett jämförbart sätt för hela välfärdsområdet. Åtgärdsförslag, klander, tack och respons har samlats in, arkiverats och dokumenterats i kundresponssystemet.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Under fullmäktigeperioden 2023–2025 kommer man att utveckla en systematisk lösning för att spara, rapportera om och publicera utvecklingsidéer. Antalet insamlade utvecklingsidéer och genomförandet av dem ska följas upp kontinuerligt. Utvecklingsidéer, vare sig de framkommit internt eller via kundrespons, ska vara tillgängliga för alla anställda och i synnerhet för välfärdsområdets ledning. Man ska sträva efter att utvidga god praxis till enhetliga modeller som omfattar hela välfärdsområdet.

Kommunikation om beslut

Hur genomförs det för närvarande?

Välfärdsområdet informerar om besluten från varje möte som hållits av välfärdsområdesstyrelsen och välfärdsområdesfullmäktige på välfärdsområdets webbplats, på sociala medier och med pressmeddelanden via STT. Dessutom informeras det i invånarnas nyhetsbrev, på sociala medier och på webbplatsen om invånarnas möjlighet att följa välfärdsområdesfullmäktiges möten direkt på välfärdsområdets YouTube-kanal.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Välfärdsområdet ska utarbeta en kommunikationsplan där principerna för kommunikation om beslutsfattandet och verksamheten fastställs för de olika organen. Därigenom ska kommunikationen mellan de olika organen bli mer enhetlig och uttömmande.

Kommunikation med förtroendevalda

Hur genomförs det för närvarande?

På tjänsteinnehavarorganisationens vägnar skickas ett brev 4–6 gånger per år till alla förtroendevalda och medlemmar i påverkansorganen. Breven innehåller expertskrivelser och analyser av fenomen med relevans för välfärdsområdets tjänster och utveckling. Syftet med breven är att erbjuda nyttig expertinformation, diskussionsämnen och tankvärdheter om aktuella teman.

De förtroendevalda kan också få information om aktuella frågor i välfärdsområdet genom att prenumerera på nyhetsbreven för invånarna och personalen.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Breven är än så länge enkelriktad kommunikation från välfärdsområdets tjänsteinnehavare till de förtroendevalda. I framtiden bör man göra det möjligt att kommentera expertskrivelserna och föra diskussioner om temana mellan de förtroendevalda och välfärdsområdets tjänsteinnehavarorganisation.

3.2 Delaktighet i planering

Invånarråd

Hur genomförs det för närvarande?

Välfärdsområdets invånarråd är en digital kanal för delaktighet i planeringen. Dess syfte är att ge invånare som är intresserade av välfärdsområdets verksamhet och utveckling en möjlighet att delta i beslutsfattandet med låg tröskel. Via rådet kan invånarna ta ställning till aktuella frågor om välfärdsområdets tjänster och verksamhet.

Det är frivilligt att delta i invånarrådet och inga förhandskunskaper krävs. Man kan ansluta sig till rådet via välfärdsområdets webbplats och man kan när som helst lämna det. När medlemmar ansluter sig till rådet ombeds de uppge sitt namn, sin e-postadress, sin boendekommun samt teman som intresserar dem gällande välfärdsområdets verksamhet. Vid behandlingen av personuppgifter iakttas EU:s allmänna dataskyddsförordning (2016/679). Enkäter besvaras anonymt och svarspersonens identitet kan inte kopplas till personuppgifterna i invånarrådets medlemsregister.

Det blev möjligt att ansluta sig till invånarrådet sommaren 2023. Rådets verksamhet kan omfatta besvarande av elektroniska enkäter, distansworkshoppar eller deltagande i gemensam utveckling på andra sätt. Invånarrådet erbjuder de tjänsteinnehavare som utvecklar välfärdsområdets verksamhet en smidig kanal för att höra sig för om invånarnas åsikter och idéer. All rådverksamhet ordnas åtminstone på finska och

svenska. Invånarrådsverksamheten koordineras i välfärdsområdet av enheten Strategi och ledningens stöd.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Invånarrådet är ett viktigt sätt för invånarna att delta i planeringen av välfärdsområdets tjänster och verksamhet. Det digitala genomförandet gör det möjligt att öka antalet medlemmar i rådet utan begränsningar. För att öka medlemsantalet behöver rådet marknadsföras, t.ex. på välfärdsområdets sociala mediekkanaler. Invånarrådets resultat kommer i fortsättningen att publiceras på välfärdsområdets webbplats.

Personalråd

Hur genomförs det för närvarande?

Personalrådet är en digital kanal för delaktighet i planeringen avsedd för välfärdsområdets personal. Dess syfte är, i likhet med invånarrådet, att samla personer som är intresserade av att utveckla välfärdsområdet, vilka ges möjlighet att delta i planeringen och utvecklingen av välfärdsområdets tjänster och funktioner genom att ta ställning till aktuella frågor ur ett personalperspektiv.

Det är frivilligt att delta i personalrådet och inga förhandskunskaper krävs. Personalrådet inrättades våren 2023 i samband med inkluderingsarbetet i anslutning till beredningen av servicestrategin. Det är möjligt att ansluta sig till rådet via välfärdsområdets intranät. Personalrådsverksamheten koordineras i välfärdsområdet av enheten Strategi och ledningens stöd.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Personalrådet är ett viktigt sätt för de anställda att delta i planeringen och utvecklingen av välfärdsområdets tjänster och verksamhet. På grund av det digitala genomförandet är det, liksom med invånarrådet, möjligt att öka antalet medlemmar utan begränsningar. Ett idealiskt medlemsantal för personalrådet vore 500–1 000 medlemmar. Detta förutsätter att personalrådet synliggörs och att man rapporterar om dess verksamhet via de interna kommunikationskanalerna och genom information till cheferna. I fortsättningen kommer personalrådets resultat att publiceras för hela personalen på intranätet.

Enkäter

Hur genomförs det för närvarande?

Enkäter riktade till invånare, personal och centrala samarbetspartner i välfärdsområdet är ett viktigt sätt att få fram synpunkter och åsikter när verksamheten utvecklas.

Välfärdsområdet använder tre plattformar för planering av elektroniska enkäter: Webropol, Microsoft Forms och Lyyti. Av dessa används den sistnämnda främst för anmälan till evenemang och sändning av massmeddelanden, medan Microsoft Forms lämpar sig för olika automationslösningar.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Anvisningar för att planera en högkvalitativ enkät där tillgänglighet beaktas finns i delaktighetsprogrammets handbok för främjande av delaktighet. Öppen publicering av enkätens resultat samt resultatens effekter uppmuntras och ingår även i målen för främjandet av delaktighet. Enkäter har vissa begränsningar och man ska vara medveten om dem när man tolkar enkätresultaten.

Workshoppar

Hur genomförs det för närvarande?

Workshoppar kan genomföras som ett led i utvecklingen av tjänsterna eller verksamheten eller i spridningen av information. Workshoppar för personalen kan ordnas digitalt till exempel via Teams eller på plats i samband med arbetsplatsmöten eller på överenskomna tider. Särskilt inom serviceproduktionen är tröskeln för att ordna workshoppar högre av den anledning att deras tidpunkt måste fastställas tillräckligt mycket på förhand, så att man kan göra nödvändiga ändringar i bokningarna för kundverksamheten. En god planering av workshopparna är viktig för att de ska vara lyckade.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Anvisningar för att ordna en bra workshop och färdiga koncept för workshoppar har sammanställts i handboken för främjande av delaktighet. För att underlätta ordnandet av workshoppar kommer ett kartläggningsarbete att inledas 2023 för att klarlägga tidpunkterna för arbetsplatsmöten, och vid behov kommer åtgärder för att förenhetliga tidtabellerna att övervägas.

Evenemang för invånarna

Hur genomförs det för närvarande?

Olika evenemang och händelser ordnas för invånarna och olika intressentgrupper enligt behov. Dessutom deltar välfärdsområdet i evenemang som organiseras av kommunerna, organisationer och andra intressentgrupper.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Anvisningar för att planera högklassiga invånarevenemang har sammanställts i handboken för främjande av delaktighet. Besökarantalet ska ökas genom marknadsföring av evenemangen.

Erfarenhetsexpertverksamhet

Hur genomförs det för närvarande?

Erfarenhetsexpertverksamheten har under flera års tid utvecklats i Esbo, varifrån den överfördes till välfärdsområdet som sådan. För närvarande arbetar fem erfarenhetsexperten i tillfälliga uppdrag inom socialservicen för vuxna och inom barnskyddet. Dessutom har välfärdsområdet kontaktpersoner inom erfarenhetsexpertverksamheten som fungerar som erfarenhetsexperten vid sidan av sitt arbete.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Erfarenhetsexpertverksamheten är koncentrerad till endast ett par enheter. I välfärdsområdet har modellen med tillfälliga uppdrag för erfarenhetsexperterna varit fristående och verksamheten följs inte upp aktivt. En utvecklingsmodell bör utarbetas för verksamheten och den bör samordnas som en del av det övriga delaktighetsarbetet.

3.3 Delaktighet i verksamhet

Organisationssamarbete

Gemenskap är en förutsättning för ökad delaktighet, och känslan av delaktighet ökar när man hör till en gemenskap och till samhället. Organisationer är arenor för invånarnas deltagande och påverkan. Organisationernas representanter för också fram just de röster som annars inte hörs i samhället. Därför utförs delaktighetsarbetet i nära samarbete med organisationer, så att deras verksamhetsförutsättningar tryggas.

I samband med reformen av social- och hälsovården och räddningsväsendet har funktionellt förändringsstöd kanaliserats till organisationssamarbetet. I Västra Nylands välfärdsområde ansvarar HyTe ry för detta stöd. I välfärdsområdets tjänst finns en expert på organisationssamarbete. För att involvera organisationerna i området i utvecklingsarbetet har samarbetet med HyTe ry varit ytterst viktigt.

I samarbete med HyTe ry och andra organisationer i området har flera organisationsledda temanätverk bildats för att stödja serviceområdenas verksamhet. De organisationsledda temanätverken i Västra Nylands välfärdsområde är, precis som namnet antyder, koncentrerade på ett visst tema eller en viss invånargrupp. Sådana teman är bl.a. rusmedel och psykisk hälsa, mathjälp eller ärenden som gäller den flerspråkiga befolkningen. Nätverken är öppna för alla som är intresserade av eller arbetar med temana samt för församlingsanställda, kommunanställda och välfärdsområdets anställda. Via temanätverken samlas målgruppernas synpunkter in. Samtidigt hjälper deltagarna i nätverken till att utveckla organisationssamarbetet i regionen tillsammans med aktörerna själva.

Sedan välfärdsområdet inledde sin verksamhet har organisationerna också fått besvara flera enkäter om utvecklingen av organisationssamarbetet samt utvecklingen av organisationsunderstöden för att motsvara deras behov. Välfärdsområdet har, i enlighet med lagkraven, stött organisationernas verksamhetsförutsättningar i form av organisationsunderstöd som betalades 2023. Serviceområdena har haft ett intensivt samarbete med organisationer kring tjänster för främjande av välfärd, hälsa och säkerhet.

Hur bör det genomföras i framtiden?

För välfärdsområdet håller en plan för organisationssamarbete på att utarbetas. I denna beskrivs närmare det samarbete med organisationer som förutsätts i lagen om ordnande av social- och hälsovård samt målen, metoderna, strukturerna och delaktighetsaspekten i samband med detta. Organisationernas dialog ska främjas genom att föra samman organisationsaktörerna i ett förhandlingsforum och i temanätverken. Representanter för välfärdsområdet ska även i fortsättningen stödja temanätverkens verksamhet. Organisationernas förhandlingsforum är en struktur som

underlättar förhandlingar och utveckling i partnerskap. Vid bildandet av förhandlingsforumet ger välfärdsområdet stöd och fungerar som facilitator. Välfärdsområdet utvecklar organisationernas verksamhetsförutsättningar genom att bevilja organisationer verksamhetsunderstöd samt genom att utveckla partnerskap med organisationer. Välfärdsområdet har ett nära samarbete med sina partnerorganisationer, som tillför mervärde till välfärdsområdets tjänster – eller serviceutbud.

Samarbete med kommunerna

Hur genomförs det för närvarande?

Välfärdsområdet har samarbetat med kommunerna inom ramen för projekten Framtidens social- och hälsovårdstjänster samt Strukturreformen, för att tryggt överföra social- och hälsovårdens samt räddningsväsendets tjänster till välfärdsområdet, och inom projekten har man också påbörjat arbetet med att förenhetliga tjänsterna. Projektutvecklingen för Framtidens social- och hälsovårdstjänster kommer att avslutas i slutet av 2023. Välfärdsområdet har inlett ny projektutveckling tillsammans med kommunerna, bland annat med finansiering av hållbar utveckling, varav det mest omfattande är det regionala servicekonceptet med sektorsövergripande främjande av hälsa och välfärd, vars utveckling på nationell nivå leds av SHM.

Social- och hälsovårdsreformen är en omfattande förändring av förvaltningsstrukturerna och områdena, där samarbetet med kommunerna och samsamarbetsstrukturerna omformas ur ett nytt perspektiv. För kommunsamarbetet i välfärdsområdet ansvarar teamet för kontaktytor, som tillsammans med kommunerna förklarar samarbetet för främjande av hälsa och välfärd, organisationssamarbetet, projektutvecklingen samt främjandet av mångfald och jämlikhet i området.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Kärnfrågorna i kommunsamarbetet är relaterade till främjandet av välfärd och hälsa. Kommunerna ansvarar för främjandet av sina invånares välfärd och hälsa och välfärdsområdet stöder detta arbete med sin sakkunskap. Enligt lagstiftningen innebär detta bland annat att man vid de årliga förhandlingarna om främjandet av välfärd och hälsa ska ställa upp regionala och gemensamma mål, komma överens om åtgärder samt följa upp dessa.

Att skapa en gemensam förståelse för arbetet för främjande av välfärd och hälsa och att stärka samsamarbetsstrukturerna är viktiga förutsättningar för ett lyckat kommunsamarbete. Målet är att det i Västra Nyland ska skapas ett regionalt servicekoncept för främjande av välfärd och hälsa, som ska ordnas av välfärdsområdet. Kommunernas och organisationernas tjänster för främjande av hälsa och välfärd ska samlas på samma plattform som välfärdsområdets tjänster, och det ska skapas vägar för styrning till tjänsterna.

Det framtida samarbetet med kommunerna kommer att inriktas på främjandet av välfärd och hälsa, tjänster som stöder integration, tjänster som stöder sysselsättning samt beaktande av mångfalden.

Samarbete med läroanstalter

Hur genomförs det för närvarande?

Välfärdsområdet har ett nära samarbete med universitet, yrkeshögskolor och läroanstalter på andra stadiet. Yrkeshögskolan Laurea är en nyckelpartner för välfärdsområdet. Vi erbjuder studerande arbets- och praktikplatser inom socialvårds-, hälsovårds- och räddningstjänsterna. Vi fäster uppmärksamhet vid att handleda de studerande och ge dem feedback.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Välfärdsområdet kommer att fortsätta samarbeta med läroanstalterna och vidareutveckla samarbetet med tanke på delaktighet.

Företag

Hur genomförs det för närvarande?

Cirka en tredjedel av välfärdsområdets utgifter hänför sig till olika köpta tjänster. Företag är alltså involverade på flera olika sätt i produktionen av välfärdsområdets tjänster och möjliggörandet av verksamhet. Företag inom social- och hälsovårdsbranschen som är verksamma i välfärdsområdet bjöds tillsammans med föreningar in till en workshop där syftet var att skapa innehåll för välfärdsområdets servicestrategi.

Hur bör det genomföras i framtiden?

I fortsättningen strävar man efter att involvera företagen i större utsträckning än tidigare i den gemensamma planeringen och utvecklingen av tjänsterna och verksamheten. Samarbetet med företag ligger inom ansvarsområdet för upphandling av koncerntjänster.

Strukturellt socialt arbete

Enligt socialvårdslagen ska man genom strukturellt socialt arbete se till att information om social välfärd och sociala problem förmedlas och sakkunskapen inom socialvården utnyttjas för att främja välfärd och hälsa. Genom strukturellt socialt arbete produceras information om klienternas behov och tjänsternas verkningar samt presenteras åtgärdsförslag för att förebygga och rätta till sociala problem och för att utveckla boende- och närmiljöerna för invånarna i välfärdsområdet. Till det strukturella sociala arbetet hör att införliva sakkunskapen inom socialvården i välfärdsområdets andra sektors planering och i den kommunala planeringen samt samarbete med privata serviceproducenter och organisationer genom utveckling av det lokala sociala arbetet samt det övriga utbudet av service och stöd. (Socialvårdslagen 1301/ 2014, 7 §)

Hur genomförs det för närvarande?

I Esbo bildades 2021 ett nätverk för strukturellt socialt arbete som i slutet av 2022 utvidgades till representanter för det sociala arbetet i hela välfärdsområdet. Social rapportering är en metod för strukturellt socialt arbete. Med dess hjälp kan man lyfta fram sociala missförhållanden och utveckla socialvårds- och välfärdstjänsterna. Den sociala rapporteringen genomförs sedan januari 2023 med en rapporteringsblankett som tagits fram av Kompetenscentrumet inom det sociala området i huvudstadsregionen, Socca. Med blanketten kan professionella inom socialvården rapportera om negativa och positiva fenomen som de stöter på i sitt arbete.

Hur bör det genomföras i framtiden?

Nätverket för strukturellt socialt arbete i välfärdsområdet bör utvidgas och implementeras som en del av strukturerna för det sociala arbetet. Västra Nylands välfärdsområde deltar i Finlands program för hållbar tillväxt (RRP) 2022–2025. Som en del av programmet utvecklas rapporteringen inom det strukturella sociala arbetet tillsammans med andra välfärdsområden och THL. Målet är att skapa en modell för hur informationen i det strukturella sociala arbetet ska produceras på ett enhetligt och jämförbart sätt från välfärdsområdena till den nationella nivån. För välfärdsområdet ska en genomförandeplan utarbetas för det strukturella sociala arbetet.

3.4 Delaktighet i beslut

Välfärdsområdets organ

Lagstadgade organ

- Välfärdsområdesfullmäktige, 79 medlemmar och 81 suppleanter
- Välfärdsområdesstyrelsen, 17 medlemmar och suppleanter
- Välfärdsområdesvalnämnden, 5 medlemmar och suppleanter
- Revisionsnämnden, 13 medlemmar och suppleanter
- Nationalspråksnämnden, 13 medlemmar och suppleanter
- Påverkansorgan
 - Ungdomsfullmäktige, 20 medlemmar och suppleanter
 - Rådet för personer med funktionsnedsättning, 20 medlemmar och suppleanter
 - Äldrerådet, 20 medlemmar och suppleanter

Icke-lagstadgade organ

- Nämnden för tjänster och resurser, 13 medlemmar och suppleanter
- Framtids- och utvecklingsnämnden, 13 medlemmar och suppleanter
- Beredskaps- och säkerhetsnämnden, 13 medlemmar och suppleanter
- Välfärdsområdesstyrelsens sektion för individärenden, 9 medlemmar och suppleanter
- Välfärdsområdesfullmäktiges förhandlingskommitté (ordförandena för välfärdsområdesfullmäktiges fullmäktigegrupper), som tillsatts av välfärdsområdesstyrelsen
- Välfärdsområdesstyrelsens förhandlingskommitté (ordförandena för välfärdsområdesstyrelsens styrelsegrupper), som tillsatts av välfärdsområdesstyrelsen

Grunden för delaktighet i beslut

Hur genomförs det för närvarande?

I Västra Nylands välfärdsområde har beslutanderätten fördelats mellan förtroendeorganen och tjänsteinnehavarna. Den högsta beslutanderätten utövas av välfärdsområdesfullmäktige. Vid sidan av välfärdsområdesfullmäktige har framför allt välfärdsområdesstyrelsen beslutanderätt. Utöver dessa har drygt 10 förtroendeorgan tilldelats beslutanderätt genom lagstiftning och förvaltningsstadgan.

Dessutom har välfärdsområdet en ungdomsfullmäktige, ett äldreåd och ett råd för personer med funktionsnedsättning, i syfte att säkerställa och trygga möjligheterna för unga, äldre och personer med funktionsnedsättning att delta och påverka. I påverkansorganens verksamhetsfält ingår en betydande del av verksamheten i anslutning till social- och hälsovården i hela välfärdsområdet. Redan i ett tidigt skede i beredningen av ärenden strävar man efter att planera när och i vilken form ärendet ska förmedlas till påverkansorganen för behandling. Olika sätt att påverka har varit till exempel workshoppar och utlåtanden.

Det finns flera hundra tjänsteinnehavare med beslutanderätt i välfärdsområdet. Tjänsteinnehavarna fattar förvaltningsbeslut i både kundärenden och allmänna förvaltningsärenden. Bestämmelser om tjänsteinnehavarnas behörighet finns i lagstiftningen, förvaltningsstadgan och verksamhetsföreskrifterna samt i välfärdsområdesdirektörens delegeringsbeslut som fattats med stöd av förvaltningsstadgan. Utöver eventuella konsultationer med påverkansorganen, inkluderar man i tjänsteinnehavarnas beslutsfattande, i behövlig utsträckning, välfärdsområdets egen personal samt förtroendevalda och vid behov även andra intressentgrupper.

Organens offentliga föredragningslistor och protokoll samt tjänsteinnehavarbeslut finns på välfärdsområdets offentliga webbplats.

I välfärdsområdet finns ett lagstadgat samarbetsorgan (14 § i lagen om samarbete mellan arbetsgivare och personal i kommuner och välfärdsområden), som består av företrädare för arbetsgivaren och företrädare för personalen. Innan det egentliga beslutsfattandet behandlar samarbetsorganet till exempel ändringar som i betydande grad påverkar personalens ställning, principerna för omorganisering av tjänsterna, principer och planer som hänför sig till personalen samt permitteringar eller uppsägningar.

Välfärdsområdets medlemmar har rätt att komma med initiativ i frågor som gäller välfärdsområdets verksamhet, i enlighet med 30 § i lagen om välfärdsområden. En sida med anvisningar om hur man lämnar in initiativ finns på välfärdsområdets [webbplats](#) (länk). Initiativet styrs till den tjänsteinnehavare som ansvarar för ärendet för beredning.

Dessutom kan välfärdsområdesfullmäktige besluta att en rådgivande folkomröstning ska ordnas inom det område som välfärdsområdet omfattar i en fråga som hör till välfärdsområdets behörighet, i enlighet med 31 § i lagen om välfärdsområden. Ändring i välfärdsområdesfullmäktiges beslut att ordna folkomröstning får inte sökas genom besvär. Alla röstberättigade har lika rösträtt. Omröstningen är hemlig. För väckande av

initiativ till en folkomröstning behövs det minst tre procent av de invånare i välfärdsområdet som fyllt 15 år. Välfärdsområdesfullmäktige ska utan dröjsmål avgöra om en folkomröstning enligt initiativet ska ordnas. När välfärdsområdet behandlar initiativet ska det ge representanter för initiativtagarna tillfälle att bli hörda.

Hur bör det genomföras i framtiden?

I fortsättningen måste man särskilt i det tidiga beredningsskedet för de viktigaste ärendena skapa en plan för hur man ska inkludera olika intressentgrupper i beredningen, såsom påverkansorgan, områdets invånare och kunder, nämnder, kommuner, företag, organisationer, andra sammanslutningar och den egna personalen. De bör inkluderas just i beredningsskedet, eftersom det redan är betydligt svårare att ändra detaljer eller större helheter i beslutskedet. Inkluderingen ska bedömas oberoende av om den behöriga myndigheten är ett organ eller en tjänsteinnehavare. Kanalerna för delaktighet ska vara så lättanvända och skräddarsydda som möjligt från fall till fall, till exempel ska man även beakta icke-digitala kanaler och deras tillgänglighet när intressentgrupper deltar i beredningen av tjänster för äldre.

Det är viktigt att personalen deltar i beslutsfattandet i välfärdsområdet, så att både deras yrkesmässiga expertis och sakkunskap om tjänsternas praktiska utförande, deras kundförståelse samt den erfarenhetsbaserade information som de får del av via kunderna och invånarna kan förmedlas till de olika nivåerna i beslutsfattandet. Utan personalens roll som informationsförmedlare är det också svårt att göra invånarnas och kundernas röster ordentligt hörda.

Det är viktigt att förbättra personalens möjligheter att delta och påverka saker under beredningen av beslut. Välfärdsområdets personalstyrka motsvarar invånarantalet i en liten stad, så det behövs mångsidiga metoder för att nå och engagera personalen. Avsikten är att bedöma och utveckla personalens möjligheter att påverka utifrån hur de anställda själva ser på dessa.

I fortsättningen bör man bedöma om det finns skäl att utarbeta kriterier för behovet av att personalen engageras och representeras i det administrativa beslutsfattandet samt att utarbeta en modell för de sätt på vilka personalen kan delta i beslutsprocessen. Dessutom bör man bedöma om behandlingsprocessen för samarbetsorganet (personalkommittén) bör beskrivas mer detaljerat än i nuläget. Målet är att säkerställa att rätt ärenden förs till samarbetsorganet för behandling i rätt tid, för att förbättra behandlingens kvalitet och effektivitet.

En av de viktigaste formerna av delaktighet för invånarna är att rösta i välfärdsområdesvalet och främja sina egna intressen via de ledamöter av välfärdsområdesfullmäktige och andra förtroendevalda som valts. Välfärdsområdesval ordnades för första gången 2022 och ordnas med fyra års mellanrum. Välfärdsområdet ska på olika sätt bidra till att öka valdeltagandet, t.ex. genom kommunikationsmetoder.

4 Handboken för främjande av delaktighet

Lyckade invånarkvällar, workshoppar, enkäter eller andra undersökningar är inte något som kommer av sig självt. Därför har vi i detta kapitel sammanställt konkreta anvisningar för att det ska vara enkelt och snabbt att använda delaktighetsfrämjande metoder vid sidan om det egna arbetet. Syftet med detta kapitel är att erbjuda färdiga idéer och tankar för att främja delaktighet.

Vi uppmuntrar dig att genomföra olika metoder för delaktighet i ditt eget arbete alltid när det är möjligt att involvera invånarna, personalen eller andra intressentgrupper i planeringen. Delaktighet främjas också av öppet tillgänglig information: offentliggör alltid så mycket av möjligt av informationen som samlats in i samband med främjandet av delaktighet, när så är möjligt. Var slutligen noga med att idéer, kommentarer eller godkännanden till följd av deltagandet synliggörs i slutresultatet.

Workshoppar

Workshoppar kan ordnas som evenemang på plats, digitalt eller en kombination (hybridworkshoppar). Fler anvisningar för planering av en bra workshop och en aktuell lista över de verktyg du kan använda finns på LUVN Intranet på sidan Delaktighet.

Skicka inbjudan till workshoppen i tid. Till exempel för anställda som utför klient- och patientarbete ska tiden helst reserveras flera månader i förväg.

Förhandsenkät. Genom att genomföra en förhandsenkät hjälper du deltagarna att styra sina tankar mot workshoppens tema redan före evenemanget. Tips: Du kan också använda svaren från förhandsenkäten i workshoppens program.

Mål och syfte. Fastställ tydliga mål och förväntningar för workshoppen. Vad vill man uppnå?

Målgrupp. Fastställ målgruppen för workshoppen exakt så att intresserade kan anmäla sig.

Tidtabell. Gör upp en realistisk tidtabell med tillräckligt med tid för varje del. Reservera också pauser.

Lokaler och utrustning. Se till att lokalerna är lämpliga och tillräckligt rymliga. Kontrollera vilka anordningar som behövs och se till att de fungerar. Om det går att delta i workshoppen på distans, kontrollera att du har en bärbar mikrofon och nödvändiga Teams-inbjudningar.

Material för deltagarna. Ordna med det material som behövs, såsom pennor, papper, anteckningsmaterial och eventuella andra tillbehör.

Anvisningar för deltagarna. Skicka nödvändig information till deltagarna på förhand, såsom tidtabellen, anvisningar och eventuellt beredningsmaterial.

Program. Planera ett mångsidigt program som innehåller olika interaktiva element, såsom gruppdiskussioner, övningar och arbetsuppgifter.

Facilitering. Bjud in tillräckligt många facilitatorer. Här kan du till exempel dra nytta av nätverket för främjande av delaktighet i välfärdsområdet. Du bör helst inte själv vara facilitator – det är bra att någon av anordnarna kan följa workshoppens gång i lugn och ro och vid behov hjälpa andra. Kom ihåg att ge facilitatorerna tydliga anvisningar före workshopen.

Tryggt rum. Följ principerna för ett tryggt rum i workshopen. Detta kan till exempel innebära att man kommer överens om gemensamma spelregler i början av workshopen eller att en kontaktperson för trakasserier utses.

Möjliga förändringar. Var beredd att anpassa dig till förändringar. Planer går inte alltid som förväntat, så flexibilitet är avgörande.

Anteckningar. Se till att bra anteckningar görs under workshopen och dela ut dem till deltagarna i efterhand.

Respons. Ordna möjlighet att ge respons och samla in respons av deltagarna efter workshopen. Det hjälper för att utveckla framtida workshoppar.

Enkäter

Utöver Microsoft Forms-verktyget använder välfärdsområdet Webropol och Lyyti; Lyyti lämpar sig särskilt för enkäter och anmälningsblanketter i anslutning till evenemang. Dessutom används verktyg som lämpar sig för att skapa enkäter som ska besvaras under mötena. I välfärdsområdets delaktighetsarbete genomförs elektroniska enkäter i första hand elektroniskt. Dessutom är det viktigt att överväga användningen av pappersenkäter i situationer där man vill att enkäten ska kunna besvaras på icke-digital väg. Fler anvisningar för planering av en bra enkät och en aktuell lista över de verktyg du kan använda finns på LUVN Intranet på sidan Delaktighet.

Med hjälp av följande checklista planerar du en högklassig och tydlig enkät som alla kan besvara.

Definiera syftet och målet

Precisera tydligt varför enkäten görs och vad man vill uppnå.

Identifiera målgruppen

Definiera exakt vem enkäten riktar sig till och beakta detta i planeringen

Formulera frågorna tydligt

Se till att varje fråga är entydig och lätt att förstå.

Håll enkäten kort och koncis

Försök minimera enkätens längd och inkludera endast väsentlig information.

Ge svarsalternativen heltäckande alternativ

Skapa tydliga och mångsidiga alternativ i flervalsfrågor.

Ge anvisningar för öppna frågor

Ge tydliga anvisningar för hur öppna frågor ska hanteras.

Planera en logisk ordningsföljd

Ordna frågorna i en logisk följd, från det allmänna till det mer detaljerade.

Betona frivillighet och anonymitet

Betona att deltagandet är frivilligt och låt svarspersonerna vara anonyma i mån av möjlighet.

Testa enkäten

Testa enkäten i en liten testgrupp för att säkerställa att den fungerar.

Erbjud mångsidiga svarssätt

Överväg olika sätt att svara på enkäten, såsom öppna fält, flervalsalternativ och Likert-skalar.

Lägg till förklarande texter i anslutning till frågorna

Inkludera vid behov förklarande texter så att frågorna kan förstås bättre.

Planera uppföljning och analys

Överväg på förhand hur du tänker följa upp och analysera informationen som samlats in.

Fastställ en svarstid och deadline

Kommunicera tydligt till svarspersonerna hur mycket tid de har på sig att svara, och fastställ en deadline vid behov.

Beakta enkätens layout

Fäst uppmärksamhet vid det visuella utseendet, såsom fonter och färger, så att enkäten är tilltalande och lättläst. Till exempel på Webropol-plattformen kan en färdig LUVN-layoutmall användas.

Tänk på enkätens tillgänglighet

Webropol-verktyget innehåller omfattande anvisningar för hur man kan se till att enkäten är tillgänglig. Alla typer av frågor är inte tillgängliga, så planera enkäten noga och ta hänsyn till din målgrupp.