



Toiminnallinen tasa-arvo- ja
yhdenvertaisuussuunnitelma 2026–
2029

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Sisältö

1 JOHDANTO.....	3
2 SUUNNITELMAN LAATIMISTA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ	4
3 KESKEISET KÄSITTEET.....	4
4 YHDENVERTAISUUS JA TASA-ARVO POHJOIS-SAVON HYVINVOINTIALUEEN STRATEGIASSA JA SUUNNITELMISSA	7
5 NYKYTILAN ARVIOINTI JA TUNNISTETUT KEHITTÄMISKOHTEET	8
6 TAVOITTEET, TOIMENPITEET JA SEURANTA/ARVIOINTI.....	11
7 SUUNNITELMAN TOTEUTTAMINEN, SEURANTA JA ARVIOINTI	26
LÄHTEET	27

1 JOHDANTO

Toiminnallinen yhdenvertaisuussuunnitelma perustuu yhdenvertaisuuslakiin (1325/2014), joka velvoittaa viranomaisen arvioimaan ja edistämään yhdenvertaisuutta. Viranomaisena PSHVAlla on velvollisuus taata jokaiselle asiakkaalle yhdenvertainen ja tasa-arvoinen palvelu ja kohtelu. Yhdenvertaisuuden periaate sisältyy myös hallintolakiin, ja on sitä kautta lähtökohtana kaikissa hallinnollisissa päätöksissä sekä viranomaisratkaisuisissa.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen (PSHVA) toiminnallisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman avulla tunnistetaan, ylläpidetään ja kehitetään asiakkaiden tasa-arvoista ja yhdenvertaista palvelua ja kohtelua. Yhdenvertaisuussuunnitelmassa kuvataan, miten PSHVAlla edistetään asiakkaiden yhdenvertaisuutta, ehkäistään ja puututaan syrjintään ja lisätään asiakasosallisuutta. PSHVAN toiminnan lähtökohtana on, että erilaiset asiakasryhmät voivat käyttää palveluja yhdenvertaisesti ja että yhdenvertaisuus toteutuu kaikkien toimialueiden toiminnassa. Tavoitteena on myös syventää henkilöstön tietoisuutta yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden periaatteesta toiminnan eri osa-alueilla sekä vahvistaa asiakkaiden ja potilaiden osallisuutta palveluissa.

PSHVA arvioi yhdenvertaisuuden toteutumista toiminnassaan ja toimii asian edistämiseksi suunnitelmallisesti ja tavoitteellisesti. Toiminnallisessa yhdenvertaisuussuunnitelmassa määritellään yhdenvertaisuustyön kehittämiskohteet ja -toimenpiteet, seuranta/arviointi ja vastuutahot.

Toiminnallisen yhdenvertaisuussuunnitelman laatimisesta on vastannut palvelualueiden edustajista koostuva työryhmä. Suunnitelman laatimisesta tiedotettiin keväällä 2025 hyvinvointialueen sisäisessä intranetissä, ulkoisilla verkkosivuilla sekä sosiaalisessa mediassa. Syksyllä 2025 toteutettiin asiakas-, asiakasryhmä- ja henkilöstökyselyt. Vaikuttamistoimielimille ja järjestöille on lisäksi esitelty suunnitelman etenemistä eri yhteyksissä ja suunnitelmaa on ollut mahdollista kommentoida.

2 SUUNNITELMAN LAATIMISTA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Yhdenvertaisuuslaki ([1325/2014](#)): Viranomaisen on arvioitava, miten sen toiminta vaikuttaa eri väestöryhmiin ja miten yhdenvertaisuus muutoin toteutuu sen toiminnassa, ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi. Edistämistoimenpiteiden on oltava toimintaympäristö, voimavarat ja muut olosuhteet huomioon ottaen tehokkaita, tarkoituksenmukaisia ja oikeasuhtaisia. Viranomaisella on oltava suunnitelma tarvittavista toimenpiteistä yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta ([609/1986](#)): Lain tarkoituksena on estää sukupuoleen perustuva syrjintä ja edistää naisten ja miesten välistä tasa-arvoa sekä estää sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun perustuva syrjintä.

Suomen perustuslaki ([731/1999](#)): Yhdenvertaisuus on perustuslaissa määrätty perusoikeus. Ketään saa syrjiä tai asettaa eri asemaan iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, poliittisen toiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolen, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Yhdenvertaisuuslaki, rikoslaki ja tasa-arvolaki tarkentavat syrjinnän kieltoa eri elämänaluilla.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista ([785/1992](#)) ja **Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista** ([812/2000](#)): Lakien mukaan asiakkaalla on oikeus saada asianmukaista ja laadultaan hyvää palvelua ja hyvää kohtelua, eikä hänen ihmisarvoansa, vakaumusta tai yksityisyyttä saa loukata. Lisäksi palvelua toteutettaessa tulee huomioida asiakkaan mielipide, etu, yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuritausta.

3 KESKEISET KÄSITTEET

Yhdenvertaisuus

Yhdenvertaisuus tarkoittaa sitä, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta heidän sukupuolestaan, iästään, alkuperästään, kielestään, uskonnostaan,

vakaumuksestaan, mielipiteestään, terveydentilastaan, vammaisuudestaan tai vammaisuudestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.

Muodollinen ja tosiasiallinen yhdenvertaisuus

Muodollisella yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että samanlaisessa tapauksessa ihmisiä kohdellaan samalla tavoin. Tämä ei kuitenkaan takaa yhdenvertaisuuden toteutumista, sillä se jättää huomioimatta lähtökohtaiset erot kuten esimerkiksi terveydentilan, sukupuolen, iän ja kielen.

Tosiasiallisen yhdenvertaisuus huomioi ihmisten erilaiset lähtökohdat ja mahdollisuudet. Tosiasiallinen yhdenvertaisuus voi edellyttää poikkeamista samanlaisen kohtelun periaatteesta, jotta yhdenvertaisuus toteutuu kaikille lähtökohdista riippumatta. Tosiasiallista yhdenvertaisuutta edistetään esimerkiksi positiivisella erityiskohtelulla tai kohtuullisten mukautusten keinoin esimerkiksi tarpeellisilla apuvälineillä tai mukauttamalla palvelun sisältöä.

Syrjintä

Välitön eli suora syrjintä tarkoittaa sitä, että ihmistä kohdellaan huonommin kuin toista alkuperän, iän, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän seikan perusteella samanlaisessa tilanteessa. Syrjintää on myös häirintä, käsky tai ohje syrjiä. Häirinnällä tarkoitetaan henkilön tai ihmisryhmän arvon ja koskemattomuuden tarkoituksellista tai tosiasiallista loukkaamista siten, että luodaan uhkaava, vihamielinen, halventava, nöyryyttävä tai hyökkäävä ilmapiiri.

Välillinen eli epäsuora syrjintä tarkoittaa sitä, että näennäisesti yhdenvertainen säännös, peruste tai käytäntö saattaa jonkun tosiasiallisesti epäedullisempaan asemaan, esim. ainoa palvelukanava on verkkopalvelu, portaat estävät tilaan pääsemisen pyörätuolilla.

Organisaation rakenteissa saattaa lisäksi esiintyä esimerkiksi sopimuksissa ja palveluissa piilevää syrjintää, joka asettaa jonkin väestöryhmän muita heikompaan asemaan.

Positiivinen erityiskohtelu

Positiivisella erityiskohtelulla tarkoitetaan tietyn syrjinnälle alttiin ryhmän (esimerkiksi vammaiset, vanhukset, lapset, etniset vähemmistöt) asemaa ja olosuhteita parantavia erityistoimenpiteitä, jotka tähtäävät tosiasiallisen yhdenvertaisuuden turvaamiseen. Positiivinen erityiskohtelu on sallittua silloin, kun menettelyn tarkoituksena on tosiasiallisen yhdenvertaisuuden edistäminen tai syrjinnästä johtuvien haittojen ehkäiseminen tai poistaminen ja menettely on oikeasuhtaista.

Kohtuullinen mukautus

Viranomaisen on tarvittaessa tehtävä kohtuullisia mukautuksia vammaisen henkilön yhdenvertaisen kohtelun toteuttamiseksi ja palvelujen käyttämiseksi. Mukautukset koskevat yksittäisiä tilanteita ja lähtökohtana on vammaisen tarpeet. Kohtuullisuutta arvioidaan tapauskohtaisesti. Kohtuullinen mukautus voi tarkoittaa esimerkiksi tarpeellisia apuvälineitä.

Kohtuulliset mukautukset ovat eri asia kuin esteettömyystoimenpiteet, jotka ovat yleisiä ja ennakollisia ja niistä säädetään erikseen muun muassa rakennuslainsäädännössä.

Tasa-arvo

Tasa-arvolla viitataan syrjinnän kieltoon sukupuolen, sukupuoli-identiteetin tai sukupuolen ilmaisun perusteella. Sukupuoli-identiteetillä tarkoitetaan henkilön kokemusta omasta sukupuolestaan. Sukupuolen ilmaisulla tarkoitetaan sukupuolen tuomista esiin pukeutumisella, käytöksellä tai muulla vastaavalla tavalla.

Esteettömyys ja saavutettavuus

Esteettömyydellä viitataan usein rakennetun ympäristön toimivuuteen ja turvallisuuteen erilaisten käyttäjien tarpeet huomioiden. Siinä huomioidaan esim. liikkumiseen, näkemiseen, kuulemiseen, ymmärtämiseen ja kommunikaatioon liittyvät asiat.

Saavutettavuudella viitataan aineettomaan ympäristöön, esim. verkkosivut, viestintä, palvelut ja asenteet. Saavutettavassa ympäristössä käyttäjä voi valita eri

tapoja kommunikoida, saada tietoa ja palveluja, palveluja on tarjolla tarpeisiin nähden riittävästi ja asenteet ihmisten moninaisuutta kohtaan ovat myönteisiä.

Saavutettavuuteen liittyy myös palvelujen saatavuus. Saatavuus edellyttää riittävää palvelujen tarjontaa, jotta väestöllä on mahdollisuus hakeutua palveluihin niitä tarvitessaan.

Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan palvelujen käyttäjien mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa omaan tai läheisen palveluun sekä laajemmin palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin. Asiakasosallisuudessa korostuu asiakkaan kokemus osallisuudesta.

4 YHDENVERTAISUUS JA TASA-ARVO Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategias- strategiassa ja suunnitelmissa

Pohjois-Savon hyvinvointialueen päivitetyn strategian mukaan missiona on vahvistaa yhdessä asukkaidemme hyvinvointia ja turvallisuutta.

Strategia perustuu seuraaville arvoille:

- Ihminen. Tärkein.
- Vastuullisesti. Totta kai.
- Yhteistyöllä. Aina.

Ihmiset tulevat aina ensin on yksi strategisista painopisteistä. Tavoitteena on parantaa palveluiden saatavuutta ja asiakaslähtöisyyttä sekä vahvistaa ennaltaehkäiseviä palveluita ja peruspalveluita. Toimintaa kehitetään teknologian mahdollisuuksia hyödyntäen. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on hyvinvointialueen toiminnan perusta.

Työ on asiakaslähtöistä, laadukasta ja oikea-aikaista. Erilaiset palvelut yhteensovitetaan vastaamaan asukkaiden tarpeita ja hoidon jatkuvuutta parannetaan. Usein tarvittavat, kattavat ja tasalaatuiset terveyden- ja sosiaalihuollon sekä pelastustoimen palvelut tuotetaan lähellä asukkaita koko Pohjois-Savon alueella.

Strategian toteuttamiseksi on laadittu toimeenpanosuunnitelma 2026–2028.

[Strategia ja suunnitelmat - Pohjois-Savo](#)

Pohjois-Savon hyvinvointialueen hyvinvointisuunnitelma 2025–2029 sisältää osallisuuden vahvistamisen. Osallisuustavoitteita ovat:

- kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa (vaikuttamisen kanavat) ja osallistumisen vaikuttavuus lisääntyy,
- yhteisöön kuulumisen tunne lisääntyy sekä
- ketään ei syrjitä.

Toimenpiteitä ovat mm. monikanavainen ja selkeä viestintä, verkkosivujen käyttäjäystävällisyys, selkokielen ja vaihtoehtoisten kommunikaatiomenetelmien käyttö, vaikuttamiskanavien monipuolinen hyödyntäminen, asiakkaan osallistaminen oman palveluun, etsivä työ sekä toiminnallisen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman toimeenpano. [Hyvinvointisuunnitelma 2025-2029](#)

Pohjois-Savon hyvinvointialueen omavalvontaohjelma on strateginen asiakirja, jonka avulla varmistetaan erityisesti palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä määritellään, miten edellä mainittujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan.

Omavalvontaohjelmassa todetaan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen ja pelastustoimen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. [Omavalvonta - Pohjois-Savo](#)

Yhdenvertaisuus on huomioitu myös lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa, suunnitelmassa ikääntyneen väestön tukemiseksi, alueellisessa opiskeluhoitosuunnitelmassa sekä rakenteellisen sosiaalityön toteutussuunnitelmassa. [Strategia ja suunnitelmat - Pohjois-Savo](#)

Lisäksi valmisteilla on hyvinvointialueen vammaispoliittinen ohjelma. Henkilöstölle on laadittu erillinen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma.

5 NYKYTILAN ARVIOINTI JA TUNNISTETUT KEHITTÄMISKOHEET

Pohjois-Savon hyvinvointialueella toteutettiin yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyvät kyselyt henkilöstölle, sidosryhmille ja asiakkaille 26.9.-17.10.2025 välisenä aikana. Vastauksia saatiin henkilöstöltä 66 kpl, sidosryhmiltä 19 kpl ja asiakkailta 91 kpl. Järjestöille tarjottiin mahdollisuutta käsitellä yhdenvertaisuuden toteutumista työpajoissa pohjoisella, keskisellä ja eteläisellä alueella, mutta työpajat peruttiin vähäisen ilmoittautujamäärän takia. Sen sijaan järjestöjä pyydettiin kommentoimaan

suunnitelmaa huhti-toukokuussa 2026 järjestöneuvoston kautta. Suunnitelmaa on käsitelty hyvinvointialueen vammaisneuvostossa, ikäihmisten neuvostossa ja nuorisovaltuustossa, osallisuustyöryhmässä, Pohjois-Savon osallisuusverkostossa ja järjestöjen sote-aamukahvilla. Lisäksi vaikuttamistoimielinten jäsenet keskustelivat suunnitelmasta Howspace-alustalla.

Nykytilan arvioinnissa on lisäksi hyödynnetty hyvinvointialueen omavalvonnan seurantaraportteja, sosiaalista raportointia, kokemuksellista hyvinvointikyselyä sekä valtakunnallista tilastotietoa.

Nykytilan arvioinnin perusteella voidaan todeta, että yhdenvertaisuuden toteutumisessa on runsaasti kehitettävää. Sekä sidosryhmät että henkilöstö arvioivat, että palvelut eivät toteudu kaikille asiakasryhmille tasapuolisesti, ja palveluissa koetaan myös syrjintää. Palveluissa esiintyy yleisimmän ikään, terveydentilaan, vammaisuuteen, kieleen ja mielipiteeseen liittyvää syrjinnän kokemusta. Lisäksi kokemuksellisen hyvinvointikyselyn mukaan Pohjois-Savon asukkaiden yleiset syrjintäkokemukset ikään, terveydentilaan ja mielipiteisiin liittyen ovat selvästi lisääntyneet.

Tiedon saatavuus ja viestintä nousevat vahvasti esille yhdenvertaisuuden toteutumisen esteenä. Tarvetta on lisätä tiedottamisen avoimuutta ja selkeyttä, helposti saatavilla olevaa tietoa palveluista sekä tiedon ymmärrettävyyttä ja selkeyttä. Monikanavainen ja kohdennettu viestintä eri ryhmille on tärkeää, koska viestintä ei muuten tavoita kaikkia asiakasryhmiä tasapuolisesti. Keskeistä tietoa tarvitaan myös eri kielillä. Lisäksi tulkkauspalvelujen käytössä koetaan puutteita. Tulkin tilaaminen ei ole aina toteutunut, asiakas on joutunut asioimaan ilman tulkkia ja ohjeistuksessa on ollut puutteita.

Digipalvelujen käyttövaikeuksia esiintyy erityisesti ikääntyneillä, mutta myös muilla erityisryhmillä. Tarvitaan eri ryhmille suunnattua digitukea ja selkeitä käyttöohjeita sekä käyttäjälähtöistä palvelujen suunnittelua, joka vahvistaa saavutettavuutta. Digipainotteisuus sulkee osan asiakkaista ulkopuolelle ja siksi tarvitaan myös vaihtoehtoisia asiointikanavia.

Palvelujen alueellisen saatavuuden koetaan heikentyneen palvelujen keskittyessä. Hoitoon pääsyssä on vaikeuksia. Erityisen haavoittuvia ovat ikääntyneet, maaseudulla asuvat ja paljon palveluja tarvitsevat. Lähipalvelujen tarjoaminen, liikkuvien palvelujen ja etäpalvelujen kehittäminen asiakkaiden tarpeita vastaaviksi koetaan tärkeäksi. Palvelujen laadussa esiintyy myös alueellisia eroja ja lisäksi palvelut koetaan pirstaleisiksi (esim. päihde- ja mielenterveyspalvelut).

Tilojen esteettömyydessä liikkumisesteet huomioidaan kohtalaisesti, mutta aistirajoitteet huomioidaan heikosti (näkö, kuulo, hahmottaminen). Puutteita ilmenee

opasteissa, tilojen selkeydessä ja apuvälineillä liikkumisessa. Asiakkaiden toiveena on tilojen esteettömyyden systemaattinen arviointi ja kehittäminen.

Asiakkaat kokevat vähättelyä, epäasiallista kohtelua ja ennakkoluuloja (ikäntyneet ja nuoret, vammaiset, seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt, päihde- ja mielenterveysasiakkaat). Henkilöstön osaamista ja tietoa tulisi vahvistaa asiakasryhmien erityistarpeiden tunnistamisessa, moninaisuuden huomioimisessa sekä syrjinnän tunnistamisessa ja ehkäisemisessä.

Asiakasryhmittäin tarkasteltuna ikääntyneillä keskeiset ongelmat liittyvät digipalvelujen käyttövaikeuksiin, pitkiin välimatkoihin ja liikkumisen vaikeuksiin, palvelujen keskittymiseen kaupunkialueille sekä aukioloaikojen sopimattomuuteen. Erityisen haavoittuvassa asemassa ovat harvaan asutuilla alueilla asuvat ikääntyneet.

Nuorten keskeiset ongelmat liittyvät mielenterveyspalveluissa koettuun vähättelyyn ja avun saamisen viivästymiseen, palveluihin pääsyn vaikeuksiin ja heikkoon nuorille kohdennettuun tiedottamiseen.

Vammaisten ja toimintarajoitteisten kohdalla vaikeuksia aiheuttavat esteettömyyden puutteet (erityisesti näkö-, kuulo- ja hahmottamisvaikeudet), tulkkipalvelujen riittämätön käyttö, puutteet tilojen suunnittelussa ja opasteissa sekä kokemukset vähättelystä ja epäasiallisesta kohtelusta.

Mielenterveys- ja päihdeasiakkaat kokevat, että heidän yksilöllisiä tarpeitaan ei kuunnella. Päihdeasiakkaat kokevat, että heidän on muita vaikeampi saada esim. mielenterveyspalveluja, kun kaikki asiat liitetään päihteiden käyttöön. Lisäksi mielenterveys- ja päihdepalvelujen alueellisessa saatavuudessa on suurta vaihtelua, esim. päihdekuntoutuksessa ja avopalveluissa.

Pitkäaikaissairaat ja heikossa terveydentilassa olevat kokevat terveydentilaan liittyvää syrjintää tai eriarvoista kohtelua. Ongelmat ilmenevät hoitoon pääsyn ongelmina ja palvelujen pirstaleisuutena.

Kielivähemmistöön kuuluvilla vaikeuksia esiintyy keskeisen tiedon saamisessa omalla kielellä, tulkkauspalvelujen riittämättömässä käytössä ja vaikeuksina ymmärtää palveluihin liittyvää tietoa. Muut vähemmistöryhmät (esim. seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt) kokevat ennakkoluuloja ja asenteellisuutta, joka ilmenee kokemuksena epäasiallisesta kohtaamisesta.

Maaseudulla asuvien palvelut etäännyvät ja keskittyvät, asiointimatkat pitenevät ja palvelujen saavutettavuus heikentyy erityisesti ilman omaa kuljetusta.

Nykytilan arvioinnista nousevat keskeiset kehittämiskohteet ovat:

- Erilaiset asiakasryhmät huomioiva tiedottaminen ja viestintä
- Digipalvelujen saavutettavuus
- Palvelujen alueellinen saatavuus
- Tilojen esteettömyys erilaiset käyttäjäryhmät huomioiden
- Erilaisten asiakkaiden kohtaaminen
- Kielellisten oikeuksien ja saavutettavan kommunikoinnin varmistaminen asiakas- ja potilastyössä

6 TAVOITTEET, TOIMENPITEET JA SEURANTA/ARVIOINTI

Seuraavassa kuvataan kehittämiskohteittain Pohjois-Savon hyvinvointialueen toimintaa ja sitä ohjaavia periaatteita. Tavoitteisiin liittyvät toimenpiteet, vastuutahot ja seuranta/arviointi on koottu taulukoihin.

Kehittämiskohde:**Erilaiset asiakasryhmät huomioiva tiedottaminen ja viestintä**

Pohjois-Savon hyvinvointialueella viestinnästä vastaa viestintä- ja markkinointiyksikkö. Lisäksi jokainen esihenkilö asiantuntija/ammattilainen/työntekijä on myös viestijä, mikä tarkoittaa sitä, että tuomme esille ja viestimme niistä omaan työhömmme liittyvistä asioista, jotka vaikuttavat asiakkaiden oikeuksiin.

Hyvinvointialueemme viestintä tukee kaikkien yhteistä tehtävää: asukkaiden hyvinvointia, terveyttä ja arjen sujuvuutta. Viestinnän yksi strateginen tavoite on, että kaikki asukkaat löytävät tarvitsemansa palvelun äärelle.

Viestinnässä käytetään asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Viestinnän painopiste on digitaalisissa kanavissa, joissa tavoitteena on helposti ymmärrettävät ja saavutettavat sisällöt. Viestintä on monikanavaista ja siinä hyödynnetään ensisijaisesti verkkoviestintää, sosiaalisen median kanavia (Facebook, Instagram, Viestipalvelu X, LinkedIn) ja mediaviestintää.

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (digipalvelulaki) määrää, että mm. julkisen sektorin verkkosivujen, intran ja mobiilipalvelujen tulee olla saavutettavia.

Saavutettavuus tarkoittaa sitä, että mahdollisimman moni ihminen voi käyttää verkkopalveluja mahdollisimman helposti. Saavutettavuus on ihmisten erilaisuuden ja moninaisuuden huomiointia verkkopalvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa. Erityisen tärkeää hyvä saavutettavuus on henkilöille, joilla on jokin vamma tai toimintarajoite.

Pohjois-Savon hyvinvointialue pyrkii takaamaan verkkosivustojensa saavutettavuuden Euroopan unionin saavutettavuusdirektiivin mukaisesti. Pohjois-Savon hyvinvointialueen tavoitteena on taata teknisesti saavutettavat, sisällöllisesti ymmärrettävät ja käyttöliittymältään selkeät ja helppokäyttöiset verkkosivut kaikenlaisille käyttäjille.

Verkkosivuilla on saavutettavuusseloste. Verkkosivuilla on parhaillaan käynnissä kehittämisprojekti, jonka aikana korjataan olemassa olevia haasteita saavutettavuudessa. Tällaisia haasteita ovat esimerkiksi kuvien alt-tekstien osittainen puuttuminen ja tekstilinkkien värityksen korjaaminen. Lisäksi Palvelut-osion palvelukuvausten otsikointitasojen merkinnät ovat puutteellisia. Osa sivuille linkitetyistä pdf-tiedostoista ei täytä saavutettavuusvaatimuksia. Marraskuussa 2025 verkkosivuille saatiin asukkaiden avuksi tekoälyavustaja. Se on saanut paljon myönteistä palautetta ja auttanut ihmisiä löytämään oikean tiedon.

Vammaispalvelujen verkkosivuja on selkomukautettu ja päivitetty uudistuneen lainsäädännön mukaiseksi vuoden 2025 aikana.

Viestinnässä huomioidaan myös monikielinen viestintä. Tavoitteena on, että keskeinen palveluihin liittyvä tieto on saavutettavissa alueen väestön yleisimmillä asiointikielillä ja ymmärrettävässä muodossa, joka tarkoittaa esimerkiksi selkokielen, tulkkaus- ja käännöspalvelujen sekä visuaalisten ja monikanavaisten viestintätapojen hyödyntämistä sekä verkostoyhteistyötä viestinnän kehittämiseksi.

Verkkosivuilla on erillinen Asiakaspalaute- sivusto, jossa asiakkaiden on mahdollista antaa palautetta. Palveluiden toiminnasta annetut palautteet käsitellään toimintayksiköissä. Verkkosivuihin liittyvä palaute huomioidaan viestintä- ja markkinointiyksikössä verkkosivujen kehittämisessä.

Verkkosivujen kokonaisuudistus toteutetaan vuoden 2026 aikana eri asiakasryhmien ja hyvinvointialueen ammattilaisten yhteistyössä. Uudistuksen tavoitteena on asiakaslähtöiset ja selkeät sivut. Uusille verkkosivuille tulee tekoälyavusteiset käännökset, jotka parantavat sivujen käytettävyyttä vieraskielisen väestön osalta huomattavasti. Kaikki verkkosivujen sisällöt tulevat olemaan käytettävissä myös englanniksi ja keskeiset verkkosivujen sisällöt myös arabiaksi, venäjäksi, ukrainaksi ja ruotsiksi.

Tavoitteet:

Tiedon löytyminen on helppoa, käytetty kieli on selkeää ja ymmärrettävää, verkkosivut ovat saavutettavat, asiakasviestintää toteutetaan kohderyhmän tarpeet huomioiden

Toimenpide:	Vastuutaho:	Seuranta/arviointi:
Verkkosivujen uudistaminen asiakaslähtöisesti. Kärkenä verkkopalvelujen saavutettavuusvaatimukset: Suunnittele kaikille -periaatteen toteuttaminen	Viestintä- ja markkinointiyksikkö	Tiedottamiseen ja viestintään liittyvä asiakaspalaute
Verkkosivujen sisällöissä käytettävä kieli on selkeää yleiskieltä, joka on helppolukuista, yksiselitteistä ja lukijalähtöistä.	Viestintä- ja markkinointiyksikkö	Verkkosivujen saavutettavuusseloste
Keskeisten viestintäsisältöjen selkomukauttaminen	Ikäntyneiden palvelut Perhe- ja vammaispalvelut Erityispalvelut	Verkkosivujen käytettävyydestä
Monikanavainen viestintä (verkkosivut, some, paperi, asukastilaisuudet, infot) huomioiden palvelun erilaiset käyttäjäryhmät	Kaikki palvelut Viestintä	Asiakas-, sidosryhmä- ja henkilöstökyselyt (valtuustokausittain)
Keskeisistä tiedoista viestiminen eri kielillä	Palvelujen tiedot: palvelusta vastaava Verkkosivut: viestintä	
Käyttäjien osallistaminen viestinnän kehittämisessä (esim. asiakasraadit, kokemusasiantuntijat)	Ikäntyneiden palvelut Erityispalvelut	

Palvelun yhteystiedot helposti löydettävissä ja ajan tasalla	Kaikki palvelut	
--	-----------------	--

Kehittämiskohde:

Digipalvelujen saavutettavuus

Digitalisaatio ja uudet teknologiat- yksikössä toimiva digitiimi kehittää Pohjois-Savon hyvinvointialueen digipalveluja asukkaille sekä digitaalisia ratkaisuja ammattilaisten työn tueksi. Digitiimi vastaa OmaSavo digiasioinnin kokonaisuuden kehittämisestä ja ylläpidosta. OmaSavon digiasioinnin palveluiden toteutuksessa huomioidaan saavutettavuus, jotta palvelut ovat mahdollisimman monen käyttäjän saavutettavissa ja käytettävissä yhdenvertaisesti. Digitaalisten palveluiden kehittämisessä noudatetaan kansallista lainsäädäntöä (laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019).

Saavutettavuutta edistetään palveluiden käyttäjälähtöisellä suunnittelulla ja kehittämisellä sekä selkeillä käyttöohjeilla. Pohjois-Savon hyvinvointialueella käytössä oleville digipalveluille on laadittu palvelukohtaiset saavutettavuusselosteet, joissa kuvataan kyseisen palvelun saavutettavuuden toteutumista ja kehittämistarpeita.

Saavutettavuutta huomioidaan muun muassa seuraavilla tavoilla:

- Palvelujen sisällöt esitetään selkeästi ja ymmärrettävästi
- Palvelu toimii eri päätelaitteilla ja selainympäristöissä
- Navigointi on loogista ja yhtenäistä
- Värien kontrasti ja tekstin luettavuus on huomioitu

Asiakkaille tarjotaan vaihtoehtoisia asiointikanavia tilanteissa, joissa digitaalinen asiointi ei ole mahdollista tai tarkoituksenmukaista. Näin varmistetaan palvelujen saavutettavuus myös niille henkilöille, joilla ei ole tarvittavia digivalmiuksia tai välineitä.

Saavutettavuutta seurataan ja kehitetään jatkuvasti osana palveluiden laadunhallintaa. Havaittuihin puutteisiin pyritään reagoimaan viivytyksettä, ja käyttäjiltä saatu palaute hyödynnetään palveluiden kehittämisessä.

Tavoitteet:

Digitaaliset palvelut ovat saavutettavia ja helppokäyttöisiä, niiden käyttöön on saatavilla selkeät ohjeet ja käytön opastusta

Toimenpide:	Vastuutaho:	Seuranta/arviointi:
Digipalvelujen saavutettavuuskartoitus	ICMT-palvelut ja kehittäminen	Digipalveluihin liittyvä asiakaspalaute
Saavutettavien ohjevideoiden tuottaminen (viittomakieli, tekstitys, tekstitys eri kielillä) kts. Ohjeet ja digituki - Pohjois-Savo	ICMT-palvelut ja kehittäminen Viestintä- ja markkinointiyksikkö	Ohjevideoiden katselumäärä Tukipalvelun asiointimäärä (Teknisen tukipalvelun asiointimäärät)
Selkeät ohjeet digipalvelujen käyttöön ja puolesta asiointiin	ICMT-palvelut ja kehittäminen	
Digineuvonta ikääntyneille	ICMT-palvelut ja kehittäminen (yhteistyössä Savonet)	Käyttäjämäärän/ käyttövolyymin kasvu/lasku eri palveluissa
Lasten ja nuorten (alle 17v) yhdenvertaisuuden kehittäminen digiasioinnissa	ICMT-palvelut ja kehittäminen	Saavutettavuusseloste
Avustettu valtuuttaminen: Palvelun laajentaminen pilotin jälkeen	Tietohallintopalvelut	Kokenut esteitä ja huolia sähköisten palvelujen käytössä (Sotkanet)
Lomakkeiden saavutettavuuden ja käyttäjäystävällisyyden lisääminen (esim. sähköinen ja paperilomake, selkeät täyttöohjeet)	Viestintä- ja markkinointiyksikkö	Asiakas-, sidosryhmä- ja henkilöstökyselyt (valtuustokausittain)

Kehittämiskohde:**Palvelujen alueellinen saatavuus**

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 4§:n mukaan hyvinvointialueen on suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisena kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita. Palveluja voidaan koota hyvinvointialueen alueella suurempiin kokonaisuuksiin silloin, kun palvelujen saatavuus ja laadun turvaaminen edellyttävät erityisosaamista tai kalliita investointeja tai kun palvelujen tarkoituksenmukainen, kustannusvaikuttava ja tehokas toteuttaminen edellyttävät sitä.

Hyvinvointialueella toteutetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) edellyttämää omavalvontaa. Omavalvonnalla tulee varmistaa, että suunniteltava ja toteutettava sosiaali- ja terveydenhuolto on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Omavalvontasuunnitelmat laaditaan palvelutuotannossa. Terveiden- ja sairaanhoitoa koskevien palvelujen laissa säädettyjen enimmäis- ja määräaikojen toteutumista tulee terveydenhuoltolain 55 §:n mukaan seurata kiireellisen ja kiireettömän palveluntarpeen osalta ja julkaista odotusaikoja koskevat tiedot voimassa olevien säädösten mukaisesti. Tiedot julkaistaan PSHVAN verkkosivuilta.

Sosiaalihuollon osalta hyvinvointialueen tulee sosiaalihuoltolain 33 §:n mukaan tuottaa tietoa siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja ja millä perusteella on saatavilla ja miten palveluja voi hakea.

Hyvinvointialueella seurataan Terveiden- ja hyvinvointilaitoksen vuosittaista sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä koskevaa asiantuntija-arvioita, jossa tarkastellaan valtakunnallisesti, yhteistyöalueittain ja hyvinvointialueittain muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon saatavuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumista sekä arvioidaan tulevaa kehitystä. Raportin avulla arvioidaan omaa toimintaa suhteessa muihin toimijoihin valtakunnallisesti.

Hyvinvointialueella palvelujen saatavuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumisen kehittymistä seuraavat järjestäjän lisäksi myös potilas- ja sosiaaliasiavastaavat, joiden laatimassa vuosittaisessa selvityksessä tarkastellaan mm. palvelujen saatavuuteen ja yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyviä asioita. Näiden perusteella palvelutuotannon eri tasoilla olevan linjajohdon tulee edistää osaltaan saatavuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumista käytettävissä olevat resurssit huomioiden.

HYTE ja osallisuuspalveluyksikkö

11.6.2026

Tavoitteet:

Peruspalveluja on saatavilla lähipalveluna tarpeen mukaan. Asiakas pääsee hoitoon/palveluun oikea-aikaisesti.

Toimenpide:	Vastuutaho:	Seuranta/arviointi:
Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden huomioiminen palvelutarpeen arvioinnissa	Ikääntyneiden palvelut Perhe- ja vammaispalvelut Peruspalvelut	Palvelujen saatavuuteen liittyvä asiakaspalaute Liikkuvien palvelujen alueellinen kattavuus
Mahdollistetaan yhteydenotto palveluihin eri kanavia käyttäen	Ikääntyneiden palvelut Pelastustoimi Perhe- ja vammaispalvelut Peruspalvelut	Perusterveydenhuollon hoitoon pääsy Hankalat matkat vaikeuttaneet hoitoon/palveluun pääsyä (Sotkanet)
Vahvistetaan liikkuvia palveluja	Ikääntyneiden palvelut Perhe- ja vammaispalvelut Peruspalvelut	Hankalat aukioloajat vaikeuttaneet hoitoon/palveluun pääsyä (Sotkanet)
Parannetaan asiakkaan palvelupolkujen sujuvuutta toimialojen yhteistyönä	Ikääntyneiden palvelut Perhe- ja vammaispalvelut Peruspalvelut	Asiakas-, sidosryhmä- ja henkilöstökyselyt (valtuustokausittain)

Kehittämiskohde:**Tilojen esteettömyys erilaiset käyttäjäryhmät huomioiden**

Pohjois-Savon hyvinvointialueen hallinnassa olevista kiinteistöistä ja toimitiloista vastaa kiinteistöhallinto. Kiinteistöhallinnon toiminta keskittyy kiinteistöjen omistamiseen, vuokraamiseen, kehittämiseen ja hallintaan liittyviin tehtäviin. Lisäksi kiinteistöhallinto vastaa Pohjois-Savon hyvinvointialueen rakennusinvestointisuunnitelman ja rakennushankkeiden toteuttamisesta.

Rakennushankkeet käynnistetään toiminnallisen suunnittelun johtamana. Toiminnallisen suunnittelun avulla tavoitellaan tarvetta vastaavat terveelliset ja turvalliset toimitilat palveluntuottajille. Toiminnallinen suunnittelu tekee tiivistä yhteistyötä palvelujen järjestäjän ja toimialajohdon kanssa sekä varmistaa ja ohjaa rakennushankkeiden eri työryhmien välistä yhteistyötä hyvinvointialueen strategian suuntaisesti. Toiminnallisen suunnittelun tehtävänä on varmistaa tiloiltaan laadukas, ajanmukainen ja tulevaisuuden toimintaan suuntaava toimintaympäristö.

Uudiskohteiden suunnittelussa yhtenä lähtökohtana huomioidaan esteettömyysvaatimukset. Suunnittelusta vastaa kohteen arkkitehti ja vaatimuksena on referenssiä ja osaamista esteettömyydestä. Suunnitteluun osallistetaan aina kohteen henkilökuntaa ja soveltuvin osin myös asiakkaita. Maakuntien tilakeskuksen kanssa toteutettiin kansallinen yhteistyöprojekti, jonka tavoitteena oli tilakonseptin luominen. Tilakonseptin yhtenä ohjaavana lähtökohtana oli esteettömyys. Tavoitteena oli luoda konsepti valtakunnallisesti parhaista todetuista tilaratkaisuista. Tilakonseptit on luotu ikäihmisten ja vammaisten asumispalveluista, potilashuoneesta ja vastaanottohuoneesta.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen rakennuskannasta on paljon vuokratiloja, jotka on rakennettu eri vuosikymmeninä. Kaikissa rakennuksissa ei siten täyty nykyiset esteettömyysvaatimukset. Näissä tiloissa hyvinvointialue ei ole rakennuksen/kiinteistön omistaja, joten muutostöiden toteuttaminen näissä kiinteistöissä ei myöskään ole suoraviivaista.

Tavoitteet:**Uudisrakennuskohteiden asiakaslähtöisyyden varmistaminen, nykyisten kiinteistöjen esteettömyys käyttäjärhyvät huomioiden, opasteiden selkeys**

Toimenpide:	Vastuutaho:	Seuranta/arviointi:
Käyttäjiä osallistetaan rakennushankkeiden suunnitteluun (esim. henkilöstö, asiakkaat/kokemusasiantuntijat)	Kiinteistöhallinto	Esteettömyyteen liittyvä asiakaspalaute Asiakas-, sidosryhmä- ja henkilöstökyselyt (valtuustokausittain)
Kartoitetaan nykyisten tilojen esteettömyyttä ja tarvittaessa suunnitellaan kehittämistoimet	Kiinteistöhallinto	
Kehitetään opasteiden yhdenmukaisuutta ja huomioidaan eri asiakasryhmien tarpeet (esim. näkö, kuulo, hahmottaminen)	Kiinteistöhallinto	
Lisätään asiakaspalvelupisteiden yhteystietoihin esteettömyystiedot (esim. esteetön pysäköinti, luiskat, hissit, opasteet)	Palvelusta vastaava taho	

Kehittämiskohde:**Erilaisten asiakkaiden kohtaaminen**

Hyvinvointialueella on velvollisuus edistää yhdenvertaisuutta kaikessa toiminnassaan. Tämä edellyttää henkilöstöltä kykyä kohdata erilaisia asiakkaita yhdenvertaisesti sekä ymmärtää asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita. Palvelutuotannon eri tasoilla esihenkilöiden tulee seurata ja kehittää työyksiköittäin yhdenvertaisuuden ja yksilöllisten tarpeiden toteutumista varmistamalla henkilöstön osaaminen asiakaslähtöisyydessä.

Erilaisuus voi liittyä esimerkiksi asiakkaan kieleen, kulttuuristaan, toimintakykyyn, ikään tai muihin henkilökohtaisiin tekijöihin. Näiden huomioiminen on keskeistä palvelujen saavutettavuuden, laadun ja asiakasturvallisuuden kannalta.

Henkilöstön osaamista erilaisten asiakkaiden kohtaamisessa vahvistetaan:

- lisäämällä tietoisuutta yhdenvertaisesta kohtelusta (intranet, sisäinen viestintä, henkilöstöinfot)
- kouluttamalla asiakaspalvelutehtävissä toimivia työntekijöitä
- sisällyttämällä teemat osaksi uusien työntekijöiden perehdytystä

Koulutuksissa ja perehdytyksessä käsitellään muun muassa:

- monikielisten asiakkaiden kohtaamista ja toimintaa tilanteissa, joissa yhteinen kieli puuttuu
- tulkkaus- ja käännöspalvelujen hyödyntämistä
- kulttuurisesti sensitiivistä työtettä
- selkeän ja ymmärrettävän viestinnän merkitystä

Henkilöstön tietoisuutta lisätään tiedottamisella (intranet, sisäiset tiedotuslehdet, henkilöstöinfot, yhdenvertaisuussuunnitelmasta tiedottaminen) ja asiakaspalvelutehtävissä toimivien työntekijöiden kouluttamisella sekä osana uuden työntekijän perehdytystä.

Henkilöstön osaamista kehitetään myös monikielisten ja monikulttuuristen asiakkaiden kohtaamisessa. Hyvinvointialueella tunnistetaan, että asiakkaiden kielitaito ja kulttuuritausta voivat vaikuttaa palveluiden saatavuuteen, ymmärrettävyyteen ja asiakaskokemukseen.

Koulutuksissa ja perehdytyksessä huomioidaan:

- toiminta tilanteissa, joissa asiakas ei osaa suomea tai ruotsia
- tulkkaus- ja käännöspalvelujen hyödyntäminen asiakastyössä
- kulttuurinen sensitiivisyys ja erilaisiin taustoihin liittyvät tarpeet
- selkeän ja ymmärrettävän viestinnän merkitys

Palvelujen kehittämisessä ja asiakaspalautteen käsittelyssä kiinnitetään erityistä huomiota siihen, toteutuuko yhdenvertaisuus myös vieraskielisten ja eri kulttuuritaustaisten asiakkaiden kohdalla.

Asiakaspalautemekanismissa avulla ja palveluiden saavutettavuutta seuraamalla saadaan tietoa yhdenvertaisuuden toteutumisesta ja mahdollisista epäkohdista, jolloin niihin voidaan puuttua ja toimintaa kehittää.

Asiakaspalautetta voi antaa hyvinvointialueen kotisivujen asiakaspalautte osiossa. Palaute voidaan kohdentaa yksikköön, jossa on asioitu tai palaute voi olla

vapaamuotoista. Palautteen antamisen yhteydessä on mahdollista pyytää yhteydenottoa palautteen saajalta.

Asiakkaalla on myös oikeus tehdä muistutus tai kantelu, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun. Muistutuksessa ja kantelussa esille tuodut epäkohdat käsitellään työyksikössä ja niiden johdosta tulevat muutokset viedään käytäntöihin. Muistutukset ja kanteluita koskevat viranomaisratkaisut käydään työyksikössä läpi. Muistutusten ja kanteluiden määrää sekä laatua seurataan.

Hyvinvointialueen Laatuportti-järjestelmässä ilmoitetaan sosiaalihuollon toteuttamisessa ilmenevistä epäkohdista tai epäkohdan uhasta. Ilmoituksen voi tehdä hyvinvointialueen työntekijä, asiakas/potilas tai hänen omaisensa sekä yhteyskumppani. Ilmoituksia hyödynnetään toimintaa liittyvien riskien tunnistamisessa, toiminnan kehittämässä, yhteistyön ja turvallisuuden parantamisessa.

Tavoitteet:

Henkilöstön tieto moninaisuudesta lisääntyy, havaittuun syrjintään puututaan, jokainen kokee olonsa turvalliseksi tiloissa ja tapahtumissa

Toimenpide:	Vastuutaho:	Seuranta/arviointi:
Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuuskoulutukset henkilöstölle. Saatavilla: -Eduhouse (esim. Diversiteetti, inkluusio ja tasa-arvo -opintokokonaisuus, Maahanmuuttajan kohtaaminen asiakaspalvelutyössä) -Moodle (esim. Asiakkaana maahan muuttaneet) -Duodecim oppiportti (esim. Monikulttuurisuus terveydenhuollossa)	Koulutuspalvelut: -Tiedottaminen koulutuksista -Koulutusten järjestäminen Osa koulutuksista löytyy yleisperehdytyksessä ja esihenkilöperehdytyksessä Lisäksi koulutuksia hyödynnetään palveluissa tarpeen mukaan.	Koulutuksen suorittajien määrä Koulutuspalautteet Asiakkaan kohtaamiseen liittyvä asiakaspalaute ja muistutukset Laatuportin epäkohtailmoitukset asiakkaiden epäasiallisesta kohtamisesta Turvallisemman tilan periaatteet luotu ja otettu käyttöön

<p>-THL:n verkkokoulut Etusivu Verkkokoulut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monikulttuurisuus asiakastyössä • Erilaisia asiakasryhmiä • Stigma ja syrjintä <p>Antirasismien verkkokoulutus (Antirasismien verkkokoulutus - YouTube)</p>		Asiakas-, sidosryhmä- ja henkilöstökyselyt (valuustokausittain)
<p>Esihenkilöiden koulutus syrjinnän tunnistamiseksi ja syrjintätilanteisiin puuttumiseksi.</p> <p>Saatavilla (sovellettavissa osittain asiakaskohtaamisiin):</p> <p>Eduhouse (esim. Tasa-arvo ja syrjintä suomalaisessa työelämässä</p> <ul style="list-style-type: none"> - Yhdenvertaisuus ja syrjintätilanteet työpaikalla - rasistinen syrjintä - Monimuotoisuusjohtaminen-opintopolku <p>Moodle (esim. Työkaverina maahan muuttanut)</p>	<p>Koulutuspalvelut:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tiedottaminen koulutuksista -Koulutusten järjestäminen <p>Osa koulutuksista löytyy yleisperhehdityksessä ja esihenkilöperhehdityksessä.</p> <p>Lisäksi koulutuksia hyödynnetään palveluissa tarpeen mukaan.</p>	
<p>Yhdenvertaisuudesta ja sen edistämisestä kootaan tietoa henkilöstön int- raan</p>	<p>HYTE ja osallisuuspalvelu- yksikkö</p>	
<p>Laaditaan ja otetaan käyttöön turvallisemman tilan periaatteet</p>	<p>HYTE ja osallisuuspalvelu- yksikkö</p>	
<p>Sateenkaariverkoston toiminta tiedon lisäämiseksi sukupuoli- ja seksuaalivähemmistöistä</p>	<p>HYTE ja osallisuuspalvelu- yksikkö</p>	

Kokemusasiantuntijoiden ja -toimijoiden hyödyntäminen moninaisuustiedon lisäämisessä	HYTE ja osallisuuspalveluyksikkö	
Edistetään asiakaspalauteen keräämistä kielivähemmistöiltä ja haavoittuvassa asemassa oleviin ryhmiin kuuluvilta	HYTE ja osallisuuspalveluyksikkö	
Tiedottaminen eri kielillä asiakkaan ja potilaan oikeuksista hyvään hoitoon ja kohteluun (esim. muistutus)	HYTE ja osallisuuspalveluyksikkö	

Kehittämiskohde:

Kielellisten oikeuksien ja saavutettavan kommunikoinnin varmistaminen asiakas- ja potilastyössä

Hyvinvointialueella jokaisella henkilöllä on oikeus saada ilman syrjintää terveydentilan ja sosiaalihuollon tarpeen edellyttämät sosiaali- ja terveyspalvelut käytettävissä olevien voimavarojen rajoissa. Asiakkaan ja potilaan kielelliset oikeudet, yksilölliset tarpeet sekä kulttuuritausta tulee ottaa huomioon palveluiden toteuttamisessa.

Asiakastyössä keskeistä on, että asiakkaalle annetaan hänen tilanteensa kannalta merkityksellinen tieto ymmärrettävässä muodossa. Tämä koskee esimerkiksi tietoa terveydentilasta, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista sekä palveluista ja niiden vaikutuksista. Sosiaalihuollossa vastaavasti huomioidaan asiakkaan toivomukset, mielipide, etu sekä yksilölliset ja kulttuuriset tarpeet.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön velvollisuutena on varmistaa, että asiakas tai potilas ymmärtää riittävästi saamansa tiedon sisällön. Ymmärrettävyyden varmistaminen on keskeinen osa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä yhdenvertaisuuden toteutumista.

Palvelutuotannon eri tasoilla esihenkilöiden tulee seurata ja kehittää työyksiköittäin kehittämiskohteen toteutumista vahvistamalla henkilöstön osaamista asiakaslähtöisyydessä.

Lainsäädäntöperusta tulkkauksessa ja kommunikoinnissa

Tulkkaus- ja käännöspalvelujen järjestämistä ohjaa keskeisesti hallintolaki (434/2003), jonka mukaan viranomaisen on tarvittaessa huolehdittava tulkkauksesta ja kääntämisestä, jos asiakas ei ymmärrä käytettävää kieltä tai ei muutoin tule ymmärretyksi.

Kielelliset oikeudet perustuvat kielilakiin (423/2003), joka turvaa oikeuden käyttää suomea tai ruotsia viranomaisissa ja saada palvelua ymmärrettävässä muodossa.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkaan ja potilaan oikeudesta ymmärrettävään informaatioon säädetään laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) sekä laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000).

Vammaisten henkilöiden oikeudesta tulkkauspalveluun säädetään laissa vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010), jonka tavoitteena on edistää yhdenvertaista osallistumista yhteiskunnassa.

Viittomakielilaki (359/2015) velvoittaa viranomaisia edistämään viittomakieltä käyttävien henkilöiden mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään.

Tulkkaus ja saavutettava kommunikointi

Mikäli asiakkaalla ja ammattilaisella ei ole yhteistä kieltä tai asiakas ei esimerkiksi aisti- tai puhevamman vuoksi voi tulla ymmärretyksi, tulee tilanteessa huolehtia tarkoituksenmukaisesta tulkkauksesta tai muusta kommunikoinnin tukikeinosta.

Hyvinvointialueella tulkkaus-, käännös- ja kommunikointipalvelujen käyttö perustuu ammatilliseen arvioon, jossa huomioidaan asiakkaan kielitaito, kommunikointikyky sekä palvelutilanteen vaatimukset. Käytävissä on puhuttujen kielen tulkkauspalvelut, erityisryhmien (eli vammaisten) tulkkauspalvelut ja käännöspalvelut.

Tulkkausmuoto valitaan tilanteen mukaan. Läsnaolotulkkaus soveltuu vuorovaikutuksellisesti vaativiin tilanteisiin. Etätulkkaus (puhelin, video) mahdollistaa joustavan asioinnin ennalta sovituissa tilanteissa. Pikatulkkaus soveltuu ensisijaisesti kiireellisiin ja akuutteihin tilanteisiin, jossa ei tarvita ennakkovarausta. Pikatulkkaus tukee nopeaa ja saavutettavaa viestintää erityisesti kiireellisissä tilanteissa.

Asiakirjojen osalta huolehditaan tarvittaessa asianmukaisesta kääntämisestä, erityisesti silloin, kun kyse on asiakkaan oikeusturvan kannalta keskeisistä asiakirjoista. Tulkkaus- ja käännöspalveluiden käyttö on asiakkaalle maksutonta. Ammattialinen arvioi tulkkaus- ja käännöspalvelun tarpeen ja sopivan kommunikaatiomuodon.

Saavutettava kommunikointi ei rajoitu pelkästään kieleen, vaan siihen sisältyy myös kulttuurinen sensitiivisyys. Asiakastyössä tunnustetaan, että kulttuuritausta voi

vaikuttaa esimerkiksi: vuorovaikutustapoihin, asiointikäytäntöihin, käsityksiin terveydestä, hoidosta ja palveluista sekä luottamuksen rakentumiseen viranomaisiin.

Henkilöstön osaamista vahvistetaan siten, että eri kieli- ja kulttuuritaustaiset asiakkaat kohdataan kunnioittavasti, ymmärtävästi ja yhdenvertaisesti.

Hyvinvointialue kehittää kielellisten oikeuksien toteutumista ja saavutettavaa kommunikointia yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Alueellisesti kehittämistyötä edistetään osana yhteistyöalueen (YTA) hyvinvointialueiden välistä yhteistyötä, jossa jaetaan hyviä käytäntöjä, yhtenäistetään toimintamalleja sekä kehitetään tulkkaus- ja kommunikointipalveluja vastaamaan palvelujärjestelmän tarpeita.

Valtakunnallisesti hyvinvointialue osallistuu hyvinvointialueiden väliseen yhteistyöhön ja verkostoihin (Hyvinvointialueiden tulkkauspalveluverkosto HYTU), joiden tavoitteena on vahvistaa yhdenvertaisuutta, kielellisten oikeuksien toteutumista ja monikielisten palvelujen kehittämistä koko maassa.

Lisäksi hyvinvointialue tekee tiivistä yhteistyötä ministeriöiden kanssa sekä seuraa aktiivisesti kansallisia linjauksia, lainsäädäntöuudistuksia ja kehittämisohjelmia. Näiden pohjalta varmistetaan, että alueen toimintatavat ovat ajantasaisia ja vastaavat kansallisia tavoitteita kielellisten oikeuksien, saavutettavuuden ja asiakasturvallisuuden osalta.

Asiakkaan oikeusturvan kannalta keskeiset asiakirjat, kuten viralliset asiakirjat sekä potilas- ja asiakasasiakirjat, tulee tarvittaessa käännettäväksi asiakkaan ymmärtämälle kielelle. Tulkkaus- ja käännöspalvelujen käyttö on asiakkaalle maksutonta silloin, kun se on tarpeen hänen oikeuksiensa toteutumisen ja palvelujen ymmärrettävyyden varmistamiseksi.

Pohjois-Savon hyvinvointialue kerää systemaattisesti palautetta tulkkauspalvelujen toimivuudesta sekä palveluntuottajilta että palvelujen käyttäjiltä. Saatua tietoa hyödynnetään palvelujen laadun ja saatavuuden kehittämisessä.

Kehittämisessä keskeisiä painopisteitä ovat selkeiden toimintamallien ja vastuiden määrittely, asiakkaan informoinnin varmistaminen tulkkauksen saatavuudesta ja järjestämisestä, saavutettavien asiointikanavien kehittäminen erityisryhmille, kuten viittomakielisille ja kuulonäkövammaisille asiakkaille (esim. tekstiviesti- ja sähköiset palvelukanavat) sekä yhteistyön vahvistaminen tulkkaus- ja kommunikointipalvelujen tuottajien kanssa.

Tavoitteet:

Jokainen pystyy asioimaan omalla kielellään tai tavallaan. Kommunikointiin saa tarvittaessa tukea.

Toimenpide:	Vastuutaho:	Seuranta/arviointi:
Varmistetaan tulkkipalvelujen toimivuus ja hyödyntäminen asiakastyössä aina, kun ei ole yhteistä kieltä	Kaikki toimialat Koulutuspalvelut	Tulkkipalveluun liittyvä asiakaspalaute
Huolehditaan viittomakielisten oikeudesta tulkkaukseen selkeällä ohjeistuksella, tiedottamisella henkilöstöä ja varmistamalla tulkkien saatavuus	Koulutuspalvelut	Tulkkien käyttömäärä/vuosi/toimiala
Henkilöstölle koulutusta, ohjausta ja työvälineitä puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiokeinojen käyttöön	Koulutuspalvelut	Henkilöstö-, asiakas- ja sidosryhmäkysely (valtuustokausittain)

7 SUUNNITELMAN TOTEUTTAMINEN, SEURANTA JA ARVIOINTI

Esihenkilöiden tehtävänä on tiedottaa yksiköiden henkilöstöä toiminnallisesta tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmasta. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmiin kirjataan ne konkreettiset käytännön toimenpiteet, joiden avulla edistetään asiakkaiden yhdenvertaisuutta yksikön omassa toiminnassa tämän suunnitelman kehittämiskohteet ja yksikön toiminta huomioiden. Yksiköt raportoivat toteuttamisesta omavalvonnan raportoinnin yhteydessä. Lisäksi toimenpiteiden edistymistä seurataan hyvinvointisuunnitelman raportoinnin yhteydessä (osallisuuden vahvistamisen tavoite ketään ei syrjitä).

Toiminnallinen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma päivitetään kokonaisuudessaan valtuustokausittain.

LÄHTEET

Esteettömyys, Invalidiliitto [Esteettömyys | Invalidiliitto](#)

[Koonti kokemuksellinen hyvinvointikysely 2021,2021 ja 2024](#)

Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta 609/1986 [Laki naisten ja miesten välisestä tasa-arvosta | 609/1986 | Lainsäädäntö | Finlex](#)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista | 785/1992 | Suomen säädöskokoelma | Finlex](#)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista | 812/2000 | Lainsäädäntö | Finlex](#)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021 [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä | 612/2021 | Lainsäädäntö | Finlex](#)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta | 741/2023 | Lainsäädäntö | Finlex](#)

Pohjois-Savon hyvinvointialueen omavalvonta [Omavalvonta - Pohjois-Savo](#)

Pohjois-Savon hyvinvointialueen strategia 2025. [Strategia ja suunnitelmat - Pohjois-Savo](#)

Saavutettavuus, Invalidiliitto [Saavutettavuus | Invalidiliitto](#)

Suomen perustuslaki 731/1999. [Suomen perustuslaki | 731/1999 | Lainsäädäntö | Finlex](#)

Yhdenvertaisuuden edistäjän opas. THL 6/2024. [URN ISBN 978-952-408-339-3.pdf](#)

Yhdenvertaisuus.fi [Mitä yhdenvertaisuus on | Yhdenvertaisuus.fi](#)

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. [Yhdenvertaisuuslaki | 1325/2014 | Lainsäädäntö | Finlex](#)