



Österbottens välfärdsområdes funktionella plan främjar likabehandling och jämställdhet i servicen och verksamheten

- det huvudsakliga målet 2025–2027 är att främja tillgängligheten



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Innehåll

Innehåll	1
Förord	2
Inledning	3
Likabehandling och jämställdhet är välfärdsområdets uppgift	4
Bemötande och växelverkan – en nyckel till förtroende och effektivare tjänster.....	6
En funktionell plan för likabehandling och jämställdhet – tillsammans lyckas vi bäst!	8
Serviceens tillgänglighet huvudsyftet med planen	8
Den funktionella planen utgår från utvecklingsbehov som vi identifierat tillsammans.....	10
Verkställande av planen och praktiskt genomförande.....	12

Förord

Som anordnare av socialvård, hälsovård och räddningstjänster har Österbottens välfärdsområde en viktig myndighetsuppgift, nämligen att främja likabehandling och jämställdhet och förebygga diskriminering i all sin verksamhet. I linje med sin strategi strävar välfärdsområdet efter att dessa grundläggande rättigheter ska bli allt bättre omsatta i praktiken för att var och en ska kunna använda välfärdsområdets tjänster likvärdigt och bli respektfullt bemött som sig själv.

Syftet med välfärdsområdets funktionella plan för likabehandling och jämställdhet (2025–2027) är att främja tillgängligheten till servicen. I de konkreta åtgärder som anknyter till planen understryks vikten av ett gott bemötande och förverkligandet av olika befolknings- och språkgruppers rättigheter. Vid verkställandet av planen är det synnerligen viktigt att personalen ges utbildning i likabehandling och jämställdhet samt att den utvecklar sin kompetens inom ramen för sin yrkesinriktade, grundläggande kompetens.

Målet är att säkerställa att likabehandling och jämställdhet genomsyrar organisationens vardag, strukturer och verksamhetskultur. För att främja detta mål är det viktigt att vi är beredda att lära oss samt att arbeta tillsammans med våra kunder, anställda och intressentgrupper.

Ett varmt tack till alla lokala, regionala och nationella aktörer som genom sitt ömsesidiga utvecklingsarbete bistått beredningen av denna plan. Ett särskilt tack till vår personal som omsätter likabehandlingen i praktiken i vardagen, mötena, besluten och servicen. Er kompetens och ert engagemang utgör kärnan i det här arbetet.

Marina Kinnunen
Direktör för Österbottens välfärdsområde

Inledning

I början av år 2023 blev Österbottens välfärdsområde en dylik myndighet som avses i diskrimineringslagen (1325/201)¹ och jämställdhetslagen (1986/609)² och som ska främja likabehandling och jämställdhet samt förebygga diskriminering i all sin verksamhet. Välfärdsområdet ansvarar för organiseringen av social- och hälsovården samt räddningsväsendet och ska i egenskap av myndighet se till att servicen tillhandahålls tillgängligt för alla, utan diskriminering och hinder.

I Österbottens välfärdsområde introducerades likabehandling och jämställdhet i välfärdsområdets strategi redan i början av verksamheten. I och med den här linjedragningen slog man fast att organisationen främjar rättvisa och hållbara lösningar som på lång sikt stöder även den ekonomiska hållbarheten. (UN, Sustainable Development 2024)³. Därutöver har välfärdsområdesstyrelsen godkänt den europeiska deklARATIONEN om jämställdhet.⁴ Artiklarna i deklARATIONEN bistår välfärdsområdet när det systematiskt omsätter bestämmelserna i diskrimineringslagen och jämställdhetslagen i praktiken. Välfärdsområdet fick i egenskap av piloteringsområde i THL:s projekt Välplanerat (2023–2024) avsevärt med stöd i sitt funktionella likabehandlingsarbete.⁵

Likabehandling och jämställdhet bör implementeras planerligt och målinriktat i välfärdsområdets organisation och kärnuppgift. Det här innebär att insikter, kunskaper och färdigheter bör förkovras så att de leder till konkreta handlingar i allt från beslutsfattandet och ledningen till planeringen och verkställandet av servicen samt till bemötandet av kunderna och patienterna. När likabehandlingen blivit en befäst del av organisationens verksamhetskultur bidrar den till att förbättra servicekvaliteten och till att undanröja eventuella diskriminerande tillvägagångssätt, strukturer och generaliseringar om olika befolkningsgrupper.

Den funktionella planen för likabehandling och jämställdhet utarbetas i egenskap av en myndighet som ansvarar för organiseringen av socialvårds-, hälsovårds- och räddningstjänsterna. Välfärdsområdet är

¹ [Diskrimineringslag](#)

² [Lag om jämställdhet mellan kvinnor och män](#)

³ [Modelling tools for sustainable development policies](#)

⁴ [Kommunförbundet \(2024\) Den europeiska deklARATIONEN för jämställdhet](#)

⁵ [THL \(2024\), Handbok för främjande av likabehandling](#)

dessutom i egenskap av arbetsgivare skyldigt att upprätta en särskild personalpolitisk plan för likabehandling och jämställdhet.

Likabehandling och jämställdhet är välfärdsområdets uppgift

Social- och hälsovården och socialskyddssystemet är hörnstenar i det finländska välfärdssamhället. Hur likabehandling genomförs i dessa tjänster är en central del av rätten till likabehandling för var och en och skyddet mot diskriminering, vilka tryggas i 6 § i grundlagen. (K7/2022, s 31)⁶.

Alla människor har rätt att inte bli diskriminerade och att bli lika behandlade i välfärdsområdets service och verksamhet. Dessa grundläggande rättigheter tryggas i grundlagen, diskrimineringslagen och jämställdhetslagen, liksom även i den lagstiftning som styr social- och hälsovården samt i internationella avtal. Dessa skapar tillsammans en rättslig grund för den helhet som går under begreppet formell likabehandling och jämställdhet. De formella rättigheterna är väl tryggade i vårt samhälle. Men det finns ännu rum för utveckling i hur de omsätts i praktiken, dvs. i den faktiska likabehandlingen, vilket även påvisats i många undersökningar och utredningar.

I jämställdhetslagen (1986/609) förbjuds diskriminering på grund av

- kön
- könsidentitet
- könsuttryck.

Diskrimineringslagen (1325/2014) förbjuder diskriminering på grund av

- ålder
- ursprung
- nationalitet
- språk
- religion, övertygelse eller åsikt
- hälsotillstånd
- funktionsnedsättning
- sexuell läggning

⁶ [Diskrimineringsombudsmannens berättelse till riksdagen 2022, B 7/2022 rd](#)

- någon annan omständighet som gäller den enskilde som person.

Förbudet mot diskriminering gäller i omfattande utsträckning all privat och offentlig verksamhet. Följaktligen gäller förbudet även dem som producerar tjänster som välfärdsområdet köper. Ovanstående lagar tillämpas vid sidan av exempelvis patientlagen, funktionshindersservicelagen och socialvårdslagen. Speciallagstiftning som styr social- och hälsovården får inte tillämpas i strid mot jämställdhetslagen och diskrimineringslagen. En myndighet ska redan i samband med anvisningar och planer ge akt på likabehandlingen och jämställdheten av olika människo- och befolkningsgrupper.

Enligt diskrimineringslagen kan diskriminering vara förutom direkt diskriminering eller indirekt diskriminering även en vägran att göra rimliga anpassningar, trakasserier, instruktioner eller befallningar att diskriminera. Diskriminering kan ske även på grund av okunnighet, utan avsikt. I samband med diskriminering kan en domstol ålägga den som utsatt någon för diskriminering att betala gottgörelse till den som blivit diskriminerad.

I sitt brev till välfärdsområdena⁷ vägleder och bistår diskrimineringsombudsmannen välfärdsområdena i deras likabehandlingsarbete genom att betona bl.a. följande:

- Välfärdsområdet ska i sin verksamhet förebygga diskriminering och trygga en jämlik praxis med hjälp av ett likabehandlingsarbete som omfattar kundarbetet samt med hjälp av utbildningar och tydliga anvisningar. Det är viktigt att kunskaperna om olika minoriteter och deras rättigheter utökas bland hela personalen.
- En faktisk likabehandling förutsätter ofta att olika grupper, såsom funktionsnedsatta, barn, äldre, språkliga minoriteter och trossamfund ges särskild uppmärksamhet för att rätten till servicen ska bli jämlikt omsatt i praktiken. Den allmänna skyldigheten att främja likabehandling bör inte förväxlas med de rimliga anpassningarna i 15 § av jämställdhetslagen (1325/2014) som ska vidtas för att likabehandlingen av personer med funktionsnedsättning ska uppnås.

⁷ [Diskrimineringsombudsmannens brev daterat 15.12.2022: Kirje hyvinvointialueille yhdenvertaisuuden edistämistä ja syrjinnän ehkäisemistä hyvinvointialueille](#)

- Inom social- och hälsovården bör man se till att rättigheterna för dem som är i den svagaste ställningen förverkligas. Diskrimineringslagen möjliggör en positiv särbehandling. Här avser man nödvändiga specialåtgärder som tryggar en faktisk likabehandling av grupper som är i särskilt utsatt ställning för att förbättra deras ställning och omständigheter i syfte att trygga den faktiska likabehandlingen. (15.2.22, s. 1-3).

Välfärdsområdet måste främja likabehandling och jämställdhet samt förebygga diskriminering, eftersom detta bestäms i lag. Det här är alltså inte en åsiktsfråga. Österbottens välfärdsområde främjar likabehandling och jämställdhet i och med att detta är dess lagstadgade skyldighet men även i och med sin strategi – som ett värde och ett mål och en konkret handling. Målet är att skapa ett rättvist servicesystem som tryggar tillgängligheten, likabehandlingen och jämställdheten i servicen.

När servicen planeras och förverkligas bör olika former av diskriminering och flerfaldig diskriminering tas i beaktande och ses över för att utreda hur servicen bemöter olika befolkningsgruppers behov. Målet är att servicen ska vara tillgänglig och lätt att använda för alla.

Bemötande och växelverkan – en nyckel till förtroende och effektivare tjänster

Inom social- och hälsovården omsätts likabehandlingen och jämställdheten i praktiken när kunden bemöts kundorienterat i en trygg servicemiljö – som sig själv och utan fördomar. Det här förutsätter en förståelse för att människor har många slags identiteter och egenskaper. Exempelvis en medicinsk beskrivning av kundens tillstånd beskriver inte alltid hur kunden själv ser på sin situation. En hörselskada kan beskriva hörandet från ett medicinskt perspektiv, men personen själv kan uppfatta sig höra exempelvis till en teckenspråkig kultur. En yrkesutbildad person bör därför fundera över och vara medveten om hur hen pratar och karakteriserar människor i sitt arbete och vilka konsekvenser det kan få för kundens serviceprocess. Välfärdsområdets anställda har också en viktig roll att spela i hur kunden och hens situation kläs i ord och beskrivs i kunduppgifterna.

För att trygga de språkliga rättigheterna ska myndigheten använda ett sakligt, klart och begripligt språk. (Förvaltningslagen § 9, 4343/2003) ⁸. Officiella begrepp är viktiga, men när de öppnas upp på ett lättbegripligt språk blir servicen mer förståelig och tillgänglig för alla. Dessutom måste ledningen, beslutsfattarna och de yrkesutbildade personerna använda icke-diskriminerande och involverande språk och se till att de behärskar och förstår de grundläggande förutsättningarna som likabehandling och jämställdhet kräver av dem i deras yrkesroll.

Språkvård är inte enbart en teknisk uppgift i välfärdsområdets vardag, utan något som bistår organisationens värden och direkt påverkar verksamheten. Ett omsorgsfullt språk respekterar var och ens människovärde och bidrar till att skapa en grund som främjar delaktighet, välmående och förtroende. Inom social- och hälsovården är ett rättvist bemötande, där kunden blir sedd och hörd, ett viktigt värde.⁹ Aktivt lyssnande och en strävan att förstå vad personen vill säga och de bakomliggande behoven utgör en förutsättning för att servicesituationen ska bli lyckad. Under år 2025 satsar välfärdsområdet på språkvård och personalen har också väckts till att förstå hur viktigt språket är.



⁸ [Förvaltningslagen](#)

⁹ [Syrjimätön kieli | KSL Opintokeskus](#)

En funktionell plan för likabehandling och jämställdhet – tillsammans lyckas vi bäst!

Den funktionella planen för likabehandling och jämställdhet är ett lagstadgat verktyg med vilket välfärdsområdet främjar likabehandlingen och jämställdheten i servicen och verksamheten. Den hjälper till att identifiera ojämlik praxis, ställa upp mål och planera konkreta åtgärder med vilka dessa mål kan uppnås. Planen fungerar samtidigt som ett handlednings- och uppföljningsverktyg för arbetet. (THL, 2024 s. 30)

I den funktionella planen för likabehandling och jämställdhet samlas de åtgärder som välfärdsområdet vidtar för att främja likabehandling och jämställdhet. Inom social- och hälsovården betyder det här att servicen granskas i förhållande till diskrimineringslagen och jämställdhetslagen men även i syfte att säkerställa att man i servicen följer bestämmelserna målmedvetet och systematiskt. Målet är att erbjuda alla en service som är tillräcklig och så högklassig som möjligt med tanke på behoven.

Uppgörandet av planen för likabehandling och jämställdhet är en process som omsätter lagstiftningen i praktiken och förbinder organisationen till det arbete som syftar till att främja likabehandling och jämställdhet. För att åtgärderna ska bli korrekt inriktade måste organisationen internt och organisationens intressentgrupper involveras i omfattande utsträckning. I Österbottens välfärdsområde har de strategiska samarbetsparterna och en ömsesidig utvecklingsverksamhet spelat en avgörande roll i planeringen. Det regionala och nationella samarbetet har bistått planeringen och stärkt främjandet av likabehandlingen och jämställdheten samt främjat deras berättigande och acceptabilitet i den nya organisationen (Moore, 2013, s. 103).¹⁰

Serviceens tillgänglighet huvudsyftet med planen

I icke-diskriminerande service innebär tillgänglighet i praktiken alla de faktorer som beaktar olika serviceanvändares behov i anknytning till rörlighet, syn, förmåga att tala eller producera tal, hörsel, förståelse, interaktion, visualisering och bemötande. Huvudsyftet med Österbottens välfärdsområdes funktionella plan är att främja tillgängligheten till servicen, med särskilt beaktande av multikanalsystem, alltså att det finns

¹⁰ Moore, M. 2013, Recognizing public value. Cambridge, Mass: Harvard University Press.

många kanaler som kunden kan använda för att söka sig till välfärdsområdets tjänster.

Tillgänglighet betyder att servicen, kommunikationen och i synnerhet de digitala miljöerna kan användas av alla, oavsett funktionsförmåga. Tillgänglighet täcker såväl den fysiska som den digitala tillgängligheten och säkerställer att alla har lika möjlighet att obehindrat använda tjänsterna. Även negativa attityder och fördomar är hinder som ger upphov till diskriminering (Hästbacka, 2021, s. 62–63).¹¹

Kommunikationen, alltså webbplatsen, blanketter och anvisningar ska vara tillgängliga för olika grupper av personer med funktionsnedsättningar och personer som saknar digitala färdigheter. Informationen ska också erbjudas via traditionella kanaler, inte bara digitalt. Social- och hälsovårdens tidsbokning och rådgivning ska kunna kontaktas på flera sätt och de ska kunna beakta individuella behov som personer i autismspektrumet har. (Diskrimineringsombudsmannen, 2022).

Fysisk tillgänglighet betyder att byggnader och gårdsplaner är tillgängliga och fria från hinder för alla, oavsett begränsningar i rörligheten. Fysisk tillgänglighet innebär att man till exempel i kund- och vårdutrymmen beaktar vilka behov personer med nedsatt rörelse- och synförmåga har. Rimliga anpassningar, såsom åtgärder i enlighet med diskrimineringslagen, tryggar likabehandling för personer med funktionsnedsättning i särskilda situationer, till exempel när de ska utträta ärenden och i beslutsfattandet.

Institutet för hälsa och välfärd¹² (THL) definierar lika tillgänglighet till social- och hälsovårdstjänster som ett läge där de olika befolkningsgruppernas jämlika erhållande av social- och hälsovårdstjänster är tryggt och de olika befolkningsgrupperna kan använda tjänsterna på lika villkor. Enligt THL består lika tillgänglighet till social- och hälsovårdstjänster av fysisk, ekonomisk, kunskapsmässig, färdighetsmässig och attitydmässig tillgänglighet. Tillgängligheten påverkas därmed av

¹¹ [Hästbacka, E. 2021: Equal participation in society? Perspectives on the opportunities of persons with disabilities in Finland](#)

¹² [Yhdenvertaisuuden edistäjän opas 6/2024: Siukola, R., Sahrjo, A., Vihtari, J., Soronen, S.](#)

- avståndet mellan servicen och kundens bostadsort
- kundens möjligheter att röra på sig
- den fysiska tillgängligheten i den byggda miljön
- kundavgifter
- tillgången till information
- språket som används i servicen
- möjligheten att använda digitala servicekanaler och digitala tjänster
- förtroendet för yrkesutbildade inom hälso- och sjukvården och att man kan lita på att man får hjälp, att det är tryggt att utträta ärenden och att man bemöts jämlikt.



Den funktionella planen utgår från utvecklingsbehov som vi identifierat tillsammans

Ett brett samarbetsnätverk deltog i arbetet med planen för Österbottens välfärdsområde. I nätverket ingick medborgare, aktörer i området och kommunen, kunder, organisationer och anställda av välfärdsområdet. I samarbetet identifierades kundbehov, som inte bara hjälpte till att visualisera hur likabehandling och jämställdhet kan främjas som ett

servicestrategiskt mål i välfärdsområdet, utan de blåste även liv och betydelse i dessa mål. Genom det här arbetet kom det fram viktig information för hur servicen kan utvecklas med tanke på likabehandling av könen och jämställdhet mellan könen. Samtidigt kom det fram hur partnerskap och samarbete öppnar nya synvinklar i arbetet med att främja likabehandling och jämställdhet.

De viktigaste aspekterna som framkom i den inkluderande datainsamlingen som gjordes i syfte att identifiera diskriminering på flera grunder:

1. Tillgodoseende av de språkliga rättigheterna och säkerställande av att kommunikationen är tillgänglig:
 - alla språkgrupper förstår informationen och interaktionen när de betjänas
 - användning av lätt språk och att trygga lätt språk i servicen och kommunikationen
 - tillgången till service på båda nationalspråken (finska och svenska)
 - trygga rättigheterna när personer som har hörselskada, synnedsättning, svårigheter med att producera tal, svårigheter med att förstå eller har autistiska drag ska utträta ärenden.
2. Faktiskt verkställande av rättigheterna för de olika befolkningsgrupperna:
 - i synnerhet bemötandet och rättigheterna i servicen för personer med olika bakgrund, personer som har olika funktionsnedsättningar samt personer som tillhör könsminoriteter och sexuella minoriteter
 - behov att öka medvetenheten och kunskapen om dessa gruppers behov och rättigheter som en del av den yrkesmässiga grundkompetensen
 - beakta könsaspekten, speciellt betonande av kvinnans perspektiv i utvecklandet av social- och hälsovårdskompetensen.
3. Stärka samarbetet:
 - kommunrepresentanterna önskade få delta i välfärdsområdets samarbetsnätverk för att upprätthålla dialogen, kontinuiteten och

ömsesidigheten inom arbetet med likabehandling och jämställdhet

- stärka samarbetet mellan den offentliga sektorn och organisationerna i arbetet för likabehandling och jämställdhet.

Välfärdsrådets ledning och verksamhetsområden har utifrån resultaten av datainsamlingen prioriterat olika åtgärder för att främja tillgängligheten. Dessa åtgärder ska stärka jämställdheten mellan och likabehandlingen av könen i servicen och hela verksamheten åren 2025–2027. Prioriteringen har också styrts av Diskrimineringsombudsmannens rekommendationer till välfärdsområdena, kundrespons samt olika utvecklingsbehov som lyfts fram av såväl personal som beslutsfattare i olika workshoppar.

Även om det inte går att nå fullständig jämlikhet eller jämställdhet, ska välfärdsområdet främja jämställdhet genom konkreta åtgärder och röja strukturella hinder. Det här arbetet syns i både verkställandet av planen och i det dagliga arbetet i de olika verksamhetsområdena. Arbetet med att främja jämställdhet och likabehandling kräver långsiktighet, sektorsövergripande samarbete, nya verksamhetsmodeller och en förmåga att lätt identifiera ändringsbehov. Det kräver också mod att se organisationens halvfärdighet och dra lärdomar av den – tillsammans med kunderna med utgångspunkt i de utvecklingsbehov som kunderna lyft fram.

Verkställande av planen och praktiskt genomförande

Planen har kompletterats med en åtgärdstabell (bilaga 1) innehållande olika faser, ansvariga aktörer och uppföljningsmekanismer för att planen ska kunna omsättas i praktiken. Invånare, organisationer och andra intressentgrupper bjuds in till diskussionstillfällen under planperioden för att genomföra en gemensam utvärdering. Planen är både målorienterad och flexibel, vilket gör det möjligt att efter behov precisera den under planperioden.

Genomförandet av den funktionella planen följs upp som en del av egenkontrollen med följande mätare:

- personalens deltagande i utbildningar
- genomförande av planens åtgärder

- uppföljning av kundresponserna
- integration i Laatuportti

Dessutom deltar välfärdsområdets ledning och beslutsfattare i arbetet som syftar till att främja likabehandling och jämställdhet genom att följa upp resultaten. Verksamhetsområdena utvärderar årligen hur planen har genomförts och rapporterar om resultatet:

- till ledningsgruppen och som en del av egenkontrollen
- till välfärdsområdesstyrelsen årligen under planperioden, det vill säga åren 2025–2027
- till välfärdsområdesfullmäktige en gång under planperioden.

Ett lyckat genomförande förutsätter att ledningen och personalen binder sig till både de gemensamma och de verksamhetsområdesvisa målen. Genom att inkludera en likabehandlings- och jämställdhetsutbildning i personalens utbildningsplaner säkerställs tillräckliga resurser för kompetensen. Kunderna, personalen och intressentgrupperna informeras om de mål som uppnåtts.

Likabehandling och jämställdhet ska genomsyra såväl verksamhetsområdenas praxis som utvecklingen av deras beskrivningar av serviceprocesserna. Verkställandet av planen är en fortgående process där man drar nytta av samarbetsnätverkens och de andra välfärdsområdenas erfarenheter. Flexibiliteten gör det möjligt att anpassa åtgärderna efter situation och behov.

Den största risken för verkställandet är att upprätthålla engagemanget i en ständigt föränderlig verksamhetsmiljö. Det finns många perspektiv i välfärdsområdet: enheterna måste tänka på många mål och det är utmanande att prioritera. Det här ökar vikten av öppen kommunikation, samarbete och stöd av ledningen.

Vi vill rikta ett varmt tack till välfärdsområdets kunder som ger den respons som utgör grunden för det arbete som görs för att vår verksamhet ska bli jämställd och beakta likabehandling av könen. Dessutom vill vi tacka följande aktörer och samarbetspartners, som med sin expertis har bidragit till innehållet i den här planen:

Regionala aktörer:

- Österbottens förbund och förbundets jämställdhetsgrupp, planens kommentarsrunda

- Österbottens förbund, kommunernas jämställdhets- och likabehandlingsnätverk, enkät
- Påverkansorganen i Österbottens kommuner, enkät
- Påverkansorganen och nationalspråksnämnden i Österbottens välfärdsområde, enkät

Organisationssamarbete:

- Nätverket för organisationer i social- och hälsovården, partnerskapsbaserad dialog och datainsamling
- Svenska Kvinnoförbundet rf, partnerskapsbaserad dialog och datainsamling

Aktörer inom välfärdsområdet:

- Personalen, workshop i samarbete med THL:s projekt Välplanerat
- Ledningsgruppen, handledning och stöd för arbetet med planen
- Utökade ledningsgruppen, workshop för arbetet med planen
- Välfärdsområdesstyrelsen, behandling av planens lägesbild
- Välfärdsområdets kundrespons och Haipro-anmälningar, respons av patient- och socialombuden
- Påverkansorganen, behandling av enkätresultaten
- Egenkontrollen, åtgärdsplanen som en del av rapporten

Nationellt samarbete:

- Institutet för hälsa och välfärd, projektet Välplanerat (2023–2024), workshop för personalen
- Pilotprojekt, partnerskap med Södra Karelens välfärdsområde
- Institutet för hälsa och välfärd, nätverket för likabehandling och jämställdhet
- Kommunförbundet
- Diskrimineringsombudsmannens byrå
- Jämställdhetsombudsmannens byrå

Kunskapsunderlag och material:

- Nationella undersökningar och nationell statistik
- Österbottens kommuners planer för likabehandling och jämställdhet