



## Fullmäktigemotion om ordnande av frågestunder för att återställa medborgarnas förtroende/Emma Lehtonen

### Sektionen för främjande av välbefinnande och hälsa samt kontaktytor 21.01.2026 § 7

ÖVPH/7814/00.02.00/2025

Beredare Penttinen Erkki  
Kundbetjäningsschef Sari West  
Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 06 218 1111 (växel), fornamn.efternamn@ovph.fi

Emma Lehtonen, ledamot i välfärdsområdesfullmäktige, lyfter i sin fullmäktigemotion fram sin oro över medborgarnas låga förtroende för välfärdsområdet. Enligt motionen behövs det åtgärder för att förbättra invånarnas förtroende och känsla av trygghet. Fullmäktigeledamot Lehtonen föreslår att Österbottens välfärdsområde börjar ordna regelbundna frågestunder för medborgarna i sitt område. Genom att ordna frågestunder runt om i regionen får medborgarna en möjlighet att uttrycka sin oro och ställa frågor. Frågestunderna kan också bidra till att främja den positiva bilden av välfärdsområdet som aktör och föra det närmare invånarna i området. Fullmäktigegrupperna har visserligen också ett ansvar för att ordna olika medborgarevenemang, och för detta ändamål har man reserverat separata medel för grupperna. Det avlägsnar ändå inte välfärdsområdesorganisationens och dess lednings ansvar att möta invånarna i området och vara närvarande.

Svar:

Medborgarnas förtroende påverkas starkt av känslan av delaktighet. Känslan av delaktighet uppstår ur möjligheterna att delta i den egna vården och servicen alltid i de situationer då kunden får vård eller service, men också ur möjligheterna att påverka utvecklingen av tjänsterna i större utsträckning. Sätten att delta beskrivs utförligt i Österbottens välfärdsområdes delaktighetsplan för åren 2024-2026, som har godkänts i Österbottens välfärdsområdesfullmäktige 20.12.2023 § 86.

Lagen om välfärdsområden drar upp tydliga linjer för delaktighet. Välfärdsområdets invånare och de som använder välfärdsområdets tjänster har rätt att delta i och påverka välfärdsområdets verksamhet. Välfärdsområdesfullmäktige ska sörja för mångsidiga och effektiva möjligheter och sätt att delta och påverka. (29 §) Det är viktigt att välfärdsområdet tar hänsyn till alla dem som använder tjänsterna, inklusive dem som använder välfärdsområdets tjänster men som bor på annat håll permanent.

Enligt 29 § i den lagen kan deltagande och inflytande främjas i synnerhet genom att:

- 1) ordna diskussionsmöten och invånarråd,
- 2) ta reda på åsikterna hos invånarna och personer som utnyttjar tjänster och regelbundet eller en längre tid bor eller vistas i välfärdsområdet innan beslut fattas,
- 3) företrädare för dem som använder tjänsterna väljs in i välfärdsområdets organ,
- 4) tjänsterna planeras och utvecklas tillsammans med dem som använder tjänsterna,
- 5) möjligheter att delta i planeringen av välfärdsområdets ekonomi ordnas,
- 6) invånare samt organisationer och andra sammanslutningar stöds när de tar egna initiativ till att planera och bereda ärenden.

I lagen om välfärdsområden behandlas också välfärdsområdesstrategin (41 §). Enligt 41 § i lagen ska i välfärdsområdesstrategin tas hänsyn till bland annat främjandet av invånarnas välfärd inom välfärdsområdets uppgiftsområde samt invånarnas möjligheter att delta och påverka.

I välfärdsområdets delaktighetsplan har följande listats som former av delaktighet:

- delaktighet i information: rätt att utan hinder få information om tjänster och om den egna serviceprocessen



- delaktighet i initiativ: möjlighet att föra fram frågor som är viktiga för individen själv och för gemenskapen för att prövas i beslut
- delaktighet i planering: rätt att få information om välfärdsområdets aktuella projekt som är under beredning och möjlighet att delta och påverka planeringsprocessen för välfärdsområdets tjänster
- delaktighet i verksamheten: kundernas egen aktivitet i produktionen av tjänster
- delaktighet i beslut: beslutanderätt för dem som använder tjänsterna till exempel i produktionen av tjänster
- delaktighet i utvärdering: möjlighet att utvärdera beslut och slutresultat

Efter att delaktighetsplanen har godkänts har man infört en ändring i förvaltningsstadgan som innebär att klientråden ska ersättas med invånarpaneler. Enligt 32 § i förvaltningsstadgan har invånarpanelen till uppgift att årligen behandla och diskutera 1–3 frågor som den också själv kan påverka. Invånarpanelens arbete kan inledas på initiativ av antingen fullmäktigeledamöter eller invånare. Invånarpanelen kan komma med initiativ, uttalanden och politiska rekommendationer.

Välfärdsområdesfullmäktige ska behandla invånarpanelens rekommendationer och svara på dem. I verksamhetsstadgan fastställs bland annat organets uppgifter, antalet ledamöter, valet av ledamöter, mandatperiod, mötes- och verksamhetspraxis samt hur presidiet väljs och hur sekretariatet inrättas. Beslut om övriga påverkans- och delaktighetsformer fattas i sektionen för främjande av välbefinnande och hälsa samt kontaktytor och i delaktighetsplanen som godkänns av välfärdsområdesstyrelsen. Beredningen av invånarpanelerna pågår.

Invånarna i området har årligen involverats i medborgarmöten som ordnats på olika håll i välfärdsområdet (2–3 gånger per år) samt genom elektroniska (webropol) enkäter. Under år 2025 testades Vokit som en digital plattform för delaktighet. Plattformen gör det möjligt för ett stort antal invånare i området att delta i diskussionen. Detta kräver förmåga och färdighet att använda plattformen. Också webropol-enkäter på webben förutsätter möjligheter och förmåga att använda elektroniska verktyg, men en del av dessa enkäter har också kunnat besvaras med frågeformulär som funnits tillgängliga på social- och hälso- eller välfärdsstationer. Man har strävat efter att öka samarbetet med organisationerna och föreningarna genom verksamhetsområdesvisa partnerskapsbordsdiskussioner, vars mål också har varit att öka organisationsverksamhetens delaktighet i välfärdsområdets verksamhet.

I Österbottens välfärdsområde finns cirka 179 500 invånare som bor i 14 olika kommuner. På grund av landskapets geografiska form och invånarantal är det utmanande att ordna invånarmöten i alla kommuner. I evenemang som hittills arrangerats ansikte mot ansikte har befolkning från olika språkgrupper och åldersgrupper deltagit i varierande grad. Vid 2–3 möten varje år har man sökt regionalitet och de har ordnats i olika kommuner. Hittills har man inte systematiskt kunnat ordna frågestunder i alla kommuner. Tillställningarna ska i regel ordnas kvällstid. I arrangemangen har man beaktat det svenska och det finska språket samt ordnat tolkning på teckenspråk. Välfärdsområdets tjänsteinnehavare har varit inbjudna och deltagit i möten som ordnats av olika aktörer, till exempel föreningar.

Det positiva med de digitala plattformarna för delaktighet är att befolkningen har möjlighet att delta via sin egen enhet oberoende av tid och plats. Å andra sidan har inte alla invånare i området likvärdiga möjligheter att delta via dem. En del har ingen dator, en del saknar färdigheter att fylla i elektroniska blanketter och enkäter.

Som svar på fullmäktigemotionen konstateras att motionen är bra och bör understödhas. I välfärdsområdet förverkligas delaktighet på webbaserade plattformar, vid årliga invånarmöten på olika håll i välfärdsområdet samt indirekt via olika föreningar och organisationer. De första invånarpanelerna enligt förvaltningsstadgan ordnas under år 2026. På grund av landskapets geografiska form och invånarantal är det utmanande att ordna invånarmöten i alla kommuner. I evenemang som hittills arrangerats ansikte mot



ansikte har befolkning från olika språkgrupper och åldersgrupper deltagit i varierande grad. Invånarmötena har upplevts som bra evenemang som stöder delaktigheten och främjar växelverkan. Verksamhetsformer som möjliggör delaktighet ska fortsättningsvis utvecklas. Delaktighetsplanen för de kommande åren uppdateras före utgången av 2026.

**Sektordirektör för personer i arbetsför ålder Penttinen Erkki**

föreslår att sektionen för främjande av välfärd, hälsa samt kontaktytor beslutar att ge svaret på fullmäktigemotionen som redogörelse till välfärdsområdesstyrelsen inför vidare behandling i fullmäktige.

**Beslut:**

Sektionen godkände förslaget.

Distribution