ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDES DELAKTIGHETSPROGRAM 2027–2030

Godkänt: välfärdsområdets ledningsgrupp xx.xx.2026

Godkänt: välfärdsområdes styrelse xx.xx.2026

PRELIMINÄR VERSION 21.10.2026

Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

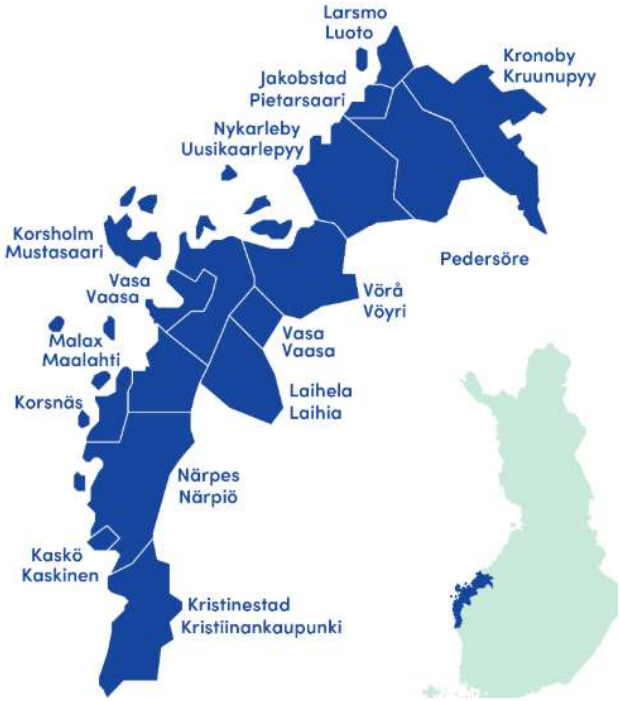
Innehållsförteckning

Del av programmet	Sida
Omslagssida. Godkännande av programmet.	1
Innehållsförteckning	2
Österbottens välfärdsområdes delaktighetsprogram	3
Strategi, värderingar och delaktighet	4-5
Definitioner av delaktighet och deltagande	6-7
Kunddelaktighet bygger kundupplevelsen på två nivåer	8
Deltagande i olika skeden av serviceutveckling och beslutsfattande	9
Delaktighetens strukturer	10
Delaktighetens nivåer	11-15
Vision	16
Delaktighetsprogrammets mål och åtgärder	17
Ansvar för delaktighetsarbetet i Österbottens välfärdsområde	18
Bilagor	
Lagstiftning som styr delaktighet och kundernas deltagande	20
Delaktighet i utkastet till den nationella strategin för klient- och patientsäkerhet 2027–2031	21
Källor	22

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Österbottens välfärdsområdes delaktighetsprogram

Vad	För vem	Mål
Beskriver möjligheterna för invånarna i Österbotten och välfärdsområdets kunder att delta och påverka.	Delaktighetsprogrammet är avsett för invånarna och kunderna samt för anställda i Österbottens välfärdsområde.	Öka välfärdsområdets förståelse för delaktighet och dess betydelse.
Beskriver hur kundernas möjligheter att delta och påverka främjas i planeringen och utvecklingen av välfärdsområdets verksamhet.	Varje invånare är någon gång kund, och därför använder vi i detta program begreppet kund om alla som använder eller kan komma att använda tjänster.	Stärka välfärdsområdets förmåga att involvera kunder och öka invånarnas delaktighet.
Bygger på välfärdsområdets värderingar och strategi. Dessutom beaktas målen i strategin för Centret för klient- och patientsäkerhet.	Österbottens välfärdsområde erbjuder områdets invånare social- och hälsovårdstjänster samt räddningstjänster. Området består av 14 kustkommuner och majoritetsspråket är svenska.	Främjande av delaktighet är en lagstadgad skyldighet för välfärdsområdet.



Österbottens välfärdsområdesstrategi 2026–2029

Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Mål

Värdeskapande service och vård för människor i alla åldrar

Finlands bästa välfärdsteam

Resurserna används verkningsfullt

Säkerheten och kvaliteten är av toppklass i Norden

Vision

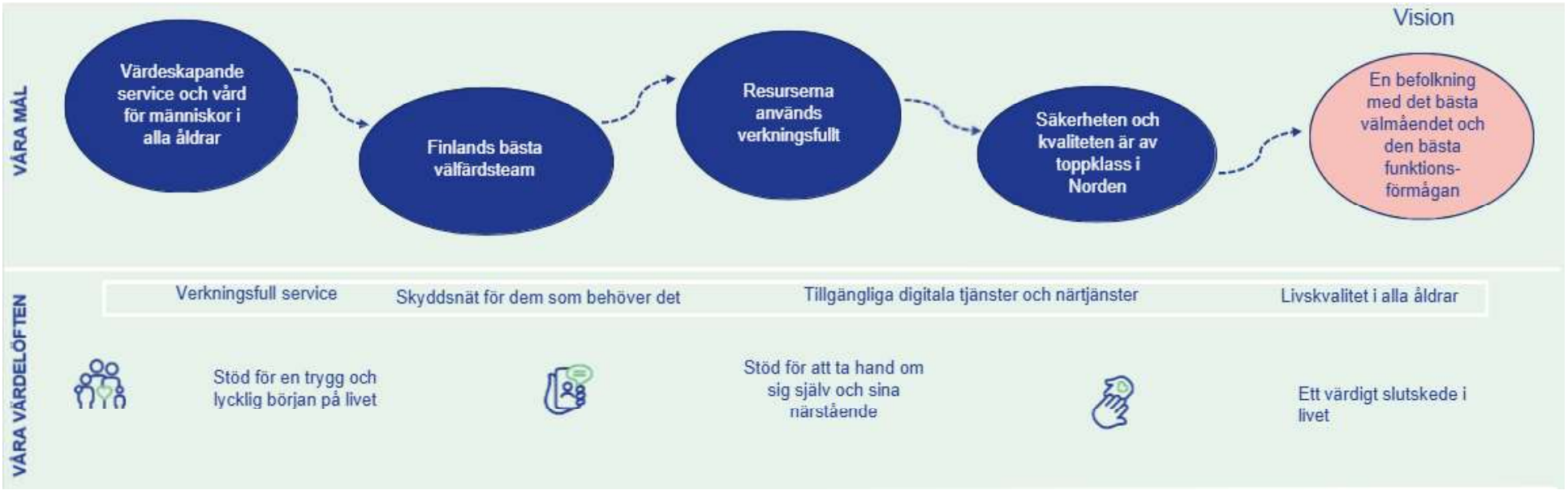
En befolkning med det bästa välmåendet och den bästa funktionsförmågan



Värderingar

Vi jobbar tillsammans
För att skapa trygghet • Ansvarsfullt • För att stärka tilliten • Från människa till människa

Delaktighet ur välfärdsområdets strategiska perspektiv

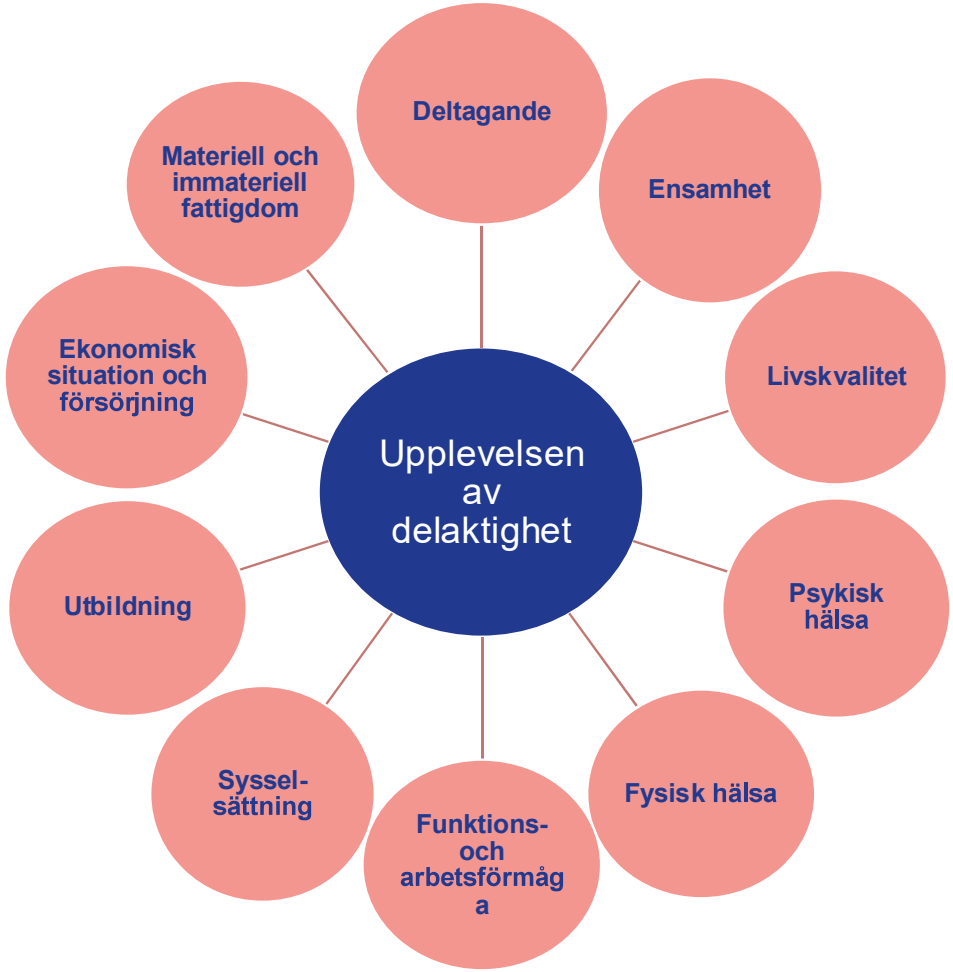


- För att uppnå de strategiska målen, säkerställa att tjänsterna är högklassiga och trygga samt för att förverkliga värdelöftena är det viktigt att involvera kunderna.
- Delaktighet i den egna vården och servicen stärker känslan av trygghet, förtroendet och en människonära kundtupplevelse.
- Samutveckling bidrar till en verkningsfull resursfördelning och en jämlik serviceutveckling som bemöter befolkningens behov.

Upplevelsen av delaktighet

- Delaktighet innebär en känsla av tillhörighet, en möjlighet att påverka sitt eget liv och delta i sådant som är viktigt för en själv samt i verksamheten inom viktiga gemenskaper och samhället.
- Delaktighet
  - är framför allt individens egen känsla och upplevelse av att hen är en betydelsefull del av en större helhet. Personen kan påverka sitt liv och gemensamma angelägenheter samt blir hörd och bemött som sig själv.
  - Delaktighet har en stark koppling till försörjning och välbefinnande, eftersom upplevelsen av delaktighet ökar tryggheten och tron på framtiden och de egna möjligheterna.
  - Till delaktighet hör rätten att få information om frågor som berör en själv, möjligheten att uttrycka sina åsikter och att påverka faktorer som har betydelse för den egna hälsan och det egna välbefinnandet.
  - Delaktighet är motsatsen till att stå utanför samhället, såsom utanförskap, marginalisering och social utsatthet. Se Social- och hälsovårdsministeriets information om delaktighet: https://stm.fi/sv/delaktighet
- Delaktighet är ett bredare begrepp än deltagande, eftersom deltagande utgör en del av delaktigheten. Deltagandet bör ha en faktisk inverkan på den process som utvecklas för att deltagaren ska kunna uppleva sig som delaktig.
- Figuren bredvid beskriver hur upplevelsen av delaktighet förhåller sig till andra fenomen. Upplevelsen av delaktighet står i växelverkan med de fenomen som nämns i figuren. Till exempel kan arbetslöshet minska upplevelsen av delaktighet, medan sysselsättning kan stärka den.

(Institutet för hälsa och välfärd (THL) – Handbok för främjande av delaktighet, Handledning 4/2024)



Definitioner av delaktighet och deltagande

1. **Delaktighet i det egna livet** innebär
individens möjlighet att leva ett liv på sina egna villkor och att själv kunna bestämma vilken verksamhet eller service hen vill delta i.

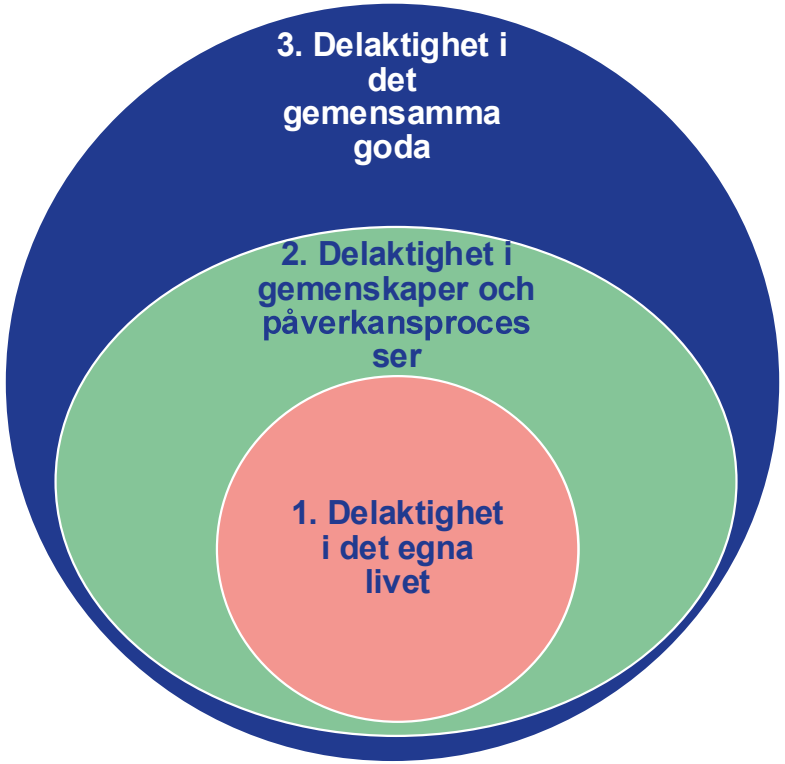
2. **Delaktighet i gemenskaper och påverkansprocesser (kunddelaktighet)** innebär
möjlighet att tillhöra grupper och gemenskaper som är viktiga för individen samt att kunna påverka frågor som berör en själv. Det innebär också möjlighet att få stöd för att kunna påverka.

3. **Delaktighet i det gemensamma goda (invånardelaktighet)** innebär
möjlighet att göra saker tillsammans med andra, att ta del av det gemensamma goda samt att bidra till att skapa och fördela det. Det gemensamma goda består av verksamhet och värden som leder till uppskattning, erkännande och gemenskap med andra människor.

   Med invånardelaktighet avses invånarens rätt att delta i och påverka beslutsfattandet och tjänsterna inom sitt område. Invånaren har rätt att få information om sina möjligheter att påverka och om vilka beslut och åtgärder deltagandet leder till.

   (Institutet för hälsa och välfärd (THL) – Handbok för främjande av delaktighet, Handledning 4/2024)

- Delaktighetsprogrammet fokuserar, enligt ovanstående indelning, på kunddelaktighet, det vill säga delaktighet i gemenskaper och påverkansprocesser inom välfärdsområdet.



ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Kunddelaktighet bygger kundupplevelsen på två nivåer

En god kundupplevelse uppstår när kunden blir bemött och hörd samt kan påverka hela serviceprocessen. Delaktighet utgör grunden för kundupplevelsen.

Kunddelaktighet innebär att serviceanvändaren deltar och påverkar

i den egna vården och servicen

- Kunden deltar i planeringen, genomförandet och utvärderingen av vården eller servicen tillsammans med yrkespersoner och, om kunden så önskar, även med en närstående.
- Öppen växelverkan, tydligt informationsflöde och förtroende säkerställer att kunden blir bemött, hörd, förstådd och får det stöd som behövs.
- Möjligheterna att påverka stärker känslan av trygghet, ansvar, engagemang och tillfredsställelse med servicen.

i utvecklingen av tjänster utöver den egna servicen

- Nuvarande och framtida kunder kan delta i planeringen, genomförandet och utvärderingen av tjänsterna.
- Genom att ta till vara på kundernas erfarenheter, synpunkter och behov kan tjänsterna utvecklas så att de blir smidiga, tillgängliga och bättre motsvarar kundernas förväntningar.
- Kunddelaktighet ska förverkligas på alla nivåer i organisationen. Olika former av delaktighet säkerställer att alla har möjlighet att delta och påverka.

Deltagande i olika skeden av serviceutveckling och beslutsfattande

Informationsdelaktighet

Möjlighet att få information om

- olika tjänster och den egna serviceprocessen på ett tillgängligt sätt.
- projekt och ärenden som är under beredning.

Initiativdelaktighet

- Möjlighet att lyfta fram frågor som är viktiga för en själv eller för gemenskapen i beslutsfattandet.

Planeringsdelaktighet

- Möjlighet att delta i och påverka planeringen av välfärdsområdets tjänster.

Verksamhetsdelaktighet

- Kundernas egen medverkan i produktionen av tjänster.

Beslutsfattandedelaktighet

- Tjänste-användarnas beslutanderätt, till exempel i samband med produktionen av tjänster.

Utvärderingsdelaktighet

- Möjlighet att utvärdera beslut och deras resultat.

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Delaktighetens strukturer

Delaktighet kan strukturellt delas in i representativ demokrati och direkt delaktighet.
Dessutom stöds deltagande av god information och kommunikation. Understrukna ord innehåller länkar.

Representativ demokrati



Väljarna utser representanter bland sig själva som har mandat att fatta beslut för deras räkning.



I välfärdsområdet verkar de valda representanterna i Österbottens välfärdsområdes organ och företräder områdets befolkning.

Välfärdsområdets organ är välfärdsområdesfullmäktige, välfärdsområdesstyrelsen, revisionsnämnden, valnämnden för välfärdsområdet samt i tvåspråkiga välfärdsområden nationalspråksnämnden.

Välfärdsområdesfullmäktige utövar områdets beslutanderätt och välfärdsområdesstyrelsen ansvarar för ledningen av verksamheten, förvaltningen och ekonomin.

Påverkansorgan, såsom ungdomsfullmäktige, äldrerådet och rådet för personer med funktionsnedsättning, fungerar som kanaler för hörande och påverkan för de befolkningsgrupper som de representerar.

Delaktighet genom information



Med hjälp av information kan människor bilda sig en egen uppfattning om en fråga, vilket utgör grunden för deltagandet.



Deltagandet är till sin karaktär passivt för användaren, men det främjar också andra former av delaktighet.

Direkt deltagande





Invånarna kan påverka beredningen av ärenden och beslutsfattandet som enskilda individer.



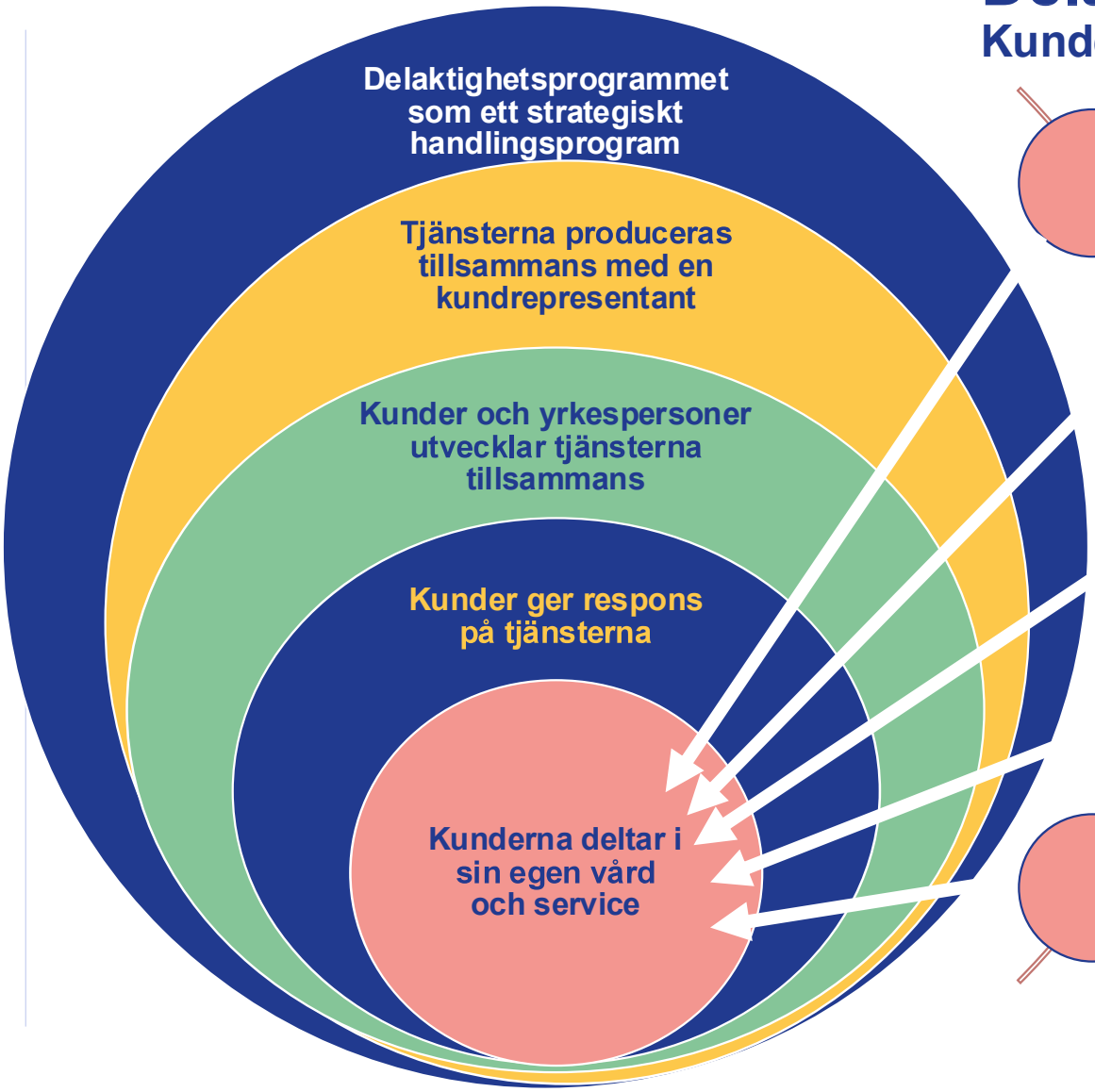
- Individer deltar själva genom att framföra sina åsikter och företräds inte av personer som valts genom val.
- Ger invånarna möjlighet att uttrycka sin vilja även mellan valen.
- Direkt deltagande gör det möjligt för kunder att delta i utvecklingen av verksamheten på många olika sätt, till exempel genom att delta i kundgrupper såsom invånarpaneler, ge kundrespons eller medverka i utveckling och utvärdering av tjänster, exempelvis som erfarenhetsexpert.



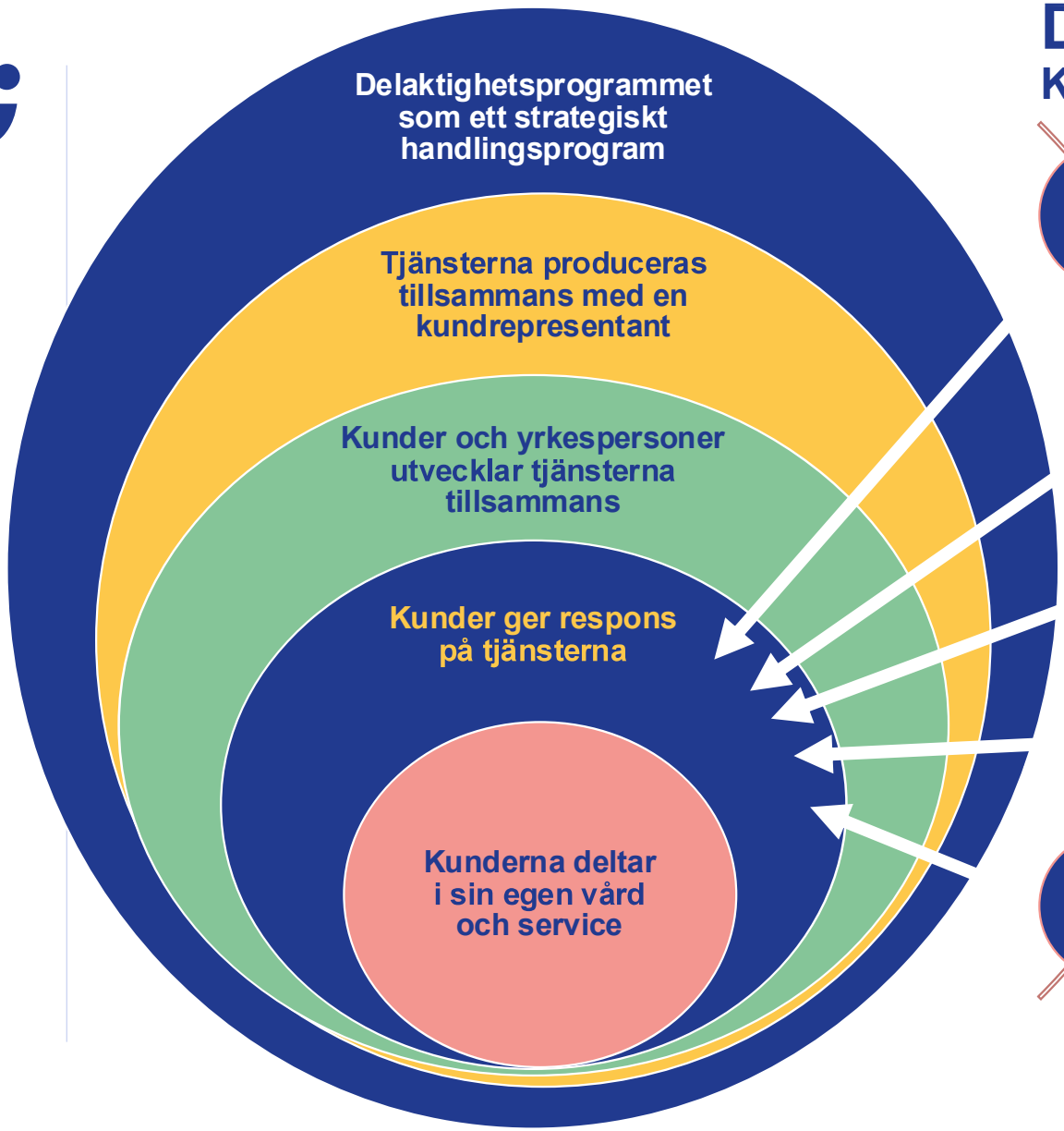
ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Delaktighetens nivåer:

Kunderna deltar i sin egen vård och service



- En vård- och/eller serviceplan utarbetas tillsammans med kunden.
- Vad är viktigt för kunden i genomförandet av vården och servicen?
- Vilka är kundens egna tankar om den vård och service som kunden behöver?
- Hur ska vården eller servicen genomföras så att kunden faktiskt kan delta och engagera sig i den?
- Kunden får det kamratstöd och den information som behövs genom organisationer och föreningar.



Delaktighetens nivåer:

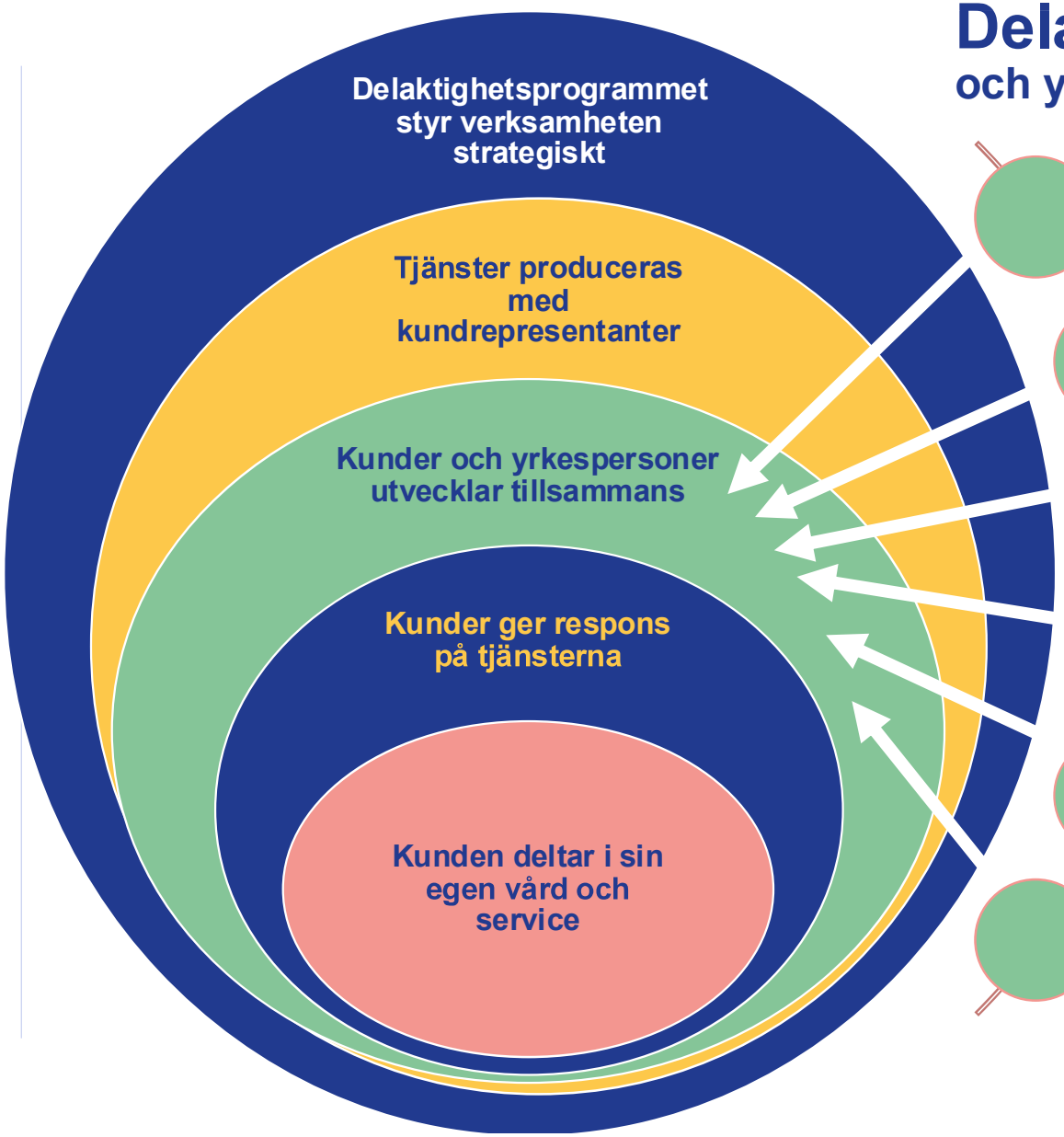
Kunder ger respons på tjänsterna

- Kundrespons och andra responsenkäter
- Anmälningar om farliga händelser och tillbud
- Anmärkningar, klagomål och patientskadeanmälningar
- Kontakter till social- och patientombuden
- Initiativ från tjänsteanvändare eller invånare

Understrukna ord innehåller länkar.

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Delaktighetens nivåer: Kunder och yrkespersoner utvecklar tillsammans



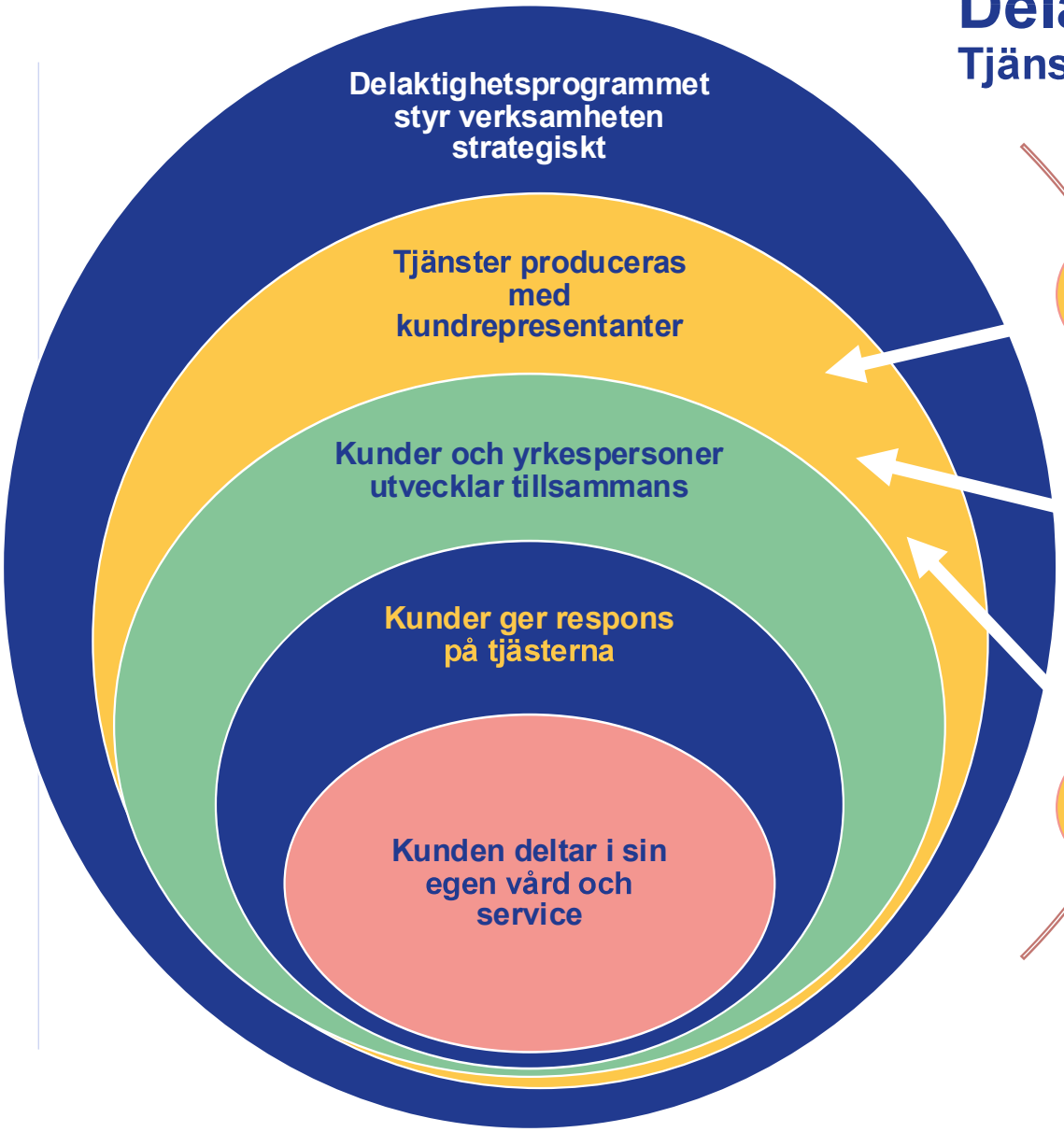
- Erfarenhetskunniga
- Invånarpaneler och diskussionstillfällen
- Påverkansorgan
- Elektronisk plattform för deltagande
- Kunder eller erfarenhetskunniga som medlemmar i organ eller arbetsgrupper
- Tjänstedesign tillsammans med kunder och organisationer

Understrukna ord innehåller länkar.

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Delaktighetens nivåer:

Tjänster produceras med kundrepresentanter



Erfarenhetskunniga som arbetar tillsammans med yrkespersoner

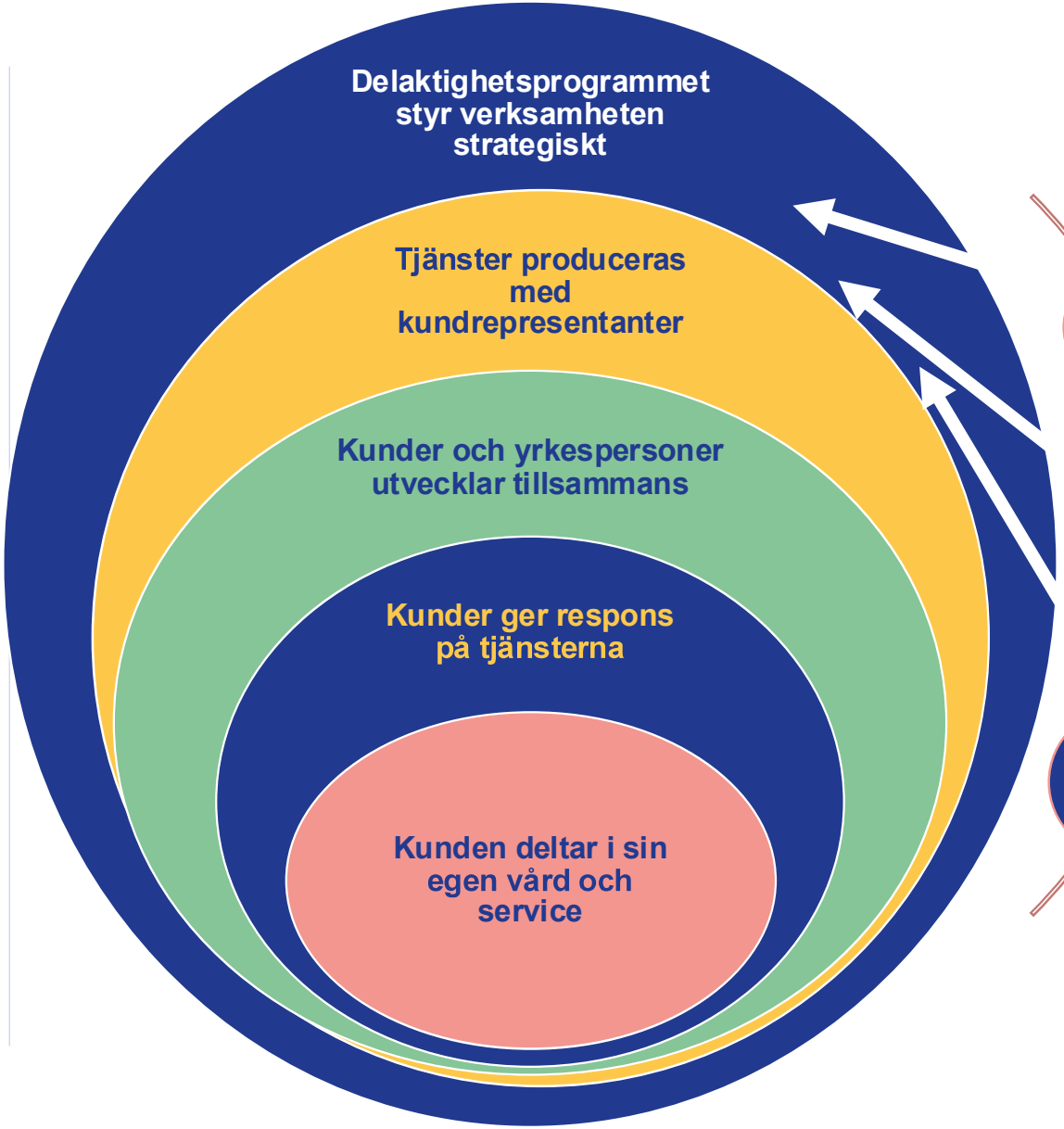
Frivilliga inom OLKA-verksamheten eller erfarenhetskunniga som erbjuder kamratstöd

Serviceverksamhet som tillhandahålls av organisationer

Understrukna ord innehåller länkar.

Delaktighetens nivåer:

Delaktighetsprogrammet styr verksamheten strategiskt



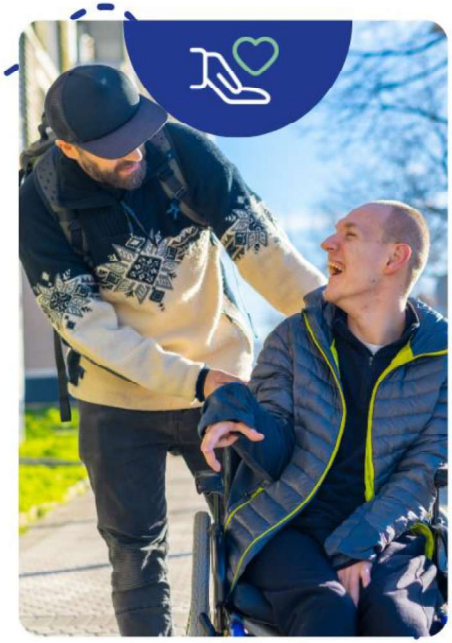
- Mål för delaktighetsarbetet
- Åtgärder för att nå målen
- Mätare för uppföljning och utvärdering

Vision

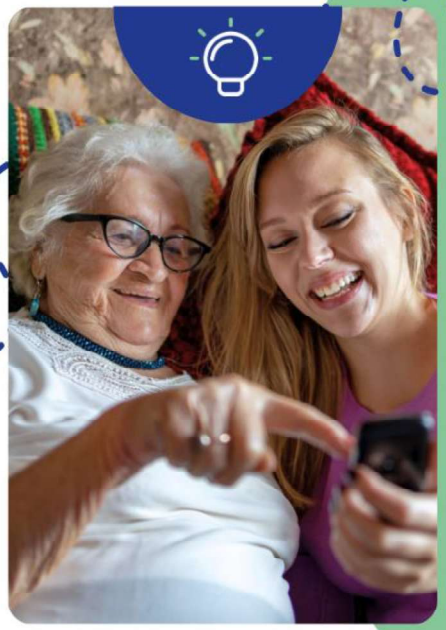
Tillsammans utvecklar vi.

Vi lyssnar, informerar och kommer tillsammans överens om vård och service.

Vi stärker människors resurser i olika livs- situationer och främjar delaktighet.







Vi utvecklar tjänsterna tillsammans med kundrepresentanter och kundgrupper.

Vi använder den respons vi får för att utveckla våra tjänster.

Vi producerar tjänster i samarbete med organisationer, erfarenhetskunniga och volontärer.

Vision

Delaktighet är ett vardagligt arbetssätt i alla våra tjänster.

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Delaktighetsprogrammets mål och åtgärder

Den övergripande uppföljningen av hur delaktighetsprogrammets mål uppnås genomförs som en del av den årliga rapporten om kvalitet, säkerhet, delaktighet och tillsyn.

Mål	Åtgärder	Mätare	Koppling till strategin
Vi stärker vår förmåga att involvera våra kunder på ett ändamålsenligt, inspirerande och flexibelt sätt.	• En delaktighetsgrupp inrättas med uppgift att främja delaktighetshelheten och programmets delmål.	Ja/nej	Strategiskt värdelöfte: • Verkningsfulla tjänster • Livskvalitet i alla åldrar • Tillgängliga digitala tjänster och närservice Strategisk värdegrund: • Genom att stärka förtroendet
Smidigt samarbete med organisationer och kommuner.	• Regelbundna möten ordnas med organisationer och kommuner. • Organisationer och föreningar deltar i planeringen av vård- och servicekedjor när det gäller verksamhet som kompletterar välfärdsområdets tjänster.	Ja/nej **Mätare?**	Strategiskt värdelöfte: • Verkningsfulla tjänster • Som skyddsnät för dem som behöver det Strategisk värdegrund: • Genom att stärka förtroendet • Människa till människa • Genom att skapa trygghet
Vi involverar kunderna i utvecklingen av tjänster tillsammans med yrkespersonerna.	• Erfarenhetsexperters kompetens används i utvecklingen av tjänster. • Invånarnas röst hörs i utvecklingen av tjänsterna. • Enheterna involverar sina kunder på ett sätt som passar den egna verksamheten.	• Antalet uppdrag för erfarenhetsexperter • Antalet invånarpaneler • De diskussioner som ordnas på deltagande-plattformen • Användningen av verktyget för delaktighet	Strategiskt värdelöfte: • Verkningsfulla tjänster Strategisk värdegrund: • Ansvarsfullt • Genom att stärka förtroendet • Människa till människa
Det ska vara enkelt för alla kundgrupper att ge respons om den vård och service de fått.	• Möjligheterna att ge kundrespons förbättras genom att erbjuda fler sätt att ge respons.	• Mängden kundrespons ökar även från kundgrupper som annars är svåra att nå.	Strategiskt värdelöfte: • Verkningsfulla tjänster Strategisk värdegrund: • Genom att stärka förtroendet

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Ansvar för delaktighetsarbetet i Österbottens välfärdsområde

Varje medarbetare	Varje medarbetare ansvarar för sin del för att kundens vård och service genomförs enligt den vård- och serviceplan som utarbetats tillsammans med kunden. Kunden ska ges möjlighet att delta i sin vård och service och få information om det stöd som organisationer och föreningar erbjuder.
Kunden som expert	Kunden är alltid expert på sin egen situation. Kunden kan också bidra med sin erfarenhetsbaserade kunskap till utvecklingen av tjänster, utöver den egna vården och servicen.
Enheterna	Enheten ansvarar för att involvera sina kunder, i första hand i den egna vården eller servicen, men också i utvecklingen av de tjänster som enheten producerar. Enheten ansvarar för att samla in kundrespons och använder kundrespons samt andra lämpliga metoder för delaktighet i utvecklingen av verksamheten.
Närchefer, mellanledning, ledning och beredare	Närchefer, mellanledningen, ledningen och beredarna ansvarar för att kundernas delaktighet tillvaratas vid utvecklingen av processer som går över resultatområdes- och verksamhetsområdesgränser. Detta sker genom att beakta kundrespons samt genom att involvera erfarenhetsexperter och organisationer i utvecklingsarbetet.
Delaktighetsgruppen	Delaktighetsgruppens uppgift är att främja delaktigheten som helhet och att stödja genomförandet av programmets delmål.
Resultatområdet för kvalitet, säkerhet, delaktighet och tillsyn	Resultatområdet för kvalitet, säkerhet, delaktighet och tillsyn ansvarar för att utveckla och upprätthålla metoder för delaktighet, utarbeta delaktighetsprogrammet samt ge stöd och rådgivning i användningen av delaktighetsfrämjande metoder.
Välfärdsområdets högsta ledning	Välfärdsområdets ledande tjänsteinnehavare säkerställer att relevanta kundgrupper och organ involveras i beredningen av beslut. Välfärdsområdets ledningsgrupp förordar att delaktighetsprogrammet godkänns och ansvarar för sin del för genomförandet av programmet.
Välfärdsområdesstyrelsen och välfärdsområdesfullmäktige samt andra beslutande organ	Välfärdsområdesstyrelsen godkänner delaktighetsprogrammet. Välfärdsområdesfullmäktige ska säkerställa att det finns mångsidiga och effektiva möjligheter och metoder för deltagande och påverkan. Välfärdsområdesstyrelsen, välfärdsområdesfullmäktige och andra beslutande organ använder i sitt beslutsfattande de perspektiv som framkommer genom kundernas direkta deltagande.

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Bilagor

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Lagstiftning som styr delaktighet och kundernas deltagande

Understrukna ord innehåller länkar.

- **Finlands grundlag (731/1999)**
  - Var och en har rätt att delta i och påverka utvecklingen av samhället och sin livsmiljö (2 §).
  - Det allmänna ska främja individens möjligheter att delta i samhällelig verksamhet och påverka beslutsfattande som gäller denegna personen (14 §).
- **Lagen om välfärdsområden (611/2021)**
  - Syftet med lagen är att skapa förutsättningar för att invånarnas möjligheter att delta och påverka ska förverkligas i välfärdsområdets verksamhet (1 §).
  - Invånarna i välfärdsområdet och användarna av dess tjänster har rätt att delta i och påverka välfärdsområdets verksamhet. Välfärdsområdesfullmäktige ska se till att det finns mångsidiga och effektiva möjligheter och metoder för deltagande och påverkan (29 §).
  - Påverkansorganen ska ges möjlighet att påverka planeringen, beredningen, genomförandet och uppföljningen av välfärdsområdetsverksamhet i frågor som har betydelse, eller som organet bedömer har betydelse, för barn och unga, äldre personer eller personer med funktionsnedsättning och de tjänster de behöver. Påverkansorganen ska också involveras i utvecklingen av formerna för deltagande och hörande inom välfärdsområdet (32 §).
  - Varje person som har fyllt 18 år har rösträtt i välfärdsområdesvalet i det välfärdsområde som personens hemkommun hör till (28 §).
  - Medlemmarna i välfärdsområdet har också rätt att ta initiativ i frågor som gäller välfärdsområdets verksamhet (30 §).
- **Lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992)**
  - Patienten har rätt att delta i planeringen av sin egen vård.
- **Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)**
  - Klienten har rätt att delta i planeringen av sin egen service.
- Övrig lagstiftning som reglerar delaktighet:
  - Kommunallagen (410/2015)
  - Förvaltningslagen (434/2003)
  - Hälso- och sjukvårdslagen (1326/2010)
  - Socialvårdslagen (1301/2014)

Osallisuus kansallisessa asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian 2027-2031 luonnoksessa

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Kärki: Osallistuvat ja yhdenvertaiset asiakkaat ja potilaat

Tavoite 2
Lisäämme asiakkaiden ja potilaiden tiedonsaantia, osallisuutta ja itsemääräämisoikeuden toteutumista.

Toimenpiteet:

- Palveluntuottajat ohjaavat omavalvontasuunnitelmissa asiakkaiden ja potilaiden informoimisesta heidän oikeuksistaan, etuuksistaan ja palveluvaihtoehdoista.
- Palveluyksiköt ottavat asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä mukaan hoidon ja palvelujen suunnitteluun sekä turvallisuusriskien tunnistamiseen.
- Palveluyksiköt ohjaavat omavalvontasuunnitelmissa, miten asiakkaita ja potilaita informoidaan epäkohdista tai haittatapahtumista sekä miten niistä kirjataan asiakirjoihin.
- Palveluntuottajat varmistavat, että asiakkailla, potilailla ja heidän läheisillään on tieto heidän mahdollisuuksistaan ilmoittaa haitta- ja vaaratapahtumista sekä palveluun liittyvistä puutteista tai epäkohdista.
- Palveluyksiköt ilmoittavat asiakkaalle tai potilaalle hänen tekemänsä vaaratapahtuma- tai epäkohtailmoituksen perusteella toteutetuista toimenpiteistä.
- Palveluntuottajat kuvaavat omavalvontasuunnitelmiinsa, miten rajoitustoimenpiteitä käytetään itsemääräämisoikeutta kunnioittaen, sekä seuraavat ja arvioivat rajoitustoimenpiteiden käytön perusteita.



Kärki: Osaavan henkilöstön turvallinen toiminta

Toimenpide:
Työnantajat tarjoavat henkilöstölle koulutusta haavoittuvassa asemassa olevien tarpeiden tunnistamisesta sekä heidän ja heidän läheistensä ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta arvostavasta sekä osallisuutta tukevasta kohtaamisesta.

Kärki: Turvallisuutta tukeva tieto ja teknologia

Toimenpiteet:

- Palvelunjärjestäjät ja –tuottajat tarjoavat digitaalisille palveluille helposti saatavilla olevan palautekanavan erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden osallisuus huomioiden.
- Palveluntuottajat kehittävät digitaalisia palveluja palautetiedon perusteella sekä tukevat asiakkaiden, potilaiden, läheisten ja järjestöjen osallistumista kehittämistyöhön.

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Källor

- Finlands grundlag (731/1999)
- Lagen om välfärdsområden (611/2021)
- Lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992)
- Lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)
- Institutet för hälsa och välfärd (THL). *Handbok för främjare av delaktighet.* Handledning 4/2024. Hämtad 6.10.2026: https://www.julkari.fi/server/api/core/bitstreams/410523be-a35f-47c9-9443-d8d748fad04b/content
- *Palveluiden järjestäjille asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä.* THL. 2018. Hämtad 6.10.2026: https://www.julkari.fi/server/api/core/bitstreams/2e1f4f86-7bbf-4786-bb39-38fca06f997b/content
- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2015). *Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Institutet för hälsa och välfärd (THL)*.
- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2016). *Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä.* Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016:5).

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Välmående genom livet.

Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue