



# ***Avoimen hallinnon seuranta 2019***

OULU



## 1. Kaikkien osallisuus

Kuntalaisilla ja kansalaisjärjestöillä on entistä paremmat mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa asioiden valmisteluun ja päätöksentekoon heille sopivilla tavoilla. Tavoitteena on, että osallistuminen ja vaikuttaminen ovat entistä helpompaa. Jokaisella on myös yhdenvertainen mahdollisuus osallistua vaikuttamiseen.

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuutaho ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2019
<p><b>Oulun kaupungin internetsivut</b></p> <p>Nuorille suunnatut internetsivut "Nuorten Oulu"</p>	<p>Sivuja kehitetään saadun palautteen mukaan.</p> <p>Ouka.fi-sivusto toimii myös mobiililaitteilla.</p> <p>Sivustolla noudatetaan saavutettavuus- ja esteettömyyskriteereitä.</p> <p>Nuorille suunnattujen internetsivujen kehittämistyö on aloitettu 2019 ja tavoitteena on julkaista sivut 2020 lopulla. Sivustolla noudatetaan saavutettavuus- ja</p>	<p>Konsernihallinto, palvelualueet ja liikelaitokset.</p> <p><a href="http://www.ouka.fi">www.ouka.fi</a></p> <p><a href="https://www.ouka.fi/oulu/nuoret">https://www.ouka.fi/oulu/nuoret</a></p>	<p>Kaupungilla on jatkettu Siteimprove-ohjelman käyttöä. Sen avulla nettisivuja voidaan parantaa sekä teknisesti että sisällöltään kannalta entistä saavutettavimmiksi. Raporttien avulla voidaan nähdä tarkasti, millä sivulla on ongelmia esimerkiksi ymmärrettävyyden näkökulmasta. Nettisivut toimivat responsiivisesti mobiililaitteissa.</p> <p>Hyvinvointipalveluissa on koottu kaikki sähköisen asioinnin palvelut yhdelle sivulle.</p> <p>Avattu nuorille suunnatut sivut v. 2019.</p>



	esteettömyyskriteereitä ja sivusto toimii myös mobiililaitteilla.		
<b>Vuorovaikutussuunnitelma/ osallisuusohjelma</b>	<p>Laaditaan uusi vuorovaikutussuunnitelma/osallisuusohjelma työryhmätyöskentelynä yhdessä toimialojen asiantuntijoiden, asukkaiden ja järjestöjen edustajien kanssa.</p> <p>Suunnitelma sisältää toimenpiteitä kuntalaisten ja kaupungin välisen vuorovaikutuksen, osallisuuden ja vaikuttamisen kehittämiseksi.</p>	Sivistys- ja kulttuuripalvelut/ Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta	<p>Vuorovaikutussuunnitelma eli kaupungin päivitetty osallisuusohjelma on hyväksytty kaupunginhallituksessa 19.8.2019 §</p> <p>Vuorovaikutussuunnitelmassa on asetettu tavoitteita ja toimenpiteitä osallisuuden ja vaikuttamisen mittaamiselle vuosille 2019-21. Toimenpiteet koskevat koko kaupunkia.</p> <p>Vuorovaikutussuunnitelmasta on järjestetty dialogikoulutusta henkilöstölle osana keskitettyä koulutusta.</p> <p>Vuorovaikutussuunnitelman arviointi toteutetaan vuodelta 2019 asukkaita ja sidosryhmiä koskevista toimenpiteistä. Lisäksi laaditaan arviointi Kuntaliiton demokrationäpätöstaulukoihin koko kaupungin ja toimialojen osalta. Raportointi lautakuntiin ja kaupunginhallitukseen koko kaupungin osalta maaliskuussa 2020.</p>
<b>Palautepalvelu</b> Sähköisen palautejärjestelmän kautta voi antaa palautteita sekä toimenpide-ehdotuksia kaupungin	Palautepalvelu on käytössä koko kaupungin tasolla. Kehitetään yhteisiä linjauksia toimintatavoissa.	Kaikki toimialat ja liikelaitokset <a href="https://e-kartta.ouka.fi/efeedback">https://e-kartta.ouka.fi/efeedback</a> <a href="http://www.ouka.fi/palaute">www.ouka.fi/palaute</a>	<p>Oulun kaupungin palautekanavan välityksellä on tullut vuonna 2019 palautteita yhteensä 13 957 kappaletta.</p> <p>Yhteenvedo saapuneesta palautteesta toimialoittain YYP 10 769</p>



<p>palveluista.</p> <p>Ympäristöön liittyvissä palautteissa on mahdollista merkitä palaute kartalle.</p> <p>Palvelussa on mahdollista selata ja tarkastella muiden käyttäjien jättämiä julkisia palautteita.</p> <p><b>Kuntalainen voi antaa helposti palautetta suunnitelmista ja hankkeista</b></p>	<p>Asiakaspalautteet kuntalaisilta tulevat suoraan kuhunkin toimintayksikköön.</p> <p>Palautejärjestelmän hankevälilehteä hyödynnetään suunnitelmien ja hankkeiden esittelyssä sekä niihin liittyvien palautteiden keruussa.</p>	<p>Kaikki toimialat ja liikelaitokset</p>	<table data-bbox="1572 217 1960 411"><tr><td>Siku</td><td>1169</td></tr><tr><td>Hyve</td><td>782</td></tr><tr><td>Koha</td><td>103</td></tr><tr><td>Oulun Vesi</td><td>218</td></tr><tr><td>Oulun Tilapalvelut</td><td>279</td></tr></table> <p>Asiakaspalautelaitteet ovat käytössä hyvinvointikeskuksissa, Dentopoliksessa ja toimipisteessä. Vuonna 2019 asiakaspalautelaitteet otettu käyttöön kuntoutuspalveluissa ja erikoislääkärin vastaanotoilla.; kotihoidossa on ollut pilotointi, jonka jatko vielä avoin, palautetta saatu yhteensä 21 438 kpl (ei sisällä kotihoitoa); palautteet käsitellään ja ne huomioidaan palvelujen kehittämisessä asian omaisessa yksikössä. Asiakaspalautemittaritulos näkyy ouka.fi sivulla julkisena kuntalaiselle. Palautetiedon hyödyntämistä ja raportointia kehitetään edelleen.</p> <p>On hankittu laajennus palautejärjestelmään, jonka avulla kuntalainen pystyy paremmin antamaan palautetta ja mielipiteitä hankkeista. Lisäksi uudistuksessa on myös projektikortti, jonka avulla kuntalainen näkee paremmin uudet hankkeet ja niiden tilan.</p> <p>Palautejärjestelmään on kuutoskaupunkien kanssa yhdessä kehitetty reaaliaikainen avoin rajapinta, jota voidaan hyödyntää kaksisuuntaisesti mm. erilaisissa sovelluksissa.</p>	Siku	1169	Hyve	782	Koha	103	Oulun Vesi	218	Oulun Tilapalvelut	279
Siku	1169												
Hyve	782												
Koha	103												
Oulun Vesi	218												
Oulun Tilapalvelut	279												



<b>Kuntalaisaloitteet</b>	Kuntalaisaloitteita voi tehdä osoitteessa: <a href="http://www.kuntalaisaloite.fi">www.kuntalaisaloite.fi</a>	Kaikki toimialat ja liikelaitokset	Kuntalaisaloitteet ohjataan mahdollisimman nopeasti oikealle vastaajalle ja niihin reagoidaan kolmessa kuukaudessa. Palauteuonteiset aloitteet ohjataan palautekanavaan.
<b>Valtuustoaloitteet</b>	Ohjeistetaan kuntalaisille paremmin palautteen ja aloitteen ero. Jatkossa ohjataan aloitteiden sijaan kuntalaiset antamaan palautetta. Palautteen kautta kuntalainen saa vastauksen asiaansa nopeammin.  Ohjeistus laadittu.	Konsernihallinto  Käsittelyaika	Valtuustoaloitteet ohjataan mahdollisimman nopeasti oikealle valmistelijalle ja niihin vastataan kolmessa kuukaudessa.  Jos aloitteessa on kysymys sellaisesta asiasta, joka on jo valmistelussa tai aloitteessa esitetyt toimet eivät vaadi merkittäviä taloudellisia panostuksia, voi aloitteeseen antaa vastauksen sähköpostilla hallintokunnan johtaja. Aloitetta voidaan pitää taloudelliselta merkitykseltään vähäisenä yleensä silloin, kun aloitteessa esitettyjen toimenpiteiden toteuttaminen ei ylitä kustannuksiltaan hankintalain tarkoittamaa kansallista kynnyksarvoa.
<b>Oulun raadit</b> Oulun raadit ovat kaikille avoimia osallistumis- ja vaikuttamis-tilaisuuksia. Oulun raatien tarkoituksena on vahvistaa kuntalaisten osallisuutta ja	Tavoitteena on Oulun raatien jatkuva kehittäminen ja yhä useamman asukkaan tavoittaminen raatien kautta. Tilaisuuksissa asukkaat voivat osallistua kaupungin yhteisten asioiden kehittämiseen toiminnallisesti.	Sivistys- ja kulttuuripalvelut/ Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta  <a href="http://www.ouka.fi/oulunraati">http://www.ouka.fi/oulunraati</a>	Osallisuuden ja vaikuttamisen aluemallissa on määritelty aluefoorumien toteuttaminen sivistys- ja kulttuuripalvelujen aluejaon mukaisesti: pohjoinen, itäinen, keskinen ja eteläinen. Lokakuussa 2019 toteutettiin kaikilla neljällä alueella aluefoorumit, aiheena kaupungin talousarvio vuodelle 2020.



<p>vaikuttamista pitkän aikavälin tavoitteisiin ja palvelujen järjestämiseen.</p> <p>Tilaisuuksien sisällöt ovat osa valmistelua ja päätöksentekoa.</p>			<p>Aluefoorumiin osallistuivat kaupunginjohtaja, kaikki toimialajohtajat ja luottamushenkilöt.</p> <p>Aluefoorumista oli suora facebook-livelähetys ja tilaisuuksiin voi osallistua myös livelähetyksen välityksellä.</p>
<p><b>Alueelliset yhteistyöryhmät</b></p> <p>Oulussa on toiminut aiemman osallisuusmallin mukaisesti alueellisia yhteistyöryhmiä, joissa alueen asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa oman asuinalueensa asioihin.</p> <p>Ryhmät ovat osallistuneet kokouksissa myös alueellisen toimintarahan esityksen laatimiseen osallistuvan budjetoinnin keinoin.</p>	<p>Alueellista osallisuutta kehitetään sivistys- ja kulttuuripalveluissa sekä osana vuorovaikutussuunnitelmaa.</p> <p>Asukkailla on monta tapaa osallistua: sähköisesti ja kasvokkain, esimerkiksi alueellisissa kuntalaistilaisuuksissa.</p> <p>Asukastilaisuudet (jatkossa asukasillat) kokoavat keskeiset toimijat, kuten asukkaat, järjestöjen edustajat, yritykset, kaupungin henkilöstön ja luottamushenkilöt tekemään yhteistyötä.</p> <p>Sähköinen osallistuminen mahdollistaa osallistumisen ajasta ja paikasta riippumatta. Sosiaalista mediaa hyödynnetään osallisuuskäytössä.</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut/Kuntalaisvaikuttaminen ja yhteisötoiminta</p> <p><a href="https://www.ouka.fi/oulu/yhteisotoiminta/asukasillat">https://www.ouka.fi/oulu/yhteisotoiminta/asukasillat</a></p>	<p>Osallisuuden päivitetty aluemalli on hyväksytty sivistys- ja kulttuurilautakunnassa syksyllä 2018. Mallin myötä asukasillat ovat korvanneet aiemman yhteistyöryhmätoiminnan. Asukasilloja on järjestetty asialähtöisesti ja toimialat ylittäen yhdessä asukkaiden, järjestöjen, luottamushenkilöiden ja kaupungin edustajien kanssa 18 alueella.</p> <p>Kaikille avoimissa asukasilloissa keskustellaan ja käsitellään kunkin alueen ja koko kaupungin ajankohtaisia asioita. Asukasillojen sisällöt suunnitellaan asukaslähtöisesti ja alueensa näköisesti.</p> <p>Osallisuuden päivitetty aluemalli on osa vuorovaikutussuunnitelmaa.</p>
<p><b>Sosiaalisen median hyödyntäminen</b></p>	<p>Oulun kaupunki käyttää sosiaalista mediaa aktiivisesti kaikessa viestinnässään. Kaupunki ottaa käyttöön uusia toimintatapoja tarpeen mukaan.</p>	<p>Konsernihallinto/viestintä ja toimialat</p>	<p>Sosiaalista mediaa käytetään aktiivisesti hyödyksi kuntalaisviestinnässä. Kuntalaisilla on mahdollisuus somessa kommentoida julkaisuja ja kysyä asioita kaupungilta. Suoria kysymyksiä ja niiden vastauksia hoitaa Oulu10-palvelut Facebookissa ja Twitterissä. Whatsapp-asiointikanavana, käyttöä jatkettu.</p>



	<p>Kaupungilla on käytössään sosiaalisen median ohjeistus, jota päivitetään jatkuvasti.</p> <p>Henkilöstölle tarjotaan koulutusta ja konsultointia sosiaalisen median hyödyntämisestä arkityössä.</p>		<p>Henkilöstölle on järjestetty koulutuksia sosiaalisesta mediasta, verkkokirjoittamisesta ja saavutettavasta sisällöntuotannosta verkkoon.</p> <p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut –toimialueelle perustettiin kaupunkiympäristö Facebook-sivusto. Sivuston tavoitteena on avoimuuden lisääminen, helposti lähestyttävä, monipuolinen ja jakaa myönteistä kaupunkikuvasta.</p> <p>Hyvinvointipalveluissa on käytössä kaupungin yhteisten some-tilien lisäksi: lastensuojelun Facebook ja Instagram, Haukiputaan ja Kiimingin hyvinvointikeskusten Facebook-sivut ja suun terveyden Instagram.</p> <p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nuorille ja heidän huoltajilleen kohdennettua viestintää "Nuorten Oulu" eri somekanavissa (Facebook ja Instagram)</li><li>- Nuorisotilojen oma someviestintä</li></ul> <p>Kaupunginvaltuuston kokouksista nostetaan muutamia aihealueita reaaliaikaisesti kaupungin Twitter-tilille.</p>
--	---	--	---



<b>Kaupunginvaltuuston kokoukset lähetetään suorana internetissä ja kokouksista on katsottavissa tallenteet.</b>	<a href="http://www.ouka.fi/valtuusto">www.ouka.fi/valtuusto</a>	Konsernihallinto	Toteutunut 2019.
<b>Palvelumuotoilu ja muu palvelujen yhteiskehittäminen palvelujen käyttäjien kanssa</b>	Yhteiskehittämisen käytön laajentaminen.  Henkilöstön laajempi kouluttaminen menetelmien käyttöön.	Kaikkien palvelunkehittäjien käytössä.  Esim. kirjaston kokoelmien uudelleenjärjestys palvelumuotoilua käyttäen: <a href="http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=e1a3a6d5-a9a5-468e-bafe-81e6cc1aeb99&amp;groupId=78400">http://www.ouka.fi/c/document_library/get_file?uuid=e1a3a6d5-a9a5-468e-bafe-81e6cc1aeb99&amp;groupId=78400</a>	Omahoito ja Digitaaliset Arvopalvelut -hankkeessa (ODA) erityisryhmien palveluohjaus järjesti säännöllisesti kehittäjäasiakkaille tilaisuuksia, joissa palvelumuotoiltiin OmaOlo-työkaluja (palveluarvioita) ja kerättiin palautetta asiakasprosessin toimivuudesta.  - Omaoloon kehittämiseen liittyviä kokemusasiantuntijoille on tehty haastatteluja sekä työpajatyöskentelyä eri asiakasryhmien (lapsiperheet, ikäihmiset, työikäiset) kanssa jatkettiin vuonna 2019.
<b>Asiakaskokemukset- ja tulevaisuuden palvelutarpeet</b>	<b>Kokemustiedon keruu</b> Hyvinvointikertomukseen vähintään SOTE-alan järjestöiltä vuosittain/kahden vuoden välein, tavoitteena asiakaskokemusten hyödyntäminen kaupunkistrategiassa.  Mallinnettu Innokylään: <a href="https://www.innokyla.fi/web/malli3077425">https://www.innokyla.fi/web/malli3077425</a>  <b>Kehittäjäasiakkaat</b> hyvinvointipalveluissa kaikilla hyvinvointialueilla (Tuira, Haukipudas,	Hyvinvointipalvelujen asiantuntijat ja hyvinvointikertomus- työkalun pääkäyttäjä    Hyvinvointipalvelujen asiantuntijat	Toteutuu keväällä 2019. Syksyllä 2019 toteutettiin kokemustietokysely järjestö hyven ja konsernin toimesta: vastaukset raportoidaan hyvinvoinnin johtoryhmälle ja edelleen hyvinvointikertomukseen.  Esteettömyyskoordinaattori tehnyt esteettömyyskatselmuksia mm. hyvinvointikeskuksiin, Haukiputaalle, Kiiminkiin ja Kontinkankaalle, Oulu10:e Hiukkavaaran monitoimitaloon, Aleksinkulmaan ja Hupisaarten kesäteatteriin.  Vaikuttavaa kokemustoimintaa -hanke meneillään





	<p>Kiiminki-Myllyoja, Oulunsalo-Kaakkuri, Kontinkangas. Lapsiperheet omana ryhmänä. Ryhmissä 5-15 asiakasta.</p> <p>Ryhmät kokoontuvat joka toinen kuukausi alueilla. Tavoitteena on hyvinvointipalvelujen kehittäminen. Ryhmistä tulee jatkuva palaute.</p> <p><b>Kokemusasiantuntijat;</b> Terveyspalvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, esteettömyyskoulutukset. Jatkuva asiakaspalautteen koonti. Yhteenvedot puolivuositain.</p> <p>Kokemuksellisen hyvinvointitiedon säännöllinen arviointi varhaiskasvatuksessa, perusopetuksessa ja lukiokoulutuksessa.</p>	<p>Alueellinen suunnittelija toteuttaa kokemuksellisen hyvinvointitiedon valmistelun, kyselyn toteuttamisen ja tulosten analysoinnin yhdessä palvelukeskittymän monialaisten toimijoiden ja asiantuntijoiden kanssa.</p>	<p>Pohjois-Pohjanmaan-Sotun toimesta: kokemusasiantuntijoita voi hankkia tämän hankkeen kautta</p> <p>Kokemustoimijat ehkäisevän päihdetyön viikolla lainattavissa kirjastolla.</p> <p>Kehittäjäasiakastoiminta erillisenä toimintana on päättynyt hyvinvointikeskuksissa.</p> <p>Tila: käytössä.</p> <p>Ehkäisevä päihdetyö: asiakasarviointikäynnit/Pakka-toimintamalli / Työn ja hyvinvoinnin laitos.</p> <p>Asiakaspalautelaitteet käytössä hyvinvointikeskuksissa, Dentopoliksessa, kuntoutuksessa, erikoislääkärin vastaanotolla ja kotihoidossa pilotti.</p> <p>Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain kuljetusyrittäjille on järjestetty koulutusta vammaisen kohtaamiseen ja esteettömyyteen yhteistyössä vammaisneuvoston ja järjestöjen kanssa.</p> <p>Kokemuksellista hyvinvointitietoa on kerätty päiväkodeissa ja kouluissa eri puolella Oulua suunnitellun aikataulutuksen mukaisesti. Hyvinvointitiedon keräämistä jatketaan 2019. Kyselyn tuloksia arvioidaan ja tarkastellaan osana hyvinvointipäiväkotijä ja hyvinvointikoulukonseptia. Kysely toteutetaan yksiköissä sovitun mallin</p>
--	--	--	---



<p><b>Hankinta- ja kumppanuusosaamisen sekä verkostotaitojen systemaattinen kehittäminen ja johtaminen</b></p>	<p>Oulun kaupunki/Innovaatio ja yhteistyökymittauksen tulokset 2017</p> <p>Toteutetaan määrävälein ja huomioidaan esille nousseet muutos – ja kehittämistarpeet hankintojen toteuttamisessa, yhteistyö ja kumppanuus hankintaprosesseissa.</p>	<p>Kaikkien toimialojen asiantuntijat</p>	<p>mukaisesti kahden vuoden välein.</p> <p>Toteutetaan määrävälein ja huomioidaan esille nousseet muutos- ja kehittämistarpeet hankintojen toteuttamisessa, yhteistyö ja kumppanuus hankintaprosesseissa.</p> <p>Esteettömyys otetaan huomioon kaikissa hankinnoissa.</p> <p>Hyvinvointipalvelujen hankinnoissa (esim. kehitysvammopalvelujen, kuljetusten ja lastensuojelun kilpailutuksissa) on lisätty osallisuutta toteuttamalla osana kilpailutuksen valmistelua yrittäjien ja asiakkaiden kuulemisia eli markkinakuulemisia.</p> <p>Hyvinvointipalvelujen Elämänkaariverkostoyhteistyö järjestöjen kanssa. (Lasten, nuorten ja lapsiperheiden, työikäisten ja ikäihmisten verkostot)</p> <p>Järjestöt toimivat verkostomaisesti ja niillä on tapaamisia säännöllisesti. Verkostojen kokouksissa käsitellään ajankohtaisia kuulumisia eri tahoilta, sekä muun muassa hankkeiden hakuja. Näiltä verkostoilta kootaan myös kokemustietoa hyvinvointikertomukseen ja järjestöt osallistuvat hyvinvointipisteiden ja -keskusten matalan kynnyksen palveluiden tarjoamiseen.</p>
--	--	---	--



<b>Sähköiset kanavat</b>	Oulun omahoidon sähköistä ajanvarausta on kehitetty.	Kehittämispalvelut hyvinvointipalvelujen asiantuntijat	<ul style="list-style-type: none"><li>- Sähköinen ajanvaraus terveystieteissä</li><li>- Sosiaalipalveluiden etuuksia voi hakea sähköisesti (omaishoidontuki, vammaisten ja ikäihmisten kuljetuspalvelut sekä lapsiperheiden sosiaalipalvelut.)</li><li>- Ohjaus ja neuvonta Aino-neuvonnassa</li><li>- Lapsuus.fi yhteistyössä sivistys- ja kulttuuripalvelujen ja hyvinvointipalvelujen sekä kolmannen sektorin kanssa. Sivustolla on käytössä asiakaspalvelurobotti.</li><li>- Hoito- ja palvelutakuun toteutumisen seuranta.<ul style="list-style-type: none"><li>• Chat-palvelu laajeni kaikkiin hyvinvointikeskuksiin ja opiskelijaterveydenhuoltoon, ajanvarauksia laajennettiin, mm. lastenneuvola puolitoistavuotiaille</li><li>• Opiskelijoiden raskauden ehkäisyneuvonta (aloitus &amp; kontrolli) + kyselylomake,</li><li>• Isäryhmä</li></ul></li></ul> <p>Otettiin käyttöön etäkäynnit kotihoidossa, oire- ja palveluarviot (Omaolo).</p> <p>Hyvinvointipalvelut</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Chat käytössä neuvolassa ja kahdessa hyvinvointikeskuksessa (Kontinkangas ja Tuira) sairaanhoitajan vastaanotolla</li></ul>
--------------------------	--	---	---



			<ul style="list-style-type: none"><li>- Snapchat käytössä kaikilla kouluterveydenhoitajilla</li><li>- Wilma-viestintäpilotti ikäihmisten asumispalveluissa</li></ul> Twitter, Facebook, Instagram, Youtube, blogit
<b>Mobiilisovellus</b>	<p>Osallisuuskäyttöön tarkoitettun mobiilisovellus Meijän kaupunnin välityksellä asukas voi olla mukana kehittämässä Oulun kaupungin palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Lisäksi mahdollisuus antaa palautetta on integroitu sovellukseen.</p> <p>Näppi-mobiilisovellus, jossa on nuorille suunnattuja tapahtumia ja kyselyjä sekä linkkejä nuoria koskeviin palveluihin</p> <p>Wiima-sovellus kehittämisideointiin</p> <p>Snapchat – pikaviestipalvelu käytössä kouluterveydenhuollossa.</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut</p> <p>Nuorisopalvelut</p> <p>Sivistys- ja kulttuuripalvelujen ICT-tiimi</p> <p>Terveyspalvelut/ Kouluterveydenhuolto</p>	<p>Tarkastellaan mobiilisovellusten tarvetta ja soveltuvuutta eri käyttötarkoituksiin ja kohderyhmille.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Meijän kaupunki mobiilisovellus on lakkautettu keväällä 2019.</li><li>- Electoraten kehittämää mobiilisovellusta pilotoitu vuosina 2018-19.</li><li>- Käytössä. Jatkokehitystyö käynnistetty.</li><li>- Onerva-pilotti (tietoturallinen pikaviestintäväline) aloitettu sosiaalisen kuntoutuksen ohjaajille ja nuorten sosiaalipalvelut työntekijöille.</li></ul> <p>Käytössä.</p> <p>Nyt jokaisella kouluterveydenhoitajalla käytössä.</p>
<b>Muut kyselyt kuntalaisille</b>	<b>Ikääntyneiden hyvinvointikysely</b> Kyselyssä kartoitetaan 58 vuotta täyttäneiden ja sitä vanhempien oululaisten mielipiteitä hyvinvoinnista ja elämän odotuksista	Hyvinvointipalvelujen vanhustyönjohtaja ja asiantuntija	Tila: tehty 2016, seuraava 2020 (joka neljäs vuosi).



	<p>Kansallinen ATH (aikuisten terveys- hyvinvointi- ja palvelututkimus) kysely Jatkossa nimellä Kansallinen terveys- hyvinvointi- ja palvelututkimus <b>FinSote</b>.</p> <p><b>Päihdekysely (THL: Pakka)</b></p> <p><b>Kouluterveyskysely</b></p>	<p>Kehittämispalvelut, hyvinvointipalvelujen asiantuntijat</p> <p>Hyvinvointipalvelut ja sivistys- ja kulttuuripalvelut</p>	<p>Tila: tehty 2016 ja 2017. FinSote jatkossa vuosittain. Valtakunnallinen otos 10 000 satunnaisotannalla valikoituneille Väestörekisterikeskuksen tietojen avulla. Joka neljäs vuosi kasvatetaan otosta maakunnittain 3300/ maakunta, jotta voidaan seurata karkealla tasolla muutoksia.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Päihdetilannekysely tehty. Kysely on valtakunnallisen Pakka-toimintamallin toimenpide, mutta paikallisesti organisoimana toteutettu.</li></ul> <p>Muita Pakan toimenpiteitä:</p> <p>Ikärajavalvottujen tuotteiden ostokokeet vähittäismyyntipisteisiin joka toinen vuosi, tehty 2018, seuraavan kerran 2020, opiskelijat koeostajina -Asiakasarvioinnit ravintoihin, opiskelijat arvioitsijoina, tehty 2018</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Seutulupalausuntokäytäntö, asukkaiden kuuleminen alkoholilupa-asioissa</li></ul> <p>Pakan periaatteiden mukaan myös kuntalaiset otetaan mukaan kuntatoimijoiden, viranomaisten ja paikallisen elinkeinon yhteistyöhön em. keinoin.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kysely lapsiperheille koti- ja perhepalveluista 2019</li><li>- Kysely päihde- ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden asukkaille 2019</li><li>- Kehitysvammaisten asumispalveluiden ja ohjaajapalveluiden asiakkaille tehty kysely.</li></ul>
--	---	---	---



	<p><b>Lasten ja nuorten kyselyt</b> Lapsille ja nuorille suunnattuja kyselyitä on paljon. Jatkossa niitä koordinoidaan paremmin päällekkäisyyksien ja suuren, erillisten kyselyiden määrän vähentämiseksi.</p>	<p>Koko kaupungin UNICEF-työryhmä</p>	<p>Kysely oli avoinna Oukan verkkosivuilla ajalla 15.10.2019 – 3.1.2020. Kyselyssä kerättiin asiakkaiden ja heidän läheistensä mielipiteitä ja toiveita muun muassa asumiseen, vapaa-aikaan ja ihmissuhteisiin liittyen.</p> <p>Liikuntapalvelut tekivät yhdessä nuorisopalveluiden kanssa nuorten olosuhdekyselyn, jolla kartoitettiin eri liikuntapaikkojen kiinnostavuutta ja kehittämistä.</p>
<p><b>Vaikuttaminen kaavoitukseen</b> Kaavahankkeisiin ja yleissuunnitteluun liittyen järjestetään vuosittain useampia tilaisuuksia osallisten kanssa. Tavoitteena on yleensä hankkeiden alkuvaiheessa saada tietoa asukkaiden mielestä onnistuneista ja kehittämistä vaativista kohdista lähiympäristössään.</p>	<p>Jatkossa pohditaan yhdessä eri tavoilla esimerkiksi työpajoissa ryhmätöinä alueen kehittämistä</p> <p>Avoimen datan hyödyntäminen muun muassa paikkatieto.</p> <p>Lapsivaikutusten arviointi suunnittelussa</p>	<p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut</p> <p>Kaikkien toimialojen yhteinen velvoite</p>	<p>Kaavoituksessa on pidetty vuoden 2019 aikana noin 66 avointa tai kohdennettua yleisötilaisuutta tai työpajaa, joissa on työstyetty yhdessä alueiden kehittämistä. Lisäksi alueiden kehittämistä on pohdittu niin itse järjestetyissä kuin muiden toteuttamissa seminaareissa, näyttelyissä, kick off -tilaisuuksissa yms. Kyselyjä on toteutettu 12 kohdentuen eri kaavahankkeisiin tai selvityksiin.</p> <p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut on ollut mukana miettimässä lapsivaikutusten arvioinnin toteutusta osana lapsiystävällistä kuntaa, sekä kokeilemassa sen toteuttamista pilotointien kautta. Kaavoituksessa asia on huomioitu laadittaessa esimerkiksi Tuiranpuiston, Torpanmäen ja Linnanmaa-Kajonharjun kaavoja.</p>



## 2. Selkeä virkakieli

Selkeän kielen toimenpiteet tähtäävät yksinkertaisempaan hallintokieleen. Esimerkiksi päätösten ja niiden valmistelun, asiakaskirjeiden ja ohjeiden kieltä yksinkertaistetaan muun muassa käyttämällä tuttuja termejä ja visualisoimalla asioita. Viestintä kuntalaisille tapahtuu selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä.

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2019
<b>Hyvän valmistelun ja päätöksenteon edistäminen</b>	Hyvän valmistelun ja päätöksenteon ohjeistus on laadittu intranettiin.	Konsernihallinto	Valmistelijoita muistutetaan ohjeistuksesta ajoittain ja uudet valmistelijat perehdytetään toimialueilla ohjeeseen. Vammaisneuvoston lausuntokäytäntöjä kehitetty erityisesti rakennushankkeissa.
<b>Hyvän valmistelun edistäminen lapsen oikeuksien näkökulmasta</b>	Tutustuminen lapsen oikeuksiin on osa henkilöstön perehdyttämistä	Kaupungin UNICEF työryhmä ja henkilöstötiimit Sivistys- ja kulttuuripalvelut	Kaupunginhallitus hyväksyi oululaisen lapsivaikutusten arvioinnin toimintamallin 25.3.2019. Lapsivaikutusten arviointi on tehty sivistys- ja kulttuuripalveluissa iltapäivätoiminnasta. Siihen on liittynyt lasten ja huoltajien kuulemismenettelyitä, ja sen pohjalta on tulossa pilotti ja/tai päätöksiä jatkossa taloussuunnitteluun liittyen. Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut on tarkistanut päätöksen jälkeen menettelyitä ihmisvaikutusten arvioinnissa.



<b>Hyvään kieleen liittyvää koulutusta</b>	<p>Kaikille toimialoille järjestetään koulutuksia hyvästä kielestä ja sen käyttämisestä.</p> <p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut toimialan henkilökunta hallitsee kuntalaisen näkökulmasta selkeän ja ymmärrettävän virkakielen.</p> <p>Hyvinvointipalveluissa omaishoidon tuen päätöstekstit on tehty selkokielelle. Myös koulutuksiin osallistutaan.</p> <p>Sivistys ja kulttuuripalveluiden toimialojen valmistelijat ja päätöstekstien tekijät veloitetaan noudattamaa annettuja ohjeita.</p>	<p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut</p> <p>Hyvinvointipalvelut</p> <p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut</p>	<p>Henkilöstölle on järjestetty hyvään kieleen liittyviä koulutuksia, esimerkiksi saavutettavasta sisällöntuotannosta verkkoon.</p> <p>Selkeän kielen koulutus avoimen hallinnon koulutuksen yhteydessä osana keskitettyä koulutusta.</p> <p>Henkilöstöllä on ollut mahdollisuus osallistua kaupungin järjestettäviin koulutuksiin.</p> <p>Selkeäkielisyyttä edistetty (järjestöavustusehdot)</p>
<b>Palvelut on kuvattu selkeästi Suomi.fi palveluun</b>			<p>Oulun kaupungin palvelut on kuvattu Suomi.fi-palveluun. Palveluun on koottu kansalaisille tarjottavat lakisääteiset tehtävät ja palvelut.</p> <p>Tietojohtaminen/pääkäyttäjät ovat kouluttaneet ja tukeneet toimialoja palveluiden kuvaamisessa Suomi.fi-palvelutietovarantoon. Kuvausten laatua on kommentoitu ylläpitäjille (asiakslähtöisyys, ymmärrettävyys, oikeakielisyys).</p> <p>Palveluja julkaistu 330 kpl ja asiointikanavia 823 kpl (tilanne 3.2.2020)</p>





### 3. Tiedon ja päätöksenteon avoimuus

Tavoitteena on edistää kansalaisten mahdollisuutta saada tietoa hallinnon toiminnasta ja päästä näkemään itseään koskevia tietoja. Osa-alueeseen sisältyviä asioita ovat esimerkiksi päätösten julkisuus. Tähän kuuluvat myös viranhaltijapäätökset sekä dokumenttien saavutettavuus. Toimenpiteillä voidaan edistää kansalaisten ja kansalaisjärjestöjen mahdollisuutta hyödyntää hallinnon tietovarantoja.

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2019
<b>Toimielimien esityslistat ja pöytäkirjat julkaistaan Oulun kaupungin nettisivuilla</b>		Konsernihallinto, päätöksenteon asiakirjapalvelut <a href="http://www.ouka.fi/oulu/paatoksente-ko-ja-hallinto/esityslistat-ja-poytakirjat">http://www.ouka.fi/oulu/paatoksente-ko-ja-hallinto/esityslistat-ja-poytakirjat</a>	Kaupunginhallituksen- ja valtuuston kokousten pöytäkirjojen linkit on koottu avoimen datan portaaliin rajapintana.
<b>Sidonnaisuusilmoitukset</b> Kaupunginvaltuutetuilla, kaupunginhallituksen jäsenillä ja varajäsenillä on mahdollisuus ilmoittaa sidonnaisuutensa kaupungin internetsivuilla.	On päivitetty uuden lainsäädännön mukaiseksi. Ulkoinen tarkastus seuraa lakisääteisiä sidonnaisuusilmoituksia.	Ulkoinen tarkastus <a href="http://www.ouka.fi/oulu/paatoksente-ko-ja-hallinto/sidonnaisuudet">http://www.ouka.fi/oulu/paatoksente-ko-ja-hallinto/sidonnaisuudet</a>	Sidonnaisuusilmoitukset on päivitetty uuden lainsäädännön mukaiseksi.  Vuonna 2019 tarkastuslautakunta merkitsi tiedoksi 66 ilmoitusta 102 ilmoitusvelvolliselta. Tarkastuslautakunta vie ilmoitukset tiedoksi kaupunginvaltuustolle kaksi kertaa vuodessa. Ilmoitukset on julkaistu kaupungin verkkosivuilla. Hyvinvointipalveluissa säädetyt ilmoitukset tehty.



<p>Avoimen datan tietoportaalien ylläpitotoimet</p>	<p>Kaupungin avoimen datan portaalien integraatio.</p> <p>Aineistojen metatietojen tarkentaminen avoimen datan portaalissa.</p> <p>Valmistaudutaan dataportaalien hallinnoinnissa valtakunnalliseen avoindata.fi harvestointiin.</p>	<p>Konsernihallinto ja Oulun Digi</p> <p>Vastuutaho Konsernihallinto palvelualueiden asiantuntemusta hyödyntäen.</p> <p>Konsernihallinto</p>	<p>Kaupungilla on ollut historiasyistä käytössä sen oma dataportaalitoteutus (avoindata.ouka.fi) sekä kuutoskaupunkien yhteistä ratkaisua käyttävä portaalitoteutus (data.ouka.fi). On aloitettu portaalien integraatiotyö, jotta kaikki aineistot löytyvät jatkossa samasta paikasta vain data.ouka.fi -portaalista. Tämän työn myötä vanhempi oma portaalitoteutus voidaan ajaa alas. Työ saatetaan valmiiksi helmikuun 2020 loppuun mennessä.</p> <p>Dataportaalien integraatiotyön yhteydessä on täydennetty avoimien aineistojen kuvailutietoja kattavammiksi.</p> <p>On sovittu harvestoinnin aikataulusta vuodelle 2020 ja sen toteutustavasta Digi- ja väestötietoviraston vastuuhenkilön kanssa.</p>
<p>Avataan ja julkaistaan uusia tietovarantoja sekä muutetaan nykyisiä koneluettaisiin muotoon</p>	<p>Tietoaineistojen avaaminen maksutta julkiseen käyttöön jatkuvana toimintana.</p>	<p>Kaupungin kaikki palvelualueet. Konsernihallinnolla koordinaatiovastuu. Oulun Digillä tekninen vastuu tietoavausten toteutuksessa.</p>	<p>Uusia data-avauksia on edistetty ja edistetään jatkuvasti yhteistyössä hallintokuntien ja kuutoskaupunkien kanssa. Panostetaan erityisesti rajapintojen käyttämiseen datojen avaamisessa, jolloin tiedostojen manuaalista päivitystä ei tarvitse tehdä.</p>
<p><b>Kouluttaminen</b></p> <p>Valmistelijoita koulutetaan julkisuuslain huomioivaan valmistelutapaan.</p>	<p>Järjestetään kohdennettuja henkilöstökoulutuksia palvelualueilla.</p>		<p>Jatketaan säännöllisiä koulutuksia vuosittain avoimen hallinnon osa-alueista toimialoilla.</p>



<p>Luottamushenkilöille järjestetään koulutusta muun muassa avoimen hallinnon, tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden sekä osallisuuden teemoista.</p> <p>Kaupungin henkilöstölle järjestetään koulutusta muun muassa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden sekä osallisuuden teemoista ja luottamushenkilöille tiedotetaan lapsen oikeuksista liittyen UNICEF lapsiystävällinen kunta –kehittämiseen.</p>	<p>Hyvinvointipalveluissa on järjestetty syksyllä 2017 valmistelijoiden koulutus päätösvalmisteluohjeen toimeenpanosta.</p> <p>Toimialakohtaiset koulutukset, alueelliset koulutukset, lautakunta- ja johtoryhmäinfot. Kaikkien toimialojen lautakunnat ja johtoryhmät ovat infottu tai koulutettu. Koulutukset ja infot jatkuvat kaupungin-hallituksen UNICEF lapsiystävällinen kunta –jatkopäätöksen jälkeen.</p>	<p>Kaupungin UNICEF-työryhmä ja UNICEF-kouluttajat</p>	<p>Erätaukomenetelmän dialogikoulutus henkilöstölle ja luottamushenkilöille joulukuussa.</p> <p>Oulussa on kehitetty koulutusmateriaaleja UNICEF lapsiystävällinen kunta –malliin perustuen. Materiaaleissa on myös lasten/nuorten kanssa käytettäviä materiaaleja, jotka lähetetty Suomen UNICEFiin laajampaankin käyttöön.</p>
<p><b>Tietojärjestelmähankinnat</b></p> <p>KH:n 29.3.2016 päätöksen mukaan uusissa tietojärjestelmähankinnoissa tulee huomioida avoimen datan periaatteet, muun muassa koneluettavuus.</p>	<p>Huomioidaan tietojärjestelmähankinnoissa tulevaisuudessa valtakunnalliset ja maakunnalliset ratkaisut ja yhteensopivuus.</p>	<p>Konsernihallinto</p>	<p>Tietojärjestelmähankinnoissa on otettu avoimet rajapinnat huomioon mahdollisuuksien mukaan.</p>



<b>Kuntalainen voi itse tarkistaa omat maa- ja kiinteistöomaisuuteen liittyvät tiedot</b>	Selvitetään, millä tasolla ja millä tavoin tiedot voi esittää kuntalaiselle sekä toteutetaan asia mahdollisuuksien mukaan.  Valmista palvelua tiedon saamiseksi ei ole tarjottavaksi kuntalaiselle. Selvitystyö tehdään vuosien 2017–2019 aikana	Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut	Tämän toiminnallisuuden tarjoava ratkaisu on poistunut markkinoilta, joten toiminnallisuutta ei oteta käyttöön.
---	--	----------------------------------	---



## 4. Palveluiden saavutettavuus ja esteettömyys

Oulun kaupungin palvelut ovat entistä saavutettavampia. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sähköisen asioinnin ja palveluiden kehittämistä.

Palveluiden parantamisessa keskeistä on asiakaslähtöisyys: kehitystyössä hyödynnetään kuntalaisten kokemustietoa ja näkemyksiä. Lisäksi osa-alueeseen kuuluvat esimerkiksi avustusten ja tilojen tarjoaminen järjestöjen tai muiden kuntalaisryhmien käyttöön.

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuuphenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2019
<b>Oulun kaupungin verkkosivustojen ja -palveluiden saavutettavuus ja esteettömyys</b>	Kaikissa Oulun kaupungin verkkosivustoissa ja -palveluissa noudatetaan saavutettavuus- ja esteettömyyskriteereitä. Ohjeistus saavutettavaan sisällöntuotantoon on laadittu syksyllä 2016.	Konsernihallinto, toimialat ja liikelaitokset	<p>Oulun kaupungin verkkosivusto Ouka.fi:ssä on julkaistu sivuston saavutettavuusseloste.</p> <p>Kaupungin saavutettavuuspalautteille perustettu oma sähköpostiosoite: saavutettavuus(at)ouka.fi. Alkuvuodesta 2020 lähtien palautetta kaupungin verkkopalvelujen saavutettavuudesta on mahdollista antaa myös kaupungin palautepalvelun kautta.</p> <p>Kaupungin verkkopalveluiden saavutettavuudesta ja saavutettavasta sisällöntuotannosta on järjestetty henkilöstölle koulutusta.</p> <p>Kaikkia verkkosivuja on päivitetty saavutettavuuden ja esteettömyyden parantamiseksi Siteimprove-</p>



<p><b>Asiainnin ja palvelujen sähköistämisen kehittäminen</b></p>	<p>Oulun omahoidossa muun muassa ajanvaraus, viestit, ohjaus ja neuvonta</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kehittää mm. eri päätelaitteilla toimivaa palvelukokonaisuutta, joka sisältää sähköisen hyvinvointitarkastuksen ja valmennusta, älykkäitä oirearvioita ja palvelutarpeen arviota sekä sähköistä hyvinvointisuunnitelmaa. Pitkälle automatisoituja asiakkaan itse- ja omahoidon palveluketjuja.</li><li>• Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmä (PSOP) Kuntalainen voi vertailla setelituottajia ja antaa palautetta tuottajalle verkossa</li></ul>	<p>Hyvinvointipalveluiden asiantuntijat</p>	<p>ohjelman avulla. Esimerkiksi kuviin on lisätty kuvatekstejä, otsikot on vaihdettu ja videopotukset on tehty saavutettaviksi.</p> <p>Esteettömyys ja saavutettavuusasioita käsitellään useissa eri yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoa ohjaavissa suunnitelmissa.</p> <p>Koulutusta järjestetty esteettömyydestä ja saavutettavuudesta.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hissiseminaari 25.4.2019</li><li>- esteettömyysseminaarit: 16.10.2018, 22.11.2018 ja 28.3.2019</li><li>- Unelmien liikuntapäivä 10.5.2019</li><li>- Kaikkien kesäfestarit 6.6.2019</li><li>- Esteettömyyskoulutus; mm. erilaiset yhdistykset, OYS kuntoutusohjaajat, erityisliikunnanohjaajat, eri hallintokuntien johtoryhmät ja esimiestiimit, BusinessOulu, hankintavastaavat</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sähköinen ajanvaraus terveyspalveluissa</li><li>• Sosiaalipalveluiden etuuksia voi hakea sähköisesti (omaishoidontuki, vammaisten ja ikäihmisten kuljetuspalvelut sekä lapsiperheiden sosiaalipalvelut.)</li><li>• OmaOlo:ssa käyttöön</li><li>• 15 oirearviota</li></ul>
---	--	---	--



	<p>Kaupungin palvelut ja asiointikanavat toimintaohjeineen kuvattu Suomi.fi :n kansallisen luokittelun mukaan</p> <p>Sähköinen palvelutarjotin sivistys- ja kulttuuripalveluissa</p>	<p>Kaikki toimialat, palvelutietovarannon hallintamallin mukaan</p> <p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3 palveluarviota</li><li>• Ohjaus ja neuvonta Aino-neuvonnassa</li><li>• Virtuaalinen hyvinvointineuvola ja mobiilisovelluksia asiakkaille on suunnitteilla.</li></ul> <p>Ouka.fi-sivut (omat koontisivut lapsiperheille, nuorille, ikäihmisille, maahanmuuttajille, tapahtumakalenteri), sosiaalinen media: Facebook, Instagram, Twitter ja Youtube, infonäytöt hyvinvointikeskuksissa ja palvelupaikoissa, julisteet ja esitteet, tapahtumat ja messut, yhteistyö paikallismedian kanssa, 14.2. aloittava Mun Oulu - media, koteihin jaettava lehti.</p> <p>Hyvinvointipalveluissa sähköistä asiointia lisätään voimakkaasti mm. Omaolo. Erilaiset huoli-ilmoitukset, etuuksienhakemukset jne. kuten sosiaali- ja perhepalvelut/sähköinen asiointi etuudet ja mahdollisuus tehdä huoli-ilmoitukset Chatit, snapchat keskitettynä koulutuksena vuorovaikutuksen opetus 3.12 Dialogi-koulutus</p> <p>Palveluseteli: uusia palveluita on siirretty palveluseteleille (lapsiperheiden kotipalvelu)</p> <p>Toteutunut: workshopit käynnissä.</p>
--	--	---	---



			Lapsuus.fi- yhteistyössä sivistys- ja kulttuuripalvelujen ja kolmannen sektorin kanssa. Sivustolla on käytössä asiakaspalvelurobotti. Lapsuus.fi -palvelu myös englannin kielellä.
<b>Kaupungin tilojen vuokraaminen paikallisesti tai alueellisesti merkittäviin tilaisuuksiin.</b>	Resurssien varausrajapinnan avaaminen on Avoin data ja rajapinta -hankkeen yksi sovitusta avattavista rajapinnoista.	Koko kaupunkiorganisaatio	<p>Kaupungin tiloja on mahdollista vuokrata tai varata alueellisesti. Varattavia tiloja esimerkiksi kirjastot, liikuntasalit ja yhteisötalot. Tilojen avaaminen on jatkuvan kehityksen alla.</p> <p>Tapahtumia ja toimintaa järjestetään ihmisoikeuksiin liittyen vuorovaikutuksessa kuntalaisten ja yhteistyötahojen kanssa. Esimerkiksi Oulu pride, romaniyhdistykselle tilat, Kaikkien kesäfestarit. Vammaisneuvosta palkitsi Kaikkien kesäfestarit vuoden 2019 vammaisystävällinen toimija -laatalla.</p> <p>Nuorisotiloja ja leirikeskusta voi myös vuokrata. Nuorisopalvelut käyttävät vuoronvarauksissa Timmi 4.0 -varausohjelmistoa. Nuorisotilojen varaustilanteen näkee ilman rekisteröitymistä järjestelmään. Linkit kunkin nuorisotilan varaustilanteeseen löytyy nuorisotalon omalta sivulta <a href="http://www.ouka.fi/nuoret">www.ouka.fi/nuoret</a>.</p> <p>Vuoronjakoperiaatteet ja käyttöehdot:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nuorisopalveluiden oma toiminta</li><li>• Oululaiset alle 29-vuotiaiden ryhmät</li><li>• Oululaiset rekisteröidyt yhdistykset</li><li>• Muut toimijat</li></ul>





			<p>Kausivuoroja vuokrataan vain lapsi- ja nuorisjärjestöille tai sopimusyhteistyökumppaneille. Mm. järjestöt saavat hyvinvointikeskuksista tiloja käyttöön maksutta</p>
<p><b>Osallistuminen kouluttajana sidosryhmien järjestämiin koulutuksiin (Esimerkiksi lapsia ja nuoria koskevat asiat)</b></p>	<p>Kunta-sidosryhmäyhteistyö</p> <p>Lapsi- ja nuorisjärjestöjen ja Pohjois-Pohjanmaan LAPE:n järjestämät tapahtumat ja koulutukset. Tavoite vuodelle 2018: koulutussuunnitelma laaditaan yhteistyössä järjestöjen ja LAPE:n toimijoiden kanssa. Sen mukaiset koulutukset järjestetään.</p>	<p>Kaikki toimialat</p> <p>UNICEF-kouluttajat</p>	<p>Vuorovaikutussuunnitelman toimenpiteissä on kirjattu sidosryhmiin liittyviä toimenpiteitä vuosille 2019–21.</p> <p>Unicef lapsiystävällinen kunta –asiantuntijat ovat kouluttaneet mm. LAPE-toimijoita, kansallisessa lapsiystävällinen kunta -verkostoseminaarissa sekä kansainvälisessä Lapsen oikeuksien 30 v. -juhluvuoden foorumissa Kölnissä.</p> <p>Järjestöjä on perehdytetty lapsiystävällinen kunta –mallin periaatteisiin mm. tapahtumien ja elämäkaari- ja alueellisten kokousten yhteydessä.</p> <p>Kouluttajana on toimittu mm. seuraavissa koulutuksissa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Saavutettavuus ja esteettömyys (yhteistyössä mm. Koordinaatti, ympäristö- ja yhdyskuntapalvelut, keskitetty koulutus)</li><li>- Elävä kirjasto –tapahtumat (koulutustilaisuuden yhteistyökumppaneille)</li><li>- Ihmisoikeuskoulutukset (yhteistyö Vuolle –opiston kanssa).</li></ul>



<p><b>Oulu10 keskitetty asiakaspalvelu ja neuvonta</b> Kuusi fyysistä palvelupistettä, puhelinkanava, chat-kanava, sähköposti, sosiaalinen media (mm. Facebook ja Twitter) etäpalvelumahdollisuus, verkkoasiointi.</p> <p>Palveluvalikoima <a href="http://www.ouka.fi/oulu/asiointi-ja-neuvonta/">http://www.ouka.fi/oulu/asiointi-ja-neuvonta/</a></p>	<p>Asiakaspalvelukonseptin kehittäminen: tavoitteena Suomen paras asiakaspalvelu.</p> <p>Kehitetään Oulu10-palveluita monikanavaisesti ja huomioidaan esimerkiksi digitaalisuus ja asiakassegmentointi. Kasvatetaan palveluvalikoimaa eri kanavissa.</p> <p>Hyvinvointipalveluiden AINO – neuvontapalvelu ikääntyneille sekä fyysisenä palvelupisteena ja sähköisenä netissä.</p>	<p>Konsernihallinto ja Monetra Oy <a href="http://www.ouka.fi/oulu/asiointi-ja-neuvonta/">http://www.ouka.fi/oulu/asiointi-ja-neuvonta/</a></p> <p>Hyvinvointipalvelut</p>	<p>Yhteinen neuvontapalvelu Oulu10:ssä. Matalan kynnyksen neuvonta ja ohjaus kaikissa Oulu10 – pisteissä.</p> <p>Oulu10:stä saa neuvontaa 16 eri kielellä. Villa Victorin toiminta siirtynyt Oulu10:iin eli samaan tilaan muun neuvonnan kanssa.</p> <p>Hyvinvointipalveluisilla on Aino neuvonta ja sosiaalipalvelujen puhelinneuvonta ja asiakaspalvelu torikatu10:ssä.</p> <p>Toteutunut ja käynnissä</p>
<p><b>Yhdyskunta- ja ympäristöpalveluiden toimialan palvelut ovat helposti löydettävissä</b></p>	<p>Varmistetaan, että uudistetun ouka.fi -sivuston sähköiset palvelut löytyvät helposti (kevät 2017)</p> <p>Tehdään syksyllä 2017 kysely kuntalaisille sähköisten asiointipalvelujen saavutettavuudesta.</p> <p>Määritellään ja toteutetaan palvelutarjotin vuoden 2017 aikana.</p>	<p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut</p>	<p>Oulun kaupungin sähköiset palvelut on listattu ouka.fi sivulle asioi verkossa -osioon.</p>



<b>Asukastuvat, kylätalot ja yhteisötalot – yhdistyksille tarjotaan mahdollisuuksien mukaan alueelliset tilat</b>	Pyrkimyksenä on siirtyä kaupungin omiin tiloihin. Kuntalaisten olohuonetoiminnan kehittäminen alueellisissa palvelukeskitymissä osana sivistys- ja kulttuuripalvelujen palveluverkkosuunnittelua.	Sivistys- ja kulttuuripalvelut	<p>Kehitetään osana sivistys- ja kulttuuripalvelujen palveluverkkoa. Alueellisen osallisuuden edistämiseksi on luotu uusi alueellisen osallisuuden toimintamalli. Kuntalaisille annetaan mahdollisuus vaikuttaa ja kehittää toimintaa omilla asuinalueillaan. Yhteisötalojen ja asukastupien toimintaa koordinoidaan yhteisötoiminnasta.</p> <p>Tuiran hyvinvointikeskuksessa alkaa yhteistyö järjestöjen kanssa, Rajakylässä hyvinvointipisteessä järjestöjen vastaanottoa; Ritaharjun hyvinvointipisteellä ja Höyhtyän Välkkeessä myös järjestöt ovat mukana.</p> <p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut on toiminut aktiivisesti yhteistyössä ja vuorovaikutuksessa alueellisten toimijoiden kanssa alueiden kehittämiseksi.</p>
<b>Ikäihmisten sähköinen hyvinvoinnin tarjotin</b>  <a href="http://www.ouka.fi/65plus">http://www.ouka.fi/65plus</a>	Oulu10/Monetra Oy		Palveluopas +65 on käytettävissä (ouka.fi).
<b>Kaupunki ohjaa kuntalaisia käyttämään ihmiset.fi -palvelua</b>	<a href="http://www.ihimiset.fi/">http://www.ihimiset.fi/</a>  Tavoitteena on järjestöjen palveluihin ohjaaminen ennaltaehkäisevän työn hyödyntämiseksi.	Hyvinvointipalvelut	Kuntalaisia ohjataan palvelun käyttöön.  Ihimiset.fi-leijuke on lisätty lukuisille hyvinvointipalveluiden asiointisivuille.



## 5. Erityisryhmät

### 5.1. Lapset ja nuoret

Lapsiystävällisessä Oulussa lapsi- ja nuorisopolitiikan ohjenuorana on YK:n lapsen oikeuksien sopimus. Lasten ja nuorten osallisuuden ja vaikuttamisen kehittäminen on myös yksi Oulun kaupungin painopistealueista.

Oulun kaupunki on sitoutunut kerrallaan kaksi vuotta kestävään kehitystyöhön lasten ja nuorten parhaaksi lapsen oikeuksien pohjalta (UNICEFin lapsiystävällinen kunta –malli). Tavoitteena on saada Unicefin Lapsiystävällinen kunta – tunnustus vuonna 2018 ja jatkaa sen jälkeen kehittämistyötä. Oulun kaupunki otti lapsiystävällinen kunta -toimintamallin käyttöön kaikilla kaupungin palvelualueilla ja hallinnossa vuonna 2016 kaupunginhallituksen päätöksen pohjalta. Mallin avulla kaupungin palvelualueet pääsevät arvioimaan päätöksentekoa ja toimintaansa lapsen oikeuksien ja lasten ja nuorten osallisuuden näkökulmasta.

#### **Otteita lapsiystävällisen kunnan tavoitteista, jotka liittyvät avoimeen hallintoon.**

1. Lapsilla on mahdollisuus osallistua heille tarkoitettujen palveluiden suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen.
2. Lapset voivat vaikuttaa julkisen tilan suunnitteluun ja kehittämiseen.
3. Lapsilla on mahdollisuus vaikuttaa heille itselleen tärkeisiin asioihin.
4. Päätöksenteossa hyödynnetään lasten ja nuorten tietämystä omasta arjestaan ja arvioidaan päätösten lapsivaikutuksia.
5. Lapsia kohdellaan tasa-arvoisesti. He ovat mukana suunnittelemassa, arvioimassa ja kehittämässä kunnan palveluja.



<b>Näin toimimme / tätä kehitämme</b>	<b>Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa</b>	<b>Vastuuhenkilö ja lisätiedot</b>	<b>Seuranta: Tila vuonna 2019</b>
<p>Lapsiystävällinen –toimintamalli Perustuu lapsen oikeuksiin (koskevat kaikkia alle 18-vuotiaita). Suunnittelussa ja päätöksenteossa huomioidaan aina lasten oikeuksien toteutuminen.</p> <p>Lapset ja nuoret ovat tiiviisti mukana kehittämistyössä.</p>	<p>Tavoitteena UNICEFin Lapsiystävällinen kunta -tunnustus vuonna 2018 ja sen jälkeen kehittämistyön jatko kahden vuoden sykleissä.</p> <p>Tavoite: Lasten oikeudet otetaan huomioon entistä paremmin valmistelussa, päätöksenteossa ja toiminnassa.</p>	<p>Koordinoitavastuu on sivistys- ja kulttuuripalveluilla. Toimintaa ohjaa ohjausryhmä, johon on nimetty edustajat/yhteyshenkilöt kaikilta toimialoilta ja Oulun nuoren edustajistosta (ONE). Käytännön työn koordinoinnista vastaa UNICEF-työryhmä, jossa on edustajat kaikilta toimialoilta ja ONEsta.</p>	<p>Lapsiystävällinen kunta työryhmässä ja sen työtä ohjaavassa ohjausryhmässä on nuorten ja lasten edustus/jäsenet ONEsta. Työ- ja ohjausryhmät kokoontuvat kumpikin 4-6 kertaa vuodessa. Lapsi- ja perhepalveluiden lapsen oikeudet.</p> <p>Lapsiystävällinen kunta- kehittämistyö kaksivuotiskaudella 2018-2019 on raportoitu Suomen UNICEFille kahdessa arviointitapaamisessa. Järjestyksessään toinen LYK-tunnustus julkaistaan viimeistään helmikuussa 2020.</p>
<p>Lapsiystävällisen kunnan toiminnan arviointia</p>	<p>Lasten ja nuorten laaja osallistaminen UNICEFin lapsiystävällinen kunta –malliin kuuluvaan lasten ja nuorten raporttiin.</p>	<p>ONE ja UNICEF-työryhmä koordinaattorin ohjeiden mukaan</p>	<p>One on tehnyt kirjallisen raportin Lapsiystävällisen kunnan-arviointitilaisuuksiin ja osallistunut niihin. Lisäksi toimialalla on hyödynnetty mm. alueilta saatua lasten ja nuorten kokemuseräistä tietoa.</p>



<p><b>Nuorisovaltuusto ONE</b> <b>ONE toimii koko kaupungin laajuuisena.</b></p> <p>Tehtävänä on tuoda nuorten ääni kuuluviin kaupungin päätöksenteossa. ONElla on kummitoimintaa päättäjien ja alueellisten osallisuusryhmien kanssa.</p> <p>ONE valitaan joka toinen vuosi nuorisovaaleilla, jossa ehdolle voi asettua ja äänestää Oulussa kirjoilla oleva tai Oulussa opiskeleva 15–19 -vuotias nuori.</p>	<p>Nuorisovaltuusto Onen läsnäolo-oikeus sivistys- ja kulttuuri-, hyvinvointi- sekä yhdyskuntalautakuntien kokouksissa</p> <p>Nuorisovaalit toteutetaan sähköisesti.</p>	<p>Nuorisopalvelut <a href="http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/oulu-nuorten-edustajisto-one">http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/oulu-nuorten-edustajisto-one</a></p> <p>Nuorisovaalit: <a href="http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/nuorisovaalit">http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/nuorisovaalit</a></p>	<p>Toteutuu koko laajuudessaan 2020 (sivistys- ja kulttuuripalvelut, hyvinvointipalvelut ja yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut)</p> <p>ONE:n seuraavat vaalit marras-joulukuussa 2020. Uusi nuorisovaltuusto ONE aloittaa toimintansa 2021.</p>
<p><b>Lasten ja nuorten alueelliset osallisuusryhmät</b></p> <p>Oulussa toimivissa osallisuusryhmissä on edustus alueella toimivista ala- ja yläkouluista, mahd. toisen asteen oppilaitoksista ja nuorisotaloilta.</p>	<p>Alueellisissa lasten ja nuorten osallisuusryhmissä vaikutetaan paikallisesti oman alueen toimintoihin ja palveluihin.</p>	<p>Nuorisopalvelut</p>	<p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalveluissa on kunkin alueen osallisuusryhmä nimetty osallisiksi kaavahankkeisiin. Vuorovaikutusta ja yhteistyötä on lisätty osallisuusryhmien kanssa myös työpajoilla.</p>



<p>Nuorisovaltuusto ONEn rinnalla toimivissa osallisuusryhmissä lapsilla ja nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa oman alueensa asioihin. Alueellisia osallisuusryhmiä on 15.</p>		<p><a href="http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/alueelliset-osallisuusryhmat">http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/alueelliset-osallisuusryhmat</a></p>	<p>Osallisuusryhmien edustajia kutsutaan säännöllisesti palvelukeskittymien tapaamisiin.</p>
<p><b>Nuorisopalvelut</b></p> <p>Nuorisopalveluiden työntekijöiden tehtävänä on aktivoida ja tukea nuoria omaehtoiseen toimintaan. Keskeinen rooli on tuoda lapsia ja nuoria mukaan suunnittelemaan ja kehittämään esim. nuorisotiloja tai omaa asuinalueetta.</p> <p>Nuorisopalveluissa nuorten ääni saadaan kuuluviin järjestämällä kyselyjä toiminnoista ja palveluista. Lisäksi taloilla toimii nuorten klubit. Nuorilla on mahdollisuus vaikuttaa nuorisotilan toimintoihin ja ympäristöön, mutta myös itse toteuttaa omaa toimintaansa mm. tapahtumia, kerhoja, kursseja. Henkilökunta on koulutettu toteuttamaan lasten ja nuorten osallisuutta. Koulutusta päivitetään säännöllisesti.</p>	<p>Nuorisotilat ja nuorisohjaajat tarjoavat mahdollisuuksia omaehtoiseen toimintaan.</p>	<p>Nuorisopalvelut <a href="http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/osallisuus-ja-vaikuttaminen">http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/osallisuus-ja-vaikuttaminen</a></p>	<p>Nuoret olleet mukana toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa.</p>



<p><b>Nuorten avustukset</b></p> <p>Nuorten NERO on toimintaraha, jolla tuetaan nuorten omaehtoista toimintaa. Nuorten NEROa voi hakea ympäri vuoden ja rahaa myönnetään projektille, jossa nuoret ovat aktiivisia eli ideoivat, suunnittelevat ja toteuttavat toimintansa itse.</p> <p>Nuorisopalvelut jakaa nuorille järjestöavustuksia ja kohdeavustuksia sekä myöntää maksuttomia tiloja nuorten käyttöön.</p>	<p>Tavoitteena on, että NERO-rahaa haetaan koko avustettava määrä. Avustukset myönnetään suunnitellusti.</p>	<p>Nuorisopalvelut <a href="http://www.ouka.fi/oulu/nero/">http://www.ouka.fi/oulu/nero/</a> Nuorten NERO</p>	<p>Käyttöä seurataan raporttien kautta. Nuorten NERO-rahaa on myönnetty vuonna 2019 20 eri ryhmälle.</p>
<p><b>Nuorten foorumi</b></p> <p>Vaikuttamisen teemaan liittyvät tapahtuma järjestetään vuosittain lokakuussa. Tavoitteena on saada nuoria ja nuorten parissa toimivia tahoja kohtamaan, verkostoitumaan ja vaihtamaan ajatuksia. Tapahtuman kohderyhmänä ovat yläkoululaiset ja sitä vanhemmat nuoret.</p>	<p>Nuorten foorumi (aikaisemmalta nimeltään Nuorten vaikuttajapäivä) järjestetään suunnitelmien mukaan. Kaupungintalon remontin vuoksi tapahtuma järjestetään muussa tilassa.</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut, perusopetus- ja nuorisopalvelut. Koordinointivastuu nuorisopalveluilla. <a href="https://www.ouka.fi/oulu/nuoret/nuorten-vaikuttajapaivat">https://www.ouka.fi/oulu/nuoret/nuorten-vaikuttajapaivat</a></p>	<p>Nuorten foorumin 2019 avoimissa ovissa oli 25 eri toimijaa, joista 10 oli Oulun kaupungin eri toimialoilta. Jokaisella oli nuorille jokin ajankohtainen teema käsiteltäväksi, ja johon he hakivat nuorten mielipiteitä ja ideoita.</p> <p>Toteutettiin avoimen hallinnon toiminnallinen esittelypiste nuorten foorumin yhteydessä.</p> <p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalvelut olivat mukana Nuorten vaikuttajapäivillä ja keräsivät nuorilta ideoita ja ajatuksia kulttuuriympäristön teemayleiskaavaa varten.</p>





<b>Lasten ja nuorten kaupunkikokous</b>  Kaupunkikokouksessa lapset ja nuoret kokoontuvat päättämään yhdessä kouluilla, oppilaskunnan hallituksissa ja osallisuusryhmissä mietittyjä parannus- ja kehittämissuhteita. Kokouksessa lapset ja nuoret päättävät määrärahan jakamisesta eri kohteille, jotka yleensä sijoittuvat alueellisesti.	Tapahtuma on vakiinnuttanut paikkansa osallisuuden ”juhlatapahtumana”. Kaupunkikokousta kehitetään edelleen.	Nuorisopalvelut  <a href="https://www.ouka.fi/oulu/nuoret/kaupunkikokous">https://www.ouka.fi/oulu/nuoret/kaupunkikokous</a>	Tapahtuma järjestetään vuosittain.
<b>Lastensuojelu</b>  Vaikuttajaryhmä jälkihuolto nuorten parissa.	Tavoitteena on ennaltaehkäisyn näkökulmasta ja edistämiseksi hyödyntää ko nuorten kokemuksia lastensuojelussa	Hyvinvointipalvelut/sosiaalijohtaja	Lastensuojelun jälkihuolto nuorten vaikuttajaryhmä on käytössä ja yhteistyössä Veturointi-hankkeen kanssa. Yhteistyö jatkuu v. 2019.
<b>X-ON –tapahtuma Ouluhallilla</b>	Tapahtumassa osallistettiin lapsia ja nuoria lapsiystävällisen kunnan Oulun tavoitteiden tarkentamiseksi vuonna 2017. Lapsille ja nuorille laadittiin lapsen oikeuksiin perustuvat kysymykset.	UNICEF –työryhmä, nuorisopalveluiden suunnittelija	Vuoden 2019 tapahtumassa esteettömyyteen kiinnitettiin vahvemmin huomiota ja mahdollistettiin mm. aistivammaisten nuorten ja pyörätuolissa olevien nuorten turvallinen osallistuminen.



<p><b>Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma vuosille 2017-2021 on laadittu päivittämällä aikaisempi hyvinvointisuunnitelma (2015-2016).</b></p>	<p>Lasten ja nuorten osallisuus on mukana hyvinvointisuunnitelman päivityksessä.</p> <p>Päivitysprosessin aikana on koottu lapsilta ja nuorilta palautetta lasten ja nuorten palvelujen toimivuudesta (tapaamiset päiväkodeissa ja ONEssa).</p> <p>Oulun kaupungin strategiatyö ja sen pohjalle rakentuva palvelujenjärjestämishjelma tulevat valmistuttuaan suuntaamaan tämän suunnitelman toteuttamista.</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut/ Hyvinvointipalvelut</p>	<p>Oululainen lapsivaikutusten arvioinnin toimintamalli hyväksyttiin 24.3.2019 kaupunginhallituksessa sen jälkeen, kun sitä oli käsitelty mm. sivistys- ja kulttuuripalveluiden, hyvinvointipalveluiden sekä yhdyskunta- ja ympäristöpalveluiden johtoryhmissä ja kaupungin johtoryhmässä. Mallin hyväksynnän jälkeen sen ohjausvaikutus kirjattiin TA2020-suunnitteluohjeeseen.</p> <p>V. 2019 lopussa valmistuneeseen Lapsi- ja perhepalveluiden juurruttamisohjelman osuuteen "toimintakulttuurin muutos" on kirjattu myös lapsiystävällinen kunta -kehittämisosuus vuodelle 2020.</p>
--	--	--	---



## 5.2. Ikäihmiset

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2019
<p><b>Vanhusneuvosto</b> Vanhusneuvosto ottaa kantaa monipuolisesti ikäihmisten asioiden ja yhdenvertaisuuden puolesta.</p>		<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut, toimialat <a href="http://www.ouka.fi/oulu/vanhusneuvosto">http://www.ouka.fi/oulu/vanhusneuvosto</a></p>	<p>Neuvosto osallistui vihreiden valtuustoryhmän aloitteesta järjestettyyn valtuustoseminaariin aiheena Ikäihmisten palvelut ja arvokas vanhuus, sekä ikääntymispoliittisen ohjelman työstämiseen kausille 2021-2030.</p> <p>Neuvostolla oli yhteiskokous kaupunginhallituksen kanssa.</p> <p>Vanhusneuvosto teki aktiivisesti työtä ikäihmisten digiosaamisen tukemiseen.</p> <p>Vanhusneuvosto osallistui mm. Oulu oivaltaa -päivään, nuorten foorumiin ja toimintaan koko kaupungin alueella, sekä erilaisiin koulutustilaisuuksiin ja tasa-arvopäiviin.</p> <p>Neuvoston lausunnot ja kannanotot koskivat ikäihmisten näkökulmasta lähinnä kaavamuutoksia ja Palvelusäätiön irtisanottua sopimusta, sekä</p>



			<p>vanhusneuvoston kuulemista hyvinvointilautakunnan päätöksenteossa.</p> <p>Esteettömyyskartoitus on tehty Aleksinkulmassa, joka on erilaisten järjestöjen kokoontumistila.</p> <p>Vanhusneuvosto ovat nimetty kaavahankkeiden osallisiksi silloin, kun hanke kohdistuu erityisesti ikäihmisiin. Neuvostojen asiantuntemusta on hyödynnetty eri hankkeissa.</p> <p>Vanhusneuvostossa on mukana hyvinvointipalvelujen edustaja.</p>
<p><b>Ikääntyviä koskevat hankkeet</b> Oulussa ollaan mukana useissa ikääntyviä koskevissa hankkeissa, kuten Kaste (sosiaali- ja terveystieteellinen kehitystyö), Passeli-ohjelma (esteettömyyden edistäminen), Omaishoidon ohjelma, Juuri-hanke (kaltoinkohtelun ja lähisuhdeväkivallan ehkäisy) sekä Avaus (hyvinvointipalveluiden uudistus).</p>		<p>Hyvinvointipalvelujen asiantuntijat</p>	<p>Käynnissä ja hyvinvointipalvelut mukana muun muassa:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ikäihmisten olohuone keskustassa ja Tuirassa</li><li>• Helmit ja Heikit-yksinäisyydelle kyytiä</li><li>• Keikka-apua ikääntyneille-hanke</li><li>• Hippa-hanke: parempaa palveluasumista digitalisaation avulla</li><li>• Kotiväki-hanke (Juuri-hankkeen jatko kaltoinkohdelluille ikäihmisille)</li></ul> <p>Hankkeet jatkuivat vuonna 2019.</p> <p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalveluissa Ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmassa (2013-2017) sovittujen toimenpiteiden toteuttamista on jatkettu. Hissi- ja korjausrakentamisesta sekä ikääntymiseen varautumisesta on järjestetty kaksi avointa seminaaria.</p>



## 5.3 Etniset vähemmistöt

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2019
<p><b>Maahanmuuttajaneuvosto</b></p> <p>Vahvistaa maahanmuuttajien osallistumista kunnalliseen päätöksentekoon</p> <p>Tekee aloitteita ja esityksiä kaupunginhallitukselle maahanmuuttajia koskevista asioista</p>	<p>Kotouttamisohjelman toimenpiteiden seuranta.</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut, monikulttuurikeskus Villa Victor</p> <p><a href="http://www.ouka.fi/oulu/maahanmuuttajaneuvosto">http://www.ouka.fi/oulu/maahanmuuttajaneuvosto</a></p>	<p>Maahanmuuttajaneuvosto käsitteli ja teki päätöksiä rasismivastaiseen viikkoon osallistumisesta, seminaarien ja muiden tapahtumien järjestämisestä, suunnitteli ja laati vuosiohjelman ja sen painopisteet (esim. työllistäminen).</p> <p>Neuvosto jakoi stipendejä Oulun kaupungin perusopetuksen kouluille. Neuvosto teki yhteistyötä eri tahojen kanssa, mm. Villa Victorin, TE-palveluiden, ELY-keskuksen, KELAn, Maahanmuuttajapalveluiden, Poliisin, koulujen, kulttuuriorganisaatioiden, järjestöjen, yritysten, ETNO:n ja Oulun elokuvakeskuksen.</p> <p>Neuvoston ja kaupunginhallituksen yhteinen kokous pidettiin 7.10.2019.</p> <p>Neuvosto antoi lausunnot Oulun kaupungin vuorovaikutussuunnitelmaan 2019-2021 sekä</p>



			<p>terveysliikunnan vaikutuksen arviointisuunnitelmaan 2019.</p> <p>Kokousten lisäksi maahanmuuttajaneuvosto ollut mukana järjestämässä oman äidinkielen opettajien koulutustilaisuuden ja seminaaria kotouttamisen ajankohtaisista asioista. Neuvosto järjesti Monimuotoiset työyhteisöt: avain onnistumiselle - tapahtuman joulukuussa. Lisäksi neuvosto järjesti myös Uudet osaajat palvelualalle ja Ulkomaalaiset resurssina rakennusalalle -tilaisuudet. Neuvosto osallistui rasismivastaiseen viikkoon ja useisiin erilaisiin tapahtumiin vuoden aikana.</p>
<p><b>Monikulttuurikeskus Villa Victor</b></p> <p>Villa Victor tarjoaa toimintaa niin Oulussa asuville ulkomaalaistaustaisille asukkaille kuin kantaväestölle.</p> <p>Tarjoaa ohjaus- ja neuvontapalveluita, suomen kielen opetusta ja hoitaa tiedonvälitystä.</p>	<p>Sosiaalista integraatiota voitaisiin edistää ja helpottaa luomalla tilaisuuksia, joissa eri kulttuurit esittäytyvät valtakulttuurille ja päinvastoin.</p> <p>Kotouttamisohjelma</p>	<p><a href="http://www.ouka.fi/oulu/villavictor">http://www.ouka.fi/oulu/villavictor</a></p> <p>Toimialat asettaneet tavoitteet ja toimenpiteet kotouttamisohjelmaan.</p>	<p>Monikulttuurikeskus Villa Victor toimii Oulun kaupungin monikulttuurisuutta tukevana keskuksena. Keskus koordinoi ja antaa asiantuntija-apua asukkaille ja kaupungin eri toimijoille. Vuoden 2019 aikana Villa Victorin toiminta siirtyi Oulun uuden maahanmuuttajille suunnatun mallin mukaisesti Oulu10:n tiloihin. Oulu10:n yhteyteen on luotu selväpiirteinen palvelukokonaisuus kaikelle monikulttuurisuustoiminnalle yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Villa Victorin ydintoimintoja ovat olleet asiakasohjaus ja neuvonta, opetus, kotouttaminen, maahanmuuttotyö ja, monikulttuurisuustyö.</p>



<p>Lisäksi Villa Victor järjestää erilaisia juhlia ja teematilaisuuksia.</p>			<p>Asiakasneuvontaa ja ohjausta on kehitetty uuden palvelumallin tuoman vahvemman moniammatillisen yhteistyön sekä kohdennetun ja laadukkaan koulutuksen myötä. Kotouttamistyötä on tehty Oulun kaupungin uusi Kotouttamisohjelma 2018–2021 tavoitteiden mukaisesti.</p> <p>Maahanmuuttotyön keskeisinä toimintamuotoja ovat olleet infot, tapahtumat, monikielinen ohjaus ja asiantuntijuuden jakaminen. Kehittämistyössä on edistetty työperäisen ja opiskelun vuoksi maahan muuttaneita henkilöiden palveluita tiivistämällä Oulun yliopiston ja yritysten kanssa</p> <p>Monikulttuurisuustyöllä on edistetty vähemmistöryhmiin kuuluvien yhdenvertaisuutta ja osallisuutta. Tätä on toteutettu erilaisina tapahtumina kuten mm. Värikäs ravintola, Rasismin vastaisen viikon sekä Welcome to Oulu - tapahtumissa. Saamelaiskulttuuria on tuettu säännöllisillä yhteispalavereilla sekä tarjoamalla tiloja heidän kulttuuriselle toiminnalleen. Pukuompelun kurssi Villa Victorin tiloissa ja yhteistyö Inarissa toimivan kulttuurikeskus Sajoksen kanssa ovat käytännön esimerkkejä toteutuneesta yhteistyöstä.</p>
--	--	--	---



<p><b>Ymmärrettävä viestintä</b></p> <p>Oulun kaupungissa pääasiallinen asiointikieli on suomi. Tämä koskee sekä asiakaspalvelua, viestintää että asiakkaille annettavaa ohjausta ja neuvontaa.</p> <p>Tulkkausta, mukaan lukien viittomakieli, käytetään tarvittaessa. Maahanmuuttajille Oulun kaupunki tarjoaa www-sivuilla tietoa niin englannin-, venäjän-, viron-, somalin-, arabian- kuin kiinankielelläkin (Infopankki).</p>			<p>Koko konsernissa panostetaan erityisesti englanninkielisen materiaalin lisäämiseen kaikissa viestinnän kanavissa.</p> <p>Villa Victorin opetuksessa merkittävintä on suomen kielen opettaminen. Suomi toisena ja vieraana kielenä (S2) -opetus tavoittaa vuosittain tuhansia ei-suomenkielisiä, ja kävijämäärät ovat jatkuvassa kasvussa. Keskimääräinen opiskelijamäärä on 500-1000 kuukaudessa ja 9000-10 000 vuodessa. Villa Victor on tarjonnut ilmaista kieliopetusta amharan, arabian, ranskan, saksan ja thain kielessä. Myös oppivelvollisuusiän ylittäneiden maahanmuuttajataustaisten oppilaiden opetusta koordinoitiin Villa Victorista yhteistyössä Oulun alueen eri oppilaitosten kanssa.</p>
---	--	--	---





## 5.4. Muut erityisryhmät

Näin toimimme / tätä kehitämme	Toimenpiteet, tavoitteet ja aikataulu jatkossa	Vastuuhenkilö ja lisätiedot	Seuranta: Tila vuonna 2019
<p><b>Vammaisneuvosto</b> Tehtävänä on turvata ja parantaa vammaisten edellytyksiä itsenäiseen elämään ja osallisuuteen kaikilla inhimillisen toiminnan alueilla.</p> <p>Vammaisneuvosto seuraa vammaispalveluiden toteutumista ja kunnallista päätöksentekoa vammaisten näkökulmasta, tekee aloitteita ja antaa lausuntoja.</p> <p>Vammaisneuvosto edistää saavutettavuutta ja esteettömyyttä tiedonsaannissa, palveluissa ja rakennetussa ympäristössä.</p>	<p>Vammaisten kuulemisperiaatteen täysimääräinen toteutuminen on tärkeää: vammaisen omalle ja hänen läheisensä mielipiteelle tulee antaa entistä enemmän painoarvoa palveluita suunniteltaessa.</p> <p>Kehittäjäasiakkaiden mukanaoleminen palvelujen suunnittelussa.</p> <p><b>Vammaispoliittinen ohjelma:</b> Vammaispoliittisen ohjelman tavoitteena on edistää vammaisten oululaisten yhdenvertaisuutta ja tasavertaista osallisuutta yhteiskunnan toimintaan. Ohjelmalla pyritään vaikuttamaan</p>	<p>Sivistys- ja kulttuuripalvelut <a href="http://www.ouka.fi/oulu/vammaisneuvosto">www.ouka.fi/oulu/vammaisneuvosto</a></p> <p>Kaikki toimialat</p>	<p>Vuonna 2019 panostettiin toimintatapojen kehittämiseen. Vammaisneuvoston jäseniä osallistui Helsingissä järjestettyyn vammaisneuvostopäivään ja Oulussa rakentamisen suunnittelijoiden ja kaupungin toimihenkilöiden esteettömyys- ja saavutettavuuskoulutukseen. Vammaispoliittisen ohjelman seuranta käynnistettiin.</p> <p>Vammaisneuvosto tapasi kaupunginhallituksen ja kävi keskusteluja kaupungin eri toimijoiden kanssa sekä osallistui tarkastuslautakunnan toimeenpanemaan ulkoiseen tarkastukseen. Vuodelle 2020 kaupunginhallituksen tapaamiset sovittiin puolivuositain.</p> <p>Vammaisneuvostoa työllistivät erilaisten vammaispalvelujen kehittämissuunnitelmat. Arvioitavana oli 10 rakennushanketta.</p> <p>Vammaisneuvoston lausuntojen kehittäminen erityisesti rakennuslupalausunnoissa.</p>



	<p>vammaisen henkilön itsemääräämisoikeuden ja omaehtoisen elämän toteutumisen, esteettömän rakennetun ympäristön syntyminen ja palvelujen saavutettavuuteen. Ohjelmaan on koottu konkreettisia toimenpide-ehdotuksia oululaisten vammaisten itsenäisen elämän ja yhdenvertaisuuden edistämiseksi.</p>		<p>Yhdyskunta- ja ympäristöpalveluissa on hyödynnetty vammaisneuvoston kokemusasiantuntemusta kehitettäessä asiakirjojen saavutettavuutta.</p> <p>Vammaisneuvoston ja rakennusvalvonnan tapaamiset toteutuneet suunnitellusti.</p> <p>Lausuntoja useista rakennushankkeista ja mm. vuorovaikutussuunnitelmasta ja terveystieteiden vaikutusten arvioinnista. <a href="https://www.ouka.fi/oulu/vammaisneuvosto/lausuntoja-2019">https://www.ouka.fi/oulu/vammaisneuvosto/lausuntoja-2019</a></p> <p>Esteettömyyskoordinaattori on osallistunut alan koulutuksiin ja tekee työtä asian osalta. Työssään hän edistää rakennetun ympäristön esteettömyyttä ja siten kaikkien osallisuutta. Esteettömyys huomioidaan jo kaavoituksessa. Yhtenä kehittämisalueena esimerkiksi vammaisten mielipiteiden hyödyntäminen rakentamisen suunnittelussa. Tavoitteena on, että erikoistason kohteet (hoivakodit, sairaalat jne.) tarkastaa aina ryhmä eri tavoin vammaisia.</p> <p>Esteettömyyssuunnitelmia vastaanotetaan rakennusvalvonnassa. Rakennusluvan jälkeen tehdään esteettömyyssuunnitelmia, jotta</p>
--	--	--	--



			<p>esteettömyys toteutuisi (ts. värit, valot, materiaalit jne. pyritään valitsemaan niin, että ne sopivat kaikille ja rakennuksesta ja sen piha-alueesta tulisi esteetön kokonaisuus.</p> <p>Esteettömyys-, saavutettavuus- ja hankinnat -koulutuspaketti, jota voidaan käyttää kaikissa kunnissa. Koulutusta em. eri toimialoilla syksyllä 2019. Mukana saavutettavuusasiantuntija, hankintalakimies ja esteettömyyskoordinaattori.</p> <p>Rakennusvalvonnan esteettömyyslinjauksia tehty ja esteettömyyden prosesseja kehitetty.</p> <p>Saavutettavuuden ja esteettömyyskriteerien ymmärryksessä on vielä kehittämisen varaa. Termit eivät ole kaikille selkeät, joten koulutusta tarvitaan, jotta kriteerejä osataan noudattaa.</p> <p>Toimintarajoitteiset henkilöt pitäisi nostaa yhtenä isona ryhmänä esiin kuten lapset ja nuoret. Yhteistyötä tarvitaan eri toimialojen välillä nykyistä enemmän.</p>
<p><b>Päihde- ja mielenterveysneuvosto</b> Oulun seudun mielenterveys- ja päihdeneuvosto on Oulun kaupungin ja lähikuntien alueella toimivien mielenterveys- ja päihdetyön julkisten ja kolmannen</p>	<p>Päihde- ja mielenterveysneuvoston tehtävänä:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mielenterveys- ja päihdetyön ajankohtaisista asioista tiedottaminen.</li><li>• Edunvalvonta: kannanotot ja tiedotteet.</li></ul>	<p>Hyvinvointipalvelujen asiantuntijat</p>	<p>Säännölliset kokoontumiset 2 kertaa/kevät ja 2 kertaa/syksy. Hyvinvointipalvelujen edustajat mukana; Oulun kaupungin ajankohtaiset asiat esillä jokaisessa kokouksessa</p> <p>Päihde- ja mielenterveysneuvoston jäsen on nimetty toiminnallisen tasa-arvon ja</p>



sektorin toimijoiden muodostama yhteistyöryhmä.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kunnallisten päättäjien informoiminen.</li><li>• Kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa.</li></ul>		yhdenvertaisuustyöryhmään. Neuvoston jäsenten osallistuminen valtakunnallisille tasa-arvopäiville Oulussa 2019. Esim. v. 2019 esillä PPSHP:n ja Oukan integraatioselvitys raskaiden palvelujen (esim päihde- ja mt-palveluiden käyttäjistä) ko. päihde- ja mielensterveysneuvostossa
---	---	--	---

**OULU**