
Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma, vanhusneuvoston lausunto

Kehittämisteemat, tavoitteet ja toimenpide-ehdotukset ovat valmistelun kuluessa edenneet hyvin ja erilaiset näkökulmat on huomioitu suunnitelmassa kattavasti, esimerkiksi selkeäkielisyys, monimuotoisuus ja asenteiden muuttaminen. Erityisen hyvänä vanhusneuvosto pitää sitä, että suunnitelma on laadittu aidosti yhteistyössä: eri tahojen näkemyksiä on kuultu ja kuunneltu, mikä näkyy suunnitelman sisällössä. Positiivista on myös se, että suunnitelmassa käytettyjen käsitteiden merkitykset on avattu, mikä edistää ymmärrystä. Tärkeää on myös se, että tavoitteille on kirjattu vastuutahot ja mittarit.

Vanhusneuvosto toivoo, että ikääntyneiden erityiset tarpeet näkyisivät suunnitelmassa enemmän. Suunnitelmassa puhutaan esimerkiksi paljon digiasioinnin mahdollisuuksista, mutta monella iäkkäällä ei ole mahdollisuuksia näihin, minkä vuoksi tiedon tulee olla löydettävissä myös ei-digitaalisissa kanavissa (esimerkiksi kirjastot, palvelupisteet, paperiset esitteet). Puhelimitse asioidessa asiakaspalvelun numerot tulee olla tiedossa selkeästi. Toisaalta on tärkeä muistaa, että puhelimitse asiointi voi olla monelle iäkkäälle haastavaa, minkä vuoksi on oltava mahdollisuus myös kasvokkain tapahtuvaan asiointiin. Keskitetty asiakaspalvelu ei saa vähentää henkilökohtaisia asiointimahdollisuuksia eikä tehdä asioinnista monimutkaisempaa.

Asiakaspalvelutilanteissa on tärkeä muistaa ikääntyneiden sensitiivinen kohtaaminen, jossa huomioidaan mm. heikentynyt kuulo, muisti ja hidastunut tiedon prosessointi. Tätä näkökulmaa ei välttämättä tarvitse korostaa varsinaisessa suunnitelmassa, mutta sen sisällyttämistä esimerkiksi henkilöstön koulutukseen kannattaa harkita.

Rakenteellisesti kehittämisteemojen, tavoitteiden ja toimenpiteiden esittäminen taulukossa on esitysmuotona selkeä.

Vanhusneuvosto pitää yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmaa kokonaisuudessaan hyvänä. Neuvosto uskoo, että suunnitelma luo hyvät lähtökohdat yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseen Porissa. Vanhusneuvosto katsoo, että suunnitelman toteutumista tulee seurata ja arvioida.