



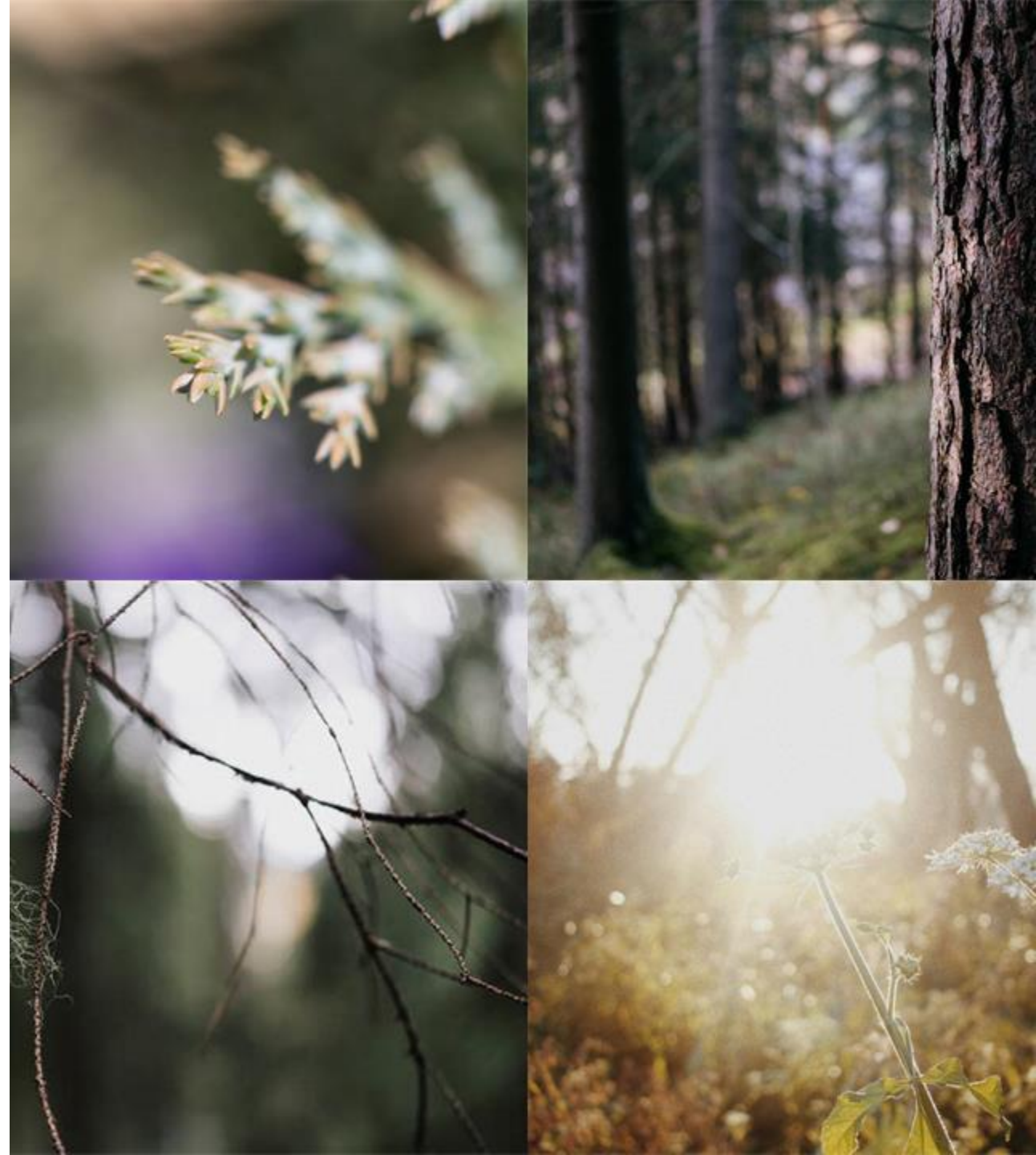
Arvotyöskenntely

Versio 1.0

Tervetuloa arvotyöskentelemään!

Tämä materiaali toimii
arvotyöskentelyynne tukena.

Arvotyöskentely mahdollistaa
yhteisen keskustelun ja saattelee
oivallukset osaksi arjen työtä.



Arvotyöskentelyn tavoitteena on auttaa ammattilaisia, tiimejä ja ryhmiä



Tunnistamaan stigman ilmenemisen tapoja ja syrjiviä käytäntöjä.



Ehkäisemään ja purkamaan stigmaa ja syrjintää ylläpitäviä käytäntöjä.



Luomaan yhteistä ymmärrystä työyhteisön toimintaa ohjaavista arvoista.



Kytkemään arvot käytännön työhön ja päätöksentekoon.



Arvotyöskentely sisältää neljä osaa



Johdatus arvotyöskentelyyn

Diat 6-15

Aika-arvio noin
45 minuuttia.



Stigmatietoisuuden lisääminen

Diat 17-36

Aika-arvio noin
120 minuuttia.



Syrjimättömän toimintakulttuurin vahvistaminen

Diat 38-58

Aika-arvio noin
90-180 minuuttia.



Palvelulupauksen tarkastelu ja tuottaminen

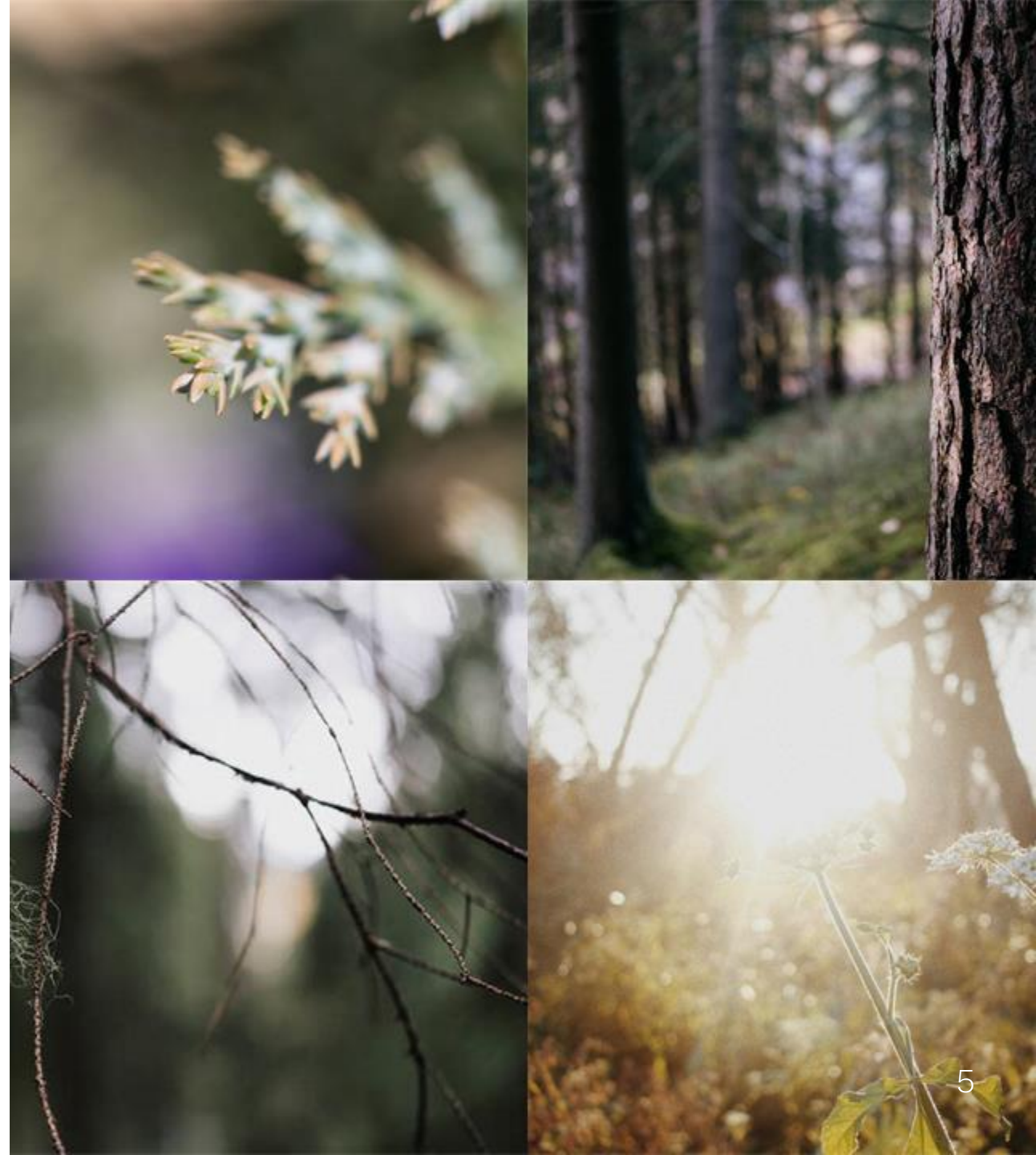
Diat 60-67

Aika-arvio noin
90 minuuttia.

Arvotyöskentelyn edellytykset

Arvotyöskentelyn onnistuminen edellyttää riittävää psykologista turvallisuutta ja keskusteluvalmiutta.

Luottamuksen luomisen ja dialogin mahdollistamiseksi materiaaliin on sisällytetty erilaisia pohdinta- ja keskustelutehtäviä.





Osa 1

Johdatus arvo-
työskentelyyn



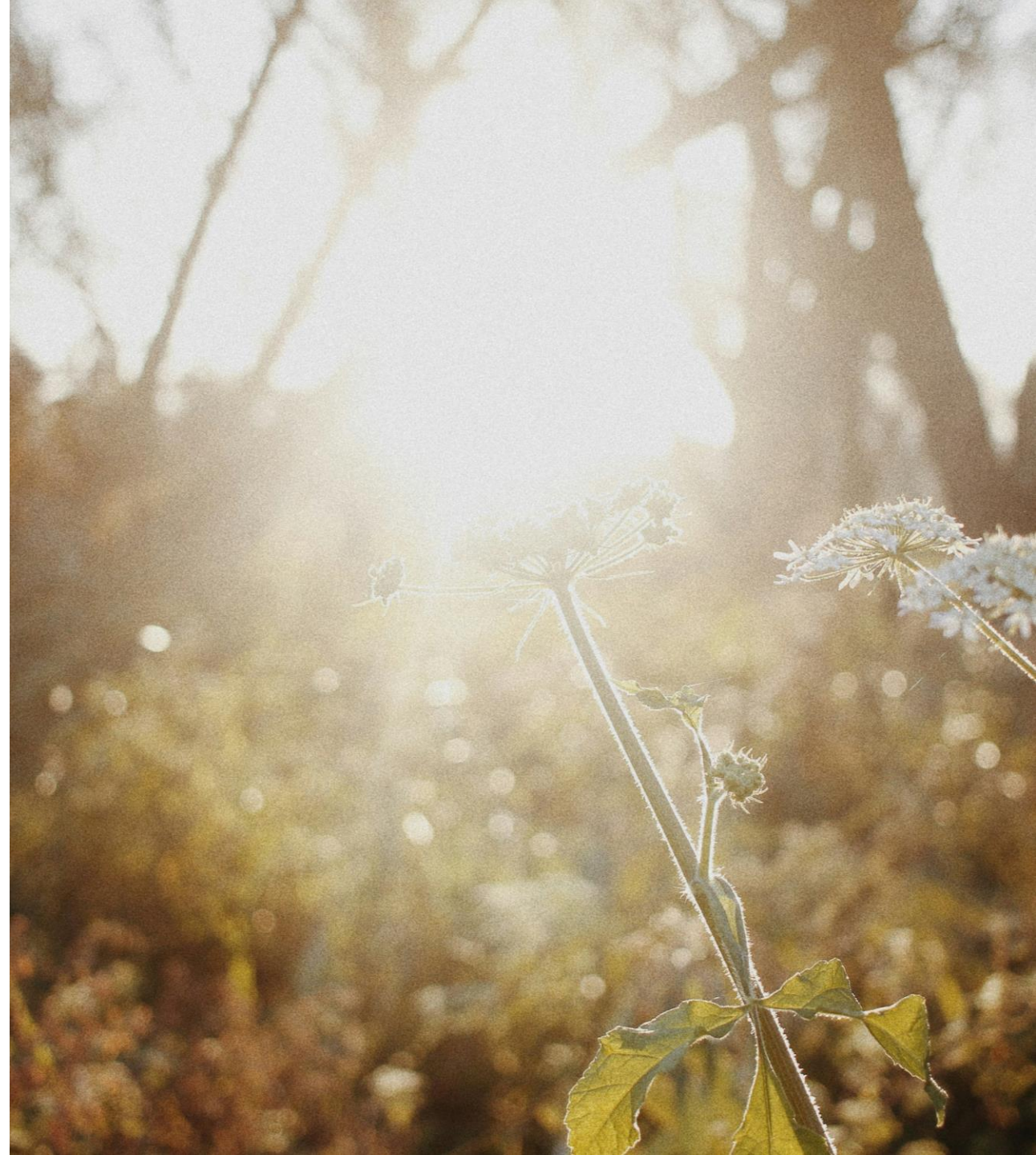
Tässä osassa käsiteltävät aiheet

Arvotyöskentelyn tausta

Arvotyöskentelyn hyödyt

Turvallisen tilan luominen

Keskeiset käsitteet



Arvotyöskentelyn tausta

- meidänkin pitää puhua stigmasta

- Kohtaavaa työtä tekevät ja sitä kehittävät ammattilaiset ovat avainasemassa stigman ja syrjinnän tunnistamisessa ja purkamisessa.
- Arvotyöskentelyllä voidaan vahvistaa työn ja palveluiden laatua ja lisätä asiakkaiden ja potilaiden yhdenvertaisuutta.
- Yhdenvertaiset palvelut luovat hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta koko yhteiskunnan tasolle.



Anna arvotyöskentelylle mahdollisuus

- Saat käyttää aikaa omien arvojen ja asenteiden pohdintaan.
- Saat nostaa esille sinua askarruttavia kysymyksiä.
- Saat keskustella yhdenvertaisuuteen liittyvistä teemoista.
- Saat esittää tunnistamiisi haasteisiin ratkaisuvaihtoehtoja.
- Voit saada uusia oivalluksia ja vahvistaa osaamistasi.

Arvotyöskentely hyödyttää meitä

- Se tarjoaa tilaisuuden, jossa on lupa keskustella avoimesti.
- Se tarjoaa mahdollisuuden tarkastella toimintakäytäntöjä.
- Se auttaa vahvistamaan yhdenvertaisuutta tukevaa palvelukulttuuria.
- Se lisää yhteistä ymmärrystä mahdollisesti haastavistakin teemoista.
- Onnistuessaan työskentely lisää myös työntekijöiden työhyvinvointia.

Arvotyöskentelyn onnistuminen edellyttää turvallista tilaa

Turvallisessa tilassa on:

- lupa kysellä, ihmetellä ja haastaa rakentavasti
- lupa purkaa huolia ja murheita
- lupa arvioida omaa ja tiimin tapaa työskennellä tai reagoida erilaisissa tilanteissa
- lupa pohtia paitsi omia, myös kollegoiden asenteita työtä sekä asiakkaita ja potilaita kohtaan.



Psykologinen turvallisuus mahdollistaa jokaiselle sopivan osallistumistavan

- Useampi osallistuja ottaa todennäköisemmin puheenvuoroja.
- Helpompaa tuoda esille omia näkemyksiä ja ajatuksia.
- Helpompaa antaa tilaa toisten osallistujien erilaisille näkemyksille.
- Helpompaa haastaa toimintatapoja, jotka eivät vastaa omia arvoja.



Keskeiset käsitteet: stigma ja stigmatietoisuus

Stigma on esimerkiksi taustan, olemuksen, toiminnan, sairauden tai elämäntilanteen vuoksi ihmiseen liitetty kielteinen mielikuva. Se ilmenee muun muassa ennakkoluuloina, syyllistämisenä tai syrjivänä kohteluna.

Stigmatietoisuus on tietoisuutta siitä, miten kielteiset mielikuvat ja virheelliset käsitykset syntyvät ja vaikuttavat ihmisiin. Se sisältää ymmärryksen stigmasta ilmiönä sekä stigman ilmenemismuodoista, kuten ennakkoluuloista, syyllistämisestä ja syrjivästä kohtelusta. Sisältää myös halun aktiivisesti vähentää stigmaa ja sen kielteisiä vaikutuksia.



Keskeiset käsitteet: arvot ja eettinen kuormitus

Arvo on tärkeänä pidetty periaate, ideaali tai tavoite, joka ohjaa ihmisen tai yhteisön toimintaa ja päätöksentekoa.

Eettinen kuormitus viittaa stressin ja kuormittuneisuuden kokemukseen, joka aiheutuu eettisistä haasteista. Eettisiä haasteita aiheuttavat muun muassa tilanteet, joissa työntekijä tietää, mikä olisi oikea ja arvojen mukainen ratkaisu, mutta ei jostain syystä pysty toimimaan sen mukaisesti. Eettistä kuormitusta aiheuttavat myös sellaiset rakenteet ja toimintatavat, jotka eivät mahdollista eettisten toimintatapojen noudattamista.



Turvallisen tilan säännöt

1. Kohtelen kaikkia osallistua tasavertaisesti ja kunnioittavasti.
2. Kuuntelen ja annan tilaa kaikille.
3. Tiedostan, että jaettavat asiat ja kokemukset ovat luottamuksellisia.
4. Pysin näkemään virheet yhteisinä oppimismahdollisuuksina. En tuomitse.
5. Ymmärrän, että erimielisyys on sallittua.
6. Saan itse kuinka paljon haluan osallistua ja jakaa.
7. Olen osaltani vastuussa tilaisuuden psykologisesta ja fyysisestä turvallisuudesta.



Ensimmäinen
tehtävä

Turvallisen tilan
säännöt





Osa 2

Stigma-
tietoisuuden
lisääminen



Osassa 2 käsiteltävät aiheet

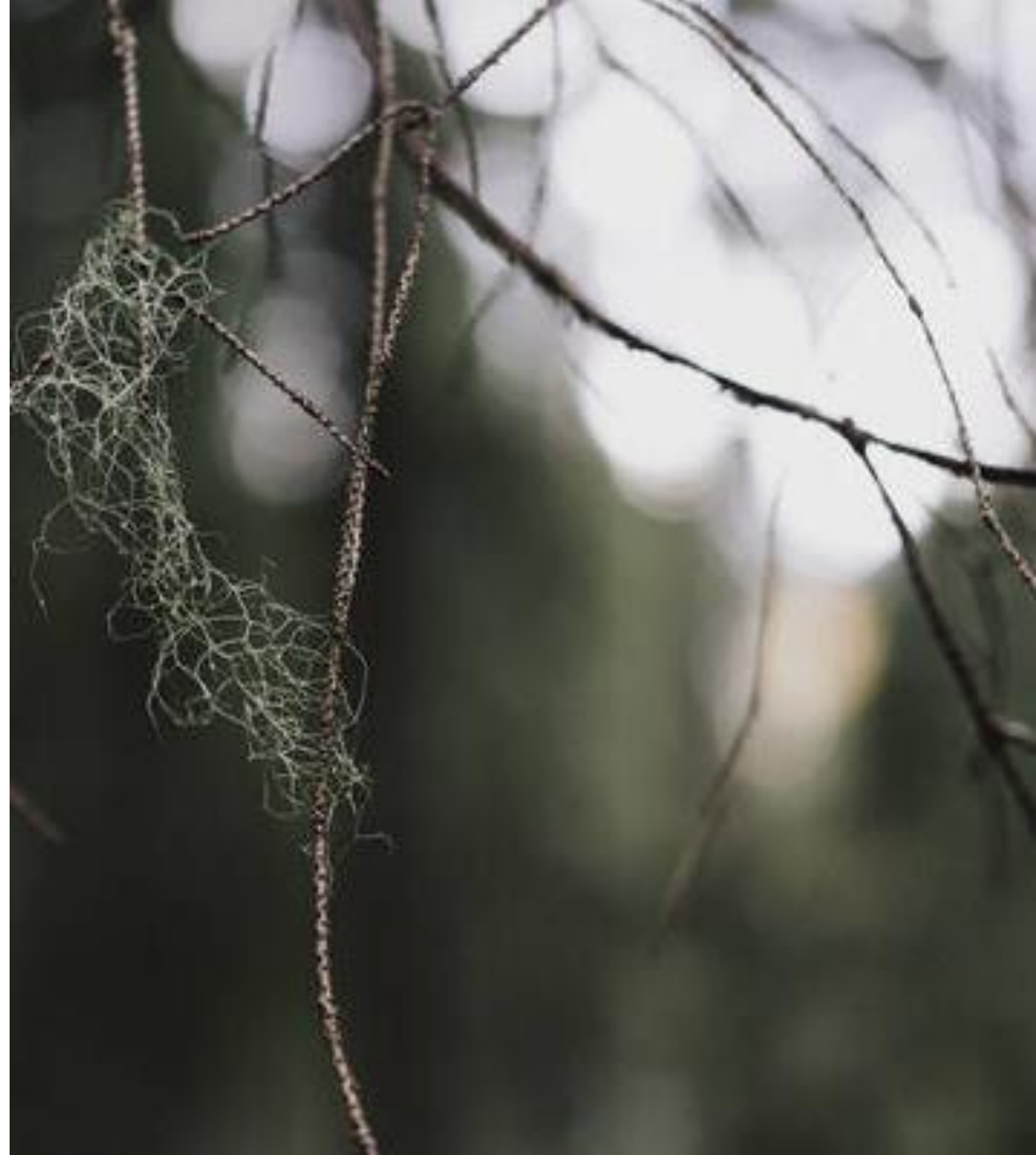
Stigman eri muodot

Stigmatietoisuuden edellytykset

Ilmiöitä, joiden taustalla on stigmaa

Asiakkaan sisäistämisen stigman mahdollisia vaikutuksia

Stigma viestinnässä ja tarinoissa





Stigman eri muodot

Taustan, olemuksen, toiminnan tai sairauden vuoksi ihmiseen liitetty kielteinen mielikuva.

Ilmenee muun muassa ennakkoluuloina, syyllistämisenä tai syrjivänä kohteluna.

Rakenteellinen stigma

tarkoittaa yhteiskunnallisia olosuhteita, normeja ja toimintakäytäntöjä, jotka rajoittavat stigmatisoidun ryhmän mahdollisuuksia, hyvinvointia sekä käytössä olevia resursseja ja johtavat syrjintään.

Assosiatiivinen stigma

on henkilöön liitetty stigma, joka siirtyy hänen läheisiinsä, häntä hoitaviin henkilöihin tai esimerkiksi hänelle tarkoitettuun palveluun.

Julkinen, sosiaalinen stigma

perustuu julkisessa keskustelussa, viestinnässä tai esimerkiksi populaarikulttuurissa esitettäviin stereotypioihin, tarinoihin ja kuvastoon, jotka tuottavat väärää tietoa ja ylläpitävät virheellisiä käsityksiä ja ennakkoluuloja.

Sisäistetty stigma

syntyy ihmisen havainnoista ja kokemuksista, jotka ovat muuttuneet sisäistetyksi käsitykseksi omasta itsestä sekä omista mahdollisuuksista ja oikeuksista. Sisäistettyyn stigmaan liittyy usein häpeän ja osattomuuden tunteita.

Stigmatietoisuuden määritelmä

- Tietoisuus siitä, miten kielteiset mielikuvat ja virheelliset käsitykset syntyvät ja vaikuttavat ihmisiin
- Sisältää ymmärryksen stigmasta ilmiönä sekä stigman ilmenemismuodoista, kuten ennakkoluuloista, syylistämisestä ja syrjivästä kohtelusta
- Sisältää myös halun aktiivisesti vähentää stigmaa ja sen kielteisiä vaikutuksia.

Stigmatietoisuus auttaa tunnistamaan syrjintää ja syrjiviä käytäntöjä

Stigmatietoisuuden edellytyksiä ovat:

- ennakkoluulojen ja yleistysten tunnistaminen
- omien arvojen ja asenteiden tiedostaminen
- kyky tarkastella omaa toimintaa empaattisesti ja kriittisesti
- halu ja pyrkimys purkaa stigmaa ja ehkäistä sen kielteisiä vaikutuksia, kuten syrjintää.

**Lisäämällä stigmatietoisuutta lisätään yhteisöjen
kykyä luoda ja ylläpitää yhteiskuntaa, jossa
jokaisella on mahdollisuus hyvään elämään.**

Tehtävä 1

pohdi ja keskustele

1. Tunnistatko helposti tilanteita, joissa saatat tehdä yleistyksiä olettamusten tai kielteisten kokemusten perusteella?
2. Mistä ajattelet, että omat ennakkoluulosi ovat peräisin?
3. Miten ennakkoluulot ja yleistyksset vaikuttavat käsityksiisi muista ihmisistä?



Ennakkoluulojen
ja yleistysten
tunnistaminen

Stigman ilmeneminen voi olla hienovaraista ja sitä voi olla vaikeaa tunnistaa

Sosiaalisen etäisyyden pitäminen

Sosiaalisen etäisyyden pitäminen ilmenee tarpeena pitää emotionaalista ja fyysistä etäisyyttä tiettyyn ryhmään tai ihmiseen.

Palveluiden ja tukien sosiaalinen oikeutus

Palveluiden ja tukien sosiaalinen oikeutus ilmenee eroina eri kohderyhmille suunnattujen sosiaali- ja terveyspalveluiden sekä niiden resursoinnin hyväksyttävyydessä.

On tärkeä kiinnittää huomiota omiin asenteisiin ja toimintatapoihin. Samoin on tärkeää tunnistaa sellaisia yhteiskunnallisia rakenteita ja toimintatapoja, jotka voivat ylläpitää stigmaa.

Tehtävä 2

keskustelkaa

1. Tunnistatteko asenteita, ennakkoluuloja tai odotuksia, jotka liittyvät palveluihinne tai niitä käyttäviin ihmisiin?
2. Mistä uskotte, että kielteiset tai myönteiset asenteet johtuvat?
3. Tunnistatteko tilanteita, joissa on tarve ottaa emotionaalista tai fyysistä etäisyyttä tiettyyn ryhmään tai ihmiseen?
4. Miksi välttelyn tarve ilmenee?



Stigman
ilmenemisen
tavat

Sisäistetty stigma voi muuttua kielteiseksi käsitykseksi itsestä ja omista mahdollisuuksista ja oikeuksista

Sisäistetty stigma voi aiheuttaa esimerkiksi:

- häpeän ja osattomuuden tunteita
- sosiaalisten kontaktien välttelyä tai eristäytymistä
- tärkeinä pidettyjen tavoitteiden hylkäämistä ja näköalattomuutta
- palveluihin hakeutumisen esteitä tai viiveitä
- sairauden edellyttämän hoidon välttelyä tai jo alkaneen hoidon keskeyttämistä.

Palveluissa ja erilaisessa asiakastoiminnassa kannattaa huomioida sisäistetyin stigman merkitys ja vaikutukset

Sisäistettyä stigmaa voi purkaa muun muassa:

- avoimella keskustelulla stigmasta ja sen vaikutuksista
- luomalla turvallisen ja luottamuksellisen ilmapiirin, jossa asiakkaat voivat puhua avoimesti kokemuksistaan
- voimavarakeskeisellä ja toivoa luovalla työotteella, joka keskittyy asiakkaan mahdollisuuksiin ja vahvuuksiin
- palveluissa tapahtuvan kokemusasiantuntijayhteistyön avulla.

Sisäistetty stigma on yksi stigman eli leimaamisen haitallisimmista seurauksista. Se voi estää ja vaikeuttaa mielekkään arjen toteuttamista ja toipumista. Voimavarakeskeinen toiminta- ja palvelukulttuuri tukee toipumista.

Tehtävä 3

keskustelkaa

Miten asiakkaan sisäistetyn stigman vaikutuksia voisi ottaa enemmän huomioon kohtaamisessa?

Entä palveluita ja toimintoja kehitettäessä?



Asiakkaan
sisäistämän
stigman
vaikutukset

Stigma rakentuu ja välittyy sanoissa, tarinoissa ja viestinnässä

- Sanoilla luodaan todellisuutta ja välitetään mielikuvia.
- Sanavalinnat ja ilmaisut vaikuttavat siihen, millaisena toimijana tai ihmisenä tarinassa tai viestissä esiintyvä ihminen nähdään.
- Parhaimmillaan viestintä voi purkaa ennakkoluuloja, kielteisiä yleistyksiä ja myös ihmisten sisäistämää stigmaa.

**Käyttämämme sanat tai kertomamme tarinat
voivat vaikuttaa toisten ihmisten asenteisiin ja
toimintatapoihin.**

Sanat ja puheet ovat aktiivisia tekoja.

Tehtävä 4 pohdi

1. Millaisia **sanoja tai tarinoita** on olemassa liittyen toimialaasi, työpaikkaasi tai työhösi?
2. Entä asiakkaisiisi, potilaisiisi tai erilaisiin kohtaamistilanteisiin?
3. Miksi näitä sanoja käytetään? Onko tarinoilla jokin tunnistettava tavoite?



Tehtävä 4 Stigma tarinoissa



Toiminta- suunnitelma

Mitä voisimme
tehdä stigma-
tietoisuuden
lisäämiseksi?



Toimintasuunnitelma stigmatietoisuuden lisäämiseksi



Valitse tavoite

- Mikä on tavoitteenne stigmatietoisuuden lisäämiseksi?
- Mistä tiedätte, että olette päässeet tavoitteeseen?
- Mitkä asiat ovat toisin nykyhetkeen verrattavissa?

Tunnista toimenpiteet

- Millaista asennetta tai tekemistä tavoitteen saavuttaminen teiltä edellyttää?
- Minkä pitäisi muuttua, jotta voitte saavuttaa tavoitteen?
- Mikä voisi olla paras vaihtoehto edetä?

Suunnittele toiminta

- Mitä aiotte konkreettisesti tehdä tavoitteen saavuttamiseksi?
- Mikä on aikataulu?
- Kenen tehtävä on edistää asiaa, ja keiden kanssa?
- Mistä lähdetään liikkeelle?
- Miten seuraatte etenemistä?

Stigmatietoisuus: lista sovituista jatkotoimenpiteistä ja niiden vastuutahot

Tehtävä	Vastuutaho(t)	Aikataulu ja seuranta	Huomioita





Osa 3

Syrjimättömän
toiminta-
kulttuurin
vahvistaminen



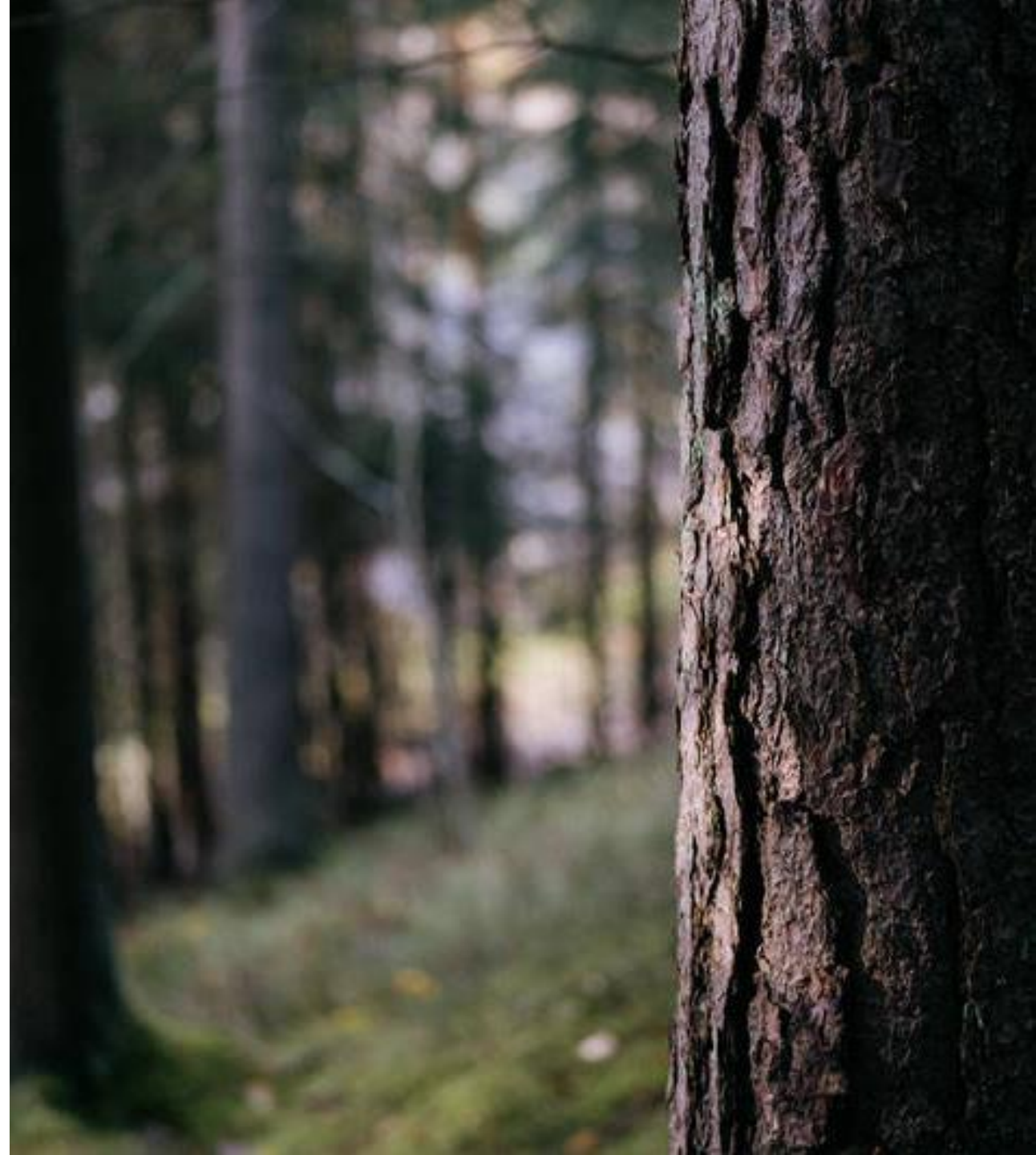
Osassa 3 käsiteltävät aiheet

Arvot, arvoristiriidat ja työhön liittyvät tunteet

Eettinen kuormitus ja stressi

Vuorovaikutus ja kohtaaminen

Sisäinen ja ulkoinen viestintä



Arvoristiriitoja on kaikissa tiimeissä ja yhteisöissä

Mikä on arvo?

Arvo on tärkeänä pidetty periaate, ideaali tai tavoite, joka ohjaa ihmisen tai yhteisön toimintaa ja päätöksentekoa.

Esimerkiksi syrjimättömyys on arvo.

Arvona se ohjaa yksilön ja yhteisöjen ja toimintaa. Syrjimättömyys on myös oikeudellinen velvoite.



Mikä on arvoristiriita?

Tilanne, jossa kaksi tai useampi arvo tai velvoite ovat keskenään ristiriidassa.

Arvoristiriita voi syntyä myös erilaisista arvojen ja velvoitteiden tulkinnoista.



Arvoihin liittyviä ristiriitatilanteita tai tunteita ei tarvitse pelätä

- Arvoihin liittyvät erimielisyydet ja ristiriidat voivat tuntua vaikeilta, kiusallisilta ja kuormittavilta.
- Eettiset kysymykset ja ongelmat ylipäättään voivat herättää hyvinkin voimakkaita tunteita.
- Päätöksenteossa arvojen ja eettisten näkökulmien tiedostaminen sekä vastuunotto ovat osa ammattitaitoa ja vastuullisuutta työssä.



Meillä kaikilla on omat henkilökohtaiset arvomme.

Arvoristiriidat voivat aiheuttaa konflikteja ja vaikuttaa työssä viihtymiseen. Niiden käsittelyyn kannattaa panostaa, jotta vältytään esimerkiksi väärinkäsityksiltä.

Tehtävä 1

keskustelkaa

Henkilökohtaiset arvot työssä

Mikä on sinulle työssäsi tärkeä päämäärä?

Millaiset arvot ovat sinulle työssä tärkeitä?

Mikä tekee työstä sinulle merkityksellistä?

Yrityksen/organisaation arvot

Mitkä ovat organisaationne/tiiminne arvot?

Toteutuvatko arvot arjen työssä?



Arvojen
tunnistaminen

Arvoristiriidat voivat aiheuttaa eettistä kuormitusta

- Eettinen kuormitus tarkoittaa stressin ja kuormittuneisuuden kokemuksia, jotka aiheutuvat eettisistä haasteista.
- Jos joudumme työssämme sivuuttamaan omat arvomme ja valitsemaan toimintatavan, joka on mielestämme väärin, voimme kokea voimakastakin stressiä.
- Tyypillisiä tilanteita ovat ”en pysty” ja ”en tiedä” -tilanteet.
- Eettisiä haasteita aiheuttavat muun muassa:
 - tilanteet, joissa työntekijä tietää, mikä olisi oikea ja paras ratkaisu, mutta ei jostain syystä pysty toimimaan sen mukaisesti
 - rakenteet, jotka eivät mahdollista eettisten toimintatapojen noudattamista.

Vastuullisen toimintakulttuurin ylläpitäminen edellyttää sitä, että työntekijöillä on mahdollisuus keskustella arvoista, työstä ja tiiminsä tavasta reagoida haasteisiin. Keskustelu auttaa luomaan yhteistä ymmärrystä eettisesti kestävästä toimintatavoista.

Tehtävä 2

pohdi ja keskustelkaa

Kuinka usein kohtaat työssäsi tilanteita, joissa et tiedä, mikä olisi oikea tapa toimia? Millaisia nämä tilanteet ovat?

Kuinka usein kohtaat työssäsi tilanteita, joissa tiedät, mikä olisi oikea ratkaisu, mutta et pysty toimimaan sen mukaisesti? Millaisia nämä tilanteet ovat?



Arvoristiriidat

Toimintasuunnitelma eettisen kuormituksen vähentämiseksi



Valitse tavoite

- Mikä on tavoitteenne eettisen kuormituksen vähentämisen suhteen?
- Mistä tiedätte, että olette päässeet tavoitteeseen?
- Mitkä asiat ovat toisin nykyhetkeen verrattavissa?

Tunnista toimenpiteet

- Millaista asennetta tai tekemistä tavoitteen saavuttaminen teiltä edellyttää?
- Minkä pitäisi muuttua, jotta voitte saavuttaa tavoitteen?
- Mikä voisi olla paras vaihtoehto edetä?

Suunnittele toiminta

- Mitä aiotte konkreettisesti tehdä tavoitteen saavuttamiseksi?
- Mikä on aikataulu?
- Kenen tehtävä on edistää asiaa, ja keiden kanssa?
- Mistä lähdetään liikkeelle?
- Miten seuraatte etenemistä?

Eettinen kuormitus: lista sovituista jatkotoimenpiteistä ja niiden vastuutahot

Tehtävä	Vastuutaho(t)	Aikataulu ja seuranta	Huomioita

Keskustelu ja kehittämistyö hyötyy asiakkaiden ja potilaiden näkemyksistä ja kokemuksista. Työskentelyssä kannattaa huomioida kaikki kokemustieto, joka teillä on käytettävissänne.

Vuorovaikutustilanteet voivat olla kohtaamisen ammattilaisellekin haastavia

- Asiakkaan tai potilaan tilanne saa koskettaa ja herättää tunteita.
- Asiakkaan ja potilaan käytös ja puhetapa saa herättää sinussa tunteita.
- Ammattilainen on kuitenkin aina vastuussa siitä, että vuorovaikutus säilyy eettisenä, eivätkä hänen tunteensa pääse kuormittamaan asiakasta tai potilasta.
- Hyvä lähtökohta kaikkiin ammatillisiin kohtaamisiin on rauhallisuus, läsnäolo ja tasapuolisuus. Näin luot luottamusta ja mahdollistat toimivan vuorovaikutustilanteen.

Tehtävä 3 pohdi

Miten tulee suhtautua asiakkaan itsestään käyttämiin kielteisiin tai leimaaviin määritelmiin?

Voit pohtia tätä esimerkiksi sisäistetyn stigman näkökulmasta.



Vuorovaikutus
1/3

Tehtävä 4

keskustelkaa

1. Miten reagoit jos huomaat asiakkaan tai potilaan käyttävän itsestään kielteisiksi tulkitsemiasi nimityksiä?
2. Onko asiakkaalla aina oikeus puhua itsestään aina kuten hän haluaa, vai onko tilanteita joissa työntekijä voisi nostaa asian keskusteluun?
3. Miten reagoit, jos huomaat suhtautuvasi asiakkaaseen tai potilaaseen jostain syystä kielteisesti?



Vuorovaikutus
2/3

Tehtävä 5

keskustelkaa

1. Millaisia kokemuksia sinulla on keskustelukulttuurista tiimissäsi ja organisaatiossa? Mitä hyvää siinä on? Mitä kehitettävää?
2. Tunnetko, että voit antaa palautetta kollegalle hänen käyttämästään kielestä tai puhetavasta?
3. Oletko saanut korjaavaa palautetta vuorovaikutukseesi tai viestintääsi liittyen? Miltä se tuntui?



Vuorovaikutus
3/3

Sisäisen ja ulkoisen viestinnän merkitys syrjimättömän toimintakulttuurin luomisessa ja ylläpitämisessä

Sisäinen viestintä on avainasemassa, kun halutaan luoda työyhteisöön avointa ja luottamuksellista ilmapiiriä. Viestintä tekee arvoista näkyviä, niin sanoilla, tarinoilla, kuvilla viestin sävylläkin.

Ulkoinen viestintä ja markkinointi tekee samalla tavalla arvot näkyväksi. Viesti siten, että kaikki kohderyhmän jäsenet voivat tunnistaa itsensä viestistä ja kokea sen koskevan heitä.

Viesti kertoo kohderyhmän jäsenille siitä miten heidät nähdään. Viesti välittää arvoja ja asenteita myös muille viestin nähneille.



Viestintä ja markkinointi kertoo asiakkaille usein enemmän kuin uskommekaan

Viestinnässä ja markkinoinnissa tulee kiinnittää huomiota:

- käytössä oleviin organisaation kuvauksiin
- tarjottavien palveluiden tai toimintojen kuvauksiin
- asiakasviestinnän ja tiedottamisen kieleen
- mahdollisten asiakasrajausten perusteluihin ja sanallistamiseen
- käytössä oleviin kuviin ja kuvitukseen.

Tehtävä 6

pohdi

1. Miten viestitte palveluista? Mikä mielikuva niistä syntyy?
2. Millaista kuvitusta käytätte sisäisessä viestinnässä tai ulkoisessa markkinoinnissa?
3. Millaista mielikuvaa kuvat välittävät, ja onko se toivotunlainen?
4. Onko teillä käytössä jokin seuraavan tyyppinen termi, kun viestitte/kirjaatte; potilasaines, yliannostustapaus, mielenterveysasiakas, päihdeperhe?



Viestintä

Toimintasuunnitelma syrjimättömän toimintakulttuurin vahvistamiseksi



Valitse tavoite

- Mikä on tavoitteenne syrjimättömän toiminta- ja palvelukulttuurin vahvistamiseksi?
- Mistä tiedätte, että olette päässeet tavoitteeseen?
- Mitkä asiat ovat toisin nykyhetkeen verrattavissa?

Tunnista toimenpiteet

- Millaista asennetta tai tekemistä tavoitteen saavuttaminen teiltä edellyttää?
- Minkä pitäisi muuttua, jotta voitte saavuttaa tavoitteen?
- Mikä voisi olla paras vaihtoehto edetä?

Suunnittele toiminta

- Mitä aiotte konkreettisesti tehdä tavoitteen saavuttamiseksi?
- Mikä on aikataulu?
- Kenen tehtävä on edistää asiaa, ja keiden kanssa?
- Mistä lähdetään liikkeelle?
- Miten seuraatte etenemistä?



Syrjimätön toimintakulttuuri: lista sovituista jatkotoimenpiteistä ja niiden vastuutahot

Tehtävä	Vastuutaho(t)	Aikataulu ja seuranta	Huomioita





Osio 4

Palvelu-
lupaus



Palvelulupaus ja arvotyöskentely ovat toisiinsa tiiviisti liittyviä käsitteitä

Arvotyöskentely luo pohjan palvelulupaukselle. Arvotyöskentelyllä määritellään arvot, jotka ohjaavat toimintaa. Nämä arvot sisällytetään palvelulupaukseen.

Palvelulupaus konkretisoi arvot. Palvelulupaus tekee palvelun, toiminnan ja myös työyhteisön arvot näkyviksi asiakkaille.

Palvelulupaus auttaa varmistamaan yhdenvertaisen kohtelun. Selkeästi määritelty palvelulupaus auttaa varmistamaan, että asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti.



Palvelulupaus kertoo asiakkaille ja potilaille millaista palvelua he voivat odottaa saavansa

- Palvelulupaus auttaa ohjaamaan organisaation toimintaa ja kehittämistyötä vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja luomaan luottamusta.
- Selkeästi ilmaistu lupaus, joka määrittelee palvelun laadun, saatavuuden, luotettavuuden ja asiakaskokemuksen tasoa koskevat odotukset.

Tehtävä 1 pohdi

Mitä sinulle tulee mieleen kun ajattelet tiimisi tai organisaatiosi palvelulupaususta?

Huomioiko palvelulupaus riittävästi yhdenvertaisuusnäkökulmaa?



Palvelulupaus

Tehtävä 2

tutustukaa

1. Organisaationne tai tiiminne arvoihin.
2. Työkaluihin, joita teillä on käytössä arvojen toimeenpanon tueksi.
3. Tiiminne tai organisaationne asiakastyössä käytössä oleviin yhdenvertaisuuden periaatteisiin/arvoihin.
4. Työkaluihin, joita teillä on käytössä yhdenvertaisuuden ja syrjimättömyyden varmistamisen tueksi.



Arvot ja työkalut
arjessa 1/2

Tehtävä 3

keskustelu

1. Mitä ajatuksia työtä ja toimintaa ohjaavien asiakirjojen ja tarjolla olevien materiaalin läpikäyminen herätti?
2. Tukevatko arvot ja toimintaperiaatteet yhdenvertaisuutta palvelussa?
3. Miten arvojen ja/tai yhdenvertaisuuden periaatteiden toteutumista seurataan?
4. Onko esihenkilöillä ohjeet ja työkalut syrjinnän ehkäisyyn ja siihen puuttumiseen?
5. Onko työntekijöille tarjolla olevat työkalut riittäviä ja huomioivatko ne riittävästi stigman ja siihen liittyvän syrjinnän näkökulmat?



Arvot ja työkalut
arjessa 2/2

Toimintasuunnitelma: palvelulupaus



Valitse tavoite

- Mikä on tavoitteenne palvelulupauksen suhteen?
- Mistä tiedätte, että olette päässeet tavoitteeseen?
- Mitkä asiat ovat toisin nykyhetkeen verrattavissa?

Tunnista toimenpiteet

- Millaista asennetta tai tekemistä tavoitteen saavuttaminen teiltä edellyttää?
- Minkä pitäisi muuttua, jotta voitte saavuttaa tavoitteen?
- Mikä voisi olla paras vaihtoehto edetä?

Suunnittele toiminta

- Mitä aiotte konkreettisesti tehdä tavoitteen saavuttamiseksi?
- Mikä on aikataulu?
- Kenen tehtävä on edistää asiaa, ja keiden kanssa?
- Mistä lähdetään liikkeelle?
- Miten seuraatte etenemistä?

Palvelulupaus: lista sovituista jatkotoimenpiteistä ja niiden vastuutahot

Tehtävä	Vastuutaho(t)	Aikataulu ja seuranta	Huomioita

