

# OSMO<sup>2</sup>

- Monikulttuurista osaamista Ohjaamoihin -projekti

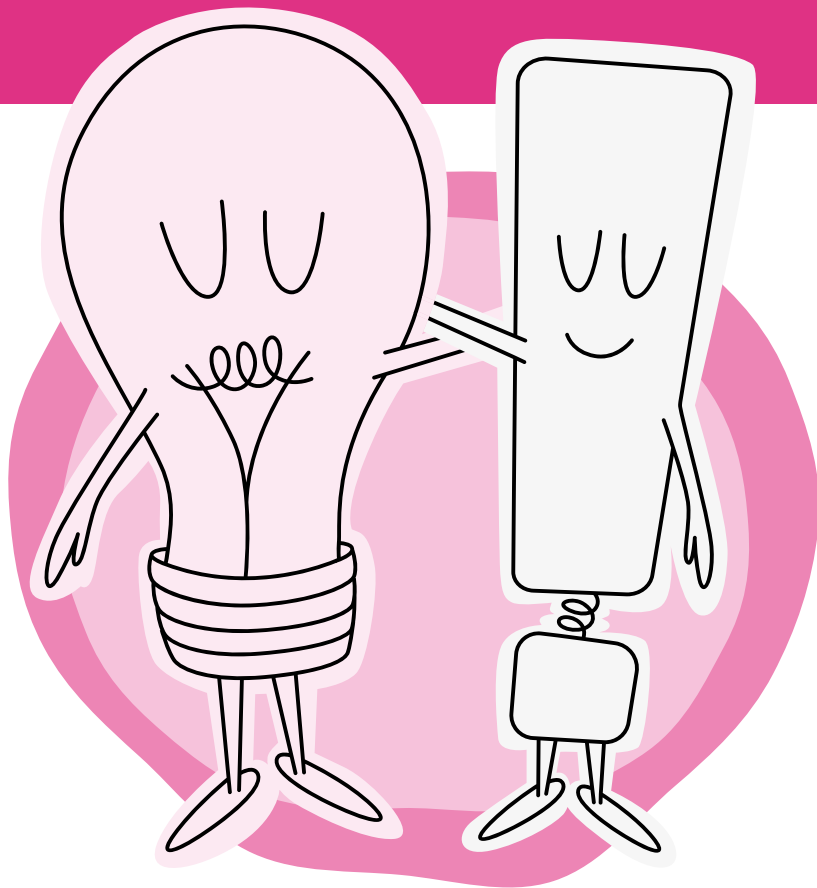
## Yhdenvertainen Ohjaamo

- vinkkejä ja ideoita

---

[bit.ly/YhdenvertainenOhjaamo](https://bit.ly/YhdenvertainenOhjaamo)

-sivusto avattu Ohjaamoiden käyttöön



## Yhdenvertainen Ohjaamo -sivusto

- Yhdenvertaisuus
- Saavutettavuus
- Osallisuus
- Yhdenvertaisuussuunnittelu
- Ohjaamojen hyvät käytänteet

## Tervetuloa Yhdenvertainen Ohjaamo – Vinkkejä ja ideoita -sivustolle!

Vinkkiopas on suunnattu erityisesti Ohjaamoissa toimivien työntekijöiden **yhdenvertaisen, saavutettavan ja osallisuutta tukevan** ohjausosaamisen lisäämiseksi.

- **Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan** lain mukaan sitä, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta sukupuolesta, iästä, etnisestä tai kansallisesta alkuperästä, kansalaisuudesta, kielestä, uskonnosta ja vakaumuksesta, mielipiteestä, vammasta, terveydentilasta, seksuaalisesta suuntautumisesta tai muusta henkilöön liittyvästä syystä.
- Ohjaamon toiminnassa **yhdenvertaisuus** ja **saavutettavuus** kytkeytyvät toisiinsa siten, että kaikilla alle 30-vuotiailla tulee olla yhdenvertainen mahdollisuus osallistua ja käyttää Ohjaamon palveluja. **Osallisuus** toteutuu, kun palvelu on saavutettavaa kaikille ja kohtelu yhdenvertaista, yhdenvertaisuuslaissa luetellut seikat täyttävää. Ohjaamosta puhuttaessa korostuu asiakasosallisuus: asiakkaan osallistuminen oman palvelunsa suunnitteluun ja itseään koskevaan päätöksentekoon sekä mahdollisuus vaikuttaa omaan palveluprosessiinsa.

**Yhdenvertaisuusosaaminen on osa monikulttuurista osaamista.**  
Itsearviointikyselyn avulla saat yleiskuvan omasta osaamisestasi  
[bit.ly/itsearviointikyselyOSMO2](https://bit.ly/itsearviointikyselyOSMO2)

**Toimintaympäristöosaaminen**  
lainsäädäntö, yhteiskunta,  
verkotot, rakenteet

Tiedot

Kieli- ja  
kulttuuri-  
tuntemus

Konteksti

Taidot

Ohjausosaaminen  
kohtaaminen ja dialogisuus

*Yhdenvertaisuus, osallisuus, saavutettavuus*

Asenne

Ohjaajan itsetuntemus  
arvot ja asenteet, ihmiskäsitys,  
tunnetaidot, hyvinvointi

## Ohjaamoiden hyviä käytänteitä joiden avulla edistetään yhdenvertaisuutta:

- Asiakasraati
- Mystery Shopping eli testiasiointi
- Case-palaverit ja ammatillinen reflektio
- Maahanmuuttaja-asiakkaille suunnatut omat palvelut Ohjaamon sisällä
- Selkeä asiakaspolku
- Turvallisemman tilan periaate
- Digisaavutettavuus
- Monimuotoinen työyhteisö
- Jalkautuminen nuorten pariin
- Kolmannen sektorin osaamisen hyödyntäminen Ohjaamoissa
- Työyhteisön yhteishenki
- Tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma

## Yhdenvertaisuuskriteerit

[bit.ly/Yhdenvertaisuuskriteerit](http://bit.ly/Yhdenvertaisuuskriteerit)

### Fyysinen saavutettavuus/yhdenvertaisuus

- Ohjaamon tilat ovat fyysisesti esteettömiä
- Ohjaamoon on helppo löytää
- Asiakkaan on helppo löytää oma palvelunsa Ohjaamosta
- Ohjaamon palvelujen fyysiset sijainnit on selkeästi merkitty Ohjaamossa
- Ohjaamon hississä on puheohjaus
- Ohjaamon palvelut ovat käytettävissä monilla eri laitteilla
- Ohjaamon palvelut ovat monikanavaisia

### Sosiaalinen yhdenvertaisuus, ohjaus ja tuki

- Ohjaamossa toimitaan kulttuurisensitiivisesti
- Ohjaamossa toimitaan sukupuolisensitiivisesti
- Palveluissa huomioidaan asiakkaan osallisuuden tukeminen
- Asiakas osallistuu Ohjaamon palvelujen kehittämiseen
- Epäasialliseen kohteluun puututaan
- Ohjaamossa toimitaan yhdenvertaisesti
- Ohjaamossa mukautetaan toimintaa/palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaan
- Vuorovaikutus asiakkaan kanssa on dialogista
- Ohjauksessa otetaan asiakkaan tausta huomioon
- Ohjaamon henkilökunta osaa toimia normikriittisesti

### Kielellinen saavutettavuus

- Palvelut ovat selkokielisiä
- Asiakas tulee ymmärretyksi
- Materiaaleja on mahdollista saada monella kielellä
- Tarvittaessa on mahdollisuus käyttää asiointitulkkia
- Palveluita on saatavissa myös asiakkaan omalla äidinkielellä
- Ohjaajat toimivat kielitietoisesti

### Psyykinen saavutettavuus

- Palvelut ovat kaikkien saavutettavissa
- Palveluihin on matala kynnys (myös digitaaliset palvelut)
- Ohjaamossa on turvallinen ilmapiiri
- Motivointi on osa palvelua
- Asiakas tulee kuulluksi ja arvostetuksi
- Asiakkaan kyvyt ja vahvuudet huomioidaan ohjauksessa
- Asiakkaan yksilölliset tarpeet tulevat huomioituksi

### Muita näkökulmia

- Johtamisessa otetaan huomioon yhdenvertaisuusnäkökulmat
- Ohjaamon yhdenvertaisuusperiaatteet ovat kaikille selkeät
- Ohjaamon arvot tukevat yhdenvertaisuutta
- Ohjaamon työntekijöillä on myönteinen asenne asiakkaiden moninaisuutta kohtaan
- Ohjaamon työntekijöillä on tarpeeksi tietoa yhdenvertaisuuden tukemisesta/yhdenvertaisuusosaamista kehitetään Ohjaamoissa