



OSMO² - Monikulttuurista osaamista Ohjaamoihin Mångkulturellt kunnande till Navigatorerna

16.11.2021

Copyright OSMO2-projekti ja tekijät

jamk | Jyväskylän
ammattikorkeakoulu



HAMK
HÄMEEN AMMATTIKORKEAKOULU
HÄME UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Diak

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



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

Kyllä	Ei

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
- Ohjaamoissa mukautetaan toimintaa/palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaan
- Vuorovaikutus asiakkaan kanssa on dialogista
- Ohjauksessa otetaan asiakkaan tausta huomioon
- Ohjaamon henkilökunta osaa toimia normikriittisesti

Kyllä	Ei

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

Kyllä Ei

Psyykkinen saavutettavuus

- Palvelut ovat kaikkien saavutettavissa
- Palveluihin on matala kynnyks (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 huomioiduksi

Kyllä Ei

Kyllä	Ei

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

Kyllä Ei
