



**HPH TF MFCCH**

**Maahanmuuttajat huomioon ottava ja  
kulttuurista osaamista edistävä  
terveydenhuoltoverkosto**

**MAAHANMUUTTAJIA JA MUITA  
HAAVOITTUVIA RYHMIÄ  
KOSKEVAT YHDENVERTAISUUS-  
STANDARDIT  
TERVEYDENHUOLTOA VARTEN**



**WHO Collaborating Centre**  
for Evidence-Based Health Promotion in Hospitals & Health Services  
Bispebjerg University Hospital



# Standardi

## Yhdenvertaisuus päätöksenteossa

**Organisaation toimintaperiaatteet ja suunnitelmat edistävät yhdenvertaisuutta. Ne ovat kestäviä ja tehokkaita ja vähentävät osaltaan epätasa-arvoa terveyteen liittyvissä asioissa.**

### TAVOITE

Määritellä, kuinka organisaation tulisi kehittää yhdenvertaisuutta edistäviä toimintaperiaatteita, hallintoa ja seurantajärjestelmiä.

### ALASTANDARDI

1.1.	<b>Organisaatiolla on yhdenvertaisuus-strategia, johon sisältyy yksi tai useampia suunnitelmia. Nämä yhdenvertaisuus-suunnitelmat on sisällytetty organisaation muihin laatu- ja vastuullisuusjärjestelmiin.</b>				
1.1.1	<b>Organisaatiolla on yhdenvertaisuus-strategia, johon sisältyy yksi tai useampia yhdenvertaisuutta koskevia suunnitelmia. Suunnitelmat tarkistetaan vuosittain.</b> [Näyttö: Kirjalliset suunnitelmat, joissa määritellään yhdenvertaisuuden edistämisen edellyttämät toimet (Suunnitelmista ilmenee esim. toiminta-ajatus, tavoitteet, resurssien kohdentaminen, toimien kesto ja vastualueet).] <i>Kommentit:</i>				
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Kyllä	Osin	Ei	

1.1.2	<b>Yhdenvertaisuus-strategia on osa organisaation kokonaisstrategiaa.</b> [Näyttö: Yhdenvertaisuus-strategia mainitaan erikseen kokonaisstrategiassa. (Yhdenvertaisuus-strategialla on esimerkiksi yhtäläinen painoarvo laadunparantamisen ja riskinhallinnan tavoitteita määriteltäessä ja se on sisällytetty niihin.)] <i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
1.2.	<b>Yhdenvertaisuuden toteutumista mitataan organisaatiossa tutkimustyön ja seuranta- ja arviointijärjestelmien avulla.</b>			
1.2.1	<b>Organisaatio kerää tietoa palvelujen käytöstä, jotta pystytään selvittämään, kuinka palvelujen käyttötottumukset vastaavat väestörakennetta ja asiakkaiden tarpeita.</b> [Näyttö: Organisaatiolla on tietoa siitä, ketkä käyttävät ja ketkä eivät käytä sen palveluja saman palvelutarpeen tyydyttämiseksi.(Esim. vertaillaan asiakkaiden palvelujenkäyttötietoja väestön yhteiskunnallista jakautumista, sukupuolijakaumaa, kansallisuutta, syntyperää, uskontoa, alkuperäiskansoja, etnistä taustaa, vajaakuntoisuutta ja ikäjakaumaa koskeviin tilastoihin.)] <i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
1.2.2	<b>Organisaatio kerää tai sillä on käytettävissään tietoa keskeisten asiakasryhmien terveydentilasta ja mahdollisesta epätasa-arvoisesta tilanteesta.</b> [Näyttö: Organisaatiolla on käytettävissään asiakasryhmiä koskevaa tietoa, jonka avulla voidaan todeta mahdolliset puutteet yhdenvertaisuutta koskevilla asioilla.(Esim. paikallisia tai alueellisia asiakasryhmiä koskevaa epidemiologista tietoa, yhteiskunta- ja väestötieteellistä tietoa; määrällistä ja laadullista tietoa).] <i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
1.2.3	<b>Organisaatio käyttää keräämäänsä tietoa parantaakseen jatkuvasti yhdenvertaisuutta terveydenhuollon palvelujen saatavuudessa ja laadussa.</b> [Näyttö: Näyttöön perustuvia tuloksia palvelujen yhdenvertaisuuden paranemisesta, (esim. asiakirjat, jotka todistavat muutoksista asiakasmäärissä ja–profiileissa diabetes- tai astmaklinikoilla jne.).]			

	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.3.</b>	<b>Organisaatiossa varmistetaan, että kaikki suunnitelmat, toimintaperiaatteet ja päätökset edistävät yhdenvertaisuutta toiminnan eri osa-alueilla.</b>			
1.3.1	Organisaatiolla on järjestelmä, jonka avulla arvioidaan suunnitelmien, toimintaperiaatteiden ja päätösten vaikutusta yhdenvertaisuuteen [Näyttö: Asiakirja, josta ilmenee, millä menettelyllä ja apuvälineillä yhdenvertaisuuden toteutumista auditoidaan tai arvioidaan, (esim. Health Equity Audit; Equity Impact Assessment Tool; yhdenvertaisuustietoja sisältävät arviointiraportit).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3.2	Organisaation johto ja päättäjät edistävät ja tukevat työssään aktiivisesti yhdenvertaisuutta [Näyttö: Yhdenvertaisuus sisältyy kaikkien johtajien ja päätöksentekijöiden suorituksen johtamistoimiin, (esim. johdon edellytetään hyödyntävän ainakin yhtä yhdenvertaisuutta mittaavaa tulosindikaattoria).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>1.4.</b>	<b>Organisaatiossa varmistetaan, että koko henkilökunta kehittää tietoisuuttaan yhdenvertaisuudesta, hankkii tietoa ja parantaa kykyään puuttua epätasa-arvoon terveydenhuollossa.</b>			
1.4.1	Organisaatiolla on kattava yhdenvertaisuutta koskeva koulutusohjelma. [Näyttö: Koulutussuunnitelmista ilmenee, että koko henkilökunnalle, myös johtavassa asemassa			

	oleville henkilöille, järjestetään koulutusta, (suunnitelmasta esim. ilmenee, ketkä osallistuvat yhdenvertaisuustietoisuutta edistävään peruskoulutukseen ja ketkä erityiskysymyksiä käsittelevään edistyneempään koulutukseen ).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
1.4.2	<b>Yhdenvertaisuusasioiden opiskelu kuuluu organisaation keskeisiin koulutussisältöihin.</b> [Näyttö: Keskeisiä koulutussisältöjä tarkastellaan ja muutetaan tarvittaessa siten, että yhdenvertaisuuskysymykset sisällytetään niihin, (yhdenvertaisuusasiat sisältyvät esim. perehdytykseen ja täydennyskoulutukseen).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
1.4.3	<b>Organisaatiossa seurataan ja arvioidaan yhdenvertaisuuskoulutuksen tehokkuutta.</b> [Näyttö: Koulutukseen osallistuneiden henkilöiden määrästä on tietoa saatavilla. Organisaatiolla on menetelmiä henkilökunnan asenteiden, tietojen ja taitojen muutosten arvioimiseksi, (esim. jatkuvan oppimisen ja ammatillisen kehittymisen kirjaamisjärjestelmä, arviointi ennen ja jälkeen koulutuksen, potilaiden antama palaute, valitukset tai vastaavat tiedonlähteet, joiden avulla koulutusta voidaan arvioida).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
<b>1.5.</b>	<b>Organisaation henkilöstöpolitiikka ja käytännöt ovat oikeudenmukaisia, yhdenvertaisia, ja kaikkien henkilökunnan jäsenten ja vapaaehtoistyöntekijöiden arvokkuutta edistäviä.</b>			
1.5.1	<b>Organisaation henkilöstöpolitiikka takaa yhdenvertaiset mahdollisuudet kaikille nykyisille ja mahdollisille työntekijöille rekrytointitilanteissa, työntekijöitä valittaessa, ylennyksistä ja työpaikkaeduista</b>			

	<p><b>päätettäessä ja muissa työtä koskeissa asioissa.</b>          [Näyttö: Henkilöstöpolitiikan vaikutukset on arvioitu. Henkilöstöpolitiikkaan on selkeästi kirjattu, kuinka heikossa asemassa olevien tai aliedustettujen ryhmien yhdenvertaisuutta edistetään, (esim. työllistämispolitiikan vaikutusarvioinnit, asiakirjaotteet, joissa mainitaan erikseen naiset, vajaakuntoiset, seksuaalivähemmistöt tai vastaavat ryhmät).]</p>			
	<p><i>Kommentit:</i></p>	<input type="checkbox"/> <b>Kyllä</b>	<input type="checkbox"/> <b>Osin</b>	<input type="checkbox"/> <b>Ei</b>
<p>1.5.2</p>	<p><b>Organisaatiossa edistetään aktiivisesti henkilökunnan ja vapaaehtoistyöntekijöiden arvostavaa ja kunnioittavaa kohtelua.</b> [Näyttö: Organisaatiolla on näitä asioita edistävä suunnitelma, jossa kuvataan, millä toimenpiteillä henkilökuntaa ja vapaaehtoistyöntekijöitä suojellaan työpaikkakiusaamiselta, ahdistelulta ja syrjinnältä, (esim. millä toimenpiteillä ehkäistään seksuaalista ahdistelua, rasistista tai homofobista käytöstä tai muuta käytöstä, joka uhkaa henkilökunnan tai vapaaehtoistyöntekijöiden arvokkuutta).]</p>			
	<p><i>Kommentit:</i></p>	<input type="checkbox"/> <b>Kyllä</b>	<input type="checkbox"/> <b>Osin</b>	<input type="checkbox"/> <b>Ei</b>

# 2

## Standardi

### Yhdenvertainen hoitoon pääsy ja palvelujen hyödyntäminen

**Organisaatiossa edistetään yhdenvertaista hoitoon pääsyä ja palvelujen hyödyntämistä.**

#### TAVOITE

kannustaa terveydenhuollon organisaatiota käsittelemään esteitä, jotka estävät tai rajoittavat ihmisten pääsyä hoitoon ja terveyspalvelujen hyödyntämistä.

#### ALASTANDARDI

2.1.	<b>Organisaatio pyrkii tarjoamaan esteettömän hoitoon pääsyn ja terveyspalvelujen saatavuuden.</b>				
2.1.1	<b>Organisaatiossa pyritään jatkuvasti havaitsemaan ja valvomaan palvelujen käytön esteitä.</b> [Näyttö: Kerätään tietoa, jonka avulla voidaan havaita ja valvoa asioita, jotka estävät tai vaikeuttavat ihmisten palvelujen hyödyntämistä, (esim. rakennusten kulkureittien tai tilojen auditointi, kieleen liittyvien tarpeiden arviointi, tiedotusmateriaalin auditointi, vaikutusarviointien tulokset).]				
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei	

2.1.2	<p><b>Organisaation tiloihin pääsyä hankaloittavat arkkitehtuuriin, ympäristöön ja maantieteelliseen sijaintiin liittyvät esteet on minimoitu.</b> [Näyttö: varmistetaan virallisin menettelyin tai suunnitelmin, että rakennusten ja muiden tilojen esteettömyys ja maantieteellinen saavutettavuus arvioidaan, (esim. selkeät kyltit ja ohjeet, kutsuva ympäristö, monimuotoisuuden huomioon ottaminen, pääsy pyörätuolilla, palvelut lähellä julkista liikennettä, palvelujen tarjoaminen maaseudulle).]</p>			
	<p><i>Kommentit:</i></p>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
2.1.3	<p><b>Organisaatio varmistaa, että syrjäytyneillä ja heikossa asemassa olevilla ihmisillä on mahdollisuus päästä hoitoon.</b> [Näyttö: Varmistetaan virallisten menettelyjen avulla, että palvelut tavoittavat heikossa asemassa olevat ja syrjäytymisuhan alaiset ihmiset, (esim. matalan kynnyksen perusterveydenhuollon yksikkö sairaalan yhteydessä, HIV/AIDS-potilaiden ja vajaakuntoisten hoitopolut, asianmukaisten päihdehuoltopalvelujen saatavuus, palveluohjaajien käyttö).]</p>			
	<p><i>Kommentit:</i></p>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
2.1.4	<p><b>Organisaatio pyrkii tavoittamaan syrjäytyneet ja vajaakuntoiset ihmiset.</b> [Näyttö: tietoa saatavilla olevista etsivän työn palveluista, näyttöä niiden käytöstä, (esim. tapaamiset vaikeasti tavoitettavien ryhmien kanssa, palveluista tiedottaminen pakolaisille, turvapaikan hakijoille, alkuperäiskansoille, seksityöntekijöille, kodittomille, seksuaali- ja sukupuolivähemmistöille, liikkuvat klinikat).]</p>			
	<p><i>Kommentit:</i></p>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
2.1.5	<p><b>Organisaatio arvioi esteiden poistamiseen tähtäävien toimenpiteiden ja ohjelmien vaikutusta.</b> [Näyttö: Toimenpiteiden vaikutusten määrällinen ja laadullinen arviointi, arviointikriteerien määrittely, (esim. arviointi ennen ja jälkeen toimenpiteiden, potilaiden ja omaisten lisääntynyt tyytyväisyys).]</p>			



	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.2.</b>	<b>Organisaatiossa kehitetään, toteutetaan ja seurataan jatkuvasti aloitteita, joilla pyritään vähentämään viestinnän ja tiedonkulun esteitä.</b>			
2.2.1	<b>Organisaatiossa käytetään helposti ymmärrettävää kirjallista materiaalia ja opastekylttejä, joissa otetaan huomioon potilaiden terveystiedon lukutaito ja kieli.</b> [Näyttö: Potilaiden ja muiden asiakkaiden tarpeisiin vastaava käännös- ja viestintäohjelma ja/tai -standardit: (esim. käyttäjien osallistuminen kirjallisten materiaalien laatimiseen, kirjallisen viestinnän ohjeet, internet-avusteinen terveystieto, tietoa ennaltaehkäisevistä palveluista ja terveyskasvatusohjelmista, opastus- ja tukipalvelut, terveydenhoitajien tai vastaavien apu).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.2	<b>Organisaatiolla on selkeä suunnitelma, jonka avulla varmistetaan, että potilaat ja omaiset pystyvät kommunikoimaan henkilökunnan kanssa, kun yhteistä kieltä ei ole.</b> [Näyttö: Kirjallinen suunnitelma tulkkaus- ja käännöspalvelujen, kulttuuritulkkien ja viestintätukipalvelujen käytöstä (esim. ohjeistus henkilökunnalle tulkkauksen tai viestintäavun järjestämisestä, kriteerit tulkkauksen ja kulttuuritulkkien käytölle).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.3	<b>Organisaatiossa otetaan huomioon niiden potilaiden viestintätarpeet, joiden kuulo, näkö, kognitiiviset taidot tai puhekyky on heikentynyt.</b> [Näyttö: Kirjallinen suunnitelma tulkki-, käännös- ja viestintätukipalvelujen käytöstä, (esim. tuki potilaille, joilla on lukemisen ja kirjoittamisen vaikeus, kehitysvamma tai fyysinen vamma).]			

	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
2.2.4	<b>Organisaatiossa seurataan ja arvioidaan viestintätukipalvelujen toimintaa ja laatua.</b> [Näyttö: Kirjaamisjärjestelmä määrien kasvun seuraamiseksi, tulkkipalvelujen arviointidokumentit, tulkkien pätevyyskriteerit, tulkkauksen laatukriteerit, tulkkauksen käytäntösäännöt (esim. potilaiden ja henkilökunnan tietämystä, tyytyväisyyttä, resursseja ja koettuja tarpeita koskevat kyselytutkimukset, palvelujen käytön etujen ja haittojen arviointi, tulkkien pätevyysstandardit.)]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
2.2.5	<b>Organisaatio varmistaa, että henkilökunta osaa työskennellä tulkkien ja muiden viestintäpalvelujen toimijoiden kanssa.</b> [Näyttö: Koulutusta henkilökunnalle siitä, kuinka tulkkien kanssa työskennellään, (esim. arviointi ennen ja jälkeen koulutuksen, tulkin osallistuminen uusien työntekijöiden perehdyttämiseen, tulkkipalvelujen edistäminen sisäisen viestinnän kautta).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
2.3.	<b>Organisaatio varmistaa, että hoitoa annetaan myös silloin, kun potilas ei kuulu terveystalouden palvelujen piiriin tai hänellä ei ole vakuutusturvaa, mikä saattaisi vaarantaa ihmisoikeuksien toteutumisen.</b>			
2.3.1	<b>Organisaatiossa seurataan tilanteita, joissa ihmiset eivät kuulu palvelujen piiriin.</b> [Näyttö: Kerätään tietoa ihmisistä, jotka eivät kuulu terveydenhuoltopalvelujen piiriin, (esim. järjestelmä, jonka avulla tunnistetaan ja seurataan niiden ihmisten tilannetta, jotka eivät kuulu palvelujen piiriin taloudellisista tai lainsäädännöllisistä syistä, esim. ihmiset, joille ei ole vakuutusta, paperittomat maahanmuuttajat, turvapaikan hakijat).]			

	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
2.3.2	<b>Organisaatio tarjoaa tukea ihmisille, jotka eivät kuulu palvelujen piiriin tai joilla ei ole palvelut kattavaa vakuutusta.</b> [Näyttö: Konkreettiset ratkaisut sen varmistamiseksi, että palvelujen piiriin kuulumattomat saavat tarvitsemaansa tietoa, hoitoa ja tukea (esim. epävirallinen hoito, ohjataan potilasta kääntymään jonkin kansalaisyhteiskunnan ryhmän tai kansalaisjärjestön puoleen, palvelut laittomille maahanmuuttajille lainsäädännön salliessa).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei

# 3

# Standardi

## Yhtenäinen hoidon laatu

**Organisaatio tarjoaa korkealaatuista yksilö- ja perhekeskeistä hoitoa kaikille ottaen huomioon yksilöiden ainutkertaiset ominaisuudet ja edistään terveyttä ja hyvinvointia.**

### TAVOITE

Tukea organisaatiota kehittämään palveluja, jotka vastaavat potilaiden ja perheiden moninaiisiin tarpeisiin koko hoitopolun ajan, mukaan lukien turvallinen ympäristö ja hoidon jatkuvuus.

### ALASTANDARDI

3.1.	<b>Potilaan ja asiakkaan tarpeita arvioitaessa otetaan huomioon yksilön ja perheen ominaisuudet, kokemukset ja elinolosuhteet.</b>			
3.1.1	<b>Potilaan ja asiakkaan terveystarpeita arvioitaessa otetaan huomioon yksilön/perheen ominaisuudet, kokemukset ja tilanne.</b> [Näyttö: Hoidon tarvetta arvioitaessa käytetään yksilön/perheen ominaisuuksia ja taustaa koskevaa tietoa, (esim. potilasasiakirjoissa on tietoa potilaan iästä, hänen mieluiten käyttämästään kielestä, terveysosaamisen tasosta, fyysisestä toimintakyvystä, heikentyneistä kognitiivisista kyvyistä, etnisestä taustasta, alkuperäiskansalaisuudesta, uskonnosta, sosioekonomisesta asemesta ja sosiaalisesta kontekstista).]			

	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
3.1.2	<b>Potilaan ja asiakkaan psykososiaalisia tarpeita arvioitaessa otetaan huomioon yksilön/perheen ominaisuudet, kokemukset ja tilanne.</b> [Näyttö: Kaikilta potilailta ja asiakkailta kysytään heidän psykososiaalisista tarpeistaan, ja vastaukset kirjataan potilasasiakirjoihin (esim. yksilöllinen/perheen tilanne ja elinolosuhteet, yksilön psykososiaalisen toimintakyvyn ja haavoittuvuuden arviointi osana rutiineja, yksilöllisten vakaumusten ja tapojen kartoitus).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
<b>3.2.</b>	<b>Hoidossa otetaan huomioon yksilön ja perheen ominaisuudet, mielipiteet sekä terveyttä ja sairautta koskevat kokemukset</b>			
3.2.1	<b>Kunkin potilaan ja perheen yksilölliset ominaisuudet otetaan huomioon kliinisessä hoitotyössä.</b> [Näyttö: yhdenvertaisuusnäkökulmat sisällytetään kliiniseen hoitotyöhön (esim. yksilöllisen erilaisuuden huomioon ottaminen hoitosuunnitelmassa, ohjeistusten vaikutusta arvioidaan tasa-arvon kannalta yhteistyössä erilaisten potilasryhmien edustajien kanssa).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
3.2.2	<b>Hoito on huomaavaista ja potilaan arvoa kunnioittavaa, ja siinä otetaan huomioon potilaan henkilökohtaiset arvot sekä terveyttä ja hoitoa koskevat tiedot ja mielipiteet.</b> [Näyttö: Henkilökunta pyytää osana rutiinejaan potilailta palautetta arvostukseen, kunnioitukseen ja henkilökohtaiseen vakaumukseen liittyvistä kokemuksista, (esim. palautetta ravitsemukseen, uskoon, hengelliseen tukemiseen, kielipalveluihin, kivunlievitykseen ja rituaaleihin liittyvistä asioista).]			

	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
3.2.3	<b>Organisaatiossa on sovittu menettelyistä, joilla vastataan yksittäisten potilaiden psykososiaalisiin tarpeisiin.</b> [Näyttö: Menettelyt sellaisten potilaiden auttamiseksi, joiden on arvioitu kuuluvan johonkin riskiryhmään, (esim. haavoittuvaisten ihmisten palveluohjausta koskeva ohjeistus, järjestelmä potilaiden ohjaamiseksi tukijärjestöjen piiriin, esim. neuvonta- tai sosiaalipalvelujen, kansalaisjärjestöjen, rikosuhreille tarkoitettujen tukipalvelujen tai mielenterveys- ja päihdehuollon palvelujen piiriin).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
3.2.4	<b>Organisaatiossa varmistetaan, että henkilökunnan koulutukseen sisältyy parhaisiin käytäntöihin perustuvaa ohjausta siinä, kuinka potilaan oma tarina ja sairautta ja hoitoa koskevat mielipiteet saadaan esille.</b> [Näyttö: Henkilökunnan koulutuksessa opitaan, kuinka on mahdollista työskennellä eroavaisuuksista huolimatta, potilaan omat sairastamisen tarinat ja yksilölliset ominaisuudet ja tilanne huomioon ottaen, (esim. yllä mainitut asiat ilmenevät koulutuksen sisällöistä, potilaiden palautteesta käy ilmi, että heidän oma tarinansa on tullut kuulluksi).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
<b>3.3.</b>	<b>Organisaatio luo ympäristön, jossa potilaat tuntevat olonsa turvalliseksi ja jossa heidän arvokkuuttaan ja identiteettiään kunnioitetaan.</b>			
3.3.1	<b>Organisaatio pyrkii luomaan osallistavan ympäristön kaikille potilaille, riippumatta heidän yksilöllisestä identiteetistään.</b> [Näyttö: Organisaatio edistää laaja-alaisesti toimintaperiaatteita, joiden avulla pyritään estämään syrjintää, kiusaamista, ahdistelua ja hyväksikäyttöä (esim. julkisuuteen annettava tiedotusmateriaali, potilaille tarkoitettu			

	tiedotusmateriaali, joka ottaa huomioon erilaiset potilasryhmät, sisätiloissa ei ole elementtejä, jotka voisivat loukata tai vaikuttaa epäkunnioittavilta eri kulttuurien näkökulmasta).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
3.3.2	<b>Organisaatiossa otetaan huomioon potilaiden erilaiset tarpeet tietoon perustuvaa suostumusta pyydettyä.</b> [Näyttö: Tietoon perustuvaa suostumusta koskeva suunnitelma, johon sisältyy haavoittuvien potilaiden huomioon ottaminen keskustelussa (esim. selkokielen käyttö lomakkeissa ammattiterminologiaa välttämällä, suostumuslomakkeet on käännetty eri kielille, käytetään tulkkeja, psykologeja, sosiaalityöntekijöitä, yhteyshenkilöitä ja puheterapeutteja).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
3.3.3	<b>Organisaatio ottaa huomioon potilaiden yksityisyyden tarpeet hoidon ja toimenpiteiden aikana.</b> [Näyttö: Potilaille kerrotaan heitä ja muita potilaita koskevasta oikeudesta yksityisyyteen, (esim. selkeää tietoa potilaan oikeudesta yksityisyyteen, potilaan yksityisyyttä koskevat odotukset kartoitetaan ja erityistarpeet kirjataan potilasasiakirjoihin).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
<b>3.4.</b>	<b>Organisaatiossa otetaan huomioon potilaan ja hänen perheensä yksilölliset ominaisuudet, kokemukset ja elinolosuhteet onnistuneen kotiuttamisen ja hoidon jatkuvuuden varmistamiseksi.</b>			
3.4.1	<b>Organisaatiossa varmistetaan, että kunkin potilaan sosiokulttuurinen konteksti ja yksilölliset/perheen ominaisuudet otetaan huomioon potilasta kotiuttaessa.</b> [Näyttö: Kotiutustoimissa ja -viestinnässä viitataan selvästi			

	potilaan yksilöllisiin ominaisuuksiin ja sosiaaliseen kontekstiin, (esim. kotiuttamisasiakirjat eri kielillä, kotiuttamisessa otetaan huomioon perheen olosuhteet.)			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
3.4.2	<b>Organisaatiolla on muiden terveystalvelujen tuottajien ja organisaatioiden kanssa yhteistyösuunnitelma hoidon jatkuvuuden varmistamiseksi.</b> [Näyttö: Kumppanien kanssa solmittu kirjallinen yhteistyösuunnitelma hoidon jatkuvuuden parantamiseksi (esim. kotiuttamissuunnitelma, alkoholistien ja kodittomien potilaiden tuettu kotiuttaminen).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei



# 4

# Standardi

## Yhdenvertainen osallistuminen

**Organisaatio edistää kaikkien palvelujen käyttäjien osallistumista terveyspalveluja suunniteltaessa, toteutettaessa ja arvioitaessa, erityisesti niiden henkilöiden, joilla on syrjityiksi tulemisen tai syrjäytymisen riski.**

### TAVOITE

**Tukea organisaatiota sellaisten yhdenvertaisten osallistumisprosessien kehittämisessä, jotka vastaavat kaikkien palvelujen käyttäjien tarpeita ja mieltymyksiä.**

### ALASTANDARDI

4.1.	<b>Organisaatio tukee käyttäjien osallistumista palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin.</b>				
4.1.1	<b>Organisaatiossa tunnistetaan ne palvelujen käyttäjät, joilla on riski jäädä osallistumisprosessien ulkopuolelle.</b> [Näyttö: Kerätään tietoa paikallisilta tukiryhmiltä ja vapaaehtoisjärjestöiltä, täydennetään tilastotietoja yhteisössä toimivilta verkostoilta tai organisaatioilta saadulla tiedolla (esim. tukijärjestöjen tietokannat: maahanmuuttajat ja etnisiä vähemmistöjä edustavat ryhmät, alkuperäiskansat, nuoriso, vanhuksat, uskonnolliset ryhmät, vammautuneet, seksuaali- ja sukupuolivähemmistöt).]				

	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
4.1.2	<p><b>Organisaatio edistää palvelujen käyttäjien, erityisesti syrjäytymisvaarassa olevien ja syrjityksi tulemisen uhan alaisten osallisuutta.</b> [Näyttö: Rekrytoidaan vammaisryhmien ja muiden haavoittuvien ryhmien edustajia konsultaatioryhmiin ja palvelufoorumeihin, etsivä työ ruohonjuuritasolla (vaikeasti tavoitettavien) ryhmien kanssa, (konsultoidaan esim. yhdenvertaisia mahdollisuuksia, ihmisoikeuksia tai vammaisten oikeuksia ajavia komissioita, järjestetään tapaamisia paikoissa, jonne kohderyhmät yleensä kokoontuvat, käytetään osallistavia menetelmiä piilossa olevien "alaryhmien" tavoittamiseksi, esimerkiksi henkilöt, jotka eivät pääse liikkumaan kodin ulkopuolelle, laitoshoidossa, asumispalveluissa tai maaseudulla asuvat).]</p>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
<b>4.2.</b>	<b>Organisaatio tunnistaa ja poistaa osallistumisen esteitä.</b>			
4.2.1	<p><b>Organisaatiossa tunnistetaan tosiasialliseen osallistumiseen vaikuttavat viestintätarpeet ja vastataan niihin.</b> [Näyttö: Tarkastellaan osallistumista vaikeuttavia viestintään liittyviä esteitä, sovelletaan osallisuutta ja osallistumista edistäviä viestintämenetelmiä ja tiedotusmateriaalin saatavuutta (esim. osallistumismahdollisuuksia koskevaa tietoa eri kielillä, selkokielen käyttö, terveydenhoitajan tai vastaavan apu, pistekirjoitus, isokirjaiminen teksti).]</p>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
4.2.2	<p><b>Organisaatiossa tunnistetaan tosiasialliseen osallistumiseen vaikuttavat tuen tarpeet ja vastataan niihin.</b> [Näyttö: Tarkastellaan osallistumista vaikeuttavia käytännön järjestelyihin liittyviä esteitä, luodaan järjestelmiä ihmisten tuen tarpeiden tunnistamiseksi ja kirjaamiseksi (esim. esteettömät tapahtumapaikat, kuljetusjärjestelyt, yleinen avustaminen, ruoan tarjoaminen, viittomakielen käyttö ja tulkkien palvelut, tapahtumien ajoittaminen).]</p>			

	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
4.2.3	<b>Organisaatiossa varmistetaan, että palvelujen käyttäjien osallistumismahdollisuuksia koskevassa henkilökuntakoulutuksessa käsitellään parhaaksi todettuja käytäntöjä syrjimis- ja syrjäytymisuhan alaisten henkilöiden aktivoimiseksi.</b> [Näyttö: Palvelujen käyttäjien osallistaminen kuuluu henkilökunnan koulutuksen ydinsisältöihin, koulutuksessa opitaan tunnistamaan ja poistamaan todellisen osallistumisen esteitä, (esim. tehokkaat viestintästrategiat, tehokkaat konsultointi- ja aktivointimenetelmät, kehitetään tasa-arvoisia kumppanuuksia ja avainsidosryhmien kanssa, pyritään kehittämään ja tukemaan palvelujen käyttäjien osallistumisvalmiuksia).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
<b>4.3.</b>	<b>Organisaatio seuraa ja arvioi osallistumisen prosesseja.</b>			
4.3.1	<b>Organisaatio seuraa ja arvioi syrjintä- ja syrjäytymisriskin alaisten palvelujen käyttäjien osallistumista.</b> [Näyttö: arviointijärjestelmä, jonka avulla arvioidaan, ennaltaehkäistään ja poistetaan mahdollisia osallistumisen esteitä (esim. menettelyt ja työvälineet, joiden avulla kartoitetaan, mitkä käyttäjät ovat eniten ja mitkä vähiten tyytyväisiä, työvälineet, joiden avulla arvioidaan käyttäjien osallistumisen vaikutusta tulevaan suunnittelutyöhön).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
4.3.2	<b>Organisaatiossa tarkastellaan osallistumisen rakenteita ja prosesseja.</b> [Näyttö: Osallistumisprosessin järjestelmällinen seuranta, osallistumismyöntyvyyden seuranta (esim. neuvostojen tai konsultoitavien ryhmien kokoonpano, osallistumisrekisteri, rekisteri tärkeistä sidosryhmistä, esimerkiksi potilaita, omaisia tai muita ryhmiä edustavista järjestöistä).]			

	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
4.3.3	<b>Organisaatiolla on järjestelmiä, joiden avulla palvelujen käyttäjien palautetta kirjataan ja hyödynnetään sekä toimintoja, joiden avulla palvelujen suunnittelua, toteutusta ja arviointia parannetaan.</b> [Näyttö: järjestelmät ja strategiat, joiden avulla valitukset ja kiitokset dokumentoidaan ja kirjataan asiakirjoihin, käyttäjien ja sidosryhmien palautetta käytetään organisaation palvelujen suunnitteluprosesseissa, tasa-arvosuunnitelma tai strategian kehitystyö (esim. arviointityökalut ja – menettelyt, joiden avulla arvioidaan, millaisia vaikutuksia käyttäjien ja ryhmien osallistumisella on palvelujen suunnitteluun ja terveydenhuollon toteuttamiseen)].			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei
4.3.4	<b>Organisaatio antaa palvelujen käyttäjille ja kansalaisille palautetta osallistumisen vaikutuksista.</b> [Näyttö: annetaan palautetta eri muodossa ihmisten tarpeiden mukaan (esim. tiedon julkistaminen, osallistumista ja tuloksia koskevat raportit, palautetapaamiset ryhmien kanssa, soveltuvien viestintästrategioiden käyttö)].			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/> Kyllä	<input type="checkbox"/> Osin	<input type="checkbox"/> Ei

# 5

# Standardi

## Yhdenvertaisuuden edistäminen

**Organisaatiossa ymmärretään organisaation olevan osa laajempaa järjestelmää ja siellä edistetään yhdenvertaisuuden päämääriä poikkihallinnollisesti ja yhteistyössä muiden organisaatioiden kanssa.**

### TAVOITE

Tukea organisaatiota yhdenvertaisuuden edistämisessä ympäröivässä yhteiskunnassa yhteistyön, tasa-arvon puolustamisen, valmiuksien kehittämisen, tutkimustuloksista tiedottamisen ja toimivien käytäntöjen kautta.

### ALASTANDARDI

5.1.	<b>Organisaatio osallistuu aktiivisesti yhdenvertaisuutta edistäviin verkostoihin, ajatushautomoihin ja tutkimushankkeisiin.</b>			
5.1.1	Organisaatio edistää terveysinterventioita ja hoidon innovaatioita koskevaa, ihmisten haavoittuvuutta ehkäisevää tutkimusta maksimoidakseen sen vaikutuksen hoidon saatavuuteen ja laatuun. [Näyttö: Terveyden, terveydenhuollon ja asuinolosuhteiden epätasa-arvoisuus otetaan vakavasti tutkimustoiminnassa (esim. yhdenvertaisuuskysymykset kuuluvat kriteereihin tutkimuksia priorisoidessa).]			

	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Kyllä	Osin	Ei	
5.1.2	<b>Organisaatio solmii pysyviä suhteita alueella toimivien palveluntuottajien kanssa ja muodostaa verkostoja ja kumppanuuksia innovatiivisten palvelujen tuottamiseksi heikossa asemassa oleville ryhmille.</b> [Näyttö: Suunnitelmat terveydenhuollon ja sosiaalipalvelujen yhdistämisestä, kumppanuudet kansalaisjärjestöjen ja muiden toimijoiden kanssa laittomien siirtolaisten hoidon järjestämiseksi; organisaation yhdenvertaisuus-strategian tavoitteet ovat yhteen sovitettavissa yhteistyö-organisaatioiden yhdenvertaisuustoimien kanssa (esim. keskitetty palvelupiste, palveluohjaus, paikalliset strategiset kumppanuudet, yhdenvertaisuuden toteutumisen valvontajärjestelmä on yhteneväinen muiden yhteistyökumppaneiden järjestelmien kanssa).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Kyllä	Osin	Ei	
5.1.3	<b>Organisaatio tekee sektorirajat ylittävää yhteistyötä muidenkin kuin terveydenhuollon toimijoiden kanssa vaikuttaakseen laajemmin terveyttä määrittäviin tekijöihin.</b> [Näyttö: viralliset yhteydet alueellisiin/paikallisiin kattojärjestöihin (esim. yhteistyö sosiaalista osallisuutta edistävien toimijoiden, terveyden edistämisen ja koulutuksen toimijoiden kanssa, yhteiset sosiaalista vastuuta koskevat sopimukset, sektorirajat ylittävät interventiot).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Kyllä	Osin	Ei	
<b>5.2.</b>	<b>Organisaatio tiedottaa aktiivisesti yhdenvertaisuutta koskevista tutkimustuloksista ja käytännöistä.</b>			
5.2.1	<b>Organisaatio edistää tutkimustulosten ja/tai hyviä käytäntöjä koskevan tiedon välittämistä haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten terveysterventioiden kehittämiseksi.</b> [Näyttö: viestintäsuunnitelma tutkimustulosten levittämisestä (esim. erilaisille sidosryhmille kuten tiedeyhteisölle, päättäjille, asiantuntijoille ja kansalaisille osoitetut raportit ja julkaisut).]			

	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Kyllä	Osin	Ei
5.3.	<b>Organisaatio varmistaa, että yhdenvertaisuus on esillä kaikissa yhteistyökumppanuuksissa.</b>			
5.3.1	<b>Organisaatio varmistaa, että yhdenvertaisuutta koskevat standardit tulevat esille kaikissa yhteistyö- ja ostopalvelusopimuksissa.</b> [Näyttö: Toimeksisaajilta edellytetään näyttöä yhdenvertaisuusstrategioistaan (esim. tasa-arvo ja/tai yhdenvertaisuuskysymykset kirjataan selkeästi virallisiin sopimuksiin, toimeksisaajien henkilökunta saa koulutusta).]			
	<i>Kommentit:</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Kyllä	Osin	Ei
5.3.2	<b>Organisaatio valvoo yhteistyö- ja ostopalvelusopimusten toteutumista.</b> [Näyttö: Toimeksisaajaprosesseja arvioidaan järjestelmällisesti suositeltujen yhdenvertaisuusstandardien kannalta. Toimeksisaajien työtä valvotaan veloitteiden osalta, (esim. yhdenvertaisuusstandardit terveydenhuoltoa varten, tasa-arvon vaikutusten arviointiraportit jne.).]			



## **Osallistujamaat:**

**AUSTRALIA**

**KANADA**

**SUOMI**

**IRLANTI**

**ITALIA**

**NORJA**

**SKOTLANTI**

**SLOVENIA**

**ESPANJA**

**RUOTSI**

**SVEITSI**

**ALANKOMAAT**



**WHO Collaborating Centre**  
for Evidence-Based Health Promotion in Hospitals & Health Services  
Bispebjerg University Hospital

