

# Palveluohjauksen arvot ja eettiset periaatteet

## Yhdenvertaisuus

- on samanarvoista kohtelua kaikille
- on suvaitsevaisuutta ja kulttuuristen erojen ymmärtämistä
- on syrjinnän ja ennakko-oletusten torjumista
- on oikeutta tulla kuulluksi
- on palvelujen tasapuolista saavutettavuutta
- on oikean ja ymmärrettävän tiedon saamista
- on mahdollisuutta tehdä valintoja

## Luottamus

- on vastavuoroisuutta asiakassuhteessa; salliva, rohkaiseva ja luottamusta herättävä ilmapiiri sekä lupausten pitäminen molemmin puolin
- on salassapitovelvollisuuden kunnioittamista
- on asiaan keskittymistä ja perehtymistä
- on vastuun antamista ja asiakkaaseen luottamista
- on sopimuksista kiinnipitämistä ja muutoksista tiedottamista

## Kunnioitus

- on ihmisarvon ja ihmisen kunnioittamista ikään, toimintakykyyn, taustaan tai asemaan katsomatta
- on asiallista ja inhimillistä kohtelua
- on vastavuoroisuutta, yhteen hiileen puhaltamista ja toimivaa yhteistyötä
- on todellisen tilanteen ymmärtämistä ja realistisia odotuksia
- on ammatillista vuorovaikutusta

## Empatia

- on toimivan palveluohjauksen edellytys
- on kuulluksi ja kohdatuksi tulemista ihmisenä sekä aitoa myötätuntoa
- on läsnäoloa sekä turhautumisen ymmärtämistä ja kykyä kohdata erilaisia tunteita
- on arvon antamista elämäkokemuksille
- on muuttuvien elämäntilanteiden ja tarpeiden huomioimista sekä niiden mukaan toimimista
- on molemminpuolista käytöstapojen huomioimista ja noudattamista