

Kysymyksiä esteettömyyden ja moninaisuuden huomioimisesta palveluja järjestettäessä

Fyysinen esteettömyys:

- Onko tarjottava palvelu lähipalvelu? Jos ei ole, miksi asiakas ei käytä lähipalvelua?
- Miten asiakas pääsee kulkemaan palveluun?
- Onko reitti palveluun selkeä?
- Voiko reitti tuntua turvattomalta?

Sosiaalinen esteettömyys:

- Onko pienituloisilla varaa käyttää palvelua?
- Tuleeko asiakkaalle matkakustannuksia?
- Miten uusi tulija otetaan vastaan?
- Miten henkilökunta reagoi, jos tulija poikkeaa valtavirrasta ulkoiselta olemukseltaan?
- Miten muut asiakkaat reagoivat, jos tulija poikkeaa valtavirrasta ulkoiselta olemukseltaan?
- Miten asiakkaalle luodaan tervetullut olo?
- Onko tarjottava palvelu sellaista, josta asiakas hyötyy?

Kognitiivinen esteettömyys:

- Tunnistaako palvelupisteen ulkopuolelta?
- Perustuuko opasteiden tulkinta lukutaitoon tai kielitaitoon?
- Kun asiakas tulee ovesta sisään, miten häntä opastetaan oikeaan tilaan tai huoneeseen?
- Onko esitteitä tarjolla selkokielellä?
- Onko esitteitä tarjolla eri kielillä?
- Tarjotaanko sähköiselle asioinnille vaihtoehtoja?
- Tarjotaanko lomakkeiden täyttämiseen apua?

Kulttuurinen esteettömyys:

- Ovatko esitteissä käytetyt kuvat kulttuurisesti neutraaleja?
- Uskalletaanko asiakkaalta kysyä, millaisia tarpeita ja toiveita hänellä on?
- Nähdäänkö asiakas yksilönä vai jonkin kulttuurin edustajana?
- Onko asiakkaalla mahdollisuus sanoa, jos joku asia tuntuu kulttuurisesti epäsoivalta? Voidaanko palvelua tuolloin muokata?
- Miten erilaiset perhekäsitykset huomioidaan? Oletetaanko maahanmuuttajaperheiden huolehtivan vanhuksistaan?
- Miten huomioidaan asiakkaan käsitys vanhuudesta, vanhenemisestä ja ikääntyneiden palveluista?
- Onko mahdollisuus asioida oman sukupuolen edustajan kanssa?

Hengellinen esteettömyys:

- Miten ihmisen arvomaailma ja hengellisyys huomioidaan?
- Vaikeuttaako asiakkuus oman uskonnon harjoittamista?
- Onko tarjolla liikunta- tai harrastusmahdollisuuksia erillisissä mies- ja naisryhmissä?
- Onko asiakkaalla mahdollisuus viettää omia juhlapyhiään?
- Onko asiakkaalla mahdollisuus noudattaa omaa ruokavaliotaan?
- Jos asiakas haluaa rukoilla tai hiljentyä, onko siihen tarjolla aika ja paikka?
- Miten asiakkaalle osoitetaan, että hänen arvojaan kunnioitetaan?