

2019

YHDENVERTAISUUSSUUNNITELMA 2019-2022



PATENTTI- JA REKISTERIHALLITUS

HR
Patentti- ja rekisterihallitus
25.2.2020

SISÄLLYSLUETTELO

YHDENVERTAISUUSSUUNNITELMA 2019-2022.....	2
1. Johdanto	3
2. Suunnitelmaprosessin kuvaus	4
3. Tilannekuva	5
3.1. Yhdenvertaisuutta koskevat selvitykset	5
3.2. Yhdenvertaisuusvaltuutetun näkemykset yhdenvertaisuudesta PRH:ssa	6
3.3. Chatbot-pilotointi	6
3.4. Verkkopalvelujen saavutettavuus	6
3.5. PRH:n uudet tilat.....	7
3.6. Keskeisimpiä kehittämiskohteita yhdenvertaisuuteen liittyen.....	7
4. Toimenpiteet	8
5. Seuranta ja arviointi	9

LIITELUETTELO

Liite 1	PRH:n henkilöstön VMBaro-kyselyn yhdenvertaisuuteen liittyviä tuloksia
Liite 2	Yhdenvertaisuus palveluissa ja muussa toiminnassa: toiminta, tavoitteita ja esimerkkejä käytännöistä
Liite 3	Yhdenvertaisuus työyhteisössä: toiminta, tavoitteita ja esimerkkejä käytännöistä

YHDENVERTAISUUSSUUNNITELMA 2019-2022

Patentti- ja rekisterihallituksen yhdenvertaisuussuunnitelma

Patentti- ja rekisterihallituksen yhdenvertaisuussuunnitelma vuosille 2019-2022 vahvistetaan otettavaksi käyttöön.

Helsingissä 25.2.2020

Pääjohtaja



Antti Riivari

Henkilöstöpäällikkö



Nina Haavisto

Kannen kuva: Nina Kaverinen

1. Johdanto

"Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan sitä, että kaikki ihmiset ovat samanarvoisia riippumatta heidän sukupuolestaan, iästään, etnisestä tai kansallisesta alkuperästään, kansalaisuudestaan, kielestään, uskonnostaan ja vakaumuksestaan, mielipiteestään, vammastaan, terveydentilastaan, seksuaalisesta suuntautumisestaan tai muusta henkilöön liittyvästä syystä. Oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa henkilöön liittyvät tekijät, kuten syntyperä tai ihonväri, eivät saisi vaikuttaa ihmisten mahdollisuuksiin päästä koulutukseen, saada työtä ja erilaisia palveluja - perusoikeudet kuuluvat kaikille.

Suomen perustuslaissa yhdenvertaisuuden periaate viittaa sekä syrjinnän kieltoon että ihmisten yhdenvertaisuuteen lain edessä. Yhdenvertaisuuslaki, rikoslaki, tasa-arvolaki ja työläinsäädäntö tarkentavat syrjinnän kieltoa eri elämänaluilla."¹

Yhdenvertaisuuslain mukaan PRH:n tulee arvioida ja edistää yhdenvertaisuutta omassa toiminnassaan sekä laatia yhdenvertaisuussuunnitelma. Vuodesta 2010 PRH:ssa on toiminut yhdenvertaisuustoimikunta, joka laatii yhdenvertaisuuslain mukaisia yhdenvertaisuussuunnitelmia ja seuraa suunnitelmien toteuttamista. PRH:ssa on aiemmin laadittu kaksi yhdenvertaisuussuunnitelmaa (2010-2013 ja 2014-2016). Tämä suunnitelma on laadittu 1.1.2015 voimaan tulleen päivitetyn yv-lain vaatimusten mukaisesti.

Vuonna 2018 tasa-arvosuunnitelman laatimisen yhteydessä sovitun käytännön mukaan tästä eteenpäin yhdenvertaisuussuunnitelma laaditaan joka neljäs vuosi ja se on joka toinen vuosi laadittavan tasa-arvosuunnitelman liite. Tämä yhdenvertaisuussuunnitelma kattaa vuodet 2019-2022 ja on voimassa poikkeuksellisesti kolme vuotta, jotta tulevat suunnitelmat rytmittyvät sovitulla tavalla yhteen tasa-arvosuunnitelmien kanssa.

Suunnitelmassa on käsitelty seuraavia syrjintäperusteita: ikä, seksuaalinen suuntautuminen, vammaisuus, etninen alkuperä tai muut henkilöön liittyvät syyt. Suunnitelmassa on tarkasteltu erikseen 1) yhdenvertaisuutta palveluissa ja muussa toiminnassa 2) yhdenvertaisuutta työyhteisössä.

- 1) Palveluissa ja erityisesti ulkoisessa asiakaspalvelussa on otettava huomioon yhdenvertainen kohtelu riippumatta asiakkaan etnisestä tai kansallisesta alkuperästä, kansalaisuudesta, kielestä, uskonnosta, vammaisuudesta/liikuntarajoitteisuudesta tai muuhun henkilöön liittyvistä syistä kuten edellä.

¹ Yhdenvertaisuus.fi
Patentti- ja rekisterihallitus
Yhteiset palvelut/HR
Yhdenvertaisuustoimikunta

- 2) Käsiteltäessä yhdenvertaisuutta ja epäasiallista kohtelua työyhteisössä on erityisesti kiinnitetty huomiota siihen, onko henkilö asetettu muita huonompaan asemaan palvelussuhteen ehtojen kuten palkkauksen tai työolojen järjestelyjen osalta tai onko tapahtunut häirintää, kuten nimittelyä, uhkailua tai sosiaalista eristämistä. Edelleen työyhteisössä korostuu yhdenvertaisuus henkilön ikään, vakaumukseen, mielipiteeseen, terveydentilaan, seksuaaliseen suuntautumiseen tai muihin henkilöön liittyviin syihin (esim. ylipaino, ulkonäköasiat, puhevaikeudet jne.).

Tässä yv -suunnitelmassa ei käsitellä sukupuolten välistä, sukupuoli-identiteettiin tai sukupuolen ilmaisuun perustuvaa syrjintää, koska niitä käsitellään joka toinen vuosi tehtävässä tasa-arvosuunnitelmassa.

Yhdenvertaisuuden toteutumista PRH:ssa seurataan jokavuotisessa VMBaro-kyselyssä. Tämän lisäksi toteutetaan tarvittaessa tarkentavia lisäkyselyjä. Henkilöstölle suunnatuilla kyselyillä pystytään selvittämään vallitseva tilanne ja puuttumaan mahdollisiin epäkohtiin. Samalla kyselyt saavat työntekijät miettimään asioita yhdenvertaisuusnäkökulmasta. Kyselyt lisäävät myös luottamusta siihen, että henkilöstön hyvinvoinnista ollaan kiinnostuneita ja mahdollisiin epäkohtiin on puututtu ja tullaan puuttumaan.

Suunnitelman laatimisesta, sen mukaisesta toiminnasta ja seurannasta on huomattavaa hyötyä PRH:lle virastona sekä sen henkilöstölle ja asiakkaille. Suunnitelman toteuttamisen tulee heijastua kaikkeen PRH:n toimintaan.

PRH:ssa on kevästä 2017 lähtien ollut käynnissä koko henkilöstön osallistava toimintakulttuuriprojekti, joka on osa vuonna 2018 julkistetun uuden strategian toimeenpanoa. Toimintakulttuuri tulee korvaamaan 2000-luvun alussa käyttönottamamme PRH:n arvot toimintaperiaatteinamme. Jatkossa yhdenvertaisuussuunnitelma tulee osaltaan ohjaamaan työntekijöitä toimintakulttuurimme mukaisiin toimintatapoihin.

2. Suunnitelmaprosessin kuvaus

Tämän yhdenvertaisuussuunnitelman laatimisesta vastasi PRH:n yhdenvertaisuustoimikunta. Suunnitelman laatimisessa käytettiin pohjana edellistä, vuonna 2013 laadittua yhdenvertaisuussuunnitelmaa. Tämän lisäksi suunnitelman laatimisen tukena on käytetty oikeusministeriön ylläpitämää yhdenvertaisuus.fi – sivustoa.

Ennen suunnitelman laatimisen aloitusta yhdenvertaisuustoimikunta sai Kauppakamarin räätälöimän 2,5 tunnin koulutuksen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelmien laatimisesta, jonka veti Alexa Kavasto.

Yhdenvertaisuustoimikunnan kokoonpano sisältää työnantajan ja henkilöstön sekä asiakaspalvelutehtävien edustajia seuraavasti:

Tiimiesimies Johanna Föhr	Varaluottamusmies, Asiakirjahallinto/YP
Henkilöstöpäällikkö Nina Haavisto	Puheenjohtaja, HR/YP
Asiakaspalveluesimies Marja Hakkarainen, HR-asiantuntija Päivi Herttuainen	AVI/Aspa1 HR-palvelut/YP
Johtava lakimies Anna Hokkinen	HR/Henkilöstöpalvelut
Johtava tutkijainsinööri Tuija Johansson	Kemian tekniikka/PTM
Laatupäällikkö Sakari Kauppinen	Oikeudellinen yksikkö/YY
Lakimies Eija Lanne	Luottamusmies, Reki 5/YY
Riskienhallintapäällikkö Jukka Meriläinen	Hallintopalvelut/YP
Tiimiesimies Franck Mertens	Oikeudellinen yksikkö/YY
Tutkimusasiantuntija Minna Paqvalin	Sihteerit, HR/Henkilöstöpalvelut

Suunnitelman laatiminen toimikunnassa on tapahtunut hyvässä yhteishengessä avoimesti keskustellen. Suunnitelmaluonnosta on muokattu kokousten välillä kokouksessa sovitun mukaisesti. Suunnitelmaluonnoksen valmistuttua se on esitelty ja käsitelty PRH:n johtoryhmän ja YT-toimikunnan kokouksessa 16.12.2019. Pääjohtaja on vahvistanut yv-suunnitelman 25.2.2020 otettavaksi käyttöön vuosille 2019 – 2022.

Yv-suunnitelman valmistumisesta ja sen keskeisestä sisällöstä tiedotettiin henkilöstölle helmikuussa 2020. Vahvistettu suunnitelma on luettavissa Innonetissa ja prh.fi-sivuilla.

3. Tilannekuva

3.1. Yhdenvertaisuutta koskevat selvitykset

Vuonna 2018 toteutettujen asiakaskyselyiden vastauksista sekä asiakkailta saadun suoran palautteen ja kehitysehdotusten kautta voimme arvioida asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun sekä löytää mahdollisia kehittämiskohteita.

Asiakastyytyväisyys oli vuonna 2018 hyvällä tasolla ja sai asiakkailta arvosanan 4,0 asteikolla 1-5 (painotettu keskiarvo seuraavista: yleinen asiakastyytyväisyyskysely / palvelun laatutaso, palvelukyselyt / palvelu vastasi tarpeitani, käyntiasiakaspalvelu / palvelun laatutaso). Tällä hetkellä asiakkaille suunnatuissa kyselyissä ei kysytä erikseen asiakkaiden kokemusta yhdenvertaisuudesta, tosin asiakaskyselyjen avovastauksissa nousee välillä esiin siihen liittyviä ongelmia.

VMBaroon eli työtyytyväisyyskyselyyn on edellisen yhdenvertaisuussuunnitelman laatimisen jälkeen liitetty uusia yhdenvertaisuuteen liittyviä kysymyksiä, jotka koskevat mm. häirintää ja epäasiallista kohtelua. Tämän vuoksi päätimme olla tekemättä erillistä yhdenvertaisuuskyselyä henkilöstölle ja käyttää sen sijaan yv-suunnitelman taustatietona VMBaron tuloksia.

Vuonna 2018 PRH:laiset antoivat VMBarossa ihmisten yhdenvertaisuuden toteutumiseksi työyhteisössään erinomaisen arvosanan 4,25 asteikolla 1-5 (1=täysin eri mieltä... 5=täysin samaa mieltä). Yhdenvertaisuus näyttää toteutuvan aiempia vuosia paremmin. Yhdenvertaisuudesta työyhteisössä on kysytty PRH:laisilta vuodesta 2016, jolloin arvosana oli 3,90 (2017: 4,09). Kyselyn tulokset on esitetty liitteessä 1.

3.2. Yhdenvertaisuusvaltuutetun näkemykset yhdenvertaisuudesta PRH:ssa

Yhdenvertaisuusvaltuutettu Kirsi Pimiä ja ylitarkastaja Jussi Aaltonen kävivät PRH:ssa 8.5. keskustelemassa niistä toimista, joilla PRH voisi omalla tehtävälleen edistää yhdenvertaisuuslain toteutumista.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu kiinnitti erityistä huomiota siihen, että rekisteröimienne yhdistysten, säätiöiden ja yhtiöiden säännöissä on syrjiviä ehtoja, etenkin ikään liittyen. Tällä hetkellä PRH ei kuitenkaan puutu syrjiviin ehtoihin. Ajatuksena nousi esiin, että PRH voisi huomauttaa rekisteröinnin hakijalle, jos säännöissä havaitaan selkeästi syrjivä ehto.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu kannusti PRH:ta anonyymeihin rekrytointeihin yhdenvertaisuuden edistämiseksi.

3.3. Chatbot-pilotointi

Asiakkaiden yhdenvertaisuutta on viime vuosina lisätty mm. pilotoimalla Chatbotia loppuvuodesta 2018 alkaen. Chatbot vastaa englanniksi asiakkaiden yleisimpiin yrityksen perustamista koskeviin kysymyksiin ja täten parantaa vieraskielisten asiakkaiden yhdenvertaisuutta.

3.4. Verkkopalvelujen saavutettavuus

Asiakkaiden yhdenvertaisuutta tulevalla yv-suunnitelmakaudella tulee lisäämään prh.fi- ja ytj.fi-verkkosivustojen muuttaminen saavutettaviksi 23.9.2020 mennessä uuden saavutettavuuslain mukaisesti.

Saavutettavuus tarkoittaa, että verkkosivustot ja -palvelut mukautuvat erilaisiin käyttötarpeisiin ja eri aisteille. Ne toimivat hyvin erilaisten laitteiden, apuvälineohjelmien ja käyttöliittymien kanssa. Saavutettavuus turvaa, että kaikki

pääsevät liikkumaan verkkosivustoilla ja -palveluissa, saavat samat tiedot ja voivat hoitaa asiansa itsenäisesti. Saavutettavuus siis takaa yhdenvertaisen palvelun kaikille verkossa.

Kun vuoden 2020 alussa saavutettavuuslain vaatimat tekniset ja sisällölliset muutokset on prh.fi- ja ytj.fi-sivuilla toteutettu, tullaan tekemään uusi arviointi sivustojen saavutettavuudesta (aiempi toteutettu ennen projektia). Mahdollista on saada myös saavutettavuussertifikaatti, joka edellyttää määräajoin tehtävää arviointia.

Saavutettavuus aiotaan toteuttaa myös PRH:n sähköisissä palveluissa. YTJ-palvelujen saavutettavuuden arviointi on suunniteltu toteutettavaksi syksyllä 2019.

Saavutettavuus tullaan myös toteuttamaan PRH:n työntekijöiden intranetissa Innonetissa ja työntekijöiden wikipediassa PRHWikissä.

3.5. PRH:n uudet tilat

PRH muutti uusiin remontoituihin tiloihin Sörnäisten rantatiellä loppuvuodesta 2017. Kiinteistön edustalla on asiakkaille yksi invapysäköintipaikka. Asiakaspalvelun sisäänkäynnissä on automaattiovi ja portaissa ramppi liikuntaesteisille.

Työntekijöiden tiloista 4. kerros on suunniteltu liikuntaesteisille soveltuvaksi ja siellä on mm. automaattiovet. Allergisille työntekijöille on oma työtila. PRH:n kaikissa työpisteissä on säädettävä työtuoli sekä sähköpöytä. Tarvittaessa työntekijälle hankitaan myös erityistyövälineitä.

3.6. Keskeisimpiä kehittämiskohteita yhdenvertaisuuteen liittyen

Eri ryhmien yhdenvertaisuuden edistämiseksi ja syrjintään puuttumiseksi on PRH:ssa jo olemassa seuraavia toimintoja ja/tai suunnitelmia: Tasa-arvosuunnitelma, Varhaisen tuen ohje ja Ohje huonon kohtelun varalle. Lisäksi kiinnitämme huomiota erikielisten palveluun ja esteetöntä liikkumista edistäviin toimenpiteisiin.

Tutkittaessa ja arvioitaessa sitä, millä toiminnan osa-alueilla yhdenvertaisuuskysymykset ovat PRH:ssa merkittäviä, nousee esille mm. seuraavaa:

Ulkoisten asiakkaiden kohtelussa:

- etnisyydestä johtuvien seikkojen huomioonottaminen
- erikielisten kohtelu
- liikuntarajoitteiset
- kuulo- ja näkörajoitteiset

Työyhteisön sisällä:

- muiden tyly ja tönkeä kohtelu sekä epäasiallinen kommentointi
- työtilojen ja työpisteiden epätasapuolinen jakautuminen tulosalueiden välillä, vaikka nimettyjä työpisteitä ei olekaan
- saavutettavuus

4. Toimenpiteet

Yhdenvertaisuuden edistämiseksi palveluissa ja muussa toiminnassa on ohessa liitteenä 2 taulukko, jossa on nostettu esiin yhdeksän (9) eri toimintaa:

- 1) Palvelustrategian kehittäminen
- 2) Asiakaspalvelu
- 3) Neuvonta ja palveluohjaus
- 4) Asiakaspalaute
- 5) Syrjinnän ehkäiseminen ja siihen puuttuminen
- 6) Viestintä ja saavutettavuustoiminta
- 7) Esteettömyystoiminta
- 8) Ohjeistuksen valmistelu
- 9) Hankintojen kehittäminen

Kunkin toiminnan kohdalla on asetettu tässäkin tavoitteita entistä parempaan yhdenvertaisuuteen pääsemiseksi sekä esimerkkejä käytännön toimenpiteiksi.

Yhdenvertaisuuden edistämiseksi työyhteisössä on ohessa liitteenä 3 taulukko, jossa on nostettu esiin seitsemän (7) eri toimintaa:

- 1) Johtaminen
- 2) Rekrytointi
- 3) Perehdyttäminen
- 4) Toimintakulttuuri
- 5) Henkilöstön palkkaus, uralla eteneminen ja tehtäväjärjestelyt
- 6) Työhyvinvointi ja työolojen kehittäminen
- 7) Epäasiallinen kohtelu ja häirintä

Kunkin toiminnan kohdalla on asetettu tavoitteita entistä parempaan yhdenvertaisuuteen pääsemiseksi sekä esimerkkejä käytännön toimenpiteiksi. Eräitä konkreettisia keinoja syrjinnän tunnistamiseksi, siihen puuttumiseksi ja vastuuttamiseksi ovat mm. seuraavat:

- Rekrytoinnissa kaikilla päteville hakijoille on yhdenvertaiset mahdollisuudet tulla valituksi mm. kokeilemalla anonyymia rekrytointia
- Esimiestyötä kehitetään kohti valmentavaa johtamista koulutusten ja Osaava-osaamisen hallinnan ratkaisun avulla, jolloin esimiestyö PRH:ssa yhdenmukaistuu.

Jollei taulukkojen kohdissa ”Esimerkkejä käytännöistä” erikseen mainita vastuuhenkilöitä, -ryhmiä tai muita tahoja, on vastuu yksiselitteisesti esimiehillä. Tätä täydentää - etenkin ennakoivassa tarkoituksessa - yhteisvastuu työtovereista.

Suurin osa liitteissä 2 ja 3 esitetyistä käytännön parannustoimenpiteistä ei vaadi ylimääräisiä taloudellisia resursseja. Kiinteistöihin, apulaitteisiin, koulutuksiin ja valmennuksiin sekä tiedotemateriaaleihin jne. kohdistuvat hankinnat tulee budjetoida normaalin viraston talousarvioesityksen yhteydessä. Mikäli tällä alueella ilmeni äkillisesti esim. joitain työsuojelullisesti erittäin hankalia tai vaarallisia seikkoja, on niihin kohdennettava korjausmäärärahat välittömästi.

5. Seuranta ja arviointi

Suunnitelman toimeenpanoa tulee seurata ja arvioida yhdenvertaisuustoimikunnassa jatkuvasti suunnitelman voimassaolon ajan sekä vuosittaisen henkilöstötilinpäätöksen yhteydessä. Tämä suunnitelma on laadittu kolmeksi vuodeksi, jotta suunnitelmat jatkossa rytmittyvät aiemmin sovitun mukaisesti yhteen joka toinen vuosi laadittavan tasa-arvosuunnitelman kanssa.

Erityisiä indikaattoreita tai uusia tunnuslukuja ei nähdä tarpeen ottaa käyttöön, sillä niitä on henkilöstön osalta jo nykyisellään riittävästi. Näitä ovat tilinpäätöksen henkilöstöosiossa seurattavat tunnusluvut ja niissä erityisesti VMBaro-työtyytyväisyyskyselyn indeksit sekä tasa-arvosuunnitelman palkkakartoitukset ja muut tilastot.

Vastuu seurannan ja arvioinnin toteuttamisesta on kaikilla esimiehillä ja erityisesti johdolla. Tarvittavat aineistot päätöksen teon tueksi tuottaa ensisijaisesti HR-palvelut yhteistyössä alan työryhmien ja toimikuntien kanssa.

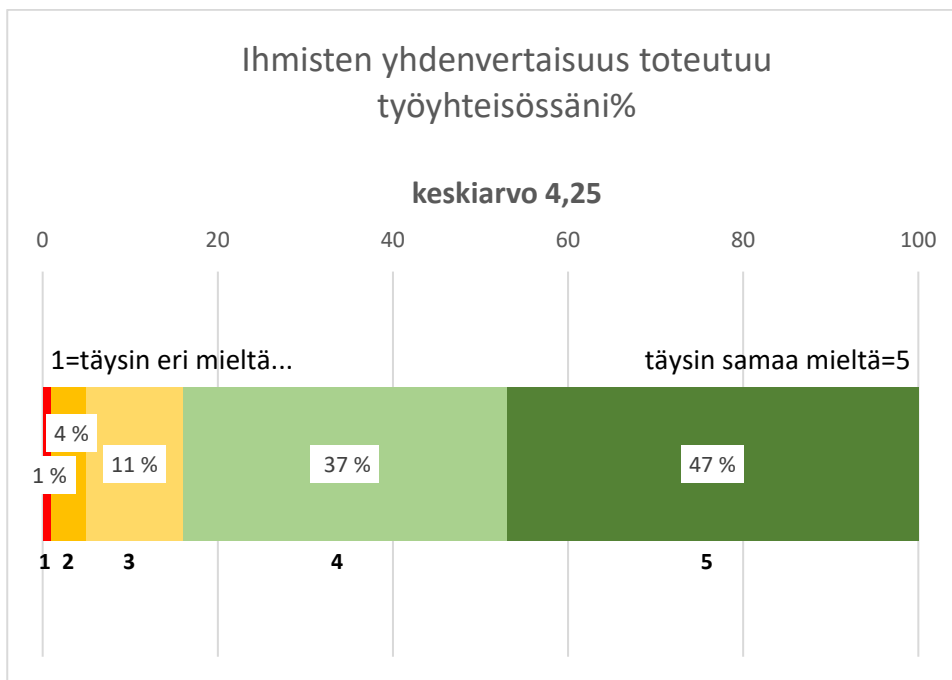
Tämä yv-toimikunta jatkaa toimintaa nykyisessä kokoonpanossa seuraten suunnitelmaan sisällytettyjen tavoitteiden toteutumista omien työtehtäviensä ohella. Toimikunta kokoontuu aina tarvittaessa sekä neljän vuoden väliajoin päivittämään suunnitelmaa. Mahdolliset yksittäiset henkilövaihdot vahvistetaan erikseen ottaen huomioon työryhmän nykyinen edustuksellisuus.

PRH:n henkilöstön VMBaro-kyselyn yhdenvertaisuuteen liittyviä tuloksia LIITE 1

Yhdenvertaisuutta PRH:ssa mitattiin viime syksynä 15.-29.10. toteutetussa vuosittaisessa VMBaro-työtyytyväisyyskyselyssä. Kyselyyn vastasi yhteensä 286 PRH:laista ja vastausprosentti oli 69,4% .

Aiemmin yhdenvertaisuutta on PRH:ssa mitattu erillisissä yhdenvertaisuuskyselyissä, mutta VMBaron laajennettua epäasiallista kohtelua ja häirintää koskevilla kysymyksillä on siitä saatava perustieto yhdenvertaisuusasioista PRH:ssa riittävä. Erillisissä kyselyissä ongelmana on ollut myös VMBaroa huomattavasti alhaisemmat vastausprosentit, edellisessä vuoden 2013 yhdenvertaisuuskyselyssä vastausprosentti oli hieman alle 38.

Kuvio 1: Yhdenvertaisuuden toteutuminen työyhteisössä

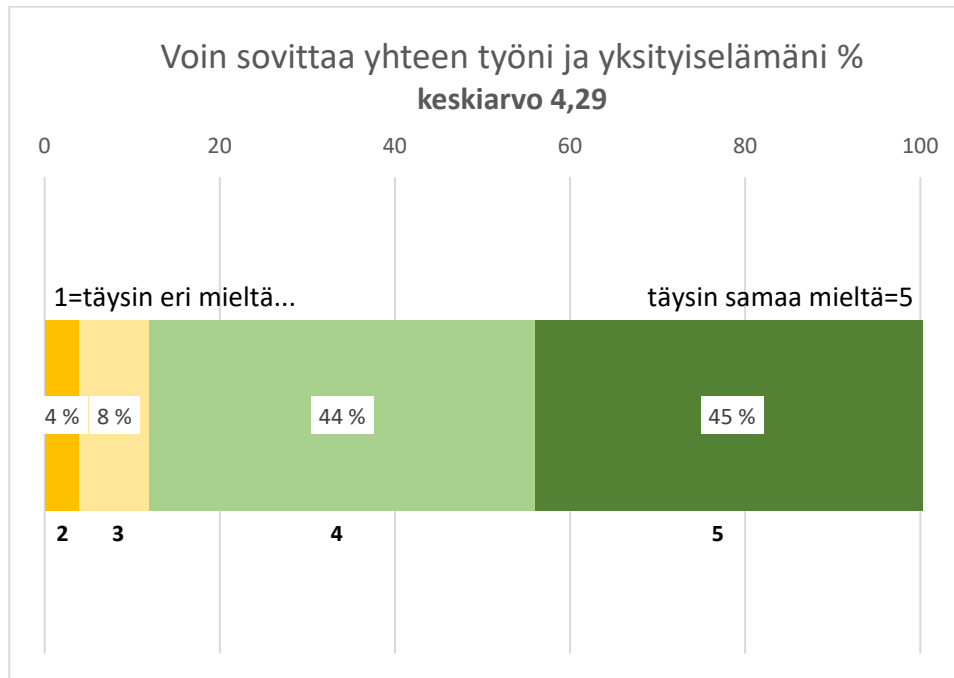


Taulukko 1: Yhdenvertaisuuden toteutuminen työyhteisössä vastaajaryhmittäin asteikolla 1=täysin eri mieltä... 5=täysin samaa mieltä

Ihmisten yhdenvertaisuuden toteutuminen työyhteisössä			
Vastaajaryhmä	Keskiarvo	Vastaajaryhmä	Keskiarvo
<i>Henkilöstöryhmä</i>		<i>Tulosalue</i>	
Johto	4,86	Yritykset ja yhteisöt	4,10
Esimiehet	4,52	Patentit ja tavaramerkit	4,47
Asiantuntijat	4,25	Tilintarkastusvalvonta	3,62
Toteuttajat	4,06	Asiakaspalvelut ja viestintä	4,33
		Yhteiset palvelut	3,97
<i>Ikäryhmä</i>			
-29	4,18	<i>Sukupuoli</i>	
30-39	4,33	Mies	4,36
40-49	4,25	Nainen	4,18
50-59	4,26		
60-	4,21		

PRH:laisten mielestä yhdenvertaisuus toteutuu erittäin hyvin työyhteisössä. Mielenkiintoista oli, että mitä korkeammassa asemassa vastaaja oli, sitä todennäköisemmin hän oli täysin samaa mieltä väitteen ”Ihmisten yhdenvertaisuus toteutuu työyhteisössäni” kanssa. Tulosalueiden välillä oli selkeitä eroja, Patentit ja tavaramerkit –tulosalueella yhdenvertaisuuden koettiin toteutuvan parhaiten ja tilintarkastusvalvonnassa selkeästi huonoiten.

Kuvio 2: Työn ja yksityiselämän yhteensovittaminen

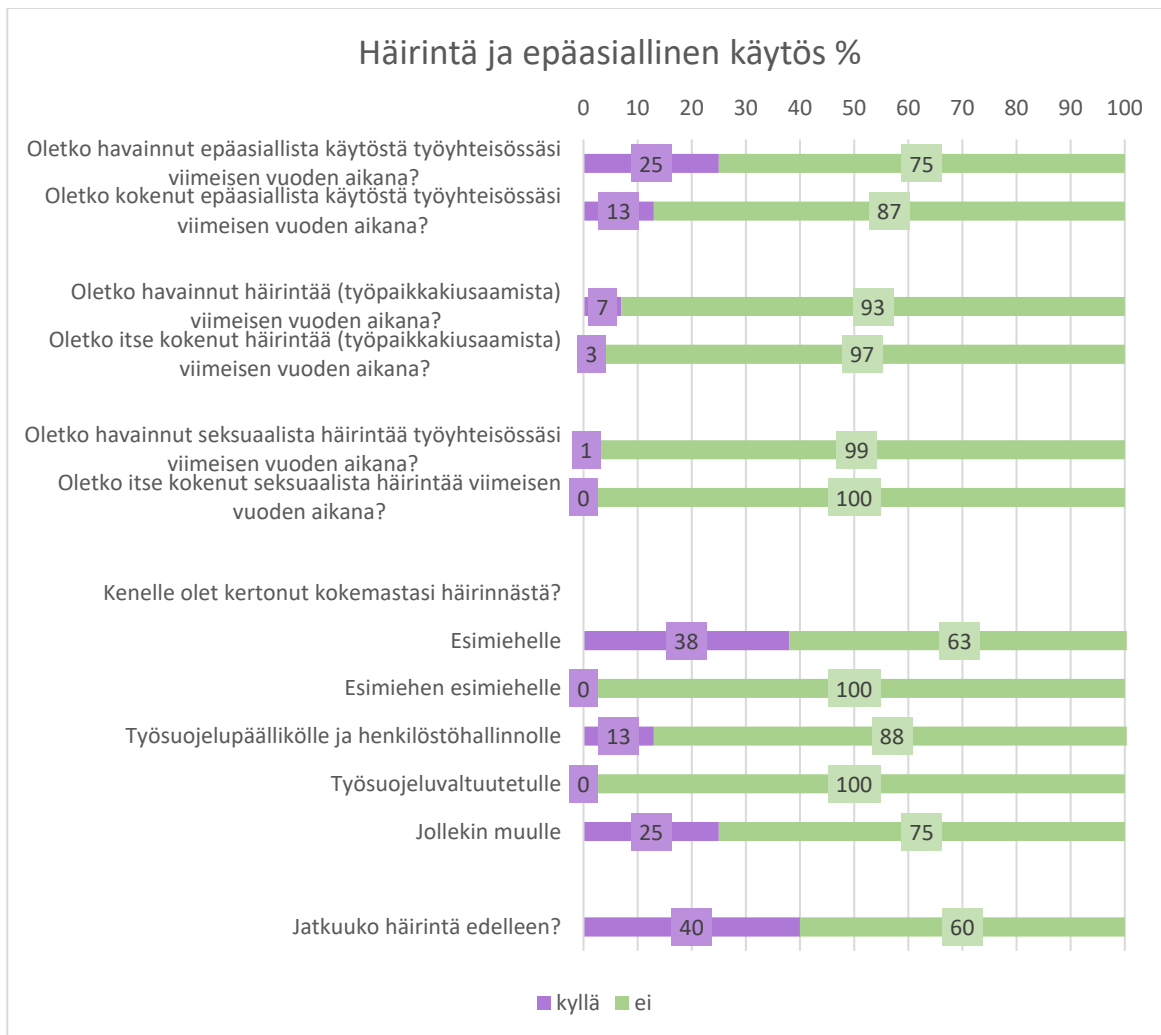


Työn ja yksityiselämän yhteensovittaminen koettiin melko helpoksi. Jopa 89 % vastaajista antoi arvosanan 4 tai 5. Erot eri vastaajaryhmien välillä olivat pieniä.

Taulukko 2: Työn ja yksityiselämän yhteensovittaminen vastaajaryhmittäin asteikolla 1=täysin eri mieltä... 5=täysin samaa mieltä

Työn ja yksityiselämän yhteensovittaminen			
Vastaajaryhmä	Keskiarvo	Vastaajaryhmä	Keskiarvo
<i>Henkilöstöryhmä</i>		<i>Tulosalue</i>	
Johto	4,36	Yritykset ja yhteisöt	4,29
Esimiehet	4,16	Patentit ja tavaramerkit	4,38
Asiantuntijat	4,33	Tilintarkastusvalvonta	4,31
Toteuttajat	4,27	Asiakaspalvelut ja viestintä	4,03
		Yhteiset palvelut	4,31
<i>Ikäryhmä</i>		<i>Sukupuoli</i>	
-29	4,47	Mies	4,37
30-39	4,44	Nainen	4,25
40-49	4,16		
50-59	4,36		
60-	4,24		

Kuvio 3: häirintä ja epäasiallinen käytös



Epäasiallisen käytöksen yleisyys joillakin tulosalueilla nousi kyselyssä esiin. Vaikka koko talon epäasiallista käytöstä työyhteisössään havainneiden osuus 25 % vastaajista oli melko tavanomainen, yhteisissä palveluissa osuus oli 55 % vastaajista. Yhdessä Yhteisten palvelujen yksikössä osuus oli täydet 100 %. Ongelmaan on puututtu ja asiaa on käsitelty mm. yhteisten palvelujen kehittämisiltapäivässä.

Toiminta	Tavoitteita	Esimerkkejä käytännöistä
Palvelustrategian kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelut ovat yhdenvertaisia kaikille • Palveluiden käyttäjien erityistarpeet tunnistetaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Pyritään ottamaan huomioon asiakkaiden erilaiset tarpeet • Eri ryhmille suunnatut erityispalvelut: itsepalvelu/tuki asiakkaalle • Tulosohjaus ja resurssien kohdentaminen
<u>Asiakaspalvelu *)</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Organisaatio on ja koetaan helposti lähestyttäväksi • Palvelutilanteissa asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti. 	<ul style="list-style-type: none"> • Täydentävää koulutusta palvelutehtävissä oleville • Eri kieliä osaavan henkilökunnan rekrytoiminen ja muu lisäkielitaidon hankkiminen
<u>Neuvonta ja palveluohjaus *)</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Neuvonta ja palveluohjaus helpottavat kaikkien ryhmien pääsyä palveluihin • Asiakkaan ohjaaminen oikealle asiantuntijalle 	<ul style="list-style-type: none"> • Palveluiden saavutettavuuden seuraaminen ja tavoite yhdenmukaisiin käytäntöihin tulosalueiden kesken • Palvellaan asiakkaita kotimaisten kielten lisäksi englanniksi sekä mahdollisuuksien mukaan muilla kielillä
Asiakaspalaute	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikilla asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalautteen kerääminen ja toiminnan kehittäminen saadun palautteen pohjalta
Syrjinnän ehkäiseminen ja siihen puuttuminen	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti 	<ul style="list-style-type: none"> • Kehityskeskusteluissa käsitellään yhdenvertaista kohtelua
<u>Viestintä ja saavutettavuustoiminta *)</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Toiminnasta tiedottaminen on tehokasta, läpinäkyvää ja saavuttaa eri asiakasryhmät • Viestintä on kielellisesti selkeää ja ymmärrettävää 	<ul style="list-style-type: none"> • Suomen, ruotsin ja englannin kielillä tehdyt tiedotusmateriaalit sekä kuvamateriaalien käyttö • Esteettömät/saavutettavat, monipuoliset ja ajantasaiset/-mukaiset tiedotuskanavat • Sähköisten palvelujen muuttaminen saavutettaviksi
<u>Esteettömyystoiminta *)</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Toimitilat ja asiakaspalveluvälineet sekä tiedottaminen ovat esteettömiä 	<ul style="list-style-type: none"> • Työsuojelu- ja työterveyshuollonhenkilöstön kanssa yhteistyössä tehdyt esteettömyyskartoitukset
Ohjeistuksen valmistelu	<ul style="list-style-type: none"> • Yhdenvertaisuusvaikutukset otetaan huomioon viraston ohjeistuksen valmistelussa • Ohjeistuksen seurauksena syntyy yhdenvertaisia rakenteita tai käytäntöjä 	<ul style="list-style-type: none"> • Ohjeistuksia laadittaessa arvioidaan niiden vaikutukset eri asiakasryhmiin
Hankintojen kehittäminen	<ul style="list-style-type: none"> • Julkisten hankintojen yhdenvertaisuusvaikutukset paranevat 	<ul style="list-style-type: none"> • Kilpailuttamiskriteereissä otetaan huomioon toiminnan yhdenvertaisuusvaikutukset

Toiminta	Tavoitteita	Esimerkkejä käytännöistä
<u>Johtaminen *)</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Esimiestyötä kehitetään kohti yhdenmukaista valmentavaa johtamista 	<ul style="list-style-type: none"> • Osaavan eli osaamisen hallinnan ratkaisun käyttöönotto 2020 alkaen • Valmentavan johtamisen koulutukset esimiehille • Esimiesten 360-arvioinnit
<u>Rekrytointi *)</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikille päteville hakijoilla on yhdenvertaiset mahdollisuudet tulla valituksi • Työnantajakuva yhdenvertaistaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Anonyymin rekrytoinnin kokeilu • Rekrytointiin liittyvissä kuvissa olevien ihmisten monipuolistaminen
<u>Perehdyttäminen *)</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Perehdyttämiskäytäntöjen yhdenmukaistaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Työaikavastaavien verkosto ylläpitää hyviä perehdyttämiskäytäntöjä tulosalueilla. • Lähiesimies vastaa yhdenmukaisesta perehdyttämisestä ja neuvoo siihen liittyvien ohjeiden sijainnin • Mentorointi
<u>Toimintakulttuuri</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Tietoisuuden lisääminen siitä, miten toimia kohdatessaan epäasiallista käytöstä • Lisätään yhdessä tekemistä • PRH:ssa toimitaan PRH:n toimintaperiaatteiden mukaan: avoin, arvostava ja asiantunteva 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedottaminen epäasiallista kohtelua käsittelevistä ohjeista. Ohjeet uudistetaan. • Tiedottaminen ja viestintä ovat vuorovaikutteisia ja kaksisuuntaisia <ul style="list-style-type: none"> ○ Toimintakulttuurista ja siihen liittyvistä käytännöistä keskustellaan myös tiimi-/yksikkökokouksissa ○ Ohjeiden lisäksi järjestetään toimintakulttuuriin liittyviä tilaisuuksia.
<u>Henkilöstön palkkaus, uralla eteneminen ja tehtäväjärjestelyt</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Palkkaus ja työehdot ovat oikeudenmukaisia • Tehtäväjärjestelyt, uralla etenemisen ja esim. koulutuksiin pääsyn mahdollisuudet ovat tasapuolisia kaikille 	<ul style="list-style-type: none"> • Tehtävien vaativuustasoja käsitellään VPJ:n arviointi- ja seurantaryhmässä yhdenvertaisesti • Palkkaukseen liittyvät arviot/asiat hoidetaan tulosalueilla eettisesti. • Kehittymiskeskustelut (jatkuva kehittämisprosessi ympäri vuoden Osaavassa) • Erotetaan tavoite- ja kehittämis keskustelut toisistaan ja niitä käydään säännöllisellä syklillä • Töiden yksilöllinen suunnittelu (esim. työaikajärjestelyt) • Tehtäväjärjestelyjen säännöllinen läpikäynti
<u>Työhyvinvointi ja työolojen kehittäminen *)</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Työssä jaksamisen tukeminen • Sairauspoissaolojen väheneminen • Hyvän työilmapiirin edistäminen • Joustavat ja yhdenmukaiset työaika- ja paikkajärjestelyt • Tehokas puuttuminen työhyvinvoinnin epäkohtiin 	<ul style="list-style-type: none"> • Työhyvinvointitoiminta sisältäen työterveyshuollon sekä tyky- ja virkistystoiminnan • Etäpäivien määrään, niiden sijoitteluun ja etätyövälineisiin liittyvien käytäntöjen yhdenvertaistaminen tulosalueiden/yksiköiden/tiimien väliltä työtehtävien sallimissa rajoissa. • Henkilöstön toimintaedellytyksiä parannetaan tarvittaessa apuvälineillä

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Päätelasit, kuulosuojaimet, valaistus, sähköiset ja tekniset työvälineet, esteettömyyskartoitukset jne.
<u>Epäasiallinen kohtelu ja häirintä *)</u>	<ul style="list-style-type: none"> • Epäasialliseen kohteluun ja häirintään nollatoleranssi 	<ul style="list-style-type: none"> • Puututaan heti <ul style="list-style-type: none"> ○ Seurataan tilannetta ja varmistetaan, että toimenpiteillä on toivottu vaikutus • Lisätään henkilöstön tietoisuutta siitä, kuinka tulee toimia kohdatessaan epäasiallista kohtelua ja häirintää <ul style="list-style-type: none"> ○ tiedottaminen ja koulutukset • Seurataan yleistilannetta vuosittain VMBaron aiheeseen liittyvillä kysymyksillä