

# Teuvan kunnan eettiset pelisäännöt

Hyväksytty kunnanvaltuustossa 1.10.2018 § 39



# Eettiset pelisäännöt

## Pelisääntöjen tarkoitus

Olemme laatineet Teuvan kunnalle yhteiset eettiset pelisäännöt, joissa määritellään Teuvan kunnan yhteiset arvot ja toimintaperiaatteet. Pelisäännöt antavat ohjeistusta siitä, millaisen toiminnan varaan haluamme tulevaisuutemme perustaa. Pelisäännöt on rakennettu yhdessä luottamushenkilöiden ja henkilöstön kanssa kevään 2018 aikana.

Eettisen ohjeistuksen tarkoituksena on edistää hyvää päätöksenteko- ja työkulttuuria. Haluamme olla vastuullinen toimija, jonka johtaminen, päätöksenteko, hallinto ja muu toiminta perustuu yhteisiin arvoihin. Eettisen ohjeistuksen tarkoituksena on tukea arvojen toteutumista arjen tekoina.

## Uusi kulttuuri syntyy keskustelujen kautta

Pelisäännöt on tehty helpottamaan erityisesti eettisesti epäselviä tilanteita, joiden ratkaisemiseen pelisäännöt antavat yhden työkalun ja keskustelualustan. Pelisääntöjen toteutuminen vaatii kaikilta toimijoilta sitoutumista ja arvojen kautta käytävää keskustelua. Tämä edellyttää yhteistyötä ja avointa yhteistyötä luottamushenkilöiden, viranhaltijoiden ja työntekijöiden välillä.

## Pelisääntöjen avulla:

- teemme toimintaamme läpinäkyvämmäksi ja ymmärrettävämmäksi
- luomme työhyvinvointia ja -viihtyvyyttä
- vahvistamme kunnan positiivista imagoa
- edistämme strategian tavoitteiden toteutumista
- edistämme yhteistä hyvää



## Miten noudatan eettisiä pelisääntöjä?

Jokaisen otettava vastuu omasta toiminnastaan.

Jokaisella kunnan toimijalla on tärkeä rooli eettisten pelisääntöjen toteutumisessa. Se vaatii itseohjautuvuutta ja avoimuutta ja on tärkeää, että pystymme kaikki seisomaan arvojen takana.

Jokaisella vastuu nostaa eettisten pelisääntöjen noudattamiseen liittyviä asioita keskusteluun – niin kepeitä kuin vaikeampia asioita. On tärkeää, että myös ristiriitatilanteita nostetaan esiin ja niiden ratkaisemisessa saa tukea mahdollisimman pian.

Ristiriitatilanteet tai muut ratkaistavat kysymykset on hyvä nostaa esiin niin pian kuin mahdollista esim. omassa tiimissä tai esimiehen kanssa. Päittäjien on hyvä keskustella asioista omassa puolueryhmässään tai puheenjohtajan kanssa.

Mikäli et tiedä miten sinun tulisi toimia, voit ottaa yhteyttä myös suoraan johtoryhmään. Se toimii eettisten asioiden työryhmänä, joka auttaa ja ohjaa asian kanssa eteenpäin.



## Miten noudatan eettisiä pelisääntöjä?

### **Muistilista: Näin jokainen meistä voi vahvistaa itse eettistä toimintakulttuuria.**

- Tunne itse arvot ja periaatteet perinpohjaisesti. Keskustele säännöllisesti työyhteisössäsi tai muiden päättäjien kanssa pelisääntöjen arvoista.
- Kerro itse, miten aiot tulkita ja pitää kiinni arvoista ja periaatteista. Tee näkyväksi arvojen ja periaatteiden vaikutukset omaan työhösi ja toimintaasi
- Hyödynnä yhteisiä palaverreja ja tuo niihin pohdittavaksi eettisiä haasteita ja kysymyksiä. Nämä keskustelut ovat eettisen kulttuurin kehittämisen työkaluja!
- Ottaessasi kysymyksiä puheeksi muista, että asiat keskustelevat, eivät ihmiset! Älä mene henkilökohtaisuuksiin vaan vetoa ohjeistukseen. Pidä keskustelussa aina mukana sekä järki, että sydän!



## Miten noudatan eettisiä pelisääntöjä?

### Muistilista esimiehelle ja ryhmän puheenjohtajalle:

- Kiinnitä huomiota erityisesti onnistumisiin. Osoita arvostusta ja anna kiitosta pelisääntöjen mukaisesta toiminnasta.
- Muistakaa keskustella yhteisissä palavereissa päätöksistä myös yhteisten arvojen näkökulmasta.
- Arvioikaa säännöllisesti, miksi ja millaisissa tilanteissa joku saattaa ajautua tai on ajautunut toimimaan pelisääntöjen vastaisesti. Tunnista tilanteita ja sopikaa toimenpiteistä, joilla riskejä vähennetään.
- Puutu välittömästi pelisääntöjen vastaiseen toimintaan. Pelisääntöjen vastaisesta toiminnasta on hyvä puhua, vaikka se vaatisi rohkeutta. Nämä keskustelut vahvistavat eettistä kulttuuria ja koko organisaation eettistä selkärankaa. Viesti selkeästi ja neutraalisti tapahtuneista tilanteista ja niiden ratkaisuista. Mieti myös laajasti syitä tapahtuneille poikkeamille: mieti mitkä syy johtivat pelisääntöjen rikkomiseen.
- Osoita arvostusta ja kiitosta niille, jotka ottavat eettisiin pelisääntöihin liittyviä kysymyksiä puheeksi.



# Arvomme ja toimintaperiaattemme



## Arvomme ja toimintaperiaattemme

### Olemme avoimia ja rehellisiä.

Päätöksentekomme ja toimintamme on aina avointa ja totuudenmukaista. Ymmärrämme kaikki mitä olemme tekemässä ja mistä päättämässä.

### Toimimme asiakaslähtöisesti.

Toimimme aina kuntalaisten etu ja yhteinen etu edellä. Jokainen asiakas on tärkeä.

### Olemme oikeudenmukaisia

Olemme reiluja ja armollisia toisiamme kohtaan. Tunnustamme virheemme ja annamme kiitosta onnistumisista.

### Kohtelemme toisiamme yhdenvertaisesti.

Emme syrji ketään ja kohtelemme toisiamme tasavertaisesti.



# Arvomme ja toimintaperiaattemme

## Eettiset pelisääntömme

### Avoimuus ja rehellisyys

Toimimme aina läpinäkyvästi.

Olemme avoimia aina kuin mahdollista – erityisesti muutoksissa.

Pidämme työntekijät ja työkaverit ajan tasalla.

### Asiakaslähtöisyys

Kehitämme asiakaslähtöisyyttä jatkuvasti.

Kohtelemme asiakkaita yksilöllisesti ja inhimillisesti.

Emme jätä asiakasta yksin.

### Oikeudenmukaisuus

Annamme palautetta ja kiitosta.

Olemme ihmisiä ihmiselle.

Opimme yhdessä virheistä.

### Yhdenvertaisuus

Tarjoamme kaikille hyvän asiakaskokemuksen.

Huomioimme heikoimmassa asemassa olevat.

Jokainen työntekijä ja asiakas on yhtä tärkeä.



## Avoimuus ja rehellisyys

Päätöksentekomme ja toimintamme on aina avointa ja totuudenmukaista. Ymmärrämme kaikki mitä olemme tekemässä ja mistä päättämässä.

### Toimimme aina läpinäkyvästi.

Meille on tärkeää puhua avoimesti asioita ja pitää asioiden valmistelu läpinäkyvänä. Kerromme avoimesti mitä teemme ja miksi teemme - teemme selväksi toiminnan kriteerit ja perusteet.

Asioista tulee päättää aina faktatietojen valossa, siten että kaikilla on tarvittavat tiedot päätettävästä asiasta. Myös kaikkien asianomaisten henkilöiden on hyvä olla paikalla. Asiat tulee selittää avoimesti ja rehellisesti ja varmistaa, että vastaanottaja varmasti ymmärtää saamansa tiedon.

On myös tärkeää, että asioista pystytään keskustelemaan hyvässä hengessä ja asiallisesti. Avoimuus ja rehellisyys vaativat luottamusta siihen, että haluamme kaikki toimia yhteisen hyvän eteen.

### Olemme avoimia aina kuin mahdollista – erityisesti muutoksista.

Joskus kaikkea ei voida sanoa ääneen, esim. vaitiolovelvollisuus voi estää tiedon avoimen jakamisen. On kuitenkin hyvä miettiä yhdessä kriittisesti missä asioissa vaikeneminen on perusteltua. Pyritään siihen, että kerromme kaiken avoimesti minkä voimme ja mahdollisimman pian.

Erityisesti muutokset ovat monesti jännittäviä ja epävarmuutta aiheuttavia asioita, minkä vuoksi etenkin toimintaa heikentävistä muutoksista on tärkeää kertoa avoimesti niin työntekijöille kuin asiakkaille.

### Pidämme omat työntekijät ja työkaverit ajan tasalla.

Tiedotamme asioista henkilökunnalle ja työntekijöille ensin sisäisesti ennen kuin asioista tiedotetaan ulospäin.

Tiedonsaanti on edellytys luottamuksen kasvamiselle ja asioiden sujuvalle eteenpäin viemiselle.

Puhutaan siis asioista suoraan ja jaetaan kokemuksia kollegoidemme kanssa! Keskustelemalla voimme ratkaista asioita yhdessä ja löytää uusia näkökulmia.



## Avoimuus ja rehellisyys

Päätöksentekomme ja toimintamme on aina avointa ja totuudenmukaista. Ymmärrämme kaikki mitä olemme tekemässä ja mistä päättämässä.

### Avoimuuden ja rehellisyyden muistilista:

- Ole aina avoin ja rehellinen kohdatessasi niin työkavereita kuin asiakkaita.
- Kerro avoimesti tulevista muutoksista ja niiden vaikutuksista.
- Järjestä aikaa ihmisten kohtaamisille ja ole saavutettavissa.
- Ole aidosti läsnä kun kohtaat työkavereita, alaisiasi tai asiakkaita. Kuuntele ja kysy kuulumisia.
- Älä lietso itse epävarmuutta ja rauhattomuutta tai etsi "piilotettuja luurankoja". Ota itse aktiivisesti selvää tosi asioista.
- Osallista aina kuin mahdollista muut mukaan päätösten tekemiseen! Kysy avoimesti itse neuvoa, apua ja mielipiteitä.
- Jaa avoimesti tietoa muille. Puhu asioista suoraan ja tiedota mahdollisimman pian asioista!



## Asiakaslähtöisyys

Toimimme aina kuntalaisten etu ja yhteinen etu edellä.  
Jokainen asiakas on tärkeä.

### Kehitämme asiakaslähtöisyyttä jatkuvasti.

Asiakaslähtöisyyden tulee olla jokaisen päättäjän ja työntekijän työn tärkein työkalu. Yhtä tiettyä tapaa olla asiakaslähtöinen ei ole, vaan asiakaslähtöinen toiminta muuttuu koko ajan. Sitä on tarkasteltava ja parannettava jatkuvasti.

Koska toimimme kuntalaisten verorahoilla, täytyy asioita tarkastella laajalla perspektiivillä kaikki ikäryhmät huomioiden. Parhaimmillaan asiakaslähtöisyys on myös perhelähtöisyyttä, esimerkiksi lapsen kasvatusta tulisi aina toteuttaa yhteistyössä perheen kanssa.

### Kohtelemme asiakkaita yksilöllisesti ja inhimillisesti.

Olemme olemassa ensisijaisesti kuntalaisia varten, joten jokainen yhteydenotto tärkeä. Jokaisen asiakkaan on tunnettava tulleen kuulluksi. Asiakkaiden haasteet ovat monenlaisia – mietitään mikä on kyseisen asiakkaan kannalta on paras. Vain asiakas pystyy määrittelemään oman elämänsä tarpeet, joiden pohjalta voimme rakentaa yksilöllisiä palveluita.

Toki toimimme aina tarjolla olevien puitteiden sisällä, mutta resurssien puute ei saisi olla koskaan syy sille, ettei asiakasta kohdata yksilöllisesti ja inhimillisesti. Vaikka emme välttämättä pysty aina toteuttamaan kaikkia asiakkaiden toiveita, meidän tulisi pyrkiä aina asiakkaan kannalta parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen – ja kerrottava se hänelle. On tärkeää informoida asiakasta päätöksen tai tilanteen taustoista.

### Emme jätä asiakasta yksin.

Joskus kunnallisen palvelun tai päätöksen saaminen vie aikansa. Tuemme asiakasta myös tällä välin ja huolehdimme että hän pärjää. Tiedotamme hänelle myös aikatauluista ja aina mahdollisten viivästymisten syistä. Emme jätä asiakasta asioiden kanssa yksin, vaan olemme heihin itse säännöllisesti yhteydessä.

Jos huomaamme epäkohtia tai korjattavia asioita, emme jätä asiakasta näiden kanssa yksin vaan puutumme niihin heti. Parhaimmassa tapauksessa myös ennakoimme epäkohdat ja neuvomme asiakasta, mihin asioihin tulisi kiinnittää myös hänen huomiota.

Varmistetaan, että asiakas ymmärtää aidosti tilanteen: kysytään ja käydään asia läpi vielä esimerkiksi yhdessä asioita, joissa saattaa olla todennäköisesti väärinymmärryksen tai virheen vaara. Tuomme myös esiin, mikä tilanteessa on hyvää ja mikä huonoa ja miten asiaa viedään eteenpäin.



## Asiakaslähtöisyys

Toimimme aina kuntalaisten etu ja yhteinen etu edellä.  
Jokainen asiakas on tärkeä.

### Muistilista:

- Muista, että kunnassa olet palveluammattissa, olit sitten työntekijä tai päättäjä! Ilman asiakkaita eli kuntalaisia meitä ei tarvita. Meidän on aina ensisijaisesti ajateltava kuntalaisia.
- Jokaisen asiakkaan yhteydenotto on tärkeä - pyri aktiivisesti auttamaan jokaista asiakasta.
- Kohtaa asiakkaat aina yksilöinä - Mieti mikä on juuri kyseisen asiakkaan ja hänen perheensä kannalta paras ratkaisu.
- Välillä emme vain pysty täyttämään kaikkia asiakkaiden toiveita – pahoitellaan tätä aidosti ja otetaan vastaan myös rakentavaa palautetta.
- Tuo positiivista asennetta kaikkeen mitä teet!



## Oikeudenmukaisuus

Olemme reiluja ja armollisia toisiamme kohtaan. Tunnustamme virheemme ja annamme kiitosta onnistumisista.

### Annamme palautetta ja kiitosta.

Töissä on tärkeää saada ja antaa palautetta. Positiivinen palaute kannustaa hyvään työskentelyyn.

Hyvässä tiimissä annetaan positiivista palautetta, mutta ymmärretään myös, että virheitä sattuu ja niistä voi ottaa opiksi.

Kehut ja kiitokset kantavat pidemmälle kuin moitteet.

### Olemme ihmisiä ihmiselle.

Muistamme, että olemme kaikki ihmisiä. Kaikilla meillä oma historiamme, omat murheemme ja omat haasteemme. Kohdellaan siis toisiamme inhimillisesti. Huomioidaan esim. vaikeassa elämäntilanteessa kamppailevan työkaverin väliaikainen työtehon lasku.

Aina emme itsekään pysty hoitamaan asioita "täydellisesti". Uskallamme kertoa tästä kollegoillemme. Olemmekin armollisia itseämme ja toisiamme kohtaan. Pidämme kaikki mukana yhteisössä!

### Opimme yhdessä virheistä.

Virheitä voi tulla kenelle vain, siksi vaaditaan myös rohkeutta tunnustaa omat virheensä. On tärkeää, että niistä opitaan ja jatketaan eteenpäin lannistumatta.

Emme rankaise itseämme tai muita virheistä, vaan kannustamme parempaan huomiseen.



## Oikeudenmukaisuus

Olemme reiluja ja armollisia toisiamme kohtaan. Tunnustamme virheemme ja annamme kiitosta onnistumisista.

### Muistilista:

- Muista, että jokaisesta löytyy jotain hyvää!
- Keskity positiiviseen kannustamiseen ja kiitoksen antamiseen oikeilla hetkillä, ennemmin kuin valittamiseen ja virheiden etsimiseen.
- Muista kiittää onnistuneesta suoristuksesta tai avusta.
- Ota huomioon, miltä tilanteet ja asiat saattavat muista ihmisistä tuntua.
- Muista, että aina ei voi onnistua ja siitä selvittäään!
- Ole myös itse joustava ja yritä tehdä työt parhaalla mahdollisella tavalla.



## Yhdenvertaisuus

Emme syrji ketään ja kohtelemme toisiamme tasavertaisesti.

### Tarjoamme kaikille hyvän asiakaskokemuksen.

Huolehdimme kuntalaisten ja asiakkaiden yhdenvertaisesta kohtelusta. Jokaisen asiakkaan tulisi sada meiltä yhtä hyvä asiakaskokemus.

Emme anna esimerkiksi asuinpaikan tai ikäryhmän vaikuttaa siihen kuinka kohtelemme asiakkaita.

Otamme kaikki kuntalaiset avoimesti mukaan kunnan toimintaan ja palveluiden käyttäjiksi - olivat he sitten lapsia, työssäkäyviä tai vanhuksia.

### Huomioimme heikoimmassa asemassa olevat.

Yhdenvertaisuus ja tasapuolisuus, ei välttämättä tarkoita aina sitä, että kohtelemme kaikkia automaattisesti samalla lailla.

Joskus on pakko toimia enemmän yhden asiakasryhmän hyödyksi jonkin toisen kustannuksella esim. rajallisten resurssien tai yksilöllisten tarpeiden takia.

Näissä tilanteissa huomioimme ja tuemme erityisesti heikoimmassa asemassa olevia. Aitoa yhdenvertaisuutta on se, että pyrimme antamaan kaikille sen, minkä he tarvitsevat.

### Jokainen työntekijä ja asiakas on yhtä tärkeä

Kaikki työntekijät ja asiakkaat ovat yhtä arvokkaita – emme syrji ketään.

Yritämme huomioida jokaisen työyhteisön jäsenen ja pidämme huolta, että jokainen kuuluu tiimiin.



## Yhdenvertaisuus

Emme syrji ketään ja kohtelemme toisiamme tasavertaisesti.

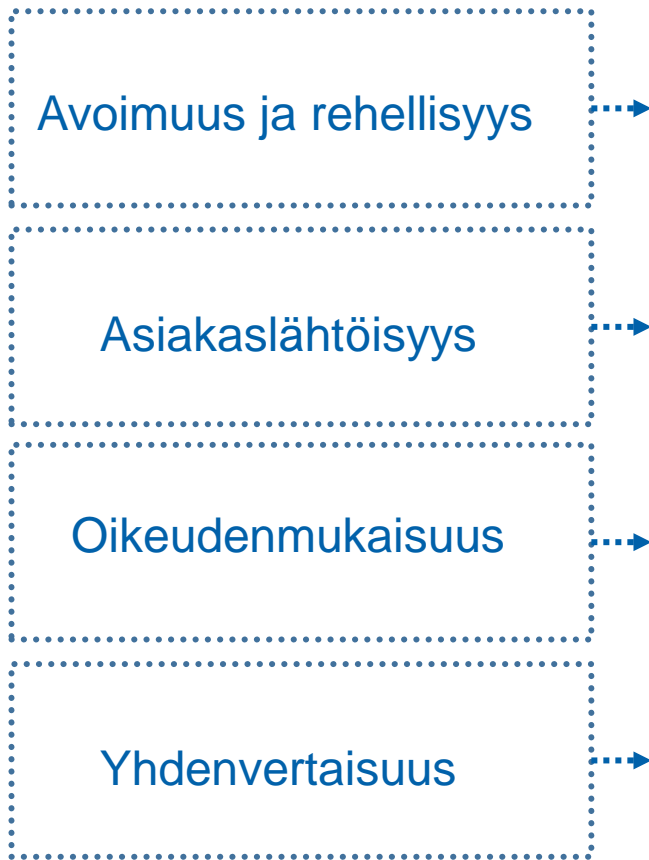
### Muistilista:

- Kohtele työkavereitasi, asiakkaitasi, päättäjäkollegoitasi ja kuntalaisia, kuten toivoisit kohdeltavan itseäsi.
- Älä syrji ketään, vaan pidä kaikkia ihmisiä yhtä arvokkaina.
- Kiinnitä huomiota, vaikuttavatko esimerkiksi asuinpaikka, ikä tai sukupuoli päätöksiisi. Jokaisen kuntalaisen tulisi olla samalla viivalla.
- Arvioi aidosti päätöksiesi vaikutusta kuntalaisten arkeen.
- Huomioi erityisesti heikoimmassa asemassa olevat ja pyri parantamaan heidän asemaansa.
- Luota omaan ammattitaitoosi päätösten tekemisessä esim. vaikka lastensuojeluilmoituksen tekeminen ei miellytä vanhempia, saattaa se olla lapsen edun mukaista.





## Mistä tiedämme onnistuneemme?



Luottamus on lisääntynyt  
Tiedonkulku on parantunut

Asiakastyytyväisyys on lisääntynyt  
Asiakkaiden luottamus kunnan toimintaan ja kokemus palveluiden laadusta on kasvanut.

Työmotivaatio ja jaksaminen on lisääntynyt  
Positiivinen ilmapiiri on lisääntynyt  
Saamme ja annamme palautetta säännöllisesti

Kuntalaiset kokevat olevansa kuntayhteisön  
yhdenvertaisia jäseniä.  
Yhteishenki on työyhteisössä on lisääntynyt.

