

O P I N N Ä Y T E T Y Ö
Tukea asiakkaalle selkokielen ja kuvituksen keinoin
Palvelun toteuttamissuunnitelma ja itsemääräämisoikeus saavutettavaan muotoon

Sofia Paloneva-Hyriäinen

Tulkkaus ja kielellinen saavutettavuus

(240 op)

(5/2023)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Tulkkaus ja kielellinen saavutettavuus

Tekijät: Sofia Paloneva-Hyriäinen
Opinnäytetyön nimi: Tukea asiakkaalle selkokielen ja kuvituksen keinoin – Palvelun toteuttamissuunnitelma ja itsemääräämisoikeus saavutettavaan muotoon
Sivumäärä: 45 ja 3 liitesivua
Työn ohjaaja(t): Sirpa Lyytinen
Työn tilaaja(t): KVPS Tukena Oy

Saavutettavuudesta on tullut nykypäivänä iso osa digipalvelujen työskentelyä. Saavutettavuusdirektiivin myötä on alettu panostamaan enemmän siihen, millaisia tuotteita ja nettisivuja tarjotaan. Jokainen on yhteiskunnassa yhtä tärkeä ja siksi siihen on alettu enemmän panostamaan.

Palvelun toteuttamissuunnitelma on osa palvelun onnistumista. Palvelun toteuttamissuunnitelma kirjataan yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Toteuttamissuunnitelmaan kuvataan tavoitteita, joita palvelun sisällä toteutetaan. Siihen kirjataan myös yksityiskohtia, jotka ovat asiakkaan kannalta tärkeitä ja olennaisia.

Työn tilaajana toimi KVPS Tukena Oy, joka tuottaa kehitysvammaisille henkilöille ympärivuorokautista palveluasumista, päivätoimintaa ja työhönvalmennuksia. Sain ideani opinnäytetyöstä harjoitteluni myötä, jonka tein Tukenan Weturi- päivätoimintayksikölle. Löysimme yhdessä lomakkeen, joka selkeästi tarvitsi selkeytystä asiakkaille.

Tämän opinnäytetyön tuloksena tein kaksi produktia. Tein palvelun toteuttamissuunnitelman tueksi vastausohjeen selkokielisenä ja kuvitettuna Widgit Online- sovelluksella. Toisena produktiona tein itsemääräämisoikeudesta ohjelappusen, joka tukee asiakkaan omaa itsemääräämisoikeutta ja sen toteutumista. Produktioiden tarkoituksena oli panostaa asiakkaiden osallisuuteen saavutettavuuden myötä ja siihen, että heille tulisi käsitys siitä, että heillä olisi oikeus kertoa omat ajatukset ja mielipiteet ääneen.

Opinnäytetyöni kolmannessa ja neljännessä pääluvussa on tietoa tärkeistä käsitteistä, kuten itsemääräämisoikeudesta, selkokielestä, kuvakommunikoinnista, saavutettavuudesta ja palvelusuunnitelmasta. Viidennessä pääluvussa on taas tietoa kehittämistyön menetelmistä ja siitä, kuinka niitä on sovellettu omassa opinnäytetyössäni. Kuudennes pääluku sisältää tietoa opinnäytetyön produktioista ja siitä, miten ne ovat tehty. Palautteet ovat viimeisessä luvussa, jotka sain puhelun tai sähköpostin välityksellä.

Asiasanat: itsemäärääminen, palvelusuunnitelmat, saavutettavuus, selkokieli, kuvakommunikointi

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Interpreting and linguistic accessibility

Author: Sofia Paloneva-Hyriäinen

Title: Supporting the customer through plain language and picture communication – Making the service plan form and self-determination accessible

Number of Pages: 45 and 3 attachment pages

Supervisor(s): Sirpa Lyytinen

Commissioned by: KVPS Tukena Oy

Accessibility has become a big part of working with the digital services. With the accessibility directive, there is more investment in what kind of products and websites are offered. Everyone is equally important in our society and that is why there is more investment in it.

The service plan form is a part of successful service. The service plan form is written together with the customer and the employee. The service plan form describes the goals that will be achieved within the service. It also includes details that are important and essential for the customer.

The client for this project was KVPS Tukena Oy, which provides 24-hour assisted living, day activities, and work training for people with disabilities. I came up with the idea for my thesis during my internship at Tukena Weturi day activity unit. Together, we found a form that clearly needed to be made more accessible to customers.

As a result of my thesis, I created two products. To support the service plan form for the service, I created a guide by using simplified language and picture communication with the Widgit Online application. As the second product, I created a guide on self-determination, which supports the customer's own self-determination and its realization. The purpose of the products was to invest in customer participation through accessibility and to give them the understanding that they have the right to express their thoughts and opinions.

The third and fourth chapters of my thesis contain information on important concepts such as self-determination, simplified language, picture communication, accessibility, and service plan form. Chapter five contains information on development work methods and how they were applied in my thesis. The sixth chapter contains information on the thesis products and how they were applied. The feedback I received, which was given via phone or email, is in the final chapter.

Keywords: self-determination, service plans, accessibility, simplified language, picture communication

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	9
3	PALVELUN TOTEUTTAMISSUUNNITELMA JA ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUS.....	11
	3.1 Palvelun toteuttamissuunnitelma	11
	3.2 Itsemääräämisoikeus	12
	3.3 Itsemääräämisoikeuden tärkeys opinnäytetyössä	13
4	SAAVUTETTAVUUS, SELKOKIELI JA KUVAKOMMUNIKOINTI...	15
	4.1 Saavutettavuus	15
	4.2 Selkokieli	17
	4.3 Kuvakommunikointi	19
	4.4 Millaisia kuvia käytetään?	20
	4.5 Widgit Online	21
5	KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT JA NIIDEN SOVELTAMINEN OPINNÄYTETYÖHÖN.....	23
	5.1 Kehittämisen tarve	25
	5.2 Työn eettisyys	27
6	OPINNÄYTETYÖN PRODUKTIOIDEN TOTEUTUS	28
7	PÄÄTÄNTÖ	35
	7.1 Palaute.....	35
	7.2 Korjaava palaute	35

7.3 Kiittävä palaute	37
7.4 Pohdinta	38
LÄHTEET	42
LIITTEET	46

1 JOHDANTO

EU:n saavutettavuusdirektiivi (Directive on Web Accessibility 2016/2102) tuli voimaan 22.12.2016 (Vaniala 2018, 24). Kaikilla yhteiskunnan jäsenillä on oikeus tietoon omalla kommunikointikeinollaan (Kehitysvammaliitto a). Saavutettavuuden tarkoituksena on edistää yhdenvertaisuutta, jotta jokaisella olisi mahdollisuus saada tietoa ja palveluja saataville omalla kommunikointikeinollaan. Monet fyysiset ja kognitiiviset vammat ja sairaudet voivat hankaloittaa esimerkiksi lukemista, videon kuuntelemista tai internetsivujen selaamista. Esimerkiksi näkövammaisuus voi olla suuri este esimerkiksi lukemiselle, kun taas huonokuuloiset tai kuurot eivät saata kuulla videolta selitetyjä asioita. Tilapäiset rajoitteet voivat olla myös esteenä, kuten esimerkiksi silmälasien puute tai kipsattu käsi (Vaartio 2021).

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa oikeutta yhdenvertaisuuteen, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2023). Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus. Kehitysvammaisten asema on muuttunut passiivisesta hoidon kohteesta aktiivisen kansalaisen suuntaan, joka taas korostaa heidän oikeuksiaan ja tasavertaisuutta muihin nähden (Pahkasalo 2022). Monesti silti kehitysvammaiset henkilöt voivat kohdata esteitä elämässään, joka rajoittaa heidän elämäänsä ja sen myötä se aiheuttaa syrjäytymistä (Pahkasalo 2022). Tämä vaikuttaa itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Joskus saatetaan ajatella, että itsemääräämisoikeus koskee vain tilanteita, joissa tehdään isoja valintoja. Kehitysvammaisen henkilön valintatilanteet voivat jäädä täysin huomiotta esimerkiksi kiireen vuoksi. Erittäin merkittävänä tekijänä on myös kommunikaatio, sillä kommunikaation liittyvät ongelmat voivat haastaa vaihtoehtojen tarjoamisen henkilölle (Pahkasalo 2022). Vastauksia saatetaan myös tulkita väärin tahattomasti, joka vaikuttaa siihen, että kehitysvammaisen ajatukset ei saata tulla esille tarpeeksi hyvin. Merkittävänä tekijänä on se, että kehitysvammaisen henkilö saatetaan nähdä aina henkilönä, jolta puuttuu tietoja ja taitoja (Pahkasalo 2022). Tämä tarkoittaa sitä, että kehitysvammaista henkilöä saatetaan kohdella esimerkiksi lapsenomaisesti, vaikka henkilö olisikin aikuinen. Kehitysvammaisia henkilöitä saatetaan myös ohjata tekemään valintoja, joka ei kehitysvammaista henkilöä hyödytä tai miellytä.

Vaikka nykyään on alettu muuttamaan kehitysvammaisten asemaa yhteiskunnassa, näen silti tarpeelliseksi, että heidän itsemääräämisoikeuteensa panostetaan vielä enemmän. Yhdenvertaisuus on tärkeä osa yhteiskuntaamme ja meillä kaikilla on oikeus olla osallinen sitä. Etenkin kehitysvammaisten henkilöiden asema on tärkeässä osassa, sillä heidän yhdenvertaisuutensa ei

saata aina näkyä esimerkiksi palvelujen saavutettavuudessa ja esteettömyydessä. Siksi lähdin etsimään kehittämisen kohdetta, joka vastasi haluani panostaa etenkin kehitysvammaisten itsemääräämisoikeuteen ja saavutettavuuteen. Saavutettavuus on ajankohtainen aihe, sillä EU:n saavutettavuusdirektiivi (Directive on Web Accessibility 2016/2102) on nykyaikaa monelle yritykselle ja palvelulle, sillä esimerkiksi nettisivujen on oltava jokaiselle saavutettavat. Saavutettavuutta on kehitettävä ja siihen on jatkuvasti panostettava entistä enemmän, sillä se edistää myös itsemääräämisoikeutta.

Tilajana toimii KVPS Tukena Oy, joka keskittyy erityisesti kehitysvammaisten henkilöiden palveluiden järjestämiseen (Tukena a). Tukena tarjoaa kehitysvammaisille henkilöille esimerkiksi ympärivuorokautista asumista ja päivätoimintapalveluita. Palvelun toteuttamissuunnitelma toteutetaan Tukenan yksiköissä jokaiselle asiakkaalle ja se tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti. Tämä tehdään yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Palvelun toteuttamissuunnitelmaa voi olla haastava seurata ja monet kysymykset ovat sellaisia, jotka tarvitsevat enemmän aukaisua, selkeyttämistä ja selittämistä. Toteuttamissuunnitelma ei saata olla tarpeeksi saavutettava asiakkaille ja se saattaa haastaa asiakkaita etenkin kommunikoinnin osalta. Itsemääräämisoikeus ei saata toteutua, jos asiakas ei saa kerrottua tarpeeksi hyvin ajatuksiaan ja mielipiteitään suunnitelmaa varten.

Tein vastausohjeet selkokielellä ja kuvitettuna. Selkokieli on helpompaa kieltä, kuin yleiskieli (Selkokeskus 2021a). Tekstissä käytetään helpompaa sanastoa ja tietoa karsitaan. Tekstiin silti jätetään ydinasiat. Kun tekstiä lähdetään mukauttamaan selkokielelle, tekstin sisältöä, sanastoa ja rakennetta muokataan helpommaksi (Selkokeskus 2023). Tavoitteena on siis helpottaa tekstin ymmärtämistä ja lukemista. Lukijana on yleensä henkilöt, joilla on vaikeuksia kielellisellä tasolla.

Kuvakommunikointi on kuvasymbolien käyttöä puheen ja sanattoman viestinnän rinnalla (Papunet 2020). Kuvia voidaan käyttää erilaisissa kommunikointitilanteissa, esimerkiksi juuri palvelun toteuttamissuunnitelman teossa. Kuvilla viitataan asiaan, jota ei pysty sanallisesti tai sanattomasti ilmaisemaan (Papunet 2020). Niiden käyttäminen vaatii silti harjoittelua ja monia toistoja. Monesti kuvien lisäksi tarvitaan myös tarkentavia kysymyksiä ja varmennusta, että kuvien kautta välittyvä viesti on tulkittu oikein (Papunet 2020).

Tein kehittämistehtävän toiminnallisena, eli tein kaksi produktiota Tukenan yksiköitä varten. Kehittämistyön tavoitteena oli luoda asiakkaille jotain pysyvää palvelun toteuttamissuunnitelman tueksi. Lähdin toteuttamaan asiakkaille selkokielistä ja kuvitettua vastausohjetta palvelun toteuttamissuunnitelman tueksi. Sen tavoitteena on olla tukena, kun palvelun toteuttamissuunnitelmaa tehdään: vastausohjeessa on kysymykset selitettynä, joidenka tarkoituksena on selittää konkreettisemmin, mitä ne tarkoittavat. Tein heille myös itsemääräämisoikeudesta ohjelappusen myös selkokielellä ja kuvitettuna, jonka tavoitteena on antaa tietoa saavutettavalla tasolla itsemääräämisoikeudesta. Tavoitteena oli siis panostaa etenkin asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen, jota pohjustaa saavutettavat vastausohjeet. Vastausohjeita on tarkoitus käyttää asiakkaiden kanssa helpottamaan heidän arkeaan, mutta vastausohjeiden tavoitteena on myös olla tukena henkilökunnalle arjen kiireiden keskellä.

Tein opinnäytetyöni tutkimusperustaisena kehittämistyönä, jota olen työstänyt toiminnallisina produktioina. Tutkimusperustaisissa kehittämistöissä käytetään monipuolisia ja erilaisia menetelmiä. Sen tavoitteena on ratkaista käytännöstä nousseita ongelmia ja luomaan uutta tietoa työelämän käytännöistä (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 18). Sen tavoitteena voi olla joko ongelman ratkaisu tai uusien ideoiden toteuttaminen. Oman opinnäytetyön tavoite oli ehkäpä sekoitus molempia; halusin ratkaista olemassa olevan ongelman, mutta halusin samalla tuottaa uusia ideoita. Tutkimuksellisen kehittämistyön keskeisimpiä asioita on myös tekstin ja uuden tiedon tuottaminen (Ojasalo ym. 2015, 19). Näen tärkeänä, että oman opinnäytetyöni pohjalta lukijakunnalle löytyisi uudenlaista tietoa ja ajatuksia. Avaan enemmän tietoa viidennessä pääluvussa asioita kehittämistyön menetelmistä.

Työni tietoperusta koostuu etenkin muista opinnäytetöistä, Ojasalon ym. (2015) teoksesta, Papunetin nettisivuilta koostetusta tiedosta, Selkokeskuksen sivuista, Terveiden ja hyvinvointilaitoksen nettisivuista ja Lehmuskosken & Suhosen (2023) teoksesta. Olen etsinyt tietoa lähinnä Humak Finnan, Theseuksen ja oman tiedon rinnalla. Esimerkiksi Papunetin sivut ovat tulleet opiskelujeni aikana erittäin tutuiksi. Olen etsinyt tietoa kattavasti ja joka puolelta, jotta kirjoittamani tieto olisi mahdollisimman perusteltua.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Olin keväällä 2022 harjoittelussa Tukenan Weturi-palveluyksikössä. Weturi on päivätoimintakeskus, jossa järjestetään myös tuetun työllistymisen palveluja. Tein kaksi harjoittelua samanaikaisesti Weturissa. Toinen harjoittelu koski tulkkausta, toinen taas pedagogista osaamista. Tulkkauksen harjoittelussa minulle kuului erilaiset tulkkaustilanteet ja tulkkausmenetelmien konkreettinen käyttö. Pedagogisessa harjoittelussa taas minulle kuului ryhmän ja yksilön ohjaamisen harjoittelu ja opetus sekä oppijoiden osaamisen arviointi.

Tehdessäni harjoittelua sain erilaista näkökulmaa siitä, mitä asiakkaat kaipaavat lähinnä saavutettavuuden ja itsemääräämisoikeuden kannalta. Monet viralliset paperit ja asiakirjat ovat pelkkää puuroutuvaa tekstiä silmille ja jopa korville. Huomasin selkeän kehittämistyön tarpeen. Kesken harjoittelun kysyin yksikön esihenkilöltä mielipidettä, olisiko minun mahdollista tuottaa heille jonkinlainen produktiivinen työ, joka sisältäisi esimerkiksi jonkun virallisen asiakirjan kääntämistä selkokielelle. Aloimme työstämään ajatusta ja löysimme asiakirjan, joka vastaisi kehittämisen tarvetta.

Löysimme palvelun toteuttamissuunnitelmasta oivallisen kohteen; päätimme yhdessä, että lähdem selkokielistämään ja kuvittamaan tätä vastausohjeeksi. Vastausohjeen lisäksi tein itsemääräämisoikeudesta tukiohjeen. Asiakirja oli laaja ja tarvitsin paljon aikaa, että tiesin mistä on kyse.

Opinnäytetyöni tilaajana toimii KVPS Tukena Oy. Kehitysvammaisten Palvelusäätiö ja KVPS Tukena Oy muodostavat KVPS-konsernin (Tukena a). Kehitysvammaisten Palvelusäätiö omistaa Tukenan kokonaan. KVPS Tukena Oy perustettiin vuonna 2005 kunnille myytävää ostopalvelutoimintaa varten (Tukena b). Palvelutoiminta alkoikin siis 2007 (Tukena b). Tukena on valtakunnallinen kehitysvamma-alan toimintojen ja palveluiden tuottaja ja kehittäjä (Tukena c). Heidän tarkoituksenaan on auttaa ja tukea kehitysvammaisia ihmisiä ja heidän läheisiään. He keskittyvät kokonaan kehitysvammaisten palveluiden järjestämiseen ja kehittämiseen. Tukenan tavoitteena on tuottaa laadukasta ja jatkuvaa palvelua kehitysvammaisille ihmisille. Tukena haluaa myös mahdollistaa kansalaisuuden ja osallisuuden toteutumista (Tukena a).

Palveluyksiköitä on ympäri Suomea 30 eri paikkakunnalla. Palveluyksiköitä on yhteensä 44 (Tukena d). Heillä on laaja palveluvalikoima, jotka mahdollistavat erilaisille ihmisille erilaista apua. Tukena tarjoaa asiakkailleen esimerkiksi asumispalveluja, henkilökohtaisen avun palveluita, päivätoimintapalveluita sekä työhönvalmennus- ja työtoimintapalveluita.

Tukena on yksi merkittävimmistä toimijoista Suomessa tuottamassa kehitysvammaisille henkilöille palveluita (Tukena b). Heidän strategisena valintanansa on ollut keskittyä kehitysvammaisten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen (Tukena b).

3 PALVELUN TOTEUTTAMISSUUNNITELMA JA ITSE- MÄÄRÄÄMISOIKEUS

3.1 Palvelun toteuttamissuunnitelma

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaalle on laadittava palvelu-, hoito- tai kuntoutussuunnitelma, kun sosiaalihuoltoa toteutetaan (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a). Suunnitelma laaditaan asiakkaan ja työntekijän (esimerkiksi hoitaja tai ohjaaja) kanssa, mutta myös tarvittaessa läheistensä kanssa. Asiakkaan kotikunta määrittää sen, millä hyvinvointialueella suunnitelma tehdään (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a). Asiakkaalta tai hänen perheeltään on pyydettävä lupa, jos suunnitelman tekoon pyydetään muita eri toimijoita, kuten esimerkiksi terapeutteja. Toteuttamissuunnitelma on tarkoitettu yksittäisen palvelun toteutuksen suunnitteluun, kuten esimerkiksi päivätoimintaan (Lehmuskoski & Suhonen 2023, 194). Toteuttamissuunnitelmaa on seurattava ja se on myös tarkistettava (Lehmuskoski & Suhonen 2023, 190).

Kun palvelun toteuttamissuunnitelmaa laaditaan, tulisi sen tavoitteena olla hyvinvointialueen viranhaltijan asiakkaan yhteinen näkemys asiakkaan toimintakyvystä ja palveluista, jotka olisivat tarpeellisia (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a). Toteuttamissuunnitelmaan tarkennetaan asiakassuunnitelmaan kirjattuja asioita ja palvelun toteuttamista suunnitellaan tarkemmin (Lehmuskoski & Suhonen 2023, 190). Asiakkaalla on myös oikeus kieltäytyä toteuttamissuunnitelman tekemisestä ja laatimisesta. Palvelun toteuttamissuunnitelma tehdään silti, vaikka asiakas kieltäytyisi, sillä toteuttamissuunnitelman laatiminen on palvelunantajalle pakollista. Toteuttamissuunnitelman laatimista ei velvoiteta laissa, vaan sen tarve nousee toiminnasta (Lehmuskoski & Suhonen 2023a, 189). Tämä tarkoittaa myös sitä, että palvelujen toteuttajat laativat omat erilliset toteuttamissuunnitelmansa (Lehmuskoski & Suhonen 2023, 189).

On tärkeää silti huomioida, että asiakkaan toivomukset ja mielipiteet tulisivat selkeästi esiin toteuttamissuunnitelmassa. Työntekijän on huolehdittava myös siitä, että asiakkaan näkemystä selvitetessä on huomioitava, tarvitseeko hän kommunikointiin tarvittavia erilaisia keinoja tai tulkkauspalveluja (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a). Suunnitelmassa huomioidaan, että vammaisen henkilö saa sopivia palveluja ja tarkistetaan, että palvelut vastaavat hänen tarpeitaan (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022a).

3.2 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa oikeutta päättää omasta elämästä ja oikeudesta tehdä siihen liittyviä valintoja. Itsemääräämisoikeuteen liittyviä säännöksiä löytyy kansainvälisistä sopimuksista ja kotimaisesta lainsäädännöstä (Tukiliitto.fi a). Perustuslaissa on maininta oikeudesta elämään, henkilökohtaiseen vapauteen (fyysinen vapaus ja tahdonvapaus), koskemattomuuteen ja turvallisuuteen – nämä kaikki ovat itsemääräämisoikeuden edellytyksiä (Tukiliitto.fi a). Itsemääräämisoikeudella turvataan jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha.

Kehitysvammalaisissa mainitaan kahdessa eri pykälässä itsemääräämisoikeudesta (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519, 42 § & 42 a §). Kehitysvammalaisissa itsemääräämisoikeuden liittyvien säännösten tarkoituksena on edistää erityishuollossa olevien henkilöiden itsemääräämisoikeutta (Tukiliitto.fi a). Tämä tarkoittaa myös sitä, että rajoitustoimenpiteitä on vähennettävä. Rajoitustoimenpiteisiin kuuluu esimerkiksi kiinniotto tai tilasta pääsemisen rajoitus. Joskus näihin joudutaan nojaamaan, sillä samalla on huomioitava muiden koskemattomuus ja huomioitava kaikkien ihmisarvo. Silti näitä vältetään - vain tilanteissa, joissa tilanne on lähteä käsistä, käytetään rajoitustoimenpidettä. Itsemääräämisoikeutta on siis vahvistettava ja tuettava. Etenkin kehitysvammaisten henkilöiden ihmisarvoa on tunnustettava.

Erityishuollon palveluissa tulee kunnioittaa henkilön ihmisarvoa, vakaumusta ja yksityisyyttä. Palveluita toteuttaessa taas huomioidaan henkilön toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet. Erityishuollossa olevan henkilön hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta on myös edistettävä ja ylläpidettävä (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519, 42 §).

Kehitysvammalain 42 a §:n mukaan erityishuollossa olevan henkilön palvelu- ja hoitosuunnitelmassa on kirjattavat toimenpiteet, jotka tukevat henkilön itsemääräämisoikeutta. Näitä ovat esimerkiksi henkilön käyttämät kommunikaatiomenetelmät, mukautukset, jotka turvaavat henkilön osallisuutta ja rajoitustoimenpiteet, joita erityishuolto arvioi joutuvan käyttämään (Tukiliitto.fi a).

Yksi keskeinen itsemääräämisen toteutumiseen ja tukemiseen vaikuttava tekijä on palvelun valitseva toimintakulttuuri (Vernerinet.net 2022). Itsemääräämisen tukeminen nähdään vaikeana ja aikaa kuluttavana ja siksi monesti kehitysvammaisten itsemääräämisoikeus ei tule toteen. Esteitä on useampia, jotka vaikuttavat itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Esteinä voi olla esimerkiksi työntekijöiden toimintaa ohjaavat periaatteet, tavoitteet tai toimintakäytännöt (Vernerinet.net 2022). Kehitysvammaisen henkilön valintatilanteet voivat jäädä, sillä niitä ei pidetä

tärkeinä. Esteenä voi olla myös tilanne, jossa kommunikointi voi olla vaikeaa asiakkaan kanssa ja kommunikointikeinojen löytäminen voi olla haastavaa, jos ei ole oikeanlaista tietoa tai apua liittyen kommunikointikeinoihin. Monesti myös kehitysvammaisen henkilö nähdään henkilönä, jolta puuttuu taitoja ja silloin noidankehä on syntynyt; hän tulee olemaan henkilö, joka on loputtomassa oppilaan roolissa (Vernerinet 2022). Tähän vaikuttaa myös kotoa lähtenyt kohdeltu kehitysvammaista henkilöä kohtaan, joka voi taas heijastua palvelun sisäisessä toiminnassa. Jos kehitysvammaisen henkilön puolesta on aina kaikki valittu kysymättä hänen mielihetkittä, voi hänen olla vaikea tuoda esille omaa ääntänsä jatkossa etenkin aikuisena.

Turvallisuusnäkökulmia voidaan myös ylikorostaa ja jonkun asiakkaan vuoksi tehdyt järjestelyt (esimerkiksi lukittu ulko-ovi) voivat rajoittaa muiden itsemääräämisoikeutta (Vernerinet 2022). Tämä voi olla hankala tilanne, sillä kaikkien turvallisuus on huomioitava, mutta joskus se rajaa muilta omia oikeuksia pois. Vaikka työntekijöillä olisi halu panostaa jokaisen turvallisuuden ja hyvinvointiin, se saattaa vaikeuttaa itsemääräämisen näkymistä. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan itsemääräämisoikeus voi olla hankalassa asemassa, esimerkiksi jos toisen kehitysvammaisen henkilön takia joudutaan lukitsemaan ulko-ovi, niin toinen on myös suljettuna sisällä. Silloin ei itsemääräämisoikeus toteudu. Itsemääräämisoikeuden edistäminen on osa henkilön hyvinvointia ja siksi siihen on panostettava, vaikka se saattaisi aiheuttaa vaikeita pohdintahetkiä.

Itsemääräämisoikeus on silti meidän kaikkien oikeus. Se kuuluu kaikille riippuen iästä, uskonnollisesta vakaumuksesta, kulttuurista tai sukupuolesta. Joskus tähän tarvitaan myös lähi-ihmisten apua ja tukea, jotta oma itsemääräämisoikeus omissa silmissä vahvistuu. Kaikille itsemääräämisoikeus ei ole näin yksinkertaista – tämä riippuu usein siitä, millainen myötävaikutus ja valta on henkilöön esimerkiksi asiakkaan ja työntekijän suhteessa. Työntekijällä voi olla enemmän sananvaltaa ja silloin pahassa tapauksessa asiakkaan ajatukset ja toiveet jää huomiotta. On myös huomioitava, että itsemääräämisoikeus vaikuttaa omien päätösten kantaan.

3.3 Itsemääräämisoikeuden tärkeys opinnäytetyössä

Opinnäytetyössäni haluan painottaa etenkin kehitysvammaisten itsemääräämisoikeuden tärkeyttä. Monesti kehitysvammaisten henkilöiden kanssa siitä ei puhuta tarpeeksi ja heidän omat näkemyksensä, tunteet ja ajatukset jäävät niin sanotusti taka-alalle. Itsemäärääminen voi olla heille abstrakti aihe ja se voi pohdituttaa (Vernerinet 2022). Palvelun toteuttamissuunnitelman teossa on ehdottomasti saatava asiakkaan oma ääni esille, sillä mahdollisuus vaikuttaa hänen

omiin asioihinsa voi tuoda lisää hyvinvointia elämään. Tämä edistää hänen itsemääräämisoikeutensa näkymistä ja osallisuuden tunnetta, joka taas motivoi häntä panostamaan omiin valintoihinsa ja vaikutusmahdollisuuksiinsa (Vernerinet 2022). On tärkeää, että hänelle tulee kuultu ja nähty olo. Osallisuuden edistäminen on Suomen hallituksen ja Euroopan unionin yksi tavoitteista (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022b). Sen tarkoituksena on ehkäistä etenkin syrjäytymistä. Osallisuus on yksilöllinen tunne tai kokemus, joka tulee esimerkiksi olemalla osa harrastusryhmää. Sillä vaikutetaan oman elämän kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin ja palveluihin (Erhomaa & Hasla 2022). Osallisuus lisää myös hyvinvointia ja turvallisuuden tunnetta. Yhteiskunnalla on iso rooli osallisuuden kannalta, sillä yhteiskunnalla on velvollisuus huomioida kaikki ihmiset riippumatta heidän taustoistaan. On panostettava siihen, ettei kukaan putoa yhteiskunnasta ja jotta kaikilla tulee yhteen kuulumisen tunne. On myös tärkeää, että jokaisella on mahdollisuus toteuttaa itseään haluamallaan tavalla. Osallisuuden toteutumiseen vaikuttaa myös yksilön omat voimavarat ja vallitseva ilmapiiri (Erhomaa & Hasla 2022). Eri-laiset sairaudet voivat viedä paljon voimavaroja, joka taas saattaa johtaa syrjäytymiseen. Masennus on yksi vaikea sairaus, jossa henkilöllä ei saata olla voimavaroja edes nousta sängystä ja hoitaa omaa hygieniaansa.

Kuten aiemmin mainitsinkin, monesti kehitysvammaisen henkilön ajatuksia ei kuunnella tarpeeksi. Siksi näen itsemääräämisoikeuden toteutumisen kehitysvammaisten henkilöiden piirissä erittäin tärkeänä. Saavutettavuus voi olla jo puoli ruokaa tällaisissa tilanteissa, joissa henkilöllä on tukena vastausohje, jonka avulla hänen on mahdollisuus antaa oman äänen kuulua valintoja tehdessä.

Lähdin panostamaan itsemääräämisoikeuden näkymiseen kahdella produktiolla. Ensimmäisenä tein palvelun toteuttamissuunnitelman lisäksi vastausohjeen, jonka tavoitteena on tukea saavutettavuuden näkymistä ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Toisena produktiona toteutin itsemääräämisoikeudesta ohjelapun lisänä vastausohjeelle. Tämä on myös selkokielistetty ja kuvitettu ohje, jossa on tietoa asiakkaan itsemääräämisoikeudesta. Ohjelappua käytetään yhdessä vastausohjeen kanssa. Sen tavoitteena on antaa asiakkaalle tietoa siitä, millä tavalla hän voi vaikuttaa omaan elämäänsä itsemääräämisoikeuden myötä, mutta ohjeessa on myös tietoa esimerkiksi rajoitustoimenpiteistä. Tukenan yksiköissä ei ole aiemmin ollut selkokielisiä ja kuvitettuja vastausohjeita palvelun toteuttamissuunnitelman ja itsemääräämisoikeuden rinnalla, joten toteutin nämä alusta asti itse.

4 SAAVUTETTAVUUS, SELKOKIELI JA KUVAKOMMUNIKOINTI

4.1 Saavutettavuus

Saavutettavuus on yhdenvertaisuuden edistämistä. Saavutettavuus tarkoittaa sitä, kun erilaisia yleisöjä ja käyttäjiä halutaan palvella mahdollisimman yhdenvertaisesti (Hirvonen & Kinnunen & Tiittula 2020, 9). Esimerkiksi uutiset voivat olla selkokielenä tai viitottuna. Saavutettavuudella helpotetaan myös verkkopalvelujen käyttöä riippuen käyttäjän mahdollisista rajoitteista (Lindström 2021). Saavutettavuus on myös sitä, että tiedottaminen ja muu virallinen tekstitys on selkotekstillä. Tällä tarkoitan esimerkiksi palveluita, joissa opasteet voivat olla selkokielellä. Kaikki saavutettavuus ei ole pelkästään diginä, vaan myös mennessä kauppaan voi huomata monenlaisia asioita, joissa voi huomioida saavutettavuuden, kuten muun muassa tekstit, niiden koko, väri ja valotus.

Monesti käsitteet esteettömyys ja saavutettavuus menevät rinnakkain. Silti ne tarkoittavat eri asioita, vaikka molempien takana on halu toteuttaa kaikille ihmisryhmille parempaa palvelua. Erilaiset tilat voivat olla fyysisesti esteettömiä, kuten esimerkiksi henkilöillä, joilla on pyörätuoli käytössä, heille on yleensä busseissa tarjolla pyörätuoliluiska, jolla pääsee helpommin bussin kyytiin. Tämä on osa saavutettavuutta, mutta tässä tilanteessa tilannetta kutsutaan lähinnä esteettömyydeksi. Ympäristö tai yksittäinen rakennus on silloin esteetön, kun se on kaikille käyttäjille toimiva, turvallinen ja miellyttävä (Aluehallintavirasto a). Esteettömyyden tarkoituksena on mahdollistaa ihmisten asumisen valitsemassaan paikassa (Invalidiliitto). Sen tarkoituksena on myös saada mahdollistettua ihmisille yhdenvertaista osallisuuden toteutumista, joka tarkoittaa sitä, että otetaan huomioon ihmisen moninaisuus. Esteettömyydessä ei ole kyse vain liikkumisen esteettömyydestä, vaan siinä otetaan myös huomioon esimerkiksi näkemiseen, kuulemiseen, ymmärtämiseen ja kommunikaatioon liittyvät asiat (Invalidiliitto). On tärkeää huomioida, että rakennuksissa ei ole liikaa kynnyksiä, portaita tai jyrkkiä luiskia. Siksi olisi hyvä, että jokaisessa monikerroksisessa rakennuksessa olisikin yksi hissi ja pyörätuolillisille henkilöille jonkunlainen liuska, jolla pääsee sisään. Saavutettavuudella tarkoitetaan taas digipalveluiden, kuten verkkosivujen ja mobiilisovelluksen toimivuutta kaikille yhdenvertaisesti (Koskimies 2022).

Digitaalista saavutettavuutta ohjaa laki digitaalisten palvelun tarjoamisesta (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019). Se tarkoittaa sitä, että palvelun ja sen sisältöjen tulee täyttää saavutettavuusvaatimukset (Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1), palvelun ja sen sisältöjen saavutettavuus on arvioitava saavutettavine tiloineen ja palvelun on jätettävä käyttäjilleen saavutettavuuspalautekanava (Aluehallintavirasto b). Tämän lain tavoitteena on siis tehdä saavutettavuudesta niin sanotusti arkipäivää. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että saavutettavuus ymmärrettäisiin huomioida keskeisenä periaatteena palvelua suunniteltaessa ja toteuttaessa (Aluehallintavirasto b). Yhdenvertaisuuslaki on myös yksi laeista, joka ohjaa saavutettavuutta ja sen näkymistä palveluissa (Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014).

Kaikilla on mahdollisuus hyötyä saavutettavuudesta, mutta etenkin toimintarajoitteisille henkilöille saavutettavuus on todella tärkeää. Yleensä tähän ryhmään kuuluu näkö- ja kuulovammaiset, kuurosokeat, puhevammaiset ja muistisairaat (Hirvonen & Kinnunen & Tiittula, 2020, 11). Toimintarajoitteisuus ei aina johdu fyysisestä tai kognitiivisesta sairaudesta, vaan se voi johtua myös eri kielestä tai siitä, että henkilöllä ei ole taitoa käyttää digitaalisia palveluja. Saavutettavuuden tarkoituksena on ottaa kaikki huomioon ja se edistää ihmisten osallisuutta. Kun palvelut ovat kaikille saavutettavat, ihmisillä on mahdollisuus tuntea itsensä osalliseksi. Saavutettavuus johtaa myös tasa-arvoon, sillä vaikka ihmisellä olisi rajoittava tekijä esimerkiksi käyttäessään tiettyä palvelua, saavutettavalla palvelulla on merkitystä. Hän voi kokea itsensä kuulluksi ja tasavertaiseksi.

Saavutettavuus on tärkeä kriteeri produktiossani. Itsemääräämisoikeuden pohjalta saavutettavuus on tärkeää, sillä tieto pitää olla jokaiselle ymmärrettävässä muodossa. Halusin painottaa saavutettavuuden tärkeää osaa produktiossani, sillä monilla kehitysvammaisilla henkilöillä tulee sairauden myötä jonkunlainen kommunikoinnin haaste, joka taas vaikuttaa ymmärtämiseen. Kehitysvammaisuuden ilmeneminen näkyy usein kielellisissä, sosiaalisissa, motorisissa ja älyllisissä taidoissa (Vuoristo 2015). Tällöin on tärkeää lähteä tukemaan tiedon saavutettavuutta ja sen avulla taas lähdetään tukemaan kehitysvammaisen henkilön itsemääräämisoikeutta. Vastausohjeessa olen panostanut saavutettavuuteen muuttamalla alkuperäisen toteuttamissuunnitelman tekstit selkokieliseen ja kuvitettuun muotoon. Selkokieli on yleiskieltä helpompaa suomea ja asiat kerrotaan selkeästi (Kehitysvammaliitto b). Selkokielessä mukautetaan tekstiä helpompaan ja yksinkertaisempaan muotoon. Siinä kiinnitetään huomiota etenkin sisältöön, rakenteeseen ja sanastoon. Kuvien käyttö kommunikoinnissa taas tarkoittaa kuvasymbolien käyttöä

puheen ja sanattoman viestinnän rinnalla (Papunet 2020). Kuvat havainnoivat ja viittaavat sanoihin, joita kommunikoinnissa käytetään. Kuvia voi käyttää samanaikaisesti esimerkiksi selkokielen rinnalla. Näiden keinojen myötä asiakkaalle voi tulla parempi ymmärrys siitä, mistä toteuttamissuunnitelmassa on kyse ja mitä kysymykset konkreettisesti tarkoittavat. Selkokielen ja kuvien tarkoituksena on siis auttaa asiakasta ja tukea hänen kommunikointitilannettaan ja sen myötä hänen itsemääräämisoikeuttaan.

4.2 Selkokieli

Selkokieli on myös saavutettavaa kieltä. Selkokieli ei ole oma kielensä, vaan se on suomen kieltä (Sainio 2022, 13). Selkokielen tarkoituksena on, että teksti mukautetaan ja sovitetaan sellaiseen muotoon, että se on lukijalle ymmärrettävää ja luettavaa. Tekstin ja viestin sisältöön, sanastoon ja rakenteeseen puututaan, kun selkokieltä kirjoitetaan (Sainio 2022, 13). Usein oletetaan, että selkokieli ja selkeä yleiskieli on sama asia, vaikka näin ei ole. Selkokielessä kieltä mukautetaan yksinkertaisemmaksi, jolloin sitä on helpompi lukea verrattaessa yleiskieleen (Sainio 2022, 15). Selkokielineen teksti on suunnattu ihmisille, joilla on nimenomaan vaikeuksia lukea yleiskieltä. Yleiskieli on eri ikä- ja ammattiryhmien yhteinen kielimuoto, joka on muoto- ja rakenteiltaan niin sanotusti normien mukaista kieltä (Selkokeskus 2021a).

Selkokielessä huomioidaan lukijan kielelliset erityistarpeet. Tähän kuuluu esimerkiksi tekstin suuntaaminen lukijalle, tuttujen sanojen ja rakenteiden käyttäminen ja tiedon karsiminen (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2022c). Selkokieltä voi tarvita joko väliaikaisesti tai elinikäisesti riippuen ihmisen taustoista.

Selkokielestä hyötyvät ihmiset, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. Suomessa on noin 650 000–750 000 ihmistä, jotka tarvitsevat selkokieltä (Kehitysvammaliitto a). Selkokieltä tarvitsevat jaetaan kolmeen ryhmään; ihmiset, joiden selkokieliä tarve johtuu synnynäisistä neurobiologista poikkeavuuksista, kuten esimerkiksi kehitysvammaiset henkilöt (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2022c). Toisena ryhmänä ovat ihmiset, joiden kielelliset taidot ovat heikentyneet elämän aikana vamman tai sairauden vuoksi, kuten esimerkiksi afaattiset ja muistisairaant henkilöt (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2022c). Kolmantena ryhmänä ovat ihmiset, joidenka äidinkieli ei ole suomi tai ruotsi, esimerkiksi maahanmuuttajat (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2022c).

Selkokieli jaetaan kolmeen eri tasoon: helppo selkokieli, perusselkokieli ja vaativa selkokieli. Helppo selkokieli on tarkoitettu henkilöille, joilla on vähäiset kielitaidot, alustava lukutaito tai lukutaitoa ei ole ollenkaan (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022c). Teksti on muokattu yleiskieltä yksinkertaisemmaksi ja helppossa selkokielessä tekstiä voidaan tukea myös kuvilla.

Perusselkokieli on tavallisinta selkokieltä, joka on suunnattu suurimmalle osalle ihmisistä, jotka tarvitsevat selkokieltä. Perusselkokielessä noudatetaan selkokielen ohjeita, eli sisällön, rakenteiden ja sanaston osalta (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022c).

Vaativa selkokieli on taas yleiskieltä helpompaa ja se onkin tarkoitettu lukijoille, joilla on lievempiä kielellisiä vaikeuksia (Terveyden ja hyvinvoinnin laitost 2022c). Vaativassa selkokielessä sisältöjä ei välttämättä yksinkertaisteta.

Kun selkokieltä aletaan kirjoittamaan, on pidettävä koko ajan mielessä, kenelle tekstiä oletettavasti kirjoitetaan. Lukija on siis tärkein lähtökohta, sillä tekstiä kirjoitetaan lukijan näkökulmasta ja tekstistä rakennetaan johdonmukaisesti etenevä ja hyvin jäsennelty kokonaisuus (Selkokeskus 2021b). Tekstistä on huomioitava, mikä on sen pääviesti. Teksti on myös huomioitava siltä kannalta riippuen siitä, onko se informoiva vai viihdyttävä. Tämän jälkeen karsitaan kaikki turha tieto pois, jota ei tarvita asian ymmärtämisen kannalta (Selkokeskus 2021b). Tekstiin ei silti saisi jäädä sisällöllisiä aukkoja, eli kirjoittajana ei saa olettaa, että lukija tietää jotain, mitä tekstissä ei selkeästi kerrota.

Kirjoittaessa on huomioitava myös se, millaisella sävyllä selkokielistä tekstiä kirjoitetaan. Esimerkiksi aliarvoiset tai holhoavat sävyt on jätettävä pois. Tekstiä kirjoitetaan huomioivalla ja kohteliaalla sävyllä, huomioiden myös lukijan ikä. Lukijaa ei saa myöskään aliarvioida, eli sanoja, jotka voidaan olettaa lukijalle tutuksi (esimerkiksi hanska), ei tarvitse selittää (Selkokeskus 2021b).

Teksti on jäsenneltyvä sopiviin kokonaisuuksiin. Tekstiä voi rytmittää väliotsikoilla, tekstissä edetään johdonmukaisesti ja teksti otsikoidaan niin, että otsikko ja sisältö vastaavat toisiaan (Selkokeskus 2021b). Sanastona käytetään niin sanotusti konkreettista sanastoa, eli sanoja, jotka ovat yleisesti tunnettuja ja jokapäiväisiä. Lyhyitä sanoja suositaan, kun taas vaikeita sanoja ja käsitteitä ja lyhenteitä vältetään (Selkokeskus 2021c). Jos tekstissä on pakko käyttää vaikeita käsitteitä, ne on selitettävä lukijalle. Asioita pyritään kertomaan esimerkkien avulla ja usein onkin hyvä kerrata asioiden taustoja (Papunet 2021a).

4.3 Kuvakommunikointi

Kuvakommunikointi on kommunikointimenetelmä, jossa käytetään kuvia puheen ja ymmärtämisen tukena. Kuvilla voi ilmaista eri asioita sanattomasti, kuten esimerkiksi omia tunteita, ajatuksia tai ohjeita. Niillä voi viitata asioihin, jotka ovat kommunikointitilanteessa tärkeitä niitä käyttävälle henkilölle. Kuvakommunikaation ohessa voi myös käyttää eleitä, ilmeitä, esineitä ja viittomia. Kuvakommunikaatio ei ole kovin erityistä ihmiselle, sillä ihmiselle osoittaminen on luonnollinen tapa kommunikoida (Karhu & Kuivala 2017). Usein lapset osoittavatkin asioita vanhemmilleen, jotka kiinnostavat.

Kuvien käyttö vaatii paljon toistoja ja harjoitteluja. Esimerkiksi puhevammaiselta henkilöltä ei voi olettaa heti, että hän ymmärtäisi kuvien tarkoituksen. Siksi on hyvä, että henkilöllä on tukena joku, jolla on enemmän taitoa kommunikoinnissa. Taitavampi osapuoli voi antaa esimerkkejä ja samalla hän rohkaisee kuvien käyttäjää kokeilemaan kuvia. Tätä kutsutaan kielikylvyksi. Kuvakommunikointi opitaan kanssakäymisessä ja tässä on avainasemassa puhevammaisen henkilön läheiset kommunikointikumppanit (Papunet 2018b). Kuvia kannattaa käyttää tilanteissa, jotka ovat tärkeitä toiselle. Esimerkiksi henkilölle voi olla tärkeää musiikki, jolloin hyvä käyttää musiikkiin liittyviä sanoja. Henkilölle voi olla myös tärkeää kertoa perheestään, jolloin on hyvä käyttää henkilön läheisten kuvia kommunikoinnin ohella. Lapsille taas tärkeitä ovat yleensä leikit tai pelit, joissa mukana voi ja kannattaa käyttää mukana hauskoja kuvia liittyen leikkimiseen (Papunet 2018b).

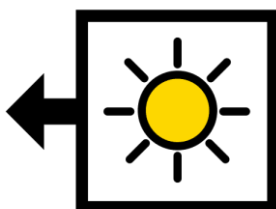
Viestintä voi tapahtua yhdellä tai monella kuvalla. Mitä useammalla kuvalla henkilö ilmaisee asiansa, sitä yksiselitteisemmin asian voi ymmärtää (Papunet 2018b). Kuvia voidaan käyttää erilaisissa tilanteissa ja sitä varten voidaan koota valmiiksi kuvakommunikointitaulu. Taulu voi koskea tiettyä aihetta, esimerkiksi kaupassa käyntiä tai lautapelin pelaamista. Tähän kootaan sanasto, joka helpottaa esimerkiksi lautapelin pelaamista ja sen etenemistä. Kuvien valinta ja koonti pitää silti tehdä huomioiden henkilön yksilölliset tarpeet.

aloittaa 	väri 	1	kuka 
painaa 	keltainen 	2	Kenen vuoro? 
siirtää 	vihreä 	3	Kimble 

Kuva 1: Papunetin kuvamateriaalit, papunet.net. Heli Honko, Suomen CP-liitto

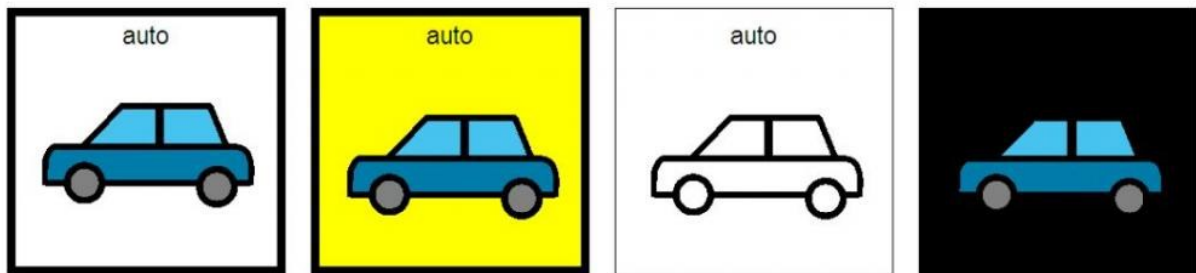
4.4 Millaisia kuvia käytetään?

Kun kuvakommunikointia lähdetään käyttämään, on huomioitava henkilön taustat. Kaikki ihmiset ovat omia yksilöitään. Esimerkiksi lievä näkövammaisuus ei saata olla esteenä kuvien käytölle, mutta on tärkeää selvittää, näkeekö henkilö esimerkiksi värejä. Kuvia on erilaisia; suuria, isoja, värikkäitä, mustavalkoisia ja yksinkertaistettuja. Omia valokuvia voi myös käyttää kommunikaation tukena. On myös tärkeää, että henkilö tunnistaa kuvan ja ymmärtää, mitä kuvalla voidaan ilmaista (Papunet 2021b). Kognitiiviset taidot määrittävät, kuinka abstrakteja kuvia voidaan käyttää, jolloin pitää huomioida ovatko kuvat symbolisia vai esittäviä kuvia (Karhu & Kuivala 2017). Symbolisilla kuvilla tarkoitetaan kuvia, joissa on esimerkiksi sanaa *eilen* muistuttava kuva. Kuvaa voi olla hankala hahmottaa, jos siinä ei ole mitään konkreettista. Jos henkilöllä on paljon kognitiivisia toimintarajoitteita, sitä hankalampi abstrakteja kuvia on ymmärtää. Tähän voi myös vaikuttaa harjoittelemalla kuvan käyttöä: jatkossa sen voi ymmärtää, jos sitä käyttää tarpeeksi kuvakommunikoinnissa.



Kuva 2: Papunetin kuvapankki, papunet.net. Sergio Palao/ ARASAAC. Kuva esittää sanaa eilen.

Huomioidessa, millaisia kuvia kannattaa henkilön kanssa käyttää, on muistettava seuraavat asiat. On huomioitava, minkä kokoisia kuvia henkilö näkee ja onko hänellä mahdollisuus erottaa kuvasta yksityiskohtia. On myös huomioitava, hahmottaako henkilö paremmin värilliset, mustavalkoiset vai yksinkertaistetut kuvat. On tärkeää huomioida, tarvitaanko kuvassa vahvoja kontrasteja ja pitääkö tällöin myös kuvassa korostaa jotain tiettyä ominaisuutta (Papunet 2021b). Lopuksi voidaan vielä pohtia, olisiko henkilölle tärkeää kuvien tunnustelu, jolloin hänellä voi olla tarve saada selkoa kuvasta omien aistien avulla.



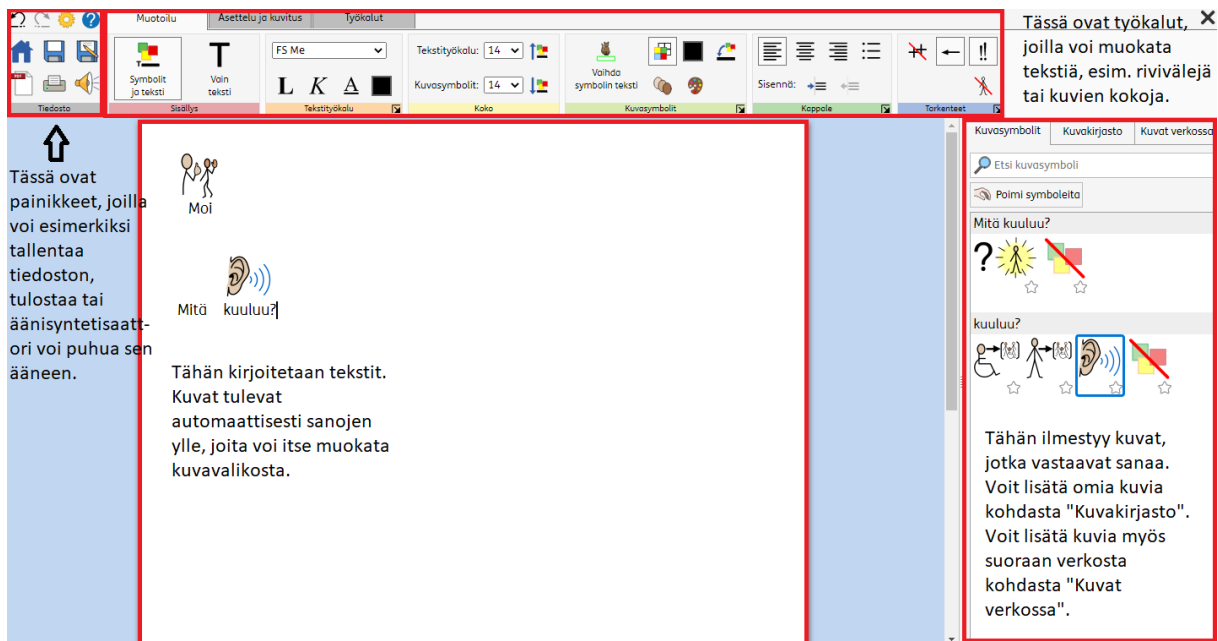
Kuva 3: PCS-kuvat. Millaiset kuvat henkilö tunnistaa? Papunet.net.

Kuvat ovat erinomainen tapa kommunikoida, kunhan löytää niin sanotusti yhteisen sävelen niitä käyttäessä. Kuvat ovat erinomainen tapa tukea muistia, ja kuvia käyttäessä puhe yleensä hidastuu. Tämä tarkoittaa sitä, että se voi helpottaa asian ymmärtämistä ja muistamista. Se voi lisätä myös turvallisuudentunnetta, sillä niiden avulla voi esimerkiksi selittää kuvia tarvitsevalle henkilölle, mitä seuraavaksi tapahtuu. Se voi helpottaa erilaisia haasteita arjessa, joihin tarvitaan esimerkiksi kuvallista ohjeistusta. Kuvia pitää silti tarpeeksi käyttää, jotta ne saadaan mukaan arkeen. Harjoittelu on tärkeä osa, mutta sitäkin tärkeämpää on kuvia tarvitsevan rohkaisu.

4.5 Widgit Online

Widgit Onlinella voi tuottaa kuvamateriaalia internetin välityksellä. Widgit Onlinen malleja voi käyttää tulostettuna vuorovaikutuksen aikana tai tekijä voi itse toteuttaa omia kuvamateriaaleja (Widgit Online). Sovelluksella voi esimerkiksi tuottaa kuvallisia aikatauluja, kommunikointitauluja ja -kansioita, kuvilla tuettuja ohjeita ja reseptejä. Widgit Onlinessa on yli 15 000 eri kuvasymbolia (Haltija 2018). Sovellus toimii Windows- ja Mac-ympäristöissä. Olen käyttänyt sovellusta myös älytabletilta, mutta sitä on helpompi käyttää tietokoneella. Kuvia on helpompi selata ja liittää paikalleen, sillä usein älytabletilta kuvien koskeminen, tekstin muokkaaminen ja läpikäynti voi olla haasteellista.

Kun tekstiä kirjoitetaan Widgit Onlinessa, kuvat ilmestyvät automaattisesti kirjoitetun sanan yläpuolelle. Kuvaa voi myös vaihtaa etsien Widgit Onlinen kuvasymbolipankista tai kuvan voi lisätä itse tietenkin huomioiden kuvan tekijänoikeudet. Kuvia voi myös lisätä suoraan verkosta. Sen jälkeen oma kuvakommunikointityö voidaan ladata PDF:nä omalle laitteelle tai sen voi suoraan tulostaa. Tekstiä voi myös muokata työkaluilla: esimerkiksi rivivälejä, kuvien kokoa, tekstin kokoa, värejä ja asettelua voi muuttaa. Widgit Onlinessa voi kuunnella kirjoitetut tekstit puheesynteesillä.



Kuva 4: Miten Widgit Online toimii? Widgit Online. <https://widgitonline.com/login>

Toteutin produktioni lähes kokonaan Widgit Onlinella. Hyödynsin produktion teossa myös Papunetin kuvapankkia, sillä Widgit Onlinessa en löytänyt sanoille tarpeeksi hyviä vastineita. Kuvat olivat epäselkeitä tarkoitukseltaan, joka voisi hämmäntää asiakasta. Tämä tarkoittaa sitä, että sanaa vastaava kuva oli monimutkainen ja siitä oli vaikea ymmärtää, mitä se oikeasti tarkoitti. Papunetin kuvapankissa oli taas enemmän valikoimaa, jotka vastasivat sanojen tarkoitusta. Widgit Onlinessa kuvat olivat opinnäytetyötä tehdessä välillä liian yksinkertaisia ohjeita varten, joka taas lisäsi niiden monimutkaisuutta produktioiden varsinaisessa käytössä. Muuten palvelun toteuttamissuunnitelman vastausohje ja itsemääräämisoikeuden ohjelappu on tehty lähes kokonaan Widgit Onlinella.

5 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT JA NIIDEN SOVELTAMINEN OPINNÄYTETYÖHÖN

Opinnäytetyöni on tutkimusperustainen kehittämistyö, jonka olen työstänyt toiminnallisina produktioina. Toiminnallisen opinnäytetyön voi työstää ammatillisesta käytännöstä nousevaan tunnistettuun tarpeeseen (Vilka 2021, 20). Tämä tarkoittaa sitä, että yleensä tällöin ratkaistaan joku olemassa oleva ongelma. Ratkaisevana avaimena on tuotos, jota lähdetään rakentamaan ja analysoimaan. Toiminnallisissa opinnäytetyöissä painotus nojaa käytännön tekemiseen, uuden tuloksen tai tuotoksen ja uuden tiedon tuottamiseen (Mettovaara 2018).

Tutkimuksellisessa kehittämisessä pyritään ratkaisemaan käytännöstä nousseita ongelmia tai uudistamaan käytäntöjä (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 18). Käytännössä tässä tilanteessa on löydetty jo jonkinlainen ongelma, jota lähdetään muuttamaan joko uudistamalla sitä tai tekemällä sen vierelle joku produktio, joka tukee sen käytettävyyttä. Tämän lisäksi kerätään kriittisesti arvioimalla tietoa käytännöstä ja teoriasta (Ojasalo ym. 2015, 18). Tietoa on etsittävä monipuolisista lähteistä ja on huomioitava, että se sopii aiheeseen (Humak 2022). Tietoa kannattaa myös etsiä muualtakin, kuin nettisivuilta; muista opinnäytetyöistä, e-kirjoista tai uutisista voi löytää monipuolista tietoa. On silti hyvä, että lähdeaineisto on tuoretta, mutta vanhemmankin tiedon käyttäminen on oikeutettua, jos aiheesta ei löydy tarpeeksi tuoretta tietoa (Humak 2022). Tiedonhankinnassa kannattaa silti olla lähdekriittinen eli pitää osata tunnistaa tiedon-tarve ja pohtia ja käyttää erilaisia tiedonhankintatapoja ja erottaa tosiasiat, mielipiteet ja näkökulmat toisistaan (Ojasalo ym. 2015, 31). Kun arvioidaan tietoa, joka on esimerkiksi löytynyt internetistä, on varmistettava, että tieto ei ole virheellistä ja kuten jo aiemmin jo hieman mainitsin, tiedon pitää olla ajankohtaista.

Omassa opinnäytetyössäni olen hakenut tietoa nettisivuilta, jotka ovat tulleet tutuksi omien opiskelujeni aikana: Papunet on ollut koko opiskelujeni ajan tärkeä sivusto, josta on löytynyt ajankohtaista tietoa etenkin kommunikoinnin haasteista ja saavutettavuudesta. Olen etsinyt aineistoa jo ennen produktioiden tekoa kirjaston sivuilta, uutisista ja opinnäytetyöistä.

Tutkimuksellinen kehittämistyö alkaa ideoinnista ja päättyy monien ideoiden kehittelyvaiheiden myötä ratkaisuun, toteutukseen ja arviointiin (Ojasalo ym. 2015, 20). Tämä tarkoittaa sitä, kehittäjällä täytyy olla jonkunlainen idea, jonka hän muuntaa opinnäytetyöksi. Kehittämistyön tekijällä on tässä iso avainasema, sillä hänen on itse löydettävä tietoa liittyen tähän ja hänellä pitää olla myös tarpeeksi omaa tietoa ja ammattitaitoa lähtiessään suunnittelemaan ja ideoimaan

esimerkiksi kehittämistyön produktiota. Hänen pitää olla toiminnallinen ja hänen ideansa ja ratkaisut täytyy olla toteutettavia (Ojasalo ym. 2015, 20). Omassa opinnäytetyössäni lähdin ensimmäisenä ideoimaan Tukenan Weturi- yksikön esihenkilön kanssa, mitä lähden kehittämään. Löysimme aiheen, joka erityisesti kiinnosti minua. Lähin ratkaisemaan ongelmaa, joka ilmeni palvelun toteuttamissuunnitelman hankaluutena. Sain idean, joka tarkoitti sitä, että halusin toteuttaa palvelun toteuttamissuunnitelmasta saavutettavamman muodon. Tämän jälkeen lähdin toteuttamaan selkokielistä ja kuvitettua vastausohjetta, jonka tavoitteena on tukea asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Pohdimme myös esihenkilön kanssa, että minun kannattaa myös mainita asiakkaille, mitä itsemääräämisoikeus konkreettisesti tarkoittaa. Siksi toteutin vastausohjeen rinnalle ohjelapun itsemääräämisoikeudesta, jotta asiakkaille selviää, mitä se oikeasti tarkoittaa. Lähetin nämä Tukenan yksiköille, jonka jälkeen aloin saamaan yksiköistä palautetta. Palautteiden myötä lähdin arvioimaan omaa työtäni, joista koitin muodostaa ammatillista referointia. Kerron lisää opinnäytetyön tekemisestä seuraavassa kappaleessa.

Tutkimuksellisessa kehittämistyössä korostuu usein suunnittelu ja suunnitelman mukaisen etenemisen hallinta (Ojasalo ym. 2015, 20). Hänellä pitää olla myös projektityön ja kehittämisen osaamista. Kehittämisen osaaminen on esimerkiksi aloitteellisuutta, oman työn arviointia, innovatiivisuutta ja monipuolista menetelmäosaamista (Ojasalo ym. 2015, 20). Lähdin itse suunnittelemaan työn tekemistä keväällä 2022. Tein opinnäytetyösuunnitelman, johon kokosin tietoa opinnäytetyön aiheesta, tavoitteesta, tarkoituksesta, tietoperustasta, menetelmistä ja aikataulusta. Halusin olla myös mahdollisimman aloitteellinen aloittaessani opinnäytetyötä, sillä on erittäin tärkeää olla vuorovaikutuksessa eri tahojen kanssa ja tuoda myös omia ajatuksia esille. Kehittämisen osaaminen näkyi niin, että minun täytyi ennen opinnäytetyön aloittamista tietää, mitä kehittämistyön menetelmät käytännössä tarkoittaa. Minun oli ennestään jo opeteltava tietoa etenkin tutkimallisesta kehittämisestä, sillä se on iso omaa työtäni. Ei myöskään riitä, että tiedän vain siitä, vaan minun on tiedettävä, millaisia muut menetelmäosaamiset ovat. Kehittämissä on hyvä käyttää erilaisia menetelmiä, jotta työstä tulee mahdollisimman kattava.

Tutkimuksellista kehittämistä tehdessä on tärkeää myös olla aktiivinen vuorovaikutuksen kannalta eri tahojen kanssa (Ojasalo ym. 2015, 18). Tähän liittyy tekijä itse, tilaaja ja tekijän ohjaaja. Monesti kehittämistä tehdessä tarvitaan kaikkien ääntä, jotta työstä tulisi onnistunut ja tilaajalle palveleva. Omassa opinnäytetyössäni olisin voinut panostaa vielä enemmän vuorovai-

kutukseen, sillä vastausohjetta ja ohjelappusta tehdessä minulla oli haasteita esimerkiksi ymmärtää, mitä tietyt käsitteet tarkoittavat. Siksi olisi ollut tärkeää, että olisin tilaajalta selvittänyt niiden merkityksiä, jotta produktioistakin olisi tulleet hieman onnistuneemmat.

Työyhteisöissä, joissa työskentelee eri alan ihmisiä, voi kaikkien eri ammattilaisten tiedot ja taidot jäädä omaan pimentoon. Siksi näitä asioita on tuotava enemmän esille, sillä se auttaa myös etsimään kehittämisen kohteita. Johdonmukaisella toiminnalla, asioiden yhdistämisellä ja omien käytänteiden ajattelemisella on tässä iso rooli, jotta kaikilla on mahdollisuus löytää oikeat käsitteet ja saada tietoa jaetuksi (Kaski 2020). Tällä tarkoitan sitä, että ajatusten tuominen esille auttaa löytämään paremmin kehittämisen kohteita ja tukemaan työyhteisön roolia löytämään oikeat keinot palvellessaan asiakkaitaan. Näin minullakin oli mahdollisuus löytää tärkeä ja ajankohtainen kehittämisen kohde, joka tukee saavutettavuutta ja itsemääräämisoikeutta.

5.1 Kehittämisen tarve

Kuten aiemmin mainitsin, huomasin selkeän kehittämisen tarpeen Tukenan työskentelyssä. Palvelun toteuttamissuunnitelma on haastava lukea ja ymmärtää ja lauseet voivat olla haastavia. Se ei tue saavutettavuutta, eikä sen myötä itsemääräämisoikeuttakaan. Halusin lähteä kehittämään heidän saavutettavuuttaan asiakkaille muokkaamalla palvelun toteuttamissuunnitelman lisäksi vastausohjeen ja itsemääräämisoikeudesta ohjelappusen. Siksi toteutin nämä produktiot heille itse alusta asti Widgit Online- ohjelmalla selkokielistä ja kuvitettuna. Vastausohje koskee palvelun toteuttamissuunnitelmaa, joka toteutetaan yhdessä työntekijän ja asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelma on monirakenteinen lomake, jossa kaikkia kysymyksiä ei ole selkeästi selitetty.

Halusin painottaa vastausohjeen lisänä myös itsemääräämisoikeutta, sillä halusin luoda asiakkaille ymmärryksen siitä, että heillä on myös mahdollisuus vaikuttaa suunnitelmiin ja antaa oma ääni esille. Monesti kehitysvammaisten itsemääräämisoikeus jää pimentoon ja siihen ei saateta panostaa tarpeeksi. Siksi oli tärkeää huomioida se, että asiakkaille jää tärkeä olo palvelun toteuttamissuunnitelmaa tehdessä, sillä heidän ajatuksensa, mielipiteet ja tunteet tulevat esille sitä tehdessä.

Toteutin produktiot Widgit Online- ohjelmalla. Kirjoitin ensin tietoa palvelun toteuttamissuunnitelman vastausohjeen alkuun, mitä palvelun toteuttamissuunnitelma käytännössä tarkoittaa. Lähdin sen jälkeen kääntämään palvelun toteuttamissuunnitelman kysymyksiä selkokielelle ja Widgit Online lisäsi kuvat automaattisesti tekstiin. Lisäsin kuvia myös Papunetin kuvapankista, jos Widgit Onlinessa ei ollut tarpeeksi hyviä sanoja vastaamaan sanoja. Tämän jälkeen tuotin erillisen dokumentin vastausohjeen rinnalle, jossa kerrotaan itsemääräämisoikeudesta ja siitä mitä se tarkoittaa etenkin asiakkaille. Lisäsin sinne myös kuvia kuvapankista, jos en löytänyt tarpeeksi hyviä kuvia vastaamaan sanoja. Lähetin sen jälkeen produktiot Tukenalle ja sen jälkeen aloin odottelemaan palautteita. Palautteiden myötä muokkasinkin produktioita ja minulla on myös tarkoituksena muuttaa produktioita jatkossakin.

Mielekkään kehittämiskohteen löytäminen on tärkeä osa kehittämisprosessia, sillä se korostaa kykyä tunnistaa organisaatiossa tai työssä piileviä kehittämistarpeita (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 26). Yleensä kohteenä on joku organisaation nykyinen ongelma, johon lähdetään etsimään ratkaisua ja lopuksi tästä tehdään jonkunlainen produktio organisaatiolle. Tämä on ongelmaperustaista kehittämistä. Itse näin ongelmana juuri toteuttamissuunnitelman haastavuuden asiakkaiden käytössä. Tässä pitää myös huomioida se, että se voi olla haaste myös työntekijöille, sillä kysymysten selittäminen selkeästi voi olla haastavaa ja aikaa kuluttavaa. Työntekijöillä ei saata olla mahdollisia keinoja selittää kysymyksiä selkeästi esimerkiksi kommunikaatiomenetelmien kanssa. Tässä voi tulla tilanne, jossa asiakas ei ymmärrä ollenkaan ja aikaa kuluu, kun etsitään sopivaa vastinetta kysymyksille. Näin tulee ristiriitä, että asiakas ei ymmärrä ja hän ei saa ajatuksiaan kerrottua tarpeeksi hyvin.

Kun tutkimuksellista kehittämistyötä tehdään, on myös huomioitava se, että kehittämistyön pyrkimyksenä on tuottaa työelämästä ja sen kehittämisestä tietoa, joka kehittää työelämän osaamis- ja tietopohjaa (Ojasalo ym. 2015, 27). Kehitetyn ratkaisulla pitää olla jonkinlainen merkitys organisaatiolle ja sitä on itse pohdittava, millaisena se esiintyy organisaatiolle. Näin itse, että Tukenan asiakkaille tämä on merkittävä asia, mutta huomioiden myös henkilökunnan. Näillä produktioilla minun on mahdollisuus antaa heille yhteinen väline löytää asiakkaille parhaat ratkaisut, joka edistää myös heidän omaa itsemääräämisoikeuttansa.

5.2 Työn eettisyys

Humak on sitoutunut hyvän tieteellisen käytännön ohjeeseen, eli HTK-ohjeeseen (Humak 2023). Käytännössä tämä tarkoittaa tutkimuseettistä ohjeistoa, johon kuuluu esimerkiksi tutkittavien informointi, tutkittavan suostumuksen pyytäminen ja tietosuoja-asetuksen noudattaminen henkilötietojen käsittelyssä. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös lähteisiin viittaaminen asianmukaisesti (Humak 2023). Kirjallisuusviitteitä on käytettävä eettisellä tavalla ja lähteet pitää mainita lähdeluettelossa.

Kehittämistyössä tavoitteiden pitää olla korkean moraalin mukaisia, eli työ tehdään rehellisesti ja tarkasti (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 48). Jos kehittämistyötä ei ole tehty eettisten sääntöjen mukaisesti, siitä voi olla seurauksia. Sen takia on tärkeää, että tekijä panostaa kehittämistyön huolellisuuteen ja siihen, että hän tietää, mitä eettiset säännöt ovat konkreettisesti koskien kehittämistyötä. Toisten tekstien plagiointi, puutteellinen raportointi ja toisten tutkijoiden vähättely on osa epärehellisyyttä kehittämistyössä, mitä pitää välttää (Ojasalo ym. 2015, 49). Siksi tärkeintä kehittämistyössä on rehellisyys ja se, että muistaa kehittämistehtävän olevan yhteiskunnallisesti merkittävä (Ojasalo ym. 2015, 49).

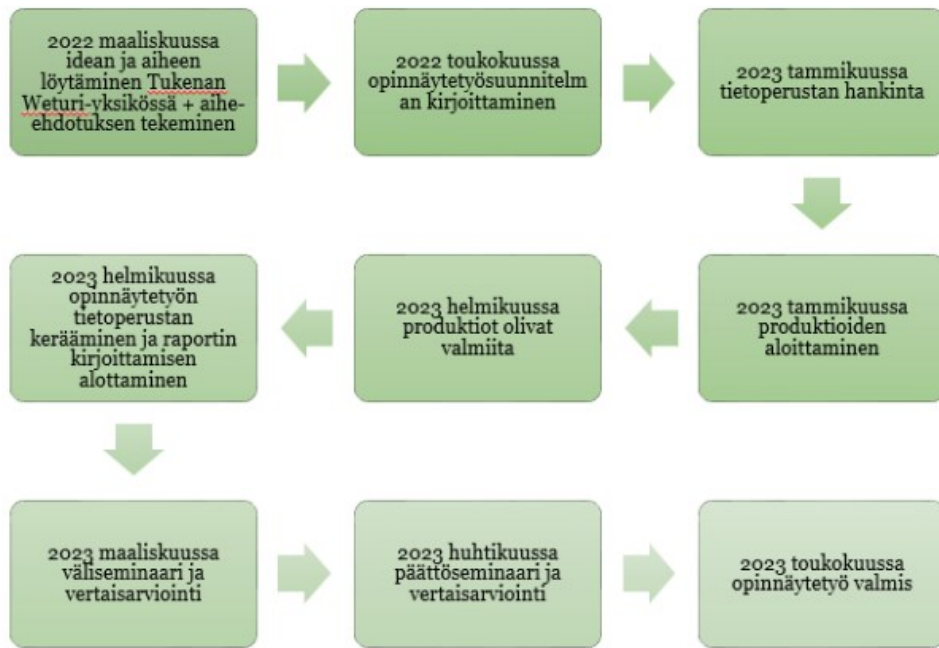
Olen itse tehnyt opinnäytetyötäni kehittämistyön eettisten aatteiden mukaisesti. Olemme tehneet yhteistyösopimuksen ja olen myös Tukenan yhteyshenkilöiden kanssa tehnyt virallisen tutkimuslupahakemuksen, johon olen kertonut tarkasti mitä teen ja kenelle. Olen huomionut sen, että esimerkiksi palautteiden vastaajat ovat anonymoija raportissani. Olen myös maininnut kaikki lähteet lähdeluettelossani ja olen referoinut lähteiden kirjoittajia asianmukaisesti. Tietoa olen etsinyt luotettavista ja tuoreista lähteistä ja asiakirjoista. Olen rehellisesti myös kertonut, missä tilanteessa opinnäytetyöni on meneillään tilaajalle ja työn ohjaajalle. Opinnäytetyön raporttiin olen maininnut kaiken, mitä olen tehnyt ja olen lisännyt tai poistanut aina lisää tekstiä palautteiden pohjalta Haluan, että oma opinnäytetyöni on moraalisesti oikein tehty ja olen käyttänyt omaa ammatillista tietoaani sen lisänä.

6 OPINNÄYTETYÖN PRODUKTIOIDEN TOTEUTUS

Opinnäytetyöni tavoitteena oli lähteä helpottamaan palvelun toteuttamissuunnitelman tekoa selkokiehisellä ja kuvitetulla vastausohjeella. Tämän tarkoituksena oli tuottaa asiakkaille osallinen ja kuultu olo yhteisössä, jossa on erilaisia asiakkaita ja työntekijöitä. Halusin myös helpottaa henkilökunnan työskentelyä, sillä saavutettava vastausohje palvelee niin asiakkaita, kuin palvelun henkilökuntaakin. Esimerkiksi tilanteessa, jossa täytetään toteuttamissuunnitelmaa, voi sen teko olla haastavaa epäselkeyden takia jopa ohjaajallekin. Asiat ja käsitteet niin sanottu riistäytyvät käsistä ja ohjaajalla ei saata olla tarvittavia resursseja tukea asiakasta kommunikation osalta. Monet Tukenan asiakkaat tarvitsevat selkeästi tukea ja rohkaisua kommunikation liittyen.

Kehittämistyöni sisältää kaksi produktiota, joista toinen on niin sanottu pääproduktio. Loin palvelun toteuttamissuunnitelman pohjalta selkokiehisestä ja kuvitetun vastausohjeen. Vastausohjeen alussa on teksti, mitä palvelun toteuttamissuunnitelma käytännössä tarkoittaa ja sen tukevat ohjeet, miten kysymyksiin vastataan. Toisena produktiona tein itsemääräämisoikeudesta ohjelapun, jossa selitetään, mitä se tarkoittaa ja mitä siihen liittyy. Kaikki nämä ovat saavutettavassa muodossa, eli selkokiehisenä ja kuvitettuna. Produktiot ovat olleet käytössä muutamassa Tukenan yksikössä erilaisilla asiakkailla. Tein seuraavat produktiot täysin itse.

Lopuksi toteutin kirjallisen raportin, jossa on tietoa koko opinnäytetyön prosessista, menetelmistä ja käsitteistä. Raportti on suunnattu kaikille, jotka ovat etenkin kiinnostuneet saavutettavuudesta, tekstin selkokiehittämisestä ja kuvittamisesta. Osallistuin myös päättöseminaariin, joka on osa opinnäytetyön prosessia. Päättöseminaarissa esitellään oma työ ja vertaisarvioitaan toisen oppilaan opinnäytetyö.



Kuva 5: Opinnäytetyön aikataulu. Grafiikka Sofia Paloneva-Hyriäinen

Aloitin opinnäytetyön tekemisen 2022 keväällä. Olin Tukenan Weturi- palveluyksikössä harjoittelussa ja kysyin Weturin palveluyksikön esihenkilöltä, olisiko heillä mahdollista antaa minulle jotain selkokielistettävää, josta voin toteuttaa opinnäytetyön. Heillä oli heti tarjota minulle palvelun toteuttamissuunnitelma, joka selkeästi tarvitsi helpotusta ja saavutettavampaa muotoa. Lähdimme yhdessä palveluyksikön johtajan kanssa viemään asiaa eteenpäin ja sain luvan lähteä toteuttamaan opinnäytetyötä. Seuraavaksi tein aihe-ehdotuksen Humakille ja sen jälkeen tein opinnäytetyösuunnitelman kevään aikana. Tämän myötä lähdin vasta vuoden 2023 alussa toteuttamaan konkreettisesti opinnäytetyötäni.

Ennen produktioiden aloittamista minun oli huomioitava, millaisia kuvia aion käyttää sekä miten tuotan selkokielisen tekstin. Kuvien käyttö ilmaisun ja ymmärtämisen välineenä edellyttää, että henkilö tunnistaa kuvan ja ymmärtää, mitä asiaa kuvalla ilmaistaan (Papunet 2021b). Tähän vaikuttaa esimerkiksi lukijan näkökyky, millaisia kuvia voi käyttää. Kun kuvia lähdetään valitsemaan, on mietittävä seuraavia asioita niiden valinnassa: kuvien koko, onko kuvissa yksityiskohtia vai onko kuva yksi kokonaisuus, kuvien värillisuus ja mustavalkoisuus, kontrastit ja onko kuvia mahdollista tunnustella (Papunet 2021b). On myös hyvä huomioida, onko tarpeellista käyttää erityyylisiä vai samantyyylisiä kuvia. Kuvien ei ole pakko olla samanlaisia, mutta se riippuu paljon henkilöstä, joka kuvia käyttää. Koska produktiot oli Tukenan eri yksiköitä varten tehty, lähetin kaikkiin yksikköihin saman produktiot. Tämä tarkoitti sitä, että minä en voinut jokaisen asiakkaan tarvetta tietää kuville. Yritin poimia silti tekstiin helppoja ja selkeitä kuvia,

jotta ne palvelisivat kaikkia. Oli myös tärkeää, että käytin samoja kuvia sanoille. Tämä tarkoittaa sitä, että jokaista tiettyä sanaa vastaava kuva oli aina samanlainen, jotta se mahdollisimman hyvin muokkasi tekstin rakennetta ja sanastoa selkeäksi ja saavutettavaksi.

Kun informoivia tekstejä lähdetään muokkaamaan selkokielelle, on tärkeää huomioida tekstin suunnittelu. Tekstin lukija täytyy määritellä, tekstin aihepiiriin on tutustuttava, pitää miettiä tekstin pituus ja laajuus ja on mietittävä, voisiko tekstin lisäksi tuottaa esimerkiksi videoita ja äänitukea (Selkokeskus 2021d). On myös huomioitava se, että työn pohjalla käytetään luotettavia lähteitä. Omassa työssäni oli hankala määritellä lukija, sillä se koostui monesta yksiköstä. Pidin silti mielessäni jatkuvasti sen, että kohdeyksikkönä oli kehitysvammaiset henkilöt, joilla oli mahdollisia näköhäiriöitä ja -vammoja. Oli myös huomioitava se, että kaikilla ei saata olla taitoa lukea ja ymmärtää lukemaansa. Toisena oli huomioitava se, että kuinka pitkät aion tehdä produktioistani. Tässä minulla tuli ristiriitaisuus sen kanssa, että kuinka pitkät töistä käytännössä tuli sen takia, että niissä oli mahdollisimman kattavasti tietoa. Tämä tietysti toi työhön pituutta. En liittänyt vastausohjeeseen videoita, sillä halusin pitää työn mahdollisimman rajattuna.

Tammikuussa 2023 lähdin toteuttamaan produktioitani. Ensimmäisenä etsin tietoa, mitä palvelun toteuttamissuunnitelma konkreettisesti tarkoittaa. Käytin tässä apuna Lehmuskosken ja Suhosen kirjoittamaa käsikirjaa sosiaalihuollon toimijoille (2023) ja Terveystieteiden tutkimuslaitos (2022a) sivuja. Sen jälkeen tein Widgit Onlineen pohjan, jolle lähdin työstämään palvelun toteuttamissuunnitelman lomakkeen tekstejä selkokielisenä ja kuvitettuna. Lisäsin alkuun tekstin, jossa selitin, mitä palvelun toteuttamissuunnitelma käytännössä tarkoittaa. Widgit Online lisäsi kuvat automaattisesti tekstiin. Osille sanoille tuli abstrakteja vastineita, kuten sanalle ”esimerkki”. Poistin kuvan kokonaan sanan yläpuolelta, sillä se on epäkäytännöllinen tekstissä. Asiat, joita ei voi havaita silmillä, ovat kokonaisuudessaan abstrakteja (Papunet 2021b). Tähän tarvitaan käsitteellistä ajattelua. Nämä abstraktit kuvat ovat sopimuksenvaraisia, joka tarkoittaa sitä, että kuva ”esimerkki” tarkoittaa tätä asiaa (Papunet 2021b). Siksi näin parhaaksi, että poistin kuvan kokonaan lauseesta. Se ei ollut lauseessa olennainen asia, jota olisi tarvinnut kuvittaa – se olisi voinut vaan sekoittaa lukijaa.

Tämän jälkeen lähdin kääntämään toteuttamissuunnitelman kysymyksiä selkokielelle ja kuvitetuksi. Kirjoitin tekstit suoraan alustalle ja sen jälkeen aloin muuttamaan niitä. Samalla etsin netistä tietoa, mitä esimerkiksi sana *rajoitustoimenpide* tarkoittaa. Minun oli tärkeä tietää, mitä

se konkreettisesti tarkoitti, sillä on tärkeää, että produktioni sisältävät luotettavaa tietoa käsitteistä. Rajoitustoimenpide tarkoittaa sitä, että rajoitustoimenpiteen kohteeksi joutuneen henkilön perusoikeudenrajoittamista tai siihen puuttumista (Tukiliitto b). Rajoituksia voi käyttää vain asumispalveluissa, joissa on ympärivuorokautinen valvonta ja joitakin rajoitustoimenpiteitä voi käyttää myös päivä- ja työtoiminnassa (Tukiliitto b). Vaikka rajoitustoimenpiteitä joudutaan käyttämään, tiettyjä asioita ei saa rajoittaa. Esimerkiksi yhteydenpitoa muihin ihmisiin ei saa rajoittaa (Tukiliitto b).

Tämän jälkeen tuli taas vastaan toinen ongelma; rajoitustoimenpiteelle ei ollut vastaavaa sanaa Widgit Onlinessa. Lähdin etsimään Papunetin kuvapankista parempaa kuvaa vastaamaan sanan tarkoitusta. Sanalle ei löytynyt kunnollista kuvaa vastaamaan sen tarkoitusta. Valitsin silti kuvaksi paperin, jossa oli stop-merkkejä ja tekstiä. Tämä kuvasi parhaiten sitä, mitä yritin etsiä. Tämä oli itselleni haastava tilanne, sillä jouduin tekemään valintoja huomioiden asiakkaat.



RAJOITUSTOIMENPITEET



Tähän kirjataan rajoitustoimenpiteisiin



liittyviä asioita.

Kuva 6: Rajoitustoimenpidettä kuvaava sana.

Rajoitustoimenpide ei ollut ainoa sana, jonka kanssa minulle tuli ongelmia. Sanoja oli monia, kuten esimerkiksi itsemääräämisoikeus, sisällä, henkilötunnus, palveluasuminen, nykytilanne ja elämäntilanne. Widgit Onlinessa ei ollut tarpeeksi hyviä kuvia vastaamaan näitä sanoja tai sitten niitä ei ollut ollenkaan. Papunetin kuvapankki oli tässä tilanteessa todella hyvä, sillä se sisälsi paljon parempia ja konkreettisia kuvia tarkoittamaan sanoja ja niiden tarkoituksia.

Kun tekstiä käännetään selkokielelle, on myös muistettava puhutella lukijaa *sinä*-muodossa ja ohjeistukset ja kehotukset tehdään imperatiivissa (Selkokeskus 2021d). On varmistettava, että lukija tietää, mitä hänen odotetaan tekevän ja tarkkaillaan tekstissä lukijalle muodostuvia rooleja (Selkokeskus 2021d). Vaikka varmistin alkuun netistä ohjeet tekstin kääntämisen selkokieliseksi, huomasin vasta palautteen myötä, että olin kokonaan unohtanut puhutella lukijaa *sinä*-muodossa. Muokkasin heti tekstit sanasta *asiakas* muotoon *sinä*. Mainitsen tässä luvussa lisää myöhemmin, miten muokkasin produktioita palautteen pohjalta.

Palvelun toteuttamissuunnitelman tekstien käänntö selkokieliseksi oli hankalaa. Minun oli vaikea mennä lukijan rooliin ja huomioida heidän tarpeensa. Lähdin sen myötä keskittymään tekstien ja kysymysten sisältöön ja pohdin, mikä oli kysymyksissä se konkreettisin asia, mitä haettiin. Sen myötä lähdin muokkaamaan tekstiä selkokieliseksi. Palastelin lauseita, muokkasin sanoja ja rakennetta, mutta pysyin kumminkin aiheessa. Toisena haasteena oli sanojen merkitys. Jotkut sanat olivat liian hankalia jopa itse ymmärtää ja sen myötä kuvittaa. Silloin laitoin sanan Googleen ja kirjoitin sanan perään *synonyymi*. Lähdin etsimään sanoille synonyymeja vastineeksi, jotka tarkoittivat samaa asiaa, mutta etsin vain helpompaa sanaa. Tämä auttoi paljon selkeyttämään tekstiä ja sen tarkoitusta. Rakenteen muokkasin niin, että tein jokaiselle kysymykselle oman otsikon, joka oli isoin kirjaimin kirjoitettuna. Palastelin kysymyksiä omille sivuilleen selkeyttääkseni sen rakennetta. Tein lauseista lyhyitä ja jokainen lause oli omalla rivillään. Tämä tarkoittaa sitä, että jokainen lause alkoi omalta riviltään, eli lause ei siis alkanut toisen lauseen perästä.

Välillä tuli myös hankalia tilanteita Widgit Onlinen kanssa. Koko sivusto kaatui usein tehdessäni työtä ja siksi oli tärkeää, että tallensin produktiot usein tehdessäni sitä. Tämä vaikutti taas saavutettavuuden näkymiseen, sillä verkkosivujen kaatuminen hankaloittaa opiskelua ja sen vaiheita. Saavutettavuuden tarkoituksena on hyödyttää kaikkia, mutta tilanteissa, joissa sivut ei selkeästi toimi, ei saavutettavuuskaan hyödyttänyt minua.

Palvelun toteuttamissuunnitelman vastausohjeen jälkeen tein ohjelappusen tukemaan itsemääräämisoikeutta. Prosessi oli lähes samanlainen, kun tehdessä vastausohjetta palvelun toteuttamissuunnitelmalle. Etsin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2023) sivuilta tietoa itsemääräämisoikeudesta ja sen pohjalta kirjoitin tiedot selkokielisenä ja Widgit Online lisäsi kuvat automaattisesti sanojen päälle. Osa kuvista ei tässäkään ohjeessa olleet tarpeeksi selkeitä, jotenka lähdin etsimään niille Papunetin kuvapankista vastineita. Esimerkiksi kuvat itsemääräämisoikeudesta, koskemattomuudesta ja oikeudesta eivät olleet tarpeeksi palvelevia. Silloin

vaihdoin kuvat tekstiin sanojen päälle. Jouduin myös tässä ohjeessa käyttämään tekniikkaa, jolla etsin vaikeille sanoille synonyymeja Googlasta. Vaikka Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2023) sivuilta löytyi kattavasti tietoa, jouduin myös karsimaan sitä. Lisäsin itsemääräämisoikeuden ohjelappuseen vain tärkeimmät asiat, jotka selkeästi selittivät, mitä se käytännössä tarkoittaa ja ketä se palvelee. Rakenteen muokkasin niin, että laitoin vain muutaman lauseen samalle sivulle. Koitin tehdä lauseista mahdollisimman lyhyitä ja ytimekkäitä. Jokainen lause oli omalla rivillään.

Lähetin 2023 helmikuun aikana palvelun toteuttamissuunnitelman vastausohjeen ja itsemääräämisoikeuden ohjelappusen Tukenan yhteyshenkilöille. He lähettivät produktioni eteenpäin yksiköille, jolloin he alkoivat käyttämään tekemiäni tuotteita palveluyksiköissään. Pyysin heitä lähettämään minulle palautetta sähköpostin välityksellä. Sain aika pian Tukenan Weturi-yksikön esihenkilöltä palautetta, että lukijaan viittaava sana *asiakas* täytyi muokata *sinä* muotoon. Kuten aiemmin jo mainitsinkin, olin täysin unohtanut huomioida asian.

Sain ensimmäisenä palautetta sähköpostitse, jossa mainittiin *tehostetun palveluasumisen* termin muuttumisesta toiseen. Nykyään tätä kutsutaan *ympäri vuorokautiseksi palveluasumiseksi*. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen tarkoittaa asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa turvallisessa ja esteettömässä asumispalveluyksikössä (Pirkanmaan hyvinvointialue). Ympäri vuorokautisen palveluasumisen asiakkailta on käytössään asunto tai riittävän yksityisyyden varmistava, esteetön huone (Pirkanmaan hyvinvointialue). Tähän sisältyy myös hoito, apu ja ohjaus. Termi on muuttunut vuoden 2023 vuoden alussa nykyiseen muotoonsa. Huomioin tämän myös palvelun toteuttamissuunnitelman vastausohjeessa ja muutin se heti. Tässä sähköpostissa mainittiin myös ajatuksia palvelun toteuttamissuunnitelman pakollisuudesta. Tämä oli myös muutettava vastausohjeeseen.

Tämän jälkeen aloin saamaan palautetta muista yksiköistä. Korjaavana palautteena sain ajatuksia riviväleistä, kuvien koista, käytettävyydestä, kuvien selkeydestä, sanojen selkokieliisyydestä, lauseiden epäselkeydestä ja paperin koosta. Kiittävänä palautteena sain taas ajatuksia työn tärkeydestä, yleisilmeestä, lauseiden pituudesta ja selkokieliisyydestä. Korjaavien palautteiden myötä lähdin korjaamaan produktioitani.

Ensimmäisenä muutin produktioissani rivivälien koot isoimmiksi. Samalla muutin kirjainten ja kuvien kokoa isommaksi. Tässä kohtaa minulla tuli ongelmia sen kanssa, että jokainen sivu muutti muotoaan ja kaikki asetelut menivät sekaisin. Tämän seurauksena lähdin korjaamaan

niitä selkeiksi, eli muutin ne muotoon, jossa otsikko ja sen alla olevat tekstit olivat omalla sivullaan. Toisena lähdin muuttamaan osaa kuvista, koska osa kuvista oli epäselkeitä ja hankalia ymmärtää asiakkaiden mielestä. Käytin tässä taas apuna Papunetin kuvapankkia, josta löysin hieman paremmat kuvat vastaamaan sanojen merkityksiä. Joillekin kuvat olivat taas hyviä: tässä tilanteessa näin silti parhaaksi lähteä muokkaamaan sanoja, joista tuli korjaavaa palautetta, jotta produktiot palvelisivat mahdollisimman hyvin jokaista asiakasta.

Seuraavaksi lähdin pohtimaan produktioiden käytettävyyttä. Osassa palautteessa mainittiin siitä, että produktiot ovat erittäin suuria kooltaan. Huomasin saman, mutta tässä tilanteessa minulla tuli ristiriitaisia ajatuksia; olisiko minun pitänyt enemmän poistaa tekstiä, pitää kuvat ja tekstit pienenä vai pitää tekstit, jotka olivat asiakkaan kannalta tärkeitä? Jätin tässä kohtaa tekstin koot, rivivälit ja fonttikoon silti suureksi, jotta asiakkaalla oli mahdollisuus nähdä ne. Töiden tarkoituksena oli antaa infoa, jotenka en nähnyt parhaaksi lähteä muokkaamaan niitä pienemmäksi. Tietysti produktioiden valtavat koot tuovat tässä tilanteessa hankaluutta, koska isoa paperinippua voi olla vaikea käsitellä. Tässä tilanteessa minulla tuli ajatus, olisiko produktiot paremmassa käytössä digitaalisesti. Silloin niihin voi zoomata ja sivuja on helpompi käsitellä esimerkiksi sormella.

Viimeiseksi muokkasin lauseita ja sanoja. Joistakin sanoista tuli palautetta, että niihin olisi tärkeä paneutua laittamalla niiden perään enemmän tietoa. Esimerkiksi sanat yhdenvertaisuus, koskemattomuus, sosiaalityö, tukiverkosto ja osallisuus tarvitsivat enemmän avausta. Lisäsin produktioihini näistä lisää tietoa etsimällä tietoa netistä. Jotkut lauseet olivat myös hankalia ymmärtää. Muokkasin tämän palautteen myötä niitä helpompaan ja selkeämpään muotoon.

Lähdin produktioiden teon ja muokkauksen jälkeen kirjoittamaan opinnäytetyöraporttia 2023 helmikuussa. Palastelin työni osiin ja paneuduin tiettyihin asioihin. Kehittämistyöhön kuuluu se osa, jossa myös raportoidaan siitä. Raportissa kuvataan kehittämisen lähtökohdat ja tavoitteet, työmuodot ja prosessin eteneminen sekä lopputulokset (Ojasalo & Moilanen & Ritalahti 2015, 20). Raportissani kaikki yllä olevat asiat ovat kuvattuina ja raportoituna eri kappaleissa. Raportin tarkoituksena on palvella aiheesta kiinnostuneita lukijoita ja tilaajaa. Tein samaan aikaan muutoksia produktioihini, kun kirjoitin raporttia. Palautteita tuli maaliskuun aikana. Opinnäytetyön tekemiseen kuuluu myös osallistua päättöseminaariin, jossa esitellään työ ja siitä saadaan palautetta vertaisarvioijalta ja opinnäytetyön ohjaajalta. Minulla oli myös työnä vertaisarvioida toisen oppilaan opinnäytetyö, joka on myös osa päättöseminaaria.

7 PÄÄTÄNTÖ

7.1 Palaute

Sain palautetta muutamalta Tukenan yksiköltä, jossa kokeiltiin minun tuottamaa vastausohjetta ja ohjelappusta. Palautetta oli monipuolisesti. Palautetta oli lähdettävä purkamaan pala palalta, sillä sitä oli paljon. Palautteen myötä muokkasinkin myös vastausohjeita ja lähetin ne takaisin Tukenan yksiköille.

Palautteella on paljon positiivisia puolia. Parhaimmillaan palaute energisoi, synnyttää työn imua ja kannustaa kehittymään (Sarkkinen 2017). Palautetta voi saada monessa muodossa, yleensä joko korjaavana tai kiittävänä. Silti siitä on paljon hyötyä, koska sen myötä palautteen saajalla on mahdollisuus reflektoida myös omia ajatuksiaan ja työtään palautteen avulla. Palaute on myös merkki siitä, että ihmisen työ huomataan (Sarkkinen 2017). Myönteisellä palautteella on tapana yleensä vahvistaa työntekijän halua tehdä hyvää (Sarkkinen 2017). Korjaavalla palautteella on tapana myös vahvistaa työntekijän halua tehdä hyvää, mutta pitää myös huomioida se, millä tavalla korjaava palaute annetaan. Se ei saa olla latistavaa tai sellaista, joka nolaa työntekijän kokonaan (Sarkkinen 2017). Palautetta ei myöskään kannata antaa silloin, kun on itse väsynyt tai ärtynyt. Palaute auttaa näkemään, missä työntekijä on suhteessa omaan työhönsä ja tavoitteisiin (Laaksonen 2021). Itsetuntemus kehittyy, henkilö motivoituu ja se auttaa oppimaan. Palaute olisi myös hyvä antaa kahden kesken arvostavalla tavalla (Laaksonen 2021). Palautteet on myös perusteltava, jotta myös väärinymmärryksiltä vältytään. Sen antaminen myös auttaa työyhteisön henkeen ja sen myötä pystytään kehittämään toimintaa haluttuun suuntaan (Laaksonen 2021).

7.2 Korjaava palaute

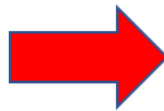
Korjaavana palautteena sain aika paljon kommentteja ja huomioita riviväleistä, kuvien koista, käytettävyydestä, sanojen selkokieliisyydestä, lauseiden epäselkeydestä ja paperin koosta. Näistä oli hyvä mainita, sillä en ehkä itse tajunnut näitä aiemmin, vaikka minun olisi ehdottomasti pitänyt. Toisaalta minua helpotti paljon, että sain korjaavaa palautetta juuri tämän takia, sillä en olisi saattanut tajuta näitä itse. Korjaavan palautteen perustana on antaa työntekijää oppimaan ja itse opin paljon näistä palautteista.

Rivivälit olivat liian pienet. Lähdin niitä palautteen myötä muuttamaan vastausohjeissa. Muutin niitä isommiksi ja samalla muokkasin kuvia ja tekstiä myös isommaksi. Näin pystyy huomioimaan paremmin esimerkiksi näkövammaiset ja henkilöt, jotka tarvitsevat rivejä selkeämmäksi. Kuvien käytössä on huomioitava, että kuvan tulisi olla helposti tunnistettava ja ymmärrettävä (Herranen & Luonanmäki 2022). Tästä sain myös palautetta, sillä jotkut kuvat olivat liian vaikeita ymmärtää ja joillekin taas selkeä. Abstraktit kuvat voivat olla hankalia ymmärtää, joka haittaa paljon lauseen ytimen ymmärtämistä. Jotkut simppelekin kuvat, joiden ajattelin olevan hyviä, ei toiminutkaan. Esimerkiksi kuva ”oikeus” aiheutti hämmennystä, sillä kuvassa on oikeussalin tuomari. En tajunnut tätä itse aluksi, mutta löysin paremman kuvan kuvastamaan sanan merkitystä.



oikeus

Kuva: Widgit Online
Widgit Symbols
© Widgit Software Ltd
2002 - 2023



oikeus

Kuva: Papunetin
kuvapankki, papunet.net,
Kuvako

Kuva 7: Erilainen kuva sanalle ”oikeus”. Kuva vaihdettu selkeyttämisen takia.

Palautteena tuli myös ajatuksia siitä, että kuvia olisi liikaa. Tässä mainittiin myös siitä, että kaikkia sanoja ei tarvitse kuvittaa. Koitin huomioida tätä tehdessäni vastausohjeita. En kuvittanut kovin abstrakteja sanoja, mutta koitin kuvittaa ne asiat, jotka tuovat esille niin sanotusti lauseen ytimen.

Käytettävyyttä aloin pohtimaan sen verran, että olisiko mahdollista yksiköiden lukea esimerkiksi tabletilta vastausohjeita ja ohjelappusta. Tietenkin käytettävyyttä haittaa pituus, mutta jotta vastausohje on tarpeeksi kattava, se lisää pituutta. Myös kuvien tekstin ja kuvien koko

vaikuttavat selkeästi pituuteen. Käytettävyydestä myös mainittiin, että vastausohjeet voisivat olla vaakatasossa, joka toimisi niin sanotusti vihkona.

Joitakin sanoja piti selkeyttää selittämällä, mitä ne konkreettisesti tarkoittavat. Esimerkiksi sanat tukiverkosto, elämäntilanne ja koskemattomuus aiheuttivat hämmennystä. Palautteen myötä muokkasin ohjeita sellaisiksi, että sanat olivat paremmin selitettyinä. Saatoin myös tässä tilanteessa vaihdella kuvia selkeämmiksi. On tärkeää, että lauseet ovat tarpeeksi selkokielliset, jotta asiakkailla on mahdollisuus ymmärtää mahdollisimman hyvin teksti. Työn tavoitteena ei ole vaikeuttaa tekstin ymmärtämistä, vaan juuri tehdä siitä helppoa ja ymmärrettävää. Siksi yritin mahdollisimman paljon panostaa palautteen pohjalta työhön, jotta se olisi konkreettisesti jatkossa käytössä.

Korjaavana palautteena tuli myös ajatus asiakkaan näkökulmasta. Palautteena mainittiin tärkeä asia: on tärkeää muistaa myös sitä, että saavutettavuuteen voi vaikuttaa muutkin asiat, kuin selkokiellisyys ja siihen liitetyt kuvat. Tämä on todella tärkeä palaute, sillä en ehkä vastausohjeita tehdessä muistanut tätä. On tärkeää huomioida rivivälit, kuvien ja tekstien koot, kuin myös millaiset kuvat sopivat kaikille. Siihen liittyy myös vastausohjeen pituus ja se, miten otsikot ovat sinne jäseneltynä. Olen itse todella iloinen tästä palautteesta, sillä tämä tuli suoraan asiakkaalta. On tärkeää, että heidän huomionsa on myös liitetty palautteeseen.

7.3 Kiittävä palaute

Kiitettävänä palautteena sain etenkin palautetta työn tärkeydestä. Palautteessa mainittiin etenkin siitä, että tämä on hyvää pohjatyötä tässä tilanteessa, kun palvelun toteuttamissuunnitelman lomakkeen eri osioista on kerrottu selkokiellisesti. Tämä auttaa myös työntekijöitä arjen kiireiden keskellä. Olen itse myös sillä kannalla, että työ on tärkeä, mutta on silti tärkeää saada palautetta: se on tärkeää kaikkien hyvinvoinnin kannalta. Se auttaa kehittäjää löytämään puutteita omassa työssään ja vahvistamaan omaa ammatti-identiteettiään.

Palautteena tuli myös yleisilmeestä, lauseiden pituudesta ja selkokiellisyydestä. Vaikka palautetta tuli myös tästä korjaavana, osa oli sitä mieltä, että nämä olivat toimivia. On tärkeää huomioida se, että kaikille tämä toimii eri tavalla riippuen siitä, millainen yksilö on. Joillekin kuvia oli liikaa ja joillekin tarpeeksi. Joidenkin mielestä kuvat olivat ymmärrettäviä ja taas toisille ne eivät olleet. Tässä tilanteessa on vain löydettävä kultainen keskitie, jotta työ olisi mahdollisimman antava jokaista yksilöä kohden.

Sain myös kiitettävää palautetta siitä, että paperi ei vaikuta liikkaa ahdetulta. Vaikka tästä mainittiin, tuli myös paljon kommenttia siitä, että rivivälit ovat liian pienet. Itse näen nämä asiat ristiriitaisena, mutta vaikka sainkin tästä kiitettävää palautetta, muutin silti rivivälejä. On tärkeää, että jokaisen on mahdollista ymmärtää vastausohjeiden ohjeet selkeästi. Tämä työ on tehty tukemaan etenkin kehitysvammaisia asiakkaita, jonka kannalta on tärkeää, että tällaista palautetta tuli.

7.4 Pohdinta

Kun kehittämiskohdetta aletaan miettimään, on erittäin tärkeää huomioida, että mielekkään kehittämiskohteen löytäminen on tärkeä vaihe kehittämisprosessia (Ojasalo & Moilanen & Rita-lahti 2015, 26). On tärkeää, että kehittäjää kiinnostaa se, mitä hän on kehittämässä. Monesti tämä voi olla iso motivoiva tekijä. Minulla itsellä on paljon kiinnostusta etenkin asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen. Siksi tämä on ollut koko opinnäytteentyön teon ajan todella mielekäs aihe ja tätä on ollut mukava työstää, vaikka opinnäytetyötä tehdessä on tullutkin muutamia mutkia matkaan. Minua on silti motivoinut se, että voin toteuttaa asiakkaille jotain, mistä he voisivat jatkossakin hyötyä.

Tulin itse siihen tulokseen, että omat produktioni eivät olleet täysin onnistuneet. Yritin pohtia niitä ja muokata niitä palautteiden pohjalta matkan varrella. Itsellä etenkin tuli mieleen palautteet, joissa toivottiin joko enemmän kuvia tai puolestaan vähemmän. En tiedä, onko tässä kyse omien valintojen virheellisyydestä vai siitä, että asiakaskunta on niin suuri, että minulla ei ole mahdollisuutta niin sanotusti miellyttää kaikkia. Joillekin sopii paperin vastausohje, mutta toisille taas sopii lukea vastausohjetta esimerkiksi tabletilta, jossa tekstiä ja kuvia voi sormilla suurentaa ja pienentää. Joillekin kuvat ovat epäselkeitä, toisille taas ei. Tässä pitäisi löytää se niin sanottu kultainen keskitie: joko jokaisella olisi omat personoidut vastausohjeet tai kuvat pitäisi olla jokaiselle sopivat, jossa pitäisi tehdä enemmän taustatyötä sen suhteen, mikä kaikille sopii parhaiten.

Palvelun toteuttamissuunnitelman vastausohjeen ja itsemääräämisoikeuden ohjelappujen koko huolettaa minua myös. Esimerkiksi vastausohjeen pituudeksi tuli lähteineen yhteensä 51 sivua. Onko tämä käytännöllistä työntekijän ja asiakkaan näkökulmasta? Toisaalta suuret kuvat ja teksti vievät paljon tilaa. Olen myös tehnyt tekstit selkokielen mukaisesti, jotenka rivejä on enemmän. Olen myös laittanut otsikot ja niiden alla olevat tekstit omille sivuilleen, joka myös

tuon paljon pituutta. Pituuteen on myös vaikuttanut asioiden selitykset. Olisinko voinut paremmin vaikuttaa ohjeiden pituuteen? Olen itse sitä mieltä, että en ehkä olisi voinut, sillä minun oli myös tarkoitus saada ohjeista mahdollisimman kattavat. Pohdin sitä, että ehkä ohjeita on helppointa käyttää digitaalisessa muodossa. Niin kuin palautteissa jo sanottiinkin, se oli ekologisempaa. Näin ollen paperia ei tulisi käytettyä hurjia määriä ja digitaalisesti ohjeet olisivat selkeämmät. Ohjeita voi myös suurentaa, jotta näkövammaisetkin näkisivät ne paremmin.

Törmäsin tätä pohtiessa myös siihen ajatukseen, että olisiko minun pitänyt toteuttaa työ ennemmin Papunetin kuvatyökalulla. Papunetin kuvatyökalu on ilmainen kuvapankki- ja työkaluohjelma, jolla voi tehdä kuvallisia materiaaleja (Papunet 2023d). Kuvatyökalulla voi toteuttaa tulostettavia kuvamateriaaleja. Kuvia voi myös itse tuoda omista kuvatiedostoista ja sitä voi käyttää digitaalisesti myös tabletilla (Papunet 2023d). Papunetin kuvia saa käyttää epäkaupallisissa tarkoituksissa, kunhan kuvien alkuperäinen lähde mainitaan. Kuvia saa silti muokata, esimerkiksi rajaamalla, värittämällä tai yhdistäen kaksi kuvaa toisiinsa (Papunet 2023d). Kuvat ovat jokseenkin ehkä ymmärrettäviä kuvatyökalussa, kuin Widgit Onlinessa. Olisin voinut toteuttaa ohjeet tästä syystä kuvatyökalulla, sillä se olisi ollut ehkä selkeämpi asiakkaille ja henkilökunnalla olisi ollut mahdollisuus halutessaan muokata kuvia jatkossa. Uskon silti, että joka tapauksessa olisin voinut törmätä samoihin ongelmiin ja samanlaiseen palautteeseen.

Olen itse ollut jokseenkin tyytyväinen töihini, mutta aina on parantamisen varaa. Toisaalta mietin myös sitä, että olisiko minun pitänyt ottaa paremmin tietoa asiakaskunnan vaihtelevaisuudesta. Jokaisessa yksikössä on omanlaiset henkilöt ja heillä on erilaisia vammoja, jotka taas tekevät ohjeiden seuraamisesta hankalaa. Siksi asiakasyleisöä olisi ehkä pitänyt rajata esimerkiksi pelkästään näkövammaisiin. Toisaalta itsemääräämisoikeuden pohjalta on todella tärkeää, että kaikki osallistetaan saavutettavuuden näkökulmasta, mutta tässä kohtaa minulle tulee mieleen se, että tulokset olisivat olleet ehkä selkeämmät, jos kohderyhmä olisi ollut rajatumpi. Tällä tarkoitan sitä, että palaute ja vastaukset produktioideni pohjalta ovat vaihtelevia. Lopputulokset olisivat olleet jopa parempia, mutta tätä ei voi varmaksi tietää.

Se mihin olisin voinut eniten panostaa, on tekstin selkokieliisyys. Tämä oli ehkä koko produktioiden suurin kompastuskivi. En itse huomionnut näin jälkikäteen tarpeeksi hyvin sitä, että jotkut sanat eivät olekaan tarpeeksi hyvin selitettyjä. Minulla oli ehkä liian suuri luotto siihen, että sana ”elämäntilanne” tai ”koskemattomuus” olisivat jo ennestään tuttuja sanoja asiakkaille. Mutta selkokieliisyydessä onkin tärkeää se, että ei oletta jo ennestään tekstin helppoutta. Toisessa

kädessä taas olisin halunnut tietää enemmän muista yksiköistä, miten he ymmärtävät kirjoitettua tekstiä. Tässä kohtaa olisi pitänyt hakea tietoa enemmän käsitteistä ja minun olisi pitänyt kysyä Tukenan henkilökunnalta ajatuksia tämän pohjalta, Tämä olisi helpottanut minua pohtimaan, teenkö vastausohjeen ja ohjelappusen helpolla selkokielellä vai perusselkokielellä. Tässä kohtaa taas törmään siihen ajatukseen, että minun olisi jo alun perin pitänyt tehdä kaikki mahdollisimman helpoksi.

Positiivisina asioina näen ne, että lähdin viemään tärkeää asiaa eteenpäin ja olen osannut reflektoida omia pohdintoja ammatillisella kannalla. Vaikka kehittämistyön produktiot eivät täysin onnistuneet, olen silti sitä mieltä, että olen silti tuonut esille omanlaista osaamista Tukenan yksiköihin. Olen tyytyväinen siihen, että minulla on ollut mahdollisuus antaa heille jotain konkreettisia tuotoksia, jotka voivat toivon mukaan jatkossa auttaa Tukenan henkilökuntaa osallistamaan heidän asiakkaitaan päätöksentekoon. Itsemääräämisoikeus on tärkeä osa toimivaa yhteistyötä ja se pitää olla tärkeänä pohjana etenkin kehitysvammatyössä.

Jatkossa tahdon jatkaa edelleen panostamista produktioihini tilaajan kanssa. Haluan myös, että vastausohjeet olisivat käytössä jatkossakin ja siksi haluan tehdä niihin parannuksia jatkossakin. Minulla ei ole kaikista Tukenan yksiköistä tarkkaa tietoa, mutta esimerkiksi Tukenan Weturiyksikössä on selkeää panostusta itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden parissa. Toivon, että heillä olisi jatkossakin mahdollista löytää virallisia asiakirjoja tai lomakkeita, jotka tarvitsevat selkeyttämistä. Tukenan henkilökunta voi itsenäisesti jatkossakin etsiä esimerkiksi Papunetistä kuvia asiakirjojen tueksi. Tämä tarkoittaa sitä, että tahdon huomioida erilaisten asiakkaiden fyysiset ja kognitiiviset taidot itsemääräämisoikeuden yhteydessä. Kaikilla meillä on oikeus tietoon ja se pitää olla kaikkien asiakkaiden arjessa näkyvillä.

He, jotka opiskelevat tai työskentelevät tulkkauksen ja kommunikoinnin ohjauksen alalla ja terveys- ja sosiaali-alalla, voi työni tulokset olla merkittäviä. Esimerkiksi tieto siitä, että kaikkia ei voi miellyttää tai työn tarkka rajaaminen yksiköitä kohden voi olla tärkeää tietoa. Joissakin terveys- ja sosiaali-alan työpaikoilla voidaan käyttää kuvittamista. Heille tulokset kuvien käytöstä voivat olla todella tärkeitä, sillä joskus ei saateta huomioida tarpeeksi hyvin esimerkiksi mainittuja kuvien kokoja ja niiden monimutkaisuutta. Tulkkauksen ja kommunikoinnin alalla opiskelevat ja työskentelevät voivat hyötyä tuloksista, joissa kerron siitä, millaisessa muodossa vastausohjeet olisi kannattanut tehdä. Esimerkiksi nykypäivänä voisi mahdollisesti paremmin jopa tuottaa vastausohjeet tabletille, sillä se on myös ekologista ja silloin ei tarvitsisi isojen paperinippujen kanssa työskennellä.

En näe, että olisin tehnyt täysin virheellisiä huomioita, mutta olisin voinut toteuttaa opinnäytetyön paremmin, sillä aina on parannettavaa. Olen edelleen sitä mieltä, että tämä on ollut silti tärkeä aihe kaikkien hyvinvoinnin kannalta. Minulla on halua panostaa asiakkaiden hyvinvointiin ja siihen, että heillä ja työntekijöillä työnteko onnistuu saavutettavuuden näkökulmasta. Tästä on hyvä lähteä rakentamaan seuraavaa ohjetta omien ja muiden huomioiden pohjalta.

LÄHTEET

- Aluehallintavirasto a. Yleistä saavutettavuudesta. Viitattu 19.2.2023. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>
- Aluehallintavirasto b. Digipalvelulain vaatimukset. Viitattu 23.2.2023. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/>
- Directive on Web Accessibility 2016/2102.
- Erhomaa, Veera & Hasla, Annika 2022. Osallisuus – kirjallisuuskatsaus. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Hoitotyön tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 11.4.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022122031215>
- Haltija 2018. Tekniset apuvälineet: Kommunikaation apuohjelma – Widgit Online. Viitattu 4.3.2023. https://www.haltija.fi/wp/wp-content/uploads/2018/08/Haltija_esite_Widgit_Online.pdf
- Herranen, Ritva & Luomanmäki, Minja 2022. Kuvat avuksi – Kuvamateriaalin luominen varhaiskasvatuksen kasvatusyhteistyöhön. Laurea-ammattikorkeakoulu. Sosionomi AMK. Opinnäytetyö. Viitattu 12.4.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022061017422>
- Hirvonen, Maija & Kinnunen, Tuija & Tiittula, Liisa 2020. Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa Hirvonen, Maija & Kinnunen, Tuija (toim.) Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Gaudeamus Oy, 9–22.
- Humak 2022. Opinnäytetyön tiedonhankinta: Lähteet opinnäytetyössä. Viitattu 29.3.2023. <https://humak.libguides.com/onttiedonhaku>
- Humak 2023. Humak opinnäytetyöopas, AMK-perustutkinto. Viitattu 29.3.2023. <https://humak.libguides.com/c.php?g=684696&p=4899527>
- Invalidiliitto. Esteettömyys. Viitattu 10.4.2023. <https://www.invalidiliitto.fi/esteettomyys>
- Karhu, Laura & Kuivala, Essi 2017. Kuvin puhuttu. Kuvat kommunikoinnin tukena ja välineenä. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Sosionomi. Opinnäytetyö. Viitattu 10.3.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017101816159>
- Kaski, Katja 2020. Osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden tukeminen kuvakommunikoinnin keinoin kehitysvammaisten päivätoiminnassa. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Kuntoutuksen ohjauksen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 24.2.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020112624634>
- Kehitysvammaliitto a. Saavutettavuus. Viitattu 18.4.2023. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/saavutettavuus/>
- Kehitysvammaliitto b. Selkokieli. Viitattu 29.4.2023. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/selkokieli/>
- Koskimies, Petrus 2022. Saavutettavuuden parantaminen verkkoympäristössä: Kehitysvammatuki 57 ry. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kulttuurituotannon koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 23.2.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022051910348>

- Laaksonen, Hannele 2021. Palaute hyödyttää sekä yksilöä että työyhteisöä. TAMKjournal 29.1.2021. Viitattu 11.4.2023. <https://tamkjournal.tamk.fi/palaute-hyodyttaa-seka-yksiloa-etta-tyoyhteisoa/>
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019.
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519, 42 § & 42 a §.
- Lehmuskoski, Antero & Suhonen, Marko 2023a. Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. Viitattu 2.5.2023. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK?pre-view=/61058878/115292216/Kanta-palvelujen%20k%C3%A4sikirja%20sosiaalihuollon%20toimijoille%20v3-4.pdf>
- Lindström, Vilma 2021. Saavutettavuus verkkosivuilla. LAB-ammattikorkeakoulu. Tradenomi (AMK), Tietojenkäsittely. Opinnäytetyö. Viitattu 19.2.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202103143271>
- Mettovaara, Päivi 2018. Minun elämä – meidän elämä. Erityistä tukea tarvitsevien kokemuksia itsemääräämisoikeudesta. Humanistinen ammattikorkeakoulu. Kansalaistoiminnan ja nuorisotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 24.2.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201803223700>
- Ojasalo, Katri & Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–4. painos. (E-kirja) Helsinki: Sanoma Pro.
- Pahkasalo, Nina 2022. Kehitysvammaisen itsemääräämisoikeus – perehdytysopas ja IMO-remppa-ryhmä. Turun ammattikorkeakoulu. Sosionomi. Opinnäytetyö. Viitattu 19.4.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022052311339>
- Papunet 2018. Kielikylypy kuvakommunikointiin. Viitattu 10.3.2023. <https://papunet.net/tietoa/kielikylypy-kvakommunikointiin>
- Papunet 2020. Kuvat kommunikoinnissa. Viitattu 29.4.2023. <https://papunet.net/tietoa/kuvat-kommunikoinnissa>
- Papunet 2021a. Selkokieli puheessa ja tekstissä. Viitattu 8.3.2023. <https://papunet.net/tietoa/selkokieli-puheessa-ja-tekstissa>
- Papunet 2021b. Millaiset kuvat? Viitattu 22.3.2023. <https://papunet.net/tietoa/millaiset-kuvat>
- Papunet 2023. Kuvatyökalu. Viitattu 7.4.2023. <https://papunet.net/materiaalia/kuvaty%C3%B6kalu>
- Pirkanmaan hyvinvointialue. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen. Viitattu 4.5.2023. <https://www.pirha.fi/palvelut/palveluhakemisto/ymparivuorokautinen-palveluasuminen>
- Sainio, Ari 2022. Avaimet selkokieleen. (E-kirja.) Kehitysvammaliitto ry & Opike.
- Sarkkinen, Marja 2017. Palaute on työelämän pienin suurin asia. Työterveyslaitos 20.3.2017. Viitattu 11.4.2023. <https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia>
- Selkokeskus 2021a. Selkokielen määritelmä. Viitattu 19.4.2023. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-maaritelma/>

- Selkokeskus 2021b. Vuorovaikutus lukijan kanssa ja tekstin kokonaisuus. Viitattu 8.3.2023. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/nain-kirjoitat-selkokielta/vuorovaikutus-lukijan-kanssa-ja-tekstin-kokonaisuus/>
- Selkokeskus 2021c. Selkokielen sanasto. Viitattu 8.3.2023. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/nain-kirjoitat-selkokielta/selkokielen-sanasto/>
- Selkokeskus 2021d. Ohjeita informoivien tekstien tekijöille. Viitattu 2.5.2023. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/nain-kirjoitat-selkokielta/ohjeita-informoivien-tekstien-tekijoille/>
- Selkokeskus 2023. Tekstien mukauttaminen selkokielelle. Viitattu 19.4.2023. <https://selkokeskus.fi/koulutukset-ja-tekstipalvelut/tekstien-mukauttaminen-selkokielelle/>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022a. Asiakassuunnitelma ja palvelusuunnitelma. Viitattu 19.2.2023. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/asiakassuunnitelma-ja-palvelusuunnitelma>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022b. Osallisuus. Viitattu 10.4.2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2022c. Selkokieli. Viitattu 8.3.2023. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/neuvonta-ja-ohjaus/selkokieli>
- Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023. Itsemääräämisoikeuden tukeminen. Viitattu 19.4.2023. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/itsemaaramisoikeuden-tukeminen>
- Tukena a. Me olemme Tukena. Viitattu 19.4.2023. <https://tukena.fi/tukena/>
- Tukena b. Juuret ja siivet. 28.3.2023 <https://tukena.fi/juuret-ja-siivet/>
- Tukena c. 19.2.2023 <https://tukena.fi/>
- Tukena d. Palveluyksiköt. 24.4.2023 <https://tukena.fi/palveluyksikot/>
- Tukiliitto.fi a. Itsemääräämisoikeus. Viitattu 29.4.2023. <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaramisoikeus/>
- Tukiliitto.fi b. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen. Viitattu 4.5.2023. <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaramisoikeus/itsemaaramisoikeuden-rajoittaminen/>
- Vaartio, Riitta 2021. Asiakirjaan kohdistuvat saavutettavuusvaatimukset. Hämeen ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittelyn koulutus. Opinnäytetyö. Viitattu 19.4.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021120123057>
- Vaniala, Riitta 2018. Mikä ihmeen saavutettavuusdirektiivi? StandardiPositio, 4/2018, 24–25.
- Vernerinet 2022. Itsemääräämisoikeus. Viitattu 22.3.2023. <https://verneri.net/yleis/itsemaaramisoikeus>
- Vilka, Hanna 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. (E-kirja). PS-kustannus, 20–26.
- Vuoristo, Sallamari 2015. Kehitysvammaisen vuorovaikutuksen ja kommunikaation tukeminen. Oppaan laatiminen työelämän kumppanille. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja

terveysala. Opinnäytetyö. Viitattu 22.3.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2015120419436>

W3C Recommendation. Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1.

Widgit Online. Viitattu 4.3.2023. <https://widgitonline.com/fi/home>

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014.

LIITTEET

Liite 1. Ote selkokielisestä ja kuvitetusta palvelun toteuttamissuunnitelman vastausohjeesta.



VASTAUSOHJE



Toteuttamissuunnitelman tarkoituksena on,



että siihen kirjataan



sinun



tietosi



toimintakyvystä ja



tarvittavista palveluista.

Liite 2. Ote selkokielisestä ja kuvitetusta palvelun toteuttamissuunnitelman vastausohjeesta.



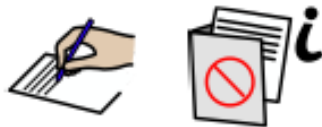
ASIAKKAAN KÄYTTÄMÄT



KOMMUNIKOINTIMENETELMÄT JA



KIELI



Tähän kirjataan tiedot



sinun



kommunikoinnista.

Liite 3. Ote selkokielisestä ja kuvitetusta itsemääräämisoikeuden ohjelpusta.



Itsemääräämisoikeus tarkoittaa, että



sinulla

on



oikeus

yhtenäisyyteen,



henkilökohtaiseen vapauteen ja



koskemattomuuteen.



Tämä on kaikkien



perusoikeus.