

HUMAK[®]

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Ydinasiat

Ydinasia

Kielellisen saavutettavuuden työkalu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille

Gavrilov, Tanja & Korhonen, Soilimaria & Soininen, Sanna (toim.)

HUMAK[®]

SAVONIA
ammattikorkeakoulu

KUOPIO

SIILINJÄRVI
SYDÄN SEN SANOO

Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus


Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Gavrilov, Tanja & Korhonen, Soilimaria & Soininen, Sanna (toim.)

Ydinasiat

Kielellisen saavutettavuuden työkalu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille

ISSN 2343-0664 (painettu)

ISSN 2343-0672 (verkkopainos)

Humanistinen ammattikorkeakoulu julkaisuja, 152.

ISBN 978-952-456-431-1 (verkko)

© Tekijät ja Humanistinen ammattikorkeakoulu, 2023, Kuopio.

Hahmojen kuvitus: BrainyDay Visual Oy, Joni Laihosola

HUMAK[®]

SAVONIA
ammattikorkeakoulu

KUOPIO


SIILINJÄRVI
SYDÄN SEN SANOO

 Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus


Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Sisällys

Sisällys	3
Tervetuloa ydinasioiden äärelle	4
Kielellisen saavutettavuuden taitomittari sosiaali- ja terveysalalle	7
Taitomittari.....	8
Vuorovaikutus	11
Huoneentaulu: Onnistunut vuorovaikutustilanne	12
Kuvat kommunikoinnissa	13
Huoneentaulu: Kuvien käyttö edistää kielellistä saavutettavuutta.....	14
Selkokieli	16
Huoneentaulu: Selkokieli sosiaali- ja terveysalalla.....	17
Tulkkaus	18
Huoneentaulu: Tulkatut vuorovaikutustilanteet	19
Etävuorovaikutus	21
Huoneentaulu: Etävuorovaikutukseen valmistautuminen kannattaa.....	22
Tilat vuorovaikutuksessa	24
Huoneentaulu: Kielellisesti saavutettavat tilat.....	25
Kielellisesti saavutettava seminaari	26
Huoneentaulu: Suunnittele seminaari hyvin.....	27
Asiakasryhmät palveluiden kehittäjinä	29
Huoneentaulu: Malli palveluiden testaamisesta.....	30
Viestintä hyvinvointialueilla	31
Huoneentaulu: Kielelliset oikeudet lainsäädännössä.....	32
Lähteet	35

Tervetuloa ydinasioiden äärelle!

Ydinasiat on sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille suunnattu kielellisen saavutettavuuden työkalu, jota voi hyödyntää sekä kasvokkaisissa kohtaamisissa että digitaalisissa palveluissa.

Työkalu sisältää tietoa kielellisen saavutettavuuden teemoista ja siitä, kuinka alalla työskentelevä voi kasvattaa aiheeseen liittyvää osaamistaan. Työkalu sisältää myös käytännön työtä tukevat huoneentaulut sekä osaamisen taitomittarin, joka auttaa ammattilaista hahmottamaan kielelliseen saavutettavuuteen liittyvää osaamistaan. Työkalussa olevien QR-koodien kautta on vaivatonta siirtyä aiheeseen liittyviin podcasteihin ja videoihin.

Ydinasiat-työkalun tavoitteena on, että sosiaali- ja terveysalan toimijat voivat tulevaisuudessa itse vaikuttaa kielelliseen saavutettavuuteen erilaisissa toimintaympäristöissään.

Työkalu on nähtävillä toistaiseksi myös verkkosivuna osoitteessa ydinasia.humak.fi.



Vaikka digitaalisuus on niin sosiaali- ja terveysalaa kuin kielellistä saavutettavuuttakin läpileikkaava teema, olemme kuitenkin rajanneet työkalun ulkopuolelle digitaalisten palvelujen teknisen näkökulman. Aihetta koskevaa tietoa on jo runsaasti saatavilla, esimerkiksi Selkeästi meille -hanke on koonnut [kognitiivisen saavutettavuuden ohjeet](#) verkkopalveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja sisällön tuottamiseen.



Myös verkkomateriaalimme johdattaa kaikkeen jo olemassa olevaan tietoon digitaalisesta saavutettavuudesta.

Ydinasiat-työkalu on syntynyt hankkeessa nimeltä Ydinasia -Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveyspalveluissa (2021–2022). Hankkeessa luotiin sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille mahdollisuuksia ottaa haltuun tietoja ja taitoja, joilla parantaa kielellistä saavutettavuutta kasvokkaisissa ja digitaalisissa palveluissa. Kielellistä saavutettavuutta tarkasteltiin erityisesti niiden asiakkaiden näkökulmasta, joilla on eri syistä johtuvia kielellisiä haasteita.

Hankkeessa toteutettiin kielelliseen saavutettavuuden teemoihin liittyviä etä- ja lähikoulutuksia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille Pohjois-Savossa. Hankkeessa toimi myös erilaisista kielenkäyttäjistä koostunut, sosiaali- ja terveysalan palveluita testannut testiryhmä. Testiryhmä toi arvokasta tietoa palveluiden kehittäjille moninaisten kielenkäyttäjien näkökulmista. Lisäksi hankkeessa syntyi mm. video- ja podcast-sarja sekä blogikirjoituksia.

Ydinasiat-työkalun sisältö on syntynyt hankkeen toimenpiteiden aikana. Olemme hyödyntäneet työkalun koostamisessa myös jo aiemmin julkaistua tietoa kielellisen saavutettavuuden teemoista. Nämä julkaisut on lueteltu työkalun lopussa teemoittain.

Huomio kielelliseen saavutettavuuteen

Kaikissa kohtaamisissa on otettava huomioon osapuolten kyky ja mahdollisuus kommunikoida. Kohtaaminen onnistuu, kun varmistamme molemminpuolisen ymmärtämisen.

Erilaisille kielellisen saavutettavuuden työkaluille on tarvetta, sillä Tilastokeskuksen (2022) mukaan Suomessa asui vuoden 2021 lopussa 458 000 vieraskielistä henkilöä. Tämän lisäksi maassamme on äidinkielenään suomalaista viittomakieltä käyttäviä henkilöitä noin 5 500 (Kuurojen liitto). Näiden vieraskielisten ja viittomakielisten ihmisten lisäksi joukossamme on ihmisiä, joilla on puheen tuottamisen tai ymmärtämisen kanssa vaikeuksia. Papunetin (2020) mukaan Suomessa on noin 65 000 ihmistä, joilla on eriasteisia puhe- ja kommunikointivaikeuksia. Selkokielen tarvearvion (2019) mukaan selkokieltä tarvitsee arjessaan jopa 750 000 henkilöä.

Haasteet vuorovaikutuksessa johtuvat eri syistä. Henkilöllä voi olla synnynnäisiä haasteita kielellisissä taidoissa. Kielelliset taidot ovat pysyvästi poikkeavia, kuten esimerkiksi ihmisillä, joilla on CP-vamma tai kehitysvamma. Kielellinen haaste voi ilmetä myös elämän aikana. Kielellinen toimintakyky voi heikentyä esimerkiksi henkilöillä, joilla on aivoverenkiertohäiriö, keskushermoston sairaus ja etenevä muistisairaus. Haaste voi olla myös väliaikainen, kuten henkilöillä, joilla kielelliset taidot ovat kehittymässä. Suomen kieli voi olla opiskeltava kieli, kuten vieraskielisellä, tai se voi olla rinnakkain käytössä oleva kieli, kuten viittomakielisillä tai vähemmistökielten puhujilla.

On myös muistettava, että kielitaito on aina tilannesidonnaista. Sosiaali- ja terveysalan kohtaamistilanteissa on usein läsnä terveyteen ja elämäntilanteeseen liittyvää kuormaa, mikä voi vaikeuttaa kommunikaatiota ja yhteisten ymmärryksen saavuttamista. Vaikka kommunikoijien käyttämä kieli itsessään olisikin sama, kenellä tahansa voi olla vaikeuksia kommunikoida näistä syistä johtuen. Myös sosiaali- ja terveysalan rakenteet ja siihen liittyvä kieli voi olla kenelle tahansa vaikeaa ymmärtää.

Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveyspalveluissa -hanke

Ydinasia-hankkeen tavoitteena oli kehittää sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden kielellisen saavutettavuuden osaamista. Kun osaaminen kehittyy, ihmiset ymmärtävät ja tulevat ymmärretyiksi palvelujen äärellä paremmin. Asiointi on helpompaa kaikille, kun palvelujen suunnittelussa on huomioitu erilaiset palvelujen käyttäjät. [Kuuntele podcast kielellisestä saavutettavuudesta.](#)



Hankkeen toiminta-alue ja aika

Hanke toimi Pohjois-Savon alueella, pääasiassa Kuopiossa ja Siilinjärvellä. Hankeaika oli 1.2.2021–31.12.2022.

Hankkeen toteuttajat

Hanketta toteuttivat yhteistyössä Humanistinen ammattikorkeakoulu, Savonia-ammattikorkeakoulu, Kuopion kaupunki ja Siilinjärven kunta.

Hankkeen rahoittaja

Hanketta rahoittivat Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, Euroopan Unioni, Euroopan sosiaalirahastot. Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020 Suomen rakennerahasto-ohjelma.

Lukuvinkki:

Karjalainen, Anna-Liisa & Wallenius-Penttilä, Kristiina (toim.) 2020. Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä. Diak Opetus 5. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Kielellisen saavutettavuuden taitomittari sosiaali- ja terveysalalle

Sosiaali- ja terveysalalla tarvitaan kielellisen saavutettavuuden osaamista kasvokkaisissa ja digitaalisissa asiakaskohtaamisissa. Kielellinen saavutettavuus mahdollistaa asiakkaan ja ammattilaisen tasavertaisen kohtaamisen kielellisestä taustasta riippumatta. [Katso aiheesta kertova video.](#)



Tämän sosiaali- ja terveysalalle tehdyn taitomittarin tavoitteena on tukea ammattilaisten ja hänen organisaationsa kielellisen saavutettavuuden osaamista. Taitomittaria voi käyttää oman osaamisen kartoittamiseen itsenäisesti tai henkilöstön kehittämissuunnitelmien yhteydessä.

Taitomittarin avulla voi muodostaa käsityksen niistä sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen taidoista, jotka ovat ratkaisevia kielellisen saavutettavuuden näkökulmasta. Taitomittarin avulla voi selvittää, millä tasolla kielelliseen saavutettavuuteen liittyvät taidot ovat.

Taitomittari määrittelee kielellisen saavutettavuuden taitoja portaittain. Mittarin avulla ammattilainen tiedostaa tämänhetkiset taitonsa ja hahmottaa kehittämistä vaativat osa-alueet.



Taitomittari

OSA-ALUEET JA TEEMAT	EI TIETOA	PERUS-TIEDOT	HYVÄT TIEDOT	ERINOMAISET TIEDOT
VUOROVAIKUTUS				
Tietoisuus erilaisista kielenkäyttäjistä				
Kulttuurien välinen vuorovaikutus				
Läsnäolon taidot				
Vuorovaikutuksen tilannesidonnaisuus				
Selkeän kielen käyttäminen				
Erilaiset kommunikointimenetelmät				
Vuorovaikutuksen haasteet				
Tilanteiden rauhoittaminen				
Riittävä aika				
KUVAT KOMMUNIKOINNISSA				
Kuvat kommunikointia tukevana menetelmänä				
Kuvat arjessa ja ympäristössä				
Kuvakommunikointi erilaisissa vuorovaikutustilanteissa				
Kuvan erilaiset tehtävät				
Selkeä kuva				
Kuvapankki työtehtäviä varten				
Kuvien käyttöoikeudet				
SELKOKIELI				
Selkokieli osana saavutettavuutta				
Mitä selkokieli on?				
Selkokieli palvelee asiakasta ja ammattilaista				
Selkokieli kirjoitetuissa asiakas- ja potilasohjeissa				
Selkokieli vuorovaikutuksessa				
Selkokeskus ja selkotunnus				
TULKKAUS				
Viranomaisen vastuu tulkkauksen järjestämisessä				
Tulkin tilaamisen käytänteet				
Tulkkaustilanteessa toimiminen				
Lähitulkkkaus				
Etätulkkkaus				
Mobiilitulkkkaus				
Puhuttujen kielten tulkit, viittomakielen tulkit, kirjoitustulkit, AAC-tulkit				
Tulkin vastuut ja velvollisuudet				
Konekäännöksen edut ja haasteet				

OSA-ALUEET JA TEEMAT	EI TIETOA	PERUS- TIEDOT	HYVÄT TIEDOT	ERINOMAISET TIEDOT
ETÄVUOROVAIKUTUS				
Mikä kaikki on etäasiointia?				
Etäasioinnin edut ja haasteet				
Omien ja asiakkaan etävalmiuksien varmistaminen				
Ammattilaisen rooli etävuorovaikutuksessa				
Etävuorovaikutukseen valmistautuminen				
Etäyhteys kameran kanssa ja ilman				
Tietoturvallinen etävuorovaikutus				
TILAT VUOROVAIKUTUKSESSA				
Selkeät ja ymmärrettävät opasteet				
Hyvä valaistus ja riittävät kontrastit				
Kuvien hyödyntäminen				
Kohonumerot painikkeissa ja pistekirjoitukset				
Kalusteiden sijoittelu ja työtilojen järjestely				
Tulkkauksen tilajärjestelyt				
Kuulemisen ja näkemisen esteettömyys				
Erialaisten kommunikoinnin apuvälineiden tilantarve				
Asiakkaiden kuuleminen tilojen suunnittelussa				
KIELELLISESTI SAAVUTETTAVA SEMINAARI				
Kielellisesti saavutettava seminaaritila				
Kielellisesti saavutettava seminaariviestintä				
Kohderyhmän määrittely				
Kohderyhmien osallistaminen seminaarin suunnitteluun				
Moniammatillinen yhteistyö seminaarijärjestelyissä				
Seminaarin resurssit ja budjetti				
Tulkkauksen järjestelyt				
ASIAKASRYHMÄT PALVELUIDEN KEHITTÄJINÄ				
Kohderyhmien määrittely				
Kohderyhmien rekrytointi				
Testitilanteiden suunnittelu				
Testaustavan valinta				
Testilomakkeiden tekeminen				
Testaus				
Dokumentointi				

OSA-ALUEET JA TEEMAT	EI TIETOA	PERUSTIEDOT	HYVÄT TIEDOT	ERINOMAISET TIEDOT
KIELELLISET OIKEUDET LAINSÄÄDÄNNÖSSÄ				
Esteettömyysdirektiivi (EU 882/2019)				
Hallintolaki (434/2003)				
Kielilaki (423/2003)				
Kuntalaki (410/2015)				
Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019)				
Laki hyvinvointialueesta (611/2021)				
Laki julkisista hankinnoista ja käyttösopimuksista (1397/2016)				
Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)				
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)				
Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)				
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)				
Laki sähköisen viestinnän palveluista (917/2014)				
Laki sähköisestä asioinnista viranomaisessa eli asiointilaki (13/2003)				
Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta (133/2010)				
Saamen kielilaki (1086/2003)				
Saavutettavuusdirektiivi (EU 2102/2016)				
Suomen perustuslaki (731/1999)				
Viittomakielilaki (359/2015)				
Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)				
Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (27/2016)				

Vuorovaikutus

Kaikissa asiakas- ja potilaskohtaamisissa tapahtuu vuorovaikutusta. Vuorovaikutus voi olla kahden tai useamman henkilön välistä. Onnistuneen vuorovaikutustilanteen tavoitteena on vastavuoroisuus, tasapuolisuus ja yhteisen ymmärryksen syntyminen. Arjessa tämä tarkoittaa sitä, että kohtaamisissa kukaan ei dominoi keskustelua. [Kuuntele lisää podcastistamme.](#)



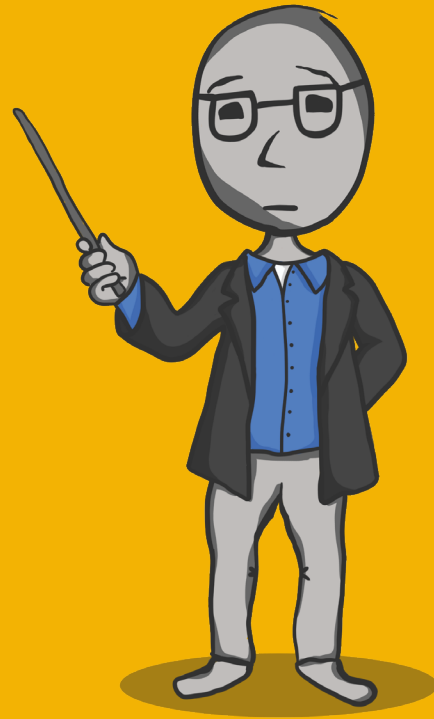
Sosiaali- ja terveysalan vuorovaikutustilanteissa on tärkeää, että osapuolten välille syntyy luottamus, ja että molemmat osapuolet sitoutuvat yhteiseen tavoitteeseen. Selkeän kielen käyttäminen kaikissa tilanteissa takaa yhteisen ymmärryksen ja vähentää väärinymmärryksiä.

On hyvä muistaa, että 80 %–95 % vuorovaikutuksesta perustuu nonverbaaliseen viestintään. Tämä tarkoittaa sitä, että niin katseet, eleet, ilmeet, vartalon asennot ja liikkeet kuin äänensävyt, puheen nopeus ja puheen voimakkuuskin vaikuttavat ihmisten kohtaamisissa. Nonverbaalinen viestintä on osin tiedostamatonta, ja keskustelukumppani voi tulkita viestin toisin, kuin itse on tarkoittanut.

Kiinnostuneisuus, läsnäolo, viestiin vastaaminen ja ymmärtämisen varmistaminen vaikuttavat vuorovaikutuksen onnistumiseen.

Onnistunut VUOROVAIKUTUS- TILANNE

Ydinasia



Onnistunut vuorovaikutus syntyy, kun osapuolet ovat tilanteessa läsnä ja kuuntelevat toisiaan. Sanattomalla viestinnällä on suuri painoarvo, ja jo tämän seikan ymmärtäminen tukee vuorovaikutuksen onnistumista.

- Positiivisella asenteella on suuri merkitys vuorovaikutustilanteen onnistumiselle.
- Ole tietoinen erilaisista kielenkäyttäjistä ja heidän kieli- ja kommunikaatiotaidoistaan, sillä se helpottaa kohtaamista.
- Oma roolisi kohtaamisissa on avainasemassa. Läsnäolosi vahvistaa asiakkaan tunnetta kuulluksi tulemisesta.
- Asiakkaat ohjautuvat palveluihin monin tavoin. Kun olet selvillä näistä poluista, vuorovaikutus onnistuu tarkoituksenmukaisella tavalla ja pystyt paremmin ohjaamaan asiakasta myös eteenpäin.
- Käytä selkeää kieltä niin puheessa kuin kirjoituksissakin, se varmistaa viestin välittymisen oikein.
- Rauhoita tilanne hälyääniltä, sillä se auttaa molempia osapuolia keskittymään.
- Erilaisten kommunikointimenetelmien hyödyntäminen auttaa tilanteissa, joissa pelkkä puhe ja kirjoitus eivät riitä.
- Harjoittele läsnäolon taitoja - olet tilanteessa asiakasta varten.
- Varaa riittävästi aikaa asiakkaan kohtaamiseen.

Tämän huoneentaulun on tuottanut
Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveystaloudissa -hanke

HUMAK[®]

SAVONIA
ammattikorkeakoulu

KUOPIO

SIILINJÄRVI
SYDÄN SEN SANOO

Elinkeino-, liikenne- ja
ympäristökeskus


Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Kuvat

kommunikoinnissa

Kuvia on kaikkialla, ja hyödynnämme niitä arjessamme monin eri tavoin. Kuvien avulla voimme esimerkiksi opastaa, ohjeistaa ja herättää huomiota. Kun kuvia käytetään kirjoitetun tai puhutun kielen rinnalla, viestien vastaanottajakunta laajenee. Tästä hyvänä esimerkkinä ovat kuvitetut opaskyltit julkisissa rakennuksissa. Kuvien käyttö lisää kielellistä saavutettavuutta.

Viestimme harvoin pelkkien kuvien avulla, ja kuvat ovatkin osa monipuolista kommunikointia kaikkien muiden ilmaisutapojen rinnalla. Kuvakommunikointia käyttävät ilmaisunsa ja ymmärtämisensä tukena erityisesti sellaiset henkilöt, joilla on haasteita puheen tuottamisessa tai puheen ymmärtämisessä.

Kuvien käyttöä kommunikoinnin tukena on hyvä tietoisesti harjoitella. Kuvia löytyy verkosta, erilaista sovelluksista ja niitä voi piirtää myös itse. Kuvien avulla voit keskustella esimerkiksi kehonosista, lukumääristä ja tunteista.

Kun käytät kuvia kommunikoinnin tukena, varmistu aina siitä, että ymmärrätte kuvan merkityksen samalla tavalla keskustelukumppanin kanssa.

[Katso kuvakommunikoinnista kertova video.](#)



KUVIEN KÄYTTÖ edistää kielellistä

Ydinasia



Kuvat ovat osa monipuolista kommunikointia. Kuvia on kaikkialla, ja käytämme niitä myös huomaamattamme. Viestimme harvoin pelkkien kuvien avulla, ja kuvat ovat useimmiten puhutun tai kirjoitetun viestin rinnalla tukemassa viestin välittymistä.

Jos haluat kehittyä kuvakommunikoinnissa ja hyödyntää kuvia monipuolisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa on hyvä kiinnittää huomiota muutamiin seikkoihin:

- **Kuvat välittävät tietoa visuaalisesti.** Kuvakommunikoinnissa on kyse viestien välittämisestä kuvien avulla.
- **Huomaa kuvat ympärilläsi.** Ympärillämme on paljon kuvia. Niitä on liikennemerkeissä, opasteissa, ohjeissa ja verkkosivuilla. Hyödynnä jo olemassa olevia kuvia erilaisissa vuorovaikutustilanteissa.
- **Kuvat ylittävät kielirajoja.** Kuvat palvelevat hyvin sellaisia tilanteita, joissa osapuolet puhuvat eri kieltä. Kuvat tukevat vuorovaikutusta tilanteissa, joissa on haasteita kielen tuottamisessa tai ymmärtämisessä.
- **Kuvalla on monia eri tehtäviä.** Kuvat esimerkiksi tukevat muistamista ja niiden avulla voi ilmaista tunteita. Kuvien avulla on myös helppoa löytää perille.
- **Osoita kuvaa.** Muista osoittaa sitä kuvaa, jolla haluat kertoa tai jonka avulla haluat tukea viestiäsi. Anna mahdollisuus myös keskustelukumppanillesi osoittaa esillä olevia kuvia. Joskus kuvan osoittaminen voi tuntua helpommalta kuin asian ääneen sanominen, vaikka varsinaista kielen tuottamisen haastetta ei olisikaan.
- **Hyödynnä erilaisia mittareita.** Terveystilanteissa potilaat voivat kuvata vointiaan erilaisilla visuaalisilla mittareilla, kuten kipumittarilla tai tunnemittarilla. Mittareissa on asteikko, josta oman voinnin voi osoittaa, jos sitä ei voi sanoa kuvalla.

Tämän huoneentaulun on tuottanut
Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveystilanteissa -hanke

KUVIEN KÄYTTÖ edistää kielellistä

Ydinasia



- **Kuvista jää jälki.** Kuvilla viestimässä on paljon etuja muihin kommunikointimenetelmiin nähden. Luonnolliset kielet, eleet ja ilmeet katoavat heti niiden ilmaisun jälkeen, mutta kuvakommunikoinnista jää aina jälki. Näihin jälkiin voi palata myöhemmin.
- **Ota kuvat käyttöön kaikessa viestinnässä.** Kuvan avulla voit tehokkaasti tukea puhuttua ja kirjoitettua kieltä. Kuvat auttavat lukijaa orientoitumaan tekstiin.
- **Käytä selkeitä kuvia.** Varmistuthan, että käyttämäsi kuvat ovat selkeitä, ymmärrettäviä ja yksiselitteisiä. Kuvakommunikoinnissa ei kannata käyttää turhia tehoste-efektejä.
- **Harjoittele kuvien käyttöä.** Kuvien käyttäminen kommunikoinnin tukena ei ole synnynnäinen taito, vaan taitoa on harjoiteltava. Vähitellen kuvien käytöstä tulee luonteva osa ammattitaitoasi.
- **Kerää kuvapankkia.** Voit kerätä työtehtäviisi liittyvää kuvapankkia. Verkossa on paljon erilaista kuvamateriaalia. Tutustu esimerkiksi Papunetin kuvapankkiin ja kuvatyökaluun. Jos et löydä valmiita kuvia, voit piirtää niitä myös itse. Älä ole kriittinen piirustustaitojesi suhteen.
- **Muista kuvien käyttöoikeudet.** Verkosta löytyy paljon kuvia, joita voi käyttää vapaasti ei-kaupallisiin tarkoituksiin. Varmista kuitenkin aina kuvien käyttöoikeudet.

Tämän huoneentaulun on tuottanut
Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveystalouksissa -hanke

Selkokieli

Selkokieli on yhdenvertaisuutta, demokratiaa, saavutettavuutta ja laatua. Selkokielessä on helpompi sisältö, rakenne ja sanasto - se on siis luettavampaa ja ymmärrettävämpää kuin yleiskieli. Suomessa selkokieli on selkosuomea ja selkoruotsia. [Katso video selkokielestä.](#)



Selkokieli on tarpeellista, kun asiakkaalla on pysyviä tai hetkellisiä vaikeuksia yleiskielen kanssa. On hyvä muistaa, että selkokielistä tietoa tarvitaan aina, kun asia koskee kaikkia kansalaisia, erityisesti selkokieltä tarvitsevia ihmisiä tai kun tieto on saatavilla vain digitaalisessa muodossa ([selkokeskus.fi](#)).



Sosiaali- ja terveysalalla selkokielellä on erityinen asema, sillä selkokieli palvelee kaikkia asiakkaita sekä myös ammattilaisia. Selkokieltä voi tarvita kenen tahansa asiakkaan kanssa. Asiointi- tai hoitotilanne voi aiheuttaa asiakkaalle esimerkiksi jännitystä, pelkoa tai häpeää. Haastavaan elämäntilanteeseen voi liittyä kipua, huolta, stressiä, päihteiden käyttöä tai mielenterveyden ongelmia. Myös monimutkaista sosiaali- tai terveydenhoitojärjestelmän rakennetta voi kenen tahansa olla vaikea ymmärtää.

Kun asiakas ymmärtää ja voi toimia ohjeiden mukaan, pystyy ammattilainenkin hoitamaan työnsä tehokkaammin. Selkokieli tukee myös potilasturvallisuutta.

Tällä hetkellä selkokieltä tarvitsee päivittäin jopa 750 000 ihmistä (Selkokielen tarvearvio 2019). Selkokieltä tarvitsevien määrä kuitenkin kasvaa: ikääntyviä ja maahanmuuttajia on yhä enemmän, ja monilla nuorilla on heikko lukutaito. Kriisit, kuten korona ja sota, kasvattavat myös selkokielen tarvetta.

Selkokieltä voi käyttää kirjoituksessa, vuorovaikutuksessa ja visuaalisessa ilmaisussa. Selkokielelle mukautetaan esimerkiksi erilaisia ohjeita, esitteitä, verkkosivuja, uutisia ja kirjallisuutta. Selkomateriaalin tunnista selkotunnuksesta, jota myöntää Selkokeskus. [Kuuntele aiheeseen liittyvä podcast.](#)



SELKOKIELI

sosiaali- ja terveysalalla

Ydinasia



Selkokieltä kannattaa soveltaa sosiaali- ja terveysalan vuorovaikutustilanteissa.

- **Varmista, että asiakas ymmärtää, missä hän on ja miksi.** Sosiaali- tai terveydenhoitojärjestelmän rakenne voi olla vaikeaa hahmottaa.
- **Rakenna luottamusta ja lievitä jännitystä.** Aloita hitaasti ja tunnustele kielitaitoa. Kuuntele hyvin, ole läsnä, katso silmiin ja anna asiakkaalle aikaa ymmärtää ja vastata. Tasavertainen ja turvallinen kohtaaminen on kaiken perusta.
- **Keskustelu on jatkuvaa yhteistyötä ja vuorottelua.** Molemmilla osapuolilla pitää olla mahdollisuus osallistua tasavertaisesti. Odota rauhassa puheenvuoroasi.
- **Etene rauhallisesti ja johdonmukaisesti.** Rauha tilanteessa antaa asiakkaalle ja itsellesi mahdollisuuden ajatella, osallistua ja kysyä. Nopea selostaminen ja pitkät lauseet aiheuttava tietotulvaa. Puhu vain yhdestä asiasta kerrallaan ja annostele asiaa pienissä erissä. Näin asiakas ei kuormitu liikaa ja sinä saat viestisi perille.
- **Viestintä ei voi olla vain puhetta.** Anna tietoa asiakkaalle myös näkökanavan kautta ja ota käyttöön ilmeet, eleet, kuvat ja esineet. Myös äänensävyllä on suuri merkitys.
- **Kerro, kuka tekee ja mitä.** Näin asiakas ymmärtää, odotatko häneltä jotakin. Varataan tähän aika vai minä varaan tähän ajan?
- **Puhu arkisesti ja selitä ammattikielen sanat.** Tunnista alasi sanasto, joka on sinulle arkea, mutta asiakkaalle vierasta. Asiakas ei ehkä uskalla kertoa, ettei ymmärrä sinua. Myös vahva murre voi aiheuttaa väärinkäsityksiä.
- **Seuraa asiakkaan reaktioita.** Asiakas on sinun tärkein tietolähdeesi: pysykö hän mukana, ehtiikö ymmärtää ja sisäistää sanomasi? Ennakoi ja kerro, mitä seuraavaksi tapahtuu.
- **Varmista, että ymmärrätte toisianne.** Kertaa ja toista. Aina asiakas ja ammattilainen eivät välttämättä huomaa, etteivät ymmärtäneet toisiaan. Varmista ystävällisesti, ymmärsikö asiakas sinua tai ymmärsitkö sinä oikein hänen sanomaansa.
- **Anna kirjoitettu ohje mukaan.** Ymmärrettävän ohjeen avulla asiakas pystyy toimimaan oikein, eikä hänen tarvitse soittaa takaisin ja kysyä samoja ohjeita uudelleen.

Tämän huoneentaulun on tuottanut
Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveyspalveluissa -hanke

Tulkkkaus

Tulkkausta tulee käyttää vuorovaikutustilanteissa, joissa osapuolet eivät ymmärrä toisiaan. Tällaisia tulkkausta vaativia tilanteita ovat esimerkiksi sellaiset sosiaali- ja terveysalan kohtaamiset, joissa osapuolet eivät osaa samaa kieltä tai joissa asiakas ei vammansa vuoksi pysty ilmaisemaan itseään tai ei ymmärrä puhetta. [Katso tulkkausta käsittelevä videomme.](#)



Viranomaisilla on velvollisuus tilata paikalle tulkki, jos tilanne sen vaatii. Tähän velvoittavat monet lait, sopimukset ja direktiivit.

Tulkkkaus voi tapahtua lähitulkkauksena, jolloin tulkki on tilattu paikan päälle. Tulkkkaus voidaan järjestää myös etätulkkauksena tai mobiilitulkkauksena.

Koulutetut tulkit ovat tulkkauksen ja viestinnän ammattilaisia, joiden osaamiseen kuuluu vuorovaikutuksen osapuolten kielten ja kulttuurien ymmärtäminen. Koulutettujen tulkkien työskentely perustuu ammattisäännösten noudattamiseen. Ammattisäännösten tärkeitä seikkoja ovat muun muassa puolueettomuus ja salassapitovelvollisuus.

Sopiva tulkki ja tulkkaustapa valitaan tilannekohtaisesti. Tulkin valintaan vaikuttaa esimerkiksi tilanteeseen osallistuvien henkilöiden käyttämät kielet ja kommunikaatiomenetelmät. Tulkki voi olla jonkin puhutun kielen tulkki, viittomakielen tulkki, puhevammaisten tulkki tai kirjoitustulkki. [Kuuntele aiheeseen liittyvä podcast.](#)



TULKATUT vuorovaikutus- tilanteet

Ydinasia



Tulkattu vuorovaikutustilanne poikkeaa tavallisesta kohtaamisesta. Tulkatussa tilanteessa on läsnä niin sanottu kolmas osapuoli eli tulkki. Tulkki tulkkaa tilanteessa kaiken ja toimii puolueettomasti.

- **Tilaa tulkki ajoissa.** Tulkkien saatavuus vaihtelee, joten tilaa tulkki riittävän ajoissa. Näin varmistat, että saat tilanteeseen koulutetun ja ammattitaitoisen tulkin.
- **Ole selvillä, mistä tulkki tilataan.** Selvitä, mistä organisaatiosi tilaa tulkin. Tilauksen voi tehdä usein myös verkossa, josta löytyy useita tulkkauspalvelua tarjoavia yrityksiä.
- **Käytä koulutettua tulkkia.** Koulutettu tulkki on sitoutunut noudattamaan asioimistulkin ammattisäännöstöä ja eettisiä ohjeita. Koulutettu tulkki on luotettava, eikä hän tee tilanteessa tulkille kuulumattomia tehtäviä.
- **Tulkki voi ottaa yhteyttä sinuun, kun hän valmistautuu tilanteeseen.** Tulkin on ymmärrettävä tilanteessa käytettävä sanasto ja asiasisältö. Tämän varmistamiseksi tulkki selvittää ennakkoon, mitä asioita tilanteessa käsitellään.
- **Tulkilla on salassapitovelvollisuus.** Tulkki ei kommentoi tulkattua tilannetta jälkikäteen kenellekään, ei edes paikalla olleille osapuolille.
- **Kohdista puhe ja katse asiakkaaseen, älä tulkkiin.** Puhuttele asiakasta sinämuodossa. Tulkki tulkkaa osallistujien keskustelua minämuodossa.
- **Puhu normaalilla puhenopeudella.** Sinun ei tarvitse hidastaa tai nopeuttaa puhettasi. Jos tulkki tulkkaa puhetta vasta puheenvuorojen jälkeen, voit tauottaa ilmaisuasi asiakokonaisuuksien mukaan.
- **Anna ohjeet ennen toimenpidettä, jos tulkki ei voi olla toimenpiteessä mukana.** Jos tulkki joutuu poistumaan tilanteesta toimenpiteen ajaksi, kerro asiakkaalle tulkin läsnä ollessa, mitä toimenpiteen aikana tapahtuu ja mitä asiakkaalta odotetaan.

Tämän huoneentaulun on tuottanut
Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveystaloudissa -hanke

TULKATUT vuorovaikutus- tilanteet

Ydinasia



Kun teet tulkkitilauksen, ilmoita

- tulkkauksen aihe
- tulkkauksen päivämäärä
- tulkkauksen kellonaika
- tulkaustyypit: lähitulkaus, etätulkaus vai mobiilitulkaus
- tarkka tulkauspaikka (osoite, rakennus, osasto)
- tulkkauksen kielet ja kommunikointimenetelmät
- paikalla olevat ammattilaiset ja asiakkaat
- tulkkaukseen liittyvä aineisto, johon tulkki voi tutustua
- tulkaustilanteen yhteyshenkilö
- tulkkauksen laskutustieto.

Tämän huoneentaulun on tuottanut
Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveystalvissa -hanke

Etävuorovaikutus

Käytämme yhä enemmän erilaisia etäpalveluja. Etäasiointia tapahtuu niin etävastaanoitoilla, sähköpostissa, videotapaamisissa kuin chatissakin. Etäpalveluille tyypillistä on se, että vuorovaikutuksen osapuolet ovat eri paikoissa, ja palvelun äärellä ollaan erilaisten ohjelmien ja laitteiden välityksellä. [Kuuntele podcast uusien palveluiden kehittämisestä.](#)



Myös sosiaali- ja terveysalan palvelut toteutuvat yhä useammin etänä. Tämän vuoksi etävuorovaikutuksen erityispiirteet on hyvä tiedostaa. Onnistunut kohtaaminen verkkoympäristössä mahdollista tasavertaisen osallistumisen ja kielellisen saavutettavuuden toteutumisen.

Ammattilaiset voivat tarjota hyviä etäpalveluja, kun laitteet, verkkoyhteydet ja digitaidot ovat kunnossa. Palvelujen käyttäjät toivovat etäpalveluilta käytettävyyttä, ymmärrettävyyttä ja selkeää kieltä. Verkkoon saattaa helposti eksyä, jos etäasiointiin liittyvät ohjeet ja ennakkotiedot eivät ole selkeitä

Ammattilaisen etävuorovaikutustaitoihin kuuluvat kannustava asenne sekä tilanteisiin valmistautuminen. Etävuorovaikutuksessa on huomioitava myös tietoturva ja hälyttömyys. Kohtaamiseen on rauhoitettava aivan kuten fyysisissäkin tapaamisissa.

ETÄVUOROVAIKUTUKSEEN valmistautuminen kannattaa

Ydinasia



Monet etäasioinnin seikat vaikuttavat etävuorovaikutukseen. Etävuorovaikutus edellyttää osapuolilta riittäviä vuorovaikutustaitoja, etäyhteyden tarvittavia laitteita sekä digitaitoja. Ammatilaisen tehtävä on varmistaa, että etävastaanotto on asiakkaalle tai potilaalle mahdollinen.

- **Etäasiointia on monenlaista.** Etäasioinniksi luokitellaan niin puhelinkeskustelu, chat-palvelut, sähköpostit kuin videovälitteiset etävastaanototkin.
- **Etäasiointi on reaaliaikaista tai ei-reaaliaikaista.** Reaaliaikaista etäasiointia on esimerkiksi etävastaanotto videoyhteydellä. Ei-reaaliaikaista on esimerkiksi sähköpostiviestittely. Molempiin pitää olla saatavilla digitukea.
- **Etäasioinnissa on etuja.** Etäasiointi saavuttaa asiakkaat asuinpaikasta tai liikuntakyvystä huolimatta. Etäasioinnissa sosiaalinen paine vähenee, ja kynnys osallistua madaltuu. Etäasiointi voi tuoda kustannussäästöjä ja on terveysturvallista.
- **Etäasioinnissa on haasteita.** Etäasiointi ei korvaa fyysistä tapaamista. Etäasiointi saattaa herättää epäilyjä ja vähentää vuorovaikutusta muiden ihmisten kanssa. Etäasiointi koetaan haastavaksi, jos kielitaito on heikko.
- **Varmistu etävalmiuksistasi.** Tarkista, ovatko laitteesi ajantasaiset ja tietoturvalliset. Varmistu myös verkon toimivuudesta. Huomaa, että ammatilaisen rooli on myös osata neuvoa ja tukea asiakasta erilaisissa etäasioinnin haasteissa.
- **Asiakassuhde kannattaa aloittaa kasvokkain.** Pidempiaikainen asiakassuhde voi esimerkiksi alkaa kasvokkain ja jatkua etänä. Ensikohtaamisella on iso merkitys. Kasvokkain tutuksi tulleen ammatilaisen kanssa on helpompi jatkaa asiointia etäyhteydellä.

Tämän huoneentaulun on tuottanut
Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveyspalveluissa -hanke

ETÄVUOROVAIKUTUKSEEN valmistautuminen kannattaa

Ydinasia



- **Varmista, että etäpalvelut sopivat asiakkaalle.** Ammattilaisen on arvioitava, kenelle etäpalvelut sopivat. Asiakkaalla on oltava tarvittavat laitteet ja digitaidot etäasiointia varten.
- **Valmistaudu etävuorovaikutukseen.** Tiedota asiakasta hyvissä ajoin, missä osoitteessa tai linkissä etäasiointi tapahtuu. Suunnittele varayhteys ja toinen yhteydenottotapa, jos ette saa toisiinne yhteyttä suunnitelman mukaisesti. Välitä nämä tiedot myös mahdolliselle tulkille.
- **Ole läsnä.** Jos teet videovälitteisen vastaanoton aikana muita asioita tietokoneella, vastaanottaja huomaa sen. Ole paikalla juuri tätä asiakasta varten.
- **Tue asiakasta etävuorovaikutustilanteessa.** Rohkaise osallistujaa ja ole myönteinen. Opasta asiakasta verkkovälitteisen keskustelun etenemisessä, jos tilanne ei ole hänelle tuttu. Vältä päällekkäispuhuntaa ja anna aikaa.
- **Pidä kamera auki.** Viestintä ei ole pelkästään puhetta. Videoyhteys välittää ilmeet ja eleet, jotka ovat merkittävä osa etävuorovaikutusta.
- **Varmistu tietoturvasta.** Huolehdi, että etävuorovaikutus onnistuu tietoturvallisesti. Järjestä työtehtävää varten tietoturvallinen tila sekä yhteys.

Tämän huoneentaulun on tuottanut
Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveystalouksissa -hanke

Tilat

vuorovaikutuksessa

Julkisissa tiloissa, kuten sosiaali- ja terveysalan tiloissa, pitäisi kaikkien voida liikkua ja asioida tasavertaisesti, kielestä riippumatta. Tasavertaisissa tiloissa kaikki asiakkaat ja potilaat tietävät, minne täytyy mennä ja mitä reittiä pitkin. Tasavertaisessa tilassa kaikkien on voitava myös käyttää omaa kieltään ja omaa tapaansa kommunikoida. [Katso video tilojen vaikutuksesta kommunikointiin.](#)



Kun tiloja halutaan kehittää niin, että kommunikointimahdollisuudet paranevat, huomiota on kiinnitettävä niin arkkitehtuuriin kuin kalustukseenkin. Kalusteet sijoitetaan usein vain puhutun ja kirjoitetun kielen käyttöä varten, mutta yhtä lailla myös viittomakielisen keskustelun on onnistuttava erilaisissa paikoissa. Kun näkeminen ja kuuleminen on esteetöntä, osallistujien on mahdollista seurata muiden tilassa olevien viestintää. Tilaan sijoittuminen itselle sopivalla tavalla rakentaa sosiaalista samanarvoisuutta.

Seinien ja kalusteiden lisäksi huomiota on kiinnitettävä myös tilassa työskenteleviin ihmisiin. Kukaan työntekijä voi siis miettiä sitä, kuinka omalla toiminnalla voi edistää kielellisen saavutettavuuden toteutumista. Tarkastelun kohteeksi voi ottaa esimerkiksi oman työpisteen tai sen palvelupolun, jonka varrelle oma työtehtävä sijoittuu.

Kielellisesti saavutettavat TILAT

Ydinasia



Kaikkien pitää voida asioida tasavertaisesti yhteisissä tiloissa. Kielellisesti saavutettavissa tiloissa on helppo liikkua ja siellä voi asioida kielestä tai kommunikointimenetelmästä riippumatta. Tilat rakentuvat muun muassa seinistä, kalusteista ja siellä työskentelevistä ihmisistä.

Kielellisesti saavutettavan tilan piirteitä

- Kalusteiden sijoittelu ja työtilat sopivat kaikille kielenkäyttäjille.
- Kaikilla keskustelukumppaneilla on hyvä näkö- ja kuuloyhteys toisiinsa.
- Huoneessa on tilaa erilaisille kommunikoinnin apuvälineille.
- Tila mahdollistaa tulkkauksen vaatimat järjestelyt.
- Opasteet ovat selkeitä ja ymmärrettäviä.
- Valaistus on hyvä.
- Kontrastit visuaalisissa elementeissä ovat riittäviä.
- Kuvia on hyödynnetty kirjoitetun kielen rinnalla.

- Äänimaisema on hälytön.
- Painikkeissa on kohonumerot.
- Tilassa on käytetty pistekirjoitusta.

Pysähdy pohtimaan

- Ovatko työpisteesi tilat kaikille asiakkaille sopivat?
- Voiko työtilassasi kommunikoida tasavertaisesti kielestä riippumatta?
- Kuinka voisit kuulla asiakkaiden toiveita työtilojen uudelleenjärjestelyssä?
- Onko opastus työpisteellesi selkeä, ymmärrettävä ja looginen?

Tämän huoneentaulun on tuottanut
Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveystalouksissa -hanke

Kielellisesti saavutettava seminaari

Kielellisesti saavutettavan seminaarin voi toteuttaa monissa ympäristöissä. Tilaisuus voi olla lähiseminaari, verkkoseminaari tai näiden yhdistelmä eli hybridiseminaari. [Katso Ydinsia-hankkeen seminaarin kielellisesti saavutettava tallenne.](#)



Hybridiseminaari lähetetään reaaliaikaisena seminaaritulosta verkkoon. Seminaarin järjestelyissä on tärkeää huomioida se, että samat kielellisen saavutettavuuden ratkaisut eivät välttämättä toimi molemmissa ympäristöissä. Esimerkiksi paikan päällä ja verkkolähetyksessä on hyvä olla omat viittomakielen tulkkinsa. Kirjoitustulkkaukset voi sen sijaan toimia niin, että samaa tulkkauksta seurataan niin paikan päällä kuin verkossakin.

Ennen kielellisesti saavutettavan seminaarin suunnittelua kannattaa tutustua jo olemassa oleviin, saavutettavan tapahtuman järjestämistä koskeviin oppaisiin. Ohjeista on hyvä poimia erityisesti sellaisia seikkoja, jotka liittyvät kieleen. Myös erilaisia kohderyhmiä kannattaa kuulla seminaarisuunnittelussa ja -järjestelyissä.

Kaikkea ei tarvitse osata kerralla, vaan kielellisen saavutettavuuden ratkaisuja voi ottaa haltuun vähitellen. Kun seminaari on järjestetty erilaiset kielenkäyttäjät huomioiden, seminaari saa laajemman yleisön.

Suunnittele SEMINAARI hyvin

Ydinasia



Kielellisesti saavutettavan seminaarin järjestämisen lähtökohtana on oikea tahtotila ja asenne. Seminaarin suunnittelu kannattaa aloittaa hyvissä ajoin, sillä vastaan voi tulla paljon uusia asioita, jotka vaativat perehtymistä ja monialaista yhteistyötä.

- **Varmistu seminaaripaikan saavutettavuudesta.** Tarkista, onko seminaaritila esteetön ja kaikkien saavutettavissa. Tarkista valaistus ja äänimaiseman hälyttömyys. Varmistu, että verkkoseminariin on helppo liittyä ilman erityistä osaamista.
- **Hyödynnä seminaaritekniikkaa.** Varmista laadukas äänentoisto ja kuvayhteys. Käytä verkkoseminarin toteutuksen suunnitteluun ammattilaisia. Käykää yhdessä läpi, millaista tietoa videokuvalla halutaan välittää.
- **Määrittele seminaarin kohderyhmä.** Kun tunnet kohderyhmäsi, tiedät, millaisia kielellisen saavutettavuuden ratkaisuja tarvitset tapahtumaasi.
- **Osallista kohderyhmät seminaarin suunnitteluun.** Kuule kohderyhmien toiveita, kun suunnittelet kielellisen saavutettavuuden ratkaisuja.
- **Kielellisen saavutettavuuden tarpeet eivät välttämättä näy päällepäin.** Joukossamme on 800 000 eri tavoin kuulovammaista henkilöä. Kirjoitustulkkauksen ja induktiosilmukan avulla kaikki voivat osallistua seminaariin yhdenvertaisesti.
- **Budjetoi seminaarin kielellisen saavutettavuuden ratkaisut.** Rekrytoi riittävästi ihmisiä, ammattilaisia ja rahaa. Kielellisen saavutettavuuden palveluja tarjoavat kouluttautuneet ammattilaiset.

Tämän huoneentaulun on tuottanut
Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveystalouksissa -hanke

Asiakasryhmät palveluiden kehittäjinä

Palveluiden kehittämisessä on tärkeää tunnistaa kaikenlaisten kielenkäyttäjien tarpeet sekä palveluiden käyttöön liittyvät haasteet. Näin on mahdollista muotoilla asiakaspolun kielellisesti haastavat kohdat saavutettavammiksi kaikille.

Palvelumuotoilu on ihmiskeskeistä suunnittelua, jonka avulla voidaan suunnitella parempia palveluja ja tehokkaampia prosesseja. Sen avulla voidaan parantaa niin loppukäyttäjien, työntekijöiden kuin sidosryhmienkin kokemuksia erilaisista palveluista.

Käyttäjälähtöisten ja käyttäjäystävällisten sosiaali- ja terveystalvvelujen toteutumiseen vaikuttaa moni asia. Yksi näistä on henkilökunnan valmius kohdata eri tavoin kommunikoivia ihmisiä. Myös tilat ovat tärkeässä roolissa, ja niiden onkin mahdollistettava moninaiset vuorovaikutustilanteet. Myös sujuvilla digitaalisilla asiakaspolun vaiheilla on suuri merkitys, kuinka käyttäjä kokee asioinnin.

Kaikille sopivan palvelun kehittäminen vaatii organisaation sitoutumista sekä johdon tukea. Johtoporras mahdollistaa muun muassa henkilöstön kouluttautumisen ja yhdenvertaisuuteen pyrkivän asenneilmaston kehittymisen.

MALLI palveluiden testaamisesta

Ydinasia



Palveluiden testaajia kannattaa hakea erilaisista kohderyhmistä. Näin testaukseen saadaan kattava otanta kaikista sosiaali- ja terveystalvvelujen käyttäjistä. Hakukeinoina voi käyttää mm. mainontaa, tiedottamista eri kanavissa sekä suorarekrytointeja kohderyhmistä. Testauksien suunnittelussa ja toteuttamisessa on useita vaiheita ja tapoja. Testaustapa kannattaa valita sen mukaan, testataanko tiloja vai digitaalisia palveluita.

Testauksen vaiheet

- Määrittele testattava asiakaspolku.
- Valitse asiakaspolulta testattava vaiheet.
- Määrittele kohderyhmät palvelumuotoilun keinon. Selvitä, millaisia käyttäjiä halutaan testata.
- Hae testikäyttäjiä eri kohderyhmistä. Miten tavoitat kohderyhmäsi parhaiten?
- Valitse sopivat testaustavat. Vaihtoehtoja ovat esimerkiksi varjostus, havainnointi ja haastattelu.
- Jos tarvitset vertailtavaa aineistoa, vakioi testaus huolellisesti.
- Tee testilomakkeet. Lomakkeen kannattaa olla johdonmukainen ja sisältää tilaa muistiinpanoille.
- Suunnittele testauksille väljä aikataulu ja jätä pelivaraa.
- Varaa testipaikka ja varmista välineiden, laitteiden ja yhteyksien toiminta. Varaa tarvittaessa tulkit ja avustajat testaukseen.
- Tiedota selkeästi testauksesta sen eri vaiheissa. Anna riittävästi tietoa testauksesta, aikatauluista ja paikasta.
- Toivota testattavat tervetulleeksi ja ohjeista heidät hyvin.
- Täytä osallistuja- ja lupalomakkeet. Muista kysyä lupa tallentamiseen.
- Testitilanteeseen osallistuu kaksi testaajaa. Testaajista toinen kertoo testauksen etenemisestä ja vastaa tallentamisesta. Toinen kirjaa havaintoja. Digitestauksessa on hyvä olla myös etätarkkailija.
- Testaa ja haastattele. Etene rauhallisesti ja anna testaajalle aikaa.
- Koosta testitulokset ja hyödynnä tuloksia palvelujen kehittämisessä.

Tämän huoneentaulun on tuottanut
Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveystalvveluissa -hanke

Viestintä hyvinvointialueilla

Sosiaali- ja terveysalan sekä pelastustoimen palveluiden järjestämisvastuu siirtyi kunnilta ja kaupungeilta hyvinvointialueille vuoden 2023 alussa. Laki hyvinvointialueesta säätää myös viestinnästä.

Hyvinvointialueilla viestinnän on oltava selkää, ymmärrettävää, esteetöntä ja saavutettavaa, ja viestinnässä on otettava huomioon erilaisten ihmisten tarpeet.

Hyvinvointialuelaki ei kuitenkaan ole ainoa laki, joka velvoittaa yhdenvertaiseen kohteluun, saavutettavuuteen ja hyvään hallintoon sosiaali- ja terveysalalla. Jo perustuslaki takaa oikeuden tietoon ja yhdenvertaisuuteen.

KIELELLISET OIKEUDET lainsäädännössä

Ydinasia



Kielellisessä saavutettavuudessa on kysymys oikeuksista ja yhdenvertaisuuden toteutumisesta erilaisissa palveluissa. Palveluista tulee viestiä asiallisesti, selkeästi, ymmärrettävästi ja omalla kielellä. Monet direktiivit, lait ja sopimukset velvoittavat ja ohjaavat myös sosiaali- ja terveysalan saavutettavuutta ja viestintää.

- [Esteettömyysdirektiivi \(EU 882/2019\)](#)
EU:n esteettömyysdirektiivi vaatii, että viranomaiset ja yksityinen sektori tekevät tietyt tuotteet ja palvelut esteettömiksi.
- [Hallintolaki \(434/2003\)](#) Viranomaisen on pyrittävä järjestämään asiointi ja asian käsittely siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita. Lisäksi viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.
- [Kielilaki \(423/2003\)](#) Kielilain tarkoituksena on turvata perustuslaissa säädetty jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia.
- [Kuntalaki 410/2015](#) Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon kunnan eri asukasryhmien tarpeet.
- [Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta \(306/2019\)](#) Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta velvoittaa pääosin viranomaisen asemassa toimivia organisaatioita tekemään verkkopalveluistaan eli verkkosivustoista ja mobiilisovelluksista saavutettavuusvaatimusten mukaisia. Viranomaisten lisäksi saavutettavuusvaatimukset koskevat julkisoikeudellisia laitoksia ja osaa järjestöistä.
- [Laki hyvinvointialueesta \(611/2021\)](#) Viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet. Viestinnässä on käytettävä esteettömiä ja saavutettavia menetelmiä.

Tämän huoneentaulun on tuottanut
Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveyspalveluissa -hanke

KIELELLISET OIKEUDET lainsäädännössä

Ydinasia



- [Laki julkisista hankinnoista ja käyttösopimuksista \(1397/2016\)](#) Laki tulee ottaa huomioon uusia hankintoja tehtäessä. Laki velvoittaa myös saavutettavuuden huomioimiseen, kun tehdään uusi hankinta.
- [Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#) Potilaalle on annettava tietoa hänen terveydentilastaan ja hoidostaan siten, että potilas ymmärtää tiedon sisällön riittävällä tavalla. Tulkkauksesta huolehdittava mahdollisuuksien mukaan.
- [Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä \(612/2021\)](#) Palveluja annettaessa on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta, jos sosiaali- tai terveydenhuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää viittoma- tai muuta kieltä tai asiakas ei vammaisuuden tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi.
- [Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista \(254/2015\)](#) Käytettävän kielen oltava selkeää ja ymmärrettävää ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja käsitteitä ja lyhenteitä.
- [Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista \(812/2000\)](#) Asiakkaalle selvitettävä eri toimenpiteiden vaihtoehdot niin, että asiakas ymmärtää niiden sisällön ja merkityksen.
- [Laki sähköisen viestinnän palveluista \(917/2014\)](#) Lain tavoitteena on edistää sähköisen viestinnän palvelujen tarjontaa ja käyttöä sekä varmistaa, että viestintäverkkoja ja viestintäpalveluja on kohtuullisin ehdoin jokaisen saatavilla koko maassa.
- [Laki sähköisestä asioinnista viranomaisessa eli asiointilaki \(13/2003\)](#) Laissa säädetään viranomaisten ja näiden asiakkaiden oikeuksista, velvollisuuksista ja vastuista sähköisessä asioinnissa. Tätä lakia täydentää ja tarkentaa merkittävästi lain digitaalisten palveluiden tarjoamisesta toinen luku, joka edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua ja tietoturvallisuutta.

Tämän huoneentaulun on tuottanut
Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveystalouksissa -hanke

KIELELLISET OIKEUDET lainsäädännössä

Ydinasia



- [Laki vammaisten henkilöiden tulkkauspalvelusta \(133/2010\)](#) Vaikeasti kuulovammaisilla, kuulonäkövammaisilla ja puhevammaisilla henkilöillä on oikeus maksuttomaan tulkkauspalveluun.
- [Saamen kielilaki \(1086/2003\)](#) Tarkoituksena on turvata perustuslaissa säädetty jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa omaa kieltään.
- [Saavutettavuusdirektiivi \(EU 2102/2016\)](#) Tavoitteena on edistää kaikkien mahdollisuutta toimia täysivertaisesti digitaalisessa yhteiskunnassa ja parantaa digitaalisten palveluiden laatua. Sisältöjen tulee olla havaittavia ja ymmärrettäviä, käyttöliittymien ja navigoinnin hallittavia ja toimintavarmoja.
- [Suomen perustuslaki 731/1999](#) Perustuslaki takaa kaikkien ihmisten yhdenvertaisuuden. Lain mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.
- [Viittomakielilaki \(359/2015\)](#) Viranomaisille asetetaan viittomakielilaissa velvollisuus edistää viittomakieltä käyttävän mahdollisuuksia käyttää omaa kieltään ja saada tietoa omalla kielellään.
- [Yhdenvertaisuuslaki \(1325/2014\)](#) Yhdenvertaisuuslain mukaan viranomaisen on arvioitava yhdenvertaisuuden toteutumista toiminnassaan ja ryhdyttävä tarvittaviin toimenpiteisiin yhdenvertaisuuden toteutumisen edistämiseksi.
- [Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista \(27/2016\)](#) YK:n vammaissopimuksen mukaan vammaisille henkilöille tulee taata yhdenvertaisesti muiden kanssa pääsy fyysiseen ympäristöön, kuljetukseen, tiedottamiseen ja viestintään. Pääsy tulee turvata tieto- ja viestintäteknologiaan ja -järjestelmiin sekä muihin yleisölle avoimiin tai tarjottaviin järjestelyihin ja palveluihin.

Tämän huoneentaulun on tuottanut
Ydinasia - Kielellinen saavutettavuus sosiaali- ja terveyspalveluissa -hanke

Lähteet 1/5

Tervetuloa ydinasioiden äärelle!

Kuurojen liitto. Viittomakieliset. Viitattu 16.12.2022.
<https://kuurojenliitto.fi/viittomakieliset/>

Leskelä, L. & Lindholm, C. (toim.) 2012. Haavoittuva keskustelu: Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta. Kehitysvammaliiton tutkimuksia 6. Tutkimus- ja kehittämiskeskus. 1. painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

Oikeusministeriö 2018. Selvitys yhdenvertaisuuden toteutumisesta sosiaali- ja terveystalouden valinnanvapauskokeiluissa. Painopisteenä kielellinen saavutettavuus. Selvityksiä ja ohjeita 33/2018. Helsinki: Oikeusministeriö. Viitattu 16.12.2022.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161064/OMSO_33_2018_Selvitys_yhdenvertaisuuden_toteutumisesta_kielellinen_saavutettavuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Papunet 2020. Mitä on puhevammaisuus? Viitattu 16.12.2022.
<https://papunet.net/tietoa/mita-on-puhevammaisuus>

Juusola, Markku 2019. Selkokielen tarvearvio. Selkokeskus, Kehitysvammaliitto ry. Viitattu 16.12.2022.
<https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2021/05/Tarvearvio-2019.pdf>

Tilastokeskus 2022. Vieraskieliset. Viitattu 16.12.2022.
<https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>

Zitting, Joakim 2020. Kielet yhdistävät ja erottavat sote-ammattilaisia ja asiakkaita. Dialogi. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 16.12.2022. <https://dialogi.diak.fi/2020/06/04/kielet-yhdistavat-ja-erottavat-sote-ammattilaisia-ja-asiakkaita/>

Lähteet 2/5

Vuorovaikutus

Lindholm, Camilla 2021. Kielellisesti epäsymmetriset tilanteet ja vuorovaikutuksen ohjeistaminen. Tampereen yliopisto 10.5.2021. Viitattu 16.1.2022. <https://www.tuni.fi/fi/ajankohtaista/camilla-lindholm-kielellisesti-epasymmetriset-tilanteet-ja-vuorovaikutuksen>

Mönkkönen, Kaarina 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä : Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Saalasti, Miira 2020. AAC-menetelmä muistisairaana kanssa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Toimintaterapeutti (AMK). Opinnäytetyö. Viitattu 16.1.2022. <https://www.theseus.fi/handle/10024/346200>

Saarinen, Päivi 2019. Vaikeasti muistisairaiden henkilöiden ja hoitajien vuorovaikutus tehostetun palveluasumisen yksiköissä. Helsingin yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Logopedia. Pro gradu -tutkielma. Viitattu 10.1.2022. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/306148>

Tapio, Elina 2021. Vuorovaikutuksen resurssit / Resources in interaction. Viitattu 21.9.2021. <https://www.youtube.com/watch?v=HYuqZAI7d-s>

Tikoteekki 2015. LOVIT - hyvää mieltä kohtaamisiin. Viitattu 21.9.2021. <https://www.youtube.com/watch?v=Pl-slzyG2Kg>

Kuvat kommunikoinnissa

HeisterTrygg, Boel (Pirkko Rautakoski (suom.)) 2010. Graafinen kommunikointi: Esineet, kuvat ja symbolit puhetta tukevassa ja korvaavassa kommunikoinnissa. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, Opikie.

Papunet 2022. Teemat. Kuvat kommunikoinnissa. Viitattu 16.12.2022. <https://papunet.net/teemat/kuvakommunikointi>

Selkokeskus 2021. Selkokuva. Viitattu 16.12.2022. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/selkokuva/>

Lähteet 3/5

Selkokieli

Juusola, Markku 2019. Selkokielen tarvearvio. Selkokeskus, Kehitysvammaliitto ry. Viitattu 16.12.2022. <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2021/05/Tarvearvio-2019.pdf>

Kartio, Johanna (toim.) 2009. Selkokieli ja vuorovaikutus 2010. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, Opike.

Leskelä, Leealaura 2019. Selkokieli: Saavutettavan kielen opas. 2. painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry, Opike.

Sainio, Ari 2022. Avaimet selkokieleen. 1. painos. Helsinki: Kehitysvammaliitto, Opike.

Selkokeskus. <https://selkokeskus.fi/>

Tulkkaus

Kela 2022. Tutustu vammaisten tulkkauspalveluun. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-tutustu-tulkkauspalveluun>

Kela 2022. Näin tilaat tulkit. <https://www.kela.fi/vammaisten-tulkkauspalvelu-nain-tilaat-tulkin>

Maahanmuuttovirasto 2022. Tulkkaus. <https://migri.fi/tulkkaus>

Suomen kääntäjien ja tulkkien liitto & Käännösalan asiantuntijat KAJ & Suomen Puhevammaisten Tulkit ry & Suomen Viittomakielen Tulkit ry & Suomen kirjoitustulkit ry & Helsingin seudun asioimistulkikeskus & Keski-Suomen tulkikeskus & Kuurojen liitto & Kuuloliitto ry 2013. Asioimistulkin ammattisäännöstö. https://www.sktl.fi/kaantaminen_ja_tulkkaus/tyokalupakki-ammattilaiselle-ja-/asioimistulkinammattisaannosto21/

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022. Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus. Tulkkivälitteinen työskentely. Viitattu 16.12.2022. <https://thl.fi/fi/web/maahanmuutto-ja-kulttuurinen-moninaisuus/tyon-tueksi/hyvia-kaytantoja/tulkkivalitteinen-tyoskentely>

Lähteet 4/5

Etävuorovaikutus

Kaihlanen, Anu & Virtanen, Lotta & Valkonen, Paula & Kilpinen, Juuso & Hietapakka, Laura & Buchert, Ulla & Hörhammer, Iiris & Isola, Anna-Maria & Laukka, Elina & Kouvonen, Anne & Kujala, Sari & Heponiemi, Tarja 2021. Haavoittuvat ryhmät etäpalvelujen käyttäjinä - kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta. Tutkimuksesta tiiviisti 33/2021. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 1.10.2022. <https://www.julkari.fi/handle/10024/142805>

Kyytsönen, Maiju & Vehko, Tuulikki & Jormanainen, Vesa & Aalto, Anna-Mari & Mölläri, Kaisa 2021. Terveydenhuollon etäasioinnin trendit vuosien 2013-2020 Avohilmon aineistossa. Tutkimuksesta tiiviisti 13/2021. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 4.11.2022. <https://www.julkari.fi/handle/10024/141162>

Salminen, Anna-Liisa & Hiekkala, Sinikka (toim.) 2019. Kokemuksia etäkuntoutuksesta. Kelan etäkuntoutushankkeen tuloksia. Helsinki: Kela. Viitattu 1.10.2022. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302635/Kokemuksia_etakuntoutuksesta_saavutettava.pdf?sequence=5&isAllowed

Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke - Sokra 28.1.2021. Arvio toimintamallista: Digivuorovaikutus osallisuuden tukena asiakastyössä. Viitattu 7.11.2022. https://innokyla.fi/sites/default/files/2021-02/Sokran%20arvio%20toimintamallista%20Digivuorovaikutus%20osallisuuden%20tukena%20asiakasty%C3%B6ss%C3%A4_28012021.pdf

Tilat vuorovaikutuksessa

Tapio, Elina 2022. Kattovalaisimen korottaminen voi olla saavutettavuusteko. Blogikirjoitus. Raami kehittämisspalvelut Oy. Viitattu 16.12.2022. <https://raamioy.fi/kattovalaisimen-korottaminen-voi-olla-saavutettavuusteko/>

Tapio, Elina 2021. Balettia avoimessa työtilassa. Blogikirjoitus. Raami kehittämisspalvelut Oy. Viitattu 16.12.2022. <https://raamioy.fi/balettia-avoimessa-tyotilassa/>

Tapio, Elina 2018. Focal social actions through which space is configured and reconfigured when orienting to a Finnish Sign Language class. Linguistics and Education 44, 69-79. doi.org/10.1016/j.linged.2017.10.006

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.

Lähteet 5/5

Kielellisesti saavutettava seminaari

Kulttuuria kaikille -palvelu. Tarkistuslista esteettömän koulutuksen järjestäjälle. Viitattu 16.12.2022. https://www.kulttuuriakaikille.fi/doc/tarkistuslistat/esteettoman_koulutuksen_jarjestaminen_tarkistuslista.pdf

Aluehallintovirasto. Videoiden ja äänilähetysten saavutettavuus. Viitattu 16.12.2022. <https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulainvaatimukset/videoiden-ja-aanilahetysten-saavutettavuus/>

Kaartinen, Sini & Linnapuomi, Aura 2015. Tapahtumia kaikille! Opas saavutettavan kulttuurifestivaalin järjestämiseen. 2. uudistettu painos. Kulttuuria kaikille -palvelu / Yhdenvertaisen kulttuurin puolesta ry, Finland Festivals ry ja Lasipalatsin Mediakeskus Oy. Viitattu 16.12.2022. http://www.cultureforall.fi/doc/tietopakettit_ja_opaat/Tapahtumia_kaikille_opas.pdf

Asiakasryhmät palveluiden kehittäjinä

Ahonen, Tarja 2017. Palvelumuotoilu sotessa: palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Espoo: Tarja Ahonen.

Miettinen, Satu (toim.) 2011. Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Honkanen, Alma & Vuolas, Mervi & Erkko, Päivi & Eloranta, Sini 2018. Uusi ajattelumalli sosiaali- ja terveysalalle: Palvelumuotoilu. Talk. Turku AMK. Viitattu 16.12.2022. <https://talk.turkuamk.fi/digitalisaatio/uusi-ajattelumalli-sosiaali-ja-terveysalalle-palvelumuotoilu/>

Kielelliset oikeudet lainsäädännössä

Laki hyvinvointialueesta 611/2021.

Rönöberg, Marika 2020. Kielelliset ja kulttuuriset oikeudet yhdenvertaisuuden taustalla. Teoksessa Karjalainen, Anna-Liisa & Wallenius-Penttilä, Kristiina (toim.) Eri tavoin kommunikoivien kohtaaminen sosiaali- ja terveysalan työssä. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu, 11-26. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/344887/DIAK_Opetus_5.pdf?sequence=5&isAllowed=y