

# OMAVALVONTASUUNNITELMA SELKOKIELELLÄ

Jokaisella on oikeus tietoon

Leukumaavaara Elina

Opinnäytetyö

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

2025

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

---

<b>Tekijä</b>	Elina Leukumaavaara	<b>Vuosi</b>	2025
<b>Ohjaaja(t)</b>	Merja Hjulberg & Sanna Viinonen		
<b>Toimeksiantaja</b>	Tornion Työvoimalasäätiö sr		
<b>Työn nimi</b>	Omavalvontasuunnitelma selkokielellä, jokaisella on oikeus tietoon		
<b>Sivumäärä</b>	39 + 2		

---

Opinnäytetyöni aiheena oli Tornion Työvoimalasäätiön omavalvontasuunnitelman selkokielistäminen. Työn tavoitteena oli parantaa asiakkaiden ymmärrystä omista oikeuksistaan ja lisätä heidän osallisuuttaan palvelun laadun ja turvallisuuden arvioinnissa. Tarkoituksena oli tuottaa saavutettava ja asiakasystävällinen versio omavalvontasuunnitelmasta erityisesti niille asiakkaille, joilla on kognitiivisia, kielellisiä tai muita viestinnän ymmärtämiseen liittyviä haasteita. Työ vastasi Tornion Työvoimalasäätiön tarpeeseen, se edistää asiakaslähtöisyyttä ja vahvistaa asiakkaidensa yhdenvertaista tiedonsaantia.

Tietoperustassa tarkastelin yhdenvertaisuutta, osallisuutta, saavutettavuutta ja selkokieliisyyttä. Selkokieliisyydessä keskityin siihen, miten selkoviesticintä voi toimia keinona toteuttaa sosiaalipalvelujen eettisiä ja lainsäädännöllisiä tavoitteita, kuten osallisuutta ja ymmärrettävää viestintää. Opinnäytetyö toteutuksessa hyödynsin niin laadullista kuin määrällistäkin tutkimusta. Aineisto kerättiin selkokielisellä kyselylomakkeella, havainnoinnilla, keskusteluilla sekä ryhmätilaisuudella, jossa esiteltiin selkokielinen omavalvontasuunnitelma asiakkaille. Tutkimuksen tuloksena selkokielinen omavalvontasuunnitelma paransi asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua heitä koskevaan keskusteluun ja lisäsi heidän ymmärrystään oikeuksistaan. Asiakkaat kokivat pystyvänsä aiempaa paremmin arvioimaan palvelun laatua ja turvallisuutta, ja he antoivat selkokielisestä omavalvontasuunnitelmasta positiivista palautetta. Myös henkilöstö ja säätiön johto pitivät tuotosta hyödyllisenä ja näkivät sen tukevan asiakastyötä arjessa.

Opinnäytetyö osoittaa, että selkoviesticintä ei ole vain tekstin yksinkertaistamista, vaan kokonaisvaltainen viestinnän tapa, joka vahvistaa asiakkaan toimijuutta ja edistää sosiaalialan palvelujen laatua ja eettisyyttä. Selkokielisten asiakirjojen lisäksi tarvitaan myös vuorovaikutuksellista tukea ja monikanavaista viestintää, jotta tieto todella saavuttaa kaikki asiakasryhmät. Työ toimii esimerkkinä siitä, miten pienillä mutta harkituilla toimenpiteillä voidaan lisätä sosiaalipalveluiden ymmärrettävyyttä ja vaikuttavuutta.

Avainsanat	omavalvonta, selkokieli, yhdenvertaisuus, osallisuus, saavutettavuus, tasa-arvo
Muita tietoja	Opinnäytetyö toteutettiin yhteistyössä Tornion Työvoimalasäätiön kanssa. Tuotoksena selkokielinen omavalvontasuunnitelma työyhteisön käyttöön.

Sosionomin koulutusohjelma  
Sosionomi (AMK)

---

<b>Author</b>	Elina Leukumaavaara	<b>Year</b>	2025
<b>Supervisor(s)</b>	Merja Hjulberg & Sanna Viinonen		
<b>Commissioned by</b>	Tornion Työvoimalasäätiö sr		
<b>Title</b>	Omavalvontasuunnitelma selkokielellä, jokaisella on oikeus tietoon		
<b>Number of pages</b>	39 + 2		

---

The topic of my thesis was the easy Finnish adaptation of the self-monitoring plan of Tornion Työvoimalasäätiö. The aim of the work was to improve clients' understanding of their rights and to increase their participation in evaluating the quality and safety of services. The purpose was to produce an accessible and client-friendly version of the self-monitoring plan, especially for clients with cognitive, linguistic, or other challenges in understanding communication. The work directly responded to the needs of Tornion Työvoimalasäätiö by promoting client-centeredness and strengthening clients' equal access to information.

In the theoretical framework, I examined equality, accessibility and easy Finnish. The focus in easy Finnish was on how simplified communication can serve as means to implement the ethical and legal goals of social services, such as participation and understandable communication. The thesis applied both qualitative and quantitative research approaches. Data were collected through an easy Finnish questionnaire, observation, discussions, and a group session where the easy Finnish version of the self-monitoring plan was presented to the clients. The results showed that the easy Finnish self-monitoring plan improved the clients' opportunities to participate in discussions concerning them and increased their own understanding of their rights. Clients felt more capable of evaluating the quality and safety of services, and they gave positive feedback on the easy Finnish plan. Staff members and the foundation's management also found the output useful and saw it as a supportive tool in everyday client work.

This thesis demonstrates that easy Finnish communication is not merely the simplification of text, but a comprehensive form of communication that strengthens clients' agency and promotes the quality and ethical standards of social services. In addition to easy Finnish documents, interactive support and multimodal communication are needed to ensure that information truly reaches all client groups. This thesis serves as an example of how small but deliberate measures can increase the comprehensibility and effectiveness of social services.

<b>Keywords</b>	self-monitoring, easy Finnish, participation, accessibility, equality
<b>Special remarks</b>	This thesis was carried out in cooperation with Tornion Työvoimalasäätiö. The outcome was an easy Finnish self-monitoring plan for use within the work community.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	7
2.1	Omavalvontasuunnitelman lakisääteisyys ja sisältö.....	7
2.2	Omavalvontasuunnitelma sosiaalipalveluissa.....	8
3	YHDENVERTAISUUS JA OSALLISUUS.....	10
3.1	Yhdenvertaisuus sosiaalipalveluissa.....	10
3.2	Osallisuus edistää yhdenvertaisuutta.....	11
4	SELKOKIELI.....	13
4.1	Selkokielen määritelmä ja sen käyttö.....	13
4.2	Selkokieli asiakastyön tukena.....	14
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	17
5.1	Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	17
5.2	Toimeksiantaja ja kohderyhmä.....	17
5.3	Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu.....	19
5.4	Aineiston analyysi.....	21
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	22
6.1	Määrälliset tulokset.....	22
6.2	Laadulliset tulokset.....	24
6.3	Asiakkaiden kokemukset omavalvontasuunnitelmasta.....	25
6.4	Selkoviestinnän merkitys asiakkaiden osallisuuteen.....	26
6.5	Kehitysehdotukset.....	28
6.6	Tulosten yhteenveto.....	29
7	POHDINTA.....	31
7.1	Johtopäätökset.....	31
7.2	Eettiset lähtökohdat ja tutkimuksen luotettavuus.....	32
7.3	Jatkotutkimusaiheet.....	34
7.4	Lopuksi.....	35
	LÄHTEET.....	37
	LIITTEET.....	40

## 1 JOHDANTO

Yhdenvertaisuus, osallisuus ja saavutettavuus ovat keskeisiä arvoja suomalaisessa sosiaalipalvelujärjestelmässä. Perustuslaki (1999/731) takaa jokaiselle kansalaiselle oikeuden tulla kohdelluksi yhdenvertaisesti ja osallistua yhteiskuntaan omista lähtökohdistaan käsin. Suomi ratifioi vuonna 2016 YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen, joka velvoittaa takaamaan vammaisille henkilöille yhdenvertaiset mahdollisuudet saada tietoa ja osallistua palveluihin (Vammaispalvelujen käsikirja 2024). Näiden arvojen toteutuminen ei kuitenkaan ole sosiaalipalveluissa itsestänselvyys, vaan se edellyttää jatkuvaa kehitystyötä. Palveluista ja asiakkaan omista oikeuksista viestiminen tapahtuu usein yleiskielellä, joka voi olla vaikeaselkoista esimerkiksi kehitysvammaisille, kuntoutujille, muistisairaille tai muille erityisryhmille. Yksi keskeinen keino edistää ymmärrettävyyttä ja saavutettavuutta on selkokielen käyttö. Selkokieli on yksinkertaistettua, rakenteeltaan selkeää suomen kieltä, joka tukee asiakkaan tiedonsaantia ja lisää hänen mahdollisuuksiaan osallistua (Selkokeskus 2025).

Omavalvontasuunnitelma on sosiaalipalvelujen lakisääteinen asiakirja, jonka tarkoituksena on varmistaa palvelun laatu, turvallisuus ja asiakaslähtöisyys (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 2023/741). Suunnitelma tulee olla julkisesti esillä ja kaikkien saatavilla (Valvira 2025b). Julkisuus ei kuitenkaan yksin riitä takaamaan ymmärrettävyyttä, jos sisältö ei avaudu asiakkaille. Tämän vuoksi omavalvontasuunnitelman saavutettavuus – erityisesti sen kielellinen muoto – on olennainen osa yhdenvertaisuuden toteutumista.

Tämä opinnäytetyö käsittelee Tornion Työvoimalasäätiön omavalvontasuunnitelman selkokielistämistä. Säätiön asiakaskuntaan kuuluu henkilöitä, joilla on erilaisia tuen tarpeita liittyen lukemiseen, ymmärtämiseen ja kielelliseen ilmaisuun. Toimeksiantaja on tunnistanut tarpeen parantaa asiakirjan saavutettavuutta, ja selkokielinen versio nähdään keinona edistää asiakkaiden osallisuutta sekä tietoisuutta palvelun laadusta ja turvallisuudesta. Opinnäytetyön näkökulma on asiakaslähtöinen: tavoitteena on parantaa tiedon ymmärrettävyyttä ja vahvistaa asiakkaiden omia vaikutusmahdollisuuksia.

Tutkimuskysymykseni ovat: 1) miten omavalvontasuunnitelma voidaan julkaista kaikille ymmärrettävässä muodossa, ja 2) miten selkoviestinnän hyödyntäminen voi parantaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja osallisuutta.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa hyödynnettiin myös määrällisiä elementtejä. Aineisto kerättiin selkokielisellä kyselylomakkeella, havainnoinnilla, yksilöllisillä keskusteluilla ja ryhmätilaisuudella, jossa selkokielinen omavalvontasuunnitelma esiteltiin asiakkaille. Näiden avulla kartoitettiin, millaisia kokemuksia asiakkailla on omavalvontasuunnitelman ymmärrettävyydestä ja millaisia vaikutuksia selkoviestinnällä on heidän osallisuuteensa.

Työn tietoperusta rakentuu yhdenvertaisuuden, saavutettavuuden ja selkokieli-syyden käsitteistä. Näitä tarkastellaan sekä lainsäädännön että sosiaalialan käytännön työn näkökulmasta. Opinnäytetyön rakenne etenee siten, että ensin esitellään toiminnan taustat ja tietoperusta, sitten työn toteutus ja tutkimusmenetelmät, ja lopuksi tulokset, pohdinta ja johtopäätökset. Näin lukijalle avautuu kokonaiskuva siitä, miksi selkoviestintä on merkityksellistä ja millä tavoin sen hyödyntäminen voi vahvistaa asiakkaiden oikeuksia ja osallisuutta.

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMA

### 2.1 Omavalvontasuunnitelman lakisääteisyys ja sisältö

Omavalvontasuunnitelma on lakisääteinen ja julkinen asiakirja, jonka tarkoituksena on osoittaa, miten sosiaalipalvelujen tuottaja varmistaa palveluidensa laadun, turvallisuuden ja asiakaslähtöisyyden. Jokaisella sosiaalipalvelujen tuottajalla, olipa kyseessä julkinen tai yksityinen toimija, tulee olla ajantasainen omavalvontasuunnitelma ja he ovat itse vastuussa sen laatimisesta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelma sisältää yksityiskohtaisen kuvauksen palvelun toteutuksesta ja sen riskeistä, mutta siitä käy selväksi myös se, miten palvelujen laatua ja turvallisuutta seurataan, kehitetään ja parannetaan. Omavalvontasuunnitelman laatimista tukevat Aluehallintoviraston ja Valviran ohjeet ja mallipohjat, heidän sivuillaan on selkeät ohjeet siitä, mitä omavalvontasuunnitelman tulee pitää sisällään. (Aluehallintovirasto 2025.)

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (2023/741) vaatii, että palveluntuottajan tulee laatia omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluyksikön tuottamat palvelut ja varmistaa päivittäisen toiminnan laadun, turvallisuuden ja henkilöstön riittävyden. Suunnitelman on sisällettävä myös vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyt, joiden avulla pyritään jatkuvaan toiminnan parantamiseen. Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa on otettava huomioon asiakailta, potilailta, heidän omaisiltaan ja palveluyksikön henkilöstöltä kerättävä säännöllinen palaute. Suunnitelman laatimisen ja muutosten yhteydessä on myös otettava huomioon valvontaviranomaisten antamat ohjeet ja päätökset. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on laadittava sähköisesti ja sen on oltava julkisesti esillä. (Valvira 2025b.) Suunnitelman toteutumista on seurattava ja havaitut puutteet korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja mahdolliset muutokset julkaistava neljän kuukauden välein julkisesti. Palveluntuottaja ja vastuhenkilöt vastaavat omavalvontasuunnitelman toteutuksesta päivittäisessä toiminnassa ja sen sisällön toteutumisen varmistamisesta. Palvelujen laadun ja turvallisuuden varmistamista sekä palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta osana päivittäistä asiakastyötä. (Aluehallintovirasto 2025; Valvira 2025c.)

Omavalvontasuunnitelma toimii työkaluna, jonka avulla palveluntuottaja seuraa ja kehittää omaa toimintaansa järjestelmällisesti. Suunnitelmaan kirjataan yksityiskohtaisesti, miten palvelun toteutus tapahtuu, mitä riskejä toimintaan liittyy ja miten näihin riskeihin varaudutaan. Lisäksi suunnitelmassa tulee kuvata, millä tavoin palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan, arvioidaan ja kehitetään osana arjen työtä. (Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen omavalvontaohjelma 2024.) Omavalvontasuunnitelmassa korostuu ennaltaehkäisy: tavoitteena on tunnistaa ja ehkäistä ongelmia ennen kuin ne aiheuttavat haittaa asiakkaille tai toiminnalle. Omavalvontasuunnitelma sisältää palvelujen toimintaperiaatteet ja laatuavoitteet, riskienhallintasuunnitelman, ohjeistukset asiakaspalautteen ja epäkohtailmoitusten käsittelemiseksi, toimenpiteet turvallisuuden varmistamiseksi sekä henkilöstön osaamisen ja koulutuksen varmistamisen. (Valvira 2025a)

Suunnitelman julkisuusvaatimus tarkoittaa, että asiakkailta ja heidän läheisillään on oikeus tutustua omavalvontasuunnitelmaan ilman erillistä pyyntöä (Aluehallintavirasto 2025). Julkisuusvaatimus tekee suunnitelmasta saavutettavan. Erityisesti asiakasryhmissä, joissa on kognitiivisia tai kielellisiä haasteita, omavalvontasuunnitelman saavutettavuus voidaan turvata selkokielisen viestinnän avulla. Tällä tavoin palveluntuottaja varmistaa, että jokaisella asiakkaalla on tosiasiallinen mahdollisuus ymmärtää omia oikeuksiaan ja palvelun toimintaperiaatteita. (Leskelä 2019, 50–51.) Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena ei ole ainoastaan täyttää lakisääteistä velvoitetta, vaan myös ohjata palvelujen jatkuvaa kehittämistä ja vahvistaa asiakkaiden oikeusturvaa. Hyvin laadittu omavalvontasuunnitelma toimii apuna palvelujen laadunhallinnassa, henkilöstön perehdytyksessä sekä asiakkaiden ja omaisten tiedonsaannissa. (Valvira 2025c.)

## 2.2 Omavalvontasuunnitelma sosiaalipalveluissa

Omavalvontasuunnitelma toimii sosiaalialan ammattilaisille työkaluna, jonka avulla he voivat kehittää omaa työtään systemaattisesti ja ennaltaehkäistä palveluihin liittyviä riskejä. Samalla se toimii asiakkaille tärkeänä tiedonlähteenä heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Asiakkaalle suunnitelma tarjoaa mahdollisuuden tutustua palveluntuottajan laatu- ja turvallisuuslupauksiin sekä antaa selkeät toimintaohjeet tilanteisiin, joissa asiakas kohtaa ongelmia. (THL määräys

3/2021 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista 2021, 2–3.) Omavalvontasuunnitelmaan kuuluu myös ohjeistus epäkohtailmoitusten tekemisestä ja käsittelystä: se määrittelee, minne asiakas voi ilmoittaa havaitsemansa ongelmat, kuka ilmoituksen käsittelee ja millaisia toimenpiteitä ilmoitusten perusteella tehdään. (Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen omavalvontaohjelma 2024; Valvira 2024b.)

Omavalvontasuunnitelmat eivät ole ainoastaan palveluntuottajien sisäisiä työkaluja, vaan ne ovat osa laajempaa valvontajärjestelmää. Aluehallintovirasto ja Valvira tarkastavat omavalvontasuunnitelmien laatua ja käytännön toteutumista esimerkiksi toimilupahakemusten, valvontakäyntien ja palveluntuottajarekisterien yhteydessä. (Valvira 2025c.) Hyvin laadittu ja oikeasti käytössä oleva omavalvontasuunnitelma voi parantaa palveluntuottajan asemaa esimerkiksi julkisissa kilpailutuksissa, se voi lisätä luottamusta ja edistää yhteistyömahdollisuuksia. Puutteellinen, epäselvä tai pelkästään muodollinen omavalvontasuunnitelma voi johdattaa vakaviin seuraamuksiin. Mikäli suunnitelma on puutteellinen tai puuttuu kokonaan, viranomaisen voi antaa huomautuksia, asettaa korjausvaatimuksia tai äärimmäisessä tapauksessa peruuttaa palveluntuottajan toimiluvan. Omavalvontasuunnitelman laadintaan ja säännölliseen päivittämiseen on siis suhtauduttava vakavasti, ja sen on oltava aidosti osa palveluntuottajan päivittäistä toimintaa, ei vain muodollinen asiakirja. (Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen omavalvontaohjelma 2024.)

Omavalvontasuunnitelman merkitys sosiaalipalveluissa ulottuu yksittäisen asiakkaan oikeuksien turvaamisesta koko organisaation toiminnan kehittämiseen ja laadunhallintaan. Hyvin laadittu omavalvontasuunnitelma tukee henkilöstön työtä, vahvistaa asiakasturvallisuutta ja ohjaa toiminnan jatkuvaa parantamista. Se myös rakentaa palveluntuottajan uskottavuutta ja vastuullista mainetta sosiaalialalla, jossa asiakkaiden hyvinvointi, eettinen vastuu ja palvelun laatu ovat keskeisiä arvoja. Omavalvontasuunnitelman rooli onkin kaksitasoinen: se toimii sekä sisäisenä työkaluna oman toiminnan kehittämisessä että ulkoisena viestinä asiakkaiden, omaisten, viranomaisten ja muiden sidosryhmien suuntaan siitä, että palveluntuottaja kantaa vastuunsa laadusta ja turvallisuudesta. (Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen omavalvontaohjelma 2024.)

### 3 YHDENVERTAISUUS JA OSALLISUUS

#### 3.1 Yhdenvertaisuus sosiaalipalveluissa

Yhdenvertaisuus ja osallisuus ovat sosiaalialan keskeisiä arvoja, jotka vaikuttavat suoraan asiakkaiden asemaan ja palvelujen saavutettavuuteen. (Väyrynen 2012, 278–280). Perustuslaki (731/1999) takaa jokaiselle kansalaiselle yhdenvertaisen kohtelun lain edessä ja kieltää kaikenlaisen syrjinnän. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että jokaisella ihmisellä on oikeus saada tarvitsemiaan palveluita riippumatta esimerkiksi hänen toimintakyvystään, vammastaan, kielitaidostaan tai kulttuuritaustastaan. Yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää, että jokainen saa juuri sellaista tukea kuin tarvitsee, jotta hänellä on aidosti samanlaiset mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa. (Aaltio 2013, 91–92.) Ihmiset, joilla on erityistarpeita, tarvitsevat apua ja tukea siihen, että voivat olla yhdenvertaisesti osana yhteiskuntaa. Vammaisten henkilöiden yhdenvertainen kohtelu on ollut hallituksen tärkeimpiä tavoitteita vammaispolitiikassa jo pitkään ja vammaispoliittisessa ohjelmassa mainitaan, että yhdenvertaisuus ei toteudu itsestään, vaan sen eteen on tehtävä aktiivisesti työtä. (Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle, Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015, 13–15.)

Sosiaalipalveluissa yhdenvertaisuus näkyy monin konkreettisoin tavoin. Esimerkiksi palveluja tarjotaan eri asiakasryhmille yksilöllisten tarpeiden mukaan, ja palvelusuunnitelmia laadittaessa otetaan huomioon asiakkaan omat tavoitteet ja voimavarat. (Siukola, Sahrjo, Vihtari & Soronen 2024, 11.) Kehitysvammaisten henkilöiden asumispalveluissa esimerkiksi pyritään varmistamaan, että asiakas voi itse vaikuttaa omaan arkeensa, asumisratkaisuihinsa ja päivittäisiin valintoihinsa. Myös vanhusten palveluissa kunnioitetaan itsemääräämisoikeutta ja pyritään tarjoamaan palveluita, jotka tukevat asiakkaan omaa toimintakykyä mahdollisimman pitkään. (Valvira 2025a.)

Yhdenvertaisuutta kehitetään ja parannetaan sosiaalialalla jatkuvasti muun muassa kouluttamalla henkilöstöä yhdenvertaisuuden ja saavutettavuuden merkityksestä, laatimalla saavutettavuussuunnitelmia ja kehittämällä asiakaslähtöisiä palveluprosesseja. Esimerkiksi monissa kunnissa ja hyvinvointialueilla on laadittu saavutettavuusohjelmia, joissa kartoitetaan, kuinka hyvin palvelut tavoittavat eri

väestöryhmät ja miten niitä voidaan kehittää esteettömämmiksi ja ymmärrettävämmiksi. Myös asiakaspalautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä on yksi keino vahvistaa yhdenvertaisuutta. (Siukola ym. 2024, 23, 47–48.)

Erityisesti vammaispalveluissa, ikäihmisten palveluissa ja mielenterveys- ja päihdepalveluissa yhdenvertaisuuden kehittäminen on jatkuvaa työtä (Terveyden ja Hyvinvoinnin Laitos 2025). Yhdenvertaisuuden edistäminen vaatii sosiaalialan toimijoilta aktiivista tahtoa ja jatkuvaa toiminnan arviointia sekä asiakkaiden aitoa kuulemistä ja osallistamista. Yhdenvertaisuuden saralla on edelleen kehitettävää esimerkiksi siinä, miten hyvin palvelut tavoittavat maahanmuuttajataustaisia henkilöitä, miten esteettömyys toteutuu fyysisissä ympäristöissä ja digipalveluissa, sekä siinä, miten asiakkaiden oikeus saada tietoa ymmärrettävässä muodossa toteutuu käytännössä. (Siukola ym. 2024, 13–17.) Monilla asiakkailla on edelleen haasteita saada palveluista riittävästi tietoa omalla äidinkielellään tai muuten saavutettavassa muodossa. Lisäksi palvelujen saavutettavuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumista ei aina seurata järjestelmällisesti, mikä vaikeuttaa kehittämistarpeiden tunnistamista. Yhdenvertaisuuden toteutuminen ei ole yksittäinen toimenpide, vaan se on jatkuvaa työtä asiakastyön arjessa, organisaation rakenteissa ja koko palvelujärjestelmässä. Jokainen kohtaaminen asiakkaan kanssa on mahdollisuus vahvistaa yhdenvertaisuutta tai heikentää sitä – siksi tietoisuus ja sitoutuminen yhdenvertaisuuteen on tärkeää jokaisessa asiakastyötä tekevässä yksikössä. (Leskelä 2019, 74, 77–79.)

### 3.2 Osallisuus edistää yhdenvertaisuutta

Osallisuus tarkoittaa asiakkaan mahdollisuutta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja palveluiden suunnitteluun. Se ei ole vain asiakkaan läsnäoloa palveluissa, vaan aktiivista roolia omien asioiden edistämiseksi. Osallisuus on tärkeä osa ihmisen kokemusta arvostuksesta, ja se tukee itsemääräämisoikeutta sekä lisää hyvinvointia ja yhdenvertaisuutta. Sosiaalialalla osallisuus voi toteutua esimerkiksi silloin, kun asiakas saa riittävästi tietoa palveluista ja hänen mielipidettään kuullaan aidosti. Kun asiakas tietää, mitä häneltä odotetaan ja mitä hänelle tarjotaan, hän voi osallistua päätöksentekoon ja kokee olevansa osa palvelua, ei vain sen kohde. (Leemann & Hämäläinen 2016, 588.)

Omavalvontasuunnitelma on yksi konkreettinen tapa edistää sekä yhdenvertaisuutta että osallisuutta asiakastyössä. Suunnitelman avulla voidaan tuoda asiakkaalle selkeästi esiin, mitä palveluita hänelle tarjotaan, millaisia oikeuksia hänellä on ja mihin hän voi ottaa yhteyttä, jos kohtaa epäkohtia tai ongelmia. (Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen omavalvontasuunnitelma 2024.) Monille asiakkaille, joilla on haasteita lukemisen, ymmärtämisen tai kielellisen ilmaisun kanssa, yleiskielinen omavalvontasuunnitelma voi kuitenkin olla liian vaikeaselkoinen. Tällöin selkokielen versio tuo esiin tiedon, jota asiakas tarvitsee voidakseen toimia itsenäisesti ja tehdä valintoja omaan palveluunsa liittyen. (Leskelä 2019, 94–94.)

YK:n vammaissopimus, jonka Suomi on ratifioinut vuonna 2016, sanoo, että vammaisilla henkilöillä on oikeuden osallistua yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa. Tämä koskee myös sitä, että tietoa täytyy olla saatavilla ymmärrettävässä muodossa, ja että henkilöä tuetaan päätöksenteossa, jos hän sitä tarvitsee (Vammaispalvelujen käsikirja 2024). Kun tieto on selkeästi saatavilla, asiakkaat saavat mahdollisuuden ottaa vastuuta omasta elämästään ja tehdä tietoisia valintoja, mikä tukee heidän osallisuuttaan ja vahvistaa kokemusta yhdenvertaisuudesta. Saavutettavuus ja selkeä viestintä eivät siis ole vain viestinnällisiä kysymyksiä, vaan ne ovat suoraan yhteydessä asiakkaan oikeuksien toteutumiseen, osallisuuden kokemukseen ja lopulta myös palvelujen vaikuttavuuteen. Kun asiakas saa tietoa ymmärrettävässä muodossa ja kokee tulevansa kuulluksi, yhdenvertaisuus ja osallisuus eivät jää vain tavoitteiksi, vaan ne toteutuvat oikeasti asiakkaan arjessa. (Leskelä 2019, 77–79.)

## 4 SELKOKIELI

### 4.1 Selkokielen määritelmä ja sen käyttö

Selkokieli on yksinkertaistettua suomea, eli sen tarkoitus on tehdä kerrottavasta asiasta ymmärrettävämpää sellaisille henkilöille, joille yleiskieli on liian vaikeaselkoista. Selkokielen tarkoitus on tehdä tärkeä tieto saavutettavaksi sellaisille henkilöille, joille yleiskieli on liian vaikeaa esimerkiksi kielellisten, kognitiivisten tai oppimiseen liittyvien haasteiden vuoksi. Selkokielessä käytetään lyhyitä lauseita, tuttuja sanoja ja selkeää lauserakennetta, jotta vastaanottajan on helpompi ymmärtää tiedon saatavuutta. Selkokielestä hyötyvät erityisesti kehitysvammaiset, ikääntyneet, maahanmuuttajat ja henkilöt, joilla on erilaisia kielellisiä haasteita. (Selkokeskus 2025.) Selkokieli on kuitenkin keinotekoinen kieli, eli se on tehty ihmisten tarpeisiin tietoisesti. Kukaan ei puhu selkokieltä äidinkielenään, eivät edes he, jotka sitä tarvitsevat. (Leskelä 2019, 95.)

Takalan (2024) mukaan, selkoviestintä on selkokielen sanojen käyttämistä, mutta myös muita viestinnän ymmärtämisen tukevia keinoja. Hän täsmentää sen sisältävän selkokielisyyden lisäksi myös havainnollistamista, vuorovaikutusta, keho- viestintää ja muita asioita selkeyttäviä keinoja, kuten esimerkiksi kuvia, ääntä ja erilaisia kommunikaatiomenetelmiä. Selkoviestintä keskeisyys on Takalan (2024) mukaan kokonaisuuden hahmottamisessa, kirjoitetun tekstin lisäksi on huomioitava sanoman kokonaisuus, miltä se näyttää lukijan silmin, lisäksi kuvien ja tekstin tulee olla selkeää, ytimekästä ja havainnollistavaa. Selkokielliset tuotokset ovat alkuperäisiin versioihin nähden suppeita, Kartion (2009, 142) mukaan selkokiellistäminen on alkuperäisen tuotoksen tulkintaa, eikä se voi koskaan täysin olla alkuperäisen teoksen mukainen.

Selkokieltä käytetään yhä enemmän viranomais- ja palveluviestinnässä, koska sen avulla voidaan tavoittaa nekin ihmiset, joille virallinen kieli on liian monimutkaista. Esimerkiksi Kela, Verohallinto ja poliisi tuottavat osan verkkosisällöstään selkokielellä. Myös monet kunnat ja hyvinvointialueet ovat alkaneet laatia ohjeita ja esitteitä selkokielellä, jotta palvelut olisivat kaikkien saavutettavissa. Selkokiellisiä oppaita ja tiedotteita on käytetty esimerkiksi terveydenhuollon ajanvarauksissa, asumisen ohjauksessa ja sosiaalipalvelujen lomakkeiden täyttöohjeissa.

Eriyisesti tilanteissa, joissa asiakkaalla ei ole mahdollisuutta pyytää tulkkausta tai tukea, selkeä ja ymmärrettävä materiaali voi olla ratkaiseva tekijä palvelun onnistumisessa tai sen saamisessa ilman viivytyksiä. (Leskelä 2019, 284, 292–294.)

Selkokielen käyttö on tärkeä osa saavutettavuutta, ja sen avulla voidaan tukea asiakkaiden osallisuutta ja itsenäisyyttä. Kun asiakas ymmärtää, mitä hänelle kerrotaan, hänen on helpompi toimia itsenäisemmin ja osallistua itseään koskeviin asioiden käsittelyyn. Selkokielen hyödyntäminen asiakasviestinnässä ei vaadi erityistä ammattitaitoa, mutta se vaatii tarkkuutta ja halua tuottaa viesti niin, että se palvelee myös heitä, joiden ääni ei helposti kuulu. (Selkokeskus 2025.) Selkokeskukselta voi tilata selkokielisiä versioita yleiskielellisestä tekstistä. Selkokeskus tekee ilmaisia selkokielen tarkistuksia ja myöntää hyväksytyille aineistoille valtakunnallisen selkotunnuksen. Selkokieli toimii eräänlaisena siltana asiakkaan ja palvelun välillä, se mahdollistaa ymmärtämisen, luo turvallisuuden tunnetta ja edistää yhdenvertaista asiakaskokemusta. (Selkokeskus 2025; Leskelä 2019, 264.)

#### 4.2 Selkokieli asiakastyön tukena

Selkokielen käyttö ei ole vain tekstin yksinkertaistamista, vaan se on käytännössä toteutettavaa viestintää, jossa huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja ymmärryksen taso. Selkokieltä käytetään silloin, kun halutaan varmistaa, että viesti todella tavoittaa kaikki. Sosiaalialalla on tärkeää, että asiakas ymmärtää, mitä hänen asioistaan puhutaan ja mitä häneltä odotetaan. Tämä ei onnistu, jos viesti on liian monimutkainen tai esitetty vaikeaselkoisesti. Selkokielen avulla voidaan tukea asiakkaiden osallistumista ja tehdä palvelusta aidosti saavutettava. Tavoitteena on, että asiakas voi kokea kuuluvansa joukkoon, ymmärtävänsä asioita ja osallistuvansa itselleen tärkeisiin päätöksiin. (Leskelä 2019, 292.)

Dokumentointi on osa hyvää ja suunnitelmallista asiakastyötä sosiaalialalla. Sen avulla varmistetaan palvelujen jatkuvuus, läpinäkyvyys ja asiakkaan oikeuksien toteutuminen. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 10.) Selkokielen käyttö on yleistynyt viime vuosina myös sosiaalialan erilaisissa asiakirjoissa, tiedotteissa ja esitteissä. Tavoitteena on se, että

palvelut olisivat kaikille saavutettavia ja tiedot kerrottaisiin ymmärrettävässä muodossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2025.) Hyvänä esimerkkinä tästä toimivat Kelan selkokielliset verkkosivut, joilla kerrotaan muun muassa asumistuista, eläkkeistä ja lapsiperheiden tuista yksinkertaisella ja helposti hahmotettavalla tavalla. (Kela 2025a.) Myös hyvinvointialueet ovat ottaneet selkokielen käyttöön esimerkiksi ohjeissa, jotka liittyvät sosiaalipalvelujen hakemiseen, kotihoitoon tai vammaispalveluihin. Näillä verkkosivuilla hyödynnetään selkokielen lisäksi myös kuvia, videoita ja ääntä, jotka kaikki tukevat asian ymmärrettävyyttä. Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyy esimerkiksi selkokielliset ohjeet siitä, miten sosiaali- ja terveyspalveluihin voidaan hakeutua etäyhteyden kautta. (Lapin hyvinvointialue 2025.)

Selkoviesticintää voidaan toteuttaa monella eri tavalla, ja parhaimmillaan se on osa arjen kohtaamisia, viesticintämateriaaleja ja yhteistä toimintaa. Selkoviesticinnässä ei ole kyse vain puhutusta tai kirjoitetusta kielestä, vaan myös kaikesta siitä, miten asia esitetään, havainnollistetaan ja tehdään ymmärrettäväksi. Asiakkaan osallisuus ja turvallisuuden tunne vahvistuvat, kun viesticintä on suunniteltu hänen tarpeitaan ajatellen ja siinä on käytetty tuttuja, selkeitä ja helposti hahmotettavia keinoja. (Leskelä 2017; Leskelä 2019, 204.) Käytännön esimerkkejä selkoviesticinnästä ovat esimerkiksi selkokielliset päivä- ja viikko-ohjelmat, joissa käytetään kuvia, värejä ja yksinkertaisia aikamerkintöjä. Tällaiset ohjelmat auttavat asiakkaita hahmottamaan, mitä tapahtuu ja milloin, ja ne tuovat ennakoitavuutta arkeen.

Tiedotteet voidaan laatia selkokielellä siten, että niissä on yksi asia kerrallaan, selkeä otsikointi ja tarvittaessa tukikuvia. Esimerkiksi ruokailuajoista, turvallisuusohjeista tai toiminnan muutoksista voidaan kertoa niin, että asiakas ymmärtää viesticintän sisällön ilman tulkintaa. (Papunet 2025.) Toteutettuja selkokiellisiä toimia on voitu jo tarkastella pitemmällä aikavälillä ja todeta niiden tarpeellisuus. Esimerkiksi Kelan selkokiellisillä verkkosivuilla vierailevien kävijöiden määrä on kasvanut vuosittain, mikä kertoo tarpeesta ja hyödyistä laajemmalla väestö tasolla. (Kela 2025b.)

Selkoviestintä tukee sitä, että asiakas voi osallistua toimintaan tasavertaisena muiden kanssa. Kun tieto on saavutettavassa muodossa, asiakas voi tehdä päätöksiä, ilmaista mielipiteensä ja ymmärtää itseään koskevia asioita ilman, että tarvitsee jatkuvaa tulkkausta tai ohjausta. Tämä lisää asiakkaan omaa toimijuutta ja vahvistaa hänen kokemustaan osallisuudesta ja arvostuksesta arjen tilanteissa. (Leskelä 2019, 78, 116.)

## 5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 5.1 Tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoite on parantaa Tornion Työvoimalasäätiön asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja ymmärrystä omista oikeuksistaan. Omavalvontasuunnitelma sisältää paljon asiakkaille tarpeellista tietoa, mutta sen lukeminen yleiskielisenä ei ole kaikille mahdollista. Tämän vuoksi tavoitteeni oli tehdä Tornion Työvoimalasäätiön omavalvontasuunnitelman saavutettavampi. Selkokielineen versio tarjoaa asiakkaille helpomman pääsyn omavalvontasuunnitelman sisältöön ja toimii konkreettisenä välineenä osallisuuden ja päätöksenteon tukemisessa. Työni tavoitteisiin kuului myös säätiön toiminnan kehittäminen, toivonkin, että omavalvontasuunnitelman selkokielistämisen olevan hyvä alku saavutettavuuden kehittämisessä. Tavoitteenani oli myös tuoda ulkopuolista näkökulmaa omavalvontasuunnitelman sisällön ja toteutuksen kehittämiseen.

Työni tarkoituksena oli luoda Tornion Työvoimalasäätiölle selkokielineen omavalvontasuunnitelma, joka palvelee säätiön asiakkaita heidän arjessaan ja vahvistaa heidän osallisuuttaan ja yhdenvertaisuuttaan. Tarkoituksena oli samalla osoittaa, että saavutettavuuden parantaminen ei aina vaadi suuria rakenteellisia muutoksia, vaan pienet ja harkitut ratkaisut voivat merkittävästi lisätä sosiaalialan asiakkaiden oikeuksia ja yhdenvertaisuutta.

Tutkimuskysymykseni olivat kaksi. Ensimmäinen koski sitä, miten omavalvontasuunnitelma voidaan julkaista saavutettavammassa muodossa. Toisessa kysymyksessä tarkastelin, millä tavoin selkoviesticinnän hyödyntäminen voi parantaa asiakkaiden osallisuutta ja yhdenvertaisuutta

### 5.2 Toimeksiantaja ja kohderyhmä

Tornion Työvoimalasäätiö on säätiömuotoinen sosiaalialan palvelutuottaja, jonka tavoitteena on edistää työllistymistä, osallisuutta ja toimintakykyä erilaisille asiakasryhmille. Palvelut on suunnattu erityisesti henkilöille, jotka tarvitsevat tukea arjessa selviytymiseen, työelämävalmiuksien kehittämiseen ja sosiaaliseen vah-

vistumiseen (Tornion Työvoimalasäätiö 2025). Asiakaskunta koostuu muun muassa kehitysvammaisista, pitkäaikaistyöttömistä ja kuntoutujista, jotka tulevat säätiön toimintaan erilaisten palveluverkostojen kautta, kuten TE-palveluiden tai sosiaalipalveluiden ohjaamina (Jussila 2025).

Säätiön toiminta pohjautuu yksilölliseen ohjaukseen ja työpajatyöskentelyyn, jossa asiakkaille tarjotaan mielekäästä ja osallistavaa toimintaa heidän tarpeidensa ja kiinnostustensa mukaisesti. Heitä tuetaan pajoilla ja työtehtävissä niin, että työskentely on arkea tukevaa ja kehittäväää. Asiakkuudet perustuvat erilaisiin sopimuksiin, kuten kuntouttavan työtoiminnan, sosiaalisen kuntoutuksen ja ammatillisen kuntoutuksen päätöksiin. Verkostoyhteistyötä tehdään vammaispalveluiden, sosiaalipalveluiden, työ- ja elinkeinotoimiston, ohjaamon, päihde- ja mielenterveyspalveluiden, terveyspalveluiden sekä muiden lähialueen säätiöiden kanssa. (Tornion Työvoimalasäätiö 2025; Jussila 2025).

Säätiön henkilöstö on sitoutunut edistämään asiakkaidensa hyvinvointia ja yhdenvertaisuutta. Viestinnän merkitys korostuu, sillä osa asiakkaista tarvitsee erityistä tukea viestin ymmärtämisessä ja tiedon omaksumisessa. Tästä syystä selkokielineen viestintä on tärkeää asiakastyössä (Jussila 2025). Opinnäytetyöni toimeksianto vastasi suoraan tähän tarpeeseen, sillä omavalvontasuunnitelma toteutettiin niin, että se on aidosti saavutettavissa myös niille asiakkaille, jotka tarvitsevat selkeää ja yksinkertaistettua viestintää.

Opinnäytetyöni kohderyhmänä olivat Tornion Työvoimalasäätiön asiakkaat, jotka osallistuvat erilaisiin työ- ja kuntouttaviin toimintoihin. Kohderyhmään kuului henkilöitä, joilla oli erilaisia haasteita arjen taidoissa. Kohderyhmän valinta perustui opinnäytetyöni tavoitteisiin: halusin tarkastella omavalvontasuunnitelman saavutettavuutta ja selkoviestinnän merkitystä juuri niiden asiakkaiden näkökulmasta, joille yleiskielinen viestintä voi olla haastavaa. Näin oli mahdollista saada tietoa siitä, kuinka selkokielineen viestintä voisi parantaa asiakkaiden tiedonsaantia, osallisuutta ja yhdenvertaisuuden kokemusta säätiön toiminnassa.

Tutkimukseen osallistuvat asiakkaat valittiin säätiön toiminnan kautta siten, että heillä oli arjessaan mahdollisuus kohdata omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvää tietoa. Käytännössä tämä tarkoitti Tornion Työvoimalasäätiön asiakkaita,

jotka työskentelivät säätien omissa työpajoissa. Tavoitteena oli tavoittaa mahdollisimman monipuolinen joukko, jotta tutkimustulokset antaisivat kattavan kuvan siitä, miten erilaiset asiakkaat ymmärtävät ja kokevat selkoviestinnän merkityksen. Valintakriteerinä ei ollut asiakkaan diagnoosi, vaan tärkeimpänä lähtökohdana oli kunnioittaa jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja varmistaa, että osallistuminen oli vapaaehtoista ja asiakas ymmärsi, mistä oli kyse.

### 5.3 Tutkimusmenetelmät ja aineiston keruu

Opinnäytetyössäni käytin ensisijaisesti laadullista tutkimusmenetelmää, jota täydensin määrällisillä elementeillä. Tavoitteena ei ollut tilastollinen vertailu, vaan asiakkaiden kokemusten ja näkökulmien ymmärtäminen. Laadullinen lähestymistapa soveltui tähän tarkoitukseen hyvin, sillä sen avulla oli mahdollista saada kuvailevaa ja syvällistä tietoa tutkimuksen kohderyhmästä (Vilkkä 2025, 145; Metsämuuronen 2000). Vilkan (2025, 165) mukaan tutkittavat valitaan laadullisessa tutkimuksessa tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisesti, ja tutkimus etenee joustavasti tutkimusprosessin kehittyessä. Hänen mukaansa tutkimuksessa korostuvat tutkijan oma rooli, vuorovaikutus tutkittavien kanssa sekä kyky havainnoida ja tulkita aineistoa syvällisesti.

Määrällinen tutkimusosuus toteutui kyselylomakkeen muodossa, mutta sen osuus oli selvästi pienempi, joten en nähnyt tutkimustani triangulaationa, vaan laadullisena tutkimuksena, jossa hyödynnettiin myös määrällisiä menetelmiä (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2011, 86). Kyselylomake oli lähtötilanteen selvittämiseen hyvä aineistonkeruumenetelmä. Se sisälsi kymmenen monivalintakysymystä, jotka muotoiltiin Kartion (2015, 77) ohjeiden pohjalta. Lomake tarkastettiin Tornion Työvoimalasäätien toimitusjohtajalla sekä opinnäytetyötäni valvovalla työntekijällä, mikä vahvisti kyselyn laatua ja toimivuutta. Kysely toteutettiin Microsoft Forms -ohjelmalla ja paperiversiona, jotta mahdollisimman moni asiakas pystyi osallistumaan. Osalle asiakkaista linkki lähetettiin tekstiviestillä ARVI2-asiakastietojärjestelmän kautta, osa sai paperilomakkeen kotiin vietäväksi. Vastauksia kertyi 49 asiakkaalta 80:stä. Vastaamiseen annettiin runsaasti aikaa, ja tarvittaessa asiakkaat saivat apua omaisilta tai tukihenkilöiltä, jotta myös kielellisiä tai kommunikoinnillisia haasteita omaavat henkilöt saattoivat osallistua.

Havainnointi oli toinen keskeinen aineistonkeruumenetelmä. Sen avulla pystyin seuraamaan asiakkaiden arkea ja työpajatilanteita sekä arvioimaan, millaisissa tilanteissa viestinnän saavutettavuus korostui ja missä tarvittiin enemmän tukea. Havainnoinnin kautta sain myös käsityksen asiakkaiden toimintatavoista ja vuorovaikutuksesta ilman, että heidän työnsä keskeytyi. Keskustelut asiakkaiden ja henkilöstön kanssa täydensivät aineistoa ja toivat siihen syvyyttä. Asiakkaiden kanssa käydyt keskustelut liittyivät omavalvontasuunnitelman ymmärrettävyyteen ja osallisuuden kokemukseen, kun taas henkilöstön näkökulmat toivat esille arjen viestinnän haasteita ja saavutettavuuden huomioimista asiakastyössä.

Esittelin selkokielisen omavalvontasuunnitelman sovitusti vuorovaikutusryhmässä, jossa hyödynsin PowerPoint-esitystä ja tulostettua versiota valmiista asiakirjasta. Tilaisuuden tarkoituksena oli lisätä asiakkaiden tietoisuutta selkokielisestä versiosta ja avata keskustelua sen merkityksestä. Keskustelut antoivat arvokasta tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat palvelun laadun ja omat mahdollisuutensa vaikuttaa säätöön toimintaan.

Kyselyn, havainnointien, keskustelujen ja ryhmätilaisuuden yhdistelmä mahdollisti aineiston keräämisen useista näkökulmista ja antoi paljon tietoa siitä, miten asiakkaat ymmärsivät omavalvontasuunnitelmaa ja millaisena he kokivat selkoviestinnän merkityksen Tornion Työvoimalasäätöön toiminnassa. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä soveltui erityisen hyvin tähän työhön myös siksi, että se mahdollisti ilmiön tarkastelun aidossa ympäristössään (Vilka 2025, 148–149; Grönfors & Vilka 2011, 4-5). Työskentelin opinnäytetyöni aikana säätöillä, joten pääsin luontevasti vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa, mikä vahvisti aineiston aitoutta ja uskottavuutta.

Laadullisen tutkimuksen yhteydessä on tärkeää huomioida myös teorian käyttö. Eskola ja Suoranta (1998, 81) kirjoittivat, että teoria toimii tutkimuksessa mahdollisuutena, ei vain veloitteena. Heidän mukaansa hyvä tutkimus alkaa teoriasta ja päättyy siihen, jolloin teoria auttaa ilmiön ymmärtämisessä ja tulkinnassa. Luotettavan ja laadukkaan lopputuloksen saavutin käyttämällä monipuolisia aineistonkeruumenetelmiä, hyviä ja laadukkaita lähteitä sekä eettisesti harkittuja ja toteutettuja tutkimusmenetelmiä. Hyvärin ja Vuokila-Oikkosen (2020) mukaan tutkimuksen johtopäätösten luotettavuutta voidaan arvioida tarkastelemalla työn

loogista johdonmukaisuutta ja sitä, kuinka hyvin tutkimus vastaa todellisuutta. Näkemykseni mukaan tämä työ täyttää nämä kriteerit, sillä se eteni avoimesti ja eettisesti, ja aineistoa tarkasteltiin useasta näkökulmasta.

#### 5.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi eteni kahdessa osassa, koska käytössäni oli sekä määrällistä että laadullista aineistoa. Kyselylomakkeen vastaukset kävin läpi tilastollisesti ja tarkastelin vastausten jakaumia. Näin sain yleiskuvan siitä, miten asiakkaat kokivat omavalvontasuunnitelman ymmärrettävyyden, osallisuuden ja selkoviestinnän merkityksen. Kysely toi esille selkeitä lukumääriä ja prosenttiosuuksia, jotka auttoivat hahmottamaan asiakkaiden kokemuksia koko ryhmän tasolla.

Kysely toteutettiin tutkimuksen alkuvaiheessa, jotta sain käsityksen siitä, mitä asiakkaat tiesivät omavalvontasuunnitelmasta ja miten he ymmärsivät sen sisältöä. Tämä auttoi minua suunnittelemaan ryhmätilaisuuden ja sen esityksen sisällön asiakkaille sopivaksi. Haastattelut ja havainnot puolestaan antoivat lisätietoa siitä, miten asioita olisi hyvä tuoda esille niin, että ne olisivat mahdollisimman saavutettavia mutta myös mielenkiintoisia.

Laadullinen aineisto koostui havainnoista, keskusteluista ja ryhmätilaisuudesta. Kävin aineiston läpi useaan kertaan ja nostin esiin asioita, jotka toistuivat tai olivat muuten merkityksellisiä. Tämän jälkeen ryhmittelin havainnot teemoiksi. Teemoiksi muodostuivat viestinnän ymmärrettävyys, osallisuuden kokemus sekä selkoviestinnän käytännön hyödyt arjessa. Näiden avulla pystyin kuvaamaan asiakkaiden kokemuksia tarkemmin ja tuomaan esille heidän omia näkökulmiaan.

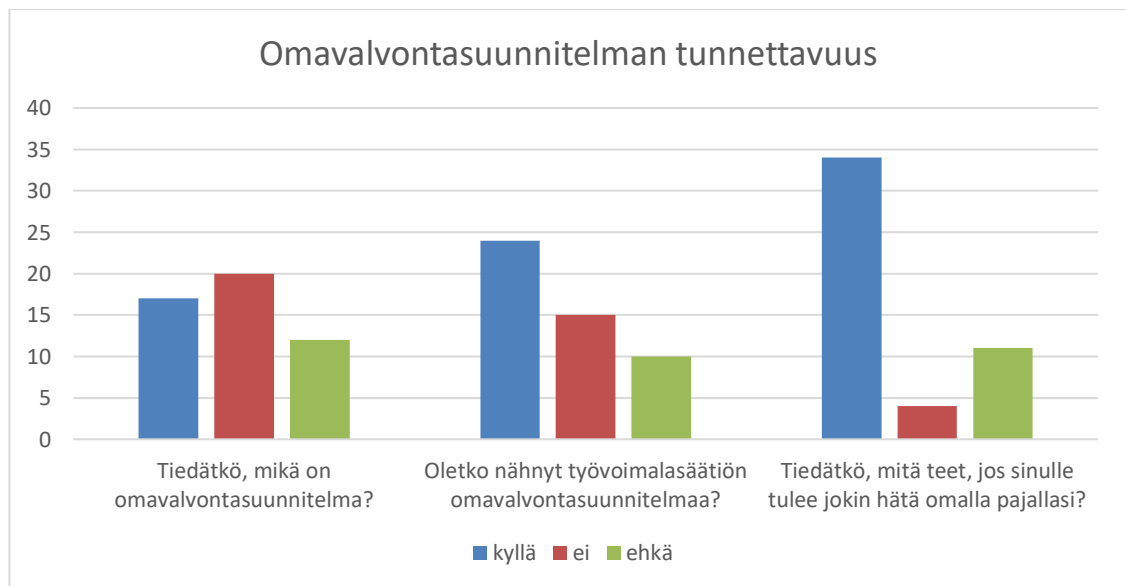
Kun yhdistin kyselylomakkeen tulokset ja laadulliset havainnot, sain kokonais kuvan siitä, miten selkokielen omavalvontasuunnitelma tukee Tornion Työvoimailasäätiön asiakkaiden tiedonsaantia ja osallisuutta. Määrällinen aineisto antoi laajemman yleiskuvan, ja laadullinen aineisto syvensi sitä asiakkaiden omilla kokemuksilla ja kommentteilla.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

### 6.1 Määrälliset tulokset

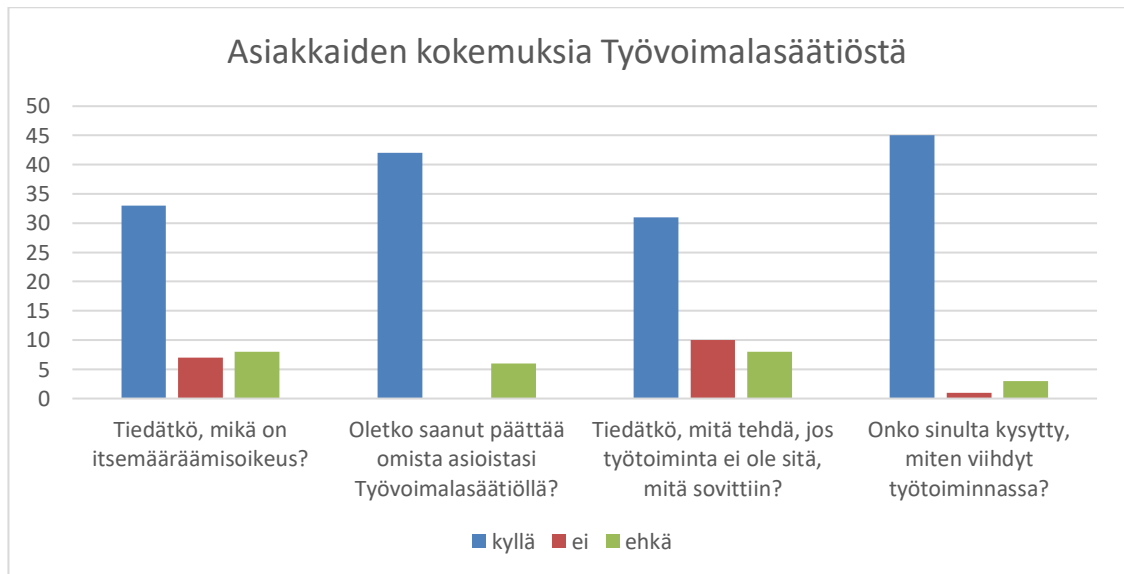
Aineiston analyysissä tarkastelin Tornion Työvoimalasäätiön asiakkailta kerättyjä vastauksia kyselylomakkeeseen, ryhmämuotoisesta omavalvontasuunnitelman esittelytilaisuudesta nousseita keskusteluja, pohdintoja henkilökunnan kanssa sekä omia havaintojani asiakastyön arjesta. Lisäksi huomioin henkilöstöltä ja säätiön johdolta saadun palautteen selkokielisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja toteutuksesta. Kyselylomake lähetettiin 80 asiakkaalle ja kyselyyn vastasi yhteensä 49 asiakasta. Kyselyllä kartoitettiin asiakkaiden tietämystä omavalvontasuunnitelmasta, itsemääräämisoikeudesta, turvallisuuteen liittyvistä toimintatavoista sekä selkoviestinnän tarpeellisuudesta.

Kyselyn tulokset omavalvontasuunnitelmaa koskevien kysymysten osalta on havainnointu kuviossa 1. 17 asiakasta tiesi, mikä omavalvontasuunnitelma on, mutta 20 asiakasta ilmoitti, ettei tunne käsitettä ja 12 vastasi ehkä. 24 asiakasta oli nähnyt omavalvontasuunnitelman, mutta 15 ei ollut, ja 10 asiasta oli asiasta epävarmoja. Asiakkaista iso osa, 34, tiesi mitä tehdä hätätilanteessa, ja vain 4 vastasi, ettei tiedä.



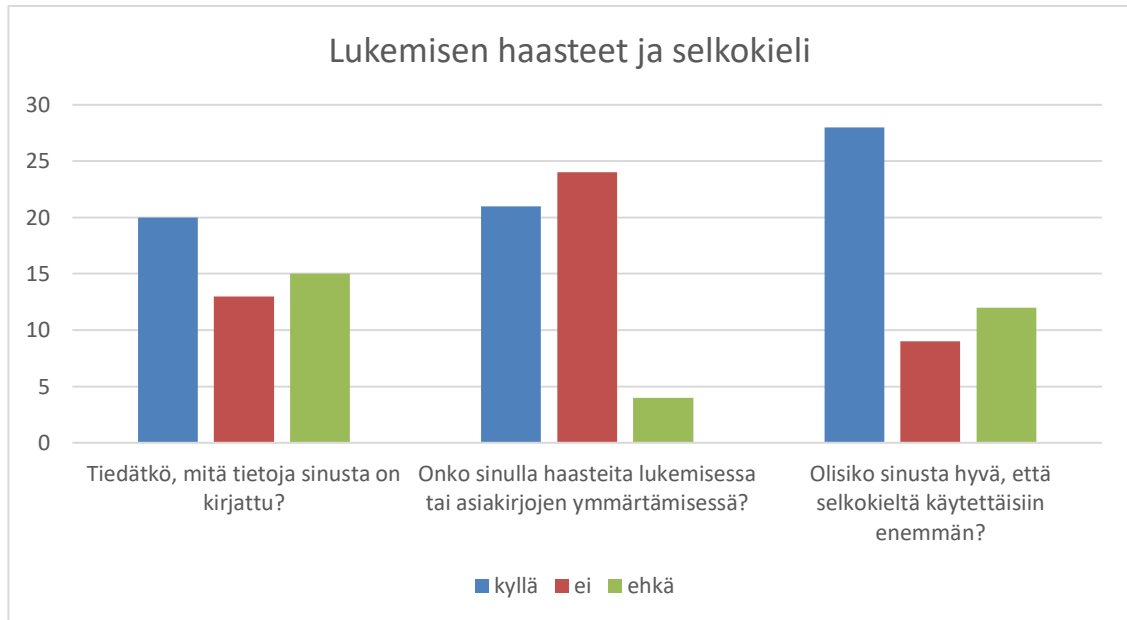
Kuvio 1. Omavalvontasuunnitelman tunnettavuus

Kyselyn kautta nousseet asiakkaiden kokemukset on esitetty kuviossa 2. Itsemääräämisoikeuden tuntemus oli vahvaa: 33 asiakasta ilmoitti tietävänsä, mikä itsemääräämisoikeus on. Asiakkaiden kokemus omasta päätöksenteon mahdollisuudestaan Tornion Työvoimalasäätöillä oli erittäin positiivinen. Peräti 42 asiakasta koki, että he saavat päättää omista asioistaan, eikä kukaan vastannut "ei". Omavalvontasuunnitelman mukainen toiminta poikkeamatilanteissa oli myös melko hyvin asiakkaiden tiedossa: 31 tiesi, mitä tehdä, jos työtoiminta ei vastaa sovittua, mutta 10 ei tiennyt ja 8 oli epävarmoja. Kyselyssä näkyi, että suurin osa asiakkaista koki, että heidän viihtyvyyttään on tiedusteltu työtoiminnassa: 45 vastaajaa vastasi "kyllä".



Kuvio 2. Asiakkaiden kokemuksia Työvoimalasäätöstä

Asiakastietojen kirjaamisen ymmärrettävyydessä oli kuitenkin hajontaa, kuten kuviossa 3 voimme huomata. Vain 20 asiakasta tiesi, mitä tietoja heistä on kirjattu, kun taas 13 ei tiennyt ja 15 oli epävarmoja. 21 vastaajaa ilmoitti kokevansa haasteita lukemisessa tai asiakirjojen ymmärtämisessä, kun taas 24 ei kokenut tällaisia haasteita. Kun kysyttiin, olisiko selkokielen käyttö hyvä asia, 28 vastaajaa vastasi "kyllä". Vain 9 vastasi "ei", ja 12 oli epävarmoja.



Kuvio 3. Lukemisen haasteet ja selkokieli

## 6.2 Laadulliset tulokset

Ryhmätilaisuuden keskustelut täydensivät kyselyaineistoa ja toivat esiin asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä heidän arjestaan. Keskusteluissa nousi esille, että asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä Tornion Työvoimalasäätiön toimintaan, palvelun laatuun ja turvallisuuteen. Asiakkaat kokivat, että heillä oli matala kynnyks kerton havainnoistaan ja huolistaan ohjaajille, ja että he saivat henkilöstöltä tarvittaessa tukea. Osa asiakkaista oli kuitenkin epävarma siitä, kenelle erilaisista asioista – kuten esimerkiksi epäasiallisesta kohtelusta taksimatkoilla – tulisi kertoa. Vaikka kuljetuspalvelut eivät kuulu säätiön vastuulle, säätiö kannusti asiakkaita aina kertomaan ikävistä tilanteista joko suoraa asiaa hoitavalle taholle, tai säätiöllä omalle työntekijälle. Yksilövalmentajan rooli nähtiin tärkeänä linkkinä asiakkaan ja muiden toimijoiden välillä.

Keskusteluissa ilmeni myös, että kaikki asiakkaat eivät olleet kiinnostuneita oma- valvontasuunnitelmaan perehtymisestä, eivätkä aikoneet lukea sitä edes selkokielenä. Tähän heillä on täysi oikeus, tärkeintä on, että tieto on saavutettavaa ja asiakkaan käytettävissä. Yhdenvertaisen tiedonsaannin toteutuminen ei siis edellytä, että jokainen asiakas lukee asiakirjan, vaan että kaikilla on yhtäläinen mahdollisuus sen ymmärtämiseen.

Keskusteluissa nousi lisäksi esiin haasteita muiden organisaatioiden ja palveluiden viestinnässä. Asiakkaat kokivat erityisesti maksuihin liittyvät tiedotteet vaikeaselkoisiksi ja vaikeasti ymmärrettäviksi. Tämä havainto laajensi tarkastelua selkoviestinnästä: asiakkaille on tärkeää, että myös muiden palveluiden ja viranomaisten viestintä olisi selkeää ja saavutettavaa.

Työntekijöiltä ja säätiön johdolta saatu palaute oli hyvin myönteistä. Sekä työntekijät että toimitusjohtaja kokivat selkokielisen omavalvontasuunnitelman hyödylliseksi työvälineeksi, joka tukee asiakastyötä arjessa. Erityisesti sen nähtiin konkreettisoivan asiakaslähtöisyyttä ja helpottavan asiakkaiden kanssa käytävää keskustelua. Myös asiakirjan visuaalinen ulkoasu sai kiitosta, sillä se mukaili hyvin alkuperäistä omavalvontasuunnitelmaa. Ulkoasulla oli myös tärkeä viesti, selkokielinen versio ei ole mikään lasten versio, vaan asiakkaille suunnattu selkeä ja tiivis asiakirja alkuperäisestä omavalvontasuunnitelmasta.

Laadullinen aineisto vahvisti kuvaa siitä, että selkoviestinnällä on kaksisuuntainen merkitys: se tukee asiakkaiden mahdollisuutta osallistua ja ymmärtää, mutta samalla se toimii henkilöstölle käytännön työvälineenä asiakastyössä.

### 6.3 Asiakkaiden kokemukset omavalvontasuunnitelmasta

Tulosten perusteella asiakkaiden tietoisuus ja ymmärrys omavalvontasuunnitelmasta vaihteli paljon. Kyselyvastauksissa kolmasosa ilmoitti tietävänsä, mikä omavalvontasuunnitelma on, mutta lähes yhtä moni ei tuntenut käsitettä tai oli epävarma sen sisällöstä. Tämä kertoo, että vaikka suunnitelma on ollut säätiöllä asiakkaiden nähtävillä, sen saavutettavuus ei ole kaikilta osin toteutunut.

Ryhmätilaisuudessa osa asiakkaista kertoi tunnistavansa omavalvontasuunnitelman liittyvän heidän oikeuksiinsa ja turvallisuuteensa. Heidän kokemuksensa osoittivat, että asiakirjan perusajatus oli monelle tuttu, mutta yksityiskohtainen sisältö ja toimintaohjeet eivät olleet kaikille selkeitä. Epävarmuutta herättivät erityisesti tilanteet, joissa jotakin tapahtui säätiön ulkopuolella, esimerkiksi taksimatalla. Tämä toi esiin tarpeen konkreettisille ja arjen tilanteita huomioiville ohjeille. Asiakkaiden näkökulmasta on tärkeää tietää, kehen he voivat olla yhteydessä eri

tilanteissa ja että heidän huoliaan kuunnellaan myös silloin, kun asia ei suoraan koske säätiön järjestämää toimintaa.

Havainnot ja keskustelut osoittivat, että asiakkaiden tarpeet ja kiinnostus omavalvontasuunnitelmaan liittyvää tietoa kohtaan vaihtelevat. Osa asiakkaista ei ollut kiinnostunut suunnitelmaan perehtymisestä edes selkokieლისenä versiona. Tämä ei kuitenkaan ole ongelmallista, sillä asiakkaiden yhdenvertaisuuden kannalta tärkeintä on, että tieto on saavutettavissa ja jokaisella on mahdollisuus siihen perehtyä, jos haluaa. Tämä vahvistaa itsemääräämisoikeutta, sillä asiakkaalla on aito valinnanvapaus.

Selkokieლისen version nähtiin ryhmätilaisuudessa olevan merkittävästi helpompi lähestyä kuin alkuperäinen asiakirja. Asiakkaat kertoivat, että selkeä kieli, yksinkertainen rakenne ja looginen eteneminen tekivät sisällöstä ymmärrettävämpää. Samalla kuitenkin havaittiin, että monille asiakkaille pelkkä asiakirja ei riitä, vaan viestin ymmärtäminen vaatii suullista tukea, kuvia tai yhteistä keskustelua. Tämä toi esille sen, että saavutettavuus ei toteudu vain kirjallisilla keinoilla, vaan rinnalle tarvitaan monikanavaista ja vuorovaikutteista tapaa käydä asioita läpi.

Tulokset viittaavat siihen, että omavalvontasuunnitelman ymmärrettävyys paranee, kun tietoa tarjotaan monipuolisesti ja asiakas saa tukea sen omaksumiseen omien tarpeidensa mukaisesti. Yksittäinen asiakirja ei riitä takaamaan tiedon-saantia, vaan tarvitaan myös jatkuvaa vuorovaikutusta, ohjeiden käytännönläheisyyttä sekä työntekijöiden valmiuksia keskustella asiakkaiden kanssa. Näin omavalvontasuunnitelma voi aidosti palvella tarkoitustaan ja tukea asiakkaiden oikeuksia ja turvallisuutta.

#### 6.4 Selkoviesticinnän merkitys asiakkaiden osallisuuteen

Tulokset osoittivat, että selkoviesticinnällä oli selkeä ja myönteinen vaikutus asiakkaiden kokemaan osallisuuteen ja mahdollisuuteen ymmärtää itseään koskevia asioita. Kyselytuloksista ja ryhmäkeskusteluista kävi ilmi, että asiakkaat, jotka saivat tietoa selkokielellä, kokivat helpommaksi osallistua keskusteluihin, tuoda esiin mielipiteitään ja tehdä omia päätöksiä arjessaan. Useimmat vastaajat koki-

vat, että heillä oli mahdollisuus päättää omista asioistaan ja että heidän viihtyvyyttään työtoiminnassa oli aidosti tiedusteltu. Tämä vahvisti kuvaa siitä, että Tornion Työvoimalasäätiöllä tuetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta myös käytännön tasolla.

Ryhmätilaisuuden keskustelut toivat esiin, että selkokielisesti esitetty omavalvontasuunnitelma auttoi asiakkaita ymmärtämään paremmin oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan. Kun asiat oli kirjoitettu yksinkertaisesti ja selkeästi, oli helpompi hahmottaa, mistä asioista voi päättää itse ja missä tilanteissa kannattaa hakea tukea. Moni asiakas kertoi myös voivansa turvallisesti kertoa huoliaan esimerkiksi yksilövalmentajalle, mikä vahvisti kokemusta siitä, että heidän näkemyksiään kuunnellaan ja arvostetaan. Selkoviestintä madalsi osallistumisen kynnyksiä erityisesti asiakkailta, joilla on kielellisiä tai oppimiseen liittyviä haasteita. Kun viestintä on saavutettavaa, asiakas ei jää tiedon ulkopuolelle, vaan hänellä on todellinen mahdollisuus ymmärtää omaa tilannettaan ja palveluprosessiaan. Tämä vahvistaa itsemääräämisoikeutta ja yhdenvertaisuutta sekä lisää luottamusta omaan toimijuuteen.

Selkoviestintä toi mukanaan myös iloa ja ylpeyden kokemuksia. Useat asiakkaat kertoivat olleensa tyytyväisiä, kun pystyivät vastaamaan kyselyyn itse esimerkiksi omalla puhelimellaan. Tämä viritti keskusteluja myös asiakkaiden kesken sekä kotona omaisten kanssa. Näin selkokieline kysely toimi paitsi tiedonkeruuvälineenä myös osallistumisen väylänä ja keskustelun herättäjänä.

Henkilöstöltä ja johdolta saatu palaute vahvisti asiakkaiden kokemuksia. Työntekijät ja säätiön johto kokivat, että selkokieline omavalvontasuunnitelma on käytännön työväline, joka helpottaa asiakaskohtauksia ja vahvistaa asiakkaiden luottamusta. Asiakirjan visuaalisuus ja selkeys tukivat työntekijöitä heidän ohjauksessaan asiakkaita ja selittäessään heidän oikeuksiaan ja vaikutusmahdollisuuksiaan. Tulokset osoittivat myös, että pelkkä kirjallinen asiakirja ei riitä kaikille asiakkaille, vaikka se olisi selkokieline. Sen rinnalle tarvitaan kuvia, suullista tukea ja mahdollisuutta käydä asioita läpi yhdessä, jotta viesti välittyy varmasti oikein.

Kaiken kaikkiaan selkoviestinnän hyödyntäminen edistää Tornion Työvoimallasäätiön arvoja – asiakaslähtöisyyttä, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta – ja tekee palveluista saavutettavampia kaikille asiakkaille.

## 6.5 Kehitysehdotukset

Tulosten perusteella voidaan todeta, että selkokiehisen viestinnän lisääminen on merkittävä kehittämiskohde Tornion Työvoimallasäätiöllä. Vaikka asiakkaiden kokemus palveluiden laadusta, turvallisuudesta ja osallisuudesta oli kokonaisuudessaan positiivinen, aineistosta nousi esille selkeitä viestejä siitä, että viestinnän saavutettavuutta on edelleen tarpeen vahvistaa.

Kehitysehdotuksina nousi esille ensinnäkin tarve varmistaa, että omavalvontasuunnitelma ja muut tärkeät asiakirjat ovat saatavilla paitsi selkokielellä, myös muilla saavutettavuutta tukevilla keinoilla, kuten kuvilla, symboleilla ja konkreettisilla esimerkeillä. Erityisesti asiakkaat, joilla on haasteita lukemisessa tai tekstin ymmärtämisessä, hyötyvät siitä, että tieto kerrottaisiin selkoviestintää hyväksi käyttäen, kuten yksinkertaisten kaavioiden, vaiheistettujen ohjeiden ja tukikuvien avulla. Asiakastyön arjessa nähtiin myös, että asiakkaiden informointi voisi olla aktiivisempaa ja säännöllisempää. Asiakkaiden taustat ja haasteet olivat monisyisiä ja heitä autettiin arjen haasteissa hyvin ja ammattimaisesti. Tämä tapahtui kuitenkin usein silloin, kun haasteet olivat ehtineet kasvaa jo isoiksi. Säännöllisen ohjeistamisen avulla päästäisiin ehkä siihen, että asiakas osaisi havahtua oman elämänsä haasteisiin ajoissa, ja näin ne voitaisiin ratkaista suhteellisen helpoin toiminnoin.

Ryhmätilaisuuden perusteella ilmeni tarve selkeyttää, kenelle asiakkaat voivat kertoa huolistaan eri tilanteissa. Ehdotuksena olisi laatia selkokiehisiä yhteystietolistoja ja yksinkertaisia tilannekaavioita, mistä asiakas voi katsoa, kenelle asia kuuluu. Asiakkaiden kannalta on tärkeää, että he tietävät, ettei heidän tarvitse jäädä yksin epäselvissä tilanteissa, ja että he saavat tarvittaessa apua. Selkokiehisten materiaalien saavutettavuuden parantamiseksi niiden esillepanoon kannattaa kiinnittää erityistä huomiota. Omavalvontasuunnitelma ja muut asiakkaita koskevat tiedotteet olivat hyvin esillä, mutta ne sijaitsivat käytävien ilmoitustau-

luilla. Ne ovat kuitenkin hieman rauhattomia tiloja, joten olisikin syytä miettiä, miten ja missä asiakkaat voivat rauhassa perehtyä heitä koskeviin tiedotteisiin ja opasteisiin. Jokainen asiakas perehdytettiin, kun hän saapui Tornion Työvoimalasäätiölle työtoimintaan, ja perehdytyksen yhteydessä käytiin läpi tiedottaminen, omavalvontasuunnitelma ja muut turvallisuutta ja arkea koskevat asiat. Säätiöllä on kuitenkin paljon asiakkaita, jotka ovat työskennelleet pitkään säätiön työpaikoilla, joten säännöllinen perehdyttäminen olisi myös pitkäaikaisempien asiakkaiden eduksi.

Henkilöstöltä ja johdolta saatu palaute tukee myös ajatusta siitä, että selkoviestintää kannattaa hyödyntää laajemmin osana arjen viestintää, ei vain yksittäisissä asiakirjoissa. Työntekijät kokivat, että selkokieline viestintä vahvistaa asiakkaiden luottamusta ja tukee heidän itsenäistä toimijuuttaan. Kaiken kaikkiaan selkoviestinnän kehittämisen tavoitteena ei ole ainoastaan tiedon välittäminen, vaan asiakkaiden aito mahdollisuus ymmärtää, vaikuttaa ja tehdä omia päätöksiä. Tämä tukee suoraan Tornion Työvoimalasäätiön arvoja: asiakaslähtöisyyttä, yhdenvertaisuutta ja osallisuuden vahvistamista arjen toiminnassa.

## 6.6 Tulosten yhteenveto

Tulosten perusteella Tornion Työvoimalasäätiön asiakkaiden tietoisuus ja ymmärrys omavalvontasuunnitelmasta vaihteli huomattavasti. Kyselyvastaukset osoittivat, että osa asiakkaista tiesi omavalvontasuunnitelman tarkoituksen ja oli nähnyt sen aiemmin, mutta lähes yhtä moni ei tuntenut käsitettä tai oli epävarma sen sisällöstä. Tämä kertoo, että vaikka suunnitelma on ollut asiakkaiden nähtävillä, sen saavutettavuudessa ja tiedottamisessa on edelleen parantamisen varaa.

Asiakkaiden kokemukset olivat kuitenkin monin tavoin myönteisiä. Suurin osa koki, että heillä oli mahdollisuus päättää omista asioistaan ja että heidän viihtyvyyttään työtoiminnassa kysyttiin aidosti. Turvallisuuteen liittyvissä tilanteissa asiakkaat tiesivät melko hyvin, miten toimia, vaikka epävarmuutta nousi esiin erityisesti silloin, kun ongelmia ilmeni säätiön ulkopuolella.

Laadullinen aineisto täydensi määrällisiä havaintoja ja toi esille konkreettisia kokemuksia. Keskusteluissa asiakkaat kertoivat, että selkokielineen omavalvontasuunnitelma oli aiempaa helpompi ymmärtää, mutta samalla korostui, että moni tarvitsi myös suullista tukea, kuvia ja yhdessä läpikäymistä. Kaikki eivät olleet kiinnostuneita suunnitelman lukemisesta, mutta tärkeintä oli, että tieto oli saatavilla ja että asiakkaalla oli mahdollisuus valita, haluaako hän siihen perehtyä. Tämä vahvisti itsemääräämisoikeuden ja yhdenvertaisen tiedonsaannin toteuttamista.

Selkoviesticinnällä oli merkittävä vaikutus asiakkaiden kokemukseen osallisuudesta. Se madalsi osallistumisen kynnyistä erityisesti niiden kohdalla, joilla on kielellisiä tai oppimiseen liittyviä haasteita. Asiakkaat kokivat myös iloa ja ylpeyttä pystyessään osallistumaan kyselyyn, mikä synnytti keskusteluja niin asiakkaiden kesken kuin heidän läheistensä kanssa. Henkilöstö ja johto pitivät selkokielistä omavalvontasuunnitelmaa hyödyllisenä työvälineenä, joka tuki asiakaskohtaamisia ja vahvisti luottamusta palveluihin.

Kehitysehdotuksissa nousi esiin tarve jatkaa selkoviesticinnän vahvistamista ja varmistaa, että omavalvontasuunnitelma ja muut keskeiset asiakirjat ovat saatavilla myös kuvien, symbolien ja konkreettisten esimerkkien avulla. Asiakkaiden kannalta tärkeää on myös se, että he saavat selkeät ohjeet siitä, kenelle huolista voi kertoa eri tilanteissa. Lisäksi ehdotettiin, että tiedotteiden esillepano ja perehdytys toteutettaisiin säännöllisemmin, jotta myös pitkään toiminnassa mukana olleet asiakkaat saisivat ajantasaista tietoa.

Yhteenvetona voidaan todeta, että selkoviesticinnän hyödyttäminen lisäsi asiakkaiden ymmärrystä, vahvisti heidän osallisuuttaan ja tuki Tornion Työvoimalasäätiön arvoja: asiakaslähtöisyyttä, yhdenvertaisuutta ja osallisuuden vahvistamista. Tulokset osoittavat, että selkokielineen viesticinta ei ole vain yksittäinen tukimuoto, vaan olennainen osa laadukasta ja eettistä asiakastyötä.

## 7 POHDINTA

### 7.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni perusteella selkoviestinnällä on selkeä yhteys asiakkaiden kokemuksiin osallisuudesta ja vaikuttamismahdollisuuksista. Kun omavalvontasuunnitelma esitettiin saavutettavassa muodossa, asiakkaiden oli helpompi ymmärtää oikeutensa, velvollisuutensa ja palveluun liittyvät toimintatavat. Tämä tuki heidän mahdollisuuksiaan toimia aktiivisina toimijoina omassa arjessaan. Samalla asiakkaille tarjoutui mahdollisuus valita, haluavatko he perehtyä materiaaliin. Yhdenvertaisuuden näkökulmasta ratkaisevaa on juuri se, että tieto on ymmärrettävässä muodossa ja valinnanvapaus säilyy asiakkaalla, ei ympäristöllä.

Tulokset osoittivat myös, että saavutettavuus ei rajoitu pelkkään kielelliseen selkeyteen. Kun tietoa esitettiin monipuolisesti esimerkiksi kuvien, symbolien, visuaalisten elementtien ja konkreettisten esimerkkien avulla, asiakkaiden ymmärrys vahvistui. Tämä tuki erityisesti niitä asiakkaita, joilla oli haasteita lukemisessa tai keskittymisessä. Havainto tukee Leskelän (2019, 78–79) ja Takalan (2024) tutkimuksia, joissa korostetaan, että selkoviestinnän vaikuttavuus kasvaa, kun tekstin rinnalla käytetään visuaalisia ja vuorovaikutteisia elementtejä. Myös Kalliomaa-Puhan, Ketolan ja Pitkäsälön (2023, 240) tutkimus osoitti, että kuvallinen viestintä rohkaisee lukijaa syventymään viestin sisältöön ja että kuvat jäävät mieleen helpommin kuin sanat.

Tämä työ toi esiin, että jo pienillä ja konkreettisilla muutoksilla voidaan parantaa sosiaalipalvelujen saavutettavuutta ja lisätä asiakkaiden ymmärrystä. Tornion Työvoimalasäätiön kohdalla selkoviestintää ei aiemmin ollut hyödynnetty omavalvontasuunnitelmassa, mutta sen käyttöönotto teki suunnitelmasta asiakkaille ymmärrettävämmän ja käyttökelpoisemman. Tämä vahvistaa Leskelän (2019, 48) näkemystä siitä, että tasa-arvo toteutuu vain, jos kaikilla on samat mahdollisuudet osallistua, rajoitteista huolimatta.

Säätiön avoin ja myönteinen suhtautuminen selkoviestinnän kehittämiseen antaa hyvän pohjan saavutettavuuden vahvistamiselle jatkossa. Asiakaspalautteen,

omien havaintojeni ja tutkimustiedon perusteella voidaan todeta, että saavutettava viestintä on yksi keskeisimmistä edellytyksistä asiakkaiden osallisuuden ja yhdenvertaisuuden toteutumiselle palveluissa.

## 7.2 Eettiset lähtökohdat ja tutkimuksen luotettavuus

Eettiset lähtökohdat ovat läsnä koko opinnäytetyöprosessin ajan, aina tutkimusluvista valmiiseen tuotokseen asti. Toimin opinnäytetyöprosessini aikana avoimesti ja eettisesti, varmistaen, että osallistuminen oli kaikille vapaaehtoista ja ymmärrettävästi esitetty. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019, 7.) Tutkimuksen eettiset periaatteet muodostavat perustan laadukkaalle ja vastuulliselle tutkimustyölle. Ihmistieteellisessä tutkimuksessa tärkeimmiksi asioiksi nousevat osallistujien itsemääräämisoikeus, sekä yksityisyyden ja hyvinvoinnin kunnioittaminen. Tutkimukseen osallistumisen tulee aina olla vapaaehtoista, osallistujille on annettava riittävästi tietoa tutkimuksesta ja heidän suostumuksensa tulee perustua ymmärrykseen tutkimuksen sisällöstä ja vaikutuksista (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019).

Opinnäytetyössäni kerroin sekä henkilökunnalle että asiakkaille, kuka olen ja millainen tutkimus on kyseessä. Painotin, että osallistuminen oli vapaaehtoista, eikä ketään painostettu vastaamaan kyselyyn tai keskustelemaan kanssani. Kaikki kerätty aineisto käsiteltiin anonymisti, eikä yksittäisiä vastaajia ole tunnistettavissa tutkimuksen tuloksista. Vaikka lopullinen tuotos, selkokielineen omavalvontasuunnitelma, on julkinen asiakirja, osallistujien yksityisyys säilytettiin kaikilta osin.

Eettisyys oli erityisen tärkeää, koska kohderyhmänä olivat asiakkaat, joilla oli kielellisiä, kognitiivisia tai muita tuen tarpeita. Kiinnitin siksi erityistä huomiota viestinnän saavutettavuuteen ja ymmärrettävyyteen. Puhuin selkeästi ja käytin selkokieltä, jotta asiakkaat ymmärsivät, mistä oli kyse, ja kokivat olevansa mukana omilla ehdoillaan. Näin tutkimus ei ainoastaan kerännyt tietoa, vaan vahvisti asiakkaiden osallisuutta ja mahdollisuuksia vaikuttaa omaan arkeensa.

Pyrin koko prosessin ajan toimimaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) ja Ihmistieteiden eettisen ennakoarvioinnin ohjeiden mukaisesti. Koska olin samanaikaisesti Tornion Työvoimalasäätiöllä myös työntekijän roolissa, tunnistin omien valintojeni ja toimintatapojeni vaikutukset tutkimuksen luotettavuuteen ja osallistujien kokemuksiin. Olin tietoinen siitä, että tutkijan ja työntekijän roolien yhdistäminen saattoi vaikuttaa asiakkaiden suhtautumiseen, joten toin avoimesti esiin tutkimukseni tavoitteen ja korostin vapaaehtoisuutta.

Koen, että eettinen toiminta näkyi myös tutkimuksen arjessa: asiakkaat suhtautuivat myönteisesti ja rohkenivat osallistua omana itsenään. Tämä oli yksi tärkeimmistä saavutuksista koko prosessin aikana, sillä se osoitti, että tutkimuksen tekeminen voi itsessään olla voimaannuttava ja osallisuutta vahvistava kokemus.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus rakentuu aineistonkeruun huolellisuudesta, analyysin johdonmukaisuudesta, tutkijan tietoisuudesta omasta roolistaan sekä tutkimusprosessin avoimesta kuvaamisesta. Hyvälaatuinen laadullinen tutkimus edellyttää, että tutkimuksen kulku ja tehdyt valinnat on perusteltu selkeästi (Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2020). Opinnäytetyöni luotettavuutta tukee se, että tutkimuksen kohderyhmä, tavoitteet ja aineistonkeruumenetelmät on kuvattu tarkasti ja avoimesti. Aineisto kerättiin Tornion Työvoimalasäätiön asiakkailta heidän arjen toimintaympäristössään, mikä lisäsi aineiston aitoutta. Työskentelin asiakkaiden kanssa useita viikkoja, jolloin he ehtivät tutustua minuun ja minä heihin. Tämä loi luottamusta ja mahdollisti sen, että vastaukset ja keskustelut olivat aitoja ja heijastivat osallistujien omia kokemuksia.

Tutkimuksen luotettavuutta vahvistaa myös aineistonkeruumenetelmien monipuolisuus: käytössä olivat selkokielineen kyselylomake, havainnot, yksilölliset keskustelut sekä ryhmätilaisuus. Näin aineistoa kertyi useasta eri näkökulmasta, mikä lisäsi tulosten syvyyttä ja vähensi yksipuolisuuden riskiä. Hyvärin ja Vuokila-Oikkosen (2020) mukaan tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida sen perusteella, kuinka johdonmukaisesti osatekijät muodostavat kokonaisuuden ja kuinka hyvin tutkimus vastaa todellisuutta, jota se tarkastelee. Työssäni näkyy selkeästi, mitä tavoittelin, miksi ja millaisin menetelmin päädyin lopputuloksiin.

Olin tietoinen myös omasta roolistani tutkijana ja Tornion Työvoimalasäätiön harjoittelijana. Tämä kaksoisrooli saattoi vaikuttaa siihen, kuinka avoimesti asiakkaat uskalsivat tuoda esiin kriittisiä näkemyksiä. Pysin minimoimaan vaikutustani tutkimukseen painottamalla vapaaehtoisuutta, käsittelemällä aineiston anonyymisti ja sitoutumalla tutkimuseettisiin periaatteisiin (Metsämuuronen 2000, 45). Laadullisen tutkimuksen yhteydessä tutkijan oma rooli ja vuorovaikutus tutkittavien kanssa ovat keskeisiä, ja tässä työssä pyrin toimimaan tietoisesti ja läpinäkyvästi koko prosessin ajan.

Luotettavuuden arvioinnissa on tärkeää huomioida myös siirrettävyys eli tulosten sovellettavuus toisiin ympäristöihin. Vaikka tutkimuksen kohderyhmänä oli yhden palveluntuottajan asiakaskunta, voidaan havaintoja hyödyntää laajemmin myös muissa sosiaalipalveluissa, erityisesti silloin, kun asiakasryhmissä on lukemisen, kielellisen ymmärtämisen tai osallisuuden haasteita. Kaikki säätiön asiakkaat eivät kuitenkaan vastanneet kyselyyn tai osallistuneet keskusteluihin, joten tulokset eivät kata kaikkien kokemuksia. Näistä rajoitteista huolimatta menetelmien monipuolisuus ja aineiston kerääminen asiakkaiden luonnollisessa ympäristössä tukevat tutkimuksen luotettavuutta.

Eskola ja Suoranta (1998, 81) korostavat, että teorian käyttö vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta, sillä teoria auttaa ilmiön ymmärtämisessä ja tulkinnessa. Myös Hyväri ja Vuokila-Oikkonen (2020) painottavat, että tutkimuksen johdonmukaisuus ja avoimuus lisäävät sen arvioitavuutta ulkopuoliselle lukijalle. Näiden kriteerien pohjalta arvioin, että opinnäytetyöni täyttää laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit ja tuottaa arvokasta tietoa selkoviestinnän merkityksestä erityisryhmien asiakastyössä.

### 7.3 Jatkotutkimusaiheet

Selkoviestintä on jatkuvasti kehittyvä ala, jossa viestintätavat ja saavutettavuuden vaatimukset muuttuvat ajan myötä. Ei riitä, että asiakirja selkokielistetään kerran, vaan sitä on päivitettävä säännöllisesti, jotta se pysyy asiakaslähtöisenä ja ymmärrettävänä. Opinnäytetyöni oli ensimmäinen kerta, kun tuotin kokonaisen asiakirjan selkokielellä. Vaikka minulla ei ollut aiempaa kokemusta, toimeksiantaja koki työn hyödylliseksi ja tarpeisiinsa sopivaksi. Tämä vahvisti käsitystäni

siitä, että saavutettavuutta voidaan edistää myös ilman erityistä aiempaa asiantuntemusta, kunhan huomioidaan asiakkaiden tarpeet.

Tämä työ tuotti pohjan, jota Tornion Työvoimalasäätiö voi jatkossa kehittää edelleen. Valmis tuotos ei ole lopullinen, vaan sen tulee muuttua asiakkaiden tarpeiden mukana. Kehittämistä voisi jatkaa esimerkiksi päivittämällä selkokielistä omavalvontasuunnitelmaa säännöllisesti asiakaspalautteen pohjalta, lisäämällä visuaalisia elementtejä, kuten kuvia ja kaavioita, sekä kehittämällä suullisia esitelyjä ja perehdytystilaisuuksia kirjallisen asiakirjan rinnalle. Lisäksi dokumentti on mahdollista lähettää Selkokieliakeskukseen arvioitavaksi, jolloin siihen voi saada virallisen selkotunnuksen.

Jatkossa olisi tärkeää tutkia, miten selkokielist asiakirjat todella vaikuttavat asiakkaiden arkeen. Se, että tehdään selkokielellä jokin asiakirja, ei takaa sitä, että se olisi yhtään sen saavutettavampi kuin alkuperäinenkin asiakirja. Voidaan kysyä esimerkiksi, vahvistaako selkoviestintä asiakkaiden kykyä osallistua päätöksentekoon ja voivatko he näin tuoda omia ajatuksiaan enemmän esille. Lisäksi voisi tarkastella, miten selkokielineen viestintä vaikuttaa asiakkaiden kokemukseen turvallisuudesta ja luottamuksesta palveluntuottajaan. Turvallisuuden kokemus on sosiaalialalla keskeinen hyvinvointia ja osallisuutta tukeva tekijä, ja selkoviestintä voi vahvistaa sitä merkittävästi.

Pidempiaikainen tutkimus voisi tuoda esiin myös kehityssuuntia ja rajoja. Vaikka tieto olisi selkokielistä, asiakkaat saattavat silti tarvita tukea sen soveltamisessa käytäntöön. Toisaalta selkoviestintä voi ajan myötä vahvistaa asiakkaiden itseenäisyyttä ja päätöksentekokykyä. Nämä kysymykset tärkeitä, jos sosiaalipalveluja halutaan kehittää yhä osallisuutta tukevammiksi ja asiakaslähtöisemmiksi. Selkoviestinnän pitkäaikaisen vaikuttavuuden tutkiminen voisi antaa arvokasta tietoa siitä, miten saavutettavuus näkyy laajemmin sosiaalialan käytännöissä ja millaisia hyötyjä se tuo asiakkaiden arkeen.

#### 7.4 Lopuksi

Opinnäytetyöni tavoitteena oli parantaa Tornion Työvoimalasäätiön asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja ymmärrystä omista oikeuksistaan selkokielistämällä säätiön

omavalvontasuunnitelma. Tutkimuskysymykseni olivat, miten omavalvontasuunnitelma voidaan julkaista kaikille ymmärrettävässä muodossa ja miten selkoviestinnän hyödyntäminen voi vahvistaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja osallisuutta. Tulosten perusteella voidaan todeta, että selkokielineen omavalvontasuunnitelma edisti merkittävästi asiakkaiden tiedonsaantia ja lisäsi heidän mahdollisuuksiaan osallistua oman palvelunsa tarkasteluun. Asiakkaat, joilla aiemmin oli vaikeuksia ymmärtää suunnitelman sisältöä, kokivat selkokielineen version lähestyttävämmäksi ja selkeämmäksi. Tämä madalsi kynnyistä ottaa tietoa vastaan ja vahvisti tunnetta osallisuudesta sekä oikeuksien tuntemisesta.

Työ osoittaa, kuinka pieni ja konkreettinen viestinnällinen muutos voi avata oven laajempaan ymmärrykseen, osallisuuteen ja vaikuttamiseen. Selkoviestintä ei ole vain käytännön työväline, vaan se on asenne ja arvovalinta. Se on halua kohdata ihminen hänen omilla ehdoillaan, kunnioittavasti ja saavutettavasti. Kun palveluviestintä tehdään ymmärrettäväksi kaikille, ei ainoastaan paranneta yksittäistä asiakaskokemusta, vaan vahvistetaan koko yhteiskunnan yhdenvertaisuutta ja osallisuutta.

En ole selkokielineen ammattilainen. Silti pystyin tämän työn kautta tuottamaan asiakirjan, joka oli asiakkaiden, henkilöstön ja toimeksiantajan mielestä hyödyllinen ja toimiva. Tämä kertoo siitä, että saavutettavuuden edistäminen ei ole vain asiantuntijoiden tehtävä, vaan siihen voi ja siihen tulee tarttua kaikilla tasoilla. Pienillä teoilla ja rohkeudella kokeilla voidaan tehdä suuri ero niiden ihmisten elämässä, joille tieto ei muuten olisi saavutettavaa.

Toivon, että tämä työ toimii esimerkkinä ja kannustimena muille. Saavutettavuus ja yhdenvertaisuus eivät toteudu itsestään, vaan ne syntyvät silloin, kun uskalamme aloittaa muutoksen. Jokainen selkeästi välitetty viesti on askel kohti osallistavampaa ja oikeudenmukaisempaa sosiaalipalvelua ja sitä kautta yhdenvertaisempaa yhteiskuntaa.

## LÄHTEET

- Aaltio, E. 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus Oy.
- Aluehallintovirasto 2025. Sosiaalihuollon omavalvonta. Viitattu 27.3.2024 <https://avi.fi/rss-sosiaalihuollon-omavalvonta>.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Grönfors, M. & Vilkkä, H. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätömenetelmät. Hämeenlinna: Sofia-Sosiologi-Filosofiapu Vilkkä.
- Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. 2020. Tutkimus- ja kehittämistyön luotettavuus. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas 2.0. Viitattu 5.11.2024 <https://libguides.diak.fi/c.php?g=670543&p=4760642>.
- Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019. Toinen, uudistettu painos. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 5.11.2024 [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarviointin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarviointin_ohje_2020.pdf).
- Jussila, M. 2025. Tornion Työvoimalasäätö. Toimitusjohtajan haastattelu 26.6.2025.
- Kalliomaa-Puha, L., Ketola, A. & Pitkäsalo, E. 2023. Sarjakuva, sosiaalihuolto ja saavutettavuus. Teoksessa J. Paananen, M. Lindeman, C. Lindholm & M. Luodonpää-Manni (toim.) Kieli, hyvinvointi ja haavoittuvuus: Kohti kielellistä osallisuutta. Helsinki: Gaudeamus Oy, 226–244.
- Kartio, J. 2015. Selkokirjat selkorytmissä. Teoksessa J. Kartio (toim.) Selkokieli ja vuorovaikutus. Helsinki: Esa Print Oy, 140–150.
- Kela 2025a. Selkokieli. Viitattu 20.4.2025 <https://www.kela.fi/web/selkokieli/selkokieli>.
- Kela 2025b. Voiko Kelan tuista kertoa helposti? Tutustu selkokieliseen kela.fi-sivustoon ja vastaa palautekyselyyn. Viitattu 2.5.2025 <https://www.kela.fi/ajan-kohtaista/voiko-kelan-tuista-kertoa-helposti-tutustu-selkokieliseen-kela.fi-sivustoon-ja-vastaa-palautekyselyyn>.
- Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2014. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti. Terveiden ja Hyvinvoinnin Laitos. Viitattu 30.4.2025 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1>.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 14.4.2023/741. Viitattu 31.10.2024 <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741>.

Lapin Hyvinvointialue 2025. Ohjeet etävastaanotolle ja -tapaamiselle. Viitattu 30.4.2025 [https://lapha.fi/ohjeet-etavastaanotolle-ja-tapaamiselle?p\\_l\\_back\\_url=%2Fhaku%3F\\_com\\_liferay\\_portal\\_search\\_web\\_search\\_bar\\_portlet\\_SearchBarPortlet\\_INSTANCE\\_template-Search\\_formDate%3D1746004602426%26q%3Dselkottps://lapha.fi/ohjeet-etavastaanotolle-ja-tapaamiselle?p\\_l\\_back\\_url=%2Fhaku%3F\\_com\\_liferay\\_portal\\_search\\_web\\_search\\_bar\\_portlet\\_SearchBarPortlet\\_INSTANCE\\_template-Search\\_formDate%3D1746004602426%26q%3Dselko](https://lapha.fi/ohjeet-etavastaanotolle-ja-tapaamiselle?p_l_back_url=%2Fhaku%3F_com_liferay_portal_search_web_search_bar_portlet_SearchBarPortlet_INSTANCE_template-Search_formDate%3D1746004602426%26q%3Dselkottps://lapha.fi/ohjeet-etavastaanotolle-ja-tapaamiselle?p_l_back_url=%2Fhaku%3F_com_liferay_portal_search_web_search_bar_portlet_SearchBarPortlet_INSTANCE_template-Search_formDate%3D1746004602426%26q%3Dselko).

Lapin hyvinvointialueen sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen oma-  
valvontaohjelma 2024. Aluehallitus 24.4.2024. Viitattu 1.11.2024  
<https://lapha.fi/documents/594637/2306969/Lapin-hyvinvointialueen-sosiaali-ja-terveydenhuollon-seka-pelastustoimen-omavalvontaohjelma-2024-2025.pdf>.

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016): 5. Viitattu 13.4.2025 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605\\_Leemann&Hamalainen.pdf](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann&Hamalainen.pdf).

Leskelä, L. 2017. Puoli miljoonaa suomalaista tarvitsee selkokieltä. Lääketieteellinen Aikakausikirja Duodecim 2017;33(6):527–8. Viitattu 30.4.2025 <https://www.duodecimlehti.fi/duo13623>.

Leskelä, L. 2019. Selkokieli – Saavutettavan kielen opas. Turenki: Hansaprint Oy.

Metsämuuronen, J. 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia -sarja 4. Viro: Jaabes OÜ.

Papunet 2025. Kuvat, piirtäminen ja esineet. Viitattu 30.4.2025 <https://papunet.net/kuvat-piirtaminen-ja-esineet/>.

Siukola, R., Sahrio, A., Vihtari, J. & Soronen, S. 2024. Yhdenvertaisuuden edistäjän opas. Ohjaus 6 | 2024. Terveyden ja Hyvinvoinnin Laitos. Viitattu 29.4.2025 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/149833/URN\\_ISBN\\_978-952-408-339-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/149833/URN_ISBN_978-952-408-339-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Selkokeskus 2025. Selkokieli. Viitattu 4.4.2025 <https://selkokeskus.fi/selkokieli/>.

Sosiaali- ja Terveysministeriö 2025. Selkokielinen esite kertoo kehitysvammalain muutoksista. Viitattu 30.4.2025 <https://stm.fi/-/selkokielinen-esite-kertoo-kehitysvammalain-muutoksista->.

Takala, T. 2024. Selkoviestinnän ydinasioita. OPH:n ammatillisen koulutuksen kielitietoisuusverkosto 8.2.2024. Viitattu 1.11.2024 [https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Selkokieli%208.2.2024\\_Tuija%20Takala.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/Selkokieli%208.2.2024_Tuija%20Takala.pdf).

THL määräys 3/2021 tietoturvasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja vaatimuksista 2021. Asiakastietolain täytäntöönpanoa ohjaavat määräykset -infotilaisuus 9.12.2021. Sote-tiedonhallinta Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 3.1.2025 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146342/Maarays\\_3\\_2021\\_Tietoturvasuunnitelman\\_esittely.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/146342/Maarays_3_2021_Tietoturvasuunnitelman_esittely.pdf?sequence=6&isAllowed=y).

Terveiden ja Hyvinvoinnin Laitos 2025. Yhdenvertaisuuden edistäminen. Viitattu 29.4.2025 <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtamisen/yhdenvertaisuuden-edistaminen>.

Tornion Työvoimalasaatio 2025. Saatiön esittely. Viitattu 30.4.2025 <https://www.tyovoimalasaatio.fi/toimintamme/saation-esittely/>.

Valvira 2025a. Ikääntyneen itsemääräämisoikeus Aaltio päivuorokautisessa palveluasumisessa. Viitattu 29.4.2025 <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ikaantyneen-itsemaaramisoikeus#:~:text=Ikä%2C%20sairaus%20tai%20ympäri%20vuorokautisessa%20palveluasumisessa%20asuminen%20ei%20poista,mielipide%20huomioidaan%20palvelujen%20toteuttamisessa.%20Ensisijaisesti%20huomioidaan%20ikäantyneen%20etu>.

Valvira 2025b. Omavalvonta. Viitattu 23.4.2025 <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/omavalvonta>.

Valvira 2025c. Omavalvontasuunnitelma. Viitattu 31.10.2024 <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/omavalvontasuunnitelma>.

Vammaispalvelujen käsikirja 2024. Esteettömyys ja saavutettavuus. Viitattu 14.11.2024 <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/esteettomyys-ja-saavutettavuus>.



Vahva pohja osallisuudelle ja yhdenvertaisuudelle, Suomen vammaispoliittinen ohjelma VAMPO 2010-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2010:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3024-7>.

Vilka, H. 2025. Tutki ja kehitä. 6., uudistettu painos. Viro: Printon.

Väyrynen, S. 2012. Muutosta edistävät tekijät päihde- ja mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa A. Pohjola, T. Kemppainen & S. Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Juvenes Print, 271–300.

## LIITTEET

## Liite 1 1(2) Kyselylomake

	04.04.2025 Sivu 1/2	
<b>Kysely Tornion Työvoimalasäätiön asiakkaille</b> Kysely on osa opinnäytetyötä, jota Elina Leukumaavaara toteuttaa Tornion Työvoimalasäätiölle		
<b><u>YMPYRÖI SOPIVIN VAIHTOEHTO</u></b>		
1. Tiedätkö, mikä on omaevalvontasuunnitelma?		
Kyllä	En	Ehkä
2. Oletko nähnyt tätä kuvassa olevaa omaevalvontasuunnitelmaa?		
	Kyllä	
	En	
	Ehkä	
<u>OMAVALVONTASUUNNITELMA</u>		
3. Omaevalvontasuunnitelma sisältää asioita, jotka koskevat sinun oikeuksiasi ja turvallisuuttasi. Tiedätkö, mitä teet, jos sinulle tulee jokin hätä?		
Kyllä	En	Ehkä
4. Tiedätkö, mikä on itsemääräämisoikeus?		
Kyllä	En	Ehkä
<hr/>		
<hr/>		
Tornion Työvoimalasäätiö Varikonkatu 5 95420 Tornio www.tyovoimalasaaatio.fi info@tyovoimalasaaatio.fi		

## Liite 1 2(2) Kyselylomake

5. Työvoimalasäätiöllä sinua tuetaan ja kannustetaan itsenäiseen toimintaan ja päätöksentekoon. Oletko saanut päättää omista asioistasi työtoiminnassa.

Kyllä            En            Ehkä

---

6. Tiedätkö, mitä tehdä, jos työtoiminta ei ole sitä, mitä sovittiin?

Kyllä            En            Ehkä

---

7. Onko sinulta kysytty, miten viihdyt työtoiminnassa?

Kyllä            Ei            Ehkä

---

8. Asiakastietojen kirjaaminen on tärkeää. Tiedätkö, mitä tietoja sinusta on kirjattu?

Kyllä            En            Ehkä

---

9. Onko sinulla haasteita lukemisessa tai asiakirjojen ymmärtämisessä?

Kyllä            Ei            Ehkä

---

10. Olisiko sinusta hyvä, että selkokieltä käytettäisiin enemmän?

Kyllä            Ei            Ehkä