

Valtuustoaloite Pirhan viestinnän saavutettavuuden ja selkokielisyyden edistämiseksi

Aluevaltuutettu Milka Hanhelan johdolla jätettiin 6.11.2023 valtuustoaloite viestinnän saavutettavuuden ja selkokielisyyden edistämiseksi.

Laki edellyttää saavutettavuutta

Lainsäädäntö edellyttää hyvinvointialueelta saavutettavuutta ja esteettömyyttä. Hyvinvointialuelain §34:ssä todetaan, että ”viestinnässä on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon hyvinvointialueen eri asukasryhmien tarpeet. Viestinnässä on käytettävä esteettä ja saavutettavia menetelmiä”.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaslähtöinen kieli on tunnettu haaste kaikilla viranomaisilla, jotka tekevät lakiin pohjautuvia päätöksiä. Sen lisäksi, että lakiteksti siirtyy asiakaskieleen, myös strategisella ja hallinnollisella kielellä, kuten termeillä, lyhenteillä ja lauserakenteilla, on riski siirtyä asukas- ja asiakasviestintään. Vastuu saavutettavasta selkeästä kielestä on kaikilla hyvinvointialueen toimijoilla mutta ennen muuta julkisten päätösten ja asiakaspäätösten valmistelijoilla sekä viestintämateriaalien tuottajilla. Koulutuksia kaikkien työntekijöiden saavutettavuutta koskevasta tietoisuudesta jatketaan edelleen ja saavutettavuutta tulee edellyttää myös ulkoisilta palveluntuottajilta.

Strategian toimeenpano-ohjelman kärki 1 sekä viestintäohjelma sisältävät saavutettavuutta edistäviä tavoitteita, joilla asukasviestinnän ymmärrettävyyttä ja selkeäkielisyyttä lisätään. Saavutettavuudesta on järjestetty henkilöstölle useita koulutuksia. Toistaiseksi hallintopalveluissa on käyty läpi vasta hallinnollisten päätösten selkeäkielisyyttä mutta seuraavina vuosina ymmärrettävyyttä ja selkeäkielisyyttä on tavoitteena lisätä myös asiakaspäätöksissä ja muussa asiakasviestinnässä. Nämä toimenpiteet ajoittuvat vuosille 2024-2025. Keväällä 2024 järjestetään ensimmäiset selkeäkielisyyden koulutukset hallinnon päätösvalmistelijoille.

Kuten aloitteessa todetaan, palveluverkon uudistuksessa asiakkaisiin kohdistuvat vaikutukset tulee viestiä asiakkaille ymmärrettävästi ja selkeästi. Tästä käytiin keskustelua erityisesti vammaissosiaalityön ja vammaisten työ- ja päivätoiminnan muutoksia koskevassa asukastilaisuudessa 7.12. Edes kirjallinen selkokielinen viestintä ei kaikille asiakasryhmille riitä, vaan erityisesti kehitysvammaisten asiakkaiden kanssa tulee keskustella keskeisistä muutoksista kasvokkain.

Saavutettavuus sähköisissä palveluissa

Saavutettavuus käsittää sekä sisällöllisen, kognitiivisen saavutettavuuden että teknisen saavutettavuuden. Etelä-Suomen aluehallintovirasto teki saavutettavuustarkastuksen Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuille kesällä 2023. Sivuihin ei ollut merkittävää huomautettavaa saavutettavuuden kannalta. Sen jälkeen hyvinvointialue on julkaissut uudet sivut, joissa saavutettavuutta on entisestään parannettu. Saavutettavuuden edistämiseksi verkkosivuilla on muun muassa kiinnitetty huomiota selkeyteen ja kuvaviestintään sekä lisätty kuuntelu- ja käännöstoiminto.

Myös viittomakielinen aineisto on tärkeä osa saavutettavaa viestintää. Sitä on toistaiseksi tuotettu hyvinvointialueen aloittaessa keskeisistä muutoksista ja esimerkiksi palveluverkon valmistelussa asukastilaisuudesta. Tekstitettävien videoiden ja verkkolähetysten ohella kiinnitetään jatkossa paremmin huomiota myös viittomakieliseen aineistoon.

Digitaalisten asiointipalvelujen kehittämisessä saavutettavuus on nykyään yksi tärkeimmistä suunnittelua ohjaavista periaatteista. Palvelujen suunnittelussa ja käyttöönotossa on tärkeää testata sovellusta tai käyttöliittymää erilaisten asiakasryhmien kanssa ennen käyttöönottoa. Näin toimittiin viime vuonna muun muassa hyvinvointialueen uusien verkkosivujen valmistelussa. Järjestäjän roolissa hyvinvointialueen tulee varmistaa, että sitä edellytetään myös ulkopuolelta ostettavilta palveluilta.

Selkokieltä erityisryhmille

Laki ei suoraan edellytä hyvinvointialueen viestinnältä selkokieltä, jolla on oma mukautettu suomen kielen muotonsa. Osa asiakasryhmistä kuitenkin hyötyy selkokielestä, vaikka sen merkitys korostuu esimerkiksi vammaispalveluissa. Samat kohderyhmät tarvitsevat usein viestintää myös painetussa muodossa digitaalisen viestinnän sijaan. Tällöin vaikuttavinta voi olla tuottaa selkokielellä erityisesti kohdennettuja ja painettuja materiaaleja ja keskittyä kaikille suunnatuissa digipalveluissa yleiseen selkeäkielisyteen.

Virallinen selkokieli vaatii oman kieliasiantuntijansa eli ”kielenkääntäjensä”. Tällä hetkellä Pirkanmaan hyvinvointialueella ei ole omaa selkokielen asiantuntijaa. Viestinnässä on kuitenkin tunnistettu tekoälyn mahdollisuudet myös selkokielen lisäämisessä, esimerkiksi ChatGPT:n tai muiden tekoälysovellusten avulla. Tekoälysovelluksilla kielestä voidaan tehdä yksinkertaisempaa ja ymmärrettävämpää ilman merkittäviä kielen käännöskustannuksia. Tekoälysovelluksia on jo tällä hetkellä mahdollista käyttää hallinnollisten päätösten ja palveluja koskevien tekstien kirjoittamisen tukena. Niiden merkitys viestinnän välineenä kasvaa, eivätkä kustannukset muodostu jatkossa selkokielen käytön esteeksi samalla tavalla kuin tähän asti.

On kuitenkin huomattava, että jos palvelu itsessään on monimutkainen tai palvelu ei ole saavutettava, pelkkä selkokieli, viestinnän asiantuntija tai tekoälysovellus eivät tee siitä selkeää ja esteetöntä. Yksinkertaiset ja yhtenäiset palvelupolut sekä asiointimuodot edistävät myös viestinnällistä saavutettavuutta ja selkeyttä.

Elina Kinnunen

Viestintäjohtaja