

Kansa-koulun tehtävävihko 2

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 6 §:
Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä.

Hallintolaki 9 §:
Viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

1. Aseta lauseet järjestykseen sen mukaan, mikä antaa mielestäsi voimakkaimman merkityksen. Vertaa vierustoverisi järjestykseen.

— Isä kertoo olevansa väsynyt.

— Isä kokee olevansa väsynyt.

— Isä tuntee olevansa väsynyt.

— Isä sanoo olevansa väsynyt.

— Isä ilmoittaa olevansa väsynyt.

— Isä on väsynyt.

— Äiti kokee lapsen kanssa ulkoilemisen raskaaksi.

— Äiti pitää lapsen kanssa ulkoilemistä raskaana.

— Äiti kertoo lapsen kanssa ulkoilemisen olevan raskasta.

— Äidille lapsen kanssa ulkoileminen on raskasta.

— Äiti toteaa lapsen kanssa ulkoilemisen olevan raskasta.

2. Jo pienet valinnat kirjoittamisessa vaikuttavat siihen, miltä asiakkaan tilanne näyttää.

Mieti, miten seuraavat virkkeet eroavat toisistaan? Miksi eri tilanteissa käytetään eri ilmaisuja? Jos keksit muita tapoja sanoa sama asia, lisää niitä sivun alaosaan.

Hän osaa pukea helpot perusvaatteet ohjattuna.

Hän osaa pukea helpot perusvaatteet, mutta tarvitsee siihen ohjauksen.

Hän osaa pukea helpot perusvaatteet, mutta siihenkin tarvitsee ohjauksen.

Hän tarvitsee ohjauksen helppojen perusvaatteidenkin pukemiseen.

Hän ei pysty pukemaan helppojakaan perusvaatteita ilman ohjausta.

3. Poista ylimääräiset ”myös”-sanat. Poista turhat sanat ”osalta”, ”kohdalta”, ”esiintyä”, ”suorittaa” ja ”suhteen”.

Tee kirjauksesta muutoinkin selkeämpi.

Asiakkaan äidillä on ongelmia myös asiakkaan lääkitsemisen suhteen. Hän suorittaa lääkkeen antamisen yleensä pitäen asiakasta sylissään, jolloin asiakkaalla esiintyy voimakasta vastustamista ja myös aggressiivista käytöstä. Mietitään tämän suhteen myös muita keinoja, esimerkiksi sitä, voisiko toimenpiteen suorittaa asiakkaan kohdalla myös ruokailujen yhteydessä, jolloin voisi suorittaa lääkkeiden antamisen murskaamalla ne ruoan joukkoon. Ohjataan myös äitiä olemaan tältä osalta yhteydessä hoitavaan lääkäriin.

4. Korvaa sanat ”kokea” ja ”näyttäytyä” jollain muilla sopivilla sanoilla. Kirjoita uusi lause vanhan alapuolelle. Vertaa tuloksia työkaverisi kanssa.

Asiakas kokee tilanteensa hyväksi.

Koetaan asiakkaan tilanteen parantuneen.

Tytär kokee jääneensä yksin hoitamaan äitiään.

Työntekijä kokee asiakkaan selviävän nyt itsenäisesti arjen toimissa.

Asiakkaan tilanne näyttäytyy aiempaa parempana.

Tilanne näyttäytyy haasteellisena.

Asiakkaan arjen taidot näyttäytyvät puutteellisina.

Seuraavassa tapaamisessa katsotaan, näyttäytyykö tilanne yhä samanlaisena.

5. Paranna substantiivitaudista kärsivät lauseet

Asian käsittely tapahtuu asiakastiimissä.

Perheen lapset tekevät siivousta kerran viikossa.

Asiakas suorittaa astioiden pesun itsenäisesti.

Toteutetaan asiakkaan siirtyminen uuteen yksikköön kevään aikana.

Liian virallinen kieli voi tehdä tekstistä vaikeammin ymmärrettävää.

Viime aikoina vauva on ollut enemmän nukkuva.

Isä tekee kysymyksiä Jennan vuorokausirytmistä.

Jo aiemmin asiakkaan kanssa on ollut keskustelua säännöllisen ruokailun tärkeydestä.

Asiakkaan mukaan tukeen on tehty korotus vuoden alussa.

HUOMAA KUITENKIN ERO: PÄÄTETÄÄN VAI TEHDÄÄN PÄÄTÖS.

6. Lisää puuttuvat lauseenjäsenet.

Kävely nykien.

Juo nokkamukista, autetaan.

Pukeminen ohjattuna.

Autettava kaikissa arkitoimissa.

Äiti väsynyt. Käy töissä, osallistuu kotitöihin.

Lapsi iloinen. Leikkii usein yksinään.

Ollut kotona pari viikkoa, isän kanssa ulkoillut. Ei siivoa.

Keskusteltu päivärytmistä. Nukkuu hyvin, herää varhain. Ei aamupalaa.

Kastelee. Tuhrimista joskus. Puhelias.

Asunnon vaihtaminen ei onnistu. Rahat loppu eikä muuttokustannuksiin varaa.

7. Alleviivaa puhekielisyydet ja korjaa ne.

Asiakas tykkää ulkoilla ja kuunnella musiikkia.

Hän pitää yhteyttä äitiinsä lähinnä tekstareilla.

Jaakko käyttää sujuvasti busseja.

Asiakas kertoo saaneensa entiseltä puolisoltaan tekstarin, jossa uhkailuja.

Isä meinaa aloittaa opiskelut keväällä.

Perheen arki on sujunut kivasti.

Kesällä asiakas kertoo menevänsä lomareissulle vanhempiensa kanssa.

Tytär on hommannut äidilleen kännykän.

Asiakasta on valvottava 24/7.

Asiakkaalla on korotettu vessanpönttö.

Kieli muuttuu koko ajan. Nyt puhekieliset sanat voivat olla tulevaisuudessa asiallista kieltä. Liioittelun asiallinen kieli on helposti koomista ja vaikeasti ymmärrettävää.

Sosiaalihuollon kirjauksissa tärkeää on tekstin ymmärrettävyys, selkeys ja asiallisuus.

8. Alleviivaa kokousslangi tai suomenna kokousslangilla kirjoitettu teksti.

Jos kokousslangi herättää sinussa aggressiivisuutta, voit halutessasi kirjoittaa alapuolella oleville tyhjään tilaan kirosanoja tai piirtää mielipiteesi.

Koko yksikön yhteinen tahtotila on, että etenkin asiakasrajapinnassa työskentelevät henkilöt ottaisivat koppia uusista kirjaamistoimenpiteistä. Nykyisellään kirjaaminen näyttäytyy hajanaisena ja vaatisi rakenteistamista, jotta se saataisiin otettua haltuun. On huomioitava, että tulokulman tulee olla oikea, jotta asia saadaan jumpattua kohdalleen ja sanoitettua silloinkin, kun siirrytään pois työntekijöiden ydinosaamisalueilta epämukavuusalueelle. Tällöin haasteena on tunneprosessin lukkiutuminen. Kokonaiskuvan luomisen jälkeen koostetaan ja taputellaan kuntoon ohjeet, joiden takana koko yksikkö on satakymmenprosenttisesti.

9. Mieti, missä kohtaa ”todeta” on hyvä sanavalinta ja milloin sitä muuttamalla saisi tekstin asiakasläheisemmäksi ja selkeämmäksi.

Mieti myös, milloin passiivin poistaminen tekisi tekstistä helpommin ymmärrettävää.

Todetaan asiakkaan selviytyvän melko itsenäisesti ruokahuollosta.

Todetaan, että henkilökohtainen apu ei ole tarkoitettu pelkkään valvontaan.

Todetaan tavoitteena olevan, että asiakas muuttaa itsenäiseen asumiseen kevään aikana.

Todetaan asiakkaan talousasioiden olevan edunvalvojan hoidossa.

Asiakkaalla todetaan olevan huolia raha-asioista.

Asiakkaalla on todettu lievän kehitysvamman lisäksi epilepsia.

Vihje sanakirjasta (<http://www.kielitoimistonsanakirja.fi>):

todeta

1. havaita, huomata, panna merkille; saada selville. *Todeta kokouksen päätösvaltaisuus. Kasvain todettiin pahanlaatuiseksi. Tileissä todetut vajaukset. Todeta jkn henkilöys tunnistaa, identifioida jku.*
2. sanoa, lausua, mainita; esittää toteamuksena. *Puhuja totesi, että – –. Toteaisin vielä pari seikkaa.*

10. Korjaa seuraavat lauseet asiallisemmiksi, selkeämmiksi ja ymmärrettävämmiksi.

Perusteluina paikan fyysiset olosuhteet huomioon ottaen lapsen ikä ja henkilökunnan pysyvyys.

Äiti on sitä mieltä, että psykoterapia olisi asiakkaalle hyväksi, mutta itse ei koe sitä juuri nyt tarpeelliseksi.

Lapsen äiti soittaa ja haluaa keskustelua lapsestaan asumisen suhteen.

Jere kertoo, että Silvian vuokra nousee vuoden vaihteessa.

Päivittäisissä taidoissa Kirsi on sopivan tuen turvin varsin omatoimisesti pärjäävä nuori nainen.

Asiakas on puhunut veloistaan sukulaistensa kanssa. Asiakasta on ohjeistettu olemaan yhteydessä edunvalvojaan raha-asioissa. Aiemmin häntä on haukuttu, pilkattu, ohjeistettu hoitamaan menemään hoitoon ja ohjattu lopettamaan tupakointi.

- 11. Tee kirjaus, jossa kuvaat kuvassa olevaa asuntoa.
Vertaa tekemääsi kirjausta sivun 15 kirjaukseen, ja
mieti mitä hyviä ja huonoja puolia erilaisissa kirjauk-
sissa on.**



12. Tutustu Kotimaisten kielten keskuksen (KOTUS) -nettisivuihin

Esimerkkinä kolumni: ”Vaativia virkatekstejä vaatimattomin välinein”: [http://www.kotus.fi/nyt/kolumnit/kielipalkina\(2006-2009\)/vaativia_virkateksteja_vaatimattomin_valinein](http://www.kotus.fi/nyt/kolumnit/kielipalkina(2006-2009)/vaativia_virkateksteja_vaatimattomin_valinein)

Vaativia virkatekstejä vaatimattomin välinein

Virkakieleen suhtaudutaan julkisuudessa yleensä kielteisesti. Monesti moititaan päätöksiä, joita saa, kun hakee vaikkapa Kelasta tai kunnalta eläkettä tai oikeutta johonkin palveluun.

Melko varma tapa ylittää uutiskynnys on esimerkiksi väittää, että vaikeaselkoisten virkakirjeiden kirjoittajat ovat laiskoja. Uutisarvoinen voi olla myös nerokas ratkaisu virkakielen ongelmiin: lyhennetään virkeitä!

Kunpa asia olisikin niin yksinkertainen! Piiskaa laiskureille ja pilkkomista virkkeille! Etuuspäätökset ja muut virkakirjeet ovat kuitenkin tekstejä, joita on tehtävä kieli keskellä suuta.

Kun virkailija laatii päätöstä, hän tasapainottelee hallinnon ja asiakkaan välissä. Asiakkaalle on kirjoitettava omasta asiasta ymmärrettävällä tavalla. Toisaalta asiakkaan asiaa on osattava katsoa lain vaatimusten näkökulmasta. Kun esimerkiksi sosiaalityöntekijä harkitsee, myöntääkö hän kuljetuspalveluja, hän miettii, vastaako hakija vammaispalvelulain määritelmiä. Sen mukaan palvelua voi myöntää, jos hakijalla on vammansa tai sairautensa vuoksi pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista. Tällaiset hankalat lain määritelmät toistetaan joskus tulkintavirheiden pelossa sellaisenaan. Kun päätöksiä tehdään, on otettava huomioon sekin,

että asiakkaita on kohdeltava yhdenvertaisesti. Asiakkaan saama palvelu ei liioin saisi riippua siitä, kenen kanssa hän satuu asioimaan.

Etuus- ja korvauspäätöksiä laaditaankin lukuisten eri säädösten varassa. Päätöksessä on kerrottava asian yksilöity ratkaisu ja sen perustelut. Perusteluina on esitettävä pääasialliset tosi-seikat sekä säännökset ja määräykset. Laki säätelee ratkaisusta tiedottamista, muutoksen hakua ja päätöksen ehtojen kirjaa-mista. Se säätelee myös asiakirjan ulkoasua, arkistointia, päivä-määrien laskemista ja niin edelleen.

Luulisi, että näin vaativia virkatekstejä tehdään parhain mah-dollisin välinein. Vielä mitä. Päätökset koostetaan tavallisesti osittain tai kokonaan valmiista mallikatkelmista. Tavallista on, että päätösten kirjoittajat eivät juuri ole kontaktissa mallitekstien laatijoihin. He eivät aina edes tarkkaan tiedä, ketkä malli-tekstejä laativat.

Mallipohjia ja mallikatkelmia käytetään, jotta tekstien tekemi-nen nopeutuisi. Mallit palvelevat myös tasalaatuisten tekstien tuottamista. Niiden avulla päätöksen kirjoittaja voi lisäksi tur-vautua määritelmiin ja luokituksiin, jotka on ylempänä virasto-hierarkiassa valmiiksi mietitty ja hyväksytty. Mallitekstit ovat kuitenkin osa tietojärjestelmiä, jotka on laadittu ensisijaisesti muuhun kuin tekstien tekemiseen. Niinpä järjestelmä saattaa esimerkiksi pakottaa tekemään tekstin kokonaan isoin kirjai-min. Olenpa kuullut sellaisestakin systeemistä, joka ei sallinut erisnimien taivuttamista.

Kirjoittajat saattavat joutua laatimaan tekstejä niin, että he ei-vät näe niitä sellaisina kuin ne tulostuvat. Päätteellä voi olla nä-

kyvissä vain koodeja ja tekstinpätkiä. Joissakin laitoksissa tekstintuotanto on organisoitu niin, että tekstit laaditaan ehkä Helsingissä, mutta ne tulostuvat vaikkapa Kuopiossa.

Monesti kirjoittajilla ei ole käytössään oikolukuohjelmaa. Toisinaan he eivät kunnolla hallitse tarjolla olevaa tekniikkaa.

Työtä ei helpota sekään, että päätöstä tehtäessä on kahlattava läpi yhä lisääntyvä määrä erilaisia asiakirjoja. Päätöksen tekijä lukee hakemusten lisäksi kyselyitä, selvityksiä ja lausuntoja. Sitten hänen on ratkaistava, mitä asioita kustakin tekstistä ottaa ja mitä jättää pois. Entä miten päätöksessä pitäisi selostaa lääkärintilauksen latinankielisiä diagnooseja, jos niitä ei itsekään ymmärrä? Huolellinen perehtyminen asiakirjoihin vaatisi aikaa ja keskeytymätöntä työrauhaa, jota harvalla on.

Muiden vaatimusten paineessa jää hallintolain vaatimus selkeästä, ymmärrettävästä ja asiallisesta kielenkäytöstä helposti kakkossijalle. Jos virkakieltä tosiaan haluttaisiin parantaa, kannattaisi ainakin lopettaa kirjoittajien paheksuminen. Se on aika hedelmätöntä hommaa ja johtaa korkeintaan siihen, että kirjoittajat tulevat yhä varovaisemmiksi. Paheksumisen sijaan olisi haettava ratkaisuja. Virkatekstien tekijöille pitäisi antaa rauhaa ja mahdollisuus käyttää niitä taitoja, jotka nyt monesti jäävät olosuhteiden pakosta käyttämättä.

ULLA TIILILÄ

Esitetty Ylen Radio 1:ssä 18.8.2006

Teksti tehtävään 11: Asiakkaan asunnossa lattiat, olohuoneen pöytä ja sohva ovat täynnä tavaraa, jättesäkkejä, hiekkaa ja pölyä. Tavaraa on asunnossa niin paljon, että lattiapinta ei sen alta näy kuin paikoittain, eikä sohvalle mahdu istumaan. Keittiön tiskialtaat ovat täynnä likaisia astioita, roskia ja ruuantähteitä. Keittiössä ei pesuaineita tai tiskiharjaa.

Virkakielikampanjan kolumnit:

http://www.kotus.fi/nyt/kolumnit/virkakielikampanjan_kolumnit_2014_2015

Muita linkkejä:

<http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/>

Sisältää helposti löydettäviä ja selkeitä ohjeita muun muassa §-merkin käyttämiseen ja isojen ja pienien kirjainten käyttämiseen virastojen nimissä.

http://www.kotus.fi/vinkkeja_viranomaisille

Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen sivu tarjoaa kieliapua viranomaisille. Täältä löytyy poimintoja Kotimaisten kielten keskuksen verkkopalvelun sisällöistä.

http://www.kotus.fi/ohjeet/kieli- ja_nimitestit/virkakielitestit

Virkakielitestin avulla voi tarkistaa, onko yksittäinen teksti tarkoitukseensa sopiva vai olisiko sitä syytä vielä parantaa. Virkakielityön kartoitustestin avulla voi selvittää, miten kirjoittamisen olosuhteet vaikuttavat virkakielen laatuun ja mitä asioita voisi järjestää uudella tavalla.

<https://www.thl.fi/documents/470564/1669818/Ulla+Tiilil%C3%A4VP-p%C3%A4iv%C3%A4t2017-2.pdf/d911f0d2-5d7a-4f74-acbc-fdb749d7fd74>

Ulla Tiililän esitys Vammaispalvelujen neuvottelupäivillä 2017: Tunteet asiakasviestinnässä. Miten välttää loukkaava ja tyly kieli?

http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk50/Eleman_ja_kuoleman_tekstit.pdf

Kotuksen Ulla Tiililän ja Kati Karvisen toimittama julkaisu kirjoittamisesta sosiaali- ja hoitotyössä.