



Eritaustoista  
tulevan  
asiakkaan  
kohtaaminen  
sosiaali- ja  
terveys-  
palveluissa

## Saamelaisen asiakkaan kohtaaminen

Romanien ja saamelaisten  
mielen hyvinvoinnin edistäminen  
25.11.2024

Terveyden ja  
hyvinvoinnin laitos



Mielenterveysstrategia 2020-2030



# Sisällys

1. Tiivistelmä
2. Hyvä kohtaminen
  1. Laki
  2. Asiakkaan odotukset
  3. Keinoja oman toiminnan vahvistamiseen
  4. Työntekijän työkalut
  5. Lähteet
3. Saamelaisasiakkaan kohtaminen
  1. Saamelainen asiakkaana
  2. Luottamuksen rakentaminen
  3. Keinoja parempaan saamelais asiakkaan kohtaamiseen
  4. Esimerkkejä erityistarpeista
  5. Lähteet



# Aluksi

Kohdatessa ihmisiä muista kulttuureista olemalla asiantunteva ammattilainen ei ole aina helppoa. Ole armollinen itseä kohtaan ja näe asiakas ihmisenä, arvokkaana ja ainutlaatuisena yksilönä, jonka tarvetta ratkaisette.

## Asiakkaan tarpeet ja odotukset

Ihmisarvoinen ja tasavertainen kohtelu, jossa ihmisoikeudet toteutuu

Itsemääräämisoikeus

Avoin ja kunnioittava vuorovaikutus

Yksilöllisyys ja holistinen lähestymistapa

Luottamuksellisuus

Oikeus turvallisiin ja laadukkaisiin palveluihin

## Laki

Potilaslaki (785/1992)

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Terveystieteiden tutkimuslaki (1326/2010)

## Ammattilaisen keinoja

Ole armollinen itseäsi kohtaan

Kuuntele aktiivisesti

Ole empaattinen

Validoi

Ymmärrä kuulluksi tulemisen seuraukset

Tunnista sosiaaliset ja kulttuuriset tekijät

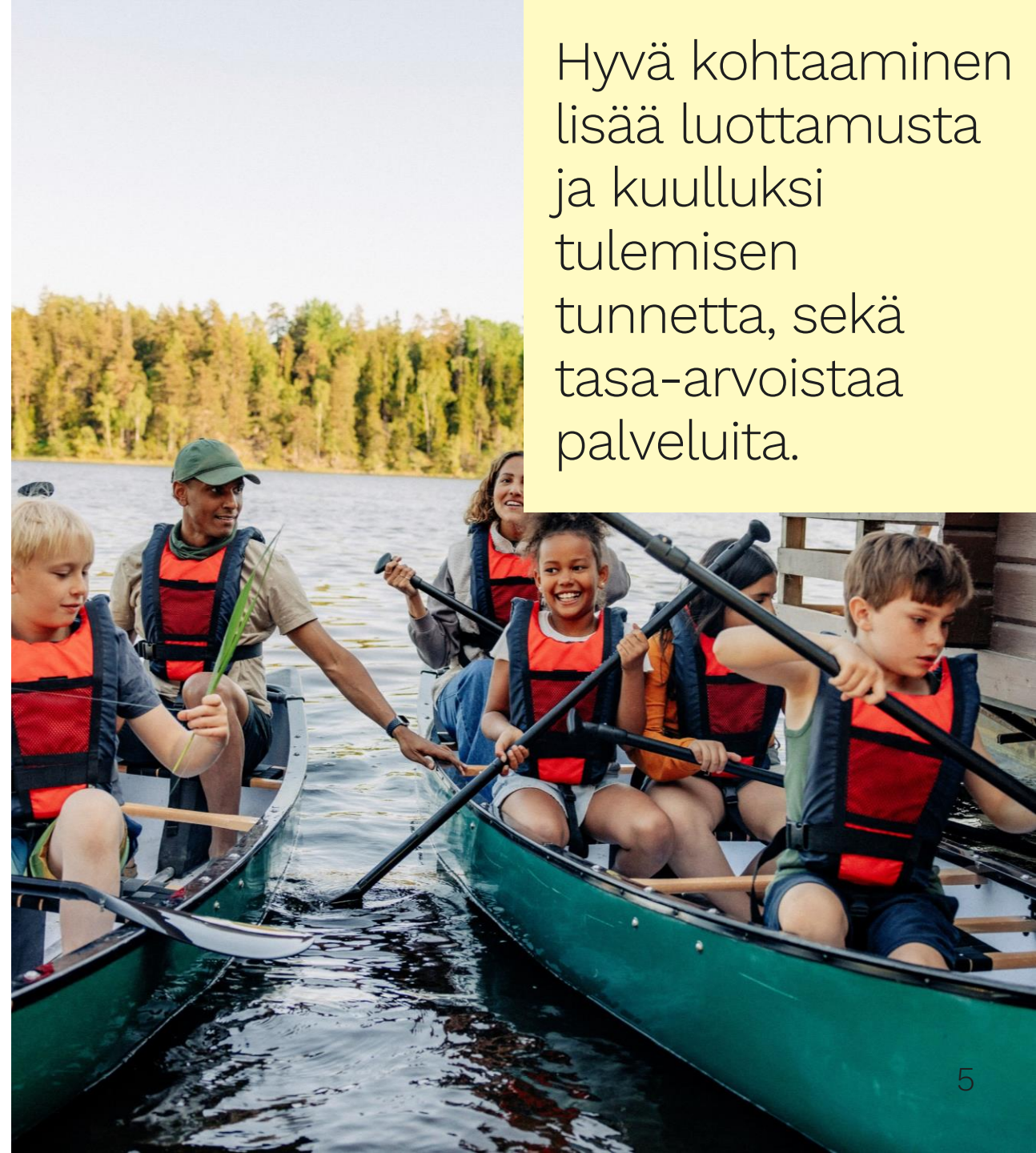


# Hyvä kohtaanminen



# Hyvä kohtaaminen lisää luottamusta ja kuulluksi tulemisen tunnetta, sekä tasa-arvoistaa palveluita

Ihmisten tarve tulla aidosti kuulluiksi ja ymmärretyiksi vuorovaikutustilanteissa liittyy ihmisen perustavanlaatuisen haluun tuntea itsensä arvostetuksi ja tärkeäksi sosiaalisissa suhteissa. Kun ihminen kokee tulevansa kuulluksi, hän tuntee itsensä hyväksytyksi ja ymmärretyksi, mikä voi edistää hyvinvointia ja syventää ihmissuhteita.



Hyvä kohtaaminen lisää luottamusta ja kuulluksi tulemisen tunnetta, sekä tasa-arvoistaa palveluita.

# Kunnioittava ja hyvä kohtaaminen on asiakkaan perusoikeus sosiaali- ja terveyspalveluissa

Kunnioittava ja hyvä kohtaaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa on asiakkaan perusoikeus, joka juontaa juurensa sekä lainsäädännöstä että eettisistä periaatteista. Hyvä kohtaaminen tarkoittaa sitä, että asiakas kohdataan yksilönä, hänen tarpeensa otetaan huomioon, ja hänen ihmisarvoaan kunnioitetaan kaikissa palveluprosessin vaiheissa. Tämä periaate on keskeinen sekä asiakkaan hyvinvoinnin edistämisessä että luottamuksellisen hoitosuhteen luomisessa.



25.11.2024

**Potilaslaki (785/1992):** Tämän lain mukaan potilaalla on oikeus hyvään hoitoon ja siihen, että häntä kohdellaan hänen ihmisarvoaan kunnioittaen. Lain tavoitteena on vahvistaa potilaan itsemääräämisoikeutta ja oikeutta saada tietoa hoidosta.

**Sosiaalihuoltolaki (1301/2014):** Tämä laki korostaa asiakkaan oikeutta saada sosiaalipalveluja yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Laissa painotetaan myös asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta palveluprosessissa.

**Terveystieteidenhuoltolaki (1326/2010):** Laissa säädetään asiakkaiden oikeudesta saada terveydenhuollon palveluja laadukkaasti ja turvallisesti sekä siitä, että palvelut on järjestettävä asiakaslähtöisesti ja yhdenvertaisesti.



# Tietoisesti toimien kohti parempaa asiakas- kohtaamista

Kunnioittava ja hyvä kohtaaminen sisältää seuraavat keskeiset periaatteet:

## 1. Ihmisoikeudet ja ihmisarvo:

Jokaisella ihmisellä on oikeus tulla kohdelluksi arvokkaasti, ilman syrjintää tai ennakkoluuloja. Tämä perusoikeus on kirjattu muun muassa YK ihmisoikeuksien julistukseen sekä Euroopan ihmisoikeussopimukseen, jotka velvoittavat valtioita varmistamaan kansalaisten yhdenvertaisuuden palveluissa.

## 2. Itsemääräämisoikeus:

Asiakkaalla on oikeus tehdä päätöksiä omasta hoidostaan ja sosiaalipalveluistaan. Tämä korostaa asiakkaan aktiivista roolia ja hänen oikeuttaan saada riittävästi tietoa päätöstensä tueksi. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa myös, että asiakasta kuullaan ja hänen näkemyksensä otetaan huomioon kaikissa päätöksissä, jotka koskevat häntä.

## 3. Avoin ja kunnioittava vuorovaikutus:

Hyvässä kohtaamisessa ammattilaiset kuuntelevat asiakasta aktiivisesti ja empaattisesti, huomioivat hänen tarpeensa ja toiveensa sekä osoittavat kunnioitusta. Ammattilaisen rooliin kuuluu myös selkeä ja avoin viestintä, jossa asiakas saa riittävästi tietoa ymmärrettävässä muodossa.

## 4. Yksilöllisyys ja holistinen lähestymistapa:

Asiakkaan tarpeet tulee huomioida kokonaisvaltaisesti, mikä tarkoittaa sekä fyysisen että psyykkisen hyvinvoinnin huomioon ottamista. Palvelun tulee olla räätälöity asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden ja elämäntilanteen mukaan, ja kohtaamisen tulee olla aidosti yksilöllistä.

## 5. Luottamuksellisuus:

Asiakkaan oikeus yksityisyyteen ja tietosuojaan on keskeinen osa hyvää kohtaamista. Kaikki sosiaali- ja terveyspalveluissa esiin tulevat tiedot ovat luottamuksellisia, ja niitä käsitellään aina asiakkaan yksityisyyttä kunnioittaen.

## 6. Oikeus turvallisiin ja laadukkaisiin palveluihin:

Lainsäädäntö, kuten Laki potilaan asemasta ja oikeuksista sekä Sosiaalihuoltolaki, varmistaa, että asiakkaalla on oikeus saada laadukkaita, turvallisia ja asiakaslähtöisiä palveluja. Ammattilaisten on toimittava eettisesti ja varmistettava, että asiakkaan etu on aina etusijalla.



# Keinoja oman työn vahvistamiseksi asiakkaan kanssa toimien.

## **Armollisuus itseä kohtaan:**

Uusien asioiden omaksuminen ja ymmärtäminen, kielimuurit, asiantuntijuuden ja totutun työn tekeminen uudesta näkökulmasta ovat raskasta uuden opettelua, virheiden sietämistä ja nöyryyden opettelua. Ole siis armollinen itseäsi kohtaan, ole kunnioittava, tee virheitä, myönnä ne ja opi hiljalleen. Kulttuurisen kompetenssin kasvu vaatii uuden oppimista ja kulttuureihin kasvamista, joka on kipuilua ja tunteiden sietämistä, itsensä tutkimista ja jonka oleellinen tekijä on avoimuus uuden äärellä.

## **Aktiivinen kuuntelu:**

Tämä tarkoittaa sitä, että kuuntelija keskittyy aidosti toisen ihmisen viestiin ilman keskeytyksiä tai omien mielipiteiden tyrkyttämistä. Aktiiviseen kuunteluun kuuluvat myös nonverbaaliset viestit, kuten nyökkäily, katsekontakti ja eleet, jotka vahvistavat toisen ihmisen kokemusta siitä, että häntä kuunnellaan.

## **Empatia:**

Empatia on kyky asettua toisen ihmisen asemaan ja ymmärtää hänen tunteitaan ja näkökulmaansa. Empaattinen kuuntelu voi saada toisen tuntemaan, että hänen tunteensa ja kokemuksensa ovat tärkeitä.

## **Validointi:**

Validointi tarkoittaa toisen kokemusten ja tunteiden tunnustamista ja hyväksymistä. Tämä ei tarkoita välttämättä sitä, että kuuntelija olisi samaa mieltä, vaan sitä, että hän osoittaa ymmärtävänsä toisen näkökulman ja tunteet.

## **Ymmärrys kuulluksi tulemisen seurauksista:**

Kuulluksi tulemisen kokemus voi johtaa useisiin positiivisiin psykologisiin ja sosiaalisiin vaikutuksiin, kuten lisääntyneeseen itsetuntoon, vähentyneeseen stressiin ja parempaan ihmismuhteiden laatuun. Se voi myös vahvistaa luottamusta ja edistää ratkaisukeskeistä vuorovaikutusta.

## **Sosiaaliset ja kulttuuriset tekijät:**

Kuulluksi tulemisen kokemus voi vaihdella kulttuurisesti ja sosiaalisesti. Joissain kulttuureissa ja yhteisöissä painotetaan enemmän kuuntelemisen taitoa, kun taas toisissa korostetaan oman mielipiteen ilmaisemista. Yksilön asema yhteiskunnassa, sukupuoli, tausta ja valta-asema voivat myös vaikuttaa siihen, miten ja missä määrin hän tulee kuulluksi.





# Työkaluja kohtaamisen tueksi

## [Kulttuurisensitiivinen työote \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\):](#)

Kulttuurisen kompetenssin eli osaamisen käsite tarkoittaa kaikista kulttuuritaustoista tulevien ihmisten kunnioittamista sekä syrjimättömän ilmapiirin rakentamista ja vaalimista yhteiskunnassa. Se tarkoittaa myös palveluiden järjestämistä, saatavuutta ja saavutettavuutta niin, että eri taustoista tulevien ihmisten osittain erilaiset tarpeet tunnustetaan ja otetaan huomioon.

## [Kokonaisvaltainen työote \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\):](#)

Kokonaisvaltainen työote tarkoittaa, että asiakastyössä ihminen kohdataan kokonaisuutena joustavasti ja moniammatillisesti. Asiakkaiden tarpeet saattavat olla monitahoisia, esimerkiksi fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen liittyviä sekä sosiaalisia ja juridisia. Esimerkiksi asiakkaan kulttuuritaustan ja äidinkielen huomioiminen ovat osa kokonaisvaltaista työtettä.

## [Tulkkivälitteinen työskentely \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\):](#)

Tulkkivälitteinen työskentely mahdollistaa sen, että sekä asiakkaat että ammattilaiset tulevat ymmärretyiksi erilaisissa asiakastapaamisissa. Ammattilaisen tulisi työskennellä tulkkivälitteisesti aina, kun asiakkaan kielitaito ei riitä asioiden selvittämiseen.

## [Kulttuuritulkki \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\):](#)

Kulttuuritulkkauksella tarkoitetaan työmuotoa, jossa kielellisen tuen lisäksi välitetään kulttuurista tietoa eri osapuolille.

Kulttuuritulkkaukseen sekoitetaan usein vieraan kielen tulkkaukseen. Kulttuuritulkkia ei kuitenkaan sido vieraan kielen tulkin työn ammattieettiset ohjeet. Toiminta voi tällöin olla joustavaa ja asiakaslähtöistä. Toisin kuin tulkki, voi kulttuuritulkki kysyä tarkentavia kysymyksiä ja ottaa kantaa.

## [Myötätuntouupumus ja työnohjaus \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\):](#)

Myötätuntostressi ja -uupumus sekä sijaistraumatisoituminen kuvaavat ilmiötä, jossa asiakkaan vaikeat ja traumaattiset kokemukset siirtyvät työntekijälle tai työyhteisölle aiheuttaen työntekijöissä henkistä kuormitusta.

## [Kulttuurisensitiivinen palveluohjaus \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\):](#)

Palveluohjauksessa on tärkeää huomioida asiakkaan tausta, kieli ja kulttuuri. Palvelujärjestelmä on monelle vieras. Myös oman palvelutarpeen tunnustaminen saattaa olla haastavaa. Tarvittaessa asiakasta onkin opastettava ”kädestä pitäen” eri palvelujen löytämisessä sekä esimerkiksi aikojen varaamisessa.

# Lähteet

- Rogers, C. R. (1957). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. Journal of Consulting Psychology. Tämä klassinen teos käsittelee empatian ja kuuntelun merkitystä terapeuttisessa vuorovaikutuksessa.
- Brown, B. (2012). Daring Greatly: How the Courage to Be Vulnerable Transforms the Way We Live, Love, Parent, and Lead. Tämä kirja käsittelee haavoittuvuutta ja ihmisten tarvetta tulla nähtyiksi ja kuulluiksi.
- Gordon, T. (2000). Parent Effectiveness Training: The Proven Program for Raising Responsible Children. Tämä kirja käsittelee aktiivisen kuuntelun tekniikoita ja niiden merkitystä tehokkaassa kommunikaatiossa.
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- Sosiaalihuoltolaki  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Terveystuoltolaki  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>
- [Kulttuurisensitiivinen työote \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\)](#)
- [Kokonaisvaltainen työote \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\)](#)
- [Tulkki välitteinen työskentely \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\)](#)
- [Kulttuuritulkki \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\)](#)
- [Myötätuntouupumus ja työnohjaus \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\)](#)
- [Kulttuurisensitiivinen palveluohjaus \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\)](#)





# Saamelalaisen asiakkaan kohtaaminen

# Saamelaiset asiakkaana

Saamelaiset asuvat Suomen, Ruotsin, Norjan ja Venäjän pohjoisosissa Skandinavian alueella. Saamelaiset ovat Euroopan ainoa alkuperäiskansa. Saamelaisten asiakkaiden kohtaamisessa sosiaali- ja terveyspalveluissa tulee erityisesti huomioida kulttuurin, kielen ja identiteetin kunnioittaminen.

[Lue lisää saamelaisista täältä \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\)](https://thl.fi)



Hyvä kohtaaminen lisää luottamusta ja kuulluksi tulemisen tunnetta, sekä tasa-arvoistaa palveluita.



# Luottamuksen rakentaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa on keskeinen tavoite saamelaisen asiakkaan kanssa

Saamelaisten asiakkaiden luottamus sosiaali- ja terveyspalveluihin on heikkoa pohjoismaissa. Tämä juontaa juurensa sukupolvien takaa ja perustuu siihen ettei saamelaista ole nähty oman kulttuurinsa ja kielensä edustajana tasavertaisena asiakkaana. Kulttuurisia ja kielellisiä eriytyispiirteitä ei ole kunnioitettu ja huomioitu. Nykyään tiedon puute saamelaisista heikentää palveluiden toteutumista kulttuurisesti turvatusti.

Luottamuksen rakentamiseen tarvitaan dialogia. Se on erilaisten näkemysten jakamista, yhdessä ajattelemista ja pohtimista, yhteisen näkemyksen ja ymmärryksen kehittämistä. Siihen kuuluvat läsnäolo, kuuntelu ja osallistuminen. Ihmisten välinen vuorovaikutus muodostuu sanattomasta ja sanallisesta viestinnästä





# Tietoisesti toimien kohti parempaa asiakas- kohtaamista

Kunnioittava ja hyvä kohtaaminen saamelaisen asiakkaan kanssa sisältää seuraavat periaatteet:

**1. Kulttuurisensitiivisyys:**

Kuuntele asiakasta, arvosta hänen osaamistaan ja tietoa, ole kulttuuri sensitiivinen. Ammattilaisen ei tarvitse tietää kaikkea, mutta palveluntarjoajan tulee olla tietoinen asiakkaan omaamasta erilaisesta kulttuurista, perinteistä, tavoista ja niiden merkityksestä asiakkaalle. Kulttuurisensitiivisyys tarkoittaa asiakkaan kulttuuritaustan arvostamista ja palvelun mukauttamista siten, että se vastaa asiakkaan kulttuurisia tarpeita. Saamelaisten perinteisiin ja elämäntapaan voi kuulua vahva yhteys luontoon ja erityisiä käytänteitä, jotka vaikuttavat heidän terveyteen ja hyvinvointiin.

**2. Kieli:**

Ymmärrä kielen merkitys asiakkaalle. Saamelaisella asiakkaalla tulee olla aina mahdollisuus saada palvelut omalla äidinkielellään hänen näin halutessaan. Kielellisten oikeuksien kunnioittaminen on oleellinen osa saamelaisen asiakkaan oikeutta yhdenvertaisiin palveluihin. Kielellisten oikeuksien turvaaminen luo perustan luottamukselliselle ja arvostavalle asiakassuhteelle. Suomessa on kolme saamen kieltä: pohjoissaame, inarinsaame ja koltansaame.

Saamen kielilaki (1086/2003) varmistaa, että saamelaiset voivat käyttää saamen kieltä viranomaisten kanssa asioidessaan, ja se koskee myös sosiaali- ja terveystalvveluja.

**3. Itsemääräämisoikeus ja osallisuus:**

Saamelainen asiakas tulee kohdata siten, että hänen itsemääräämisoikeutensa ja mahdollisuutensa osallistua omien asioidensa käsittelyyn otetaan huomioon. Hänen tulisi tuntea, että hänen näkemyksensä ja kokemuksensa ovat arvokkaita ja vaikuttavat palveluprosessiin. Tämä korostuu erityisesti silloin, kun kyseessä ovat terveyskysymykset tai sosiaalipalvelut, jotka voivat liittyä kulttuuriin tapoihin tai perinteisiin.

**4. Yhteisökeskeinen lähestymistapa:**

Saamelaisessa kulttuurissa yhteisöllisyys on keskeinen osa identiteettiä ja hyvinvointia. Hyvässä kohtamisessa otetaan huomioon, että saamelaisessa kulttuurissa päätökset ja hyvinvointi voivat liittyä läheisesti perheeseen ja yhteisöön. Sosiaali- ja terveystalvvelujen tarjoajan tulee kunnioittaa yhteisön roolia ja kuunnella asiakkaan perheen ja yhteisön näkemyksiä, mikäli asiakas itse näin toivoo.

**5. Historiallinen ja yhteiskunnallinen konteksti:**

Saamelaisten kohtaaminen vaatii tietoa ja ymmärrystä heidän historiastaan, joka sisältää syrjintää ja assimilaatiopolitiikkaa. Nämä kokemukset ovat vaikuttaneet saamelaisten suhteeseen viranomaisiin, ja siksi luottamuksen rakentaminen on erityisen tärkeää. Sosiaali- ja terveystalvveluissa tämä tarkoittaa sitä, että ammattilaiset ovat tietoisia mahdollisista haavoittavista kokemuksista ja kohtaavat asiakkaan empaattisesti ja ilman ennakkoluuloja.

**6. Lainsäädäntö ja oikeudet:**

Suomessa saamelaiset ovat perustuslain suojaamia alkuperäiskansan edustajia, ja heillä on erityinen oikeus ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan. Saamelaisella asiakkaalla on oikeus saada sosiaali- ja terveystalvveluja, jotka ottavat huomioon nämä erityisoikeudet

Perustuslain (731/1999) 17 § turvaa saamelaisten oikeudet ylläpitää ja kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan  
Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014) velvoittaa takaamaan yhdenvertaiset palvelut kaikille, myös alkuperäiskansalle.



# Esimerkkejä saamelaisen asiakkaan erityis- tarpeista:

## **Yhteisön merkitys:**

Saamelainen perhekäsitys on verrattavissa laajennettuun suurperheeseen. Toki monissa perheissä sukulaisuus suhteiden merkitys on kaventunut välimatkojen, kielellisten muurien ja muiden asioiden vaikutuksesta. Saamelainen yhteisö on kuitenkin tiivis, usein yhteisö muodostuu perheiden ympärille, mutta esimerkiksi kaupungeissa yli perhesuhteiden jo pelkästään saamelaisuuteen ja saamen kieleen sitoutuen.

## **Luonto yhteys:**

Saamelaisten perinteinen elämäntapa on läheisesti sidoksissa luontoon ja sen kiertokulkuun, mikä vaikuttaa hyvinvointiin. Perinteisillä asuinalueilla kaikki tieto, toiminta ja tavat liittyvät luontoon. Kaupungissa asuvilla saamelaisilla yhteysluontoon usein säilyy luonnossa liikkumisen muotoina ja perinteiden ylläpitöna ympäristöön soveltuen. Saamelaiset ovat sopeutuva, mutta eivät sulautettava kansa.

## **Kieli:**

Vaikka saamelainen asiakas osaa suomea, voi oman kielen palvelu tai lomake olla turvallisempi tai helpompi tapa toimia palveluissa. Kannattaa olla tietoinen saamenkielisistä ja kulttuurin mukaisista palveluista, joita tarjotaan Lapin hyvinvointialueella.

# Lähteet

- Saamen kielilaki (1086/2003). Tämä laki varmistaa saamelaisten oikeuden asioida viranomaisten kanssa saameksi, ja sen soveltamisala kattaa myös sosiaali- ja terveystalvelut.
- Heikkilä, L., & Härkönen, S. (2020). Saamelaisten kulttuurisensitiivinen kohtaaminen sosiaali- ja terveystalveluissa. Julkaisu, joka tarjoaa käytännön ohjeita saamelaisen asiakkaan kunnioittavaan kohtaamiseen.
- Magga, O. H. (2014). Saamelainen kulttuuri ja terveydenhoito. Tämä teos käsittelee saamelaisten erityisiä tarpeita terveydenhoidossa ja heidän kulttuurinsa vaikutusta hyvinvointiin.
- Saamelaisen asiakkaan kunnioittava ja hyvä kohtaaminen edellyttää kulttuurista herkkyyttä, kielellisten oikeuksien tunnustamista ja yhteisön merkityksen huomioimista.

