

Kielen merkitys kirjaamisessa

Kirjaamisfoorumi – 14.8.2023



Tämä esitys koostuu teemoista:



Asiakaslähtöinen kieli kirjaamisessa



Asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä kieli



Hyvän tekstin tuottaminen



Tekstejä lukijalle



Asiakas- lähtöinen kieli kirjaamisessa

Lainsäädäntöpohja asiakaslähtöiselle kielelle

Hallintolaki

- 9 § Viranomaisten on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä
- Lain periaatteet viestinnästä ja tietojen järjestämisestä
 - esim. palveluperiaate tai neuvontavelvollisuus; jäävät toteutumatta tai toteutuvat viestinnän tai kielen keinoin
 - esim. asian vireille tulo, päätöksen perustelevuus tai asian ratkaiseminen; kertovat tekstien liikkeistä ja kielenkäytöstä

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 6 §

- Asiakasasiakirjoissa käytettävän kielen on oltava selkeää ja ymmärrettävää, ja niissä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä

Hyvä kieli on hyvän asiakastyön edellytys

Hyvä kieli ja viestintä liittyvät asiakkaan oikeusturvan toteutumiseen ja ovat hyvän asiakaspalvelun vaatimus.

Asenne asiakkaaseen vaikuttaa työn sujuvuuteen;
asenne ilmenee kielenkäytössä.

Päätösten perusteleminen varmistaa asiakkaiden tasavertaisen ja yhtäläisen kohtelun.

Riittävä ja ymmärrettävä informaatio palveluista ja oikeuksista voi ennaltaehkäistä ongelmia.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen tärkeä lähtökohta on eri vaihtoehtojen ymmärtäminen.

Hyvän kielenkäytön esteet



Tietojärjestelmiä ei ole luotu kirjoittamisen tarpeisiin



Tekstejä tuotetaan paljon -> kiire



Jäykät tekstimallit



Työn järjestäminen, esim. viive kirjaamisessa, kaksinkertainen kirjaaminen (käsin kirjoittaminen ja siirtäminen sähköiseksi myöhemmin)
-> riskit virheistä kasvavat

Aina ei ymmärretä, että kielityö on iso osa hallintoa. Kyse ei ole vain pilkkujen korjaamisesta; julkiset laitokset ovat tekstitehtaita.



**Asiallinen,
selkeä ja
ymmärrettävä kieli**

Mitä on asiallinen kieli?



- Lukijaa kunnioittava kielenkäyttö
- Faktoihin perustuva dokumentointi
- Vuorovaikutus ja sävy ovat tärkeitä
- Suhdetoimintaa, hyvää käytöstä ja diplomatiaa
- Tapauskohtaista
- Ottaa puhekumppanin huomioon; ei loukkaa, vähättele, uhkaa eikä tyrmää
- Tasapainottelua; ihmisellä on tarve sekä tulla huomioiduksi, että säilyttää oma reviirinsä; tätä voi uhata tai kunnioittaa kielen avulla

Vaatimus asiallisen kielen käytöstä 1/4

Asiallisen kielen vaatimus korostuu, kun kerrotaan ikävistä uutisista, neuvotaan ja ohjataan tai kun viitataan henkilöön.

Ikävät uutiset

- Esim. hylkäävät päätökset: tilanne otetaan huomioon, tullaan vastaan myös hylkäävässä päätöksessä, myönnetään jotain, vaikka evätäänkin joku asia, esim.

”Saatujen selvitysten perusteella teillä on toimintarajoite, joka aiheuttaa haittaa jonkin verran, mutta ei kuitenkaan siinä määrin, että jne.”

- Arvion varaisista asioista (ominaisuudet ja kyvyt) ei esitetä absoluuttisia totuuksia

Ei näin: *”Te kykenette jne.”*

Vaan näin: *”Arviomme mukaan te kykenette jne.”*

Vaatimus asiallisen kielen käytöstä 2/4

Neuvonta ja ohjaus

- Väite on tyly

Voi käyttää käskymuotoa, jos asia on asiakkaan etu.

Ei näin: *”Seuraavalla kerralla on esitettävä pankin tiliote.”*

Vaan näin: *”Esittäkää/esitä seuraavalla kerralla pankin tiliote.”*

- Lukijalle kirjoittaminen puhuttelee lukijaa

Vaatimus asiallisen kielen käytöstä 3/4

Henkilöön viittaaminen

- Teitittely vai sinuttelu; niin tai näin, aina väärinpäin; kompromissi on tehtävä
- Sinuttelu yhdelle vastaanottajalle käy, kohteliasta on kuitenkin, ettei ole päällekkäyvä

Ei näin: *"Sinun hakemuksesi on hylätty."*

Vaan näin: *"Hakemuksesi on hylätty."*

Vaatimus asiallisen kielen käytöstä 4/4

Itseen viittaaminen

- Sähköpostissa epävirallisessa viestissä voi kirjoittaa minä-muodossa.
- Viranomaisen ei voi kirjoittaa, että ”Minä päätän” vaan ”Me”, ”Virasto” tai passiivi.
- Toimijan tulee tulla selkeästi esille, kuka tekee? Me-muoto voi joskus korostaa viranomaisvaltaa.

”Me emme myönnä/Emme voi myöntää/Sinulle ei myönnetä”.

Mitä on epäasiallinen kieli?



- Vihamielinen ja penseä ote
- Kokemus tiedonhankkijan pitämisestä tyhmänä, yksinkertaisena tai ymmärtämättömänä
- Perustelemattomuus
- Passiivinen ja piittaamaton vaikutelma
- Hitaus ja niukkasanaisuus
- Kokemus pompottelusta ja byrokraattisuudesta

Mitä on selkeä kieli? 1/2

- Liittyy näkemiseen ja hahmottamiseen; miten se näyttäytyy tai miltä se kuulostaa
- Tekstin jäsentely ja visuaalinen selkeys
- Monimutkaisten tai tiiviiden rakenteiden purkaminen
- Tekijöiden ja vastuullisten ilmaiseminen esim. ohjeissa, havainnoissa ja johtopäätöksissä
- Tajunnanvirta ja sähkösanomateksti eivät ole asiakkaalle tuotettua hyvää tekstiä

Mitä on selkeä kieli? 2/2

- Vältä mutkikkaita virkkeitä
- Lakitekstiä saa muokata selkeämmäksi
- Liika tiivistäminen voi olla myös ongelma
- Hyvin hahmottuvassa tekstissä on
 - pilkut ja välilyönnit paikoillaan
 - numerot selkeästi ja johdonmukaisesti esitetty
 - yhdyssanat oikeinkirjoitettu
 - hyvät virkerakenteet
 - otsikointi oikein

Esimerkkejä selkeästä kielestä

Jos lakia siteerataan, sitä voi muokata. Esimerkiksi teksti:

”Jos hoito keskeytyy omaishoitajasta johtuvasta syystä tai hoidettavasta johtuvasta muusta kuin terveydellisestä syystä, hoitopalkkiota ei suoriteta hoidon tilapäisen keskeytyksen ajalta, jos siitä ei ole sovittu hoito- ja palvelusuunnitelmassa.”

...on parempi näin:

”Hoitopalkkiota ei suoriteta hoidon tilapäisen keskeytyksen ajalta, jos seuraavat ehdot täyttyvät:

- jos hoito keskeytyy omaishoitajasta johtuvasta syystä tai hoidettavasta johtuvasta muusta kuin terveydellisestä syystä*
- jos siitä ei ole sovittu hoito- ja palvelusuunnitelmassa”*

Mitä on ymmärrettävä kieli? 1/3

- Liittyy oivaltamiseen ja tajuamiseen
- Yleisesti tunnettujen lyhenteiden ja sanojen käyttö
- Kertoo lukijalle tutusta maailmasta tai johdattaa uuteen maailmaan
- Ilmaisee ajatukset, syysuhteet ja päättelyketjun
 - esim. sanajärjestys
 - että, jotta, koska, kun, jos, vaikka, kuin, kuitenkin, silti, mutta ovat hyviä pikkusanoja
 - myös helppolukuinen voi olla vaikea ymmärtää

Mitä on ymmärrettävä kieli? 2/3

Kielen abstraktiotason arvioiminen: kielen abstraktiuden kolmijako (John Lyons)

- konkreettiset fyysiset oliot: esim. pöytä, huone, takki
- teot, tapahtumat ja prosessit; asiantilat, jotka tapahtuvat tai esiintyvät:
esim. valvonta, seisominen, syöminen
- tilat ja suhteet; henkisen toiminnan tulokset, jotka ovat ajan ja paikan ulkopuolella: esim. palvelualue tai tulosalue

Pohdittavaksi:

Avaa joku laatimasi asiakasasiakirja ja tarkastele tekstiäsi; mikä taso siinä korostuu?

Mitä on ymmärrettävä kieli? 3/3

- Yleisesti tunnetut ja hyväksytyt käsitteet:
yleiskielen sanakirjat ovat hyvä lähde
- Lyhenteet voivat olla tuttuja tai epäselviä ja vieraita,
yleensä lyhenteet säästävät kirjoittajan mutta eivät lukijan vaivaa



Hyvän tekstin tuottaminen

Miten tuottaa hyvää tekstiä?

Nosta selvästi esille lukijalle tärkeimmät asiat!

- Asiakasta kiinnostaa eniten se, mikä hänen elämäänsä vaikuttaa: onko päätös myönteinen vai kielteinen, maksupäivä ja summa, toimintaohjeet yms.

Pidä tekstin tavoite mielessä, kun kirjoitat!

- Päätös, tiedote, ohje, ilmoitus – kaikilla on eri tehtävä!
- Kirjoita se, minkä haluat sanoa ja tuoda esille

Keskustelkaa kirjaamisesta työyhteisössä -> tekstien parantamiseen käytetty aika, vaiva ja raha maksaa itsensä takaisin!

Käytä vain yleisesti käytettyjä termejä 1/2

Miten tunnistaa ”yleisesti tunnettu”?

- Hae apua sanakirjoista; sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto
- Keskustele asiakkaan tai kollegan kanssa käsitteiden ja lyhenteiden tunnettavuudesta

Hyvä teksti on ymmärrettävä myös niille, joille sosiaalihuollon ammattisanasto ei ole tuttu

- Sosiaalihuollossa käytetyt käsitteet vaihtelevat myös sosiaalipalveluiden välillä
- Sote-rajapinnalla työskennellessä on huomioitavaa, että terveydenhuollossa ja sosiaalihuollossa käytettävät käsitteet eroavat toisistaan

Käytä vain yleisesti käytettyjä termejä 2/2

Huom!

Vaikka lyhenteet voivat helpottaa kirjoittamista, ne usein vaikeuttavat lukemista!

**Ks. mm.
em. asiat jne.**



Tekstejä lukijalle

Asiakas tekstin lukijana

Asiakirjojen kieli lukijan mukaan!

- Asiakasasiakirjoja lukevat pääasiassa asiakkaat ja toiset työntekijät
- Lukija on usein muu kuin sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilainen

Asiakkaan kokemus palvelusta syntyy pitkälti kielen pohjalta.

Asiakasasiakirjoilla on merkitystä myös muistojen luojana ja sitä kautta asiakkaan minuuden rakentamisessa.

**Ota huomioon asiakkaan erityispiirteet,
opettele käyttämään selkeää kieltä tai selkokieltä.**

Selkokielen periaatteita 1/2

Selkokieli on oma kielimuotonsa (Kehitysvammaliiton Selkokeskus).

Se on yleiskieltä luettavampaa ja ymmärrettävämpää, erityisryhmille suunnattua kieltä, jossa pätevät samat perusasiat kuin selkeässä ja ymmärrettävässä kielessä.

- Suosi yleisiä, tavanomaisia sanoja ja vältä lyhenteitä
- Käytä myönteisiä rakenteita ja muotoja
- Kirjoita konkreettista kieltä, anna esimerkkejä
- Vältä vaikeita ja monimutkaisia rakenteita
- Käytä samoja sanoja johdonmukaisesti ja selitä sanat, jotka oletat lukijalle vieraiksi
- Korvaa passiivilauseet aktiivilauseilla aina, kun se on mahdollista
- Käytä paljon persoonaan viittaavia ilmauksia; puhuttele

Esimerkki selkokielestä

Yleiskieltä:

”Asuntolassa pyritään luomaan mahdollisuudet tavalliseen elämään, johon kuuluvat kotityöt, mielekäs vapaa-ajan vietto, työssäkäynti kunkin asukkaan voimavarojen ja mieltymysten mukaan.”

Selkokieltä:

”Asuntolassa voit viettää tavallista elämää. Voit tehdä kotitöitä, käydä töissä ja viettää vapaa-aikaa sillä tavalla kuin jaksat ja haluat.”

Hyvän kielen huoneentaulu

- Mustavalkoiset kirjaamisohjeet eivät ole hyviä
- On hyvin vähän kiellettyjä sanoja
- Luota omaan kielikorvaasi; sitä voi myös kehittää
- Huomaa oma asiantuntemuksesi ja vältä sisäpiirin slangia

Materiaalin käyttäjälle

1.3 Kielen merkitys kirjaamisessa

Ehdotus osallistavasta menetelmästä työyhteisölle

Harjoitellaan selkokieltä

- Etsi valmiiksi kotikuntasi (tai naapurikunnan) nettisivuilta jokin sosiaalipalveluja koskeva sivu ja kopioi sieltä muutama lause, jotka eivät mielestäsi ole selkokieltä TAI voit tehdä jonkin esimerkkilauseen vaikeaselkoisesta tekstistä
- Käykää yhdessä esimerkit läpi ja muuttakaa samat lauseet selkokielelle.
- Kotitehtävä osallistujille: Ohjeista osallistujia tarkistamaan omaa työtänsä koskevia tekstejä esim. nettisivuilta. Ovatko tekstit riittävän selkokielisiä ja miten ne voisi muuttaa selkokielelle?
- Tutustukaa sivustoon <https://selkokeskus.fi/selkokieli/>

Lainsäädäntö

[Hallintolaki 9 § Hyvän kielenkäytön vaatimus \(finlex.fi\)](#)

[Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista eli "asiakasasiakirjalaki" 6 § Asiakirjoissa käytettävä kieli \(finlex.fi\)](#)

[Uusi asiakastietolaki eli Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä \(703/2023\) \(finlex.fi\)](#)

Lähteet

- Kehitysvammaliitto. [Selkokeskus. \(selkokeskus.fi\)](http://selkokeskus.fi)
- Koski, Aleksi. 2016. Tietopyyntöjen yhteinen sävel. Teoksessa Kuutti Heikki (toim.) Julkisuusjournalismi. Jyväskylän yliopisto. [\(Saatavilla verkossa, julkisuuslaki.fi\)](http://Saatavilla verkossa, julkisuuslaki.fi)
- Tiililä, Ulla. 2016. Kieli sosiaalihuollon asiakastyön dokumentoinnissa. Videotallenne (Kansa-koulu -hanke).
- Tiililä, Ulla. 2015. Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli. [Kielikello 3/2015. \(kielikello.fi\)](http://kielikello.fi)

Oheislukemisto 1/2

Karvinen, Kati & Tiililä, Ulla. (toim.) 2017. Elämän ja kuoleman tekstit: kirjoittaminen sosiaali- ja hoitotyössä. [Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 50. \(kotus.fi\)](#)

Karvinen, Kati, Kotihoidon teksteillä monta tehtävää. [Kielikello 1/2009. \(kielikello.fi\)](#)

Monikasvoinen passiivi. [Kotus: Hyvää virkakieltä. 30.12.2013. \(kotus.fi\)](#)

Affektiivisuutta voi joskus olla vaikea määritellä. Kotus: [Hyvää virkakieltä. 9.4.2014. \(kotus.fi\)](#)

Lehtomäki, Taina. 2009. Lääkkeet p.o. [Kielikello 4/2009. \(kielikello.fi\)](#)

Liikamaa-Pasma, Kati & Tiililä, Ulla. 2005. Valmiit tekstipohjat kirjoittamisen apuna. [Kielikello 3/2005. \(kielikello.fi\)](#)

Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2014. [Hyvän virkakielen toimintaohjelma. \(valtioneuvosto.fi\)](#)

[Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto \(thl.fi\)](#)

Oheislukemisto 2/2

Tiililä, Ulla:

Hyvä hallinto – kielenkäytön kysymys. [Kielikello 1/2011. \(kielikello.fi\)](#)

Perusteluilla ehkäistään mielivaltaa ja mielipahaa. [Kotus: Hyvää virkakieltä. 29.5.2013. \(kotus.fi\)](#)

Liika abstraktius ja näennäinen konkreettisuus hämmentävät. [Kotus: Hyvää virkakieltä. 6.3.2013. \(kotus.fi\)](#)

Kielikäsitykset hyvän virkakielen esteenä. [Kotus: Hyvää virkakieltä. 4.6.2014. \(kielikello.fi\)](#)

Valta virkakielessä –tarua ja totta. [Kotus: Hyvää virkakieltä. 25.11.2015. \(kotus.fi\)](#)

Viertiö, Annastiina. 2014. Kunnissa kaivataan aikaa tekstintekoon. [Kielikello 1/2014. \(kielikello.fi\)](#)