



Eritaustoista
tulevan
asiakkaan
kohtaaminen
sosiaali- ja
terveys-
palveluissa

Saamelaisen asiakkaan kohtaaminen

Romanien ja saamelaisten
mielen hyvinvoinnin edistäminen
5.12.2024

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 kohtamiseen
 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 \(785/1992\)](#)
([finlex.fi](#))

[Sosiaalihuoltolaki \(1301/2014\)](#)
([finlex.fi](#))

[Terveystieteiden laaki \(1326/2010\)](#)
([finlex.fi](#))

Ammattilaisen keinoja

Ole armollinen itseäsi kohtaan

Kuuntele aktiivisesti

Ole empaattinen

Validoi

Ymmärrä kuulluksi tulemisen seuraukset

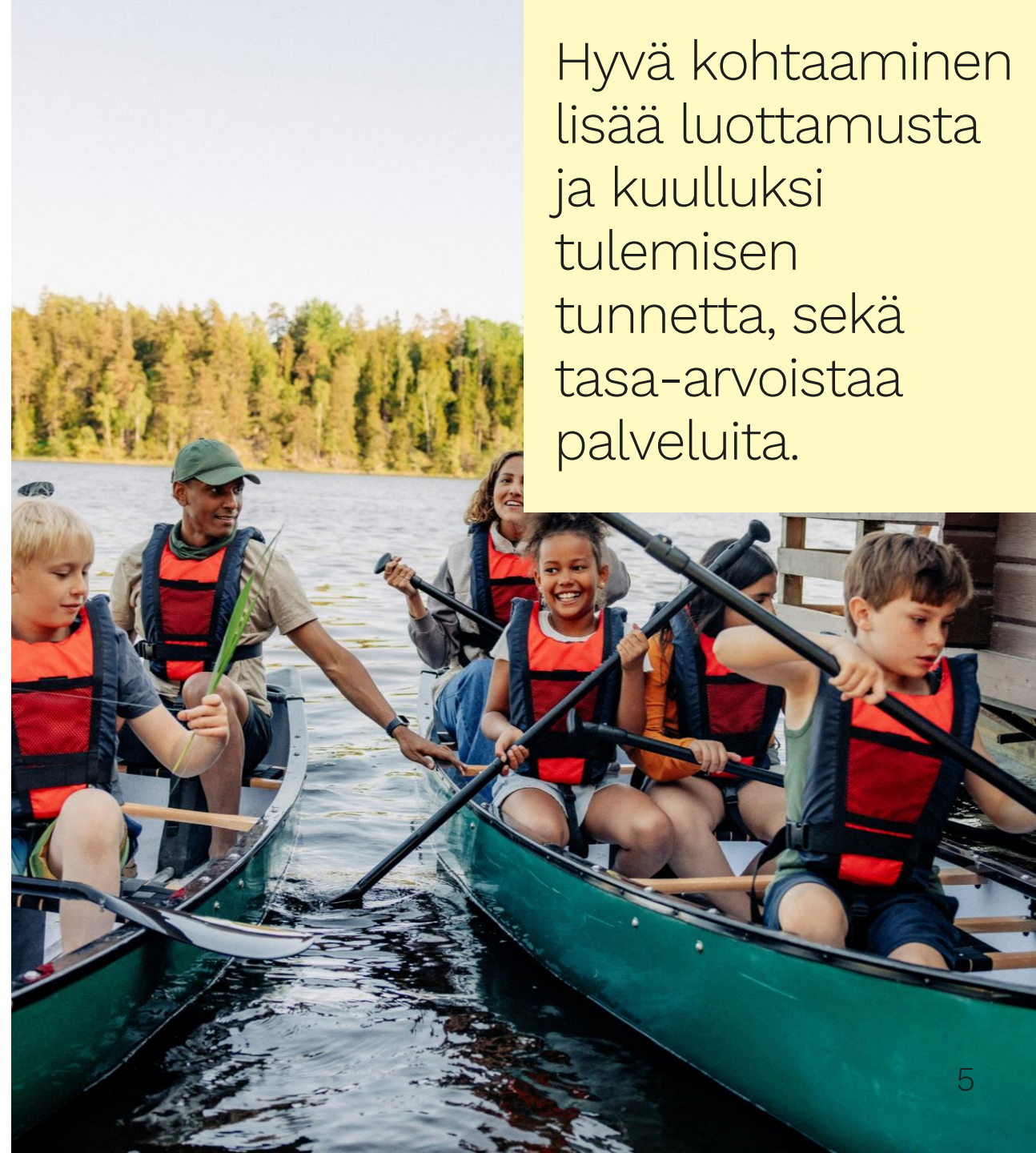
Tunnista sosiaaliset ja kulttuuriset tekijät



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.



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.



Apu- kysymyksiä reflektion tueksi tapaamisen jälkeen: Kulttuurinen haastattelu

1. Mitä mieltä olit vuorovaikutussuhteestasi potilaaseen? Vaikuttivatko kulttuuriset yhtäläisyydet tai eroavaisuudet suhteeseen? Millä tavalla?
2. Minkälaista kommunikaatio potilaan kanssa oli laadultaan? Vaikuttivatko kulttuuriset yhtäläisyydet tai eroavaisuudet kommunikaatioon? Millä tavalla?
3. Jos käytitte tulkkia, miten tulkin läsnäolo tai tulkkaustapa vaikutti suhteeseen tai kommunikaatioon potilaan kanssa ja tietoihin, joita sait?
4. Miten potilaan kulttuuritausta tai identiteetti, elämäntilanne ja/tai sosiaalinen konteksti vaikuttavat tapaasi ymmärtää potilaan ongelma ja diagnostiseen arvioosi?
5. Miten potilaan kulttuuritausta tai identiteetti, elämäntilanne ja/tai sosiaalinen konteksti vaikuttavat hoitosuunnitelmaasi tai suosituksiisi?
6. Vahvistiko tai kyseenalaistiko potilaan kohtaaminen joitakin aiempia ajatuksiasi potilaan kulttuuritaustasta tai identiteetistä? Jos vahvisti tai kyseenalaisti, millä tavalla?
7. Onko sinun omassa identiteetissäsi puolia, jotka saattavat vaikuttaa asennoitumiseesi tähän potilaaseen?



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.

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

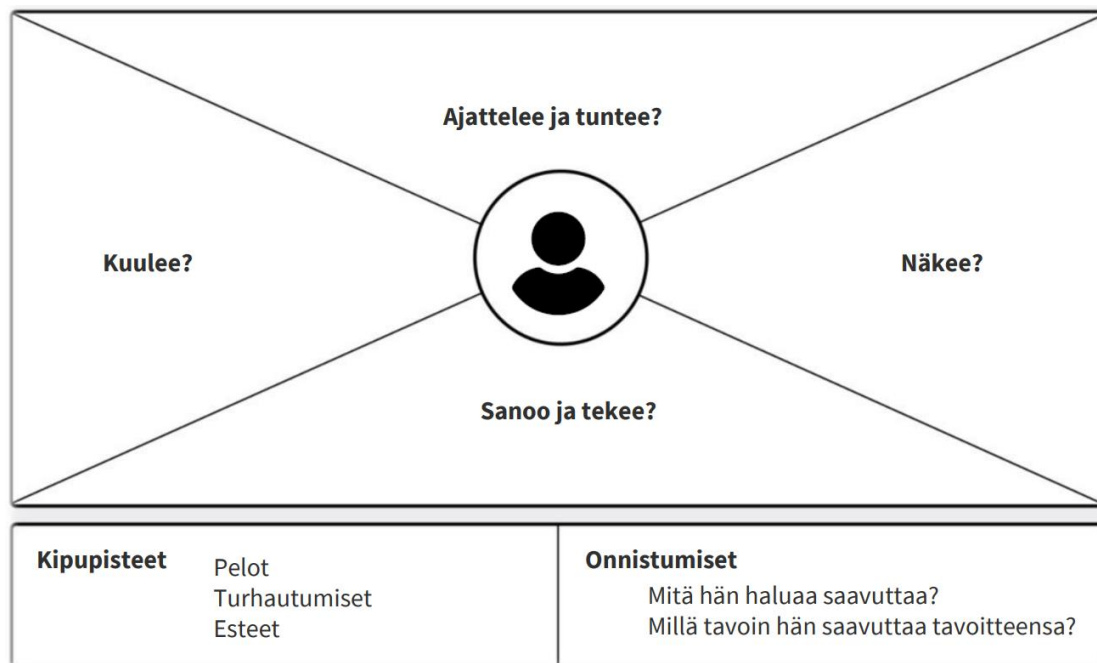
Myötätuntostressi ja -uupumus sekä sijaistraumatisoituminen kuvaavat ilmiötä, jossa asiakkaan vaikeat ja traumaattiset kokemukset siirtyvät työntekijälle tai työyhteisölle aiheuttaen työntekijöissä henkistä kuormitusta.

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

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

[Empatiakartta \(linkki aukeaa seuraavaan diaan\)](#)

Empatiakartta



Mistä työkalussa on kyse?

Empatiakartta on visuaalinen työkalu käyttäjäprofileista tai havainnoinnista saadun tiedon jäsentämiseen.

Mihin työkalua käytetään?

Empatiakartta auttaa keskustelemaan asiakkaan tarpeista, tunteista, toiveista ja peloista, jotka liittyvät palvelujen kehittämiseen. Empatiakartta on hyödyllinen työkalu myös business model canvaksen laadinnassa, koska se auttaa ymmärtämään asiakkaan arvoja.

Miten työkalua käytetään?

Ajattelee ja tuntee?

Yritä ajatella kuten hän ajattelee. Mikä on hänelle tärkeintä? Mikä saa hänet liikuttumaan? Minkä takia hän voisi menettää yönensä? Mitä unelmia ja haaveita hänellä on?

Sanoo ja tekee?

Yritä kuvitella miten hän käyttäytyy ja puhuu julkisella paikalla. Mikä on hänen asenteensa? Miten hän suhtautuu muihin? Onko hänen puheensa ja käytöksensä ristiriitaista?

Näkee?

Kuvaile mitä hän näkee ympärillään. Miltä hänen ympäristönsä näyttää? Ketä hän tapaa? Ketkä ovat hänen ystäviään? Minkälaisia palveluita hänelle tarjotaan?

Kuulee?

Kuvaile ketkä vaikuttavat hänen mielipiteisiinsä. Mitä vinkkejä tai neuvoja hänen ystävänsä antavat? Kuka muu vaikuttaa hänen päätöksiinsä? Mitkä mediat ovat osa hänen arkipäivää?

Kipupisteet

Mistä syystä hän voisi turhautua? Mikä estää häntä? Mitä riskejä hän kaihtaa?

Onnistumiset

Mitä hän haluaa saavuttaa? Miten hän arvioi onnistumisia? Millä tavoin hän saavuttaa tavoitteensa?

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 nähdyiksi 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 \(linkki aukeaa finlex.fi -sivustolla\)](#)
- [Sosiaalihuoltolaki \(linkki aukeaa finlex.fi -sivustolla\)](#)
- [Terveystieteiden tutkimuskeskus \(linkki aukeaa finlex.fi -sivustolla\)](#)
- [Kulttuurisensitiivinen työote \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\)](#)
- [Kokonaisvaltainen työote \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\)](#)
- [Tulkkivälitteinen työskentely \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\)](#)
- [Kulttuuritulkki \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\)](#)
- [Myötätuntouupumus ja työnohjaus \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\)](#)
- [Kulttuurisensitiivinen palveluohjaus \(linkki aukeaa thl.fi -sivustolla\)](#)
- [Kulttuurinen haastattelu, Cultural Formulation Interview, DSM-5 \(linkki aukeaa psy.fi -sivustolla\)](#)
- [Empatiakartta \(linkki aukeaa innokylä.fi -sivustolla\)](#)



5.12.2024



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.

Lait ja sopimukset, jotka ohjaavat työtä saamelais asiakkaiden kanssa

- Saamelaisen asiakkaan oikeuksia sosiaali- ja terveyspalveluissa säätelevät:
 - [kansainväliset ihmisoikeussopimukset \(samediggi.fi\)](https://www.samediggi.fi/)
 - [sosiaali- ja terveyspalveluita koskeva lainsäädäntö](#)
 - [saamen kielilaki \(finlex.fi\)](https://www.finlex.fi/)
- Saamen kielilain perusteella saamelaisella on Lapin hyvinvointialueella oikeus:
 - käyttää saamen kieliä hyvinvointialueen toimielimissä,
 - saada tietoa hyvinvointialueen toiminnasta ja palveluista saamen kielillä,
 - saada hyvinvointialueen asiakirjoja saamen kielillä, kuten pöytäkirjat ja sosiaalihuollon päätökset sekä
 - saada maksutta käännöksiä ja tulkkausta, jos hänellä ei ole mahdollisuutta asioida saamenkielisen työntekijän kanssa.

[Perustuslaki, oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin \(finlex.fi\)](https://www.finlex.fi/)

Perustuslain mukaan saamelaisilla on saamelaisten kotiseutualueella kieltään ja kulttuuriaan koskeva itsehallinto siten kun lailla säädetään. Perustuslain lisäksi saamelaisten oikeuksista säädetään tarkemmin muun muassa laissa saamelaiskäräjästä (974/1995) ja saamen kielilaissa (1086/2003).

[YK:n lapsen oikeuksien sopimus \(lapsenoikeudet.fi\)](https://www.lapsenoikeudet.fi/)

Alkuperäiskansoihin kuuluvalla henkilöltä, tai tällaiseen vähemmistöryhmään tai alkuperäiskansaan kuuluvalla lapsella ei saa kieltää oikeutta nauttia yhdessä ryhmän muiden jäsenten kanssa omasta kulttuuristaan, tunnustaa ja harjoittaa omaa uskontoaan tai käyttää omaa kieltään.

[OSA 1 \(lapsen oikeudet.fi\)](https://www.lapsenoikeudet.fi/)

[30. artikla \(lapsenoikeudet.fi\)](https://www.lapsenoikeudet.fi/)

[YK:n alkuperäiskansojen oikeuksien julistus \(ykliitto.fi\)](https://www.ykliitto.fi/)

21. artikla

1. Alkuperäiskansoilla on syrjimätön oikeus taloudellisten ja sosiaalisten olojensa parantamiseen muun muassa koulutuksen, työllisyyden, ammatillisen koulutuksen ja uudelleen koulutuksen, asumisen, puhtaanapidon, terveyden ja sosiaaliturvan aloilla.

2. Valtiot toteuttavat tehokkaat toimet ja tarvittaessa erityistoimet, joilla varmistetaan alkuperäiskansojen taloudellisten ja sosiaalisten olojen jatkuva parantaminen. Erityistä huomiota on kiinnitettävä alkuperäiskansoihin kuuluvien vanhusten, naisten, nuorten, lasten ja vammaisten henkilöiden oikeuksiin ja erityistarpeisiin.

24. Artikla

1. Alkuperäiskansoilla on oikeus harjoittaa perinteistä lääkintäänsä ja ylläpitää terveydenhoitokäytäntöjään, mukaan lukien elintärkeiden lääkintään käytettävien kasvien, eläinten ja mineraalien säilyttäminen. Alkuperäiskansoihin kuuluvilla yksilöillä on myös syrjimätön oikeus saada kaikkia sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja.

2. Alkuperäiskansoihin kuuluvilla yksilöillä on yhtäläinen oikeus korkeimpaan saavutettavissa olevaan ruumiillisen ja henkisen terveyden tasoon. Valtiot toteuttavat tarvittavat toimet, joilla pyritään saavuttamaan asteittain tämän oikeuden täysimääräinen toteutuminen.



5.12.2024

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 terveyspalveluja.

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 terveyspalvelujen 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 terveyspalveluissa 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 terveyspalveluja, 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 ja perheen 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, etenkin perinteisten elinkeinojen kautta. Kaupungissa asuvilla saamelaisilla yhteysluontoon usein säilyy luonnossa liikkumisen muotoina ja perinteiden ylläpitona ympäristöön soveltuen. Saamelaiset ovat sopeutuva, mutta eivät sulautettava kansa.

Kieli:

Vaikka saamelainen asiakas osaa suomea, voi asiointi omalla kielellä olla turvallisempi tai helpompi tapa toimia palveluissa. Ole 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 kohtamiseen.
- 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.
- [saamen kielilaki \(linkki aukeaa finlex.fi -sivustolla\)](#)
- [Perustuslaki, oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin \(linkki aukeaa finlex.fi -sivustolla\)](#)
- [YK:n lapsen oikeuksien sopimus \(lapsenoikeudet.fi\)](#)
- [YK:n lapsen oikeuksien sopimus \(lapsenoikeudet.fi\)](#)



5.12.2024