Kotimaisten kielten keskus
INSTITUTET FÖR DE INHEMSKA SPRÅKEN

Viite: Lausuntopyyntö hallituksen esitysluonnoksesta eduskunnalle sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisen uudistusta ja maakuntien perustamista koskevaksi lainsäädännöksi.

Tiivistelmä Kotimaisten kielten keskuksen sosiaali- ja terveydenhuollon lakipakettia koskevasta lausunnosta 25.9.2020

Asiallisuus mainittava laissa ymmärrettävyyden ja selkeyden rinnalla

Sote-maakuntalain luonnoksen 34. pykälän mukaan ”Viestinnässä on käytettävä selkeää ja ymmärrettävää kieltä ja otettava huomioon sote-maakunnan eri asukasryhmien tarpeet.”
Lain perusteluissa viitataan hallintolain kielipykälään, jossa *selkeyden* ja *ymmärrettävyyden* lisäksi on vaatimus myös kielenkäytön *asiallisuudesta*. Asiallisuus viittaa viestinnän sävyyn, ja se on lisättävä myös tähän lakiin. Asiallisuus on tärkeä osa hyvän kielenkäytön kokonaisuutta ja asiakkaan tai potilaan kohtelua. Hyvän kohtelun kokemus on tutkitusti erityisen tärkeä sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Selkokielellä ja asiakaspalautteella viestintä paremmaksi

Yhdenvertaisuuden toteutumiseksi on Kotimaisten kielten keskuksen (Kotus) mielestä tärkeää, että tietoa on saatavana selkokielellä ja että asiakas voi saada palvelua ja hoitaa asioitaan myös suullisesti, esimerkiksi puhelimitse. Lisäksi on syytä säätää siitä, että viestinnän onnistumista on seurattava ja arvioitava ja sitä on kehitettävä esimerkiksi asiakaspalautteiden perusteella tukemaan asukkaiden osallistumista ja vaikuttamista.

Suuri hallinnollinen taakka otettava huomioon

Palvelujen järjestämislaissa on tarkoitus säätää siitä, miten kunta edistää hyvinvointia ja terveyttä. Kotus kiinnittää huomiota siihen, että lakiluonnoksessa kuitenkin säädetään pitkälti sitä, millaisia asiakirjoja ja tekstejä palvelun tarjoajan on tehtävä. Tämä johtaa suureen hallinnolliseen taakkaan ja asettaa vaatimuksia viestinnälliselle osaamiselle: myös hyvän kielenkäytön merkitys korostuu. Laki näyttää toisaalta jatkavan suuntausta, jossa säädetään ennemminkin palvelusuunnitelmasta kuin palvelusta. Oikeustieteessä onkin havaittu, että menettelylliset oikeudet ovat tulleet sosiaalisten oikeuksien tilalle.

Epäonnistunut viestintä mukaan kustannusanalyysiin

Kustannusanalyyseissä olisi otettava huomioon runsaan tekstityön vaatima osaaminen. Samoin olisi huomioitava ne voimavarat, joita epäonnistuneen viestinnän paikkaamiseen kuluu, jos tekstien laatimiseen ei valmisteluvaiheessa suunnata riittävästi voimavaroja. Epäonnistuneesta viestinnästä ja epäselvistä asiakirjoista seuraa muun muassa tulkintaerimielisyyksien ratkomista (mahdollisesti oikeusteitse), epäselvistä ohjeista aiheutuneiden ongelmien korjailua, asiakaskyselyihin vastaamista ja valituksiin tai muutoksenhakuihin reagoimista.

Hakaniemenranta 6
00530 Helsinki
Y-tunnus 0245872-8

Puhelin 0295 333 200
Faksi 0295 333 219
S-posti etunimi.sukunimi@kotus.fi

Nimet on suunniteltava huolella

Lausunnossa kiinnitettiin huomiota Uudellemaalle suunniteltujen sote-maakuntien nimiin, joiden tulisi noudattaa vakiintuneita paikannimien taivutuskäytäntöjä ja oikeinkirjoitussuosituksia. Kotus esittää, että sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöalueiden nimistä että sote-maakunnan nimestä ennen sen muuttamista pyydetään Kotuksen lausunto. Lisäksi Kotus ehdottaa, että Pohjanmaan maakunnan nimi muutetaan nimeksi *Rannikko-Pohjanmaa − Kustösterbotten*, joka helpottaa alueiden valtakunnallista hahmottamista.

Kotus lausui samassa yhteydessä erikseen tulevan hallinnollisen yksikön ja sen toimialueen nimityksestä. Kotuksen näkemyksen mukaan tuttu ja helppokäyttöinen nimitys *maakunta − landskap* on ensisijainen nimitys lakiluonnoksissa sote-maakunniksi kutsutuille hallinnollisille yksiköille.

Lausunnon allekirjoitti Kotimaisten kielten keskuksen johtaja Ulla-Maija Forsberg, ja sen kirjasi erityisasiantuntija Aino Piehl.

Hakaniemenranta 6
005300 Helsinki
Y-tunnus 0245872-8

Puhelin 0295 333 200
Faksi 0295 333 219
S-posti etunimi.sukunimi@kotus.fi