

Vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten selviytyminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa

Varautumista tukevat toimintakortit

OHJAUS 7/2023



Ohjaus 7/2023

Susanna Rieppo, Laura Musta, Elina Lindström, Sara Austero, Riitta Hakoma, Marja Holm,
Marika Korhonen, Sonja Miettinen, Maiju Mikkonen, Saida Mäki-Penttilä, Sanna Nykänen, Päivi
Sainio, Natalia Skogberg, Maria Valtokari, Anna Väre

Vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten selviytyminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa

Varautumista tukevat toimintakortit



© Kirjoittaja(t) ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

ISBN 978-952-408-062-0 (painettu)

ISSN 2341-8095 (painettu)

ISBN 978-952-408-063-7 (verkkojulkaisu)

ISSN 2323-4172 (verkkojulkaisu)

<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-063-7>

PunaMusta Oy
Vantaa, 2023

Lukijalle

Tässä julkaisussa esittelemme toimintakortit, jotka tukevat haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten huomioimista vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa sekä niihin varautumisessa. Toimintakorttien kehittämisessä on hyödynnetty korona-ajasta saatuja kokemuksia. Tämä julkaisu on suunnattu varautumisesta ja valmiussuunnittelusta vastaaville henkilöille yhteistoiminta-alueilla, hyvinvointialueilla ja kunnissa. Julkaisu voivat hyödyntää myös esimerkiksi sosiaalityön, terveysalan ja viestinnän ammattilaiset eri toimintaympäristöissään.

Toimintakortilla tarkoitetaan tässä julkaisussa lyhyttä ohjeistusta ja Tulevaisuutta luomassa- hankkeessa luotua menettelytapaa organisaation toimintamalliksi varauduttaessa vakaviin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Toimintakorttien tavoitteena on edistää vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten tarpeiden ja voimavarojen huomioimista yleisessä varautumistyössä, itse häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa sekä niihin liittyvissä harjoituksissa. Toimintakorttien kehittämistyössä on hyödynnetty yhteiskehittämisen menetelmiä ja tutkimustietoa koronaepidemian vaikutuksista vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten elämään ja palveluihin.

Kehittämistyössä syntyneitä toimintakortteja on kolme:

- Toimintakortti 1. Saavutettava viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa
- Toimintakortti 2. Ammattilaisten yhteistyö häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa
- Toimintakortti 3. Palvelujen turvaaminen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa

Toimintakortit sisältävät keskeisiä tehtäviä, toimintatapoja ja ehdotuksia selviytymisen tukemiseen sekä varautumisen kehittämiseen.

Yhteiskunnan tilana voivat olla normaaliolot, häiriötilanne tai poikkeusolot. **Normaalioloilla** tarkoitetaan yhteiskunnan tilaa, jossa elintärkeät toiminnot voidaan turvata tavanomaisin toimivaltuuksin. Normaalioloissa rakennettavat kyvykkyydet luovat perustan toiminnalle kaikissa turvallisuustilanteissa. **Häiriötilanne** määritellään uhkaksi tai tapahtumaksi, joka vaarantaa yhteiskunnan elintärkeitä toimintoja tai strategisia tehtäviä ja jonka hallinta edellyttää viranomaisten ja muiden toimijoiden tavanomaista laajempaa tai tiiviimpää yhteistoimintaa ja viestintää. Tyypillisiä häiriötilanteita ovat esimerkiksi sähkönjakelun katkeaminen talvella, myrskyt, tulvat tai vaarallisten aineiden onnettomuudet. Häiriötilannetta ei ole lainsäädännössä määritetty. **Poikkeusolojen** vallitsemisen toteaa valtioneuvosto yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa. Poikkeusolojen toimivaltuuksista on säädetty valmiuslain osassa II, jonka säännösten soveltamisen aloittamisesta säädetään valtioneuvoston asetuksella (nk. käyttöönottoasetus).

Tämä julkaisu on tuotettu Vammaisten ja ulkomaalaistaustaisten ihmisten selviäminen poikkeus- ja kriisitilanteissa – Tulevaisuutta luomassa covid-19-kokemusten pohjalta –hankkeessa, jonka rahoittajana oli Euroopan sosiaalirahasto (ESR) vuosina 2021–2023. Kaksivuotista Tulevaisuutta luomassa -hanketta toteutettiin Kehitysvammaliitto ry:n, Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) ja Suomen Kuntaliiton sekä Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy:n yhteistyönä. Kehitysvammaliitto koordinoi hanketta.

Kiitämme Euroopan sosiaalirahastoa rahoituksesta, rahoituksen myöntänyttä sosiaali- ja terveysministeriötä sekä toimintakorttien kehittämistyöhön osallistuneita vammaisia ihmisiä, heidän läheisiään, maahanmuuttaneita ihmisiä, näiden ryhmien parissa työskenteleviä ammattilaisia, järjestöjen edustajia, viranhaltijoita ja muita yhteistyökumppaneita eri puolilta Suomea.

Tiivistelmä

Susanna Rieppo, Laura Musta, Elina Lindström, Sara Austero, Riitta Hakoma, Marja Holm, Marika Korhonen, Sonja Miettinen, Maiju Mikkonen, Saida Mäki-Penttilä, Sanna Nykänen, Päivi Sainio, Natalia Skogberg, Maria Valtokari, Anna Väre. Vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten selviytyminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Varautumista tukevat toimintakortit. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL). Ohjaus 7/2023. 38 sivua. Helsinki 2023.

ISBN 978-952-408-062-0 (painettu); ISBN 978-952-408-063-7 (verkkojulkaisu)

Toimintarajoitteiset ja vammaiset ihmiset sekä maahanmuuttaneet ihmiset voivat olla muuta väestöä haavoittuvammassa asemassa vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa, joissa yhteiskunnan toimintojen ja tehtävien jatkuvuus on uhattuna. Koronaepidemia teki näkyväksi yhdenvertaisuuden puutteen, joka liittyy muun muassa tiedon ja palveluiden saavutettavuuteen, toimintakyvyn rajoitteisiin sekä sosioekonomiseen asemaan vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Vahvistamalla vammaisten ja toimintarajoitteisten ihmisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten toimintamahdollisuuksia ja selviytymistä näissä tilanteissa edistämme yhdenvertaisuutta ja osallisuutta.

Tulevaisuutta luomassa covid-19-kokemusten pohjalta -hankkeen päätavoitteena on ollut kehittää toimintamalleja, jotka tukevat vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten selviytymistä vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Kehittämistyötä on tehty yhdessä vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten, kuntien ja hyvinvointialueiden työntekijöiden, järjestökentän ammattilaisten ja muiden sidosryhmien kanssa.

Hankkeessa kehitettiin kolme toimintakorttikokonaisuutta, jotka on tarkoitettu erityisesti kuntien ja hyvinvointialueiden valmius- ja varautumistoiminnasta vastaavien henkilöiden käytettäväksi. Ensimmäinen toimintakorttikokonaisuus käsittelee saavutettavaa viestintää häiriötilanteissa. Toinen toimintakortti käsittelee ammattilaisten välistä yhteistyötä häiriötilanteissa ja kolmas palveluiden turvaamista häiriötilanteissa. Jokainen toimintakortti sisältää listan tehtäviä ja niihin liittyviä toimintamalleja. Lisäksi toimintakorttiin on mahdollista kirjata, kuka vastaa alueella kyseisen tehtävän tekemisestä kriisi- ja poikkeustilanteessa.

Tavoitteena on, että jokainen kunta ja hyvinvointialue voisi hyödyntää luotuja toimintakortteja luodessaan omia valmius- ja varautumissuunnitelmiaan, harjoitellessaan häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa toimimista ja tietysti myös tositilanteen tullessa.

Tulevaisuutta luomassa covid-19-kokemusten pohjalta -hanketta (2021-2023) rahoittaa Euroopan sosiaalirahasto.

Avainsanat: valmius, varautuminen, häiriötilanteet, vammaiset ihmiset, maahanmuuttaneet ihmisten, toimintakortti

Sammandrag

Susanna Rieppo, Laura Musta, Elina Lindström, Sara Austero, Riitta Hakoma, Marja Holm, Marika Korhonen, Sonja Miettinen, Maiju Mikkonen, Saida Mäki-Penttilä, Sanna Nykänen, Päivi Sainio, Natalia Skogberg, Maria Valtokari, Anna Väre. Vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten selviytyminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Varautumista tukevat toimintakortit. [Åtgärder för att personer med funktionsnedsättning och invandrare ska klara av allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden. Handlingskort som stöder förberedelser]. Institutet för hälsa och välfärd (THL).Handledning 7/2023. 38 sidor. Helsingfors, Finland 2023.

ISBN 978-952-408-062-0 (tryckt); ISBN 978-952-408-063-7 (nätpublikation)

Personer med funktionsnedsättning och personer med funktionshinder samt invandrare kan vara i en mer sårbar ställning än den övriga befolkningen i allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden där kontinuiteten i samhällets funktioner och uppgifter är hotad. Coronaepidemin synliggjorde bristen på likabehandling, bland annat när det gäller tillgången till information och tjänster, begränsningar i funktionsförmågan och socioekonomisk ställning i allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden. Genom att stärka möjligheterna för personer med funktionsnedsättning och personer med funktionsvariationer samt invandrare i dessa situationer främjar vi likabehandling och delaktighet.

Huvudmålet med projektet Framtiden skapas utifrån erfarenheter av covid-19 har varit att utveckla verksamhetsmodeller som stöder personer med funktionsnedsättning och invandrare att klara av allvarliga störningssituationer och undantagsförhållanden. Utvecklingsarbetet har genomförts tillsammans med personer med funktionsnedsättning och invandrare, anställda i kommuner och välfärdsområden, yrkespersoner inom organisationsfältet och andra intressentgrupper.

Inom projektet utvecklades tre handlingskortshelheter som särskilt är avsedda att användas av de personer som ansvarar för beredskapen och förberedelseverksamheten i kommunerna och välfärdsområdena. Den första helheten behandlar tillgänglig kommunikation i störningssituationer. Det andra handlingskortet behandlar samarbetet mellan yrkespersoner i störningssituationer och det tredje tryggandet av tjänster i störningssituationer. Varje handlingskort innehåller en lista med uppgifter och tillhörande verksamhetsmodeller. Dessutom är det möjligt att på aktivkortet anteckna vem som ansvarar för utförandet av ifrågavarande uppgift i en kris- och undantagssituation i området.

Målet är att varje kommun och välfärdsområde ska kunna utnyttja de handlingskort som skapats när de skapar sina egna beredskapsplaner, övar på att agera i störningssituationer och under undantagsförhållanden och naturligtvis också när ett verkligt läge uppstår.

Projektet Framtiden skapas utifrån erfarenheter av covid-19 (2021–2023) finansieras av Europeiska socialfonden.

Nyckelord: beredskap, förberedelser, störningssituationer, personer med funktionsnedsättning, invandrare, handlingskort

Abstract

Susanna Rieppo, Laura Musta, Elina Lindström, Sara Austero, Riitta Hakoma, Marja Holm, Marika Korhonen, Sonja Miettinen, Maiju Mikkonen, Saida Mäki-Penttilä, Sanna Nykänen, Päivi Sainio, Natalia Skogberg, Maria Valtokari, Anna Väre. Vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten selviytyminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Varautumista tukevat toimintakortit. [Coping of persons with disabilities and migrant origin populations in serious disruptions and emergencies. Emergency action plans supporting preparedness]. Finnish Institute for Health and Welfare (THL). Guidance 7/2023 38 pages. Helsinki, Finland 2023.

ISBN 978-952-408-062-0 (printed); ISBN 978-952-408-063-7 (online publication)

People with disabilities as well as immigrants may be in a more vulnerable position than the rest of the population in serious disruptions and emergency conditions where the continuity of society's functions and tasks is threatened. The COVID-19 pandemic brought to light the lack of equality related to such things as the accessibility of information and services, limitations in functional capacity and socio-economic position in the event of serious disruptions and emergencies. When we strengthen the operating opportunities and coping of people with limited functioning capacity, people with disabilities and immigrants in these situations, we promote equality and inclusion.

The main objective of the Building the Future based on COVID-19 Experiences project has been to develop operating models that support the coping of people with disabilities and immigrants in serious disruptions and emergency conditions. Development work has been carried out together with persons with disabilities and immigrants, employees of municipalities and wellbeing services counties, professionals in the organisation sector and other stakeholders.

The project developed three emergency action plans that are specifically intended for use by persons who hold responsibility in municipalities and wellbeing services counties for emergencies and preparedness. The first emergency action plan covers accessible communications in the event of disruptions. The second emergency action plan covers cooperation between professionals in disruptions and the third covers securing services in disruptions. Each emergency action plan contains a list of tasks and related operating models. In addition, information such as who is responsible for carrying out each task in the region during a crisis and emergency conditions can be added to the emergency action plan.

The aim is that each municipality and wellbeing services county could use the created emergency action plans when preparing their own emergency and preparedness plans, when carrying out drills and exercises for operating in disruptions and emergencies, and of course also when a real situation arises.

The Building the Future based on COVID-19 Experiences project (2021–2023) is funded by the European Social Fund.

Keywords: emergency preparedness, preparedness, disruptions, people with disabilities, immigrants, emergency action plan

Selkokielen tiivistelmä Tulevaisuutta luomassa -hankkeesta



Tulevaisuutta luomassa -hankkeessa pohdittiin, miten yhteiskunnan häiriötilanteissa kannattaa toimia.

Hankkeen tavoite on, että myös vammaiset ihmiset ja maahanmuuttajat selviävät hyvin häiriötilanteissa.

Mikä on yhteiskunnan häiriötilanne?

Esimerkiksi koronaepidemia oli yhteiskunnan häiriötilanne.

Silloin yhteiskunta ei toiminut normaalisti.

Häiriötilanne voi olla myös esimerkiksi tulva, myrsky tai pitkä sähkökatko.

Kun yhteiskunnassa on häiriötilanne, kaikkien ihmisten pitää saada apua ja tietoa tilanteesta.

Kun yhteiskunnassa on jokin häiriötilanne, kaikki ihmiset eivät ole yhtä hyvässä asemassa.

Esimerkiksi toimintarajoitteiset ja vammaiset ihmiset voivat olla huonossa asemassa.

Myös maahanmuuttajat voivat olla huonossa asemassa.

Näissä tilanteissa he eivät välttämättä saa ymmärrettävää tietoa, jos asioista ei viestitä selkokielellä.

Mitä hankkeessa tehtiin?

Hankkeessa esimerkiksi maahanmuuttajat ja vammaiset ihmiset miettivät yhdessä työntekijöiden kanssa, mitä kunnat ja hyvinvointialueet voivat tehdä häiriötilanteissa.

Hankkeessa todettiin,
että häiriötilanteissa viestinnän täytyy olla saavutettavaa.
Viestinnän täytyy tavoittaa ihmiset
ja asioista täytyy viestiä myös selkokielellä,
koska kaikkien täytyy saada tietoa häiriötilanteesta.

Hankkeessa mietittiin,
miten eri ammattilaiset voivat tehdä
yhteistyötä häiriötilanteissa.
Hankkeessa pohdittiin myös,
miten häiriötilanteissa varmistetaan,
että ihmiset saavat palveluita ja apua.

Mikä hankkeen tavoite oli?

Hankkeen tavoite oli,
että kunnat ja hyvinvointialueet saavat ohjeita,
jotka auttavat niitä toimimaan häiriötilanteissa.
Kunnat ja hyvinvointialueet voivat hyödyntää ohjeita,
kun ne harjoittelevat häiriötilanteissa selviämistä
tai jos tulee oikea häiriötilanne.

Taustatietoja hankkeesta

Hankkeen koko nimi oli
Tulevaisuutta luomassa covid-19-kokemusten pohjalta -hanke.
Hanke oli käynnissä vuosina 2021–2023.
Hanketta rahoitti Euroopan sosiaalirahasto.

Sisällys

Lukijalle	3
Tiivistelmä.....	4
Sammandrag.....	5
Abstract	6
Selkokieline tiivistelmä Tulevaisuutta luomassa -hankkeesta.....	7
Sisällys	9
Johdanto	10
Koronaepidemian vaikutukset vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten elämään ja palveluihin	11
Toimintarajoitteiset ja vammaiset ihmiset	12
Maahanmuuttaneet ihmiset	12
Toimintakortti 1: Saavutettava viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.....	14
Toimintatapoja ja menetelmiä.....	17
1. Koordinoi selko- ja monikielistä viestintää osana yleistä viestintää.....	17
1.1 Liitä selko- ja monikielisen viestinnän toteuttaminen kriisiviestinnän suunnitelmiin.....	17
2. Ylläpidä tietotarpeita koskevaa tilannekuvaa.....	18
2.1 Hyödynnä osallistavia toimintatapoja ja osallistavaa viestintää.....	18
2.2 Järjestä turvallisuustyöpajoja.....	19
2.3 Hyödynnä sosiaalista kuuntelua	20
3. Varaa viestintään resursseja	21
3.1 Ylläpidä selkokielistä perusohjeita osana valmiussuunnitelmia.....	21
3.2 Kartoita organisaatiosi selko- ja monikielinen osaaminen	21
3.3 Hyödynnä käännös- ja selkokielen mukautuspalveluita.....	22
4. Tavoita vammaiset ja maahanmuuttaneet ihmiset	23
4.1 Huolehdi viestinnän monikanavaisuudesta.....	23
Toimintakortti 2: Ammattilaisten yhteistyö häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa	24
Toimintatapoja ja menetelmiä.....	26
1. Huolehdi ymmärrettävästä ja säännöllisestä tiedonkulusta ammattilaisille	26
1.1 Huolehdi sisältöjen selkeydestä.....	26
1.2 Varmista tiedottamisen säännöllisyys.....	26
1.3 Hyödynnä erilaisia tiedonjakamisen menetelmiä	26
2. Huomioi ammattiryhmien ja palvelumuotojen moninaisuus	27
2.1 Varmista tiedottamisen samansisältöisyys	27
2.2. Tue tiedon ja ohjeiden soveltamisessa.....	27
3. Varmista viestinnän kaksisuuntaisuus	27
3.1 Hyödynnä pyöreän pöydän mallia	27
Toimintakortti 3: Palvelujen turvaaminen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa	29
Toimintatapoja ja menetelmiä.....	31
1. Varmista, että ihmisillä on tietoa varautumisesta palveluissa.....	31
1.1 Huolehdi yleisestä varautumisesta.....	31
1.2 Kiinnitä huomiota erityisesti varautumiseen sosiaalityössä	31
1.3 Tue omatoimista varautumista.....	31
2. Tunnista vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten erityistarpeet.....	32
2.1. Tunnista vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten voimavarat	32
2.2 Huolehdi asiakkaiden yksilöllisistä varautumissuunnitelmista	33
3. Turvaa palvelujen saavutettavuus ja tarvittavat lähipalvelut	33
3.1 Priorisoi työtehtävät ja huolehdi ohjeistuksista	33
3.2 Hyödynnä jalkautuvia palveluita	34
3.3 Toimi yhdessä järjestöjen kanssa	34
Lopuksi.....	36
Hankkeen toteuttajat	36
Lähteet.....	38

Johdanto

Toimintarajoitteiset ja vammaiset ihmiset sekä maahanmuuttaneet ihmiset voivat olla muuta väestöä haavoittuvammassa asemassa vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa, joissa yhteiskunnan toimintojen ja tehtävien jatkuvuus on uhattuna. Esimerkin tästä antavat koronaepidemian epäsuotuisat vaikutukset hyvinvointiin, jotka korostuivat näissä ryhmissä. Koronaepidemia teki näkyväksi yhdenvertaisuuden puutteita, jotka liittyvät muun muassa tiedon ja palveluiden saavutettavuuteen, toimintakyvyn rajoitteisiin sekä sosioekonomiseen asemaan vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Tulevaisuutta luomassa covid-19-kokemusten pohjalta -hankkeen päätavoitteena on ollut kehittää vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten selviytymistä tukevia toimintamalleja vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Vaarallisten tartuntatautien lisäksi mahdollisia uhkia selviytymiselle ja yhteiskunnan toimintakyvylle voivat aiheuttaa esimerkiksi ruoka- ja muiden tarvikkeiden sekä veden ja energian jakelun keskeytykset, tieto- ja viestintäjärjestelmien ja verkkojen vakavat häiriöt, terveyttä ja toimintakykyä uhkaavat laajamittaiset onnettomuudet ja uhat, kuten luonnonkatastrofit ja sotatilanteet.

Tulevaisuutta luomassa -hankkeessa on

- tuotettu tietoa koronaepidemian vaikutuksista vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten elämään ja palveluihin ja
- kehitetty toimintamalleja ja ohjeita, jotta vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten tarpeet voidaan huomioida paremmin tulevaisuuden häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa ja niihin varautumisessa.

Tutkimus- ja kehittämistyö käynnistyi helmikuussa 2021. Sen pohjana olivat korona-aikaan liittyvät kokemukset, joita käsiteltiin erilaisissa verkostoissa, kehittämissyryhmissä ja pyöreän pöydän tapaamisissa yhdessä sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten, järjestöjen edustajien sekä vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten kanssa.

Vuoden 2022 alussa Venäjän aloittama hyökkäyssota Ukrainaan sekä sitä seurannut energiakriisi herättivät ihmisissä uusia huolia ja kysymyksiä, jotka nousivat puheeksi myös hankkeen kehittämissyryhmissä ja työpajoissa. Sodan herättämät huolet synnyttivät kysymyksiä muun muassa evakuoinneista ja väestönsuojien esteettömyydestä. Energiakriisi herätti huolia erityisesti sähköisiä apuvälineitä ja hengityslaitetta käyttävien vammaisten ihmisten joukossa. Vakavat häiriötilanteet aiheuttivat huolta myös esimerkiksi maahanmuuttaneissa vammaislapsiperheissä, joissa perheen vanhemmalla on kokemuksia sodasta ja huoli vammaisen lapsen selviytymisestä vakavissa häiriötilanteissa. Tämä uudenlainen tilanne ja siitä saadut kokemukset osaltaan auttoivat laajentamaan kehittämistyössä syntyneitä toimintakortteja ja -malleja niin, että ne ovat hyödynnettävissä mahdollisimman laajasti erilaisissa vakavissa häiriötilanteissa tai poikkeusoloissa.

Vammaiset ihmiset ja maahanmuuttaneet ihmiset ryhminä ovat molemmat hyvin heterogeenisiä, eivätkä kaikki heistä ole samalla tavalla haavoittuvassa asemassa. Osa ryhmiin kuuluvista ihmisistä on korkeasti ja osa matalasti koulutettuja. He voivat asua erikokoisissa kotitalouksissa ja perhemuodoissa sekä olla erilaisissa elämäntilanteissa. Avun ja tukipalvelujen tarve voi vaihdella merkittävästi. Ryhmiä yhdistää kuitenkin se, että niihin kuuluvista ihmisistä osa on esimerkiksi toimintarajoitteen, taustan, kielitaidon tai taloudellisten resurssien vuoksi alttiimpi kohtaamaan epäsuotuisia vaikutuksia vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa kuin muu väestö keskimäärin. Osa kuuluu esimerkiksi vammansa tai sairautensa laadun vuoksi vakavan koronataudin riskiryhmään tai tarvitsee tukea tilanteessa suojautumiseen. Haavoittuvuustekijät voivat myös kasautua (esim. toimintarajoite tai vamma, maahanmuuttotilanne, muu vähemmistöasema), mikä voi entisestään altistaa haavoittuvuuteen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Hankkeessa kerätyn monipuolisen tiedon pohjalta kehitetyt toimintakortit sisältävät ohjeita ja menetelmiä, jotka tukevat häiriötilanteisiin varautumista ja valmiussuunnittelua hyvinvointialueilla ja kunnissa. Kehitettyjen toimintatapojen ja ohjeiden avulla vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten tarpeet voidaan ottaa paremmin huomioon tulevaisuuden vakavissa häiriötilanteissa.

Koronaepidemian vaikutukset vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten elämään ja palveluihin

Korona-ajan kokemukset osoittavat, että vammaisten ihmisten ja maahanmuuttaneen väestön selviytymistä tukevaa varautumista tulee vahvistaa erilaisia häiriötilanteita ja poikkeusoloja varten. Vuoden 2020 alussa Suomessa alkanut koronaepidemia ja siihen liittyvät rajoitustoimet aiheuttivat laajoja yhteiskunnallisia vaikutuksia ja haasteita ihmisten arjelle. Erityisesti sekä vammaisten ihmisten että maahanmuuttaneen väestön selviytymisessä on ollut epidemian aikana muuta väestöä enemmän haasteita. Vakavien häiriötilanteiden ja poikkeusolojen aikana haavoittuvuudet ja yhteiskunnan eriarvoistavat rakenteet tulevat entistä vahvemmin näkyviin.

YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien sopimuksen määritelmän mukaan “vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa” (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista). Sopimuksen määritelmä kattaa myös erilaiset toimintarajoitteet. Keskeistä määritelmässä on se, että vammaisuus ja toimintarajoitteisuus on tiukasti kytköksissä ympäristöön. Esteellinen ympäristö aiheuttaa rajoitteita ja vaikeuttaa ihmisen elämää, kun esteetön ja saavutettava ympäristö puolestaan voi vähentää rajoitteiden merkitystä ja tukee ihmisen mahdollisuuksia toimia yhdenvertaisesti muiden kanssa erilaisissa tilanteissa.

Vammaisten ja toimintarajoitteisten henkilöiden tarkkaa määrää on vaikea arvioida vammaisuuteen ja toimintarajoitteisiin liittyvien erilaisten määritelmien ja tilastointitapojen vuoksi. Väestötutkimusten perusteella toimintarajoitteisia aikuisia on Suomessa arviolta noin 10–15 prosenttia väestöstä eli noin puoli miljoonaa (Tilastokeskus 2023, Sainio ym. 2021). Kouluterveyskyselyn mukaan noin 15 prosentilla nuorista oli jokin toimintarajoite (Kanste ym. 2017). Yleisimpiä rajoitteita olivat kognitiivisiin toimintoihin tai käyttäytymisen säätelyyn liittyvät rajoitteet (Holm ym. 2022d). Vammaistukia saavia henkilöitä oli vuoden 2021 lopussa yhteensä 261 538 eli 4,7 prosenttia koko väestöstä (Kela 2021). Määritelmien vaihtelusta huolimatta on selvää, että kyseessä on yksiä merkittävimmistä vähemmistöistämme (Gissler ja Sainio 2016).

Maahanmuuttaneilla viitataan tässä julkaisussa ihmisiin, jotka ovat muuttaneet Suomeen muualta ja joiden ensimmäinen kieli on joku muu kuin suomi, ruotsi tai saamenkielet. Koska vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa kieli on keskeisessä roolissa tiedonsaamisen ja arjessa selviytymisen kannalta, keskitymme erityisesti ihmisiin, joiden virallinen kieli ei ole suomi, ruotsi tai jokin saamenkielistä. Tilastokeskuksen mukaan vuoden 2021 lopussa Suomessa asui 458 000 henkilöä, joiden ensimmäinen kieli oli joku muu kuin edellä mainitut (Tilastokeskus 2022). Tämä tarkoittaa hieman yli 8 % koko väestöstä. Ryhmään kuuluu ihmisiä hyvin erilaisista taustoista ja syyt Suomeen tulolle vaihtelevat suuresti. Tärkeää on huomata, että tähän joukkoon kuuluu myös ihmisiä, jotka puhuvat äidinkieltänsä lisäksi jo erinomaista suomea, ruotsia tai saamea, mutta mukana on myös paljon ihmisiä, joilla tätä kielitaitoa ei vielä ole. Osan maahanmuuttaneista kohdalla haasteita vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa tuovat esimerkiksi erilaiset kulttuuriset erot ja tavat, sekä mahdollisesti oman kotimaan palvelujärjestelmästä eroava suomalainen palvelujärjestelmä.

Keskeistä on kuitenkin muistaa, että toimintarajoite ja vamma tai ihmisen tausta maahanmuuttaneena ei kuitenkaan automaattisesti johda haavoittuvuuteen. Tilanteeseen vaikuttavat myös esimerkiksi ihmisen omat voimavarat ja muut tekijät, kuten tausta ja resurssit, mahdollisen toimintarajoitteen tai vamman laatu, asuinpaikka sekä perhe- ja elämäntilanteet. Haavoittuvuustekijät voivat myös kasautua. Selviytymisen lisähaasteita voivat aiheuttaa esimerkiksi matala koulutus- ja tulotaso ja asuminen ahtaasti tai se, että kyseessä on yhden huoltajan lapsiperhe, jonka tukiverkot ovat suppeat.

Toimintarajoitteiset ja vammaiset ihmiset

Väestötutkimukset osoittavat, että toimintarajoitteisten aikuisten hyvinvointi heikkeni korona-aikana yleisemmin kuin muun väestön. Epäsuotuisia hyvinvointi- ja terveysvaikutuksia havaittiin niin kuulon, näön, oppimisen/muistin kuin liikkumisen rajoitteita kokeneilla ihmisillä. Yksinäisyys, univaikeudet, huolet tартunnasta sekä heikentynyt taloudellinen tilanne korostuivat toimintarajoitteisten aikuisten arjessa. Lisäksi psyykinen kuormittuneisuus lisääntyi muuta väestöä enemmän. Koronaepidemian vaikutukset näkyivät myös elintavoissa, kuten terveellisissä ruokailutottumuksissa ja liikunnassa, jotka heikkenivät toimintarajoitteisilla ihmisillä enemmän kuin muilla. Henkilökohtaista apua tarvitsevien vammaisten ihmisten ja toimintarajoitteisten maahanmuuttajien tilanne oli usein huonoin. (Sainio ym. 2021, Holm ym. 2022a, Holm ym. 2022b, Holm ym. 2022c). Osalla toimintarajoitteisista nuorista ilmeni muita nuoria useammin negatiivisia vaikutuksia mielenterveydessä. Ahdistus ja masennus lisääntyivät enemmän nuorilla, joilla oli kognitiivisia ja liikkumisen rajoitteita, mutta vähemmän nuorilla, joilla oli näön ja kuulon rajoitteita. (Holm ym. 2023). Tilanne koronaepidemian aikana oli erityisen huono maahanmuuttajataustaisilla toimintarajoitteisilla nuorilla (Holm et al., tulossa).

Negatiivisten terveys- ja hyvinvointivaikutusten lisäksi toimintarajoitteiset ja vammaiset ihmiset kokivat muuta väestöä enemmän vaikeuksia sosiaali- ja terveyspalveluiden saamisessa. Terveyspalvelut koettiin muita useammin riittämättömiksi. Henkilökohtaista apua käyttävillä oli vaikeuksia saada avustajia, apuvälinepalveluita ja kuljetuspalveluita sekä fysioterapiaa ja sosiaalityöntekijän palveluita. (Sainio ym. 2021, Nurmi-Koikkalainen ym. 2021) Toimintarajoitteiset yläkoululaiset raportoivat muita nuoria useammin jääneensä vaille tarvitsemaansa oppimisen ja hyvinvoinnin tukea opetuksen ja oppilashuollon ammattilaisilta korona-aikana. Tilanne oli kaikkein huonoin nuorilla, joilla oli useita rajoitteita samanaikaisesti. (Holm ym. 2022d).

Kehitysvammaisten asumispalvelujen käyttäjien haastattelut (Miettinen, tulossa) sekä vammaisalan ammattilaisille tehty kysely ja haastattelut (Valtokari ym. 2023; Korhonen ym. 2023) valottavat, kuinka korona-aika vaikutti elämään vammaisten ihmisten asumispalveluissa. Asukkaiden elämänpiiri kaventui. Liikkumista asumisyksiköissä ja niiden ulkopuolella rajoitettiin, samoin sosiaalisia kontakteja, vaikka ihminen ei itse ollut altistunut koronalle. Palveluiden toteuttamisessa oli haasteita eivätkä etäpalvelut korvanneet täysin tuen tarjontaan syntyneitä aukkoja. Itsenäisesti kotiin saatavan tuen avulla asuvat kertoivat joutuneensa selviytymään pitkälti omin avuin, minkä seurauksena kyky itsenäiseen asumiseen saattoi vaarantua. Haastava käyttäytyminen, eristäytyminen ja masennusoireet lisääntyivät. Asumisyksiköiden resurssit tilanteessa toimimiseen ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa vaihtelivat.

Asukkaiden selviytymistä tukivat toimet, jotka turvasivat mielekkäiden aktiviteettien ja sosiaalisten suhteiden jatkuvuutta yksilöllisesti, myös vakavissa häiriötilanteissa. Palveluiden toimintatavat näyttäytyivät usein kuitenkin jäykkinä ja kategorisina keskittyen asukkaiden suojeluun infektiolta muun hyvinvoinnin kustannuksella. Selviytymisen tukeminen olisi edellyttänyt yksilöllisempiä ratkaisuja ja henkilön osallistumista arjen toimenpiteitä koskevien päätösten tekoon. (Miettinen, tulossa)

Maahanmuuttaneet ihmiset

Maahanmuuttaneiden kokemuksia epidemia-ajalta on tutkittu useissa eri kartoituksissa ja tutkimuksissa. Ilmeistä on ollut se, että epidemialla on ollut vaikutuksia maahanmuuttaneen väestön terveyteen, hyvinvointiin ja arkipäiväiseen elämään ja erot koko väestöön olivat monilta osin tilastollisesti merkitseviä. Vaikutukset ovat kuitenkin vaihdelleet taustamaaryhmittäin.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen toteuttama Koronaepidemian vaikutukset ulkomailta syntyneiden hyvinvointiin (MigCOVID) -tutkimus (Skogberg ym. 2021) toteutettiin syyskuun 2020 ja helmikuun 2021 välisenä aikana ja siitä saatiin laajaa väestötasoisista tietoa koronaepidemian vaikutuksista maahanmuuttaneeseen väestöön Suomessa. MigCOVID-tutkimuksen keskeisinä tuloksina todettiin muun muassa, että maahanmuuttaneilla oli koronaepidemian aikana koko väestöön verrattuna enemmän huolia, yksinäisyyttä ja univaikeuksia. Maahanmuuttaneet kokivat vähemmän toiveikkuutta tulevaisuutta kohtaan ja eroja koko väestöön oli havaittavissa myös esimerkiksi psyykkisessä kuormittuneisuudessa. Myös epidemian taloudelliset vaikutukset olivat merkittäviä maahanmuuttaneen väestön keskuudessa suhteessa koko väestöön.

Vaikka koronaepidemian negatiiviset vaikutukset korostuivat maahanmuuttaneessa väestössä, osa kuitenkin kertoi myös koronaepidemian myönteisistä vaikutuksista ja näitä mainittiin useammin kuin koko väestössä. Koko väestöön verrattuna maahanmuuttaneet kertoivat useammin lisääntyneestä yhteydenpidosta läheisiin ja toiveikkuudesta tulevaisuutta kohtaan sekä yksinäisyyden vähentymisestä.

Myös Finellin tutkimusryhmä (Finell ym. 2021) kartoitti laadullisessa tutkimuksessaan Suomessa asuvien somalin-, arabian- ja venäjänkielisten maahanmuuttaneiden kokemuksia korona-ajan alkupuolella. Tutkittavat raportoivat erilaisista peloista, vaikeuksista ja huolista epidemian aikana, mutta myös siitä, että epidemia vahvisti yhteisöjä ja sekä yksilöiden että yhteisöiden resilienssiä. Tutkimuksen tulokset ovat linjassa MigCOVID-tutkimuksen kanssa.

Maahanmuuttaneiden tiedonsaantia koronaepidemian aikana on myös kartoitettu (Skogberg ym. 2021). Selkeästi suurin osa maahanmuuttaneista koki saaneensa korona-aikana riittävästi tietoa. Kuitenkin ne ihmiset, jotka raportoivat kielitaitonsa keski- tai aloittelijatasoiseksi, kokivat harvemmin saaneensa riittävästi tietoa verrattuna ihmisiin, joilla on erinomainen suomen tai ruotsin kielen taito. Tulevaisuutta luomassa-hankkeen tapaamisissa maahanmuuttaneiden kanssa työskentelevät ammattilaiset kertoivat, että esimerkiksi monikielisen, ajantasaisen ja helposti saavutettavan tiedon puute heikensi maahanmuuttaneiden asemaa epidemian aikana.

Epidemian aikana lukuisia maahanmuuttaneille tärkeitä palveluita suljettiin tai rajoitettiin, mikä luonnollisesti vaikutti palveluiden saatavuuteen. Maahanmuuttaneiden asemaa hankaloitti se, että tietoa palveluiden muutoksista ja korvaavista palveluista oli harvoin tarjolla monikielisesti. Tulevaisuutta luomassa-hankkeen tapaamisissa yhteisöiden avainhenkilöt ja maahanmuuttaneiden kanssa työskentelevät ammattilaiset toivat esiin huolen siitä, miten voidaan taata palveluiden yhdenvertainen toteutuminen ihmisille, joilla ei ole valmiuksia käyttää etäpalveluita esimerkiksi tietoteknisten taitojen, -välineiden tai verkkopankkitunnusten puuttumisen vuoksi. Keskusteluissa nousi vahvasti esiin myös se, että yhdenvertaisen poikkeus- ja häiriötilanneselviytymisen taustalle tarvitaan aiempaa vahvempaa eri toimijoiden yhteistyötä sekä luottamuksen vahvistamista valmiustoimijoiden ja kulttuurisesti moninaisten yhteisöjen välillä.

Seuraavissa luvuissa esittelemme toimintakortit, jotka tukevat maahanmuuttaneiden ja vammaisten ihmisten tarpeiden huomioimista tulevaisuuden häiriötilanteisiin varautumisessa. Valtakunnallisesti kerätty tutkimustieto koronaepidemian vaikutuksista vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten elämään ja palveluihin sekä yhteiskehittämisessä karttuneet kokemukset luovat lähtökohdan varautumisen ja valmiussuunnittelun kehittämiseen ja toteuttamiseen myös paikallisesti.

Toimintakortti 1: Saavutettava viestintä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa

Saavutettavan kriisiviestinnän toimintakortti sisältää ohjeita eri kielitaustoista tulevien ihmisten sekä vammaisten ihmisten tarpeiden huomioon otamiseen kansalaisille toteutettavassa kriisiviestinnässä. Vakavista häiriötilanteista ja poikkeusoloista selviytyminen edellyttää, että mahdollisimman moni ymmärtää tilannetta koskevat ohjeet ja pystyy noudattamaan niitä. Saavutettava kriisiviestintä ottaa huomioon ihmisten erilaiset tarpeet, toimintarajoitteet ja esteet, jotka liittyvät tiedon saamiseen. Tässä luvussa avaamme saavutettavuutta erityisesti selko- ja monikielisyyden sekä viestinnän monikanavaisuuden näkökulmasta. Tiedon saaminen siitä, mitä häiriötilanteissa tapahtuu ja miten tulisi toimia tukee omatoimista varautumista sekä mahdollisuuksia toimia ja tehdä päätöksiä turvallisuustilanteen muuttuessa. Ymmärrettävän tiedon saaminen luotettavista lähteistä ehkäisee myös turhia huolia, väärinkäsityksiä ja virheellisen tiedon leviämistä sekä vähentää riippuvuutta muiden tuesta.

Saavutettavuudella tarkoitetaan sitä, että viestinnässä on huomioitu viestin vastaanottamiseen liittyvät esteet ja pyritty helpottamaan tiedon saamista ja ymmärtämistä purkamalla näitä esteitä. Esteet voivat liittyä esimerkiksi viestin sisältöön, tekniseen toteuttamiseen tai tapaan, jolla viesti välitetään. Tiedon vastaanottamista voivat haastaa esimerkiksi aistivammat (näkövamma, kuulovamma), rajallinen kielitaito tai kognitiiviset haasteet. Ihmisellä voi olla myös esimerkiksi verkkosivujen käyttöä vaikeuttavia motorisia haasteita.

Erilaiset esteet voivat siis liittyä viestin sisältöön tai sen välittämistapaan. Viestin vastaanottajalla tulisi olla mahdollisuus saada tietoa ymmärrettävässä muodossa ja itselleen sopivalla tavalla. Viestin saavutettavuutta voidaan edistää lukuisin keinoin, esimerkiksi tarjoamalla tietoa monessa muodossa (teksti, kuva, ääni, video), eri kanavissa ja erilaisiin tarpeisiin mukautettuna. Lisäksi on tärkeä muistaa, että myös ilmapiiri ja asenteet ovat osa saavutettavuutta; jokaisella on oikeus saada tietoa siitä, mitä tilanteessa tapahtuu ja miten toimia.

Selko- ja monikielisuus

Lähtökohdan kriisiviestinnälle muodostaa selkeä ja ymmärrettävä yleiskieli, jossa vältetään erikoissanastoa ja vaikeita kielenrakenteita. Selkeän ja ymmärrettävän yleiskielen lisäksi tarvitaan kuitenkin myös selko- ja monikielistä viestintää, joka huomioi ihmiset, joille selkeäkin yleiskieli on liian vaikeaa ymmärtää.

Selkokieli on suomen kielen muoto, joka on mukautettu sisällöltään, sanastoltaan ja rakenteeltaan yleiskieltä luettavammaksi ja ymmärrettävämmäksi. Se on eri asia kuin selkeä yleiskieli. Selkokieli on suunnattu ihmisille, joilla on vaikeuksia lukea tai ymmärtää yleiskieltä. Selkokieli on kielellisille erityisryhmille tarkoitettu kielimuoto, johon liittyy erityisiä tekstin kieltä ja julkaisun visuaalista ulkoasua koskevia periaatteita. Selkeä kieli taas viittaa suomea äidinkielenään puhuvien yhteiseen kielimuotoon, jonka käyttöön kansalaiset perehtyvät esimerkiksi koulussa. (Leskelä, Piehl & Mustajoki 2022; Leskelä 2019; Selkokeskus) Selkokielistä viestintää voidaan toteuttaa myös muilla kielillä, esimerkiksi ruotsiksi (LL-Center).

Suomen väestöstä noin 11–14 % eli 650 000–750 000 henkilön arvioidaan tarvitsevan selkokieltä. Tarpeen syynä voi olla esimerkiksi kehitysvamma tai muu kognitiivinen vamma, lukivaikeus, muistisairaus tai se, että suomi tai ruotsi eivät ole ihmisen äidinkieli. (Selkokielen tarvearvio 2019)

Selkokielistä tietoa tarvitaan aina, kun

- asia koskee kaikkia kansalaisia,
- asia koskee erityisesti selkokieltä tarvitsevia ihmisiä tai
- tieto on saatavilla vain digitaalisessa muodossa

(selkokeskus.fi/selkokieli/selkokielen-tarve/)

Monikielisellä viestinnällä viitataan viestintään, jota toteutetaan useammalla kielellä ja jonka kohderyhmänä ovat Suomessa asuvat, muita kuin virallisia kieliä (ruotsi, suomi, saame) puhuvat ihmiset. Suurimpia kieliryhmiä ovat venäjän-, viron-, arabian-, englannin- ja somalinkieliset. Osa näistä ihmisistä luonnollisesti puhuu äidinkieleksi merkityn kielen lisäksi suomea, ruotsia tai saamen kieliä, mutta joukossa on myös merkittävä määrä ihmisiä, joilla ei ole kyseisten kielten kielitaitoa. Monikielisessä viestinnässä korostuu oman alueen (esimerkiksi kunta, hyvinvointialue) tuntemus, jotta osataan valita viestintäkieliksi juuri ne kielet, joille omalla toiminta-alueella on tarvetta.

Usein virallisilla kielillä ja virallisissa kanavissa toteutettu viestintä ei tavoita edellä kuvattuja ihmisiä, koska tiedon tarjoajien (esimerkiksi kunnat, hyvinvointialueet, muut viranomaiset) ja tiedon vastaanottajien taustat, kokemukset ja näkökulmat eroavat toisistaan. Suomeen muuttaneelle viranomaisten verkkosivut tai sosiaalisen median tilit eivät ole tuttuja ja toisaalta tietoa on totuttu hakemaan hyvin erilaisista lähteistä. Selko- ja monikielisen tiedon tuottamisen lisäksi tarvitaan siis myös panostusta tiedon perille saamisen varmistamiseen.

Lisätietoa:

Perehtykää Valtioneuvoston kirjoittamaan loppuraporttiin kriisitilanteita koskevan kansalaisviestinnän kehittämistä.

Kriisitilanteita koskevan kansalaisviestinnän kehittäminen: [Työryhmän loppuraportti. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2023:1](#)

Selkokieleen tutustumisen voi aloittaa kaikille avoimesta ja maksuttomasta Selkokieli tutuksi -koulutuksesta, joka löytyy valtionhallinnon oppimisolustalta [eOppivasta](#).

Saavutettavan viestinnän toimintakortissa (taulukko 1) esitellään saavutettavan kriisiviestinnän toteuttamista avaamalla selko- ja monikielisen viestinnän prosessia, joka muodostuu neljästä tehtävästä. Ensimmäisenä tehtävänä on selko- ja monikielisuuden liittäminen osaksi yleistä viestintäsuunnitelmaa, jolloin se ei jää irralliseksi toimenpiteeksi.

Toiseksi tarvitaan tilannekuvaa niistä tieto- ja materiaalitarpeista, joihin selko- ja monikielisellä viestinnällä halutaan vastata. Lähtökohtaisesti tilanteet edellyttävät kaikille väestötasolla yhteisen tiedon saamista. Toisaalta voi olla tilanteita, jolloin toimintarajoitteisilla, vammaisilla tai maahanmuuttaneilla ihmisillä on erityistä tuen tarvetta.

Kolmanneksi tarvitaan osaamista ja resursseja selko- ja monikielisen viestinnän toteuttamiseen. Esimerkiksi selkokielen osaaminen on viestinnällinen erityistaito, johon tulisi viranomaistoiminnassa panostaa. Selkoviestintään liittyy helpon ja ymmärrettävän kielen lisäksi selkeä ja ymmärrettävä ulkoasu ja tarvittaessa ymmärtämisen tukeminen kuvien avulla. Myös nämä vaativat osaamista.

Neljänneksi saavutettava viestintä edellyttää monikanavaisuutta ihmisten tavoittamiseksi. Tämä tarkoittaa esimerkiksi painettua ja sähköistä viestintää, tekstin, kuvan, äänen käyttämistä sekä kasvokkaista viestintää ja näiden erilaisia yhdistelmiä erilaisissa kanavissa ja paikoissa.

Taulukon jälkeisessä luvussa kerrotaan yksityiskohtaisemmin Toimintakortin 1 toimintatavoista ja menetelmistä, jotka tukevat selko- ja monikielisen viestinnän tehtävien toteuttamista. Taulukon viimeinen sarake, jonka otsikkona on toteuttaja, kannustaa pohtimaan, miten tehtäviin liittyvä työnjako toteutetaan omassa organisaatiossa. Taulukon voi myös tulostaa.

Taulukko 1: Toimintakortti 1

Toimintakortti			
SAAVUTETTAVA VIESTINTÄ HÄIRIÖTILANTEISSA JA POIKKEUSOLOISSA			
Toimenpide	Tehtävät	Toimintatavat	Toteuttaja
Selko- ja monikielinen viestintä	1. Koordinoi selko- ja monikielistä viestintää osana yleistä viestintää	1.1 Liitä selko- ja monikielisen viestinnän toteuttaminen kriisiviestinnän suunnitelmiin	
	2. Ylläpidä tietotarpeita koskevaa tilannekuvaa	2.1 Hyödynnä osallistavia toimintatapoja ja osallistavaa viestintää 2.2 Järjestä turvallisuustyöpajoja 2.3 Hyödynnä sosiaalista kuuntelua	
	3. Varaa viestintään resursseja	3.1 Ylläpidä selkokielisiä perusohjeita osana valmiussuunnitelmaa 3.2 Kartoita organisatioksi selko- ja monikielinen osaaminen 3.3 Hyödynnä käännös- ja selkokielen mukautuspalveluita	
	4. Tavoita vammaiset ja maahanmuuttaneet ihmiset	4.1 Huolehdi viestinnän monikanavaisuudesta	

Toimintatapoja ja menetelmiä

1. Koordinoi selko- ja monikielistä viestintää osana yleistä viestintää

1.1 Liitä selko- ja monikielisen viestinnän toteuttaminen kriisiviestinnän suunnitelmiin

Vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa on ensisijaisesti kyse koko väestöä koskevista tilanteista ja niihin liittyvistä ohjeista. Siksi on tärkeää, että tieto on ymmärrettävää jokaiselle. Selko- ja monikielisuuden liittäminen osaksi yleistä viestintäsuunnitelmaa varmistaa niiden suunnitelmallisuuden yleisen viestinnän rinnalla. Tätä tarvitaan, koska kyse ei ole pelkästä viestintämateriaalien kääntämisestä. Tämä edellyttää myös sitä, että organisaatiossa on palkattuna kieli- ja viestintäalan ammattilaisia, joilla on muun muassa selkokielen liittyvää erityisosaamista.

Oleellista on huomioida viestin sopivuus ihmisille, jotka halutaan tavoittaa ja tiedon saavutettavuus eli miten tieto saadaan perille. Käsitteiden ja termien ymmärtäminen, kommunikoinnin tavat ja kanavat ja esimerkiksi luottamus viranomaisiin voi vaihdella eri väestöryhmien, kulttuurien ja yhteisöjen välillä. Tämän vuoksi monikielisessä viestinnässä viesti ei välttämättä ole samassa muodossa kuin alkuperäinen viesti suomeksi ja ruotsiksi, vaan viestiä on voitava tarpeen mukaan mukauttaa. Ohjeistuksia laatiessa tuleekin huomioida, että tieto tarjotaan paitsi ymmärrettävässä, myös viestin vastaanottajalle saavutettavassa, hyväksyttävässä ja kulttuuriin sopivassa muodossa. Nämä näkökulmat on hyvä huomioida viestinnän alusta alkaen. Tärkeää on pohtia jo etukäteen, miten edellä mainitut asiat toteutetaan käytännössä eli miettiä, toteuttaako mukautuksen kääntäjä vai viestin laatija, kuka substanssiasiantuntija voi olla avuksi viestin mukauttamisessa ja mitä reittejä viestin välittäminen onnistuu parhaiten. Mitään viestinnän tuotetta ei ole järkevää toteuttaa, jos sen jakelukanavia ei ole mietitty etukäteen.

Huomioimalla viestinnän yhdenvertaisuus ja saavutettavuus voidaan tavoittaa laajempaa joukkoa myös vakavissa häiriötilanteissa. Viestinnässä selkeyden, suoraviivaisuuden ja yleiskielisyyden tulisi olla lähtökohtana aina. Alla olevan vinkkilistan pohjana on käytetty THL:n yhdenvertaisemmän viestinnän tarkistuslistaa ja Selkokeskuksen selkoviestinnän ohjeita, joissa konkreettisia keinoja viestinnän yhdenvertaisuuden vahvistamiseen.

Vinkkejä selko- ja monikielisen viestinnän toteuttamiseen:

- Mieti, kenelle viestisi on kohdennettu. Sama viesti ei todennäköisesti toimi kaikille.
- Valitse sopivat kanavat viestin välittämiseksi. Yhdestä kanavasta viesti ei varmasti tavoita kaikkia. Kaikki eivät osaa itse hakea tarvittavaa tietoa.
- Hyödynnä viestinnän suunnittelussa osallistavia menetelmiä (esim. yhteisödialogi, yhteistyö kohdeyhmän edustajien kanssa)
- Viestin suunnittelussa:
 - Viesti selkokielellä aina kun mahdollista.
 - Mieti tarvittavat kieliversiot ja huomioi viestinnän saavutettavuus. Selkokielinen teksti on usein hyvä pohjateksti kieliversioille.
 - Viesti aina kaikista ihmisistä kunnioittavasti ja vältä turhia yleistyksiä. Älä käytä syrjivää kieltä tai kuvitusta.
 - Valitse moninaisuutta ilmentäviä kuvituskuvia, vältä turhia yleistyksiä myös kuvissa.
 - Jos mahdollista käytä kuvia, jotka tukevat ymmärtämistä. Kuvien käyttö auttaa myös konkreettisesti viestiä.
 - Huomioi saavutettavuutta tukeva ulkoasu, kuvitus ja julkaisumuoto jo tekstin ja julkaisun suunnittelussa.

Lisätietoa:

Selkokeskus ja LL-Center ovat valtakunnallisia selkokielen asiantuntijakeskuksia, jotka edistävät selkokielistä tiedotusta, tiedonvälitystä ja kulttuuria Suomessa. Lue lisää selkokielestä, selkojulkaisun ulkoasusta ja selkokielen koulutuksista:

- suomeksi [Selkokeskuksen verkkosivulla](#)
- ruotsin kielellä [LL-Center](#)

2. Ylläpidä tietotarpeita koskevaa tilannekuvaa

Tilannekuvan ylläpitäminen vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa voi olla haastavaa jatkuvasti muuttuvan tilanteen vuoksi. Jotta tilannekuvaa voidaan pitää yllä, tarvitaan pohjatiedoksi esimerkiksi ymmärrystä alueella asuvista toimintarajoitteisista ihmisistä, alueen kielijakaumasta ja erilaisten asuinalueiden eroista.

Tilannekuvan kannalta on tärkeää miettiä jo etukäteen, millaisin menetelmin tietoa kerätään ja miten tilanteen muutosta seurataan vakavassa häiriötilanteessa tai poikkeusoloissa. Tähän apuna voivat olla esimerkiksi erilaiset alueella kerättävät tilastot, jos niitä on saatavilla. Esimerkiksi koronatilanteessa hyödynnettiin sairastuvuuteen ja rokotuskattavuuteen liittyviä tilastoja, jotta tunnistettiin esimerkiksi alueita, joilla on enemmän sairastuvuutta tai vähemmän otettuja rokotteita.

Keskeistä on kuitenkin myös laadullisen tiedon kerääminen. Seuraavissa alaluvuissa kuvatut osallistavat toimintamenetelmät, kuten sosiaalinen kuuntelu ja turvallisuustyöpaja ovat erinomaisia menetelmiä. Niiden avulla saadaan tarkkaa ja paikallista tietoa ja ehkä jo näkökulmia siihen, miten saadun tiedon pohjalta kannattaisi lähteä toimimaan.

2.1 Hyödynnä osallistavia toimintatapoja ja osallistavaa viestintää

Yhteisödialogi ja yhteiskehittäminen ovat osallistavia toimintatapoja, joissa ihmiset otetaan mukaan viestinnän suunnitteluun, toteuttamiseen ja arvioimiseen. Koronaepidemian aikana menetelmiä testattiin ja käytettiin erityisesti muita kuin Suomen virallisia kieliä puhuville kohdennetun viestinnän suunnittelussa ja toteutuksessa. Mallia sovellettiin myös vammaisten ihmisten kanssa tarpeisiin vastaavan viestinnän kehittämisessä ja se soveltuu käytettäväksi myös muiden ryhmien kanssa.

Yhteisödialogi auttaa tunnistamaan ihmisten tarpeita ja toiveita ja mahdollistaa avoimen keskustelun vakavan häiriötilanteen tai poikkeusolojen herättämistä kysymyksistä, huolista, toiveista ja peloista. Se on myös keino rakentaa, ylläpitää ja vahvistaa luottamusta eri toimijoiden välillä. Yhteisödialogin toteutustavat kannattaa aina suunnitella kohderyhmiin kuuluvien avainhenkilöiden kanssa. Dialogiin kannattaa kutsua monipuolisesti ihmisiä, esimerkiksi luotettuja avainhenkilöitä ja edustajia sekä muita yhteisöjen jäseniä. Tärkeää on muistaa vastavuoroisuus – kaikkien osapuolien on hyödyttävä yhteisödialogista.

Yhteiskehittäminen tarkoittaa esimerkiksi maahanmuuttaneiden ja vammaisten ihmisten mukaan ottamista jo viestinnän suunnitteluvaiheessa. Kun tarpeita on ensin selvitetty esimerkiksi yhteisödialogien avulla, voidaan ihmisiä ottaa yhteiskehittämisellä mukaan jo näihin tarpeisiin vastaavan viestinnän suunnitteluvaiheessa. Näin tuotettu viestintä vastaa yhteisön todellisiin tarpeisiin ja materiaalista saadaan todennäköisesti kulttuurisesti ja kielellisesti sopivaa. Yhteiskehittämisellä voidaan löytää myös parhaat keinot ihmisten tavoittamiseen viestinnällä. Oleellista on tehdä yhdessä ja välttää hierarkkisuuutta, jossa tietoa tarjotaan ikään kuin ylhäältä alas.

Yhteisödialogi ja yhteiskehittäminen edellyttävät paikallisten viranhaltijoiden, ammattilaisten, järjestöjen, yhdistysten ja yhteisöjen ja muiden toimijoiden verkostoitumista. Verkostot on kuitenkin luotava ennen kriisiä, koska yhteisten toimintatapojen ja luottamuksen rakentaminen vaativat aikaa, jota kriisin hetkellä on vain vähän.

Yhteiskehittäminen vammaisten ihmisten kanssa nojaa vahvasti YK:n vammaisten ihmisten oikeuksia koskevaan yleissopimukseen. Sopimuksen artikla 11 turvaa vammaisille ihmisille oikeuden suojeluun vaara- ja humanitaarisissa hätätilanteissa. Sopimuksen keskeiset periaatteet edellyttävät myös vammaisten ihmisten mukaan ottamista heitä koskevaan suunnitteluun ja päätöksentekoon.

Hyvinvointialueilla ja kunnissa toimivat lakisääteiset vammaisneuvostot ovat konkreettisia, jo olemassa olevia kumppaneita saavutettavan kriisiviestinnän ja varautumisen kehittämiseksi. Vammaisneuvostot ovat vammaisyhdistysten, viranomaisten ja päätöksentekijöiden yhteistyöelimiä, jotka edistävät vammaisten ihmisten oikeuksien toteutumista. Ne vaikuttavat suunnitteluun, päätöksentekoon ja seurantaan eri hallinnonaloilla sekä tekevät aloitteita ja antavat lausuntoja ja kannanottoja.

Lisätietoa vammaisneuvostoista [VANE Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunnan verkkosivuilla](#).

Lisäksi vammaisjärjestöillä on omia aktiivisia verkostoja, joihin kuuluu myös omaishoitajia edustavia järjestöjä. Olennaisinta yhteistyössä on huomioida, että mukana on vammaisia ihmisiä ja heidän oikeutensa edustaa heitä itseään koskevissa asioissa toteutuu. Tämä edellyttää myös asioiden käsittelyltä esteettömyyttä ja saavutettavuutta.

Kulttuurisesti moninaiset yhteisöt ja järjestöt ovat toimijoita, jotka tietävät ja tuntevat usein paikallisten maahanmuuttaneiden ihmisten tarpeita, toiveita ja esimerkiksi kanavia ihmisten tavoittamiseen. Usein myös nämä toimijat koetaan yhteisöissä luotettaviksi lähteiksi tiedolle, joten tieto voi mennä vaikuttavammin perille hyödyntäen näitä toimijoita.

Yhteyden paikallisesti toimiviin järjestöihin voit saada esimerkiksi kotoutumistyön ammattilaisten, kunnan tai hyvinvointialueen järjestötyön koordinaattorin, kuntien ohjaus- ja neuvontapalveluiden, kulttuurisesti moninaisen väestön parissa toimivien kattojärjestöjen, paikallisten järjestöverkostojen tai kohtaamispaikkojen kautta. Uskonnollisilla yhteisöillä on usein erilaisia verkkosivuja, joihin on koottu paikallisten toimijoiden yhteystietoja. Yhteistyön suunnittelussa hyödynnetään tarvittaessa tulkkia.

Rekisteröityneiden yhdistysten lisäksi kulttuurisesti moninaisissa yhteisöissä toimii paljon niin sanottuja avainhenkilöitä. **Avainhenkilöt** ovat yhteisössä arvostettuja, tunnettuja ja luotettuja ihmisiä, joilla on mielitekijävaikuttajan asema. He voivat olla esimerkiksi uskonnollisia johtajia, vaikutusvaltaisissa tehtävissä toimivia ihmisiä, sosiaalisessa mediassa aktiivisia yhteisön jäseniä tai esimerkiksi yhteisön vanhimpia. Näihin henkilöihin saat helpoiten yhteyden niin sanotulla lumipallo-otannalla eli kysymällä jo olemassa olevilta yhteistyötahoilta kenet he näkevät tärkeinä kutsua mukaan yhteistyöhön. Yhteistyö näiden henkilöiden kanssa auttaa saamaan viestin vaikuttavasti perille.

Vammaisia ja maahanmuuttaneita edustavien järjestöjen ja verkostojen vahvuuksiin kuuluu mahdollisuus toimia viestinnän kaksisuuntaisena kanavana. Ne kokoavat ihmisten ääntä ja tarpeita ja lisäksi heillä on osaamista ja keinoja ihmisten tavoittamiseen. Ne voivat esimerkiksi pitää esillä selko- ja monikielisuuden, saavutettavuuden ja esteettömyyden merkitystä varautumisessa ja siihen liittyvässä viestinnässä, esittää näkökulmia turvallisuussuunnitelmiin sekä käynnistää kehittämistä ja yhteistyötä tutustumalla valmiuden ja viestinnän parissa työskenteleviin viranhaltijoihin. Yhteistyössä avainhenkilöiden ja järjestöjen kanssa pitää kuitenkin muistaa, että viimekädessä vastuu viestin oikeellisuudesta ja perille saamisesta on kunnan ja hyvinvointialueen viranomaisilla. Yhteistyön säännöistä, toiveista ja tarpeista kannattaa sopia mahdollisimman tarkkaan, jotta vastuut ovat kaikille selvät.

Suomen Punainen Risti on tuottanut materiaalia kulttuurisesti moninaisten järjestöjen kanssa tehtävään yhteistyöhön sekä monikielisen ja monikanavaisen viestinnän toteuttamiseen yhdessä järjestöjen kanssa erilaisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Lue lisää: punainenristi.fi/monikielinen-koronaviestinta

2.2 Järjestä turvallisuustyöpajoja

Turvallisuus vakavissa häiriötilanteissa -työpaja toimii menetelmänä varautumisen ja valmiussuunnittelun yhteiskehittämiseen. Soveltuvia yhteistyökumppaneita työpajan toteuttamiseen ovat esimerkiksi hyvinvointialueiden ja kuntien vammaisneuvostot, kulttuurisesti moninaiset yhteisöt sekä järjestöjen verkostot.

Työpajan tavoitteena on vahvistaa ihmisten osallisuutta varautumisessa lisäämällä tietoa siitä, millaisia huolia ja kysymyksiä selviytymiseen liittyy, edistämällä omatoimista ja yhteistä varautumista heidän näkökulmastaan sekä vahvistamalla vakavassa häiriötilanteessa ja poikkeusoloissa tarvittavaa yhteistyötä. Työpajan tulosten avulla voidaan suunnitella ja toteuttaa ihmisten tarpeisiin vastaavaa viestintää sekä löytää keinoja varautumisen ja selviytymisen tukemiseen.

Tulevaisuutta luomassa -hankkeessa työpajoja järjestettiin vammaisten ihmisten kanssa. Keskeisinä kysymyksiä he nostivat esille muun muassa sähköisten apuvälineiden toimivuuden häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa sekä selkokielisen tiedon ja tuen saamisen merkityksen. Työpajamenetelmää voi hyödyntää myös maahanmuuttaneiden kanssa työskennellessä. Tällöin painopiste voi olla esimerkiksi siinä, miten omaa varautumistaan voi vahvistaa Suomessa ja millaisia eroja turvallisuus-, varautumis- ja valmiuskysymyksissä on lähtömaan ja Suomen välillä.

Työpajan toteutus ja kulku

Toteutus:

- Kutsujana esim. hyvinvointialue tai kunta, vammaisneuvosto tai muu yhteistyöelin, paikallinen järjestö
- Osallistajat: kohderyhmään kuuluvia ihmisiä, paikallisyhdistykset sekä edustajat: hyvinvointialueen valtuutetut, palveluiden edustajat (esim. vammais- tai kotoutumispalvelut), pelastustoimi, kunta jne.

Työpajan kulku, esimerkki:

Kesto noin 3 tuntia tai 2 x 1,5 h

1. Tervetuloa, johdatus keskusteluun
 - Tapahtuman tarkoitus ja yhteiset säännöt
 - Turvallisuus ja varautuminen, asiantuntijapuheenvuoro(t)
2. Pienryhmäkeskustelut, keskustelukysymykset
 - Mitä huolia ja kysymyksiä turvallisuuteen liittyy?
 - Mitä voin tehdä itse? Mihin tarvitsen tukea?
 - Mitä muut voivat tehdä?
3. Pienryhmien purku ja yhteinen keskustelu, keskustelukysymykset
 - Mitä opimme?
 - Mitä teemme seuraavaksi?
 - Keitä tarvitsemme mukaan?

Huomioitavaa

- Huomioi osallistujien tarpeet ja jaksaminen, kun suunnittelet ryhmän kokoa ja tapahtuman kesto. Jaa työpaja tarvittaessa kahteen tapaamiseen. Huolehdi tauoista.
- Huolehdi, että tapaamispaikka on esteetön. Käytä selkeää yleiskieltä ja vältä ammattilaiskieltä ja erikoissanastoa. Käytä selkokieltä, kun osallistujien joukossa on ihmisiä, joilla on esimerkiksi kehitys- tai muu kognitiivinen vamma tai silloin, kun työpajassa käytetty kieli ei ole kaikkien osallistujien äidinkieli
- Varaa riittävästi aikaa osallistujien kuulemiselle ja keskustelulle. Kerro konkreettisia, arkeen liittyviä esimerkkejä. Kysy osallistujien omista kokemuksista.

2.3 Hyödynnä sosiaalista kuuntelua

Sosiaalisella kuuntelulla tarkoitetaan systemaattista prosessia, jossa sosiaalisen median ja/tai sosiaalisten kontaktien kautta saatua tietoa ihmisten käsityksistä, uskomuksista ja esimerkiksi mieltä askarruttavista kysymyksistä hyödynnetään häiriötilanteiden ja poikkeusolojen viestinnän suunnittelussa ja kohdentamisessa. Sosiaalisen kuuntelun avulla voidaan lisätä kohderyhmän ymmärtämistä. Uskottava viestintä voi auttaa rakentamaan luottamusta viranomaisten ja kansalaisten välille, estää väärän tiedon leviämistä, korjata väärinkäsityksiä ja motivoida ihmisiä toimimaan ohjeistuksen mukaisesti. (Lohiniva ym. 2022)

Sosiaaliseen kuunteluun tarvitaan tiimi, jonka tehtäviin kuuluvat aineiston kerääminen, aineiston analysointi sekä niiden pohjalta häiriötilanteiden ja poikkeusolojen viestinnän suunnittelu ja toteutus. Hyviä kumppaneita prosessin toteuttamiseen ovat esimerkiksi järjestöt, joissa työskennellään vammaisten ja maahanmuuttaneiden kanssa. Myös esimerkiksi kunnan infopiste voi olla hyvä kumppani, kun halutaan kerätä ihmisten akuutteja kysymyksiä, ajatuksia, huolia ja tunteita.

Vinkkejä sosiaalisen kuuntelun toteuttamiseen:

- Miettikää, mistä voisitte saada tietoa kohderyhmänne ajatuksista ja käsityksistä, joita voisitte hyödyntää viestinnässä. Esimerkiksi sosiaalisen median kanavat, tapahtumat, neuvontapalvelut, haastattelut ja henkilökohtaiset tapaamiset ja projektit.

- Pohtikaa, kuka voisi koota tietoa ja kuka tehdä analyysin tai synteesin useammasta lähteestä kerätystä tiedosta. Kerätkää tiimi, jossa hyödynnätte olemassa olevia resursseja, esimerkiksi järjestötyöntekijä tai pari, terveydenhuollon ammattilainen, viestinnän ammattilainen yhdessä.
- Sopikaa, mihin keräätte aineistoa ja kuinka jaatte sitä toisillenne. Hyviä vaihtoehtoja yhteiseen työskentelyyn ovat esimerkiksi erilaiset sähköiset yhteistyöskentelyn alustat, kuten Teams tai jaettu Word-dokumentti.
- Kehittäkää sosiaaliselle kuuntelulle rakenne, jossa kaikkien tiimiläisten roolit ja tehtävät on määriteltä. Kuka kerää tietoa? Kuka analysoi sitä ja kuka tekee suosituksia? Kuka toteuttaa suosituksia?
- Sopikaa yhdessä sosiaaliseen kuunteluun käytettävä aika. Esimerkiksi 2 tuntia viikossa tiedon keräystä, 1h viikossa tiedon analysointia ja 1h viikossa viestinnän suunnittelua.

Lisätietoa:

Perehtykää yhdessä sosiaalisen kuuntelun menetelmiin. Miten haluatte kerätä dataa? Miten haluatte analysoida tai tehdä suosituksia viestinnälle:

[Social Listening in Eastern and Southern Africa, a UNICEF Risk Communication and Community Engagement Strategy to Address the COVID-19 Infodemic](#)

Kuinka sosiaalista kuuntelua voi myös kouluttaa? Esimerkki Suomesta:

[Social Listening to Enhance Access to Appropriate Pandemic Information Among Culturally Diverse Populations: Case Study From Finland](#)

3. Varaa viestintään resursseja

Vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa viestinnän tarve kasvaa. Hyvällä varautumisella ja esimerkiksi alla olevien toimintamallien avulla voidaan osaltaan vastata tähän haasteeseen, mutta on hyvä myös miettiä, mistä kriisiviestintään saadaan lisäresurssia tarpeen vaatiessa.

3.1 Ylläpidä selkokieliä perusohjeita osana valmiussuunnitelmia

Vakaviin häiriötilanteisiin liittyvien selkokielisten perusohjeiden valmistelu ennakkoon, liittäminen valmiussuunnitelmiin sekä vieminen verkkosivuille on konkreettinen ratkaisu, joka nopeuttaa tiedon liikkeelle saamista akuutissa tilanteessa. Tilanteiden ennakoiminen on tärkeää ja mahdollistaa nopean reagoimisen.

Suosittelava tapa on ylläpitää selkokielistä tietoa omalla verkkosivulla, joka on helposti löydettävissä. Keskeistä on kertoa, mistä tilanteesta on kyse, miten varautua, toimia ja suojautua tilanteesta sekä mistä saa tarvittaessa apua ja tukea. Lisäksi on tärkeää huomioida erityistarpeisiin liittyvät kysymykset, kuten esimerkiksi sähkökatkojen vaikutus vammaisille ihmisille välttämättömiin apuvälineisiin. Verkkosivu on myös hyvä tapa kerätä kysymyksiä ja vastata niihin kootusti. Tiedon löydettävyyttä parantaa esimerkiksi kielivalikko ja riittävän suuri linkki etusivulla selkokieliin materiaaleihin.

Selkokielisten kansalaisohjeiden avulla voidaan tukea myös kotitalouksien omatoimista varautumista. Selkokieliä ohjeita voidaan jakaa esimerkiksi palveluissa tai suoraan kotitalouksiin sekä muistuttaa niistä säännöllisesti viestinnässä.

Perusohjeiden tuottaminen ennakkoon antaa aikaa selkomukautusten ja käännosten ammattimaiselle toteuttamiselle ja laadun varmistamiselle. Viralliset ohjeistukset käännetään ammattikäntäjillä. Selkokieliissä teksteissä laatumerkkinä toimii Selkokeskuksesta haettava Selkotunnus, joka on maksuton.

3.2 Kartoita organisaatiosi selko- ja monikielinen osaaminen

Lähtökohdan kaikelle organisaation viestinnälle muodostaa hallintolain edellyttämä asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli. Sujuvan viestinnän kannalta on oleellista myös kartoittaa ennen häiriötilannetta omassa organisaatiossa oleva selko- ja monikielinen osaaminen. Selkokieleen ja saavutettavaan viestintään liittyvää erityisosaamista voidaan hankkia täydennyskoulutuksen kautta (Selkokeskus; LL-Center).

Selkokielen taitoa tai monikielistä osaamista hyödynnettäessä on jo etukäteen hyvä sopia yhteisistä pelisäännöistä. Tärkeää on pohtia, maksetaanko työntekijöille esimerkiksi kielilisiä tai ylityökorvausta hänen tehdessään omasta työtehtävästään poikkeavia tehtäviä. Lisäksi kannatta pohtia, miten esimerkiksi monikielisessä viestinnässä auttaminen vaikuttaa henkilön omiin työtehtäviin. Huomioitava on myös se, että vaikka henkilöllä olisi kielitaitoa, hänet on ensisijaisesti palkattu omaan tehtäväänsä liittyvän ammattitaidon takia. Lisäksi oleellista on myös se, että kielitaito ei tee ihmisestä vielä kyseisen kielen ammattilaista, joten vahva tuki esimerkiksi viestinnän ammattilaisilta on tarpeen työn laadun takaamiseksi. On myös hyvä muistaa, että selkokielen osaaminen ei ole verrattavissa monikieliseen osaamiseen, sillä selkokieli ei ole kenenkään äidinkieli.

Kun kielitaitoiset työntekijät ovat tiedossa, voidaan heidän osaamisensa hyödyntämisestä sopia tehokkaasti häiriötilanteessa. Selko- ja monikielisestä osaamisesta kannattaa pitää listaa esimerkiksi kunnan tai hyvinvointialueen intrassa, jos henkilön kieliosaamisen hyödyntämisestä on yhdessä sovittu.

Jos omassa kunnassa tai hyvinvointialueella ei ole alueella tarvittavaa kielitaitoa tai selkokielen osaamista, kannattaa jo ennen häiriötilannetta selvittää, mistä palvelua on omalla alueella mahdollista ostaa ja tehdä esimerkiksi kilpailutukset valmiiksi.

Lisätietoa:

Selkokielen osaamisen lisääminen julkisen sektorin organisaatioissa on osa avoimen hallinnon strategiaa, jonka tavoitteena on edistää kaikkien oikeutta ymmärtää ja tulla ymmärretyksi. Lisätietoa [valtiovarainministeriön verkkopalvelussa](#).

3.3 Hyödynnä käännös- ja selkokielen mukautuspalveluita

Vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa sujuvat ja nopeat käännös- ja mukautustyön prosessit ovat keskeisessä roolissa, jotta tieto saadaan levitykseen mahdollisimman nopeasti. Tietoa tarvitaan nopeasti ja tarkka kääntämis- ja mukautustyö varmistaa tiedon oikeellisuuden. Usein on mahdotonta kääntää tietoa kaikille mahdollisille kielille, joten selkomukautus kannattaa ottaa mukaan jo alusta asti.

Selkokielelle mukauttaminen

- Selkokieli sekä ymmärtämistä tukeva ulkoasu ja mahdollinen kuvitus tulisi ottaa mukaan viestinnän suunnitteluun alusta asti.
- Selkokielistä tekstipalveluja tuottavia ammattilaisia on toistaiseksi vielä vähän. Siksi selkokielen osaamista tulisi vahvistaa omassa organisaatioissa.
- Palveluna ostettavan mukautustyön laadun takeena toimii mukauttajan lupaama selkotunnus, jonka saa Selkokeskuksesta. Selkotunnus auttaa myös tunnistamaan ja löytämään selkokielist materiaalit.
- Selkokielineen teksti toimii hyvänä lähtötekstinä monikielisille käännöksille alueen tarpeiden mukaan.

Vinkkejä käännöspalvelujen käyttöön vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa:

- Käytä aina ammattilaiskääntäjää, jos sellainen on saatavilla
- Käännösten ja selkomukautusten toimitusajat voivat olla pitkiä pätevyysvaatimusten mukaisilla toimijoilla. Jo sopimusvaiheessa kannattaa sopia käännöspalveluntuottajan kanssa siitä, miten kriisiviestinnässä huolehditaan mahdollisimman nopeista prosesseista.
- Lähtötekstin on hyvä olla mahdollisimman selkeää kieltä, jotta käännöstyö helpottuu. Lyhyet lauseet ja ammattisanaston välttäminen helpottavat käännöstyötä.
- Erityisesti kriisiviestinnässä ja erilaisia ohjeita käännettäessä on tärkeää varmistaa, että käännökset ovat oikein. Käännökset kannattaa tarkastuttaa ammattilaiskääntäjän lisäksi vähintään yhdellä kielellä osaavalla henkilöllä ennen julkaisua. Jos mahdollista, tarkastamisesta kannattaa sopia jo sopimusvaiheessa niin, että käännöspalvelun tuottaja huolehtii tarkastusprosessin. Jos tarkastus tehdään omassa organisaatioissa tai esimerkiksi järjestökumppanin kautta, kannattaa korvauksista ja tähän varattavasta työajasta sopia jo etukäteen.

- Kannattaa sopia käännöstoimiston kanssa niin sanotun käännösmuistin luomisesta, jotta käännöksissä käytetään johdonmukaisesti samoja käännöksiä samoista termeistä. Jos mahdollista, kannattaa sopia, että tietyn teeman käännöksiin käytetään aina samaa kääntäjää.
- Jos käännöksissä virheitä kuitenkin tapahtuu, niistä kannattaa keskustella käännöstoimiston kanssa, jotta jatkossa prosessi on sujuvampi. Virheistä on myös syytä viestiä avoimesti, jotta oikea tieto tavoittaa kohderyhmät.

Käännösten ja selkomukautusten tekeminen ja koordinoiminen on resursseja vievää työtä. Tästä syystä kannattaa miettiä, voidaanko tehdä yhteistyötä esimerkiksi muiden julkisen sektorin toimijoiden tai järjestöjen kanssa ja hyödyntää samoja käännöksiä.

4. Tavoita vammaiset ja maahanmuuttaneet ihmiset

4.1 Huolehdi viestinnän monikanavaisuudesta

Vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa on selvää, että yhden kanavan avulla ei tavoiteta kaikkia tietoa tarvitsevia ihmisiä. Onkin tärkeää miettiä jo etukäteen, millaisilla kanavilla esimerkiksi kunnan tai hyvinvointialueen alueella asuvat ihmiset tavoittaa tehokkaimmin. Kanavien kartoituksessa tässä luvussa aiemmin kuvatut osallistavat menetelmät, yhteistyö eri toimijoiden kanssa ja esimerkiksi sosiaalinen kuuntelu ovat avuksi.

Tärkeää on myös pohtia, missä muodossa tieto menisi parhaiten perille. Pitkä tekstisisältöinen pdf-tiedosto kunnan sivuilla esimerkiksi huomattiin epidemian aikana varsin huonoksi viestintäkanavaksi ja todettiin, että mukaan tarvitaan monikanavaisuutta ja erilaisia viestintämateriaaleja. Materiaaleja ei myöskään kannata toteuttaa, ennenkuin niiden jakelukanava on mietitty. Erityisesti vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten kohdalla henkilökohtainen tavoittaminen on keskeisessä roolissa.

Häiriötilanteissa vaaditaan usein myös luovuutta. Yhteistyötä kannattaa tehdä esimerkiksi järjestöjen, yhdistysten ja yhteisöjen kanssa, joilla on tietoa ihmisten käyttämistä tiedonsaannin tavoista sekä kanavia ihmisten tavoittamiseen. Sopivat kanavat löytyvät usein myös kokeilemisen kautta, joten kannustamme rohkeasti kokeilemaan jo ennen kriisitilanteita erilaisia viestintämateriaaleja ja -kanavia, jotta kriisitilanteessa sopivat kanavat olisivat hallussa. Häiriötilanteessa kannattaa myös varautua muokkaamaan olemassa olevia toimintatapoja joustavasti ja nopeasti.

Vinkejä korona-aikana toimiviksi todetuista kanavista ja materiaaleista:

- Toimiviksi todettuja kanavia:
 - Järjestöjen somealustat ja postituslistat
 - Jalkautuminen järjestöjen tiloihin
 - Julisteet ja flyerit palveluntarjoajien tiloissa
 - Keskustelutilaisuudet yhteistyössä esimerkiksi järjestöjen ja uskonnollisten yhteisöjen kanssa
 - Omakieliset, kotiin toimitettavat kirjeet, joissa oleellinen tieto tilanteesta (ei vain ohjausta esimerkiksi verkkosivuille)
 - Henkilökohtaiset keskustelut puhelimitse tai kasvotusten
- Toimiviksi todettuja tiedon jakamismuotoja:
 - Suomen- tai ruotsinkielisistä materiaaleista mukautetut selkokieliset materiaalit
 - Maksettu, omakielinen mainonta sosiaalisessa mediassa
 - Videot, joissa saavutettavuuden vuoksi tekstitys, dubbaus, viittomakieliset videot.
 - Äänitiedostot omalla kielellä, joita voi lähettää eteenpäin esimerkiksi whatsapp-viestinä.
 - Tekstitiedostot, jotka soveltuvat tulostettavaksi pistekirjoituksella
 - Kuvatut materiaalit ja selkeät grafiikat, joita voi käyttää verkossa ja tulostaa
 - Somessa jaettavaksi sopivat infograafit

Toimintakortti 2: Ammattilaisten yhteistyö häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa

Ammattilaisten välinen tiedonkulku ja yhteistyö tukevat häiriötilanteita ja poikkeusoloja koskevien ohjeiden ja toimenpiteiden jalkauttamista ja soveltamista arkeen. On tärkeä ymmärtää ja oivaltaa, mitä häiriötilanne tarkoittaa esimerkiksi vammaisen tai maahanmuuttaneen ihmisen näkökulmasta ja miten se vaikuttaa ammattilaisen työhön. Tässä luvussa esittelemme ammattilaisten välistä yhteistyötä tukevia toimintatapoja, jotka edistävät tiedon ja ohjeiden jalkauttamista ja soveltamista käytäntöön.

Vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa on tärkeää varmistaa ohjeiden ja määräysten toimeenpano ja ymmärtäminen. Toimiva ammattilaisten välinen yhteistyö on keskeisessä roolissa maahanmuuttaneiden ja vammaisten ihmisten selviytymisen tukemisessa vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Keskeiseksi tekijäksi tässä toimintakortissa nouseekin se, että ammattilaiset yhdessä suunnittelevat, toteuttavat ja varmistavat ohjeiden ja määräysten toteutumisen ja ymmärtämisen vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten keskuudessa. Tämä vaatii erilaisten väestö- ja asiakasryhmien tarpeiden ja palvelumuotojen ymmärtämistä sekä ohjeiden soveltamista ihmisten arkeen. Tiedon ja ohjeiden käsitteleminen yhdessä auttaa löytämään keinoja siihen, miten tilanteissa tulisi toimia.

Vammaiset ja maahanmuuttaneet ihmiset voivat käyttää heille suunnattuja erityispalveluja, kuten vammaispalveluja ja maahanmuuttajapalveluja, sekä yleisiä palveluja, kuten esimerkiksi terveydenhuoltoa ja lapsiperheiden käyttämiä palveluja. Palveluja voidaan tuottaa hyvinvointialueiden ja kuntien omana tuotantona tai ostopalveluina. Lisäksi osa ihmisistä käyttää järjestöjen palveluja. Jos tieto ei kulje tahojen välillä ja/tai oletetaan jonkun toisen hoitavan asiat, on riski, että asiat jäävät hoitamatta. Siksi järjestelmällinen yhteistyö ja sen koordinoimisen suunnittelu ovat toimintakortissa keskeisessä roolissa ja kannustamme yhteistyön muotojen kirjaamiseen valmius- ja varautumissuunnitelmiin.

Ammattilaisilla tarkoitetaan tässä luvussa laajasti ryhmää valmiussuunnittelun ja viestinnän parissa työskentelevistä henkilöistä vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten kanssa työskenteleviin ammattilaisiin. Ammattilaiset voivat olla hyvinvointivaltuutettujen tai kuntien viranhaltijoita ja työntekijöitä, yksityisen palvelutuotannon työntekijöitä tai järjestöjen ammattilaisia. Kaikilla heillä on turvallisuustilanteen muuttuessa merkittävä rooli kohderyhmien tavoittamisessa ja tukemisessa.

Yhteistyöllä kuvataan prosessia, jossa yhteiset tavoitteet ovat toimijoille selkeitä, toimintatavat tavoitteiden saavuttamiseksi yhteisesti jaettuja ja tieto kulkee sujuvasti. Organisaatorajat ylittävä ja moniammatillinen yhteistyö mahdollistaa tilanteiden tarkastelun monesta näkökulmasta. Yhteistyöhön voi osallistua esimerkiksi sosiaalialan ja terveydenhuollon sekä monikulttuurisuuden parissa työskenteleviä ammattilaisia, viestinnän, pelastustoimen ja valmiussuunnittelun asiantuntijoita sekä ammattilaisia muilta toimialoilta, kuten esimerkiksi opetuksesta.

Yhteistyön vahvistamisella voidaan välttää päällekkäisiä tehtäviä, jakaa osaamista sekä saada aikaan uusia ajatuksia ja oppimista. Toimivassa yhteistyössä eri ammattilaisryhmät kokevat tullessa kuulluksi ja yhteinen toiminta yhteistä tavoitetta kohti sujuu jouhevasti. Tilanteen johtovastuu on selkeästi määritelty. Eri toimijoiden verkostojen yhdistäminen tukee myös laajemman yleisön tavoittamista ja yhteistyö tukee toiminnan sujuvaa jatkumista turvallisuustilanteen muuttuessa.

Ammattilaisten yhteistyötä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa tukevassa toimintakortissa (taulukko 2) esitellään tehtäviä, jotka tukevat tilannetta koskevien määräysten, suositusten ja ohjeiden viemistä ammattilaisille ja vammaisten ja maahan muuttaneiden ihmisten kanssa tehtävän työn arkeen. Ohjeistusten jalkauttamisessa on kiinnitettävä huomioita siihen, että vammaisia ja maahanmuuttaneita työssään kohtavilla ammattilaisilla on käytössään ymmärrettävää ja ajantasaista tietoa. Lisäksi on tärkeää, että ammattilaiset eivät jää yksin muuttuvissa tilanteissa vaan saavat tukea tiedon soveltamiseen omassa työssään.

Taulukkoa seuraavissa luvuissa kerrotaan yksityiskohtaisemmin Toimintakortin 2 toimintatavoista ja menetelmistä, jotka tukevat ohjeistusten jalkauttamista ammattilaisille ja ihmisten kanssa tehtävään työhön.

Taulukko 2: Toimintakortti 2

Toimintakortti			
AMMATTILAISTEN YHTEISTYÖ HÄIRIÖTILANTEISSA JA POIKKEUSOLOISSA			
Toimenpide	Tehtävät	Toimintatavat	Toteuttaja
Suosituksen, määräysten ja ohjeiden toimeenpano ja toteutuksen tukeminen	Huolehdi ymmärrettävästä ja ajantasaisesta tiedonkulusta ammattilaisille	1.1 Huolehdi sisältöjen selkeydestä 1.2 Varmista tiedottamisen säännöllisyys 1.3 Hyödynnä erilaisia tiedonjakamisen menetelmiä	
	Huomioi ohjeistuksissa ammattiryhmien ja palvelumuotojen moninaisuus	2.1 Varmista tiedottamisen samansisältöisyys 2.2. Tue tiedon ja ohjeiden soveltamisessa	
	Varmista viestinnän kaksisuuntaisuus	3.1 Hyödynnä pyöreän pöydän mallia	

Toimintatapoja ja menetelmiä

1. Huolehdi ymmärrettävästä ja säännöllisestä tiedonkulusta ammattilaisille

1.1 Huolehdi sisältöjen selkeydestä

Hyvinvointialueilla ja kunnissa varautumis- ja valmiustyöstä vastaavat erilaiset työ- ja toimintaryhmät. Ryhmien tehtävänä on huolehtia, että toimijat eri tasoilla käyvät läpi, mitä varautumissuunnitelma tarkoittaa omassa yksikössä sekä välittää ajantasaista tietoa ammattilaisten työn tueksi. Siksi valmistelussa on tärkeää kuulla kentällä työskenteleviä ammattilaisia ja asiakkaita sekä tehdä järjestöyhteistyötä.

Ohjeistuksissa ja niistä tiedottamisessa käytettävän kielen tulee olla selkeää ja helposti ymmärrettävää. On erotettava toisistaan suositukset, määräykset ja ohjeet. Lisäksi käsitteiden selventäminen ja niiden erojen avaaminen on erityisen tärkeää, kun viestitään uusista tilanteista ja erityistoimenpiteistä. Esimerkiksi korona-aikana sisällöllistä sekaannusta aiheuttivat ohjeellisten rajoitusten ja suositellun eristäytymisen sekoittuminen lainsäädännössä erikseen määriteltyihin sitoviin rajoitustoimenpiteisiin ja eristämiseen. Perusoikeuksia rajoittavina toimenpiteinä sitovat rajoitustoimenpiteet ja eristämien on rajattu tarkasti tiettyihin ympäristöihin ja erityistilanteisiin ja joita vain tietyillä ammattiryhmillä on oikeus toteuttaa.

Jaettavan tiedon omaksumista tukevat myös selkeät esityslistat ja selkeät toimijoiden roolit. Tietoa tai ohjeistuksia tarjotessa tulee selkeästi ohjata, mihin voi esittää tarkentavat kysymykset ja miten niiden vastaukset toimitetaan tiedoksi kaikille.

1.2 Varmista tiedottamisen säännöllisyys

Hyvä tiedotus ja ajantasaiset, säännölliset ohjeet helpottavat toimintaa. Erilaisissa häiriötilanteissa ammattilaisten tiedontarve kasvaa. On tärkeää huolehtia, että tietoa on saatavilla riittävän usein. Säännöllinen ja johdonmukainen tiedottaminen myös lisää luottamusta tilanteesta vastaavaan tahoon ja takaa tiedon etenemisen organisaatiossa.

Suosittelujen ja ohjeiden jatkuva muuttuminen lisäävät tiedontarvetta. Toisaalta rauhallisempina hetkinä tiheät tiedotustilaisuudet voidaan kokea kuormittavina. Tärkeää on suunnitella sopiva tapaamisväli. Esimerkiksi koronaepidemiatilanteessa toiminnasta vastaavat epidemiatyöryhmät kokoontuivat ensin tiiviisti ja siten harvemmin huolehtien ohjeistuksesta. Tiedottamisen tiheyden arviointi korostui.

Lisäksi on tärkeää muistaa informoida ammattilaisia häiriötilanteen päättymisestä sekä antaa tarvittaessa tukea käytettyjen erityisjärjestelyjen turvalliseen purkamiseen. Esimerkiksi koronaepidemian laantuessa kehitysvammaisten ihmisten palveluissa erityisjärjestelyt väistyivät eritahtisesti eri asumisyksiköissä ja päiväaikaisessa toiminnassa. Samaan aikaan kun yhtäällä tehtiin paluuta tavalliseen arkeen, ei toisaalla ollut edes suunnitelmaa siitä, miten tilannetta puretaan koronaepidemian väistyessä.

1.3 Hyödynnä erilaisia tiedonjakamisen menetelmiä

Tiedonjakamisessa ammattilaisille kannattaa hyödyntää erilaisia menetelmiä, jotta tieto saavuttaa mahdollisimman monet.

Vinkkejä koronaepidemian aikana hyväksi havaituista tiedotuskanavista:

- fyysiset tai etänä järjestettävät tiedotustilaisuudet
- tilannekatsaukset ja tärkeimpien tiedotteiden lähettäminen sähköpostitse
- toimijan intrassa julkaistava tiedottaminen
- tekstiviestit
- Whatsapp-ryhmät, joissa jaettiin ajankohtainen, akuutti tieto

Luonnollisesti isossa organisaatiossa koko henkilökunta ei voi osallistua yhtä aikaa järjestettäviin tiedotustilaisuuksiin. Tämän vuoksi työryhmien tilaisuuksien tallentaminen ja muistioden pitäminen sekä näiden vieminen henkilökunnan tiedotuskanaviin on välttämätöntä. Tallenteiden ja muistioden tulee olla helposti saatavilla niitä tarvitseville.

2. Huomioi ammattiryhmien ja palvelumuotojen moninaisuus

2.1 Varmista tiedottamisen samansisältöisyys

Ohjeistuksissa on tärkeää huomioida ammattiryhmien, palvelumuotojen ja palvelujen toteuttamistapojen moninaisuus sekä erilaiset väestö- ja asiakasryhmät, joiden kanssa eri ammattilaiset työskentelevät. On tärkeää huolehtia, että kaikki toimijat saavat tiedon samansisältöisenä ja mahdollisimman samaan aikaan. Esimerkiksi koronaepidemiatilanteessa, kun tiedottaminen oli hierarkkista, korostui osan ammattilaisista kokemus siitä, että he saivat liian vähän tietoa ja ohjeet muuttuivat matkalla.

Tiedotus tarvittavista toimenpiteistä pitää lähettää saman sisältöisenä sekä palvelujen järjestäjän omaan toimintaan että ostopalveluihin. Yhteistyössä on huomioitava myös ne toimijat järjestökentällä, jotka vastaavat palvelujen ja tuen viemisestä yksittäisille ihmisille. Korona-aikana parhaiten toimivat ne palveluntuottajat, joiden toimintaa tuettiin pandemiaryhmistä suoraan tai mahdollisimman vähäisillä väliportailla.

Henkilökohtaiset avustajat, joiden työnantajina vammaiset ihmiset toimivat, voidaan tiedon tarpeen osalta rinnastaa kotihoidon työntekijöihin. Koronaepidemian aikana vammaiset työnantajat kokivat, että avustajan työn organisoimiseen ja työturvallisuudesta huolehtimiseen liittyvän tiedon saaminen oli puutteellista ja vaikeaa. On siis tärkeää muistaa henkilökohtaisen avun työnantajina toimivat vammaiset ihmiset ja heidän tarvitsemansa tuki työnantajavelvoitteiden hoitamiseen poikkeus- ja häiriötilanteessa.

2.2. Tue tiedon ja ohjeiden soveltamisessa

Tiedon ajantasaisuuden lisäksi on tärkeää, että ammattilaisilla on aikaa ja he saavat tukea ohjeiden käsittelemiseen työyhteisössä. Tämä tukee tiedon ja ohjeiden soveltamista omassa työssä. Arjen tilanteet voivat olla monimutkaisia ja haastavia ohjeiden toteuttamisen näkökulmasta. Tällaisia ovat esimerkiksi tilanteet, joissa terveyden turvaaminen ja ihmisen itsemääräämisoikeus koetaan olevan ristiriidassa keskenään.

Työhön liittyvien huolten ja kysymysten jakaminen ja pohtiminen yhdessä tukee vaikeista tilanteista selviytymistä ja työssä jaksamista. Esimerkiksi yksin työskenteleville tukiasumisen ohjaajille järjestettiin korona-aikana verkkokokahiloita, joissa keskityttiin ajankohtaisiin huoliin ja kysymysten ratkaisemiseen yhdessä. Kollegoilta saadun vertaistuen lisäksi ammattilaiset kokivat tärkeäksi lähiesihenkilöltä saadun tuen tilanteissa, joissa ohjeiden soveltaminen on haastavaa.

3. Varmista viestinnän kaksisuuntaisuus

Ammattilaisten välisessä yhteistyössä korostuu viestinnän kaksisuuntaisuus ja sen varmistaminen. Ammattilaisille tulee antaa tietoa sekä mahdollisuus kysyä aiheesta ja kertoa siihen liittyviä havaintoja. Luottamuksen säilyttämiseksi on keskeistä huolehtia, että kysymyksiin myös vastataan. Tiedotustilaisuuksien ja -kanavien lisäksi on hyvä sopia yhteyshenkilöitä, jotka osaavat vastata tai selvittää vastauksia häiriötilanteita koskeviin kysymyksiin. Esimerkiksi korona-aikana ostopalveluna tuotetussa asumisyksikössä koettiin tärkeäksi palvelunjärjestäjältä saatu tuki yksikön asukkaiden omaisten esille nostamisessa haastavissa kysymyksissä.

3.1 Hyödynnä pyöreän pöydän mallia

Pyöreän pöydän tapaamisen tarkoituksena on koota yhden aiheen ääreen monialainen ryhmä eri alojen ammattilaisia. Tapaamisen tavoitteena on yhteistyön vahvistaminen, hyvien käytäntöjen jakaminen, vertaistuen tarjoaminen ja tiedonkulun parantaminen. Tapaamisessa kaikilla mukaan kutsutuilla toimijoilla on yhdenvertainen osallistumis- ja puheoikeus.

Tapaamisen kohderyhmä riippuu käsiteltävästä aiheesta. Mieti, onko mukaan hyvä kutsua esimerkiksi hyvinvointialueen toimijoita, järjestöjen ja kuntien edustajia, valtion työntekijöitä, yksityisen sektorin toimijoita vai ehkä tavata kaikkien edellä mainittujen kanssa yhdessä. Huomioi sektori-, kunta-, alue- ja organisaatorajojen ylittämisen tärkeä rooli tapaamisissa, mutta myös eri tahoja koskevat vaitiolo- tai salassapitovelvollisuudet, jotta kaikki voivat osallistua keskusteluun aktiivisesti.

Esimerkiksi THL järjesti koronaepidemian aikana yhteisiä valtakunnallisia pyöreän pöydän tapaamisia maahanmuuttaneiden parissa työskenteleville sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille sekä viestijöille. Lisäksi järjestettiin valtakunnallisia tapaamisia kulttuurista moninaisuutta edustavien järjestöjen kanssa.

Tapaamisten tarkoituksena oli kartoittaa alueilla tehtyjä toimia ja tilannetta ja jakaa hyviä käytäntöjä eri toimijoiden kesken, jotta vältettäisiin päällekkäistä työtä ja saataisiin hyvät käytännöt jaettua mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti eteenpäin.

Pyöreän pöydän toteuttaminen:

- Päätä tapaamisessa käsiteltävä aihe tai teema ja mieti sen pohjalta kohderyhmä. Jos mukaan kutsutaan laajemman alueen toimijoita, esimerkiksi jokaisesta kunnasta, hyvinvointialueelta tai sairaanhoitopiiristä on hyvä olla ainakin yksi edustaja, jotta tieto kulkee ja hyviä käytäntöjä saadaan jaettua tehokkaasti. Mainitse tämä kutsussa.
- Mieti osallistujamäärä sellaiseksi, että kaikkien on mahdollista osallistua keskusteluun.
- On hyvä lähestyä osallistujia etukäteen sähköpostitse, kertoa tapaamisen tarkoitus ja ohjata välittämään kutsu kollegalle, mikäli ei ole itse oikea henkilö osallistumaan kyseiseen tapaamiseen.
- Tee kokouskutsu, jossa on selkeästi esillä teema, käsiteltävät kysymykset ja kohderyhmä. Kokouskutsussa on vielä uudestaan hyvä kertoa, että kutsua saa välittää eteenpäin esimerkiksi kunnan sisällä.
- Tapaamiseen on hyvä valita puheenjohtaja, sihteeri ja etätapaamisissa viestikentästä vastaava henkilö.

Vinkkejä osallistavista menetelmistä pyöreän pöydän etätapaamisissa:

- Kannusta osallistujia pitämään kameraa päällä tapaamisessa ja kerro tästä jo kalenterikutsussa. Kannusta myös viestikentän ja reaktioiden käyttämiseen.
- Ole valmis muuttamaan teemaa ja lähestymistapaa, mikäli muut kuin suunnittelemasi näkökulmat tai aiheet ovat enemmän pinnalla tapaamisessa. Voit myös pyytää kutsuttuja lähettämään aiheitoita ennakkoon.
- Hyväksi todettu keino saada näkemyksiä laajasti eri toimijoilta on pyytää toimijoita kertomaan omasta tilanteestaan ja jakamaan hyviä ja huonoja käytäntöjä. Anna etukäteen tiedoksi toivottu puheenvuoron aika, esimerkiksi 3 minuuttia.

On hyvä muistaa etukäteen, että puheenvuorot usein venyvät. Siksi tapaamiseen tulee varata riittävästi aikaa. Jos aikataulun vuoksi ei ole mahdollista pyytää puheenvuoroa kaikilta toimijoilta, voit pyytää etukäteen puheenvuoron muutamilta toimijoilta. Voit myös kerätä kokemuksia esimerkiksi viestikentässä tai erilaisilla sähköisillä työskentelyalustoilla. Kokemuksia voi tarvittaessa kerätä myös ennen tapaamista ja kokouksen puheenjohtaja voi vetää niitä yhteen. Pienryhmätyöskentely on toimiva keino vaihtaa kokemuksia ja kehittää toimintaa. Kannattaa jakaa ryhmät niin, että ryhmissä on osallistujia eri sektoreilta ja eri alueilta.

Toimintakortti 3: Palvelujen turvaaminen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa

Vammaisten ihmisten ja maahanmuuttaneiden arjen selviytymistä on mahdollista tukea erilaisilla asiakaslähtöisillä palveluilla ja ratkaisuilla. Turvallisuustilanteen muuttuessa syntyy tarve palvelujen tehostamiselle. Palveluiden tehostamisen ja turvaamisen tarve ei koske kaikkia vammaisia ihmisiä tai maahanmuuttaneita ja tässä toimintakortissa keskitymme lähinnä ihmisiin, joiden osalta on tarve suunnitella ennakoon, millaista tehostettua palvelua tarvitaan. Lisäksi kuvaamme tarvittavat toimenpiteet, joilla turvallisuuden yhdenvertaisuutta voidaan mahdollisimman pitkälle ylläpitää kaikissa turvallisuustilanteissa. Tässä luvussa on eräitä keinoja palvelujen turvaamiseen haavoittuvammassa asemassa oleville ihmisille.

Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin liittyvissä riskiarvioissa on olennaista yksilöllisyys. Koronaepidemian aikana päätöksiä palvelujen supistamisesta ja rajoituksista tehtiin hyvin kategorisesti. Monet vammaiset ja maahanmuuttaneet joutuivat selviytymään useassa tilanteessa tarpeeseen nähden vähäisemmillä palveluilla.

Turvallisuustilanteen muuttuessa ja niihin varautumisessa on keskeistä tunnistaa ja ottaa huomioon erityisesti ihmiset, joiden kohdalla palveluiden ja tuen turvaaminen on erityisen kriittistä. Esimerkiksi vammaisen ihmisen käyttämä henkilökohtainen apu on usein elämää turvaava ja ylläpitävä palvelu. Koronaepidemiassa osa ihmisistä kuului vammansa tai sairautensa laadun vuoksi vakavan koronataudin riskiryhmään. Henkilökohtaisia avustajia ei myöskään epidemian aikana osattu ottaa suojavarusteiden jakamisessa samalla tavalla huomioon kuin kotihoidon työntekijöitä.

Vammaisten ja maahanmuuttaneiden henkilöiden kohdalla palveluilla voi olla tärkeä rooli selviytymisen tukemisessa. Myös muut kuin heille erityisesti suunnatut palvelut ovat tärkeitä. Siksi tarpeet tulisi huomioida yleisesti yhteiskunnallista varautumista toteuttavissa toiminnoissa, kuten yleisesti sosiaali- ja terveystalouksissa, opetuksessa ja muilla toimialoilla. Esimerkiksi etäpalveluihin siirtymisen vaikutusta ja tarvetta mukautuksille vakavassa häiriötilanteessa ja poikkeusoloissa tulisi arvioida etukäteen vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten näkökulmasta.

Osittain vammaiset ja maahanmuuttaneet ihmiset ovat kuitenkin erilaisessa asemassa, kun ajatellaan heille järjestettäviä palveluja häiriötilanteessa. Suuri osa vammaisista ihmisistä saa tukea sosiaalipalveluista tai ovat vammaispalvelujen asiakkaita, jolloin heidän tilanteensa ja tuen tarpeensa ovat suurelta osin viranomaisten tiedossa. Siten vammaisten ihmisten tarpeet voidaan ennakoida ja heihin voidaan olla yhteydessä suoraan henkilökohtaisesti häiriötilanteissa. Maahanmuuttaneista henkilöistä vain pieni osa on erilaisten sosiaalipalvelujen piirissä, jolloin heidän tuen tarpeensa selvittäminen ja heidän tavoittamisensa myös häiriötilanteissa on vaikeampaa.

Lisätietoja palvelujen turvaamisesta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa

[THL:n Vammaispalvelujen käsikirjassa.](#)

Palvelujen turvaamisen toimintakortissa (taulukko 3) esitellään palvelujen järjestämistä häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa tukevat tehtävät sekä toimintatapoja ja menetelmiä niistä huolehtimiseen. Kortissa tunnistetaan kolme tehtävää, joihin kiinnittää huomiota. Ensimmäiseksi on olennaista, että ihmisillä on riittävästi tietoa varautumisesta. Lisäksi on hyvä varmistaa, että ihmiset ovat tietoisia siitä, mistä saa apua ja tukea tarvittaessa. Toiseksi on tärkeää tunnistaa haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten erityistarpeet ja voimavarat osana varautumista. Kolmantena keskeisenä tehtävänä on löytää tapoja välttämättömien palvelujen ja tuen toteuttamiseen turvallisuustilanteen muuttuessa.

Taulukko 3: Toimintakortti 3

Toimintakortti			
PALVELUJEN TURVAAMINEN HÄIRIÖTILANTEISSA JA POIKKEUSOLOISSA			
Toimenpide	Tehtävät	Toimintatavat	Toteuttaja
Palvelujen järjestäminen häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa	1 Varmista, että ihmisillä on tietoa varautumisesta palveluissa	1.1 Huolehdi yleisestä varautumisesta 1.2 Kiinnitä huomiota erityisesti varautumiseen sosiaalityössä 1.3. Tue ihmisten oman toimista varautumista	
	2 Tunnista vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten erityistarpeet	2.1. Huomioi vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten voimavarat 2.2 Huolehdi asiakkaiden yksilöllisistä varautumissuunnitelmista	
	3 Turvaa palvelujen saavutettavuus ja tarvittavat lähipalvelut	3.1 Priorisoi työtehtävät ja huolehdi ohjeistuksista 3.2 Hyödynnä jalkautuvia palveluita 3.3 Toimi yhdessä järjestöjen kanssa	

Toimintatapoja ja menetelmiä

1. Varmista, että ihmisillä on tietoa varautumisesta palveluissa

1.1 Huolehdi yleisestä varautumisesta

Varautuminen tehdään suunnitelmilla. Turvallisuustilanteen muuttuessa toimitaan suunnitelmien mukaisesti. Varautumisen suunnittelussa on keskeistä yhdenvertaisuuden toteutuminen sekä palvelujen saatavuus ja saatutettavuus. Haavoittuvassa asemassa olevien turvallisuudessa osallistaminen on tärkeää, jolloin erityisryhmiin kuuluvista ihmisistä tulee itsestään turvallisuustoimijoita, eikä vain turvallisuusviestinnän kohteita.

Yleisen varautumisen lähtökohtana vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten osalta on se, että alueen valmius- ja varautumistyöstä vastaavat tietävät, millaisia haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä alueella on. Tätä varten alueella on syytä muodostaa yleiskuvaa.

Yleiskuvassa voidaan kartoittaa mm. seuraavia tekijöitä:

- yksilölliset varautumissuunnitelmat,
- alueen kielijakauma ja yleisimmät kieliryhmät,
- alueella toimivat järjestöt ja toimijat, joilla on yhteydet yhteisöihin ja
- keskeiset asuinalueet ja tapaamispaikat.

1.2 Kiinnitä huomiota erityisesti varautumiseen sosiaalityössä

Sosiaalityössä huolehditaan sekä työhön liittyvästä yleisestä että osittain yksittäisten ihmisten varautumisesta. Sosiaalityössä tulee olla ohjeet häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Ohjeen pitää olla ajan tasalla ja helposti saatavilla, myös silloin, kun sähköiset tiedojärjestelmät alhaalla. Sen pitää olla tuttu koko organisaatiolle, ei vain johtoportaalille ja viestijöille. Keskeisessä asemassa ovat etenkin ne työntekijät, jotka kohtaavat asiakkaita päivittäistyössä. Valmiussuunnittelun kautta työntekijöille tulee tietoa, kehen ollaan yhteydessä turvallisuustilanteen muuttuessa, miten asiakkaita neuvotaan ja opastetaan sekä millaisia asioita tilanteesta voi kertoa eteenpäin.

Vinkejä vammaissosiaalityössä läpikäytäviin asioihin:

- Minkälainen suunnitelma varautumisesta on olemassa?
- Varautumisen ohjeessa lukee näin, mitä se tarkoittaa meillä?
- Mitä varautuminen tarkoittaa meille konkreettisesti tässä työssä?
- Onko olemassa ajantasainen toimintakortti varautumisesta?
- Keiden varautumisesta minun on huolehdittava ja mitä se tarkoittaa käytännössä?
- Runsaasti ulkopuolista apua tarvitseville, yksittäisissä asunnoissa asuville asiakkaille on tehty yksilölliset varautumissuunnitelmat
- Ostopalvelujen ja omien palvelujen osalta: Miten varautuminen otetaan osaksi ostopalvelusopimusta ja mitä palveluntuottajien velvollisuuksiin varautumisessa kuuluu?
- Häiriötilanteissa toimimisen harjoittelua, jotta olemassa olevia ohjeita pystytään noudattamaan ja toimimaan harjoitteiden mukaisesti.

Lisätietoa sopimuksiin perustuvasta varautumisesta [Huoltovarmuuskeskuksen verkkosivuilta](#).

1.3 Tue omatoimista varautumista

Varautuminen on tärkeä kansalaistaito, joka tukee selviytymistä ja antaa palveluille aikaa niissä laadittujen valmiussuunnitelmien toteuttamiseen. Omatoiminen varautuminen tukee palvelujen turvaamista, kun resursseja voidaan kohdentaa eniten tukea tarvitseville ihmisille.

Vammaisten ihmisten arjen hallintaa on mahdollista parantaa asiakaslähtöisillä palveluilla ja ratkaisuilla. Häiriötilanteessa syntyy tarve palvelujen tehostamiselle joillekin ihmisille. On suunniteltava ennakoon, kenelle tehostettua palvelua tarvitaan sekä tarvittavat toimenpiteet, joilla turvallisuutta voidaan mahdollisimman yhdenvertaisesti ylläpitää erilaisissa turvallisuustilanteissa. Vammaisen asiakkaan kohdalla voi tulla

tarve henkilökohtaisen avun lisäämiseen tai avun järjestämistavan muuttamiseen työnantajamallista ostopalveluun tai kotihoitoon.

Vammaisilla ihmisillä ja maahanmuuttaneilla on oikeus saada tietoa ja tarvittaessa myös tukea varautumiseen. Esimerkiksi moni vammaisista ihmisistä asuu itsenäisesti kotiin saatavan avun ja tuen avulla, jolloin omatoiminen varautuminen on erityisen tärkeää. Kotitalouksien yleisten varautumisohjeiden lisäksi on tärkeää selvittää yhdessä tukea tarvitsevan henkilö kanssa

- miten henkilö saa tietoa häiriötilanteesta,
- mitä apuvälineitä henkilö tarvitsee ja miten ne toimivat sähkökatkon aikana,
- mihin ja miten pian hän mahdollisesti tarvitsee lisätukea ja
- keneltä ja miten hän saa tarvittaessa apua.

Tukena voidaan käyttää esimerkiksi selkokieliisiä ja kuvatuettuja ohjeita ja materiaaleja, jotka tukevat varautumista yhdessä ammattilaisten ja läheisten kanssa. Tilanteen läpikäyminen ennakkoon auttaa ymmärtämään mitä tilanteessa tapahtuu ja tukee häiriötilanteessa toimimista.

Yksilöllistä varautumista asumisyksikössä tuetaan päivittämällä varautumissuunnitelma ja käsittelemällä sitä yhdessä työntekijöiden ja asukkaiden kanssa. Suunnitelmissa tulee pohtia konkreettisesti, millaisia vaikutuksia häiriötilanteella on palveluun ja työhön sekä miten häiriön uhatessa tai sen aikana toimitaan (työtehtävien mukauttaminen ja priorisointi).

2. Tunnista vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten erityistarpeet

2.1. Tunnista vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten voimavarat

Kun varautumisessa määritellään riskiryhmiä, on hyvä muistaa, että vammaiset ja toimintarajoitteiset sekä maahanmuuttaneet ihmiset ovat moninainen joukko ihmisiä. Kaikilla ei esimerkiksi ole sairauksia, joiden perusteella ihminen kuuluisi automaattisesti riskiryhmiin. Jotkin vammoista ovat kuitenkin sellaisia, joihin kuuluu kohonnut riski vakavalle sairastumiselle.

Ihmisen haavoittuvuutta vakavissa häiriötilanteissa on hyvä erikseen selvittää, jos hänellä on useampia seuraavista tekijöistä:

- toimintarajoite,
- vamma tai pitkäaikaissairaus,
- äidinkieli muu kuin suomi, ruotsi tai saame,
- luku- ja digitaitojen puuttuminen,
- asuu yksin,
- perheessä on alaikäisiä lapsia,
- tarvitsee avustajaa ja/tai käyttää sähköisiä apuvälineitä ja/tai
- sosiaaliset verkostot puuttuvat.

Yksittäinen tekijä ei automaattisesti tarkoita haavoittuvuutta, mutta selviytyminen kannattaa ottaa puheeksi. Haavoittuvuuksien kasautuminen heikentää ihmisen resilienssiä, eli psyykkistä selviytymiskykyä ja joustavuutta häiriötilanteissa verrattuna muuhun väestöön.

Häiriötilanteiden ja poikkeusolojen vaikutusten arviointia tulisi toteuttaa yksilöllisesti. Tällöin on mahdollista tunnistaa myös ihmisen vahvuuksia ja voimavaroja tuen tarpeen lisäksi. Tämä tukee yksilöllisiin tarpeisiin vastaamista häiriötilanteessa ja tuen kohdentamista sitä eniten tarvitseville. Esimerkiksi korona-aikana osa työ- ja päivätoiminnassa käyvistä vammaisista ihmisistä koki yksinäisyyden lisääntyvän, kun ystäviä ei päässyt tapaamaan toimintaan. Toisaalta jotkut nauttivat myös siitä, ettei työ- ja päivätoimintaan tarvinnut lähteä, vaan sai olla rauhassa kotona.

Turvallisuustilanteen muutoksiin liittyvien riskien hallitsemiseen tulee hakea keinoja, jotka eivät keskity pelkkiin rajoituksiin. Esimerkiksi vaihtoehtoisten ja turvallisten tapojen löytäminen läheisten tapaamiseen, yhteisölliseen toimintaan ja vertaistukeen turvallisuustilanteen muuttuessa ja niiden jälkikäsitellyssä ehkäisee yksinäisyyttä ja syrjäytymistä sekä lisäpalvelujen tarvetta jatkossa. Lisäksi ihmisillä itsellään tulee olla myös riittävästi ymmärrettävää tietoa ja tukea sekä mahdollisuuksia omaa toimintaa koskevien päätösten tekemiseen tilanteessa muiden ihmisten tavoin.

2.2 Huolehdi asiakkaiden yksilöllisistä varautumissuunnitelmista

Yksilöllinen varautumissuunnitelma on palvelunantajan yhdessä sosiaalihuollon asiakkaan kanssa tekemä suunnitelma niistä keinoista, joilla tuetaan ja turvataan asiakkaan selviytymistä vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Suunnitelma on palvelu- tai asiakassuunnitelmasta erillinen suunnitelma, jonka esimerkiksi vammaispalvelujen sosiaalityö kirjaa asiakastietojärjestelmään. Se soveltuu erityisesti yksittäisissä asunnoissa asuvien ja paljon tukea ja apua tarvitsevien asiakkaiden selviytymisen tukemisen suunnitteluun.

Yksilöllinen varautumissuunnitelma sisältää kuvauksen asiakkaalle välttämättömästä avusta ja sen järjestämisestä. Suunnitelmaan kuvataan asiakkaan päivittäin tarvitsema välttämätön apu, joka täytyy järjestää hänelle myös vakavissa häiriötilanteissa. Suunnitelmaan kuvataan myös, miten apu järjestetään ja kenen läheisen, omaisen tai viranomaisen kanssa toimitaan avun järjestämistä suunniteltaessa ja apua järjestettäessä.

Suunnitelmassa on niiden ihmisten nimet, jotka ovat lupautuneet olemaan mukana silloin, kun on vakava häiriötilanne ja ollaan järjestämässä asiakkaan päivittäin tarvitsemaa apua ja tukea. Henkilöt eivät välttämättä itse ole tilanteessa avustavia tai tukea antavia ihmisiä, vaan auttamassa asiakasta avun järjestämisessä.

Myös se on tärkeä tieto, jos asiakkaalla ei ole ketään omaista tai läheistä, joiden kanssa apua ja tukea voi järjestää. Tällöin tämä asia kirjataan siten, että suunnitelmaan tulevat viranomaisen yhteystiedot.

Yksilölliseen varautumissuunnitelmaan kirjataan

- miten asiakkaan tarvitsema apu ja tuki järjestetään erilaisissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa,
- henkilöt joihin häiriötilanteessa voidaan olla yhteydessä, kuten asiakkaan mahdollinen läheinen/läheiset/tuttava ja heidän yhteystietonsa sekä
- tieto omaisten ja läheisten puuttumisesta.

Häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa asiakkaiden yksilölliset varautumissuunnitelmat voidaan ottaa asiakastietojärjestelmästä ja toimia niiden mukaan. Suunnitelmien tulostamista ja niiden säilyttämistä yhteisesti sovituissa paikoissa kannattaa myös miettiä asiakastietojärjestelmän toimimattomuuden varalle.

Lisätietoa:

Tarkempi kuvaus asiakkaan yksilöllisen varautumissuunnitelman rakenteesta THL:n Sosiaalihuollon asiakirjarakenteiden ja metatietojen palvelussa, Sosmetassa.

3. Turvaa palvelujen saavutettavuus ja tarvittavat lähipalvelut

3.1 Priorisoi työtehtävät ja huolehdi ohjeistuksista

Vammaisista ihmisistä moni henkilökohtaisen avun käyttäjä, omaishoidon tukea saava tai tuetun asumisen palveluita käyttävä koki korona-aikana jääneensä yksin tuen jatkuvuuden turvaamista koskevissa kysymyksissä. Koska asumisen palveluja järjestetään sekä yksittäisiin asuntoihin että asumisryhminä, tulee palvelujen järjestämistä koskevissa häiriötilanteiden ja poikkeusolojen ohjeistuksissa huomioida nämä erilaiset asuminen muodot ja niissä tarvittavat toimenpiteet.

Jo yksittäiset toimenpiteet ovat merkittäviä asiakkaan arjessa:

- Henkilökohtaista apua tulee kohdella yhdenvertaisesti kotihoidon ja asumisyksiköiden kanssa esimerkiksi työntekijöiden suojavarusteita, rokotuksia ja turvallisuusosaamista koskevissa kysymyksissä. Epidemiatilanteessa vammaisella henkilökohtaisen avustajan työnantajalla tulisi olla tieto avustajan rokotuksesta tai rokottamattomuudesta ja oikeus kieltäytyä rokottamattomasta avustajasta.
- Tuetun asumisen palvelussa tulee huolehtia, ettei asukas jää tilanteessa yksin esimerkiksi työntekijöiden kotikäyntien rajoittamisen tai päivä- ja työtoiminnan sulkeutumisen vuoksi.
- Omaishoitajien jaksamista tukevan lyhytaikaishoidon toteuttamiselle tulee etsiä vaihtoehtoisia ratkaisuja, jos asumisyksiköissä toteutettavaa palvelua ei voida käyttää tilanteessa. Esimerkiksi koronaepidemiassa ennen lyhytaikaista hoitoa voidaan tehdä koronatesti.

- Suojavarusteista ja niiden jakelusta tulee jatkossa huolehtia paremmin. Esimerkiksi rokotukset, testaukset ja maskit tulisi olla mahdollisuus saada kotiin esimerkiksi vammaiskortin merkinnällä A, joka ilmaisee, että henkilö tarvitsee mukaansa avustajan tai tukihenkilön.

Ammattilaisten työtehtävien joustavuus ja vaihtoehtoisten tuen muotojen löytäminen edistävät palvelujen käyttäjien tuen turvaamista eri tilanteissa. Esimerkiksi koronaepidemian aikana työntekijöiden tehtävänkuvia ja työpisteitä muokattiin tarpeen mukaan, jotta henkilöstöä riitti välttämättömiin palveluihin. Vammaisten palveluissa löydettiin hyviä toimintatapoja, kun samalla jouduttiin sulkemaan palveluja sekä turvaamaan asiakkaille heidän tarvitsemiaan palveluja.

- Työ ja päivätoiminnan henkilöstöä ja toimintaa siirtyi asumiseen, kouluavustajia asumispalveluihin esimerkiksi aterijakeluun ja hoiva-avustajia oli kotipalvelun avustavina työntekijöinä ja ulkoilun tukena
- Etäyhteydet koettiin joillekin toimivaksi ja helpoksi tavaksi palvelun toteuttamiseen: asiakkaat olivat tyytyväisiä, työntekijän matka-aikaa säästy, mikä antoi työntekijöiden lisäaikaa henkilöille, jotka tarvitsivat lähitapaamisia ja enemmän tukea
- Koronaepidemian leviämistä estettiin jakamalla ja nimeämällä työntekijät työskentelemään tiettyjen ihmisten kanssa siten, etteivät kaikki työntekijät kohdanneet kaikkia asiakkaita
- Työ- ja päivätoimintayksiköissä pienennettiin ryhmäkokoja, porrastettiin toiminnan toteutusaikaa ja toteutettiin yksilötapaamisia paljon tukea tarvitsevien ihmisten kanssa
- Itsenäisesti asuvia tavattiin ulkona ja etäohjauksessa; lisäksi toteutettiin WhatsApp -ryhmiä, joissa työntekijät olivat mukana; asukkaat perustivat myös itse etäyhteyksillä toimivia vertaisryhmiä
- Vapaa-ajantoimintaa henkilökohtaisten avustajien tai tukihenkilöiden kanssa vietiin aikaisempaa enemmän luontoon

3.2 Hyödynnä jalkautuvia palveluita

Palvelujen saavutettavuutta häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa voidaan tehostaa toteuttamalla osa palveluista niin sanottuina jalkautuvina palveluina. Jalkautuvia palveluita voidaan toteuttaa kunnan tai hyvinvointialueen omina palveluina tai esimerkiksi yhteistyössä järjestöjen tai eri uskonnollisten yhteisöjen kanssa. Järjestöjen ja eri yhteisöjen kautta tavoitetaan usein myös niitä ihmisiä, joita kunnat ja hyvinvointialueet eivät omien palveluidensa kautta tavoita.

Jalkautuvassa työssä on tärkeää huolehtia jalkautuvaa työtä tekevien ihmisten huolellisesta perehdyttämisestä ja siitä, että kaikilla on yhteinen käsitys siitä, mitkä jalkautuvan työn tavoitteet ja raamit ovat. Vastuunjako on tärkeää määrittellä etukäteen. On myös tärkeää määrittellä, millaista osaamista jalkautuvaa työtä tekeviltä ihmisiltä vaaditaan ja miten työskentely käytännössä toteutetaan.

Vinkkejä jalkautuvan työn järjestämiseen:

- Suunnitelkaa yhdessä paikallisten yhteisöjen ja toimijoiden kanssa sopivat ajankohdat, paikat ja tavoitteet jalkautuvalle työlle (tässä voi hyödyntää esimerkiksi edellisessä luvussa kuvattua yhteisödialogia)
- Kun jalkautuvan työn toteutus on mietitty, rekrytoikaa sopivat jalkautuvat työntekijät. On tärkeää rekrytoida henkilöitä, joilla on tavoiteltavan ryhmän luottamus, soveltuvien kommunikointikeinojen ja kielten osaaminen (esimerkiksi viittomakielen), kulttuurinen ymmärrys ja soveltuvuus verkostotyöhön.
- Suunnitelkaa jo valmiiksi, miten raportoitte jalkautuvan työn kautta nousevat tarpeet ja kysymykset, jotta tuloksia voidaan hyödyntää myös muissa palveluissa

3.3 Toimi yhdessä järjestöjen kanssa

Järjestöt voivat tukea viranomaisten työtä vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa ja niihin varautumisessa. Järjestöt toimivat esimerkiksi vammaisten ja maahanmuuttaneiden edustajina tuoden esille heidän ääntään, tekevät edunvalvontatyötä, kouluttavat ihmisiä eri kysymyksissä, kehittävät palveluja ja tukevat ihmisiä antamalla tietoa ja järjestämällä toimintaa.

Esimerkiksi korona-aikana järjestöt mukauttivat ketterästi toimintaansa vastaamaan muuttuneisiin tarpeisiin. Vahvuuksiin kuuluivat esimerkiksi erityisryhmiä koskevan tilannetiedon kerääminen, vastausten etsiminen ja tiedon kokoaminen heitä koskevissa kysymyksissä, neuvonta sekä vertaistuen mahdollistaminen. Järjestöjen kokemusasiantuntijat ovat tärkeässä roolissa palvelujen ja toiminnan kehittämisessä.

Koronaepidemiassa saatujen kokemusten perusteella järjestöillä on monenlaista osaamista. Järjestöjen toimintaa tulee myös varautua jatkossa tukemaan taloudellisesti, kun heiltä odotetaan merkittävää panosta osallistumisessa häiriötilanteiden hoitamiseen. Vammaisjärjestöjen ja kulttuurisesti moninaisten järjestöjen osaamista tulisi hyödyntää myös vapaaehtoisen valmiustyön kehittämisessä. Vammaisten ja maahanmuuttaneiden kohtaamiseen tarvittavaa osaamista voidaan koulutusten lisäksi vahvistaa lisäämällä vapaaehtoisen valmiustoiminnan saavutettavuutta ja ottamalla ihmisiä laajasti mukaan valmiusharjoituksiin.

Lopuksi

Suomalaisen varautumisen yhteistoimintamallia kutsutaan kokonaisturvallisuudeksi, jossa yhteiskunnan elintärkeistä toiminnoista huolehditaan viranomaisten, elinkeinoelämän, järjestöjen ja kansalaisten yhteistyönä. Varautumisen perustana ovat hyvin toimivat normaaliolojen palvelut ja ihmisten yhdenvertaisuuden toteutuminen kaikissa tilanteissa. Niihin nojautuu toiminnan jatkuvuus myös häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa. Valmiussuunnitelmat ovat oleellinen osa häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin varautumista.

Vammaiset ihmiset ja maahanmuuttaneet ihmiset ryhminä ovat molemmat hyvin heterogeenisiä, eivätkä kaikki heistä ole samalla tavalla haavoittuvassa asemassa. Ryhmiä yhdistää kuitenkin se, että niihin kuuluvista ihmisistä osa on esimerkiksi toimintarajoitteen, taustan, kielitaidon tai taloudellisten resurssien vuoksi alttiimpi kohtaamaan epäsuotuisia vaikutuksia vakavassa häiriötilanteessa ja poikkeusoloissa kuin muu väestö keskimäärin. Koronaepidemia teki näkyväksi yhdenvertaisuuden puutteita, jotka liittyvät muun muassa tiedon ja palveluiden saavutettavuuteen, toimintakyvyn rajoitteisiin sekä sosioekonomiseen asemaan vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

Jatkossa on tärkeää, että vammaisten ja maahanmuuttaneiden ihmisten tarvitsemat ylimääräiset tukitoimet ja tehtävät huomioidaan yleisen varautumisen osana. Näiden ryhmien omatoiminen varautuminen on myös yhtä tärkeää kuin muun väestön, vaikka se edellyttää osin viestinnän saavutettavuuden lisäämistä ja selkokielen ja kuvatuettua varautumismateriaalin luomista. Sen lisäksi voidaan tarvita yksilöllistettyjä varautumistoimia sekä tehostettuja yleisten toimintojen suunnittelua. Varautumisen materiaaleja tulisi olla helposti saatavilla sähköisesti ja yksilölliset suunnitelmat varautumisesta tulisi olla osana asiakastietojärjestelmiä.

Tietoa haavoittuvassa asemassa olevien huomioimisesta tulee lisätä kaikilla varautumisen tasoilla. Varautumisen harjoittelu on keskeinen osa varautumisen suunnittelua. Vammaisten ja maahanmuuttaneiden varautuminen on osa yleistä varautumista, eikä ainoastaan näiden ryhmien kanssa toimivien ammattilaisten asia.

Hankkeen toteuttajat

Kehitysvammaliitto ry koordinoi hanketta, toteutti laadullista tutkimusta koronaepidemian vaikutuksista kehitysvammaisten ihmisten ja maahan muuttaneiden vammaisten henkilöiden elämään ja palveluihin sekä vastasi vammaisten ihmisten, vammaisalan ammattilaisten, asiantuntijoiden ja järjestöjen yhteiskehittämisen suunnittelusta ja toteuttamisesta yhteistyössä Kuntaliiton kanssa. Lisäksi Kehitysvammaliitto tuotti tietoa sekä selkokieliä ja kuvatuettuja materiaaleja omatoimisen varautumisen tukemiseen. Hanketyöhön osallistuivat projektipäällikkö Susanna Rieppo, projektipäällikkö ja tutkija Sonja Miettinen, tutkija Pilvikki Heinonen sekä kehittäjät Miinukka Tuominen-Hakoila, Niina Sillanpää ja Liisa Jokela.

Suomen Kuntaliitto (Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy) toteutti alkukartoituksen kuntien sosiaalialan ammattilaisten kanssa sekä vastasi ammattilaisten ja asiantuntijoiden kanssa tehdyn verkostotyön organisoinnista ja toteuttamisesta yhteistyössä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa. Lisäksi Kuntaliitto vastasi yhteiskehittämisen suunnittelusta ja toteuttamisesta yhdessä Kehitysvammaliiton kanssa. Kuntaliitto rakensii yhteistyössä THL:n Vammaisuus yhteiskunnassa –tiimin kanssa heidän ylläpitämälleen vammaispalvelujen käsikirjan sivustolle varautumiseen liittyvät sivut. Hanketyöhön osallistuivat hanketyöntekijä Elina Lindström, erityisasiantuntija Jaana Viemerö ja vammaispalvelujen johtaja Riitta Hakoma Hyvinvointialueet aloittivat toimintansa hankkeen aikana 1.1.2023, ja samalla hanketyöhön osallistuneet henkilöt siirtyivät Suomen Kuntaliiton palveluksesta Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy:n palvelukseen.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselta (THL) hanketyöhön osallistui henkilöitä kolmesta tiimistä. Maahanmuutto ja kulttuurinen moninaisuus -tiimistä hankkeeseen osallistuivat tutkimuspäällikkö Natalia Skogberg, projektkoordinaattorit Sara Austero ja Sanna Nykänen sekä erikoissuunnittelijat Saida Mäki-Penttilä, Maiju Mikkonen ja Laura Musta. Tiimi vastasi hankkeen maahanmuuttaneisiin liittyvistä kokonaisuuksista. Tiimi toteutti sekä väestötutkimusta koronaepidemian vaikutuksista maahanmuuttaneisiin ihmisiin, että laadullista tutkimusta liittyen monikielisen koronaviestinnän vaikuttavuuteen. Tiimi vastasi hankkeen aikana maahanmuuttaneiden ja heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten

kanssa toteutetusta yhteiskehittämisestä, yhteistyöstä, yhteisödialogeista ja pyöreistä pöydistä, sekä kehitti maahanmuuttaneiden selviytymisen tukemiseen liittyviä toimintamalleja häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Lisäksi tiimi vastasi hankkeen aikana toteutetusta monikielisestä ja monikanavaisesta koronaviestinnästä yhdessä STM-THL-TEM monikielisen ja monikanavaisen koronaviestinnän task force-ryhmän kanssa.

Vammaisuus yhteiskunnassa tiimistä hankkeeseen osallistuivat kehittämisspäällikkö Maria Valtokari, tutkijat Marika Korhonen ja Anna Väre, johtava asiantuntija Päivi Nurmi-Koikkalainen sekä erityisasiantuntija Päivi Hömppi. Vammaisuus yhteiskunnassa tiimin toimesta hankkeeseen toteutettiin kaksi vammaispalvelujen korona-ajan kokemuksia selvittävää tiedonkeruuta: valtakunnallinen kysely asiakasrajapinnassa työskenteleville henkilöille sekä syventävät haastattelut asumisyksiköissä toimiville johtajille. Tutkimuksissa selvitettiin korona-ajan kokemuksia vammaispalvelujen työn, työympäristön, johtamisen sekä asiakkaiden selviytymisen näkökulmista. Tiimi rakensi yhteistyössä Kuntaliiton edustajan kanssa THL:n ylläpitämälle vammaispalvelujen käsikirjan sivustolle varautumiseen liittyvät sivut. Käsikirja on tarkoitettu sosiaalityön ammattilaisille, mutta se on avoinna kaikille vammaispalveluista kiinnostuneille tahoille.

Seurantatiimistä hankkeeseen osallistuivat tilastotutkija Marja Holm ja erikoistutkija Päivi Sainio, jotka vastasivat toimintarajoitteisia ihmisiä koskevasta väestötasoisesta tutkimuksesta. Tutkimuksissa selvitettiin koronaepidemian ja sen rajoitustoimien vaikutuksia toimintarajoitteisten ihmisten elämään, esimerkiksi psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin, elintapoihin, terveyspalveluiden sekä avun ja tuen tarpeenmukaiseen saantiin sekä taloudelliseen tilanteeseen. Tutkimukset perustuivat THL:n korona-aikana tai välittömästi sitä ennen kerättyihin laajoihin väestötutkimusaineistoihin. Tutkimusartikkelit tehtiin yhteistyössä THL:n muiden asiantuntijoiden kanssa.

Hankkeen tuottamaa tutkimustietoa hyödynnettiin hankkeen kehittämistoimenpiteissä.

Lähteet

- Finell et al 2021 Lived Experience Related to the COVID-19 Pandemic among Arabic-, Russian- and Somali-Speaking Migrants in Finland <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33807723/>
- Gissler M ja Sainio P. Vammaisia on työikäisistä suomalaisista 7 tai 29 prosenttia. Blogi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2016. <https://blogi.thl.fi/vammaisia-on-tyoikaisista-suomalaisista-7-tai-29-prosenttia/>
- Holm M.E., Skogberg, N., Kiviruuu O., & Sainio P. (2023). Anxiety, unmet need for support in distance learning, and increased conflicts within the family among immigrant-origin adolescents with disabilities during the pandemic (käsikirjoitus 2023).
- Holm M.E., Sainio P., Parikka S., & Koskinen S. (2022a). The effects of the COVID-19 pandemic on the psychosocial well-being of people with disabilities. *Disabil. Health*, 15(2), 101224. <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2021.101224>
- Holm M.E., Sainio P., Suvisaari J., Sääksjärvi K., Jääskeläinen T., Parikka S., & Koskinen S. (2022b). Differences in unfavorable lifestyle changes during the COVID-19 pandemic between people with and without disabilities in Finland: Psychological distress as a mediator. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 19(12), 6971. <https://doi.org/10.3390/ijerph19126971>
- Holm, M.E., Suvisaari, J., Koponen, P., Koskinen, S., & Sainio, P. (2022c). Incidence and persistence of psychological distress during the COVID-19 pandemic among individuals with disability. *Journal of Psychosomatic Research*. 2023; 165. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2022.111127>.
- Holm M.E., Sjöblom S., Nurmi-Koikkalainen P., & Sainio P. (2022d) Toimintarajoitteisten yläkoululaisten avun ja tuen saaminen korona-aikana. Kirjassa: Karvonen S, Kestilä L, Saikkonen P (toim.). Suomalaisen hyvinvointi 2022. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PunaMusta, Helsinki 2022. Ss. 172-192. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-838-8>
- Holm M.E., Kiviruuu O., Helenius J., & Sainio P. (2023). Changes in anxiety and depression and in the unmet need for support at school among adolescents with and without disabilities in Finland, 2017-2021: The effects of COVID-19 pandemic. (tarjottu julkaistavaksi 2023)
- Kanste O, Sainio P, Halme N, Nurmi-Koikkalainen P: Toimintarajoitteisten nuorten hyvinvointi ja avun saaminen – Toteutuuko yhdenvertaisuus? Kouluterveyskyselyn tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 2017/024. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-838-8>
- Kelan tilastollinen vuosikirja 2021. Kela, Helsinki 2022. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022120569402>
- Korhonen, M., Valtokari, M., Nurmi-Koikkalainen, P. (tulossa). Vammaisten henkilöiden asumisyksiköt ja niiden johtaminen COVID-19-epidemian aikana – Yksikön johtajien kokemuksia korona-ajasta. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, työpaperi. Julkaistaan keväällä 2023.
- Leskelä, L.; Mustajoki, A. & Piehl, A. (2022) Easy and plain languages as special cases of linguistic tailoring and standard language varieties. *Nordic Journal of Linguistics*, Volume 45, Special issue 2. <https://doi.org/10.1017/S0332586522000142>
- Leskelä, L. (2019) Selkokieli. Saavutettavan kielen opas. Kehitysvammaliitto ry, Opik 2019.
- LL-Center. Om lätt språk. https://www.ll-center.fi/svenska/om_latt-last/om_lattlast2/
- Lohiniva A, Sibenberg K, Austero S, Skogberg N. Social Listening to Enhance Access to Appropriate Pandemic Information Among Culturally Diverse Populations: Case Study From Finland *JMIR Infodemiology* 2022;2(2):e38343 doi: 10.2196/38343
- Miettinen, S. (tulossa): One step backward? Exploring the outcomes of COVID-19 pandemic for persons with intellectual disabilities in supported and service housing. Teoksessa *Disability in the Happiest Country of the World: Finland*, toim. Matti Laitinen ja Hisayo Katsui. Julkaisematon käsikirjoitus 11.4.2023.
- Sainio, P., Holm, M.E., Ikonen, J., Korhonen, M., Nurmi-Koikkalainen, P., Parikka, S., Skogberg, N., Väre, A., Koponen, P., & Koskinen, S. (2021). Koronapandemian ja sen rajoittamistoimien vaikutukset toimintarajoitteisten ihmisten elämää. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, 58(3), 235–252. <https://doi.org/10.23990/sa.103240>
- Sanastokeskus TSK ry. 2017. Kokonaisturvallisuuden sanasto. https://turvallisuuskomitea.fi/wp-content/uploads/2018/02/Kokonaisturvallisuuden_sanasto.pdf
- Selkokeskus. Selkokieli. <https://selkokeskus.fi/selkokieli/>
- Skogberg N, Koponen P, Lilja E, Austero S, Prinkey T, Castaneda AE (2021). Impact of Covid-19 on the health and wellbeing of persons who migrated to Finland: The MigCOVID Survey 2020–2021. Raportti 8/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-683-1>
- Skogberg, N., Koponen, P., Lilja, E., Austero, S., Achame, S., & Castaneda, A. E. 2021. Access to information, preventive measures and working conditions during the coronavirus epidemic – findings of the population-based MigCOVID Survey among persons who have migrated to Finland. [Tiedonsaanti, viranomaisuus- ja maahanmuuttaneille kohdennettuna MigCOVID-väestötutkimuksen tulokset]. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 8/2021. 38 sivua. Helsinki, Suomi 2021. [ISBN 978-952-343-632-9](https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-632-9)
- Tilastokeskus. 2022. Maahanmuuttajat väestössä-Vieraskieliset. <https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>
- Tilastokeskus. 2023. 12,9 % 16 vuotta täyttäneestä väestöstä koki vakavia toimintarajoitteita vuonna 2022. <https://www.stat.fi/julkaisu/cl8lp2xd4rh530cw1789afim9>.
- Valtokari, M.; Väre, A. & Nurmi-Koikkalainen, Päivi (2023) [Vammaispalvelujen työntekijöiden kokemuksia COVID-19-epidemian ajalta](https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-632-9). Työpaperi 9/2023. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista, SopS 26-27/2016. <https://finlex.fi/fi/sopimukset/sops-teksti/2016/20160027>