

# Kuljetuspalvelupäätökset tutkittavina

**U**lla Tiililän tuoreen tutkimuksen aineistona on 55 Helsingin kaupungin sosiaaliviraston kuljetuspalvelupäätöstä sekä niihin liittyvät hakemus- ym. asiakirjat. Tutkimustaan varten Tiililä on myös haastatellut neljää vammaispalveluyksikön työntekijää. Haastatteluaineistoja täydentää kysely seitsemälle sosiaalikeskukselle; kyselyssä mm. pyydettiin vertaamaan kahta esimerkkipäätöstä yksikön omiin päätöksiin.

## Kuljetuspalvelupäätökset verrattuina Kelan päätöksiin

Kuljetuspalvelupäätökset muistuttavat Kelan päätöksiä, mutta myös eroavat niistä. Näkyvin ero on siinä, että kuljetuspalvelupäätöksissä käytetään vain suuraakkosia. Yllätys, yllätys syynä tähän on tekniikka, jota ei ole saatu muutetuksi, vaikka sosiaaliviraston muissa teksteissä, esim. päivähoitopäätöksissä, käytetään normaalisti pienaakkosia. Jotkut sosiaalityöntekijät tosin puolustavat suuraakkosten käyttöä kuljetuspalvelupäätöksissä myös sillä, että osa asiakkaista hallitsee vain suuraakkoset. Huomattakoon, että selkokielen ohjeissa suositetaan kuitenkin pienaakkosia, vaikka tapauskohtaisesti voidaan käyttää suuraakkosiaakin.

Rakenteellisesti kuljetuspalvelupäätökset muistuttavat Kelan päätöksiä, mutta esimerkiksi väliotsikoinnissa on eroja. Kuljetuspalvelupäätöksiin väliotsikot ovat HAKEMUS/ASIASELOSTE, PÄÄTÖS, PÄÄTÖKSENTEKIJÄ, ALLEKIRJOITUS/PÖYTÄKIRJANOTTEEN OIKEAKSITODISTAMINEN. Näistä väliotsikoista selviää, että kuljetuspäätöksissä yksilölliset perustelut esitetäänkin jo kohdassa HAKEMUS/ASIASELOSTE esimerkiksi seuraavasti:

HAKEMUKSEEN LIITETYS-  
TÄ LÄÄKÄRINTODISTUKSESTA  
ILMENEET, ETTÄ HAKIJALLA ON  
AIVOVERENVUODON JA VA-  
SEMMAN PUOLEN HALVAUKSEN  
AIHEUTTAMIA TOIMINNANVAJA-  
UKSIA JA TASAPAINOHÄIRIÖITÄ,  
JOIDEN TAKIA HAKIJA EI KY-  
KENE LIKKUMAAN JULKISILLA  
LIIKENNEVÄLINEILLÄ ILMAN  
KOHTUUTTOMAN SUURIA VAI-  
KEUKSIA. PERHEESSÄ ON AUTO  
KÄYTETTÄVISSÄ. PÄÄTÖKSESTÄ  
ON KESKUSTELTU VAMMAIS-  
PALVELUN JOHTAVAN SOSIAALI-  
TYÖNTEKIJÄN KANSSA. PÄÄTÖS  
TEHDÄÄN MÄÄRÄAIKAISENA.



Ulla Tiililän väitöskirja *Tekstit viraston työssä*  
– Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista  
on lainattavissa Tietopalvelusta.

Kielipostia-palstalla käsitellään sekä ajankohtaisia kielenkäytön kysymyksiä että kerrataan keskeisiä suomen kielen asioita – unohtamatta kelalaisten näkökulmaa. Palstan hoitaja on fil. maist. Kaino Laaksonen. Toivomuksia palstalla käsiteltäviksi aiheiksi voi esittää joko toimitukselle tai suoraan Kaino Laaksonelle sähköpostilla.

Kelalaisten tavoin sosiaaliviraston työntekijät käyttävät päätöksiä kirjoittaessaan fraaseja (valmiita tekstikatkelmia). Yhteistä on myös se, että fraasit eivät ole käyttäjiensä kirjoittamia. Usein ne ovat suunnittelijoiden kynästä ja juridiikan asiantuntijat ovat tarkistaneet niiden sisällön oikeellisuuden. Kaikki sosiaaliviraston fraasit ovat muokattavissa, joten jää kirjoittajan harkinnan varaan, käyttääkö hän fraasia sellaisenaan vai muokkaako hän sitä. Käytännössä useimmat sosiaaliviraston päätöksiä kirjoittavat näyttävät Tiililän mukaan muokkaavan valmiita tekstikatkelmia.

## Valmiisiin tekstikatkelmiin tukeutuva kirjoittaminen

Ulla Tiililä pohtii valmiisiin tekstikatkelmiin tukeutuvaa kirjoittamista tutkimuksensa luvussa ”Mallit päätöstekstien pohjana”. Hän toteaa muihin tekstintutkijoihin viitaten, että modernia maailmaa hallitsee tekstien standardointi: tietotekniikkaa hyväksi käyttäen eri ihmiset eri paikoissa ja eri ajassa luovat samanlaisia dokumentteja, toimintoja ja käytäntöjä. Valmiit tekstikatkelmat tähtäävät tehokkaaseen työskentelyyn. Niillä saadaan kiistatta aikaan myös tasalaatuisuutta esimerkiksi oikeellisuuden näkökulmasta. Kirjoittajan kannalta on kuitenkin merkitystä myös sillä, että valmiit tekstit ovat lähtöisin muiden kuin hänen kynästään,

usein organisaatiossa päätöksen kirjoittajaa ylemmältä tasolta. Näinhän on myös Kelassa, jossa fraasitekstit syntyvät enimmäkseen keskushallinnossa usean asiantuntijan yhteistyönä.

Itse olen joissakin yhteyksissä todennut, että fraasipohjainen kirjoittaminen on enemmänkin *tekstien tuottamista* kuin niiden kirjoittamista. Ajatuskokonaisuuksia on vaikea saada aikaan, jos tekstiä ei kirjoiteta ajatellen. Standardoinnin vuoksi asiakkaankin on joskus vaikea tunnistaa päätöksen tekstin käsittelevän nimenomaan hänen tapaustaan.

## Kirjoitustyö vaatii aikaa ja välineitä

Ulla Tiililä kiteyttää kuljetuspalvelupäätöksiä selvittävän tutkimuksensa ehkä hieman lohduttomaan toteamukseen: ”– vaativia tekstejä tehdään vaatimattomin välinein”. Hän peräänkuuluttaa sitä, että päätöstekstien kirjoittajilla pitäisi olla sekä välineitä että aikaa tehdä tekstejä.

Nykysuuntaus näyttää olevan, että lakeja säädetään ja kirjoittamista lisätään koko ajan, mutta kirjoittamiseen tarvittavaa aikaa ei oteta huomioon kokonaistyöajassa. Kelan päätöksiä kirjoittavien lienee helppo yhtyä Ulla Tiililän toteamukseen, että kirjoittamiselle asetetaan epärealistisia vaatimuksia.

Kaino Laaksonen