

# Miten Kelan koronaviestinnässä on huomioitu selkeys ja selkokieli?

Pipsa Lotta Marjamäki  
@PipsaLottaM

Kela|Fpa<sup>®</sup>

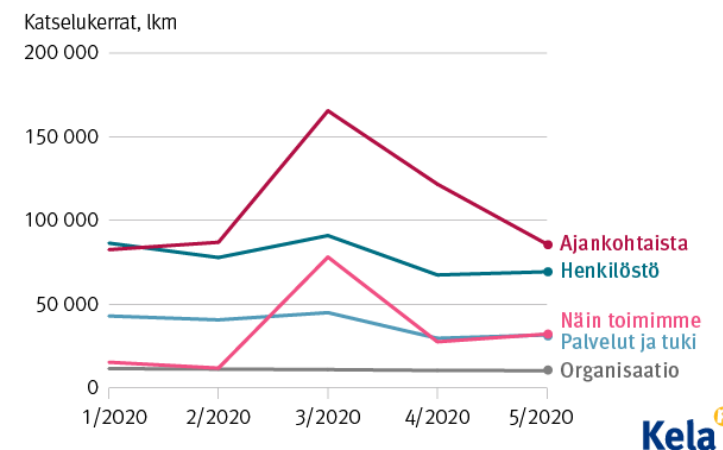


# Näin korona vaikuttaa Kelan viestinnän teemoihin I

- Kelalaiset tarvitsevat tietoa voidakseen tehdä työnsä
  - Sinetti intran merkitys kasvoi
  - Yli 3500 henkilön siirtyminen etätöihin maaliskuussa
  - Turvalliset työjärjestelyt asiakaspalvelussa
  - Muu tiedon tarve työyhteisön sisällä (esim. resurssipankki, Kelan tukia koskeva uusi lainsäädäntö)
- Asiakkailta tarve ja oikeus moniin eri tukiin
  - Sairastuneet ja altistuneet: sairauspäiväraha, tartuntatautipäiväraha, Kanta-palvelut
  - Lapsia kotona keväällä hoitaneet: epidemiatuki
  - Yrittäjät: muutokset työttömyysturvassa eli yrittäjien työmarkkinatuki 4/2020
  - Työttömät: työttömyysturvan suojaosan nousu 6/2020, työttömyyspäivärajan lyhennetty työssäoloehto jatkuu 7/2020
  - Toimeentulotuen asiakkaat: väliaikainen epidemiakorvaus 9/2020

## Sinettiä luettiin maaliskuussa poikkeuksellisen paljon

27.7.2020 6:00



# Näin korona vaikuttaa Kelan viestinnän teemoihin II

- Asiakkaiden ohjaaminen asioimaan kotoa käsin
  - Verkkopalvelu
  - Puhelinpalvelu
  - Puhelinajanvaraus (myös arabia, venäjä, somali)
  - Omakanta
- Turvallinen asiointi palvelupisteissä
  - Turvavälit
  - Rajattu määrä asiakkaita odotustilassa
  - Lomakkeet ja liitteet postilaatikkoon
- Tukena visualisoinnit ja markkinointiviestintä
- Kelan viestinnän on tavoitettava myös ne asiakkaat, jotka eivät käytä verkkoa

## Näin suojaudut koronavirukselta

Kela<sup>®</sup>

**Pese kädet usein ja huolellisesti**



**Yski nenäliinaan tai kainaloon**



**Pidä riittävä etäisyys muihin, älä kättele**



**Huomioi riskiryhmiin kuuluvat ihmiset**



**Seuraa viranomaisten antamia ohjeita**



**Suosi etäasiointia aina kun mahdollista**



# Tähän mennessä koronaviestinnästä opittua

- Koronatilanne heijastuu Kelaan työyhteisönä, Kelassa tehtävän työn sisältöihin ja asiakkaiden ohjaukseen
- Edellä mainitut kietoutuvat yhteen ja usein nopealla aikavälillä on tarve viestiä samasta asiasta eri kulmalla
- Koko ajan on varauduttava nopeisiin muutoksiin
- Viestit päivittyvät jatkuvasti koronatilanteen edetessä, mikä heijastuu kaikkiin kanaviin
- Poikkeustilanteessa on erityinen tarve voimakkaaseen asiakasohjaukseen ja toistoon

Poikkeustilanteessa on erityinen tarve voimakkaaseen asiakasohjaukseen ja toistoon

Tarvitaan selkeää kieltä ja selkokieltä

# Poikkeustilanne toi esiin kielityön arvon

- Korona-aikana selkeän kielen tarve korostui:
  - Lakeja ja ohjeistuksia laadittiin erittäin nopeasti
  - Kansalaiset kaipasivat selkeää ja ymmärrettävää tietoa
- *Laki karanteenia vastaaviin olosuhteisiin ohjatun tai pientä lasta kotona hoitavan henkilön palkattoman työstä poissaolon ajalta maksettavasta tuesta*
  - -> *väliaikainen epidemiatuki*

# Kielenhuolto auttoi onnistumaan poikkeustilanteessa

- Kelassa työskenteli maaliskuussa 2020 viisi kielenhuoltajaa
- Maalis-toukokuussa Kelan kielenhuoltajat käsittelivät 1020 sivua tekstiä
  - Niistä 1 sivu jaettiin jokaiseen kotiin (STM:n ja THL:n laatima kansalaiskirje koronasta)

## Ulkoisen viestinnän kanavat

- Kela.fi
- Tiedotteet, mediaviestintä
- Sosiaalinen media: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn, Jodel
- Esitteet
- Uutiskirjeet
- Printti-ilmoitukset
- Infonäytöt
- Radiokampanja

# Hallinnon kieli puskee läpi myös mediassa

- Mediaviestinnän volyymi on kasvanut koronaepidemian aikana.
- Julkaistujen tiedotteiden ja median päivittäisten yhteydenottojen määrä kasvoi voimakkaasti maaliskuun alusta lähtien. Korona myös lisäsi Kela käsittelevien mediaosumien määrää ja osumien sävy oli pääsääntöisesti neutraali. Keskimäärin mediaosumia on ollut 35 kpl päivässä. Kesäkuun loppuun mennessä mediaosumia oli eniten Helsingin Sanomissa (477), Yle.fissä (272) ja Aamulehdessä (231).
- *Laki karanteenia vastaaviin olosuhteisiin ohjatun tai pientä lasta kotona hoitavan henkilön palkattoman työstä poissaolon ajalta maksettavasta tuesta*
  - -> väliaikainen epidemiatuki



# Ajankohtaista koronasta selkosuomeksi

- Selkokieltä tarvitsee Suomessa arviolta 650 000–750 000 henkilöä
- Kela oli julkaissut koronaa edeltävänä syksynä sivuston selkosuomeksi
- Maaliskuussa huomattiin tarve myös selkokieliselle koronaviestinnälle
- Ensimmäinen versio selkokielisestä koronasivusta tehtiin nopeasti
  - Kelan kielenhuoltaja selkokielisti yleissuomenkielisen koronasivun pe 20.3.
  - Selkokeskus tarkisti ma 23.3., julkaistiin ti 24.3.
- Samat sisällöt kuin yleissuomeksi: turvallinen asiointi, etuuksien muutokset, uudet etuudet
- Kaikki tieto samalla sivulla, jota linkitettiin mm. selkosivuston etusivulle
  - <https://www.kela.fi/web/selkosuomi/korona-selkosuomi>

# Koronan myötä selkokielistä sisältöjä alettiin tehdä itse

- Viestittävää tietoa tuli jatkuvasti lisää, joten myös selkokielistä sivua päivitettiin koko ajan
- Kelassa ei ollut tehty aiemmin itse selkokielistä sisältöjä, mutta koronan aikana niitä alettiin tehdä
- Selkokielellä etuuksien koronamuutoksista piti kertoa kokonaan toisin
  - Yleissuomeksi puheenaiheena etuus, jonka kerrotaan muuttuvan
  - Selkotekstin lukijalle etuuden ja sen aiempien ehtojen ei voinut olettaa olevan tuttuja

# Saamenkielinen koronaviestintä

- [Saamen kielilaki](#) velvoittaa viranomaisia viestimään myös saameksi
- [kela.fi/saame -sivuille](https://kela.fi/saame-sivuille) koronasivut pohjois-, inarin- ja koltansaameksi
- ajankohtaistiedotteita tärkeimmistä etuusmuutoksista
- selkeä kieli tukee myös kieliversioiden tuottamista
- yhteistyö sisältö- ja kieli-asiantuntijoiden kanssa tärkeää (terminologia)
- kielelliset oikeudet korostuvat kriisiviestinnän yhteydessä

*"Saamelaiskäräjät muistuttaa eri viranomaistahoja kuten THL:ää ja valtioneuvoston kansliaa saamenkielisen viestimisen tärkeydestä. [...] Tietojen jatkuvaa muuttumista ei voida pitää perusteluna, ettei yleisiä ohjeita käännetä saamen kielille, vaan saamenkielisessä viestinnässä on myös edettävä suunnitelmallisesti ja ohjeita päivittäen."* (<https://www.samediggi.fi/2020/03/23/saamelaiskarajat-vetoaa-suomen-sisaisen-liikkumisen-rajoittamiseksi/>, 23.3.2020)

# Tältä se näyttää: esitteet kieliversioineen 3-4/2020


## Näin hoidat Kela-asiat kotona



Lue lisää: [www.kela.fi/korona](http://www.kela.fi/korona)

**Kela**

## Mitä asioita voin hoitaa puhelimesta?




- Puhelimesta voit hoitaa samoja asioita kuin palvelupisteessä.
- Saat henkilökohtaista neuvontaa.
- Voit kysyä Kelan tuiista ja miten niitä haetaan.
- Saat apua verkkoasiointiin.
- Voit tehdä hakemuksen puhelimesta suullisesti, jos mikään muu asiantapa ei ole mahdollinen.
- Voit varata soittoajan, jona Kelan palveluasiantuntija soittaa sinulle.

! Puhelinpalvelussa ei voida vaikuttaa hakemusten käsittelyn aikatauluun eikä tiedetä, milloin päätös tulee. Jos sinulta odotetaan toimenpiteitä tai lisätietoja, Kela ottaa sinuun yhteyttä.

Verkossa lähettämäsi hakemus ja liitteet ovat heti perillä. Lue lisää ja kokeile kätevä verkkoasiointia: [www.kela.fi/asiointi](http://www.kela.fi/asiointi).

Tarkista palvelunumero verkosta: [www.kela.fi/soita-kelaan](http://www.kela.fi/soita-kelaan)

## Näin varaat soittoajan



Varaa soittoaika, jos sinulla on paljon selvitettävää asioita. Voit varata ajan verkossa tai soittamalla puhelinpalveluun.

### Näin varaat soittoajan verkossa

- Avaa tietokoneella verkkoselain ja verkkosivu [www.kela.fi/varaa-aika](http://www.kela.fi/varaa-aika). Klikkaa kohdasta *Varaa aika*.
- Lue ohjeet ajanvarauksen tekemiseen. Klikkaa kohdasta *Varaa aika*.
- Valitse palvelutavaksi puhelinpalvelu ja palvelukieleksi suomi tai ruotsi. Valitse asiainn aihe. Kirjoita omin sanoin, mitä asiiasi koskee. Klikkaa kohdasta *Jatka*.
- Valitse kunta ja asiakaspalveluyksikkö. Kun olet tehnyt valinnat, ruutuun avautuu kalenteri, josta voit valita soittoajan.
- Täytä omat tiedot ja tapa, jolla haluat saada ajanvarausta koskevat viestit. Klikkaa kohdasta *Jatka* ja *Vahvista ajanvaraus*. Näytölle tulee ilmoitus, kun ajanvaraus on vahvistettu.

Lue lisää ja varaa aika: [www.kela.fi/varaa-aika](http://www.kela.fi/varaa-aika)

## Så här sköter du ärenden hemma



Lue meri: [www.fpa.fi/korona](http://www.fpa.fi/korona)

**Fpa**

## Nääit hääidak Kela-aa'sšid dääma



Lue lisää: [www.kela.fi/soita-korona-19-covid-19](http://www.kela.fi/soita-korona-19-covid-19)

**Kela**

## Návtt tun hoittááh Kela-aa'sšid páähist



Lue lisää: [www.kela.fi/ajggyvrdi-koronatitien](http://www.kela.fi/ajggyvrdi-koronatitien)

**Kela**

## Ná divššut Kela-áššiid ruovttus



Lue lisää: [www.kela.fi/ajggyvrdi-koronatitien](http://www.kela.fi/ajggyvrdi-koronatitien)

**Kela**

## How to take care of Kela-matters at home



Do not visit us if it isn't absolutely necessary.

[www.kela.fi/web/en/corona](http://www.kela.fi/web/en/corona)

**Kela**

## Как решать вопросы KELA дома



Людям не рекомендуется посещать наши офисы.

Поддержка: [www.kela.fi/korona](http://www.kela.fi/korona)

**Kela**

## Saan baa arrimaha Kela guriga ka adeegsan kartaa



Ha imaanin xalliska adeega Kela-da faa'ido bi'aan.

Si dheeraad ka ahdi: [www.kela.fi/korona](http://www.kela.fi/korona)

**Kela**

## هكذا تعتني بالأمور الخاصة بك في البيت



لا تلتحق بنا إلا في حالة الخدمات.

www.kela.fi/korona

**Kela**

Näin koronavilkusta tehtiin ymmärrettävä

# Tekstityö on yhteistyötä

- Sovelluksen käyttöönotosta säädetty laki voimaan 31.8.2020
  - Tiukka aikataulu
- Laaja levikki (syyskuun lopulla 2,1 miljoonaa latausta)
  - Tavoitteena mahdollisimman selkeä kieli
- Tekstien muokkaaminen oli yhteistyötä (THL, Solita, Kela, SoteDigi)
- Käyttöliittymä asetti työlle raamit
  - Rajallinen merkkimäärä, painikkeiden paikka, mobiilisovellusten vakioilmaukset

# Esimerkiksi näin tekstejä selkeytettiin

- Karsittiin teknisiä yksityiskohtia

*Jos otat COVID-19-altistuslokin ja -ilmoitukset pois käytöstä, lähikontakteja muiden käyttäjien kanssa ei kirjata kummankaan osapuolen altistuslokiin.*

- *Jos otat altistumisilmoitukset pois käytöstä, sovellus ei toimi.*

- Lisättiin käyttäjän puhuttelua ja tarkistettiin tekstin sävyä

*Koronavilkku on Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen tuottama sovellus, jolla sovelluksen käyttäjät saavat tiedon mahdollisista altistumisista COVID-19- tautiin sairastuneille henkilöille.*

- *Koronavilkku on Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen tuottama sovellus, jonka avulla saat tiedon, jos olet sovelluksen arvion mukaan altistunut koronavirukselle.*



## Lyhennettiin väliotsikoita

Sovellus tunnistaa oletko mahdollisesti altistunut tartunnan saaneelle vertaamalla keräämiään tunnuskoodeja palvelimella oleviin tartunnan saaneiden tunnuskoodeihin



Sovellus vertaa käyttäjien koodeja



# Tarkistettiin tekstin sävyä ja kielenhuollon perusasioita

Koronavilkku on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tuottama sovellus, jolla sovelluksen käyttäjät saavat tiedon mahdollisista altistumisista COVID-19- tautiin sairastuneille henkilöille.

- Koronavilkku on Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen tuottama sovellus, jonka avulla saat tiedon, jos olet sovelluksen arvion mukaan altistunut koronavirukselle.

Tallennetut tiedot poistuvat 21 päivän kuluessa tai poistaessasi sovelluksen.

- Tallennetut tiedot poistuvat viimeistään 21 päivän kuluttua tai jos poistat sovelluksen.

Kiitos lataamisesta

→ Kiitos, että latsit Koronavilkun