

Selkokieli sairaalan asiakasviestinnässä – miksi ja miten?

Terveydenhuollon keskeisiä tavoitteita ovat yhdenvertaisuus, saavutettavuus sekä asiakkaan osallisuus. Myös hyvinvointi- ja terveyserojen kaventamista, ikääntymisen haasteisiin vastaamista ja kustannusten kasvun hillitsemistä pidetään olennaisina osina toimivaa terveydenhuoltoa. (1) Kieli on keskeinen työkalu näiden terveydenhuollon tavoitteiden toteutumisessa (2).

Selkeä ja ymmärrettävä viestintä on asiakkaan ja potilaan oikeus: se tukee terveydestä huolehtimista ja turvaa hoidon onnistumista. Jos potilas tai asiakas ei ymmärrä terveydenhuollon käyttämää kieltä, oikeus terveyteen voi vaarantua. Terveydenhuollon viestinnän ymmärtäminen on tärkeää niin terveyden edistämisessä kuin sairaanhoidossakin. Vaikeudet terveydenhuollon viestinnän ymmärtämisessä voivat johtaa monenlaisiin ongelmiin. Asiakas voi esimerkiksi toistuvasti pyytää lisäohjeita tai hän voi valmistautua väärin toimenpiteisiin, jolloin vaikkapa varattu leikkausaika joudutaan perumaan. Heikosti ymmärretty viesti voi johtaa myös esimerkiksi väärin toteutettuun kotihoitoon, virheelliseen lääkeannosteluun ja muihin vaaratilanteisiin. Kun asiakas ei ymmärrä terveydenhuollon viestintää, asia on ongelmallinen paitsi asiakkaalle myös hoitoa tarjoavalle organisaatiolle. Ymmärtämisen haasteet tuottavat ylimääräistä työtä, lisäävät kustannuksia, eivätkä mahdollista terveydenhuollon kustannustehokasta toimintaa. (2, 3, 4)

Ihmisen kyky ymmärtää viestintää nähdään usein yksilön ominaisuutena. Terveyden kehityksessä asiaa on tarkasteltu esimerkiksi terveyslukupolun näkökulmasta. Asiakkaiden mahdollisuuksia ymmärtää viestintää voi kuitenkin tarkastella myös organisaation näkökulmasta: organisaatiot voivat tulla vastaan asiakkaiden kieli- ja lukutaidon haasteissa (5). Terveysviestintätaitoinen organisaatio kehittää omaa viestintäänsä vastaamaan moninaisen asiakaskunnan

tarpeita. Tässä puheenvuorossa tarkastelemme yhtä esimerkkiä, jossa organisaatio on pyrkinyt vahvistamaan asiakkaan mahdollisuuksia ymmärtää terveydenhuollon viestintää selkokielen avulla. Havainnot perustuvat Selkokieli Satasairaalassa -tutkimushankkeen tutkimuksiin, joissa selvitetään selkokielen käyttöön johtaneita syitä, selkokielen käytön edellytyksiä sekä kokemuksia selkokielen käytöstä (6, 7, 8, 9). Tekstin yhteydessä esitetään sitaatteja tutkimusaineistosta.

SELKEÄ YLEISKIELTÄ VAI SELKOKIELTÄ?

Hallintolain (9§) mukaan ”viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä” (10). Ymmärrettävyydestä säädetään myös laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (5§) ja laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (5§) (11, 12). Lain digitaalisten palvelujen tarjoamisesta voidaan tulkita koskevan myös kognitiivista ja kielellistä saavutettavuutta (13).

Laeissa ei kuitenkaan tarkemmin määritellä, *miten* ymmärrettävää kielen tulisi olla ja *kenelle* kielen tulisi olla ymmärrettävää. Yleisen tulokinnan mukaan viranomaisen käyttämän kielen tulee olla selkeää yleiskieltä (14). Viimeisimmän arvion mukaan noin 10–14 % Suomen väestöstä ei kuitenkaan ymmärrä edes selkeää yleiskieltä (15). Kansainvälisen tutkimuksen valossa yleiskielen ymmärtämishävikkejä voi olla vielä paljon enemmän (16, 17, 18, 19). Niille, jotka eivät ymmärrä yleiskieltä, tarjotaan tietoisesti yksinkertaistettua kieltä, selkokieltä (20, 21, 22, 23).

Selkokieli (engl. *Easy Language, easy-to-read, easy read*, ruots. *lättis pråk, lättläst*) on eri asia kuin selkeä yleiskieli (engl. *Plain Language*, ruots. *klarspråk*) (24, 25, 26). Selkokieltä on muokattu rakenteeltaan ja sanastoltaan yksinkertaisemmaksi, lisäksi tiedon määrää on karsittu ja kohdennettu vastaanottajalle (20). Yleiskielisen ja selkokielen tekstin eroja havainnollistetaan Taulukossa 1.

Taulukko 1. Yleiskielisen tekstin ja selkokielisen tekstin vertailu, esimerkkinä termi “toimintakyky”. Selkokielessä asiaa on vähemmän, kieltä on yksinkertaistettu ja rivitys on selko-ohjeiden mukainen.

Toimintakyky (yleiskielellä)	Toimintakyky (selkokielellä)
Mitä toimintakyky on?	Mitä toimintakyky on?
Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista – työstä, opiskelusta, vapaa-ajasta ja harrastuksista, itsestä ja toisista huolehtimista – siinä ympäristössä, jossa hän elää.	Toimintakyky kertoo siitä, miten selviät arjessa. Pystytkö nousemaan portaita? Kuuletko muiden puhetta? Oletko tyytyväinen elämääsi? Toimintakyvyssä on monia eri osa-alueita.
---	Niitä ovat esimerkiksi:
Toimintakykyä kuvataan myös tasapainotilana kykyjen, elin- ja toimintaympäristön sekä omien tavoitteiden välillä.	<ul style="list-style-type: none"> • liikkuminen • ajattelu ja ymmärtäminen • ihmissuhteet • mielen hyvinvointi.²
---	---
Toimintakyky on moniulotteinen käsite, jota jäsenetään lukuisin eri tavoin. Toimintakyvyn ulottuvuudet kytkeytyvät toisiinsa, ympäristön vaatimuksiin ja edellytyksiin sekä yksilön terveydentilaan ja muihin henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Usein käytetty tapa on jakaa toimintakyky seuraaviin ulottuvuuksiin (osa-alueisiin): fyysinen toimintakyky psyykinen toimintakyky kognitiivinen toimintakyky sosiaalinen toimintakyky ¹	

¹ Lähde: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>

² Lähde: <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/toimintakyvyn-arviointi/toimintakyvyn-arviointi-selkokielella>

Suomessa selkokielen käytöllä on kansainvälisestä vertailussa pitkät perinteet (27). Selkokieltä on maassamme tarjottu erityisesti kielellisille erityisryhmille, kuten maahanmuuttajille, kehitysvammaisille tai muistisairaille (20, 27), mutta monissa muissa maissa yksinkertaistetun kielen ajatellaan hyödyttävän kaikkia kansalaisia (28, 29, 30). Saksassa kansalaisella on tietyissä tilanteissa lakisääteinen oikeus saada viranomaisviestintää selkokielellä (31). Korona-aika korosti selkokielen tarvetta koko väestölle suunnatussa kriisiviestinnässä (32). Terveydenhuollon kieli voidaan kokea erityisen hankalaksi (4, 33) ja terveydenhuoltoon sisältyy myös *tilanteiden* selkokielen tarve: henkilö, joka muuten pärjää yleiskielellä, saattaa sairastuessaan tarvita selkokieltä (2).

TAPAUS SATASAIRAALA

Satasairaala on keskikokoinen erikoissairaanhoidon yksikkö, joka tarjoaa erikoissairaanhoidon palveluja yli 200 000 satakuntalaiselle ja lisäksi

päivystyspotilaille. Vuosittain käyntejä on laskutavasta riippuen yli puoli miljoonaa. Satasairaalan mittaama asiakastytyväisyys on korkea (4,5/5) ja sairaalan strategian kärkitavoite on hyvä asiakaskokemus (34). Sairaala on saanut johtamisesta ja asiakastytyväisyydestä myös tunnustusta (35).

Satakunnan hyvinvointialueella Porissa sijaitseva Satasairaala teki jo vuonna 2012 maailman mittakaavassa ainutlaatuisen kokeilun selkokielen käytöstä kirjoitetussa asiakasviestinnässä. Tuolloin sairaalan johto päätti kokeilla selkokielen käyttöä potilasohjeissa. Kokeilussa kaikille rintasyöpäleikkaukseen tuleville lähetettiin selkokielinen kirjallinen ohje leikkaukseen valmistautumiseen. Sairaala keräsi kokeilusta asiakaspalautetta, joka oli yksinomaan positiivista³. Tämän onnistuneen kokeilun jälkeen selkokielen

³ Palautetta kerättiin kaikilta potilasohjeen saaneilta, ei ainoastaan selkokielen kohderyhmiin kuuluvilta.

käyttöä laajennettiin tavoitteena saada tärkeimmät ja käytetyimmät potilasohjeet sekä verkkosivut selkokielisiksi.

Sairaala teki jo prosessin alussa periaatepäätöksen suunnata selkokielistä viestintää kaikille asiakkaille, ei vain selkokielen vakiintuneille kohderyhmille kuten muistisairaille, maahanmuuttajille tai kehitysvammaisille henkilöille (8, 9). Syy tähän oli se, että yksittäisten asiakkaiden selkokielen tarpeen arviointia pidettiin haastavana ja eettisesti ongelmallisena. Päätökseen vaikutti myös ensimmäisestä selkokielikokeilusta saatu positiivinen palaute. Tutkimusaineistossamme selkokielen viestinnän kohdentamisesta pohdittiin esimerkiksi näin:

Että onko meillä sitten kaksi potilasohjetta, onko meillä opas sädehoitoon tulevalle ja sitten selkokielinen opas sädehoitoon tulevalle? Annettaanko me se selkokielinen opas sädehoitoon tuleville kaikille, joilla potilastiedoissa lukee diagnoosina vaikka kehitysvamma tai lukihäiriö? Vai annetaanko me se kaikille sellaisille, jonka sukunimi kuulostaa ulkomaankieliseltä? Vai annetaanko me ne kaikille yli 65-vuotiaille, jolloin kuitenkin potentiaalisesti muistisairaudet lisääntyvät? Ja tällaisen älykkään pohdinnan jälkeen tulimme siihen tulokseen, että tää on ehkä pikiriikkisen epäeettistä.

Vuodesta 2016 alkaen selkokielinen, kirjoitettu asiakasviestintä on ollut Satasairaalan vakituista toimintaa. Vuonna 2023 selkokielisiä potilasohjeita on käytössä noin 70 ja selkokielisiä verkkosivuja noin 400. Selkokielistämisen prosessi jatkuu, ja sairaala tuottaa jatkuvasti lisää selkokielistä materiaalia.

SELKOKIELEN KÄYTTÖNOTON EDELLYTYKSIÄ

Tutkimusaineistosta oli löydettävissä useita edellytyksiä sille, että sairaala pystyi ottamaan käyttöön selkokielen. Tärkeimpänä edellytyksenä selkokielen käyttöön otolle ja vakiintumiselle pidettiin sairaalan ylimmän johdon tukea. Johdon tuki vaikutti sekä sairaalan asenneilmapiiriin että selkokielen resurssointiin. Hyvin tärkeänä aineistossa pidettiin myös selkokielen asiantuntemusta ja tähän liittyvää henkilöresurssia. Sairaalassa työskenteli selkokielen asiantuntija, joka suunnitteli ja organisoi selkokielistämisen prosessia,

koulutti potilasohjeita tekevää henkilöstöä ja selkokielisti tekstejä.

Selkokielistämisen prosessiin liittyi sairaalassa myös muita avainhenkilöitä, kuten potilasohjeiden kirjoittajat, selkokielen toimintaa koordinoivat ohjausryhmä sekä vastuuhoitajat. Myös asiakasosallisuus oli tärkeä: prosessiin osallistuvat sairaalan asiakasraatien kehitysvammaiset kokemusasiantuntijat, jotka antoivat palautetta selkokielistetyistä teksteistä ja olivat mukana kouluttamassa sairaalan henkilöstöä selkokielen käyttöön. Merkittävää taustatukea sairaala sai Selkokeskuksesta, joka tarkisti tekstien selkokielisyyden ja myönsi niille selkotunnuksen.⁴

Satasairaala on toteuttanut selkokielistämisen prosessin ilman erillistä hankerahoitusta. Taloudellisia kustannuksia on aiheutunut lähinnä selkokielen asiantuntijan palkasta. Lisäksi kuluja on syntynyt siitä, kun muu henkilöstö on käyttänyt työtunteja selkokielistämiseen ja selkokielen koulutukseen. Taloudellisten panosten koettiin sairaalassa olevan pieniä hyötyihin nähden. –”-- aika pienellä resurssilla on saatu kuitenkin tällainen merkittävä asia vietyä läpi, jossa siten ollaan edelläkävijöitä.”

HENKILÖKUNNAN PERUSTELUJA SELKOKIELEN KÄYTTÖLLE

Tutkimusaineistossamme selkokielen katsottiin olevan ennen kaikkea asiakkaan etu, ja selkokieli nähtiin hyvänä asiakaspalveluna. Ymmärrettävän kielen nähtiin lisäävän yhdenvertaisuutta ja antavan asiakkaille mahdollisuuden toimia itsenäisemmin omaa terveyttä koskevassa asiassa. Kieltä tulkittiin jopa vallankäytön välineeksi, ja viranomaisen käyttämää vaikeaa kieltä kuvattiin jopa rakenteelliseksi väkivallaksi. Sairaalan työntekijät kokivat selkokielen käytön tärkeänä, sillä sen merkitys nousi työntekijän omista arvoista. Lisäksi selkokieli vastasi sairaalan strategiaa ja arvoja sekä sairaalan johdon toiveita.

Selkokielen käyttö koettiin myös velvollisuutena. Vaikka Suomen laki ei toistaiseksi velvoita viranomaista selkokielen käyttöön, perusteita kaikille ymmärrettävän ja syrjimättömän kielen käytölle löydettiin esimerkiksi hallintolaista,

⁴ Kehitysvammaliiton alaisuudessa toimiva Selkokeskus on valtakunnallinen selkokielen asiantuntijakeskus. Selkokeskuksen myöntämä maksuton selkotunnus on osoitus siitä, että julkaisu on selkokielinen.

digipalvelulaista, laista potilaan asemasta ja oikeuksista sekä perustuslaista.

Selkokieltä perusteltiin myös järkiperustein: sen nähtiin olevan terveen järjen tai ”maalaisjärjen” mukaista, eikä syitä selkokielen hylkäämiselle löydetty. Organisaation hyötyä ei pidetty selkokielen käytön motiivina. Organisaation hyödyn katsottiin kuitenkin seuraavan siitä, että asiakkaat ymmärtävät potilasohjeet, toimivat niiden mukaan ja hoito onnistuu. --- *ei tätä tehdä organisaatiota varten eikä kustannusvaikutta- vuutta varten, tätä tehdään asiakasta varten.*

HENKILÖKUNNAN KOKEMUKSIA SELKOKIELEN KÄYTTÖSTÄ

Tutkimushankkeen keräämät haastattelut ja kyselyt osoittivat, että kokemukset selkokielen käytöstä olivat positiivisia. Vaikka sairaalassa ei ole kerätty asiakaspalautetta systemaattisesti, asiakkaiden koettiin olevan tyytyväisiä selkokielisiin potilasohjeisiin ja verkkosivuihin. Tutkittavien mukaan potilaat ymmärsivät sairaalasta saamansa selkokieliset ohjeet ja pystyivät toimimaan niiden mukaan. Aineisto osoitti, että sairaalan työntekijöiden työtyytyväisyyttä lisäsi se, että selkokielen myötä työntekijöiden omien arvojen lisäksi myös sairaalan arvot tulivat todeksi käytännön asiakastyössä.

Selkokielen käytöstä aiheutuva lisätyö tunnustettiin Satasairaalassa, mutta saavutettujen hyötyjen nähtiin olleen haittoja suurempia. Merkittävimpana hyötynä nähtiin asiakkaan etu. Sen lisäksi sairaalan toiminnan tehokkuuden nähtiin parantuneen, kun epäselvyyksistä aiheutuvan turhan työn määrä väheni.

Tutkimusaineistossa tunnustettiin myös selkokielen haasteita ja kehittämiskohteita. Yhtenä selkokielistämisen käytännön haasteena tuli esiin selkokielistämisen prosessin hitaus kiireisessä sairaalan arjessa. Työaika ei välttämättä riittänyt selkokielistämiseen, eikä selkokielistämiseen annettu ohjeistus ollut aina riittävää. Kun sairaala aloitti selkokielistämisen, sairaalassa esiintyi myös selkokielen vastustusta, kun esimerkiksi osa lääkäreistä suhtautui selkokielen käyttöön epäilevästi. Vastustuksen syynä oli etupäässä se, että olennaisten asioiden pelättiin katoavan potilasohjeista ja hoitotyön laadun pelättiin heikenevän. Tämän lisäksi epäiltiin, että työmäärä lisääntyy.

Tutkimusaineistomme mukaan vastustus kuitenkin hälveni tiedon lisääntymisen myötä. Huomattiin, että selkokielistämisen jälkeenkin olennainen tieto pysyi tekstissä, ja selkokielinen lopputulos koettiin selkeäksi ja tarkoituksenmukaiseksi. Aineistossamme ei löytynyt viitteitä halusta palata vanhaan yleiskielen käyttöön tai vähentää selkokielen käyttöä. --- *Myöskin lääkärit --- huomasivat, että siellä löytyy ne oleelliset asiat, ei ole mitenkään siitä tieteellisyydestä niin sanotusti luovuttu. Mutta teksti on vaan semmoista, joka asiakkaan on helpompi ymmärtää, niin ei sitä ihan hirveästi tarvinnut sitten enää perustella.*

MITÄ SATASAIRAALAN TAPAUKSESTA VOIDAAN OPPIA?

Terveystieteiden tutkimuksessa on ratkaistavana monta isoa ongelmaa. Sote-uudistusten keskeisten tavoitteiden kuten yhdenvertaisuuden, saavutettavuuden ja osallisuuden toteuttamiseen liittyy keskeisesti viestinnän ja kielen ymmärrettävyys. Tutkimamme tapausesimerkin pohjalta voidaan todeta, että kielen yksinkertaistaminen on ollut toimiva tapa edistää asiakaslähtöistä viestintää ja sairaalan toimintaa. Toiminnan sujuvuus on asiakkaan etu, mutta se voi olla myös kustannustehokasta. Terveystieteiden tutkimuksessa on olisikin tärkeä tarkastella myös kielen merkitystä kustannusvaikuttavana asiana.

Satasairaala on yksi monista organisaatioista, joiden strategian kärjessä on myönteinen asiakaskokemus. Satasairaalan tapauksessa asiakaskokemusta pyritään parantamaan ymmärrettävällä kielellä. Kun asiakas ymmärtää sairaalan kielen, se parantaa asiakaskokemusta ja turvaa hoidon onnistumista ja voi vaikuttaa ihmisen terveyteen.

Kieli on viranomaisen tärkeä työkalu. Vaikea kieli voi olla piilo-ongelma, jonka haasteisiin myös terveydenhuollossa on syytä herätä. Vaikeaa kieltä on kuitenkin mahdollista yksinkertaistaa, kuten Satasairaalan tapaus osoittaa. Tämän tutkimuksen valossa kielen yksinkertaistamista voidaan tulkita onnistuneeksi ja kannattavaksi projektiksi. Tutkimushankkeemme tulokset pohjautuvat henkilökunnan näkemyksiin yhdessä sairaalassa, joten aihetta on välttämättömyyttä tutkia lisää. Erityisesti asiakkaiden näkemyksen selvittäminen on olennaista, ja hankkeen seuraavissa vaiheissa selvitetäänkin potilaiden ja asiakkaiden näkemyksiä.

Tutkimusaineistossa suositellaan selkokielen käytön laajentamista myös muihin sairaaloihin. Tuloksemme on näin linjassa esimerkiksi pelastustoimen tuoreiden kehityskohteiden (36) ja selkokielen käytön lisäämistä korostavien strategioiden kanssa (37, 38). Selkokielen lisäksi myös yleiskielelle ja akateemiselle kielelle on paikkansa. Jatkossa on kuitenkin tärkeä pohtia laajemminkin selkokielen merkitystä terveydenhuollossa – millaisten asioiden terveydenhuollossa tulisi olla saatavilla valtakunnallisesti selkokielellä?

LÄHTEET

- (1) Soteuudistus n.d. Luettu 11.12.2023. <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->
- (2) Ahrens S, Schulz R, Kröger J, ym. (toim.). *Accessibility – Health Literacy – Health Information*. Berlin: Frank & Timme; 2022.
- (3) Graham S, Brookey J. Do patients understand? *The Permanente Journal*. PMID: 21331214; PMCID: PMC3037129, 2008;12:67–9 doi: 10.7812/TPP/07-144.
- (4) Schiavo R. *Health communication: From theory to practice*. Second edition. Jossey-Bass, an imprint of Wiley; 2014.
- (5) Brach C, Harris LM. Healthy People 2030 Health Literacy Definition Tells Organizations: Make Information and Services Easy to Find, Understand, and Use. *Journal of General Internal Medicine*, 2021;36:1084–1085. <https://doi.org/10.1007/s11606-020-06384-y>
- (6) Satosuo S. Selkokielinen viestintä terveydenhuollossa: Asiantuntijoiden kokemuksia selkokielen käyttöönottoprosessista Satasairaalassa. Maisterintutkielma. Helsingin yliopisto, 2023.
- (7) Pöder J. Selkokielisen potilasviestinnän ulottuvuuksia. Kyselytutkimus Satasairaalan työntekijöille. Maisterintutkielma. Helsingin yliopisto, 2023.
- (8) Valkendorff T, Vanhatalo U. (accepted for publication). Personnel’s experiences of using Easy Language in health care. A qualitative case study from the Finnish Satasairaala Hospital.
- (9) Vanhatalo U, Valkendorff T. (re-submitted after revisions). Why and how language should be simplified for patients. A qualitative case study of Easy Language at a public hospital in Finland.
- (10) Hallintolaki 6.6.2003/434. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- (11) Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- (12) Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>
- (13) Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 15.3.2019/306. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- (14) Tiililä U. Mitä on asiallinen, selkeä ja ymmärrettävä virkakieli? *Kielikello*. Kielenhuollon tiedotuslehti 2015:3. <https://www.kielikello.fi/-/mita-on-asiallinen-selkea-ja-ymmarrettava-virkakieli->
- (15) Juusola M. Selkokielen tarvearvio 2019. <https://selkokeskus.fi/wp-content/uploads/2019/02/Tarvearvio-2019.pdf> Helsinki: Kehitysvammaliitto; 2019.
- (16) OECD. *Skills Matter: Additional Results from the Survey of Adult Skills*, OECD Skills Studies, OECD Publishing, Paris, 2019. Luettu 13.3.2024. <https://doi.org/10.1787/1f029d8f-en>.
- (17) Kutner MA, Greenberg E, Jin Y, ym. *The Health Literacy of America’s Adults: Results From the 2003 National Assessment of Adult Literacy (NCES Report No. 2006-483)*. Institute of Education Sciences, National Center for Education Statistics, 2006. Luettu 13.3.2024. <https://nces.ed.gov/pubs2006/2006483.pdf>.
- (18) Sørensen K, Pelikan JM, Röthlin F, ym. Health literacy in Europe: comparative results of the European health literacy survey (HLS-EU). *European Journal of Public Health* 2015;25: 1053–1058. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckv043>
- (19) Schaeffer D, Gille S, Hurrellmann K. Implementation of the National Action Plan Health Literacy in Germany. *Lessons Learned. International Journal of Environmental Research and Public Health* 2002; 17:4403. <https://doi.org/10.3390/ijerph17124403>
- (20) Leskelä L. Selkokieli. Saavutettavan kielen opas. Kehitysvammaliitto ry, Oppimateriaalikeskus Opik, 2019.
- (21) Uotila E. Selko Suomessa – selkokielen kehitys ja sovelluksia. *Puhe ja kieli*, 2020; 39: 307–324. <https://doi.org/10.23997/pk.74581>
- (22) Maaß C. *Easy Language – Plain Language – Easy Language Plus*. Berlin: Frank & Timme; 2020.
- (23) Lindholm C, Vanhatalo U. (Eds.). *Handbook of Easy Languages in Europe*. Berlin: Frank & Timme; 2021.
- (24) *Federal Plain Language Guidelines* (2011). Luettu 11.12.2023. <https://www.plainlanguage.gov/media/FederalPLGuidelines.pdf>
- (25) PLAIN. (n.d.). Luettu 11.12.2023 <https://www.plainlanguage.gov/>
- (26) Leskelä L, Mustajoki A, Piehl A. Easy and plain languages as special cases of linguistic tailoring and standard language varieties. *Nordic Journal of Linguistics* 2022;45:194–213. <https://doi.org/10.1017/S0332586522000142>

- (27) Leskelä L. Easy Language in Finland. In C. Lindholm & U. Vanhatalo (Eds.), *Handbook of Easy Languages in Europe*. Frank & Timme, 2021, 149–189.
- (28) Bugge HB, Berget G, Vindenes E. Easy Language in Norway. In C. Lindholm & U. Vanhatalo (Eds.), *Handbook of Easy Languages in Europe*. Frank & Timme; 2021, 371–400.
- (29) Moonen X. Easy Language in the Netherlands. In C. Lindholm & U. Vanhatalo (Eds.), *Handbook of Easy Languages in Europe*. Frank & Timme; 2021, 345–370.
- (30) Reichrath E, Moonen X. Assessing the effects of Language for all. *Nordic Journal of Linguistics* 2022;45:232–248. <https://doi.org/10.1017/S0332586522000142>
- (31) Maaß C, Rink I, Hansen-Schirra S. Easy Language in Germany. In C. Lindholm & U. Vanhatalo (Eds.), *Handbook of Easy Languages in Europe*. Frank & Timme, 2021: 191–218.
- (32) Virtanen MT, Kulkki-Nieminen A. Selkokielellä kriisiä rakentamassa: koronadiskurssit selkomediasa ja tukijärjestöjen viestinnässä. – Hynninen N, Herneaho I, Sippola E, Isosävi J, Yang M (toim.), *Kieli ja osallisuus – Språk och delaktighet – Language and participation* s. 252–284. AFinLAn vuosikirja 2023. Jyväskylä, Suomen sovelttavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja n:o 80; 2023.
- (33) Schiavo R. Whom are we communicating for? a call for plain language, cultural humility, and increased specificity. *Journal of Communication in Healthcare*, 2022, 15:155–157. <https://doi:10.1080/17538068.2022.2123676>
- (34) Satasairaala (n.d.). Strategia. Luettu 11.12.2023. <https://www.satasairaala.fi/satasairaala/strategia>
- (35) Satasairaala. Satakunta Hospital District to the finals at the international IHF Awards. Luettu 1.12.2023 https://www.innolink.fi/wp-content/uploads/2019/09/Satasairaala_IHF_n_finaaliin_ENG.pdf
- (36) Kopra P. Asiakkuustyö ja asiakasymmärrys pelastustoimessa. Sisäministeriön julkaisuja 2022:8. Luettu 5.12.2023. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10>
- (37) Avoimen hallinnon strategia 2030. Luettu 13.3.2024. https://avoinhallinto.fi/assets/files/2020/12/VM_Avoimen_Hallinnon_Strategia2030.pdf.
- (38) Kansalliskielistrategia 2021. Nationalspråksstrategin, Kansalliskielistrategia : Statsrådets principbeslut, Valtioneuvoston periaatepäätös. Luettu 13.3.2024. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163650>

TIINA VALKENDORFF
ULLA VANHATALO