

Helsingin kaupungin vammaispalvelut
Sosiaali- ja terveystieteiden viestintä

Tämä on Helsingin kaupungin
vammaisneuvoston hyväksymän asiakirjan
allekirjoittamaton sähköinen versio.

Asia: Vammaisneuvoston kannanotto vammaispalveluiden uusien verkkosivujen selkeyden ja digisaavutettavuuden kehittämiseen

Helsingin kaupunki on kaupunkistrategiassaan sitoutunut huomioimaan kaupungin palvelujen suunnittelussa esteettömyyden ja saavutettavuuden. Lisäksi strategiassa sitoudutaan aktiivisella osallistamisella mahdollistamaan vammaisten ihmisten yhdenvertainen osallistuminen.

Vammaisneuvosto pitää hyvänä, että kaupungin tavoitteena on toteuttaa verkkosivujen ja viestinnän saavutettavuustyössä [WCAG saavutettavuus-vaatimusten](#) AA- tai sitä parempaa tasoa. Asiakaslähtöisten ja helposti saavutettavien verkkopalvelujen kehittämisessä keskeistä on havaittavuus, ymmärrettävyys sekä ohjelman toimintavarmuus.

Vammaisneuvosto toivoo, että vammaispalvelut ja sosiaali- ja terveystieteiden viestintä osallistavat vammaisneuvostoa ja palveluja käyttäviä asiakkaita uudistaessaan ja yhteiskehittäessään Helsingin kaupungin vammaispalvelujen verkkosivustoa. Kaikki kaupungin palvelut ovat vammaispalveluja, vammaiset kaupunkilaiset käyttävät kaikkia kaupungin palveluja. Vammaisneuvoston jäseniä on jo osallistunut kaupungin verkkosivujen hel.fi -kehittäjäyhteisöön.

Vammaispalveluiden verkkosivustossa täytyy ottaa huomioon palveluja käyttävien kaupunkilaisten toimintakyvyn erilaiset rajoitteet eli eri vammairyhmät. Sivujen tulee olla näkövammaisille saavutettavia, sivuston tekstin tulee olla kuunneltavissa ja tarvittaessa niissä tulee olla puheohjaus. Vammaispalveluiden verkkosivut tulee toteuttaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Tekstin tulee olla selkeää ja ymmärrettävää, tarvittavista palveluista tulee kertoa myös viittomakielellä, osa tekstistä tulee olla myös käännetty selkokielelle. Viestinnän visualisoiminen ja palvelujen sanoittaminen auttaa eri kielisiä asiakkaita helpommin löytämään tarvitsemansa palvelut.

Vammaisten kaupunkilaisten tarvitsemien ja käyttämien eri palvelujen yhdyspinnat tulee saada verkkosivuilla selkeästi esiin. Se edellyttää, että verkkosivujen taustalla palveluissa on sovitut ja selkeät monialaisten ja moniammatillisten palvelujen järjestämisen ja yhteistyön linjaukset kunnossa. Palvelujen toimintakäytännöt tulee olla koko kaupungin alueella yhdenmukaiset; käytännöt eivät saa vaihdella työntekijästä tai yhteyshenkilöstä riippuen. Ammattilaisten selkeä ja yhdenmukainen ohjeistus tukee eri kanavissa annettavaa asiakkaiden opastusta. Viestinnän ja verkkosivujen kehittämisessä on oleellista ammattilaisten keskinäiset yhteistyökäytännöt sekä tiedonkulku eri toimijoiden ja toimialojen välillä asiakkaan asiassa.

Vammaispalveluiden nykyiset nettisivut

Vammaisneuvoston digi-saavutettavuusteemaryhmä on perehtynyt vammaispalvelujen nykyisten verkkosivujen puutteisiin ja tuo esiin uusien verkkosivujen kehittämisessä huomioitavia näkökulmia ja parannusehdotuksia.

Vammaispalveluiden nykyisten verkkosivujen rakenne on palveluorganisaatio- ja järjestelmälähtöinen ja navigointi on palveluja tarvitseville asiakkaille vaikeaa. Kaupunkilainen eksyy sivuilla helposti, eikä tieto löydy edes hakusanoilla. Vammaispalveluja hakevat vaikeassa tilanteessa elävät, eri tavoin toimintakyvyltään rajoittuneet ihmiset ja heidän läheisensä, jotka todella tarvitsevat näitä palveluja. Mikäli tietoa palveluista ja palveluprosesseista ei löydy ja saavuta helposti, se lisää entisestään eriarvoisuutta ja syrjäytymistä.

Parannusehdotuksia vammaispalveluiden verkkosivuston kehittämiseen

Vammaisneuvosto pitää hyvänä, että Helsingin kaupungin ulkoisia ja sisäisiä verkkosivuja uudistavat kaupungin ammattilaiset voivat hyödyntää kaupungin kehittämän [Saavutettavuusmallin](#) ohjeistuksia.

Lisäksi vammaisneuvosto pitää tärkeänä, että vammaispalvelujen verkkosivujen toteuttamisessa hyödynnetään Kehitysvammaatuki57 ry:n Selkeästi meille – hankkeessa kehitettyä [kriteeristöä kognitiiviselle saavutettavuudelle](#) (versio 3.0). Siinä varmistetaan, että sivuja ja sovelluksia on helppo käyttää ja ymmärtää. Kriteeristö kuvaa, mitkä asiat helpottavat tai mitkä vaikeuttavat verkkopalveluiden käyttämistä ja tiedon ymmärtämistä. Verkkosivujen uudistuksessa on huomioitava myös hankkeen antamat vammaispalvelujen verkkosivujen kognitiivisen saavutettavuuden käyttötilanneraportin parannusehdotukset.

Asiakaslähtöisyys on ensisijaista vammaispalvelujen verkkosivuston rakentamisessa. Asiakkaan ei tarvitse tuntea kaupungin ja vammaispalvelujen organisaatiota, että hän löytää palveluja, vaan asiakaslähtöisyys tarkoittaa esimerkiksi eri elämäntilanne-, teema- tai asiakokohtaisia sivukokonaisuuksia, jotka helpottavat oikean tiedon löytämistä.

Verkkosivujen helppo ja selkeä navigointi tarkoittaa lyhyitä polkuja palveluihin ja asiakas- ja palveluprosessien selkeää kuvaamista ja esittämistä. Selkeässä navigoinnissa käytetään havainnollisia, visuaalisia, selkeitä, värillisiä graafisia symboleita (hahmo/abstrakti symboli + alt-teksti), helposti hahmotettavia otsikoita ja kuvia. Tekstien fonttikokojen täytyy olla riittävät isoja tai skaalattavia. Sivujen täytyy toimia hyvillä hakusanoilla, jolloin hakutoiminnosta tulee myös selkeää. Vammaispalvelujen sivustolta tulisi olla linkityksiä myös muihin vammaisten kaupunkilaisten tarvitsemiin palveluihin (symboleineen ja kuvineen), kuten esim. apuvälineet ja kuntoutuspalvelut (terveyspalveluja).

Sivuilta tulee löytyä palvelukohtaisesti oikeiden henkilöiden yhteystiedot, kuten oman alueen sosiaalikeskukset ja keneen tai mihin tahoon voi ottaa yhteyttä puhelimitse tai miten asioida sähköisesti tai henkilökohtaisesti.

Vammaisneuvoston vinkkejä verkkosivujen kehittämiseen:

- Vammaisinfon sivujen tulee olla selkeät kuten [seniori-infon](#) -sivut, jossa tiedon haku lähtee yhdeltä luukulta.
- *Vammaisinfo* -otsikko voisi olla ovi sivustolle, josta pääsisi vammaisneuvontaan, eri vammaispalveluihin sekä myös linkki [Helsingin vammaisneuvoston sivuille](#); näin ne olisivat toisiaan tukeva kokonaisuus.
- [Espoon kaupungin verkkosivuilla](#) on käytetty symboleja ja lyhyitä otsikoita, josta pääsee myös [Espoon vammaispalvelujen](#) sivuille.

Selkeä vammaispalvelujen sivusto voisi tarjota alustan vammaisille henkilöille ja heidän perheilleen löytää ja hyödyntää muitakin kuin kaupungin tarjoamia digitaalisia palveluja oman arjen helpottamiseen, kuten esimerkiksi:

- Moi-kalenteri <https://peda.net/p/lauri.raty/yi/mkk> päivä tehdään visuaalisesti.
- Niki Diary <https://apps.apple.com/fi/app/niki-diary/id852210800?l=fi> päivä tehdään visuaalisesti ja voidaan myös kirjoittaa.

Vammaispalvelujen sivuilta voisi olla linkityksiä myös laajemman tiedon lähteille ja verkkosivuille, kuten Terveystieteiden ja hyvinvoinnin THL:n [vammaispalvelujen käsikirjan](#) sivustolle.

Vammaispalvelujen verkkosivuilla kannattaisi tuoda esiin myös palveluissa toteutettavaa asiakasyhteistyötä ja palvelujen yhteiskehittämistä, jossa hyödynnetään järjestöjen, yhdistysten ja kokemusasiantuntijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä. Esimerkkinä mm. kuljetuspalvelujen asiakasyhteistyöryhmä sekä monissa palveluissa (asuminen, työ- ja päivätoiminta) toimivat asiakasraadit. Vammaispalvelujen verkkosivulla on hyvä tuoda esiin (linkittämällä) myös erilaisten vammais- ja pitkäaikaissairausjärjestöjen tarjoamaa laajaa asiantuntemusta, toimintaa ja yhteistyötä kaupungin palvelujen rinnalla.

Helsingin vammaisneuvosto

Marja Kaitaniemi
puheenjohtaja

Kristiina Karhos
varapuheenjohtaja

Kannanoton tekstin valmisteli vammaisneuvoston digi-saavutettavuusryhmä