

Olemuskielellä viestivän asiakkaan osallistuminen RAI-arviointiin

Tarkistuslista ammattilaiselle

1.9.2026

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
Palvelut -yksikkö, iäkkäiden palvelut
thl.fi

Sisällys

LUONNOS / EI JAETTAVAKSI	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
ALUKSI	3
ENNEN RAI-ARVIOINTIA	4
Tutustu asiakkaaseen ihmisenä	4
Valmistele vuorovaikutusta tukeva ympäristö	5
Hyödynnä LOVIT-periaatteita jo valmistautumisessa	6
Hyödynnä Rohkaisin-ajattelua	6
RAI-ARVIOINNIN AIKANA	7
Toimi LOVIT-periaatteiden mukaisesti	7
Toimi Voimauttavan vuorovaikutuksen periaatteiden mukaisesti	9
Toimi HYP -periaatteiden mukaisesti	9
Toimi Rohkaisin -periaatteiden mukaisesti	10
Kirjaa RAI-arviointiin asiakkaan ääni näkyväksi	11
RAI-ARVIOINNIN JÄLKEEN	12
Arvioi osallisuuden toteutumista	12
Hyödynnä arvioinnissa kertynyt tieto	12
Kehitä toimintaa	12
Lopuksi	14
LÄHTEET	15

ALUKSI

Tarkastuslistan tavoitteena on auttaa ammattilaisia vahvistamaan olemuskielellä viestivän asiakkaan osallisuutta ennen RAI-arviointia, arvioinnin aikana ja arvioinnin jälkeen. Listassa on hyödynnetty olemassa olevia kommunikoinnin tuen toimintamalleja; LOVIT-, Voimauttava vuorovaikutus-, HYP- ja Rohkaisin -menetelmiä ja niiden keskeisiä periaatteita sekä kuvakommunikaation, tukiviittomien ja sosiaalisen tarinan käytön mahdollisuuksia asiakkaan osallistumisen tukena.

Tarkastuslista on osa Olemuskielellä viestivän asiakkaan osallistuminen RAI-arviointiin -toimintamallia, joka on yksi Asiakaslähtöinen ja osallistava RAI-arviointi -toimintamallikokonaisuutta ja liittyy vahvasti Hyvät käytännöt kehitysvammaisten henkilöiden RAI-arvioinnissa -toimintamallikokonaisuuteen.

TOIMINTAMALLI:

Olemuskielellä viestivän asiakkaan osallistuminen RAI-arviointiin
<https://www.innokyla.fi/fi/toimintamalli/olemuskielella-vestivan-asiakkaan-osallistuminen-rai-arviointiin>

TOIMINTAMALLIKOKONAISUUDET:

Asiakaslähtöinen ja osallistava RAI-arviointi

<https://www.innokyla.fi/fi/kokonaisuudet/asiakaslahtoinen-ja-osallistava-rai-arviointi-3>

Hyvät käytännöt kehitysvammaisten henkilöiden RAI-arvioinnissa

<https://www.innokyla.fi/fi/kokonaisuudet/hyvat-kaytannot-kehitysvammaisten-henkiloiden-rai-arvioinnissa>

Tutustu Käyttönoton tietopakettiin (Innokylä) ennen kuin otat toimintamallin ja siihen liitetyn tukimateriaalin käyttöösi.

ENNEN RAI-ARVIOINTIA

Tutustu asiakkaaseen ihmisenä

☐ Selvitä asiakkaan elämäntarina, kiinnostuksen kohteet, mieluisat asiat, merkitykselliset ihmissuhteet ja arjen toimintatavat.

☐ Selvitä, miten asiakas ilmaisee:

- mieltymyksiään
- epämukavuutta tai kielteistä kokemusta
- kiinnostustaan
- valintaa tai päätöstä
- levollisuutta tai turvallisuuden tunnetta.

☐ Hyödynnä asiakkaan läheisten, hänelle tuttujen työntekijöiden ja muun verkoston tietoa asiakkaan yksilöllisistä viestintätavoista.

☐ Varmista, ettei asiakkaan viestintää koskeva tieto jää yksittäisen työntekijän hiljaiseksi tiedoksi.

☐ Selvitä, käyttääkö asiakas:

- kuvakommunikaatiota
- tukiviittomia
- muuta kommunikoinnin apuvälinettä.

☐ Varmista, että asiakkaan käyttämät kommunikoinnin tukikeinot ovat saatavilla arviointitilanteessa ja käytät niitä asiakkaan kanssa toimiessasi.

Valmistele vuorovaikutusta tukeva ympäristö

- ☐ Valitse arvioinnille rauhallinen ja asiakkaalle mahdollisimman tuttu ja turvallinen ympäristö.
- ☐ Vähennä häiritseviä ääniä, kiirettä ja ylimääräisiä virikkeitä.
- ☐ Huomioi asiakkaan vireystila ja arvioi, mikä ajankohta on hänelle paras osallistumisen näkökulmasta.
- ☐ Varmista, että arviointiin osallistuvat henkilöt tuntevat asiakkaan viestintätavat riittävästi.
- ☐ Pohdi, voisiko asiakkaan osallistumista vahvistaa sosiaalinen tarina, jossa kerrotaan yksinkertaisesti:
 - mitä arvioinnissa tapahtuu
 - keitä tilanteessa on mukana
 - mitä asiakkaalta odotetaan
 - miten hän voi ilmaista itseään.

Hyödynnä LOVIT-periaatteita jo valmistautumisessa

- ☐ Varaa riittävästi aikaa kohtaamiselle ja virittäydy kaikilla aisteillasi tilanteeseen.
- ☐ Suunnittele arviointi siten, ettei asiakkaan tarvitse vastata nopeasti. Hän voi viestiä omaan tahtiinsa, omilla tavoillaan.
- ☐ Mieti etukäteen, miten voit mukauttaa omaa viestintääsi ja vuorovaikutustapaasi asiakkaalle sopivaksi.
- ☐ Sopikaa tiimissä, miten asiakkaan viestejä havainnoidaan ja miten tulkintoja varmistetaan.
- ☐ Valmistele tarvittaessa RAI-arvioinnissa käsiteltäviä teemoja kuvien, esineiden, valokuvien tai tukiviittomien avulla.

Hyödynnä Rohkaisin-ajattelua

- ☐ Selvitä, mistä asioista asiakas näyttää pitävän.
- ☐ Tunnista asiakkaalle mieluisia aistimuksia, toimintoja ja tilanteita.
- ☐ Pohdi etukäteen, miten asiakkaalle voidaan tarjota valintamahdollisuuksia arvioinnin aikana.
- ☐ Kerää valmiiksi asiakkaalle merkityksellisiä kuvia, esineitä tai muita konkreettisia vaihtoehtoja valintatilanteiden tueksi.

RAI-ARVIOINNIN AIKANA

Testaa seuraavia menetelmiä olemuskielellä viestivien asiakkaiden RAI-arvioinnin aikana. Voit käyttää yhtä tai useampaa menetelmää. Menetelmiä voi soveltaa asiakkaalle sopivaksi ja toteuttaa yhtäaikaaisesti.

Toimi LOVIT-periaatteiden mukaisesti

Läsnäolo

- ☐ Keskity asiakkaaseen ilman häiriötekijöitä. Rauhoita oma mielesi ja virittäydy olemaan tilanteessa läsnä.
- ☐ Kohdista huomio asiakkaaseen myös silloin, kun läheiset tai muut ammattilaiset ovat paikalla.

Odottaminen

- ☐ Anna asiakkaalle aikaa ilmaista itseään ja reagoida.
- ☐ Siedä hiljaisuutta.
- ☐ Vältä kiirehtimästä vastauksia tai täydentämästä asiakkaan viestejä hänen puolestaan.
- ☐ Anna aikaa myös kuvien, viittomien, esineiden tai muiden kommunikoinnin tukikeinojen käyttämiseen.

Vastaaminen

- ☐ Reagoi asiakkaan viesteihin.
- ☐ Osoita asiakkaalle, että hänen viestinsä on huomattu.
- ☐ Sanoita havaintosi asiakkaalle esimerkiksi: "Huomaan, että hymyilit tälle vaihtoehdolle" tai "Näytät siirtävän katseesi tähän kuvaan."

Ilmaisun mukauttaminen

- ☐ Käytä asiakkaalle sopivia kommunikointikeinoja.
- ☐ Hyödynnä tarvittaessa kuvia, valokuvia, esineitä, tukiviittomia, eleitä, kosketusta tai muuta asiakkaalle tuttua tapaa.
- ☐ Tarjoa vaihtoehtoja yksi asia kerrallaan.
- ☐ Varmista, että puhuttu kieli on selkeää, konkreettista ja rauhallista.
- ☐ Käytä tarvittaessa kuvakommunikaation käyttöä RAI-arvioinnin kysymyksissä, kuten:
 - päivittäiset toiminnot
 - ruokailu
 - harrastukset
 - ihmissuhteet
 - palvelut
 - asuminen
 - mieluisat tekemiset.

Tarkistaminen

- ☐ Varmista tulkintasi.
- ☐ Tarkastele, toistuuko asiakkaan reagointi samankaltaisissa tilanteissa.
- ☐ Hyödynnä läheisiä ja muuta henkilöstöä tulkintojen varmistamisessa.
- ☐ Tarkista myös kuvien, viittomien tai muun kommunikointikeinon avulla, oletko ymmärtänyt asiakkaan viestin oikein. Tarkista kokeilemalla, oletko tulkinut oikein asiakkaan viestin ja havainnoimalla, vaikuttaako asiakas tulkintaan tyytyväiseltä vai tyytymättömältä.

Toimi Voimauttavan vuorovaikutuksen periaatteiden mukaisesti

- ☐ Virittäydy asiakkaan rytmiin ja tapaan olla vuorovaikutuksessa.
- ☐ Anna asiakkaan aloitteille tilaa.
- ☐ Seuraa, mikä herättää asiakkaassa kiinnostusta.
- ☐ Liity mukaan asiakasta kiinnostavaan tekemiseen ja asiakkaan tapaan kommunikoida.
- ☐ Hyödynnä katsetta, ilmeitä, liikkeitä, ääntelyä, kosketusta ja muuta sanatonta viestintää.
- ☐ Anna asiakkaan johtaa vuorovaikutusta aina silloin, kun se on mahdollista.
- ☐ Anna asiakkaalle mahdollisuus ilmaista itseään myös toiminnan kautta, ei pelkästään kysymyksiin vastaamalla.

Toimi HYP -periaatteiden mukaisesti

- ☐ Varaa asiakkaalle aikaa, jolloin keskityt ainoastaan yhdessäoloon.
- ☐ Liity mukaan asiakkaan kiinnostuksen kohteeseen tai toimintaan asiakkaan ehdoilla.
- ☐ Havainnoi, miten asiakkaan olemuskielestä tunnistat viihtymisen, kiinnostuksen tai ilon.
- ☐ Vastaa asiakkaan aloitteisiin välittömästi ja johdonmukaisesti.
- ☐ Sovita oma toimintasi ja vuorovaikutustapasi asiakkaan viesteihin.
- ☐ Kokeile uusia tapoja olla yhdessä, jos nykyiset toimintatavat eivät synnytä vastavuoroisuutta.
- ☐ Anna asiakkaalle mahdollisuus vaikuttaa tilanteen kulkuun omilla viesteillään.

Toimi Rohkaisin -periaatteiden mukaisesti

- ☐ Tarjoa asiakkaalle mahdollisuuksia ilmaista mieltymyksiä ja valintoja.
- ☐ Esitä vaihtoehtoja konkreettisesti. Kokeile, miten asiakas reagoi tiettyyn asiaan, toimintaan, rytmiin tai tunnelmaan.
- ☐ Käytä tarvittaessa kuvia, valokuvia, esineitä tai tukiviittomia vaihtoehtojen havainnollistamiseksi.
- ☐ Havainnoi systemaattisesti asiakkaan reaktioita.
- ☐ Toista tarvittaessa tilanteita useamman kerran ennen johtopäätösten tekemistä.
- ☐ Erotta toisistaan:

- pitää tästä
- ei pidä tästä
- asia on yhdentekevä.

Kirjaa RAI-arviointiin asiakkaan ääni näkyväksi

- ☐ Kirjaa asiakkaan ilmaisemat mieltymykset ja näkemykset mahdollisimman konkreettisesti.
- ☐ Kirjaa myös käytetty menetelmä tai havaintotapa.
- ☐ Kuvaa tarvittaessa, miten asiakas ilmaisi näkemyksensä (esimerkiksi katseella, kuvavalinnalla, tukiviittomalla, ilmeellä tai toiminnalla).
- ☐ Vältä automaattisesti kirjaamasta "ei ilmaise mielipidettään", ennen kuin osallistumisen tukikeinoja on hyödynnetty.
- ☐ Tuo kirjauksissa näkyväksi, mihin havaintoihin tulkinta perustuu.

RAI-ARVIOINNIN JÄLKEEN

Arvioi osallisuuden toteutumista

- ☐ Tuliko asiakkaan oma näkökulma näkyväksi arvioinnissa?
- ☐ Miten asiakkaan viestejä onnistuttiin tunnistamaan?
- ☐ Mitkä menetelmät toimivat parhaiten?
- ☐ Toimivatko kuvakommunikaatio, tukiviittomat, sosiaalinen tarina tai muut tukikeinot asiakkaan kohdalla?
- ☐ Missä tarvitaan lisää osaamista tai tukea?

Hyödynnä arvioinnissa kertynyt tieto

- ☐ Kirjaa asiakkaan mieltymykset, kiinnostuksen kohteet ja valinnat hoidon, kuntoutuksen tai palvelujen suunnitteluun.
- ☐ Varmista, että asiakkaan tavoitteet näkyvät jatkosuunnittelussa.
- ☐ Jaa havaintoja moniammatillisesti.
- ☐ Huolehdi, että tieto välittyy myös uusille työntekijöille.
- ☐ Tallenna tieto toimivista kommunikointitavoista asiakkaan käyttöön tuleviin suunnitelmiin ja asiakirjoihin.

Kehitä toimintaa

- ☐ Arvioi yhdessä työyhteisön kanssa, miten olemuskielellä viestivien asiakkaiden osallisuus toteutuu.
- ☐ Tunnista osaamisvahvuuksia ja hyödynnä niitä koko työyhteisön oppimisessa.

- ☐ Hyödynnä jatkossakin LOVIT-, Voimauttava vuorovaikutus-, HYP- ja Rohkaisin-menetelmiä osana RAI-arviointeja.
- ☐ Hyödynnä asiakkaalle soveltuvia kuvakommunikaation, tukiviittomien, sosiaalisten tarinoiden ja muiden kommunikaation tukikeinojen ratkaisuja osana arviointi- ja palveluprosesseja.
- ☐ Muista, että asiakkaan viestintää tukevien menetelmien käyttö ei ole erityisosaamista vain tietyille palveluille, vaan osa laadukasta, asiakaslähtöistä ja osallistavaa RAI-arviointia.

Lopuksi

Olemuskielellä viestivän asiakkaan osallistumisen tukemisen ytimessä on yksi kysymys:

"Miten voimme auttaa asiakasta kertomaan oman näkemyksensä sen sijaan, että puhuisimme hänen puolestaan?"

Kun tähän kysymykseen etsitään vastausta systemaattisesti ennen arviointia, arvioinnin aikana ja arvioinnin jälkeen, myös olemuskielellä viestivän asiakkaan ääni voi tulla näkyväksi osana asiakaslähtöistä ja osallistavaa RAI-arviointia. Tämä vahvistaa asiakkaan osallisuutta, itsemäärittämisoikeutta ja mahdollisuutta elää omannäköistä elämää.

LÄHTEET

Innokylä. Asiakaslähtöinen ja osallistava RAI-arviointi -toimintamallikokonaisuus.

<https://www.innokyla.fi/fi/kokonaisuudet/asiakaslahtoinen-ja-osallistava-rai-arviointi-3>

Innokylä. Hyvät käytännöt kehitysvammaisten henkilöiden RAI-arvioinnissa -toimintamallikokonaisuus.

<https://www.innokyla.fi/fi/kokonaisuudet/hyvät-kaytannot-kehitysvammaisten-henkiloiden-rai-arvioinnissa>

Innokylä. Käyttöönoton tietopaketti.

<https://www.innokyla.fi/fi/ota-kayttoon/kayttoonoton-tietopaketti>

Kehitysvammaliitto. Tikoteekki. HYP -toimintamalli.

<https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/hyp/>

Kehitysvammaliitto. Tikoteekki. Kommunikoinnin tukikeinot.

<https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tietoa/kommunikoinnin-tukikeinot/>

Kehitysvammaliitto. Tikoteekki. LOVIT -toimintamalli.

<https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/lovit/>

Kehitysvammaliitto. Tikoteekki. Rohkaisin.

<https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/rohkaisin/>

Kehitysvammaliitto. Tikoteekki. Voimauttava vuorovaikutus.

<https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/toimintamallit/voimauttava-vuorovaikutus/>

THL. Ohjeita ammattilaisille. RAI-järjestelmää koskevat ammattilaisohjeet.

[THL.fi RAI-järjestelmää koskevat ammattilaisohjeet](https://thl.fi/raijarjestelmaa-koskevat-ammattilaisohjeet)