



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

Suomen ja ruotsin kieltä koskeva

KIELIOHJELMA

Vastuhenkilö: kehittämisjohtaja Jussi Salminen
Hyväksyjä: Hallitus 6.3.2017, Valtuusto 29.5.2017
Hyväksyjä: Hallitus 20.1.2020, Valtuusto 2.6.2020

Johdanto

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveysterveyspalvelukuntayhtymä Soite aloitti toimintansa 1.1.2017. Soite on maakunnallinen perus- ja erikoispalvelut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut yhteenliittävä kuntayhtymä, ja Soiten toiminta jakautuu seuraaviin viiteen toimialueeseen:

- Terveyden ja sairaanhoidon palvelut
- Hoito ja hoiva
- Perheiden palvelut
- Vammaispalvelut
- Johdon tuki ja tuotannolliset tukipalvelut
- Soitessa yhdistyvät seuraavat organisaatiot:
 - Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoito- ja peruspalvelukuntayhtymä Kiuru (sis. Keski-Pohjanmaan keskussairaala ja Peruspalveluliikelaitos Jyta)
 - Kokkolan sosiaali- ja terveysterveyspalvelut (sis. Kruunupyy)
 - Perhon kunnan sosiaali- ja terveysterveyspalvelut

Kaksikielisessä, integroidussa kuntayhtymässä, Soitessa työ potilaan/asiakkaan hoidon parhaaksi perustuu arvoihin, joita ovat arvostava kohtaaminen, avoimuus, osallisuus, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus. Näihin arvoihin sisältyy myös potilaan/asiakkaan oikeus saada hoitoa omalla äidinkielellään ja tässä kieliohjelmassa äidinkielellä tarkoitetaan ruotsia tai suomea. Kieliohjelman laatimisen lähtökohtana on tämä ajatus.

Hallinto- ja kirjaamiskielenä Soitessa on suomen kieli. Organisaation myöntämällä erityisluvalla on mahdollisuus kirjata myös ruotsin kielellä asiakas- ja potilastietojärjestelmiin (esim. Kruunupyyn kunnan alueella sijaitsevat sote-palvelut). Poikkeusluvut myönnetään hallintosäännön mukaan (potilastietojen osalta johtajaylilääkäri, sosiaalihuollon asiakastietojen osalta sosiaalijohtaja). Soiten potilas- ja asiakastietojärjestelmä päivittyy väestörekisterikeskuksen aineiston mukaisesti. Väestörekisteritiedoista löytyy maininta henkilön virallisesta äidinkielestä/asiointikielestä. Nämä tiedot löytyvät Soiten potilas- ja asiakastietojärjestelmästä ja ovat kaikkien ammattilaisten luettavissa. Potilaan ja asiakkaan yhteystietoihin voi merkitä erikseen, että potilas/asiakas haluaa epikriisit ruotsinkielellä. Lisäksi potilaalla/asiakkaalla on oikeus aina pyytää omat epikriisit haluamallaan kielellä (suomi tai ruotsi).

Soitessa palvelut yhdistetään asiakas- ja potilaslähtöisellä tavalla, jossa sekä sosiaali- että terveydenhuollon yksiköt toimivat tiiviissä moniammatillisessa yhteistyössä. Tavoitteenamme on aito sisällöllinen asiakas- ja potilaslähtöinen palvelujärjestelmä, jossa saadaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä perus- ja erikoispalveluiden raja-aitoja madallettua ja tuotettua palveluita maakuntamme ja lähialueen väestölle entistä saumattomampien palveluketjujen muodossa.

Soite-kuntayhtymän tunnuslause on ”Ihminen keskiössä”. Tuon tunnuslauseen ja perusperiaatteen ympärille tiivistyy koko keskipohjalainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän perusajatus.

Jäsen- ja sopimuskunnat

Jäsenkuntia Soite-kuntayhtymässä on yhdeksän (Kokkola, Kruunupyy, Kaustinen, Kannus, Veteli, Perho, Halsua, Lestijärvi, Toholampi) ja erikoissairaanhoidon osalta lisäksi Reisjärvi, joiden yhteenlaskettu väestöpohja on noin 78 000 henkilöä. Soite kuntayhtymä on lähin päivystävä sairaala noin 200 000 asukkaalle, joista noin 40 000 on äidinkieleltään ruotsinkielisiä. Terveystoimintolain § 6:n mukaan kaksikielisen kunnan ja kaksikielisiä tai sekä suomen- että ruotsinkielisiä kuntia käsittävän kuntayhtymän on järjestettävä terveydenhuollon palvelunsa suomen ja ruotsin kielellä siten, että asiakas ja potilas saavat palvelut valitsemallaan kielellä. Soiten strategisena tavoitteena on tulevaisuudessa toimia edelleen omaa maakuntaansa laajemman alueen erikoissairaanhoidon ja muiden erityispalvelujen tuottajana ja näin ollen oletettavasti myös äidinkieleltään ruotsinkielisten potilaiden määrä tulee kasvamaan tulevaisuudessa. Soite haluaa tämän kieliohjelman kautta korostaa ruotsin kielen asemaa ja potilaiden tasavertaista asemaa kaksikielisellä alueella. Soite on sosiaali- ja terveydenhuollon syvään toiminnalliseen integraatioon perustuva kuntayhtymä, jonka toiminta ja hallinto perustuvat seuraaviin strategisiin lähtökohtiin:

- 1. Ihminen keskiössä**
- 2. Sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnallinen integraatio tunnettua ja tunnustettua asiantuntijuutta**
- 3. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen**
- 4. Kotona asumisen ja elämisen tukeminen**
- 5. Toiminnan ja talouden kannalta kestävä rakenteet**
- 6. Päivystävä keskussairaala alueella**
- 7. Toiminnan ja talouden yhteys – tiedolla johtaminen**

Soiten tavoitteena on tarjota asukkaille laadukkaita palveluja. Työn perusarvoja ovat terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, itsenäisyys ja vastuullisuus. Näihin arvoihin sisältyy asiakkaan/potilaan oikeus saada palvelua äidinkielellään eli tämän kieliohjelman mukaan joko suomeksi tai ruotsiksi. Muiden kielten osalta kielipolitiikka määrittää erillisessä asiakirjassa.

Kielellä on suuri merkitys siihen, miten asiakas/potilas kokee saamansa palvelun ja hoidon. Kun asiakasta/potilasta palvellaan ja hoidetaan hänen äidinkielellään (suomi/ruotsi), hänen on helpompi kokea itsensä osalliseksi palveluun ja hoitoon ja niitä koskeviin päätöksiin mutta myös helpompi ymmärtää toiminnan tarkoitus. Siksi on tärkeää tarjota asiakkaalle/potilaalle mahdollisuus käyttää äidinkieltään (suomea tai ruotsia).

Tätä kieliohjelmaa valmisteltaessa on tutustuttu eri sairaanhoitopiirien kieliohjelmiin. Haasteena on ollut, että kyseessä on ensimmäinen kaksikielisen integroidun kuntayhtymän kieliohjelman päivittäminen.

Kansalliskielten yhdenvertaisuus

Kielelliset oikeudet perustuvat lakiin. Suomen perustuslain § 17 mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Viranomaisten on turvattava yhdenvertaisuusperiaatteiden toteutuminen niin suomen- kuin ruotsinkielisiä asiakkaita palveltaessa. Kielilain mukaan jokaisella on oikeus käyttää äidinkieltään, joko suomea tai ruotsia, ja tulla palvelluksi, sillä kielellä viranomaisissa.

Terveydenhuoltolain § 6 edellyttää, että kaksikielisen kuntayhtymän on järjestettävä terveydenhuollon palvelunsa suomen ja ruotsin kielellä. Lisäksi sosiaalihuoltolain 4 § edellyttää, että kuntayhtymän on sosiaalihuollon toimintatapoja ja ratkaisuja harkittaessa ja tarkasteltaessa huomioitava asiakkaan kielellinen tausta. Myös asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laeissa on säädetty asiakkaan/potilaan kielellisistä oikeuksista. Asiakasta/potilasta tulee näin ollen palvella hänen valitsemallaan kansalliskielellä. Soiten hallintosäännön § 131:ssä on määrätty kuntayhtymän kaksikielisyydestä seuraavasti:

”Kaksikielisyys kuntayhtymän toiminnassa

Kuntayhtymän hallinnon ja toiminnan järjestämisessä sekä viestinnässä on otettava eri kieliryhmien tarpeet tasapuolisesti huomioon. Kuntayhtymän palvelut on järjestettävä niin, että asukkaita pystytään palvelemaan heidän omalla äidinkielellään suomeksi tai ruotsiksi.

Ruotsinkielisten palveluiden järjestämisen turvaamista varten kuntayhtymässä on ruotsinkielinen jaosto. Kieliohjelmassa sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksia koskevassa määrittelyssä huomioidaan alueen erilaiset tarpeet.

Perussopimuksessa sekä tässä hallintosäännössä tarkoitettuja kaksikielisiä kuntia ovat Kokkola ja Kruunupyö.”

Viranhaltijoilla ja työntekijöillä on oltava sellainen kielitaito, että se täyttää erikseen vahvistetut tai päätöksin määritellyt vaatimukset.

Hallinnolliset asiakirjat

Yhtymähallituksen ja yhtymävaltuuston esityslistat ja pöytäkirjat laaditaan suomeksi.

Yhtymähallituksen esityslista- ja pöytäkirja-asioiden otsikot, päätösehdotukset ja päätökset käännetään ruotsiksi. Pöytäkirja voidaan kuitenkin tarkistaa ennen käännosten valmistumista, sillä suomenkielinen teksti on ratkaiseva. Hallituksen pöytäkirjan otteet annetaan ruotsinkielisenä käännoksenä, mikäli siihen liittyvään päätökseen pyydetään jäsenkunnan lausunto tai hyväksyntä ja asian jatkokäsittely edellyttää käsittelyä jäsenkunnan luottamustoimielimessä. Jos syntyy epäselvyyksiä, suomenkielisen teksti on ratkaiseva.

Yhtymävaltuuston esityslistat ja pöytäkirjat käännetään kokonaisuudessaan ruotsiksi. Pöytäkirja voidaan kuitenkin tarkistaa ennen käännosten valmistumista, sillä suomenkielinen teksti on ratkaiseva. Jos syntyy epäselvyyksiä, suomenkielisen teksti on ratkaiseva. Myös vanhusneuvoston ja vammaisneuvoston esityslistat käännetään ruotsiksi.

Yksilöjaoston pöytäkirjaotteet käännetään ruotsiksi, mikäli asia on tullut käsittelyyn ruotsinkielisenä. Hallinnollisista asiakirjoista käännetään ruotsiksi seuraavat:

- Kuntayhtymän strategia
- Perussopimus
- Hallintosääntö
- Toimintasääntö
- Kieliohjelma

Yllä mainitut asiakirjat käännetään hallituksen ja valtuuston pöytäkirjan liitteeksi. Liitteet käännetään myös, mikäli jäsenkunnan luottamustoimielimiltä pyydetään lausunto ko. asiaan.

Ruotsinkielisen jaoston tehtävänä on kehittää ja koordinoita ruotsinkielisen väestön sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja sekä henkilöstön ruotsinkielistä tutkintoon tähtäävää koulutusta sekä täydennyskoulutusta, antaa suosituksia hallitukselle ja tarvittaessa valtuustolle. Jaoston tehtäviin kuuluu

myös määritellä ne palvelupisteet, joissa vaaditaan hyvää ruotsin kielen taitoa, ja valvoa, että eri yksiköissä on riittävästi ruotsinkielistä henkilöstöä sekä antaa suosituksia, lausuntoja ja tehdä aloitteita sekä esityksiä koskien valituksia, joita on tehty ruotsinkielisestä palvelusta. Ruotsinkielisen jaoston esityslista ja pöytäkirja laaditaan ruotsin kielellä. Pöytäkirjanote annetaan suomenkielisenä käännöksenä perustellusta syytä pyydettyäessä.

Strategian neljä ulottuvuutta

Strategia käsittää neljä ulottuvuutta: asiakkaat/potilaat, henkilöstö ja osaaminen, prosessit sekä talous ja tehokkuus. Kieliohjelman arvioinnin lähtökohtana ovat nämä ulottuvuudet, kielelliset tavoitteet, niiden toteutuminen ja tarvittavat toimenpiteet.

POTILAAT/ASIAKKAAT

Kieliohjelman painopisteenä on, että asiakasta/potilasta palvellaan hänen äidinkielellään, joka on suomi tai ruotsi.

TAVOITE	TOIMENPITEET
Kaikissa hoito- ja palveluyhteyksissä käytetään asiakkaan/potilaan valitsemaa kieltä (suomea tai ruotsia).	Esimies kannustaa henkilöstöä käyttämään molempia kotimaisia kieliä asiakas-/potilasyhteyksissä. Henkilöstölle tiedotetaan kieliohjelmasta. Hoito- ja palvelusuhteen alkaessa henkilöstö kysyy asiakkaalta, kumpaa kieltä hän haluaa käyttää. Suositellaan, että suomenkielinen henkilöstö saa osallistua ruotsinkieliseen koulutukseen/kielikoulutukseen, johon saa osallistua työajalla.
Kirjalliset asiakas-/potilasohjeet ovat saatavilla suomen- ja ruotsinkielisinä.	Asiakas-/potilasohjeet laaditaan molemmilla kielillä (suomeksi ja ruotsiksi). Käännöstyöhön varataan riittävät resurssit.
Asiakas/potilas saa päätökset, lausunnot, hoitojaksojen loppuyhteenvedot ja asiakas-/potilaskertomukset pyydettyäessä suomeksi tai ruotsiksi.	Asiakkaalle/potilaalle lähetettävät asiakirjat käännetään pyydettyäessä asiakkaan/potilaan pyytämälle äidinkielelle (ruotsiksi/suomeksi). Käännöstyöhön varataan riittävät resurssit.
Kuntayhtymän internetsivut, kyltitys, esitteet ja muu viestintä tuotetaan molemmilla kielellä.	Kaikki asiakkaille/potilaille tarkoitettu tiedotusaineisto laaditaan niin suomen- kuin ruotsinkielisenä. Käännöstyöhön varataan riittävät resurssit.

Jokainen asiakas/potilas on tärkeä

Kieliohjelman lähtökohtana on ollut turvata asiakkaan/potilaan muun muassa kielilaisissa, perustuslaissa ja terveydenhuoltolaissa kuvattujen kielellisten oikeuksien toteutuminen. Jokaisen asiakkaan/potilaan palveleminen/hoitaminen on yhtä tärkeää huolimatta siitä, kumpaa kieltä hän käyttää. Asiakas/potilas saa päättää kussakin tilanteessa, kumpaa kieltä hänen kanssaan puhutaan. Kutsuttaessa asiakasta/potilasta hoitoon/palveluihin huolehditaan kutsukirjeen ja kaikkien hänelle lähetettävien ohjeiden laatimisesta sillä kielellä, joka on asiakkaan/potilaan äidinkieli (suomi/ruotsi).

Suomeksi/ruotsiksi Seuraavat asiakirjat toimitetaan ilman erillistä pyyntöä:

- Kutsukirjeet
- Tiedotteet
- Hoito-ohjeet
- Esitteet
- Sähköinen viestintä (verkkosivut)
- Sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut

Suomeksi/ruotsiksi Seuraavat asiakirjat toimitetaan suomeksi/ruotsiksi pyydettyinä:

- Päätökset
- Hoitajaksojen yhteenvedot
- Lausunnot
- Asiakas-/potilaskertomukset
- Epikriisit

Kieliohjelman toteutumista seurataan kyselyin sekä mittaamalla asiakastytyväisyyttä/-palautetta ja sosiaali- ja potilasasiamiehen palautetta. Ruotsinkielinen jaosto seuraa ja valvoo ohjelman toteutumista.

HENKILÖSTÖ JA OSAAMINEN

Tavoitteena on, että henkilöstö pystyy palvelemaan asiakkaita/potilaita kummallakin kotimaisella eli sekä suomen että ruotsin kielellä sen mukaan, kumpaa kieltä kukin asiakas/potilas haluaa käytettävän. Jokaisen työntekijän on tärkeä ymmärtää, että asiakkaan/potilaan äidinkielellään (suomi/ruotsi) sama hoito/palvelu on osa kuntayhtymän tarjoamaa hoidon/palvelun laatua.

Asiakkaat/potilaat arvostavat sitä, että henkilöstö yrittää palvella kutakin asiakasta/potilasta tämän äidinkielellä (suomi/ruotsi), ja kehittävät siten myös henkilöstön kielitaitoa.

TAVOITE	TOIMENPITEET
Asiakasta/potilasta palvellaan hänen äidinkielellään (suomi/ruotsi).	Rekrytoitaessa otetaan hakijoiden kielitaito huomioon. Hakuilmoitukset julkaistaan netissä ja lehdissä kaksikielisillä alueilla tarvittaessa sekä suomen että ruotsin kielellä. Hakuilmoituksissa tulee ilmoittaa minkälaisia kielitaitoja työ edellyttää tai katsotaan eduksi. Tietyissä toimipisteissä hakijoilta edellytetään molempien kotimaisten kielten hyvää suullista ja kirjallista taitoa.
Henkilöstöllä on riittävä kielitaito voidakseen antaa hyvää palvelua niin suomen kuin ruotsin kielellä.	Asiakas-/potilasyhteyksiin osallistuvan henkilöstön kielitaito varmistetaan kehityskeskustelussa. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan kielikoulutuksiin.
Henkilöstöllä on mahdollisuus kehittää kielitaitoaan.	Esimies huolehtii työntekijöiden mahdollisuudesta osallistua tarvittaessa kielikoulutuksiin. Kielikoulutustarjonta on riittävä ja sisällöltään henkilöstön tarpeita vastaava.
Henkilöstön suomen ja ruotsin kielen taito ja niiden osaaminen käytännössä vaikuttaa myös palkan suuruuteen.	Työntekijöille, jotka palvelevat asiakkaita/potilaita molemmilla kielillä, maksetaan kielenkäyttölisiä.

	Esitetään, että nämä kysymykset tulee selvittää tarkemmin henkilöstöyksikön kanssa.
Henkilöstöllä on mahdollisuus saada ruotsinkielistä täydennyskoulutusta.	Tarjonta huomioidaan vuosittain koulutusta suunniteltaessa. Yhteistyö ammatillisten oppilaitosten ja täydennyskoulutusta tarjoavien yksiköiden kanssa on jatkuvaa ja tuloksellista.

Seuranta:

- kielikoulutusten/osallistujien lukumäärä
- kielilisien lukumäärä ja jakautuminen eri tasoille
- valitukset

PROSESSIT

TAVOITE	TOIMENPITEET
Varmistetaan, että asiakkaan/potilaan kielelliset oikeudet toteutuvat palvelu-/hoitoprosessin jokaisessa vaiheessa.	Väestötietojärjestelmän kautta ylläpidetään tietoa asiakkaan/potilaan äidinkielestä asiakas- ja potilastietojärjestelmissä (suomi/ruotsi). Kukin yksikkö tarkistaa, että sen kirjalliset ja sähköiset asiakas-/potilasohjeet ja esitteet ovat saatavilla niin ruotsin- kuin suomenkielisinä. Käännöstyöhön varataan riittävät resurssit.
Kuntayhtymän viestintä toimii molemmilla kotimaisilla kielillä.	Yhtymävaltuuston esityslistat ja pöytäkirjat käännetään kokonaisuudessaan ruotsiksi. Hallituksessa asioiden otsikot, päätösesitykset ja päätökset käännetään ruotsin kielelle. Lisätietoa sivulla 4. Ruotsinkielisessä jaostossa kaikki asiakirjat ovat ruotsiksi. Sähköinen viestintä (verkkosivut) toteutuu sekä suomeksi että ruotsiksi. Vammaisneuvoston ja vanhusneuvoston esityslistat käännetään ruotsiksi.
Hoidon/palvelun ostoa koskevilla hankinnoilla asetetaan vaatimus hoidon/palvelun tuottamisesta molemmilla kotimaisilla kielillä.	Kaksikielisten jäsenkuntien tarjouspyynnöissä ja sopimuksissa asetetaan ehdoksi, että kuntayhtymän ostamien palvelujen tulee tarvittaessa olla sekä suomen- että ruotsinkielisiä.
Kehittämistyössä otetaan huomioon molemmat kotimaiset kielet.	Erilaisissa kehittämistyöryhmissä otetaan huomioon molemmat kotimaiset kielet.
Kieliohjelman toteutumista seurataan.	Kukin yksikkö vastaa kieliohjelman noudattamisesta omassa toiminnassaan. Ruotsinkielinen jaosto seuraa kieliohjelman toteutumista.

Jokaisella tulostyksiköllä on nimetty vastuhenkilö, joka vastaa kieliohjelman noudattamisesta yksikön toiminnassa. Vastuhenkilöt muodostavat verkoston voidakseen tukea toisiaan kieliohjelmatyössä.

Ruotsinkielinen jaosto valvoo tiedotuksen toteutumista kaksikielisenä. Tämän työn helpottamiseksi todetaan henkilöstön perehdytysmateriaalissa, että Soite on kaksikielinen kuntayhtymä, jolla on kieliohjelma, johon henkilöstön on tärkeä tutustua. Lisäksi ruotsinkielinen jaosto laatii vuosikertomuksen jokaisesta toimintavuodesta.

TALOUS JA TEHOKKUUS

TAVOITE	TOIMENPITEET
Hyvän kielellisen palvelun ylläpitämiseen ja kehittämiseen tarvittavat resurssit sisällytetään vuosittaiseen talousarvioon	Kaikki yksiköt varaavat talousarvioihinsa resurssit lakisääteisen kielellisen palvelun ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi. Yhteydenpitoa ja yhteistyötä eri säätiöiden ja rahastojen kanssa jatketaan ja tehostetaan.

Kustannusten huomioon ottaminen

Kaksikielisen kuntayhtymän täytyy ottaa huomioon, että alueen kaksikielisyys merkitsee palvelun tuottamista molemmilla kielillä. Lakisääteisen kaksikielisyyden ylläpitäminen lisää kuntayhtymän kustannuksia, mutta se on velvollisuus, josta ei voi luopua vetoamalla resurssien puutteeseen. Talousarvioon on varattava tarvittavat resurssit kielilain mukaisen palvelun turvaamiseksi.