



Kielelliset oikeudet palveluissa – seuranta ja arviointisuunnitelma

Aluehallitus 19.02.2024 § 43
844/06.00.00.00/2024

Valmistelija Vähäkangas Pia
Plukka Mari
Lisätietoja: puhelinnumero: 06 218 1111 (vaihde), etunimi.sukunimi@ovph.fi

Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosäännössä luvussa kaksi on taustoitettu kielellisten oikeuksien toteutumista seuraavasti: ”Suomen perustuslain 17 §:n mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Julkisen vallan on huolehdittava maan suomen- ja ruotsinkielisen väestön sivistyksellisistä ja yhteiskunnallisista tarpeista samanlaisten perusteiden mukaan. Tarkempi sääntely on kielilaissa ja muussa lainsäädännössä. Valtioneuvosto määrää kielilaissa säädettyjen perusteiden mukaan hyvinvointialueen kielellisen aseman kaksi- tai yksikielisenä hyvinvointialueena. Myös hyvinvointiyhtymät ovat kaksi- tai yksikielisiä kielilaissa säädettyjen perusteiden mukaan.”

Pohjanmaan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue, jonka hallinnon ja toiminnan järjestämisessä sekä viestinnässä on otettava huomioon ruotsin- ja suomenkielisten jäsenten ja palvelujen käyttäjien kielelliset oikeudet (Hallintosääntö § 9-11). Kielellisten oikeuksien toteutumista tulee seurata ja raportoida. Aluehallituksella ja kansalliskielilautakunnalla on toteutumisen seurannassa tärkeä rooli.

Kielellisten oikeuksien seuranta ja arviointi – nykytilanne

Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelman 2023-2026 toimeenpanon yhteydessä on noussut keskustelua kielellisten oikeuksien toteutumisesta ja erityisesti niissä tilanteissa, kun palveluverkon osalta tapahtuu muutoksia. Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluiden asiakaskokemusta mitataan käyntikohtaisesti hyödyntämällä Roidua, jossa asiakas voi ottaa kantaa siihen, miten hyvin palvelu toteutui äidinkielellä. Lisäksi HaiPro- järjestämän kautta on mahdollista ilmoittaa haitta- tai vaaratapahtumasta. Tyytymättömyystilanteissa voi myös tehdä muistutus tai kantelu valvoville viranomaisille tai ottaa yhteyttä esimerkiksi potilasasiamieheen. Myös Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivujen kautta (pohjanmaanhyvinvointi.fi/anna palautetta) on mahdollista antaa palautetta. Taulukossa on koosteena kielellisiin oikeuksiin liittyvät tunnusluvut vuodelta 2023.

Kielellisten oikeuksien seuranta (2023)	Mittari
Sain hoitoa ja palvelua äidinkielelläni (Asiakaspalaute Roidu)	ka 4.6 (0-5)
Suullisen kommunikaation puute (Vaaratapaturmailmoitukset HaiPro)	Väärin ymmärretty tieto 15 kpl Väärä tai epätarkka tieto 4 kpl Tieto jäänyt välittämättä, tieto puuttuu 13 kpl (ilmoitusten kokonaismäärä 10166)
Potilasasiamiehelle liittyneet yhteydenotot kielellisen palvelun toteutumiseen	23 yhteydenottoa (yhteydenottojen kokonaismäärä 948)



Ikäihmisten intervallihoidon keskittäminen muuttaa palveluverkkoa. Keskittämisen tavoitteena on ottaa käyttöön kuntoutumista edistävät toimintamallit ja laajentaa intervallihoidon kohderyhmää siten, että myös ne ikäihmiset, joilla ei ole omaishoidon tukea, voivat jatkossa saada kuntoutumista edistävää lyhytaikaishoitoa. Intervallihoidon keskittäminen on Alvinaan/Närpiöön aloitettu suunnitelman mukaisesti joulukuussa 2023. Suomenkielisiä asiakkaita ohjautuu Alvinaan Kaskisesta ja Kristiinankaupungista. Suomenkielisiä asiakkaita on ollut hoidossa noin kolmasosa. Alvinan intervallihoidossa olleiden asiakkaiden kokemuksista (Roidu: "Sain hoitoa ja palvelua äidinkielelläni") tehdään kartoitus tammi-helmikuussa 2024, jotta saadaan tietoa kielellisten oikeuksien toteutumisesta. Kartoituksesta on tiedotettu asiakkaille ja omaisille. 15.1-5.2 hoidossa olleista asiakkaista (n=15) oli 86,7% täysin samaa mieltä siitä, että he saivat hoitoa ja palvelua äidinkielellä.

Laihialla sijaitsevan 10 paikkaisen yleislääketieteen osaston lopettamisella on vaikutuksia palveluverkkoon. Osasto tuottaa palveluja suomenkielisille potilaille. Vuonna 2023 on Laihian osastolla ollut 222 hoitojaksoa (Exreport). Näistä on Laihialla asuvilla ollut 178 hoitojaksoa.

Laihialla asuvien hoitojaksot (n=217) muodostavat 3,3 % kaikista hyvinvointialueen yleislääketieteen hoitojaksoista (n= 6542). Laihialaisten hoitojaksoista on 27 (12,4 %) toteutunut Vaasan osastoilla. Lisäksi laihialaisilla on ollut yksittäisiä hoitojaksoja muilla alueen yleislääketieteen osastoilla. Laihialaisten potilaiden osalta hoidon järjestäminen toteutetaan jatkossa niin, että kielelliset oikeudet voidaan turvata. Tämä tarkoittaa käytännössä laihialaisten potilaiden hoidon toteuttamista ensisijaisesti Vaasan yleislääketieteen osastoilla. Hyvinvointialueella käydään vielä hoitopaikan valinnan prosessia läpi, jotta kaikille hyvinvointialueen ihmisille voidaan varmistaa hoito omalla äidinkielellä suomeksi tai ruotsiksi.

Vuonna 2023 oli Laihian osastolla Roidun kielikysymykseen vastattu 89 kertaa. Vastausten keskiarvo oli 4,85/5. Vaasan yleislääketieteen osastoilla oli kielikysymykseen annettu 130 vastausta. Näiden keskiarvo oli 4,66/5. Arvo 5 tarkoittaa vastausvaihtoehtoa täysin samaa mieltä ja arvo 4 tarkoittaa vastausvaihtoehtoa osittain samaa mieltä.

Kielellisten oikeuksien toteutumisen seuranta- ja arviointisuunnitelma vuodelle 2024

Kielellisten oikeuksien turvaaminen ja toteutumisen seuranta ja arviointi edellyttää tietojohdantamisen tunnuslukuja sekä systemaattista seuranta- ja arviointia kuten myös epäkohtiin puuttumista. Aluehallituksella ja kansalliskielilautakunnalla on seurannassa ja arvioinnissa tärkeä rooli. Toisaalta palvelutuotannossa kuten myös johtamisessa on tärkeää seurata ja arvioida palvelujen toteutumista sekä kehittää toimintaa saatujen palautteiden ja tunnuslukujen pohjalta.

Kielellisten oikeuksien toteutumisen seurantaan ja arviointiin kiinnitetään erityisesti huomiota vuoden 2024 aikana. Mittareiden ja tunnuslukujen käyttöä syvennetään. Samalla myös tehostetaan saadun tiedon hyödyntämistä palvelujen laadun kehittämistyössä kielellisten oikeuksien näkökulmasta.

- Asiakaskokemusten mittaamisessa jatketaan nykyisten mittareiden ja tunnuslukujen käyttöä (mm. Roidu, Haipro, muistutukset, kantelut, potilasasiamies).
- Kehitetään menetelmiä manuaalisen palautteen mahdollistamiseksi. Tässä kohderyhmänä on erityisesti ne henkilöt, joilla on haasteita antaa palautetta elektronisessa muodossa
- Laadun valvonnassa kiinnitetään erityistä huomiota yksiköiden kaksikielisiin toimintamalleihin ja kyltitykseen
- Palveluihin ohjautumisen prosesseissa huomioidaan asiakkaan/potilaan kielelliset oikeudet



- Tulosten raportoinnin systemaattisuutta kehitetään. Raportointi toteutetaan osana osavuosikatsauksia ja vuositasolla liitetään osaksi tilinpäätösasiakirjojen raportointia.

Hyvinvointialuejohtaja Kinnunen Marina

ehdottaa, että aluehallitus päättää merkitä kielellisten oikeuksien seuranta- ja arviointisuunnitelma 2024 tiedoksi.

Päätös:

Hyvinvointialuehallitus merkitsi kielellisten oikeuksien seuranta- ja arviointisuunnitelma vuodelle 2024 tiedoksi.

Jakelu