



Kansalliskielilautakunnan vuosiraportti 2023

Kansalliskielilautakunta 30.1.2024 § 5

Aluehallitus 19.2.2024 § 44

Aluevaltuusto 11.3.2024 § 11



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue



Sisällysluettelo

Kansalliskielilautakunnan vuosiraportti 2023	1
Sisällysluettelo	2
1. Johdanto	3
2. Pohjanmaan hyvinvointialueen organisaatio.....	5
3. Turvaa, toimintakykyä ja hyvinvointia kahdella kielellä	6
4. Asiakaspalaute ja laatusertifikaatti.....	10
5. Osallisuus ja osallistaminen	12
6. Toiminnan seuranta ja raportointi	14
7. Kansalliskielilautakunnan toimintavuosi 2023	17
8. Kehittämisehdotuksia kielellisestä näkökulmasta ja kansalliskielilautakunnan arvio vuoden 2023 päätöksistä.....	18
Lähteet / Ohjaavat dokumentit.....	19



1. Johdanto

Suomen perustuslain mukaisesti kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Tarkempi sääntely on kielilaisissa ja muussa lainsäädännössä. Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön luku kaksi määrittää kielellisten oikeuksien toteutumista. Lain mukaisesti kielet ovat yhdenvertaisia.

Pohjanmaan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue, jonka hallinnon ja toiminnan järjestämisessä sekä viestinnässä on otettava huomioon ruotsin- ja suomenkielisten jäsenten ja palvelunkäyttäjien kielelliset oikeudet. Kaksikielisillä hyvinvointialueilla tulee olla kansalliskielilautakunta, joka muodostuu aluevaltuuston nimeämistä kielivähemmistöön kuuluvista henkilöistä.

Kansalliskielilautakunta on aluevaltuuston valitsema toimielin, jonka

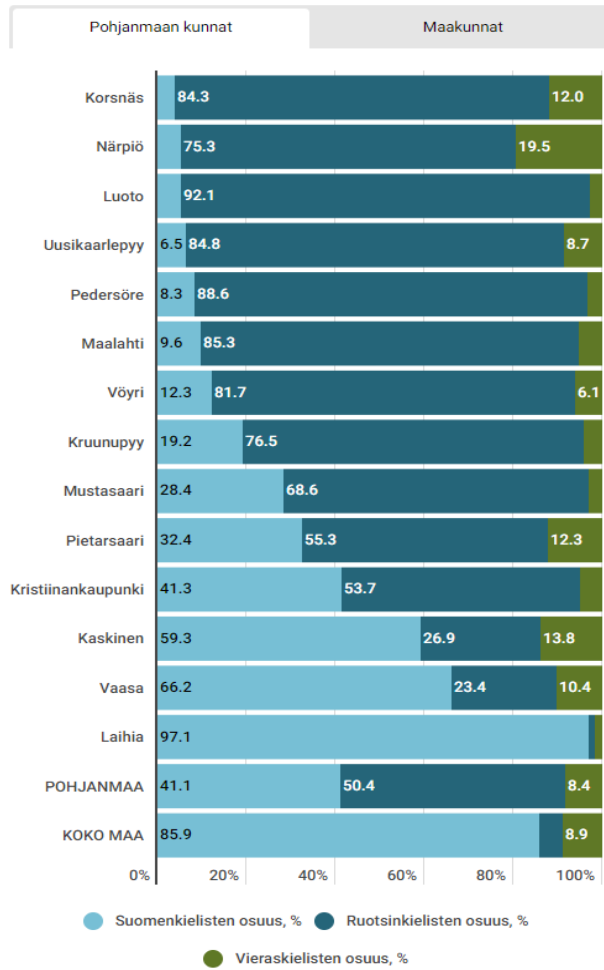
1. selvittää, arvioida ja lausua siitä, miten aluevaltuuston päätökset vaikuttavat kielellisten oikeuksien käytännön toteutumiseen;
2. selvittää, arvioida ja määritellä hyvinvointialueen vähemmistökielellä tarjottavien palvelujen tarvetta sekä seurata näiden palvelujen saatavuutta ja laatua;
3. selvitysten, arvioinnin ja seurannan perusteella tehdä aluehallitukselle ehdotuksia toimenpiteiksi kielivähemmistön palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi; sekä
4. seurata ja raportoida kielellisten oikeuksien toteutumista hallintosäännön 11. §:n mukaisesti.

Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan aluehallitus ja kansalliskielilautakunta seuraavat toimialallaan kielellisten oikeuksien ja palvelujen toteutumista. Lautakunta raportoi vuosittain seurannan tuloksista aluehallitukselle. Aluehallitus puolestaan antaa aluevaltuuston tiedoksi raportin ja lausunnon toimenpiteistä, joihin lautakunnan antama kertomus antaa aihetta. Toimintaraportti laaditaan ensimmäistä kertaa toimintavuodelta 2023.

Pohjanmaan maakunnan väestörakenteen erityispiirre on tasavahva kaksikielisyys ja monikielisyys. Ruotsin ja suomen kielen lisäksi maakunnassa puhutaan yli 100 muuta kieltä. Vuoden 2023 tilastotietoa ei vielä ole käytössä, mutta vuoden 2022 lopussa Tilastokeskuksen lähdetiedon mukaan Pohjanmaalla asui 176 323 ihmistä, joista

- ruotsinkielisiä on 50,4 %, 88 933 henkilöä
- suomenkielisiä on 41,2 %, 72 548 henkilöä
- muun kielisiä on 8,4 %, 14 842 henkilöä
- yksikielisiä kuntia yksi (suomi), kaksikielisiä 13

Vuoden 2022 tilastojen mukaan kuntakohtainen ja maakunnan kielijakauma suhteessa koko maahan oli Pohjanmaan osalta tarkasteluna seuraava (lähde <https://www.pohjanmaalukuina.fi/befolkning/befolkningsstruktur/>)

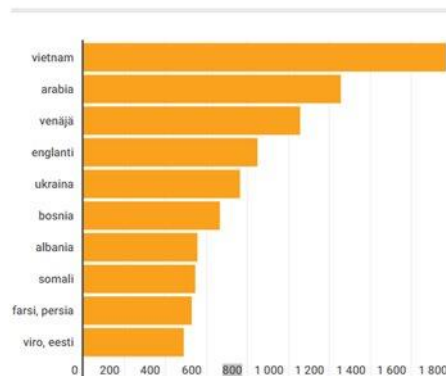


Kymmenen muuta suurinta vieraskielisten ryhmää Pohjanmaalla 2022 olivat tilaston mukaan

Muut kielet Pohjanmaalla 2022

Kymmenen suurinta vieraskielisten ryhmää Pohjanmaalla 2022.

Lähde: Tilastokeskus



Raportissa kuvataan kielellisten oikeuksien toteutumista Pohjanmaan hyvinvointialueen palveluissa vuonna 2023 sekä monikielisyyden että vähemmistökielen näkökulmista.



2. Pohjanmaan hyvinvointialueen organisaatio

Pohjanmaan hyvinvointialueen toiminta käynnistyi 1.1.2023 jatkumona toimintavuoden 2022 ajan toimineelle kaksikieliselle vapaaehtoiselle Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymälle siten, että organisaatioon yhdistyivät maakunnan alueella toimivat erityishuoltopiirien ja pelastustoimien toiminnot sekä kaikki maakunnan kuntien alueella kuntien järjestämät sosiaali- ja terveystoimen peruspalvelut.

Pohjanmaan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue, jonka hallinnon ja toiminnan järjestämisessä sekä viestinnässä on otettava huomioon ruotsin- ja suomenkielisten jäsenten ja palvelujen käyttäjien kielelliset oikeudet. Hyvinvointialueen palvelut on järjestettävä niin, että jäseniä ja palvelujen käyttäjiä pystytään palvelemaan heidän omalla kielellään - ruotsin tai suomen kielellä - kaikilla hyvinvointialueen tehtäväalueilla. Mikäli palvelu kohdistuu vain toiseen kieliryhmään, voidaan palvelua poikkeuksellisesti antaa ja viestintää hoitaa yksinomaan asianomaisen kieliryhmän kielellä.

Pohjanmaan hyvinvointialueella palvelut ja hallinto toimivat konkreettisesti kaksikielisinä. Yksiköt, toiminnot ja palvelut ovat kaksikielisiä lukuun ottamatta erikseen aluehallituksen vahvistamia poikkeuksia, jotka perustuvat väestön/asiakkaiden tai palveluiden erityispiirteisiin. Tällaisia olivat mm. yksikielisiltä erityishuoltopiireiltä siirtyneet yksiköt, jotka toimivat myös nykyisessä organisaatiossa kielijaon mukaisesti yksikielisinä joko suomen tai ruotsin kielellä. Myös hyvinvointialueen ainoan yksikielisen kunnan, Laihian, yksiköt ovat aluehallituksen päätöksellä yksikielisesti suomenkielisiä.

Monista kaksikielisistä hyvinvointialueista poiketen vähemmistökielisille palveluille ei Pohjanmaan hyvinvointialueella rakennettu erillisiä palvelukanavia tai yksiköitä, sillä alueen tasavahvan kaksikielisyyden ja henkilöstön kielitaidon johdosta palvelut pystytään yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta turvaamaan palvelunkäyttäjän kansalliskielellä. Palveluiden tarpeen, saatavuuden ja laadun peruslähtökohtana on, että palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä.

Pohjanmaan hyvinvointialueen organisaatio 2023

FÖRVALTNING HALLINTO	KUND- OCH RESURSCENTER ASIAKAS- JA RESURSSIKESKUS	HEM- OCH BOENDESERVICE KOTI- JA ASUMIS- PALVELUT	PSYKOSOCIAL SERVICE PSYKOSOSIAALISET PALVELUT	REHABILITERING KUNTOUTUS	SOCIAL- OCH HÄLSOCENTRAL SOSIAALI- JA TERVEYSKESKUS	SIUKHUSSERVICE SAIRAALAPALVELUT	ÖSTERBOTTENS RÄDDNINGSVÄRK POHJANMAAN PELASTUSLAITOS	KUND- OCH PATIENTSÄKERHETS- CENTER ASIAKAS- JA POTILAS- TURVALLISUUSKESKUS
Välfärdsområdes- ledning Hyvinvointialuejohto	Klient- och servicehandledning Asiakas- ja palveluohjaus	Boendeservice Asumispalvelut	Psykosocial service för barn och unga Lasten ja nuorten <u>psykososiaaliset</u> palvelut	Rehabiliteringservice Kuntoutuspalvelut	Öppen social- och hälsovårdsservice Sosiaali- ja terveydenhuollon avopalvelut	Akutsjukhus, jourverksamhet Akuutteisairaala, päivystystoiminta	Räddningsverksamhet Pelastustoiminta	Klient- och patientsäkerhetscenter Asiakas- ja potilas- turvallisuuskeskus
Förvaltning Hallinto	Sekreterartjänster Sihteeri- ja palvelut	Service som ges hem Kotiin annettavat palvelut	Psykosocial öppenvårds- och boendeservice för vuxna Aikuisten <u>psykososiaaliset</u> avohoit- ja asumis- palvelut	Socialarbete inom funktionshinder- service Vammais- ja palvelun sosiaalitoiminta	Barn- och familjeservice Lapsi- ja perhepalvelut	Akutsjukhus, operationsverksamhet Akuutteisairaala, leikkaustoiminta	Förebyggande av olyckor Onnettomuuksien ehkäisy	Kompetenscenter för utbildning i klient- och patientsäkerhet (samarbetsområdet) Asiakas- ja potilasturvallisuuden koulutuksen osaamiskeskus (yhteistoiminta-alue)
Fastigheter, teknik och IT Kiinteistöt, tekniikka ja IT	Resurshanterings- tjänster Resurssihallintapalvelut		Psykosocial service för vuxna, vårdavdelningar Aikuisten <u>psykososiaaliset</u> palvelut, hoito-osastot	Boende och dagverksamhet inom funktionshinderservice Asuminen ja päiväaikainen toiminta vammais- ja palvelut	Specialsjukvårdens öppenvård Erikoissairaanhoidon avopalvelut	Akutsjukhus, medicinsk verksamhet Akuutteisairaala, lääketieteellinen toiminta	Beredskap Varautuminen	
Ekonomi- och materialförvaltning Talous- ja materiaalihallinto	Läkar-, tandläkar- och sakkunnigtjänster Lääkäri-, hammaslääkäri- ja asiantuntijapalvelut			Munhälsövård Suun terveydenhuolto	Vårdavdelningar Hoito-osastot			
Personalförvaltning Henkilöstöhallinto					Diagnostik och stödfunktioner Diagnostiikka ja tukitoiminnot			
Strategi och utveckling Strategia ja kehittäminen								
Kvalitet, säkerhet och tillsyn Laatu, turvallisuus ja valvonta								



3. Turvaa, toimintakykyä ja hyvinvointia kahdella kielellä

Palveluiden järjestämistä ja tuottamista ohjaavat Hyvinvointialuelain (611/2021) mukaisesti hallintosäännön lisäksi sekä strategia että palvelustrategia. Näissä kaksikielisillä alueilla on huomioitava myös kielellisten oikeuksien toteutuminen. Pohjanmaan hyvinvointialueen mission mukaan luomme vaikuttavasti turvaa, toimintakykyä ja hyvinvointia kahdella kielellä yhdessä alueemme ihmisten kanssa.

Vår vision Visionemme
Vår befolkning är den mest välmående och har den bästa funktionsförmågan i Finland.
Väestömme on Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisin.

Våra mål Tavoitteemme
Hos oss jobbar de bästa välfärdsanställda i Finland.
Meillä työskentelevät Suomen parhaat hyvinvointityöntekijät

Vår säkerhet och kvalitet är av toppklass i Norden.
TurvallisuuDEMME ja laatumme on Pohjoismaiden huippua.

Vi använder våra resurser verkningsfullt.
Käytämme resurssimme vaikuttavasti.

Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Arvomme mukaisesti toimmme yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti, asiakkaan ja hänen palveluntarpeensa ollessa keskiössä. Asiakaslupauksemme ovat

- meillä asiasi menevät eteenpäin yhdellä yhteydenotolla
- laatua 24/7
- palvelukokonaisuutemme on yhteen sovitettu ja kestävä
- tuemme sinua ylläpitämään hyvinvointiasia ja auttamaan läheisiäsi
- asiakas aina ensin
- olemme lähellä, kun tarvitset meitä

Viestinnässämme korostuu vahva kaksikielisyys. Aluehallitus johtaa hyvinvointialueen viestintää ja tiedottamista toiminnasta. Aluehallitus hyväksyy yleiset viestinnän ja tiedottamisen periaatteet ja Pohjanmaan hyvinvointialueella on aluehallituksen vahvistama henkilöstöä ja asukkaita osallistaen valmisteltu viestintäohjelma 2023-2025. Viestintäohjelman perusteella kehitetään eri kanavien sisältöjä ja kohderyhmien monikanavaista tavoittamista.

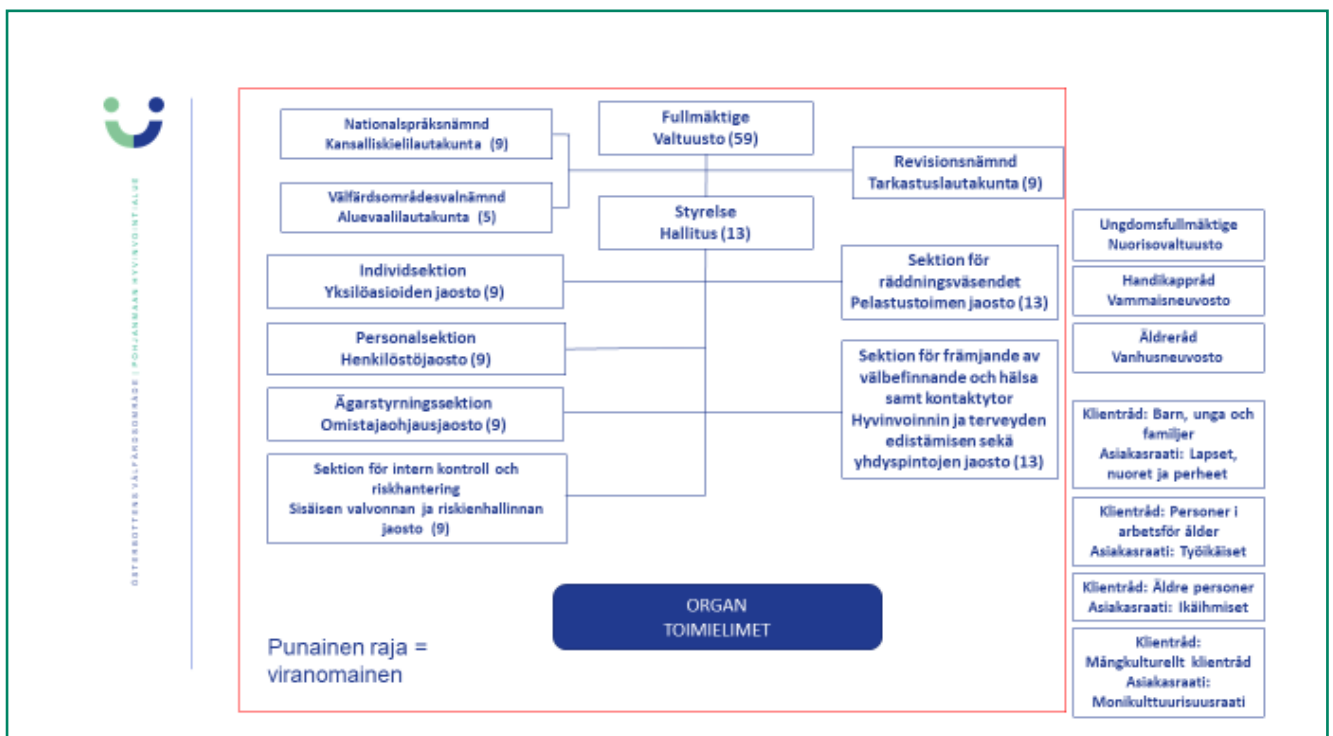
Käytännössä kaksikielinen viestintä näkyy siten, että hyvinvointialueen verkkosivusto ja muut viestintäkanavat ovat kaksikielisiä ja hyvinvointialue tiedottaa aina samanaikaisesti sekä suomeksi että ruotsiksi.



Så här kommunicerar vi Näin viestimme



Kielilain (432/2003) § 3 mukaisesti kansalliskielen vaatimusta suomi ja ruotsi sovelletaan mm. hyvinvointialueen viranomaisissa. Kaksikielisen hyvinvointialueen viranomaisissa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia ja hallintoasian käsittelykielenä on asianosaisen kieli. Monijäsenisessä toimielimessä (§ 28) jäsenellä on oikeus käyttää suomea tai ruotsia kokouksessa sekä pöytäkirjaan ja mietintöön liitettävässä lausunnossa tai mielipiteessä. Jos toimielimen jäsen ei ymmärrä suullista puheenvuoroa, on se pyynnöstä hänelle lyhyesti selostettava. Toimielinten kokousten simultaanitulkkausta ei mainita laissa.





Hallintosäännön mukaisesti ja lainsäädäntöön perustuen myös valtuuston liitteet laaditaan molemmilla kansalliskielillä, muissa toimielimissä esityslistat ja pöytäkirjat ovat kahdella kielellä ja liitteet mahdollisuuksien mukaan molemmilla kansalliskielillä. Pohjanmaan hyvinvointialue muodostaa myönteisen poikkeuksen valtakunnallisessa vertailussa siinä, miten hyvin kaksikielisyys hallinnossa ja toiminnassa toteutuu läpi kokonaisuuden ja viranomaisessa.

Asiakaslähtöiset, turvalliset ja laadukkaat palvelut edellyttävät myös, että asiakkaat saavat palvelunsa haluamallaan kielellä. Jotta voimme turvata kaksikieliset palvelut, on henkilöstön riittävä ruotsin ja suomen kielen taito varmistettava. Viranhaltijoilta ja työntekijöiltä vaadittava kielitaito määritetään hallintosäännön mukaisesti erillisessä, valtuuston hyväksymässä kelpoisuussäännössä. Aluehallitus määrittää ja vahvistaa kelpoisuussäännön mukaisesti yksikieliset yksiköt.

Vuoden 2023 voimassa ollut kelpoisuussääntö ohjaa kielitaidon määrittämisestä seuraavasti: virkaan tai toimeen vaadittavan kielitaidon määrittämisessä sovelletaan seuraavia periaatteita

- Asiakkaan oikeus saada palveluja omalla äidinkielellään
- Paikalliset olosuhteet ja kielitaidon tarve
- Hallitus vahvistaa erikseen jaon ruotsinkielisiin, suomenkielisiin ja kaksikielisiin yksikköihin/toimintoihin. Yksikielisyssä yksiköissä/toiminnoissa ei vaadita toisen kotimaisen kansalliskielen muodollista kielitaitoa. Kielitaito arvioidaan rekrytointivaiheessa.
- Kielellisen suunnittelun jatkuva ja järjestelmällinen seuranta kuuluu osana laatutyöhön. Kielellinen suunnittelu ja seuranta muodostavat perustan rekrytoinnille ja täydennyskoulutustavoitteille.

Kelpoisuussäännössä kuvataan myös kielitaitotasot

1. Hyvä suullinen ja kirjallinen taito siinä kotimaisessa kielessä, joka ei ole hakijan äidinkieli,
2. Hyvä suullinen ja tyydyttävä kirjallinen taito siinä kotimaisessa kielessä, joka ei ole hakijan äidinkieli,
3. Tyydyttävä suullinen ja kirjallinen taito siinä kotimaisessa kielessä, joka ei ole hakijan äidinkieli
4. Kyky ymmärtää ja käyttää sitä kotimaista kieltä, joka ei ole hakijan äidinkieli

Lisäksi kelpoisuussääntö määrittää kielitaidon osoittamisesta, yksikielisten yksikköjen kielitaitovaatimuksesta, äidinkieleltään muun kuin ruotsin- tai suomenkielisten kielitaitovaatimuksesta sekä mahdollisuudesta erivapautteen kielitaitovaatimuksissa. Kielitaitoon ja tutkintoon perustuvasta kelpoisuudesta on määritetty resurssinjakotavalla ja ammattinimikkeittäin kelpoisuussäännössä.

Tilanteessa 31.12.2023 hyvinvointialueen henkilöstömäärä oli vakituiset, määräaikaiset ja sijaiset mukaan lukien Exreportin raportin mukaan yhteensä 8507 henkilöä. Näistä n. 40 %:lla äidinkieli oli suomi, n. 57 %:lla ruotsi ja muun kielisiä henkilökunnassa oli n. 3 % (taulukko)



Toimiala,	Äidinkieli suomi	% toimialan henkilöstöstä	Äidinkieli ruotsi	% toimialan henkilöstöstä	Äidinkieli muu	% toimialan henkilöstöstä	Yhteensä henkilöstö 31.12.2023
HALL Aluehallinto	225	46,39 %	260	53,61 %	0	0,00 %	485
HEBO Koti- ja asumispalvelut	743	34,40 %	1 293	59,86 %	124	5,74 %	2 160
PAKE Asiakas- ja potilasturv. keskus	19	95,00 %	1	5,00 %	0	0,00 %	20
PELA Pelastustoiminta	68	44,44 %	84	54,90 %	1	0,65 %	153
PSOS Psykososiaaliset palvelut	197	51,71 %	179	46,98 %	5	1,31 %	381
REHA Kuntoutus	306	29,80 %	709	69,04 %	12	1,17 %	1 027
RESU Asiakas- ja resurssikeskus	746	44,04 %	871	51,42 %	77	4,55 %	1 694
SAIR Sairaalapalvelut	591	40,84 %	819	56,60 %	37	2,56 %	1 447
SOTE Sosiaali - ja terveyskeskus	504	43,90 %	636	55,40 %	8	0,70 %	1 148
Yhteensä	3 396		4 847		264		8 507
Prosenttia	39,92 %		56,98%		3,10 %		

Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä henkilöstöjaoston vahvistama kielillisjärjestelmä. Vuoden 2023 aikana kielilisiä maksettiin yhteensä 4 162 henkilölle. Kielilisiä maksettiin yhteensä 1 803 193 euroa.

Henkilöstöjaosto myönsi vuoden 2023 aikana erivapauksia kielitaidosta yhteensä 43 henkilölle.

Pohjanmaan hyvinvointialueella työskentelee kieltenopettaja. Kielenoppimista tuetaan erilaisin toimenpitein, mm. kielikurssein. Toimintaa kehitetään vastaamaan mahdollisimman monen työntekijän tarpeita.

Kieltenopettajan hyväksymällä hyvinvointialueen sisäisellä kielitutkinnolla voi osoittaa toimeen tarvittavan riittävän kielitaidon, minkä myötä henkilö voidaan vakinaistaa toimeen ilman yleisen kielitutkinnon läpäisyä. Sisäisen kielitodistus ei kuitenkaan anna oikeutta kielilisään.

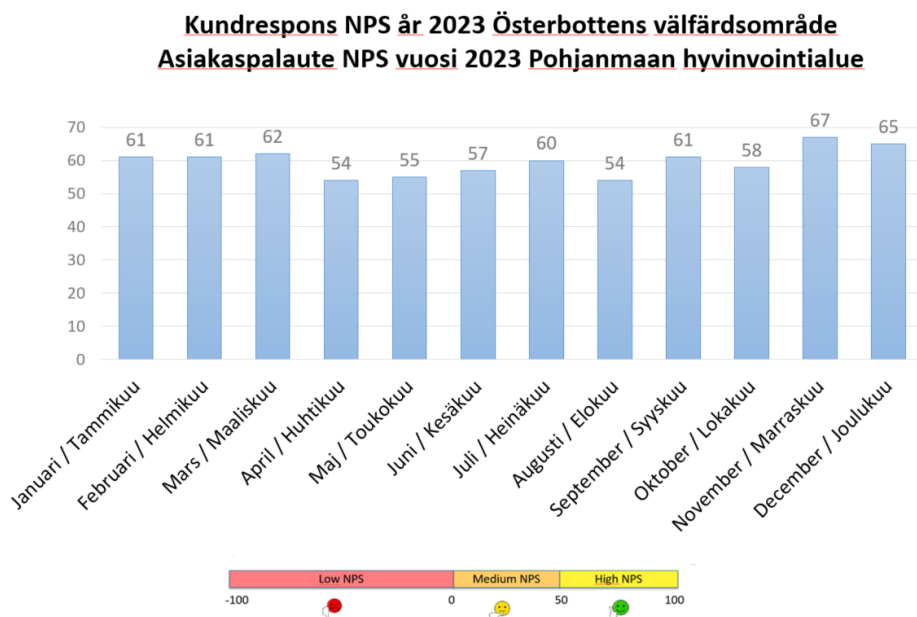
Kaksikielisillä hyvinvointialueilla on lakiin perustuen tehtävä yhteistyösopimus ruotsinkielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden toteuttamisesta. Aluevaltuusto hyväksyi sopimuksen syyskuussa, mutta sopimus astuu voimaan vasta kaikkien osapuolten hyväksynnän jälkeen.



4. Asiakaspalaute ja laatusertifikaatti

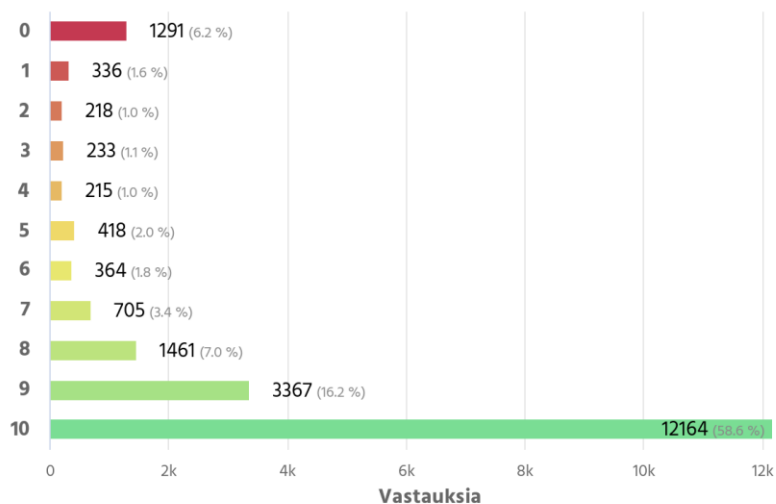
Asiakkaiden antama palaute ja väestön osallistaminen ovat tärkeässä roolissa palveluiden laadun seurannassa ja palveluiden kehittämisessä ja toteuttamisessa Pohjanmaan hyvinvointialueella.

Asiakaspalautejärjestelmä Roidun kautta saatiin vuonna 2023 yhteensä 21 454 vastausta. NPS (Net promoter score) arvo, joka vastaa kysymykseen ”Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua ystäväillesi” oli erittäin korkealla tasolla läpi koko vuoden. Keskiarvo koko vuodelta on 60, alla taulukossa nähtävillä kuukausikohtainen luku.



”Kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua läheisellesi” kysymykseen saatiin 20 772 vastausta. Asteikolla 0-10 vastausten keskiarvo oli 8,43.

NPS: 60 • Arvostelijat: 14.8 % • Passiiviset: 10.4 % • Suositteijat: 74.8 %



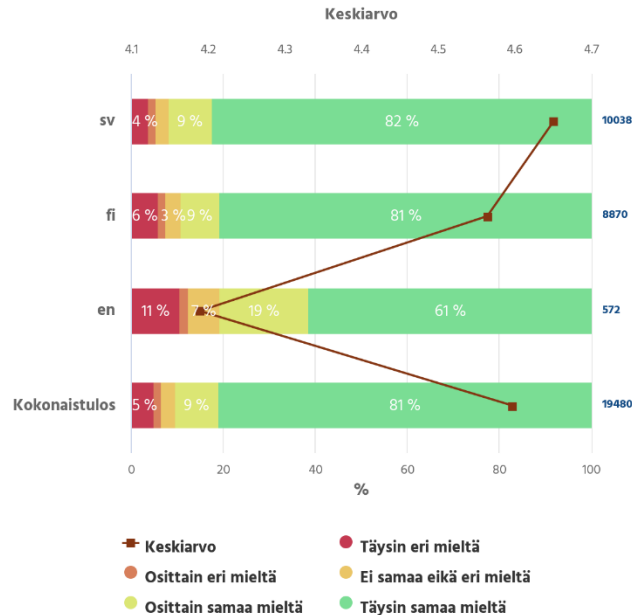


Palvelupalautteiden vuosiraportti aikavälillä 1.1.-31.12.2023 osoittaa, että palveluihin on pääsääntöisesti oltu hyvin tyytyväisiä. Skaalalla 1-5, jossa 5 on paras, keskiarvo kaikilta osin vähintään 3,99

- Sain apua, kun sitä tarvitsin, keskiarvo 4,00
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti, keskiarvo 3,99
- Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani, keskiarvo 4,01
- Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana, keskiarvo 4,06
- Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu, keskiarvo 4,03
- Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää, keskiarvo 4,05
- Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi, keskiarvo 4,04
- Sain hoitoa ja palvelua äidinkielelläni, keskiarvo 4,60

Äidinkielellä saatavaa palvelua koskevassa kysymyksessä 82 % ruotsinkielisistä ja 81 % suomenkielisistä olivat täysin samaa mieltä siitä, että saivat hoitoa ja palvelua äidinkielellään. 4 % ruotsinkielisistä ja 6 % suomenkielisistä eivät olleet tyytyväisiä palvelukieleen.

Kaikkiaan vastaajat suomenkieliset vastaajat antoivat palvelulle kielellisestä näkökulmasta arvosanaksi 4,58 / 5 ja ruotsinkieliset 4,66 / 5. Sen sijaan vastaajista, joiden äidinkieli on muu kuin suomi tai ruotsi 11 % oli tyytymättömiä palvelun kieleen ja 61 % tyytyväisiä siihen. Kaikkien vastausten keskiarvo oli kuitenkin hyvä, 4,2/5.



Pohjanmaan hyvinvointialue sai ensimmäisenä hyvinvointialueena koko organisaatiota koskevan yhteisen sosiaali- ja terveydenhuollon SHQS-laatusertifikaatin. Laatusertifiointi on ulkoisen auditoijan myöntämä osoitus laadukkaasta ja korkeatasoisesta toiminnasta. Kriteeristössä on huomioitu kansallinen lainsäädäntö ja suositukset.



Sertifikaatti sisältää hyvinvointialueen hallinnon palvelut, asiakas- ja resurssikeskuksen palvelut, koti- ja asumispalvelut, psykososiaaliset palvelut, kuntoutuspalvelut, sosiaali- ja terveyskeskuksen palvelut, sairaalapaalvelut sekä asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen palvelut, jotka ovat olleet mukana toiminnassa vuoden 2022 alusta lähtien. Vuoden 2023 alusta lähtien Pohjanmaan hyvinvointialueen SHQS-laaturjestelmätyöhön on otettu mukaan pelastustoimi, Eskoosta ja Kärkullasta siirtyneet erityishuollon yksiköt sekä Kruunupyyn sosiaali- ja terveysterveystoimet ja Korsnäsins sosiaalipalvelut.

27.01.2023 myönnetty sertifikaatti on voimassa 26.01.2026 saakka. Laatutyössä ydinasia on toteuttaa jatkuvan parantamisen periaatetta. Laadun ylläpito ja prosessien kehittäminen edellyttää jatkuvaa toiminnan arviointia ja tehtyjen toimenpiteiden vaikuttavuuden seuranta.

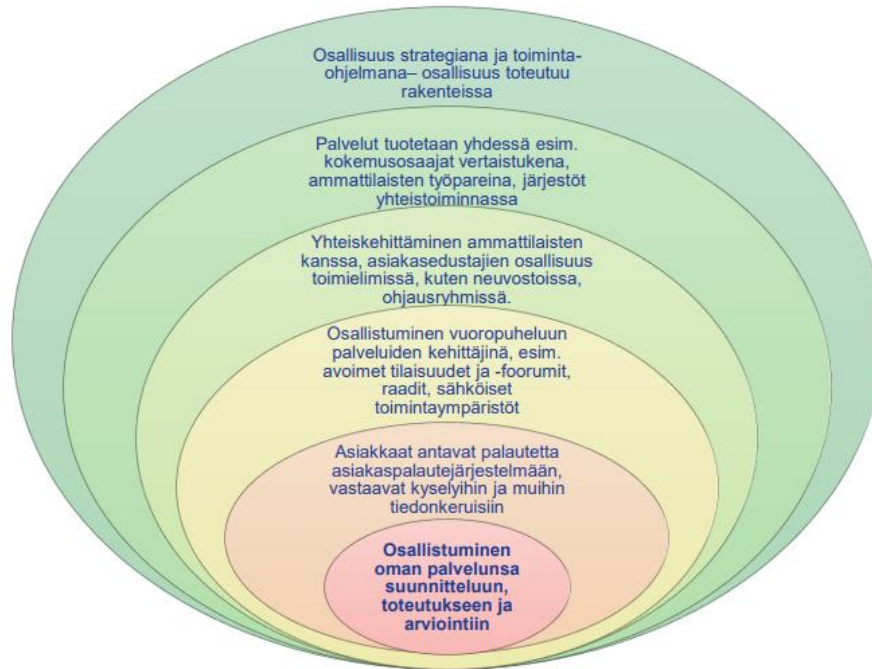
5. Osallisuus ja osallistaminen

Laki hyvinvointialueesta linjaa vahvasti osallistumista. Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Osallistamisen kanavia ja muotoja on kehitetty toimintavuoden 2023 aikana. Tavoitteena on, että yksittäisten ja irrallisten osallistumisen kanavien sijaan rakennetaan yhtenäistä osallistumisen arkkitehtuuria, jossa erilaiset osallistumisen väylät muodostavat eheän, helposti hahmottuvan ja vaikuttavan kokonaisuuden niin asukkaan, palvelujen käyttäjän kuin henkilöstön näkökulmasta. Vuosille 2024-2026 on aluevaltuustossa hyväksytty osallisuussuunnitelma. Osallisuussuunnitelmassa esitetään kokonaiskuva hyvinvointialueen asiakkaiden osallistumisen tavoista hyvinvointialueen palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa, osallistumistyön tavoitteista sekä seurannasta hyvinvointialueella.

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan hyvinvointialuelain mukaisesti edistää

1. järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asukasraateja;
2. selvittämällä asukkaiden ja hyvinvointialueella säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai oleskelevien palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
3. valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia hyvinvointialueen toimielimiin;
4. suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;
5. järjestämällä mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen talouden suunnitteluun;
6. tukemalla asukkaiden sekä järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

Asiakasosallisuuden muotoja (osallisuussuunnitelma 2024-2026):



Väestön mahdollisuuksia osallistumiseen on järjestetty toimintavuoden 2023 aikana mm. yleisillä yleisötilaisuuksilla eri osissa aluetta.

- Vaasa, keskussairaalan auditorio 19.4.2023
- Uusikaarlepyy 24.4.2023
- Maalahti 25.4.2023
- Vähäkyrö 27.4.2023

Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelman 2023-2026 valmisteluvaiheessa järjestettiin kaksi verkkokyselyä: 18.4.-5.5. sekä 30.10-8.11. Syksyn kyselyä edelsi verkon kautta lähetetty avoin infotilaisuus. Molempiin kyselyihin saatiin yli 800 vastausta.

Vaikuttamistoimielimet (nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto, vammaisneuvosto) sekä asiakasraadit (lasten, nuorten ja perheiden asiakasraati, työkäisten asiakasraati, ikäihmisten asiakasraati sekä monikulttuurisuusraati) ovat edustamansa väestöryhmän vaikuttamis- ja kuulemiskanavia. Näille on hyväksytty toimintasäännöt. Toiminta on kehittynyt 2023 aikana lisäten omalta osaltaan hyvinvointialueen toimintaan asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden ja palvelunkäyttäjien näkemyksiä palveluista. Vaikuttamistoimielimillä on edustajansa myös mm. kansalliskielilautakunnassa.

Myös kokemusasiantuntijatoiminnan kautta palveluita on kehitetty hyödyntäen palvelunkäyttäjien näkemystä. Palautetta ja kehittämis ehdotuksia on otettu vastaan runsaasti palautejärjestelmän kautta sekä keräämällä ja hyödyntämällä palveluiden kehittämisessä myös suullisesti saatua palautetta.

Kaikissa alla kuvatuissa osallisuuden muodoissa on saatu palautetta ja kehittämis ehdotuksia myös kielellisestä näkökulmasta.



6. Toiminnan seuranta ja raportointi

Pohjanmaan hyvinvointialue seuraa jatkuvasti vastuullensa kuuluvien tehtävien ja palveluiden järjestämistä ja veloitteiden noudattamista. Omavalvontaohjelmassa todetaan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen sekä pelastustoimen palvelutasopäätöksen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omavalvonta kattaa mm. palveluiden saatavuutta, jatkuvuutta, asiakas- ja potilasturvallisuutta, laatua, vaikuttavuutta, yhdenvertaisuuden toteutumista, asiakaskokemusta ja osallisuuden toteutumista sekä henkilöstöressurssin tarkastelua. Omavalvontakäynneillä kiinnitetään huomiota myös kielellisten oikeuksien toteutumiseen ja henkilöstön kielitaitoon.

Terveydenhuollossa potilasasiavastaavat (aiemmin potilasasiamies) ja sosiaalihuollossa sosiaaliasiavastaava (aiemmin sosiaaliasiamies) toimivat potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja auttavat ja neuvovat ongelmatilanteissa. Sosiaaliasiavastaavat eivät saaneet vuoden 2023 aikana yhtäkään yhteydenottoa liittyen kielellisiin kysymyksiin. Potilasasiavastaavat ovat saaneet joitakin yksittäisiä yhteydenottoja sekä äidinkieleltään suomen että ruotsin kielisiltä henkilöiltä liittyen palvelutapahtumassa käytettyyn kieleen tai asiakirjamerkintöjen kieleen.

Pohjanmaan hyvinvointialueen toiminnasta raportoidaan vuoden aikana toistuvasti hallitukselle erilaisin raportein ja mittarein. Omavalvontaa, riskienhallintaa ja laatua sekä monimuotoisia toiminnan seurannan mittareita ja ohjeistusta on kehitetty edelleen toimintavuoden aikana.

Ohessa toimintavuoden 2023 hallituksen vuosikello

Österbottens välfärdsområde Pohjanmaan hyvinvointialue		HALLITUKSEN VUOSIKELLO 2023		15.8.2023
<p>TAMMIKUU</p> <ul style="list-style-type: none"> Toimiala- ja megatrendikatsaus omavalvontaohjelma mittareiden raportointi <p>VASTUUHENKILÖ(T): strategia- ja kehitysjohtaja, sektorijohtajat, laatujohtaja</p>	<p>HELMIKUU</p> <ul style="list-style-type: none"> Sisäisen valvonnan arviointi <p>VASTUUHENKILÖ(T): sisäinen tarkastaja</p>	<p>MAALISKUU</p> <ul style="list-style-type: none"> Tilinpäätös Sektorikohtainen tarkastelu, Miten Pohjanmaa voi? Laatu ja turvallisuusraportti Ostopalveluiden arviointi <p>VASTUUHENKILÖ(T): talousjohtaja, sektorijohtajat, laatujohtaja</p>	<p>HUHTIKUU</p> <ul style="list-style-type: none"> Päätös priorisointialueista TA 2025, Miten Pohjanmaa voi? Raportin perusteella Mittariraportti 1/3 Riskien arviointi <p>VASTUUHENKILÖ(T): sektorijohtajat, tietajohtaja, laatujohtaja</p>	
<p>TOUKOKUU</p> <ul style="list-style-type: none"> Neljännevuosikatsaus Q1 Strategian päivitystarkistus (ei 2023) Tietohallinnon (IT) kokonaissuunnitelma Kiinteistö- ja toimitilasuunnitelma Ympäristöraportti omavalvontaohjelma mittareiden raportointi Johdon katselmus I, resurssi- ja toimialajohto (2023 kesäkuussa) Aloitteet <p>VASTUUHENKILÖ(T): talousjohtaja, strategia- ja kehitysjohtaja, IT-johtaja, kiinteistöjohtaja, laatujohtaja, resurssihoitajat, toimialajohtajat</p>	<p>KESÄKUU</p> <ul style="list-style-type: none"> Strategian päivitys 2023 Palvelustrategian päivitystarkistus Päätösteema: Talous ja investointisuunnitelma Valtuutettujen ja kuntalaisten tekemien aloitteiden raportointi Henkilöstö <p>VASTUUHENKILÖ(T): sektorijohtajat, strategia- ja kehitysjohtaja, talousjohtaja, hallintojohtaja, HR-johtaja, resurssihoitajat</p>	<p>HEINÄKUU</p> <ul style="list-style-type: none"> Loma 	<p>ELOKUU</p> <ul style="list-style-type: none"> Mittariraportti 2/3 Potilas- ja asiakasturvallisuus Neljännevuosikatsaus Q2 Järjestöyhteistyö <p>VASTUUHENKILÖ(T): tietajohtaja, laatujohtaja ja potilas- ja asiakasturvallisuuskeskuksen johtaja, talousjohtaja, sektorijohtajat</p>	
<p>SYYSKU</p> <ul style="list-style-type: none"> Asiakasodotukset, asiakaslähtöisyys ja asiakas-kokemus omavalvontaohjelma, mittariraportti Prosessien kehittäminen Arviointikertomuksen suositusten ja huomioiden käsittely Ostopalvelujen ja palvelusetelien indeksikorotukset Strategian toimeenpanon tarkistaminen Palvelustrategian päivitys <p>VASTUUHENKILÖ(T): laatujohtaja, strategia- ja kehitysjohtaja, hallintojohtaja, talousjohtaja, sektorijohtajat</p>	<p>LOKAKUU</p> <ul style="list-style-type: none"> Yhteistyön arviointi Omistajaohjauksen tavoitteiden asettaminen Alueellisen hyvinvointisuunnitelman arviointi <p>VASTUUHENKILÖ(T): sektorijohtajat, hallintojohtaja,</p>	<p>MARRASKUU</p> <ul style="list-style-type: none"> Neljännevuosikatsaus Q3 Tuki- ja korvauskäsikirjan päivittäminen Riskien arviointi Tutkimus- ja kehittämissuunnitelma Brändi-, viestintä- ja markkinointikatsaus Pelastustoimen palvelutasopäätös <p>VASTUUHENKILÖ(T): talousjohtaja, sektorijohtajat, laatujohtaja, strategia- ja kehitysjohtaja, viestintäjohtaja, pelastusjohtaja</p>	<p>JOULUKUU</p> <ul style="list-style-type: none"> Mittariraportti 3/3 Toiminta- ja taloussuunnitelma Investointisuunnitelma 2025 Hallitustyön arviointi (sisältäen hallituksen alaisten jaostojen ja toimikuntien arvioinnin) Asiakas- ja potilasmaksukäsikirjan päivittäminen Hinnasto <p>VASTUUHENKILÖ(T): tietajohtaja, hallintojohtaja, talousjohtaja, asiakasmaksutoimiston päällikkö</p>	



Omavalvontaohjelman seurannan osa-alueet vuodelle 2024 nähtävillä alla olevassa taulukossa.

Osa-alue	Omavalvonnan seurannan osa-alueiden määritelmät
Saatavuus	Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa saatavuutta ja saavutettavuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Saatavuudella tarkoitetaan tilaa, jossa asukkaan tarpeisiin vastaavia sosiaali- ja terveyspalveluja sekä pelastustoimenpalveluita on riittävästi tarjolla ja oikea-aikaisesti käytettävissä. Saavutettavuudella tarkoitetaan palvelujen sopivuutta kaikille käyttäjille, ja niiden saatavilla oloa asukkaan yksilölliset tarpeet huomioiden.
Jatkuvuus	Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa jatkuvuutta säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi jatkuvuutta on tarkasteltava myös palvelukokonaisuuksien yhteensovittamisen näkökulmasta. Jatkuvuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta hoidon jatkuvuutta (asiakasnäkökulma) ja palvelujen jatkuvuutta (henkilöstönäkökulma). Palveluketjujen sujuvuudella tarkoitetaan hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuutta. Tiedonkulun jatkuvuudella tarkoitetaan sitä, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palvelutarjoajien järjestelmästä toiseen. Pelastustoimen palvelujen osalta jatkuvuudella tarkoitetaan varautumista, sekä häiriö- sekä poikkeustilanteiden huomiointia.
Turvallisuus ja laatu	Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä laatua säännöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi seurannassa tulee huomioida niin sosiaali- ja terveyspalveluihin sovellettavat kuin myös pelastustoimeen sovellettavat lakisääteiset laatu- ja turvallisuusvaatimukset ja määritelmät. Turvallisuuden ja laadun omavalvonnalla varmistetaan toiminnan jatkuvan kehittämisen ja riskienhallinnan toteutumista.
Vaikuttavuus	Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa vaikuttavuutta joko toiminnan aikaansaaman muutoksen, tilan vakauttamisen ja/tai kustannusvaikuttavuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveyspalvelujen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnalla aikaansaattua muutosta yksilön ja väestön terveydentilassa, toimintakyvyssä tai hyvinvoinnissa. Pelastustoimen vaikuttavuudella tarkoitetaan toiminnan tuloksia. Kustannusvaikuttavuudella tarkoitetaan muutoksen suhdetta sen aikaansaamiseksi käytettyihin ja ennaltaehkäisevällä toiminnalla säästettyihin euroihin.
Yhdenvertaisuus	Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata palvelujensa järjestämistä asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen näkökulmasta. Tällä tarkoitetaan mm. palvelujen yhdenvertaista saatavuutta ja saavutettavuutta sekä toteutumista huomioiden asukkaiden kielelliset oikeudet sekä sukupuolten sekä vähemmistöjen tasa-arvon edistäminen. Yhdenvertaisuuden toteutumista tulee tarkastella yhdenvertaisen saatavuuden näkökulmasta järjestämisvastuun toteutumisen varmistamiseksi.
Asiakaskokemus ja osallisuus	Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee systemaattisesti mitata ja palvelujensa asiakaskokemusta sekä osallisuuden toteutumista. Asiakaskokemusta mittaamalla pyritään tunnistamaan keskeisiä palvelujen kehittämisen mahdollisuuksia ja mahdollisia epäkohtia palveluprosessissa. Osallisuutta mittaamalla ja tukemalla pyritään tilaan, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa erityisesti oman hoidon osalta palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti hyvinvointialueen ammattilaisten kanssa.
Henkilöstö	Toimialojen (ja tulosalueiden) tulee seurata henkilöstön riittävyttä, osaamista, osaamisen kehittämistä, työhyvinvointia, työturvallisuutta sekä toimintakykyä. Seuranta tulee toteuttaa huomioiden sekä henkilöstön toimintakyvyn merkitys hyvinvointialueen järjestämisvastuun kantamiseen, että henkilöstöhyvinvoinnin ja -tyytyväisyyden merkitys hyvinvointialueen keskeisille strategisille tavoitteille

Taulukko 1. Omavalvonnan seurannan osa-alueiden määritelmät.

Strategian mittareiden ja toimialojen mittarien 2023 toteutumisesta hallitukselle on annettu 2023 toteumatilanne tiedoksi aluehallituksessa 22.1.2024 § 13. Lopullinen mittaritieto tullaan raportoimaan osana toimintakertomusta.



Strategisten mittarien toteuman lyhyt kooste päätavoitteittain:

- Suomen hyvinvoivin ja toimintakykyisen väestö:
 - Kotona asuvien yli 75-vuotiaiden %-osuus kaikista yli 75-vuotiaista on pienempi kuin useimmilla muilla hyvinvointialueilla. Vuonna 2022 Pohjanmaan indikaattori oli 91,7 %. Pohjanmaan hyvinvointialueen tavoitteena on, että vuonna 2025 kotona asuu 92 %. Väestö on Suomen terveintä. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen nettokustannukset 2022 ovat henkilöä kohti laskettuna hieman suuremmat kuin maassa keskimäärin. Työttömyysaste on maamme alhaisin. Sosiaali- ja terveydenhuollon etäpalveluja on kehitettävä Pohjanmaalla. Etäkäyntien ja fyysisten vastaanotokäyntien välinen suhde on Pohjanmaan hyvinvointialueella 14 %.
- Turvallisuus ja laatu Pohjoismaiden huippua:
 - Pohjanmaan hyvinvointialue on sertifioitu organisaatio. Meidän on kehitettävä menetelmiä mittamaan, onko turvallisuus ja laatu Pohjoismaiden huippua. Erikoissairaanhoidon hoitotakuuta koskevat määräajat toteutuvat. Perusterveydenhuollossa, suun terveydenhuollossa ja sosiaalihuollossa on haasteita hoidon ja palvelujen saatavuudessa.
- Suomen parhaat hyvinvointityöntekijät:
 - Henkilöstöstrategian mukaisesti henkilöstön osallisuus pyritään huomioimaan kaikessa kehittämistyössä. Osaamisen tarpeiden kartoitus on käynnissä ja osaamisen kehittämisen huomioivia urakehitysmalleja on kuvattu. Hyvinvointialueelle on valmistumassa sähköinen perehdytysohjelma. Työpaikan suosittelumittari on käytössä työntekijöille ja opiskelijoille. Työterveyslaitoksen kattavassa työhyvinvointikyselyssä olemme kokonaisarvioissa keskitasoa paremmalla tasolla, eli vihreällä. Hyvinvointialueen oma monitieteinen sote-Innohub on käynnistynyt. Tutkimuslupahakemusten määrä on moninkertaistunut sen jälkeen, kun meistä tuli hyvinvointialue. Vaikuttaa siltä, että opiskelijat ovat yhä kiinnostuneempia tekemään lopputyönsä Pohjanmaan hyvinvointialueella. Suositteluindeksi on noussut viime vuodesta, mikä viittaa siihen, että henkilöstö on tänä vuonna viime vuotta tyytyväisempi työpaikkaansa. Koti- ja asumispalvelujen henkilöstöllä on eniten sairauspoissaoloja.



7. Kansalliskielilautakunnan toimintavuosi 2023

Kansalliskielilautakunta on kokoontunut viisi kertaa toimintavuoden aikana: 27.3, 23.5, 13.6, 22.8 ja 24.10.2023. Lautakunta on kokouksissaan saanut selvitystä mm. organisaation rakenteesta, palveluista, toimintaperiaatteista ja toiminnan järjestämisestä sekä laadun seurannasta. Toimialajohtajien lisäksi sektorijohto, resurssijohto, laatujohtaja, hallintojohtaja sekä strategia- ja kehitysjohtaja ovat esitelleet toimintaa lautakunnassa. Viranhaltijoiden kanssa on käyty vilkasta keskustelua ja lautakunta on saanut esittää toiveita käsittelyyn tuotavista asioista.

Lautakunta ja neuvostojen lautakuntaan nimittämät edustajat ovat esittäneet kehittämisideoita ja nostaneet esiin epäkohtia palveluissa kiinnittäen huomiota erityisesti vähemmistökielen näkökulmaan. Lautakunnan esille nostamat seikat on myös viety tiedoksi asianosaisille toimialoille ja yksiköihin ja viranhaltijoilta on myös tarvittaessa jälkikäteen saatu vastauksia esitettyihin kysymyksiin.

Kansalliskielen lautakunnassa on keskustelua käyty mm. vähemmistökielisen ja laajemminkin monikielisen väestön palveluasumisen ja erityisesti intervallihoidon palveluista kielinäkökulma huomioiden. Esille on jäsenten toimesta nostettu yksittäistapauksia, joissa on koettu epäkohtia, niin pohjoisella, keskisellä kuin eteläiselläkin alueella. Lautakunnassa ei henkilötason yksittäisiä asioita käsitellä tai ratkaista, mutta esiin tulleiden epäkohtien tarkastelu on johtanut palveluketjujen ja toimintaprosessien tarkasteluun ja parantamiseen. Myös erityisesti päivystyksellisissä kiirevastaanotoissa on syntynyt kokemusta, että hoitavalla henkilöllä ei ole ollut asiakkaan kieli hallussa. Myös asiakas- ja potilasasiakirjojen kieli ja tarvittava kääntäminen on keskusteluttanut.

Useampaan otteeseen lautakunnassa on nostettu esille puhelinvaihteen ja palveluohjauksen toiminta. Yhteydenottoa ja erityisesti yhteystietojen löytymistä ja omankieliseen puhelinpalveluun pääsyä on pidetty haasteellisena. Lautakunta on saanut selvitystä toiminnasta ja tehdyistä kehittämistoimenpiteistä sekä asiakaspalautteesta useammassa kokouksessa myös tältä osin.

Vaikuttamistoimielimet ja kansalliskielilautakunta osallistuivat hyvinvointialueen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman laadintatyöhön erillisellä kyselyllä teemalla ”hyvinvointialueen palvelujen yhdenvertainen ja tasa-arvoinen saavutettavuus”. Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma ei ole vielä valmis, mutta kyselyn tuloksena saatiin selville, että lautakunta arvioi systemaattinen tiedonkeruun asukkailta tärkeimmäksi keinoksi edistää ja seurata kielellisten oikeuksien toteutumista. Keskeisiksi seikoiksi arvioitiin myös yhdenvertainen viestintä ja henkilöstön kannustaminen sekä tukeminen molempien kansalliskielten osaamiseen.

Lokakuun kansalliskielilautakunnassa käsiteltiin teemana kaksikielisyttä hallinnossa. Lautakunta esitti tuolloin hallitukselle toiveen selvitettäväksi, olisiko jatkossa mahdollista tulkata kaikkien toimielinten kokoukset molemmille kielille. Joulukuun kokouksessa 11.12.2023 aluehallitus käsitteli asiaa § 319 ja päätti, että luottamushenkilöille lähetetään kaksikielisyttä koskeva kysely alkuvuoden 2024 aikana. Toimielimiä pyydettiin ottamaan kantaa siihen, miten ko. toimielin voi parantaa kaksikielisyttä. Puheenjohtajan ja/ tai esittelevän viranhaltijan roolia korostettiin kaksikielisyuden varmistamisessa. Kieleen liittyvä



kysymys ja kehittämisarvio liitetään samaan kyselyyn, jossa arvioidaan yleisesti toimielinten toimintaa 2023.

Lautakunta antoi myös puollon kaksikielisten hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteistyösopimuksen hyväksymisestä ruotsinkielisissä palveluissa. Lautakunta muistuttaa, että Pohjanmaalla vähemmistökieli on poikkeavasti suomi ja hyvinvointialueella on varmistettava suomenkielisten palveluiden turvaaminen enemmistökielen palveluita vastaavasti.

8. Kehittämisehdotuksia kielellisestä näkökulmasta ja kansalliskielilautakunnan arvio vuoden 2023 päätöksistä

Kansalliskielilautakunta on tunnistanut kielellisen yhdenvertaisuuden toteuttamisessa seuraavia kehittämisehdotuksia;

- Varmistetaan, ettei kielellinen osaaminen vaikuta palveluihin jonotilanteessa
- Oikeus omakielisen palveluun ja sen turvaaminen kaikissa asiakastapaamisissa ja palveluissa, myös hoivapalveluissa ja erityisesti ikäihmisten palveluissa
- Panostettava asiakirjojen selkokieliisyyteen molemmilla kielillä
- Huolehdittava tulkkauspalvelun helposta saatavuudesta ja saavutettavuudesta
- Kielelliset vaikutukset asiakkaan saamaan palveluun on huomioitava uusien prosessien suunnittelussa ja arvioinneissa
- Kielellinen arvio huomioidaan entistä tarkemmin osana ennakkovaikutusten arviointia ennen päätöksentekoa ja tehtyjen päätösten vaikutuksia arvioidaan myös kielellisestä näkökulmasta
- Koulutuksissa, seminaareissa ja kokouksissa on varmistettava, että osallistujat ymmärtävät asiasisällön ja voivat osallistua asioiden käsittelyyn
- Henkilöstön kielitaitoon on kiinnitettävä huomioita, kielitaito-osaamista on tuettava ja kielenkäytöstä palkittava
- Kielitaitovaatimuksissa ja palveluiden verkostossa on huomioitava asiakkaiden/väestön erityispiirteet
- Palautekanavien ja kielellisiin seikkoihin liittyvän mittariston kehittäminen osana laadunhallintaa ja palveluiden järjestämistä

Hallintosäännön § 19 mukaan kansalliskielilautakunnan tehtävänä on myös selvittää, arvioida ja lausua siitä, miten aluevaltuuston päätökset vaikuttavat kielellisten oikeuksien käytännön toteutumiseen. Lautakunta ei näe, että valtuuston 2023 tekemistä päätöksistä olisi syntynyt epäkohtia kielellisten oikeuksien käytännön toteutumisessa.

Toimiva kaksikielisyys ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö ongelmatilanteita ole syntynyt tai ettei niitä syntyisi tulevaisuudessa. Toimintavuoden 2023 aikana kanteluissa ja muistutuksissa kielelliset seikat ovat nousseet esiin lähinnä marginaalisina sivuhuomautuksina eivätkä ole olleet yhteydenoton varsinainen syy. Aluehallintoviraston



kautta työn alla on selvityspyyntö, joka koskee Pietarsaaren vastaanoton tiloja, mutta myös palveluita henkilöstön puutteelliseksi koetun suomen kielen taidon osalta.

Erityistä huomiota on nostettu yksikielisen Laihian kunnan palveluihin liittyen. Myös Laihian kunta osoittanut aluehallitukselle erillisiä kirjallisia kysymyksiä suomenkielisten palveluiden turvaamisesta ja hallitus on antanut näihin vastauksensa. Hallitus päätti myös tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelman säästötoimenpiteenä tehdyn Laihian yleislääketieteellisen vuodeosaston sulkemispäätöksen jälkeen tehtävästä erillisestä seurannasta 30.6.2024 saakka henkilöstön saatavuuden, potilasturvallisuuden, käyttöasteen ja asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutumisen näkökulmasta. Laihian vuodeosaston lakkauttamisen johdosta Aluehallintovirastolle on myös toimitettu kantelu. Hallitus tulee seuraamaan sulkemispäätöksen vaikutuksia.

Hyvinvointialueella saatuihin palautteisiin on jo reagoitu siten, että valmistelussa on kehittämistoimenpiteitä, joilla kielellisten vaikutusten huomiointia ja systemaattista seurantaa parannetaan. Tämä tulee kehittämään myös kansalliskielilautakunnan vuosiraporttia paremman mittaritiedon ja prosessien myötä. Tämän myötä voimme yhä paremmin ylittää missioomme ”vaikuttavasti turvaa, toimintakykyä ja hyvinvointia kahdella kielellä yhdessä alueemme ihmisten kanssa”.

Lähteet / Ohjaavat dokumentit

- [Hyvinvointialuelaki \(611/2021\)](#)
- [Kielilaki \(423/2003\)](#)
- [Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosääntö](#)
- [Strategia ja arvot 2023-2026 sekä asiakaslupaus](#)
- [Palvelustrategia 2023-2025](#), valtuusto 16.12.2022 § 121
- [Henkilöstöstrategia](#), hallitus 14.11.2022 § 153
- [viestintäohjelma 2023-2023](#), aluehallitus 21.11.2022 § 198
- [kelpoisuussääntö, yksikieliset yksiköt](#), aluehallitus 16.1.2023 § 13
- [Laatusertifikaatti](#), www.pohjanmaanhyvinvointi.fi
- [kelpoisuussääntö 2023](#) (ja 2024), aluehallitus 20.11.2023 § 289
- [kielillisjärjestelmä](#), henkilöstöjaosto 26.1.2023 § 5
- [Kaksikielisten alueiden ruotsinkielisiä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja koskeva yhteistyösopimus](#), aluevaltuusto 4.9.2023 § 57, [liite](#)
- [Osallisuussuunnitelma](#), aluevaltuusto 20.12.2023 § 86
- [Vaikuttamiselinten toimintasääntö](#), aluehallitus 12.12.2022 § 220
- [Asiakasraatien toimintasääntö](#), aluehallitus 12.12.2022 § 220
- Palaute palvelusta – Respons om tjänsten 2023
- [Omavalvontaohjelma 2023](#), aluevaltuusto 16.12.2022 § 128
- [Strategian ja toimialojen mittarit 2023](#), aluehallitus 22.1.2024 § 13