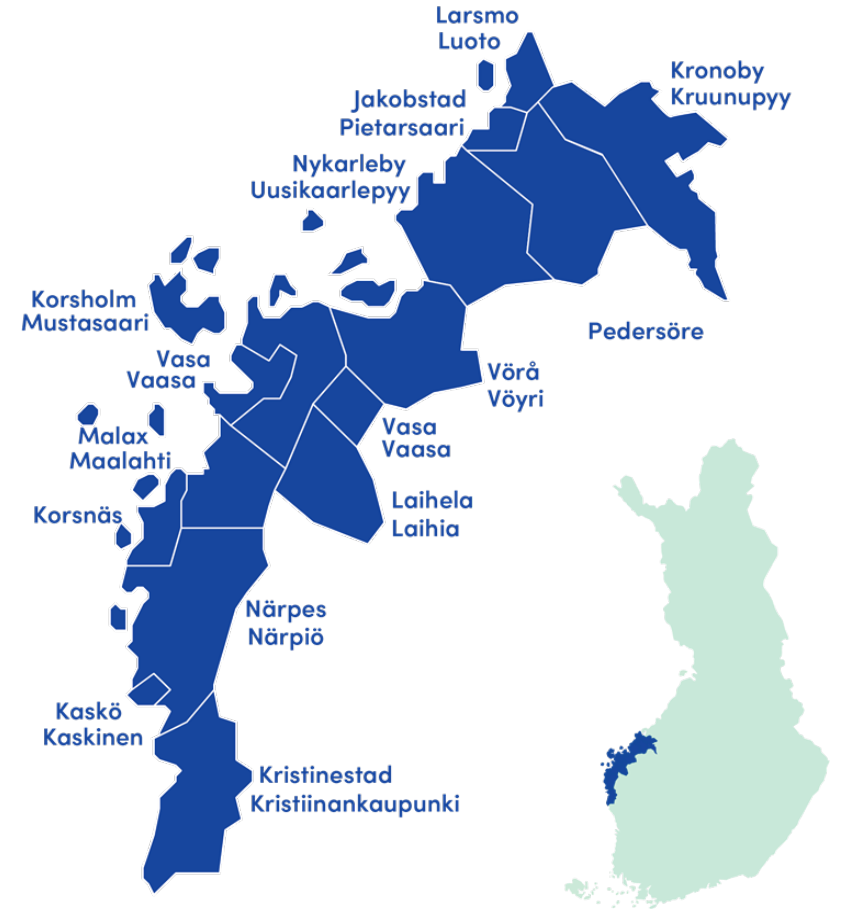




Kansalliskielilautakunnan vuosiraportti 2024

Kansalliskielilautakunta 20.2.2025 § 4





Kansalliskielilautakunnan tehtävä

Laki hyvinvointialueesta 611/2021 § 33

Kansalliskielilautakunta on aluevaltuuston valitsema toimielin, jonka tehtävänä on

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 hallintosääntö § 11

- Aluehallitus ja kansalliskielilautakunta seuraavat toimialallaan kielellisten oikeuksien ja palvelujen toteutumista.
- Lautakunta raportoi vuosittain seurannan tuloksista aluehallitukselle, joka antaa tarkemmat ohjeet raportoinnista.
- Aluehallitus antaa puolestaan aluevaltuustolle tiedoksi raportin ja lausunnon toimenpiteistä, joihin lautakunnan antama kertomus antaa aihetta.



Väestörakenne ja väestön kielisyys, kehitys 2022-2023

Pohjanmaa	31.12.2022	% osuus	31.12.2023	% osuus	Muutos	Huomioita
Maakunnan väestö	176 323		177 602		+ 1 279 henkilöä	Enemmistökieli on ruotsi.
Ruotsinkielisiä	88 933	50,4 %	88 629	49,9 %	-304 henkilöä	Kansalliskielistä vähemmistökielen (suomi) osuus 40,4 %. Muusta mannersuomesta poiketen vahva kaksikielisyys.
Suomenkielisiä	72 548	41,2 %	71 759	40,4 %	-789 henkilöä	
Saame	6		7			Sekä suomenkielisten että ruotsinkielisten määrä on laskenut. Koko väestömäärä on kasvanut muun kielisten määrän lisääntyessä.
Kotimaiset kielet	161 487	91,6 %	160 395	90,3	- 1 092	
Muut kielet	14 836	8,4 %	17 207	9,7 %	+ 2 371 henkilö	Muun kielisten %- osuus lähellä maan keskiarvoa. Ulkomaan kansalaisten %-osuus hieman koko maata suurempi ja on kasvussa.
Ulkomaan kansalaisia	11 095	6,3 %	13 168	7,4 %	+2 073	
Koko maa	31.12.2022	% osuus	31.12.2023	% osuus	Muutos	Huomioita
Koko maa	5 563 970		5 603 851		+ 39 881 henkilöä	Enemmistökieli on suomi.
Ruotsinkielisiä	287 052	5,2 %	286 030	5,1 %	-1 022 henkilöä	Kansalliskielistä vähemmistökielen (ruotsi) osuus 5,10 %.
Suomenkielisiä	4 778 891	85,9 %	4 757 476	84,9 %	-21 418 henkilöä	
Saame	2 035		2 051		+16	Väestömäärä on noussut muun kielisten määrän kasvaessa. Sekä suomenkielisten että ruotsinkielisten määrä on laskenut.
Kotimaiset kielet	5 067 978	91,1	5 045 557	90,0 &		
Muut kielet	495 990	8,9 %	558 292	10,0 %	+62 302	Muun kielisten ja ulkomaan kansalaisten %-osuus on kasvanut.
Ulkomaan kansalaisia	323 686	5,8 %	327 973	6,7 %	+4 287	



Kansalliskielilautakunnan toimintavuosi 2024

- Yhteensä neljä kokousta vuoden 2024 aikana
- Kaksi kokousta peruttiin: osiin säästösyistä, ei kiireellisiä asioita
- Painopiste toiminnan, palveluiden ja laadun seurannassa: kielellisten oikeuksien toteutuminen ja erityisesti vähemmistökielisissä palveluissa
- Osallistuminen toiminnan kehittämiseen, mm. evästys erilaisten suunnitelmien ja seurantaraporttien ja toiminnan kehittämiseen
- Puheenjohtajalla läsnäolo- ja puheoikeus aluehallituksessa -> aluehallitus saanut tiiviisti tietoa lautakunnan keskustelusta, kannanotoista ja parannusehdotuksista. Viesti kulkenut myös hallituksesta lautakuntaan puheenjohtajan aktiivisen osallistumisen johdosta.

Kokous 1	Asia / erityisteema	Käsittelyn sisältö	Toimenpide	Asiantuntija / valmistelija
30.1.2024	Hyvinvointialueen viestintä ja tärkeimmät viestintäkanavat	Selvitys viestinnästä, kanavat, viestintäohjelma, painopistealueet, kehittämiskohteet	Keskustelu ja tiedoksi merkintä	Viestintäjohtaja
	Kansalliskielilautakunnan vuosiraportti 2023	<ul style="list-style-type: none">• kielellisten oikeuksien toteutumisen seuranta palveluissa (tarve, saatavuus, laatu), erityisesti vähemmistökieli• Ehdotuksia hallitukselle toimenpiteistä kielivähemmistön palveluiden kehittämiseksi (asiakas ja henkilöstönäkökulma)• arvio ja lausunto aluevaltuuston päätösten vaikutuksista kielellisten oikeuksien toteutumiseen	Hyväksyttiin lähetettäväksi aluehallitukselle. Aluehallitus käsitteli 19.2	Johdon hallintopäällikkö
15.2.2024	Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvotyöpaja	Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman edistäminen; päättäjien tuki ja näkemys konkreettisten parannustoimenpiteiden tunnistamiseksi palveluista kehitettäessä	Etätyöpaja verkossa henkilöstölle ja luottamushenkilöille	Kehittämissuunnittelija ÖVPH, yhdenvertaisuusvaltuutettu ja THL:n asiantuntija



Kansalliskielilautakunnan toimintavuosi 2024

Kokous 2	Asia / erityisteema	Käsittelyn sisältö	Toimenpide	Asiantuntija / valmistelija
19.3.2024	Miten Pohjanmaa voi 2024 selvitys	Palveluiden järjestämistä ja organisaation toiminta- ja taloussuunnittelua ohjaa väestön palvelutarve ja tähän pohjautuvat sektorikohtaiset painopistealueet. Raportti sisältää laajasti aineistoa (mm. viranomaisarvioita, tunnuslukuja, tietoja ja palautteita) ja on samalla myös Pohjanmaan hyvinvointialueen hyvinvointikertomus.	Merkittiin tiedoksi. Annettiin evästystä kielellisen näkökulman huomiointiin ennen raportin viimeistelyä hallitukselle	Sektorijohtaja, lapset, nuoret ja perheet
	Laatu-, turvallisuus- ja valvontaraportti, toimintavuosi 2023	Kooste organisaatiotasolla tehdystä suunnitelmallisesta kehittämistyöstä laadukkaan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun ylläpitämiseksi ja edistämiseksi sekä kooste tehdystä omavalvonnan valvontatyöstä. Sisältää mm. strategia, laatusertifikaatti, kansallinen asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia sekä laatu- turvallisuus ja valvontatietoa päättäjille, henkilöstölle, asiakkaille ja omaisille palveluiden tasosta ja kehittämistyöstä	Merkittiin tiedoksi. Käytiin keskustelua. Annettiin evästystä vuoden 2024 raportin laadintaan.	Laatujohtaja
	Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelman (YHTA) valmistelu	Katsaus YHTA-suunnitelman valmistelutilanteeseen.	Merkittiin tiedoksi. Käytiin keskustelua. Annettiin evästystä jatkovalmisteluun kielellisestä näkökulmasta.	Kehittämissuunnittelija
	Muut asiat	<ul style="list-style-type: none">Ponsi hallintosääntövalmisteluun: kansalliskielilautakunnalta tulee pyytää lausunto kielellisiin oikeuksiin vaikuttavissa asioissa		

Kansalliskielilautakunnan toimintavuosi 2024

Kokous 3	Asia / erityisteema	Käsittelyn sisältö	Toimenpide	Asiantuntija / valmistelija
17.9.2024	Sairaalapalveluiden toimialan esittely	Toimialan esittely; katsaus palveluihin, organisaatio- ja henkilöstörakenteeseen sekä meneillään oleviin kehittämistoimenpiteisiin.	Merkittiin tiedoksi.	Toimialajohtaja
	Sosiaali- ja terveyskeskuksen toimialan esittely	Toimialan esittely; katsaus palveluihin, organisaatio- ja henkilöstörakenteeseen sekä meneillään oleviin kehittämistoimenpiteisiin.	Merkittiin tiedoksi.	Toimialajohtaja
	Laihian yleislääketieteen osaston toiminnan seuranta 1.1.-30.6.2024	Lautakunnalle annettiin tiedoksi hallituksessa käsitellyssä olleet seurantatiedot (henkilöstön saatavuus, potilasturvallisuus, osaston käyttöaste ja osastojaksot ja hoitopäivät sekä kielellisten oikeuksien toteutuminen, suomenkielen yhteisöllisen asumisen mahdollisuuksien kehittäminen Laihialle)	Merkittiin tiedoksi.	Sektorijohtaja, ikäihmiset
	Kielistrategian laadinta Pohjanmaan hyvinvointialueelle	Organisaatiossa ei ole ollut kielistrategiaa. Lautakunta työsti kielistrategialuonnosta kokouksessa. Kokouksen jälkeen toimielimen jäsenillä oli viikon ajan kommenttimahdollisuus ennen kielistrategialuonnoksen lähettämistä hallituksen käsittelyyn. Kielistrategian hyväksyntä osana strategiadokumenttikokonaisuutta: liitetään osaksi palvelustrategia sen päivityksen yhteydessä (valtuustossa 9.12.2024)	Lautakunta hyväksyi osaltaan kielistrategian luonnoksen	Strategia- ja kehitysjohtaja
	Muut asiat	<ul style="list-style-type: none">Tiedotus syksyn aikana toteuttavasta hyvinvointialueen ja Vaasan yliopiston yhteisestä kehittämishankkeesta, joka on kysely luottamushenkilöille toimielintyöskentelyn ja johtamisen kehittämisestä sekä kaksikielisyyden toteutumisesta ja kehittämisestäAsiakas- ja potilasturvallisuus sekä asiakasodotukset, asiakaslähtöisyys, asiakaskokemus ja järjestöyhteistyö, Aluehallituksen pykälä 19.8.2024 § 152 ja raportti liitteenäHYVIL:in muistio käännöselvoitteista 30.8.2024	Merkittiin tiedoksi	Johdon hallintopäällikkö





Kansalliskielilautakunnan toimintavuosi 2024

Kokous 4	Asia / erityisteema	Käsittelyn sisältö	Toimenpide	Asiantuntija / valmistelija
17.12.2024	Hallintosäännön päivitys	Poliittinen organisaatio, hallintosäntö ja palkkiosäntö tarkistetaan ennen 1.6.2025 alkavaa uutta toimielinkautta. Hallintosäännön päivitystyö on käynnissä viranhaltijavalmisteluna. Päivitystyötä ohjaa aluehallituksen asettama parlamentaarinen työryhmä.	Merkittiin tiedoksi. Käytiin keskustelua. Annettiin evästystä jatkovalmisteluun. Lautakunta esitti, että sen tulee saada lausunto-menettelyn kautta osallistua jatkossa aktiivisemmin ja ennakoivasti vähemmistökielisiä palveluita koskevaan päätöksentekoon.	Hallintojohtaja
	Viestinnän tilannekuva 2024 ja painopistealueet 2025	Viestinnän toteutuminen ja suunnitelma ja kehittämiskohteet vuodelle 2025. Viestintäkanavien tulokset, medianäkyvyys 2024.	Merkittiin tiedoksi. Annettiin evästystä viestinnän kehittämiseen, erityisesti vähemmistökielen ja selkokielen näkökulmasta.	Viestintäjohtaja
	Muut asiat	Kansalliskielilautakunnan raportti 2024 toiminnasta alkamassa. Lautakunnalla mahdollisuus evästää raportin laadintaa jo ennakoivasti.	Merkittiin tiedoksi	Johdon hallintopäällikkö



Kielellisiin oikeuksiin liittyviä kehittämiskohteita ja Pohjanmaan hyvinvointialueella 2024 tehtyjä kehittämistoimenpiteitä

- Kielellisten vaikutusten arviointi osana ennakkovaikutusten arviointia
- Kielellisten vaikutusten huomiointi asioiden valmistelussa ja eteenpäin viemisessä
- Kielellisten oikeuksien seuranta ja arviointi, nykytilanne
- Kielelliset oikeudet palveluissa - seurannan arvioinnin ja mittariston kehittäminen
- Kielistrategian laadinta, osa palvelustrategiaa

Kansalliskielilautakunnan kokouksissa käyty keskustelu, palautteet, evästys ja kehittämissuhteet on huomioitu ja osittain niiden pohjalta on tehty kehittämistoimenpiteitä



Kielellisten vaikutusten arviointi osana ennakkovaikutusten arviointia

Päätöksenteon ennakoarviointi-EVA

Ennakoarviointi tehdään päätösesityksistä, joilla saattaa olla olennaisia vaikutuksia alueen asukkaiden tai väestöryhmien hyvinvointiin ja terveyteen tai turvallisuuteen lyhyellä tai pitkällä aikavälillä. Päätösten vaikutusten ennakoarviointi tehdään aina päätöksenteon tueksi, kun tehdään muutoksia palveluverkkoon, ja se on päätöstekstin liitteenä.

-> kehitetty ennakoarvioinnin toteutusta ja tarkastelussa mm. palveluiden saatavuus kielinäkökulmasta

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75595/OMSO_46_2016_Ohje_kielelliset_vaikutukset_22s.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=15&zoom=100,117,832

2. Vaikutusten tunnistaminen

Vaikutusten arvioinnissa pyritään arvioimaan muutoksen ketjuvaikutuksia sekä muiden päätösten vaikutuksia ja niiden seurausten kokonaisuutta, jotta voidaan tehdä kestäviä päätöksiä. Usein syntyy niin sanottu lumipalloefekti, kun useat päätökset vaikuttavat samoihin alueisiin. Väestö- tai potilas-/asiakasryhmien edustajia voidaan kutsua arvioimaan vaikutuksia laajemmasta näkökulmasta. Vaikutuksia tunnistetaan hyvinvointialueella seuraavista näkökulmista:

- **Eri väestöryhmät:** lapset ja nuoret, työikäiset, iäkkäät, toimintarajoitteiset, vähävaraiset, ihmiset, joiden äidinkieli ei ole suomi tai ruotsi. Täältä löytyy lisätietoa yhdenvertaisuuden arvioinnista ja arvioitavista näkökulmista: [Mitä arvioidaan? | Yhdenvertaisuuden arviointi \(finlex.fi\)](#)
- **Palvelujen saatavuus kielinäkökulmasta:** palvelujen yhtäläinen saatavuus kielestä riippumatta, asiakasturvallisuus yhtä korkealla tasolla kielestä riippumatta, henkilöstön näkökulma. Lisää ohjeita kielellisten vaikutusten arvioinnista löytyy täältä: [Ohje kielellisten vaikutusten arviointiin – Anvisning för bedömning av språkliga konsekvenser \(valtioneuvosto.fi\)](#)
- **Aluenäkökulma:** Vaikutus kaupunki- ja maaseutuun. Yksityiskohtaisempi vaikutustenarviointi maaseutualueisiin kohdistuvista vaikutuksista löytyy täältä: [Hyvinvointialueen maaseutuvaikutusten arvioinnin tarkistuslista \(maaseutupolitiikka.fi\)](#)
- **Hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi asetetut tavoitteet**
- **Asiakasturvallisuus**
- **Vaikutukset hyvinvointialueen henkilöstöön:** työturvallisuus, työmotivaatio ja työssä jaksaminen. Vaikutus veto- ja pitovoimaan.
- **Yhteistyökumppanit:** Vaikutus toimintaedellytyksiin, ostospalvelut, 3. sektorin toimijat.
- **Talous:** Pitkän ja lyhyen aikavälin vaikutukset, suorat ja välilliset vaikutukset
- **Ympäristö:** jätteet ja päästöt, energiankäyttö.



Kielellisten vaikutusten arviointi osana ennakkovaikutusten arviointia

Palvelujen saatavuus kielinäkökulmasta

- Yhtäläinen saatavuus
- Vaikutus asiakasturvallisuuteen
- Henkilöstön näkökulma

Arvioitava esitys:

Paiväys:

	Vaihtoehto 1 tai nollavaihtoehto (ei muutosta)	Riskipiste (1-125)	Vaihtoehto 2 tai muutosesitys	Riskipiste (1-125)
Eri väestöryhmät - Tasa-arvo ja palvelujen saatavuus - Lapset ja nuoret - Työkäiset - Iäkkäät - Toimintarajoitteiset - Vähävaraiset - Ihmiset, joiden äidinkieli ei ole suomi tai ruotsi (huom. viittomakieli)		60		30
Palvelujen saatavuus kielinäkökulmasta - Yhtäläinen saatavuus - Vaikutus asiakasturvallisuuteen - Henkilöstön näkökulma		64		64
Alueellinen näkökulma - Vaikutus maaseutualueisiin - Tasa-arvo - Yhteistyö varhaiskasvatuksen, perus-, ammatillisen ja toisen asteen koulutuksen - Vaikutus turvallisuussuunnitteluun		2		2
Hyvinvoinnin ja terveyden tavoitteet - Hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukeminen - Ennaltaehkäisevä toiminta sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeen vähentämiseksi - Väestöryhmien välisten terveys- ja hyvinvointierojen vähentäminen		40		40
Asiakasturvallisuus		10		15
Vaikutukset hyvinvointialueen henkilöstöön - Työturvallisuus - Työmotivaatio ja työssä jaksaminen - Vaikutus veto- ja pitovoimaan		20		40
Yhteistyökumppanit - Vaikutus toimintaedellytyksiin - Ostospalvelut - 3. sektorin toimijat		6		6
Talous - Pitkän ja lyhyen aikavälin vaikutukset - Suorat ja välilliset vaikutukset		32		32
Ympäristö - Jätteet ja päästöt - Energiankäyttö		6		6
Keskarvo (1-125)		27		26
Riskienhallinnan suunnitelma: Mitä riskialueita olisi analysoitava ja hallittava? HUOM POISTA TÄMÄ TEKSI JA KIRJOITA OMA! Eli missä ovat suurimmat riskit ja minkälaiset hallintakeinot suunnitellaan? Miten arvioidaan hallintakeinojen riittävyyttä?				
Aikataulu: Milloin arvioidaan hallintakeinojen riittävyyttä? HUOM POISTA TÄMÄ TEKSI JA KIRJOITA OMA! Päivämäärä (tai esim elokuussa) TAI säännöllisesti eli esim viikottain, kerran vuodessa				
Vastuuhenkilö: Kuka on vastuussa riskienhallintasuunnitelmasta ja -seurannasta? HUOM POISTA TÄMÄ TEKSI JA KIRJOITA OMA! Eli kuka vastaa siitä, että arvioidaan hallintakeinojen riittävyyttä TAI arvioidaan riskit tarkemmin, esim toimialajohtaja/osastohoitaja, nimetty henkilö tms..				



Kielellisten vaikutusten huomiointi asioiden valmistelussa ja eteenpäin viemisessä

Ei pelkästään palveluverkkomuutoksissa, vaan kaikessa valmistelussa huomioitava!

-> Tarkistuslistan päivitys

Asia	Kuittaus	Huomioitavaa
Mitä laki, asetus tai kansallinen ohjeistus sanoo asiasta?		
Mitä hallintosääntö tai muu ohjeistus sanoo asiasta?		
Mitä hankintalaki ja hankintaohjeistus sanoo asiasta?		
Pitääkö hallituksen/valtuuston tai muun toimielimen päättää asiassa jotain?		
Onko vaikutuksia YTA-alueen yhteistyöhön?		
Onko vaikuttamiselintä/-elimiä (nuorisovaltuusto, vammaisneuvosto, vanhusneuvosto) kuultava? Entä raadit?		
Vaikuttaako asia budjettiin tai lainanottovaltuuksiin?		
Miten vaikuttaa henkilöstön veto- ja tai pitovoimaan?		
Miten vaikuttaa hyvinvointialueen maineeseen positiivisesti tai negatiivisesti?		
Vaikuttaako asia toimitiloihin ja IT-asioihin? -> oma tarkistuslista		
Onko asia linjassa strategian ja tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelman kanssa?		
Mihin prosesseihin/palveluketjuihin vaikuttaa?		
Miten väestö, henkilöstö, muu toiminta ja yhteistyötahot tulee huomioida asiassa? -> oma tarkistuslista, jos tarvitaan yhteistyökomitea ja/tai yt-menettelyä		
Riskienarviointi asiakas- ja potilasturvallisuuden näkökulmasta		
Ennakkovaikutusten arviointi, sisältäen kielellisen arvioinnin		
Viestintä ja tiedottaminen sisäisesti ja ulkoisesti		



Kielellisten oikeuksien seuranta ja arviointi, nykytilakartoitus

Aluehallitus 19.2.2024 § 43

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 muistutuksen tai kantelun valvoville viranomaisille tai ottaa yhteyttä esimerkiksi potilasasiamieheen.

Myös Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivujen kautta (pohjanmaanhyvinvointi.fi/anna-palautetta) on mahdollista antaa palautetta.



Kielelliset oikeudet palveluissa - seurannan arvioinnin ja mittariston kehittäminen

-> Kielellisten oikeuksien toteutumisen seuranta- ja arviointisuunnitelma vuodelle 2024

Aluehallitus 19.2.2024 § 43

Kielellisten oikeuksien toteutumisen seuranta- ja arviointisuunnitelma vuodelle 2024

Kielellisten oikeuksien turvaaminen ja toteutumisen seuranta ja arviointi edellyttää tietojohdamisen 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 tärkeä 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 huomioita yksiköiden kaksikielisiin toimintamalleihin ja kyltitykseen
- Palveluihin ohjautumisen prosesseissa huomioidaan asiakkaan/potilaan kielelliset oikeudet
- Tulosten raportoinnin systemaattisuutta kehitetään. Raportointi toteutetaan osana osavuositarkastuksia ja vuositasolla liitetään osaksi tilinpäätösasiakirjojen raportointia



Kielistrategian laadinta, osa palvelustrategiaa

-> Osana palvelustrategiapäivitystä hyväksyttiin kielistrategia

Lautakunta osallistui kielistrategian valmisteluun ja hyväksyi sen omalta osaltaan hallitukselle ja valtuustolle lähetettäväksi

Toimenpidenostona mm.

”kansalliskielilautakunnan aktiivisempi hyödyntäminen”

Vår mission

Likvärdig vård och service oberoende av språk och kultur

Missiomme

Yhdenvertaista hoitoa ja palvelua kielestä ja kulttuurista riippumatta

Vår vision

Olika språk förenar och stärker vår region

Visiomme

Eri kielet yhdistävät ja vahvistavat aluettamme

Eri kielet yhdistävät ja vahvistavat aluettamme

Tavoitteet	Turvallisuutta ja laatua kaksi- ja monikielisesti	Sujuvaa yhteistyötä ja palvelua eri toimijoiden kanssa	Edistämme yhdessä suvaitsevaisuutta ja yhteisöllisyyttä		
Lupaus	Asukkaat Meillä saat hyvää hoitoa ja palvelua kaksi- ja monikielisesti	Henkilöstö Meillä saat tukea kielitaitosi kehittämiseen monikielisessä ympäristössä	Opiskelijat Meillä kehität ammattivalmiuksiasi ja kielitaitoasi suvaitsevaisessa ympäristössä		
Prosessit	Viestintä kaksi- ja monikielisesti ymmärrettävästi	Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvon toteuttaminen ja seuranta	Kaksikielisyys toiminnassa ja hallinnossa toteutuu läpi koko organisaatiomme	Yhteistyö alueen oppilaitosten ja yhteistoiminta-alueen kanssa	
Resurssit ja osaaminen	Monimuotoisuuden kunnioittaminen Ohjeet, dokumentit ja järjestelmät kaksikielisesti	Tulkkauspalvelut Englanti kolmanneksi kieleksi	Riittävä resursointi monikulttuuristen asiakkaiden kanssa työskentelyyn	Työntekijöiden ja opiskelijoiden tukipolku Kielitaidon palkitsemiskriteerit	Kielikoulutus



Kielistrategia Tavoitteet	Kielistrategia Mittarit	Kielistrategia Toimenpiteet
Turvallisuutta ja laatua kaksi- ja monikielisesti	Asiakastyytyväisyyskysely Haipro Tehdyt kantelut ja muistutukset Yhteydenotot potilas-ja sosiaaliasiavastaaville Omavalvontaraportit	<ul style="list-style-type: none">• Kielellisen näkökulman kehittäminen osana laadunvalvonnan mittaristoa• Kaksi- ja monikielisen materiaalin tuottaminen• Lausuntopyyntöjen aktiivisempi hyödyntäminen• Asiakkaan läsnäollessa ammattilaiset käyttävät hänen kieltään
Sujuvaa yhteistyötä ja palvelua eri toimijoiden kanssa	Henkilöstötyytyväisyyskysely Opiskelijatytyväisyyskysely Yhteistyökumppanikysely	<ul style="list-style-type: none">• Kielikoulutuksen kehittäminen• Kielitaidon palkitsemiskriteereiden kehittäminen• Kielimentoritoiminnan kehittäminen• Kumppanuuspöytätoiminnan kehittäminen• Tietoperustainen osaamisen ja ohjaamisen kehittäminen kielellisestä näkökulmasta• Kansalliskielilautakunnan aktiivisempi hyödyntäminen
Edistämme yhdessä suvaitsevaisuutta ja yhteisöllisyyttä	Henkilöstön kielijakauma Opiskelijoiden kielijakauma	<ul style="list-style-type: none">• Kansainvälisen rekrytoinnin kehittäminen• Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo-ohjelman laatiminen ja jalkautus osaksi arkea• Toisten kunnioittaminen ja monimuotoisuuden ymmärryksen lisääminen mm valmentavan johtamisen ja viestinnän avulla• Turvallinen työpaikka-hankkeen toimenpiteiden edistäminen



Asiakaspalautetta ja kielellistä seuranta vuodelta 2024 - taustatietona esimerkkejä siitä, mitä tehtiin



Vad gjorde vi 2024?

Hemvårdsbesök, timmar
Kotihoidon käynnit,
tunteja
394 636



Hemsjukhusbesök
Kotisairaalan käynnit
24 012



Räddningsverkets
larmuppdrag
Pelastustoimen
hälytystehtävät
3019



Rekryteringar
Rekrytointeja
898



Jourbesök och -samtal,
Päivystyskäynnit ja -
puhelut
122 512



Läkarbesök i primärvården
Lääkärikäyntejä
perusterveydenhuollossa
254 929



Besök hos
sjukskötare i
primärvården
Hoitajakäyntejä
perusterveyden-
huollossa
317820

Personer vi nådde på
sociala medier
Sosiaalisessa mediassa
tavoittamamme ihmiset
371 035



Laboratorieprov,
Laboratoriokokeita
488 732



Mitä teimme 2024?

Socialvårdens service-
handledning, samtal,
Sosiaalihuollon
palveluohjaus, puheluita
8495



Samtal, puheluita 2024

Vårdbedömning 256 134
Hoidon tarpeen arviointi

Återupprigning,
Takaisinsoittoja 68 760

Seniorlinjen, Seniorilinja 20 350

Akut-, elektiv-
och dagkirurgi
Päivystys-,
osasto- ja
päiväkirurgia
7877



Besök på psykiatriska
polikliniker
Käyntejä psykiatrisilla
poliklinikoilla
60511



Mobilt sjukhus, uppgifter
Liikkuva sairaala, tehtäviä
2445



Tandvårdsbesök
Suun terveydenhuollon käynnit
187 802



Perioder på
avdelningsvård
Osastohoidon jaksoja
28 757



Poliklinikbesök
Poliklinikkakäynnit
208 695



Politiska möten (exl.
Seminarier och infon)
Poliittisia kokouksia (pl.
Seminaarit ja infot)
70



Tillsynsbesök
Valvontakäyntejä
257

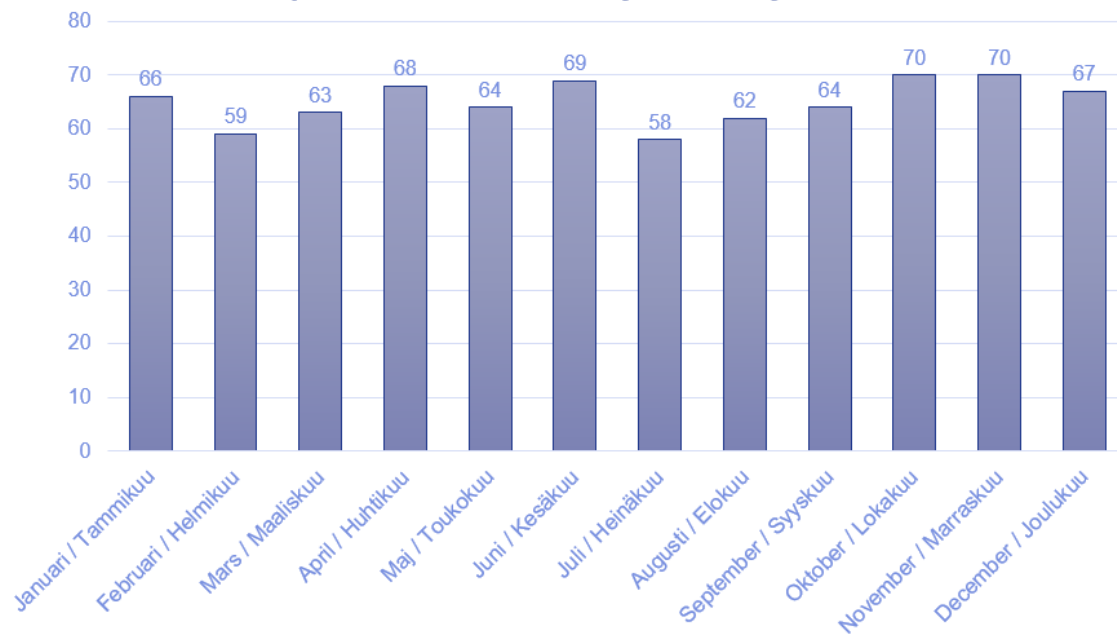


Exempel
Esimerkkejä



Asiakastyytyväisyys 2024

Kundrespons NPS år 2024 Österbottens välfärdsområde
Asiakaspalaute NPS v.2024 Pohjanmaan hyvinvointialue



”Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi” kysymykseen saatiin 12 938 vastausta.
Asteikolla 0-10 vastausten keskiarvo oli 8,61.

Palvelupalautteiden vuosiraportti aikavälillä 1.1.-31.12.2024 osoittaa, että palveluihin on pääsääntöisesti oltu hyvin tyytyväisiä.

Skaalalla 1-5, jossa 5 on paras, keskiarvo kaikilta osin vähintään **4,14**

- Sain apua, kun sitä tarvitsin, keskiarvo 4,16
- Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti, keskiarvo 4,14
- Hoitoani/asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani, keskiarvo 4,15
- Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana, keskiarvo 4,26
- Tiedän, miten hoitoni/palveluni jatkuu, keskiarvo 4,20
- Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää, keskiarvo 4,18
- Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi, keskiarvo 4,19
- Sain hoitoa ja palvelua äidinkielelläni, keskiarvo 4,63



Palaute palvelusta, Roidu 2024 – hoito ja palvelu äidinkielellä



Sain hoitoa ja palvelua äidinkielelläni

- 12027 vastaajaa
- Keskiarvo 4.63
- Ruotsinkielisiä vastauksia 6447, keskiarvo 4,7
- Suomenkielisiä vastauksia 5253, keskiarvo 4,6
- Englanninkielisiä vastauksia 327, keskiarvo 4,0



Kontakter till patient- och socialombudet 2024

Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan 2024

Nationalspråksnämnden 2024
Kansalliskieliautakunta 2024

Sari Mäkinen
Katarina Norrgård 9.1.2025



 Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Kieli on olennainen osa ihmisen identiteettiä ja kulttuuria. Hoidossa kieli vaikuttaa potilaan hoitokokemukseen. Omalla äidinkielellä tapahtuva hoito auttaa potilasta osallistumaan hoitoonsa ja hoitoaan koskeviin päätöksiin sekä ymmärtämään hoidon tarkoituksen. Siksi on tärkeää, että potilaan hoito yksiköissä tapahtuu hänen omalla äidinkielellään.

Potilaiden kielellisistä oikeuksista säädetään **kielilaissa, terveydenhuoltolaissa sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista**. Kielilain mukaan jokaisella on oikeus käyttää viranomaisasiointissa omaa kieltään, ruotsia tai suomea sekä saada toimituskirjansa tällä kielellä. Terveystieteiden lain mukaan erikielisiä tai kaksikielisiä kuntia käsittävän sairaanhoitopiirin kuntayhtymän sairaanhoito järjestetään kuntayhtymän molemmilla kielillä siten, että potilas saa palvelut valitsemallaan kielellä, joko ruotsiksi tai suomeksi. Laki potilaan asemasta ja oikeuksista velvoittaa hoitoon osallistuvaa henkilökuntaa ottamaan huomioon asiakkaan äidinkieli ja kulttuuri.

Jos potilaan äidinkieli on jokin vieras kieli, yksikkö järjestää tarvittaessa tulkkaus- ja käännösapua. Viittomakielisillä on oikeus viittomakielen tulkkaukseen. Kuulo-, kuulonäkö- tai puhevammaisilla, jotka vammansa vuoksi tarvitsevat tulkkausta on oikeus tulkkauspalveluun. Läsnaölotulkkauksen sijasta voidaan käyttää myös etätulkkausta.



Yhteydenotot potilasasiavastaavaan 2024

- yhteensä 1263 yhteydenottoa
- Sisältää myös alueen yksityisten toimijoiden palvelut
- Kieleen liittyen 32 yhteydenottoa
 - 19 kappaletta on liittynyt kahdenväliseen kommunikaatioon, joko lääkäri-potilastilanteessa tai hoitaja-potilastilanteessa.
 - 13 kappaletta kieleen liittyvistä yhteydenotoista koskee kirjaamista tai omakannan tekstejä, jotka on tuotettu muulla kun potilaan kielellä. Näihin asiakas saa aina käänösmahdollisuuden.

Potilasasiavastaava

- auttaa potilaan oikeuksiin liittyvissä kysymyksissä
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä
- neuvoo, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa

Potilasasiavastaava ei ota kantaa potilaan lääketieteellisiin hoitopäätöksiin eikä siihen, onko hoidossa tapahtunut potilasvahinko.



Yhteydenotot sosiaaliasiavastaavaan 2024

- Yhteydenottoja 346
- Sisältää myös alueen yksityisten toimijoiden palvelut
- Kieleen liittyen 6 yhteydenottoa
 - asiakas suomenkielinen 3 kpl
 - asiakas ruotsinkielinen 3 kpl
 - asiakas, muu äidinkieli 0 kpl

Sosiaaliasiavastaava

- neuvoo asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain, ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista, neuvoa miten asiakkaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- kokoaa tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä

Sosiaaliasiavastaavalla on puolueeton ja neuvova rooli.

Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä.

Tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut sekä lasten varhaiskasvatus.

Sosiaaliasiavastaava ei palvele Kelan, työvoimatoimiston, terveydenhuollon, talous- ja velkaneuvonnan tai yleisen edunvalvonnan palveluissa.



Kieli osatekijänä HaiPro ilmoituksissa 2024

Potilaan, asiakkaan ja läheisen ilmoitus

- 537 ilmoitusta
 - 48 suulliseen tiedonkulkuun liittyvää
 - 9 ilmoitusta ”Hoitoa/palvelua ei voida tarjota asiakkaan/potilaan äidinkielellä ”
 - ei saanut palvelua ruotsiksi 6
 - ei saanut palvelua suomeksi 3 (mittari käyttöön 1.3.2024)

Henkilökunnan tekemä vaaratapahtumailmoitus

- 13 128 ilmoitusta
 - 366 suulliseen tiedonkulkuun liittyvä
 - 25 koskee ettei ole saanut palvelua omalla äidinkielellä:
 - ei saanut palvelua ruotsiksi 14
 - ei saanut palvelua suomeksi 4
 - ei saanut palvelua muulla kielellä 5 (muu äidinkieli)



Laadun, turvallisuuden ja valvonnan raportti



Laadun, turvallisuuden ja valvonnan raportti 2024

Käsitteet ja selitykset:

Suluissa oleva luku kuvaa 2023 vuoden tulos.

RAI-järjestelmä: standardoitu tiedonkeruun ja havainnoinnin välineistö. Se on tarkoitettu iäkkäiden palvelujen tai kehitysvammaisten palvelujen asiakkaan palvelutarpeen arviointiin

NPS (Net Promoter Score): Asiakastytyväisyys, kuinka todennäköisesti asiakkaat/henkilöstö suosittelevat palvelua/työpaikkaa



Laadun, turvallisuuden ja valvonnan raportissa kieleen liittyen havaittuna haasteena/poikkeamana on havaittu:

- Ikäntyneiden palveluissa suomen ja ruotsinkielen taitoisista hoitajista pulaa, henkilöstöllä puutteellinen kielitaito
- Erikoissairaanhoidossa hoito molemmilla kotimaisilla kielillä ei aina toteudu



Kelpoisuussäntö ja kielitaito

Virkaan ja toimeen vaadittavaa kielitaitoa määritetään kelpoisuussäännössä

- Asiakkaan oikeus saada palveluja omalla äidinkielellään
- Paikalliset olosuhteet ja kielitaidon tarve
- Hallitus vahvistaa erikseen jaon ruotsinkielisiin, suomenkielisiin ja kaksikielisiin yksikköihin/toimintoihin. Yksikielisissä 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.

Lisäksi kelpoisuussäntö määrittää kielitaidon osoittamisesta, yksikielisten yksikköjen kielitaitovaatimuksesta, äidinkieleltään muun kuin ruotsin- tai suomenkielisten kielitaitovaatimuksesta sekä mahdollisuudesta erivapauteen kielitaitovaatimuksissa.

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



Henkilöstön äidinkieli

Toimiala Tilanne 31.12.2024	Äidinkieli suomi	%toimialan henkilöstöstä	Äidinkieli ruotsi	%toimialan henkilöstöstä	Äidinkieli muu	%toimialan henkilöstöstä	Yhteensä henkilöstö
Aluehallinto	217	47,17 %	243	52,83 %	0	0,00 %	460
Koti- ja asumispalvelut	741	34,31 %	1 265	58,56 %	154	7,13 %	2 160
Asiakas- ja potilasturvallisuus-keskus	19	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	19
Pelastustoiminta	65	39,88 %	97	59,51 %	1	0,61 %	163
Psykososiaaliset palvelut	201	51,15 %	186	47,33 %	6	1,53 %	393
Kuntoutus	320	30,39 %	713	67,71 %	20	1,90 %	1 053
Asiakas- ja resurssikeskus	754	39,52 %	1 052	55,14 %	102	5,35 %	1 908
Sairaalapalvelut	552	40,32 %	784	57,27 %	33	2,41 %	1 369
Sosiaali - ja terveyskeskus	496	42,47 %	665	56,93 %	7	0,60 %	1 168
Yhteensä 2024	3 364	38,73 %	4 998	57,55 %	323	3,72 %	8 685
Yhteensä 2023	3 396	39,92 %	4 847	56,98 %	264	3,10 %	8 507

Kielitaidon tukeminen ja kielenkäytön huomiointi

- kielilisät, maksettiin yhteensä 4 139 henkilölle
- 1 868 940 € / vuonna 2024
- Kieltenopettaja, kielikurssit
- oma kielitutkinto, jolla voi osoittaa riittävän kielitaidon toimeen
- erivapaus kielitaitovaatimuksesta henkilöstöjaostossa 13 kpl /2024
 - vapautus ruotsi 6
 - vapautus suomi 4
 - suomi ja ruotsi (muu äidinkieli) 3



Kaksikielisen toimintatavan tarkastelu ja kehittäminen päätöksenteossa

- Pohjanmaan hyvinvointialueella on Vaasan yliopiston kanssa johtamisen kehittämiseen liittyvä monivuotinen yhteistyöhanke
- 2024 syksyllä luottamushenkilöille tehtiin kysely päätöksenteon ja erityisesti hallitustyöskentelyn kehittämisestä
- Yhtenä näkökulmana kyselyssä oli kaksikielisyyden ja monikielisyyden toimivuus ja kehittäminen poliittisessa päätöksenteossa ja johtamisessa
 - Kyselyyn vastasi 53 päättäjää, kysely kohdistettiin 163 henkilölle

Toimivana nähty:

- Päätöksenteko ja palvelut toimii hyvin, äidinkieltä saa käyttää ja tulee ymmärretyksi
- Materiaali on kaksikielistä
- Kiitosta tulkkauksesta (valtuusto)
- keskustelut ja päätöksenteko, kieli ei ole este
- Pyritään käyttämään molempia kieliä tasapuolisesti
- Puheenjohtaja tai viranhaltija kääntää tarvittaessa
- Henkilökunnalla mahdollisuus opiskella heikompaa kieltään työnantajan tukemana

Nähty haasteena:

- Tulkkausvelvoite ulottuu vain valtuustotyöskentelyyn
- Pitää saada varmistus käydystä keskustelusta jotta voi päättää; kaikki eivät ole kaksikielisiä – tulkkauksen tärkeys
- Koettu epätasa-arvoa palveluissa
- Huolta koulutuksesta, järjestetäänkö henkilöstön kielellä?
- Asenne toista äidinkieltä puhuvaa kohtaan, nähty haaste molemmissa kansalliskielisryhmissä



Kehittämisehdotuksia kielellisestä näkökulmasta ja kansalliskielilautakunnan arvio vuoden 2024 päätöksistä



Kehittämisehdotukset ja arvio valtuuston päätöksistä 2024

- Lautakunta esittää kantanaan, että kansalliskielilautakunnalla tulee olla vahvempi rooli päätöksentekoprosessin osana ja että tämä huomioidaan hallintosääntöpäivityksessä seuraavaan toimielinkauteen valmistauduttaessa
- Lautakunta esittää, että kielellisten vaikutusten arviointia edelleen kehitetään ennen päätöksiä ja että lautakunnalta pyydetään lausuntoja kielellisiin oikeuksiin vaikuttavissa päätöksissä
- Lautakunta esittää huolensa palveluiden ja tiedon saamisesta yhdenvertaisesti, ymmärrettäväsi ja selkeästi omalla kansalliskielellä niin kirjallisesti kuin suullisesti, lautakunta on erityisen huolissaan vähemmistökielisisistä palveluista
- Lautakunta esittää, että kielellisen seurannan mittaristoa ja raportointia edelleen kehitetään ja että lautakunta osallistetaan kehittämiseen ja palveluiden laadun, saatavuuden ja saavutettavuuden seurantaan, myös kielinäkökulma huomioiden
- Kielitaitovaatimuksissa ja palveluiden verkostossa on huomioitava asiakkaiden/väestön erityispiirteet
- Henkilöstön kielitaito-osaamista on tuettava ja kielenkäytöstä palkittava; kielistrategian mittarit ja tavoitteet osaksi toiminnan arkea
- Lautakunta korostaa, että koulutuksissa, seminaareissa ja kokouksissa on varmistettava, että osallistujat ymmärtävät asiasisällön ja voivat osallistua asioiden käsittelyyn

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 2024 tekemistä päätöksistä olisi syntynyt epäkohtia kielellisten oikeuksien käytännön toteutumisessa.



Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue