

Vastaus valtuustoaloitteeseen; Suomenkielisten oikeuksien turvaaminen Pohjanmaan hyvinvointialueella, Tuomela ym.

Aluehallitus 25.08.2025 § 152

Valmistelija Penttinen Erkki
Lisätietoja: puhelinnumero: 040 359 2922, etunimi.sukunimi@ovph.fi

Aluevaltuutettu Antti Tuomela, ym. 30.9.2024 jättämässä valtuustoaloitteessa vaaditaan, että "Pohjanmaan hyvinvointialueella turvataan suomenkielisten kielelliset oikeudet osastohoidossa". Valtuustoaloitteella "veloitetaan varmistamaan suomenkielisten potilaiden osastohoidon perustuslain mukaisen kielellisten oikeuksien täysimääräinen toteutuminen".

Pohjanmaan hyvinvointialueen väestöstä on 31.12.2024 suomenkielisiä 71 269 (39,8%), ruotsinkielisiä 88 370 (49,4%), saamenkielisiä 6 ja vieraskielisiä yhteensä 19 104 (10,6%).

Kieli on olennainen osa ihmisen identiteettiä ja kulttuuria. Hoidossa ja palvelussa kieli vaikuttaa potilaan ja asiakkaan hoito- ja palvelukokemukseen. Omalla äidinkielellä tapahtuva hoito ja palvelu auttavat potilasta ja asiakasta osallistumaan hoitoonsa ja palveluunsa sekä hoitoaan ja palveluaan koskeviin päätöksiin, ymmärtämään hoidon ja palvelun tarkoituksen. Tämän johdosta on tärkeää, että potilaan ja asiakkaan hoito ja palvelu tapahtuvat hänen omalla äidinkielellään.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 5 § 1 mom:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuolto on järjestettävä sekä suomeksi että ruotsiksi kaksikielisen hyvinvointialueen alueella siten, että asiakas saa ne valitsemallaan kielellä, joko suomeksi tai ruotsiksi. Kielilaissa (423/2003) säädetään asiakkaan oikeudesta käyttää omaa kieltään, tulla kuulluksi, saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä oikeudesta tulkkaukseen. Jos sosiaali- tai terveydenhuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää viittoma- tai muuta kieltä tai asiakas ei vammaisuuden tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on palveluja annettaessa mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta.

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. Läsnaolotulkkauksen sijasta voidaan käyttää myös etätulkkausta.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta annetun lain (812/2000) 4 §:n 2 mom. mukaan yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Sosiaalihuollon asiakkaan oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä tässä em. laissa viitataan kielilain (423/2003) 10, 18 ja 20 §:iin. Em lain 5 §:n mukaan Jos sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on mahdollisuuksien mukaan huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta. Jos on kysymys asiasta, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta, on tulkitsemisesta ja kääntämisestä huolehdittava siten kuin hallintolain (434/2003) 26 §:ssä säädetään

Virkaan ja toimeen vaadittava kielitaito määritetään kelpoisuussäännössä. Potilaalla ja asiakkaalla on oikeus saada palveluja omalla äidinkielellään. Viran ja toimen täytössä tulee kelpoisuussäännön mukaan huomioida paikalliset olosuhteet ja kielitaidon tarve. Hyvinvointialueen hallitus vahvistaa erikseen jaon ruotsinkielisiin, suomenkielisiin ja kaksikielisiin yksikköihin/toimintoihin. Yksikielisissä yksiköissä ja toiminnoissa ei vaadita toisen kotimaisen kansalliskielen muodollista kielitaitoa. Kielitaito arvioidaan rekrytointivaiheessa.



Kielellisen suunnittelun jatkuva ja järjestelmällinen seuranta sekä vaadittavan kielitaidon varmistaminen kuuluu osana laatutyötä. Kielellinen suunnittelu ja seuranta muodostavat perustan rekrytoinnille ja täydennyskoulutustavoitteille. Lisäksi kelpoisuussääntö määrittää kielitaidon osoittamisesta, yksikielisten yksikköjen kielitaitovaatimuksesta, äidinkieltään muun kuin ruotsin- tai suomenkielisten kielitaitovaatimuksesta sekä mahdollisuudesta erivapauteen.

Kielellisten oikeuksien toteutumiseen on tehty seuranta- ja arviointisuunnitelma, jossa seurataan viittä osa-aluetta: asiakaskokemusta, tapoja antaa palautetta, toimintamallien ja kylltitysten kaksikielisyyden tarkastamista laadunvalvonnassa, kielellisiä oikeuksia palveluun ohjautumisen prosesseissa sekä tulosten raportoinnin systemaattisuutta.

Kielellisten oikeuksien toteutuminen hyvinvointialueella vuonna 2024

Omalla kielellä annettua hoitoa ja palvelua seurataan hyvinvointialueella muun muassa asiakaspalautteesta. Saadun palautteen perusteella hoidon ja palvelun koetaan toimivan omalla äidinkielellä erittäin hyvin. Asteikolla 0–5 asiakkaat antavat palvelulle arvosanaksi 4,6.

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.

Kansalliskielilautakunnan vuoden 2024 raportin mukaan potilaan, asiakkaan ja läheisen HaiPro ilmoituksissa kieli oli osatekijänä 537 ilmoituksessa, joista 48 oli suulliseen tiedonkulkuun liittyvää. Näistä 9 koski ilmoitusta ”hoitoa/palvelua ei voida tarjota asiakkaan/potilaan äidinkielellä ” (joista kuusi henkilöä ei saanut palvelua ruotsiksi ja kolmen henkilöä ei saanut palvelua suomeksi).

Henkilökunnan tekemiä vaaratapahtumailmoituksia oli 13 128, joista suulliseen tiedonkulkuun liittyviä 366. Ilmoituksista 25 koski ettei ole saanut palvelua omalla äidinkielellä (joista 14 ei saanut palvelua ruotsiksi ja neljä ei saanut palvelua suomeksi).

Sosiaaliasiavastaavaan tehtiin vuonna 2024 yhteensä 346 yhteydenottoa (sisältää myös alueen yksityisten toimijoiden palvelut). Näistä oli kieleen liittyviä kuusi yhteydenottoa, joista kolmessa asiakas oli suomenkielinen ja kolmessa ruotsinkielinen asiakas.

Potilasasiavastaavaan tehtiin vuonna 2024 yhteensä 1263 yhteydenottoa (sisältää myös alueen yksityisten toimijoiden palvelut). Näistä kieleen liittyviä yhteydenottoja oli yhteensä 32, joista 19 on liittynyt kahdenväliseen kommunikaatioon, joko lääkäri-potilastilanteessa tai hoitaja-potilastilanteessa. yhteydenottoista 13 koski kirjaamista tai omakannan tekstejä, jotka on tuotettu muulla kuin potilaan kielellä. Näihin asiakas saa aina käännösmahdollisuuden.

Merkittävä osa henkilökunnasta saa kielilisiä eli heillä on vaadittava osaaminen niissä työyksiköissä ja –tehtävissä, joissa edellytetään molempien kansalliskielten hallintaa ja käyttöä. Korvausta maksettiin 2024 aikana yhteensä 4139 työntekijälle.

Osana palvelustrategiaa hyvinvointialueelle laadittiin myös 2024 kielistrategia. Yhdenvertaisuus ja tasa-arvosuunnitelmatyössä kiinnitetään huomiota kielellisten oikeuksien toteutumiseen.



Sektorijohtaja työikäiset Penttinen Erkki

ehdottaa, että vastauksena valtuustoaloitteeseen hallitus esittää valtuustolle, että:

- asiakastytyväisyys omalla äidinkielellä saatuun hoitoon ja palveluun on saadun palautteen perusteella hyvällä tasolla (4.5/5)
- kielellisten oikeuksien toteutumiseen on tehty seuranta- ja arviointisuunnitelma, jossa seurataan viittä osa-aluetta: asiakaskokemusta, tapoja antaa palautetta, toimintamallien ja kyltitysten kaksikielisyyden tarkastamista laadunvalvonnassa, kielellisiä oikeuksia palveluun ohjautumisen prosesseissa sekä tulosten raportoinnin systemaattisuutta.
- virkaan ja toimeen vaadittavaa kielitaitoa määritetään kelpoisuussäännössä, jonka mukaan potilaalla ja asiakkaalla on oikeus saada palveluja omalla äidinkielellään ja huomioidaan paikalliset olosuhteet ja kielitaidon tarve.
- henkilökunnan kielten osaamista tuetaan ja kansalliskielten käytöstä maksetaan erillisen päätöksen mukaista kielilisää
- digitaalisten apuvälineiden käyttöä kommunikoinnin tuessa laajennetaan hyvinvointialueella.
- aloite on loppuun käsiteltu.

Päätös:

Ehdotus hyväksyttiin.

Jakelu

Aluevaltuusto 06.10.2025 § 60

ÖVPH/738/00.02.00/2025

Valmistelija Penttinen Erkki

Lisätietoja: puhelinnumero: 040 359 2922, etunimi.sukunimi@ovph.fi

Hallitus

ehdottaa vastauksena valtuustoaloitteeseen, että:

- asiakastytyväisyys omalla äidinkielellä saatuun hoitoon ja palveluun on saadun palautteen perusteella hyvällä tasolla (4.5/5)
- kielellisten oikeuksien toteutumiseen on tehty seuranta- ja arviointisuunnitelma, jossa seurataan viittä osa-aluetta: asiakaskokemusta, tapoja antaa palautetta, toimintamallien ja kyltitysten kaksikielisyyden tarkastamista laadunvalvonnassa, kielellisiä oikeuksia palveluun ohjautumisen prosesseissa sekä tulosten raportoinnin systemaattisuutta.
- virkaan ja toimeen vaadittavaa kielitaitoa määritetään kelpoisuussäännössä, jonka mukaan potilaalla ja asiakkaalla on oikeus saada palveluja omalla äidinkielellään ja huomioidaan paikalliset olosuhteet ja kielitaidon tarve.
- henkilökunnan kielten osaamista tuetaan ja kansalliskielten käytöstä maksetaan erillisen päätöksen mukaista kielilisää
- digitaalisten apuvälineiden käyttöä kommunikoinnin tuessa laajennetaan hyvinvointialueella.
- aloite on loppuun käsiteltu.

Päätös:

Ehdotus hyväksyttiin.

Valtuutettu Teemu Knuutti teki keskustelun aikana ponsiehdotuksen siitä, että hyvinvointialue valmistelisi uusia malleja asiakaspalautteen turvaamiseksi. Näitä voisivat olla: anonyymit ja helposti saatavilla olevat palautekanavat, malli läheisten palautteen keräämiseen, proaktiiviset poistumishaastattelut ja yhteistyö kolmannen sektorin kanssa. Antti Tuomela kannatti ehdotusta. Seuranneessa keskustelussa todettiin, että



ponsiehdotus voitaisiin käsitellä mieluummin aloitteena. Sen vuoksi ehdotus vedettiin takaisin ja jätetään aloitteena.

Jakelu