



Kielellisten oikeuksien toteutuminen, asiakasturvallisuus ja käännösprosessin kehittäminen

VASTAUS 19.8.2026, HALLITUKSEN TILANNEKUVA
31.8.2026 ALUEHALLITUKSEN KOKOUS

Kirjallinen kysymys: Kielellisten oikeuksien toteutuminen, asiakasturvallisuus ja käännösprosessien kehittäminen Pohjanmaan hyvinvointialueella

Pohjanmaan hyvinvointialueen johtoryhmä / aluehallitus

Viime viikkoina julkisuudessa on käsitelty tapauksia, joissa asiakkaat eivät ole saaneet palvelua omalla äidinkielellään. Esillä on ollut muun muassa synnytyspalveluihin liittyviä kokemuksia sekä muita tilanteita, joissa yhteisen kielen puuttuminen on herättänyt huolta asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Julkisuudessa on nostettu esiin myös huoli siitä, että henkilöstön puutteellinen kielitaito voi joissakin tilanteissa muodostaa riskin asiakas- ja potilasturvallisuudelle.

Esillä olleet tapaukset muistuttavat siitä, että kielellisten oikeuksien toteutumiseen sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen on syytä kiinnittää jatkuvaa huomiota.

Olen johdonmukaisesti peräänkuuluttanut kielellisten oikeuksien toteutumista ja vahvistamista Pohjanmaan hyvinvointialueella. Kielelliset oikeudet liittyvät olennaisesti hoidon laatuun, turvallisuuteen ja asiakkaan mahdollisuuteen ymmärtää omaa hoitoaan.

Aiemmin nostin esiin asiakas- ja potilasasiakirjojen käännöspalvelut. Käytännössä asiakkaat eivät kuitenkaan välttämättä tiedä, että myös hoitava yksikkö voi käynnistää käännösprosessin asiakkaan puolesta. On tärkeää, että tästä mahdollisuudesta kerrotaan aktiivisesti jo palvelutilanteessa. Samalla on aiheellista arvioida, miten teknologiaa ja mahdollisia konekäännösratkaisuja voitaisiin hyödyntää käännösprosessien sujuvoittamiseksi tulevaisuudessa.

On tärkeää varmistaa, että asiakkaat, läheiset ja omaiset tuntevat palautekanavat ja voivat tuoda esiin havaintojaan kielellisten oikeuksien toteutumisesta. Palautetta on mahdollista antaa sekä omalla nimellä että nimettömästi, mutta palautemahdollisuuksien tunnettuuteen ja saavutettavuuteen tulee kiinnittää jatkuvasti huomiota.

Laihialla 4.6.2026

Antti Tuomela
Pohjanmaan aluevaltuutettu ja aluehallituksen 2. varapuheenjohtaja

Kysymys 1

Miten Pohjanmaan hyvinvointialue seuraa kielellisten oikeuksien toteutumista eri palveluissa sekä varmistaa, että yksiköissä on riittävä kielellinen osaaminen asiakkaiden palvelutarpeisiin nähden? Millä tavoin kielitaitoon liittyviä asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä arvioidaan, seurataan ja raportoidaan, ja antavatko nykyiset mittarit hyvinvointialueen näkemyksen mukaan riittävän oikean kuvan kielellisten oikeuksien toteutumisesta käytännön palvelutilanteissa?



Kielellisten oikeuksien toteutuminen, asiakasturvallisuus ja käännösprosessin kehittäminen

VASTAUS 19.8.2026
HALLINNON TILANNEKUVA

Oikeus palveluihin omalla kansalliskielellämme on jokaisen perusoikeus ja toimintamme lähtökohta.

Vaikka olemmekin vahvimmin ja yhdenvertaisesti molempia kansalliskieliä painottava kaksikielinen hyvinvointialue, syntyy yksittäisiä palvelutapahtumia, joissa kieli on koettu epäkohdaksi. Pääsääntöisesti onnistumme kuitenkin hyvin, saadun negatiivisen palautteen määrä on marginaalista suhteessa kaikkiin palvelutapahtumiin.

Elävä kaksikielisyys arjessa ovat alueemme ehdoton vahvuus ja rikkaus, vaikka samaan aikaan kaksi- ja monikielisyys aiheuttaa ajoittain arjessa myös haasteita. Haasteisiin etsimme aktiivisesti ratkaisukeinoja. Väestötämme n 40% puhuu äidinkielenään suomea, 50% ruotsia ja yli 10% muuta kieltä. Eri kielten määrä on yli 100. Henkilöstöstä 57 % puhuu äidinkielenään ruotsia, 39 % on äidinkieleltään suomenkielisiä. Sekä väestö että henkilökuntamme on monikulttuuristunut ja monikielistynyt. Tämä heijastuu palvelutarpeisiin ja toimintatapoihin ja edellyttää organisaatioltamme ja hyvinvointitiimiltämme kehittämiskykyä ja muutosvalmiutta.

Toimintayksikkömme ovat joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta kaksikielisiä. Henkilöstöltä edellytetään siten lähtökohtaisesti kelpoisuussäännössä määriteltujen vaatimusten mukaisesti molempien kansalliskielten suullista ja kirjallista osaamista, joka todennetaan kielitodistuksella ja varmistetaan vielä työhönottotilanteessa. Poikkeuksen muodostavat erikseen määritellyt työtehtävät tai alueen väestön palvelutarpeet tai muu tapauskohtainen rekrytoinnin erityispiirre.

Hyvinvointialuetta muodostettaessa henkilöstö siirtyi liikkeenluovutuksella ja niillä pätevyyksillä, joita aiempi organisaatio edellytti. Kaikkien siirtyneiden osalta kielitaito-osaaminen ei vastannut sitä, mitä nykyisessä kaksikielisessä viranomaisorganisaatiossa edellyttämme uusissa rekrytoinneissa. Monilla näistäkin työntekijöistä kielitaito on kuitenkin kehittynyt kaksikielisessä ympäristössä, jossa on oivallinen mahdollisuus käyttää ja oppia toista kansalliskieltä.

Noin puolelle henkilöstöstä maksetaan ns. kielilisää, eli heiltä löytyy todistus ja näyttöjä tehtävässään ja työpisteessään vaaditusta suullisesta ja kirjallisesta kielitaidosta. Saadun asiakaspalautteen perusteella onnistumme tarjoamaan kansalliskielillä palveluita erittäin hyvin. Asiakaspalautekyselyssämme on kansallisten kysymysten lisäksi erillinen organisaatiotamme koskeva kysymys, jossa pyydetään arvioita myös siitä, onko asiakas saanut palvelua omalla äidinkielellään. Sekä suomen- että ruotsinkielisten vastauksissa asiakaskokemukset ovat pääsääntöisesti erinomaisia ja kysymykseen "sain hoitoa ja palvelua äidinkielelläni" vastaustulokset olivat vuonna 2025 korkealla tasolla 4,73/5. Vertailutietona muilla hyvinvointialueilla keskiarvo on säännönmukaisesti alle 4. Saadun palautteen perusteella voidaan myös todeta, että toista kotimaista kieltä ei kaikilta osin kielitodistuksesta ja kielilisästä huolimatta käytetä kaikissa palvelutapahtumissa. Kielitaidon kehittämisessä ja kieli- ja tulkkauspalveluissa tarjoamme tukea ja erilaisia apuvälineitä.

Kielellisten oikeuksien toteumaseurantaa tehdään aktiivisesti osana potilas- ja asiakasturvallisuutta sekä saatujen palautteiden perusteella toiminnan jatkuvaksi parantamiseksi ja epäkohtien korjaamiseksi. Mittaristoa ja prosessia arvioidaan ja



Kielellisten oikeuksien toteutuminen, asiakasturvallisuus ja käännösprosessin kehittäminen

VASTAUS 19.8.2026
HALLINNON TILANNEKUVA

pyritään jatkuvasti kehittämään mahdollisimman hyvän ja kattavan tilannekuvatieon saamiseksi. Erityisen arvokasta tietoa kehittämiseen saadaan esille tulleista kielteisistä palautteista, erityisesti jos niitä kohdentuu useampia samaan palveluprosessiin, toimintoon tai toimintayksikköön. Niin henkilöstö kuin asiakkaat/läheiset voivat raportoida puutteellista kielellisestä palvelusta vaaratilanneilmoituksen kautta. Laadunarvioinnin osalta tarkastellaan syvemmin erityisesti niitä havaintoja, joissa voidaan todeta laadullisia poikkeamia.

Aktiivisena kehittämistoimenpiteenä on meneillään kielellisten oikeuksien toteuman seuranta ja prosessin parantaminen osana itsearviointia ja laadunhallintaa. Riittävään kielitaitoon ja oikeakielisiin palveluihin kiinnitetään huomioita niin oman toiminnan kuin palveluntuottajien valvonnassa. Kielellisten oikeuksien toteumaseuranta ja tarvittaessa korjaavat toimenpiteet on 2026 aikana nostettu erityisen vahvasti esiin sisäisissä auditoinneissa.

Kansalliskielilautakunta osallistuu aktiivisesti kielellisten oikeuksien toteumaseurantaan ja sekä edellyttää että seuraa kehittämistoimenpiteitä.

Kysymys 2

Mitä konkreettisia toimenpiteitä hyvinvointialue on viime vuosina tehnyt varmistaakseen, ettei puutteellinen kielitaito vaaranna asiakas- tai potilasturvallisuutta, ja miten varmistetaan, että asiakkaan tarvitsemaa palvelukieltä osaavaa henkilöstöä on riittävästi saatavilla eri palveluissa?

Asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisessa korkea ammattiosaaminen sisältää myös luotettavan viestinnän ja tiedonkulun sekä osallisuuden aspektit. Osaamisen johtaminen on tärkeä osa paitsi hoito- ja palveluprosessien onnistumista myös henkilöstöjohtamista ja esimiestyötä.

Organisaatiossamme on panostettu kaksikielisyyteen ja olemme olleet edelläkävijä ja mallinäyttävä muille organisaatioille mm. kielenopetuksessa. Kielikoulutusta suomen ja ruotsin kielessä toteutetaan monimuotoisesti lähi-, etä- ja verkko-opetuksena. mm kehittämällä koulutusta ja kielimentoritoimintaa (esimerkiksi kielikoutsit, tandemkollega, erilaiset verkkopohjaiset sivustot kuten www.dialogia3.fi ja www.hoitokieli.fi). Hyvinvointialueellamme sovelletaan myös kelpoisuussäännön mukaisesti organisaation sisäisiä kielitestejä, jotka on suunnattu toimeen hakeville kielitodistusta vailla oleville työntekijöille. Kielitestien avulla voimme varmentaa, että työntekijöillä on alan ja kelpoisuussäännön edellyttämä ja työtehtävässä vaadittu ja riittävä kielitaito.

Strategiamme yhtenä tavoitteena on vahvistaa kaksi- ja monikielisiä palveluita ja kehittää henkilöstön kieliosaamista pitkäjänteisesti. Kielistrategiaan (**liitteenä** kokonaisuudessaan) kirjattuja kehittämistoimenpiteitä ovat mm.

Osana henkilöstöohjelmamme toimeenpanoa organisaatioomme luodaan yhä parempia käytänteitä, joilla pyritään varmistamaan ja turvaamaan riittävä henkilöstöresurssi ja osaaminen oikea-aikaisesti. Kielitaidon huomiointia tullaan korostamaan ja edellyttämään

Kielellisten oikeuksien toteutuminen, asiakasturvallisuus ja käännösprosessin kehittäminen

VASTAUS 19.8.2026
HALLINNON TILANNEKUVA

entistä oleellisemmin mm. osana työvuorosuunnittelua. Kielitaidon ja osaamisen kartuttamisessa tullaan hyödyntämään entistä tehokkaammin myös työkiertoa.

Professiojohto antaa kansalliskielilautakunnalle elokuun kokouksessa tilannekatsauksen kielellisen osaamisen johtamisen käytänteistä ja toimenpiteistä.

Kysymys 3

Miten hyvinvointialue on kehittänyt tai aikoo kehittää asiakas- ja potilasasiakirjojen käännösprosesseja siten, että asiakkaan oikeus saada tietoa omalla kielellään toteutuisi nykyistä sujuvammin? Missä vaiheessa asiakirjatekstien konekäännösten kehittäminen ja käyttöönoton selvittäminen ovat Pohjanmaan hyvinvointialueella?

Pohjanmaan hyvinvointialueen käännöspalvelu ja uudet tekniset apuvälineet tukevat kaksikielisyyden toteutumista. Sosiaalipalveluissa lainsäädännön mukaan asiakirjat on laadittava asiakkaan kielellä suomeksi tai ruotsiksi. Kyse on päätöksistä, joihin liittyy muutoksenhakuoikeus. Siitä, millä kielellä terveydenhuollon potilasasiakirjat laaditaan, ei ole nimenomaisia ja yksiselitteisiä säännöksiä. Potilasasiakirjat palvelevat potilaiden hoitoa, mutta ne eivät ole hallinnollisia asiakirjoja. Potilasasiakirjat palvelevat potilaan hoitoon liittyvää kommunikaatiota terveydenhuollon ammattihenkilöiden ja toimintayksiköiden välillä, ja asiakirjamerkinnot ovat viranomaisen merkintöjä. Potilaalle ne ovat nähtävillä OmaKannassa. On kuitenkin selvä, että omahoidon ja hoidon jatkuvuuden kannalta olisi ehdottoman tärkeää, että kirjaukset (esim. epikriisit) olisivat potilaan kielellä, selkeitä ja ymmärrettäviä. Lääkärit sanelevat potilastekstin pääosin potilaan äidinkielellä, mutta jos tämä ei ole mahdollista, potilas voi pyytää suomen- tai ruotsinkielisen käännöksen. Käännöstä voi pyytää vastaanotolla tai sen voi tehdä jälkikäteen hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvän käännöspyyntölomakkeen kautta taikka puhelimitse. Käännetty potilasteksti toimitetaan potilaalle kotiin kirjepostina. Käännös ei kuitenkaan päivyty OmaKantaan, vaan siellä näkyy aina virallinen, lääkärin sanelema alkuperäinen teksti.

Tekninen kehitys on lisännyt viestinnän onnistumista asiakkaan/ potilaan äidinkielellä. Mm. tekoälypohjaiset toiminnot AI Helen ja Tandem Health on koettu pääsääntöisesti toimiviksi ja hyviksi apuvälineiksi. Niiden käyttö on lisännyt tiedon välittymistä ja yhteisen kielen löytymistä palveluissa asiakkaan ja ammattilaisen välillä. Helen on AI-pohjainen kommunikaatio- ja tulkkausratkaisu, joka mahdollistaa reaaliaikaisen käännöksen useille kielille sekä sisältää valmiita fraaseja ja animaatioita. AI tulkkauksen Helen-apuvälinettä kannustetaan laajentamaan kaikkiin yksikköihin.

Tandemin tekoälykirjuri poimii vastaanottotapahtuman tärkeimmät yksityiskohdat ja laatii automaattisesti luonnoksen kirjauksista ja tarvittavista dokumenteista käyttäen mm. THL:n kirjausohjeita. Epikriisit ja tarvittavat dokumentit laaditaan palvelutapahtumassa käytetyllä kielellä. Ammattilainen tarkistaa ja hyväksyy tekstit ja voi myös tekoälykirjurin avulla kääntää dokumentit halutulle kielelle. Tiedot tallentuvat vain asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Pilottimuotoisesti alkanut tekoälyavusteinen kirjaaminen hoidon tarpeen arvioinnin puhelimesta ja eri vastaanottotapahtumissa on antanut ammattilaisillemme lisää aikaa asiakkaiden kohtaamiseen vähentämällä manuaalista kirjaamiseen kuluva aikaa. Kokeilusta saadun erittäin positiivisen palautteen ansiosta tekoälykirjurin käyttöä tullaan laajentamaan.

Kielellisten oikeuksien toteutuminen, asiakasturvallisuus ja käännösprosessin kehittäminen

VASTAUS 19.8.2026
HALLINNON TILANNEKUVA

Kysymys 4

Miten hyvinvointialue aikoo varmistaa, että asiakkaat, läheiset ja omaiset tuntevat nykyiset palautekanavat ja voivat nykyistä helpommin tuoda esiin kielellisiin oikeuksiin tai palvelun turvallisuuteen liittyviä havaintoja?

Palautekanavista viestitään monella eri tavalla. Linkit palautekanavaan löytyvät verkkosivujen etusivulta kahdesta eri paikasta (ylätunniste sekä oma osio, jossa näkyy myös palveluiden suosittelumittari). Palautteen antamisesta on tehty julisteita yksiköiden seinille. Sosiaalisessa mediassa palautetta antaville suositellaan lähettämään palaute myös virallisena palautteena ja neuvotaan sen tekemiseen.

Tällä hetkellä kehitetään verkkosivujen ja palautejärjestelmän välistä linkitystä siten, että asiakas pääsisi antamaan suorasta linkistä palautetta haluamaansa yksikköön, eikä joutuisi etsimään yksikköä palautejärjestelmästä. Jotta palautteen antaminen olisi asiakkaille helpompaa ja palautteen keruu olisi tehokkaampaa, laajennetaan tekstiviestein kerättävää asiakaspalautetta uusiin yksikköihin.

Henkilöstön sisäisessä intranetissä on henkilöstölle ohjeistus siitä, miten suullisesti saadut palautteet kirjataan palautejärjestelmään, jotta ne saadaan rekisteröityä ja käsittelyyn. Tämän toteutumisessa meillä on vielä kehittymistarvetta.

Jos asiakas on kohdannut epäkohtia hoitoonsa tai palveluunsa liittyen, voi hän ottaa yhteyttä myös sosiaali- tai potilasasiavastaavaan, joka neuvoo asiakkaalle sopivat ja hänelle mieluisimmat palautteen antamisen tavat tai neuvoo kuinka asiasta voi tehdä muistutuksen.

Palautteita hyödynnetään palveluiden kehittämisessä ja epäkohtien juurisyiden löytämisessä ja korjaamisessa.

Kysymys 5

Onko hyvinvointialueella suunnitteilla uusia toimintatapoja tai teknologisia ratkaisuja, joilla voitaisiin vahvistaa kielellisten oikeuksien toteutumista, parantaa asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä helpottaa asiakkaiden mahdollisuuksia ymmärtää omaa hoitoaan ja palvelujaan omalla äidinkielellään?

Pyrimme jatkuvasti kehittämään palveluitamme ja prosessejamme. Tämä sisältää myös aktiivisen teknologiakehityksen seurannan ja erilaisten apuvälineiden hyödyntämisen (esimerkiksi Tandem AI ja Helen AI).

Asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämisessä ja seuraamisessa meillä on oman organisaatiomme ja toimintamme ulkopuolelle ulottuen myös kansallinen erityistehtävä asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen myötä. Korostamme kielellisten oikeuksien toteutumista merkittävänä osana asiakas- ja potilasturvallisuutta ja palveluidemme laatua.



Kielellisten oikeuksien toteutuminen, asiakasturvallisuus ja käännösprosessin kehittäminen

VASTAUS 19.8.2026
HALLINNON TILANNEKUVA

Ohessa liitettynä kielistrategiamme, joka sisältyy palvelustrategiaan 2026-2029. Kielistrategiamme ohjaa toimintaamme ja kehittämistoimenpiteitä kielellisten oikeuksien toteutumisessa sisältäen strategiakarttamme mukaisesti mm. kieleen liittyvät lupaukset, tavoitteet, toimenpiteet ja mittariston kehittämisen.

Språkstrategi Kielistrategia

Vår mission
Likvärdig vård och
service oberoende av
språk och kultur

Vår vision
Olika språk förenar
och stärker vår region

Missiomme
Yhdenvertaista hoitoa
ja palvelua kielestä ja
kulttuurista
riippumatta

Visiomme
Eri kielet yhdistävät ja
vahvistavat aluetamme





Kielellisten oikeuksien toteutuminen, asiakasturvallisuus ja käännösprosessin kehittäminen

VASTAUS 19.8.2026
HALLINNON TILANNEKUVA

Eri kielet yhdistävät ja vahvistavat aluettamme

Strategiakarttamme	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		Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon toteuttaminen ja seuranta		Kaksikielisyys toiminnassa ja hallinnossa toteutuu läpi koko organisaatiomme	
	Resurssit ja osaaminen	Monimuotoisuuden kunnioittaminen		Tulkkauspalvelut		Yhteistyö alueen oppilaitosten ja yhteistyöalueen kanssa	
		Ohjeet, dokumentit ja järjestelmät kaksikielisesti		Englanti kolmanneksi kieleksi		Kielikoulutus	

Tavoitteet	Mittarit	Toimenpiteet
Turvallisuutta ja laatua kaksi- ja monikielisesti	Asiakastytytyväisyyskysely HaiPro Tehdyt kantelut ja muistutukset Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaaville Omavalvontaraportit	- Kielellisen näkökulman kehittäminen osana laadunvalvonnan mittaristoa - Kaksi- ja monikielisen materiaalin tuottaminen - Lausuntopyyntöjen aktiivisempi hyödyntäminen - Asiakkaan läsnä ollessa ammattilaiset käyttävät hänen kieltään
Sujuvaa yhteistyötä ja palvelua eri toimijoiden kanssa	Henkilöstötyytyväisyyskysely Opiskelijatytytyväisyyskysely Yhteistyökumppanikysely	- 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	- Kansainvälisen rekrytoinnin kehittäminen - Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvo-ohjelman laatiminen ja jalkautus osaksi arkea - Toisten kunnioittaminen ja monimuotoisuuden ymmärryksen lisääminen muun muassa valmentavan johtamisen ja viestinnän avulla - Turvallinen työpaikka- hankkeen toimenpiteiden edistäminen