

Kymenlaakson hyvinvointialueen kieliohjelma

Johdanto

Kymenlaakson hyvinvointialue on kaksikielinen ja sen velvollisuus on huolehtia suomenkielisten ja ruotsinkielisten oikeuksien toteutumisesta rinta rinnan kaikissa asioissa kaikilla hyvinvointialueen palvelualueilla. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä § 5 mukaan, sosiaali- ja terveydenhuolto on järjestettävä sekä suomeksi että ruotsiksi kaksikielisen hyvinvointialueen alueella siten, että asiakas saa ne valitsemallaan kielellä, joko suomeksi tai ruotsiksi.

Kansalaisten oikeuksista saada palveluja omalla äidinkielellä ja viranomaisten velvollisuudesta tuottaa näitä palveluja säädetään Suomen perustuslaissa, kielilaissa, laissa julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta sekä terveydenhuoltoa, erikoissairaanhoidon ja sosiaalitoimen koskevassa erityislainsäädännössä.

Kielilain 35 §:n mukaan kaksikielisen viranomaisen velvollisuus on edistää kielellisten oikeuksien toteutumista yhdenvertaisin perustein ja tarvittaessa ryhtyä erityistoimenpiteisiin tämän saavuttamiseksi. Viranomaisten on turvattava yhdenvertaisuusperiaatteiden toteutuminen niin suomen- kuin ruotsinkielisiä asiakkaita palveltaessa. Kielilain mukaan jokaisella on oikeus käyttää äidinkieltään, joko suomea tai ruotsia, ja tulla palvelluksi, sillä kielellä viranomaisissa.

Terveydenhuoltolain § 6 edellyttää, että kansalliskielisen kuntayhtymän (hyvinvointialueen) on järjestettävä terveydenhuollon palvelunsa suomen ja ruotsin kielellä. Lisäksi sosiaalihuoltolain 4 § edellyttää, että kuntayhtymän (hyvinvointialueen) on sosiaalihuollon toimintatapoja ja ratkaisuja harkittaessa ja tarkasteltaessa huomioitava asiakkaan kielellinen tausta. Myös asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laeissa on säädetty asiakkaan/potilaan kielellisistä oikeuksista. Asiakasta/potilasta tulee näin ollen palvella hänen valitsemallaan kansalliskielellä.

Mahdollisuus käyttää omaa kieltään vaikuttaa merkittävästi kokemukseen annetusta palvelusta. Palvelutilanteessa kieli ei ole vain sanallinen väline, vaan sillä on myös selkeä emotionaalinen ulottuvuus. Sen vuoksi potilaan mahdollisuudella käyttää omaa kieltään on suuri vaikutus kokemukseen hoidon laadusta.

Kieli ja potilaan tarve tulla ymmärretyksi vaikuttavat asiakas-, potilas- ja henkilöturvallisuuteen. Kielellisten oikeuksien toteutuminen on myös edellytys muiden oikeuksien, kuten potilaan itsemääräämisoikeuden ja tiedonsaantioikeuden, toteutumiselle.

Hyvinvointialuelain § 41 mukaan kaksikielisillä hyvinvointialueilla tulee strategian ottaa huomioon kielellisten oikeuksien toteutuminen palveluiden järjestämisessä ja tuottamisessa.

Hyvinvointialuelain § 95 mukaan hallintosäännön tulee sisältää määräyksiä, joita tarvitaan kielellisten oikeuksien toteutumisesta hyvinvointialueen hallinnossa, siten kuin kielilaissa ja muussa lainsäädännössä säädetään. (hallintosääntöä tulee täsmentää tältä osin)

Kieliohjelma

Tämä kieliohjelma tukee Kymenlaakson hyvinvointialueen arvoja jotka ovat: ihmisläheisyys, luotettavuus, uudistuvuus ja osallisuus.

Kieliohjelman tavoite on tukea koko henkilöstöä ruohonjuuritasolta ylimpään johtoon asti strukturoidusti ja systemaattisesti lainsäädännön asettamien kielellisten oikeuksien saavuttamiseksi. Ajatuksena on, että potilaiden oikeus saada palvelua omalla äidinkielellä, suomeksi tai ruotsiksi, on läsnä rinnakkain kaikessa toiminnassa

Kieliohjelmassa potilaan omalla kielellä tarkoitetaan maan yhdenvertaisia kansalliskieliä suomea ja ruotsia. Ohjelma kattaa täten hyvinvointialueen viralliset kielet.

Kieliohjelma on laadittu kahdelle pääkohderyhmälle: potilaille, jotka saavat hoitoa ja palvelua omalla kielellään suomeksi tai ruotsiksi, ja henkilöstölle, joka tarjoaa hoitoa ja palveluita näillä kielillä.

Hyvinvointialueen kansalliskielilautakunta selvittää, arvioi ja määrittelee hyvinvointialueen vähemmistökielellä tarjottavien palvelujen tarvetta sekä seurata näiden palvelujen saatavuutta ja laatua. (hallintosääntö § 13) sekä tekee aluehallitukselle ehdotuksia toimenpiteiksi kielivähemmistön palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi.

Hallinnolliset asiakirjat

Aluehallituksen ja aluevaltuuston esityslistat ja pöytäkirjat laaditaan suomeksi.

Aluehallituksen esityslista- ja pöytäkirja-asioiden otsikot, päätösehdotukset ja päätökset käännetään ruotsiksi. Pöytäkirja voidaan kuitenkin tarkistaa ennen käännösten valmistumista, sillä suomenkielinen teksti on ratkaiseva. Hallituksen pöytäkirjan otteet annetaan ruotsinkielisenä käännöksenä, mikäli siihen liittyvään päätökseen pyydetään jäsenkunnan lausunto tai hyväksyntä ja asian jatkokäsittely edellyttää käsittelyä jäsenkunnan luottamustoimielimessä. Jos syntyy epäselvyyksiä, suomenkielisen teksti on ratkaiseva.

Aluevaltuuston esityslistat ja pöytäkirjat käännetään kokonaisuudessaan ruotsiksi. Pöytäkirja voidaan kuitenkin tarkistaa ennen käännösten valmistumista, sillä suomenkielinen teksti on ratkaiseva. Jos syntyy epäselvyyksiä, suomenkielisen teksti on ratkaiseva.

Yksilöjaoston pöytäkirjaotteet käännetään ruotsiksi, mikäli asia on tullut käsittelyyn ruotsinkielisenä.

Kaksikielisen hyvinvointialueen hallintosääntö ja vastaavat säännöt annetaan suomen ja ruotsin kielellä.

Hallinnollisista asiakirjoista käännetään ruotsiksi seuraavat:

- Hyvinvointialueen strategia
- Hallintosääntö
- Toimintasäännöt
- Kieliohjelma

Yllä mainitut asiakirjat käännetään hallituksen ja valtuuston pöytäkirjan liitteeksi. Liitteet käännetään myös, mikäli luottamustoimielimiltä pyydetään lausunto ko. asiaan.

Kieliohjelman toimeenpano ja palvelut

potilaat/asiakkaat

Äidinkielenään ruotsia puhuvat potilaat kannustetaan käyttämään äidinkieltään asioinnissa. Tällä voidaan tukea henkilöstön kielitaidon kehittymistä. Kieliohjelman painopisteenä on, että asiakasta/potilasta palvellaan hänen äidinkielellään, joka on suomi tai ruotsi.

Kieliohjelman lähtökohtana on ollut turvata asiakkaan/potilaan muun muassa kielilaissa, perustuslaissa ja terveydenhuoltolaissa kuvattujen kielellisten oikeuksien toteutuminen. Jokaisen asiakkaan/potilaan palveleminen/hoitaminen on yhtä tärkeää huolimatta siitä, kumpaa kieltä hän käyttää.

Asiakas/potilas saa päättää kussakin tilanteessa, kumpaa kieltä hänen kanssaan puhutaan.

Seuraavat asiakirjat toimitetaan suomeksi/ruotsiksi pyydettyessä:

- Kutsukirjeet
- Viralliset tiedotteet
- Hoito-ohjeet
- Viralliset esitteet
- Sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut
- Päätökset
- Hoitojaksojen yhteenvedot
- Lausunnot
- Asiakas-/potilaskertomukset
- Epikriisit

Jos syntyy epäselvyyksiä, suomenkielisen teksti on ratkaiseva.

Kieliohjelman toteutumista seurataan kyselyin sekä mittaamalla asiakastytyväisyyttä/-palautetta ja sosiaali- ja potilasasiamiehen palautetta. Kansalliskielilautakunta seuraa ja valvoo ohjelman toteutumista.

Henkilöstö

Henkilöstön tulee tietää, että Kymenlaakson hyvinvointialue on kaksikielinen organisaatio ja mitä se tarkoittaa.

Henkilöstön kielitaidon tulee olla asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta riittävä ja sen tulee taata hoidon sekä palveluiden korkealaatuisuus myös asiakkaan / potilaan valitessa asiointikielekseen ruotsin.

Viranhaltijoilla ja työntekijöillä on oltava sellainen kielitaito, että se täyttää erikseen vahvistetut tai päätöksin määritellyt vaatimukset.

Jokaisen on tärkeä ymmärtää, että asiakkaan/potilaan äidinkielellään (suomi/ruotsi) saama hoito/palvelu on osa hyvinvointialueen tarjoamaa hoidon/palvelun laatua. Asiakkaat/potilaat arvostavat sitä, että henkilöstö yrittää palvella kutakin asiakasta/potilasta tämän äidinkielellä (suomi/ruotsi), ja kehittävät siten myös henkilöstön kielitaitoa.

Hyvinvointialueen hallitus ja johtoryhmä

Johto sitoutuu, valvoo, kehittää ja mahdollistaa kaksikieliset palvelut ja kieliohjelman tavoitteiden saavuttamista ja varaa tehtävien hoitamiseksi riittävät resurssit

Hyvinvointialueen johtaja ja toimialojen johtajat

Vastaavat hyvinvointialueen palveluiden tuottamisesta hyvinvointialueen asiakkaille/potilaille kielelliset oikeudet huomioiden. Seuraavat ja valvovat omalta osaltaan tulosalueiden sitoutumista kieliohjelman toteutukseen.

Kielilainsäädännön noudattaminen on hyvinvointialueen johdon vastuulla ja jokaisen tulosalueen tehtävä on huolehtia asiakkaiden / potilaiden kielellisten oikeuksien toteuttamisesta.

Tulosaluejohtajat

Sitoutuvat toteuttamaan omalla toimi/palvelualueellaan kieliohjelman mukaiset toimenpiteet, mittamaan ja raportoimaan suunnitelman mukaiset tehtävät ja toimeenpanot.

Huomioivat ruotsin kielen tarvittaessa rekrytoinneissa.

Varmistavat ja selvittävät, että tulosalueen henkilöstöllä on riittävä kielitaito tehtävien hoitamiseksi määritetyn kielivaatimustason täyttämiseksi. Vastaavat ruotsinkielisen palvelun toteutumisesta tulosalueellaan.

Esihenkilöt

Mahdollistavat osallistumisen ruotsin kielen koulutuksiin. He toimivat kannustajana ruotsin kielen käyttöön ja hyvänä esimerkkinä henkilöstölle. Esihenkilöt huomioivat mahdollisuuksien mukaan työvuorosuunnittelussa riittävän ruotsinkielisen osaamistason potilasturvallisuuden takaamiseksi.

Kansalliskielilautakunta

Kehittää, yhteen sovittaa ja valvoo kieliohjelman tavoitteita ja seuraa tavoitteiden etenemistä. Raportoi kieliohjelman toteutuksesta hallitukselle vuosittain. Kansalliskielilautakunta valvoo virallisen tiedotuksen toteutumista kaksikielisenä

Konsernipalvelut

Konsernipalvelut valvovat hyvinvointialueella kieliohjelman noudattamista. Ruotsin kieli huomioidaan henkilöstöpolitiikkaan liittyvissä asioissa. Konsernipalvelut suunnittelevat ja toteuttaa oikeudenmukaisen ja yhtenäisen toimintatavan ruotsinkielisten vastuutehtävien omaaville. Rekrytointi-ilmoituksissa on kelpoisuusehtojen mukainen tai tehtävien edellyttämä, eduksi katsottava kielitaitovaatimus. Konsernipalvelut järjestävät tarpeenmukaista ruotsin kielen koulutusta. Se raportoi vuosittain tulosalueiden ja niiden toimi- ja palvelualueiden kielenkäyttölisien määrät hallitukselle. Konsernipalvelut huomioivat ruotsin kieltä samanaikaisesti kaikissa viestinnällisissä toiminnoissa. Nettisivuilla ja portaaleilla tulee olla ruotsinkielinen kieliversio virallisilta osiltaan. Viralliset ilmoitukset, esitteet ja mainokset julkaistaan molemmilla kielillä ja ne julkaistaan samanaikaisesti sekä suomeksi että ruotsiksi.

Kaikki prosessit ja ohjeet suunnitellaan siten, että käännösaikataulu ja käännöksen oikeellisuus otetaan huomioon.

Talous ja tehokkuus

Kaksikielisen hyvinvointialueen täytyy ottaa huomioon, että alueen kaksikielisyys merkitsee palvelun tuottamista molemmilla kielillä. Lakisääteisen kaksikielisyyden ylläpitäminen lisää hyvinvointialueen kustannuksia, mutta se on velvollisuus, josta ei voi luopua vetoamalla resurssien puutteeseen.

Talousarvioon on varattava tarvittavat resurssit kielilain mukaisen palvelun turvaamiseksi. Kielipalvelu on yhtenä vaatimuksena, kun hankitaan tuotteita, palveluita ja tietojärjestelmiä, joissa on kontaktipinta potilaalle.

Prosessit

Jokaisella tulosalueella on nimetty vastuhenkilö, joka vastaa kieliohjelman noudattamisesta tulosalueen toiminnassa. Vastuhenkilöt muodostavat verkoston voidakseen tukea toisiaan kieliohjelmatyössä.

Liite 1. Toimenpideohjelma

TAVOITE	TOIMENPITEET
Kaikissa hoito- ja palveluyhteyksissä kannustetaan käyttämään asiakkaan/potilaan valitsemaa kieltä (suomea tai ruotsia).	Esihenkilö kannustaa henkilöstöä käyttämään molempia kotimaisia kieliä asiakas-/potilasyhteyksissä. Henkilöstölle tiedotetaan kieliohjelmasta. Hoito- ja palvelusuhteen alkaessa henkilöstö kysyy asiakkaalta, kumpaa kieltä hän haluaa käyttää. Suomenkielinen henkilöstö joka päivittäin työssään tarvitsee ruotsinkieltä saa osallistua ruotsinkieliseen koulutukseen/kielikoulutukseen, johon saa osallistua työajalla.
Kirjalliset asiakas-/potilasohjeet ovat saatavilla suomen- ja ruotsinkielisinä pyydettyinä.	Asiakas-/potilasohjeet laaditaan molemmilla kielillä (suomeksi ja ruotsiksi) pyydettyinä. Käännöstyöhön varataan riittävät resurssit.
Asiakas/potilas saa päätökset, lausunnot, hoitajaksojen loppuyhteenvedot ja asiakas-/potilaskertomukset pyydettyinä suomeksi tai ruotsiksi.	Asiakkaalle/potilaalle lähetettävät asiakirjat käännetään pyydettyinä asiakkaan/potilaan pyytämälle äidinkielelle (ruotsiksi/suomeksi). Käännöstyöhön varataan riittävät resurssit.
Hyvinvointialueen Virallinen viestintä tuotetaan molemmilla kielillä tämän ohjelman mukaisesti.	Kaikki asiakkaille/potilaille tarkoitettu virallinen tiedotusaineisto laaditaan niin suomen- kuin ruotsinkielisenä pyydettyinä. Käännöstyöhön varataan riittävät resurssit.
Asiakasta/potilasta palvellaan hänen äidinkielellään (suomi/ruotsi).	Rekrytoitaessa otetaan hakijoiden kielitaito huomioon tehtävästä riippuen. Hakuilmoitukset julkaistaan netissä ja lehdissä kaksikielisinä alueilla tarvittaessa sekä suomen että ruotsin kielellä. Hakuilmoituksissa tulee ilmoittaa minkälaisia kielitaitoja työ edellyttää tai katsotaan eduksi. Tietyissä toimipisteissä hakijoilta edellytetään molempien kotimaisten kielten hyvää suullista ja kirjallista taitoa.
Henkilöstöllä on riittävä kielitaito voidakseen antaa hyvää palvelua niin suomen kuin ruotsin kielellä.	Tietyissä toimipisteissä Asiakas-/potilasyhteyksiin osallistuvan henkilöstön kielitaito varmistetaan kehityskeskustelussa. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan kielikoulutuksiin.
Henkilöstöllä on mahdollisuus kehittää kielitaitoaan.	Esimies huolehtii työntekijöiden mahdollisuudesta osallistua tarvittaessa kielikoulutuksiin. Kielikoulutustarjonta on riittävä ja sisällöltään henkilöstön tarpeita vastaava.

Henkilöstön suomen ja ruotsin kielen taito ja niiden osaaminen käytännössä vaikuttaa myös palkan suuruuteen.	Työntekijöille, joiden tehtävissä edellytetään palveluasiakkaita/potilaita molemmilla kielillä, maksetaan kielenkäyttölisiä.
Henkilöstöllä on mahdollisuus saada ruotsinkielistä täydennyskoulutusta.	Tarjonta huomioidaan vuosittain koulutusta suunniteltaessa. Yhteistyö ammatillisten oppilaitosten ja täydennyskoulutusta tarjoavien yksiköiden kanssa on aktiivista
Varmistetaan, että asiakkaan/potilaan kielelliset oikeudet toteutuvat palvelu-/hoitoprosessin jokaisessa vaiheessa.	Väestötietojärjestelmän kautta ylläpidetään tietoa asiakkaan/potilaan äidinkielestä asiakas- ja potilastietojärjestelmissä (suomi/ruotsi).
Hoidon/palvelun ostoa koskevissa hankinnoissa asetetaan vaatimus hoidon/palvelun tuottamisesta molemmilla kotimaisilla kielillä.	Tarjouspyynnöissä ja sopimuksissa asetetaan tarvittaessa ehdoksi, että hyvinvointialueen ostamien palvelujen tulee tarvittaessa olla sekä suomen- että ruotsinkielisiä
Kehittämistyössä otetaan huomioon molemmat kotimaiset kielet.	Erilaisissa kehittämistyöryhmissä otetaan huomioon molemmat kotimaiset kielet mikäli kehityskohde koskettaa ruotsinkielistä väestöä.
Kieliohjelman toteutumista seurataan.	Kukin yksikkö vastaa kieliohjelman noudattamisesta omassa toiminnassaan. Kansalliskielilautakunta seuraa kieliohjelman toteutumista.