



[Raportin tekijätiedot]

Sisältö

Kaksikielisyysohjelma	1
Johdanto	1
1 Ulottuvuudet	2
2 Seuranta	5
3 Lainsäädäntö	6

Johdanto

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on yksi seitsemästä kaksikielisestä hyvinvointialueesta. Yhteensä hyvinvointialueita on Suomessa 21. Sosiaali- ja terveydenhuolto tulee kaksikielisellä hyvinvointialueella järjestää suomeksi ja ruotsiksi niin, että asiakas saa näitä palveluita omalla äidinkiellään eli suomeksi tai ruotsiksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeuksien toteutumisen kannalta kielellä on suuri merkitys. Oikeus ja mahdollisuus käyttää omaa kieltään on edellytyksenä **potilaan asiakkaan** oikeuksien toteutumiselle.

Kieliohjelman tavoitteena/tarkoituksena on edistää hyvinvointialueen arvojen toteutumista. Sillä on kaksi pääasiallista kohderyhmää: hyvinvointialueen asiakkaat ja henkilökunta. **Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksella on 15.6.2022 hyväksytty oma, erillinen kielisuunnitelma, joka tukee hyvinvointialueen kaksikielisyysohjelmaa.**

Asiakkaiden saama hoito ja palvelu tapahtuu heidän omalla kielellään, jolloin asiakas- ja potilasturvallisuus voidaan paremmin taata. Tilaisuus käyttää omaa kieltä vaikuttaa myös hoidon laatuun ja siihen, millainen kokemus asiakkaalle jää saamastaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusta.

Henkilökunnalle kieliohjelmalla viestitään kaksikielisyyden merkitystä asiakkaiden palvelun ja sen laadun toteuttamisen kannalta sekä kannustetaan henkilökuntaa kehittämään kielitaitoaan.

Hyvinvointialueen kansalliskielilautakunnan tehtävänä on antaa vuosittain aluehallitukselle kertomus vähemmistökielisten palveluiden toteutumisesta hyvinvointialueella. Lisäksi lautakunta selvittää, arvioi ja määrittelee hyvinvointialueen vähemmistökielellä tarjottavien palvelujen tarvetta sekä seuraa näiden palvelujen saatavuutta ja laatua. Lautakunta voi tehdä aluehallitukselle ehdotuksia toimenpiteiksi kielivähemmistön palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on myös sisäinen verkosto, joka vastaa hyvinvointialueen erilaisista ruotsinkielisistä toiminnoista.

Kaksikielisyysohjelma on voimassa toistaiseksi.

1 Ulottuvuudet

Kieliohjelma on jaettu kolmeen ulottuvuuteen. Näiden ulottuvuuksien pohjalta arvioidaan kielelliset tavoitteet ja niiden toteutuminen sekä tarvittavat toimenpiteet. Jokaisen ulottuvuuden sisältö jaetaan tavoitteisiin ja toimenpiteisiin.

1.1 Asiakas

Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit	Vastuhenkilö /-toimielin
Potilasta hoidetaan ja asiakas saa palvelua äidinkielellään	Esihenkilö kannustaa henkilökuntaansa käyttämään molempia kotimaisia kieliä varsinkin potilas- ja asiakaskontakteissa. Kielikoulutusta järjestetään työaikana.	Potilas-/asiakaskysely (NPS, saiko palvelua äidinkielelläsi?)	Esihenkilöt, HR
Kaikki kirjalliset potilasohjeet ovat saatavilla ruotsiksi ja suomeksi samanaikaisesti.	Kaikki potilasohjeet käännetään molemmille kielille	Ohjeet ovat saatavilla molemmilla kielillä, kyllä/ei, osuus	”Kirjoittaja”
Potilas/asiakas saa epikriisit ja poliklinikkatekstinsä äidinkielellään.	Potilaalle/asiakkaalle toimitettavat asiakirjat käännetään/kirjoitetaan potilaan/asiakkaan äidinkielelle(ä).	Asiakirjat toimitettu potilaan/asiakkaan äidinkielellä, kyllä/ei	Laatija, lähettäjä
Hyvinvointialueen internetsivut, opasteet, esitteet ja muu tiedotus on molemmilla kielillä	Käännetään kaikki tiedotusmateriaali molemmille kielille.	Tiedotus tapahtuu molemmilla kielillä, kyllä/ei	HVA:n viestintä

1.2 Henkilöstö

Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit	Vastuuhenkilö /-toimielin
Henkilöstö palvelee asiakasta/potilasta hänen äidinkielellään (suomi/ruotsi)	Kielitaidon varmistaminen rekrytoinnin yhteydessä.	Asiakastyytyväisyys -kysely	Esihenkilöt
Henkilöstöllä on mahdollisuus kehittää kielitaitoaan.	Esihenkilö varmistaa työntekijän mahdollisuuden osallistua kielikurssille. Kielikurssitarjonta on määrältään riittävä ja vastaa sisällöllisesti henkilöstön tarpeita.	Kurssien ja osallistujien määrät	Esihenkilöt, HR
Henkilöstön kielitaito ja molempien kielten käyttö näkyy palkkauksessa.	Kielenkäyttölisä henkilöstölle, joka palvelee potilaita asiakkaita molemmilla kielillä.	Myönnetyt kielenkäyttölisät, määrä	Esihenkilöt, HR
Henkilöstöllä on mahdollisuus täydennyskoulutukseen ruotsin kielellä	Tarjonta huomioidaan vuosittain koulutuksen suunnittelussa. Yhteistyö ammattioppilaitosten ja täydennyskoulutus-yksiköiden kanssa on jatkuvaa ja tulossuuntautunutta	Osallistujien määrä	HR, kehittämissyksikkö, esihenkilöt

1.3 Talous ja hallinto

Tavoite	Toimenpiteet	Mittarit	Vastuuhenkilö /-toimielin
Ostopalveluiden hankinnassa vaaditaan palvelut molemmilla kielillä.	Tarjouspyynnöissä ja sopimuksissa ehtona on, että hva:n ostamat palvelut annetaan molemmilla kielillä.	Asiakirjat sisältävät kieliehdon, kyllä/ei	Hankinnan omistaja
Kaikissa yksiköissä huomioidaan talousarviossa varat hyvän kielipalvelun kehittämiseen ja ylläpitämiseen.	Riittävät resurssit varataan kielenkääntämiseen, kielillisään, kielikoulutukseen sekä kaksikieliseen tiedotusmateriaalian.	Talousarvio sisältää määrärahan, kyllä/ei	Budjetti-vastuullinen
Hallintosäätö sisältää tarvittavat säädökset kielellisistä oikeuksista hva:n toiminnassa, henkilöstön kielivaatimuksista sekä viestinnästä.	Hallintosäätöä päivitetään tarvittaessa	Hallintosäätö ajantasalla, kyllä/ei	Hallintopalvelut

2 Seuranta

Aluehallitus ja lautakunnat seuraavat toimialallaan kielellisten oikeuksien toteutumista. Lautakunnat raportoivat vuosittain seurannan tuloksista aluehallitukselle. Aluehallitus raportoi aluevaltuustolle. Aluehallitus antaa tarkemmat ohjeet raportoinnista (hyvinvointialueen hallintosääntö 74 § Kielellisten oikeuksien toteutumisen seuranta ja raportointi).

Kansalliskielilautakunnan tehtävänä on hyvinvointialueissa määrättyjen tehtävien lisäksi

1. antaa vuosittain aluehallitukselle kertomus vähemmistökielisten palveluiden toteutumisesta hyvinvointialueella.
2. selvittää, arvioida ja lausua siitä, miten aluevaltuuston päätökset vaikuttavat kielellisten oikeuksien käytännön toteutumiseen;
3. selvittää, arvioida ja määritellä hyvinvointialueen vähemmistökielellä tarjottavien palvelujen tarvetta sekä seurata näiden palvelujen saatavuutta ja laatua;
4. selvitysten, arvioinnin ja seurannan perusteella tehdä aluehallitukselle ehdotuksia toimenpiteiksi kielivähemmistön palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi;
5. tehdä ehdotuksia kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyötä ja työnjakoa koskevan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 39 §:ssä tarkoitetun sopimuksen sisällöksi, antaa sopimuksesta lausunto aluevaltuustolle sekä seurata sopimuksen toteutumista

(hyvinvointialueen hallintosääntö 28 § Kansalliskielilautakunta)

3 Lainsäädäntö

Kaksikielisyyteen liittyvää lainsäädäntöä

- Perustuslaki (731/1999), jonka mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 5 §, jonka mukaan sosiaali- ja terveydenhuolto on järjestettävä sekä suomeksi että ruotsiksi kaksikielisen hyvinvointialueen alueella siten, että asiakas saa ne valitsemallaan kielellä, joko suomeksi tai ruotsiksi.
- Kielilain (423/2003) mukaan jokaisella on oikeus käyttää äidinkieltään, joko suomea tai ruotsia, ja tulla palvelluksi, sillä kielellä viranomaisessa asioidessaan.
- Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 4 § edellyttää, että hyvinvointialue sosiaalihuollon toimintatapoja ja ratkaisuja harkittaessa ja tarkasteltaessa huomioi asiakkaan kielellisen taustan.

Hyvinvointialueen lakisäätteiset asiakirjat, joissa kielelliset oikeudet tulee huomioida:

- Hallintosäätö - 95 § laki hyvinvointialueesta
- Hyvinvointialueen strategia - 41 § laki hyvinvointialueesta
- Palvelustrategia - 11 § laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä

Lisäksi: [Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen kielisuunnitelma](#)