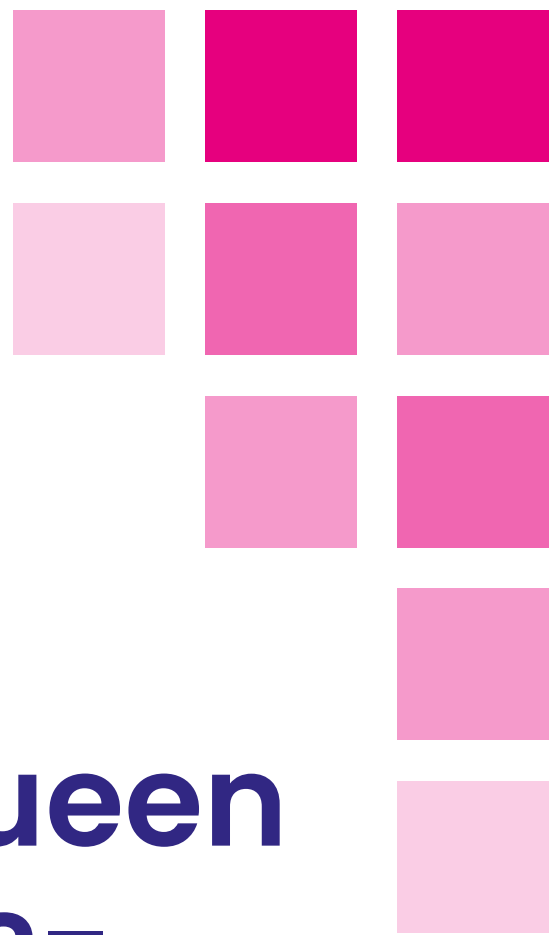


Vantaan ja Keravan hyvintointialueen kaksikielisyys- ohjelma



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

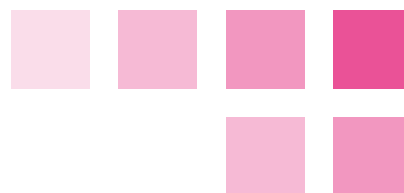
Johdanto

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue, jolla on velvollisuus huolehtia ruotsin- ja suomenkielisen väestön oikeuksien yhdenvertaisesta toteutumisesta hyvinvointialueen kaikilla palvelualueilla asioidessa. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 5 §:n mukaan sosiaali- ja terveydenhuolto **(612/2021)** on järjestettävä sekä suomeksi että ruotsiksi kaksikielisellä hyvinvointialueella siten, että asiakkaat saavat palvelut valitsemallaan kielellä, joko suomeksi tai ruotsiksi. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla **(615/2021)**

Kansalaisten oikeudesta saada palveluja omalla äidinkielellään ja viranomaisten velvollisuudesta tuottaa näitä palveluja säädetään Suomen perustuslaissa **(731/1999)**, kielilaissa **(423/2003)**, julkisyhteisön henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta annetussa laissa **(424/2003)** sekä terveydenhuollon, erikoissairaanhoidon, sosiaalihuollon ja pelastustoimen erityislainsäädännössä.

Kielilain 35 §:n mukaan kaksikielisten viranomaisten on edistettävä kielellisten oikeuksien toteutumista samanlaisten perusteiden mukaan ja tarvittaessa ryhdyttävä erityistoimenpiteisiin tämän saavuttamiseksi. Viranomaisten on turvattava yhdenvertaisuusperiaatteen toteutuminen sekä suomen- että ruotsinkielisiä asiakkaita palveltaessa. Kielilain mukaan kaikilla on oikeus viranomaisessa asioidessaan käyttää äidinkieltään, joko suomea tai ruotsia, ja saada palvelua tällä kielellä.

Terveydenhuoltolaki **(1326/2010)** 6 § edellyttää, että kaksikieliset hyvinvointialueet järjestävät terveydenhuollon suomeksi ja ruotsiksi. Lisäksi sosiaalihuoltolaki **(1301/2014)** 4 § edellyttää, että hyvinvointialue huomioi asiakkaan kielellisen taustan sosiaalihuollon toimintatapoja ja ratkaisuja harkitessaan ja tarkastaessaan. Myös sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa **(812/2000)** säädetään asiakkaan kielellisistä oikeuksista. Asiakasta



tulee siis palvella tämän valitsemalla kansalliskielellä.

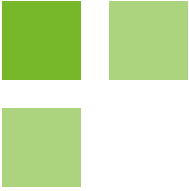
Mahdollisuus käyttää omaa kieltään vaikuttaa huomattavasti annetun palvelun kokemukseen. Palvelutilanteessa kieli ei ole vain sanallinen väline, vaan sillä on myös selkeä tunneulottuvuus. Siksi asiakkaan mahdollisuus käyttää omaa kieltään vaikuttaa suuresti kokemukseen hoidon laadusta.

Kieli ja asiakkaan tarve tulla ymmärretyksi vaikuttavat asiakas-, potilas- ja henkilöturvallisuuteen. Kielellisten oikeuksien toteutuminen on myös edellytys sille, että muut oikeudet toteutuvat, kuten potilaan ja asiakkaan itsemääräämisoikeus ja oikeus tietoon.

Hyvinvointialuelain (**611/2021**) 41 §:n mukaan kaksikielisten hyvinvointialueiden strategiassa tulee ottaa huomioon kielellisten oikeuksien toteutuminen palveluiden järjestämisessä ja tuottamisessa.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen tulee kaksikielisenä hyvinvointialueena varmistaa kielellisten oikeuksien toteutuminen hyvinvointialueen palvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa. Hyvinvointialueen palvelut on järjestettävä niin, että asukkaita ja palvelujen käyttäjiä pystytään palvelemaan suomeksi tai ruotsiksi kaikilla hyvinvointialueen tehtäväalueilla. Alkuvaiheen painopisteenä on ruotsinkielinen palveluneuvonta ja asiakasohjaus. Pitkän aikavälin tavoitteena tulee olla selkeitä kaksikielisiä palvelupolkuja ja yksiköitä. Erityispalvelujen järjestämisen osalta tehdään yhteistyötä valtakunnallisella tasolla.

Hyvinvointialue laatii kaksikielisyysohjelman tukemaan lakisääteisiä sekä strategiassa asetettuja velvoitteita ja tavoitteita. Ohjelman laadinnan yhteydessä arvioidaan ja asetetaan tarkemmat tavoitteet ruotsinkielisten palvelujen kehittämiseksi strategiakaudella. Sähköisiä palvelukanavia

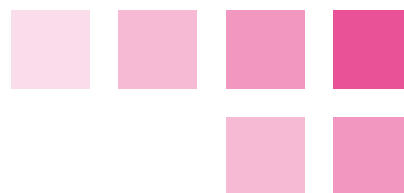


ja digitaalisia palveluja kehitettäessä varmistetaan, että ne toimivat myös ruotsin kielellä. Henkilöstöä kannustetaan kehittämään ja hyödyntämään kielellistä pääomaansa mm. selkeällä kielenkäyttömallilla. (Vantaan ja Keravan hyvinvointialuestrategia 2023–2025)

Hyvinvointialuelain 95 §:n mukaan hallintosäännön pitää lisäksi sisältää sellaiset tarpeelliset määräykset, joilla turvataan kielilaissa ja muussa lainsäädännössä säädettyjen kielellisten oikeuksien toteutuminen hyvinvointialueen hallinnossa.

”Hyvinvointialuejohtaja johtaa hyvinvointialueen viestintää ja tiedottamista hyvinvointialueen toiminnasta. Aluehallitus hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista suomeksi ja ruotsiksi. Lisäksi aluehallitus hyväksyy hyvinvointialueen määräysvallassa olevan yhtiön kielellisten palvelujen ja tiedottamisen ohjeistuksen. Aluehallitus nimeää viestinnästä vastaavat viranhaltijat. Viestinnän ensisijainen kanava on yleinen tietoverkko. Toimielimet luovat omalla toimialallaan edellytyksiä läpinäkyvälle toiminnalle asioiden valmistelussa ja päätöksenteossa.

Aluehallitus, muut toimielimet, hyvinvointialuejohtaja sekä toimialojen johtavat viranhaltijat huolehtivat siitä, että hyvinvointialueen asukkaat ja palvelujen käyttäjät saavat riittävästi tietoja valmisteltavina olevista asioista ja voivat osallistua ja vaikuttaa näiden asioiden valmistelussa. Viestinnässä käytetään selkää ja ymmärrettävää kieltä ja otetaan huomioon suomen ja ruotsinkielisten sekä muiden tärkeimpien kieliryhmien, mukaan lukien viittomakielisten, tarpeet. Lisäksi viestinnässä huomioidaan saavutettavuus ja esteettömyys.” (Hallintosääntö § 7)



”Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue, jonka hallinnon ja toiminnan järjestämisessä sekä viestinnässä on otettava huomioon suomen- ja ruotsinkielisten asukkaiden ja palvelujen käyttäjien kielelliset oikeudet. Hyvinvointialueen palvelut on järjestettävä niin, että asukkaita ja palvelujen käyttäjiä pystytään palvelemaan heidän omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi, kaikilla hyvinvointialueen tehtäväalueilla.

Henkilöstön riittävä suomen ja ruotsin kielen taito on varmistettava. Viranhaltijoilta ja työntekijöiltä vaadittavasta kielitaidosta on voimassa, mitä erikseen on määrätty tai päätetty.” (Hallintosääntö § 72)

Hyvinvointialueen toiminnassa on riittävällä tavalla turvattava laissa säädettyjen kielellisten oikeuksien toteutuminen. Kun palveluja järjestetään ostopalveluina, tulee hyvinvointialueen sopimukseen otettavilla määräyksillä varmistaa, että palvelun käyttäjien kielilain mukaiset kielelliset oikeudet toteutuvat vastaavalla tavalla kuin niiden tulee toteutua hyvinvointialueella. Mikäli ostettava palvelu kohdistuu vain toiseen kieliryhmään, palvelua voidaan antaa ja asiakasviestintä voi tapahtua yksinomaan asianomaisen kieliryhmän kielellä.” (Hallintosääntö § 73)

Aluevaltuuston ja aluehallituksen kokouskutsut laaditaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Kansalliskielilautakunnan kokouskutsu laaditaan ruotsiksi. Muiden toimielinten kokouskutsun kielenä on suomen kieli.” (Hallintosääntö § 141)

Aluevaltuuston ja aluehallituksen pöytäkirjat laaditaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Kansalliskielilautakunnan pöytäkirja laaditaan ruotsiksi. Muiden toimielinten pöytäkirjojen kielenä on suomen kieli. (Hallintosääntö § 160)

Kaksikielisyys- ohjelma

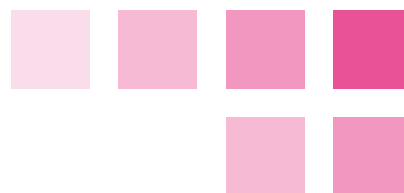
Tämä kaksikielisyysohjelma tukee Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen arvoja, jotka ovat seuraavat: oikeudenmukaisuus, vastuullisuus ja rohkeus.

Kaksikielisyysohjelman tarkoitus on antaa suunnitelmallista ja järjestelmällistä tukea koko henkilöstölle siten, että lainsäädännössä säädetyt kielelliset oikeudet saavutetaan (ks. liite kaksikielisyysohjelman toimintasuunnitelma). Tavoite on, että kaikessa toiminnassa otetaan johdonmukaisesti ja läpileikkaavasti huomioon asiakkaan oikeus saada palvelua omalla äidinkielellään, ruotsiksi tai suomeksi.

Asiakkaan omalla kielellä tarkoitetaan kaksikielisyysohjelmassa maan kansalliskieliä ruotsia ja suomea, jotka lain mukaan ovat yhdenvertaiset. Ohjelma kattaa täten hyvinvointialueen viralliset kielet. Kaksikielisyysohjelma on koottu kolmea pääasiallista kohderyhmää varten: asiakkaita, jotka saavat hoitoa ja palvelua omalla kielellä, ruotsiksi tai suomeksi, henkilöstöä, joka antaa hoitoa ja palvelua näillä kielillä sekä tukipalveluita.

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





ASIAKAS

Hyvä kohtaaminen edellyttää myös valmiutta ruotsin- ja suomenkieliseen palveluun. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella asiakas päättää, mitä kieltä käytetään ja tavoitteena on, että potilas voi hoitokontakteissaan turvallisesti puhua omaa kieltään ja tulla ymmärretyksi omalla kielellään.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella asiakaspalvelu ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa tapahtuu ruotsiksi tai suomeksi. Tämä koskee niin suullista, kirjallista kuin sähköistäkin vuorovaikutusta.

Asiakasviestintä on kaksikielistä "viestinnän ja tiedottamisen yleiset periaatteet suomeksi ja ruotsiksi" (hyväksytty aluehallituksessa 2/2023) mukaisesti.

Tavoite, toimenpide, mittari ja vastuullinen organisaatiossa: katso kaksikielisyysohjelman toimintasuunnitelma (liite).

HENKILÖSTÖ

Henkilöstö tietää, että Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on kaksikielinen ja mitä se tarkoittaa suhteessa omaan työhön. Henkilöstö on tietoinen tunnekielen merkityksestä onnistuneen palvelukokemuksen kannalta. Tätä käsitellään muun muassa rekrytoinnissa, uusien työntekijöiden perehdytyksessä ja kehityskeskusteluissa. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen johto on vastuussa positiivisen kieliasenteen edistämisestä työntekijöiden keskuudessa.

Yksiköissä, joissa on asiakaskontakteja, on ruotsia osaavaa henkilökuntaa jokaisessa työvuorossa. Tämä koskee myös vastaanottopalvelussa olevaa henkilöstöä, kuten puhelinvaihdetta ja infopisteitä.



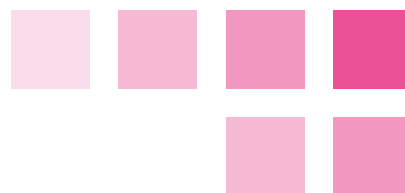
Johto kannustaa molempien kotimaisten kielten käyttöön ja toimii aktiivisesti henkilökunnan kielitaidon lisäämiseksi ja ylläpitämiseksi.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (Valvira) mukaan hoitohenkilökunnalla pitää olla niin hyvä kielitaito, ettei asiakasturvallisuus vaarannu. Kielitaitolain mukaan viranomaisen pitää rekrytoinnin yhteydessä ja erilaisilla henkilöstöpoliittisilla toimenpiteillä huolehtia siitä, että henkilökunnalla on riittävä kielitaito hoitaakseen viranomaisen tehtävät kielilainsäädännön edellyttämällä tavalla. Henkilöstön rekrytoinnissa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle huomioidaan sekä ruotsia että suomea osaavan henkilöstön tarve. Eri ammattiryhmien rekrytointiin liittyviä haasteita ja tavoitteita huomioidaan ja määritetään myös kielellisestä näkökulmasta. Perustana tarpeelle on kartoitus henkilöstön kielitaidosta.

Kielikursseja järjestetään jatkuvasti Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella samantlaisilla ehdoilla ja ilmaiseksi henkilöstölle. Henkilöt, jotka on mainittu kaksikielisyysohjelman toimintasuunnitelmassa, seuraavat kielikoulutuksen tarvetta vuotuisen kehityskeskustelun yhteydessä ja kannustavat henkilöstöä osallistumaan koulutukseen. Kielikurssit suunnitellaan yksiköiden tarpeen perusteella.

Rekrytoinnissa testataan hakijan kielitaidot myös käytännössä. Työntekijä, joka aktiivisesti käyttää toista kotimaista kieltä, on oikeutettu saamaan kielenkäyttölisää. Henkilöstön kielitaito on tiedossa ja näkyvissä.

Tavoite, toimenpide, mittari ja vastuullinen: katso kaksikielisyysohjelman toimintasuunnitelma (liite).



TUKITOIMINNOT

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on kaksikielisyysohjelman ohjausryhmä (kieliohjausryhmä), jonka tehtävä on edistää, ohjata ja koordinoida kaksikielisyysohjelman toteuttamista asiakasturvallisuutta vahvistavalla tavalla.

Joka toimialueelle nimetään avainhenkilö, joka tukee johtoa kielikysymyksissä, esittelee kaksikielisyysohjelman ja sen toteutuksen yksikötasolla, esimerkiksi johtoryhmän ja osaston kokouksissa; seuraa, että asiakkaille suunnatut opasteet ja aineistot ovat ruotsiksi ja suomeksi, sekä innostaa ja kannustaa kollegoitaan käyttämään myös toista kotimaista kieltä yhdessä ja asiakkaiden kanssa.

Avainhenkilöt muodostavat verkostoja kehittämään, seuraamaan ja toteuttamaan kaksikielisyysohjelman visiota ja tavoitteita. Kaksikielisyysohjelman ohjausryhmä koordinoi avainhenkilöiden toimintaa Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella, muun muassa luomalla ja seuraamalla avainhenkilöiden ohjelman, joka sisältää myös koulutuksen ja aineiston.

Sekä ruotsin- että suomenkielinen palvelu on yksi vaatimus hankittaessa tuotteita, palveluita ja tietojärjestelmiä, joissa on yhdyspinta asiakkaalle. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella asiakaspalaute asiakkaan omalla kielellä, ruotsiksi tai suomeksi, on yksi palvelukokemuksen parametri.

Kaksikielisyysohjelmaa arvioidaan säännöllisesti etukäteen laaditun mallipohjan perusteella, ja kaksikielisyysohjelman ohjausryhmä raportoii tästä ohjausryhmän kaksikielisyyskysymysten vastuuhenkilölle.

Tavoite, toimenpide, mittari ja vastuulliset: katso kaksikielisyysohjelman toimintasuunnitelma (liite).