



soite

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

Suomen ja ruotsin kieltä koskeva  
**KIELIOHJELMA**

Hallitus hyväksynyt 6.3.2017  
Valtuusto hyväksynyt x.x.2017



## Johdanto

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite aloitti toimintansa 1.1.2017. Soite on maakunnallinen perus- ja erikoispalvelut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut yhteenliittävä kuntayhtymä. Soitessa yhdistyivät seuraavat organisaatiot:

- Keski-Pohjanmaan erikoissairaanhoidon- ja peruspalvelukuntayhtymä Kiuru (sis. Keski-Pohjanmaan keskussairaala ja Peruspalveluliikelaitos Jyta)
- Kokkolan sosiaali- ja terveyspalvelut (sis. Kruunupyy)
- Perhon kunnan sosiaali- ja terveyspalvelut

Soitessa työskentelee noin 3600 eri alan ammattilaista, suurimpina ryhminä hoitotyön henkilöstö sekä lääkärit. **Hallinto- ja kirjaamiskielenä Soitessa on suomen kieli.** Organisaation myöntämällä erityisluvalla on mahdollisuus kirjata myös ruotsin kielellä asiakas- ja potilastietojärjestelmiin (esim. Kruunupyyn kunnan alueella sijaitsevat sote-palvelut). Poikkeusluvut myönnetään hallintosäännön mukaan (potilastietojen osalta johtajaylilääkäri, sosiaalihuollon asiakastietojen osalta sosiaalijohtaja).

Soitessa palvelut yhdistetään asiakas- ja potilaslähtöisellä tavalla, jossa sekä sosiaali- että terveydenhuollon yksiköt toimivat tiiviissä moniammatillisessa yhteistyössä. Tavoitteenamme on aito sisällöllinen asiakas- ja potilaslähtöinen palvelujärjestelmä, jossa saadaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä perus- ja erikoispalveluiden raja-aitoja madallettua ja tuotettua palveluita maakuntamme ja lähialueen väestölle entistä saumattomampien palveluketjujen muodossa.

Soite-kuntayhtymän tunnuslause on ”Ihminen keskiössä”. Tuon tunnuslauseen ja perusperiaatteen ympärille tiivistyy koko keskipohjalainen sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän perusajatus.

## Jäsen- ja sopimuskunnat

Jäsenkuntia Soite-kuntayhtymässä on kymmenen, joiden yhteenlaskettu väestöpohja on noin 78 000 henkilöä, mutta käytännössä Soite-kuntayhtymään kuuluva erikoissairaanhoidon osa, Keski-Pohjanmaan keskussairaala, on lähin päivystävä sairaala noin 200 000 asukkaalle.



Soite kuntayhtymä on lähin päivystävä sairaala 200 000 asukkaalle, joista noin 40 000 on äidinkieleltään ruotsinkielisiä. Soiten strategisena tavoitteena on tulevaisuudessa toimia edelleen omaa maakuntaansa laajemman alueen erikoissairaanhoidon ja muiden erityispalvelujen tuottajana ja näin ollen oletettavasti myös äidinkieleltään ruotsinkielisten potilaiden määrä tulee kasvamaan tulevaisuudessa. Soite haluaa tämän kieliohjelman kautta korostaa ruotsin kielen asemaa ja potilaiden tasavertaista asemaa kaksikielisellä alueella.

Soite on sosiaali- ja terveydenhuollon syvään toiminnalliseen integraatioon perustuva kuntayhtymä, jonka toiminta ja hallinto perustuvat seuraaviin strategisiin lähtökohtiin:

- 1. Ihminen keskiössä**
- 2. Sosiaali- ja terveydenhuollon integraatio – moniammatillista asiantuntijuutta lähellä ihmisten arkea**
- 3. Kotona asumisen ja elämisen tukeminen**
- 4. Toiminnan ja talouden kannalta kestävä rakenteet**
- 5. Päivystävä keskussairaala alueella**
- 6. Toiminnan ja talouden yhteys – tiedolla johtaminen**

Soiten tavoitteena on tarjota asukkaille laadukkaita palveluja. Työn perusarvoja ovat terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, itsenäisyys ja vastuullisuus. Näihin arvoihin sisältyy asiakkaan/potilaan oikeus saada palvelua äidinkielellään eli tämän kieliohjelman mukaan joko suomeksi tai ruotsiksi. Muiden kielten osalta kielipolitiikka määrittellään erillisessä asiakirjassa.

Kielellä on suuri merkitys siihen, miten asiakas/potilas kokee saamansa palvelun ja hoidon. Kun asiakasta/potilasta palvellaan ja hoidetaan hänen äidinkielellään (suomi/ruotsi), hänen on helpompi kokea itsensä osalliseksi palveluun ja hoitoon ja niitä koskeviin päätöksiin mutta myös helpompi ymmärtää toiminnan tarkoitus. Siksi on tärkeää tarjota asiakkaalle/potilaalle mahdollisuus käyttää äidinkieltään (suomea tai ruotsia).

Tätä kieliohjelmaa valmisteltaessa on tutustuttu Vaasan sairaanhoitopiiriin, Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiriin ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiriin kieliohjelmiin.

## Kansalliskielten yhdenvertaisuus

Kielelliset oikeudet perustuvat lakiin. Suomen perustuslain mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. 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.

Terveydenhuolto- ja sosiaalihuoltolain mukaan kuntayhtymän tulee järjestää terveys- ja sosiaalipalveluja sekä suomen että ruotsin kielellä niin että asiakkaat saavat palveluja valitsemallaan kielellä. Myös asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laeissa on säädetty asiakkaan/potilaan kielellisistä oikeuksista. Asiakasta/potilasta tulee näin ollen palvella hänen valitsemallaan kansalliskielellä.

Hallintosäännön § 131:ssä on määrätty kuntayhtymän kaksikielisydestä seuraavasti:

***”Kaksikielisyys kuntayhtymän toiminnassa***

*Kuntayhtymän hallinnon ja toiminnan järjestämisessä sekä viestinnässä on otettava eri kieliryhmien tarpeet tasapuolisesti huomioon. Kuntayhtymän palvelut on järjestettävä niin, että asukkaita pystytään palvelemaan heidän omalla äidinkielellään suomeksi tai ruotsiksi.*

*Ruotsinkielisten palveluiden järjestämisen turvaamista varten kuntayhtymässä on ruotsinkielinen jaosto. Kieliohjelmassa sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksia koskevassa määrittelyssä huomioidaan alueen erilaiset tarpeet.*

*Perussopimuksessa sekä tässä hallintosäännössä tarkoitettuja kaksikielisiä kuntia ovat Kokkola ja Kruunupyö.*”

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

**Hallinnolliset asiakirjat**

Yhtymähallituksen ja yhtymävaltuuston esityslistat ja pöytäkirjat laaditaan suomeksi.

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

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

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

Hallinnollisista asiakirjoista käännetään ruotsiksi seuraavat:

- Kuntayhtymän strategia
- Perussopimus
- Hallintosääntö
- Toimintasääntö
- Kieliohjelma

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

**Ruotsinkielisen jaoston** tehtävänä on kehittää ja koordinoita ruotsinkielisen väestön sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja sekä henkilöstön ruotsinkielistä tutkintoon tähtävää koulutusta sekä täydennyskoulutusta, antaa suosituksia hallitukselle ja tarvittaessa valtuustolle, määrittellä ne palvelupisteet, joissa vaaditaan hyvää ruotsin kielen taitoa, ja valvoa, että eri yksiköissä on riittävästi

ruotsinkielistä henkilöstöä sekä antaa suosituksia ruotsinkielistä palvelua koskeviin valituksiin. Ruotsinkielisen jaoston esityslista ja pöytäkirja laaditaan ruotsin kielellä. Pöytäkirjanote annetaan suomenkielisenä käännöksenä perustellusta syytä pyydettyäessä.

## Strategian neljä ulottuvuutta

Strategia käsittää neljä ulottuvuutta: asiakkaat/potilaat, henkilöstö ja osaaminen, prosessit sekä talous ja tehokkuus. Kieliohjelman arvioinnin lähtökohtana ovat nämä ulottuvuudet, kielelliset tavoitteet, niiden toteutuminen ja tarvittavat toimenpiteet.

### POTILAAT/ASIAKKAAT

**Kieliohjelman painopisteenä on, että asiakasta/potilasta palvellaan hänen äidinkielellään, joka on suomi tai ruotsi.**

TAVOITE	TOIMENPITEET
Kaikissa hoito- ja palveluyhteyksissä käytetään asiakkaan/potilaan valitsemaa kieltä (suomea tai ruotsia).	Esimies kannustaa henkilöstöä käyttämään molempia kotimaisia kieliä asiakas-/potilasyhteyksissä. Henkilöstölle tiedotetaan kieliohjelmasta. Hoito- ja palvelusuhteen alkaessa henkilöstö kysyy asiakkaalta, kumpaa kieltä hän haluaa käyttää. Tarvittaessa henkilöstöä voidaan ohjata kielikoulutukseen, johon saa osallistua työajalla.
Kirjalliset asiakas-/potilasohjeet ovat saatavilla suomen- ja ruotsinkielisinä.	Asiakas-/potilasohjeet laaditaan molemmilla kielillä (suomeksi ja ruotsiksi). Käännöstyöhön varataan riittävät resurssit.
Asiakas/potilas saa päätökset, lausunnot, hoitajaksojen loppuyhteenvedot ja asiakas-/potilaskertomukset <b>pyydettyäessä</b> suomeksi tai ruotsiksi.	Asiakkaalle/potilaalle lähetettävät asiakirjat käännetään pyydettyäessä asiakkaan/potilaan äidinkielelle (ruotsiksi/suomeksi). Käännöstyöhön varataan riittävät resurssit.
Kuntayhtymän internetsivut, kyltitys, esitteet ja muu viestintä tuotetaan molemmilla kielellä.	Kaikki asiakkaille/potilaille tarkoitettu tiedotusaineisto laaditaan niin suomen- kuin ruotsinkielisenä. Käännöstyöhön varataan riittävät resurssit.

### Jokainen asiakas/potilas on tärkeä

Kieliohjelman lähtökohtana on ollut turvata asiakkaan/potilaan 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. Kutsuttaessa asiakasta/potilasta hoitoon/palveluihin huolehditaan kutsukirjeen ja kaikkien hänelle lähetettävien ohjeiden laatimisesta sillä kielellä, joka on asiakkaan/potilaan äidinkieli (suomi/ruotsi).

**Suomeksi/ruotsiksi toimitetaan ilman erillistä pyyntöä:**

- Kutsukirjeet
- Tiedotteet
- Hoito-ohjeet
- Esitteet
- Sähköinen viestintä (verkkosivut)
- Sosiaali- ja potilasasiamiespalvelut

**Suomeksi/ruotsiksi toimitetaan pyydettyinä:**

- Päätökset
- Hoitajaksojen yhteenvedot
- Lausunnot
- Asiakas-/potilaskertomukset
- Loppuarviot

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

## HENKILÖSTÖ JA OSAAMINEN

Tavoitteena on, että henkilöstö pystyy palvelemaan asiakkaita/potilaita kummallakin kotimaisella eli sekä suomen että ruotsin kielellä sen mukaan, kumpaa kieltä kukin asiakas/potilas haluaa käytettävän. Jokaisen työntekijän on tärkeä ymmärtää, että asiakkaan/potilaan äidinkielellään (suomi/ruotsi) saama hoito/palvelu on osa kuntayhtymän 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.

TAVOITE	TOIMENPITEET
Asiakasta/potilasta palvellaan hänen äidinkielellään (suomi/ruotsi).	<p>Rekrytoitaessa otetaan hakijoiden kielitaito huomioon.</p> <p>Hakuilmoitukset julkaistaan tarvittaessa sekä suomen että ruotsin kielellä.</p> <p>Hakuilmoituksissa tulee ilmoittaa minkälaisia kielitaitoja työ edellyttää tai katsotaan eduksi. Tietyissä rekrytointitapauksissa hakijoilta edellytetään molempien kotimaisten kielten hyvää suullista ja kirjallista taitoa.</p>
Henkilöstöllä on riittävä kielitaito voidakseen antaa hyvää palvelua niin suomen kuin ruotsin kielellä.	Asiakas-/potilasyhteyksiin osallistuvan henkilöstön kielitaito varmistetaan kehityskeskustelussa.

	Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan kielikoulutuksiin.
Henkilöstöllä on mahdollisuus kehittää kielitaitoaan.	<p>Esimies huolehtii työntekijöiden mahdollisuudesta osallistua tarvittaessa kielikoulutuksiin.</p> <p>Kielikoulutustarjonta on riittävä ja sisällöltään henkilöstön tarpeita vastaava.</p>
Henkilöstön suomen ja ruotsin kielen taito ja niiden osaaminen käytännössä vaikuttaa myös palkan suuruuteen.	<p>Työntekijöille, jotka palvelevat asiakkaita/potilaita molemmilla kielillä, maksetaan kielilisää.</p> <p>Esitetään, että nämä kysymykset tulee selvittää tarkemmin henkilöstöyksikön kanssa.</p>
Henkilöstöllä on mahdollisuus saada ruotsinkielistä täydennyskoulutusta.	<p>Tarjonta huomioidaan vuosittain koulutusta suunniteltaessa.</p> <p>Yhteistyö ammatillisten oppilaitosten ja täydennyskoulutusta tarjoavien yksiköiden kanssa on jatkuvaa ja tuloksellista.</p>

Seuranta:

- kielikoulutusten/osallistujien lukumäärä
- kielilisien lukumäärä ja jakautuminen eri tasoille
- valitukset

## PROSESSIT

TAVOITE	TOIMENPITEET
Varmistetaan, että asiakkaan/potilaan kielelliset oikeudet toteutuvat palvelu-/hoitoprosessin jokaisessa vaiheessa.	<p>Väestötietojärjestelmän kautta ylläpidetään tietoa asiakkaa/potilaan äidinkielestä asiakas- ja potilastietojärjestelmissä (suomi/ruotsi).</p> <p>Kukin yksikkö tarkistaa, että sen kirjalliset ja sähköiset asiakas-/potilasohjeet ja esitteet ovat saatavilla niin ruotsin- kuin suomenkielisinä.</p> <p>Käännöstyöhön varataan riittävät resurssit.</p>
Kuntayhtymän viestintä toimii molemmilla kotimaisilla kielillä.	<p>Yhtymävaltuuston esityslistat ja pöytäkirjat käännetään kokonaisuudessaan ruotsiksi.</p> <p>Hallituksessa asioiden otsikot, päätösesitykset ja päätökset käännetään ruotsin kielelle. Lisätietoa sivulla 4.</p> <p>Ruotsinkielisessä jaostossa kaikki asiakirjat ovat ruotsiksi.</p> <p>Sähköinen viestintä (verkkosivut) toteutuu sekä suomeksi että ruotsiksi.</p>
Hoidon/palvelun ostoa koskevissa hankinnoissa	Tarjouspyynnöissä ja sopimuksissa asetetaan

asetetaan vaatimus hoidon/palvelun tuottamisesta molemmilla kotimaisilla kielillä.	ehdoksi, että kuntayhtymän ostamien palvelujen tulee tarvittaessa olla sekä suomen- että ruotsinkielisiä.
Kehittämistyössä otetaan huomioon molemmat kotimaiset kielet.	Erilaisissa kehittämistyöryhmissä otetaan huomioon molemmat kotimaiset kielet.
Kieliohjelman toteutumista seurataan.	Kukin yksikkö vastaa kieliohjelman noudattamisesta omassa toiminnassaan.  Ruotsinkielinen jaosto seuraa kieliohjelman toteutumista.

Jokaisella tulosityksiköllä on nimetty vastuhenkilö, joka vastaa kieliohjelman noudattamisesta yksikön toiminnassa. Vastuhenkilöt muodostavat verkoston voidakseen tukea toisiaan kieliohjelmatyössä. Ruotsinkielinen jaosto valvoo tiedotuksen toteutumista kaksikielisenä.

## TALOUS JA TEHOKKUUS

TAVOITE	TOIMENPITEET
Hyvän kielellisen palvelun ylläpitämiseen ja kehittämiseen tarvittavat resurssit sisällytetään vuosittaiseen talousarvioon.	Kaikki yksiköt varaavat talousarvioihinsa resurssit lakisääteisen kielellisen palvelun ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.  Yhteydenpitoa ja yhteistyötä eri säätiöiden ja rahastojen kanssa jatketaan ja tehostetaan.

### Kustannusten huomioon ottaminen

Kaksikielisen kuntayhtymän täytyy ottaa huomioon, että alueen kaksikielisyys merkitsee palvelun tuottamista molemmilla kielillä. Lakisääteisen kaksikielisyyden ylläpitäminen lisää kuntayhtymän kustannuksia, mutta se on velvollisuus, josta ei voi luopua vetoamalla resurssien puutteeseen. Talousarvioon on varattava tarvittavat resurssit kielilain mukaisen palvelun turvaamiseksi.