

HUSIN KAKSIKIELISYYSOHJELMA

JOHDANTO

HUSin vuosiksi 2020–2024 tehdyssä strategiassa arvoiksi on määritelty yhdenvertaisuus, edelläkävijäisyys ja kohtaaminen. Strategian mukaan kohtaaminen on HUSin toiminnan perusta. Terveyden- ja sairaanhoidon ydin on potilaan ja asiakkaan kohtaamisessa ja aidossa läsnäolossa. Yhdenvertaisuus merkitsee muun muassa sitä, että HUS takaa yhdenvertaisen palveluntuotannon sekä alueellisesti että kielellisesti.

HUS on maan suurin erikoissairaanhoitopalvelujen tuottaja. Asema antaa sekä mahdollisuuden että velvollisuuden toimia edelläkävijänä. Sen vuoksi HUSin visiona on toimia terveydenhuollon edelläkävijänä. Tällä kaksikielisyysohjelmalla HUS haluaa olla edelläkävijä myös erikoissairaanhoidon kuuluvan ruotsinkielisen hoidon ja palvelun tarjoajana.

Yksi HUSin strategiakauden strategisista tavoitteista on tuottaa potilaille parasta mahdollista mittaavissa olevaa hoitoa ja palvelua. Sen osalta on määritelty, että kliinisen laadun mittaamisen ja kehittämisen lisäksi asiakaskokemuksen on oltava toiminnan perusta.

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

Tutkimusten mukaan potilaan mahdollisuus käyttää omaa kieltään vaikuttaa merkittävästi kokemukseen annetusta hoidosta. Mitä

TVÄSPRÅKIGHETSPROGRAM FÖR HUS

INLEDNING

HUS har i sin strategi för åren 2020–2024 fastställt värderingarna jämlikhet, pionjärskap och bemötande. Enligt strategin utgör bemötande själva grunden för HUS verksamhet, och kärnan i hälso- och sjukvården ligger i bemötandet av patienter samt en äkta närvaro. Jämlikheten innebär bland annat att HUS säkerställer en jämlik serviceproduktion både regionalt och språkligt.

HUS är landets största producent av tjänster inom den specialiserade sjukvården, en ställning som ger inte enbart möjligheter utan också en skyldighet att fungera som föregångare. HUS vision är därmed att vara en föregångare inom hälso- och sjukvård. Med detta tvåspråkighetsprogram vill HUS vara en föregångare också vad gäller vård och service på svenska inom den specialiserade sjukvården.

En av HUS strategiska målsättningar för strategiperioden är att producera den mätbart bästa vården och servicen för patienterna. Inom ramen för denna fastställs att kundupplevelsen vid sidan av mätning och utveckling av den kliniska kvaliteten måste fungera som grund för verksamheten.

Språket och patientens behov av att bli förstådd inverkar på patientsäkerheten. Att de språkliga rättigheterna förverkligas är också en förutsättning för att övriga rättigheter förverkligas, som patientens självbestämmanderätt och rätt till information.

Utredningar visar att patientens möjlighet att använda sitt eget språk har en stor betydelse för upplevelsen av den givna vården. Ju större behov av vård patienten har, desto mer betyder

suurempi hoidon tarve potilaalla on, sitä suurempi on oman kielen merkitys. Hoitotilanteessa 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. Strategiassa määritetyn tavoitteen lisäksi kielellisellä yhdenvertaisuudella on lakisääteinen perusta. Kielellisistä oikeuksista säädetään muun muassa Suomen perustuslaissa, terveydenhuoltolaissa, laissa potilaan asemasta ja oikeuksista sekä kieli-laissa. Ennen päätöksiä, joilla voi olla suuri vaikutus suomen- tai ruotsinkielisen palvelun saatavuuteen, täytyy aina arvioida päätöksen kielelliset seuraukset.

HUSin hallintosäännön (2020) 8. luvun 55. §:ssä todetaan asukkaiden ja palvelujen käyttäjien kielellisistä oikeuksista kuntayhtymän hallinnossa seuraavaa: ”HUS on kaksikielinen kuntayhtymä, jonka hallinnon ja toiminnan järjestämisessä sekä viestinnässä on otettava huomioon suomen- ja ruotsinkielisten asukkaiden ja palvelujen käyttäjien kielelliset oikeudet. Kuntayhtymän palvelut on järjestettävä niin, että asukkaita ja palvelujen käyttäjiä pystytään palvelemaan heidän omalla kielellään, suomen tai ruotsin kielellä, kaikilla kuntayhtymän tehtäväalueilla. Henkilöstön riittävä suomen ja ruotsin kielen taito on varmistettava. Viranhaltijoilta ja työntekijöiltä vaadittavasta kielitaidosta on voimassa, mitä erikseen on määrätty tai päätetty.”

Sairaanhoitopiirin kaksikielisten kuntien ja kaksikielisten kuntayhtymien on järjestettävä terveydenhuolto suomeksi ja ruotsiksi, jotta potilaat saavat palvelua haluamallaan kielellä. Palvelun laatu ei saa riippua siitä, käyttääkö asiakas suomen vai ruotsin kieltä. Suomen- ja ruotsinkielistä lakisääteistä palvelua ei saa sivuuttaa sillä perusteella, että resurssija ei ole. Käännöspalveluja ei voi olla käyttämättä sillä

det egna språket. I vårdsituationen är språket inte enbart ett verbalt instrument utan det har också en klart emotionell dimension. Möjligheten att använda sitt eget språk har därmed en stor betydelse för hur patienten upplever vårdkvaliteten. Förutom den i strategin uttalade målsättningen bygger den språkliga jämlikheten på lagstadgad grund. Om de språkliga rättigheterna stadgas bland annat i Finlands grundlag, hälso- och sjukvårdslagen, lagen om patientens ställning och rättigheter samt i språklagen. Innan beslut som kan ha omfattande inverkan på tillgången till svensk eller finsk service fattas ska alltid de språkliga konsekvenserna bedömas.

I HUS förvaltningsstadga av år 2020 8 kap. 55 § föreskrivs om invånarnas och serviceanvändarnas språkliga rättigheter i samkommunens förvaltning enligt följande: ”HNS är en tvåspråkig samkommun och i arrangerandet av förvaltningen och verksamheten samt i kommunikationen ska de finsk- och svenskspråkiga invånarnas och serviceanvändarnas språkliga rättigheter beaktas. Samkommunens tjänster ska ordnas så att invånarna och serviceanvändarna kan betjänas på sina egna språk, på finska eller svenska, i alla uppgiftsområden i samkommunen. Personalens tillräckliga kunskaper i finska och svenska ska säkerställas. För den språkkunskap som krävs av tjänsteinnehavarna och de anställda gäller det som särskilt förordnats eller bestämts.”

Tvåspråkiga kommuner och tvåspråkiga samkommuner för sjukvårdsdistrikt ska ordna hälso- och sjukvård på finska och svenska så att patienterna blir betjänade på det språk de väljer. Servicens kvalitet får inte bero på om kunden använder finska eller svenska. Lagstadgad service på finska och svenska får inte åsidosättas med motiveringen att det saknas resurser. Översättningstjänster kan inte låta bli att användas med motiveringen att det ger upphov till kostnader. Översättningstjänsterna är en del av patientens vård och i enhetens budget bör

perusteella, että niistä aiheutuu kustannuksia. Käännöspalvelut ovat osa potilaan hoitoa ja yksikön talousarvioon on varattava riittävästi resursseja kielellisesti yhdenvertaisen kohtaamisen toteuttamiseksi. HUSin kaksikielisyysohjelman koordinoitua ja muita kaksikielisten palvelujen edistämiseen ja kehittämiseen liittyviä tehtäviä sekä kaksi- ja ruotsinkielisten asioiden hoitamista varten on toimitettava/laadittava erillinen talousarvio.

Tämä kaksikielisyysohjelma tukee HUSin arvoja – yhdenvertaisuus, edelläkävijäisyys ja kohtaaminen. Kaksikielisyysohjelmassa potilaan omalla kielellä tarkoitetaan maan yhdenvertaisia kansalliskieliä suomea ja ruotsia. Ohjelma kattaa vain nämä kaksi kieltä, jotka ovat myös HUSin viralliset kielet.

Kaksikielisyysohjelma on laadittu kahdelle pääkohderyhmälle: *potilaille*, jotka saavat hoitoa ja palvelua omalla kielellään suomeksi tai ruotsiksi, ja *henkilöstölle*, joka tarjoaa hoitoa ja palveluita näillä kielillä. Ohjelmaan kuuluu myös toimenpidesuunnitelma, joka sisältää tavoitteet, toimenpiteet, mittarit ja vastuuhenkilöt. Toimenpidesuunnitelmaa sovelletaan strategiakaudella 2020–2024 siten, että tavoitteiden painotus vaihtelee vuosittain. Toimenpidesuunnitelmaa arvioidaan vähintään joka toinen vuosi, ja koko kaksikielisyysohjelma päivitetään HUSin strategiapäivityksen yhteydessä.

POTILAS

HUSin lupaus on antaa joka päivä, jokaiselle potilaalle, yhä parempaa hoitoa. Kohtaaminen on HUSin kaiken toiminnan perusta. Hyvä kohtaaminen edellyttää myös valmiutta palvella suomeksi ja ruotsiksi ensikontaktista hoidon päättymiseen asti. HUSin palveluissa potilas päättää käytetyn kielen ja

beaktas att det finns tillräckliga resurser för att förverkliga ett språkligt sett jämlikt bemötande. För tvåspråkighetsprogrammets koordinering och andra uppgifter i anslutning till främjandet och utveckling av den tvåspråkiga servicen, samt skötandet av två- och svenskspråkiga ärenden på HUS bör också en separat budget tillställas/uppgöras.

Detta tvåspråkighetsprogram stöder HUS värderingar – jämlikhet, pionjärskap och bemötande. I tvåspråkighetsprogrammet avses med patientens eget språk, landets likvärdiga nationalspråk svenska och finska. Programmet omfattar endast dessa två språk, som också är de officiella språken inom HUS.

Tvåspråkighetsprogrammet har byggts upp kring två huvudmålgrupper: *patienterna* som ska få vård och service på sitt eget språk, finska eller svenska, och *personalen* som ska tillhandahålla vården och servicen på dessa språk. Programmet består också av en handlingsplan med mål, åtgärder, mätare och ansvariga personer. Handlingsprogrammet gäller under strategiperioden 2020–2024, och så att målens viktning varierar årligen. Handlingsplanen utvärderas åtminstone vartannat år, och hela tvåspråkighetsprogrammet uppdateras i samband med strategiuppdateringen på HUS.

PATIENTEN

HUS löfte är allt bättre vård, varje dag, för varje patient. Bemötande utgör grunden för all verksamhet inom HUS. Ett gott bemötande förutsätter också beredskap till service på svenska och finska allt från den första kontakten med patienten till det att han eller hon lämnar HUS. Inom HUS tjänster är det patienten som avgör språket och målet är att patienten känner sig trygg att tala sitt eget språk, finska eller svenska i sina vårdkontakter.

tavoitteena on, että potilas tuntee olonsa turvallisiksi käyttäessään omaa kieltään, suomea tai ruotsia, hoitokontakteissaan.

Potilaille kohdistetuissa palautekyselyissä voi olla esimerkiksi kielinäkökulmaa koskevia kysymyksiä: ”oletko saanut palvelua omalla kielellänne (suomeksi tai ruotsiksi)” ja ”oletko saanut tietoa ja hoito-ohjeita omalla kielelläsi (suomeksi tai ruotsiksi)?”

Kirjallinen potilastieto, kuten hoito-ohjeet, potilasohjeet ja ajanvarauskirjeet, tulee olla saatavilla suomeksi ja ruotsiksi, mutta myös yleistä potilastietoa, kuten esitteitä sekä tietoa HUSista ja sen toimipisteistä, tulee olla saatavilla mainituilla kielillä. HUSissa kommunikointi potilaan kanssa tapahtuu potilaan omalla kielellä. Tämä koskee niin suullista, kirjallista kuin sähköistäkin kommunikaatiota. Kaikki kommunikointi, joka ei ole yksilökohtaista, kuten opasteet, myös tilapäiset ja sähköiset opasteet, ja HUSin verkkosivusto, ovat kaksikielisiä.

HENKILÖSTÖ

Henkilöstön tulee tietää, että HUS on kaksikielinen organisaatio ja mitä se tarkoittaa. Henkilöstö tiedostaa kielen merkityksen potilaan hoitokokemuksessa. Tätä käsitellään muun muassa rekrytoinnin, uusien työntekijöiden perehdytyksen ja kehityskeskustelujen yhteydessä. HUSin johto, mukaan lukien yksiköiden esimiehet eri tasoilla, vastaavat myönteisen kielellisen ilmapiirin edistämisestä työpäikällä.

Potilaskontakteissa olevien yksiköiden jokaisessa työvuorossa on ruotsinkielistä henkilöstöä. Tämä kattaa myös vastaanottopalvelun, kuten puhelinvaihteen ja neuvonnan henkilöstön. Lähiesimies kannustaa käyttämään molempia kotimaisia kieliä ja toimii aktiivisesti tiimin kielitaitojen parantamiseksi ja ylläpitämiseksi.

Responsenkäterna som riktar sig till patienter innefattar en särskild punkt om språkaspekten, till exempel genom frågorna ”har du blivit bemött på ditt eget språk (svenska/finska)” och ”har du fått information och vårdföreskrifter på ditt eget språk (svenska/finska)?”

Skriftlig patientinformation, som vårdföreskrifter, patientanvisningar och tidsbeställningsbrev finns på finska och svenska men också allmän patientinformation som broschyrer, information om HUS och dess verksamhetsställen finns likaväl på finska och svenska.

På HUS sker kommunikationen med patienten på hans eller hennes eget språk. Detta gäller såväl muntlig, skriftlig som elektronisk kommunikation. All kommunikation som inte är individspecifik, som skyltning inklusive tillfällig och elektronisk skyltning och information på webben, är tvåspråkig.

PERSONALEN

Personalen känner till att HUS är en tvåspråkig organisation och vad det innebär. Personalen är medveten om språkets betydelse för patientens upplevelse av vården. Detta tas upp i samband med bland annat rekrytering, introduktionen av nya medarbetare och utvecklingssamtal. HUS ledning, liksom enheternas chefer på olika nivåer, har ansvar för befrämjandet av en positiv språkattityd bland de anställda.

I varje arbetsskift på enheter med patientkontakter finns svenskkunnig personal. Detta inbegriper också personalen inom receptionsservicen, som exempelvis i telefonväxeln och informationsdiskar. Närchefen sporrar till att använda bägge inhemska språken och fungerar aktivt för att utöka och upprätthålla teamets språkkunskaper.

Enligt Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården (Valvira) ska vårdpersonalen ha så

Sosiaali- ja terveystalouden lupa- ja valvontaviraston (Valvira) mukaan hoitohenkilöstön kielitaidon on oltava riittävä siten, ettei potilasturva vaarannu. Kielitaitolain mukaan viranomaisen varmistaa rekrytoinnin yhteydessä ja erilaisin henkilöstöpoliittisin toimenpitein, että työntekijöillä on riittävä kielitaito viranomaisen tehtävien suorittamiseksi kielilaissa edellytetyllä tavalla. HUSin henkilöstörekrytoinnissa otetaan huomioon vallitseva sekä suomen että ruotsin kieltä hallitsevan henkilöstön tarve. Myös eri ammattiryhmien rekrytointiin liittyvät haasteet ja tavoitteet tunnistetaan ja määritellään kielelliseltä kannalta. Henkilöstön kielitaidon karttaminen muodostaa perustan tarpeelle.

HUSissa järjestetään säännöllisesti henkilökunnalle maksuttomia kielikursseja samoin perustein. Lähiesimiehet seuraavat kielikoulutuksen tarvetta vuotuisissa kehityskeskusteluissa ja kannustavat henkilöstöä osallistumaan koulutukseen. Kielikursseja suunnitellaan yksiköiden tarpeiden mukaan.

Rekrytoinnissa testataan hakijan kielitaitoa myös käytännössä. Työntekijä, joka käyttää aktiivisesti toista kotimaista kieltä saa kielenkäyttölisän. Henkilöstön kielitaidot ovat tiedossa ja näkyvillä.

TUKITOIMINNOT

HUSissa on toimitusjohtajan nimittämä kieliohjelman ohjausryhmä (kieliohjausryhmä), jonka tehtävänä on edistää, ohjata ja koordinoita kaksikielisyysohjelman täytäntöönpanoa potilasturvallisuutta vahvistavalla tavalla.

Jokaiselle tulosyksikölle ja sairaanhoitoalueelle nimetään kielilähettiläitä, jotka toimivat kaksikielisyysohjelman edistäjinä organisaatiossa. Heidän tehtävänsä on tukea lähijohtoa kieliasioissa, esitellä kaksikielisyysohjelmaa ja sen toteuttamista yksikkötasolla, kuten johtotiimien ja osastojen kokouksissa, ja valvoa, että potilaille tarkoitettujen opasteiden materiaalit ovat saatavilla sekä suomeksi että

goda språkkunskaper att patientsäkerheten inte äventyras. Enligt språkkunskapslagen ska myndigheten i samband med rekrytering och genom olika personalpolitiska åtgärder se till att de anställda har tillräckliga språkkunskaper för att kunna sköta myndighetens uppgifter på det sätt som språklagen förutsätter. Vid rekrytering av personal till HUS beaktas behovet av personal som både kan finska och svenska. Utmaningar och mål gällande rekryteringen av olika yrkesgrupper identifieras och fastställs också ur ett språkligt perspektiv. En kartläggning av personalens språkkunskaper står som grund för behovet.

Språkkurser arrangeras kontinuerligt inom HUS, på lika villkor och gratis för personalen. Närcheferna följer upp behovet av språkutbildning i samband med det årliga utvecklingssamtalet och uppmunttrar personalen att delta i utbildningen. Språkkurserna planeras utgående från enheternas behov.

Vid rekrytering testas den sökandes språkkunskaper också i praktiken. En anställd som aktivt använder det andra inhemska språket än sitt modersmål får språkbrukstillägg. Personalens språkkunskaper är kända och synliggörs.

STÖDFUNKTIONER

På HUS finns en av verkställande direktören tillsatt styrgrupp för språkprogrammet (språkstyrgrupp), som har till uppgift att befrämja, styra och koordinera genomförandet av tvåspråkighetsprogrammet på ett sätt som stärker patientsäkerheten.

För varje resultatenhet och sjukvårdsområde utses språkbassadörer, som fungerar som tvåspråkighetsprogrammets förlängda arm i organisationen: stöder närledningen i språkfrågor, presenterar tvåspråkighetsprogrammet och dess förverkligande på enhetsnivå, t.ex. på ledningsgrupps- och avdelningsmöten; följer med att skyltning och material som riktas till patienterna finns på både finska och

ruotsiksi. Kielilähettiläiden tehtävänä on lisäksi inostaa ja kannustaa työtovereita käyttämään myös toista kotimaista kieltä toistensa ja potilaiden kanssa.

Kielilähettiläät muodostavat verkoston, jonka tavoitteena on yhdenmukaistaa kaksikielisyysohjelman toteuttaminen. Kieliohjausryhmä koordinoi kielilähettiläiden toimintaa HUSissa muun muassa luomalla kielilähettiläsohjelman ja valvomalla sitä. Ohjelma sisältää myös koulutusta ja materiaaleja.

Kielipalvelu on yhtenä vaatimuksena, kun hankitaan tuotteita, palveluita ja tietojärjestelmiä, joissa on kontaktipinta potilaalle. HUSin potilaspalautejärjestelmissä ja -kanavissa potilaan oma kieli, suomi tai ruotsi, on yksi palvelukokemuksen parametri.

Kaksikielisyysohjelmaa arvioidaan säännöllisesti ennalta laaditun mallin mukaisesti, ja kieliohjausryhmä raportoi asiasta johtoryhmän kaksikielisyysasioiden vastuuhenkilölle.

Kaksikielisyysohjelmaan liittyvät keskeiset tukitoiminnot määritetään ja kehitetään HUSin eri yksiköiden perusteella.

HUSin hallitus on hyväksynyt kieliohjelman 18.6.2007 ja päivitetyn version 29.3.2010. HUSin hallitus on hyväksynyt tämän kaksikielisyysohjelman 17.8.2020.

LIITTEET

Kaksikielisyysohjelman toimenpidesuunnitelma

LÄHTEET JA VIITEMATERIAALIT

Lait

Suomen perustuslaki (731/1999)

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992)

Erikoissairaanhoidonlaki (1062/1989)

svenska samt inspirerar och uppmuntrar kollegerna att använda också det andra inhemska språket tillsammans och med patienterna.

Språkambassadörerna bildar ett nätverk med målet att likrikta genomförandet av tvåspråkighetsprogrammet. Språkstyrgruppen koordinerar språkambassadörsverksamheten på HUS, bland annat genom att skapa och följa upp ett språkambassadörsprogram där också utbildning och material ingår.

Vid upphandling av produkter, tjänster och datasytem med kontaktyta till patienten är den språkliga servicen ett krav. I systemen och kanalerna för HUS patientrespons är patientens eget språk, finska eller svenska, en parameter för serviceupplevelsen.

Tvåspråkighetsprogrammet utvärderas regelbundet enligt en på förhand uppgjord mall och språkstyrgruppen rapporterar detta till den ansvariga för tvåspråkighetsfrågor i ledningsgruppen.

Centrala stödfunktioner i relation till tvåspråkighetsprogrammet bestäms och utvecklas utgående från de olika enheterna inom HUS.

HUS språkprogram har godkänts av styrelsen 18.6.2007 och en uppdaterad version 29.3.2010. Detta tvåspråkighetsprogram har godkänts av HUS styrelse 17.8.2020.

BILAGOR

Handlingsplan för tvåspråkighetsprogrammet

KÄLLOR OCH REFERENSMATERIAL

Lagar

Finlands grundlag (731/1999)

Lag om patientens ställning och rättigheter (785/1992)

Lag om specialiserad sjukvård (1062/1989)

Språklag (423/2003)

[Kielilaki \(423/2003\)](#)
[Terveydenhuoltolaki \(1326/2010\)](#)
[Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta \(424/2003\)](#)
[Hallintolaki \(434/2003\)](#)
[Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta \(621/1999\)](#)
[Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakirjoista \(298/2009\)](#)

Ohjeet ja suositukset

[Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely. Opas terveydenhuollolle \(Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:4\)](#)

[Hälso- och sjukvårdslagen \(1326/2010\)](#)
[Lag om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda \(424/2003\)](#)
[Förvaltningslag \(434/2003\)](#)
[Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet \(621/1999\)](#)
[Social- och hälsovårdsministeriets förordning om journalhandlingar \(298/2009\)](#)

Anvisningar och rekommendationer

[Upprättande och hantering av journalhandlingar - Handbok för hälso- och sjukvården \(Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2014:20\)](#)