

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

18.12.2023
luvn.fi

Kansalliskieliohjelma

Käsitelty: Kansalliskielilautakunta 15.11.2023 § 40
Hyväksytty: Aluehallitus 18.12.2023 § 230

1 Johdanto

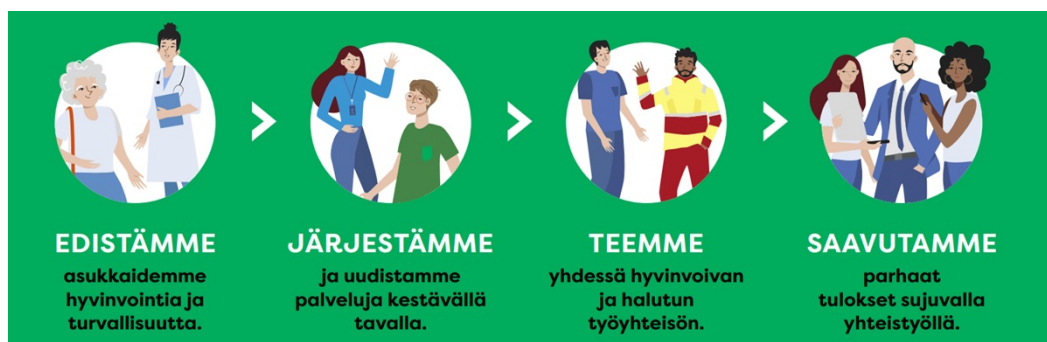
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on kaksikielinen, joten suomen- ja ruotsinkielisten asukkaiden kielelliset oikeudet ja tarpeet on toteutettava ja huomioitava yhdenvertaisesti. Hyvinvointialueen palvelut on järjestettävä siten, että asukkaat voivat saada palvelua omalla kielellään – joko suomeksi tai ruotsiksi – kaikilla hyvinvointialueen toimialueilla. Mahdollisuus käyttää ja saada palvelua omalla kielellään joko suomeksi tai ruotsiksi on edellytys asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutumiselle. Asiakas päättää, millä kielellä palvelua annetaan.

Kansalliskieliohjelman tarkoituksena on edistää kielellisten oikeuksien toteutumista ja hyvinvointialueen strategisten tavoitteiden saavuttamista. Sosiaali- ja terveydenhuollon alalla kielellisissä oikeuksissa ei kuitenkaan ole kyse vain lainsäädännöstä, vaan myös turvallisuudesta ja laadusta. Mahdollisuus saada hoitoa omalla tunnekielellä vaikuttaa hoidon laatuun ja lopputulokseen. On meidän kaikkien yhteinen etu ja vastuu tarjota asukkaille hyvää hoitoa kielestä riippumatta.

Kansalliskieliohjelma perustuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäätöön, hyvinvointialueen strategiaan ja ruotsinkielisen yksikön tavoitteisiin. Kielelliset oikeudet puolestaan perustuvat lainsäädäntöön. Suomen perustuslain (731/1999) mukaan maan kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Viranomaisten tulee varmistaa yhdenvertaisuusperiaatteen toteutuminen palvelujen tarjonnassa ruotsin- ja suomenkielisille henkilöille. Kaksikielisillä hyvinvointialueilla sosiaali- ja terveydenhuolto on järjestettävä sekä suomeksi että ruotsiksi siten, että asiakkaat saavat palvelua valitsemallaan kielellä (laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021). Kielilain (423/2003) mukaan jokaisella on oikeus käyttää viranomaisessa asioidessaan omaa kieltään eli ruotsia tai suomea sekä saada palvelua tällä kielellä. Myös terveydenhuoltolaissa (1326/2010)

sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) säädetään potilaan kielellisistä oikeuksista. Muut toimintaamme ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki hyvinvointialueesta (611/2021) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla (615/2021).

Hyvinvointialueen strategian painopisteet:



Ruotsinkielisen yksikön tehtävänä on koordinoida, tukea, kehittää ja vahvistaa kaksikielisyyttä hyvinvointialueella. Hyvinvointialueellamme on myös kansallinen vastuu tukea ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämistä, ja toteutamme tätä tehtävää yhteistyössä toisten kaksikielisten hyvinvointialueiden sekä muiden yhteistyökumppaneidemme kanssa.

1.1 Seuranta

Kansalliskielisohjelma päivitetään vähintään kerran valtuuston toimikauden aikana ja tarvittaessa useammin. Vastuu kansalliskieliohjelman toteuttamisesta on koko organisaatiolla, mutta seurannasta vastaa ruotsinkielinen yksikkö. Kun tavoitteita kuvaavia mittareita tarkastellaan, kerrotaan myös tavoitteiden toteutumisesta.

Kielellisten oikeuksien toteutumista seurataan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella jatkuvasti. Seuranta tapahtuu kansalliskielilautakunnan lakisäateisten tehtävien mukaisesti.

Kansalliskielilautakunnan on annettava hyvinvointialueen aluehallitukselle vuotuinen kertomus vähemmistökielisten palvelujen toteutumisesta. Aluehallitus toimittaa aluevaltuustolle lausunnon toimenpiteistä, joihin lautakunnan kertomus antaa aihetta.

2 Kansalliskieliohjelman tavoitteet ja toimenpiteet

Kansalliskieliohjelma sisältää kolme yleistavoitetta, ja se noudattaa kaksikielisyydestä annettuja linjauksia:

1. Palvelut ovat yhdenvertaisesti saatavilla molemmilla kansalliskielillä.
2. Meillä on riittävästi kaksikielistä henkilökuntaa.
3. Meillä on toimiva kaksikielinen organisaatio.

2.1 PALVELUT OVAT YHDENVERTAISESTI SAATAVILLA MOLEMMILLA KANSALLISKIELILLÄ

Tavoitteet/Painopisteet	Toimenpiteet
Meillä on tietoa palvelujen toimivuudesta kielellisestä näkökulmasta	<ul style="list-style-type: none">• Tarpeet, laatu, saatavuus ja asiakastyytyväisyys seurataan kieliryhmittäin ja palveluittain
Asiakasneuvonta ja -ohjaus halutulla kielellä	<ul style="list-style-type: none">• Meillä on toimiva puhelinpalvelu molemmilla kielillä• Meillä on toimivat digitaaliset palvelut molemmilla kielillä• Meillä on toimivat prosessit asiakkaan ohjaamiseksi palveluihin kielen mukaan• Asiakasohjauksen kielivaatimukset huomioidaan uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän hankinnassa
Kehitämme palveluja siten, että meillä on toimivat hoito- ja palveluketjut kahdella kielellä	<ul style="list-style-type: none">• Etsimme uusia keinoja palvelujen parantamiseksi kahdella kielellä• Kaksikielisyystarve huomioidaan hankinnoissa

	<ul style="list-style-type: none">• Kieli huomioidaan keskeisissä kehittämishankkeissa• Organisaatiomme sisäinen yhteistyö on toimivaa• Yhteistyö muiden kaksikielisten hyvinvointialueiden ja järjestöjen kanssa on toimivaa
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.2 MEILLÄ ON RIITTÄVÄSTI KAKSIKIELISTÄ HENKILÖKUNTAA

Tavoitteet/Painopisteet	Toimenpiteet
Meillä on tietoa henkilöstön kielitaidosta ja kielitaito tehdään näkyväksi	<ul style="list-style-type: none">• Kielitaitoa kartoitetaan ja seurataan• Henkilöstön kielitaito on dokumentoitu
Parannamme nykyisen henkilöstön mahdollisuuksia kehittää kielitaitoaan	<ul style="list-style-type: none">• Tarjoamme riittävästi kielikursseja• Sisäisiä henkilöstökoulutuksia tarjotaan molemmilla kielillä• Edistämme kielen oppimista matalan kynnyksen keinoin
Meillä on selkeät rekrytointilinjaukset ja edistämme kaksikielisen henkilöstön rekrytointia	<ul style="list-style-type: none">• Teemme tiivistä yhteistyötä oppilaitosten kanssa• Rekrytointi-ilmoitukset julkaistaan kahdella kielellä• Tarjoamme kannustimia molemmilla kielillä palvelevalle henkilöstölle

2.3 MEILLÄ ON TOIMIVA KAKSIKIELINEN ORGANISAATIO

Tavoitteet/Painopisteet	Toimenpiteet
Positiivinen kieli-ilmapiiiri	<ul style="list-style-type: none">• Meillä on aktiivista kielilähettilästoimintaa• Sisäisiä kokouksia ja kohtaamisia varten on selkeät linjaukset• Teemme kaksikielisyyttä näkyväksi
Kaksikielisyyden on huomioitu sisäisissä rakenteissamme ja ohjausasiakirjoissamme	<ul style="list-style-type: none">• Kaksikielisyyden on huomioitu sisäisissä ohjausasiakirjoissa

	<ul style="list-style-type: none">• Kaksikielisyysohjelmaa toteutetaan ja seurataan vuosittain• Ruotsinkielinen yksikkö tekee sujuvaa sisäistä yhteistyötä organisaation muiden yksiköiden kanssa• Hyvinvointialueen hallintosäntöä päivitettäessä on otettava huomioon ja vahvistettava kielellisiä oikeuksia
Materiaalit ovat yhdenvertaisesti saatavilla molemmilla kielillä	<ul style="list-style-type: none">• Varmistamme toimivat käännösprosessit ja niitä tukevat resurssit• Käännöslinjaukset on laadittu ja niitä seurataan• Käännöstyökaluja kehitetään