

Välfärdsområdesstyrelsen 12.05.2025

Svar på den av ledamot Juvonens och 12 andra ledamöter inlämnade fråga till välfärdsområdesstyrelsen om patientsäkerheten och bevarandet av rättsskydd för patienter och vårdpersonal i Västra Nylands välfärdsområde

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):
Janhunen Katja

Beslutsförslag

Välfärdsområdesdirektör Svahn Sanna

Aluehallitus päättää antaa seuraavan vastauksen aluehallitukselle osoitettuun kysymykseen:

Vastaus aluehallitukselle osoitettuun kysymykseen

Vastauksen valmistelu

Konsernihallinnon hallinnon vastualueen laatu- ja asiakasturvallisuuspalvelut on valmistellut vastausta yhdessä henkilöstö-vastualueen kanssa aluehallitukselle osoitettuun kysymykseen.

Tausta

Omavalvontaohjelma on lakisääteinen dokumentti, jonka tavoitteena on määrittää ja ohjata Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen järjestämien palvelujen omavalvontaa. Omavalvontaohjelma kattaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut, ja sen tarkoituksena on varmistaa, että alueen asukkaat ja asiakkaat saavat perusoikeuksiensa mukaiset, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti, saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti.

Omavalvontaohjelman keskeiset tehtävät ja painopisteet ovat: Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, laatu ja turvallisuus, henkilöstö ja asiakaskokemus sekä yhdenvertaisuus. Omavalvontaohjelma on strategisen tason, pitkän aikavälin suunnitelma, josta vastaa organisaation johto. Ohjelman toteutumisen seurantaraportit julkaistaan säännöllisesti julkisilla sivuilla, ja palveluyksiköissä laaditaan omavalvontasuunnitelmat, joissa kuvataan tarkemmin, kuinka palvelujen laatu, turvallisuus ja riskienhallinta toteutetaan kyseisessä yksikössä.

Omavalvontaohjelman on päivitetty 2024. Päivityksen taustalla on hyvinvointialueen toiminnan vakiintuminen ja uusi lainsäädäntö, joka on uudistanut omavalvonnan perusteet sosiaali- ja terveydenhuollossa. Ohjelmassa kuvataan myös sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen omavalvonnan sisäinen ohjaus

Aluehallitukselle osoitetussa kysymyksessä kysytään, miten Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelmassa huomioidaan

hoitoalan työntekijöiden kielitaitoon liittyvät asiat potilasturvallisuuden näkökulmasta.

Omavalvontaohjelmassa kielitaidon vaikutus palvelujen potilasturvallisuuteen on huomioitu erityisesti henkilöstön pätevyyden ja hoidon tai palvelujen jatkuvuuden näkökulmasta.

Henkilöstön pätevyyden osalta omavalvonnalla varmistetaan palvelujen lainmukaisuus, mikä tarkoittaa mm. riittävää henkilöstömäärää ja henkilöstöltä vaadittavia ammattipätevyyksiä sekä täydennyskoulutusvelvollisuutta. Täydennyskoulutuksiin osallistumista seurataan esihenkilöiden toimesta ja hyvinvointialueelle on määriteltä asiakas- ja potilastyössä toimiville suositellut täydennyskoulutukset. Kielitaito on osa ammattipätevyyttä, joka on edellytys tehtävän hoitamiseen. Omavalvontaohjelman käytännön kuvaukset ja ohjeistukset ovat julkaistu kunkin palveluysikön omavalvontasuunnitelmassa. Useassa hyvinvointialueen palveluysiköiden omavalvontasuunnitelmissa edellytetään, että henkilöstön kielitaidon tulee vastata työtehtävien hoitamisen edellyttämää tasoa. Tämä tarkoittaa, että työntekijöiden on kyettävä kommunikoimaan tehokkaasti asiakkaiden kanssa ja ymmärtämään työtehtäviin liittyvät ohjeet ja määräykset. Kielitaidon puutteet voivat johtaa väärinkäsityksiin ja virheisiin, jotka voivat vaarantaa asiakasturvallisuuden ja heikentää palvelujen laatua.

Omavalvontaohjelmassa kuvataan yhtenä omavalvonnan painopisteenä hoidon jatkuvuus. Jatkuvuuden yhtenä edellytyksenä on hoitohenkilökunnan riittävä kielitaito, joka osaltaan tukee hoidon jatkuvuutta etenkin asiakkaan tai potilaan siirtyessä hoitavasta tahosta toiseen tai ammattilaisten välillä. Hoidon jatkuvuuteen ja sen varmistamiseen liittyy kuitenkin puhutun ja kirjoitetun kielen lisäksi monia muita asioita kuten se, että palvelunkäyttäjää koskeva tieto siirtyy katkeamatta eri palveluntarjoajien tietojärjestelmästä toiseen.

Aluehallitukselle osoitetussa kysymyksessä kysytään, miten Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tukee henkilöstönsä mahdollisuutta osallistua kielitaitokoulutukseen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue tukee henkilöstönsä mahdollisuutta osallistua kielitaitokoulutukseen tarjoamalla erilaisia koulutusmahdollisuuksia. Esimerkiksi sosiaalihuollon työntekijöille järjestetään ruotsin kielen koulutusta, joka pidetään Teamsin välityksellä. Koulutuksen tavoitteena on aktivoida ruotsin kielen taitoja ja harjoitella työelämässä tarvittavia kielivalmiuksia.

Yleisesti suomen kielen koulutuksesta voidaan todeta, että työnantaja tarjoaa henkilöstölleen kielikoulutusta (suomi, ruotsi ja englanti) yhteistyökumppaneiden kautta. Konsernipalveluiden HR-yksikön HR-kehittämispalveluiden järjestämät organisaatitasoiset koulutukset ovat avoimia ja maksuttomia kaikille hyvinvointialueen työntekijöille. Kielikoulutuksiin voi osallistua oman esihenkilön hyväksynnällä. Koulutus järjestetään työajalla ja koulutus tulee tarvittaessa huomioida työvuorosunnittelussa. Ennen ilmoittautumista työntekijän tulee tehdä suuntaa antava kielitaidon itsearviointi ohjeen mukaisella itsearviointityökalulla. Yleisten ja avointen kielikoulutusten lisäksi työyhteisöt voivat tilata kielikoulutusta (suomi, ruotsi ja englanti) omiin tarpeisiinsa omakustanteisesti räätälöitynä suoraan hyvinvointialueen sopimuskumppaneilta.

Aluehallitukselle osoitetussa kysymyksessä kysytään, miten potilaiden ja hoitohenkilöstön oikeusturva toteutuu kielitaidon puutteiden osalta sekä miten Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella seurataan

hoitohenkilöstön ja potilaiden oikeusturvan toteutumista tilanteissa, joissa hoitohenkilön tai potilaan välisessä kommunikoinnissa ja kielitaidossa havaitaan mahdollisia puutteita eli ns. kielimuuri.

Potilaiden oikeusturvan toteutumisen varmistaminen palveluissa myös henkilöstön kielitaidon osalta on osa omavalvontaa ja etenkin ammattihenkilövalvontaa. Omavalvontaohjelmassa kuvataan lain terveydenhuollon ammattihenkilöistä (559/1994) ja lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) sääntely, joka koskee toimialan henkilöstön ammattitaidon valvontaa mukaan luettuna riittävä kielitaito. Hyvinvointialue toteuttaa ammattihenkilövalvontaa osana henkilöstöön liittyvää omavalvontaa. Työhön otettaessa työnantaja tarkistaa tutkintotodistuksen, mahdollisen laillistaminen sekä mahdolliset ammattioikeuksien rajoittamiset. Työssä ollessa ammattihenkilövalvontaa toteutetaan työnjohdollisesti. Mikäli työnantajan omat omavalvonnalliset keinot, kuten työnjohdolliset toimet tai reaktiivinen omavalvonta, eivät riitä ja työntekijän toiminta tai ammatinharjoittamisen puutteet edelleen vaarantavat asiakas- ja potilasturvallisuutta, ongelmatilanteesta ilmoitetaan valvontaviranomaiselle sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n perusteella. Tämä voi käynnistää valvovan viranomaisen toimesta reaktiivisen valvonnan, jossa varmistetaan asiakkaan saaman hoidon, hoivan tai palvelun laatu ja turvallisuus.

Lisäksi potilaiden ja asiakkaiden oikeusturvan toteutuminen myös kielellisissä asioissa toteutuu sosiaali- ja potilasasiavastaavapalvelun avulla. Potilaat ja heidän omaisensa voivat ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaaviin, jos he kokevat, että heidän oikeuksiaan on loukattu tai he ovat tyytymättömiä saamaansa hoitoon. Asiavastaavat tarjoavat neuvontaa ja ohjausta potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa ja auttavat tarvittaessa muistutuksen tekemisessä.

Henkilökunnan osalta hoitohenkilöstölle tarjotaan koulutusta ja ohjeistusta monikulttuurisen ja monikielisen hoidon toteuttamiseksi. Tämä auttaa varmistamaan, että hoitohenkilöstö osaa toimia tilanteissa, joissa kielimuuri voi vaikuttaa asiakasturvallisuuteen. Lisäksi hyvinvointialueella on käytössä tulkkipalvelut, joita voidaan hyödyntää potilaan ja hoitohenkilöstön välisessä kommunikoinnissa. Tulkkipalvelut auttavat varmistamaan, että potilaan tarpeet ja hoito-ohjeet ymmärretään oikein.

Kielellisten oikeuksien toteutumisesta ja sen yhteydestä asiakasturvallisuuteen hyvinvointialue kerää palautetta potilailta ja heidän omaisiltaan hoidon laadusta ja oikeusturvan toteutumisesta. Tämä palaute auttaa tunnistamaan ja korjaamaan mahdollisia puutteita hoitohenkilöstön ja potilaiden välisessä kommunikoinnissa. Lisäksi seurataan asiakasturvallisuuden vaaratapahtumia tai epäkohtia liittyen palvelujen laatuun tai turvallisuuteen. Kaikkiaan kielitaidon puute mainitaan vain alle 1 % vaaratapahtumailmoituksia. Vuonna 2024 tehtiin 13 877 asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvää vaaratapahtumailmoitusta, joista 20 (0,1%) liittyi kielitaitoon tai sen puutteeseen. Merkittävä osa näistä ilmoituksista koski kahden kotimaisen kielen käyttöä ja kommunikaatio-ongelmia. Ilmoituksia kielihaasteista, jotka liittyivät maahanmuuttajataustaisiin työntekijöihin tai asiakkaisiin, löytyi myös. Nykyisin käytössä olevasta uudesta vaaratapahtumien raportointijärjestelmästä ei hakutoiminnoilla tullut vastaan yhtään tapausta, jossa hoitajan kielitaidon puute olisi ollut ilmoituksen perusteena.

Lisäksi aluehallitus päättää todeta aluehallitukselle osoitetun kysymyksen loppuun käsitellyksi.

Behandling

Beslut

Redogörelse

Valtuutettu Juvonen ja 12 muuta valtuutettua jättivät aluevaltuuston kokouksessa 25.2.2025 § 24 aluehallitukselle osoitetun kysymyksen, jossa ilmaistaan huoli asiakasturvallisuuden toteutumisesta ja kielitaidon hallinnasta hoitohenkilökunnan osalta. Aluehallitukselle osoitetussa kysymyksessä esitetään, että Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella kiinnitetään hoitohenkilökunnan kielitaitoon erityistä huomiota potilasturvallisuuden ja oikeusturvan toteutumisen varmistamiseksi.

Hallintosäännön 27 §:n mukaan valtuutetut voivat tehdä aluehallitukselle kysymyksen hyvinvointialueen tai hyvinvointialuekonsernin hallintoa koskevasta asiasta. Jos kysymyksen on allekirjoittanut 1–14 valtuutettua, tulee aluehallituksen antaa yhdeksän viikon kuluessa kysymyksen aluevaltuuston sihteerille antamisesta kysymyksen ensimmäiselle allekirjoittajalle kirjallinen vastaus tai ilmoitettava syy, minkä vuoksi vastausta ei ole voitu vielä antaa. Vastaus toimitetaan muille valtuutetuille aluevaltuuston seuraavan kokouskutsun yhteydessä.

Bilaga

- 1 Ledamot Juvonens fråga till välfärdsområdesstyrelsen om patientsäkerheten och bevarandet av rättsskydd för patienter och vårdpersonal i Västra Nylands välfärdsområde

Tilläggsmaterial

För kännedom

Verkställighet

Beslutshistoria