



Vasa sjukvårdsdistrikt
Vaasan sairaanhoitopiiri



Kieliohjelman





”

*Omalla äidinkielellä
tapahtuva hoito auttaa
potilasta osallistumaan
hoitoonsa*

Kieliohjelman työryhmä

Vaasan keskussairaala, Vaasa 6.6.2011.

Vähemmistökielinen lautakunta, päivitetty 10.2.2014.

Johdanto

Kieli on olennainen osa ihmisen identiteettiä ja kulttuuria. Sairaalassa **kieli vaikuttaa potilaan hoitokokemukseen**. Omalla äidinkielellä tapahtuva hoito auttaa potilasta osallistumaan hoitoonsa ja hoitoaan koskeviin päätöksiin sekä ymmärtämään hoidon tarkoituksen. Siksi on tärkeää, että potilaan hoito sairaalassa tapahtuu hänen omalla äidinkielellään.

Kaksikielisessä Vaasan sairaanhoitopiirissä työ potilaan hoidon parhaaksi perustuu arvoihin, joita ovat ihmisarvon kunnioittaminen, vastuullisuus ja oikeudenmukaisuus. Näihin arvoihin sisältyy myös potilaan **oikeus saada hoitoa omalla äidinkielellään** ja tässä kieli-ohjelmassa äidinkielellä tarkoitetaan ruotsia tai suomea. Kieliohjelman laatimisen lähtökohtana on tämä ajatus.

Vaasan sairaanhoitopiirin asukkaat:

- Noin 165 000 asukasta
- Ruotsinkielisiä noin 50,5 %
- Suomenkielisiä noin 44,5 %
- Muun kuin ruotsin- tai suomenkielisiä alle 5 %

Kansalliskielten yhdenvertaisuus

Kielellisillä oikeuksilla on lainsäädännöllinen perusta. Suomen perustuslain mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Julkisen vallan on huolehdittava, että ruotsin ja suomen kieltä käyttävien yhdenvertaisuus toteutuu palveluita järjestettäessä.

Kielilain mukaan jokaisella on oikeus käyttää viranomaisessa asioidessaan omaa kieltään, ruotsia tai suomea sekä saada toimituskirjansa tällä kielellä. Myös terveydenhuoltolaissa sekä laissa potilaan asemasta ja oikeuksista säädetään potilaiden kielellisistä oikeuksista.

Terveydenhuoltolain mukaan erikielisiä tai kaksikielisiä kuntia käsittävän sairaanhoitopiirin kuntayhtymän sairaanhoito järjestetään kuntayhtymän molemmilla kielillä siten, että **potilas saa palvelut valitsemallaan kielellä**, joko ruotsiksi tai suomeksi.

Vaasan sairaanhoitopiiri on vahvasti terveydenhuoltolain tarkoittama kaksikielinen sairaanhoitopiiri, jossa halutaan panostaa hyvään kielelliseen palveluun.



Strategian neljä ulottuvuutta

Näistä lähtökohdista kumpuaa Vaasan sairaanhoitopiirin kieliohjelma, joka pohjautuu sairaanhoitopiirin strategiaan. Strategia koostuu neljästä ulottuvuudesta: **asiakas, henkilöstö, prosessit ja rakenteet sekä talous**. Näiden ulottuvuuksien pohjalta arvioidaan kielelliset tavoitteet ja niiden toteutuminen sekä tarvittavat toimenpiteet.

Kieliohjelmaa laadittaessa on tutustuttu Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin sekä Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin kieliohjelmiin.

”

Potilas saa palvelut valitsemallaan kielellä, joko ruotsiksi tai suomeksi.

ASIAKAS

Kieliohjelman painopisteenä on, että potilas saa palvelua omalla äidinkielellään.

TAVOITE

Potilasta hoidetaan hänen äidinkielellään.

Kaikki kirjalliset potilasohjeet ovat saatavilla ruotsiksi ja suomeksi.

Potilas saa epikriisit ja poliklinikkatekstinsä äidinkielellään.

Sairaalan internetsivut, opasteet, esitteet ja muu tiedotus on molemmilla kielillä.

TOIMENPITEET

Esimies kannustaa henkilökuntaansa käyttämään molempia kotimaisia kieliä varsinkin potilaskontakteissa.

Tarvittaessa ohjataan kielikoulutukseen ja järjestetään siihen mahdollisuus työaikana.

Kaikki potilasohjeet käännetään molemmille kielille (ruotsi/suomi).

Käännöstyöhön varataan riittävät resurssit.

Potilaalle toimitettavat asiakirjat käännetään tarvittaessa potilaan äidinkielelle.

Käännöstyöhön varataan riittävät resurssit.

Käännetään kaikki tiedotusmateriaali molemmille kielille.

Käännöstyöhön varataan riittävät resurssit.



Potilaalle hänen äidinkielellään:

- Kutsukirjeet
- Hoito-ohjeet
- Loppuarviot
- Esitteet
- Sähköinen viestintä



Jokainen potilas tärkeä

Kieliohjelman lähtökohtana on **potilaan oikeuksien toteutuminen** ja tästä näkökulmasta ohjelmassa keskitytään asiakkaana olevaan potilaaseen. Jokaisen potilaan hoito on yhtä tärkeää potilaan käyttämästä kielestä riippumatta.

Tavoitteen toteutumista seurataan potilaskyselyiden, potilaiden tekemien muistutusten ja potilasasiamiehen palautteen avulla.

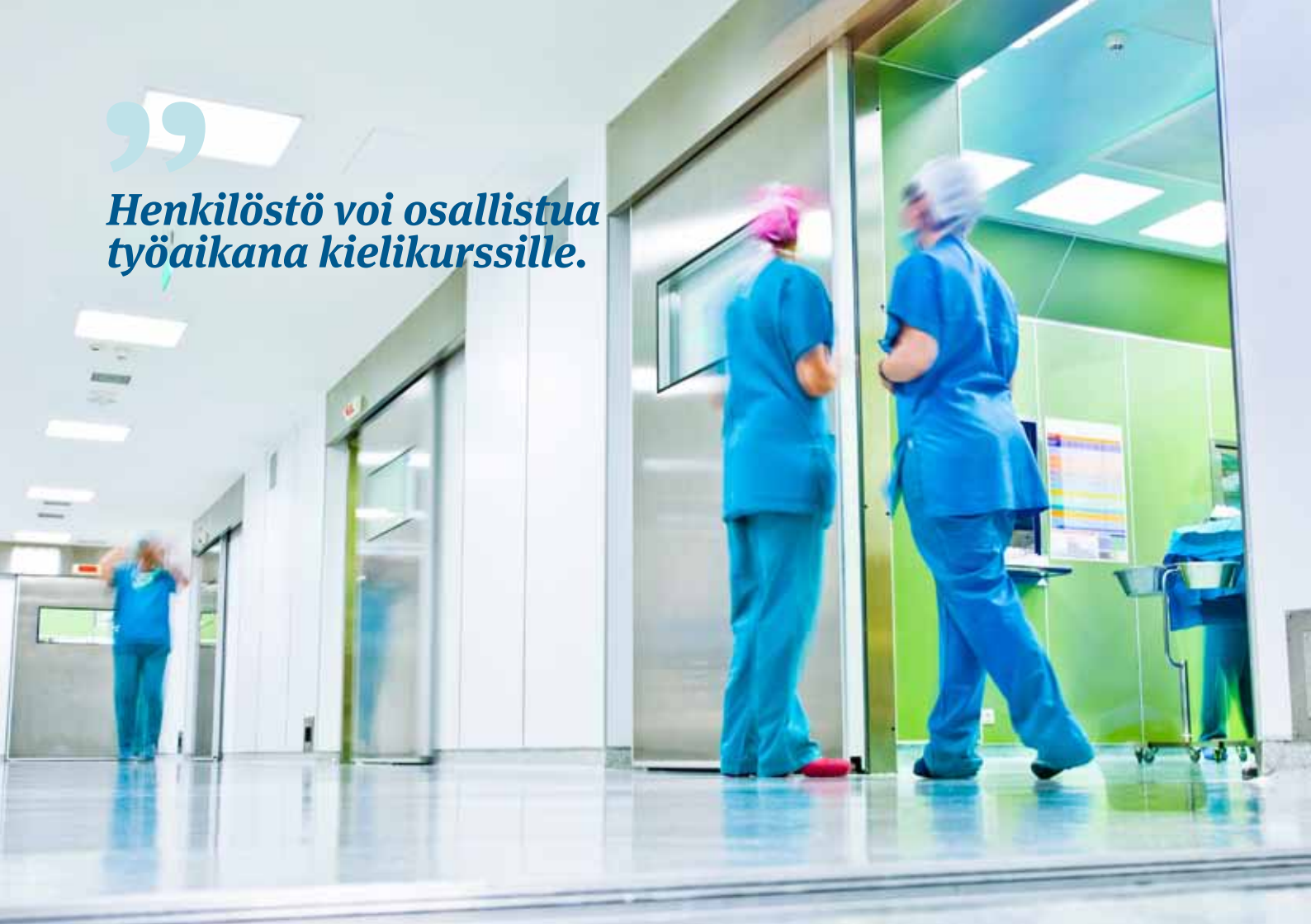
”

Jokaisen potilaan hoito on yhtä tärkeää potilaan käyttämästä kielestä riippumatta.



”

Henkilöstö voi osallistua työaikana kielikurssille.



HENKILÖSTÖ

KIELIOHJELMAN PAINOPISTE

Henkilöstö palvelee potilasta potilaan äidinkielellä.

Henkilöstöllä on mahdollisuus kehittää kielitaitoaan.

Henkilöstön kielitaito ja molempien kielten käyttö näkyy palkkauksessa.

TAVOITE

Henkilöstön kielitaito on riittävä potilaan hyvän kielellisen palvelun turvaamiseksi.

Henkilöstö voi osallistua työaikana kielikurssille.

Kielikurssitarjonta on määrältään riittävä.

Kielikurssitarjonta vastaa sisällöllisesti henkilöstön tarpeita.

Kielilisiä henkilöstölle, joka palvelee potilaita molemmilla kielillä.

TOIMENPITEET

Kielitaidon varmistaminen rekrytoinnin yhteydessä. Potilastyössä olevan henkilöstön kielitaidon varmistaminen kehityskeskusteluissa. Kannustetaan henkilöstöä osallistumaan tarvittaessa kielikurssille.

Esimies varmistaa työntekijän mahdollisuuden osallistua kielikurssille.

Lisätään ja suunnataan kielikurssitarjontaa tarpeita vastaaviksi.

Kurssien räätälöinti tarpeita vastaaviksi.

Seurataan kielilisän käyttöä.

Kieliopetusta työajalla

Tavoitteena on, että henkilöstö pystyy palvelemaan potilasta kummallakin kielellä ruotsiksi tai suomeksi potilaan äidinkielen mukaan. Potilaan äidinkielellä saama hoito on jokaisen työntekijän tärkeää sisäistä osaksi hoidon laadukkuutta.

Potilas arvostaa henkilökunnan asennetta pyrkimyksessä palvella potilasta hänen kielellään. Vaasan sairaanhoitopiiri **tukee henkilökuntaa tässä tavoitteessa tarjoamalla kieliopetusta työajalla**. Kanssakäyminen potilaan kanssa hänen äidinkielellään kehittää henkilöstön kielitaitoa.

Kielilisiä

Henkilöstön kielitaito tarkistetaan rekrytoinnissa haastattelun yhteydessä. Kielikoulutuksen tarve otetaan esille esimiehen kanssa käytävissä kehityskeskusteluissa. Molempien kielten käyttö palkitaan **kielilisiä**.



PROSESSIT JA RAKENTEET

KIELISUUNNITELMAN PAINOPISTE

Potilaan hoitoprosessin jokaisessa vaiheessa varmistetaan, että potilaan kielilliset oikeudet toteutuvat.

Sairaanhoitopiirin tiedotus toimii molemmilla kielillä.

Hoidollisten ostopalveluiden hankinnassa vaaditaan palvelut molemmilla kielillä.

Kieliohjelman toteutumista seurataan.

TAVOITE

Potilaan äidinkieli kirjataan selvästi läheteisiin, potilashallinto- ja potilaskertomusjärjestelmiin ja hoito toteutuu potilaan äidinkielellä.

Potilas saa epikriisinsä äidinkielellään määräaikojen puitteissa.

Kirjalliset ja sähköiset potilasohjeet sekä esitteet ovat saatavilla molemmilla kielillä.

Sairaanhoitopiirin viralliset asiakirjat ovat kaksikielisiä.

Tarjouspyynnöissä ja sopimuksissa ehtona on, että sairaanhoitopiirin ostamat palvelut annetaan molemmilla kielillä.

Jokainen yksikkö vastaa kieli-ohjelman toteuttamisesta.

TOIMENPITEET

Tarkistetaan, että käytössä olevissa lomakkeissa ja järjestelmissä on paikka, johon potilaan äidinkieli voidaan merkitä.

Kannustetaan lääkäreitä sanelemaan epikriisit potilaan äidinkielellä.

Yksikkö tarkistaa, että käytössä olevat potilasohjeet ja esitteet ovat saatavilla molemmilla kielillä.

Vähemmistökielinen lautakunta valvoo tiedotuksen kaksikielisyyttä.

Potilastyytyväisyyttä mitataan 1 krt/vuosi.

Vähemmistökielinen lautakunta seuraa ja valvoo ohjelman toteuttamista.

Kutsukirjeestä asiakirjoihin

Potilaan äidinkieli otetaan huomioon jokaisessa hoitoprosessin vaiheessa. Kun potilas kutsutaan sairaalaan, tarkistetaan, että kutsukirje ja kaikki potilaalle lähetettävät ohjeet ovat potilaan äidinkielellä.

Potilaan hoidossa **potilas päättää kielen**, jolla kanssakäyminen tapahtuu. Hoidon päätyttyä potilaalle lähetettävät asiakirjat käännetään potilaan äidinkielelle.

Yleisellä tasolla tapahtuva tiedottaminen, kuten opasteet ja internetsivut, tulee olla sekä ruotsiksi että suomeksi.





TALOUS

KIELISUUNNITELMAN PAINOPISTE

Hyvän kielipalvelun ylläpitämiseen ja kehittämiseen tarvittavat varat sisältyvät vuosittaiseen talousarvioon.

TAVOITE

Kaikissa yksiköissä huomioidaan talousarviossa varat lakisääteisen kielipalvelun kehittämiseen ja ylläpitämiseen.

TOIMENPITEET

Huomioidaan talousarvion laadinnassa

- kielilisiä
- kielikoulutus
- kielenkääntäminen
- kaksikielinen tiedotusmateriaali

Kustannusten huomioiminen

Kaksikielisen sairaanhoitopiirin on otettava huomioon, että alueen kaksikielisyys tarkoittaa palveluiden tuottamista kahdella kielellä. Tämän laissa säädellyn oikeuden ylläpitäminen maksaa, mutta **velvollisuudesta ei voida vetäytyä resurssien puutteeseen vedoten.**

Tarvittavat kustannukset on huomioitava talousarviossa niin, että kielilain mukainen palvelu voidaan taata.



”

***Kieliohjelma löytyy
myös meidän
nettisivuilta!***