

Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023



<hyväksymistiedot>

Sisältö

Innehåll

1. Johdanto	3
2. Kansalliskielilautakunnan toiminta 2023.....	4
3. Ruotsinkielisen palvelun tarve.....	6
3.1 Keski-Pohjanmaan kieliryhmät	6
3.2 Ikärakenne	6
3.3 Kansalliset kyselyt.....	8
4. Ruotsinkielisten palvelujen käyttö	9
4.1 Digipalveluiden käyttö	12
5. Ruotsinkielisten palvelujen laatu.....	15
5.1 Laatuohjelma	15
5.2 Osallisuus	15
5.3 Asiakaspalaute.....	16
5.4 Kysely palveluiden saatavuudesta ja laadusta ruotsinkieliselle väestölle.....	17
6. Henkilöstösaatavuus.....	19
6.1 Käännökset	19
7. Toimenpide-ehdotuksia.....	20
7.1 Kansalliskielilautakunnan toiminta.....	20
7.2 Ruotsinkielisten palvelujen tarve	20
7.3 Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus.....	20
7.4 Ruotsinkielisten palvelujen laatu.....	20

1. Johdanto

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue on kaksikielinen, mikä tarkoittaa, että suomen- ja ruotsinkielisten asukkaiden kielelliset oikeudet ja tarpeet tulee toteuttaa ja huomioida tasapuolisesti. Hyvinvointialueen palvelut tulee järjestää siten, että asukkaat voivat saada palvelua omalla kielellään, eli suomeksi tai ruotsiksi, hyvinvointialueen kaikilla toimialueilla. Mahdollisuus käyttää ja saada palvelua omalla kielellä, suomeksi tai ruotsiksi, on edellytys asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutumiselle.

Hyvinvointialuelain (611/2021) 33 §:n mukaan jokaisella kaksikielisellä hyvinvointialueella on oltava kansalliskielilautakunta. Kansalliskielilautakunnan tehtävänä on

- 1) selvittää, arvioida ja lausua siitä, miten aluevaltuuston päätökset vaikuttavat kielellisten oikeuksien käytännön toteutumiseen;
- 2) selvittää, arvioida ja määritellä hyvinvointialueen vähemmistökielellä tarjottavien palvelujen tarvetta sekä seurata näiden palvelujen saatavuutta ja laatua;
- 3) selvitysten, arvioinnin ja seurannan perusteella tehdä aluehallitukselle ehdotuksia toimenpiteiksi kielivähemmistön palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi;
- 4) kaksikielisellä hyvinvointialueella, jonka vähemmistökieli on ruotsi, tehdä ehdotuksia kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyötä ja työnjakoa koskevan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 39 §:ssä tarkoitetun sopimuksen sisällöksi, antaa sopimuksesta lausunto aluevaltuustolle sekä seurata sopimuksen toteutumista;
5. antaa lausuntoja kielipalveluja koskevista valituksista;
6. valmistella hyvinvointialueen kieliohjelma;
7. antaa vuosittain aluehallitukselle kertomuksen vähemmistökielisten palveluiden toteutumisesta hyvinvointialueella.

Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus on lautakunnan kertomus ja selvitys hyvinvointialueen ruotsinkielisen palvelun nykytilasta.

2. Kansalliskielilautakunnan toiminta 2023

Hyvinvointialuelain (611/2021) 33 §:n mukaan jokaisella kaksikielisellä hyvinvointialueella on oltava kansalliskielilautakunta. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen Kansalliskielilautakunnalla on viisi (5) jäsentä, ja heidän keskuudestaan hyvinvointialuevaltuusto valitsee puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan. Jäsenet valitaan kielivähemmistöön kuuluvista henkilöistä. Jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Osallisuus- ja asiakaspäällikkö toimii esittelijänä lautakunnassa ja vastaa omalta osaltaan kaksikielisyysohjelman toteuttamisesta ja sen seurannasta. Kansalliskielilautakunnassa on myös ruotsinkielisen palvelun järjestämisen asiantuntija, joka osallistuu lautakunnan kokouksiin.

Kielilautakunnalla on ollut kuusi kokousta vuoden 2023 aikana. Kokoukset pidettiin 8.2., 29.3., 3.5., 14.6., 7.9. ja 29.11.2023. Lautakunta on kuullut asiantuntijoita ja saanut tietoa hyvinvointialueen kieliryhmistä, palvelun laadusta, hyvinvointialueen toiminnasta sekä taloudesta. Tietoja on käytetty palvelujen ja palveluprosessien kehittämisessä.

Lautakunta aloitti vuoden 2023 aikana hyvinvointialueen kaksikielisyysohjelman päivittämisen. Lautakunta on seurannut aktiivisesti Kårkullan kuntayhtymän toiminnan siirtoa ja kuntayhtymän purkamistoimenpiteistä. Lautakunta on myös antanut evästyttä Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen hyvinvointikertomuksesta ja -suunnitelmasta.

Lautakunta on useissa kokouksissa käsitellyt ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteistyösopimusta. Järjestämislain (39 §) mukaan kaksikielisten hyvinvointialueiden on tehtävä yhteistyösopimus ruotsinkielisten kielellisten oikeuksien toteutumisen turvaamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Järjestämislain 39 §:n 5 momentin mukaan kansalliskielilautakunnan velvollisuudesta tehdä ehdotuksia sopimuksen muuttamisesta sekä seurata sopimuksen toteutumista säädetään hyvinvointialuelain 33 §:ssä. Hyvinvointialuelain 33 §:n mukaan kansalliskielilautakunnan tehtävä on tehdä ehdotuksia kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyötä ja työnjakoa koskevan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 39 §:ssä tarkoitetun sopimuksen sisällöksi, antaa sopimuksesta lausunto aluevaltuustolle sekä seurata sopimuksen toteutumista.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue on valittu mukaan Sitran rahoittamaan "Osallistu ja vaikuta" (OSVA) -hankkeeseen, jossa on testattu uutta Pol.is-osallisuustyökalua. Uutena keskustelualustana Pol.is tarjoaa mahdollisuuden vahvistaa Keski-Pohjanmaan demokratiaa. Keskustelualustan avulla hyvinvointialue voi kuulla asukkaiden mielipiteitä, priorisoida asioita tai työstää yhteisiä näkökantoja. Työkalua voidaan hyödyntää joustavasti, kun halutaan tavoittaa laaja joukko asukkaita tai kun tavoite on lähestyä valikoidummin tiettyjä kohderyhmiä.

Pol.is-kyselyn kautta kerättyjä näkemyksiä ja kokemuksia on analysoitu. Kansalliskielilautakunta käsittelee asiaa kokouksessaan 7.9.2023, minkä jälkeen tiedot lähetettiin tiedoksi aluehallitukselle ja välitettiin toimialueille huomioon otettavaksi niiden toiminnassa.

Lautakunta on saanut palautetta keskussairaalan kylteistä ja tehnyt kierroksen keskussairaалassa ja antanut parannusehdotuksia kyltteihin liittyen.



Kaksikieliset hyvinvointialueet ovat toteuttaneet kyselyn siitä, miten kullakin alueella on järjestetty kaksikielistä toimintaa. Lautakunta on saanut kyselyn tulokset tiedoksi.

Lautakunta on myös saanut tiedoksi hoitajien ruotsin kielen osaamista ja asenteita koskevan lopputyön, joka muun muassa herätti keskustelua henkilöstön osaamisesta tiedoista hyvinvointialueen tarjoamaan kielikoulutukseen liittyen.

3. Ruotsinkielisen palvelun tarve

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 29 §:ssä säädetään hyvinvointialueen velvollisuudesta seurata ja arvioida sosiaali- ja terveydenhuoltoa. Säännöksen mukaan hyvinvointialueen on seurattava alueensa väestön hyvinvointia ja terveyttä väestöryhmittäin, sosiaali- ja terveydenhuollon tarvetta, saatavuutta, laatua, vaikuttavuutta ja yhdenvertaisuutta, asiakkaiden palvelujen yhteensovittamista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon kustannuksia ja tuottavuutta.. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön 73 § määrää kielellisten oikeuksien toteutumisen seurannasta ja raportoinnista:

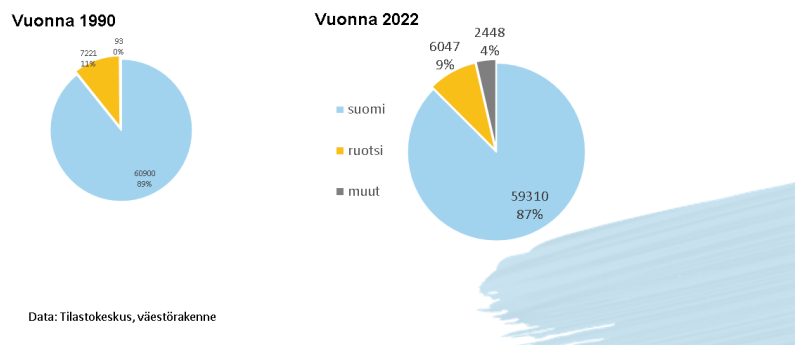
- Kansalliskielilautakunta seuraa kielellisten oikeuksien toteutumista hyvinvointialueella.
- Kansalliskielilautakunta raportoi vuosittain kielellisten oikeuksien toteutumisen seurannan tuloksista aluehallitukselle. Aluehallitus antaa tarvittaessa tarkemmat ohjeet raportoinnista.

Aluehallitus antaa aluevaltuustolle lausunnon lautakunnan selonteon edellyttämistä toimenpiteistä.

3.1 Keski-Pohjanmaan kieliryhmät

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella asuu 6 000 (9 %) ruotsinkielistä henkilöä. Suurin osa ruotsinkielisistä asuu Kokkolassa, joka on Keski-Pohjanmaan ainoa kaksikielinen kunta. Keski-Pohjanmaan keskussairaala on kuitenkin lähin päivystävä sairaala noin 200 000 asukkaalle, joista noin 40 000 puhuu ruotsia äidinkielenä. Ruotsia äidinkielenään puhuvien määrä on vähentynyt, kun taas muita kieliä äidinkielenään puhuvien määrä on lisääntynyt.

Kieliryhmät Keski-Pohjanmaalla



3.2 Ikärakenne

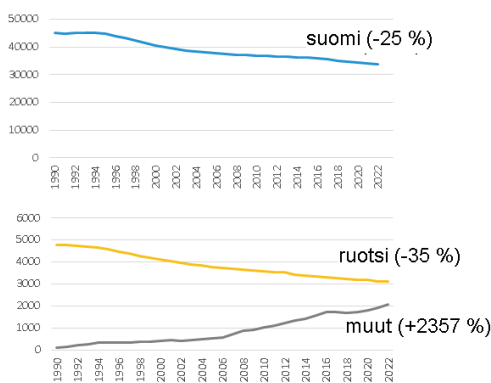
Keski-Pohjanmaan maakunnassa oli vuoden 2021 lopussa 67 915 asukasta, ja se on väkiluvultaan pienin hyvinvointialue. Keski-Pohjanmaan väkiluku on vähentynyt noin 600 hengellä vuodesta 2011 vuoteen 2021. Keski-Pohjanmaan väestöennuste vuodelle 2030 (joka on laskettu vuonna 2021) on 65 348 henkilöä. Alueen väkiluvun ennustetaan vähenevän noin 2 600 hengellä ennen vuotta 2030.

Keski-Pohjanmaan väestön ikärakenne on muuttunut ja vanhenee. Alle 15-vuotiaiden ja työikäisten osuus on laskenut, ja väestöennusteen mukaan heidän osuutensa pienenee edelleen, kun taas 65 vuotta

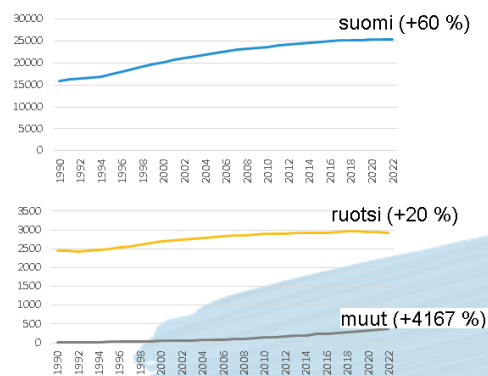
täyttäneiden osuus on kasvanut ja jatkaa kasvuaan väestöennusteen mukaan. Alle 15-vuotiaiden osuus on laskenut 18,7 prosentista 18,4 prosenttiin vuodesta 2011 vuoteen 2021. Väestöennusteen mukaan alle 15-vuotiaiden osuus on vuonna 2030 Keski-Pohjanmaalla 15,8 prosenttia. Työikäisten osuus on laskenut 62,8 prosentista 57,3 prosenttiin vuodesta 2011 vuoteen 2021. Väestöennusteen mukaan työikäisten osuus on 56,7 prosenttia vuonna 2030 Keski-Pohjanmaalla. 65 vuotta täyttäneiden osuus on noussut 18,5 prosentista 24,3 prosenttiin vuodesta 2011 vuoteen 2021. Väestöennusteen mukaan 65 vuotta täyttäneiden osuus on 27,5 prosenttia vuonna 2030 Keski-Pohjanmaalla.

Kieliryhmien väestömäärien kehitys

0–49-vuotiaat

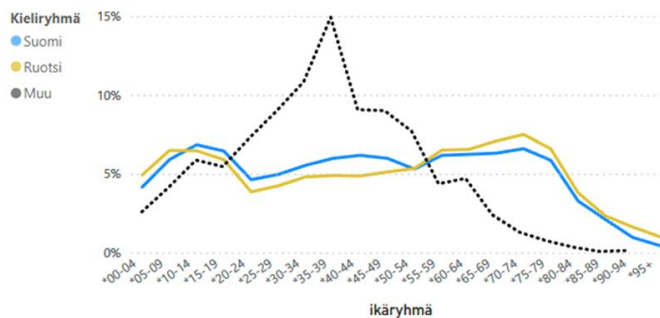


50+-vuotiaat



Kieliryhmien ikärakenteet

Kieliryhmien ikärakenteet (ikäryhmän osuus kieliryhmän kokonaismäärästä)



3.3 Kansalliset kyselyt

THL tutkii väestön terveyttä ja hyvinvointia, sosiaalisia ongelmia sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän toimintaa. Vuonna 2023 toteutettiin Kouluterveyskysely, jonka avulla Terveyden ja hyvinvoinnin laitos kerää tietoa nuorten elinoloista, kouluoloista, koetusta terveydestä, terveystottumuksista sekä oppilas- ja opiskeluhuollosta. Kysely tehdään kahden vuoden välein. Kyselyyn osallistuvat:

- perusopetuksen 4. ja 5. luokkien oppilaat
- perusopetuksen 8. ja 9. luokkien oppilaat
- lukioden 1. ja 2. vuoden opiskelijat
- ammatillisten oppilaitosten 1. ja 2. vuoden opiskelijat.

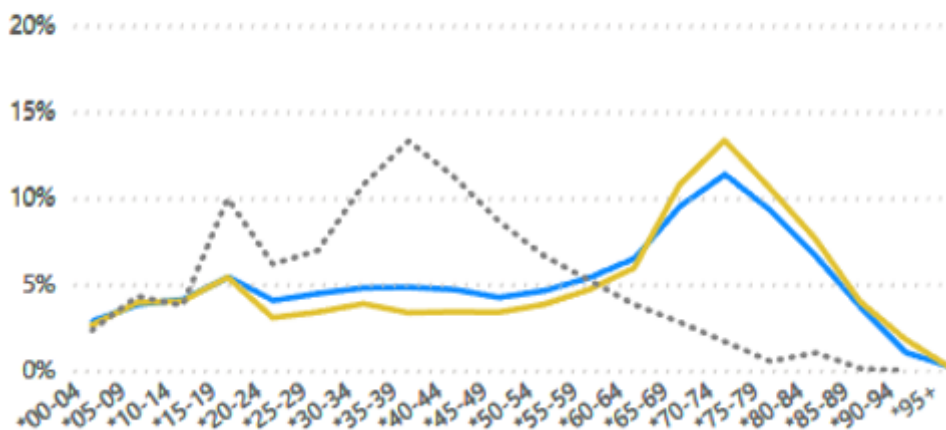
Ruotsinkielisissä yläkouluissa on suomenkielisiin yläkouluihin verrattuna enemmän sellaisia oppilaita, jotka nukkuvat arkisin alle 8 tuntia yössä, jotka ovat kokeneet syrjintää koulussa tai vapaa-ajallaan, jotka kokevat kohtalaista tai vaikeaa ahdistusta, enemmän koululaisia, jotka eivät pidä painoaan sopivana, ja enemmän koululaisia, joilla on vaikeuksia puhua vanhempiensa kanssa. Ruotsinkielisistä yläkoululaisista 48 % nukkuu arkisin alle 8 tuntia, kun taas suomenkielisten koululaisten osuus on 32 %. 38 % ruotsinkielisistä on kokenut syrjintää koulussa tai vapaa-ajallaan, kun taas suomenkielisistä 29 %. Ruotsinkielisistä 24 % kokee ahdistusta, kun taas suomenkielisten osuus on 20 %. Ruotsinkielisistä 44 % ei pidä painoaan sopivana, kun taas suomenkielisistä 39 %. Ruotsinkielisistä yläkoululaisista 10 %:lla on vaikeuksia keskustella vanhempiensa kanssa, kun taas suomenkielisten yläkoululaisten osuus on 7 %.

Ruotsinkieliset yläkoululaiset kokevat koulukiusaamista harvemmin kuin suomenkieliset. Ruotsinkielisistä yläkoululaisista 81 prosenttia ei ole joutunut koulukiusatuksi lukukauden aikana, kun vastaava luku on suomenkielisten opiskelijoiden osalta 74 prosenttia. Ruotsinkielisistä yläkoululaisista 6 % on joutunut kiusatuksi viikoittain, kun taas suomenkielisistä 7 %.

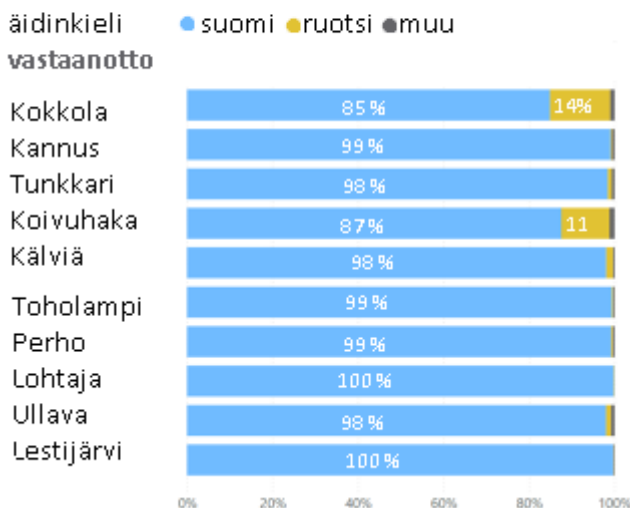
4. Ruotsinkielisten palvelujen käyttö

Ruotsinkielisen väestön osuus käynneistä perusterveydenhuollon avosairaanhoidossa on pienempi nuoremmissa ikäryhmissä, mutta yli 70-vuotiaiden ikäryhmässä ruotsinkieliset käyvät perusterveydenhuollon avosairaanhoidossa muita kieliryhmiä useammin. Ruotsinkielisten eniten käyttämät palvelupisteet avosairaanhoidossa ovat Kokkolan vastaanotto keskustassa sekä Koivuhaan terveysasemassa.

Kieliryhmän palvelujen käyttö ikäluokittain (suhteessa koko kieliryhmän palvelujen käyttöön)

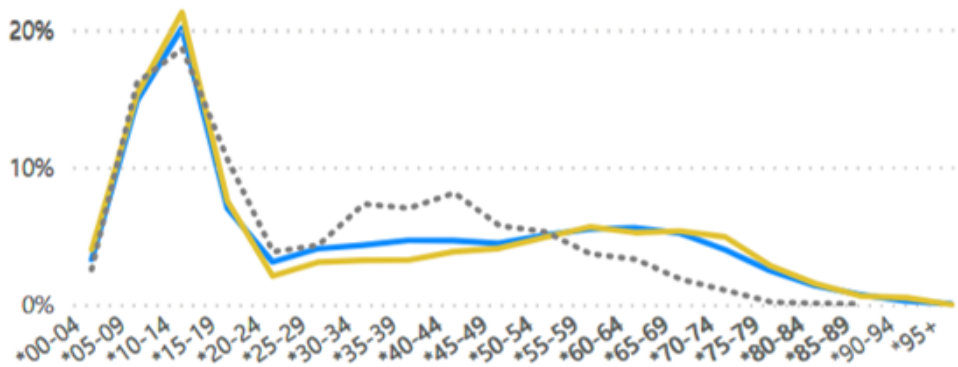


Käynnit perusterveydenhuollon avosairaanhoidossa toimipaikkakohtaisesti, eri kieliryhmien osuus palvelun käytöstä

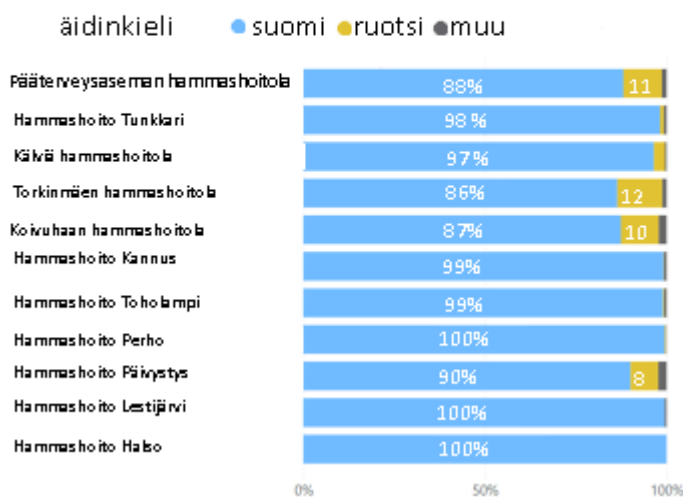


Suun terveydenhuollossa palvelujen käyttö seuraa pitkälti suomenkielisen väestön käyttöä. 25–60-vuotiaat käyttävät suun terveydenhuoltoa hieman vähemmän kuin suomenkieliset, mikä saattaa viitata yksityisten palvelujen suurempaan käyttöön suun terveydenhuollossa. Ruotsinkielisen väestön eniten käyttämät suun terveydenhuollon palvelupisteet ovat Torkinmäen, pääterveyskeskuksen ja Koivuhaan vastaanotot.

Kieliryhmän palveluiden käyttö ikäryhmittäin (suhteessa koko kieliryhmän käyttöön)

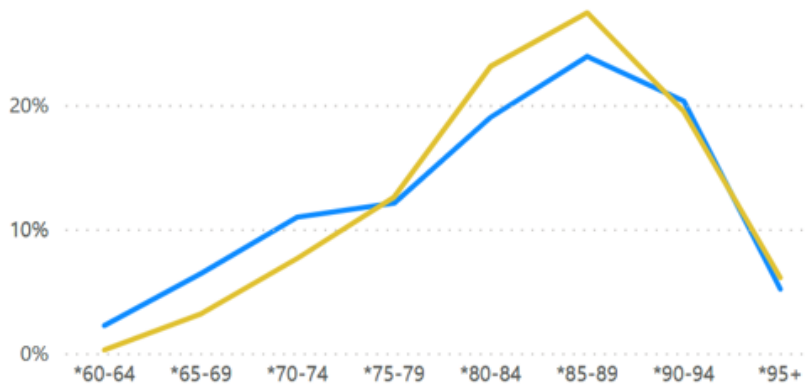


Hammashoitokäynnit toimipaikkakohtaisesti, eri kieliryhmien osuus palvelun käytöstä



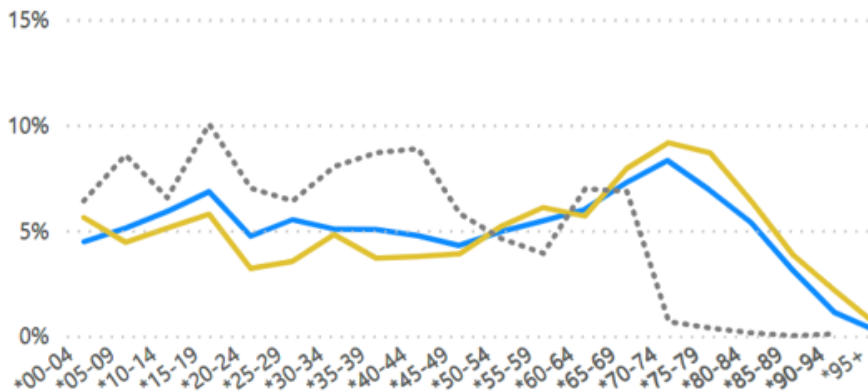
Kotihoidon palvelukokonaisuudessa ruotsinkielinen väestö käyttää palveluista 8,09 %, kun taas kieliryhmän osuus väestöstä on 9,78 %. Nuoremmissa ikäryhmissä ruotsinkieliset käyttävät vähemmän palveluja kuin suomenkieliset ja enemmän vanhimmissa ikäryhmissä, joissa myös ruotsinkielisen väestön osuus on suurempi.

Kieliryhmän palveluiden käyttö ikäryhmittäin (suhteessa koko kieliryhmän palveluiden käyttöön)



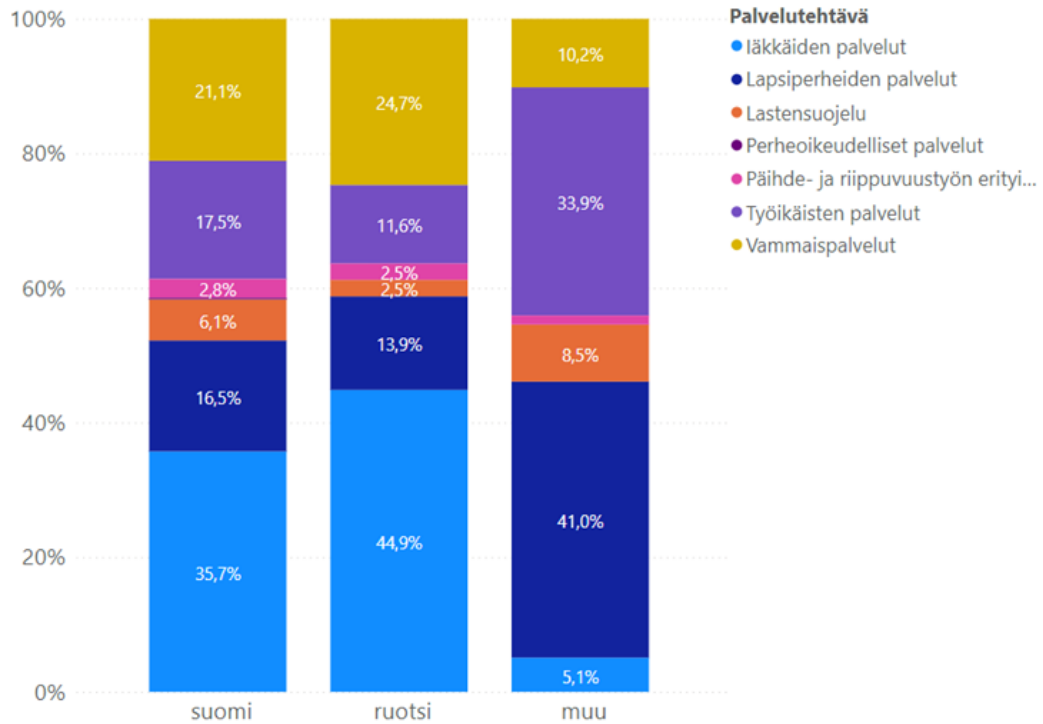
Erikoissairaanhoidossa ruotsinkielinen väestö käyttää palveluita hieman vähemmän (7,98 %) verrattuna kieliryhmän osuuteen 9 %. Kieliryhmän erikoissairaanhoidon käyttö vaihtelee ja on suurinta vanhimmissa ikäryhmissä. Myös erikoissairaanhoidon päivystyskäyntien osalta vanhimmat ikäryhmät ovat yliedustettuina muihin kieliryhmiin verrattuna, ja ruotsinkielisten osuus päivystyksen käyttäjistä on suurempi kaikissa ikäryhmissä (9,45 %) verrattuna kieliryhmän osuuteen 9 %.

Kieliryhmän palveluiden käyttö ikäryhmittäin (suhteessa koko kieliryhmän palveluiden käyttöön)



Palvelujen käyttö vaihtelee sosiaalihuollon eri palvelutehtävissä. Ruotsinkielisessä väestössä vanhusten osuus on suurempi, mikä näkyy myös vanhusten sosiaalipalvelujen käytössä (10 %, kun väestöosuus on 9 %). Tähän verrattuna lapsiperheiden palveluja ja lastensuojelua käytetään paljon vähemmän (6,5 % ja 3,6 % lastensuojelupalveluissa) kuin väestön osuuden perusteella (9 %) voisi olettaa. Myös päihde- ja riippuvuustyön erikoispalveluja käytetään vähemmän (7,1 %).

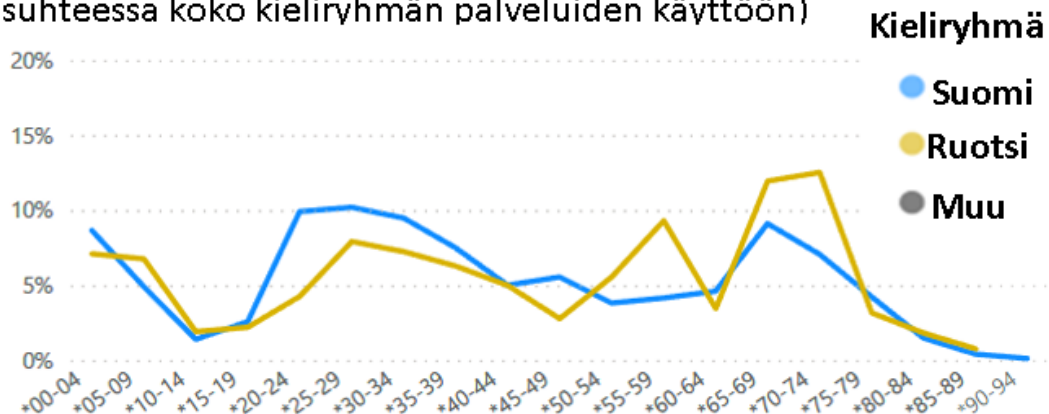
Työkäisten sosiaalipalveluiden käyttöä on huomattavasti vähemmän (5,3 %), mikä näkyi myös tämän ikäryhmän terveyspalvelujen käytössä. Ruotsinkielinen väestö käyttää vammaisten palveluja jonkin verran enemmän verrattuna muiden kieliryhmien erilaisten palvelumuotojen käyttöön.



4.1 Digipalveluiden käyttö

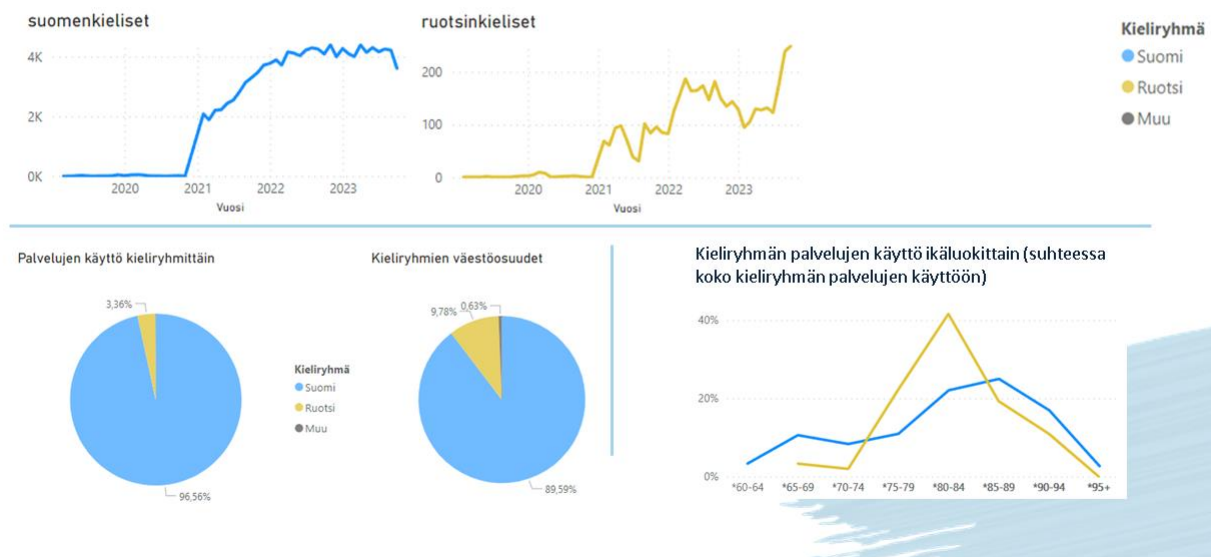
Ruotsinkielinen väestö käyttää digitaalista Omahaito-palvelua hyvin vaihtelevasti muihin kieliryhmiin verrattuna. Erityisesti 65–80-vuotiaiden ikäryhmissä ruotsinkieliset käyttävät Omahaito-palvelua huomattavasti muita kieliryhmiä aktiivisemmin.

Kieliryhmän palveluiden käyttö ikäryhmittäin (suhteessa koko kieliryhmän palveluiden käyttöön)



Kotihoidon ruotsinkielisten asiakkaiden videokäyntien määrä on lisääntynyt vuonna 2023. Verrattuna siihen, miten suomenkieliset asiakkaat käyttävät palvelua, ruotsinkielisten osuus palvelun käytöstä on kuitenkin edelleen paljon pienempi, eli 3,52 %, kun kieliryhmän osuus väestöstä on 9,78 %.

Kotihoidon videopuhelukäynnit kieliryhmittäin (yli 60-vuotiaat)



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue on toteuttanut kaksi kyselyä 18-84-vuotiaalle väestölle mm. palveluverkosta ja digitaalisten palvelujen käyttöä koskien. Digitaalisia palveluja koskevassa kyselyssä haastateltiin puhelimitse 1 000 henkilöä, mikä edustaa 50 000 asukasta.

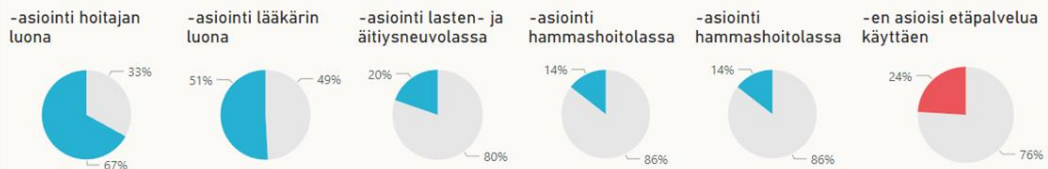
Kyselyyn vastanneet ruotsinkieliset käyttivät mobiilisovelluksia hieman useammin (12 %) kuin suomenkieliset, jotka vastasivat kyselyyn. Kieliryhmien välillä ei ollut suuria eroja asenteissa, kun oli kyse fyysisten käyntien vaihtamisesta etäkäynteihin.

Missä olisitte valmis vaihtamaan paikan päällä tapahtuvan asioinnin käynnin korvaavaan etäpalveluun, jos tällainen etäpalveluna on mahdollista?

ruotsinkieliset

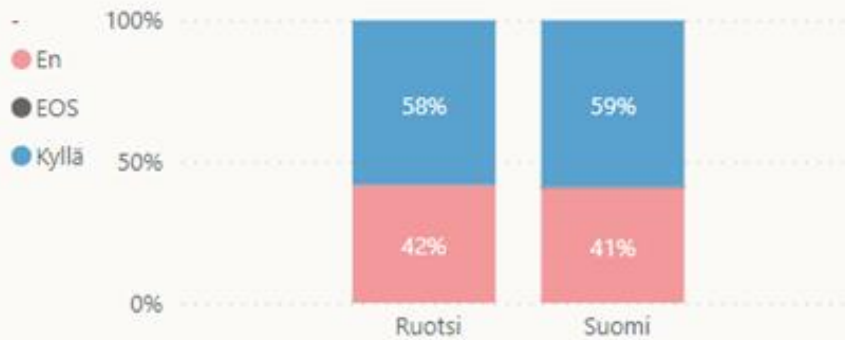


suomenkieliset



Eri kieliryhmät ovat myös käyttäneet etäpalveluita yhtä usein fyysisen käynnin sijaan.

Oletko käyttänyt paikan päällä asioinnin sijaan käynnin korvaavaa etäpalvelua (viim. 12 kk)?



5. Ruotsinkielisten palvelujen laatu

5.1 Laatuohjelma

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen tavoitteena on tuottaa korkealuokkaisia, turvallisia ja tehokkaita sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluja. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella on käytössä sosiaali- ja terveydenhuollon- ja pelastustoimen sertifioitu laatuohjelma (SHQS). Se on laadunhallinnan työkalu, joka tukee laadunhallinnan ja prosessien jatkuvaa kehittämistä. Laatuohjelma antaa organisaatiolle tilannekuvan laadunhallinnasta ja takaa palvelujen tehokkaan kehittämisen integroidussa toimintaympäristössä.

SHQS-standardin mukaiset arviointikriteerit on kehitetty vastaamaan sosiaali- ja terveysalan sekä pelastustoimen organisaatioiden arviointitarpeita. Standardissa on otettu huomioon lakien vaatimukset, viranomaisten vaatimukset, valtakunnalliset suositukset, hyvä hoitokäytäntö ja yleiset laadunhallinnan periaatteet. Laadun arviointi tehdään vertaamalla laadunhallintajärjestelmän kriteereihin ja seurataan, miten laatuvaatimukset täyttyvät suhteessa tavoitteisiin. Arvioinnin tekee sekä organisaatio itse että ulkopuolinen auditointiryhmä.

Organisaatiolla on mahdollisuus saada laaduntunnustus auditoinnin perusteella, jos se täyttää laaduntunnustuksen välttämättömät edellytykset. Laaduntunnustus kertoo, että toiminta on lain, vaatimusten ja hyvien hoitokäytäntöjen sekä näyttöön perustuvan tutkitun tiedon mukaista. Laaduntunnustus ja laadunhallinnan systemaattinen kehittäminen tarkoittavat sitä, että hyvinvointialue tarkastelee ja kehittää jatkuvasti toiminnan ja palvelun osa-alueita.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueelle on myönnetty laaduntunnustus 26.2.2024, ja se on voimassa 25.2.2027 asti. Alkuperäinen laaduntunnustus myönnettiin 18.12.2000. Vuonna 2023 henkilöstön arvio Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueesta työnantajana oli erittäin myönteinen, sillä 81,3 % henkilöstöstä arvioi voivansa suositella työnantajaansa.

5.2 Osallisuus

Osallisuus on osa Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen arvopohjaa. Mahdollisimman laajan osallisuuden mahdollistamiseksi hyvinvointialue tarjoaa asiakkaille ja väestölle useita mahdollisuuksia olla mukana palvelujen suunnittelussa:

MUOTO	VALINTA	TEHTÄVÄ
SUORAT ASIAKASPALAUTTEET	Asiakkaalla mahdollisuus antaa sähköisesti palautetta palautejärjestelmään	Antavat reaaliaikaista tietoa asiakastyytyvyydestä palveluissa
ASIAKASOSALLISUUS TOIMIALUEILLA - kokemustoimijat	Koulutetut kokemusasiantuntijat	Arvioi ja kehittää palveluita ja palveluprosesseja
ASIAKASRAADIT, ASIAKASKEHITTÄJÄT	Avoin haku/satunnaisotanta, yksittäiset henkilöt	Arvioi palveluja, esittää kehittämisehdotuksia esim. hoito- ja palvelupolut
NETTIALUSTA	Väestö- ja ikäryhmittäin	Saadaan laajojen väestö- ja ikäryhmien näkemyksiä palveluista ja palveluprosesseista
NEUVOSTOT	Keskustelujen kautta, järjestöt	Tekee aloitteita, julkilausumia ja antaa suosituksia
KUULEMIS- JA Keskustelutilaisuudet	Kaikille kiinnostuneille avoin foorumi	Antaa asiakas- ja asukaslähtöistä informaatiota organisaation palveluista ja niiden toimivuudesta

5.3 Asiakaspalaute

Asiakkaiden ja kuntalaisten osallisuus voidaan jakaa kolmeen osaan: suora osallisuus (kuulemis- ja keskustelutilaisuudet, aloitteet/palaute sekä asiakas- ja kokemusasiantuntijatoiminta), tieto-osallisuus (viestintä, tiedottaminen, julkisten asiakirjojen päätökset ja seurausten ennakoarviointi) ja edustuksellista osallisuutta. Edustuksellista osallisuutta hyvinvointialueella edustavat aluevaltuusto, aluehallitus, lautakunnat ja vaikuttamistoimielimet.

Monipuolinen asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen on osa sekä asiakkaiden kokemusten parantamista että palvelun ja palveluprosessin kehittämistä. Palautteen avulla voidaan vahvistaa henkilöstön osaamista, suunnata palvelua oikein ja korjata puutteet palvelussa ja palveluprosessissa. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue kerää asiakaspalautetta verkkosivujensa kautta, palautelaitteilla ja ja tekstiviestikyselyillä. Hyvinvointialue mittaa myös NPS:ää. Net Promoter Score on mittari, joka osoittaa, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelvat hyvinvointialueen palveluita muille ihmisille. Soiten tavoitteena on pitää NPS-luku erinomaisella tasolla ja arvoja, jotka ylittävät 50 voidaan pitää erittäin hyvinä. Soiten NPS-luku oli vuonna 2021 74, vuonna 2022 73, ja koko vuoden 2023 NPS-luku oli loppujen lopuksi 67. Huolestuttavaa on, että asiakastyytyväisyys on ollut laskusuunnassa jo pitkään, vaikka luku onkin edelleen erittäin hyvä.

Osa asiakaspalautteesta muodostuu myös potilaslakiin, potilasvahinkolakiin ja sosiaalihuoltolakiin perustuvista ilmoituksista. Vuonna 2023 sosiaalihuoltolain perusteella annetuista 27:stä muistutuksista kaksi oli ruotsinkielisiä ja tehdyistä 9 kantelusta yksi ruotsinkielinen. Vuonna 2023 potilaslain tai potilasvahinkolain perusteella annetuista 104:stä muistutuksesta 12 oli ruotsiksi eikä yksikään kanteluista ollut ruotsiksi.

Vuoden 2023 aikana sosiaali- ja potilasasiamiehelle ei ole tullut yhteydenottoja tai ilmoituksia tyytymättömyydestä ruotsinkieliseen palveluun tai siitä, että et ole saatu palvelua ruotsiksi.

Asiakasturvallisuuden seurannan ja ilmoitusten puitteissa ei ole vuoden 2023 aikana tullut ilmoituksia asiakasturvallisuuden puutteista ruotsinkielisten palvelujen osalta.

Sosiaalihuoltolain mukaan hyvinvointialueella on tehtävä rakenteellista sosiaalityötä (7 §). Sosiaalinen raportointi on vaikuttamista tiedon kautta, ja se on keskeinen työkalu rakenteellisessa sosiaalityössä. Vuoden 2023 aikana on tehty 13 sosiaaliraporttia, joista yhdessäkään ei nostettu esille ruotsinkielisen palvelun tarpeita tai ongelmia.

5.4 Kysely palveluiden saatavuudesta ja laadusta ruotsinkieliselle väestölle

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue on valittu mukaan Sitran rahoittamaan "Osallistu ja vaikuta" (OSVA) -hankkeeseen, jossa testataan uutta osallisuustyökalua Pol.is. Pol.is-kysely ruotsinkielisistä palveluista oli auki 31.5.-21.6.2023. Kyselyllä Soite halusi selvittää ruotsinkielisen väestön palveluja, palvelujen saatavuutta ja laatua Soitessa. Kyselyn tuloksia hyödynnetään palveluiden kehittämisessä, palvelutarpeiden tunnistamisessa ja osallisuuden vahvistamisessa.

Kyselyyn saatiin yhteensä 153 vastausta. 85 % kyselyyn vastanneista ilmoitti äidinkielekseen ruotsin. Suurin osa kyselyyn vastanneista oli 25-75-vuotiaita. Kyselyssä näkyy kaksi täysin erilaista ryhmää. Ryhmä A on yllättävän kriittinen Soiten palvelujen laadun ja saatavuuden suhteen. A-ryhmän tulos oli yllättävä, sillä NPS-luku on ollut Soitessa erinomainen, eikä suomen- ja ruotsinkielisten palvelujenn välillä ole ollut tilastollisesti varmistettua eroa. Ryhmä B suhtautui Soiten palvelujen laatuun ja saatavuuteen erittäin myönteisesti.

Selvä enemmistö kyselyyn vastanneista yhtyi seuraaviin väitteisiin;

- On tärkeää, että ruotsinkielisiä palveluja on saatavilla ja että ne toimivat
- Kieliyhteisön elinvoimaisuuden vahvistaminen koetaan tärkeäksi
- Suomen tulisi olla esimerkkimaa, kun kyse on kielellisten oikeuksien toteutumisesta ja edistämisestä.
- Ruotsinkielisten ei tule luopua kielellisistä oikeuksistaan, jotta viranomaiset voivat palvella heitä.
- Kielenkäyttösällä on tarkoitus tukea asiakkaiden palvelemista heidän omalla äidinkielellään.
- Kun lapsen äidinkieli on ruotsi, henkilökunnan pitäisi edes yrittää puhua ruotsia.

Kyselyyn vastanneiden mielipiteet erosivat eniten seuraavissa asioissa;

- Osaako Soiten yksiköiden henkilökunta ruotsia, ja yrittävätkö he edes puhua ruotsia.
- Osoitetaanko ruotsinkielisiin palveluihin riittävästi resursseja
- Saadaanko riittävästi palveluita omalla äidinkielellä.
- Tulenko ymmärretyksi omalla kielelläni?"

Kyselystä nousevia kehittämiskohteita;



HYVIN VOIMME - KLART VI KAN

- Neuvolapalvelut eivät toimi samalla tavoin suomeksi ja ruotsiksi.
- Vanhustenhuolto ei toimi ruotsiksi ja erityisenä huolena ruotsinkielisten tehostetun palveluasumisen paikkojen riittävyys.
- Pelastuspalvelujen suunnittelu ja toteutus (otettava huomioon palvelutasopäätöstä laatiessa).
- Yleisesti ruotsinkielisten palvelujen vahvistaminen, erityisesti kielen käyttöön ja sen asemaan panostaminen

Ruotsinkielisen väestön palvelujen saatavuudesta ja laadusta tehty tutkimus toistetaan vuonna 2024 vastausten trendien selvittämiseksi.

6. Henkilöstösaatavuus

Kielitaitolain mukaan viranomaisen tulee rekrytoinnin yhteydessä ja erilaisten henkilöstöpoliittisten toimenpiteiden avulla varmistaa, että henkilöstöllä on riittävä kielitaito, jotta he voivat hoitaa viranomaisen tehtäviä kielilain edellyttämällä tavalla. Henkilöstöä rekrytoitaessa huomioidaan sekä ruotsin että suomen kieltä osaavan henkilöstön tarve. Myös eri ammattiryhmien rekrytoinnin haasteita ja tavoitteita tunnustetaan ja määritetään kielellisestä näkökulmasta.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan on varmistettava, että työntekijöillä on riittävä suomen ja ruotsin kielen taito. Viranhaltijoilta ja työntekijöiltä vaadittavasta kielitaidosta on voimassa, mitä erikseen on määrätty tai päätetty.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue järjestää vuosittain ruotsin kielen kursseja sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Hyvinvointialueella kannustetaan oman kielitaidon kehittämiseen työtehtävien vaatimusten mukaisesti. Kansalliskielilautakunta seuraa osaamisen kehittymistä kaksikielisyysohjelman toimintasuunnitelman kautta.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue maksaa myös kielenkäyttölisiä lähes 1000 työntekijälle (2023). Kielenkäyttölisiä maksetaan kolmessa eri kategoriassa. Kielenkäyttölisien kustannukset ovat noin 250 000 €/vuosi.

RKP:n valtuustoryhmä teki 20.02.2023 valtuustoaloitteen kielenkäyttölisiä koskien. Viranhaltijoiden valtuustoaloitetta koskevan valmistelun yhteydessä kielenkäyttölisien korotustarpeen sijaan on havaittu tarve pikemminkin tarkastella nykyisten kielenkäyttölisien kriteerien ja niiden myöntämisen perusteiden ajantasaisuutta rakenteellisesta näkökulmasta. Tältä osin asiaa huomioidaan osana muuta palkkarakenteen kehittämistä.

6.1 Käännökset

Tällä hetkellä hyvinvointialueella on kaksi kielenkääntäjää, joiden palveluita käytetään, kun ohjeita ja muita potilas-/asiakastekstejä tarvitsee kääntää. Hyvinvointialueella on käytössä myös kielipalvelu MOT, jota kaikki voivat käyttää.

Lautakunta on vuoden aikana ilmaissut huolensa käännöstyön resurssien riittävyydestä.

7. Toimenpide-ehdotuksia

7.1 Kansalliskielilautakunnan toiminta

Kansalliskielilautakunta laatii vuodesta 2024 alkaen vuosittain toimintasuunnitelman, joka toimii lautakunnan työvälineenä sen hoitaessa tehtäviään. Se sisältää vuosittaiset tavoitteet, toimenpiteet, mittarit sekä näiden toimenpiteiden vastuuhenkilöt.

7.2 Ruotsinkielisten palvelujen tarve

Potilas- ja asiakastietojärjestelmän kautta kerätään tietoa ruotsinkielisen väestön tarpeesta saada palvelua omalla äidinkielellään. Hyvinvointialue tutkii, onko mahdollista saada tietoa myös siitä, millä kielellä asiakas sai palvelua.

7.3 Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus

Hyvinvointialue varmistaa, että ruotsinkielisellä väestöllä on samanlaiset mahdollisuudet käyttää digitaalisia palveluja kuin muilla kieliryhmillä.

Kansalliskielilautakunta pyytää tietoja henkilöstön kielitaidosta. Hyvinvointialue kehittää henkilöstötietoja siten, että kansalliskielilautakunnalle on saatavilla tietoa ruotsinkieltä äidinkielenään puhuvien työntekijöiden määrästä/palvelualue ja tietoa siitä, kuinka moni jotain muuta kieltä äidinkielenään puhuva työntekijä/palvelualue voi tarjota palvelua ruotsiksi.

Kielikurssien osallistujamäärä kasvaa vuosittain.

Hyvinvointialue päivittää nykyisiä kielenkäyttöperusteita valtuustoaloitteen mukaisesti.

Henkilöstön kielitaidosta viestitään asiakkaalle visuaalisesti, esimerkiksi nimikyltissä tai vastaavassa.

7.4 Ruotsinkielisten palvelujen laatu

Henkilöstön parissa toteutetaan kysely siitä, miten henkilöstö kokee ruotsinkielisen palvelun onnistuvan heidän omassa yksikössään.

Laaditaan käännoistyötä koskevat ohjeet.

Hyvinvointialue jatkaa ruotsinkielisten palvelujen tarvetta ja laatua koskevien mittareiden kehittämistä.