

Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2024



Hyvinvointialueen aluehallitus
16.6.2025

Sisältö

1.	Johdanto	3
2.	Kansalliskielilautakunnan toiminta 2024	4
3.	Ruotsinkielisten palvelujen tarve.....	5
3.1	Keski-Pohjanmaan kieliryhmät	5
3.2	Ikärakenne	6
4.	Palvelun käyttö ruotsiksi.....	8
4.1	Digipalveluiden käyttö	13
5.	Ruotsinkielisten palvelujen laatu	15
5.1	Laatuohjelma	15
5.2	Osallisuus	16
5.3	Asiakaspalaute.....	16
5.4	Kysely palveluiden saatavuudesta ja laadusta ruotsinkieliselle väestölle.....	19
6.	Henkilöstösaatavuus.....	21
6.1	Käännökset	21
7.	Toimenpide-ehdotuksia	22
7.1	Kansalliskielilautakunnan toiminta.....	22
7.2	Ruotsinkielisten palvelujen tarve	22
7.3	Ruotsinkielisen palvelun saatavuus.....	22
7.4	Ruotsinkielisten palvelujen laatu.....	22

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, viestintä 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 hyvinvointialue.

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

2. Kansalliskielilautakunnan toiminta 2024

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 asiakuspäällikkö toimii esittelijänä lautakunnassa ja vastaa omalta osaltaan kaksikielisyysohjelman toteuttamisesta ja sen seurannasta. Kansalliskielilautakunnassa on myös ruotsinkielisen palvelun järjestämisen asiantuntija, joka osallistuu lautakunnan kokouksiin.

Kansalliskielilautakunnalla on ollut 6 kokousta vuoden 2024 aikana. Kokoukset pidettiin 24.1., 10.4., 12.6., 20.8., 9.10. ja 27.11. Lautakunta on kuullut asiantuntijoita ja saanut tietoa muun muassa asiakaspalautteen kehittämisestä, rakenteellisesta sosiaalityöstä, osallistumisesta, ruotsinkielisestä hoidosta psykiatrian piirissä ja koulupsykologien saatavuudesta.

Vuoden 2024 aikana toimikunta päivitti hyvinvointialueen kieliohjelman ja esitteli kieliohjelman aluehallitukselle ja edelleen aluevaltuustolle hyväksyttäväksi.

Lautakunta on seurannut aktiivisesti Kärkullan kuntayhtymän toiminnan siirtoa ja kuntayhtymän purkamistoimenpiteistä.

Lautakunta on aktiivisesti käsitellyt asiakaspalautejärjestelmää ja sen kehittämistä hyvinvointialueella. Soite ja Kymenlaakson hyvinvointialue ovat mukana kehittämässä uutta valtakunnallista ratkaisua. Ruotsinkielisten palvelujen laatua koskeva Polis-kysely on toistettu vuonna 2024, ja lautakunta on saanut tiedoksi kyselyn tulokset sekä antanut palautetta Polis-kyselyn käytöstä ja toimittanut sen tiedoksi aluehallitukselle.

Toimikunta on keskustellut Keski-Pohjanmaan sairaalan ruotsinkielisistä opastekylteistä useissa kokouksissa ja tehnyt sairaalakävelyn Teknisen laitoksen asiantuntijoiden kanssa. Tekninen laitos on ryhtynyt toimenpiteisiin uusissa tiloissa ja tilanne on parantunut. On kuitenkin erittäin tärkeää kiinnittää huomiota opastekyltteihin ja päivittää suunnitelmia. Asiasta on tehty valtuustoaloite.

Kansalliskielilautakunnan tehtävänä on valvoa ruotsinkielisten palvelujen laatua ja saatavuutta. Asiakaspalautteiden raportoinnissa 1–9/2024 todettiin, että suomenkielisen ja ruotsinkielisen neuvontapalvelun välillä on epätavallisen suuri ero. Asiaa on käsitelty lautakunnassa, ja siinä todettiin, että asiakastytyvyyden ero voi johtua siitä, että neuvontapalvelut eivät pysty toteuttamaan asiakasprosesseja samalla tasolla ruotsinkielisten ja suomenkielisten palveluiden välillä.

3. Ruotsinkielisten palvelujen 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, hoidon 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:

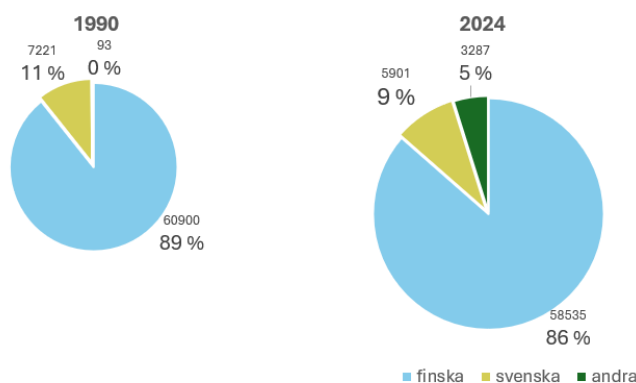
- Kansalliskielilautakunta seuraa kielellisten oikeuksien toteutumista hyvinvointialueella.
- Kansalliskielilautakunnan on vuosittain raportoitava aluehallitukselle siitä, miten kielellisten oikeuksien seurannan tulokset on pantu täytäntöön hyvinvointialueella.

Aluehallitus antaa aluevaltuustolle lausunnon lautakunnan raportin edellyttämistä toimenpiteistä.

3.1 Keski-Pohjanmaan kieliryhmät

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella asuu noin 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.

Språkgruppernas andel i Mellersta Österbotten 1990 och 2024



3.2 Ikärakenne

Keski-Pohjanmaan ikärakenteessa väestöstä merkittävä osa on ikääntyneitä. Vuoden 2022 lopussa alueen väkiluku oli 67 805 ihmistä. Alueen väkiluvun ennustetaan vähenevän noin 5 000 hengellä ennen vuotta 2040.

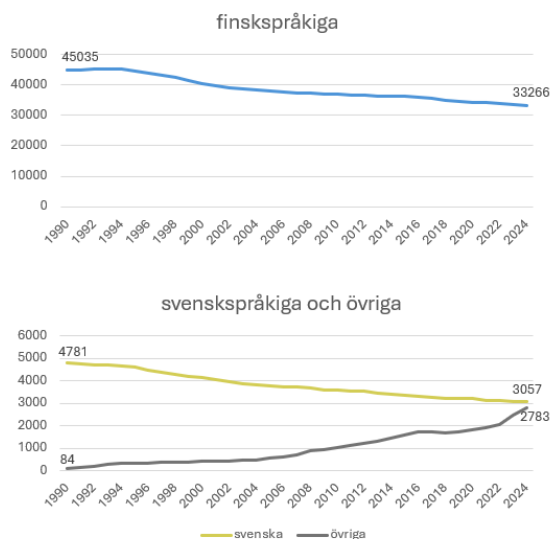
Keski-Pohjanmaan väestön ikärakenne on muuttunut ja vanhennee. Tilastokeskuksen ennusteen mukaan yli 75-vuotiaiden määrä kasvaa Keski-Pohjanmaalla 64 % vuoteen 2040 mennessä, kun taas työikäisten määrä vähenee 10 %.

Kansallinen terveysindeksiaineisto sisältää useita väestön sairastuvuuteen ja työkykyyn liittyviä indikaattoreita. Terveysindeksi on korvannut aiemman sairastavuusindeksin. Terveysindeksin luvut kuvaavat väestön terveyttä ja työkykyä suhteessa kansalliseen tasoon. Maan tasolle annetaan indeksinumero 100. Mitä korkeampi indeksiarvo on, sitä suurempi on sairastuvuus tai työkyvyttömyys.

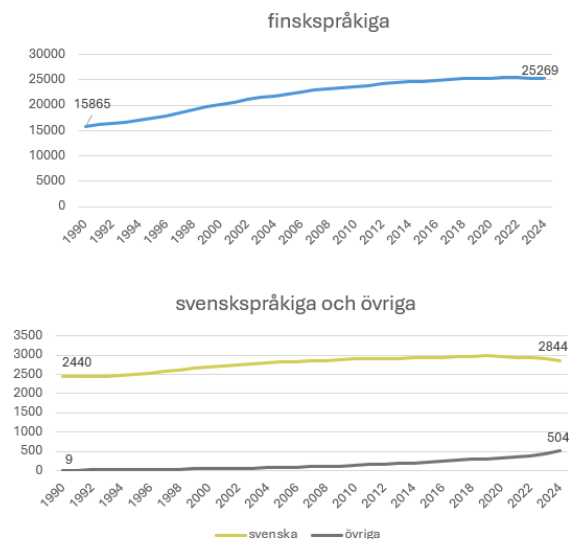
Keski-Pohjanmaan ikävakioitu sairastavuusindeksi on 102 (vuosille 2020–2022), mikä on lähellä maan keskitasoa. Korkeimmat indeksiluvut ovat tapaturmaindeksin osalta 131, sepelvaltimotauti-indeksissä 125 ja muistisairausindeksissä 120. Keski-Pohjanmaan työkyvyttömyysindeksi on 118, mikä on maan yhdeksänneksi korkein. Sairauspäiväraha-indeksi on 130,9 ja maan korkein.

Språkgruppernas befolkningsutveckling i Mellersta Österbotten

• 0-49 åringar

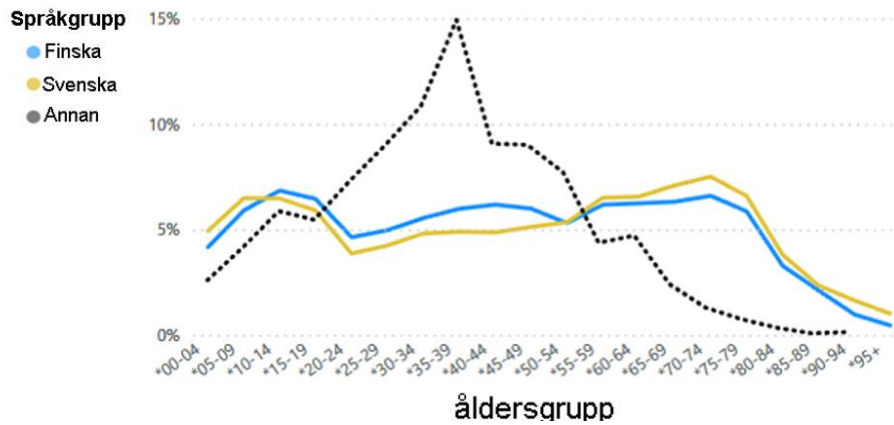


• 50+ åringar



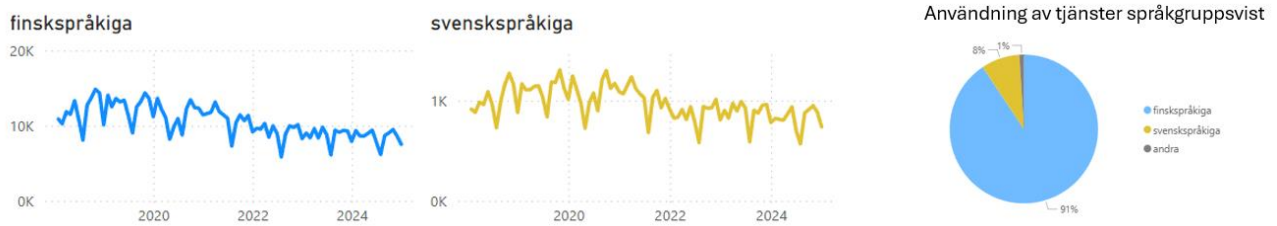
Språkgruppernas åldersstrukturer

Språkgruppernas åldersstrukturer (åldersgruppens andel av språkgruppen som helhet)

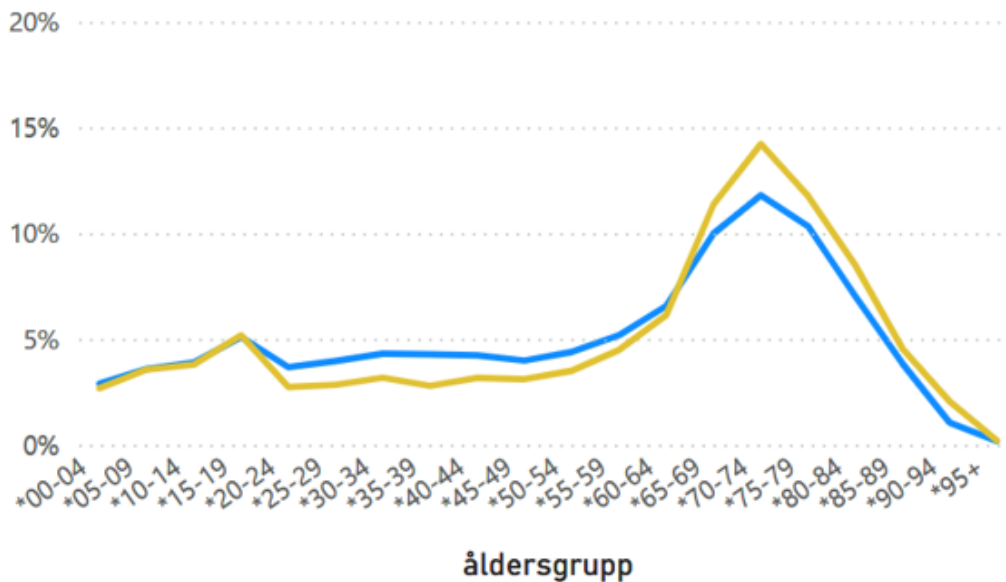


4. Palvelun käyttö ruotsiksi

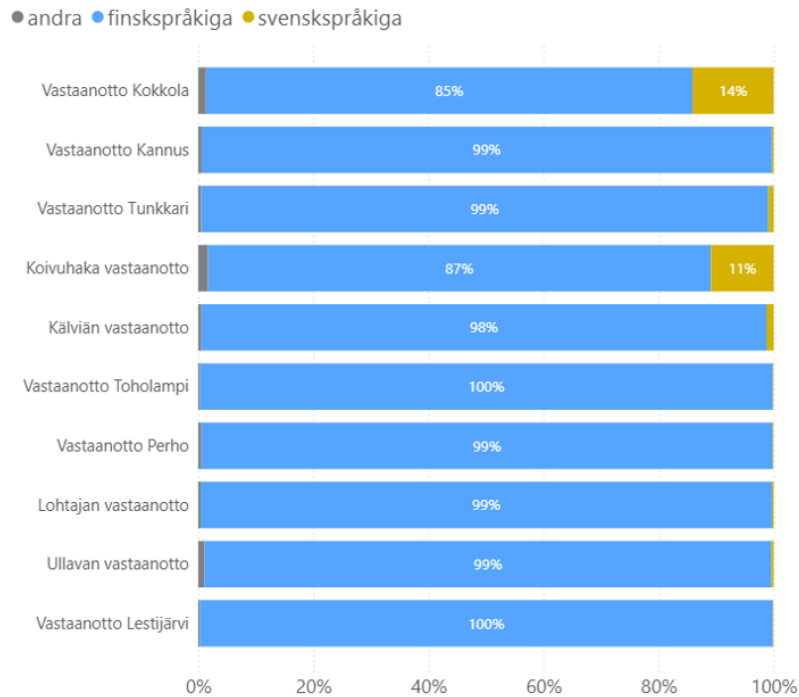
Ruotsinkielisen väestön osuus käynneistä **perusterveydenhuollon avosairaanhoidossa** on pienempi nuoremmissa ikäryhmissä. Mutta yli 70-vuotiaiden ikäryhmässä ruotsinkieliset käyvät perusterveydenhuollon avosairaanhoidossa muita kieliryhmiä useammin. Ruotsinkielisten eniten käyttämät palvelupisteet avosairaanhoidossa ovat Kokkolan vastaanotto keskustassa sekä Koivuhaan terveysasema. Nämä tilastot eivät ole muuttuneet vuodesta 2023.



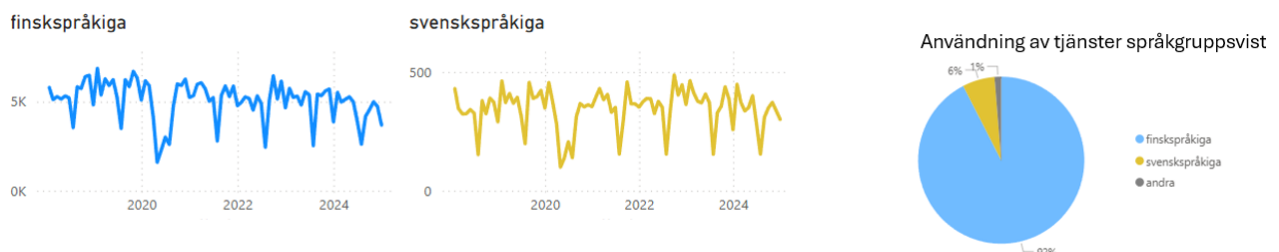
Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)



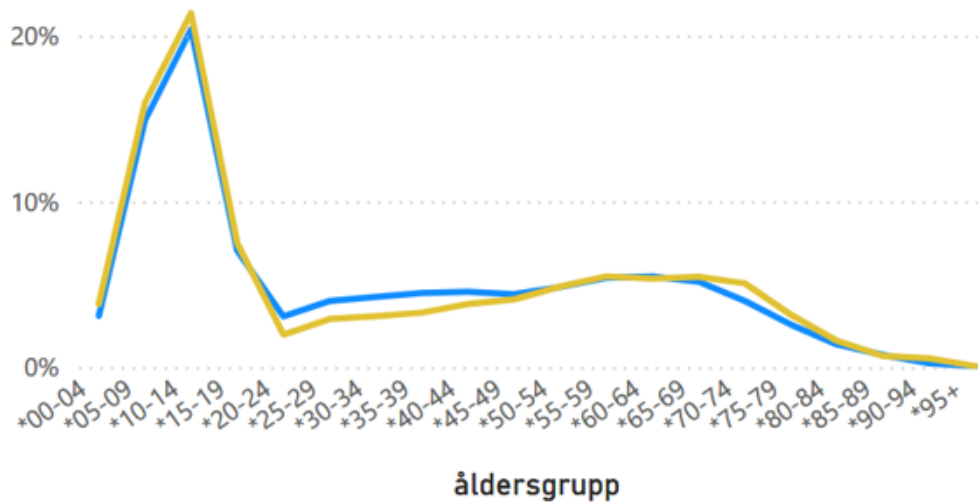
Besök hos primärvårdens öppenvård per verksamhetsställe, olika språkgruppers andel av serviceanvändningen(2024)



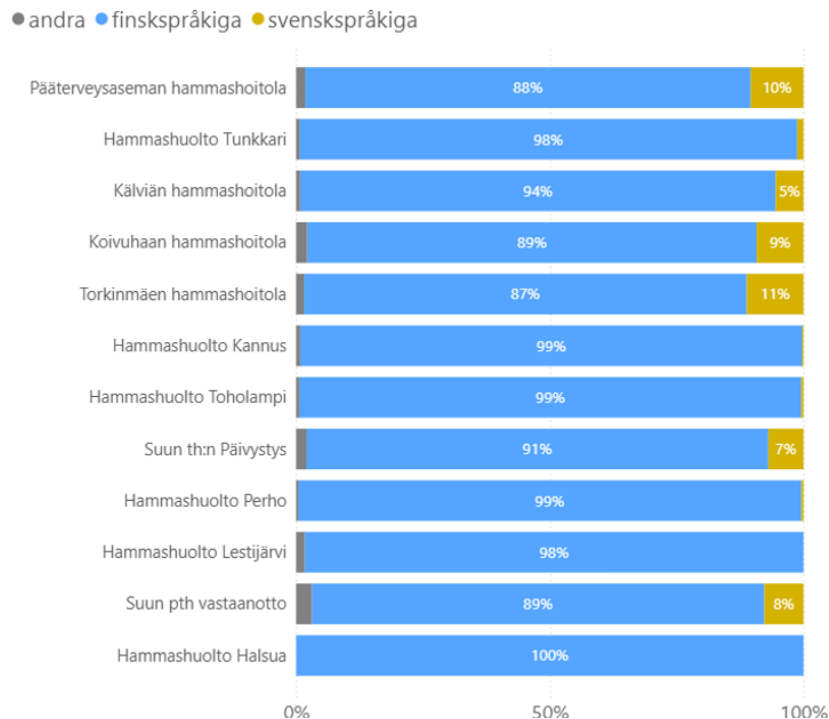
Suun **terveydenhuollossa** palvelujen käyttö seuraa pitkälti suomenkielisen väestön käyttöä. 25–50-vuotiaat käyttävät suun terveydenhuoltoa hieman vähemmän kuin suomenkieliset, mikä saattaa viitata yksityisten palvelujen suurempaan käyttöön suun terveydenhuollossa. Ruotsinkielisen väestön eniten käyttämät suun terveydenhuollon palvelupisteet ovat Torkinmäen, pääterveyskeskuksen ja Koivuhaan vastaanotot, mutta käytetään myös Kälviän vastaanottoa.



Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)

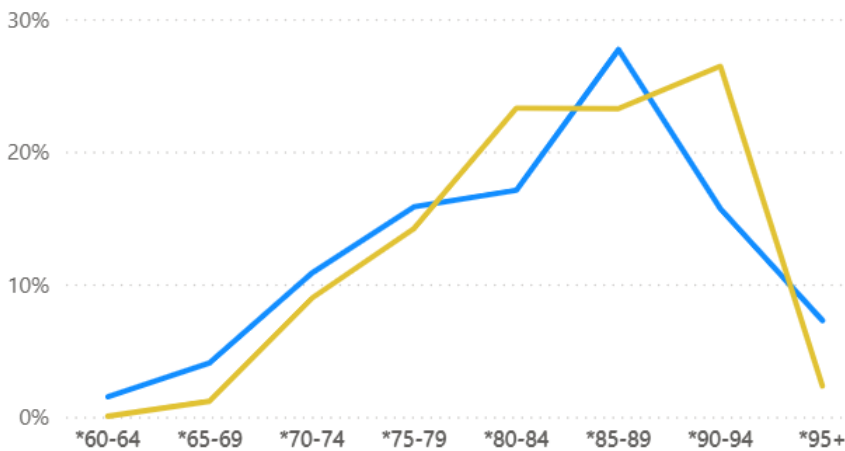


Besök hos tandvården per verksamhetsställe, olika språkgruppers andel av serviceanvändningen (2024)



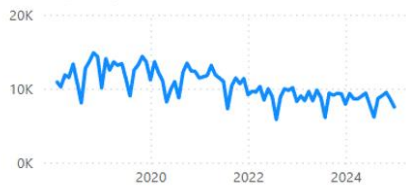
Kotihoidon palvelukokonaisuudessa ruotsinkielinen väestö käyttää palveluista 8,09 %, kun taas kieliryhmän osuus väestöstä on 9,78 %. Nuoremmissa ikäryhmissä ruotsinkieliset käyttävät vähemmän palveluja kuin suomenkieliset ja enemmän vanhimmissa ikäryhmissä, joissa myös ruotsinkielisen väestön osuus on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

Kieliryhmän palvelujen käyttö ikäryhmittäin (suhteessa koko kieliryhmän palvelujen käyttöön)

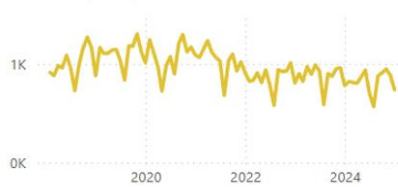


Erikoissairaanhoidossa ruotsinkielinen väestö käyttää palveluita hieman vähemmän (8 %) verrattuna kieliryhmän osuuteen 9 %. Kieliryhmän erikoissairaanhoidon käyttö vaihtelee ja on suurinta vanhimmissa ikäryhmissä.

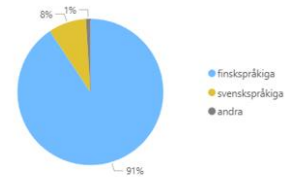
finskspråkiga



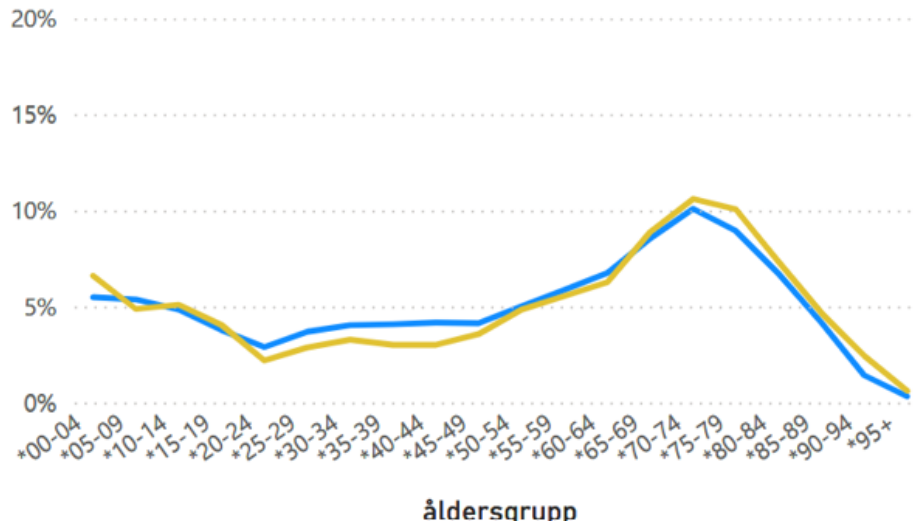
svenskspråkiga



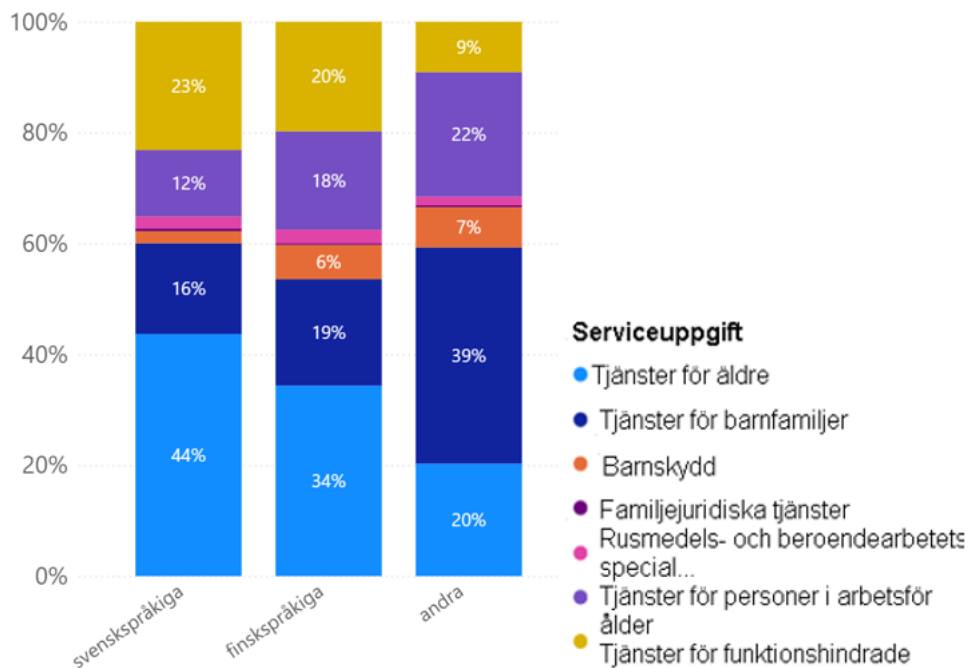
Användning av tjänster språkgruppsvist



Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)



Palveluiden käyttö vaihtelee **sosiaalihuollon eri palvelutehtävien** sisällä, mutta vuoden aikana se on lähestynyt läheisemmin suomenkielisten palvelujen käyttöä.

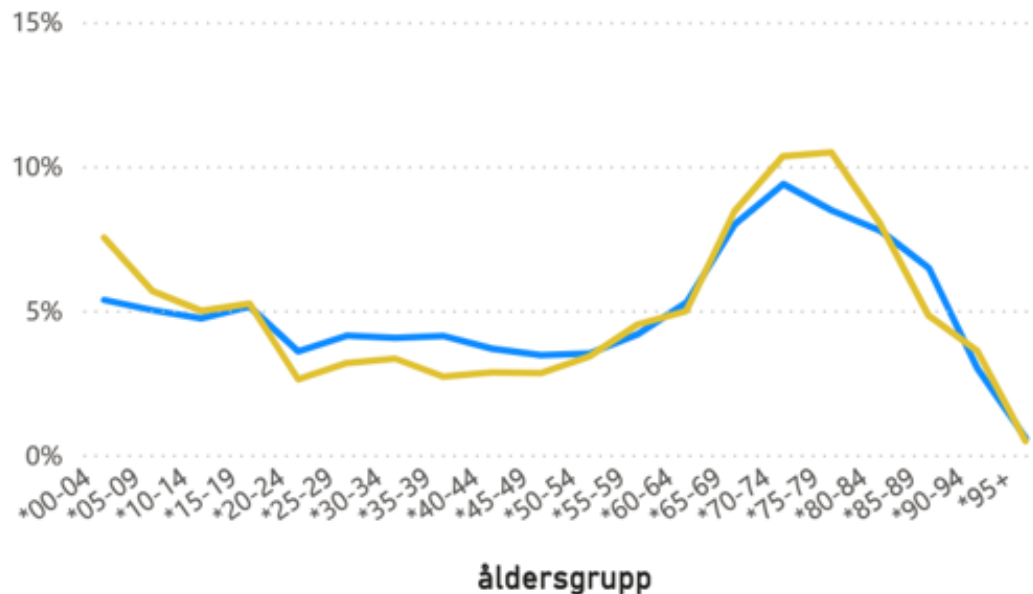


4.1 Digipalveluiden käyttö

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



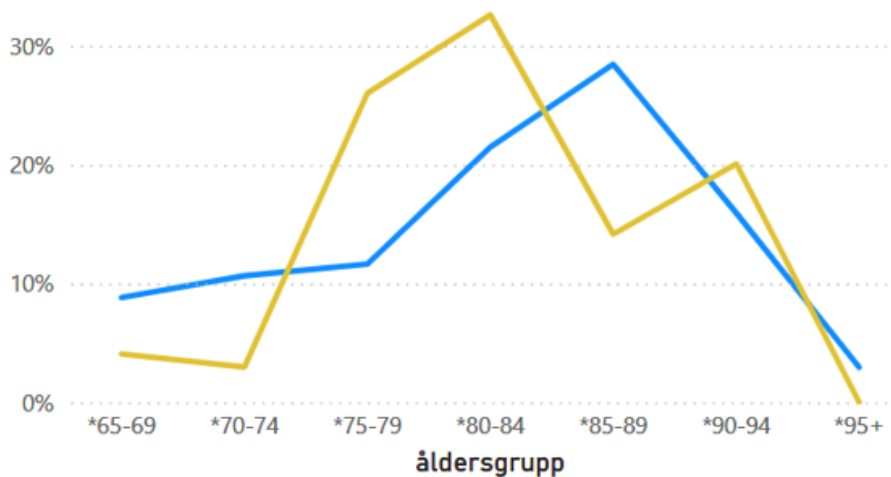
Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)



Kotihoidon ruotsinkielisten asiakkaiden **videokäyntien** määrä on jatkanut kasvuaan. Palvelun käytön osuus on kuitenkin kieliryhmäkohtaisesti edelleen huomattavasti pienempi, 4 %, verrattuna siihen, miten suomenkieliset asiakkaat käyttävät palvelua. Osuus on kuitenkin kasvanut 0,5 % vuodesta 2023.



Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)



5. Ruotsinkielisten palvelujen laatu

5.1 Laatuohjelma

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen tavoitteena on tuottaa korkealuokkaisia, turvallisia ja tehokkaita sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluja. Soite käyttää sertifioitua sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen laatuohjelmaa (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, että hyvinvointialue tarkastelee ja kehittää jatkuvasti toiminnan ja palvelun osa-alueita.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueelle on myönnetty laaduntunnustus 26.2.2024. Se on voimassa 25.2.2027 asti. Alkuperäinen laaduntunnustus myönnettiin 18.12.2000. Vuonna 2024 henkilöstön arvio Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueesta työnantajana oli erittäin myönteinen, sillä 71 % henkilöstöstä arvioi voivansa suositella työnantajaansa. Arviointi on laskenut viime vuodesta, jolloin 79,7 % henkilöstöstä arvioi voivansa suositella työnantajaansa.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella on pitkään tehty systemaattista kehitystyötä ja seurantaa palvelun ja hoidon laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Palvelun järjestäjänä hyvinvointialue vastaa myös palvelun valvonnasta.

Omavalvonta on menetelmä, jolla hyvinvointialue valvoo itse vastuullaan olevia toimintoja. Tavoitteena on ehkäistä palvelutoiminnassa ilmeneviä epäkohtia ja korjata puutteet nopeasti. Omavalvonnan avulla määritetään ja toteutetaan, miten organisaatio vastaa palveluiden saatavuudesta, saavutettavuudesta, jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta sekä asiakkaiden tasa-arvosta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annettu laki (741/2023; 26 §) edellyttää, että omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot ja havaintoihin perustuvat toimenpiteet julkaistaan julkisessa tietoverkossa neljän kuukauden välein. Raportointia hoidon saatavuudesta ja omavalvonnasta löytyy myös Soiten verkkosivuilta suomeksi.

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:

FORM	VAL	UPPGIFT
DIREKTA KLIENTRESPONSER	Klienten har möjlighet att ge respons elektroniskt i responssystemet	Ger information i realtid om kundtillfredsställelsen i tjänsterna
KLIENTDELAKTIGHET INOM VERKSAMHETSOMRÅDEN - erfarenhetsaktörer	Utbildade erfarenhetssakkunniga	Bedömer och utvecklar tjänster och serviceprocesser
KUNDRÅD, KUNDUTVECKLARE	Öppen ansökan/slumpmässigt urval, individuella personer	Bedömer tjänsterna, framför utvecklingsförslag t.ex. vård- och servicevägar
WEBBPLATTFORM	Befolknings- och åldersgruppvis	Får stora befolknings- och åldergrupper synpunkter på tjänster och serviceprocesser
RÅD	Genom diskussioner, organisationer	Gör initiativ, utlåtanden och rekommendationer
HÖRANDE- OCH DISKUSSIONSTILLFÄLLEN	Öppet forum för alla intresserade	Ger klient- och invånarorienterad information om organisationens tjänster och deras funktionalitet

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.

Asiakaskokemus

Soitessa asiakaskokemusta arvioidaan Roidu-järjestelmän avulla. Tietoa voidaan kerätä kaikkialta Soitesta ja tarkemmin porautumalla toiminta-, palvelu- ja vastuualueisiin. Palautteen avulla saadaan arvokasta tietoa asiakastytyväisyydestä ja siitä, mitä palvelutoiminnassa ja -prosesseissa voidaan kehittää, ja tarvittaessa näihin kehitystarpeisiin voidaan reagoida nopeasti.

Tietenkin myös valtio on kiinnostunut vastauksesta. Reaaliaikaisten taloudellisten kustannusten lisäksi valtio haluaa tietää asiakastytyväisyyden tason (NPS-pistemäärä) hyvinvointialueilla. Tämä edellyttää yhtenäistä asioiden käsittelyä valtion ja kuntien tasolla sekä integroitua asiakas- ja potilastietojärjestelmää ja vastausjärjestelmää. Syksyllä 2023 Terveiden ja hyvinvoinnin laitos valitsi kaksi hyvinvointialuetta Suomessa luodakseen Suomeen kansallisen palautejärjestelmän. Kymenlaakso ja Soite olivat pilottialueita, joiden tehtävänä oli luoda 31.8.2024 mennessä koko maalle malli, jota voitaisiin käyttää eri hyvinvointialueiden asiakastytyväisyyden vertailuun samoilla kysymyksillä ja oikeudenmukaisilla menetelmillä. Soite aloitti

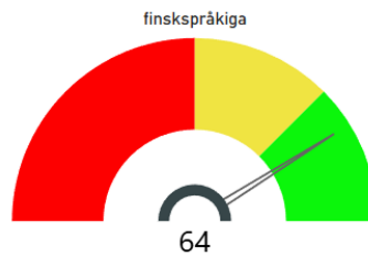
loppukevään aikana tiedonkeruun tekstiviesteillä vastaanottopalveluista ja suun terveydenhuollosta, sosiaali- ja terveysministeriön sekä Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vaatimusten mukaisesti. Kerättyä vastausdataa rikastetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määritelmillä, anonymisoidaan ja siirretään Soite-tietokannasta Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen käyttöön. Näiden tietojen lisäksi Soite kerää palautetta vain omiin kehitystarpeisiinsa.

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 tekstiviestikyselyillä. Hyvinvointialue mittaa myös NPS:ää. Net Promoter Score on mittari, joka osoittaa, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelevat 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 67. Vuonna 2024 koko Soiten NPS-luku oli 67. TESAn tulos oli 70, jossa suomenkielisten NPS oli 71 ja ruotsinkielisten 69.

Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera munhälsovårdens tjänster till dina anhöriga?



Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera mottagningarnas tjänster till dina anhöriga?



On ollut huolestuttavaa, että asiakastytyväisyyden trendi on ollut jo jonkin aikaa laskeva, vaikka taso on edelleen erittäin hyvä. Positiivista on, että näiden vuosien aikana suomen- ja ruotsinkielisten palveluiden asiakastytyväisyydessä ei ole ollut eroa neuvontapalvelua lukuun ottamatta. Eniten vastauksia saadaan terveyskeskusten asiakastytyväisyyskyselyistä.

Neuvontapalvelut ovat ainoa osa Roidu-palauttejärjestelmää, jossa suomen- ja ruotsinkielisten NPS-pisteissä näkyy pitkäaikainen ero. Vuonna 2024 neuvonnan NPS-luku oli 58. Suomenkielisten luku on 60 ja ruotsinkielisten miinus 12. Asiaa on käsitelty kansalliskielilautakunnassa, ja johtopäätöksenä on ollut, että samaa palveluprosessia ei voida optimaalisesti järjestää suomeksi ja ruotsiksi. Tämä johtuu pääasiassa siitä,

että ruotsinkielisen neuvontahenkilöstön rekrytointi on haastavampaa ja kaksikielisten sijaisten löytäminen on vaikeaa.

Ilmoitukset

Osa asiakaspalautteesta muodostuu myös potilaslakiin, potilasvahinkolakiin ja sosiaalihuoltolakiin perustuvista ilmoituksista. Vuonna 2024 sosiaalihuoltolain perusteella annetuista 33:stä muistutuksesta yksikään ei ollut ruotsinkielinen, ja 5 tehdystä valituksesta yksikään ei ollut ruotsinkielinen. Vuonna 2024 potilaslain tai potilasvahinkolain perusteella annettiin 116 muistutuksia, ja niistä 7 oli ruotsiksi, ja 11 tehdystä valituksesta yksikään ei ollut ruotsinkielinen. Tilanne on hyvin samankaltainen kuin vuonna 2023.

Sosiaali- ja potilasasiamies

Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa potilaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä, tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimia muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Neuvonnan lisäksi työssä korostuu asiakkaan kuuntelemisen tarve. Sosiaaliasiavastaavan keskeisiä vaikuttamis- ja toimintakeinoja ovat muistutus- ja kanteluneuvonta sekä muu oikeusturvaneuvonta (oikaisuvaatimus ja muutoksenhaku)

Yhteydenottoja potilasasiavastaavalle oli vuonna 2024 yhteensä 494. Vuonna 2023 vastaava luku oli 642, 2022 (617), 2021 (545) ja vuonna 2020 (526). Yhteydenotoissa vuodesta 2020 vuoteen 2023 tapahtunut trendi lisääntyneistä yhteydenotoista kääntyi vuonna 2024 poikkeuksellisen paljon toiseen suuntaan. Tosin vuoden 2020 luvulla ja vuoden 2024 luvulla ei ole suurta eroa.

Potilasasiavastaavalle tuli vuonna 2024 yhteensä siis 494 ensiyhteydenottoa. Palvelualueittain katsottuna eniten yhteydenottoja tuli, kuten aiempina vuosina somatiikan vastuualueelta, yhteensä 153 yhteydenottoa. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli vuonna 2024 mielenterveys- ja päihdepalveluista. Kolmanneksi eniten yhteydenotot liittyivät toisen palveluntuottajan palveluun kuten esim. alueen yksityisiin palveluntuottajiin. Tämän kategorian yhteydenotot eivät lisääntyneet vuonna 2024, vaikka hyvinvointialueen kaikki terveydenhuollon yksityisten palveluntuottajien potilasasiavastaavatoiminta on kuulunut hyvinvointialue Soiten sosiaali- ja potilasasiavastaavalle.

Vuonna 2024 Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten sosiaaliasiavastaavalle tuli yhteensä 79 yhteydenottoa. Yhteydenottojen määrä on hieman lähtenyt laskuun edellisiin vuosiin verrattuna. Yhteydenottojen määrä sosiaaliasiavastaavalle on ollut aikaisemmin varsin vakiintunut noin 90:een. Tehtäväalueittain tarkasteltuna eniten oltiin sosiaaliasiavastaavaan yhteydessä ikääntyneiden palveluihin liittyvissä asioissa. Toiseksi eniten yhteydenottoja tuli lastensuojelusta ja perhetukipalveluista. Kolmanneksi eniten tuli yhteydenottoja sosiaalihuoltolain mukaisten päihde- ja mielenterveyspalveluihin liittyvissä asioissa. Varhaiskasvatuksen palveluihin liittyvissä asioissa tuli yhteensä kolme yhteydenottoa.

Vuoden 2024 aikana potilasasiavastaava sai vain muutamia yhteydenottoja, jotka koskivat puutteita ruotsinkielisen palvelun toteuttamisessa sairaalassa. Sosiaaliasiavastaava sai vastauksen, jossa kerrottiin, ettei vanhusten asumispalveluilla ole riittäviä mahdollisuuksia tarjota riittävästi palvelua ruotsiksi. Siksi

vuonna 2024 tuli vain muutamia yhteydenottoja, jotka koskivat riittämätöntä ruotsinkielistä palvelua hyvinvointialueella.

Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuuden seurannassa ja ilmoituksissa ei ole vastaanotettu poikkeamia koskevia ilmoituksia ruotsinkielisestä hoidosta tai palveluista. On kuitenkin raportoitu poikkeamista, jotka johtuvat suomen kielen puutteellisesta taidosta. Näihin ovat kuuluneet muun muassa lääkityspoikkeamat ja palveluprosessiin liittyvät poikkeamat. Valvontaviranomaisen ohjeiden mukaisesti Soiten valvontayksikkö suorittaa tehostettua valvontaa näissä yksiköissä tai tilanteissa.

Sosiaalinen raportointi

Sosiaalihuoltolain mukaan hyvinvointialueella on tehtävä rakenteellista sosiaalityötä (7 §). Sosiaalinen raportointi on vaikuttamista tiedon kautta, ja se on keskeinen työkalu rakenteellisessa sosiaalityössä. Vuoden 2024 aikana on tehty 14 (2023/13) sosiaaliraporttia, joista yhdessäkään ei nostettu esille ruotsinkielisen palvelun tarpeita tai ongelmia. Useimmissa raporteissa korostuivat velkaantumiseen, oman talouden hallintaan ja erilaisiin asumiseen liittyviin haasteisiin liittyvät tarpeet.

5.4 Kysely palveluiden saatavuudesta ja laadusta ruotsinkieliselle väestölle

Asiakkaiden ja asukkaiden osallistumisen vahvistamiseksi on testattu Polis-alustaa. Pieni määrä hyvinvointialueita, kuten Soite, osallistuu Sitran pilottihankkeeseen. 31.12.2024 päättyneen pilottihankkeen aikana Soite toteutti yhteensä seitsemän kyselyä. Tavoitteena on ottaa Polis käyttöön laajemmalla rintamalla koko maassa, ja toivottavasti uusi, käyttäjäystävällisempi versio julkaistaan vuonna 2025.

Keväällä 2023 tehtiin ensimmäinen Polis-kyselytutkimus ruotsinkielisistä palveluista. Kyselyllä Soite halusi selvittää ruotsinkielisen väestön palveluja, palvelujen saatavuutta ja laatua Soiteissa. Kyselyn tuloksia hyödynnetään palveluiden kehittämisessä, palvelutarpeiden tunnistamisessa ja osallisuuden vahvistamisessa.

Vuonna 2023 kyselyyn vastasi 153 henkilöä ja alkukesästä 2024 tehtyyn kyselyyn 84 henkilöä. Vastaaajamäärän merkittävää laskua voidaan pitää pettymyksenä.

Yksi positiivinen asia vuosien 2023 ja 2024 kyselyjä vertailtaessa oli se, että ristiriitaisuuksia oli huomattavasti vähemmän. Myös nuorten osuuden kasvua vastaajien keskuudessa voidaan pitää positiivisena asiana. Vuonna 2023 tekoäly nosti esiin kahta ryhmää ja vuonna 2024 kolmea ryhmää. Ryhmät eivät olleet läheskään yhtä kaukana toisistaan kuin vuonna 2023.

Vuoden 2023 Polis-kyselyssä neuvontapalvelut nousivat vahvasti esiin, mutta vuonna 2024 yhteispäivystyspalveluista tuli haastava kysymys. Tästä syystä kansalliskielilautakunta tulee kiinnittämään erityistä huomiota päivystyspalveluiden kehittämiseen saadun palautteen perusteella.

Toinen ero näiden kahden kyselyn välillä oli palaute ja ehdotukset palvelun ja palveluprosessien kehittämiseksi. Vuonna 2024 annettiin selkeitä vastauksia ja kehitysehdotuksia, kun taas viime vuonna ne olivat selvästi vastakkaisia. Tästä syystä Polis-kyselyistä saatavat tiedot auttavat kansalliskielilautakuntaa sekä toiminta- ja palvelualueita entistä paremmin kehitystyössään.

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 on aiemmin vuosittain järjestänyt ruotsin kielen kursseja sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Vuoden 2024 aikana ei ole järjestetty ruotsin kielen kursseja.

Hyvinvointialueella kannustetaan oman kielitaidon kehittämiseen työtehtävien vaatimusten mukaisesti. Kansalliskielilautakunta seuraa osaamisen kehittymistä kieliohjelman toimintasuunnitelman kautta.

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.

Käännöspalvelut ovat edelleen riittämättömiä.

7. Toimenpide-ehdotuksia

7.1 Kansalliskielilautakunnan toiminta

Kansalliskielilautakunta laatii vuosittain toimintasuunnitelman, joka toimii työvälineenä kansalliskielilautakunnan tehtävien hoitamisessa. 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 pitäisi tutkia, onko mahdollista saada tietoa myös siitä, millä kielellä asiakas sai palvelua.

7.3 Ruotsinkielisen palvelun saatavuus

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

Vuoden 2024 aikana henkilökunnalle ei ole järjestetty ruotsin kielen kursseja. Tavoitteena on, että henkilökunta osallistuu vuosittain ja että kielikursseille osallistuvien määrä kasvaa vuosittain.

Henkilöstön kielitaidosta viestitään asiakkaalle visuaalisesti, esimerkiksi nimikyltissä tai vastaavassa.

Käännösresurssien saatavuus varmistetaan.

7.4 Ruotsinkielisten palvelujen laatu

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

Laaditaan käännöstyötä koskevat ohjeet.

Omavalvonta ja havaintoihin perustuvat toimenpiteet julkaistaan neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa. Raportointia hoidon saatavuudesta ja omavalvonnasta löytyy myös Soiten verkkosivuilta suomeksi. Hyvinvointialueen tulisi selvittää, onko mahdollista saada näitä tietoja eri kieliryhmistä.