

## HUSIN KAKSIKIELISYYSOHJELMA

### Johdanto

HUSin vuosiksi 2023–2027 tehdyssä strategiassa on määritelty viisi painopistettä: asiakaskokemus, henkilöstökokemus, hyvinvointialueyhteistyö, jatkuva parantaminen ja uudistaminen sekä kestävä talous. Arvot säilyvät ennallaan ja ne ovat yhdenvertaisuus, edelläkävijäisyys ja kohtaaminen. Yhdenvertaisuus merkitsee muun muassa sitä, että HUS tarjoaa palvelun molemmilla kansalliskielillä.

HUS on maan suurin erikoissairaanhoidon palvelujen tuottaja. Asema antaa sekä mahdollisuuden että velvollisuuden toimia edelläkävijänä. HUSin visio on ”vaikuttavaa hoitoa yhdessä”. Kaksikielisyysohjelma tukee meitä tavoitteessa olla edelläkävijä myös erikoissairaanhoidon kuuluvan ruotsinkielisen hoidon ja palvelun tarjoajana.

Yksi HUSin strategiakauden tavoitteista on Suomen paras asiakaskokemus. Haluamme tuottaa mitattavasti parasta hoitoa ja palvelua potilaille. Asiakaskokemus nostetaan kaiken toiminnan keskiöön ja palvelun laatua ylläpidetään ja parannetaan muun muassa keräämällä aiempaa enemmän potilaiden palautetta hoidon parantamiseksi.

Kieli ja potilaan tarve tulla ymmärretyksi vaikuttavat potilasturvallisuuteen. Kielellisten oikeuksien toteutuminen on myös edellytys muiden oikeuksien, kuten potilaan itsemääräämisoikeuden ja tiedonsaantioikeuden toteutumiseksi.

Tutkimusten mukaan potilaan mahdollisuus käyttää omaa kieltään vaikuttaa merkittävästi hoitokokemukseen. Mitä suurempi hoidon tarve potilaalla on, sitä suurempi on oman

## TVÄSPRÅKIGHETSPROGRAM FÖR HUS

### Inledning

HUS har i sin strategi för åren 2023–2027 fastställt fem tyngdpunktsområden: kundupplevelse, personalupplevelse, samarbete mellan välfärdsområdena, kontinuerlig förbättring och förnyelse samt hållbar ekonomi. Värderingarna i strategin är fortsättningsvis jämlikhet, pionjärskap och bemötande. Jämlikheten innebär bland annat att HUS säkerställer service på båda nationalspråken.

HUS är landets största producent av tjänster inom den specialiserade sjukvården, en ställning som ger inte enbart möjligheter utan också en skyldighet att fungera som föregångare. HUS vision är ”framstående vård tillsammans” och tvåspråkighetsprogrammet stöder vårt mål att vara en föregångare också vad gäller vård och service på svenska inom den specialiserade sjukvården.

En av HUS målsättningar för strategiperioden är Finlands bästa kundupplevelse. Vi vill producera den mätbart bästa vården och servicen för patienterna. Kundupplevelsen sätts i centrum för verksamheten och servicens kvalitet upprätthålls och förbättras bland annat genom att i större utsträckning samla in och utnyttja respons från patienterna för att förbättra vården.

Språket och patientens behov av att bli förstådd inverkar på patientsäkerheten. Att de språkliga rättigheterna förverkligas är också en förutsättning för att övriga rättigheter förverkligas, som patientens självbestämmanderätt och rätt till information.

Utredningar visar att patientens möjlighet att använda sitt eget språk har en stor betydelse för vårdupplevelsen. Ju större behov av vård

kielen merkitys. Hoitotilanteessa kieli ei ole vain sanallinen väline, vaan sillä on myös selkeä emotionaalinen ulottuvuus. Sen vuoksi potilaan mahdollisuudella käyttää omaa kieltään on suuri vaikutus kokemukseen hoidon laadusta. Strategiassa määritetyn tavoitteen lisäksi kielellisellä yhdenvertaisuudella on lakisääteinen perusta. Kielellisistä oikeuksista säädetään muun muassa Suomen perustuslaissa, terveydenhuoltolaissa, laissa potilaan asemasta ja oikeuksista sekä kielilaissa. Ennen päätöksiä, joilla voi olla suuri vaikutus suomen- tai ruotsinkielisen palvelun saatavuuteen, täytyy aina arvioida päätöksen kielelliset seuraukset.

HUS-yhtymän 2022 hallintosäännön 8. luvun 55. §:ssä todetaan asukkaiden ja palvelujen käyttäjien kielellisistä oikeuksista yhtymän hallinnossa seuraavaa: ”HUS-yhtymä on kaksikielinen hyvinvointiyhtymä, jonka hallinnon ja toiminnan järjestämisessä sekä viestinnässä on otettava huomioon suomen- ja ruotsinkielisten asukkaiden ja palvelujen käyttäjien kielelliset oikeudet. HUS-yhtymän palvelut on järjestettävä niin, että asukkaita ja palvelujen käyttäjiä pystytään palvelemaan heidän omalla kielellään, suomen tai ruotsin kielellä, kaikilla HUS-yhtymän tehtäväalueilla. Henkilöstön riittävä suomen ja ruotsin kielen taito on varmistettava. Viranhaltijoilta ja työntekijöiltä vaadittavasta kielitaidosta on voimassa, mitä erikseen on määrätty tai päätetty. Luvussa 12 määrätään, että toimielinten kokouskutsut, esityslistat ja pöytäkirjat on laadittava sekä ruotsiksi että suomeksi.”

Kaksikielisten kuntien ja kaksikielisten hyvinvointialueiden on järjestettävä terveydenhuolto suomeksi ja ruotsiksi, jotta potilaat saavat palvelua haluamallaan kielellä. Palvelun laatu ei saa riippua siitä, käyttäkö asiakas suomen vai ruotsin kieltä. Suomen- ja ruotsinkielistä

patienten har, desto mer betyder det egna språket. I vårdsituationen är språket inte enbart ett verbalt instrument utan det har också en klart emotionell dimension. Möjligheten att använda sitt eget språk har därmed en stor betydelse för hur patienten upplever vårdkvaliteten. Förutom den i strategin uttalade målsättningen bygger den språkliga jämlikheten på lagstadgad grund. Om de språkliga rättigheterna stadgas bland annat i Finlands grundlag, hälso- och sjukvårdslagen, lagen om patientens ställning och rättigheter samt i språklagen. Innan beslut som kan ha omfattande inverkan på tillgången till svensk eller finsk service fattas ska alltid de språkliga konsekvenserna bedömas.

I HUS-sammanslutningens förvaltningsstadga år 2022 8 kap. 55 § föreskrivs om invånarnas och serviceanvändarnas språkliga rättigheter i sammanslutningens förvaltning enligt följande: ”HUS-sammanslutningen är en tvåspråkig välfärdssammanslutning och i arrangerandet av förvaltningen och verksamheten samt i kommunikationen ska de finsk- och svenskspråkiga invånarnas och serviceanvändarnas språkliga rättigheter beaktas. HUS-sammanslutningens tjänster ska ordnas så att invånarna och serviceanvändarna kan betjänas på sina egna språk, på finska eller svenska, i alla HUS-sammanslutningens uppgiftsområden. Personalens tillräckliga kunskaper i finska och svenska ska säkerställas. För den språkkunskap som krävs av tjänsteinnehavarna och de anställda gäller det som särskilt förordnats eller bestämts. I kapitel 12 bestäms om att organens möteskallelser, föredragningslistor och protokoll ska göras upp på både svenska och finska.”

Tvåspråkiga kommuner och tvåspråkiga välfärdsområden ska ordna hälso- och sjukvård på finska och svenska så att patienterna blir betjänade på det språk de väljer. Servicens kvalitet får inte bero på om kunden använder finska eller svenska. Lagstad-

lakisääteistä palvelua ei saa sivuuttaa sillä perusteella, että resurssija ei ole. Käännös- palveluja ei voi olla käyttämättä sillä perusteella, että niistä aiheutuu kustannuksia. Käännöspalvelut ovat osa potilaan hoitoa ja yksikön talousarvioon on varattava riittävästi resurssija kielellisesti yhdenvertaisen kohtaamisen toteuttamiseksi. HUSin kaksikielisyysohjelman koordinoitiin ja muiden kaksikielisten palvelujen edistämiseen ja kehittämiseen liittyvien tehtävien hoitamiseen on varmistettava riittävät resurssit.

Tämä kaksikielisyysohjelma tukee HUSin arvoja, jotka ovat yhdenvertaisuus, edelläkävijäisyys ja kohtaminen. Kaksikielisyysohjelmassa potilaan omalla kielellä tarkoitetaan maan yhdenvertaisia kansalliskieliä suomea ja ruotsia. Ohjelma kattaa vain nämä kaksi kieltä, jotka ovat myös HUSin viralliset kielet.

Kaksikielisyysohjelma on laadittu kahdelle pääkohderyhmälle: *potilaille*, jotka saavat hoitoa ja palvelua omalla kielellään suomeksi tai ruotsiksi ja *henkilöstölle*, joka tarjoaa hoitoa ja palveluita näillä kielillä. Ohjelman tavoitteet konkretisoidaan ohjausasiakirjassa, joka sisältää tavoitteet, toimenpiteet, mittarit ja vastuuhenkilöt. Kaksikielisyysohjelmaa sovelletaan strategiakaudella 2023–2027 ja sitä päivitetään HUSin seuraavan strategiapäivityksen yhteydessä.

## Potilas

HUS lupaa antaa joka päivä, jokaiselle potilaalle, yhä parempaa hoitoa. Kohtaminen on HUSin kaiken toiminnan perusta. Hyvä kohtaminen edellyttää myös valmiutta palvella suomeksi ja ruotsiksi ensikohtaamisesta hoidon päättämiseen asti.

HUSin palveluissa potilas päättää käytetyn kielen ja tavoitteena on, että potilas tuntee olonsa turval-

lad service på finska och svenska får inte åsidosättas med motiveringen att det saknas resurser. Översättningstjänster kan inte låta bli att användas med motiveringen att det ger upphov till kostnader. Översättningstjänsterna är en del av patientens vård och i enhetens budget bör beaktas att det finns tillräckliga resurser för att förverkliga ett språkligt sett jämlikt bemötande. För tvåspråkighetsprogrammets koordinering och andra uppgifter i anslutning till främjandet och utveckling av den tvåspråkiga servicen, behöver man säkerställa tillräckliga resurser.

Detta tvåspråkighetsprogram stöder HUS värderingar – jämlikhet, pionjärskap och bemötande. I tvåspråkighetsprogrammet avses med patientens eget språk, landets likvärdiga nationalspråk svenska och finska. Programmet omfattar endast dessa två språk, som också är de officiella språken inom HUS.

Tvåspråkighetsprogrammet har byggts upp kring två huvudmålgrupper: *patienterna* som ska få vård och service på sitt eget språk, finska eller svenska, och *personalen* som ska tillhandahålla vården och servicen på dessa språk. Programmets mål konkretiseras i ett styrdokument med mål, åtgärder, mätare och ansvariga personer. Tvåspråkighetsprogrammet gäller under strategiperioden 2023–2027, och uppdateras i samband med följande strategiuppdatering på HUS.

## Patienten

HUS lovar att ge allt bättre vård, varje dag, för varje patient. Bemötande utgör grunden för all verksamhet inom HUS. Ett gott bemötande förutsätter också beredskap till service på svenska och finska allt från det första mötet med patienten till det att hen lämnar HUS. Inom HUS tjänster är det patienten som avgör språket och målet är att patienten känner sig trygg att tala sitt eget språk, finska eller svenska i

liseksi käyttäessään omaa kieltään, suomea tai ruotsia, hoitotilanteissa. Potilaille suunnattuihin palautekyselyihin sisältyy erityinen kielinäkö-kulmaa koskeva kysymys: ”pystyin asioimaan omalla äidinkielelläni”.

Kirjallinen potilastieto, kuten hoito-ohjeet, potilasohjeet ja ajanvarauskirjeet tulee olla saatavilla suomeksi ja ruotsiksi, mutta myös yleistä potilastietoa, kuten esitteitä sekä tietoa HUSista ja sen toimipisteistä tulee olla saatavilla mainituilla kielillä.

Viestimme HUSissa potilaan kanssa potilaan omalla kielellä. Tämä koskee sekä suullista, kirjallista että sähköistä viestintää. Myös opasteet, sekä tilapäiset että sähköiset ja HUSin verkkosivusto, ovat kaksikieliset.

## Henkilöstö

Henkilöstön tulee tietää, että HUS on kaksikielinen organisaatio ja mitä se tarkoittaa. Henkilöstö tiedostaa kielen merkityksen potilaan hoitokokemuksessa. Tätä käsitellään muun muassa rekrytoinnin, uusien työntekijöiden perehdytyksen ja kehityskeskustelujen yhteydessä. HUSin johto, mukaan lukien yksiköiden esihenkilöt eri tasoilla, vastaavat myönteisen kielellisen ilmapiirin edistämisestä työpaikalla.

Tavoitteenamme on, että potilaskontakteissa olevien yksiköiden jokaisessa työvuorossa on ruotsinkielistä henkilöstöä. Tämä kattaa myös vastaanottopalvelun kuten puhelinvaihteen ja neuvonnan henkilöstön. Lähiesihenkilö kannustaa käyttämään molempia kotimaisia kieliä ja toimii aktiivisesti tiimin kielitaitojen parantamiseksi ja ylläpitämiseksi.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston (Valvira) mukaan hoitohenkilöstön kielitaidon on oltava riittävä siten, ettei potilasturva vaarannu.

sina vårdkontakter. Responsenkäterna som riktar sig till patienter innefattar en särskild punkt om språkaspekten, genom frågan ”jag kunde sköta mina ärenden på mitt eget språk”.

Skriftlig patientinformation, som vårdföreskrifter, patientanvisningar och kallelser finns på finska och svenska men också allmän patientinformation som broschyrer, information om HUS och dess verksamhetsställen finns likaväl på finska och svenska.

Vi på HUS kommunicerar med patienten på hans eget språk. Detta gäller såväl muntlig, skriftlig som elektronisk kommunikation. Också skyltning inklusive den tillfälliga och elektroniska, samt HUS webbplats, är tvåspråkig.

## Personalen

Personalen känner till att HUS är en tvåspråkig organisation och vad det innebär. Personalen är medveten om språkets betydelse för patientens upplevelse av vården. Detta tas upp i samband med bland annat rekrytering, introduktionen av nya medarbetare och utvecklingssamtal. HUS ledning, liksom enheternas chefer på olika nivåer, har ansvar för främjandet av en positiv språkattityd bland de anställda.

Vår strävan är att det i varje arbetsskift på enheter med patientkontakter finns svenskunnig personal. Detta inbegriper också personalen inom receptionsservicen, som exempelvis i telefonväxeln och informationsdiskar. Närchefen sporrar till att använda bägge inhemska språken och fungerar aktivt för att utöka och upprätthålla teamets språkkunskaper.

Enligt Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården (Valvira) ska vårdpersonalen ha så goda språkkunskaper att patientsäkerheten inte

Kielitaitolain mukaan viranomaisen varmistaa rekrytinnin yhteydessä ja erilaisin henkilöstöjohtamisen keinoin, että työntekijöillä on riittävä kielitaito viranomaisen tehtävien suorittamiseksi kielilaisissa edellytyksillä tavalla. HUSin rekrytinnissa otetaan huomioon vallitseva sekä suomen että ruotsin kieltä hallitsevan henkilöstön tarve. Myös eri ammattiryhmien rekrytointiin liittyvät haasteet ja tavoitteet tunnistetaan ja määritellään kielelliseltä kannalta.

HUSissa järjestetään säännöllisesti henkilökunnalle maksuttomia kielikursseja samoin perustein. Lähiesihenkilöt seuraavat kielikoulutuksen tarvetta vuotuisissa kehityskeskusteluissa ja kannustavat henkilöstöä osallistumaan koulutukseen. Kielikurssit suunnitellaan yksiköiden tarpeiden mukaan.

Rekrytinnissa testataan hakijan kielitaitoa myös käytännössä. Työntekijä, joka käyttää aktiivisesti toista kotimaista kieltä asiakaspalvelutilanteissa saa kielenkäyttölisän. Henkilöstön kielitaidot ovat tiedossa ja näkyvillä.

## Tukitoiminnot

HUSissa on toimitusjohtajan nimittämä kieliohjelman ohjausryhmä (kieliohjausryhmä), jonka tehtävänä on edistää, ohjata ja koordinoita kaksikielisyysohjelman täytäntöönpanoa potilasturvallisuutta vahvistavalla tavalla.

Esihenkilöt kaikilla tulosalueilla ja kaikissa tulosyksiköissä, nimeävät ja vastaavat kielilähettiläistä, jotka toimivat kaksikielisyysohjelman edistäjinä organisaatiossa. Kielilähettiläät tukevat lähijohtoa kieliasioissa, esittelevät kaksikielisyysohjelmaa ja sen toteuttamista yksikkötasolla, kuten johtotiimien ja osastojen kokouksissa, ja valvovat, että potilaille tarkoitettut opasteet ja materiaalit ovat saatavilla

äventyras. Enligt språkkunskapslagen ska myndigheten i samband med rekrytering och genom olika åtgärder i personalledning se till att de anställda har tillräckliga språkkunskaper för att kunna sköta myndighetens uppgifter på det sätt som språklagen förutsätter. Vid rekrytering av personal till HUS beaktas behovet av personal som kan både finska och svenska. Utmaningar och mål gällande rekryteringen av olika yrkesgrupper identifieras och fastställs också ur ett språkligt perspektiv.

Språkkurser arrangeras kontinuerligt inom HUS, på lika villkor och gratis för personalen. Närcheferna följer upp behovet av språkutbildning i samband med det årliga utvecklingssamtalet och uppmuntrar personalen att delta i utbildningen. Språkkurserna planeras utgående från enheternas behov.

Vid rekrytering testas den sökandes språkkunskaper också i praktiken. En anställd som aktivt använder det andra inhemska språket än sitt modersmål i kundservicesituationer får språkbrukstillägg. Personalens språkkunskaper är kända och synliggörs.

## Stödfunktioner

På HUS finns en av verkställande direktören tillsatt styrgrupp för språkprogrammet (språkstyrgrupp), som har till uppgift att främja, styra och koordinera genomförandet av tvåspråkighetsprogrammet på ett sätt som stärker patientsäkerheten.

Cheferna för varje resultatområde och -enhet utser och ansvarar för språkambassadörerna, som fungerar som tvåspråkighetsprogrammets förlängda arm i organisationen. Språkambassadörerna stöder närledningen i språkfrågor, presenterar tvåspråkighetsprogrammet och dess förverkligande på enhetsnivå, t. ex. på ledningsgrupps- och avdelningsmöten; följer med att skyltning och material som riktar till patienterna finns på både finska och

sekä suomeksi että ruotsiksi. Kielilähettiläiden tehtävänä on lisäksi innostaa ja kannustaa työtovereita käyttämään myös toista kotimaista kieltä toistensa ja potilaiden kanssa.

Kielilähettiläät muodostavat verkoston, jonka tavoitteena on yhdenmukaistaa kaksikielisyysohjelman toteuttaminen. Kieliohjausryhmä koordinoi kielilähettiläiden toimintaa HUSissa muun muassa valvomalla kielilähettiläsohjelmaa, joka sisältää myös koulutusta ja materiaalia.

Kielipalvelu on yhtenä vaatimuksena, kun hankitaan tuotteita, palveluita ja tietojärjestelmiä, joissa on kontaktipinta potilaalle. HUSin potilaspalautejärjestelmissä ja kanavissa potilaan oma kieli, suomi tai ruotsi, on yksi palvelukokemuksen parametri.

Kaksikielisyysohjelmaa arvioidaan säännöllisesti ja kieliohjausryhmä raportoi asiasta johtoryhmän kaksikielisyysasioiden vastuuhenkilölle.

Kaksikielisyysohjelmaan liittyvät keskeiset tukitoiminnot määritetään ja kehitetään HUSin eri yksiköiden perusteella.

**HUSin hallitus on hyväksynyt tämän kaksikielisyysohjelman 8.5.2023.**

## Lähteet ja viitemateriaalit

### Lait

[Suomen perustuslaki \(731/1999\)](#)  
[Laki potilaan asemasta ja oikeuksista \(785/1992\)](#)  
[Laki hyvinvointialueesta \(611/2021\)](#)  
[Laki sosiaali- ja pelastustoimen järjestämisestä \(612/2021\)](#)  
[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla \(615/2021\)](#)  
[Kielilaki \(423/2003\)](#)  
[Terveydenhuoltolaki \(1326/2010\)](#)

svenska samt inspirerar och uppmuntrar kollegerna att använda också det andra inhemska språket tillsammans och med patienterna.

Språkambassadörerna bildar ett nätverk med målet att likrikta genomförandet av tvåspråkighetsprogrammet. Språkstyrgruppen koordinerar språkambassadörsverksamheten på HUS, bland annat genom att följa upp språkambassadörsprogrammet, där också utbildning och material ingår.

Vid upphandling av produkter, tjänster och data-system med kontaktyta till patienten är den språkliga servicen ett krav. I systemen och kanalerna för HUS patientrespons är patientens eget språk, finska eller svenska, en parameter för serviceupplevelsen.

Tvåspråkighetsprogrammet utvärderas regelbundet och språkstyrgruppen rapporterar detta till den ansvariga för tvåspråkighetsfrågor i ledningsgruppen.

Centrala stödfunktioner i relation till tvåspråkighetsprogrammet bestäms och utvecklas utgående från de olika enheterna inom HUS.

**Detta tvåspråkighetsprogram har godkänts av HUS styrelse 8.5.2023.**

## Källor och referensmaterial

### Lagar

[Finlands grundlag \(731/1999\)](#)  
[Lag om patientens ställning och rättigheter \(785/1992\)](#)  
[Lag om välfärdsområden \(611/2021\)](#)  
[Lag om ordnande av social- och hälsovård \(612/2021\)](#)  
[Lag om ordnande av social- och hälsovården och räddningsväsendet i Nyland \(615/2021\)](#)  
[Språklag \(423/2003\)](#)  
[Hälso- och sjukvårdslagen \(1326/2010\)](#)

Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta

kielitaidosta (424/2003)

Hallintolaki (434/2003)

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta

(621/1999)

Sosiaali- ja terveysministeriön asetus potilasasiakir-

joista (94/2022)

### **Ohjeet ja suositukset**

Potilasasiakirjojen laatiminen ja käsittely. Opas terveydenhuollolle (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:4)

Lag om de språkkunskaper som krävs av offentligt

anställda (424/2003)

Förvaltningslag (434/2003)

Lag om offentlighet i myndigheternas verksamhet

(621/1999)

Social- och hälsovårdsministeriets förordning om

journalhandlingar (94/2022)

### **Anvisningar och rekommendationer**

Upprättande och hantering av journalhandlingar - Handbok för hälso- och sjukvården (Social- och hälsovårdsministeriets publikationer 2014:20)