

2.9.2013

YTHS Kielistrategia

Johdanto ja lainsäädäntö

YTHS:n palveluita käyttävistä asiakkaista suomenkielisiä on n. 73 %, ruotsinkielisiä n. 11 % ja englanninkielisiä n. 16 %. Kieliryhmien välillä esiintyy eroja asiakastytyväisyydessä ja palveluihin ohjautumisessa. Strategia tähtää opiskelijoiden yhdenvertaisen kohtelun turvaamiseen. Tässä strategiassa ei linjata muiden kielten kuin suomen, ruotsin ja englannin käytöstä. Suomi säilyy jatkossakin YTHS:n hallintokielenä.

Kielilain (6.6.2003/423) mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. YTHS tuottaa valtakunnallisesti terveydenhoidon palveluja suomen kielen lisäksi vähintään tyydyttävällä ruotsin ja englannin kielellä. Kaksikielisillä alueilla säätiö tuottaa palveluja vähintään hyvällä suomen ja ruotsin kielellä sekä vähintään tyydyttävällä englannin kielellä. Tilannekohtaisesti henkilöstön jäsenet voivat käyttää muitakin kieliä oman osaamisensa ja mahdollisuuksien mukaan.

Lain mukaan kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Yksikielisessä kunnassa käytetään kunnan kieltä. Jokaisella on kuitenkin oikeus käyttää omaa kieltään ja tulla kuulluksi omalla kielellään viranomaisen aloitteesta vireille tulevassa asiassa, joka välittömästi kohdistuu hänen tai hänen huollettavansa perusoikeuksiin tai joka koskee viranomaisen hänelle asettamaa velvoitetta.

Terveydenhuoltolain mukaan yksikielisen kunnan on järjestettävä terveydenhuollon palvelunsa kunnan kielellä. Kaksikielisen kunnan on järjestettävä terveydenhuollon palvelunsa suomen ja ruotsin kielellä siten, että asiakas ja potilas saavat palvelut valitsemallaan kielellä.

Tavoitteet ja periaatteet

Palvelutilanteet

Kaksikielisillä alueilla opiskelijalla on oikeus käyttää asiointikielenään kumpaa tahansa kotimaista kieltä.

Kaksikielisissä kunnissa Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiössä asioiva perustutkintoa suorittava opiskelija saa sairaanhoitokäyntiin liittyvät lääkärintodistukset, todistukset, lääkemääräykset, hoito-ohjeet ja hoitoyhteenvedot opiskelijan kotikielillä, ellei muuta asian yhteydessä ole erikseen sovittu.

Koska YTHS:n kansainväliset asiakkaat eivät pääsääntöisesti ymmärrä kotimaisia kieliä, he eivät saa YTHS:n palveluista tietoa, ellei sitä ole tarjolla heille englanniksi. YTHS huomioi asian palvelutilanteissa siten, että englannin kielellä voidaan asioida vähintään tyydyttävästi. Olennaiset hoito-ohjeet ja materiaali pyritään tarjoamaan myös englanniksi.

2.9.2013

YTHS:n eri toimipisteissä on korostuneita kielellisiä erityispiirteitä – niin kotimaisten kielten kuin englannin kielen osalta – ja ne huomioidaan kaikessa toiminnassa.

Tiedotus ja viestintä

Verkkosivuilla pysyvä materiaali tarjotaan kolmella kielellä samansisältöisenä.

Tapahtumista ja ajankohtaisista asioista tiedotettaessa on tärkeää, että käännökset valmistuvat nopeasti. Käännösten laadun takaamiseksi YTHS käyttää kaikissa käännöksissään auktorisoitua käännöstoimistoa. Koska tiedotteita ei käännöstoimistossa voida aina kääntää välittömästi, dokumenttien kääntämiselle on määritelty aikarajat.

Arjen viestinnässä törmätään joskus tilanteisiin, joissa välitön tiedotus on tarpeen myös kieliversioin. Näissä tilanteissa ei sanatarkkaa käännöstä voida taata kolmella kielellä, koska käännöstoimistossa tapahtuva käännöstöy hidastaisi kohtuuttomasti informaation läpimenoa. Silloin joudutaan käyttämään tiivistelmiä ja viitteellisiä käännöksiä, jolloin myös ruotsin- ja englanninkieliset opiskelijat tietävät, mistä on kyse ja voivat halutessaan kysyä lisätietoja.

Henkilöstö

YTHS:n henkilöstöä rohkaistaan ottamaan kielivähemmistöt palvelutilanteissa huomioon. Koko henkilöstöltä ei kuitenkaan voida vaatia oman alan asiantuntemuksen lisäksi kolmen kielen erinomaista hallintaa. YTHS tukee henkilöstön kieliosaamista ja myönteistä asennetta eri kielillä palveluun. Se rohkaisee käyttämään ruotsin ja englannin kieltä myös silloin, kun kielitaidossa on puutteita, sekä tarjoaa tarvittaessa kielikoulutusta.

Jatkohoitoon ohjauksessa ja henkilöstön rekrytoinnissa tulee tapauskohtaisesti harkita ammatillisten valmiuksien, kokemuksen, kyvykkyyden ym. seikkojen lisäksi myös työtehtävien edellyttämien kielellisten valmiuksien huomioimista.

Ruotsin- ja englanninkielisten potilaiden asioinnin helpottamiseksi YTHS ottaa kieliliput potilastyötä tekevien työntekijöiden henkilökortteihin. Palvelutilanteissa asiakkaille on tarjolla myös ruotsin- ja englanninkielisiä potilasohjeita sekä hyvinvointioppaita.

Palvelulupaus

- ***Kaksikielisillä alueilla opiskelijoita palvellaan hyvällä suomen ja ruotsin kielellä. Kaksikielisissä kunnissa Ylioppilaiden terveydenhoitosäätiössä asioiva perustutkintoa suorittava opiskelija saa sairaanhoitokäyntiin liittyvät lääkärinlausunnot, todistukset, lääkemääräykset, hoito-ohjeet ja hoitoyhteenvedot opiskelijan kotikielellä, ellei muuta asian yhteydessä ole erikseen sovittu.***



2.9.2013

- *Muita kieliä kuin ruotsia tai suomea äidinkielenään puhuvia palvelemaan vähintään tyydyttävällä englannin kielellä.*
- *Palvelukanaviin rakennetut kielivalinnat ohjaavat henkilöstöä palvelemaan opiskelijoita heidän kontaktikielellään.*
- *Verkkosivuilla pysyvä materiaali ja palveluihin liittyvät ajankohtaistiedotteet sekä asiakasinfo julkaistaan kolmella kielellä.*
- *Henkilöstöä rohkaistaan käyttämään palvelutilanteissa englantia ja ruotsia mm. koulutuksen avulla.*
- *Tärkeimmät potilasohjeet, terveyden edistämismateriaalit ja hyvinvointioppaat tarjotaan kolmella kielellä.*

Kielistrategia on hyväksytty säätiön hallituksessa 2.9.2013 ja se tulee voimaan 1.1.2014. Palvelulupauksia on päivitetty 31.5.2018