



1.2.2021

Sosiaali- ja terveystoimialan yksiköille

SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON PALVELUJEN, HALLINNON SEKÄ ASIAKAS- JA POTILASTIETOJÄRJESTELMÄN (APOTTI) KIELI

Voimassa	1.2.2021 – 1.2.2031
Korvaa	Pysyväisohje: Terveystoimialan palvelujen kieli P27, 27.9.2011
Luokka	Yleishallinto
Asiasanat	Sosiaali- ja terveydenhuolto, yhdenvertaiset palvelut, hallinto- ja virkakieli, äidinkieli, asiointikieli, suomi, ruotsi, (englanti), tulkkaus, käännettäminen, asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti

## Sisällysluettelo

Johdanto .....	1
Oikeusohjeet .....	2
Äidinkieli tai asiointikieli .....	6
Toimialan sisäinen kieli .....	7
Potilastietojärjestelmässä olevat tiedot .....	7
Potilasasiakirjat .....	9
Sosiaalihuollon asiakirjat ja sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän tiedot .....	12
Yleisölle tai palvelunkäyttäjille tarkoitetut yhteiset tiedot ja asiakirjat .....	12
Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti .....	13
Asiakirjojen käännettäminen .....	14
Uudistuvat ruotsinkieliset palvelut .....	15

## Johdanto

Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Helsinki on kaksikielinen kaupunki, joka tuottaa palvelunsa suomen ja ruotsin kielellä. Kielelliset oikeudet on turvattu perustuslaissa ja kielilaissa. Tämä pysyväisohje korvaa pysyväisohjeen P27 27.9.2011, jossa käsitellään terveydenhuoltopalvelujen kieltä. Tässä pysyväisohjeessa otetaan lisäksi huomioon sosiaalihuollon palvelujen sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apottiin kieli.



1.2.2021

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala on kaksikielinen kunnallinen viranomaisena. Toimialan palveluissa on oikeus käyttää suomea ja ruotsia. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut järjestetään molemmilla kielillä yhdenvertaisesti siten, että palvelun saa valitsemallaan kielellään, joko suomeksi tai ruotsiksi. Ruotsinkielisiä on palveltava ruotsiksi sekä suullisesti että kirjallisesti. Palvelun tulee toteutua oma-aloitteisesti niin, ettei ruotsinkielisen tarvitse erikseen pyytää palvelua ruotsin kielellä. Tarvittaessa toimiala huolehtii kääntämisestä ja tulkkauksesta.

Myös viranomaisen hallintopalvelut annetaan kaksikielisessä kunnassa niin suomen kuin ruotsin kielellä. Perustuslaki edellyttää, että hallinto on laadullisesti yhtä hyvää sekä käytännössä saatavissa suomen- ja ruotsinkieliselle väestölle samanlaisin perustein. Hyvä hallinto on perusoikeus ja varmistaa kielellisten oikeuksien toteutumisen.

Helsinki on voimakkaasti kansainvälistyvä kaupunki. Kaupungin johtoryhmässä on hyväksytty englanninkielisten palvelujen kehittämissuunnitelma. Ohjelmassa selvitetään tapoja kehittää kaupungin palveluja. Ohjelmassa korostetaan digitaalisten ratkaisujen käyttöä ja kehittämistä myös englanninkielisiksi palveluiksi. Ohjelman tavoitteena on, että englanti olisi käyttökieli suomen ja ruotsin rinnalla.

Tässä ohjeessa tarkoitetaan äidinkiellellä ja asiointikiellellä vain suomea tai ruotsia, mutta ei muita kieliä.

Muiden kielten osalta asiakas tai potilas (jäljempänä palvelunkäyttäjä), joka ei osaa käyttää suomea tai ruotsia, on oikeus tulkitsemiseen (tulkkaukseen), jos henkilöstö ei hallitse palvelunkäyttäjän kieltä taikka palvelunkäyttäjä ei aisti- tai puhevian tai muun syyn vuoksi voi tulla ymmärretyksi. Tulkitseminen ja kääntäminen ei edellytä, että se suoritetaan palvelunkäyttäjän äidinkiellellä. Tulkitseminen ja kääntäminen voidaan tehdä sellaiselle kielelle, jota palvelunkäyttäjän voidaan todeta asian laatuun nähden riittävästi ymmärtävän. Palvelunkäyttäjän ymmärtämä kieli on useimmiten englanti.

## Oikeusohjeet

### Suomen kieli ja ruotsin kieli

Terveystoimialan (1326/2010) 6 §:ssä, sosiaalihuoltolain 40 §:ssä (430/2003), sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (asiakaslaki 812/2000) 4 §:ssä, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (potilaslaki 785/1992) 3 §:ssä ja ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystoimialan palveluista annetun lain (vanhuspalvelulaki 980/2012)



1.2.2021

8 §:ssä viitataan kielilain (423/2003) 10, 18 ja 20 §:iin, joissa säädetään palvelunkäyttäjän oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä, tulla kuulluksi ja saada toimituskirjansa suomen tai ruotsin kielellä sekä hänen oikeudestaan tulkkaukseen näitä kieliä viranomaisissa käytettäessä.

Kielilain 10 §:n 1 momentin mukaan kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Viranomaisen on lisäksi järjestettävä asiassa kuultavalle mahdollisuus tulla kuulluksi omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi. Jos jollakulla on lain mukaan oikeus käyttää omaa kieltään (suomi tai ruotsi), mutta viranomaisen kieli tai asian käsittelykieli on toinen (suomi tai ruotsi), viranomaisen on kielilain 18 §:n 1 momentin mukaan järjestettävä maksuton tulkkaus, jollei se itse huolehdi tulkkauksesta.

Kielilain 20 § sisältää määräyksen kaksikielisen kunnallisen viranomaisen velvollisuudesta antaa asianosaiselle pyynnöstä maksuton virallinen käänös päätöksestä tai pöytäkirjasta, joka on laadittu toisella kuin asianosaisen kielellä, asiassa, joka koskee hänen oikeuttaan, etuaan tai velvollisuuttaan.

#### Pohjoismaiset kielet

Lain mukaan kaupungin tulee lisäksi huolehtia siitä, että Pohjoismaiden kansalaiset voivat palveluja käyttäessään tarvittaessa käyttää omaa kieltään, suomen, islannin, norjan, ruotsin tai tanskan kieltä. Kaupungin on tällöin huolehdittava siitä, että Pohjoismaiden kansalaiset saavat tarvittavan tulkkaus- ja käänösavun.

#### Muut kielet

Muiden kielten suhteen on noudatettava potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (potilaslaki) ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (asiakaslaki) määräyksiä tulkitsemisen (tulkkauksen) järjestämisestä.

Jos potilas ei osaa käyttää suomen kieltä tai ruotsin kieltä, potilaslain 3 §:n 3 momentin mukaan potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. Jos terveydenhuollon ammattihenkilö ei osaa potilaan käyttämää kieltä taikka potilas ei aisti- tai puhevian vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on huolehdittava tulkitsemisesta (tulkkauksesta).

Asiakaslain 4 §:n 2 momentin mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Jos sosiaalihuollon henkilöstö ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä taikka asiakas ei aisti- tai puhevian tai muun syyn



1.2.2021

vuoksi voi tulla ymmärretyksi, on huolehdittava tulkitsemisesta ja tulkin hankkimisesta.

Tulkkaus voidaan toteuttaa henkilökohtaisesti tai etäyhteydellä.

Julkisyhteisön henkilöstöltä vaadittava kielitaito

Julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta annetun lain (424/2003) 2 §:n mukaan viranomaisen on koulutusta järjestämällä ja muilla henkilöstöpoliittisilla toimilla huolehdittava siitä, että sen henkilöstöllä on riittävä kielitaito viranomaisen tehtävien hoitamiseksi kielilaisissa ja muussa lainsäädännössä asetettujen vaatimusten mukaisesti.

Lain 3 §:n mukaan virkaa täytettäessä ja muuhun palvelussuhteeseen otettaessa on varmistauduttava siitä, että palvelukseen otettavalla on työtehtävien edellyttämä kielitaito. Lain 5 §:n 2 momentin mukaan, jos lailla tai lain nojalla ei säädetä kunnallisten viranomaisten henkilöstön kielitaitoa koskevista kelpoisuusvaatimuksista, niitä voidaan asettaa kuntalain mukaisessa järjestyksessä.

Kaupungin hallintosääntö

Kaupungin hallintosäännön 25 luvussa määrätään hallinnon ja palvelujen kaksikielisydestä kaupungin toiminnoissa. Kaupungin hallinto ja palvelut on järjestettävä niin, että asukkaita ja palvelujen käyttäjiä pystytään palvelemaan heidän omalla kielellään, suomen tai ruotsin kielellä, kaikilla kaupungin tehtävälalueilla ja että muutoinkin asukkaiden ja palvelujen käyttäjien kielelliset oikeudet turvataan. Henkilöstön riittävä suomen ja ruotsin kielen taito on varmistettava. Viranhaltijoilta ja työntekijöiltä vaadittavasta kielitaidosta on voimassa, mitä erikseen on säädetty, määrätty tai päätetty.

Järjestettäessä palveluja ostopalveluina tulee sopimukseen otettavilla määräyksillä varmistaa, että palvelun käyttäjien kielilain mukaiset kielelliset oikeudet toteutuvat vastaavalla tavalla kuin niiden tulee toteutua kaupungin omassa toiminnassa.

Suomen ja ruotsin kielellä laaditaan hallintosääntö ja vastaavat säännöt, talousarvio ja -suunnitelma, tilinpäätös, tilintarkastuskertomus, toimintakertomus, arviointikertomus sekä kaupunkistrategia. Muita asiakirjoja voidaan tarpeen mukaan laatia yksi- tai kaksikielisinä (hallintosääntö 1 §).



1.2.2021

Kaupungin sisäinen työkieli on suomen kieli lukuun ottamatta kasvatuksen ja koulutuksen toimialan ruotsinkielistä palvelukokonaisuutta, jonka sisäinen työkieli on ruotsin kieli (hallintosääntö 2 §).

Toimielimen kielestä määrätään hallintosäännön 25 luvun 3-5 §:ssä.

Sosiaali- ja terveystoimialan toimielimiä ovat sosiaali- ja terveyslautakunta ja sen alainen jaosto. Lautakunnan ja jaoston kokouskutsu ja esityslista laaditaan suomenkielisinä. Lautakunnan ja jaoston kokouksessa asian käsittely tapahtuu suomen kielellä. Toimielimen jäsenen oikeudesta käyttää suomen tai ruotsin kieltä kokouksessa säädetään kielilaissa (hallintosääntö 3 §).

Lautakunnan ja jaoston pöytäkirjakieli on suomen kieli. Luottamushenkilön ja viranhaltijan pöytäkirjakieli on suomen kieli (hallintosääntö 4 §).

Jos lautakunnassa tai jaostossa käsiteltävän asian käsittelykieli on ruotsin kieli, esityslista ja pöytäkirja kyseisen asian kohdalla laaditaan sekä suomen että ruotsin kielellä (hallintosääntö 5 §).

#### Kielitaitosääntö

Helsingin kaupungin kielitaitosäännön (vahvistettu 13.10.2004) 2 §:n mukaan yleisön- ja asiakaspalvelutehtäviin osoitetuilta henkilöiltä, joilta edellytetään säännöllistä suomen ja ruotsin kielen suullista ja kirjallista käyttämistä, vaaditaan tehtävästä riippuen molempien kielten joko hyvää tai tyydyttävää suullista ja kirjallista taitoa. Jos tehtävät edellyttävät vain suullista suomen ja ruotsin kielen käyttämistä, vaaditaan tehtävästä riippuen joko hyvää tai tyydyttävää molempien kielten suullista taitoa.

Muissa tehtävissä henkilöstöltä vaaditaan sellaista suomen ja ruotsin kielen suullista ja kirjallista taitoa, jota tehtävien hoito edellyttää.

Kaupungin kielitaitosääntöä ja hallintosäännön 24 §:ää koskevien täydentävien ohjeiden mukaan julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavaa kielitaitoa koskevassa laissa ei ole säännöksiä kuntien henkilöstön kielitaitoa koskevasta erivapaudesta. Kun kunta päättää kielitaitoa koskevista kelpoisuusvaatimuksista, se voi samalla määrätä myös virkojen ja muiden tehtävien kelpoisuusvaatimuksia koskevasta erivapaudesta tai lievennyksestä.

Kielitaitosäännön 5 §:n mukaan kaupunginhallitus voi perustellusta syystä tehtävään ottavan esityksestä myöntää erivapauden tai lievennyksen kielitaitosäännön perusteella vaadittavasta kielitaidosta.



1.2.2021

Erivapaus voidaan myöntää esimerkiksi silloin, jos asetettujen kielitaitovaatimusten noudattaminen tehtävää täytettäessä saattaisi olla poikkeuksellisesti epätarkoituksenmukaista ja ne muodostaisivat esteen tehtävään pääsemiseksi. Näin voi olla, jos kielitaitovaatimukset yksittäistapauksessa ovat tarpeettomia tehtävän hoitamiseksi ja hakijalla muutoin olisi hyvät edellytykset tehtävän menestykselliseen hoitamiseen. Esimerkiksi ulkomaalaisen hakiessa palvelukseen saattaa olla erityisiä syitä poiketa yleisistä vaatimuksista. Kielitaitovaatimuksesta poikkeaminen saattaa konkretisoitua esimerkiksi terveyskeskuslääkäriviran täytössä.

#### Yhdenvertainen kohtelu

Perustuslaissa taattua oikeutta käyttää omaa äidinkieltään ei saa rajoittaa ja ruotsin kieleen liittyvän syyn perusteella henkilöä ei saa kohdella epäsuotuisammin kuin sellaista henkilöä, joka käyttää äidinkielenään suomea ja asioi suomeksi.

Jos ruotsia äidinkielenään tai asiointikielenään käyttävän kanssa ei asioida ruotsiksi menettely ei perustu lakiin. Tällöin on kysymys syrjinnästä kieleen liittyvän syyn perusteella yhdenvertaisuuslain 8 §:n vastaisesti ja yhdenvertaisuuslain 10 §:ssä tarkoitettua välittömästä syrjinnästä (Yhdenvertaisuus- ja tasa-arvolautakunta 14.5.2020, diaarinumero 616/2018).

#### Äidinkieli tai asiointikieli

Väestörekisteriviranomaisen (Digi- ja väestötietovirasto) ylläpitämään rekisteriin merkitään palvelunkäyttäjän ilmoittama äidinkieli. Väestörekisteriin merkitty tieto palvelunkäyttäjän kielestä välittyy ja päivittyy automaattisesti toimialan tietojärjestelmiin.

Palvelunkäyttäjän asiointikieli voi olla muu kuin väestörekisteriin merkitty äidinkieli. Palvelunkäyttäjän kielivalinta voi siten poiketa Digi- ja väestötietoviraston ylläpitämään rekisteriin merkitystä äidinkielestä (suomi tai ruotsi). Palvelunkäyttäjä voi valita, haluaako hän käyttää asiointikielenään suomea tai ruotsia. Ruotsin asiointikielekseen valinnut saa palvelut ja asiakirjat ruotsin kielellä.

Kun palvelunkäyttäjän äidinkieli (tai asiointikieli) on tietojärjestelmän mukaan ruotsi, tällöin lähtökohtana on, että häntä palvellaan ruotsin kielellä. Kun hän kirjautuu ensimmäisen kerran käyttämään palveluja, häneltä voidaan kuitenkin tiedustella, voidaanko häntä palvella myös suomen kielellä. Samalla kysytään, voidaanko asiakirjat toimittaa hänelle suomenkielisinä. Asiointikieli tarkistetaan myös silloin, kun henkilö saapuu palvelujaksolle tai muussa vastaavassa yhteydessä, jossa hänen tietojaan muutoinkin tarkistetaan.



1.2.2021

Tieto asiointikielestä merkitään tietojärjestelmän perustietonäytön kenttään: asiointikieli.

#### Toimialan sisäinen kieli

Toimialan sisäinen hallinto- ja virkakieli on suomi. Tämä merkitsee, että toimialan asiakirjat kirjoitetaan suomen kielellä. Tämä koskee hallinnollisia asiakirjoja, potilasasiakirjoja ja suomenkielisen sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja. Tämä on välttämätöntä potilas- ja asiakasturvallisuuden vuoksi sen varmistamiseksi, että kaikki asiakirjoja käsittelevät työntekijät ymmärtävät asiakirjan kieltä. Toimialalla työskentelee myös ulkomaalaistaustaisia työntekijöitä, joilta edellytetään työtehtävän mukaista riittävää suomen kielen taitoa, mutta ei aina lainkaan ruotsin kielen taitoa.

Myös ruotsinkielisten toimipaikkojen potilasasiakirjat kirjoitetaan suomen kielellä. Ruotsinkielisten sosiaalihuollon toimipaikkojen asiakasasiakirjat kirjoitetaan kuitenkin ruotsin kielellä, koska sosiaalihuollossa ruotsinkieliset palvelut toteutetaan keskitetysti.

Ruotsinkieliselle hänen pyynnöstään luovutettavia toimialan sisäisiä asiakirjoja, kuten hallinnolliset ohjeet yms., ei yleensä käännetä ruotsiksi. Mikäli ohjeeseen kuitenkin vedotaan esimerkiksi palvelunkäyttäjää koskevan menettelyn (asianosaisasia) perusteluna, tulee ohje kääntää ennen sen luovuttamista asiakkaalle.

Ruotsinkielistä palvelunkäyttäjää koskevat hallinnolliset päätökset on käännettävä ruotsiksi.

Ruotsinkielisen palvelunkäyttäjän osoitetiedot merkitään hänelle annettavissa ja lähetettävissä asiakirjoissa (kirjeissä, laskuissa jne.) ruotsiksi.

#### Potilastietojärjestelmässä olevat tiedot

Sähköisen potilastietojärjestelmän perustietonäytölle välittyneen tiedon mukaan potilaan äidinkieli on suomi tai ruotsi. Pääsäännön mukaan potilaan äidinkieli on myös hänen asiointikielensä. Poikkeuksena pääsäännöstä potilas voi ilmoittaa valinneensa asiointikielekseen muun kuin äidinkielensä.

Asiointikielen lisäksi potilastietojärjestelmässä voidaan valita tulostuskieli.



1.2.2021

Seuraavat asiakirjalomakkeet tulostuvat automaattisesti potilaan äidinkielellä suomeksi tai ruotsiksi: asiakasmaksun lasku, raskaustodistus sekä tietyt kotihoidon ja omaishoidon hoitosuunnitelmaan ja päätöksiin liittyvät asiakirjat.

Potilaan kieleen perustuvan tulostuskielen (suomi tai ruotsi) voi valita potilastietojärjestelmästä seuraaville asiakirjalomakkeille: eReseptin potilasohje ja yhteenveto, lääkemääräyslomakkeet (tavallinen ja telefax), lausunto terveystarkastuksesta, lääkärinlausunto ajokyvystä, lääkärinlausunto terveydentilasta, kuolintodistus, nuorison terveystodistus, B1-lausunto, B2-lausunto, C-lausunto, E-lausunto, V-lausunto, hoitajan todistus ja SVA-todistus.

Muut asiakirjalomakkeet voidaan tulostaa pääsääntöisesti vain suomeksi.

Hoitojakson päätyttyä potilaalle on annettava yhteenveto annetusta hoidosta. Tässä yhteydessä potilaalta on syytä tiedustella, mille tahoille hoitoyhteenveto lähetetään, ja että voidaanko se toimittaa potilaalle itselleen suomeksi, jos äidinkieli tai asiointikieli on potilasrekisterin mukaan ruotsi. Jos ruotsinkielinen potilas haluaa hoitoyhteenvedon ruotsinkielisenä, hänelle on samalla ilmoitettava, että asiakirja lähetetään käännettäväksi ja että käänös ei ole alkuperäinen asiakirja, jolloin hän voi halutessaan saada hoitoyhteenvedon suomen kielellä. Tieto potilaan valinnasta hoitoyhteenvedon kielen suhteen ja tieto hoitoyhteenvedon jakelusta merkitään tulotietoihin.

Jos Digi- ja väestötietovirastosta välittyneen tiedon mukaan potilaan äidinkieli on suomi, mutta hän on ilmoittanut asiointikielekseen ruotsin, potilasasiakirjat toimitetaan hänelle ruotsin kielellä.

Toimialan terveydenhuollossa on kielellisten oikeuksien toteuttamiseksi yksikköjä, joissa potilas voi saada palvelunsa ruotsin kielellä. Potilas voidaan tarvittaessa ohjata ruotsinkielisten terveyspalvelujen piiriin. Kysymys on kielilakiin perustuvasta velvollisuudesta toteuttaa kielellisiä oikeuksia ilman, että yksilön tarvitsee niihin erikseen vedota. Velvollisuus palvella potilasta hänen valitsemallaan kielellä, suomeksi tai ruotsiksi, koskee hoitohenkilökunnan lisäksi myös muuta hoitoyksikön henkilökuntaa, kuten vastaanotto- ja toimistotyöntekijöitä.

Tarvittaessa potilas tulee ohjata palveluun ao. kieltä osaavalle. Jos kukaan paikalla olevista ei kykene palvelemaan potilasta hänen äidinkielellään tai asiointikielellään, on hankittava paikalle tulkki, jollei potilas nimenomaisesti kieltäydy tulkin käytöstä, jolloin häntä voidaan palvella henkilökunnan äidinkielellä. Tulkkauksen kustannukset maksaa sen tilannut yksikkö, ks. pysyväisohje "Tulkkaukspalvelujen antaminen ja korvaaminen", ppsy018, 7.1.2019 Ppsy018.





1.2.2021

Kaikki yleisölle tarkoitettut opasteet, lomakkeet, tiedotteet ja ilmoitukset laaditaan kaksikielisinä tai erikseen suomeksi ja ruotsiksi.

Kaikki tiedottaminen tapahtuu sekä suomeksi että ruotsiksi. Suomen ja ruotsin käyttämisestä toiminnassa ja kiinteistössä vastaa kussakin toimipaikassa sen linjajohto. Toimipaikalle nimetty ruotsinkielisten palvelujen vastuuhenkilö seuraa kaksikielisyyden toteutumista ja ilmoittaa tietoonsa tulleista puutteista asianomaisen toimipaikan johdolle sekä palvelukokonaisuuden johtajalle.

Menettelyt koskevat oman toiminnan ohella toimintaa myös silloin, kun palvelu ostetaan muulta tuottajalta. Kun palvelun järjestämisessä käytetään palveluseteliä, tulee yksityisiä palvelujen tuottajia valittaessa huolehtia siitä, että palveluseteliä vastaan voi saada myös ruotsinkielisiä palveluja. Ruotsinkielisiä palveluja voidaan hankkia myös ostopalveluna kielellisten oikeuksien toteuttamisen edellyttämässä laajuudessa.

#### Potilasasiakirjat

Potilasasiakirjat kirjoitetaan ja laaditaan sekä suomen- että ruotsinkielisissä terveydenhuollon toimipaikoissa suomen kielellä, koska toimialan sisäinen hallinto- ja virkakieli on suomi. Terveydenhuollon palveluja saa keskitetysti ruotsinkielisissä yksiköissä, mutta ruotsinkielisiä potilaita voi käydä myös suomenkielisissä palveluissa. Potilasasiakirjoja ei alkuperäisesti kirjoiteta ruotsiksi, joten kaksikielinenkin työntekijä tekee merkinnät suomeksi, jotka käännetään.

Mikäli ruotsinkielinen potilas pyytää kopion tai tulosteen potilasasiakirjoistaan hänelle luovutetaan suomenkielisestä asiakirjasta käänös. Potilaalle ei saa luovuttaa sekakielisiä asiakirjoja.

Edellä sanotusta pääsäännöstä poiketen perheiden erityispalvelujen lasten puheterapian yksikön ruotsinkielisten lasten tutkimista ja kuntouttamista varten olevat puheterapeutit saavat käyttää tässä tehtävässään potilasasiakirjakielenään potilaan äidinkieltä, ruotsia. Sama koskee perheiden erityispalvelujen neuvolan psykologipalveluiden yksikön ruotsinkielisiä asiakkaita palvelevaa psykologia ja neuropsykologia. Kun näitä asiakirjoja käytetään ja/tai tarvitaan suomenkielisessä toimipaikassa, perheiden erityispalvelujen yksikön tulee ennen asiakirjojen toimittamista ao. yksikölle tai sen työntekijälle käännättää asiakirjat tarpeellisilta osin suomen kielelle.

Ruotsintamismenettelyjen suhteen potilasasiakirjat voidaan jakaa kahteen erilaiseen ryhmään:



1.2.2021

---

Potilaalle annettaviksi laaditut ja tarkoitetut potilasasiakirjat, jotka annetaan potilaalle aina äidinkielistä tai hänen valitsemallaan asiointikielillä.

Tähän ryhmään kuuluvat esimerkiksi hoito-ohjeet, tutkimukseen ja sairaalaan tulevalle potilaalle laaditut ohjeet, neuvolakortti, ajanvarauskortti ja lääkereseptin lääkkeen käyttötarkoitusta ja annostelua koskeva osa sekä hoitoyhteenveto (epikriisi) ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden laatimat lausunnot ja todistukset (esim. lääkäreiden ja hoitajien antamat sairausajan todistukset). Potilasasiakirjojen, esimerkiksi lausuntojen ja todistusten, kääntämisestä aiheutuvan viiveen vuoksi ruotsinkieliseltä potilaalta on syytä kysyä, haluaako hän potilasasiakirjansa suomen kielellä.

Tässä ratkaiseva on potilaan äidinkieli tai hänen valitsemansa asiointikieli silloinkin, kun potilaan asiaa hoitaa henkilö, jonka äidinkieli on eri kuin potilaan. Siinä tapauksessa, että ruotsin kieltä asiointikielenään käyttävä potilas on ilmoittanut, ettei potilasasiakirjoja tarvitse kääntää ruotsiksi, potilasasiakirjat annetaan hänelle suomen kielellä.

Myös muut kuin potilaalle annettaviksi tarkoitetut ja laaditut asiakirjat kirjoitetaan suomeksi.

Tähän ryhmään kuuluvat sairaus- ja terveystodistus, jatkotutkimus- ja jatkohoitolähete sekä hoitosuunnitelma.

Tässä ratkaisevaa on potilaan tai muun asiakirjan saamaan oikeutetun äidinkieli tai hänen valitsemansa asiointikieli. Esimerkiksi ruotsinkielisen potilaan suomenkieliselle asiamiehelle asiakirjat annetaan suomeksi, ellei hän ole pyytänyt käännöstä.

Jos potilaalle luovutetaan kopio potilaskertomuksesta (sairauskertomus), se ruotsinnetaan potilaan pyytämättä aina ennen potilaskertomuksen luovuttamista ruotsinkieliselle potilaalle. Ruotsintaminen jätetään tekemättä vain potilaan nimenomaisesta pyynnöstä. Jos suomenkielinen potilas on valinnut asiointikieliseksi ruotsin, häneltä tulee tiedustella, tahtooko hän potilaskertomuksensa ruotsiksi, jonka jälkeen noudatetaan potilaan kielivalinnasta esittämää toivomusta.

Myös ruotsinkieliselle omaiselle sairauskertomuslehdet ruotsinnetaan siltä osin, kun hänellä on oikeus saada tietoja potilasasiakirjoihin tehdyistä merkinnöistä.

Ruotsinnettu asiakirja on toimitettava potilaalle ja asiakkaalle kohtuullisessa ajassa, jollaisena voi tavanomaisessa tilanteessa pitää parin viikon enimmäistoimitusaikaa.



1.2.2021

Ruotsinnetut potilasasiakirjat liitetään alkuperäisiin, suomenkielisiin sairauskertomuksiin ja arkistoidaan potilaskansioon. Käännökset eivät ole alkuperäisasiakirjoja.

Epikriisi on hoitoyhteenveto, joka on tarkoitettu lähettäneen lääkärin tai hoitavan lääkärin informoimiseen. Hoitoyhteenveto toimitetaan lähettäneelle lääkärille tai hoitavalle lääkärille suomeksi. Hoitoyhteenveto tulee kuitenkin toimittaa myös potilaalle. Ruotsinkieliselle potilaalle hoitoyhteenveto toimitetaan käännettynä, ellei hän ole ilmoittanut, ettei asiakirjaa tarvitse käntää. Oikeusohjeiden mukaan hoitoyhteenveto tulee lähettää viiden vuorokauden kuluessa hoidon päättymisestä. Määräajasta voidaan poiketa vain erityisestä syystä. Hoitoyhteenvedon käntämisestä aiheutunut viivästys voi olla tässä tarkoitettu erityinen syy. Viiden vuorokauden enimmäistoimitusaikaa tulee mahdollisuuksien mukaan soveltaa myös käntöksiin. Potilasta on syytä informoida viiveestä, joka käntämisestä aiheutuu, ja siitä, että hoitoyhteenvedon saa nopeammin suomeksi.

Jatkotutkimus- ja hoitolähetteet ovat tarkoitettut tutkimuksen suorittavalle tai jatkohoidon antavalle lääkärille tai muulle ammattihenkilölle, eikä sitä ruotsinnetä. Lähetettä ei tarvitse ruotsintaa silloinkaan, kun se annetaan potilaan haltuun hänen kuljetettavakseen jatkohoito-/tutkimuspaikkaan.

Terveystilaa koskevia lausuntoja ja todistuksia ei yleensä ole tarkoitettu pääasiassa potilasta itseään, vaan Kelaa, vakuutusyhtiötä, työnantajaa tms. varten. Tällöin todistusten ja lausuntojen tarve perustuu lakiin, taikka on asukkaan tai potilaan hoidon, toimeentulon, opiskelun tai muun vastaavan syyn kannalta välttämätöntä. Terveysthuollon ammattihenkilöiden laatimat lausunnot ja todistukset voidaan toimittaa edellä mainituille tahoille suomenkielisinä. Mikäli ruotsinkielinen potilas haluaa lausunnosta tai todistuksesta oman kappaleensa, asiakirja toimitetaan potilaalle ruotsiksi käännettynä, ellei hän ole ilmoittanut, ettei asiakirjoja tarvitse käntää. Potilaalle tulee tässä yhteydessä ilmoittaa, että asiakirjaa ei voi saada välittömästi, koska se lähetetään käännettäväksi.

Ruotsinkielisellä potilaalla on oikeus saada A-todistus ruotsiksi. Terveysasemilta annettavia suppeita A-todistuksia laadittaessa tulee tarvittaessa käyttää järjestelmästä tulostettavaa ruotsinkielistä lomaketta, koska A-todistusten känttäminen ei ole niiden suuresta lukumäärästä ja välittömästä käytön tarpeesta johtuen yleensä tarkoituksenmukaista.

Kiireettömän hoidon hoitopaikan valinta-oikeuttaan käyttävä potilas voi valita, mistä Helsingin terveyskeskuksen terveysasemalta hän saa terveydenhuollon palvelunsa. Ruotsin asiointikielekseen valinnut potilas voi valita ruotsinkielisen yksikön, jossa



1.2.2021

potilasasiakirjat voidaan kirjoittaa sekä suomeksi että ruotsiksi. Suomen kielellä kirjoitettu potilasasiakirja on tällöinkin alkuperäinen asiakirja. Potilaalle asiakirja luovutetaan joko suomenkielellä tai ruotsinkielelle käännettynä riippuen siitä, kumpi näistä kielistä on potilaan asiointikieli tai äidinkieli.

Kiireettömän hoidon hoitopaikan valintaoikeuttaan käyttävä helsinkiläinen, joka asuu tai oleskelee säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti Helsingin ulkopuolella työn, opiskelun, vapaa-ajan vieton, lähiomaisen tai muun läheisen asumisen tai muun vastaavan syyn vuoksi, voi käyttää hoitosuunnitelmansa mukaisen hoidon toteuttamiseen myös muun kuin Helsingin terveyskeskuksen palveluja, jolloin hoidosta vastaava terveyskeskus ei vaihdu. Hoitosuunnitelman mukaiset tiedot toimitetaan Helsingin ulkopuolella sijaitsevaan terveyskeskukseen suomen kielellä.

Jokaisella on oikeus kerran vuodessa saada maksutta kopiot/tulosteet potilasasiakirjoistaan. Ruotsinkielisellä potilaalla on oikeus saada kerran vuodessa maksutta kopiot/tulosteet suomenkielisistä potilasasiakirjoistaan samoin kuin niiden käännöksestä.

## Sosiaalihuollon asiakirjat ja sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmän tiedot

Suomenkielisen sosiaalihuollon asiakasasiakirjat laaditaan suomen kielellä.

Ruotsinkielellä asioiville sosiaalihuollon asiakkaille palvelut on järjestetty sosiaalitoimessa keskitetysti heidän omalla äidinkielellään tai valitsemallaan asiointikielillä ruotsiksi. Ruotsinkielisen sosiaalihuollon palveluissa asiakkaan asiointikieliksi rekisteröity asiakastietojärjestelmään ruotsi. Ruotsinkielisissä sosiaalihuollon palveluissa asiakasasiakirjat laaditaan alkuperäisesti ruotsin kielellä. Ruotsin kielellä laadittuja sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja ei toistaiseksi käännetä suomeksi.

Sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja ovat esimerkiksi palvelutarpeen arviointia koskeva asiakirja, asiakassuunnitelma, asiakaskertomus ja sosiaalihuollon palvelupäätös. Esimerkiksi hakemus huostaanotosta hallinto-oikeudelle, kiireellinen sijoitus, huostaanottopäätös, täydentävän- ja ehkäisevän toimeentulotuen päätös sekä omaishoidontuen päätös ovat sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja.

Ruotsiksi toteutettavia sosiaalihuollon päätöskirjeitä, sopimuksia, lausuntoja ja suunnitelmia on tunnistettu toimialalla yli sata. Osa sosiaalihuollon asiakirjoista on valtakunnallisia, joiden ruotsinnokset saadaan Terveysten ja hyvinvoinnin laitokselta (THL).

## Yleisölle tai palvelunkäyttäjille tarkoitetut yhteiset tiedot ja asiakirjat

**Postiosoite**  
PL 6000  
00099 HELSINGIN KAUPUNKI  
sosiaalijaterveys@hel.fi

**Käyntiosoite**  
Toinen linja 4 A  
Helsinki 53  
<http://www.hel.fi/sote>

**Puhelin**  
+358 9 310 5015

**Faksi**  
+358 9 310 42504



1.2.2021

Kaikki yleisölle tai toimipaikan asiakkaille tai esimerkiksi osaston potilaille tai heidän omaisilleen tarkoitetut kirjalliset asiakastiedotteet, ilmoitukset, lomakkeet, ohjeet (hoito-ohjeet) opasteet jne., jotka julkaistaan ilmoitustauluille ja verkkopalveluissa, lähetetään palvelunkäyttäjille, lehteen, verkkojulkaisuihin jne. samanaikaisesti myös ruotsiksi. Edellä mainitut asiakirjat annetaan ruotsinkieliselle potilaalle ja asiakkaalle molemmilla kielillä (suomeksi ja ruotsiksi) tai ruotsin kielellä.

Käyttäjäkyselyjen ja palautejärjestelmien tulee toimia molemmilla kielillä. Myös sosiaalisen median kanavilla kysymyksiin vastataan kysyjän kielellä suomeksi tai ruotsiksi (tarvittaessa myös englanniksi). Palveluviestinnässä huomioidaan ruotsinkielisten aineistojen riittävä tarjonta. Päätöksenteko-sivustot julkaistaan suomen- ja ruotsinkielisinä.

Ratkaisevaa on palvelunkäyttäjän oma äidinkieli tai asiointikieli. Siten esimerkiksi ruotsinkielisen potilaan omaiselle tiedotetaan osastolla tapahtuneista muutoksista ruotsin kielellä. Jos potilaana on ruotsinkielinen alaikäinen, ja häntä hoidetaan yhteistyössä hänen suomenkielisen huoltajansa kanssa, asiakirjat voidaan antaa huoltajalle hänen suostumuksensa mukaisesti suomeksi.

#### Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti

Asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti otetaan käyttöön 2021. Apotin ammattilaiskäyttöliittymä on suomenkielinen, johon tiedot kirjataan suomen kielellä. Myös ruotsinkielisissä terveydenhuollon palveluissa tiedot kirjataan suomen kielellä.

Ruotsinkielisissä sosiaalipalveluissa tiedot voi kirjata Apottiin sekä suomen että ruotsin kielellä. Ruotsinkieliset kirjaukset käännetään suomeksi. Asiakkaalle ei tule luovuttaa sekakielisiä asiakirjoja.

Järjestelmän taustalla olevat koodistot ovat suomeksi (esim. ICD-10). Järjestelmässä voi tehdä hakuja ruotsiksi diagnoosilistasta ja esitiedoista, mutta vastaukset tulevat suomeksi.

Kaikki lomakkeet sekä päätöspohjat ovat saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi.

Mikäli palvelunkäyttäjä on valinnut asiointikieleksi ruotsin, hänelle annettavat tiedot saadaan järjestelmästä ruotsiksi.

Koska palvelunkäyttäjälle ei tule antaa sekakielisiä asiakirjoja ne käännetään tarvittaessa palvelunkäyttäjän äidinkielelle tai hänen valitsemalleen asiointikielelle ennen niiden luovuttamista.



1.2.2021

Sosiaalihuollon asiakassuunnitelmien pohjat ja palvelutarpeen arviointien pohjat eivät ole ruotsinkielisinä valmiina käyttöönottoaiheessa, mutta ne saadaan myöhemmin.

#### Kansalaisen sähköinen Maisa-portaali

Sosiaali- ja terveystoimialalla asiakkaan asiointi sähköisissä palveluissa paranee, kun Maisa-portaali otetaan käyttöön helsinkiläisille 2021 Apotin käyttöönoton yhteydessä.

Maisa-portaalissa käyttöliittymä on valittavissa suomen-, ruotsin- tai englanninkielisenä. Sähköisten asiointipalvelujen saatavuus suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi samoin kuin selkokieliyys turvataan Maisa-portaalissa, mutta asiaan kiinnitetään huomiota myös kaupungin viestintäportaalissa ja muussa asiointissa sekä uusien palvelujen käyttöönotoissa ennen Maisan käyttöönottoa.

#### Omaolo

Omaolo.fi-verkkopalvelu on kansallinen sosiaali- ja terveydenhuollon digipalvelu, joka auttaa kansalaisia edistämään terveyttään ja hyvinvointiaan yhdessä ammattilaisten kanssa. Omaolossa asiointikieliksi voi valita suomen, ruotsin tai englannin. Asiointikielen valinta vaikuttaa siihen, millä kielellä käyttäjä saa ilmoituksia Omaolossa.

Omaolo palvelee laajasti myös englanninkielellä. Terveys- ja päihdepalvelun digipalveluissa kielivalikoiman laajentaminen on tärkeää. Huomioitavia kieliä ovat ruotsin ja englannin lisäksi myös muut vieraat kielet, kuten somali ja arabia. Tavoite on löytää tietoturvalliset käännöspalvelut jatkuvasti muokkautuvassa digitaalisessa sisällössä (sosiaali- ja terveystoimialan lausunto tarkastuslautakunnalle vuoden 2019 arviointikertomuksesta, s. 8, 19.5.2020 § 80).

#### Asiakirjojen käännättäminen

Toimialalla on oma kokopäiväinen ruotsin kielen kääntäjä. Kääntämisestä kotimaisille kielille aiheutuvat kustannukset katetaan toimialan viestinnän budjetista, ja kaikille muille kielille käännökset rahoitetaan lähtökohtaisesti tilaavan yksikön budjetista.

Muille kielille käännöksiä voi hankkia ostopalveluna kaupungin kilpailuttamalta käännöstoimistolta.



1.2.2021

Kääntämistä koskevissa asioissa voi ottaa yhteyttä toimialan viestintäpalveluihin. Yhteystiedot ja ohjeet käännöspyyntöjen lähettämisestä löytyy toimialan intranetistä.

Käännöstä tarvitseva yksikkö tekee käännöspyyntön kaupungin kilpailuttamalle käännöstoimistolle Bosti-tilauksena. Yksikkö lähettää tilauslomakkeen käännöstoimistoon sähköpostilla.

Suojaamatonta sähköpostia käytettäessä lähetettävään aineistoon ei saa sisällyttää salassa pidettäviä tietoja. Tämän vuoksi salassa pidettäviä tietoja sisältävät käännettävät asiakirjat tulee lähettää ja palauttaa suojatussa sähköpostissa.

#### Uudistuvat ruotsinkieliset palvelut

Sosiaali- ja terveystoimialalla sekä suomen- että ruotsinkielisiä palveluja johdetaan linjassa. Koordinoivana tukena toimii ruotsinkielisten palvelujen työryhmä, johon kuuluu edustajia eri palveluista sekä hallinnosta. Toimialan ruotsinkielisten palvelujen työryhmä pyrkii tunnistamaan ja edistämään rakenteita, joilla vaikutetaan ruotsinkielisten palvelujen saatavuuteen, arviointiin ja laatuun.

Toimialalla kehitetään kolmea vakiintunutta toimintamallia: perhekeskus, terveys- ja hyvinvointikeskus sekä senioripalvelut. Kaikkiin kolmeen toimintamalliin on perustettu vuoden 2019 aikana nykyisen verkoston toimijoista koostuvat ruotsinkielisten palvelujen alatyöryhmät, joiden tehtävänä on monialaisen työn ja palvelun sujumuuden varmistaminen. Toimintamallien alatyöryhmät tukevat toimialan ruotsinkielisten palvelujen työryhmän toimintaa.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan ruotsinkielisten palvelujen järjestämisessä hyödynnetään keskitettyjä ratkaisuja, jotta turvataan palvelut ruotsinkielisille helsinkiläisille.

Kaksikielisyyden toteutumisen seuranta kehitetään ja pyritään vahvistamaan vuosittain, kun ruotsinkielisiä palveluja arvioidaan osana toimialan käyttösuunnitelmaa ja toimintakertomusta.

Lisätiedot:

Erityissuunnittelija  
(ruotsinkieliset palvelut)



1.2.2021

---

Projektipäällikkö

(Apotti-järjestelmä)

Lakimies

(oikeudelliset asiat)

Sosiaali- ja terveystoimialan  
toimialajohtaja

Hallintojohtaja