

Pirkanmaan hyvinvointialue
PL 272, 33101 Tampere
etunimi.sukunimi@pirha.fi
pirha.fi

24.3.2026

Hyvinvointialuealoite

Maahanmuuttajataustaisten sairaalahuoltajien kielitaidon hyödyntäminen maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden asiakaskokemuksen parantamisessa Pirkanmaan hyvinvointialue Aloite hyvinvointialueen toiminnasta tai palvelusta. Aloite luotu Hyvinvointialuealoite.fi-palveluun 28.11.2025 klo 11.13.55 Ehdotan, että hyvinvointialue hyödyntää maahanmuuttajataustaisten sairaalahuoltajien kielitaitoa maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden asiakaskokemuksen parantamisessa. Sairaalahuoltajissa on runsaasti maahanmuuttajataustaisia ammattilaisia, joilla on useita eri kieliä äidinkielenään. Yhä enemmän asiakkaina on maahanmuuttajataustaisia ihmisiä, jotka puhuvat vain äidinkieltään eivätkä kaikki osaa esimerkiksi englantia. Sairaaloiden henkilökunnasta sairaalahuoltajat viettävät pisimpiä aikoja potilashuoneissa siivotessaan niitä ja jakaessaan ruokaa. Kielitaidottoman maahanmuuttajan asiakaskokemusta parantaisi merkittävästi, jos hänellä olisi mahdollisuus puhua omalla äidinkielellään edes jonkun kanssa silloin tällöin osastolla ollessaan. Samalla sairaalahuoltajalle työn merkityksellisyys voisi parantua. Keskitetyssä työvuorosunnittelussa sairaalahuoltajan ja asiakkaan kohtaaminen pystyttäisiin myös huomioimaan eli kohtauttamaan kielitaidot. Keskustelu sairaalahuoltajan ja asiakkaan välillä rajoittuisi luonnollisesti ei-hoidolliselle tasolle ja virallisiin tilanteisiin käytettäisiin edelleen tulkkeja. Joissakin tilanteissa säästettäisiin mahdollisesti tulkkauskuksannuksissa, jos sairaalahuoltaja voisi kertoa asiakkaalle esimerkiksi, miksi hän saa tietynlaista ruokaa (esim. teho-ruoka).



Vastaus hyvinvointialueen aloitteeseen

Kiitämme aloitteesta ja sen esiin nostamasta tärkeästä näkökulmasta. On arvokasta, että haluatte kehittää maahanmuuttajataustaisten potilaiden asiakaskokemusta sekä lisätä vuorovaikutusta heidän omalla äidinkielellään. Ajatus kohtaamisista yhteisen kielen kautta on inhimillisesti merkityksellinen ja tukee osaltaan potilaan turvallisuuden tunnetta.

Sairaalahuollon näkökulmasta aloitteen toteuttamiseen liittyy kuitenkin haasteita, joita emme valitettavasti pysty ratkaisemaan nykyisillä toimintamalleilla.

Sairaalahuoltajien työnkuvaan kuuluu ensisijaisesti puhtaanapito sekä ruokahuoltoon liittyvät tehtävät. Työhön ei sisälly hoidollista ohjausta tai potilaan hoitoon liittyvää neuvontaa. Tämän vuoksi on tärkeää varmistaa, että kaikki potilaalle annettava hoitoon tai esimerkiksi ruokavalioon liittyvä tieto on ammatillisesti oikeaa ja annetaan siihen koulutetun henkilöstön tai virallisten tulkkipalveluiden kautta.

Lisäksi emme pysty luotettavasti varmistamaan henkilöstön kielitaidon tasoa sellaisissa tilanteissa, joissa viestinnän tulee olla täsmällistä ja potilasturvallisuuden kannalta virheetöntä. Tämän vuoksi esimerkiksi ruokavalioihin tai hoitoon liittyvien asioiden tulkkaminen ei voi perustua epäviralliseen kielitaitoon.

Työvuorosuunnittelun osalta sairaalahuollossa ei ole käytössä potilastietojärjestelmiä, eikä henkilöstön ja potilaiden kielitaitojen yhteensovittaminen ole käytännössä mahdollista. Työvuorosuunnittelu perustuu toiminnan sujuvuuteen ja resurssien tehokkaaseen käyttöön.

Pidämme kuitenkin tärkeänä aloitteessa esiin tuotua tavoitetta inhimillisemmästä kohtaamisesta. Kannustamme henkilöstöä ystävälliseen ja kunnioittavaan vuorovaikutukseen kaikissa tilanteissa, ja yhteisen kielen löytyessä myös epämuodollinen, ei-hoidollinen keskustelu on luonnollisesti mahdollista ja toivottavaa.

Virallisissa ja hoitoon liittyvissä tilanteissa käytämme jatkossakin ammattitulkkeja potilasturvallisuuden ja laadukkaan hoidon varmistamiseksi.

Kiitämme vielä aloitteestanne ja sen herättämästä tärkeästä keskustelusta.