



Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2025

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

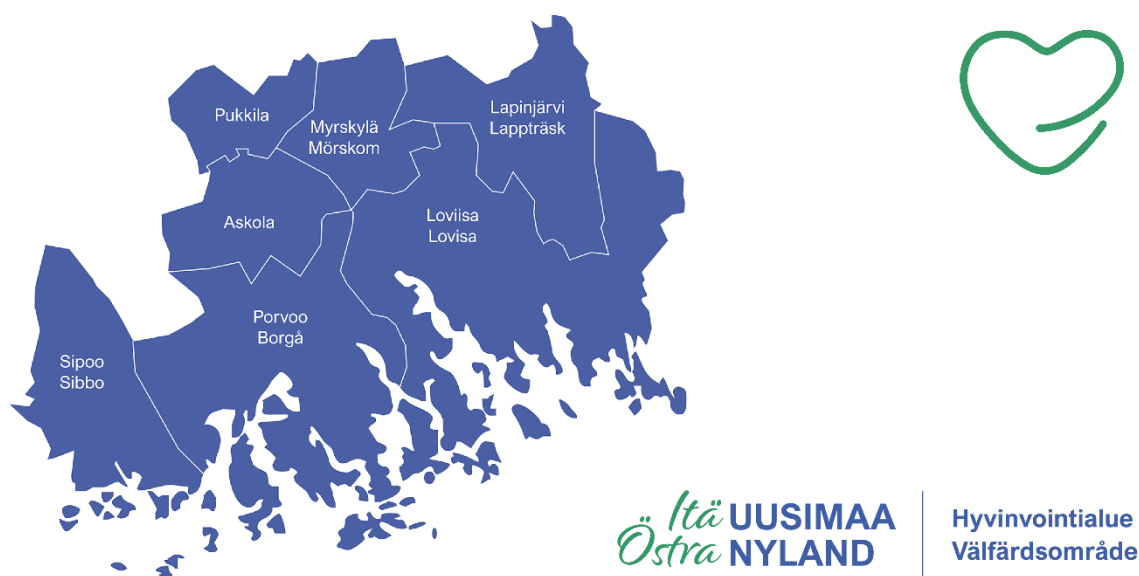
Kansalliskielilautakunta 10.3.2026 § 12

Sisällys

Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2025.....	1
Johdanto	2
1.1 Itä-Uudenmaan ikärakenne ja palveluntarve	5
2 Vähemmistökielisen palvelun saatavuus ja palvelujen laatu	7
2.1 Henkilökunnan saatavuus	7
2.2 Fyysiset palvelut	10
2.3 Digitaaliset palvelut	11
2.4 Puhelinpalvelut	12
2.5 Viestintä, hallinto ja palaute	13
3 Seuranta ja toimenpide-ehdotukset.....	15
Lähteet	18

Johdanto

Suomessa on 21 hyvinvointialuetta. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on yksi seitsemästä kaksikielisestä hyvinvointialueesta. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue koostuu seitsemästä kunnasta (Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila ja Sipoo) ja on vahvasti kaksikielinen, koska melkein 30 prosenttia asukkaista puhuu ruotsia äidinkielenään. Kaikista maan hyvinvointialueista Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on Pohjanmaan hyvinvointialueen jälkeen seuraavaksi eniten asukkaita, joiden äidinkieli on ruotsi. Sosiaali- ja terveydenhuolto on järjestettävä kaksikielisellä hyvinvointialueella ruotsiksi ja suomeksi, niin että asiakas saa nämä palvelut omalla äidinkielellään eli ruotsiksi tai suomeksi.



Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen strategiaan 2022–2026 sisältyvän vision mukaan asiakkaita on palveltava suomeksi ja ruotsiksi. Yksi strategiaan sisältyvistä arvoista on yhdenvertaisuus, joka strategian mukaan toteutuu esimerkiksi niin, että sekä suomen- että ruotsinkieliset palvelut turvataan.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategian 2023–2026 ensimmäisen kehittämiskärjen mukaan palvelun keskiössä on asiakas. Yhtenä kehittämiskärjen alatavoitteena on, että kaikissa palveluissa, kaikilla palvelutasoilla ja molemmilla äidinkielillä varmistetaan selkokieliä asiakastytyväisyyden takaamiseksi. Palvelujen järjestämisen suuntaviivojen ja periaatteiden joukossa mainitaan, että hyvinvointialueen palvelujen tulee olla kielellisesti saavutettavia sekä selkeitä ja helppoja ymmärtää. Lisäksi asetamme palvelustrategian mukaisesti kaksikielisyyden etusijalle palveluissamme. Mainittakoon tässä yhteydessä sekin, että Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kotisivujen palvelusivustolle on myönnetty valtakunnallinen selkokieliystyystunnus.

Hyvinvointialueen palveluverkkosuunnitelma vuosiksi 2025–2026 (hyväksytty aluevaltuustossa 10.12.2024) tukee palvelustrategian linjauksia, muun muassa sitä, että asiakas on keskiössä. Vaikutusten arviointia koskevassa osiossa todetaan seuraavaa: Pystymme edelleen turvaamaan kaksikielisyyden palveluissa. Palveluverkkosuunnitelma edistää kuntarajat ylittävää palvelujen tuottamista ja vahvistaa kaksikielisten ja erityisosaamista edellyttävien palvelujen tuottamista.

Kaksikielisyysohjelma

Aluevaltuusto hyväksyi 17.10.2023 Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kaksikielisyysohjelman. Kielellä on iso merkitys siinä, kuinka sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeudet toteutuvat. Oikeus ja mahdollisuus käyttää omaa kieltään on edellytys sille, että asiakkaan oikeudet voivat toteutua. Kieliohjelman tavoitteena on edistää hyvinvointialueen arvojen toteutumista. Ohjelmalla on kaksi pääkohderyhmää: hyvinvointialueen asiakkaat ja henkilökunta. Itä-uudenmaan pelastuslaitoksella on oma kielisuunnitelma, joka on hyväksytty 15.6.2022 ja päivitetty 11.3.2024. Se tukee hyvinvointialueen kaksikielisyysohjelmaa.

Asiakkaita hoidetaan ja palvellaan heidän omalla kielellään, mikä takaa parhaiten asiakas- ja potilasturvallisuuden. Mahdollisuus käyttää omaa kieltään vaikuttaa myös hoidon laatuun ja siihen, millaisen kokemuksen asiakas saa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusta.

Kieliohjelmalla henkilökunnalle tiedotetaan kaksikielisyyden merkityksestä hyvinvointialueen palveluille ja sille, kuinka laadukkaiksi asiakas palvelut kokee. Lisäksi henkilöstöä kannustetaan kehittämään kielitaitoaan tarjoamalla sille mahdollisuus osallistua kielikursseihin työaikana ja ottamalla aikanaan käyttöön kielenkäyttölisän.

Kansalliskielilautakunta ja sen tehtävät

Hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 33 §:n mukaan kaksikielisillä hyvinvointialueilla on kansalliskielilautakunta. Hyvinvointialueesta annetun lain mukaan kansalliskielilautakunnan tehtävä 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 sekä seurata näiden palvelujen saatavuutta ja laatua,
- 3) selvitysten, arvioinnin ja seurannan perusteella tehdä aluehallitukselle ehdotuksia toimenpiteiksi kielivähemmistöjen palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi,
- 4) kaksikielisillä hyvinvointialueilla, joiden 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.

Kansalliskielilautakunnan on lisäksi annettava vuosittain aluehallitukselle kertomus kielivähemmistön palvelujen toteutumisesta. Aluehallitus antaa aluevaltuustolle lausunnon toimenpiteistä, joihin lautakunnan antama kertomus antaa aihetta. Kansalliskielilautakunta

hyväksyi 4.3.2025 lautakunnan vuosikertomuksen vuodelta 2024, ja aluehallitus merkitsi sen tiedoksi 27.3.2025.

Kansalliskielilautakunnan toiminta vuonna 2025

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan kansalliskielilautakuntaan valitaan yhdeksän jäsentä ja heille henkilökohtaiset varajäsenet. Lautakunnan jäseniksi valitaan hyvinvointialueen kielivähemmistöön kuuluvia henkilöitä. Kansalliskielilautakunnan esittelijänä toimii hallintojohtaja. Hallintosäännön mukaan vaikuttamistoimielinten edustajilla on oikeus olla läsnä lautakunnissa ja osallistua keskusteluun.

Kansalliskielilautakunnan kokoonpano oli seuraava 1.1.–31.5.2025:

Puheenjohtaja Tom Liljestränd RKP (Roger Wide RKP)
Varapuheenjohtaja Kjell Grönqvist SDP (Torbjörn Bergström SDP)
Sebastian Ekblom RKP (Göran Wallen RKP)
Fred Henriksson RKP (Tobias Liljeström RKP)
Petra Lind RKP (Gia Mellin-Kranck RKP)
Bodil Lund RKP (Sofia Antman RKP)
Jeanette Broman KOK+KD (Mia Heijnsbroek-Wirén KOK+KD)
Anders Sélen Vihreät (Jens Hannuksela Vihreät)
Jolanta Lundgren VAS (Lotte Telakivi VAS)
Heikki Junes, aluehallituksen edustaja
Nina Björkman-Nysten, vanhusneuvoston edustaja
Håkan Westerholm, vammaisneuvoston edustaja
Tristan Lindholm/Ronja Nysten, nuorisovaltuuston edustaja

Kansalliskielilautakunnan kokoonpano oli seuraava 1.6.–31.12.2025:

Puheenjohtaja Elin Andersson RKP (Elin Blomqvist-Valtonen RKP)
Varapuheenjohtaja Anders Wikström RKP (Sebastian Ekblom RKP)
Marina Borgman RKP (Marica Enlund RKP)
Kjell Grönqvist SDP (Jonatan Wikström SDP)
Daniel Hannus SDP (Ove Blomqvist SDP)
Susanne Hellström Vihreät (Denise Niemi Vihreät)
Bodil Lund RKP (Stina Lindgård RKP)
Eva Sundvik (2025–2027) KOK+KD (Jeanette Broman 2025–2027 KOK+KD)
Daniel Thomasson Keskusta (Pasi Korhonen Keskusta)
Jeanette Broman, aluehallituksen edustaja
Håkan Westerholm/Kenneth Levin, vammaisneuvoston edustaja
Nina Björkman-Nysten, vanhusneuvoston edustaja
Ronja Nysten, nuorisovaltuuston edustaja
Vuonna 2025 hallintojohtaja Camilla Söderström toimi kansalliskielilautakunnan esittelijänä ja hallintopäällikkö Lilian Andergård-Stenström sihteerinä.

Kansalliskielilautakunta kokoontui vuonna 2025 seitsemän kertaa (28.1., 4.3., 15.4., 13.5., 16.9., 28.10., 25.11.). Kokouksissa kansalliskielilautakunta tutustui henkilöstöpalveluiden ja pelastuspalveluiden ajankohtaisraporttiin, laati kansalliskielilautakunnan vuosikertomuksen vuodelta 2025 sekä antoi lausunnon Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmasta 2025–2026. Lausunnossaan kansalliskielilautakunta korosti,

että hyvinvointialueen asukkailla on kielilain mukaan muun muassa oikeus hoitaa viranomaisasioitaan molemmilla kansalliskielillä. Lautakunta katsoi, että tasa-arvon näkökulmasta on myös tärkeää mainita selkokielisyys erillisenä kehityskohteena. Lautakunnan mukaan on varmistettava, että hyvinvointialue saa jatkossakin valtakunnallisen selkokielisyystunnuksen, joka sille nyt on myönnetty.

Uuden toimikauden (2025–2029) ensimmäisessä kokouksessa kansalliskielilautakunnalle esiteltiin kansalliskielilautakunnan työtä. Toisessa kokouksessa Folktingetin edustaja kertoi kansalliskielilautakunnan tehtävistä ja vaikuttamismahdollisuuksista. Syksyn aikana lautakunta keskusteli kahdessa eri kokouksessa kielilähettilästoiminnan nykytilasta ja kehittämisestä sekä käsitteli kielilähettilään tehtäväkuva. Lisäksi lautakunta antoi lausunnon, jossa se ilmaisi huolensa siitä, miten mahdolliset yhteistoimintaneuvottelut saattavat vaikuttaa henkilöstön kielitaitoon. Lausunto toimitettiin aluehallitukselle budjettiasian yhteydessä.

Kansalliskielilautakunnan puheenjohtajalla on läsnä- ja puheoikeus aluehallituksessa.

Hyvinvointialueen sisäinen ruotsinkielisten toimintojen verkosto

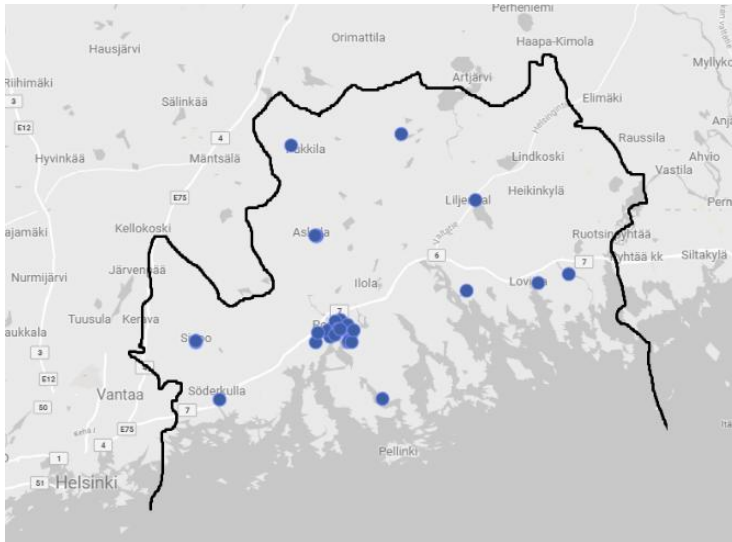
Svenska Finlands folkting ja Suomen Kuntaliitto ovat suositelleet, että hyvinvointialueille perustettaisiin yksikkö vastaamaan ruotsinkielisestä toiminnasta. Kansalliskielilautakunta esitti kokouksessaan 19.1.2023, että hyvinvointialueelle perustettaisiin verkosto, joka seuraisi eri ruotsinkielisiä toimintoja hyvinvointialueella ja vastaisi niistä. Hyvinvointialuejohtaja nimesi 22.2.2023 Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sisäisen ruotsinkielisten toimintojen verkoston.

Vuoden 2025 aikana verkosto kokoontui kaksi kertaa (19.8., 28.10.). Verkosto käsitteli muun muassa seuraavia asioita: vuosikertomuksen toimenpide-ehdotukset, eri yhteistyöryhmien työskentely muiden kaksikielisten hyvinvointialueiden kanssa, kielilähettilästoiminta ja Dialog-hanke.

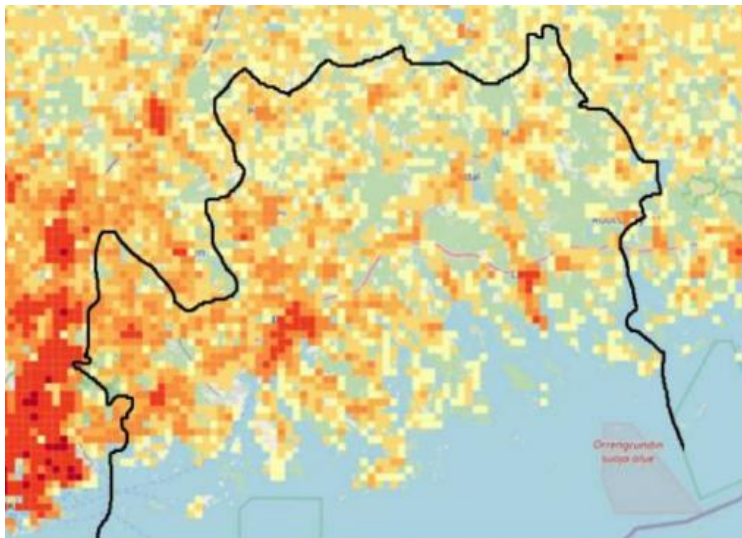
1.1 Itä-Uudenmaan ikärakenne ja palveluntarve

Hyvinvointialueen palvelustrategian 2023–2026 tavoite on taata Itä-Uudenmaan asukkailla oikeudenmukaiset, yhdenvertaiset ja tarpeen mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Palvelustrategiassa Itä-Uudenmaan väestönkasvun arvioidaan olevan tulevana vuosina maltillista. Yli 75-vuotiaiden henkilöiden lukumäärä nousee noin 5 prosenttia vuodessa, mikä muuttaa väestörakennetta merkittävästi vuoteen 2030 mennessä. Alle 17-vuotiaiden lukumäärän lasketaan samanaikaisesti vähenevän noin 2 prosenttia vuodessa ja työikäisten henkilöiden lukumäärän vähenevän maltillisesti. Alueen yhteenlasketun väestömäärän arvioidaan kasvavan niin, että kasvu keskittyy Sipooseen ja Porvooseen. Syntyvyysennuste on laskusuuntainen.

Itä-Uudenmaan haasteet ovat tyypillisiä uusille hyvinvointialueille. Itä-Uudenmaan sosiaali- ja terveystalouden suunnittelussa on lisäksi otettava huomioon alueen erityispiirteet (kuten hyvinvointialueen koko, Itä-Uudenmaan sijainti Uudellamaalla, missä HUS-yhtymä vastaa erikoissairaanhoidosta, sekä kaksikielisyys).



Hyvinvointialueen palvelupisteet vuonna 2025



Väestötiheys vuonna 2023 (punaisempi väri tarkoittaa suurempaa väestötiheyttä, lähde Logex)

Hyvinvointialueen kaksikieliset kunnat	Asukkaita 31.12.2024	Suomenkielisten osuus	Ruotsinkielisten osuus	Muiden osuus
Sipoo	22 824	65,0 %	27,4 %	7,6 %
Porvoo	51 736	63,3 %	27,4 %	9,3 %

Loviisa	14 352	55,1 %	38,8 %	6,1 %
Lapinjärvi	2 429	63,0 %	29,5 %	7,5 %
Myrskylä	1 677	86,5 %	9,5 %	4,0 %
Askola	4 651	92,6 %	3,7 %	3,7 %
Pukkila	1 743	95,5 %	0,8 %	3,7 %

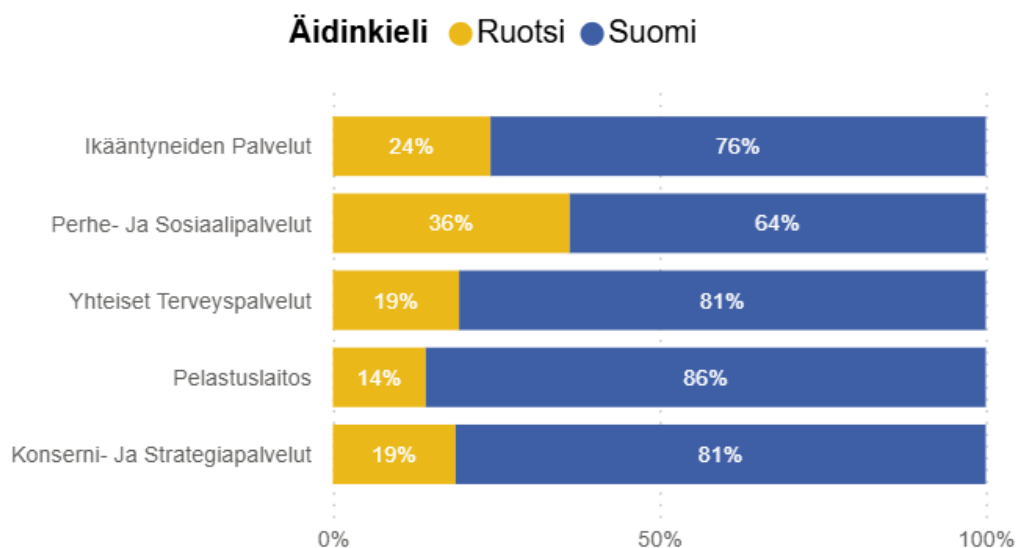
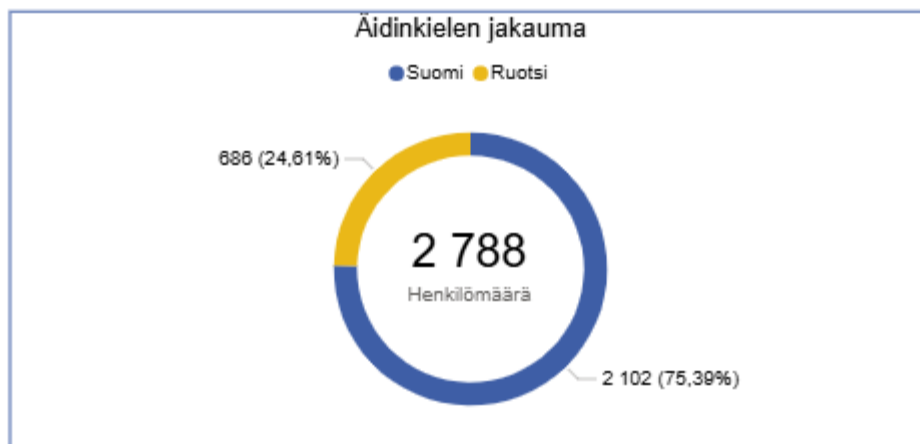
Tarve saada palvelua molemmilla kielillä on suuri, koska noin 30 prosenttia asukkaista on ruotsinkielisiä. Hyvinvointialueen väestömäärä on 99 412, mistä ruotsinkielisten osuus on 27,2 prosenttia eli 27 079 henkilöä. 8 prosenttia eli 7 922 henkilöä puhuu äidinkielenään muuta kuin ruotsia tai suomea (31.12.2024, Tilastokeskus).

2 Vähemmistökielisen palvelun saatavuus ja palvelujen laatu

2.1 Henkilökunnan saatavuus

Hyvinvointialueen hallintosäännön (70 §) mukaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue, jonka hallinnon ja toiminnan järjestämisessä sekä viestinnässä on otettava huomioon suomen- ja ruotsinkielisten asukkaiden ja palvelujen käyttäjien kielelliset oikeudet. Hyvinvointialueen palvelut on järjestettävä niin, että asukkaita ja palvelujen käyttäjiä pystytään palvelemaan heidän omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi, kaikilla hyvinvointialueen toiminta-alueilla. Henkilöstön riittävä suomen ja ruotsin kielen taito on varmistettava. Viranhaltijoilta ja työntekijöiltä vaadittavasta kielitaidosta on voimassa se, mitä erikseen on määrätty tai päätetty. Kielilain 29 §:ssä säädetään toimielinten kokouskutsujen, esityslistojen ja pöytäkirjojen laatimisesta sekä suomeksi että ruotsiksi. Hyvinvointialueista annetun lain 34 §:ssä säädetään viestinnästä suomeksi ja ruotsiksi.

Henkilöstön kielellinen jakauma äidinkielen mukaan (31.12.2025 sininen=suomi, keltainen=ruotsi).



Kielilähettiläät

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue otti vuodenvaihteessa 2023–2024 käyttöön kielilähettiläsjärjestelmän. Joka yksikössä voi olla 1–2 kielilähettilästä riippuen henkilökunnan määrästä. Vuodenvaihteessa 2025–2026 kielilähettiläitä oli 43.

Kielilähettiläiden tulee hallita molemmat kansalliskielet niin, että he pystyvät aidosti kannustamaan työtovereitaan käyttämään ja pitämään esillä toista kotimaista kieltä. Tehtävä on vapaaehtoinen ja hoituu luontevasti kielilähettilään arjessa työpaikalla. Tavoitteena on edistää sekä suomen että ruotsin käyttöä arjessa ja kannustaa näiden kielten osaamiseen. Yksikön esimies valitsee oman yksikkönsä kielilähettiläät.

Kielilähettilään roolissa on keskeistä ylläpitää ja vahvistaa vähemmistökielen näkyvyyttä ja käyttöä työtovereiden kesken sekä hoitotilanteissa potilaiden ja asiakkaiden kanssa.

Kielilähettilään tärkein tehtävä on toimia myönteisenä esimerkkinä yksikössä ja kannustaa työtovereita käyttämään sitä kieltä, joka yksikössä on vähemmistökieli.

Hyvinvointialueen yhteistyötoimikunnan päätöksen 8.11.2023 mukaan (lisävastuukorvauksen myöntämisen periaatteet) kielilähettiläät saavat ylimääräisen 51,14 euron kuukausikorvauksen lisävastuusta. Päätös on päivitetty 31.7.2025).

Kansalliskielilautakunta halusi arvioida kielilähettiläskonseptia kielilähettiläille suunnatulla kyselyllä. Kysely lähetettiin 40 kielilähettiläälle 19.1.2026. Vastausaika oli 19.–26.1.2026. Yhteensä 24 kielilähettilästä vastasi seuraaviin kysymyksiin (60 % vastasi):

- Kysymys 1: Kuinka luonnollista sinusta on antaa kielellistä tukea osana omaa asiakastyötäsi?
17 henkilöä piti sitä hyvin luonnollisena ja 7 piti sitä melko luonnollisena. Kukaan ei pitänyt sitä osittain haastavana tai haastavana.
- Kysymys 2: Missä tilanteissa kielitaidostasi on ollut hyötyä asiakastyössä?
Vapaamuotoisia vastauksia: päivittäisessä vuorovaikutuksessa asiakkaiden tai heidän omaistensa kanssa, joiden äidinkieli on ruotsi; yhteistyökumppaneiden kanssa; autan tarvittaessa työtovereita ruotsin kielessä esimerkiksi silloin kun tiedot tai asiakirjat ovat vain suomeksi.
- Kysymys 3: Kuinka usein työtoverit ovat pyytäneet sinulta apua kieliasioissa?
13 henkilöä vastasi ”usein”, 8 vastasi ”toisinaan”, 2 vastasi ”harvoin” ja 1 vastasi, etteivät työtoverit ole pyytäneet tukea.
- Kysymys 4: Missä asioissa kollegat tarvitsevat useimmiten tukeasi?
Vapaamuotoisia vastauksia: kun he tarvitsevat apua tekstin/termin ymmärtämisessä tai tekstin kääntämisessä; yhteyksissä ruotsinkielisiin asiakkaisiin tai omaisiin.
- Kysymys 5: Kuinka selkeänä työtoverisi mielestäsi pitävät rooliasi kielilähettiläänä?
6 henkilöä vastasi, että rooli on hyvin selkeä, 11 vastasi, että rooli on melko selkeä ja 8 vastasi, että rooli on jossain määrin epäselvä. Kukaan ei pitänyt roolia epäselvänä.
- Kysymys 6: Kuinka hyvin nykyinen työskentelytapa tukee kielellistä tasa-arvoa asiakaspalvelussa?
6 henkilöä vastasi, että se tukee erittäin hyvin, 12 vastasi, että se tukee melko hyvin ja 6 vastasi, että se tukee jossain määrin. Kukaan ei vastannut, että se tukee huonosti.
- Kysymys 7: Mitkä tekijät helpottavat kielitaitosi hyödyntämistä asiakaspalvelussa?
Vapaamuotoisia vastauksia: ruotsi on äidinkieleni, joten minulle on luonnollista palvella asiakkaita ruotsiksi ja auttaa työtovereita ruotsin kielessä; asiakkaalla on selvä tarve; koska yksikössäni on useita ruotsinkielisiä, voimme tukea toisiamme ruotsin kielen käytössä ja kannustaa muitakin käyttämään sitä.
- Kysymys 8: Mitä toivoisit, jotta voisit hoitaa roolisi helpommin asiakastyön rinnalla?
Vapaamuotoisia vastauksia: yhteisiä tapahtumia ja tukimateriaalia kielilähettiläille; kielilähettiläät voisivat järjestää jotakin ohjelmaa organisaation sisällä (esimerkiksi ruotsalaisuuden päivän); enemmän tietoa siitä, että organisaatiossa on kielilähettiläitä.
- Kysymys 9: Miten kielilähettilästoimintaa voitaisiin vahvistaa, jotta se näkyisi asiakkaille entistä selvemmin?
Vapaamuotoisia vastauksia: lisätietoa kielilähettiläistä Polkuun tai sisäisiin ja ulkoisiin uutiskirjeisiin; avainnauhat tai kieliliput, joista näkee, kuka puhuu ruotsia; säännöllisiä tapaamisia ja kielilähettiläiden roolin selkeyttäminen.

2.2 Fyysiset palvelut



Sosiaali- ja terveydenhuollon fyysiset palvelut

Sosiaali- ja terveydenhuolto

Perhe- ja sosiaalipalvelut

- Lasten, nuorten ja perheiden palvelut
- Vammaispalvelut
- Työikäisten sosiaalipalvelut
- Mielenterveys-, päihde- ja asumispalvelut

Yhteiset terveydenhuollon palvelut (sis. erikoissairaanhoidon)

- Sosiaali- ja terveysasemapalvelut
- Suun terveydenhuolto
- Terveyskeskussairaala
- Lääkinnällinen kuntoutus

Ikääntyneiden palvelut

- Kotona asumista tukevat palvelut
- Kotihoitopalvelut
- Asumispalvelut

Pelastuslaitos

- Riskienhallinta
- Ensihoito
- Pelastustoiminta

Alueen kaikki yksiköt ovat kaksikielisiä, ostopalveluissakin henkilökunnalta vaaditaan molempien kielten osaamista.

2.3 Digitaaliset palvelut

Hyvinvointialue tarjoaa seuraavat palvelut digitaalisesti:

- HyVä-digi on digitaalinen sosiaali- ja terveyspalvelu. HyVä-digissä työskentelee sairaanhoitajia, lääkäreitä, sosiaaliohjaajia, mielenterveys- ja päihdehoitajia, fysioterapeutteja sekä suuhygienistejä ja hammashoitajia. Chatissa saa palvelua suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.
- Chatbot on sovellus, joka pystyy itsenäiseen keskusteluun ja vuorovaikutukseen käyttäjän kanssa. Kotisivuilla chatbot-liittymä on useimmiten kirjoitetun tekstin muodossa. Botit palvelevat kotisivuilla kävijöitä vuorokauden ympäri ja toimivat sekä suomeksi että ruotsiksi. Chatbot poistettiin käytöstä 5.11.2025 chat-ohjelman toimittajan vaihtumisen yhteydessä.
- Etävastaanotto on verkossa toimiva vastaanotto, jossa hoitohenkilökunta ja potilas tapaavat videoyhteydellä. Se toimii sekä suomeksi että ruotsiksi.
- Omaolo.fi on sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen palvelukanava, joka arvioi asiakkaan hoidon tarpeen ja kiireellisuuden. Palvelun kautta voi tarvittaessa ottaa yhteyttä sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstöön. Omaolo-palveluun sisältyviä palveluita ovat oirearviot, tuen tarpeen arviointi, terveystarkastukset ja valmennukset. Lomakkeet ovat sekä suomeksi että ruotsiksi. Omaolo poistettiin käytöstä 30.10.2025, koska uuteen chattiin sisältyy sähköinen oireiden arviointi ja Omaolon hinta on suhteellisen korkea verrattuna sen hyötyyn ja käyttäjämääriin.
- Terapianavigaattori on verkkopalvelu, jossa voi nimettömänä antaa selostuksen mielenterveytensä haasteista. Palvelu toimii sekä suomeksi että ruotsiksi.
- Sähköiset lomakkeet ovat sekä suomeksi että ruotsiksi.
- Terveyskylä on julkinen verkkopalvelu, jonka ovat kehittäneet Suomen yliopistolliset sairaalat. Palvelu toimii sekä suomeksi että ruotsiksi.
- Terveyskylän Omapolku-palvelun digitaaliset hoito- ja palvelupolut. Omapolku on Terveyskylässä toimiva digitaalisten hoito- ja palvelupolkujen alusta. Digitaaliset hoito- ja palvelupolut sisältävät ohjausaineistoa eri asiakasryhmille. Vuonna 2025 otettiin käyttöön digitaaliset hoitopolut valtimosairauksien, kuivien silmien ja nenän tukkoisuuden hoitoon. Lisäksi sosiaalihuollossa on otettu käyttöön uusia digitaalisia palvelupolkuja: omaishoidon palvelupolku, perheoikeudellisen yksikön palvelupolku, taloussosiaalityön Rahanpuu-palvelupolku ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelupolku. Raskausdiabeteksen ja nivelrikon hoitopolkujen käyttö jatkuu. Digitaaliset hoitopolut ovat suomeksi ja ruotsiksi.

- Perhepolku on verkkokurssi, jonka tavoitteena on vahvistaa vanhemman myötätuntoa itseään kohtaan sekä tukea myötätuntoista vuorovaikutusta parisuhteessa ja perheessä. Kotisivut ovat suomenkieliset, mutta niillä voi ilmoittautua ruotsinkielisille kursseille.
- Kotihoidon etähoito mahdollistaa asiakkaan ja hoitajan yhteydenpidon näytön välityksellä. Palvelu toimii suomeksi ja ruotsiksi.
- Kotihoidon asiakkaiden lääkeautomaatit tekevät lääkehoidosta turvallisemman annostelemalla oikeat lääkkeet oikeaan aikaan. Automaatti ilmoittaa asiakkaalle suomeksi tai ruotsiksi, että on aika ottaa lääke.
- Tiettyjen terveydenhuoltopalvelujen sähköinen ajanvaraus mahdollistaa ajan varaamisen itse. Vuonna 2025 otettiin Porvoossa ja Askolassa käyttöön uusi ajanvarausohjelma. Sen käyttö laajennetaan hyvinvointialueen muihin kuntiin sen jälkeen kun uusi potilas- ja asiakastietojärjestelmä on otettu käyttöön vuoden 2026 aikana. Sähköinen ajanvaraus on käytössä vain tietyissä palveluissa ja tietynlaisille ajoille. Kaikki Porvoossa ja Askolassa tehdyt ajanvaraukset voi kuitenkin nähdä kirjautumalla ohjelmaan. Sipossa ja Loviisassa ovat käytössä erilliset sähköiset ajanvarausohjelmat, ja palvelutarjonta vaihtelee hiukan kunnittain.

2.4 Puhelinpalvelut

Puhelinvaihte

Telia tarjoaa sekä suomen- että ruotsinkielisiä puhelinvaihtepalveluja. Puhelinvaihteen kielivalinta otettiin käyttöön huhtikuussa 2024. Puhelinvaihteen vastausajaksi on ilmoitettu keskimäärin 20 sekuntia, suomenkielisen linjan vastausaika on 13 sekuntia ja ruotsinkielisen linjan 27 sekuntia. Ruotsinkielisen linjan vastausaika parani huomattavasti vuonna 2025 (oli 45 sekuntia vuonna 2024).

Takaisinsoittopalvelu

TeleQ-takaisinsoittopalvelua käytetään hyvinvointialueen eri palveluissa kuten ajanvarauksissa, neuvolassa, apuvälinekeskuksessa, kuntoutuksessa jne. Puhelun kielen voi valita, ja puhelujen jakauma oli vuonna 2025 seuraavanlainen:

Porvoo

Suomenkielisiä puheluita 105 102

Ruotsinkielisiä puheluita 18 447

Sipoo

Suomenkielisiä puheluita 58 912

Ruotsinkielisiä puheluita 14 068

Loviisa/Lapinjärvi

Suomenkielisiä puheluita 36 636

Ruotsinkielisiä puheluita 8 602

2.5 Viestintä, hallinto ja palaute

Hyvinvointialueen viestintä

Hyvinvointialueen hallintosäännön 8 §:n mukaan aluehallitus johtaa hyvinvointialueen viestintää ja tiedottamista hyvinvointialueen toiminnasta. Aluehallitus hyväksyi 9.11.2023 hyvinvointialueen viestintäperiaatteet ja viestintäohjelman. Viestintäperiaatteiden mukaan viestintäpalvelut turvataan molemmilla kotimaisilla kielillä, ja kaikessa viestinnässä huomioidaan kielilait.

Hyvinvointialueen pääasiallinen viestintäkanava on yleinen tietoverkko. Kotisivujen sisältö julkaistaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Myös liikkuminen samansisältöisten sivujen eri kieliversioiden välillä käy sujuvasti. Hyvinvointialueesta sosiaalisessa mediassa julkaistavien puheenvuorojen on oltava sekä suomeksi että ruotsiksi. Videot julkaistaan yleensä suomeksi niin että niissä on ruotsinkielinen tekstitys. Sekä hyvinvointialueen uutiskirje että HyVä-info-asukaslehti julkaistaan sekä suomeksi että ruotsiksi.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on jatkanut verkkosivujensa kehittämistä vuonna 2025, ja kehitys etenee jatkuvasti pienin askelin. Vuoden aikana laadittiin sosiaalisen median strategia, jonka toteuttaminen aloitettiin vuonna 2025 ja jatkuu vuonna 2026. Vuoden 2025 alussa otettiin käyttöön organisaation uusi kaksikielinen intranet nimeltä Polku. Tavoitteena oli selkeyttää kokonaisuutta ja helpottaa intranetin käyttöä. Hyvinvointialue jatkaa selkokielen sisällön prosessien kehittämistä sekä sisäisesti että yhteistyökumppaneiden kanssa.

Vuoden 2025 aikana ostranyland.fi-sivustolla oli noin 19 000 kävijää, jotka tulivat suoraan etusivulle (itauusimaa.fi noin 250 000 kävijää). Tämä luku ei sisällä niitä, jotka ovat tulleet kotisivujemme muiden sivujen kautta. Noin 5000 kävijää tuli ruotsinkieliselle etusivulle hakukoneen (esim. Google) kautta (itauusimaa.fi n. 58 000) ja noin 5 700 kävijää tuli ruotsinkieliselle etusivulle kirjoittamalla osoitekenttään ostranyland.fi (itauusimaa.fi n. 49 000). Nämä etusivun kävijäluvut viittaavat siihen, että ruotsinkielisen sivun kautta kulkevien osuus on pienempi kuin ruotsinkielisten osuus hyvinvointialueen asukkaista. Noin 1 900 kävijää on tullut sivustolle itauusimaa.fi-etusivun kautta ja valinnut kieleksi ruotsin.

Kaksikielisyys hallinnossa

Kielilain 29 §:n mukaan kaksikielisten hyvinvointialueiden aluevaltuuston ja aluehallituksen kokouskutsut ja pöytäkirjat on laadittava suomen ja ruotsin kielellä. Kaksikielisten hyvinvointialueiden muiden toimielinten kokouskutsujen ja pöytäkirjojen kielestä päättää kielilain mukaan hyvinvointialue ottaen huomioon, että luottamushenkilöiden mahdollisuus suorittaa tehtävänsä turvataan ja hyvinvointialueen asukkaiden tarvitseman tiedon saannista huolehditaan.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan aluevaltuuston ja aluehallituksen kokouskutsut, esityslistat, pöytäkirjat ja liitteet laaditaan suomen ja ruotsin kielellä. Lautakuntien kokouskutsut, esityslistat ja pöytäkirjat laaditaan suomeksi ja ruotsiksi.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella kaksikielisyys hallinnossa toteutuu siis laajemmin kuin kielilaki edellyttää.

Asiakaspalaute

Hyvinvointialue otti vuoden 2024 lopussa käyttöön Roidu-asiakaspalauteohjelman. Asiakaspalautetta kerätään kotisivujen ja yksikköjen ruutukoodien (QR) kautta. Kesäkuussa 2025 otettiin lisäksi käyttöön tekstiviestipalaute, joka koskee Porvoon ja Askolan palveluita (Lifecare-ohjelma), eli muun muassa terveysasemia, suun terveydenhuoltoa, lääkinnällistä kuntoutusta ja äitiysneuvoloita. Vuodelta 2025 kerättyjen tietojen mukaan hyvinvointialue sai kotisivujen ja ruutukoodien kautta 1 584 vastausta väitteeseen ”sain palvelua omalla äidinkielelläni”. Suurin osa vastaajista vastasi myöntävästi (n. 76 %, 1 200 vastausta) ja n. 12 % (188 vastausta) vastasi kieltävästi, kun taas n. 12 % (196 vastausta) ilmoitti, ettei ollut pyytänyt palvelua äidinkielellään.

Vuodelta 2025 kerättyjen tietojen mukaan hyvinvointialue sai tekstiviesteillä (Porvoo ja Askola, Lifecare-ohjelma) 1 852 vastausta väitteeseen ”sain palvelua omalla äidinkielelläni”. Suurin osa vastaajista vastasi myöntävästi (n. 89 %, 1 642 vastausta) ja n. 4 % (68 vastausta) vastasi kieltävästi, kun taas n. 7 % (142 vastausta) ilmoitti, ettei ollut pyytänyt palvelua äidinkielellään.

Ne, jotka vastasivat kieltävästi, kertoivat syyksi esimerkiksi sen, ettei henkilökunta osannut ruotsia tai että palvelun saaminen ruotsiksi vaihtelee.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan vuosikertomus 2025

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on edistää asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumista. Sosiaali- ja potilasasiavastaava seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa asiasta vuosittain raportin aluehallitukselle.

Vuoden 2025 aikana sosiaali- ja potilasasiavastaava sai 104 yhteydenottoa ruotsiksi, mikä oli 20,8 prosenttia kaikista vuoden aikana tulleista yhteydenotoista. Sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelee asiakkaita asian edellyttämässä laajuudessa, mikä tarkoittaa sitä, että osa asiakkaista on ottanut yhteyttä useaan kertaan. Vuoden aikana sosiaali- ja potilasasiavastaava palveli 61 ruotsinkielistä asiakasta ja heidän omaisiaan, mikä oli 18,9 prosenttia hänen asiakkaistaan.

Ruotsinkieliset asiakkaat ottivat yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan useimmiten seuraavia vanhuspalveluja koskevissa asioissa: asumispalvelut, kotihoito ja omaishoito. Ruotsinkieliset asiakkaat ottivat yhteyttä myös vammaispalveluihin ja sosiaalityöhön liittyvissä asioissa.

Ruotsinkieliset asiakkaat ottivat yhteyttä potilasasiavastaavaan useimmiten sosiaali- ja terveysasemapalveluasioissa. Näiden lisäksi vastaavaan otettiin yhteyttä terveyskeskussairaalapalvelujen takia. Vastaava sai vuoden aikana muutamia yhteydenottoja, jotka koskivat HyväDigi-palvelua, suun terveydenhuoltoa ja terveydenhuollon tarvikkeiden jakelua. Yksi yhteydenotto koski ensihoitoa.

Vuoden aikana potilasasiavastaavaan otettiin yhteyttä ruotsiksi kahdeksassa erikoissairaanhoidon koskevassa asiassa (HUS). Näissä asioissa asiakas ohjattiin oikealle potilasasiavastaavalle, HUSin omalle potilasasiavastaavalle. Vastaava sai vuoden aikana muutamia yhteydenottoja, jotka koskivat yksityisiä terveydenhuoltopalveluja.

Ruotsinkieliset yhteydenotot eivät ilmennä erityistä huolta kielellisistä oikeuksista. Jotkut yhteyttä ottaneet henkilöt ovat kertoneet, etteivät he ole saaneet palvelua tai hoitoa ruotsiksi, mutta määrä on niin pieni, ettei yhteydenottojen perusteella voi tehdä johtopäätöksiä. Kyseisten henkilöiden esiin tuomat ongelmat ovat samoja kuin muissakin yhteydenotoissa.

3 Seuranta ja toimenpide-ehdotukset

Kansalliskielilautakunta esitti vuoden 2025 vuosikertomuksessaan seuraavat toimenpide-ehdotukset:

Vuosikertomuksen 2025 toimenpide-ehdotukset	Toimenpide-ehdotusten seuranta
Puhelinvaihte Kansalliskielilautakunta on aiemmin pannut merkille palautteen, ettei puhelinvaihte aina pysty palvelemaan ruotsiksi. Kansalliskielilautakunta toteaa nyt, että käyttöön on otettu kielivalinta, ja puhelinvaihte palvelee myös ruotsiksi.	Puhelinvaihte Puhelinvaihteen kielivalinta otettiin käyttöön huhtikuussa 2024, ja puhelinvaihte palvelee myös ruotsiksi. Palautteet siitä, ettei kieltä voi valita ja ettei puhelinkeskus palvele ruotsiksi ovat vähentyneet huomattavasti.
Kielenkäyttölisä ja kielilähettiläät Kansalliskielilautakunta suosittaa edelleen, että hyvinvointialue ottaa käyttöön henkilökunnalle maksettavan kielenkäyttölisän. Lautakunta suosittaa, että henkilöstöyksikkö laatii ohjeistuksen kielenkäyttölisästä (esim. Vantaan ja Keravan hyvinvointialuestrategian mallin mukaisesti) ja että kielilähettiläiden roolia ja korvauskysymystä samalla selkeytetään.	Kielenkäyttölisä ja kielilähettiläät Syksyn 2025 aikana kansalliskielilautakunta keskusteli kahdessa eri kokouksessa kielilähettilästoiminnan nykytilasta ja kehittämisestä sekä käsitteli kielilähettilään tehtäväkuvaa. Lautakunta antoi tehtäväksi toteuttaa kielilähettiläille suunnatun kyselyn. Kyselyn tarkoituksena on kehittää kielilähettiläiden roolia asiakastyössä ja työtovereiden tukemisessa. Kysely toteutetaan 1/2026. Kielenkäyttölisän käyttöönotosta on keskusteltu myös vuoden 2025 aikana, mutta asia ei ole edennyt, pääasiassa hyvinvointialueen erittäin haastavan taloudellisen tilanteen vuoksi. Lisäksi käyttöön otetaan uusi tasopalkkajärjestelmä, jota aletaan soveltaa SOTE-sopimukseen 1.10.2026 ja HYVTESiin 1.1.2027.
Ruotsin kielen kurssit suomenkielisille Vuoden 2024 aikana järjestettiin ruotsin kielen opetusta (tasot A1, A2, B1 ja B2) 10 ryhmälle, joissa oli yhteensä 63 osallistujaa.	Ruotsin kielen kurssit suomenkielisille Vuonna 2025 koko henkilöstölle tarjottiin mahdollisuutta osallistua kurssiin Aktivera din arbetslivssvenska, joka järjestettiin Eduhouse-koulutusallustalla.

Lautakunta pitää erittäin tärkeänä, että henkilöstölle tarjotaan jatkossakin mahdollisuus kielikursseihin.	Kevään 2026 aikana käynnistetään jälleen viralliset tasokurssit (tasot A1, A2, B1 ja B2).
Suora palaute Jatkossa on oltava mahdollista antaa toimialakohtaista palautetta siitä, kuinka ruotsinkielinen palvelu toteutuu.	Suora palaute Roidu-palautejärjestelmässä, joka otettiin hyvinvointialueella käyttöön 1.11.2024, on mahdollista antaa palautetta toimialakohtaisesti.
Sanasto hoitajille Svenska Finlands folkting on julkaissut suomi-ruotsi-englanti-sanaston hoitajille. Sanasto on jaettu hyvinvointialueen toimipisteisiin. Kansalliskielilautakunta kannustaa käyttämään sanastoa hyvinvointialueella.	Sanasto hoitajille Folktingetin sanakirjasta Selkokielineen suomi-ruotsi-englanti-sanasto hoitotyöhön ilmestyi syksyllä 2025 uusi painos. Sanakirja sisältää terveydenhuollon käsitteitä ja ilmaisia, joiden tarkoituksena on auttaa terveydenhuoltoalan henkilöstöä tarjoamaan mahdollisimman hyvää palvelua ruotsiksi. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue tilasi sanakirjaa 200 kappaletta, jotka jaettiin terveydenhuollon yksiköihin.
Kielilippu Kansalliskielilautakunta puoltaa edelleen henkilöstön kielilippujen käyttöönottoa. Kielilippu kertoo asiakkaalle, millä kielillä henkilökunta voi tarjota palvelua ja antaa tietoa.	Kielilippu Kielilippujen käyttöönottoa selvitetään, ja asia on vielä käsiteltävänä sisäisessä kieliverkostossa.

Kansalliskielilautakunta nostaa vuoden 2025 vuosikertomuksestaan esille seuraavat toimenpide-ehdotukset:

Kielilähettiläät

Kansalliskielilautakunta edellyttää, että kielilähettilästoimintaa kehitetään siten, että kielilähettiläät saavat tehtävänkuvauksen, joka käydään heidän kanssaan läpi, että kielilähettiläsverkostoa vahvistetaan ja että kielilähettiläille järjestetään yhteisiä tapahtumia. Tuoreimman kielilähettiläillä teetetyn kyselyn (1/2026) tulokset otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä.

Kielenkäyttölisä

Kansalliskielilautakunta suosittelee, että hyvinvointialue jatkaa yhteistyössä muiden kaksikielisten hyvinvointialueiden kanssa selvitystä henkilöstölle myönnettävän kielenkäyttölisen käyttöönotosta.

Ruotsin kielen kurssit henkilökunnalle

Lautakunta pitää erittäin tärkeänä, että henkilöstölle tarjotaan jatkossakin mahdollisuus osallistua kielikursseihin ja että viralliset tasokurssit (tasot A1, A2, B1 ja B2) otetaan uudelleen käyttöön vuonna 2026.

Kaksikielisyyden seuranta

Kansalliskielilautakunta kehottaa seuraamaan kaksikielisyyttä erityisesti seuraavissa tapauksissa vuonna 2026:

- asiakirjojen saatavuus molemmilla kielillä,
- kaksikielisyyden johdonmukainen huomiointi silloin kun otetaan käyttöön uusia digitaalisia palveluita ja
- käytyjen yhteistoimintaneuvottelujen vaikutus ruotsinkielisiin palveluihin.

Kieliliput

Kansalliskielilautakunta puoltaa edelleen henkilöstön kielilippujen käyttöönottoa. Kielilippu kertoo asiakkaalle, millä kielillä henkilökunta voi tarjota palveluja ja antaa tietoa.

Lähteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia 2022–2026

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategia 2023–2026

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palveluverkkosuunnitelma, Sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelujen palveluverkon uudistaminen 2025–2026

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kaksikielisyysohjelma

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosääntö

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen viestintäperiaatteet ja viestintäohjelma

Kielilaki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan vuosikertomus 2025

Prima-tiedot

Logex GIS -karttapalvelu

Tilastokeskus, väestötilasto

Kysely hyvinvointialueen kielilähettiläille kielilähettiläiden konseptin kehittamisestä (1/2026)

Hyvinvointialueen kotisivujen kävijätilasto 2025

Roidu-asiakaspalauteohjelma 2025