



Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2024

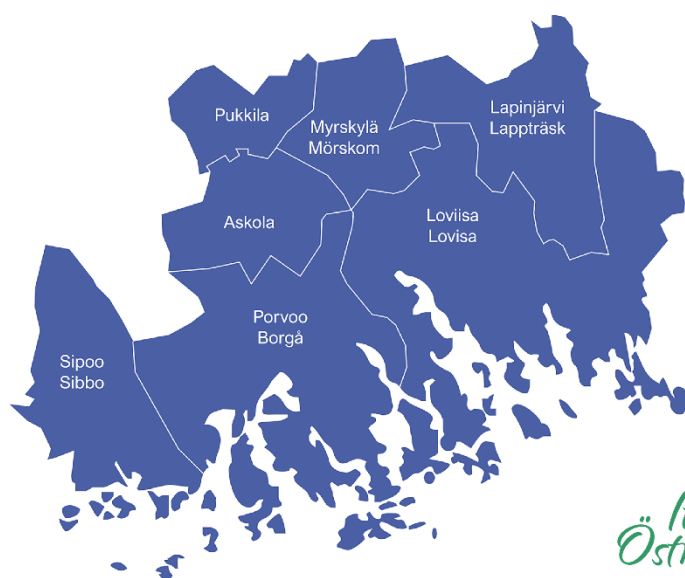
Kansalliskielilautakunta 4.3.2025

Sisällys

Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2024.....	1
Johdanto	2
1 Ruotsinkielisen palvelun tarve	5
1.1 Itä-Uudenmaan ikärakenne ja palveluntarve	5
2 Vähemmistökielisen palvelun saatavuus sekä palvelujen laatu	7
2.1 Henkilökunnan saatavuus	7
2.2 Fyysiset palvelut	9
2.3 Digitaaliset palvelut	10
2.4 Puhelinpalvelut	11
2.5 Viestintä, hallinto ja palaute	12
3 Seuranta ja toimenpide-ehdotukset.....	14
Lähteet	15

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 % 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 UUSIMAA
Östra NYLAND

Hyvinvointialue
Välfärdsområde

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 äidinkielistä varmistetaan selkokieliyys asiakastyytyväisyyden 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 selkokieliyystunnus.

Hyvinvointialueen palveluverkkosuunnitelma vuosiksi 2025–2026 (hyväksytty aluevaltuustossa 10.12.2024) tukee palvelustrategian linjauksia, mm. sitä, että asiakas on keskiössä. Vaikutusten arviointia koskevassa osiossa todetaan seuraavaa: Pystymme edelleen turvaamaan kaksikielisuuden 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 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 kaksikielisuuden merkityksestä hyvinvointialueen palveluille ja sille, kuinka laadukkaiksi asiakas palvelut kokee. Lisäksi henkilöstöä kannustetaan kehittämään kielitaitoaan tarjoamalla sille mahdollisuus osallistua kielikursseille työaikana ja ottamalla aikanaan käyttöön kielenkäyttölisen.

Kansalliskielilautakunta ja sen tehtävät

Hyvinvointialueesta annetun lain (29.6.2021/611) 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 5.3.2024 lautakunnan vuosikertomuksen vuodelta 2023, ja aluehallitus merkitsi sen tiedoksi 20.3.2024.

Kansalliskielilautakunnan toiminta vuonna 2024

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännön mukaan kansalliskielilautakuntaan valitaan yhdeksän jäsentä ja heille henkilökohtaiset varajäsenet. Lautakunnan jäseniksi valitaan hyvinvointialueen kielivähemmistöön kuuluvia henkilöitä. Kansalliskielilautakunnan esittelijänä toimii hallintojohtaja.

Kansalliskielilautakunnan kokoonpano toimikaudella 2022–2025 on seuraava:

Puheenjohtaja Tom Liljestrand 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 Telaki VAS)

Marketta Mattila, aluehallituksen edustaja –29.2.2024, Heikki Junes 1.3.2024–

Nina Björkman-Nysten, vanhusneuvoston edustaja

Håkan Westerholm, vammaisneuvoston edustaja

Tristan Lindholm, nuorisovaltuuston edustaja

esittelijä, hallintojohtaja Camilla Söderström

sihteeri, hallintopäällikkö Lilian Andergård-Stenström

Kansalliskielilautakunta kokoontui vuoden 2024 aikana neljä kertaa (7.2., 5.3., 14.5., 29.10.).

Kokouksissa kansalliskielilautakunta tutustui sosiaali- ja terveydenhuollon ajankohtaisraporttiin, laati kansalliskielilautakunnan vuosikertomuksen vuodelta 2023 ja antoi lausunnon palveluverkkosuunnitelmasta. Lausunnossaan kansalliskielilautakunta korosti hyvinvointialueen eri väestöryhmien ja alueiden yhdenvertaisen kohtelun merkitystä palvelustrategian kirjelmän ”Korkealuokkaiset, yhdenvertaiset ja saavutettavat palvelut” mukaisesti. Lautakunta toteaa, että palveluverkon muuttuessa ja kehittyessä hyvinvointialueen tulee yhä huolehtia siitä, että palveluja saa yhtäläisillä ehdoilla molemmilla kansalliskielillä, suomeksi ja ruotsiksi. Tämä tulee ottaa huomioon palkattaessa henkilöstöä erilaisiin tehtäviin mutta erityisesti hankittaessa erilaisia digitaalisia ja ostopalveluita. Kansalliskielilautakunta totesi myös yleisellä tasolla, että palveluverkkosuunnitelma ei saa suunnittelu- eikä toteutusvaiheessa heikentää ruotsinkielisten palvelujen saatavuutta hyvinvointialueella, vaan sen tulee vahvistaa kaksikielisten palvelujen tuottamista. Lisäksi kansalliskielilautakunta totesi, että myös viittomakielet on otettava huomioon.

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.

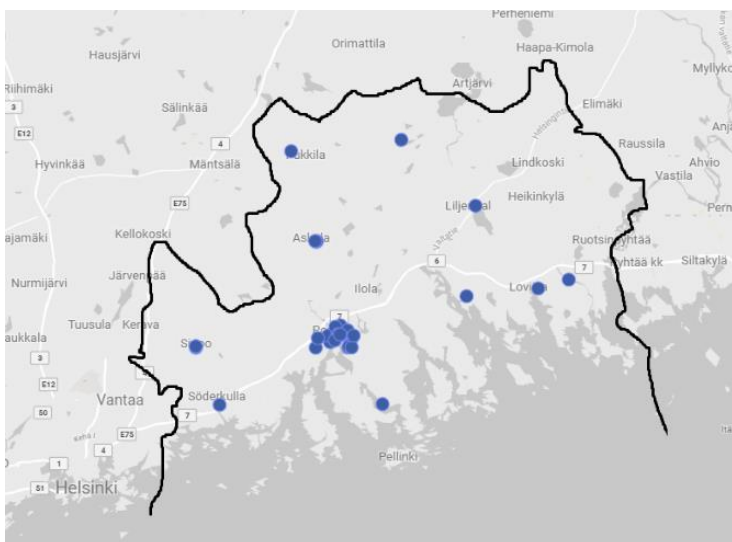
Vuoden 2024 aikana verkosto kokoontui neljä kertaa (9.1., 16.5., 18.7., 26.11.). Verkosto käsitteli muun muassa seuraavia asioita: kansalliskielilautakunnan vuosikertomuksen toimenpide-ehdotukset, kaksikielisyysohjelman ja eri yhteistyöryhmien työskentelyn. Lisäksi verkosto esitti keskustelun päätteeksi hyvinvointialueen johtoryhmälle, ettei hyvinvointialue tässä vaiheessa osallistuisi kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistä kielikeskusta koskevaan hankkeeseen.

1 Ruotsinkielisen palvelun tarve

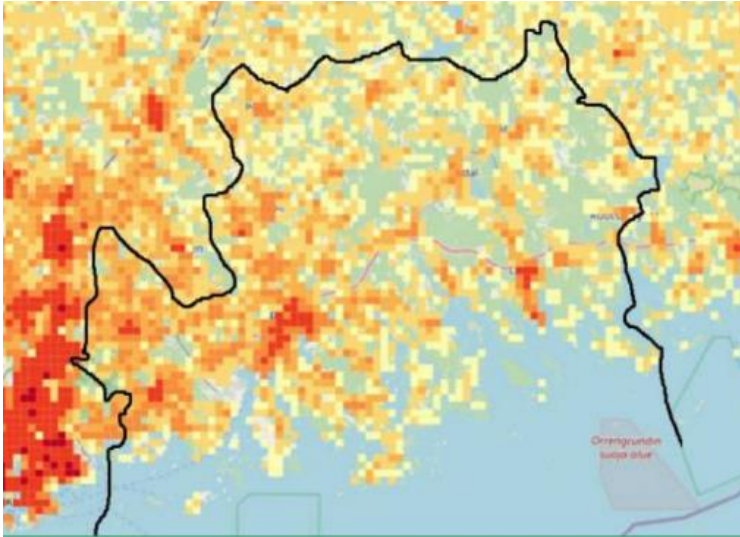
1.1 Itä-Uudenmaan ikärakenne ja palveluntarve

Hyvinvointialueen palvelustrategian 2023–2026 tavoite on taata Itä-Uudenmaan asukkaille oikeudenmukaiset, yhdenvertaiset ja tarpeen mukaiset sosiaali- ja terveystalvet. Palvelustrategiassa Itä-Uudenmaan väestönkasvun arvioidaan olevan tulevina vuosina maltillista. Yli 75-vuotiaiden henkilöiden lukumäärä nousee noin 5 % vuodessa, mikä muuttaa väestörakennetta merkittävästi vuoteen 2030 mennessä. Alle 17-vuotiaiden lukumäärän lasketaan samanaikaisesti vähenevän noin 2 % vuodessa ja työkäisten 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 terveystalveten suunnittelussa on lisäksi otettava huomioon alueen erityispiirteet (kuten hyvinvointialueen koko, Itä-Uudenmaan sijainti Uudellamaalla, missä HUS-yhtymä vastaa erikoissairaanhoidosta, sekä kaksikielisyys.)



Hyvinvointialueen palvelupisteet vuonna 2024



Väestöjakauma vuonna 2023 (mitä punaisempi, sitä suurempi väestön tiheys, lähde: Logex)

Tarve saada palvelua molemmilla kielillä on suuri, koska noin 30 % asukkaista on ruotsinkielisiä. Hyvinvointialueen väestömäärä on 98 972, mistä ruotsinkielisten osuus on 28 % eli 27 734 henkilöä. 6,7 % eli 6 654 henkilöä puhuu äidinkielenään muuta kuin ruotsia tai suomea.

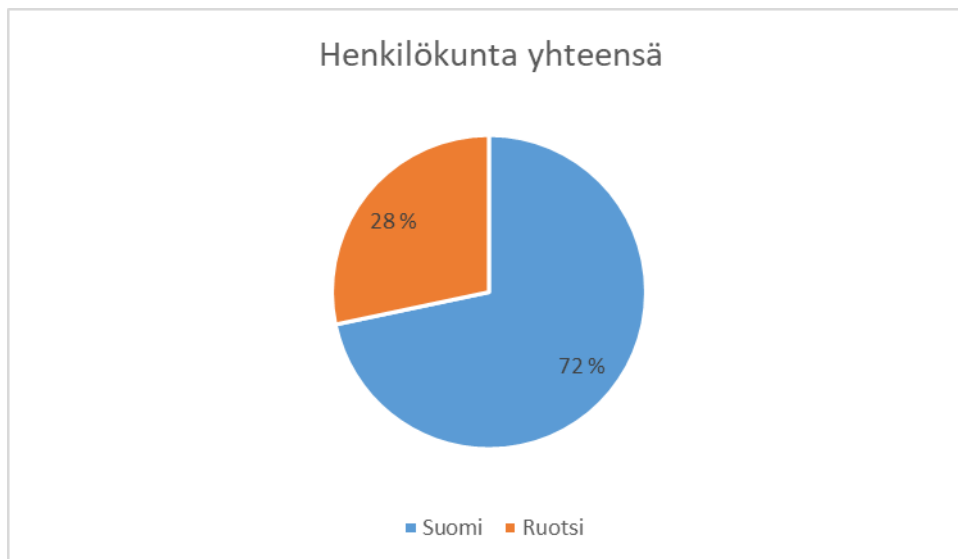
Hyvinvointialueen kaksikieliset kunnat	Asukkaita 31.12.2023	Suomenkielisten osuus	Ruotsinkielisten osuus	Muiden osuus
Sipoo	22 595	64,8 %	28,1 %	7,1 %
Porvoo	51 289	63,7 %	27,8 %	8,5 %
Loviisa	14 458	55,3 %	39,0 %	5,7 %
Lapinjärvi	2 449	63,0 %	30,0 %	7,0 %
Myrskylä	1 715	86,5 %	9,3 %	4,2 %
Askola	4 700	92,3 %	3,8 %	3,9 %
Pukkila	1 781	95,8 %	0,8 %	3,4 %

2 Vähemmistökielisen palvelun saatavuus sekä palvelujen laatu

2.1 Henkilökunnan saatavuus

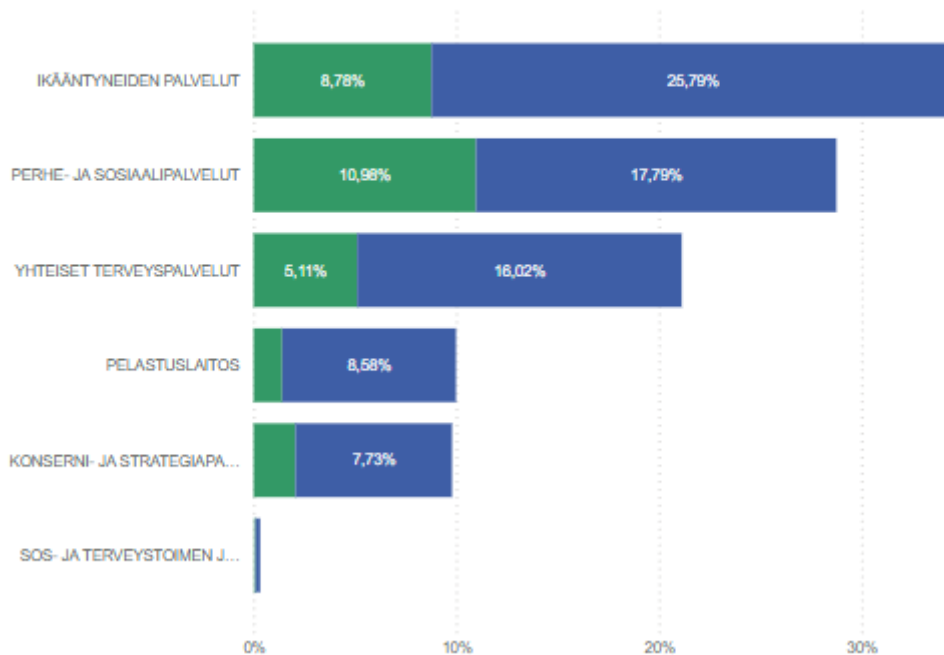
Hyvinvointialueen hallintosäännön (72 §) mukaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue, jonka hallinnon ja toiminnan järjestämisessä sekä viestinnässä on otettava huomioon suomen- ja ruotsinkielisten asukkaiden ja palvelujen käyttäjien kielelliset oikeudet. Hyvinvointialueen palvelut 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. Hyvinvointialueesta annetun lain 34 §:ssä säädetään viestinnästä suomeksi ja ruotsiksi.

Henkilöstön kielellinen jakauma äidinkielen mukaan (31.12.2024)



2024: % Määrä: henkilunumeroita äidinkielen mukaan

äidinkieli ● RUOTSI ● SUOMI



Kielilähettiläät

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue otti vuodenvaihteessa 2023–2024 käyttöön kielilähettiläsjärjestelmän. Joka yksikössä voi olla 1–2 kielilähettilästä riippuen henkilökunnan määrästä. Kielilähettiläitä on noin 40 (helmikuu 2025). 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.

Hyvinvointialueen yhteistyötoimikunnan päätöksen 8.11.2023 mukaan kielilähettiläät saavat ylimääräisen 50 euron kuukausikorvauksen (lisävastuukorvaus).

Kansalliskielilautakunta halusi arvioida ja kehittää kielilähettiläskonseptia helmikuussa 2025 kielilähettiläille suunnatulla kyselyllä. 39 kielilähettilästä 25 vastasi seuraaviin kysymyksiin:

- Miten olet mielestäsi onnistunut tehtävässäsi? 17 oli sitä mieltä, että he onnistuivat hyvin tai kohtalaisesti. Joku koki, että tehtävä oli epäselvä tai että ruotsin kieleen suhtauduttiin kielteisesti.
- Oletko huomannut, että ruotsin kielen käyttäminen työyhteisössäsi olisi jotenkin muuttunut? 20 oli sitä mieltä, että asenne on parantunut ja monet yrittävät käyttää työssään ruotsia, osa yksiköistä toimii jo kahdella kielellä. Viisi vastasi, että he eivät ole huomanneet mitään muutosta.

- Mikä sai sinut asettumaan ehdolle kielilähettilääksi? Kaikille lähettiläille ruotsin kieli oli tärkeä: että voi edistää kaksikielisyyttä, että asiakkaat saavat palvelua ruotsiksi ja että saa käyttää ruotsia arjessa.
- Kaipaako tukea tehtävässäsi? Kukaan ei kaivannut varsinaista tukea, mutta olisi ollut mukava pallotella jonkun kanssa ajatuksia ja ideoita tai saada tietoa kielilähettiläiden tehtävistä.
- Miten kielilähettiläät voisivat mielestäsi pitää yhteyttä toisiinsa tai muodostaa verkoston? Useimpien mielestä voisi olla mukavaa tavata kasvokkain. Jatkossa tavataan Teamsissä, ja Teams-chatissä käsitellään yhteisiä asioita.

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 terveyspalvelut (sis. erikoissairaanhoidon)

- Sosiaali- ja terveysasemapaalvelut
- 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 terveysterveyspalvelu. HyVä-digissä työskentelee sairaanhoitajia, lääkäreitä, sosiaaliohjaajia, mielenterveys- ja päihdehoitajia sekä suuhygienistejä ja hammashoitajia. Chatissa saa palvelua sekä suomeksi että ruotsiksi.
- **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.
- **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 kiireellisyyden. 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.
- **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 digihoitopolut** Omapolku on Terveyskylässä toimiva digihoitopolkujen alusta. Digihoitopolut sisältävät ohjausaineistoa eri asiakasryhmille. Vuoden 2024 aikana hyvinvointialueella otettiin käyttöön

raskausdiabeteksen ja nivelrikon digihoitopolut. Digihoitopolut 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 sekä suomeksi että ruotsiksi.
- **Kotihoidon asiakkaiden lääkeautomaatit** tekevät lääkehoidosta turvallisemman annostelemalla oikeat lääkkeet oikeaan aikaan. Automaatti ilmoittaa asiakkaalle suomeksi tai ruotsiksi, että on aika ottaa lääke.

2.4 Puhelinpalvelut

Puhelinvaihte

Telia tarjoaa sekä suomen- että ruotsinkielisiä puhelinvaihtepalveluja. Puhelinvaihteen kielivalinta otettiin käyttöön huhtikuussa 2024. Puhelinvaihteen vastausajaksi on ilmoitettu keskimäärin 14 sekuntia, suomenkielisen linjan vastausaika on 10 sekuntia ja ruotsinkielisen linjan 45 sekuntia. Ruotsinkielisen linjan vastausaika parani jatkuvasti vuoden 2024 aikana sitä mukaa kuin palveluntarjoaja rekrytoi lisää ruotsinkielistä henkilöstöä.

Takaisinsoittopalvelu

TeleQ-takaisinsoittopalvelua käytetään hyvinvointialueen eri palveluissa kuten ajanvarauksissa, neuvolassa, apuvälinekeskuksessa, kuntoutuksessa jne. Puhelun kielen voi valita, ja puhelujen jakauma oli seuraavanlainen (maalis-joulukuu 2024):

Porvoo

Suomenkielisiä puheluita 87 442

Ruotsinkielisiä puheluita 16 732

Sipoo

Suomenkielisiä puheluita 48 971

Ruotsinkielisiä puheluita 11 820

Loviisa/Lapinjärvi

Suomenkielisiä puheluita 27 316

Ruotsinkielisiä puheluita 7 954

Askola/ Myrskylä/Pukkila

Suomenkielisiä puheluita 25 037

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. Kaiken, mitä hyvinvointialueesta sosiaalisessa mediassa julkaistaan, 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 hyvinvointialueen kotisivut on palvelusivuston osalta vuoden 2024 aikana muokattu selkokieliyden vaatimusten mukaisiksi. Palvelusivustolle myönnettiin vuoden 2024 lopussa valtakunnallinen selkokieliyystunnus. Muutos toteutettiin, koska kotisivut ovat usein asiakkaan ensikosketus hyvinvointialueen palveluihin ja koska hyvinvointialue haluaa palvella asiakkaitaan yhdenvertaisesti myös digitaalisesti. Hankkeen tavoitteena oli parantaa verkkopalvelun saatavuutta.

Vuoden 2024 aikana ostranyland.fi-sivustolla oli noin 32 000 kävijää, jotka tulivat suoraan etusivulle (itauusimaa.fi noin 275 000 kävijää). Tämä luku ei sisällä niitä, jotka ovat tulleet kotisivujemme muiden sivujen kautta. Noin 4 800 kävijää tuli ruotsinkieliselle etusivulle hakukoneen (esim. Google) kautta (itauusimaa.fi n. 48 000) ja noin 5 300 kävijää tuli ruotsinkieliselle etusivulle kirjoittamalla osoitekenttään ostranyland.fi (itauusimaa.fi n. 44 000). Nämä etusivun kävijäluvut viittaavat siihen, että ruotsinkielisen sivun kautta kulkevien osuus on pienempi kuin ruotsinkielisten osuus hyvinvointialueen asukkaista.

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 1.11.2024 käyttöön uuden asiakaspalauteohjelman nimeltä Roidu. Hyvinvointialue keräsi 1.1.–31.10.2024 asiakaspalautteita Webropol-lomakkeella. Koko vuodelta 2024 kerättyjen tietojen mukaan näiden kahden palautekanavan kautta saatiin yhteensä 623 vastausta väitteeseen ”sain palvelua omalla äidinkielelläni”. Suurin osa vastaajista vastasi myöntävästi (71 %, 440 vastausta) ja 15 % (95 vastausta) vastasi kieltävästi, kun taas 14 % (88 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 2024

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävä on edistää asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumista. Vastaava seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä vuosittain selvityksen aluehallitukselle.

Vuoden 2024 aikana sosiaali- ja potilasasiavastaava sai 84 yhteydenottoa ruotsiksi, mikä oli 20 prosenttia kaikista vuoden aikana tulleista yhteydenotoista. Sosiaali- ja potilasasiavastaava palvelee asiakkaita asian edellyttämässä laajuudessa, joten osa asiakkaista on ottanut yhteyttä useaan kertaan. Vuoden aikana sosiaali- ja potilasasiavastaava palveli 47 ruotsinkielistä asiakasta ja heidän omaisiaan, mikä oli kolmasosa kaikista hänen asiakkaistaan.

Ruotsinkieliset asiakkaat ottivat useimmiten yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan asioissa, jotka koskivat vammaispalvelujen omaishoitoa ja kuljetuspalveluja. Ruotsinkieliseen sosiaaliasiavastaavaan otettiin ylipäätään yhteyttä lähinnä vammaispalveluasioissa. Tämän lisäksi vastaavaan otettiin yhteyttä vanhustenhuollon kotihoitoa tai asumisyksiköitä koskevissa asioissa. Vastaava sai vuoden aikana joitakin yhteydenottoja asioissa, jotka koskivat lapsiperheiden palveluja, lähinnä perheoikeudellista yksikköä ja sosiaalityötä. Ruotsinkieliset yhteydenotot eivät ilmennä erityistä huolta kielellisistä oikeuksista. Osa yhteydenottajista kertoo, etteivät he ole saaneet hoitoa ruotsiksi, mutta määrä on niin pieni, ettei asiasta voi tehdä johtopäätöksiä yhteydenottojen perusteella. Yhteydenottajien esille tuomat ongelmat ovat samanlaisia kuin muissa yhteydenotoissa.

Ruotsinkieliset asiakkaat ottivat yhteyttä potilasasiavastaavaan useimmiten sosiaali- ja terveysasemapalvelujen takia. Näiden lisäksi vastaavaan otettiin yhteyttä terveyskeskussairaalapalvelujen takia. Vastaava ei saanut ruotsinkielisiä yhteydenottoja muista terveyspalveluista vuoden aikana. Ruotsinkieliset yhteydenotot eivät ilmennä erityistä huolta kielellisistä oikeuksista. Osa yhteydenottajista kertoo, etteivät he ole saaneet hoitoa ruotsiksi, mutta määrä on niin pieni, ettei asiasta voi tehdä johtopäätöksiä yhteydenottojen perusteella. Yhteydenottajien esille tuomat ongelmat ovat samoja kuin muissa yhteydenotoissa.

Vuoden aikana potilasasiavastaavaan otettiin yhteyttä ruotsiksi neljässä erikoissairaanhoidossa (lähinnä HUS) koskevassa tapauksessa. Näissä asioissa asiakas ohjattiin oikealle potilasasiavastaavalle, lähinnä HUSin omalle potilasasiavastaavalle. Yksi yhteydenotto koski ensihoitoa.

3 Seuranta ja toimenpide-ehdotukset

Kansalliskielilautakunta ehdottaa seuraavia toimenpiteitä.

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.

Kielenkäyttölisä ja kielilähettiläät

Kansalliskielilautakunta suosittaa edelleen, että hyvinvointialue ottaa käyttöön henkilökunnalle maksettavan kielenkäyttölisän. Lautakunta suosittaa, että henkilöstöyksikkö laatii ohjeistuksen kielenkäyttölisästä (esim. Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen mallin mukaisesti) ja että kielilähettiläiden roolia ja korvauskysymystä samalla selkeytetään.

Ruotsin kielen kurssit suomenkielisille

Vuoden 2024 aikana järjestettiin ruotsin kielen opetusta (tasot A1, A2, B1 ja B2) 10 ryhmälle, joissa oli yhteensä 63 osallistujaa.

Lautakunta pitää erittäin tärkeänä, että henkilöstölle tarjotaan jatkossakin mahdollisuus kielikursseihin.

Suora palaute

Jatkossa on oltava mahdollista antaa toimialakohtaista palautetta siitä, kuinka ruotsinkielinen palvelu toteutuu.

Sanasto hoitajille

Svenska Finlands folkting on julkaissut suomi-ruotsi-englanti-sanaston hoitajille. Sanasto on jaettu hyvinvointialueen toimipisteisiin. Kansalliskielilautakunta kannustaa käyttämään sanastoa hyvinvointialueella.

Kieliliput

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

Lähteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia 2022–2026

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategia 2023–2026

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

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kaksikielisyysohjelma

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosääntö

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen viestintäperiaatteet ja viestintäohjelma

Kielilaki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan vuosikertomus 2024

Priman tiedot / henkilökunnan kielijakauma äidinkielen mukaisesti

Logex GIS -karttapalvelu

Kysely hyvinvointialueen kielilähettiläille kielilähettiläiden konseptin kehittämisestä (2/2025)

Verkkosivujen kävijätilastot 2024

Palautejärjestelmä Roidu 11-12/2024