



# Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023

Kansalliskielilautakunta 5.3.2024

# Sisällys

Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023.....	1
Johdanto.....	2
1 Ruotsinkielisen palvelun tarve.....	5
1.1 Itä-Uudenmaan ikärakenne ja palvelutarve.....	5
2 Vähemmistökielisen palvelun saatavuus sekä palvelujen laatu.....	6
2.1 Henkilöstön saatavuus.....	6
2.2 Fyysiset palvelut.....	8
2.3 Digitaaliset palvelut.....	9
2.4 Puhelinpalvelut.....	10
2.5 Viestintä, hallinto ja palaute.....	10
3 Seuranta ja toimenpide-ehdotukset.....	12
Lähteet.....	14

# 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-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 äidinkiellillä varmistetaan selkokieliä asiakastyytyvyyden 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.

## 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 kaksikielisysohjelmaa.

Asiakkaiden hoito ja palvelu tapahtuvat 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 palvelun toteutumiselle ja sille, kuinka laadukkaaksi asiakas palvelun kokee. Lisäksi henkilökuntaa kannustetaan kehittämään omaa kielitaitoaan mahdollistamalla kielikursseja työaikana ja ottamalla pitkällä aikavälillä käyttöön kielenkäyttölisän.

### **Kansalliskielilautakunta ja sen tehtävät**

Hyvinvointialueesta annetun lain (29.6.2021/611) 33 §:n mukaan kaksikielisellä hyvinvointialueella 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 kielivähemmistön palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi,
- 4) kaksikielisellä hyvinvointialueella, jonka 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.

Ensimmäisen toimintavuoden 2023 vuosikertomuksen rungosta on keskusteltu syksyn 2023 aikana kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteisissä verkostoissa sekä Helsingin kaupungin, HUSin ja THL:n kanssa. Tavoitteena on ollut luoda osittain yhteiseen tietoon perustuva runko, jonka pohjalta voitaisiin tehdä vertailuja ja seurantaa. Sen lisäksi joka organisaatiolla on omat erityiskysymyksensä ja mittarinsa, jotka perustuvat niiden omiin tarpeisiin ja mahdollisuuksiin saada tietoa oman organisaation sisällä.

Mainittakoon, että vuoden 2023 vuosikertomuksessa ei voi vielä olla ihanteellista määrää tietoa niistä organisaation asiakas- ja potilastietojärjestelmistä ja muista mittareista, joita ei vielä ole otettu käyttöön tai kehitetty vastaamaan ilmenneisiin tarpeisiin ja joilla ruotsinkielistä palvelua voitaisiin arvioida.

### **Kansalliskielilautakunnan toiminta vuonna 2023**

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 VIHR (Jens Hannuksela VIHR)

Jolanta Lundgren VAS (Lotte Telakivi VAS)

Marketta Mattila, aluehallituksen edustaja

Nina Björkman-Nysten, vanhusneuvoston edustaja

Håkan Westerholm, vammaisneuvoston edustaja

Tristan Lindholm, nuorisovaltuuston edustaja

esittelijä, hallintojohtaja Camilla Söderström

sihteeri, hallintolakimies Tomas Määttä 3.9.2023 asti, hallintopäällikkö Lilian

Andergård-Stenström 6.11.2023 lähtien

Kansalliskielilautakunta kokoontui vuonna 2023 seitsemän kertaa (19.1, 21.2, 23.3, 10.5, 15.8, 21.9, 7.11). Kokousten aikana kansalliskielilautakunta tutustui tilannekatsauksiin hyvinvointialueen palveluista ruotsinkielisille vammaisille, hyvinvointialueen viestinnästä ja pelastuslaitoksen toiminnasta sekä ajankohtaisista asioista hyvinvointialueen henkilöstöhallinnossa. Lautakunta antoi vuoden aikana lausuntonsa seuraavista asioista: HUSin järjestämissopimus, Itä-Uudenmaan pelastuslaitoksen palvelutasopäätös, hyvinvointialueen palvelustrategia ja hyvinvointialueen tuottavuusohjelma. Lisäksi kansalliskielilautakunta käsitteli useissa kokouksissa kaksikielisyysohjelmaa, jonka aluevaltuusto hyväksyi 17.10.2023.

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-Suomen hyvinvointialueen sisäisen ruotsinkielisten toimintojen verkoston

# 1 Ruotsinkielisen palvelun tarve

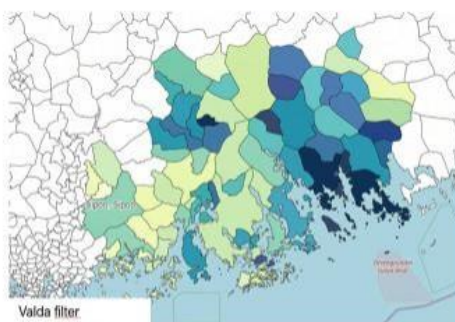
## 1.1 Itä-Uudenmaan ikärakenne ja palvelutarve

Hyvinvointialueen palvelustrategian 2023–2026 tavoite on taata Itä-Uudenmaan asukkaille tasapuoliset, yhdenvertaiset ja tarpeen mukaiset sosiaali- ja terveystalvet.

Palvelustrategiassa Itä-Uudenmaan väestönkasvun arvioidaan olevan tulevina vuosina maltillista. Yli 75-vuotiaiden henkilöiden lukumäärä nousee noin 5 %, mikä muuttaa väestörakennetta merkittävästi vuoteen 2030 mennessä. Alle 17-vuotiaiden lukumäärän lasketaan samanaikaisesti vähenevän noin 2 % 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 terveystalvet suunnittelussa on lisäksi otettava huomioon alueen erityispiirteet (kuten hyvinvointialueen koko, Itä-Uudenmaan sijainti Uudellamaalla, missä HUS-yhtymä vastaa erikoissairaanhoidosta, sekä kaksikielisyys).

### Prestation/invånare



Valda filter

• Prestation/invånare

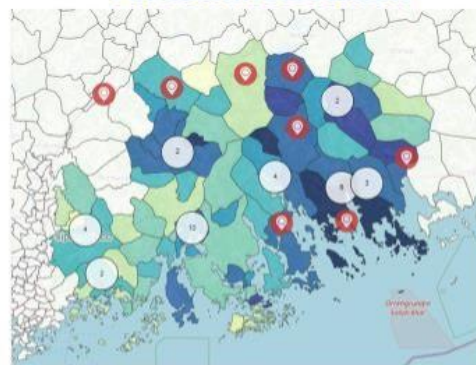
- Alle 5-tal-ki suorittama
- 1,01 - 1,87
- 1,88 - 2,37
- 2,38 - 2,85
- 2,86 - 3,63
- 3,64 - 4,32
- 4,33 - 5,13
- 5,14 - 5,72
- 5,73 - 6,32
- 6,33

Valda filter: Prestation/invånare.

Prestation= vårdhändelse t.ex.vårdperioder, vårdbesök, konsultationer mm

Källa: Logex Gis karttjänst, data för 1-12/2023

### Verksamhetsställen



Ett verksamhetsställe

Flera verksamhetsställen

Källa: Logex Gis karttjänst, data för 1-12/2023

Itä UUSIMAA  
Östra NYLAND

Hyvinvointialue  
Välfärdsområde

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 31.12.2022	Suomenkielisiä	Ruotsinkielisiä	Muita
Sipoo	22 320	64,8 %	28,8 %	6,4 %
Porvoo	51 232	63,9 %	28,2 %	7,9 %
Loviisa	14 568	55,6 %	39,4 %	4,9 %
Lapinjärvi	2 518	63,3 %	28,8 %	6,9 %
Myrskylä	1 764	87,2 %	9,0 %	3,8 %
Askola	4 413	92,1 %	4,2 %	3,7 %
Pukkila	1 753	96,2 %	0,8 %	3,0 %

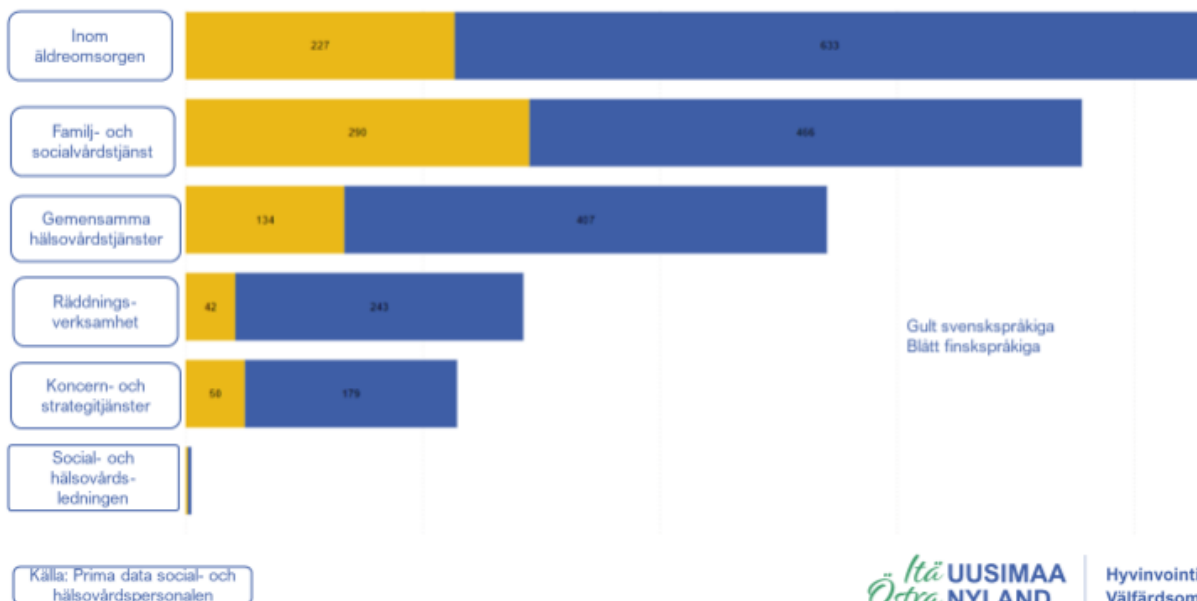
Lähde: Kaksikieliset kunnat ja kaksikielisyys / Kuntaliitto (kuntaliitto.fi).

## 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, mitä erikseen on määrätty tai päätetty. Kiellain 29 §:ssä säädetään toimielinten kokouskutsujen, esityslistojen ja pöytäkirjojen laatimisesta sekä suomeksi että ruotsiksi. Hyvinvointialueesta annetun lain 34 §:ssä säädetään viestinnästä suomeksi ja ruotsiksi.

## Den språkliga fördelningen inom personalen enligt modersmål



### Kielilähettiläät

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue otti vuodenvaihteessa 2023–2024 käyttöön kielilähettiläsjärjestelmän. Joka yksikössä voi olla 1–2 kielilähettilästä riippuen henkilökunnan määrästä, yhteensä runsaat 20 henkilöä (helmikuu 2024). 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.

Kielilähettiläät saavat tehtäväkohtaisen palkan lisäksi 50 euron lisäkorvauksen kuussa. Kielilisiä tai kielenkäyttölisiä ei toistaiseksi ole käytössä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella. Kuntaliiton sekä kunta-alan ja hyvinvointialueiden työnantajajärjestö KT:n mukaan työntekijälle voidaan maksaa varsinaiseen palkkaan kuuluvaa kielilisiä, jos työtehtävissä edellytetään toisen kotimaisen kielen, saamen tai viittomakielen hallintaa ja jos kielivaatimuksia ei ole huomioitu tehtäväkohtaisessa palkassa. Soveltamisohjeen mukaan työtehtävään kuuluva kielitaito voidaan huomioida tehtäväkohtaisessa palkassa ja muu kielitaito henkilökohtaisessa lisässä, eikä silloin makseta erillistä kielilisiä.

Hyvinvointialueen palkkausjärjestelmä on laadittu niin, että kielitaitovaatimus määritellään siinä vaiheessa, kun virka tai toimi perustetaan. Viran perustamisesta päättää aluehallitus ja toimien perustamisesta hyvinvointialuejohtaja. Jos kielitaitovaatimus sisältyy kelpoisuusvaatimukseen, se huomioidaan tehtäväkohtaisessa palkassa. Silloin ei edellä olevien ohjeiden mukaisesti makseta erillistä kielilisiä.



Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on vahvasti kaksikielinen, ja kielitaitovaatimukset ovat olennainen osa yleisiä kelpoisuusvaatimuksia. Hyvinvointialue haluaa kannustaa molempien kotimaisten kielten aktiiviseen käyttöön arjessa ja on siksi luonut kielilähettiläsverkoston, jonka tarkoitus on rohkaista yksiköitä käyttämään luontevasti kansalliskieliämme.

### **Kaksikielisten hyvinvointialueiden kielillisä**

Kaksikielisten hyvinvointialueiden TKKI-verkosto (tutkimus, koulutus, kehittäminen, innovaatio) on keväällä 2023 selvittänyt seitsemän kaksikielisen hyvinvointialueen sekä Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän kielillisien suuruuden. Kielillisä tai kielenkäyttölisä on keino kannustaa henkilökuntaa käyttämään sekä suomea että ruotsia yhteydenpidossa potilaisiin.

Lisien maksamisen perusteet eivät ole kaikkialla samat, mutta yksinkertaistaen voi todeta, että useimmat työnantajat käyttävät kahta luokkaa: kyky esittää perusasiat toisella kansalliskielellä ja kyky keskustella asiakkaan kanssa sujuvasti molemmilla kielillä.

Seitsemästä kaksikielisestä hyvinvointialueesta neljä maksaa kielillisä. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella kielillisä on 15 tai 30 euroa kuussa. Pohjanmaan hyvinvointialueella lisä on 40 tai 50 euroa ja Varsinais-Suomessa 25 euroa. Kymenlaakson hyvinvointialueella lisä on 30 ja 60 euroa. Helsingin kaupungissa, joka vastaa erillistä hoitoaluetta, lisä on suurin: 50 tai 100 euroa. Helsingin kaupungissa lisä voidaan myös korottaa 50 prosenttia, jos työntekijä käyttää työssään muitakin kieliä. HUS-yhtymä maksaa kielenkäyttölisä, joka on 20 tai 40 euroa.

Kolme hyvinvointialuetta ei tällä hetkellä maksa kielillisä: Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, Vantaan ja Keravan hyvinvointialue sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialue.

## **2.2 Fyysiset palvelut**

### **Sosiaali- ja terveydenhuolto**

Perhe- ja sosiaalipalvelut

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

Yhteiset terveystalvelut (sis. erikoissairaanhoidon)

- Terveysasemapalvelut
- Suun terveydenhuolto
- Terveyskeskussairaala
- Lääkinnällinen kuntoutus

## Ikääntyneiden palvelut

- Kotona asumista tukevat palvelut
- Kotihoidon palvelut
- 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**, joka on Itä-Uudenmaan digitaalinen terveyskeskus, toimii sekä suomeksi että ruotsiksi.
- **Chatbot** on sovellus, joka pystyy itsenäiseen 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. 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.
- Digitaaliset verkkosivut **Normaali.fi** ja **Enjaksa.fi** tarjoavat palveluja nuorille ja heidän vanhemmilleen, jotka tarvitsevat tukea arjessaan. Suurin osa aineistosta on sekä suomeksi että ruotsiksi. Tiedotusvideot ovat suomenkielisiä, ja ne on tekstitetty 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.

## 2.4 Puhelinpalvelut

### Puhelinvaihte

Telia tarjoaa sekä suomen- että ruotsinkielisiä puhelinvaihtepalveluja. Puhelinvaihteen kielivalinta on tilattu 2/2024 ja otetaan käyttöön mahdollisimman pian. Puhelinvaihteen vastausajaksi on ilmoitettu 10 sekuntia.

### Takaisinsoittopalvelu

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

#### Porvoo

Suomenkielisiä puheluita 59 236

Ruotsinkielisiä puheluita 13 946

#### Sipoo

Suomenkielisiä puheluita 57 032

Ruotsinkielisiä puheluita 15 831

#### Loviisa/Lapinjärvi

Suomenkielisiä puheluita 27 093

Ruotsinkielisiä puheluita 8 820

## 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. 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.

Hyvinvointialueen viestintäyksikössä on käynnissä hanke, jonka tavoitteena on kotisivujen palvelusisältöjen muokkaus niin, että ne ovat myös selkokielellä suomeksi ja ruotsiksi. Hanke pyritään saamaan päätökseen vuoden 2024 aikana. Hankkeen tavoitteena on parantaa verkkopalvelun saatavuutta.

## **Kaksikielisyys hallinnossa**

Kielilain 29 §:n mukaan kaksikielisen hyvinvointialueen aluevaltuuston ja aluehallituksen kokouskutsut ja pöytäkirjat on laadittava suomen ja ruotsin kielellä. Kaksikielisen hyvinvointialueen muiden toimielinten kokouskutsujen ja pöytäkirjojen kielestä päättää kielilain mukaan hyvinvointialue ottaen huomioon, että luottamushenkilöiden mahdollisuus täyttää tehtävänsä turvataan ja hyvinvointialueen asukkaiden tiedonsaantitarpeesta 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.

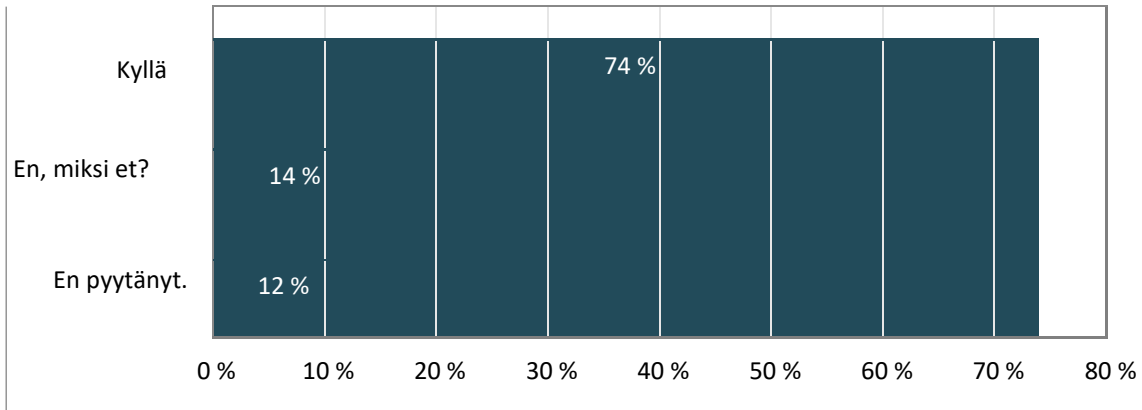
## **Palaute**

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue selvitti tammikuun 2024 aikana verkossa toteutetulla asukaskyselyllä, kuinka ruotsinkielinen palvelu asukkaiden mielestä toimii. Kysely suunnattiin niille asukkaille, jotka ovat hyödyntäneet hyvinvointialueen palveluja vuonna 2023 ja jotka toivovat saavansa tai ovat yrittäneet saada palvelua ruotsiksi. Kyselyyn saatiin 40 vastausta.

Koska kyselyyn vastaajia oli niin vähän, emme voi tehdä kyselytuloksista kauaskantoisia johtopäätöksiä. Kysymykseen ”Yritätkö yleensä saada palvelua ruotsiksi?” vastasi 37,5 % ”Aina”, 47,5 % vastasi ”Useimmiten” ja 15 % vastasi ”Toisinaan”.

Kysymykseen ”Kuinka tärkeää sinulle on saada palvelua ruotsiksi?” vastasi ylivoimainen enemmistö, että se on hyvin tärkeää (arvo 4,5 asteikolla 0–5). Vapaamuotoisissa vastauksissa moitittiin esimerkiksi ruotsinkielisen palvelun puuttumista puhelinpalveluissa ja terveydenhuollossa (lääkäri ei esimerkiksi puhunut potilaan äidinkieltä). Kaksikielinen verkkopalvelu ja kaksikielinen tietoaineisto saivat myönteistä palautetta.

Hyvinvointialue otti 7.11.2023 käyttöön asiakaspalautelomakkeen. Väittämään ”sain palvelua omalla äidinkielelläni” saatiin marras-tammikuussa 107 vastausta, joiden jakauma esitellään alla olevassa kuvassa. Useimmat vastaajista (74 %) vastasivat ”kyllä” ja 15 % vastasi ”en”, kun taas 12 % ei ollut pyytänyt palvelua omalla äidinkielellään. Ne, jotka vastasivat ”en”, kertoivat syyksi esimerkiksi sen, ettei henkilökunta osannut ruotsia tai ettei haettua palvelua löytynyt.



### Sosiaali- ja potilasasiamiehen vuosikertomus 2023

Sosiaali- ja potilasasiamiehen tehtävä on edistää asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien toteutumista. Asiamies seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa siitä vuosittain selvityksen aluehallitukselle. Vuoden 2023 aikana asiamies sai 278 sosiaaliasiamiehelle kuuluvaa yhteydenottoa ja 238 potilasasiamiehelle kuuluvaa yhteydenottoa. Vuoden aikana sosiaali- ja potilasasiamies palveli 270:ää asiakasta ja heidän läheisiään.

Sosiaali- ja potilasasiamiehen mukaan kieliongelmiä koskevia yhteydenottoja tuli vain vähän. Sosiaalihuollossa yksi yhteydenotto koski kielellisiä oikeuksia, ja aiheena oli kotihoidon henkilökunnan ruotsin kielen taito. Terveystieteiden huollossa oli joitakin yhteydenottoja, joiden aiheena oli, ettei lääkäri puhunut ruotsia tai että saatavilla oli vain ruotsia tai englantia puhuvia lääkäreitä. Ainoastaan yksi niistä 114 huomautuksesta, jotka kohdistuivat Itä-Uudenmaan hyvinvointialueeseen ja joista sosiaali- ja potilasasiamies on tietoinen, koski puutteita ruotsinkielisessä palvelussa.

## 3 Seuranta ja toimenpide-ehdotukset

Kansalliskielilautakunta ehdottaa seuraavia toimenpiteitä.

### Puhelinvaihte

Kansalliskielilautakunta on pannut merkille palautteen, ettei puhelinvaihte aina pysty palvelemaan ruotsiksi. Kansalliskielilautakunta vaatii asian korjaamista siten, että palvelua saa ruotsiksi. Yksi keino olisi se, että vaihteeseen soittaessa voisi valita kielen. Kielivalinta tilattiin helmikuussa 2024. Lautakunta seuraa asiaa ja pyytää tuleviin kokouksiin selvityksen puhelinvaihteasiasta.

### Kielenkäyttölisiä

Kansalliskielilautakunta suosittelee, että hyvinvointialue ottaa käyttöön henkilökunnalle maksettavan kielenkäyttölisän.

## **Ruotsin kielen kurssit suomenkielisille**

Henkilökunnan ruotsin kielen taidon parantamiseksi kannattaisi järjestää ruotsin kielen kursseja henkilökunnalle. Kielikurssit järjestetään työaikana, ja henkilökuntakyselyllä saadaan tietoa siitä, ketkä ovat kiinnostuneita ruotsin oppimisesta. Sosiaali- ja terveydenhuollossa tehtiin helmikuussa 2024 esihenkilöille suunnattu kysely, jotta saataisiin selville henkilökunnan kiinnostus ruotsin kielen kursseja kohtaan.

## **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. Kansalliskielilautakunta kannustaa käyttämään sanastoa hyvinvointialueella. Sanasto on jaettu hyvinvointialueen toimipisteisiin.

## **Kieliliput**

Kansalliskielilautakunta puoltaa kielilippujen käyttöönottoa henkilökunnalle. Kieliliput kertovat asiakkaalle millä kielellä henkilökunta voi palvella ja tiedottaa.



## Lähteet

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia 2022–2026

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategia 2023–2026

Itä- Uudenmaan hyvinvointialueen kaksikielisyysohjelma

Itä- Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosääntö

Kielilaki

Sosiaali- ja potilasasiamiehen vuosikertomus 2023

Verkossa toteutettu asukaskysely Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen ruotsinkielisistä palveluista (2023)

Priman tiedot / henkilökunnan kielijakauma äidinkielen mukaisesti

Logex GIS -karttapalvelu

[Kuntaliitto.fi/Kaksikieliset kunnat ja kaksikielisyys](https://kuntaliitto.fi/kaksikieliset-kunnat-ja-kaksikielisyys/) / Kuntaliitto

Kaksikielisten hyvinvointialueiden TKKI-verkoston selvitys seitsemän kaksikielisen hyvinvointialueen sekä Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän kielilisten suuruudesta (kevät 2023)