



Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2025



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

Sisältö

Kansalliskielilautakunta	3
Esittelijä	4
Kansalliskielilautakunnan tapahtumat 2025	5
Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen toimiala	8
Aikuissosiaalityön ja vammaispalvelujen toimiala	10
Vanhusten palvelujen toimiala	12
Terveystieteiden palvelujen toimiala	14
Keski-Uudenmaan pelastuslaitos	17
Konsernipalvelujen toimiala	19
Ruotsinkielinen väestö VAKEn alueella	21

Kansalliskielilautakunta 2022–2025

Patrik Karlsson, puheenjohtaja
Kaj Andersson, varapuheenjohtaja
Synnöve Lindroos-Krause
Ann-Christine Teir
Hanna Holmberg-Soto
Klaus Kojo
Tony Viksten

Tuotanto ja editointi

Paulina Åhlgren

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue 2025

Kansalliskielilautakunta 2025–2029

Patrik Karlsson, puheenjohtaja
Hanna Holmberg, varapuheenjohtaja
Kaj Andersson
Pirkko Kotila
Ann-Christine Teir
Jan-Peter Sjöroos
Tony Viksten

Ulkoasu

Pia Myllymäki

Kuvat

Karri Anttila
Heidi Raitanen

Kansalliskielilautakunta

Patrik Karlsson
puheenjohtaja

Vuosi on ollut intensiivinen, ja siihen on mahtunut niin aluevaalit kuin lautakunnan jäsenten vaihtuminenkin. Lautakunta on jatkanut eri toimialojen edustajien kutsumista vuoropuheluun ruotsinkielisten palveluiden tilanteesta ja kuullakseen ajankohtaisista asioista.


Lautakunta on muun muassa tehnyt parannusehdotuksia kielenkäyttölisiä koskeviin ohjeisiin, jotta olisi helppoa ja selvää, kuka voi saada kielenkäyttölisiä. Lautakunta on myös kutsunut kokouksiinsa jäseniä muiden hyvinvointialueiden kansalliskielilautakunnista voidakseen peilata tilannetta ja käydä avointa keskustelua alueiden välillä. Kansalliskielilautakunnan puheenjohtajisto on osallistunut myös Folktingetin kaksikielisten hyvinvointialueiden verkostoon. Verkosto on ollut meille tärkeä tapa seurata muiden hyvinvointialueiden tapahtumia.

Ruotsinkielisen palvelun kehittäminen jatkuu, työtä tehdään paljon, mutta kehitettävää on vielä runsaasti. Toimiva ruotsinkielinen puhelinpalvelu on edelleen kärjessä asioissa, joiden toivomme toimivan. Olemme iloisia, että HR on nyt alkanut kartoittaa kaikkien työntekijöiden kieli-taitoa, jotta tiedämme, mitä kielellisiä resursseja meillä VAKEssa on.

Avainhenkilöverkosto on kasvanut ja osoittanut, että on hyvä, kun organisaation eri tasoilla työskentelevät ihmiset parantavat ruotsinkielistä palvelua. Lisäksi avainhenkilöverkoston työhön liittyviä rakenteita on uudistettu.

Kielipalvelun järjestämä vuotuinen seminaari, johon osallistui monia avainhenkilöitä, osoittaa, miten tärkeää toistemme tukeminen ja auttaminen on. Lisäksi lautakunta jakoi tänä vuonna toista kertaa vuoden avainhenkilö -palkinnon. Tunnustus myönnettiin tänä vuonna **Nina Wagner-Nymanille**, joka on tehnyt todella sinnikästä työtä kaksikielisyyden kehittämiseksi hyvinvointialueella.

Puheenjohtajana haluan kiittää hyvinvointialueen johtoa ja kielitiimiä hienosti tehdystä työstä vuonna 2025. Haluan myös kiittää kaikkia edellisen ja nykyisen lautakunnan jäseniä vilkkaasta osallistumisesta vuoden aikana. Olemme tehneet hienoa yhteistyötä yli puoluerajojen.



Kielipalvelun järjestämä vuotuinen seminaari, johon osallistui monia avainhenkilöitä, osoittaa, miten tärkeää toistemme tukeminen ja auttaminen on.

Esittelijä

Kati Liukko

*Kansalliskielilautakunnan esittelijä
Terveysthuollon palvelujen toimialajohtaja*

VAKE on kaksikielinen hyvinvointialue, mikä näkyy koko ajan paremmin myös palveluissamme. Olen työskennellyt aiemmin 20 vuotta toisella, varsin elävästi kaksikielisellä alueella ja hämmästykseni oli alkuun suuri, kun tuntui, että VAKEssa kaikki on aloitettava käytännössä alusta ja esteitä tuntui olevan joka puolella. Toisaalta oma kokemukseni on, että monet asiat järjestyvät, kun on vain tahtoa järjestää ne. Olenkin suurella ilolla seurannut, miten innolla eri toimialojen työntekijät ovat tarttuneet haasteeseen saada VAKEn ruotsinkielisten asukkaiden palvelut kuntoon. Avainhenkilöverkosto toimii, on perustettu ruotsinkielinen asukasraati palveluja kehittämään ja ruotsinkielisiä asukasiloja on järjestetty jo useampi. Puhelinpalvelu

toimii koko ajan paremmin myös toisella kansalliskielellämme ja olemme löytäneet joukostamme aina vain enemmän työntekijöitä, jotka pystyvät palvelemaan asiakkaitamme myös ruotsin kielellä.

On toki vielä asioita, jotka täytyy laittaa kuntoon. Kielenkäyttölisän tulisi olla kannustavampi, jotta saamme työntekijämme motivoitumaan molempien kansalliskielten käyttöön. Illokseni myös VAKEn johdon kiinnostus oppia ruotsin kieltä on kasvanut ja toivonkin, että vuonna 2026 saamme järjestettyä koko VAKEn johdolle kielikurseja.

Pienin askelin eteenpäin – koko ajan kohti parempia palveluja myös ruotsin kielellä!



Olenkin suurella ilolla seurannut, miten innolla eri toimialojen työntekijät ovat tarttuneet haasteeseen saada VAKEn ruotsinkielisten asukkaiden palvelut kuntoon.



Kansalliskielilautakunnan tapahtumat 2025

ILTAKOULU 28.1.2025

Iltakoulun aikana keskusteltiin Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen ohjeista kielenkäyttölisään liittyen sekä kaksikielisyysohjelmasta ja sen toimintasuunnitelmasta.

KOKOUS 4.2.2025

Hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy:n lakimies Annika Korpela esittäytyi ja kertoi Hyvil Oy:n ruotsinkielisistä palveluista.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kansalliskielilautakunta esittäytyi ja kertoi toiminnastaan.

Konsernipalvelujen toimialajohtaja Mikko Hokkanen esitteli konsernipalvelujen ruotsinkielisiä palveluita.

Kansalliskielilautakunta laati HR:lle ehdotuksen siitä, miten kielenkäyttölisää tulisi myöntää Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella. Luonnos lähetettiin HR:ään jatkokäsittelyä varten.

KOKOUS 5.3.2025

Kansalliskielilautakunta hyväksyi vuoden 2024 vuosikertomuksen ruotsinkielisten palvelujen toteutumisesta.

Käytiin läpi toimialakohtainen selvitys kolmannen sektorin ruotsinkielisten palveluntarjoajien sopimuksista.

Kansalliskielilautakunta laati ehdotuksen kaksikielisyysohjelmaksi tulevalle kansalliskielilautakunnalle toimikaudeksi 2025–2029.

Kielellisen yhdenvertaisuuden erityisasiantuntija Tea Brusas esitteli kieli- palveluiden ajankohtaisia asioita.

KOKOUS 16.4.2025

Kielibarometri 2024 esittely. Kielibarometri antaa tietoa siitä, miten suomen- ja ruotsinkieliset vähemmistöt kokevat palvelujen saatavuuden ja kieli-ilmaston. Vastuullinen tutkija, yleisen valtio-opin dosentti Isak Vento esitteli Vantaan aineiston, joka on Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kaksikielinen kunta.

Kansalliskielilautakunnalle tiedotettiin HR:n tilastoista koskien maksettuja kielenkäyttölisiä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella aikavälillä 1.1.2024–31.3.2025. Lisäksi lautakunta sai tiedoksi sosiaali- ja potilasasiamiesten selvityksen vuodelta 2024. Lautakunnalle toimitettiin tilastot selvityksestä koskien yhteydenottojen kokonaismäärän kielellistä jakautumista.

Kansalliskielilautakunnan toimikausi päättyi tähän viimeiseen kokoukseen. Puheenjohtaja Patrik Karlsson piti puheen, jossa hän veti yhteen kuluneen toimikauden.

Aluehallitus nimesi 27.5.2025 (§ 157) kansalliskielilautakunnan toimikaudeksi 2025–2029.

ILTAKOULU 18.8.2025

Lautakunnan toiminta alkoi 18. elokuuta iltakoululla. Illan tarkoituksena oli käynnistää lautakunnan työ, tutustuttaa uudet jäsenet lautakunnan lakisäätöihin tehtäviin sekä antaa jäsenille mahdollisuus tavata toisensa ja muut lautakunnan toiminnan kannalta keskeiset henkilöt.

KOKOUS 16.9.2025

Tehtäväaluepäällikkö Marja Veikkolainen esitteli kaksi- ja monikielisyystyön sekä monikulttuurisuustyön koordinoimista Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella.

Kansalliskielilautakunnalle tiedotettiin Erätauko-säätiön laatimasta raportista, joka valotti Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella käytyjä dialogeja ja ehdotti ratkaisuja keskusteluissa esiin nousseisiin ongelmiin.

Kielellisen yhdenvertaisuuden erityisasiantuntija Tea Brusas esitteli kieli- ja palveluiden ajankohtaisia asioita. Lautakunnalle tiedotettiin muun muassa 24.11.2025 Nelikkatiellä järjestettävästä seminaarista, asiakasraadista sekä muistutettiin palautekanavista.

Kansalliskielilautakunnalle tiedotettiin aluehallituksen edustajan nimeämisestä kansalliskielilautakuntaan valtuustokaudelle 2025–2029.

KOKOUS 7.10.2025

Kansalliskielilautakunta antoi lausunnon hyvinvointialuestrategian 2026–2029 luonnoksesta.

Konsernipalvelujen toimialajohtaja Mikko Hokkanen esitteli hyvinvointialueen tilannekuvaa ja taloutta.

Terveydenhuollon palvelujen toimialajohtaja ja lautakunnan esittelijä Kati Liukko esitteli lautakunnan pyynnöstä Myyrmäen omatiimi -pilotin.

Erytysasiantuntija Tea Brusas esitteli lautakunnalle ohjausryhmän ja kehittämisryhmän kokoonpanot.

KOKOUS 12.11.2025

Esitys FDUV:n toiminnasta. FDUV on Suomessa asuvien ruotsinkielisten kehitysvammaisten henkilöiden etujärjestö. Toiminnanjohtaja Annette Tallberg ja vaikuttamistyön asiantuntija Vanessa Westerlund esittelivät järjestön toimintaa lautakunnalle.

Tehtäväaluepäällikkö Virve Ristolainen esitteli, miten terveysasemien omatiimien puhelinpalvelu toimii.

Osastonhoitaja Emilia Beck esitteli suun terveydenhuollon puhelinpalvelua.

Nuorisovaltuuston edustajalle myönnettiin läsnäolo- ja puheoikeus kansalliskielilautakunnan kokouksiin toimikaudeksi 2025–2029.

Kansalliskielilautakunnan vuoden 2025 vuosikertomuksen valmistelu aloitettiin. Lautakunta keskusteli rungosta ja vahvisti suuntaviivat tulevaa valmistelua varten.

KOKOUS 10.12.2025

Esitys Länsi-Uudenmaan erityistehtävästä. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 33 §:n mukaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tehtävänä on tukea ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämistä koko maassa. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen erityisasiantuntija Kia Leidenius kertoi erityistehtävästä lautakunnalle.

Toimialajohtaja Hanna Mikkonen ja tehtäväaluepäällikkö Anna Klingenberg-Peltola esittelivät lasten, nuorten ja perheiden palvelujen toimialan ajankohtaisia asioita.

Kielellisen yhdenvertaisuuden erityisasiantuntija Tea Brusas esitteli kielipalveluiden ajankohtaisia asioita. Lautakunnalle tiedotettiin muun muassa 24.11.2025 pidetystä kieliseminaarista sekä osallistujilta saadusta palautteesta.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen toimiala

Hanna Mikkonen
toimialajohtaja



Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen lasten, nuorten ja perheiden palveluissa mahdollistetaan palvelun saanti myös ruotsiksi. Toimialalla kannustetaan aktiivisesti työntekijöitä opiskelemaan ruotsin kieltä. Kielenkäyttölisää on myönnetty lapsiperheiden palveluissa runsaasti. Lasten, nuorten ja perheiden toimialalla maksetaan hyvinvointialueella eniten kielenkäyttölisää ruotsin kielestä, lähes puolet koko hyvinvointialueen kielenkäyttölisistä. Erityistä kielenkäyttölisää saavien työntekijöiden lisäksi myös useat muut työntekijät pystyvät palvelemaan ruotsin kielellä tarvittaessa.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella asui vuoden 2024 lopulla 1 214 ruotsinkielistä 0–17-vuotiasta. Tämä on noin 2,3 prosenttia alueen 0–17-vuotiaasta väestöstä. (lähde: Tilastokeskus).

Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen kaikilla palvelualueilla on vuonna 2025 kehitetty ruotsinkielisiä palveluja monin eri tavoin.

Perheiden ennaltaehkäisevien palvelujen palvelualueella, muun muassa neuvola- palveluissa asiakas saa keskitetysti ruotsinkielistä palvelua puhelinpalvelussa sekä neuvolan vastaanottokäynnillä. Äitiys- ja lastenneuvolalla on kaksi toimipistettä, joissa voi saada palvelua ruotsiksi, Tikkurilassa ja Martinlaaksossa. Lisäksi neuvolan puhelinpalvelusta saa palvelua myös ruotsiksi. Ennaltaehkäiseviä lääkäripalveluja saa kouluterveydenhuollosta ja lastenneuvolasta. Kaikki lääkärit palvelevat lähtökohtaisesti myös

ruotsiksi. Lääkäripalvelut siirtyivät 1.9.2025 terveydenhuollon toimialalle. Puheterapian ruotsinkielinen palvelu on keskitetty Koivukylän perhekeskukseen. Fysio- ja toimintaterapiaa ei tällä hetkellä pystytä tuottamaan omana työnä ruotsiksi. Psykkisen hyvinvoinnin yksiköstä saa lääkärin, sosiaalityöntekijän ja neuropsykologin palvelut ruotsiksi. Edellä mainituissa palveluissa hyödynnetään tarvittaessa ostopalveluja, jotta asiakkaan tarvitsema palvelu voidaan toteuttaa ruotsin kielellä.

Neuvolaikäisten kuraattori- ja psykologipalvelut ovat tiivistäneet yhteistyötä varhaiskasvatuksen suuntaan ja kehittäneet uusia konsultaatiomalleja kuraattori- ja psykologipalvelujen sekä varhaiskasvatuksen välille erityisesti ruotsinkielisiin päiväkoteihin. Kuraattori- ja psykologipalvelujen ja ruotsinkielisen varhaiskasvatuksen välisen kehittämisen osalta ruotsinkielisen varhaiskasvatuksen



Lasten, nuorten ja perheiden toimialalla maksetaan hyvinvointialueella eniten kielenkäyttölisää ruotsin kielestä.

toimijat kuuluvat samoihin rakenteisiin kuin suomenkieliset toimijatkin.

Kaikilla ruotsinkielisillä peruskouluilla sekä Vantaan ruotsinkielisessä lukiossa on saatavilla opiskeluhuollon palvelut ruotsin kielellä. Vantaan ja Keravan opiskeluhuollon tehtäväaluepäälliköt ovat tavanneet ruotsinkielisen perusopetuksen johtoa ja hallintoa syyskuussa 2025 ja yhteisesti on todettu, että ruotsinkieliset palvelut ovat hyvällä tasolla. Peruskoulujen opiskeluhuollossa on useita ruotsinkielisiä kuraattoreita, psykologeja ja terveydenhoitajia. Alueellisessa opiskelu- huollon yhteistyöryhmässä toimii myös ruotsinkielisiä asiakkaita ja asukkaita edustava jäsen.

Perheitä tukevien palvelujen palvelu- alueella neuvonnan ja ohjauksen osalta on pääsääntöisesti mahdollista saada palvelua ruotsin kielellä. Vuonna 2025 avattu chatbot auttaa asiakkaita aina myös ruotsiksi.

Lasten ja nuorten psykososiaalisissa palveluissa kaikki lakisääteiset palvelut ovat saatavilla ruotsin kielellä. Perheneuvolapalveluja voidaan pääsääntöisesti tarjota ruotsin kielellä ja asiakkaita ruotsiksi palvelevat esimerkiksi sosiaalityöntekijät, psykologi ja sosiaaliohjaaja. Perheoikeudellisissa palveluissa lastenvalvojapalveluita, olosuhdeselvityksiä ja perheasioiden sovittelua voidaan tarjota ruotsiksi. Myös eroauttamisen sosiaaliohjauksen ja tapaamispaikkatoiminnan osalta palveluja pystytään pääsääntöisesti tarjoamaan ruotsiksi.

Palvelutarpeen arvioinnissa ja perhesosiaalityössä ruotsinkielisten palvelua annetaan siten, että ruotsinkieliset asiakkaat ohjataan tietyille, ruotsinkielisille työpareille. Lapsiperheiden sosiaalityössä on yhteensä neljä ruotsinkielistä työntekijää, jotka keskitetysti hoitavat kaikki ruotsinkieliset asiakkaat. Perhesosiaalityössä on kannustettu työntekijöitä osallistumaan VAKEn omille ruotsin kielen kursseille.



Kaikilla ruotsinkielisillä peruskouluilla sekä Vantaan ruotsinkielisessä lukiossa on saatavilla opiskeluhuollon palvelut ruotsin kielellä.

Perheiden erityispalveluiden palvelu- alueella lastensuojelun avo- ja sijaishuollossa asiakkaita pystytään pääsääntöisesti palvelemaan ruotsin kielellä. Lastensuojelun avohuollossa ruotsinkielisten palveluiden tarve näkyy vain vähän. Huostaanotetuista lapsista vain hyvin pieni osa on ruotsinkielisiä. Sijaishuollon sosiaalityössä on kuitenkin valmius palvella asiakkaita ruotsiksi ja ruotsinkielistä perhehoitoa on hyvin saatavilla. Laitoshoidossa täysin ruotsinkielisten laitosten saatavuus on heikompi, ja esimerkiksi vaativaa laitoshoidoa tuotetaan ruotsiksi ainoastaan Pohjanmaalla.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on osakkeita ruotsinkielisessä osaamiskeskuksessa FSKC:ssä, joka kokoaa yhteen ruotsinkielisen sosiaalialan käytännön, tutkimuksen ja opetuksen hyvinvointialueiden, kuntien ja organisaatioiden välillä. Osaamiskeskuksesta on saatu mm. hyvää tietoa liittyen systeemiin työtoteeseen, joka on lastensuojelussa aktiivisessa käytössä.

Toimialan kehittämisen kärjet ovat vuonna 2025 olleet edelleen perhekeskuskehittäminen, lasten ja nuorten mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalvelujen kehittäminen sekä lastensuojelun palvelujen kehittäminen. Ruotsinkielisiä palveluja kehitetään vuonna 2026 edelleen osana kaikkien palvelujen kehittämistä huomioiden myös toimialaan yhdistyvä aikuissosiaalityön palvelualue.

Aikuissosiaalityön ja vammaispalvelujen toimiala

Kirsi Leväpelto
toimialajohtaja



Aikuissosiaalityön palvelualueella oli vuoden 2025 aikana yhteensä 327 asiakasta (tilanne 15.12.2025), joiden äidinkielenä oli merkitty ruotsi. Tämä vastaa noin yhtä prosenttia kaikista palvelualueen asiakkaista. Vammaispalveluissa ruotsinkielisiä asiakkaita oli vastaavasti 147, mikä on noin kaksi prosenttia kaikista vammaispalvelujen asiakkaista.

Vuoden 2025 aikana aikuissosiaalityön palvelualueelle saapui ruotsinkielisiltä asiakkailta yhteensä 334 hakemusta ja ilmoitusta, mikä vastaa 0,66 prosenttia kaikista hakemuksista ja ilmoituksista. Hakemuksia ja ilmoituksia tuli palvelualueelle yhteensä 50 913. Vammaispalveluissa ruotsinkielisiltä asiakkailta saapui vuoden aikana 40 hakemusta tai ilmoitusta, mikä on 0,81 prosenttia kaikista vammaispalvelujen hakemuksista ja ilmoituksista. Vammaispalveluihin tuli vuonna 2025 yhteensä 4 954 hakemusta ja ilmoitusta.

Aikuissosiaalityön palvelualueen sosiaalineuvonnan puhelinpalveluun tuli vuoden 2025 aikana ruotsinkieliselle linjalle 60 puhelua. Vuonna 2024 puheluita oli tullut 135, joten puheluiden määrä laski noin 56 prosenttia. Vammaispalveluissa ruotsinkielisen puhelinpalvelun käyttö oli vähäistä, ja asiointi tapahtui pääosin suomen kielellä tai tulkkauspalveluiden avulla.

Ruotsinkielisen palvelun saatavuus vaihtelee toimialan eri yksiköissä. Vammaispalvelujen palvelualueella kuudelle työntekijälle maksettiin kielenkäyttölisiä ruotsin

kielen osaamisen perusteella. Aikuissosiaalityön palvelualueella yksikään työntekijä ei ollut hakenut kielenkäyttölisiä vuoden 2025 aikana.

Aikuissosiaalityön palvelualueella saatiin vuoden aikana kaksi asiakaspalautetta ruotsinkielisiltä asiakkailta. Kumpikaan palautteen antaneista asiakkaista ei ollut saanut palvelua omalla äidinkiellään, mutta toinen heistä koki saaneensa siitä huolimatta hyvää ja asiallista palvelua.

Vammaispalveluissa QPro asiakaspalautuskanavan kautta saatiin kolme ruotsinkielistä palautetta, kokonaispalautemäärän ollessa 69. Vammaispalveluissa toteutettiin lisäksi marras-joulukuussa 2025 asumispalvelujen asiakkaille ja heidän omaisilleen suunnattu erillinen asiakaspalautekysely molemmilla kotimaisilla kielillä. Kyselyyn vastasi yhteensä 101 asiakasta ja 69 omaista.



Vammaispalvelujen palvelualueella kuudelle työntekijälle maksettiin kielilisiä ruotsin kielen osaamisen perusteella.



Omaisten vastauksissa tyytyväisyys vammaispalveluihin kasvoi selvästi muun muassa avun saannin, ohjaajien kuuntelemisen ja viestinnän ymmärrettävyyden osalta.

Tulosten perusteella sekä asiakkaiden että omaisten tyytyväisyys palveluiden laatuun ja turvallisuuteen on kokonaisuutena parantunut edellisvuoteen verrattuna. Asiakkaiden kokemukset turvallisuudesta, avun saannista ja ohjaajien kuuntelemisesta ovat pysyneet korkealla tasolla tai kehittyneet myönteisesti. Erityisesti ohjaajien kuuntelemisen ja työntekijöiden tavoitettavuuden osalta havaittiin positiivista kehitystä.

Omaisten vastauksissa tyytyväisyys vammaispalveluihin kasvoi selvästi muun muassa avun saannin, ohjaajien kuuntelemisen ja viestinnän ymmärrettävyyden osalta. Kokemus turvallisuudesta läheisen kodissa vahvistui edelleen, mutta työntekijöiden tavoitettavuudessa ei tapahtunut merkittävää muutosta edellisvuoteen verrattuna. Yhteenvetona voidaan todeta, että toteutetut kehittämistoimenpiteet ovat tuottaneet tulosta ja palvelut koetaan pääosin laadukkaiksi ja turvallisiksi. Jatkokehittämisen painopisteenä on erityisesti omaisten kokema työntekijöiden tavoitettavuus sekä viestinnän ja yhteydenpidon systemaattinen kehittäminen.

Vuoden 2025 aikana toimialalla käänätettiin ruotsin kielelle muun muassa Valmennustalo Koutsin kuntouttavan työtoiminnan keittiö- ja digipajan esitteet sekä kuntouttavan työtoiminnan yleisesite. Vammaispalveluissa on suunniteltu asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tukevan ja rajoitustoimenpiteitä käsittelevän IMO-käsikirjan käänättämistä ruotsiksi vuoden 2026 aikana.

Kielipalvelujen kehittämistyön avainhenkilöverkosto ei toiminut vuonna 2025 suunnitellulla tavalla. Yhteisten tapaamisaikojen löytäminen osoittautui haasteelliseksi, ja lisäksi henkilöstössä tapahtui jonkin verran muutoksia, mikä vaikutti verkoston toiminnan jatkuvuuteen.

Henkilöstöltä kerättiin vuoden aikana ehdotuksia ruotsinkielisten palvelujen ja niiden saatavuuden kehittämiseksi. Henkilöstö toivoi lisää monipuolista ruotsin kielen koulutusta, kuten tiimikohtaista matalan kynnyksen koulutusta, lyhytkursseja sekä itseopiskelumahdollisuuksia. Erityisesti toivottiin keskusteluharjoittelua sosiaalialan ammattisanastoa hyödyntäen. Lisäksi henkilöstö ehdotti, että perehdytysmateriaalit ja asiakasesitteet tuotettaisiin jatkossa systemaattisesti myös ruotsiksi, jotta asiakkaita voitaisiin palvella paremmin myös rajallisella kielitaidolla. Intranettiin ja verkkosivuille toivottiin enemmän ruotsinkielistä sisältöä sekä sitä, että ruotsinkieliset sivut päivitetäisiin samanaikaisesti suomenkielisten kanssa.

Vanhusten palvelujen toimiala

Minna Lahnalampi-Lahtinen
toimialajohtaja



Tammikuussa 2026 vanhustalvueluilla oli 265 ruotsinkielistä asiakasta. Tämä on 3,2 prosenttia toimialan asiakkaista. Henkilöstön osalta ei ole saatavissa tilastotietoa siitä, kuinka suurella osalla äidinkieli on ruotsi. Vanhustalvuelujen ammattilaisista 11 henkilöä saa kielenkäyttölisiä.

Vanhustalvueluissa on vuonna 2025 edistetty kaksikielisyystyötä Vaken kaksikielisyysohjelman ja siihen perustuvan toimintasuunnitelman mukaisesti. Työskentely on edennyt avainhenkilöverkoston yhteisen työskentelyn siivittämänä. Painopistealueina vanhustalvueluissa ovat olleet henkilöstön kaksikielisyysosaamisen vahvistaminen sekä asiakasohjeiden ja muiden materiaalien kaksikielisuuden huomioiminen ja turvaaminen. Pidämme kaksikielisyttä voimavarana, jonka vahvistamiseen ja edistämiseen sitoudumme.

Hyvinvointialueen vanhustalvueluissa kaksi-



Hyvinvointialueen vanhustalvueluissa kaksikielisyys on huomioitu rekrytoinnissa ja henkilöstön perehdytyksessä.

kielisyys on huomioitu rekrytoinnissa ja henkilöstön perehdytyksessä. Viestimme hyvinvointialueen kaksikielisyydestä. Viestinnän kautta kerromme niin VAKEn asukkaille kuin henkilöstölle kaksikielisestä hyvinvointialueestamme ja kaksikielisten palvelujen kehittämisestä. Vanhustalvuelujen ajankohtaisissa palvelutuotteiden kilpailutuksissa on huomioitu sekä suomenkielinen että ruotsinkielinen palvelu. Näin varmistamme lakisäateisten palvelujen järjestämisen kansalliskielillä.

AKTIIVISTA AVAINHENKILÖTOIMINTAA

Vanhustalvuelujen avainhenkilötoimintaa on selkiytetty ja strukturoitu vuoden 2025 aikana. Avainhenkilöverkoston ammattilaiset ovat suunnitelleet ja toteuttaneet innostavan Svenska veckan -materiaalipaketin, jolla kannustinme vanhustalvuelujen työntekijöitä käyttämään ruotsin kieltä arjessa ja lisäksi tietoa suomenruotsalaisesta kulttuurista. Pääsiäiseen luotiin oma materiaali, jossa tuotiin kaksikielisesti esille erilaisia tapoja viettää pyhää Suomessa. Avainhenkilöt toteuttivat kielitaitoa kehittävät tehtävän Euroviisujen Ruotsin edustajan laulusta. Tämän lisäksi kaksikielisen puhelintyön tueksi luotiin ruotsinkielisiä lauseita helpottamaan vuorovaikutusta ruotsiksi. Seniorineuvonnan ruotsinkieliseen puhelulinjaan luotiin toimintamalli varmistamaan ohjaus ja neuvonta suomenruotsalaisille yhteydenottajille.

TIETOA JA PALVELUJA KANSALLISKIELILLÄ

Vanhuspalveluissa on lisätty tietoisuutta kaksikielisyydestä ja kehitetty toimintamalli tiedotteiden ja esitteiden käännoistyöhön varmistaaksemme tiedotuksen ja ohjauksen molemmilla kotimaisilla kielillä. Kattava ikäihmisten palveluopas löytyy suomeksi ja ruotsiksi. Asiakkailta on palautejärjestelmämme kautta mahdollisuus kertoa, kuinka heitä on palveltu omalla äidinkielellä. Järjestelmän kautta emme ole saaneet kieltä koskevia palautteita.

Henkilöstöinfossa on esitelty kaksikielisyysohjelma lakisääteisten vaatimusten tunnetuksi tekemiseksi ja oman äidinkielen käytön mahdollistamisen vaikutuksista asiakkaan kokemukseen sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

Olemme tarjonneet ja mahdollistaneet henkilöstölle kielikoulutukseen osallistumista kannustaen molempien kotimaisten kielten käyttöön sekä kielitaidon kehittämiseen. Vanhuspalveluille löytyy räätälöity koulutuskokonaisuus vastaamaan entistä paremmin henkilöstön tarpeisiin. Ruotsia puhuvalla



Henkilöstöinfossa on esitelty kaksikielisyysohjelma lakisääteisten vaatimusten tunnetuksi tekemiseksi ja oman äidinkielen käytön mahdollistamisen vaikutuksista asiakkaan kokemukseen sekä asiakas- ja potilasturvallisuuteen.

henkilöstöllä on mahdollisuus käyttää rinta-merkkiä työasussa lisäämässä kielitaidon näkyvyyttä.

Tulevien vuosien painopistealueina näemme tärkeäksi avainhenkilöverkoston toiminnan edelleen kehittämisen ja laajentamisen sekä kaksikielisyyden näkyväksi tekemisen arjessa. Uuden organisaatiotekemisen arjessa. Uuden organisaatiotekemisen mukainen kehittäminen vammais- ja vanhuspalvelujen yhteistyönä on vuoden 2026 kärkitavoite. Lisäksi varmistamme edelleen asiakasohjeiden kääntämisen prosessin toimivuutta sekä rekrytoinneissa ruotsin kieltä osaavien ammattilaisten houkuttelemista VAKEn hyödyntäen muun muassa kielenkäyttölisää.

SILJA GRÖNDAHL

Vanhuspalvelujen avainhenkilö

Avainhenkilönä roolini on ollut alusta saakka monipuolinen, ja olen saanut olla mukana toiminnan käynnistämisestä lähtien. Edistän kaksikielisyyttä erityisesti viestinnän ja materiaalien tuottamisen näkökulmasta. Viestintä on keskeinen väline kertoa asukkaille ja henkilöstölle, että hyvinvointialueemme huomioi kaksikielisyyden palvelujen kehittämisessä.

Olen erityisen kiinnostunut viestinnästä ja päässyt kehittämään sitä käytännössä – esimerkiksi tuottamalla sisältöä intrasivuille ja

suunnitteleamalla materiaaleja henkilöstölle. Vuonna 2025 julkaisimme oman logon kaksikieliselle hyvinvointialueellemme, ja sain olla mukana sen suunnittelussa graafikon kanssa.

Avainhenkilönä toimiminen on tarjonnut loistavia verkostoitumismahdollisuuksia. Olen esimerkiksi päässyt osallistumaan kielipalvelujen seminaareihin, joissa olemme yhdessä kehittäneet entistä parempia kielipalveluja – omalta osaltani erityisesti ikääntyneiden parissa.



Terveydenhuollon palvelujen toimiala

Kati Liukko
toimialajohtaja



TERVEYSASEMAPALVELUT

Vuoden 2025 aikana terveysasemapalveluiden ruotsinkielisten palveluiden kehittämisen avainhenkilöverkoston työskentely on jäsentynyt. Verkoston tavoitteet sekä työskentelyn johtaminen on selkiytynyt. Avainhenkilöverkosto on kasvanut vuoden 2025 aikana ja jokaiselta terveysasemalta on osallistujia avainhenkilöverkostotoiminnassa.

Vuoden 2025 aikana on jatkettu selvitystyötä ruotsinkielisen palvelun järjestämisen mallista terveysasemapalveluissa. Ruotsinkieliset palvelut on keskitetty jokaisella terveysasemalla omatiimimallin mukaisesti ja kaikilla terveysasemilla on mahdollista saada palvelua ruotsin kielellä. Erityisosaamista vaativia tehtäviä (kuten pidemmän muistitestin tekeminen (CERAD), tähystystutkimukset) on keskitetty ja tieto on kaikkien saatavilla, sitä on välitetty hyvinvointialueella.



Henkilöstöä on aktiivisesti kannustettu käyttämään ruotsin kieltä työssään ja osallistumaan kielikoulutuksiin.

Henkilöstöä on aktiivisesti kannustettu käyttämään ruotsin kieltä työssään ja osallistumaan kielikoulutuksiin. Avainhenkilöverkosto on kerännyt ja jakanut materiaaleja, joita voi hyödyntää työn tukena (esim. Folktingetin julkaisu "Jag är här för dig). Materiaaleja on esillä työpaikoilla ympäri vuoden teemoittain (esim. Svenska veckan), näin pyritään lisäämään ruotsinkielisyyden näkyvyyttä ja rohkaisemaan matalalla kynnyksellä ruotsin kielen käyttöön sekä työssä, että tauoilla.

Työvuorosunnittelussa sekä rekrytoinneissa muistutamme edelleen huomioimaan paremmin kielitaito-osaamisen. Avainhenkilöverkoston kokouksiin osallistuminen on ollut ajoittain niukkaa. Näin ollen jatkossa työvuorosunnittelussa lähijohtaja tukee paremmin myös avainhenkilöä työssään, huomioi kokoukset ja kehittämisspäivät, jotta avainhenkilö pääsee näihin osallistumaan ja kannustaa tuomaan työryhmän tietoa ja materiaaleja kaikkien saataville.

Vuonna 2026 tavoitteena terveysasemapalveluissa on systemaattisesti edelleen jalkauttaa ruotsin kielen käytön tukemista ja vahvistamista mm. käymällä teemaa läpi säännöllisesti lähijohtajakokouksissa ja muistuttamalla sähköpostitse (liittäen hyödyllistä tukimateriaalia). Avainhenkilöverkoston toiminnasta on luotu ohjekirja joulukuun 2025 kehittämisspäivässä ja tämä tulee tukemaan toiminnan näkyväksi tekemistä.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on kaksikielinen hyvinvointialue ja näin ollen lakiin perustuen tulisi muistaa kysyä joka kontaktissa, millä kielellä potilas haluaa asioivansa terveysasemalla. Terveysasemapalveluissa tulisi edelleen tiedottaa kansalaisille enemmän kielellisistä oikeuksistaan.

Tavoitteena on varmistaa, että ruotsinkielisiä palveluita on saatavilla kaikilla osa-alueilla ja että henkilökunnan kielitaitoa hyödynnetään tehokkaasti.

SAIRAALAPALVELUT

Sairaalapalveluissa sai hoitoa ja kuntoutusta 191 äidinkielenään ruotsia puhuvaa potilasta vuonna 2025. Ruotsinkielisten osuus potilaista oli 2,3 %. Eniten ruotsinkieliset asukkaat asioivat avopalveluissa eli geriatrian poliklinikalla,

palliativisella poliklinikalla ja kotisairaalassa, joissa toiminnan luonteen takia on mahdollista kohdistaa ruotsikieltä osaavaa henkilökuntaa hoitamaan potilaita. Näin turvataan kielelliset oikeudet saada hoitoa, neuvontaa ja ohjausta sairauteen liittyen omalla äidinkielellä. Vuoden aikana saadussa asiakaspalautteessa on yhden kerran tuotu esille se, ettei palvelua ja ohjeita saanut ruotsin kielellä.

Osastoilla ruotsinkielentaitoista henkilöstöä ei ole yhtä sujuvaa järjestää ympärivuorokauden kaikkiin vuoroihin. Ruotsikielen osaajia pyritään samaan lisää kannustamalla osallistumaan koulutuksiin. Kaikkiin toimipisteisiin tilataan päivälehdet sekä suomeksi että ruotsiksi, jotta potilailla on mahdollista seurata ajankohtaisia tapahtumia omalla äidinkielellään.



MALIN TALL

terveydenhoitaja, Korson terveysasema

Vuoden 2025 aikana ruotsinkielisten terveyspalvelujen järjestämiseen terveysasemilla mietittiin erilaisia vaihtoehtoja ja päädyttiin siihen, että ruotsinkieliset potilaat hoidetaan omilla terveysasemilla omissa tiimeissään.

Avainhenkilöt yrittävät tehdä ruotsin kielen omilla työpaikoilla näkyväksi erilaisilla teemoilla esim. tulostamalla taukokuoneeseen Svenska dagenin liittyvää tietoa, näin tuodaan ruotsin kieltä ja kulttuuria arjessa näkyvämmäksi.

Avainhenkilöverkosto on luonut potilaspolun, jolla voidaan varmistaa, että ruotsia puhuva potilas saa saman palvelun omalla äidinkielellään, kuin suomea äidinkielenään puhuva. Kartoitettiin jokaisen terveysaseman ruotsin kielen taitoiset työntekijät, jotta voidaan ohjata tarvittaessa potilasta ruot-

sin kielen taitoisen työntekijän vastaanotolle. Erityistilanteissa, voidaan tarvittaessa ohjata potilas toiselle terveysasemalle, esim. laajempaa muistitestiä varten, jotta tutkimus toteutuu potilaan omalla äidinkielellä.

Lähijohtajakokouksissa on välitetty tietoa, että rekrytoinnissa huomioidaan ruotsin kielen osaaminen (ml. opiskelijat).

Vuonna 2025 on pidetty säännöllisesti avainhenkilökokouksia kerran kuukaudessa Teamsin kautta. Valitettavasti osallistujia on ollut joskus aika niukasti.

Osallistuminen terveysasemapalvelujen avainhenkilöverkoston toimintaan on ollut vaihtelevaa, ja osasta terveysasemista ei ole ollut edustusta ollenkaan. Jatkossa toivomme parempaa osallistumisprosenttia avainhenkilöiltä, jotta voimme laatia ehdotukset ja päätökset terveysasematasoisesti yhdessä yhteen.

Vuoden 2026 painopistealueena on avainhenkilöverkoston toiminnan uudelleen jäsentäminen vastaamaan uutta organisaatiota siten, että se tukee ruotsinkielisten palvelujen ja materiaalien tuottamista, ylläpitoa ja kehittämistä.

SUUN TERVEYDENHUOLTO

Suun terveydenhuollossa siirryttiin 1.9.2025 alueelliseen omatiimimalliin. Jokaisessa omatiimissä on ammattilaisia, jotka pystyvät palvelemaan ruotsin kielellä. Omatiimimallista on viestitty ruotsiksi asukkaille. Aikaa varattaessa on mahdollista valita ruotsinkielistä palvelua tarjoava linja. Vastaanottoaika voidaan tarjota ammattilaiselle, joka kykenee käyttämään työssään ruotsin kieltä. Erityisesti huolehdimme siitä, että ruotsinkielisillä kouluilla terveystarkastuksia tekevät suun terveydenhuollon ammattilaiset pystyvät palvelemaan ruotsin kielellä.

Suun terveydenhuollossa henkilöstöä on kannustettu käyttämään ruotsia työssään ja kannustettu opiskelemaan lisää. 2023 aloittanut kaksikielisyystyöryhmä on jatkanut toimintaansa. Se on laajentunut vuoden 2025 aikana siten, että siinä on jäseniä 10 ja kaikista palveluyksiköistä siihen osallistuu vähintään yksi työntekijä. Toiminta on laajentuneen jäsentynyt ja innovoinut uusia tapoja tehdä ruotsin kieltä henkilökunnalle tutuksi. Maisassa on mahdollista lähettää potilaille viestejä ruotsin kielellä. Apottiin on tehty käännöksiä kirjepohjiin sekä jo saatavilla olevien ruotsinkielisten suun terveydenhuollon ohjeiden lisäksi jatkamme käännöstyötä näiden ohjeiden osalta. Internet-sivut ovat myös ruotsin kielellä. Painopistealueena tulevaisuudessa on nykyisen ruotsinkielisen palvelun ylläpitäminen ja kehittäminen.



HANNA KARJALAINEN

vastaava hammaslääkäri, Pohjoinen tehtäväalue, Keravan hammashoitola

Suun terveydenhuollon kaksikielisyystyön työryhmä aloitti vuonna 2023 ja vuoden 2025 alussa työryhmässä oli 7 jäsentä, kolmesta eri yksiköstä.

Työryhmää ansiokkaasti alusta asti vetänyt Tiina Kotisalmi eläköityi kesällä 2025, jolloin puheenjohtajana aloitti vastaava hammaslääkäri Hanna Karjalainen. Samaan aikaan työryhmään rekrytoitiin lähijohtajien avulla jäsenet jokaiselta kuudelta eri alueelta sekä palveluohjauksesta.

Työryhmässä on nyt 10 henkilöä ja se on kokoontunut noin kahden kuukauden välein,

yhteensä viisi kertaa vuonna 2025. Työryhmän jäseniä on aktiivisesti osallistunut kielipalveluiden seminaareihin sekä kielipalvelujen työpajaan. Osallistuminen koetaan sekä velvoittavana työryhmän jäsenille että palkintona tehdystä työstä.

Ruotsalaisuuden viikon (vko 45) aikana työryhmän jäsenet tempasivat ja lähettivät vuoropäivinä suomenruotsalaisuuteen liittyvää materiaalia koko suun terveydenhuollon henkilökunnalle. Näin työryhmä, sen toiminta ja jäsenet tulivat paremmin tutuiksi koko suun terveydenhuollon henkilökunnalle.

Vuoden aikana suun terveydenhuollossa on aloittanut omatiimimalli ja työryhmässä on käsitelty siihen liittyviä käännöksiä.

Keski-Uudenmaan pelastuslaitos

Jyrki Landstedt
pelastusjohtaja



Keski-Uudenmaan pelastuslaitos vahvistaa alueen turvallisuutta ehkäisemällä onnettomuuksia riskien arvioinnilla, turvallisuusviestinnällä, asiantuntijapalveluilla sekä tarkastus- ja valvontatyöllä, ja ylläpitää ympärivuorokautista valmiutta kaikkiin pelastus- ja ensihoitotehtäviin suojellen ihmisiä ja omaisuutta, rajoittaen vaaroja sekä varautuen häiriötilanteisiin suunnittelun, harjoittelun ja viranomaisyhteistyön avulla.

Pelastuslaitoksella on vuoden 2025 aikana edistetty kaksikielisyystyötä suunnitelmallisesti kaksikielisyysohjelman ja sitä tarkentavan toimintasuunnitelman mukaisesti niiltä osin kuin se on organisaation toiminnan, resurssien ja palvelutarpeiden kannalta ollut tarkoituksenmukaista. Työn keskeisinä painopistealueina ovat olleet kaksikielisen viestinnän toteutuksen vahvistaminen sekä koko kaksikielisyystyön systemaattinen käynnistäminen ja integroiminen osaksi pelastuslaitoksen arjen prosesseja. Tavoitteena on ollut parantaa palveluiden saavutettavuutta sekä varmistaa, että keskeinen asiakasviestintä palvelee tasapuolisesti molemmilla kielillä.

Kaksi- ja monikielisyystyön toimialavastaava sekä hänen sijaisensa on nimetty vuoden 2025 aikana, mikä on luonut rakenteen ja vastuunjaon työn koordinoimiselle. Ensimmäinen toimialavastaavien kokous on pidetty, ja tämän myötä kehittämistyö on päässyt suunnitellusti alkuun. Avainhenkilötoiminnan toimintamallia kehitetään pelastuslaitoksella vuoden 2026 aikana.



Tavoitteena on ollut parantaa palveluiden saavutettavuutta sekä varmistaa, että keskeinen asiakasviestintä palvelee tasapuolisesti molemmilla kielillä.

Pyrimme varmistamaan, että asiakkaille ja alueen asukkaille suunnattu materiaali – kuten esitteet, ohjeistukset, tiedotteet ja muu informatiivinen sisältö – on saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi. Tavoitteena on taata, että molemmilla kotimaisilla kielillä saa ajantasaista ja selkeää tietoa pelastuslaitoksen toiminnasta. Käännöksiä tuotetaan sitä mukaa kuin materiaaleja luodaan tai päivitetään. Järjestämme myös turvallisuuskoulutuksia tarvittaessa ruotsin kielellä yhteistyössä Uudenmaan pelastuslaitosten kollegoiden sekä paikallisten sopimuspalokuntiemme kanssa.

Turvallisuuden kannalta keskeiset asiakirjat, kuten ulkoiset pelastussuunnitelmat ja erilaiset viranomaisilmoitukset, laaditaan aina kahdella kielellä. Myös väestölle suunnatut vaaratiedotteet julkaistaan systemaattisesti suomeksi ja ruotsiksi, jotta kiireellisissä tilanteissa kaikki alueen asukkaat saavat tiedon nopeasti ja ymmärrettävästi.

Näin parannamme viestinnän saavutettavuutta ja tuemme alueen kokonaisvaltaista turvallisuutta.

RUOTSINKIELISEN PALVELUN TOTEUTUMINEN OPERATIIVISESSA TOIMINNASSA

Pelastuslaitoksen palveluksessa työskentelee ruotsinkielistä henkilöstöä niin onnettomuuksien ehkäisyn kuin pelastustoiminnan sekä ensihoidon palvelutuotannon eri tehtävissä. Vaikka kielitaito on merkittävä lisäarvo etenkin asiakastyössä, poikkeusluvan mukainen työvuorojärjestelmä ei kuitenkaan mahdollista sitä, että voisimme kaikissa tilanteissa tai kaikissa vuoroissa taata ruotsinkielisen palvelun jatkuvan saatuuden. Henkilöstön sijoitteluun vaikuttavat ensisijaisesti operatiiviset ja toiminnalliset tekijät, kuten osaamisvaatimukset, tehtävävalmius ja resurssien saatavuus, eivätkä nämä aina mahdollista kielitaidon huomioimista resurssisuunnittelussa.

Vaikka laki turvaa oikeuden saada palvelua kotimaisilla kielillä, käytännön pelastustoiminnan kiireellisissä tilanteissa tätä ei aina voida täysin toteuttaa. Häätätilanteissa toimintaa ohjaavat aina kiireellisyyden aste ja pelastamisen ensisijaiset tavoitteet: ihmishenkien turvaaminen, omaisuuden suojaaminen ja lisävahinkojen ehkäiseminen. Tällöin kielipalvelua tarjotaan tilanteen sallimissa rajoissa.

Henkilöstöllämme on tarvittaessa mahdollisuus hyödyntää puhelintulkkaukspalvelua, joka on käytettävissä ympärivuorokautisesti viikon jokaisena päivänä. Palvelu tarjoaa matalan kynnyksen tavan saada tulkkaukspuuta tilanteisiin, joissa asiakkaan tai potilaan kielellinen tuki edistää sujuvaa asiointia. Käytännön kokemukset osoittavat, että esimerkiksi

ensihoidossa ruotsin kielen tulkkaustarvetta ei ole ilmennyt lainkaan vuoden 2025 aikana. Myöskään ensihoidon asiakaspalautteissa ei ole noussut esiin haasteita, jotka liittyisivät kielipalvelujen riittämättömyyteen tai kommunikation sujuvuuteen.

SOPIMUSPALOKUNNAT OSANA ALUEELLISTA VALMIUTTA JA NUORISOTYÖTÄ

Pelastuslaitoksen työtä tukee 28 sopimuspalokuntaa, joilla on keskeinen rooli sekä valmiuden ylläpitämisessä että onnettomuustilanteissa. Lisäksi sopimuspalokunnat tarjoavat maksuttoman tai hyvin edullisen harrastuksen alueen nuorille, ja vuonna 2025 aktiivisessa nuorisotoiminnassa oli mukana yli 300 nuorta.

Sopimuspalokunnistamme kaksikielisiä ovat Vantaan VPK (Wanda FBK) ja Sottungsby FBK, joiden toiminta palvelee sekä suomen että ruotsinkielisiä asukkaita. Kaarelan VPK (Kårböle FBK) on kaksikielinen yhdistys, mutta sen hälytystoiminta päättyi 31.12.2025 ja operatiivinen toiminta on 1.1.2026 alkaen keskitetty Myyrmäen VPK:hon.



Konsernipalvelujen toimiala

Mikko Hokkanen
toimialajohtaja



VAKEn konsernipalveluiden toimialalla tuotetaan hyvinvointialueen hallinnolliset palvelut sekä suurin osa palvelutuotannon asiantuntija- ja tukipalveluista.

Konsernipalveluiden kaksikielisyystyöhön kuuluu muun muassa kaksikielisuuden koordinointi, avainhenkilöverkoston toiminnan tukeminen, viestinnän ja käännöspalveluiden järjestäminen, henkilöstön kieliosaamisen vahvistaminen sekä kielilain mukaisten veloitteiden toteuttaminen. Työtä tehdään tiiviissä yhteistyössä kansalliskielilautakunnan ja kaksikielisyystyöstä vastaavan terveydenhuollon toimialajohtajan kanssa.

VIESTINTÄÄ JA VUOROVAIKUTUSTA KUMMALLAKIN KANSALLISKIELELLÄ

Kaksikielisyysohjelman toimenpidesuunnitelmassa viestinnälle on asetettu tavoitteeksi, että asiakasviestintää tarjotaan suomeksi ja ruotsiksi viestinnän yleisten periaatteiden mukaisesti ja huomioidaan myös käännösten laadukkuus.

Aluehallitus hyväksyi 2023 yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista. Päivitetyt ohjeet hyväksyttiin aluehallituksessa marraskuussa 2025. Periaatteet kattavat myös ruotsinkielisen viestinnän. Viestinnässä on nyt jo vakiintuneet käytännöt ruotsinkieliseen viestintään, ja sen merkitystä on pidetty esillä.

Asiakasviestintää tehtiin sekä suomeksi että ruotsiksi. Verkkosivujen sisällöissä huomioitiin

Viestinnässä on nyt jo vakiintuneet käytännöt ruotsinkieliseen viestintään, ja sen merkitystä on pidetty esillä.

ruotsin kielen käännökset. Uusissa sisällöissä etenkin palveluihin liittyvät sisällöt priorisoitiin. Kaikki sisällöt ovat käännettävissä tekoälyllä, mutta ruotsin kielen käännökset ovat yleensä kielenkääntäjien tekemiä. Viestintämateriaaleja tuotettiin sekä suomeksi että ruotsiksi, ja myös mediatiedotteita lähetettiin molemmilla kielillä.

Viestinnän ja vaikuttamisen palvelualueella työskentelee kaksi kielenkääntäjää, jotka vastaavat isosta osasta ruotsin kielen käännöksiä. Omalla käännöspalvelulla varmistetaan ruotsin kielen käännösten laadukkuus. Asiakaspalveluportaalissa käännöstöiden tilaajat pystyvät antamaan palautetta saamastaan palvelusta. Asiakastyytyväisyyden keskiarvo oli 9,4 (asteikko 0–10; VAKKA). Lisäksi hyvinvointialueella on käännöstoimistoja, joilta voidaan ostaa kielenkäännöksiä esimerkiksi työtilanteen ruuhkautuessa.

Tekoälystä on tullut viestinnässä päivittäinen työväline, mutta aiemmin palvelualueella linjatun mukaisesti kaiken asiakkaiden turvallisuuden ja terveyden sekä osallisuuden

kannalta olennaisen tietosisällön kääntää ruotsin kielelle ihminen. Käännösten laadun varmistamiseksi on päätetty, että kukin kääntää tekoälyn avulla vain kielille, jotka hän itse hallitsee.

Käytössä oleva asiakas- ja potilastietojärjestelmä, Apotti, tukee kaksikielisyysohjelman tavoitetta merkitä asiakkaan kontaktikieli tietojärjestelmiin. Apottiin kirjataan potilaan tai asiakkaan äidinkieli, asiointikieli ja mahdollinen tulkin tarve. Kansalaisen digiasiointiportaalin, Maisassa, asiakas valitsee portaalin kielisyyden itse.

OPASTEET KAHDELLA KIELELLÄ

Kaksikieliset opasteet varmistavat, että kaikki saavat tarvitsemaansa apua ja palveluita riippumatta siitä, kumpi kansalliskieli on heidän äidinkieltensä. Näin edistämme yhdenvertaisuutta ja saavutettavuutta. Opasteiden kaksikielisyys myös vähentää väärinymmärryksiä.

Opasteiden kaksikielisyudesta vastaa tilakeskus. Loppuvuodesta 2024 laadittiin opastekonsepti, jonka tarkoituksena on auttaa toimipisteitä uusimaan opasteet ja kyltit suomeksi ja ruotsiksi. Siinä on määritetty tarkasti, miten suomen ja ruotsin kielen tulee näkyä opasteissa. Hyvinvointialueelle siirtyneiden vanhojen kiinteistöjen kylttejä on korvattu suomeksi ja ruotsiksi olevilla opasteilla ja kaikissa uudiskohteissa varmistetaan, että opastekyltit ovat sekä suomeksi että ruotsiksi.

KAKSIKIELISYYDEN JA HENKILÖSTÖN KIELIOSAAMISEN VAHVISTAMINEN

Kielenkäyttöä koskeva ohjeistus tarkistettiin ja päivitettiin vastaamaan henkilöstön yhdenvertaisen kohtelun periaatteita ja käytännön tarpeita. Ohjeen sisältöä selkeytettiin, epäselvyydet poistettiin ja käytettävyyttä parannettiin sekä henkilöstön että esihenkilöiden näkökulmasta. Samanaikaisesti koko hyvinvointialuetta koskeva, jatkuva kielikoulutustarjonta varmistettiin hyödyntämällä hen-

kilöstön kielitaitoselvitystä. Näin koulutukset voitiin kohdentaa tasapuolisesti ja tarkoituksenmukaisesti eri yksiköihin, mikä on tukenut suunnitelmallista osaamisen vahvistamista koko organisaatiossa.

Rekrytoinnissa kaksikielisyys huomioitiin entistä systemaattisemmin: työpaikkailmoitukset julkaistiin suomeksi, ruotsiksi tai kaksikielisinä tehtävän vaatimusten mukaisesti, ja mahdollinen kielitaitotarve tuotiin selkeästi esiin ilmoituksissa sekä huomioitiin rekrytointiprosessin eri vaiheissa. Kaikissa ilmoituksissa korostettiin alueen kaksikielisyyttä. Uusien työntekijöiden rekrytoinnissa ja perehdyttämisessä sekä esihenkilöiden ohjeissa ja koulutuksissa muistutettiin kielilainsäädännön velvoitteista, kaksikielisyysohjelman periaatteista ja kielenkäyttölisen käytöstä.

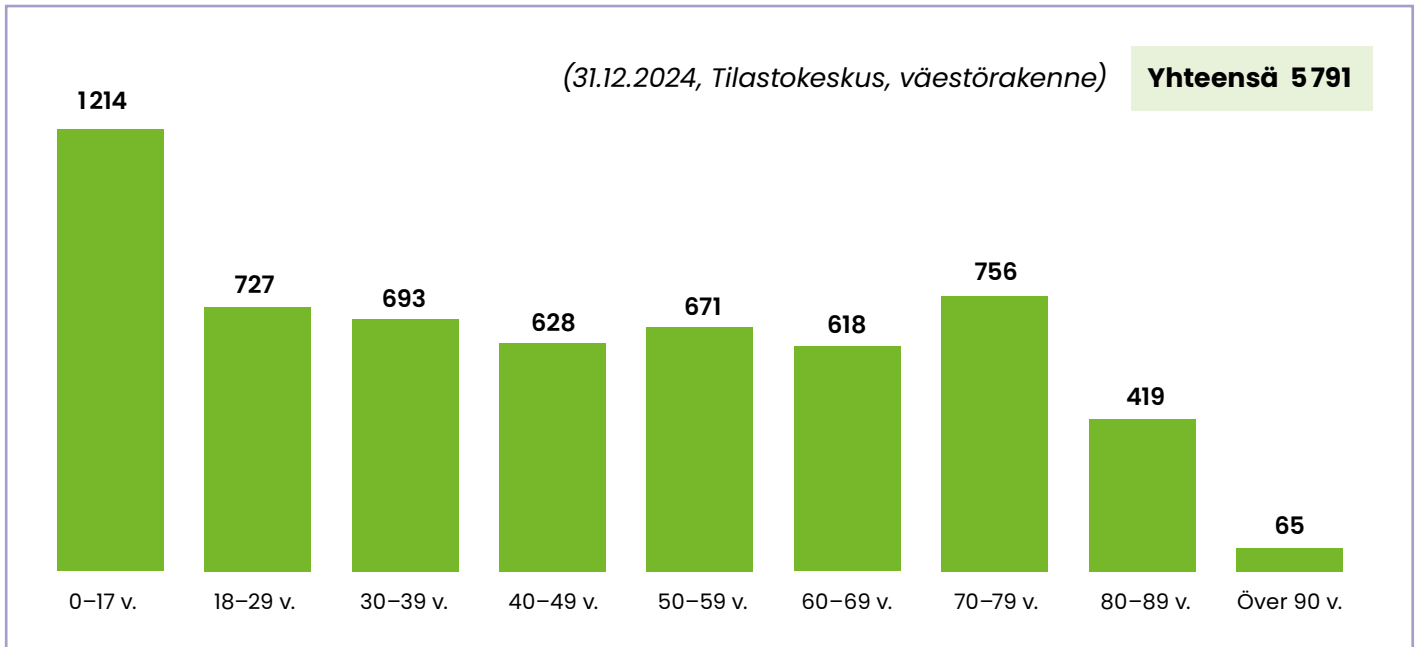
AVAINHENKILÖVERKOSTON KOORDINOINTI

Kaksi- ja monikielisuuden koordinoinnista vastaa tehtävään nimetty erityisasiantuntija. Hän vastaa ruotsinkielisten palvelujen avainhenkilötoiminnan koordinoinnista, huolehtii toiminnan rakenteiden kehittämisestä, avainhenkilöiden tukemisesta sekä yhteistyön sujuvuudesta eri toimialojen välillä. Toiminnalla on varmistettu avainhenkilöiden osaaminen, kehittyminen ja ajan tasalla pysyminen, joka tukee hyvinvointialueen ruotsinkielisten palvelujen kehittämistä.

KEHITTÄMISTÄ JATKETAAN

Jatkamme konsernipalveluissa kaksikielisuuden kehittämistä päivitettävän kaksikielisyysohjelman mukaisesti. Tavoitteena muun muassa vahvistaa ruotsinkielistä asiakasviestintää esimerkiksi lisäämällä ruotsinkielisiä sosiaalisen median sisältöjä, varmistaa palvelun ja ohjeiden saatavuus asiakkaan omalla kielellä sekä huolehtia jatkossakin laadukkaista käännöspalveluista.

Ruotsinkielinen väestö VAKEn alueella



VANTAA 5348

(Vantaan väestöjulkaisu 31.12.2024)

KERAVA 443

(31.12.2024, Tilastokeskus, väestörakenne)

