

Kielisilta palveluihin, Språkbron till tjänster, Language Bridge to Services – hankkeen esittely

Sari Ojamo, erityisasiantuntija TKKI

Hyvinvointialueen monikulttuurisuusasiain
neuvottelukunta 2.12.2025



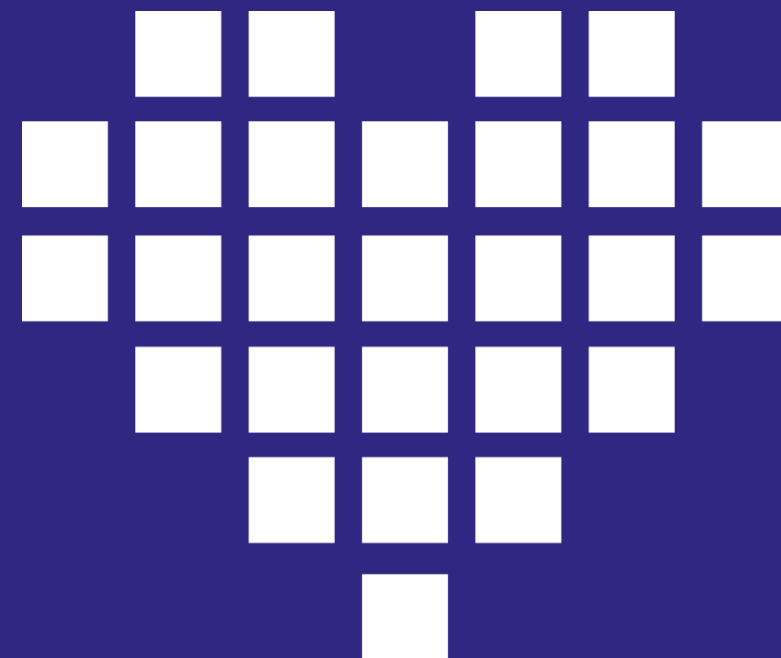


Euroopan unionin
osarahoittama

RAKENNERAHASTOT.FI

Hankehaku: Sosiaali- ja terveyspalveluiden saavutettavuuden parantaminen vieraskielisille asiakkaille ESR+

- Hämeen ELY-keskus



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Haun tausta ja tavoite

- [Hakuilmoitus](#)
- Hakuaika: 1.9.–27.11.2025
- Rahoittaja: Hämeen ELY-keskus (ESR+ / Uudistuva ja Osaava Suomi 2021–2027)
- Kohdealue: Valtakunnallinen
- Erityistavoite: 4.3 Yhdenvertaiseen osallisuuteen
- Tavoite: Parantaa vieraskielisten ja maahanmuuttaneiden pääsyä sosiaali- ja terveyspalveluihin sekä vahvistaa kykyä asioida itsenäisesti palvelujärjestelmässä





Keskeiset sisällöt



POISTETAAN SAATAVUUDEN JA
SAAVUTETTAVUUDEN ESTEITÄ
KEHITTÄMÄLLÄ MONIKIELISIÄ JA –
KANAVAISIA PALVELUITA SEKÄ
VIESTINTÄÄ PALVELUISTA



VAHVISTETAAN ASIAKKAIDEN
KYKYÄ ASIOIDA
PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ
ITSENÄISESTI



LISÄTÄÄN
MAAHANMUUTTANEIDEN
TIETÄMYSTÄ SOSIAALI- JA
TERVEYDENHUOLLON
PALVELUJÄRJESTELMÄSTÄ,
PALVELUVERKOSTOSTA, ASIAKKAAN
/ POTILAAN OIKEUKSISTA JA
VELVOLLISUUKSISTA



VAHVISTETAAN LUOTTAMUSTA:
OIKEAN JA LUOTETTAVAN TIEDON
JAKAMINEN PALVELUISTA





Teemakohtaiset painotukset



Palveluiden saatavuus ja soveltuvuus maahanmuuttaneille ja vieraskielisille väestölle



Vahvistetaan hyvinvointialueiden, kuntien ja järjestöjen kotoutumis- ja maahanmuuttajatyön yhteistyötä sosiaali- ja terveyspalveluihin ohjautumisessa



Tulosten **valtakunnallinen vaikuttavuus ja juurrutettavuus**. Hankkeiden toivotaan toimivan useammalla alueella.

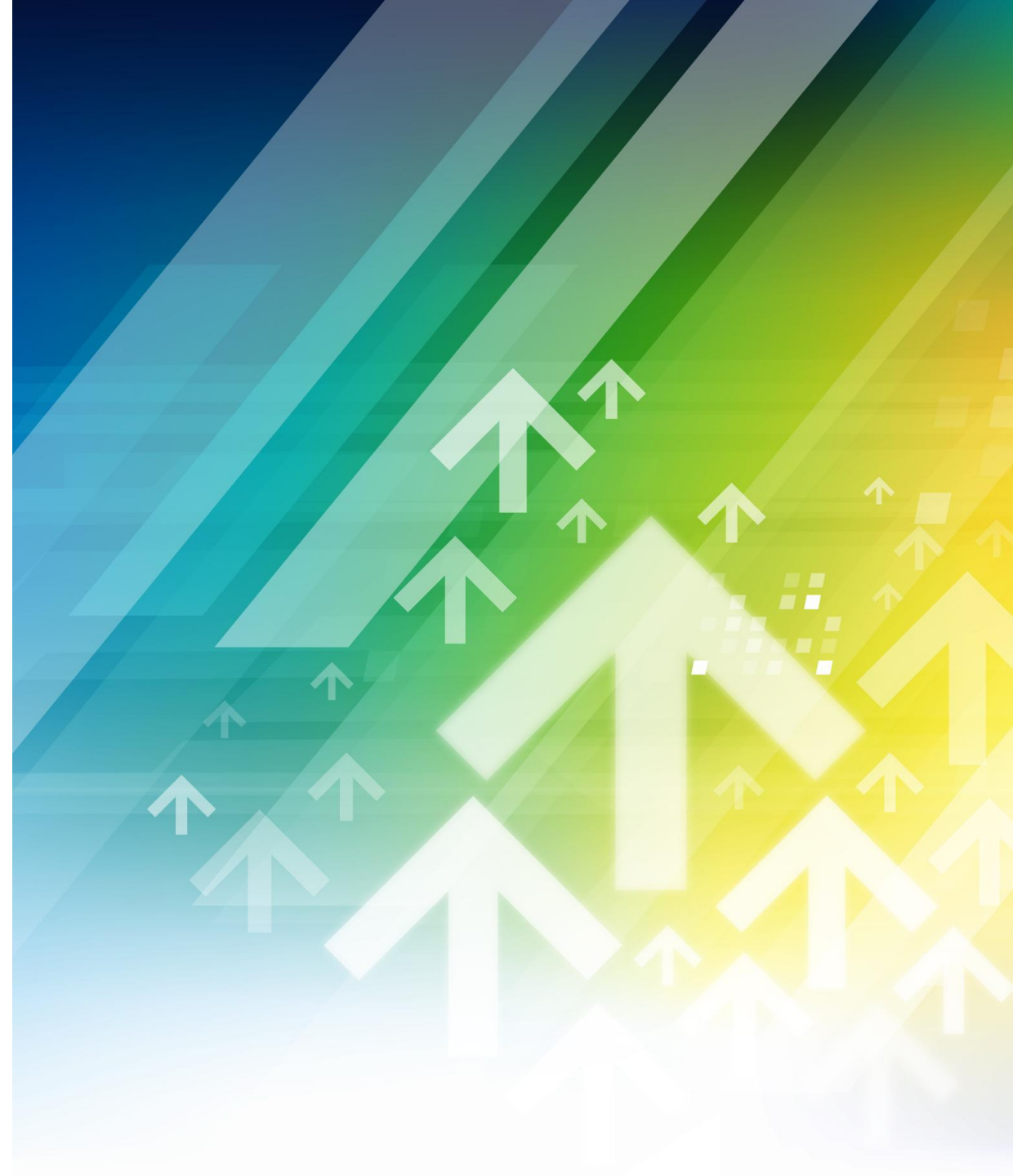


Konkreettiset, tarvelähtöiset toimenpiteet, jotka hyödynnettävissä olemassa olevissa palveluissa

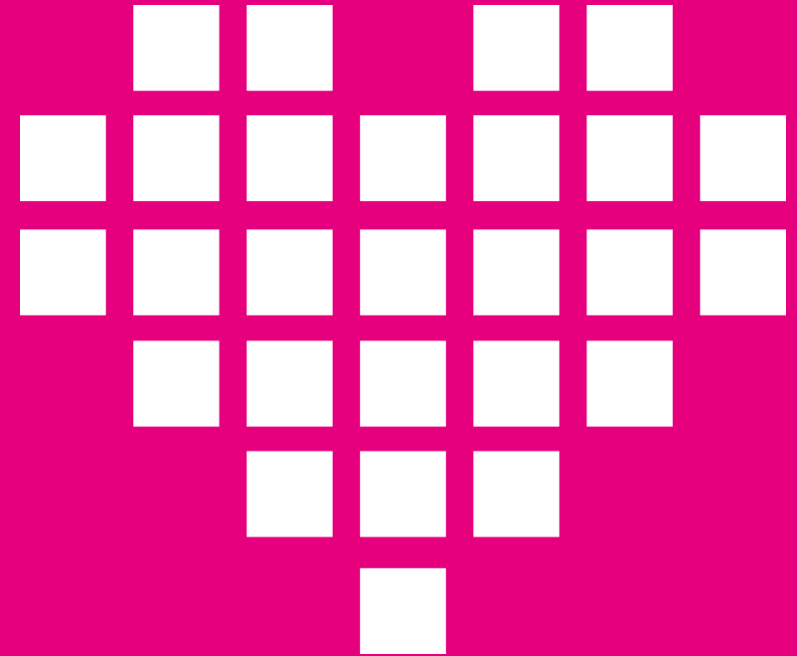


Rahoitus ja toteutus

- Tuki: max. 75 % hankkeen kustannuksista
 - 25 % omarahoitusosuus
- Kokonaisrahoitus: 2,2 M€ (2025–2028)
- Ryhmähankkeet mahdollisia: 2–3 toteuttajaa, yhteistyösopimus vaaditaan
- Hankkeiden kesto: aloitus, kun myönteinen rahoituspäätös saadaan ja päättymisen viim. 31.12.2028



Hankkeen valmistelu



Hankeidean suunnitteluun osallistui monialainen työryhmä



Vantaa

Vantaan kaupungin työllisyys ja
kotouttamispalveluista Liisa Kulta



Keravan kaupungin
kansainvälisyyspalveluista Virve Lintula
ja Leena Huttunen

Kielipalveluista: Tea
Brusas ja Piritta
Puttonen



Vantaan Seurakuntayhtymästä
Anna Äystö ja Lotta Vihriälä

Vammaispalveluista
Miia Lahtinen

Suun
terveydenhuollosta
Janica Laitinen



HYTE-tiimistä Lotta-
Elina Hällström

Aikuissosiaalityöstä
Jari Salonen



Keravan seurakunnasta Petra Teittinen



NiceHearts Johanna Sjöholm

Terveydenhuollosta
Sarianna Ahlroos,
Karoliina Himanen ja
Kreeta Burakowski

Vanhusten
palveluista Silja
Gröndahl



Suomen Pakolaisavusta Liisi Rwambiwa
ja Annu-Riina Lamberg

Viestinnästä Jussi Turunen ja
ICT:stä Eetu Kauppila



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

VAKE-tasoisia kehittämistarpeita

1. Palvelujärjestelmän tunnettuus ja saavutettavuus

- Selkokieliisyys
- Reaaliaikainen tulkkaus
 - Kehitystyö käynnissä Tea Brusas & ICT:stä Eetu Kauppila

2. Kotoutuminen ja osallisuus

- Yhteistyö kaupunkien ja vastaanottokeskusten kanssa
- Laki kotoutumisen edistämisestä (681/2023)
 - Aisosta asiantuntija mukaan hankkeen valmisteluun
- Vanhemmuuden tuki

3. Luottamus ja vuorovaikutus

- Viranomaisluottamus
 - Uskallanko luottaa –kampanja käynnissä Lanuessa osana RR-hanketta HYVÄPeke



Sidosryhmien kanssa käydyt keskustelut

Varha ja LUVN 29.9.2025

Tulkkauspalveluiden kehittäminen

Nykytilan kartoittaminen asiakkaan näkökulmasta

Osaamisen edistäminen

- Osataan arvioida asiakkaan tulkin tarve ja missä kohtaa tulkkia ei enää tarvita
- Asiakas on sitä mieltä, että hän pärjää ilman tulkkia ja ammattilainen kokee, että asiakas tarvitsee tulkin
 - olisiko hankkeen tekemistä tulkin tarpeen arviointilomakkeen tms. kehittäminen

Tulkkipalveluiden kehittäminen palautteen perusteella

- Tulkille ei anneta rehellistä palautetta, koska pelätään, että palaute menee omalla nimellä tulkille
- Muutamia kieliä, joissa tulkin kieli on sellainen, jota tulkattava henkilö ei ymmärrä
- Tekoälytulkkauksen pilotteja ja niiden saamaa palautetta seurataan mielenkiinnolla
- Sote-palveluiden sanasto on vaikea ja se voi olla vaikea myös tulkille. Saattaa olla tilanteita, joissa ei löydy käännöksiä tiettyihin sote-sanoihin. Kaikissa kulttuureissa ei ole samoja palveluita, kuin Suomessa. On pyydetty ihan suomalaissyntyisiä tulkkeja, jotta sanasto on tuttua tulkille.

Selkokieliyden lisääminen palveluissa

- Tätä pyyntöä tullut asiakkailta
- Varhalla selkokielliset nettisivut

Väliarvioinnit asiakkaiden palautteisiin perustuen

Vantaan kaupunki, Keravan Kaupunki, seurakunnat,
Nicehearts 3.10.2025

Luku- ja kirjoitustaidottomuus sekä monilukutaito (Vantaan kaupunki)

- Useat toimijat nostivat esiin luku- ja kirjoitustaidottomat asiakkaat, erityisesti yli 55-vuotiaat ja pitkään Suomessa asuneet, jotka ovat jääneet tai jäävät kotouttamisen ulkopuolelle.
- Luku- ja kirjoitustaidottomuus vaikuttaa myös perheisiin: lapset joutuvat toimimaan vanhempiensa tulkkeina palveluihin hakeuduttaessa.
- Ehdotettiin, että kehittämisen kohteeksi otettaisiin laajempi käsite "monilukutaito", jolloin mukana olisi myös mm. medialukutaito.

Palveluiden saavutettavuus ja ohjaus

- Asiakkaiden on vaikea varata aikoja ja asioida sote-palveluissa, erityisesti puhelinpalveluiden kautta.
- Tarvitaan ohjausta myös pitkään Suomessa asuneille.
- Selkokieliisyys, reaaliaikainen tulkkaus ja tiedon oikeellisuus korostuvat.
- Digitaidot ovat esteenä palveluiden käytölle.

Jalkautuva ja kohtaava työ

- Jalkautumisen ja yhteisöjen kohtaamisen tarve nousi vahvasti esiin.
- Seurakunnilla ja järjestöillä on valmiuksia toimia kumppaneina ja tarjota jalkautumisalustoja.
- Pilotointia ehdotettiin rajatuille alueille (esim. Myyrmäki Vantaalla ja Keravalla Keravan keskustan alueella järjestettävä toiminta tavoittaa).

Vanhemmuuden ja isovanhemmuuden tuki: (Vantaan seurakunta)

- Vanhemmuuden tuki palveluverkostossa on epäselvä kokonaisuus, mutta sille on selkeä tarve.
- Ehdotettiin, että tuen käsitettä laajennettaisiin pois ydinperhekeskeisyydestä.

Tiedon jakaminen ja viranomaisluottamus

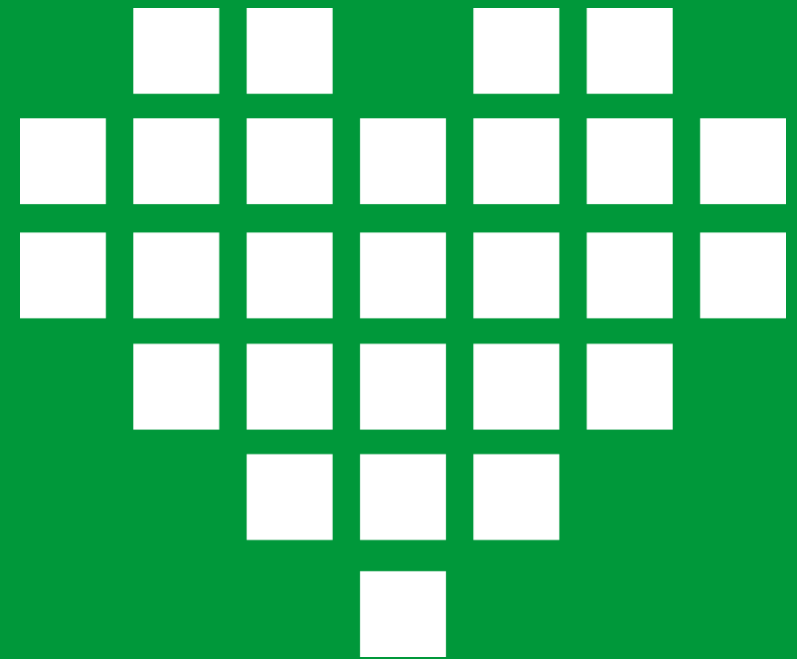
- Oikean tiedon jakaminen on tärkeää, sillä väärät huhut leviävät helposti.
- Viranomaisluottamuksen rakentaminen on keskeistä.



Helsingin kehittämä toimintamalli



Kielisilta palveluihin, Språkbron till tjänster, Language Bridge to Services -hanke





Hankkeen kehittämiskokonaisuudet



Tietoa palveluista - vieraskielisten työkäisten ja ikääntyneiden tavoittaminen

- Lisätään työkäisten ja ikääntyneiden vieraskielisten asiakkaiden tietoa palvelujärjestelmästä
- Skaalataan monikieliset lapsiperheet palveluihin toimintamallia, jotta se koskettaa perheiden lisäksi työkäiset sekä nuoret VAKEn vieraskieliset asiakkaat



Palveluihin pääsy – saavutettavuuden parantaminen

- Kehitetään, pilotoidaan ja otetaan käyttöön toimintatapa, jolla taataan vieraskielisten asiakkaiden tasavertainen palveluihin pääsy (terveysasemapalveluissa ja suun terveydenhuollossa)



Hankkeen konkreettiset tuloksia ja tuotokset



Kohdataan vähintään 11 000 vieraskielistä asukasta hankkeen aikana ja lisätään tietoa sote-palveluista



Tuotetaan vieraskielisten asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa viestintämateriaalia sote-palveluista selkosuomeksi ja viidellä yleisimmällä vieraskielellä (esim. arabi, somali, venäjä, englanti ja kurdi)



Järjestetään info- ja keskustelutilaisuuksia vieraskielisille alueen asukkaille, heille tutuissa ja turvallisissa kohtaamispaikoissa



Vieraskielisten asiakkaiden terveydenhuollon palveluihin pääsy paranee



Perustetaan vieraskielisten asiakkaiden asiakasraati



Kehitetään, pilotoidaan ja otetaan käyttöön kieli- ja kulttuurierot huomioivia asiakasohjauksen ja ajanvarauksen toimintatapoja



Koulutetaan henkilöstöä monikulttuuriseen asiakastyöhön

Resurssien suunnittelu

Hankkeen kesto: 4/2026 – 12/2028 (9 kk, 2 vuotta)

Rooli /resurssi	Tarve /määrä	Kesto	Tehtävät	Arvioitu kustannus
Projektipäällikkö (50 %)	1 hlö	33 kk 4/2026-12/2028	Hankkeen koordinointi, hallinto, viestintä	113 577 €
Kehittäjäasiantuntija (100 %)	2 hlö	28 kk (9/2026-12/2028)	Toimintamallin kehitys, pilotointi, koulutusten suunnittelu ja toteutus	286 129 €
Henkilöstökulut yhteensä				339 706 €
Flat rate 40 % (käytettävissä hankkeessa tehtäviin palveluiden ostoihin ja hallintokustannuksiin)				159 882 €
Kustannukset yhteensä				559 589 €

ESR-rahoitus 75 %	419 691 €
Omarahoitusosuus 25 %	139 897 €



Aineistoa

- [VAKEn HVA johtaminen PowerBI Vieraskielisten väestöennuste - Vantaa](#)
- [InfoFinland.fi](#) InfoFinland.fi-sivustoa julkaisee Helsingin kaupunki. Rahoittajat ovat valtio ja Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisten kaupungit. InfoFinland on monikielinen verkkosivusto, joka kokoaa yhteen tärkeää tietoa Suomeen muuttota suunnittelevalle tai täällä jo asuvalle. Sivusto palvelee myös viranomaisia monikielisessä viestinnässä.
- [MoniSuomi 2022 –tutkimuksen ilmiö raportit](#)
- [MOKIVA - projekti](#)



Kiitos

Sari Ojamo, erityisasiantuntija TKKI

sari.ojamo@vakehyva.fi

040 842 2249

