

Ruotsinkieliset palvelut terveysasemilla

Kansalliskielilautakunta 12.11.2025

Tehtäväaluepäälikkö, Virve Ristolainen





Taustaa

- Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella asuu 285 000 asukasta, joista 5840 on ruotsinkielistä väestöä
- Ruotsinkielisiä oli vuonna 2023 Vantaalla 2,2 % ja Keravalla 1,2 %
- Terveysasemapalvelujen ruotsinkielisiä palvelujen toteutumista ohjataan Terveystieteiden palvelut, Johto ja hallinto yksiköstä
- Hyvinvointialueella kaksikielisyyttä on pyritty tukemaan kaksikielisyysohjelmalla ja siihen perustuvalla toimintasuunnitelmalla [Kaksikielisyyssivusto](#).
- Kaksikielisyysohjelman toteutuminen raportoidaan säännöllisesti
- Terveysasemapalvelujen ruotsinkielisten palvelujen omistajaksi on nimetty Virve Ristolainen
- Anna Peitola edustaa terveysasemapalveluja kansalliskielilautakunnassa



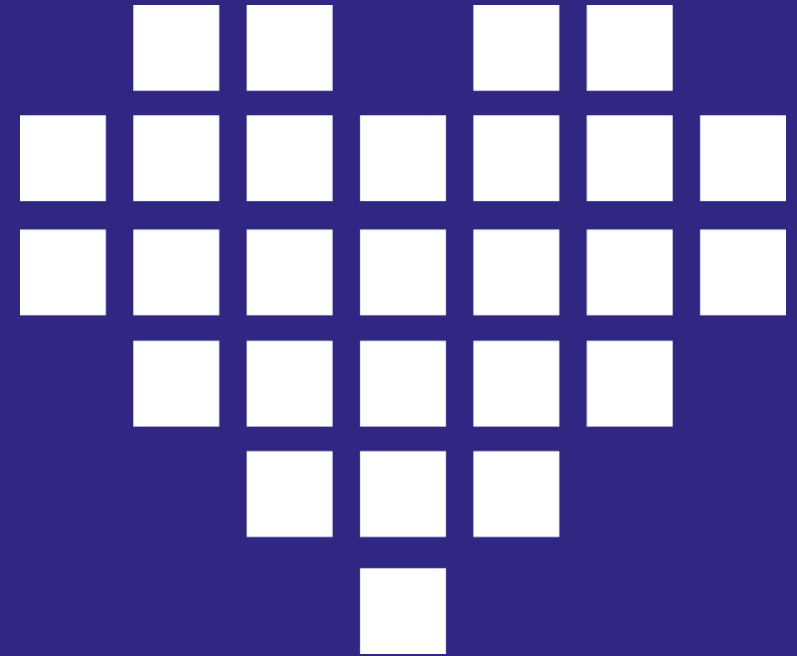


Nykytila terveysasemilla

- Terveysasemapalveluissa on linjattu, että ruotsinkielisten potilaiden palvelut toteutetaan yhdenvertaisesti samalla tavoin kuin suomenkielisten potilaiden palvelut.
- **Ruotsinkielisten palveluiden selvitys tehtiin Myyrmäen terveysasemalla 04/2025**
 - selvitystyöntyön tuloksena tehtiin erillinen kuvaus ruotsinkielisen potilaan palvelupolussa huomioitavista asioista, joka on skaalattavissa käyttöön kaikille terveysasemille
- **Selvityksen pohjalta lähdetty kehittämään palveluita systemaattisesti**
 - Omatiimeissä palvellaan ruotsiksi sekä vastaanotolla, että puhelimessa
 - Osalla terveysasemista ruotsinkieliset palvelut on keskitetty yhteen tiimiin
 - Ohjattu henkilöstöä aktiivisesti koulutuksiin
 - Huomioitu ruotsinkielisten palveluiden toteutuminen myös loma-aikoina
 - Rekrytoinneissa huomioidaan ruotsinkielen osaaminen



Palvelupolkukuvaus terveysasemalla



Potilaspolku



Etsii ohjeet
yhteydenotolle

Tarpeen
tunnista-
minen

Ottaa yhteyttä:
-Maisa (kirjaa
viestin ruotsiksi)
-Puhelin (valitsee
ruotsinkielisen
linjan)
-Walk-in (puhuu
ruotsia)
-Varaa Maisa
HTA-ajan

Yhteyden
otto

Kertoo syyn
yhteydenotolle
ruotsiksi

HTA

Varmistaa, että on
ymmärtänyt ohjeistuksen

Käyttää valmiiksi
käännettyjä hoito-ohjeita
Intrasta

Omahoi-
to
ohjeis-
tus

Vastaan-
otto

Puhuu vastaanotolla
ruotsia

-Puhuu vastaanotolla ruotsia
-Tarvittaessa ensiohjaus ja jatkoajan varaus
ruotsinkieltä osaavalle ammattilaiselle
-Tarvittaessa uuden ajan varaaminen

-Tarkistaa asiointikielen
-Varaa ajan tarvittaessa
ruotsinkieltä puhuvalle
ammattilaiselle (Excel
listaus)
-Kirjaa hoitotakuujonon
etusivulle asiointikielen
-Nimeää ruotsinkielisen
omalääkärin
tarvittaessa

Vastaa yhteydenottoon:
-Maisa (yhteydenotto
kielellä)
-Puhelin (poimii
ruotsinkieliseltä linjalta
samanveroisesti kuin
suomenkieliseltä linjalta)
-Walk-in (kysyy
asiointikielen ja puhuu
sillä kielellä)

Varmistaa
yhteydenotto-
ohjeiden
löytymisen
verkkosivuilta
ruotsiksi

Ammattilainen

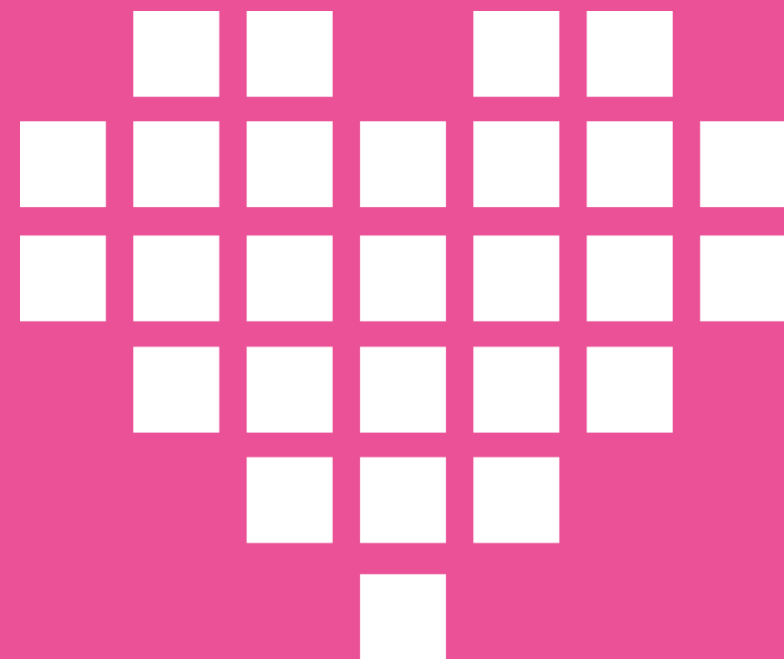


Tukimateriaali:

- Apotissa olevat fraasit, google kääntäjä/copilot
- Apotissa olevat ruotsinkieliset lomakkeet
- Hoidonperusteet.fi ruotsinkielinen sivusto

- Hjälp på mig! –vihko
- Kollegan konsultointi
- Oman terveysaseman kieli-Excel

Avainhenkilöverkosto



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Avainhenkilöverkosto

- Avainhenkilöverkoston toimintaa koordinoidaan ja ohjataan Terveystenhuollon palvelut, Johto ja hallinto yksiköstä.
- Avainhenkilöverkoston työn tueksi on perustettu ohjausryhmä, jossa tehdään linjauksia ja tuetaan avainhenkilöitä.
- **Avainhenkilöverkostoon osallistuu terveysasemapalveluista aktiivisesti työntekijöitä ja tietoa viedään verkostosta yksiköihin**
 - Osallistujat verkostossa jokaiselta terveysasemalta
 - Kokoukset 1 x kk

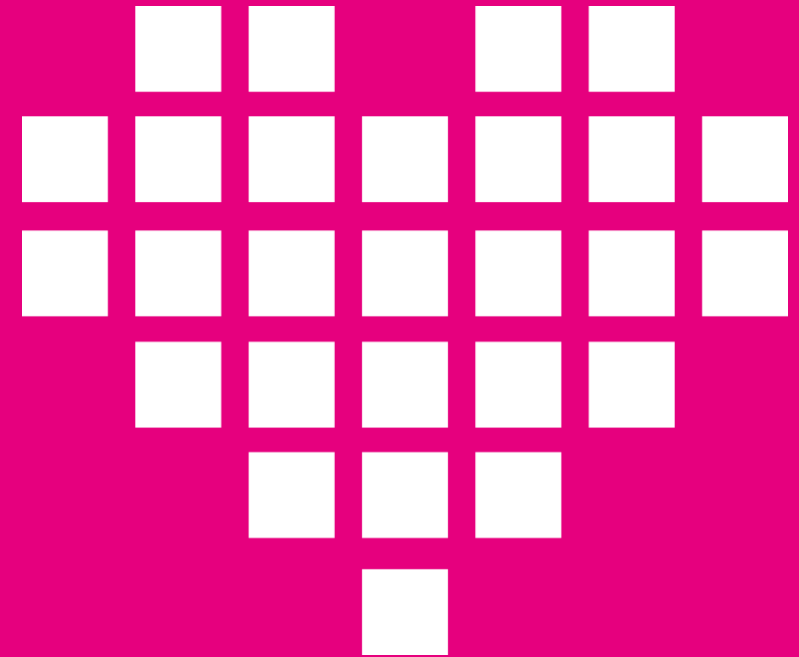




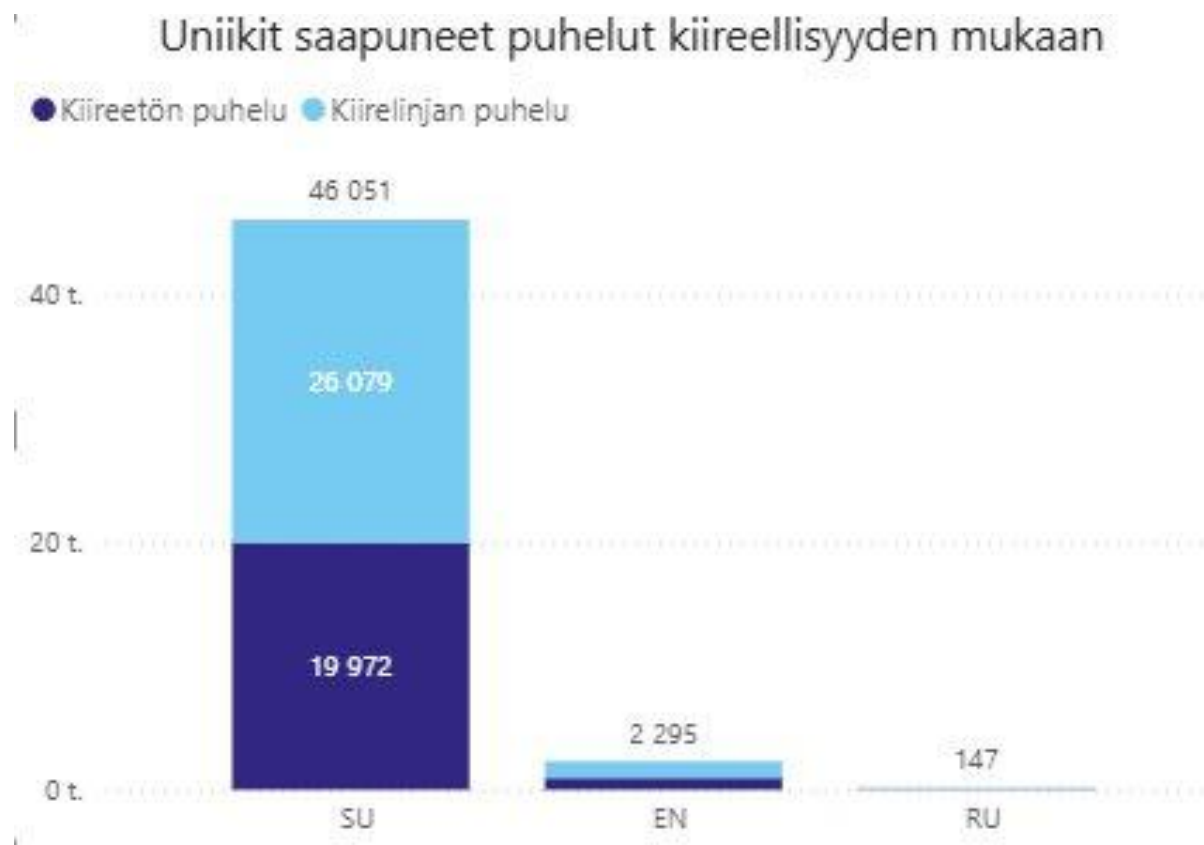
Avainhenkilöverkoston rakenne



Tilastoja SU/RU/ENG puheluista 9-10/2025



Tilastoja eri kielilinjojen puhelusta 9-10/2025



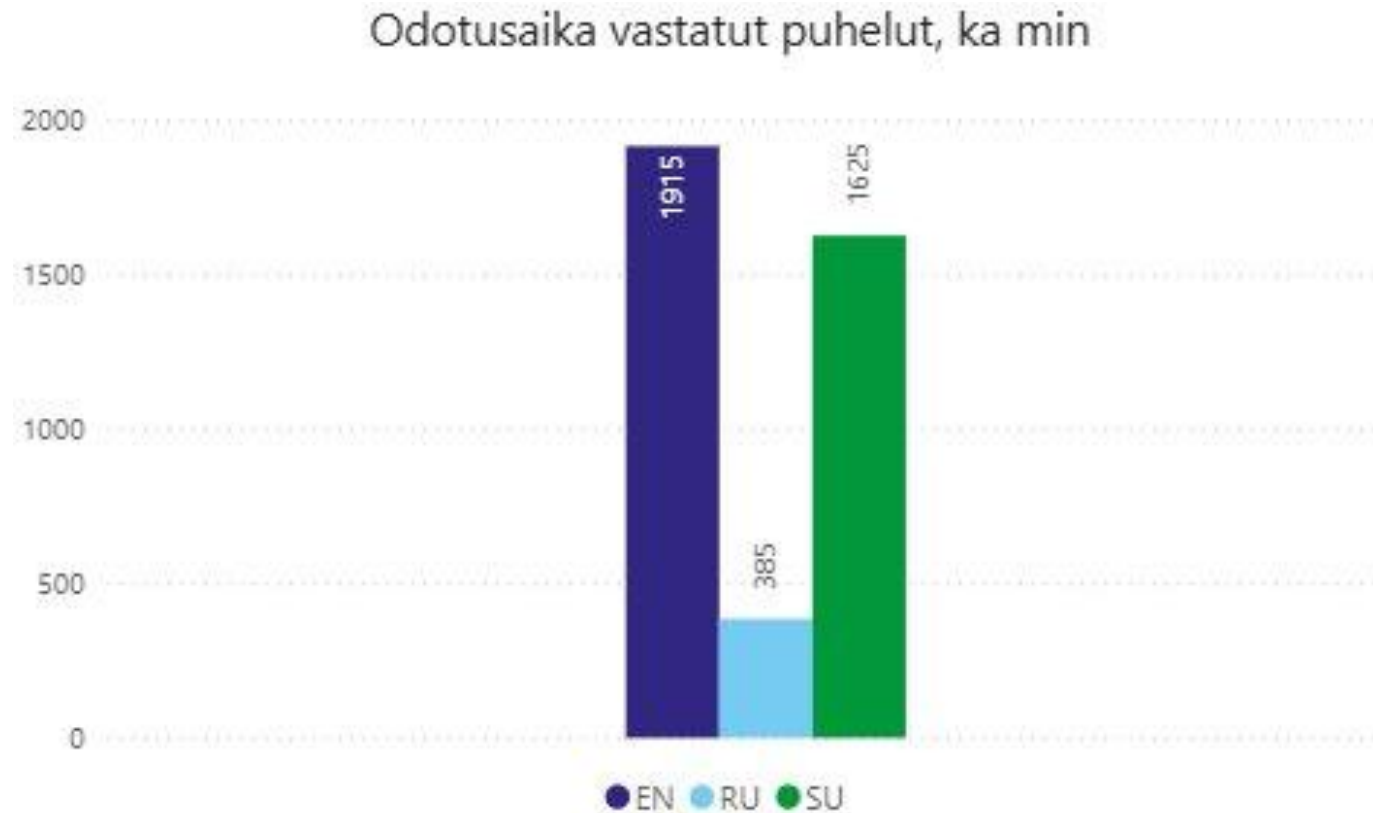


Takaisinsoittoajat, ka min.





Odotusaika vastatut puhelut, ka min.



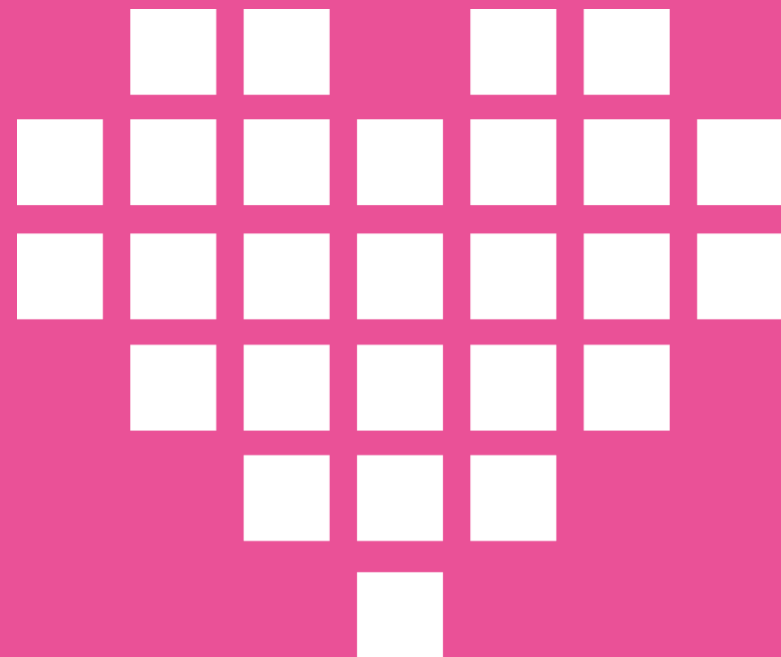


Palveluiden kehittäminen

- Omatimien henkilöstön ruotsinkielen vahvistaminen joka ammattiryhmän osalta
 - Ruotsinkielisten asiakkaiden palveluiden keskittäminen terveysasemalla yhteen tiimin
 - Tiettyjen vaativampien tutkimusten keskittäminen Vake tasoisesti mm. CERAD-tutkimukset
- Sisäiset koulutukset henkilöstölle
 - Ruotsin kieli sote-asiakastyössä
 - Ruotsin kieli asiakaspalvelussa
 - Ruotsin kielen peruskurssi
 - Ruotsin kielen keskustelukurssi
- Chatbot
 - Tällä hetkellä vain Suomeksi, mutta tulossa myös Ruotsiksi



KIITOS!



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde