

Monikielisyys ja - kulttuurisuustyö Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella

Monikulttuurisuusasiain neuvottelukunta 4.11.2025



Sisälllys

- Monikielisyys ja -kulttuurisuustyö VAKEssa
- Vieraskielisten suuri määrä näkyy VAKEn palveluiden suunnittelussa
 - Sote-digitukipilotti
 - Lapsiperheiden infot
 - Muu kehittämistyö



Moni- ja kaksikielisyys kytkeytyy kaikkiin hyvinvointialueen toimialoihin. Työtä koordinoidaan Konsernipalvelut-toimialalta
Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kaksi- ja monikielisyys sekä monikulttuurisuustyönrakenne



Hyvinvointialueen johtoryhmä

Lasten,
nuorten ja
perheiden
palvelujen
toimiala

Aikuis-
sosiaalityön
ja vammais-
palvelujen
toimiala

Vanhusten
palvelujen
toimiala

Pelastustoimen
palvelujen
toimiala

Terveys-
huollon-
palvelujen
toimiala

Kansalliskieli-
lautakunnan
esittelijä Kati
Liukko

Konsernipalvelujen toimiala

Viestintä ja vaikuttaminen
palvelualue, Hyte-tehtäväalue

Erityisasiantuntija
Tea Brusas
Moni- ja kaksikielisyys

Kaksi- ja monikielisyyden ohjausryhmä

(Kati Liukko, Leena-Mari Tanskanen, Marja Veikkolainen, Tea Brusas)

Kaksi- ja monikielisyys sekä monikulttuurisuus –toimialavastaavien verkosto
(Aloittaa toiminnan marras-joulukuussa 2025)

Työ-/kehittäjäryhmiä nimetään tarpeen mukaan

Toimialakohtaiset kaksikielisyyden
avainhenkilöverkostot

Kaksikielisuuden
asiakasraati

Poliittinen päättöksenteko

Aluevaltuusto

Aluehallitus

Kansalliskieli-
lautakunta

Monikulttuurisuus-
asianneuvottelukunta

Yhteistyöverkostot

Nätverket för de tvåspråkiga
välfärdsområdena
LUVNin vetämä

Yhteistyösopimuksen
verkostoryhmä
Varhan vetämä

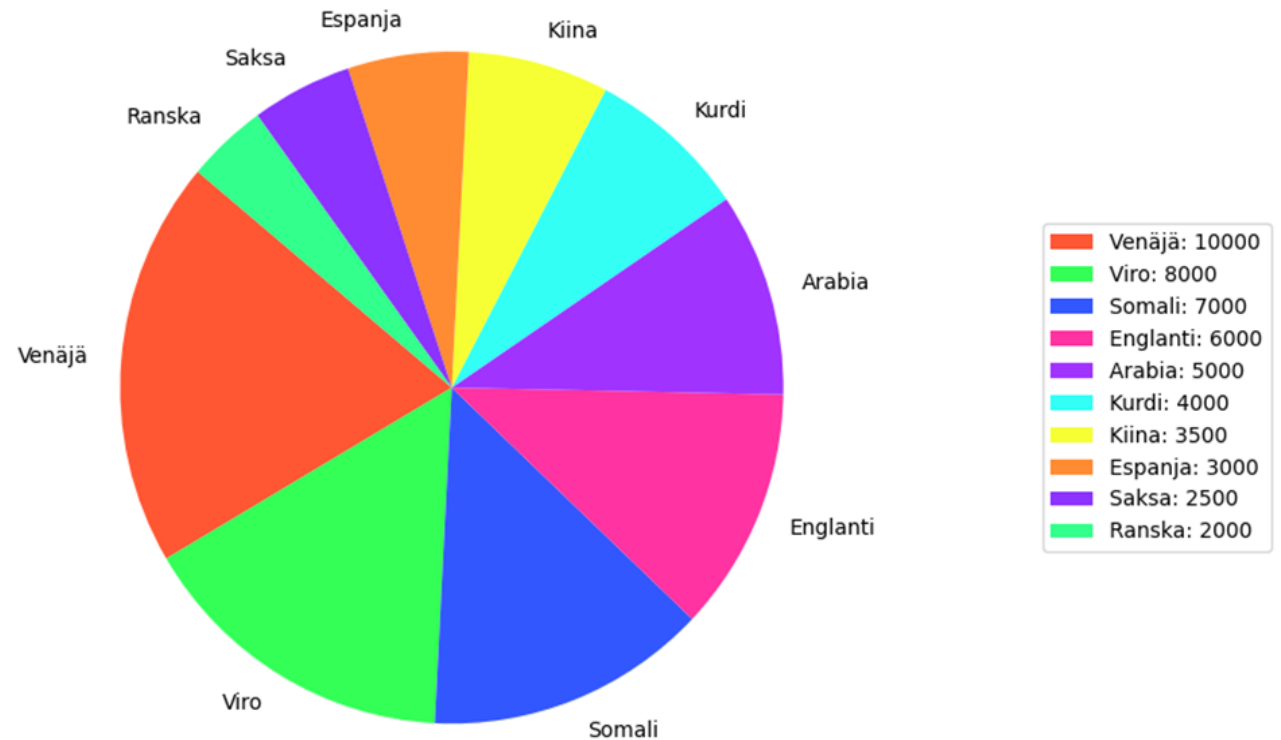
Vantaan
kaksikielisyysryhmä
Vantaan vetämä

Vantaa ja Kerava on monikielinen



- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on yksi Suomen monikielisimmistä hyvinvointialueista
- VAKEssa puhutaan yli 120 kieltä ja alueella asuu ihmisiä yli 130 kansallisuudesta
- 2023 VAKEn asukkaista 25.5% oli vieraskielisiä ja määrän odotetaan kasvavan
- Vieraskielisen väestön määrän ennakoitaan kasvavan tulevina vuosina
- Vieraskielisten suuri osuus väestöstä vaikuttaa myös palveluiden suunnitteluun

Puhutuimmat kielet Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella (ilman suomea)





Miksi panostamme monikielisyytyöhön VAKEssa?



Monimuotoisuus on voimamme, erilaisuus yhdistää – Yhdessä olemme VAKEn tulevaisuus

Asiakaspalvelun laatu ja saavutettavuus: Monikielisyytyö varmistaa, että kaikki asukkaat saavat tarvitsemansa palvelut ymmärrettävällä kielellä. Tämä parantaa asiakaspalvelun laatua ja tekee palveluista saavutettavampia kaikille.

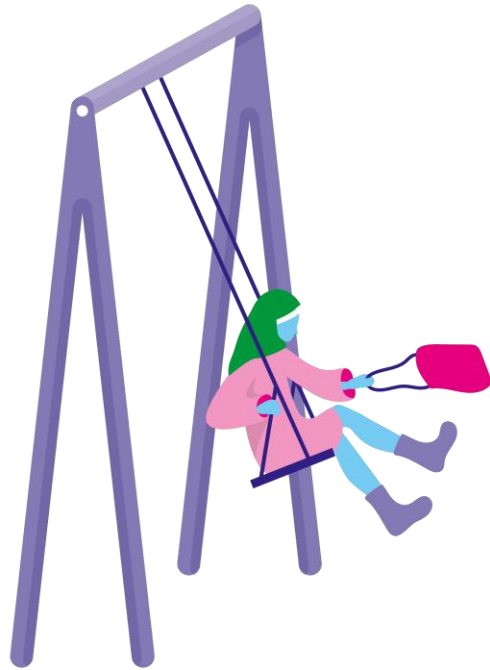
Turvallisuus: Kun ammattilaiset ja asiakkaat voivat kommunikoida tehokkaasti, vähenee väärinkäsitysten riski ja potilasturvallisuus paranee.

Sosiaalinen integraatio: Monikielisyytyö tukee maahanmuuttajien ja muiden vieraskielisten asukkaiden integroitumista yhteiskuntaan. Tämä edistää yhteisöllisyyttä ja vähentää syrjäytymisen riskiä.

Työyhteisön toimivuus: Monikielisyys työyhteisössä parantaa työilmapiiriä ja lisää työntekijöiden hyvinvointia. Kun kaikki työntekijät voivat kommunikoida sujuvasti, yhteistyö ja työtehtävien hoitaminen helpottuvat.

Haluamme tarjota kaikille asiakkaillemme parasta mahdollista palvelua ->
Panostamalla monikielisyytyöhön voimme tarjota parempia ja yhdenvertaisempia palveluja kaikille asukkaillemme!

Kielitaidon ja kulttuuritaustan vaikutukset asiointiin



Palveluihin ohjautumisen haasteet

Arvojen ja odotusten ristiriidat

Digitaidot

Viranomaispelko

Palveluiden saavutettavuus

PÄÄTAVOITTEET MONIKIELISYYS JA – KULTTUURISUUSTYÖLLE VUOSILLE 2026-2029



TAVOITE 1: Monikielisten/ Vieraskielisten asiakkaiden kielellisen ja kulttuurillisen saavutettavuuden parantaminen

TAVOITE 2: Tulkkauspalveluiden kehittäminen ja kustannussäästöjen saavuttaminen

Palvelun saavutettavuus

Varmistetaan, että kaikki asukkaat saavat tarvitsemansa palvelut ymmärrettävällä kielellä.



- **Monikieliset verkkopalvelut ja viestintä**

- **Verkkosivujen automaattinen käännös:** VAKEn verkkosivuilla sisällöt voi kääntää automaattisesti yli 100 eri kielelle.
- **Selkokieliyys ja saavutettavuus:** Viestinnän selkeyttä ja saavutettavuutta on kehitetty. Selkokieliyys on lisätty sekä sähköisiin että painettuihin materiaaleihin ja järjestetty työntekijöille koulutusta.
- **Viestinnän kumppanuudet:** Viestintää kehitetään yhteistyössä kuntien, HUS:n ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Tavoitteena on varmistaa riittävä viestintä yhteistyön, kumppanuuksien ja asiakkaiden kannalta sekä kehittää toimivia viestintäkanavia järjestöjen kanssa.

- **Jalkautuminen ja yhteistyö**

- Vieraskielisiä on tavoitettu tehokkaimmin jalkautumalla kolmannen sektorin järjestöihin ja yhteisöihin. Näissä tilaisuuksissa on annettu ohjausta sekä henkilökohtaisesti että ryhmissä, ja palautteen perusteella tämä toimintamalli on ollut onnistunut.

- **Koulutus ja kulttuurisensitiivisyys**

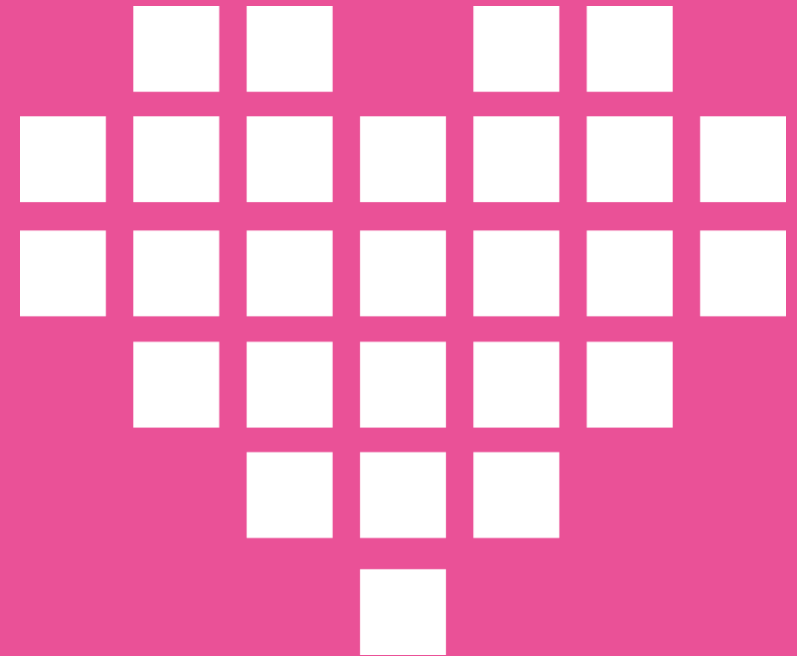
- Henkilöstöä koulutetaan kulttuurisensitiiviseen työotteeseen ja vieraskielisten asiakkaiden kohtaamiseen. Palveluiden suunnittelussa huomioidaan kieli ja kulttuuri jo varhaisessa vaiheessa.

- **Tulkkauspalveluiden kehittäminen**

- Tulkkauspalveluita ja AI-tulkkaussovelluksia pilotoidaan, jotta viestintä olisi mahdollisimman saavutettavaa kaikille.

Asiakkaiden sote- digitukipilotti

Piritta Puttonen, piritta.puttonen@vakehyva.fi





Mikä sote-digitukipilotti?



Tavoitteena on tarjota hyvinvointialueen asiakkaille ajanvarauksetonta sote-digitukea sekä lisätä hyvinvointialueen asukkaiden tietoisuutta digitaalisista palveluista ja osaamista niiden käyttöön



Kohderyhmänä hyvinvointialueen asiakkaat, tavoitteena tavoittaa erityisesti vieraskieliset digituen tarpeessa olevat asiakkaat



Toteutetaan osana VAKEhyva - Hyvät palvelut (RRP) -hankkeen kehittämistyötä*, pilotti on jatkoa Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeen digitukipilotille

*Lue lisää [Ajanvaraukseton sote-digituki, Innokylä](#)

Digikehittämisessä huomioitava



Kulttuurisensitiivisyys ja vieraskielisyys

- Henkilöstön kouluttaminen kulttuurisensitiiviseen työoteeseen ja vieraskielisten asiakkaiden kohtaamiseen on keskeistä
- Palveluiden suunnittelussa tulee huomioida kieli ja kulttuuri jo varhaisessa vaiheessa

Viestintä ja tiedon jakaminen

- Tiedon jakaminen ja avoin kohtaaminen yhteisöissä ja ruohonjuuritasolla on tehokkain tapa tavoittaa haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat

Digitaaliset palvelut edistävät parhaimmillaan yhdenvertaisuutta, mutta lisäksi tarvitaan

- Selkokieltä
- Monikielistä viestintää
- Kohdennettua digitukea

VAKessa on tehty pilottihankkeita, joiden opit tarjoavat arvokasta pohjaa jatkokehitykselle



Miksi digitukea tarvitaan?

Viranomaisella on velvollisuus neuvoa asiakkaita digitaalisten palveluidensa käytössä (Laki digitaalisten palveluiden tarjoamisesta 306/2019)

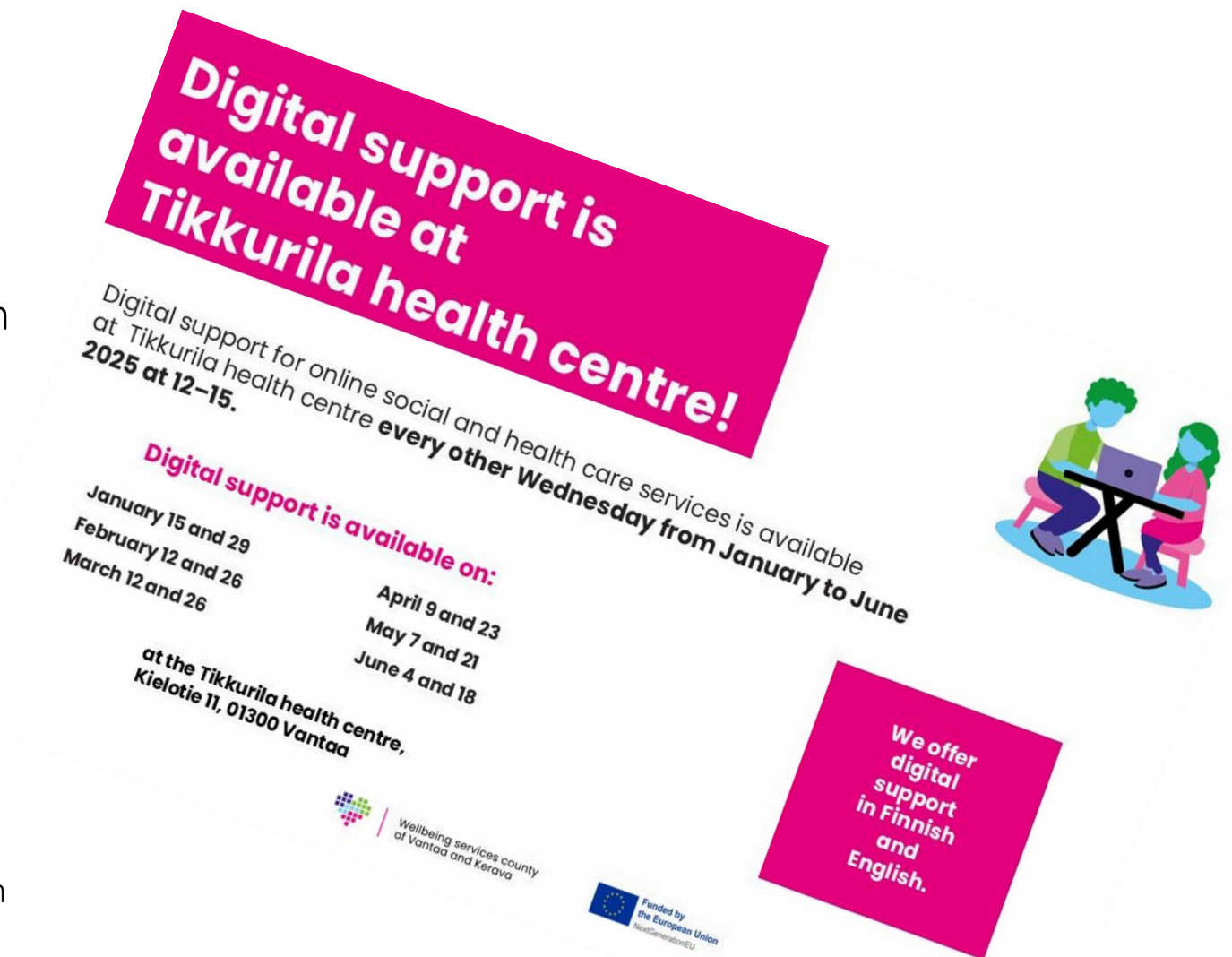
VAKEn tavoitteena on parantaa palveluita mm. kehittämällä digitaalisia palveluita ja lisätä sähköistä asiointia

Erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien digiosallisuuden edistäminen vaatii aktiivisia toimia, usein digineuvonta jää läheisten harteille



Pilotin toteutus

- Digituki on toteutettu yhteistyössä Eskot Ry:n kanssa
- Digineuvojina toimivat koulutetut kokemusasiantuntijat
- Ohjausta annetaan suomeksi ja englanniksi
 - Ruotsinkielistä digitukea pilotoitiin opiskelijayhteistyönä Arcada AMKn kanssa
- Toimintaympäristönä on hyvinvointialueen tilat
 - Lisäksi alueen 3.sektorin kanssa tehdyssä yhteistyössä jalkauduttiin järjestöihin ja yhteisöihin



Havaintoja pilotista

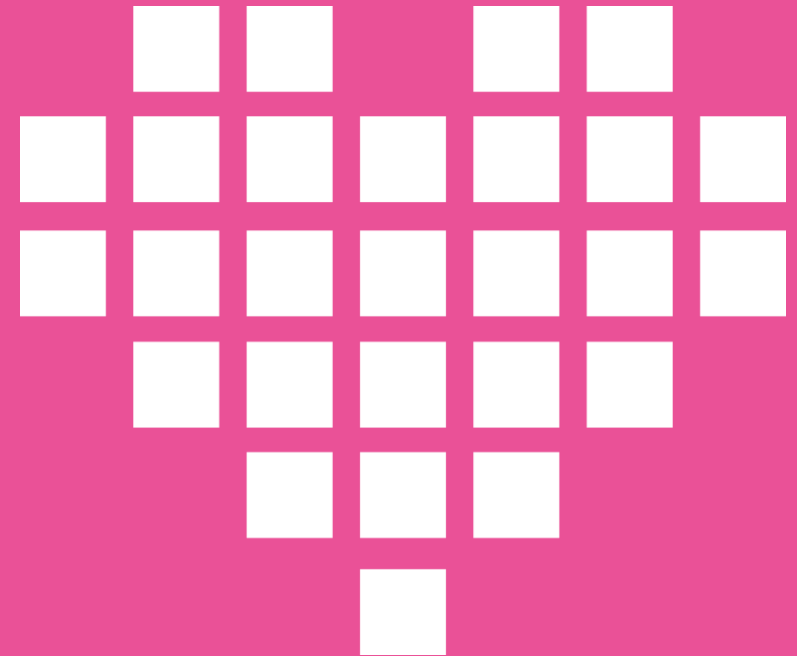


- Terveysasemaympäristössä toteutetussa digituessa haasteeksi muodostui vieraskielisten tavoittaminen
- Vieraskielisiä asiakkaita tavoitettiin yhteistyössä järjestöjen kanssa
- Digihaasteet hyvin samantyyppisiä sekä vieraskielisillä että suomenkielisillä
- Sähköinen asiointi vaatii kielitaitoa
- Huomioitava, että aina on sellainen väestönosa, jolle digiasiointi ei ole mahdollista

Monikieliset lapsiperheet palveluihin-pilotti 2024-2025

Kehittämiskoordinaattorit Liisi Rwambiwa ja Reetta Salonen (9/2025 asti)

Erityisasiantuntija Sivi Rajavaara (12/2024 asti)



Tavoitteet ja alkukartoitus

Palveluihin ohjauksen ja saavutettavuuden kehittäminen haavoittuvassa asemassa oleville äidinkielenään ei suomea- tai ruotsia puhuville lapsiperheille oikea-aikaisesti, yhdenvertaisesti sekä palveluntarpeen tunnistamisen tukeminen.

Vieraskielisten osuus väestöstä on maan suurin, n. 25 % asukkaista.

Ennuste: 2030 mennessä kolmasosa asukkaista monikielisiä.



Kehittäminen perustuu alkukartoituselvitykseen:

Haastatteluihin johon vastasi 50 asukasta ja 65 ammattilaista + työpajoihin.

Alkukartoituksissa ilmenneet haasteet palveluihin ohjautumiseen liittyen, johon pilotti on pyrkinyt vastaamaan:



- Tieto palveluista ei ole riittävän selkeää ja selkokieleistä
- Viranomaispelko- ja epäluottamus
- Kielen tuomat haasteet / kielimuuri
- Digitaitojen puute
- Pelko palveluihin hakeutumisessa liittyen stigmaan tai häpeään
- Omaa tai perheen palveluntarvetta ei tunnisteta riittävästi
- Syrjintä ja rakenteellinen rasismi
- Suomalaista palvelujärjestelmää ei tunneta riittävästi
- Puutteellinen tieto omista oikeuksista



Monikieliset lapsiperheet palveluihin – kehittämisen osakokonaisuudet





Infot lapsiperheille-tilaisuudet

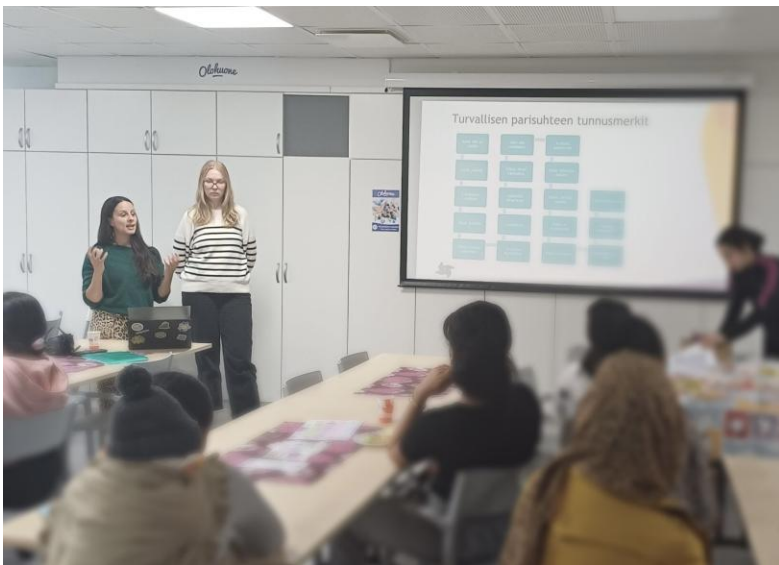
Pilotointi alkoi 9/24. Syksyllä 25 koordinaatiovastuu siirtyi RRP -hankkeelta VAKelle.

VAKEn, Vantaan ja Keravan kaupunkien sekä kolmannen sektorin yhteistyössä järjestämiä tunnin mittaisia tilaisuuksia. Toteutetaan jo valmiiksi kokoontuvissa avoimissa ryhmissä, osana kolmannen sektorin ja kuntien toimintaa. Kaikille yhteisiä sekä sukupuolisensitiivisiä ryhmiä.

Tavoitteena tukea monikielisten lapsiperheiden ohjautumista palveluihin:

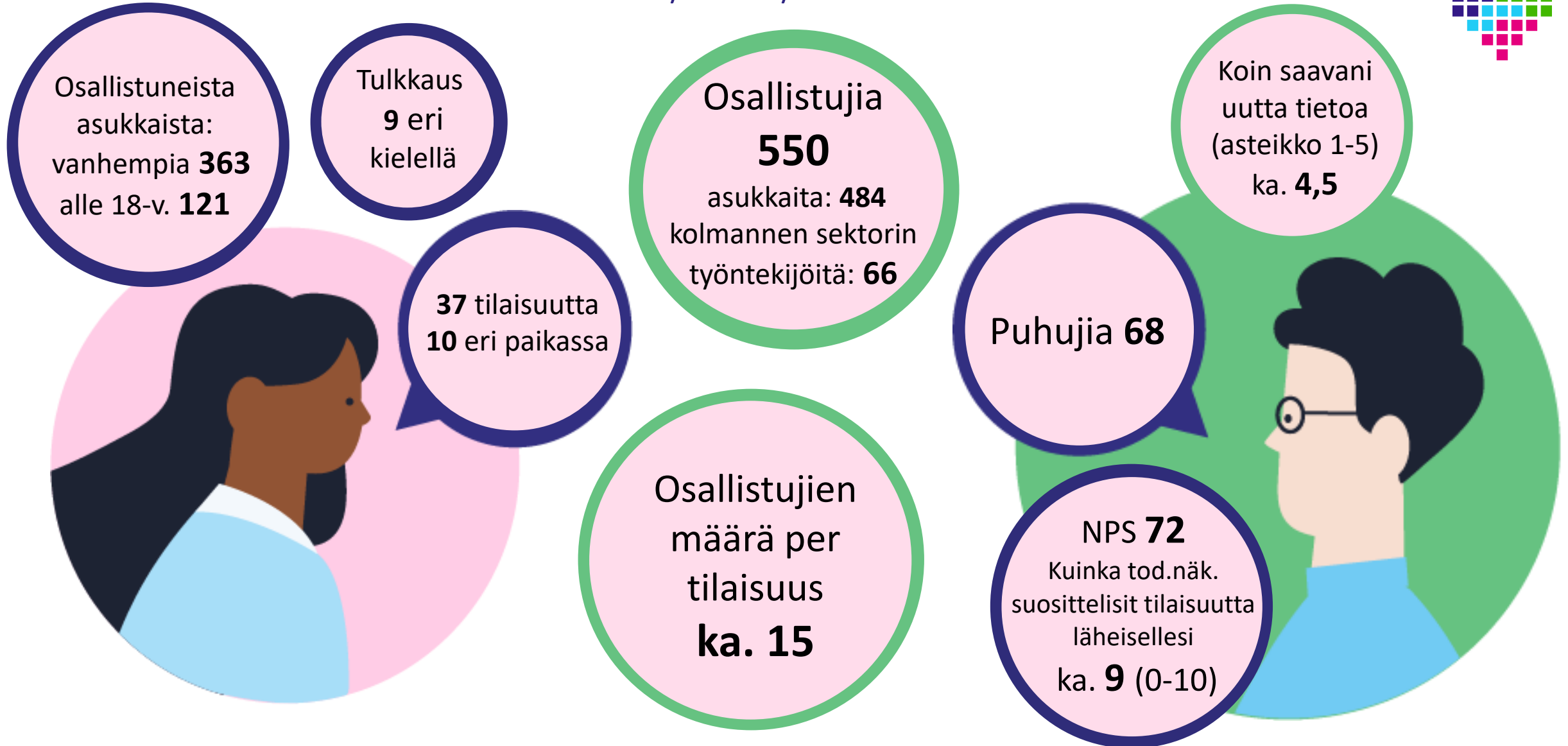
- Lisätä tietoisuutta lasten, nuorten ja perheiden palveluista
- Perheet oppivat itse tunnistamaan palvelun tarpeen
- Ohjautuminen palveluihin tehostuu
- Kynnys hakeutua palveluihin madaltuu
- Viranomaispelko lieventyy
- Yhteistyö VAKEn, kolmannen sektorin toimijoiden ja kaupunkien toimijoiden välillä lisääntyy ja tiivistyy





Infot lapsiperheille –lukuina

9/2024-5/2025



VAKEn lapsiperheiden neuvonnan ja ohjauksen jalkautuvan työn kehittäminen (9/24-9/25)

Järjestöt
Uskonnolliset yhteisöt
Kotoutumispalvelut
Varhaiskasvatus
Kohtaamispaikat
Oppilaitokset
Koulut

**Ammattilaisille
suunnatut esittelyt
lapsiperheiden
neuvonnasta ja ohjauksesta**

**Tietoa jaettu
750
ammattilaiselle**

Järjestöt
Kohtaamispaikat
Varhaiskasvatus
Aikuisopistot
Puistoruokailut
Tapahtumat

**Monikielisiä
lapsiperheitä tavoittaviin
paikkoihin
jalkautuminen**

**Kohdattu
1944
nuorta tai
vanhempaa**



Jalkaudutaan ja viedään tietoa paikkoihin ja tapahtumiin, joissa tavoittaa monikielisiä perheitä matalla kynnyksellä.



Tarve Viranomaispelko ja epäluottamus on tunnistettu olevan merkittäviä esteitä palveluihin hakeutumisessa

- Ilmiön keskiössä tunnistettu pelko etenkin lastensuojelua kohtaan.
- Mediassa korostuvat negatiiviset narratiivit. Virheellistä tietoa liikkuu runsaasti. Yksilöiden aiemmat negatiiviset kokemukset heijastuvat myös yhteisöissä mielikuviin palveluista.
- Tutkimusten mukaan viranomaisluottamus laskee maahan muuttaneiden asukkaiden kohdalla merkittävästi, mitä pidempää he ovat asuneet Suomessa. Suomeen muuttaessa, luottamuksen lähtötaso on aluksi keskiarvoa korkeampaa heti maahan muuton jälkeen. ([Tulokset - THL](#))

Tavoite Edistää luottamusta ja avoimuutta viranomaisten ja asukkaiden välillä

- Myönteisen mielikuvan vahvistaminen sosiaalipalveluista ja viesti: apua ja tukea on saatavilla
- Rohkaista asukkaita hakeutumaan tarpeenmukaisiin palveluihin kynnyksettömästi
- Lisätä ammattilaisten tietoisuutta ilmiötasolla ja keinosta luottamuksen rakentamiseen



Uskallanko luottaa –viestintäkampanja syksy 2025

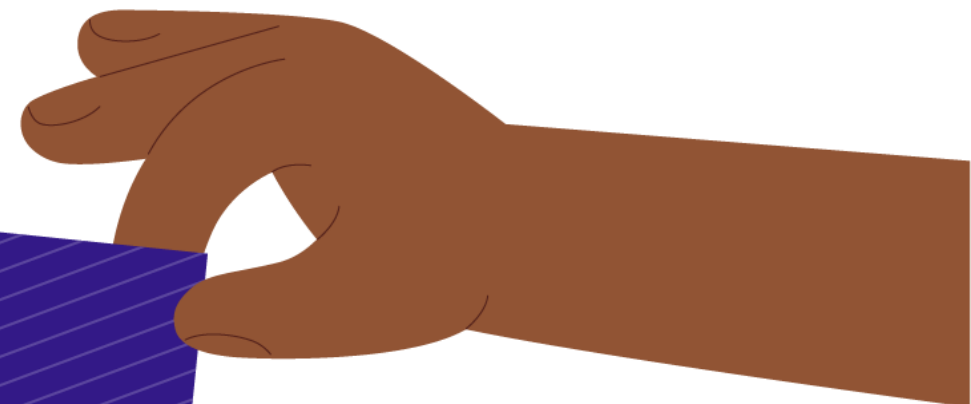
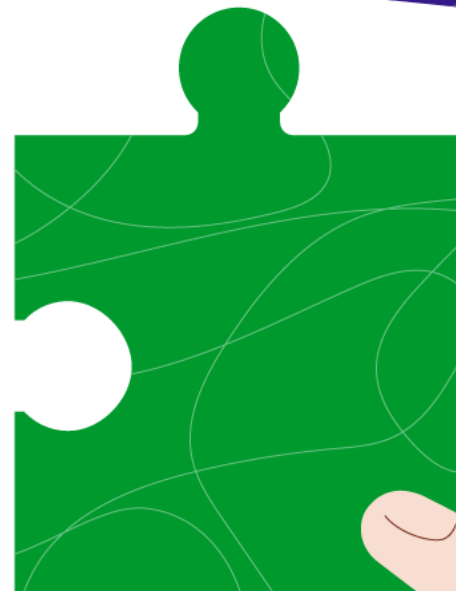
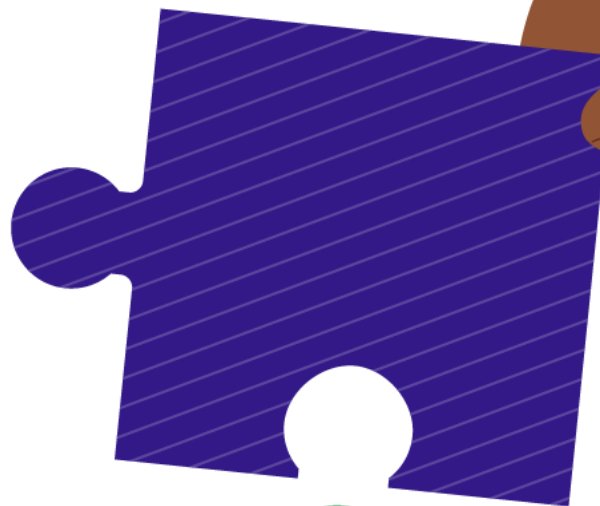
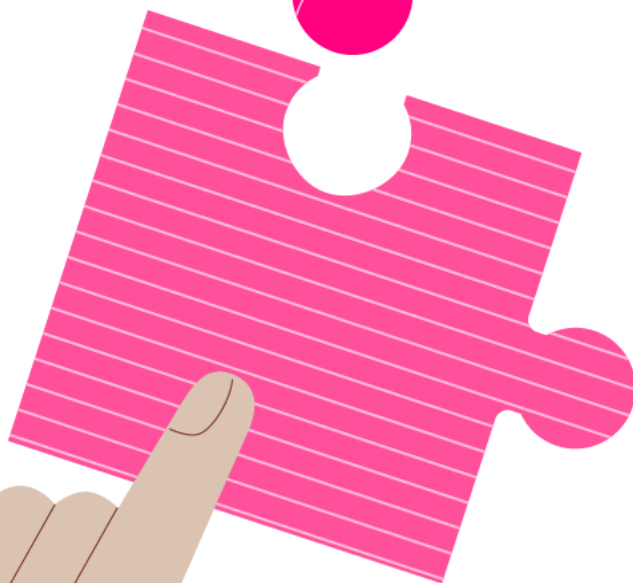
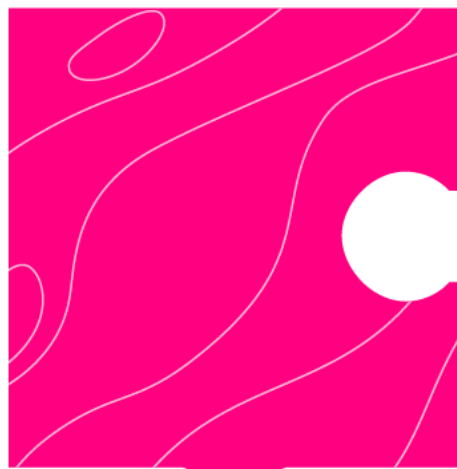
- Kokemusasiantuntijoiden lyhytvideota, kielinä albania, dari, venäjä, suomi
- Kannustaa hakemaan tukea silloin kun sille ilmenee tarvetta
- Laaja levitys somessa, Youtubessa ja ruohonjuuritason toimijoiden omissa kanavissa
- Lisäksi VAKElaisille koulutus 7.11: Luottamuksen rakentuminen asiakaskohtaamisissa (täynnä). Kouluttajana MobileFutures

Pitkäjänteisyys

Tiedon lisääminen ja luottamuksen rakentaminen vie aikaa ja työn tulee olla jatkuvaa.

Saavutettavuuden vahvistaminen

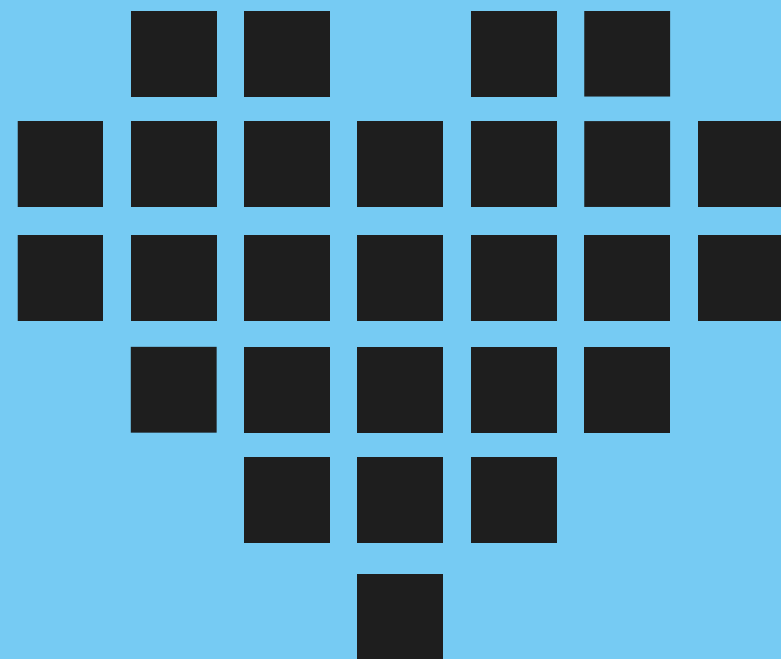
Selkokiekisyyden tukeminen, vähemmän on usein enemmän.



**Verkostomainen
Yhteiskehittäminen
monikielisten
yhteisöjen kanssa**

Järjestöt
Uskonnolliset yhteisöt
Asukkaat ja
kokemusasiantuntijat

Mitä muuta VAKEssa on
käynnissä
monikielisyyteen ja -
kulttuurisuuteen liittyen



Monikielisyys- ja kulttuurisuus näkyy kehittämiskokonaisuuksissa mm. seuraavasti

- Järjestämme Moniheli ry:n kanssa Lähellä.fi työpajoja järjestöille syksyllä suomen ja englannin kielellä, välitättehen tietoa eteenpäin: [Järjestötoimija, osallistu syksyn 2025 työpajaan ja ilmoita järjestösi palvelut Vantaan ja Keravan ...](#)
- Tulkkauspalveluiden kehittäminen
 - AI tulkkaussovelluksen pilotti
- Yksinäisyys
 - Monikielistä materiaalia asiakastyön tueksi: [Yksinäisyyden ehkäisy | Vantaan ja Keravan hyvinvointialue](#)

Meillä voit puhua yksinäisyydestä

Loneliness can be eased – tell, ask and listen!

Ensamhet kan lindras – berätta, fråga och lyssna!

Yksinäisyyttä voi helpottaa – kerro, kysy ja kuuntele!

Существуют способы облегчить одиночество – рассказывайте, спрашивайте и слушайте!

Keni nevojë për dikë për të folur apo thjesht për të dëgjuar?

Üksindust saab leevendada – räägi, küsi ja kuula!

هل تحتاج إلى شخص للاستماع إليك أو للتحدث معه ليكون بصحبتك؟

Ma u baahan tahay qof aad la hadasho ama aad dhageysato?



Lähisuhdeväkivallan ehkäisy

- **Koulurauhapäivä 8.8.2025** Lehtikuusen koulun, järjestöjen ja Vantaan kotoutumista tukevien palveluiden kanssa yhteiskehittämä ja toteuttama kiusaamisen ja väkivallan vastainen päivä. Tavoitteena ennaltaehkäistä kouluväkivaltaa, lisätä tietoisuutta palveluista ja harrastuksista.
- **Syksyn 2025 väkivallan vastaisen viikon** teemanaksi on valittu arjen turvallisuus monikulttuurisessa ympäristössä: Sama biisi – eri kielet. Miten löydetään yhteinen sävel väkivaltaa vastaan? Väkivallan ehkäisytyötä jatketaan monikulttuurisuus-painopisteellä myös ensi vuoden aikana. Väkivallan vastainen teemaviikko 2025 | Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
- **Materiaali löytyy tätä kautta:** Monikieliset Apua ja tukea lapsiperheille -videosarjat ja infokortit julkaistu | Vantaan ja Keravan hyvinvointialue



Ha qadiin naftaada oo dhan – ka hadal rabshadaha.

Noocyo badan oo taageero ah ayaa loo heli karaa rabshadaha qoysaska carruurta leh. U sheeg maamulka ama qof aad ku kalsoon tahay rabshadaha.



Vantaan ja Keravan
hyvinvointialue

