



Kansalliskieli- lautakunnan vuosikertomus 2023



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Sisältö

Johdanto	3
Kansalliskielilautakunnan toiminta	4
Ruotsinkielistä palvelua koskevia selvityksiä	5
Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen toimiala	7
Aikuissosiaalityön ja vammaispalvelujen toimiala	9
Vanhusten palvelujen toimiala	10
Terveydenhuollon palvelujen toimiala	12
Pelastustoimen palvelujen toimiala	14
Konsernipalvelujen toimiala	15
Kaksikielisyyttä koskeva toimintasuunnitelma.....	17

Kansalliskielilautakunta

Patrik Karlsson, puheenjohtaja
Kaj Andersson, varapuheenjohtaja
Hanna Holmberg-Soto
Anette Kivistö
Klaus Kojo
Ann-Christine Teir
Tony Viksten

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Kati Liukko, terveydenhuollon palvelujen toimialajohtaja
Tea Brusas, erityisasiantuntija
Thor Kottelin, erityisasiantuntija



Johdanto

”Hyvinvointialueen kansalliskielilautakunta selvittää, arvioi ja määrittelee vähemmistökielellä tarjottavien palvelujen tarvetta ja seuraa näiden palvelujen saatavuutta ja laatua (hallintosäntö § 13) sekä tekee aluehallitukselle ehdotuksia toimenpiteiksi kielivähemmistön palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi.” – Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kaksikielisyysohjelma

Vuoden 2022 lopussa ruotsia puhui äidinkielenään 5 914 Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen asukasta, noin 2,1 prosenttia hyvinvointialueen koko väestöstä. Vuotta aiemmin, 31.12.2021, Vantaan ja Keravan kaupunkien vastaavat luvut olivat 5 996 henkilöä ja 2,2 prosenttia.

Ruotsinkielinen väestö jakautui 31.12.2022 ikäryhmittäin seuraavasti:

alle 18 v.	18–24 v.	25–29 v.	30–34 v.	35–39 v.	40–44 v.	45–49 v.	50–54 v.	55–59 v.	60–64 v.	65–69 v.	70–74 v.	75–79 v.	80–84 v.	85–89 v.	yli 90 v.
1 212	425	360	336	341	335	307	334	359	308	331	384	445	268	113	56

Lähde: Tilastokeskus, väestörakenne

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kansalliskielilautakunnalla oli aktiivinen ja tuottava vuosi 2023. Suuri askel eteenpäin koko toiminnassa on Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen valtuuston 12.6.2023 lopulta hyväksymä kaksikielisyysohjelma.

Ohjelma tarjoaa mahdollisuuksia ja työkaluja strategisempaan ja kokonaisvaltaisempaan työskentelyyn ruotsinkielisen palvelun edistämiseksi koko organisaatiossa. Työ ruotsinkielisen palvelutuotannon parissa jatkuu, ja sillä varmistamme lakisääteisen oikeuden ruotsin kielen käyttöön.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueelle on tullut ruotsinkielistä palvelua koskevia huomautuksia aluehallintovirastolta ja Folktingetilta. Ne ovat työn alla, ja ne käsitellään kaksikielisyysohjelmaa koskevan toimintasuunnitelman mukaisesti.

Kaksikielisyysohjelman ohjausryhmä on aloittanut työnsä. Ryhmässä on tällä hetkellä 13 jäsentä. Kaikki toimialat ovat edustettuina. Tavoitteena on, että ohjausryhmässä olisivat jatkossa edustettuina myös kaikki palvelualueet.

Avainhenkilötoiminta on lähtenyt hyvin käyntiin, ja sen jäsenet ovat ryhmittyneet jatkekehittämään ruotsinkielistä palvelutuotantoa. Tällä hetkellä osallistujia on 28, ja tavoitteena on lisätä määrää tulevina vuosina. Kielikurssit ovat alkaneet, ja kurssitarjontaa on tarkoitus lisätä yhdessä hyvinvointialueen henkilöstöhallinnon kanssa.



Kansalliskielilautakunnan toiminta

Vuoden 2023 aikana kansalliskielilautakunta vieraili Aviapoliksen pelastuskeskuksessa sekä Gladasin asumisyksikössä ja Kivistön terveysasemalla. Kansalliskielilautakunnan jäsenet tutustuivat tiloihin ja toimintaan sekä keskustelivat henkilöstön kanssa.

Kansalliskielilautakunnalla oli kymmenen tapaamista: seitsemän kokousta, kaksi iltakoulua ja yksi seminaari.

Kokous 15.2.2023

- Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen toimialajohtaja Hanna Mikkonen piti esityksen kansalliskielilautakunnalle sekä tiedotti ajankohtaisista asioista.

Seminaari Haikon kartanossa 1.–2.3.2023

- HUS-järjestämissopimuksen esittely ja sitä koskeva keskustelu.
- Kymenlaakson hyvinvointialueen kieliohjelman valmistelu, Kymenlaakson hyvinvointialueen kansalliskielilautakunnan puheenjohtaja Mikaela Blomqvist-Lyytikäinen.
- Konsernipalvelujen toimialan sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen nykytilan esittely, konsernipalvelujen toimialajohtaja Mikko Hokkanen.

Kokous 2.3.2023

- Hyväksyttiin kansalliskielilautakunnan lausunnot HUS-järjestämissopimuksesta.

Iltakoulu 3.4.2023

- Kaksikielisyysohjelman työstäminen.

Iltakoulu 19.4.2023

- Aikuissosiaalityön ja vammaispalvelujen toimialan esittely, aikuissosiaalityön ja vammaispalvelujen toimialajohtaja Kirsi Leväpelto.
- Läsnä olleet asiantuntijat esittäytyivät: Marianne Juosila, strategiapäällikkö; Christa Salovaara, erityisasiantuntija, strategia ja vuosisuunnittelu; Anne Sivula, henkilöstöjohtaja ja Maarit Raja-Aho, aluehallituksen puheenjohtaja.

Kokous 16.5.2023

- Vanhusten palvelujen toimialajohtaja Minna Lahnalampi-Lahtinen ja tehtäväaluepäällikkö Susanne Laine esittelivät vanhusten palvelujen toimialaa sekä kertoivat toimialan ajankohtaisista asioista lautakunnalle.
- Kansalliskielilautakunta päätti hyväksyä kaksikielisyysohjelman ja sitä koskevan toimintasuunnitelman.



Kokous 8.8.2023

- Uusi kaksikielisyiden projektityöntekijä Thor Kottelin esittäytyi lautakunnalle.
- Hyväksyttiin kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyösopimus.

Kokous 19.9.2023

- Kansalliskielilautakunta kiersi pelastuskeskuksessa tutustumassa sen toimintaan. Pelastusjohtaja Jyrki Landstedt esitteli lautakunnalle Keski-Uudenmaan pelastuslaitosta.
- Viestintäjohtaja Leena-Mari Tanskanen vieraili lautakunnassa ja esitteli hyvinvointialueen viestintää erityisesti kaksikielisen viestinnän näkökulmasta.
- Palvelualuepäällikkö Helena Salusjärvi-Juopperi kertoi lautakunnalle suun terveydenhuollon palveluista.
- Erityisasiantuntija Pia Tasanko-Lavikainen esitteli Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen alueellisen hyvinvointikertomuksen.

Kokous 25.10.2023

- Kansalliskielilautakunta sai katsauksen Gladasin asumisyksikön toimintaan.
- Talousjohtaja Hanna Heinikainen antoi lautakunnalle tilannekatsauksen hyvinvointialueen taloudesta ja vuoden 2024 talousarvion valmistelusta.

Kokous 22.11.2024

- Terveysasemien palvelualuepäällikön sijainen Päivi Fonsén vieraili kansalliskielilautakunnassa ja esitteli Omatiimi-konseptia.
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen TKI-johtaja Johan Sanmark esitteli Teamsin kautta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoimintaa.
- Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelupäällikkö Elisabeth Kajander esitteli ruotsinkielistä yksikköä ja sen toimintaa sekä Länsi-Uudenmaan valtakunnallista erityistehtävää.
- Juristi Johanna Lindholm vieraili kansalliskielilautakunnassa ja esitteli hyvinvointialueyhtiö Hyvil Oy:tä.

Ruotsinkielistä palvelua koskevia selvityksiä

Asukaskysely

Hyvinvointialueen kielipalvelutyöryhmä toteutti vuoden 2023 lopussa kyselyn siitä, miten vastaajat kokivat sosiaali- ja terveystalouksidemme toimivan ruotsiksi. Kysely oli ruotsinkielinen ja suunnattu asukkaille, jotka olivat käyttäneet hyvinvointialueen palveluja vuoden 2023 aikana ja jotka toivoivat tai olivat yrittäneet saada palvelua



ruotsin kielellä. Koska vastauslinkki oli julkinen, kuka tahansa saattoi kuitenkin vastata kyselyyn. Tämän vuoksi kyselyn vastausten perusteella ei voi tehdä tilastollisia johtopäätöksiä.

Saimme 70 vastausta. Vastaajista 72 prosenttia oli yli 70-vuotiaita. Vastaukset koskivat lähinnä terveysterveyspalveluja: puhelinpalveluja oli käyttänyt 51 vastaajaa, sairaalapalveluja 26 vastaajaa ja muita terveysterveyspalveluja 46 vastaajaa. Jäsennettyjen kysymysten vastauksista kävi ilmi, että hyvin harva vastaaja oli onnistunut saamaan palvelua kokonaisvaltaisesti ruotsiksi.

Vastaajista 31 oli yrittänyt käyttää terveysasemiemme ruotsinkielisiä puhelinpalveluja. Heistä 15 ilmoitti saaneensa ruotsinkielistä palvelua joskus ja 15, ettei ollut koskaan saanut sitä. Yksi vastaajista vastasi, että hän oli aina saanut palvelua ruotsin kielellä.

Vastaajista 37 vastasi vapaatekstikysymykseen, jossa pyysimme ruusuja, risuja, toiveita ja kehitysehdotuksia. Vastauksissa korostui, että vastaajaa tai hänen läheistään ei ollut kohdattu ruotsin kielellä palveluissamme, esimerkiksi terveysasemalla tai puhelimitse. Jotkut vastaajat olivat näiden vaikeuksien vuoksi siirtyneet puhumaan palveluissamme suomea joko yksittäisissä tilanteissa tai kokonaan.

Toinen teema, jonka useat vastaajat toivat esiin, oli pitkät jonot ruotsinkieliseen puhelinpalveluun sekä ruotsinkielisen takaisinsoiton pitkä odotusaika. Vastauksissa oli myös tyytyväisiä kommentteja sekä yleisiä toiveita siitä, että kannustaisimme henkilöstöämme puhumaan ruotsia.

Henkilöstökysely

Vuoden 2023 lopussa kielitiimi toteutti myös henkilöstökyselyn, jossa tiedustelimme hyvinvointialueemme työntekijöiltä ja viranhaltijoilta, miten ruotsinkielinen palvelumme oli toteutunut vuoden aikana. Kysely tehtiin intranetissämme julkaistun yhteisen vastauslinkin avulla. Saimme 15 vastausta.

Kahdeksan vastaajaa vastasi vapaatekstikysymykseen, jossa pyysimme ruotsinkielistä palvelua koskevia kommentteja, kehitysehdotuksia, toiveita ja hyviä käytäntöjä. Vastaukset käsittivät pääasiassa toiveita kielikoulutuksesta ja kielillisestä.

Kysyimme myös erikseen, missä palveluissa ruotsinkielisyyden varmistaminen on ongelmallista. Tähän kysymykseen saimme kuusi vastausta. Niiden päätteemana oli, että ruotsinkielisen henkilöstön puute on vaikeuttanut puhelinpalvelujen tarjoamista ruotsiksi.

Palautetta verkossa

Keräämme hyvinvointialueen asiakkailta palautetta myös verkkosivujemme palautelomakkeen kautta. Lomakkeella on elokuusta 2023 lähtien kysytty erikseen, onko palautetta antava henkilö saanut palvelun ja mahdolliset ohjeet omalla kielellään. Tähän



kysymykseen on vastannut ruotsiksi 13 henkilöä. Heistä yhdeksän on vastannut kieltävästi ja neljä myöntävästi.

Johtopäätökset

Vaikka kyselyn tulokset eivät ole tilastollisesti yleistettävissä, on huomionarvoista, että asiakkaat ja työntekijät ovat raportoineet suuria vaikeuksia saada tai tarjota palvelua ruotsin kielellä. Koska Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on kaksikielinen, asukkaidemme ja asiakkaidemme on aina voitava käyttää palvelujamme yhtä lailla ruotsiksi kuin suomeksi. Asiakas valitsee käytettävän kielen, eikä ole hyväksyttävää, että joku kokee joutuvansa vaihtamaan suomen kieleen saadakseen palvelua kohtuullisessa ajassa.

Ruotsinkielisten palvelujen toimivuus on tärkeää myös tehokkuuden kannalta. Nopealla yhteydensaannilla ja ymmärretyksi tulemisella on suuri merkitys henkilön omalle hyvinvoinnille, mutta se merkitsee myös, että olemme käyttäneet yhteisiä voimavarojamme tehokkaasti. On sekä yksilön että yleisen edun mukaista, että jokainen asukas saa tarvitsemansa avun nopeasti ja joustavasti.

Meidän on vuoden 2024 aikana voimakkaasti panostettava kaksikielisyyttä koskevan toimintasuunnitelmamme toteuttamiseen ja jatkokehittämiseen. On tärkeää, että jokainen työntekijä tuntee kaksikielisyyden merkityksen. Hyvinvointialueemme kaikilla toimintayksiköillä tulee olla riittävät resurssit kohdata asiakkaamme molemmilla kansalliskielillä.

Samalla meidän on vahvistettava keskitettyä kaksikielisyytyötä, jolla kokonaisvaltaisesti tuemme toimialojamme tuottamaan kaksikielistä palvelua taloudellisesti ja tarkoituksenmukaisesti. Ruotsinkielinen palvelu ei saa perustua yksittäisiin hätäratkaisuihin, vaan sen on oltava luonteva osa toimintaamme. Ruotsinkielisten asukkaidemme on voitava todeta, että palvelumme kuuluvat myös heille ja että he ovat tervetulleita asiakkaiksemme.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen toimiala

Palvelu ruotsiksi

Kaikilla toimialan palvelualueilla on ruotsinkielistä henkilökuntaa. Toimialan oma henkilöstö ei kuitenkaan tuota kaikkia ruotsinkielisiä palveluja. Perheiden ennaltaehkäisevien palvelujen palvelualue sekä perheitä tukevien palvelujen palvelualue ostavat ruotsinkielisiä palveluja tarpeen mukaan. Myös perheiden erityispalvelujen palvelualueella on mahdollista ostaa ruotsinkielisiä avopalveluja.

Puutteena on, että huostaanotetuille lapsille ei Etelä-Suomessa ole ruotsinkielistä laitoshoidtoa tarjolla. Laitoshoidto jaetaan eri tasoihin ja erikoisaloihin (päihdeiden käyttö,



käytöshäiriöt, psykiatria, neuropsykiatria). Erikoisalakohosta laitoshoidon tarvetta on niin vähän, että ruotsinkielisten laitosten perustaminen ei ole taloudellisesti mahdollista.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen toimialalla on yhdeksän neuvontapuhelinpalvelua. Useimmat niistä ovat kaksikielisiä. Puheterapiaan on erillinen ajanvaraus ruotsiksi.

Perheiden ennaltaehkäisevien palvelujen palvelualue

Ruotsinkieliset äitiys- ja lastenneuvolapalvelut on keskitetty Martinlaakson ja Tikkurilan palvelupisteisiin.

Perheiden ennaltaehkäisevien palvelujen palvelualueella on tarjolla puheterapiaa, toimintaterapiaa, fysioterapiaa ja ravitsemusterapiaa. Kaikki nämä palvelut ovat saatavilla ruotsiksi. Ruotsinkielinen fysioterapia ja ravitsemusterapia ovat ostopalveluja. Muut palvelut tuottaa hyvinvointialueen oma henkilöstö.

Perheitä tukevien palvelujen palvelualue

Psykososiaaliset lääkäripalvelut vaativat lähetteen. Lastenpsykiatri ja nuorisolääkäri palvelevat ruotsiksi. Ehkäiseviä lääkäripalveluja on saatavilla kouluterveydenhuollon tai lastenneuvolan läheteellä. Kaikki viisi lääkäriä palvelevat myös ruotsiksi.

Peruskoulujen sosiaali- ja terveydenhuollossa on ruotsinkielisiä kuraattoreita, psykologeja ja terveydenhoitajia.

Sosiaalityön osalta toimiala ei aina pysty takaamaan ruotsinkielistä palvelua palvelupolun alussa, esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnissa tai lapsiperheiden neuvonnassa.

Perheiden erityispalvelujen palvelualue

Lastensuojelussa on ruotsinkielisiä sosiaalityöntekijöitä. Lastensuojelun asiakkuuden aloittaminen edellyttää, että sosiaalityöntekijä on todennut asiakkuuden tarpeen. Jokaisella lastensuojelun asiakkaalla on oma sosiaalityöntekijä.

Ruotsinkielinen aineisto

Kaikissa yksiköissä on jonkin verran ruotsinkielistä aineistoa. Toimiala kääntää parhaillaan kaiken olennaisen aineiston ruotsin kielelle. Perhekeskustoiminnan hankkeessa on käännetty ruotsiksi psykoedukatioaineistoa, esimerkiksi neuropsykiatrisista diagnooseista kertovia videoita.



Ruotsinkielisten palvelujen laatu

Vuoden 2023 aikana toimiala ei ole saanut ruotsinkielisiä palveluja koskevia kommentteja hyvinvointialueen palautelomakkeen kautta. Toimialalle ei myöskään ole tullut ilmoituksia siitä, että asiakasturvallisuus olisi vuoden aikana vaarantunut puutteellisen kielitaidon vuoksi.

Vuoden 2023 aikana tehdyt toimenpiteet

Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa on pulaa kelpoisuusvaatimukset täyttävästä henkilöstöstä, erityisesti sosiaalityössä ja psykologipalveluissa. Rekrytointien yhteydessä toimiala on mahdollisuuksien mukaan huomionnut hakijoiden kielitaidon, mutta moniin tehtäviin ei ole ollut yhtään ruotsinkielistä hakijaa.

Toimiala on nimennyt hyvinvointialueen kaksikielisyytyön avainhenkilöverkoston kolme työntekijää, yhden kultakin palvelualueelta. Lisäksi toimiala on kartoittanut ruotsinkielistä palvelua yksiköissään. Työntekijöillä, jotka haluavat parantaa ruotsin kielen taitoaan, on mahdollisuus suorittaa kevään 2024 aikana ruotsin kielen kurssi.

Toimenpide-ehdotukset vuosille 2024–2025

Toimiala kehittää ja laajentaa avainhenkilöverkosta, kääntää lisää aineistoa ja kannustaa henkilöstöä osallistumaan kielikursseille. Henkilöstön rekrytoinnissa toimiala kiinnittää erityistä huomiota kieliasioihin.

Aikuissosiaalityön ja vammaispalvelujen toimiala

Palvelu ruotsiksi

Aikuissosiaalityön palvelualue tarjoaa sosiaaliohjausta ruotsin kielellä. Aikuissosiaalityön yksikössä työskentelee kolme äidinkielenään ruotsia puhuvaa työntekijää.

Aikuissosiaalityön palvelualueella ruotsinkielistä palvelua tuotetaan joskus tulkinnan välityksellä.

Aikuissosiaalityön asumispalveluissa ei tällä hetkellä ole ruotsinkielisiä asiakkaita.

Vammaisten työvalmennuksessa on nelisen ruotsinkielistä asiakasta. Myös päivätoiminnassa on yksittäisiä ruotsinkielisiä asiakkaita.

Gladasin asumisyksikkö on ruotsinkielinen. Yksikössä asuu noin kaksitoista asiakasta. Yhdeksän työntekijää sekä lähijohtaja ovat ruotsinkielisiä.

Myös eräissä muissa yksiköissä on yksittäisiä ruotsinkielisiä työntekijöitä. Tavoitteena on, että ruotsinkielisiä asiakkaita palvelevat ruotsinkielentaitoiset työntekijät.



Ruotsinkielinen aineisto

Aikuissosiaalityöstä kertova esite on käännetty ruotsiksi ja viety hyvinvointialueen verkkosivustolle.

Vammaispalvelujen palvelualueella Gladasin asumisyksikkö on käännettänyt ruotsiksi muun muassa itsemääräämisoikeusoppaan sekä yksikön ja hyvinvointialueen omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat.

Ruotsinkielisten palvelujen laatu

Vuoden 2023 aikana toimiala ei ole tutkinut ruotsinkielisten palvelujen asiakastyytyvääsyyttä tai -turvallisuutta.

Vuoden 2023 aikana tehdyt toimenpiteet

Toimiala ei ole erikseen hakenut ruotsinkielistä henkilöstöä mutta kokee sen rekrytoimisen haasteelliseksi. Toimiala kehittää parhaillaan ruotsinkielisen tiedon saatavuutta.

Toimenpide-ehdotukset vuosille 2024–2025

Toimiala palkkaa Gladasin asumisyksikköön ruotsinkielisen sairaanhoitajan turvallisen lääkehoidon varmistamiseksi.

Vanhusten palvelujen toimiala

Palvelu ruotsiksi

Kotona asumisen palvelualueella on ruotsinkielisiä työntekijöitä asiakasohjausyksikössä ja seniorineuvonnassa. Kaikkea palvelua ei voida tarjota ruotsiksi toimialan oman henkilöstön turvin, joten tarvittaessa toimiala ostaa ruotsinkielisiä palveluja. Lyhytaikaista ympärivuorokautista hoitoa on ollut erityisen vaikea järjestää ruotsin kielellä, ja niinpä sitä hankitaan lähialueilta.



Ruotsinkielisten asiakkaiden osuus:

asiakasohjausyksikkö	3,1 %
kotihoito hyvinvointialueen omana toimintana	2,9 %
päivätoiminta	4,3 %
ympäri vuorokautinen hoito hyvinvointialueen omana toimintana	2,6 %
ympäri vuorokautinen hoito ostopalveluna	2,8 %

Seniorineuvonnan puhelinpalvelussa on mahdollista valita ruotsinkielinen palvelu, jolloin palveluohjaaja soittaa asiakkaalle ruotsiksi. Myös palvelutarpeen arviointi voidaan tehdä ruotsiksi, jolloin asiakas saa myös palvelupäätöksensä ruotsin kielellä.

Kotihoidossa on ruotsia puhuvia työntekijöitä, mutta ruotsinkielistä kotihoitoa ei kuitenkaan ole mahdollista saada kaikissa vuoroissa ja kaikilla alueilla.

Kelpoisuusvaatimukset täyttävästä henkilöstöstä on pulaa, ja ruotsinkielistä palvelua on vaikea järjestää ostopalvelujenkaan avulla. Tavoitteena on joka tapauksessa, että jokaisella ruotsinkielisellä asiakkaalla olisi oma hoitaja, joka puhuisi ruotsia. Lisäksi ruotsinkielistä pienryhmätoimintaa kehitetään.

Ympäri vuorokautisessa hoidossa on vähän ruotsia osaavia työntekijöitä. Ruotsinkielinen ympäri vuorokautinen hoito perustuukin suurelta osin ostopalveluihin.

Ruotsinkielinen aineisto

Kaikilla yksiköillä on käytössään jonkin verran ruotsinkielistä aineistoa. Kotona asumisen palvelualueella kaikille 75 vuotta täyttäneille ruotsinkielisille on lähetetty ruotsinkielinen kirje, jossa kerrotaan hyvinvointialueen seniorineuvonnasta. Lisäksi ikääntyneiden palveluopas julkaistaan myös ruotsiksi.

Ruotsinkielisten palvelujen laatu

Vuoden 2023 aikana vanhusten palvelujen toimiala ei saanut ruotsinkielisiä palveluja koskevia kommentteja hyvinvointialueen palautejärjestelmän kautta. Palvelujen järjestämisen tuen yksikköön on sen sijaan tullut muutamia palauteviestejä, jotka ovat koskeneet ruotsinkielisen lyhytaikaishoidon ja kotihoidon puutetta.

Toimialalle ei ole vuoden aikana tullut ilmoituksia siitä, että asiakasturvallisuus olisi vaarantunut puutteellisen kielitaidon vuoksi.



Vuoden 2023 aikana tehdyt toimenpiteet

Toimiala on rekrytointien yhteydessä mahdollisuuksien mukaan huomionnut hakijoiden kielitaidon. Toimialalla on kuitenkin pulaa kelpoisuusvaatimukset täyttävästä henkilöstöstä. Tämä koskee erityisesti sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä sairaanhoitajia ja lähihoitajia.

Avainhenkilöohjelmaan toimialalta on nimetty viisi työntekijää. Monet työntekijät ovat kiinnostuneita ruotsin kielen oppimisesta, ja toimiala on järjestänyt henkilöstölle mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen kielikursseille.

Asiakasohjausyksikössä on kielilähettilästoimintaa, joka esimerkiksi kannustaa puhumaan ruotsia ruotsinkielisen kollegan kanssa. Myös Keravan kotihoito on järjestänyt ruotsinkielisiä keskusteluja kahvitauoilla.

Toimenpide-ehdotukset vuosille 2024–2025

Toimiala ehdottaa kielenkäyttölisän käyttöönottoa. Toimiala jatkaa aineiston kääntämistä ruotsiksi, avainhenkilöohjelmaan osallistumista ja henkilöstön kannustamista suorittamaan kielikursseja.

Ympäri vuorokautisen hoidon kilpailutus vuonna 2024 säilyttää ruotsinkieliset asumispalvelut. Tavoitteena on käynnistää yhteistyö uusien lähialueilla toimivien palveluntuottajien kanssa. Toimiala toivoo puitesopimuksia ruotsinkielistä kotihoitoa tarjoamaan kykenevien tuottajien kanssa. Asiakasraatitoimintaa on kehitettävä siten, että ruotsin kieli huomioidaan paremmin. Ruotsinkielisiä palvelupolkuja tarvitaan.

Terveydenhuollon palvelujen toimiala

Palvelu ruotsiksi

Toimiala kartoittaa parhaillaan ruotsinkielisten työntekijöidensä määrää sekä kehittää ruotsinkielistä palvelua toimivaksi kokonaisuudeksi. Ruotsinkielisten palvelujen saavutettavuus on nyt yksittäisten ruotsinkielisten työntekijöiden varassa, mutta se paranee sitä mukaa, kuin henkilöstön kartoittaminen etenee.

Terveysasemapalveluissa on puhelinpalvelua ruotsiksi, suomeksi ja englanniksi. Suun terveydenhuollolla on ruotsinkielinen puhelinlinja. Klinik – hyvinvointialueen digitaalinen hoidon tarpeen arviointityökalu – ja Terapianavigaattori ovat saatavilla sekä ruotsiksi että suomeksi.

Vuonna 2023 terveysasemien potilaista 2,2 prosenttia oli ruotsinkielisiä. Sairaalapalvelujen vuodeosastoilla oli 205 ruotsinkielistä potilasta, 3,4 prosenttia kaikista osastohoidon potilaista. Geriatrian poliklinikalla oli 113 ruotsinkielistä potilasta, mikä



tarkoittaa 3,6 prosentin osuutta. Suun terveydenhuollossa oli 289 ruotsinkielistä potilasta, 3,4 prosenttia kokonaismäärästä.

Ruotsinkielinen aineisto

Ruotsinkielisiä suun terveydenhuollon omahoito-ohjeita on saatavilla hyvinvointialueen verkkosivuilla. Ruotsinkielisiä omahoidon ohjeita on myös Terveyskylässä, jota HUS tuottaa yhteistyössä muiden yliopistollisten sairaaloiden kanssa. Samoin Terapianavigaattori on saatavilla ruotsiksi. Toimiala jatkaa potilaille suunnatun tiedon kääntämistä ruotsin kielelle.

Ruotsinkielisten palvelujen laatu

Toimiala ei ole vuoden 2023 aikana saanut hyvinvointialueen palautelomakkeen kautta palautetta toimialan ruotsinkielisten palvelujen laadusta.

Vuoden aikana kaikkien vastaajien NPS-tunnusluvut (*net promoter score*) ilman kieliryhmittelyä olivat:

terveysasemapalvelut	-41
sairaalapalvelut	8
suun terveydenhuolto	-15

Toimialalle ei ole tullut ilmoituksia siitä, että asiakasturvallisuus olisi vuoden 2023 aikana vaarantunut puutteellisen kielitaidon vuoksi.

Vuoden 2023 aikana tehdyt toimenpiteet

Toimiala kartoittaa parhaillaan ruotsin kieltä osaavia työntekijöitään. Henkilöstöstä on pulaa, erityisesti sairaalapalveluissa. Rekrytoinnissa hakijoiden kielitaitoa on huomioitu mahdollisuuksien mukaan, mutta hakijoita on usein vähän.

Toimiala on nimennyt osallistujia kaksikielisyyden avainhenkilöverkoston. Kielikursseja on tarjolla työntekijöille, jotka haluavat parantaa ruotsin kielen taitoaan.

Toimenpide-ehdotukset vuosille 2024–2025

Toimiala ehdottaa kielilisen ja kielenkäyttöisen käyttöönottoa, aineistojen ruotsintamisen jatkamista ja avainhenkilöverkoston jatkokehittämistä. Henkilöstöä kannustetaan osallistumaan kielikursseille. Ruotsinkielistä palvelua on kaikilla palvelualueilla suunniteltava siten, että lakisääteinen oikeus ruotsin kielen käyttöön toteutuu kaikille.



Pelastustoimen palvelujen toimiala

Palvelu ruotsiksi

Pelastuslaitos kartoittaa vuoden 2024 aikana ruotsia osaavat työntekijänsä. Tämän myötä saadaan nykyistä parempi käsitys siitä, miten hyvin toimialan palvelut ovat saatavilla ruotsiksi. Ensihoidon ja pelastuspalvelujen kiireellisissä tehtävissä asiakas ei palvelujen luonteen vuoksi yleensä voi valita, mitä kieltä henkilöstö käyttää.

Pelastuslaitoksen verkkosivuilta löytyy tietoa palveluista sekä yhteystietoja. Sen sijaan pelastuslaitoksen digitaalisissa kanavissa on uutisia ja muita julkaisuja vain suomeksi. Tilannekeskuksen päivystäjillä on ruotsin kielen perustaidot, joten he voivat palvella asiakkaita päivittäisissä asioissa.

Ruotsinkielinen aineisto

Verkossa on saatavilla usean pelastuslaitoksen yhteisiä ruotsinkielisiä lomakkeita. Niitä päivitetään sitä mukaa, kuin uutta tietoa julkaistaan.

Ruotsinkielisten palvelujen laatu

Pelastuslaitoksella ei ole tietoa ruotsinkielisiä palveluja koskevasta asiakastyytyväisyydestä.

Pelastuslaitoksella on käytössä tulkkauspalvelu Túlka. Ensihoidossa sovelletaan HUSin ohjeita sekä HUSin hyväksymiä materiaaleja. Esimerkiksi silloin, kun potilas ei tarvitse ambulanssikuljetusta, ensihoitajat voivat QR-koodin avulla ohjata potilasta tutustumaan Terveystietokeskuksen hoito-ohjeisiin.

Vuoden 2023 aikana tehdyt toimenpiteet

Pelastuslaitos on joissakin rekrytointi-ilmoituksissaan korostanut, että ruotsin kielen taito luetaan hakijan eduksi.

Toimenpide-ehdotukset vuosille 2024–2025

Pelastuslaitos kääntää ruotsin kielelle kaikki kansallisesti tuotetut onnettomuuksien ehkäisyyn liittyvät lomakkeet ja ohjeet.



Konsernipalvelujen toimiala

Palvelu ruotsiksi

Osa konsernipalvelujen henkilöstöstä puhuu äidinkielenään ruotsia. Virkasuhteeseen rekrytoitaessa hakijalta edellytetään vähintään tyydyttävää puhutun ja kirjoitetun ruotsin kielen taitoa. Kielitaidon huomioiminen on osa rekrytointiprosessia.

Toimialan palveluja tuotetaan jossain määrin hyvinvointialueen asukkaille, esimerkiksi asiakasmaksujen ja tietopyyntöihin vastaamisen osalta, mutta pääosa konsernipalveluista suuntautuu hyvinvointialueen muille toimialoille. Koska hyvinvointialueen työkieli on suomi, siitä tulee käytännössä useimmiten myös sisäisten palvelujen palvelukieli. Konsernipalvelujen toimiala kuitenkin edistää, että kaikki voisivat mahdollisuuksien mukaan käyttää työkielenään sekä ruotsia että suomea.

Vuoden 2023 aikana suurin osa hyvinvointialueen verkkosivuista on käännetty ruotsin kielelle. Työ valmistuu kevään 2024 aikana. Digitaalisten palvelujen osalta toimiala on kiinnittänyt huomiota kaksikielisyyteen ja osin myös englanninkieliseen palveluun. Esimerkiksi asiakas- ja potilastietoja koskevan pyynnön voi verkossa jättää ruotsiksi, suomeksi tai englanniksi. Yleensäkin konsernipalvelujen toimiala toimii kaksikielisten palvelujen saatavuuden edistämiseksi.

Ruotsinkielinen aineisto

Asukkaille suunnatuista palveluista löytyy tietoa sekä ruotsiksi että suomeksi. Esimerkiksi verkkosivut sekä yleisölle suunnatut tiedotteet ja ohjeet pyritään julkaisemaan kummallakin kansalliskielellä.

Aluevaltuuston ja aluehallituksen kokouskutsut ja pöytäkirjat liitteineen käännetään ruotsin kielelle. Kansalliskielilautakunnan esityslistat ja pöytäkirjat laaditaan ruotsiksi. Vuoden 2023 aikana on priorisoitu asiakasviestinnän kääntämistä, ja tämän vuoksi pöytäkirjakäännöksiä on jonoutunut. Tätä jonoa on jo vuoden 2023 aikana lyhennetty, ja työ jatkuu alkuvuodesta 2024. Tavoitteena on, että kyseiset tekstit jatkossa käännetään muutaman viikon kuluessa kokouksesta.

Hyvinvointialueen palveluksessa on kolme kääntäjää, ja vuoden 2023 lopusta lähtien käytettävissä on lisäksi osa-aikainen ruotsin kielelle kääntävä ostopalvelukääntäjä. Hyvinvointialueen viestintäpalvelut vastaavat kääntäjäresurssien riittävydestä ja käännösten laadusta. Tarjouksia on esimerkiksi pyydetty usealta käännöstoimistolta.

Ruotsinkielisten palvelujen laatu

Konsernipalvelujen toimiala ei ole vielä tutkinut toimialan asiakkaiden tyytyväisyyttä. Konsernipalveluja tuotetaan pääosin hyvinvointialueen muille toimialoille eli sisäisille



asiakkaille. Konsernipalvelujen toimiala pyrkii siihen, että kaikki turvallisuuden kannalta tärkeä asiakasviestintä ja muu tieto olisi saatavilla sekä ruotsiksi että suomeksi.

Vuoden 2023 aikana tehdyt toimenpiteet

Konsernipalvelujen toimialalla henkilön palkkaaminen virkasuhteeseen edellyttää, että hänellä on vähintään tyydyttävä puhutun ja kirjoitetun ruotsin kielen taito. Kielitaidon huomioiminen on osa rekrytointiprosessia. Joissakin rekrytoinneissa toimiala on hakenut erityisosaamisen sekä äidinkielen tasoisen ruotsin kielen taidon yhdistelmää. Nämä rekrytoinnit ovat olleet haastavia mutta ovat tästä huolimatta onnistuneet.

Aluehallitus hyväksyi helmikuussa 2023 ruotsinkielisen ja suomenkielisen viestinnän ja tiedottamisen periaatteet. Hyvinvointialueen monikielisen viestinnän konsepti valmistui vuoden 2023 lopussa ja kattaa myös kaksikielisen viestinnän.

Hyvinvointialueen verkkosivujen ruotsinnostyö valmistui lähes kokonaan vuoden 2023 aikana. Miltei kaikki yleisölle suunnatut tiedotteet on käännetty ruotsiksi. Vuoden 2023 aikana hyvinvointialue alkoi käyttää ruotsin kieltä myös sosiaalisessa mediassa.

Hyvinvointialueen tilojen opasteet uudistetaan kaksikielisiksi ja brändimme mukaisiksi. Tämä suunnittelu käynnistyi vuonna 2023.

Toimenpide-ehdotukset vuosille 2024–2025

Vuoden 2024 aikana on tarkoitus viimeistellä hyvinvointialueen ruotsinkieliset verkkosivut sekä luoda nykyaikainen ja toimiva malli aluehallituksen ja aluevaltuuston pöytäkirjojen kääntämiseen.

Henkilöstöä rekrytoidessaan toimiala kiinnittää huomiota siihen, että kuhunkin tehtävään valittavalla henkilöllä on kelpoisuusvaatimusten mukainen riittävä kielitaito. Työpaikkailmoituksia voidaan tarvittaessa kääntää ruotsin kielelle, etenkin kun tehtävässä tarvitaan hyvää ruotsin kielen taitoa.

Hyvinvointialueen tärkeimpien toimipisteiden opasteet uusitaan vuoden 2024 aikana, ja muilta osin työ jatkuu vuoden 2025 aikana.

Kansalliskielilautakunnan toiminta on vakiintunut, ja yhteistyötä lautakunnan ja konsernipalveluiden välillä vahvistetaan lähivuosina.



Kaksikielisyyttä koskeva toimintasuunnitelma

Hyvinvointialueen kaksikielisyystyön keskeisiä työkaluja ovat aluevaltuuston 12.6.2023 hyväksymä kaksikielisyysohjelma ja siihen liittyvä toimintasuunnitelma.

Toimintasuunnitelma sisältää 14 tavoitetta. Jokainen tavoite käsittää yhden tai useamman toimenpiteen tai prosessin, joista jokaiselle on määritetty arviointikriteerit ja vastuuhenkilöt.

Esimerkiksi yhtenä tavoitteena on, että kieli määritellään palvelukokemuksen keskeiseksi parametriksi. Toimenpiteeksi on valittu, että asiakaspalautelomakkeellamme kysytään, onko asiakas kohdattu hänen omalla kielellään. Mittarina on, että tämä kysymys on lomakkeella. Vastuuhenkilönä toimii kehitysjohtaja. Kysymys on lisätty palautelomakkeeseen vuoden 2023 aikana, ja tavoite on siis saavutettu.

Tavoite	Toimenpide/ menettely	Mittarit	Vastuullinen	
ASIAKAS				
Asiakas päättää, mitä kieltä käytetään ja hän voi turvallisesti puhua omaa kieltään, suomea tai ruotsia, hoitokontakteissaan	Lähiesihenkilöt kannustavat henkilökuntaa kysymään asiakkaalta heti hoitokontaktin alussa, millä kielellä hän haluaa, että häntä palvellaan	Potilaspalaute	Hyvinvointialueen johtoryhmä ja toimialajohtajat	Kielipalvelutyöryhmä arvioi tätä seuramalla jatkuvasti asiakkaidemme antamaa palautetta.
	Esihenkilöitä muistutetaan säännöllisesti kaksikielisyysohjelmasta ja lainsäädännöstä, joka velvoittaa meitä kielen osalta	Tehty / ei tehty	Hyvinvointialueen, toimialojen ja palvelualueiden johtoryhmät. Hyvinvointialuejohtaja, toimialajohtajat, palvelualuejohtajat. Kaksikielisyysohjelman ohjausryhmä	Työstetään yhteistyössä henkilöstöhallinnon kanssa.
	Toimivien käytäntöjen varmistaminen työyksiköissä siten, että riittävän hyvin ruotsia puhuva henkilöstö ohjataan palvelemaan potilaita, jotka ovat	On / ei ole	Toimialojen ja palvelualueiden johtajat	Työ on aloitettu kaksikielisyystyön ohjausryhmässä, ja toimialat kehittävät prosessejaan.



Tavoite	Toimenpide/ menettely	Mittarit	Vastuullinen	
	valinneet ruotsin asiointikielekseen			
Asiakas saa asiakasohjeet suomeksi tai ruotsiksi	Toimivien käytäntöjen varmistaminen niin, että kaikki potilasohjeet ovat saatavilla ja päivitetään suomeksi ja ruotsiksi	On / ei ole	Palvelualueiden johtajat ja johtoryhmä	Työ on aloitettu kaksikielisyytyön ohjausryhmässä, ja toimialat kehittävät prosessejaan.
Asiakasviestintää tarjotaan suomeksi ja ruotsiksi yleisten viestinnän periaatteiden mukaisesti (näissä mukana käännösten laadukkuus)	Asiakastiedottamisen käytäntöihin kuuluvat suomi ja ruotsi	Kyllä / ei	Viestintäjohtaja	Käännämme asiakasviestintämme ja muut asiakkaidemme turvallisuuden, terveyden ja osallisuuden kannalta olennaiset sisällöt ruotsiksi. Käännämme myös aluevaltuuston ja aluehallituksen kokouskutsut ja pöytäkirjat liitteineen.
	Viestintäyksiköllä on osaavia kääntäjiä ja hyvinvointialueella on riittävästi laadukkaita käännöspalveluita käytössään	Verkkosivut ruotsiksi ja suomeksi 1:1 VAKKA-portaalin käännöstöiden asiakastytyväisyys		
	Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on selkeät linjaukset ruotsinkielistä	On / ei ole		Viestintästrategiamme mukaan ruotsinkielisen viestinnän tulee olla laadukasta ja yhdenvertaista. Viestintäyksikkö on



Tavoite	Toimenpide/ menettely	Mittarit	Vastuullinen	
	viestintää varten.			määritellyt ruotsiksi käännettävät sisällöt. Viestintäyksikkö arvioi jatkuvasti kaksikielisyyden toteutumista.
Opasteet Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen tiloissa ovat kaksikielisiä	Kaikki uudet opasteet tiloissa tehdään vähintään kaksikielisinä (su, ru) ja vanhat yksikieliset opasteet vaihdetaan vähintään kaksikielisiin vaiheittain	On / ei ole	Tilakeskuspäällikkö	Kivistön terveyskeskuksessa on kaksikieliset opasteet. Hyvinvointialueen tärkeimpien toimipisteiden opasteet uusitaan vuoden 2024 aikana, ja muuten työ jatkuu vuoden 2025 aikana.
Asiakasrekistereissä ja asiakas-tietoja sisältävissä tietojärjestelmissä on selkeä merkintä asiakkaan kontaktikielestä	ICT-hallinto	Osoitin on / ei ole olemassa	Konsernijohtaja	Asiakas- ja potilastietojärjestelmissämme – Apotti, Pro Consona, Omni 360 ja Aura – on omat tietokentät äidinkielelle ja asiointikielelle.
	ICT-prosessit	ICT-hallinnon palautejärjestelmä		
HENKILÖSTÖ				
Henkilöstö tietää, että Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on kaksikielinen organisaatio ja mitä se tarkoittaa	Johto tukee kaksikielisyysohjelmaa: Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen johtoryhmissä on johtaja, jolla on vastuu Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kaksikielisyydestä	On / ei ole	Hyvinvointialueen johtoryhmä, hyvinvointialuejohtaja	Hyvinvointialueen kaksikielisyydestä vastaa toimialuejohtaja Kati Liukko.
	Toteutussuunnitelma kaksikielisyysohjelmasta laaditaan	On keskusteltu / ei ole keskusteltu (esim. kysymys kielitaitotutkimuksessa, henkilöstökysely)	Kaksikielisyysohjelman ohjausryhmä	Suunnittelemme koko henkilöstölle suunnatun kyselyn tekemistä.



Tavoite	Toimenpide/ menettely	Mittarit	Vastuullinen	
	Viestintä kaksikielisyysohjelmasta kuuluu johtajan viestintään	On / ei ole	Toimialajohtajat ja palvelualueiden johtajat ovat vastuussa kaksikielisyydestä omalla alueellaan	Vastuuhenkilöitä on tiedotettu, ja toimenpide on työn alla.
Henkilöstön kielellinen palveluohjaus on hyvä	Työpaikkailmoitukset ruotsiksi julkaistaan samalla tavalla kuin suomenkieliset työpaikkailmoitukset	Kyllä / ei Työpaikkailmoituksia on sekä ruotsiksi että suomeksi	Henkilöstöjohtaja / pelastustoimen rekrytoinnin vastuhenkilö	Työn alla henkilöstöhallinnossa.
	Uusien työntekijöiden rekrytoinnissa ja perehdyttämisessä ja esimieskoulutuksissa muistutetaan kielilainsäädännön ja ohjelman säännöistä, sekä tiedotetaan kielenkäytöstä	On / ei ole rekrytointiohjeissa	HR-johtaja	Työn alla henkilöstöhallinnossa.
	Ohje kielenkäytöstä käydään läpi sen varmistamiseksi, että se toimii optimaalisesti	On käsitelty / ei ole käsitelty Sisäinen viestintä uudistetusta ohjeesta on tehty / ei ole tehty		Ehdotus on työn alla.
	Kielikursseja tarjotaan jatkuvasti ja tasapuolisesti/tarpeen mukaan koko Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella – selvitys henkilöstön kielitaidoista pohjana	Kielikurssien määrä vuositasolla ja kurssisisältö vastaavat tarvetta – järjestettyjen kielikurssien määrä/osanottajia kielikursseilla Kielikurssit arvioidaan (määrä, sisältö) Kielitaitokysely	HR-johtaja yhteistyössä ruotsinkielisten palveluiden asiantuntijoiden kanssa	Suunnittelemme koko henkilöstölle suunnatun kyselyn tekemistä.



Tavoite	Toimenpide/ menettely	Mittarit	Vastuullinen	
Henkilöstön kielitaito on tiedossa ja näkyvissä	Henkilökortti kielentunnuksilla erillisenä tarrana (jolloin koko korttia ei tarvitse uusia)	Kielentunnuksia käytetään / ei käytetä	Lähiesimies / henkilö itse	Uusimme henkilöstökorttimme siten, että niihin lisätään kielentunnuksia joko painamalla tai tarroina.
	Jos saa kielenkäyttölisiä, henkilöstökortissa on oltava kielentunnuksia erillisenä tarrana	Ohje kielenkäyttölisistä päivitetään siltä osin	HR-johtaja, lähiesihenkilöt	
TUKITOIMINNOT				
Avainhenkilöillä on selkeä tehtävä, josta henkilöstö on tietoinen	Avainhenkilöohjelma	On / ei ole	Kaksikielisyysohjelman ohjausryhmä	Avainhenkilöohjelma aloitti toimintansa joulukuussa 2023.
	Avainhenkilöiden verkosto	On / ei ole		
Joka toimialueella on avainhenkilöitä	Avainhenkilöitä rekrytoidaan järjestelmällisesti	On / ei ole	Tehtäväaluepäälliköt, palvelualuepäälliköt	Työn alla.
	Avainhenkilöille tarjotaan koulutusta ja aineistoa	On / ei ole		
Kaksikielisyysohjelman toimeenpano ja arviointi koordinoitua	Kaksikielisyysohjelman arviointi tehdään ennalta laaditun mallipohjan perusteella	Tehty / ei tehty	Tarkastuslautakunta ja kansalliskielilautakunta	Jatkuvaa työtä.
	Kaksikielisyysohjelman ohjausryhmä ja lautakunta saavat tietoa arvioinnin tuloksesta	Tehty / ei tehty	Tarkastuslautakunta	Työtä ei ole vielä aloitettu.



Tavoite	Toimenpide/ menettely	Mittarit	Vastuullinen	
	Raportti johtoryhmän kaksikielisyysvastaavalle	Tehty / ei tehty	Kaksikielisyysohjelman ohjausryhmä	Työtä ei ole vielä aloitettu.
Pakolliset sisäiset lääketieteelliset koulutukset ja hoitotyökoulutukset ovat myös ruotsiksi	Pakolliset koulutukset tunnustetaan, ja ruotsinkielisille koulutuksille on olemassa suunnitelma	On / ei ole	Henkilöstö- ja kehitysjohtajat	Työn alla henkilöstöhallinnossa.
Palvelujen hankintoja ja ostoja kilpailutettaessa kielipalvelut kuuluvat vaatimuksiin	Tieto yksiköille, jotka hoitavat / laativat kilpailutuksia tai ostavat palveluja	Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen hankintadirektiivi päivitetty / ei päivitetty	Hallintojohtaja / Hankintajohtaja	Hankintajohtajan työstettävänä.
Kieli määritellään palvelukokemuksen keskeiseksi parametriksi, koska asiakkaan näkökulmasta se on sitä	Asiakaspalautteessa on erityinen omaa kieltä koskeva kohta: Onko sinua palveltu omalla kielelläsi, suomeksi tai ruotsiksi? Oletko saanut tietoa ja hoito-ohjeita omalla kielelläsi?	On / ei ole	Kehitysjohtaja	Kysymys <i>Saitko palvelun ja mahdolliset ohjeet omalla kielelläsi?</i> on lisätty sosiaali- ja terveyspalvelujen palautelomakkeelle mutta ei vielä pelastustoimen palautelomakkeelle.