

Monikielinen viestintä

Brändipäällikkö Mia Flygar





””
Monikielisellä viestinnällä tarkoitetaan viestinnän toimenkuvaan kuuluvia tehtäviä. Konseptin ulkopuolelle jäävät näin ollen tulkkauspalvelut kokonaisuudessaan sekä asiakaspalvelutilanteiden kahdenvälinen kommunikointi.
““



I Toimintaympäristö





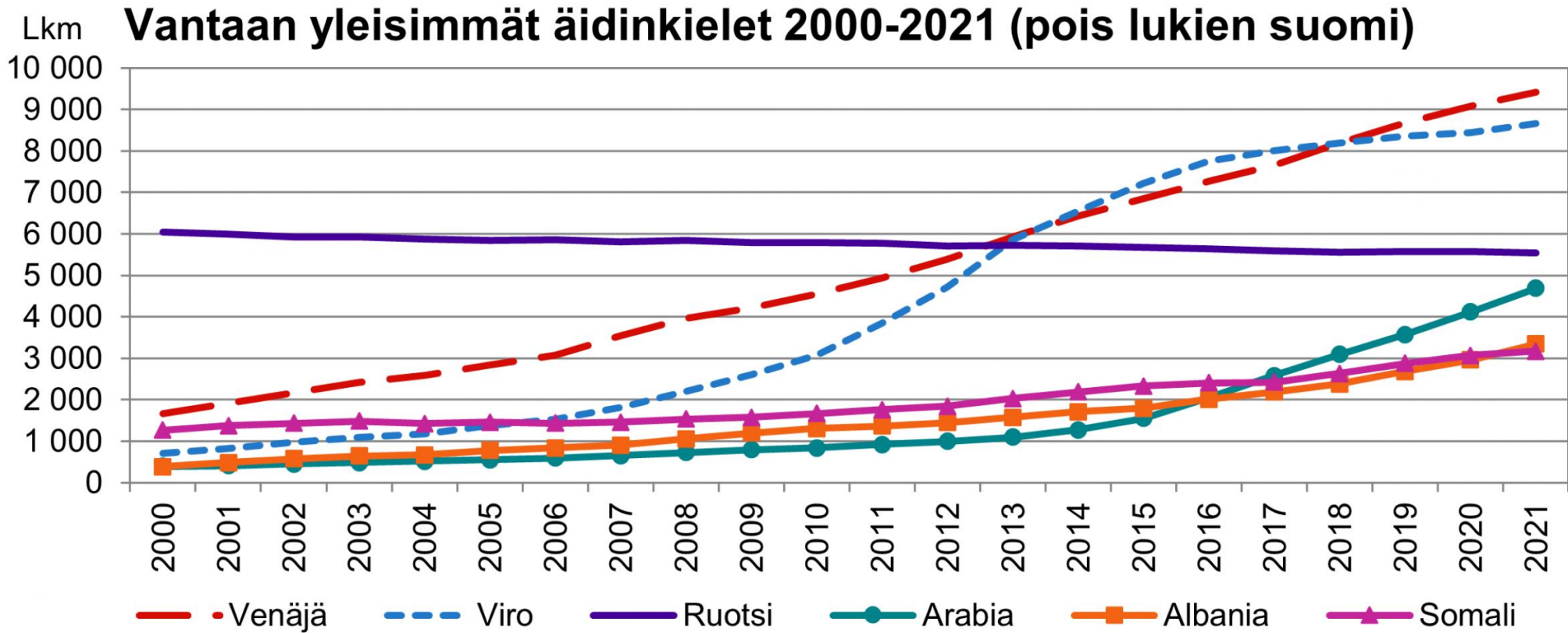
- Vantaan ja Keravan hyvinvointialue (VAKE) on **toimintaympäristönä poikkeuksellisen monikielinen**
- Vuoden 2021 lopussa Vantaalla puhuttiin äidinkielenä suomen, ruotsin ja saamen lisäksi 123 eri kieltä.
- Vantaalaisista 72,9 % oli suomenkielisiä; 2,2 % ruotsinkielisiä. **Vuonna 2022 vantaalaisista 24,8 prosenttia puhui äidinkielenään muuta kieltä kuin suomea tai ruotsia.**
- Vantaalla vieraskielisten kaupunkilaisten osuus on suurin kaikista Manner-Suomen kunnista
- Suomen- ja ruotsinkielisten osuudet ovat Vantaalla laskeneet koko 2000-luvun ajan, ja vieraskielisten osuus on vastaavasti noussut. **Kehityksen ennustetaan jatkuvan samanlaisena.** (Lähde: Tilastokeskus 2022)





- **Yleisimmät puhutut kielet** (suomen kielen jälkeen) Vantaalla vuodenvaihteessa 2021/2022
 1. venäjä (9415)
 2. viro (8658)
 3. ruotsi (5532)
 4. arabia (4686)
 5. albania (3347)
 6. somali (3171)
- Viime vuosina suhteellisesti eniten on noussut arabiankielisten osuus
- Vuonna 2022 **keravalaisista** 86,3 % oli suomenkielisiä; 1,2 % ruotsinkielisiä ja 12,5 % vieraskielisiä. Vieraiden kielten osuutta ei ollut saatavilla Keravan kaupungilta.





Lähde: Tilastokeskus





” VAKE on kaksikielinen hyvinvointialue, jonka asiakkaista merkittävä osa tarvitsee palvelua muulla kuin suomen tai ruotsin kielellä, jotta VAKE voi täyttää lakisääteisen velvoitteenensa. “



II Organisaatio



Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen organisaatio



Aluehallitus

Hyvinvointialuejohtaja

Lasten, nuorten ja
perheiden palvelujen
toimiala

Aikuissosiaalityön ja
vammapalvelujen
toimiala

Vanhusten palvelujen
toimiala

Terveydenhuollon
palvelujen
toimiala

Pelastustoimen
palvelujen toimiala

Konsernipalvelujen
toimiala

Perheiden ennalta
ehkäisevien palvelujen
palvelualue

Aikuissosiaalityön palvelujen
palvelualue

Kotona asumisen palvelujen
palvelualue

Terveysasemapalvelujen
palvelualue

Pelastustoimen palvelujen
palvelualue

Talous

HR

Perheitä tukevien palvelujen
palvelualue

Vammaispalvelujen
palvelualue

Hoiva-asumisen palvelujen
palvelualue

Sairaalapalvelujen
palvelualue

ICT

Järjestämisen tuki ja
hankinnat

Perheiden erityispalvelujen
palvelualue

Suun terveydenhuollon
palvelujen palvelualue

Hallinto

Viestintä

Tilakeskus

Asiantuntija- ja
kehittämispalvelut





Viestinnän palvelualue

viestintäjohtaja **Leena-Mari Tanskanen**

Brändi ja kielipalvelut (BJK)

Mia Flygar

Brändi

Valmistelu- ja päätösviestintä

Monikielinen viestintä

Käännöspalvelut ruotsi + englanti

Selkokieli, saavutettavuus

Videotuotanto, audiovisuaalinen viestintä

Visuaalinen viestintä

Viestintä ja markkinointi

Krista Aksila-Hursti

Viestinnän partner-toiminta VAKEn toimialojen kanssa

Viestinnän suunnittelu ja valmennukset

Viestinnän analytiikka ja analyysit

Monikanavainen viestintä

Rekrytointimarkkinointi

Työnantajamielikuva



BJK vastaa VAKEn monikielisestä viestinnästä

- Kolme kielenkääntäjää osana viestinnän tiimiä, joista yksi lisäksi saavutettavuuden ja selkokielen asiantuntija
- Omat kääntäjät **tuntevat sotepe-aihealueen hyvin**, ja ovat käytettävissä joustavasti
- In house -kielet ruotsi ja englanti
- Muut kieliversiot lähetetään jollekin VAKEn **sopimuskäännöstoimistoista**, joita on viisi
- **Tekoälyn** käyttöä pilotoidaan syksyllä 2023 viestinnässä



III Kaksikielisyys





Lainsäädäntö ja lähtökohdat

- Laki hyvinvointialueesta 34 §
- Kielilaki 1 §
- Hyvinvointialueen hallintosäännön 7 §:n mukaan **aluehallitus** hyväksyy yleiset ohjeet viestinnän ja tiedottamisen periaatteista suomeksi ja ruotsiksi
- Hyvinvointialueen toiminnan **kaksi ensimmäistä vuotta** ovat rakentamisen aikaa, jolloin kaksi- ja monikielisen viestinnän rakenteet luodaan.
- Viestinnän palvelualue vastaa **viestintätoimenpiteistä**. Viestintä ei ota kantaa, tai kohdenna resursseja siihen, miten kaksikielisyys toteutuu **palvelutuotannossa, asiakaskohtaamisissa** (mm. tulkkauspalvelut) tai VAKEn **henkilöstökäytännöissä**.





Lainsäädäntö ja lähtökohdat

- Aluehallitus hyväksyi VAKEn viestinnän **yleiset linjaukset suomeksi ja ruotsiksi** helmikuussa 2023
- Viestinnän linjauksissa sitoudumme sidosryhmiemme mahdollisimman tasa-arvoiseen tavoittamiseen. Kaksikielisenä hyvinvointialueena tavoitteenamme on **laadukas ja yhdenvertainen ruotsinkielinen viestintä.**
- Toimialat vastaavat siitä, miten **kaksikielisyys toteutuu palvelutuotannossa ja asiakaskohtaamisissa**
- VAKEssa on laadittu kaksikielisyysohjelma ja kutsuttu koolle ohjausryhmä valvomaan ohjelman toteutumista, myös viestinnässä





Mitä viestimme ruotsin kielellä

- Lähtökohtaisesti keskeisin **asiakasviestintä**
- Hyvinvointialueen ruotsinkieliset **verkkosivut** (www.vakehyva.fi) ovat keskeisin kanava
- **Uutiset ja tiedotteet**
- Aina sellainen sisältö, joka on asiakkaan **turvallisuuden, terveyden ja osallisuuden** kannalta olennaista (potilasohjeet ja -tiedotteet, esitteet, kyselyt, selosteet, opasteet, vaaliviestintä)
- **Päätösviestinnän** osalta kokouspöytäkirjat, kuulutukset ja liitteet sekä aluehallituksen ja aluevaltuuston päätöstiedotteet





VAKEn työkieleksi on
hyvinvointialueen johtoryhmässä
määritelty suomi. Kaksi- ja
monikielisyys koskee ulkoista
viestintää.



V Muut vieraat kielet



Miten huomioimme muut kieliryhmät

(venäjä, viro, arabia, albania, somali)



- Käännätämme toimialan ja viestinnän tekemän arvion pohjalta
 - Ajankohtaisen sisällön, jolla on **välitön vaikutus** hyvinvointialueen asukkaisiin ja yhteisöön, tai heidän saamaansa palveluun
 - Sisällön, joka on asiakkaan **turvallisuuden ja osallisuuden** kannalta olennaista (potilasohjeet ja -tiedotteet, esitteet, vaaliviestintä)
- Hyvinvointialueen kaksi ensimmäistä vuotta ovat rakentamisen aikaa, jona käytänteet luodaan





Periaatteet muille kielille kääntämisessä

- Tavoite on ottaa Vantaan ja Keravan alueella puhutut muut vieraat kielet (pl. ruotsi ja englanti) enenevässä määrin huomioon
- Tekoäly tulee olemaan merkittävä apu kieliversioinnissa
- Google Translator -integroinnin mahdollisuus selvityksessä verkkosivulle (vakehyva.fi)
- AI-pohjaisia automaattikäännöksiä tullaan hyödyntämään laajasti tulevaisuudessa erityisesti TOP 5 –kielten kohdalla
- Ihminen lopputarkastaa aina käännöksen ennen julkaisua => käännöstoimistot + in house -resurssi
- Toimistoille muille kielillä AI:lla käännettyt tarkistettavaksi (esim. top 5-10 kielet)





Mitä viestimme englannin kielellä

- Ajankohtainen sisältö, jolla on vaikutusta laajaan osaan väestöstä. Arvion tekee **toimiala yhdessä viestinnän kanssa.**
- Aina sellainen sisältö, joka on asiakkaan **turvallisuuden, terveyden ja osallisuuden** kannalta olennaista (potilasohjeet ja -tiedotteet, esitteet, kyselyt, selosteet, opasteet, vaaliviestintä)
- Hyvinvointialueen englanninkieliset verkkosivut (www.vakehyva.fi)



VI Selkokieli





- Selkokieli on VAKEssa **erityisen tärkeää**, sillä alueella asuu runsaasti muuta kuin suomen kieltä äidinkielenään puhuvia.
- Tavoitteena on lisätä selkokieli yhdeksi hyvinvointialueen kieleksi. Käyttöönotto tapahtuu vaiheittain.
- Selkokielinen versio hyvinvointialueen verkkosivusta tulossa
- Toistaiseksi käännetämme aineistoa selkokielelle tarvittaessa ja **tapauskohtaisesti**.
- Viestinnän ja muun organisaation **valmiuksia** käyttää selkokieltä **lisätään** sisäisillä koulutuksilla.
- **Selkovantaalainen**-lehden kanssa tehdään yhteistyötä, ja sitä tullaan jatkamaan.



VII Käännökset





Käännöstöiden priorisointi töiden jonoutuessa

PRIO 1

akuutit tilannetiedotteet
turvallisuuteen liittyvä tieto

PRIO 2

lakisääteinen asiakasviestintä
tiedot palvelumuutoksista
potilasohjaus ja uutiset

PRIO 3

lakisääteinen päätösviestintä
päättöstiedotteet

PRIO 4

strategiset asiakirjat
muut





Kääntäjäresurssin kohdentaminen

VAKEn in house -kääntäjät

- **Kääntävät** VAKKA-portaalin kautta tulevan aineiston SV ja EN
- Edelleen **välittävät** käännoistoimistoille muunkieliset toimeksiannot, myös pyynnöt selkokielelle kääntämisestä
- Kääntävät ruotsiksi Teams chatin kautta tulevat keskeiset **somepostaukset**
- Lomakkeiden ja graafisten töiden käännökset yhteistyössä graafikoiden kanssa
- Eivät tee graafista suunnittelua, lomakkeita tai sisällöntuotantoa - **keskittyvät kääntämiseen**
- Asiakasviestinnän mahdolliset AI-käännökset, **tarkistavat** aina ennen julkaisua





Viestinnässä käynnissä siirtymä
kohti monikielisyysajattelua:
kieliversiot otetaan huomioon koko
ajan aikaisemmin,
jo sisällöntuotantovaiheessa.



Kiitos! Tack!

Mia Flygar

mia.flygar@vakehyva.fi

043 825 9558

