



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023

Hyväksytty: Kansalliskielilautakunta 13.3.2024 § 9

## Sisällys

<b>1</b>	<b>Johdanto</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Kehittämiskokonaisuudet</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Toiminta 2023</b> .....	<b>6</b>
3.1	Kansalliskielilautakunnan toiminta 2023.....	6
3.2	Ruotsinkielisen yksikön tehtävät 2023 .....	7
<b>4</b>	<b>Tietojen kerääminen</b> .....	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Osallisuus ja valvonta</b> .....	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Tulokset, saatavuus ja laatu ruotsinkielisissä palveluissa</b> .....	<b>12</b>
6.1	Yhteiset sosiaali- ja terveyspalvelut .....	13
6.1.1	Avohoito .....	13
6.1.2	Suun terveydenhuolto .....	14
6.1.3	Kuntoutuspalvelut .....	14
6.1.4	Mielenterveys- ja päihdepalvelut.....	15
6.1.5	Aikuissosiaalityö .....	15
6.2	Ikääntyneiden palvelut .....	16
6.2.1	Seniori-info.....	17
6.2.2	Kotona asumista tukevat palvelut .....	17
6.2.3	Asumispalvelut.....	18
6.2.4	Sairaalapalvelut .....	18
6.3	Lasten, nuorten ja perheiden palvelut .....	19
6.3.1	Perhekeskuksen ennaltaehkäisevän ja varahaisen tuen palvelut.....	19
6.3.2	Perhekeskuksen kohdennetut palvelut .....	20
6.3.3	Perhekeskuksen erityisen tuen palvelut .....	21
6.4	Vammaispalvelut .....	22
6.5	Pelastustoiminta .....	24
6.6	Konsernipalvelut .....	25
<b>7</b>	<b>Seuranta</b> .....	<b>27</b>

## 1 Johdanto

Hyvinvointialueiden ensimmäinen toimintavuosi on merkinnyt suuria muutoksia ja haasteita. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen perustaksi kymmenen kunnan sosiaali- ja terveystalvveluista sekä Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksesta koostuva kokonaisuus. Hyvinvointialueellamme on lähes puoli miljoonaa asukasta ja 9 500 työntekijää.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue on kaksikielinen, mikä tarkoittaa sitä, että suomen- ja ruotsinkielisten asukkaiden kielellisten oikeuksien ja tarpeiden on toteutettava, ja ne on otettava tasapuolisesti huomioon. Hyvinvointialueen palvelut on järjestettävä siten, että asukkaat voivat saada palvelua omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi, kaikilla hyvinvointialueen toimialoilla. Mahdollisuus käyttää omaa kieltä ja saada palvelua omalla kielellä, suomeksi tai ruotsiksi, on edellytys asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutumiseen. Asiakas päättää, millä kielellä hän haluaa saada palvelua.

Kaksikielisillä hyvinvointialueilla toimii kansalliskielilautakunta, jonka jäseniksi valitaan hyvinvointialueen kielivähemmistöön kuuluvia henkilöitä.

Kansalliskielilautakunnan tehtävänä on lain hyvinvointialueesta (611/2021) sekä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännön 53 §:n mukaan:

- 1) selvittää, arvioida ja lausua siitä, miten aluevaltuuston päätökset vaikuttavat kielellisten oikeuksien käytännön toteutumiseen,
- 2) selvittää, arvioida ja määrittää hyvinvointialueen vähemmistökielellä tarjottavien palvelujen tarvetta sekä seurata näiden palvelujen saatavuutta ja laatua,
- 3) selvitysten, arvioinnin ja seurannan perusteella tehdä aluehallitukselle ehdotuksia toimenpiteiksi kielivähemmistön palvelujen ja palveluketjujen

kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi,

4) kaksikielisellä hyvinvointialueella, jonka vähemmistökieli on ruotsi, tehdä ehdotuksia kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyötä ja työnjakoa koskevan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 39 §:ssä tarkoitetun sopimuksen sisällöksi, antaa sopimuksesta lausunto aluevaltuustolle sekä seurata sopimuksen toteutumista.

Kansalliskielilautakunnan tehtävänä on lisäksi Länsi-Uudenmaan hallintosäännön 53 §:n mukaan:

5) tukea ruotsinkielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämistä koko maassa,

6) tukea ruotsinkielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämistä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Lautakunnan on annettava vuosittain aluehallitukselle kertomus kielivähemmistön palvelujen toteutumisesta. Aluehallitus antaa aluevaltuustolle lausunnon toimenpiteistä, joihin lautakunnan antama kertomus antaa aihetta. Vuosikertomus tehdään nyt ensimmäistä kertaa toimintavuodelle 2023.

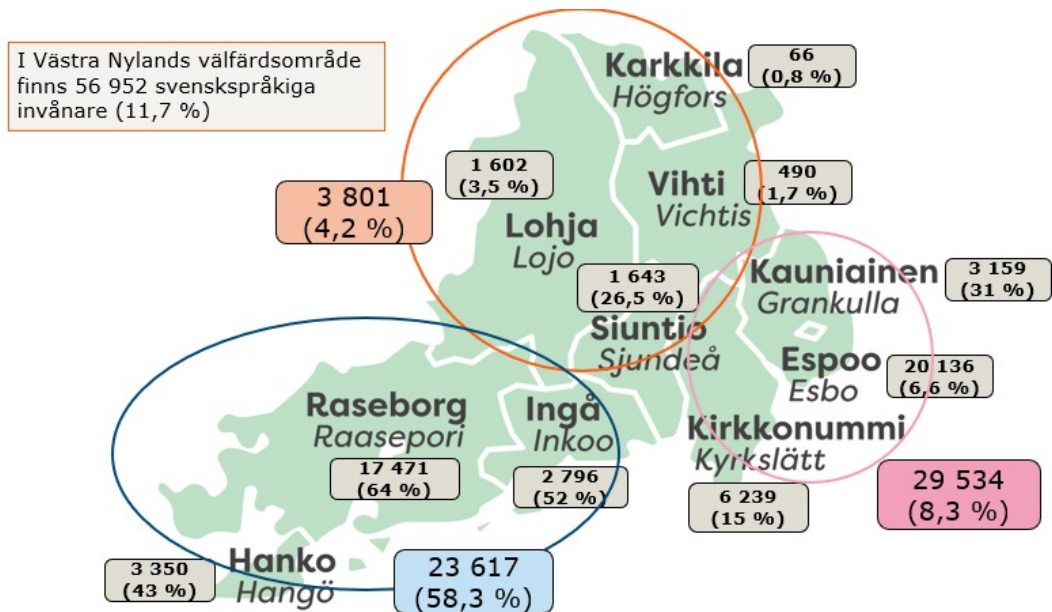
Hyvinvointialueen hallintosäännössä määritellään hallintokieli ja kaksikielisyys hyvinvointialueen toiminnassa seuraavasti:

- § 83 Toimielinten kokouskutsujen, esityslistojen ja pöytäkirjojen kieli,
- § 84 Asukkaiden ja palvelun käyttäjien kielelliset oikeudet hyvinvointialueen hallinnossa,
- § 85 Kielelliset oikeudet hyvinvointialueen toiminnassa.

Vuoden 2023 vuosikertomuksen runko on tehty yhteistyössä muiden kaksikielisten hyvinvointialueiden, Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän kanssa, mutta siten, että kukin organisaatio lähtee omasta toiminnastaan, tarpeistaan ja mahdollisuudestaan saada tietoa oman

organisaationsa sisällä. Päämääränä on kerätä kohtuullisen vertailukelpoista tietoa. Voidaan todeta, että vuoden 2023 vuosikertomuksen aineisto ei ole parasta mahdollista, sillä organisaation sisällä on käytössä eri asiakas- ja potilastietojärjestelmiä ja muita mittareita, joita ei ole vielä otettu käyttöön tai niitä ei ole kehitetty ruotsinkielisten palveluiden arvioinnin tarpeita silmällä pitäen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella asuu lähes 57 000 ruotsinkielistä, mikä on kaikista hyvinvointialueista toiseksi eniten. Ruotsinkielisiä on prosentuaalisesti eniten hyvinvointialueemme länsiosissa, mutta lukumääräisesti eniten itäosissa. Myös yksikielissä kunnissa Karkkilassa ja Vihdissä asuu ruotsinkielisiä, ja kaikilla on oikeus saada palvelua ruotsiksi.



Kuva 1. Ruotsinkielisen väestön määrä ja prosenttiosuus kunnittain ja alueittain (12/2022).

Kunta	0–14 v	15–64 v	> 65 v
<b>Espoo</b>	4 378 (7,9 %)	11 286 (5,5 %)	4 472 (9,7 %)
<b>Kauniainen</b>	636 (34,8 %)	1 661 (27,2 %)	862 (36,7 %)
<b>Hanko</b>	427 (48 %)	1 672 (39,2 %)	1 251 (46,8 %)
<b>Karkkila</b>	5 (0,4 %)	34 (0,7 %)	27 (1,1 %)
<b>Inkoo</b>	430 (55,1 %)	1 505 (47,7 %)	861 (59,3 %)
<b>Kirkkonummi</b>	1 130 (15,5 %)	3 474 (13,3 %)	1 635 (22,6 %)
<b>Lohja</b>	264 (3,9 %)	808 (3 %)	530 (4,5 %)
<b>Raasepori</b>	2 632 (68,9 %)	9 617 (61,2 %)	5 222 (67,2 %)
<b>Siuntio</b>	315 (30,7 %)	830 (21,2 %)	498 (38,8 %)
<b>Vihti</b>	93 (1,9 %)	270 (1,5 %)	127 (2,1 %)
<b>Yhteensä</b>	10 310 (12,3%)	31 157 (10 %)	15 485 (17,3 %)

Kuva 2. Ruotsinkielisten asukkaiden määrä kunnittain ja ikäryhmittäin (määrä ja prosenttiosuus kyseisestä ikäryhmästä kunnassa),  
31.12.2022

## 2 Kehittämiskokonaisuudet

Vuoden 2023 vuosikertomuksesta käy ilmi, miten palvelut vähemmistön kielellä, tässä tapauksessa ruotsiksi, on toteutettu. Tämän perusteella hyvinvointialueen hallituksen on annettava lausunto toimenpiteistä, joihin lautakunnan kertomus antaa aihetta. Kehittämiskokonaisuudet perustuvat kerätystä datasta poimituihin havaintoihin. Painopisteenä ovat Kansalliskieliohjelmassa jo päätetyt tavoitteet ja toimenpiteet. Kohtien 1–3 kehittämiskokonaisuudet on jo sisällytetty ja hyväksytty Kansalliskieliohjelmaan, kohta 4 puolestaan on osa hallitusohjelmaa.

Toimenpiteiden mahdollistamiseksi ja ruotsinkielisten palvelujen kehittämiseksi lain edellyttämällä tavalla on kehittämistyöhön varattava määrärahoja talousarviossa ja taloussuunnitelmassa 2025–2027. Osa toimenpiteistä ei vaikuta suoraan budjettiin, vaan ne ovat teknisiä tai vaativat vain olemassa olevan henkilöstön panoksen. Edellä kuvatun perusteella tarvitaan päämäärätietoisia toimenpiteitä kaikkien kielellisten oikeuksien toteuttamiseksi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella.

## 1. Palvelun saatavuus ruotsiksi

- Luodaan toimivat prosessit asiakasohjaukseen kielen mukaan. Kielitaitomerkinnot lisätään HR-ohjelmaan ja uuteen asiakas- ja potilastietojärjestelmään.
- Parannetaan yhteistyötä palvelulinjojen kanssa niin, että saadaan toimivia hoitopolkuja ruotsiksi.
- Parannetaan yhteistyötä ulkoisesti (yhteistyösopimus), jotta saadaan toimivia hoitopolkuja ruotsiksi.
- Selvitetään, miten puutteellisesti toimivat palvelut voidaan saada toimiviksi ruotsiksi.
- Digitaalisten ja muiden kehittämisprojektien yhteydessä kielinäkökulma tulee huomioida selvästi.
- Kielelliset oikeudet on varmistettava hankintaprosesseissa.
- Kielinäkökulma huomioidaan asiakastytyväisyyssmittareiden seurannassa.

## 2. Ruotsinkielisen henkilöstön saatavuus

### Rekrytointi

- Lisätään kielikannustimia henkilöstölle.
- Tehdään selkeät rekrytointilinjaukset (ilmoitukset, kielivaatimukset).
- Tiivistetään yhteistyötä ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa.

### Kielitaidot

- Kartoitetaan ja kirjataan kielitaidot.
- Panostetaan kielikursseihin ja -koulutuksiin.
- Madalletaan kielen oppimisen kynnyksiä.
- Panostetaan kielityökaluihin (esim. termipankkiin).

## 3. Ruotsinkielisen materiaalin saatavuus

- Luodaan toimivat käännösprosessit. Järjestetään tekoälyn pilotointi käännöstyössä keväällä 2024.

- Panostetaan sisäisten ja ulkoisten käännösten laaduntarkastukseen.

#### **4. Raaseporin sairaalan verkostomaisen osaamiskeskuksen kehittäminen** (hallitusohjelma, koskee kaikkia palvelualueita)

- Tavoitteena on tukea ja kehittää kielellisten oikeuksien toteutumista sosiaali- ja terveydenhuollossa.
- Tärkeimpänä tavoitteena on palvelupolkujen kehittäminen ruotsiksi.

### **3 Toiminta 2023**

#### **3.1 Kansalliskielilautakunnan toiminta 2023**

Lautakunta piti toimintavuoden aikana yhteensä seitsemän kokousta sekä iltakouluja. Kokouksissa käsiteltiin jatkuvasti koko hyvinvointialueen ja ruotsinkielisen yksikön ajankohtaisia asioita. Palvelualueet ovat vuorollaan esitelleet toimintaansa. Lautakunta on käsitellyt ruotsinkielisen yksikön kokonaistavoitteita sekä tutustunut ja seurannut Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen erityistehtävää tukea ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämistä koko maassa. Lautakunnassa on lisäksi käsitelty erityistehtävää valmisteleavan hankkeen loppuraporttia sekä erityistehtävän tavoitteita ja seurantaa.

Lautakunta on antanut lausunnon HUS-järjestämissopimuksesta, kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyösopimuksesta ja palvelustrategiasta. Toimintavuoden aikana on laadittu ja käsitelty Kansalliskieliohjelmaa, käännöslinjauksia ja vuosikertomuksen runkoa.

Yksi kansalliskielilautakunnan tehtävistä on selvittää, arvioida ja lausua hyvinvointialuevaltuuston päätösten vaikutuksista kielellisten oikeuksien toteutumiseen käytännössä.

Toimintavuoden 2023 aikana tehtyjen ja toimintavuoteen liittyvien päätösten ei tässä vaiheessa ole osoitettu vaikuttaneen kielteisesti



kielellisiin oikeuksiin. Päätöksiä on tehty muun muassa talousarviosta ja taloussuunnitelmasta sekä palvelustrategiasta, joissa käsitellään kielellisiä oikeuksia. Kansalliskielilautakunta haluaa kuitenkin korostaa proaktiivisuuden merkitystä ja antaa lausuntoja ruotsinkielistä palvelua koskevissa asioissa jo valmisteluvaiheessa. Hallintosäännön ja säännön päivityksen osalta lautakunta on nostanut esiin keskusteluissaan oman roolinsa ja päätösvaltansa vahvistamisen kielellisiin oikeuksiin liittyvissä asioissa ja kansalliskielten huomioimisen päätöksentekoielinten asiakirjoissa ja kokouksissa.

Ulkoisissa yhteistyösopimuksissa: 1) HUS-konsernin järjestämissopimukseen on kirjattu ja siinä korostetaan sitä, että sopijaosapuolten on sovittava yhteistyöstä ja työnjaosta kielellisten oikeuksien toteutumisen edistämiseksi, ja 2) kaksikielisten hyvinvointialueiden välisessä yhteistyösopimuksessa, josta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 39 §:ssä, otetaan huomioon vähemmistökielen palvelut kokonaisvaltaisesti.

### **3.2 Ruotsinkielisen yksikön tehtävät 2023**

Ruotsinkielisen yksikön tehtävänä on koordinoida, tukea, kehittää ja vahvistaa kaksikielisyyttä hyvinvointialueella. Hyvinvointialueellamme on myös valtakunnallinen vastuu ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisen tukemisesta, jota teemme yhteistyössä muiden kaksikielisten hyvinvointialueiden ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Ruotsinkielisessä yksikössä oli vuonna 2023 neljä kokoaikaista työntekijää, mutta vuonna 2024 lukumäärä laski kolmeen.

Vuoden 2023 tavoitteet:

1. Edistämme toimivaa kaksikielisyyttä koko organisaatiossa.
2. Meillä on riittävästi ruotsin kielen taitoista henkilöstöä.
3. Palvelua on yhdenvertaisesti saatavilla myös ruotsiksi.
4. Tuemme ruotsinkielisten palvelujen kehittämistä kansallisella tasolla.

## Ruotsinkielisen yksikön toiminta 2023

Toimiva kaksikielinen organisaatio	Riittävä määrä ruotsinkielentaitoisia työntekijöitä	Palvelut ovat saatavilla ruotsiksi	Johtaa kansallinen erityistehtävä menestyksekkääksi
Henkilöstökyselyn perustella on tehty kieli-ilmapäiriin ja kokouskäytänteiden suuntaviivoja	Olemme osallistuneet ja vaikuttaneet sisäisten henkilöstökoulutusten, kielikurssien ja rekrytointiohjeiden suunnitteluun	Ns. "kumppanuustoiminta" palvelualueille	Olemme järjestäytyneet sisäisesti ja ulkoisesti
"Pokka-ruotsi" henkilöstölle 2 kertaa/viikko		Sisäinen yhteistyö hallinnon kanssa varmistaakseen kieliasian huomioiminen hankinnoissa, viestinnässä, HR-asioissa, kehitysprojekteissa	Koordinoitu kaksikielisten hyvinvointialueiden verkostoa sekä pohjoismainen inspiraatioverkostoa
Käännöslinjaukset laadittu	Edistäneet henkilöstön kielikannustaimia	On määritelty ruotsinkielisten palveluiden seuranta-	Koordinoitu kaksikielisten hyvinvointialueiden kääntäjäverkostoa
Kiellähettiläsohjelma/-toiminta aloitettu	Yhteistyö on aloitettu ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa	mittareiden tarve, on edistetty asiakaspalautteen saamista kieliryhmittäin, on laadittu pohja vuosikertomukselle.	Koordinoitu yhteistyö THL:n, muiden toimijoiden sekä oppilaitosten kanssa
Kansalliskieliohjelma laadittu		Henkilöstölle tarkoitettu fraasiappi- pilotti toteutettu	Keränneet ja jakaneet kanssamme hyviä käytäntöjä, malleja ja tietoa
Kiellikysymys on nostettu esille sisäisissä ohjausasiakirjoissa		Olemme vastanneet organisaatiossamme kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyösopimuksen laatimisesta	Kartoitettu tekoälytoimijoita käännöksessä

Kuva 3.

Keväällä 2023 hankittiin kilpailutuksen kautta toimija tarjoamaan henkilöstöllemme kielikoulutuksia. Syksyllä 2023 järjestettiin kolme ruotsin kielen kurssia, joille osallistui yhteensä 30 osallistujaa.

*Svenska dagen* ja *svenska veckan* huomioitiin organisaatiossa muun muassa järjestämällä Intrassa ruotsin kieleen liittyviä pelejä henkilöstölle. Lisäksi eri yksiköissä järjestettiin "pokka-ruotsi"-kahvihetkiä, koottiin kokouksiin liittyviä fraaseja ja annettiin henkilöstölle tietoa kielilähettilästoiminnasta ja käännöslinjauksista.

## 4 Tietojen kerääminen

Voidaan todeta, että vuoden 2023 vuosikertomuksessa ei ole optimaalista tietoa johtuen erilaisista asiakas- ja potilastietojärjestelmistä organisaation sisällä ja muista mittareista, joita ei vielä ole otettu käyttöön tai ei ole kehitetty ruotsinkielisen palvelun arvioinnin tarpeita silmällä pitäen.

Tässä kertomuksessa on arvioitu ruotsinkielisten palvelujen saatavuutta ja laatua sekä palvelualueiden omien tietojen että asukas- ja henkilöstökyselyjen perusteella.

Asukaskysely oli suunnattu yli 15-vuotiaille, ja siihen vastasi 722 henkilöä koko alueelta, mikä on 1,55 % alueen yli 15-vuotiaista ruotsinkielisistä asukkaista. Eniten vastaajia oli Raaseporista (35 %), Kirkkonummelta (20 %) ja Espoosta (16 %). Noin 60 % vastaajista oli yli 50-vuotiaita.

Henkilöstökyselyyn vastasi 247 henkilöä kaikilta palvelualueilta. Se on 2,5 % koko henkilöstöstä. Vastaajista suurimmalla osalla (84 %) oli vähintään hyvät ruotsin kielen taidot. Kyselyt ja kyselyiden vastausten yhteenvedot ovat liitteenä.

## 5 Osallisuus ja valvonta

Sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen julkisena järjestäjänä hyvinvointialue vastaa osallisuuden edistämisestä sekä asukkaiden ja työntekijöiden huomioimisesta ja kuulemisesta. Hyvinvointialueen tulee tarjota riittävän yksinkertaiset, ymmärrettävät ja käytettävissä olevat keinot palveluiden ja toiminnan suunnitteluun, päätöksentekoon, seurantaan ja arviointiin osallistumiseen.

Osallisuusohjelma hyväksyttiin hyvinvointialueen hallituksessa 18.12.2023, ja se muodostaa osallisuustyön pääpiirteet Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella 2023–2025.

Hyvinvointialueen osallisuustyön yhtenä keskeisenä tavoitteena on luoda rakenteita, joiden avulla palveluiden ja toiminnan kehittäminen olisi mahdollisimman helppoa. Vuonna 2023 tähän tarpeeseen vastattiin ottamalla käyttöön suomen- ja ruotsinkieliset asiakas- ja henkilöstöraadit. Digitaaliset vastauspaneelit mahdollistavat kyselyiden ja mielipidemittausten jakamisen ja tulosten keräämisen tarvittaessa nopeallakin aikataululla. Sekä asukkaiden että henkilökunnan

neuvostoissa on jäseniä kaikista Länsi-Uudenmaan kunnista, ja noin 10–20 prosenttia vastaajista valitsee vastauskielekseen vaihtelevasti ruotsin. Neuvostojen kaikki viestintä tapahtuu sekä suomeksi että ruotsiksi. Kyselyt ja tulosten raportointi julkaistaan myös kahdella kielellä, ja tarvittaessa myös englanniksi.

Osallisuuden edistäminen molemmilla kansalliskielillä on tärkeä osa jatkuvaa työtä, jossa henkilöstö ja asukkaat pyritään ottamaan mukaan palvelujemme uudistamiseen ja tulevaisuuden hyvinvointialueen suunnitteluun.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehelle on tullut vain yksittäisiä yhteydenottoja ruotsinkielisistä palveluista. Se on liittynyt lähinnä sairaala- ja terveystaloihin. Määrä on kuitenkin niin pieni, ettei se suoraan ole suuntaa antava.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta seurataan eri järjestelmien kautta. Kieleen liittyvien ilmoitusten määrä on hyvin pieni. Järjestelmissä ei ole kielitaitoon liittyvää kategoriaa, mikä vaikuttaa siihen, että kieleen liittyviä ilmoituksia ei juurikaan tehdä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontaa ohjaa laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021), jonka mukaan hyvinvointialueen on omavalvonnassaan varmistettava erityisesti palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelmat laadittiin vuoden 2023 aikana. Kaikkiaan suunnitelmia julkaistiin 247 kappaletta, suomeksi tai ruotsiksi palveluyksikön valtakielen mukaisesti. Kaikissa suunnitelmissa on tiivistelmä molemmilla kotimaisilla kielillä.

Omavalvontasuunnitelmissa on yksikkötasolla huomioitu asiakkaan kielellisten oikeuksien toteutumista muun muassa kuvaamalla asiakkaan oikeuksien toteutumisen periaatteina mahdollisuus saada palvelua äidinkielellään. Omavalvontasuunnitelman henkilöstöä koskevassa osiossa on kuvattu yksikkötasoisien rekrytoinnin periaatteet.

Jatkossa palvelulinjojen toteuttamassa valvontatyössä on mahdollisuus huomioida kielellisten oikeuksien toteutumisen seuranta systemaattisemmin esimerkiksi erillisellä valvontakysymyksellä käyntien yhteydessä sekä omavalvonnan itsearviointissa. Valvontatyötä tehdään alueilla mahdollisuuksien mukaan ruotsiksi ja suomeksi, ja valvontakäynnillä haastatellaan myös henkilökuntaa ja asiakkaita heidän äidinkielellään.

Kun kyse on palvelusta, niin oman tuotannon, palvelusetelien kuin ostettujenkin palvelujen osalta, on tärkeää, että kielelliset oikeudet toteutuvat. Uusissa kilpailutuksissa ja hankinnoissa tulisi kiinnittää tähän enemmän huomiota. Nykyisissä sisäisissä järjestelmissä ei ole kategoriaa, joka koskisi kieltä, eli ei voida tehdä systemaattista seuranta siitä, onko kieli otettu huomioon hankinnoissa vai ei. Vuonna 2024 seuranta kehitetään ja siitä tulee systemaattisempaa.

Riskienhallinta on osa sisäistä valvontaa. Riskienhallinnan tarkoituksena on tunnistaa, arvioida ja hallita uhkaavia tekijöitä niiden vaikutusten vähentämiseksi tai poistamiseksi. Riskienhallinnalla varmistetaan hyvinvointialalle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen ja toiminnan jatkuvuus. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen riskienhallintaa ohjaavat asiakirjat ”Sisäisten turvallisuuden ja riskien hallinnan perusteet” (valtuusto 25.10.2022) ja ”Riskienhallinnan politiikka”.

Aluehallintovirasto on lähettänyt 6.11.2023 ohjauskirjeen kielellisten oikeuksien toteutumisesta kaksikielisille hyvinvointialueille, Helsingin kaupungille ja HUS-yhtymälle. Aluehallintovirasto on huomauttanut ruotsinkielisten palvelujen saatavuudessa ilmenneistä puutteista.

Aluehallintovirasto kehottaa omavalvonnalla varmistamaan asiakkaiden ja potilaiden kielellisten oikeuksien toteutumisen hyvinvointialueen organisaatioon kuuluvissa sosiaali- ja terveystalvueluissa.

RKP:n valtuustoryhmä jätti valtuustoaloitteen, jossa vaadittiin, että hyvinvointialueen palvelujen on toimittava sekä ruotsiksi että suomeksi. Aloitteessa huomioitiin käännös- ja viestintäresurssit sekä se, että kaikki tiedot tulisi olla saatavilla suomeksi ja ruotsiksi, palautekanava, ostopalveluiden / palveluntarjoajien palvelut ruotsiksi, palvelujen saatavuus ja aito kaksikielisyys. Hyvinvointialueen aluehallitus käsitteli valtuustoaloitteen 28.8.2023.

## **6 Tulokset, saatavuus ja laatu ruotsinkielisissä palveluissa**

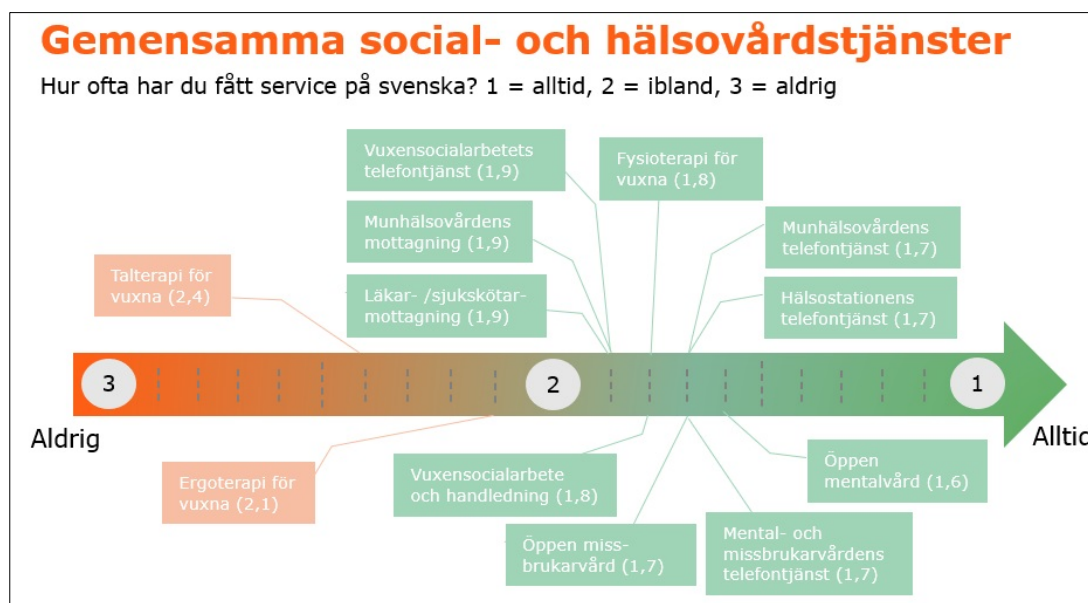
Suurin osa ruotsinkielisistä asukkaista pitää erittäin tärkeänä saada palvelua omalla äidinkielellään. Asukaskyselyn (n=721) mukaan 64 % pitää erittäin tärkeänä saada palvelua ruotsiksi. Vain 2 % ei pidä sitä tärkeänä. Kuntakohtaiset erot ovat melko pieniä. Palvelukielen merkitys on hieman suurempi HIRS-alueella (Hanko-Inkoo-Raasepori-Siuntio) sekä Kauniaisissa. Ikäryhmien välillä ei myöskään ollut suuria eroja, paitsi että alle 18-vuotiaat eivät pitäneet yhtä tärkeänä saada palvelua ruotsiksi.

Vastaajista 78 % yrittää aina saada palvelua ruotsiksi ja 18 % joskus. Vain 4 % yrittää harvoin tai ei koskaan saada palvelua ruotsiksi. HIRS-alueella ja Kauniaisissa yli 80 % yrittää aina saada palvelua ruotsiksi.

Asukaskyselyn avoimissa vastauksissa monet nostavat esiin sen, miten tärkeää on saada palvelua tunnekielellään. Vaikka monet ymmärtävät suomea, voi hoitotilanteessa olla vaikea ilmaista itseään oikein suomeksi. Erityisesti hätä- ja kiiretilanteissa palvelukieltä pidettiin tärkeänä.

### **6.1 Yhteiset sosiaali- ja terveystalvuelut**

Yhteisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tavoitteena on parantaa asukkaiden terveyttä, toimintakykyä ja elämänlaatua. Yhteiset sosiaali- ja terveyspalvelut koostuvat avosairaanhoidon palveluista, kuntoutuspalveluista, suun terveydenhuollosta, mielenterveys- ja päihdepalveluista sekä aikuisten sosiaalipalveluista.



Kuva 4. Asukaskyselyn (12/2023) vastaukset, kuinka usein palvelua on saatu ruotsiksi (keskiarvo asteikolla 1–3). N vaihtelee 15–670 vastaajaa/palvelu.

### 6.1.1 Avohoito

Avohoito käsittää terveysasemien lääkäri- ja hoitajavastaanotot sekä muiden erityisryhmien palvelut ja vastaanotot sosiaali- ja terveyskeskuksissa, hyvinvointikeskuksissa ja terveysasemilla.

Suurin osa asiakkaista saa joskus palvelua ruotsiksi, ja palvelun saatavuudessa on suuria eroja eri osissa hyvinvointialuetta. Suurimmat haasteet ovat Espoossa ja Kirkkonummella, kun taas lännessä palvelut toimivat melko hyvin ruotsiksi. Suurin osa asiakkaista koko alueella yrittää saada palvelua ruotsiksi ja pitää sitä tärkeänä.

Espoossa, Lohjalla ja Kirkkonummella on haasteita puhelinpalveluiden kanssa, ja ruotsinkielisillä linjoilla vastataan joskus suomeksi. Länsiosassa puhelinpalvelu toimii ruotsiksi melko hyvin.

Suurimmat haasteet ovat ruotsin kielen osaajien puute sekä se, että kaikkia aineistoja ei ole käännetty ruotsiksi tai käännöksen valmistumisessa kestää liian kauan.

### **6.1.2 Suun terveydenhuolto**

Suun terveydenhuolto vastaa hammaslääkärin, suuhygienistin ja erikoishammaslääkärin peruspalveluista. Palveluihin kuuluvat suun ja hampaiden sairauksien tutkimus ja hoito, terveyden edistäminen sekä terveysneuvonta ja -tarkastukset.

Palvelu toimii vaihtelevasti ruotsiksi. Suurimmat haasteet ovat Espoossa, Kirkkonummella ja Lohjalla. Lännessä palvelua on ruotsiksi saatavilla melko hyvin. Suurin haaste on ruotsin kieltä osaavan henkilöstön puute ja se, että ruotsin kielen taitoista henkilöstöä ei joustavasti hyödynnetä koko alueella. Etäpalveluissa on kehitteillä yhteistyötä, mutta suun terveydenhuollossa etäpalvelut ovat rajalliset. Kehittäminen kohti yhteisiä tietojärjestelmiä helpottaa palvelujen tarjoamista ruotsiksi.

Puhelinpalvelu toimii melko hyvin ruotsiksi länsiosassa, mutta itäosassa on haasteita. Henkilöstön kielitaidosta ei ole vielä tietoa koko alueella, mikä vaikeuttaa asiakasohjausta kielen mukaan.

### **6.1.3 Kuntoutuspalvelut**

Kuntoutuspalveluihin kuuluvat avoin fysioterapia, kuntoutussuunnittelu, aikuisten puhe- ja toimintaterapiat sekä apuvälinepalvelut.

Fysioterapia toimii ruotsiksi parhaiten HIRS-alueella, ja sekä puheterapiassa että aikuisten toimintaterapiassa asiakkaat saavat joskus palvelua ruotsiksi.



Puhelinpalvelussa Raasepori-Inkoo-Siuntio-Kirkkonummi käytetään kielivalikkoa. Muiden kuntien osalta kielivalikot lisätään puhelinpalveluun kevät-kesällä 2024. Tällöin puhelu ohjataan automaattisesti ruotsinkieliselle ajanvaraajalle.

#### **6.1.4 Mielenterveys- ja päihdepalvelut**

Mielenterveys- ja päihdehuollon palvelut vastaavat mielenterveys- ja päihdeongelmiin liittyvistä aikuisten vastaanottopalveluista, päihdehuollon erityispalveluista sekä mielenterveys- ja päihdehuollon asumispalveluista.

Mielenterveys- ja päihdehuollon avohoito toimii suhteellisen hyvin ruotsiksi, mutta alueiden välillä on kuitenkin suuria eroja. Niillä alueilla, joilla ruotsinkieliset palvelut eivät toimi, asiakkaat eivät ole pääasiassa edes yrittäneet saada ruotsinkielistä palvelua.

Mielenterveys- ja päihdehuollon asumispalveluissa on vaikea saada ruotsinkielistä palvelua.

#### **6.1.5 Aikuissosiaalityö**

Palvelulinja edistää työikäisen väestön arjessa selviytymistä ja neuvoo, ohjaa ja tukee esimerkiksi toimeentuloon, kotoutumiseen ja työllistymiseen liittyvissä haasteissa. Palvelulinja vastaa myös sosiaali- ja kriisipäivystyksestä.

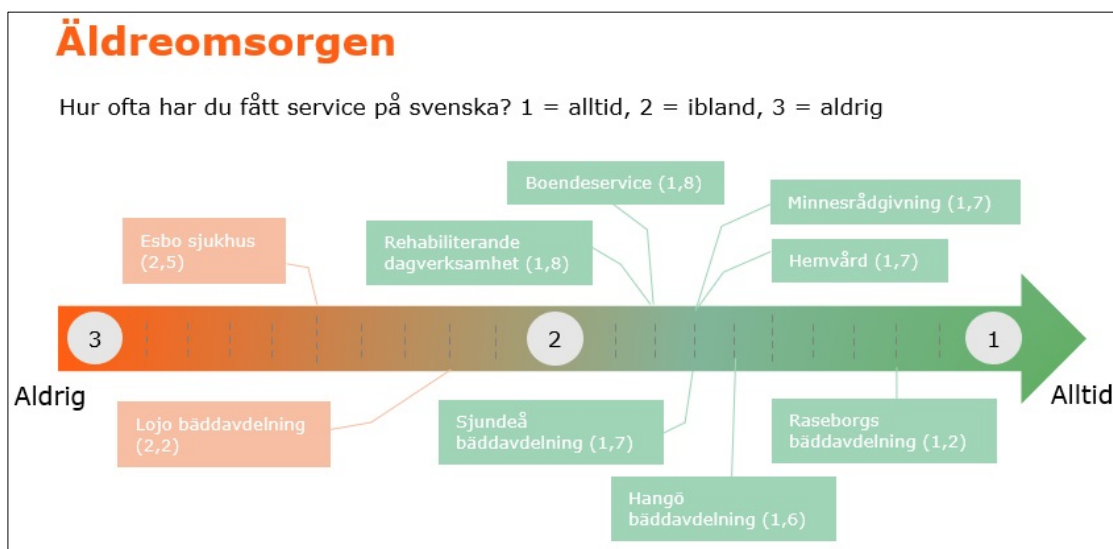
Pääasiassa aikuissosiaalityössä osataan antaa ruotsinkielistä palvelua. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä noin 25 % suorassa asiakaskontaktissa työskentelevistä osaa antaa palvelua ruotsiksi. Aikuisen sosiaalityön ruotsinkielinen henkilöstömäärä vaihtelee eri yksiköiden välillä, esim. Hangossa ja Raaseporissa koko henkilöstö voi antaa palvelua ruotsiksi.

Palvelulinjalla valmistellaan keskitettyä neuvonta- ja ohjauspalvelua – ”Neuvis”. Palveluun rekrytoidaan ruotsia osaavia hakijoita.

Henkilöstön mukaan suurimmat haasteet ovat rekrytointi, rekrytointi-ilmoitusten kääntämisen hitaus, puutteelliset käännökset, sekä materiaalien ja asiakirjojen puuttuminen ruotsiksi.

## 6.2 Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluiden tarkoituksena on tukea ikääntyneiden itsenäistä selviytymistä sekä mahdollistaa ikääntyneiden turvallinen elämä omassa kodissaan tai kodinomaisessa ympäristössä. Palvelualue vastaa seuraavista kokonaisuuksista: neuvonta, ohjaus ja arviointi, kotona asumista tukevat palvelut, asumispalvelut sekä sairaalapalvelut.



Kuva 5. Asukaskyselyn (12/2023) vastaukset, kuinka usein palvelua on saatu ruotsiksi (keskiarvo asteikolla 1–3). N vaihtelee 14–54 vastaajaa/palvelu.

### 6.2.1 Seniori-info

Seniori-info (neuvonta, ohjaus ja arviointi -palvelulinja) palvelee ikääntyneitä ja heidän läheisiään ikääntymiseen, hyvinvointiin, sujuvaan arkeen sekä erilaisiin palveluihin hakeutumiseen liittyvissä asioissa.

Palvelulinjan pääasiallisena tehtävänä on vastata ikääntyneiden palvelutarpeen arvioinnista ja tehdä tarvittavat yksilölliset palvelupäätökset sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista. Seniori-info kattaa yhteiset toiminnot, vanhusten neuvontapalvelun sekä ohjauksen, arvioinnin ja päätöksenteon.

Palvelu toimii melko hyvin ruotsiksi koko alueella. Suurimmat haasteet ovat Espoossa ja Kirkkonummella. Seniori-info yhtenäistyi vuoden 2024 alussa, kun palvelu oli aiemmin jaettu läntiseen ja itäiseen neuvontaan. Yhtenä yhdenmukaistamisen tavoitteena oli, että Seniori-info pystyisi vastaamaan paremmin ruotsinkielisten asiakkaiden tarpeisiin. Suurin haaste on ruotsin kielen taitoisen henkilöstön puute ja se, että ohjeet, lomakkeet ja materiaalit eivät aina ole saatavilla ruotsiksi.

### **6.2.2 Kotona asumista tukevat palvelut**

Kotona asumista tukevat palvelut koostuvat kotihoidosta, tukipalveluista, kuntouttavasta päivätoiminnasta, etä- ja kotikuntoutuksesta sekä ostopalveluna hankituista palveluista ja niiden valvonnasta.

Suurin osa kotihoidon asiakkaista ovat yrittäneet saada palvelua ruotsin kielellä ja pitävät sitä tärkeänä. Lännessä palvelua voidaan tarjota melko hyvin ruotsiksi, kun taas suurimmat haasteet ovat Espoossa ja Kirkkonummella. Etävastaanotto (esim. video tai puhelin) toimii kuitenkin melko hyvin.

Henkilöstö kokee, että suurimmat haasteet ovat ruotsin kielen taitoisen henkilökunnan puute joillakin alueilla, ja että ohjeita, lomakkeita ja materiaaleja ei ole aina käännetty tai käännös on puutteellinen.

### **6.2.3 Asumispalvelut**

Asumispalveluihin kuuluvat ikääntyneiden palveluasuminen, ikääntyneiden ympärivuorokautinen palveluasuminen, lyhytaikainen hoito sekä ostopalveluna hankitut palvelut ja niiden valvonta.

Ruotsinkielinen palvelu asumispalveluissa toimii parhaiten HIRS-alueella. Espoon alueella on myös hoivakoteja, jotka tarjoavat palvelua ruotsiksi. Länsi-Uudenmaan Hoivakoti-verkkosivuilla (<https://hoivakodit.luvn.fi/fi-FI/>) esitellään kaikki hyvinvointialueen omistamat hoivakodit, sekä yksityisten ja järjestöjen omistamat yksiköt, jotka hyvinvointialue on kilpailuttanut. Sivulta näkee myös sen, missä hoivakodeissa tarjotaan palvelua ruotsiksi.

Henkilöstö kokee suurimmiksi haasteiksi sen, että ohjeita, lomakkeita ja materiaaleja ei aina ole käännetty ruotsiksi tai käännökset ovat puutteellisia. Henkilöstön kielitaitoa ei tunneta, mikä vaikeuttaa asiakasohjausta.

#### **6.2.4 Sairaalapalvelut**

Sairaalapalvelut vastaavat hyvinvointialueen perusterveydenhuollon osastohoidosta, geriatrisesta poliklinikasta ja kotona annettavista palveluista, kuten kotisairaalasta ja liikkuvasta sairaalasta (Liisa). Liisa tukee asiakkaita ympärivuorokautisessa palveluasumisessa ja kotihoidossa päivystystilanteessa. Lisäksi sairaalapalvelut vastaavat ikääntyneiden asumispalvelujen ja kotihoidon lääkäripalveluista, geriatrisesta poliklinikasta ja muistipoliklinikasta.

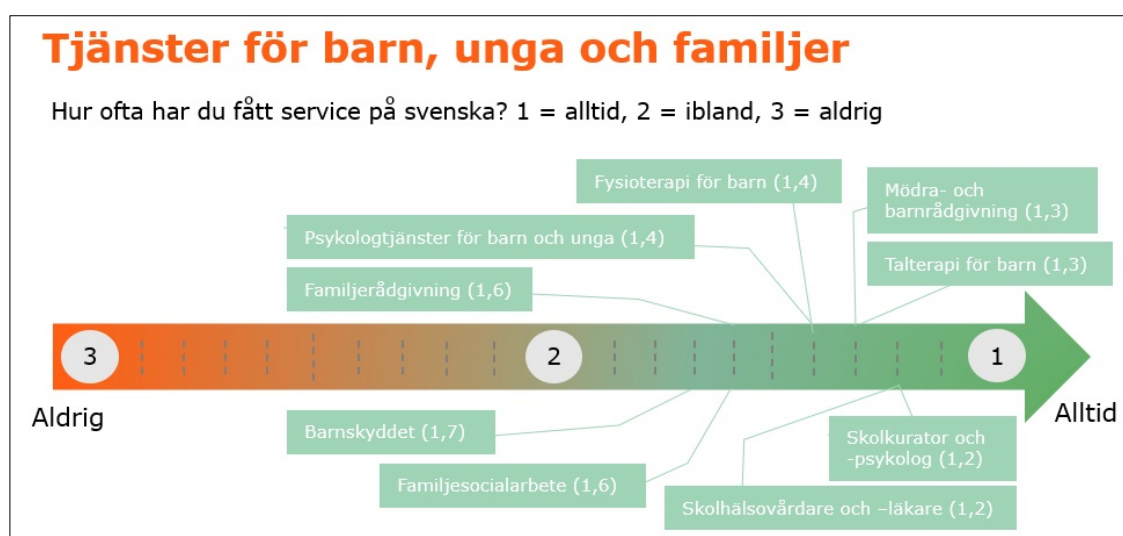
Lännessä palvelu toimii melko hyvin ruotsiksi, ja erityisesti Raaseporin osasto pystyy aina tarjoamaan palvelua ruotsiksi. Espoon sairaalalla on suurimmat haasteet tarjota palvelua ruotsiksi. Sairaalapalveluiden haasteena on ruotsin kielen taitoisen henkilöstön puute, eikä rekrytoinnissa kielinäkökulmaa oteta riittävän hyvin huomioon.

### **6.3 Lasten, nuorten ja perheiden palvelut**

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut tarjoavat kokonaisvaltaista tukea, joka liittyy kasvatukseen ja vanhemmuuteen sekä lasten ja nuorten terveyteen. Hyvinvointialueella on viisi perhekeskusaluetta: Espoon

keskus, Niittykumpu, Leppävaara-Kauniainen, Lohja-Karkkila-Vihti (LOVIKA) ja Hanko-Inkoo-Raasepori-Siuntio-Kirkkonummi (HIRSK). Perhekeskuksella tarkoitetaan palveluja, joita on saatavilla jokaisessa perhekeskusalueella joko fyysisessä rakennuksessa tai yhdessä toimivan palveluverkoston muodossa.

Palvelualue koostuu kolmesta palvelulinjasta: perhekeskuksen ennaltaehkäisevän ja varhaisen tuen palveluista, perhekeskuksen kohdennetuista palveluista ja perhekeskuksen erityisen tuen palveluista.



Kuva 6. Asukaskyselyn (12/2023) vastaukset, kuinka usein palvelua on saatu ruotsiksi (keskiarvo asteikolla 1–3). N vaihtelee 24–108 vastaajaa/palvelu.

### 6.3.1 Perhekeskuksen ennaltaehkäisevän ja varhaisen tuen palvelut

Ennaltaehkäiseviin ja varhaisen tuen palveluihin kuuluvat äitiys- ja lastenneuvolan sekä opiskeluhoollon (koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, kuraattorit ja psykologit) palvelut. Nämä palvelut toimivat yleisesti ottaen erittäin hyvin tai melko hyvin ruotsiksi koko alueella. Sama koskee puhelinpalveluita.

Äitiys- ja lastenneuvoloissa saa useimmiten palvelua ruotsiksi, mikä näkyy myös kyselyvastauksissa. Espoo-Kirkkonummen alueella on ollut

haasteita, mutta tilanne on parantunut. Mikäli omassa neuvolassa ei ole ruotsin kielen osaajia, tarjotaan ruotsinkielistä palvelua toisessa neuvolassa.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto toimii hyvin myös ruotsiksi. Hyvinvointialueella on luotu uusi ADHD-diagnostiikkamalli ja diagnostiikan ns. Neppi-tiimi toimii kahdella kielellä. Espoon koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa sekä neuvolalääkäripalveluissa on tällä hetkellä tarjolla ruotsinkielisiä lääkäreitä. Muissa kunnissa näiden palvelujen saatavuus riippuu ruotsin kielen osaavien avosairaanhoidon lääkäreiden saatavuudesta.

Opiskeluhuollon psykologien tilanne on hyvinvointialueelle siirtymisen myötä parantunut monin paikoin. Psykologien rekrytoinnissa on ollut edelleen kuitenkin haasteita, myös ruotsin kielen taitoisissa psykologeissa. Mikäli oppilaitokseen ei vielä ole saatu rekrytoitua omaa psykologia, saa oppilaitos psykologin palveluja keskitetystä palvelusta, joka toimii kaksikielisesti. Ruotsinkieliset kuraattoripalvelut ovat saatavilla koko alueella kaikissa ruotsinkielisissä oppilaitoksissa.

Henkilöstön mukaan suurimmat haasteet ovat laadullisen ruotsinkielisen materiaalin puute ja toimivien hoitopolkujen riittämätön huomioiminen palvelujen suunnittelussa.

### **6.3.2 Perhekeskuksen kohdennetut palvelut**

Kohdennettuihin palveluihin kuuluvat perhesosiaalityö, perheneuvonta ja lasten mielenterveyspalvelut sekä lasten ja nuorten kuntoutuspalvelut (puheterapia, toimintaterapia ja psykologipalvelut).

Lasten ja nuorten kuntoutuspalvelut toimivat melko hyvin ruotsin kielellä koko alueella. Puheterapeuteista on kuitenkin yleisesti pulaa sekä suomeksi että ruotsiksi. Viime vuonna puheterapiaa on järjestetty ostopalvelujen kautta joillakin alueilla. Espoossa ruotsinkieliset lasten ja nuorten kuntoutuspalvelut on keskitetty Niittykummun

perhekeskukseen. Sama koskee ruotsinkielistä perheneuvontaa, jonne ohjataan myös Kauniaisten ruotsinkielisiä perheitä. Kirkkonummen perheneuvolassa puolet henkilökunnasta ja Raaseporissa koko henkilökunta on ruotsin kielen taitoista.

Lasten mielenterveyspalveluiden tiimissä (palvelualue Espoo, Kauniainen) on ollut haasteita, mutta tällä hetkellä ruotsin kielen taitoisten lääkäreiden saatavuus on hyvä.

Perhesosiaalityössä on haasteita taata ruotsinkieliset palvelut Espoon-Kirkkonummen alueella, erityisesti kotipalveluissa, perhetyössä ja tukitoiminnassa (useimmiten ostopalveluissa). Sen sijaan ruotsinkielinen palvelu on Lohjalla ja HIRS-alueella melko hyvää.

Puhelinlinjoilla on ollut haastavaa taata palvelua ruotsiksi. Maaliskuusta 2024 alkaen lapsiperheiden ohjauksen ja neuvonnan puhelinpalvelu keskitetään koko alueelle, jolloin HIRSK-alueen kaksikielisen henkilökunnan myötä ruotsinkielisten puhelinpalveluiden tilanteen pitäisi parantua.

Henkilöstön mukaan suurimmat haasteet ovat ruotsin kielen taitoisen henkilöstön puute, laadukkaan ruotsinkielisen aineiston puute sekä se, ettei toimivia ruotsinkielisiä hoitopolkuja huomioida riittävän hyvin palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. Ruotsin kielen taitoisen henkilöstön puute koskee sekä omaa henkilöstöä että ostopalveluita. Kielinäkökulma otetaan henkilöstön mukaan hyvin huomioon asiakasohjauksessa.

### **6.3.3 Perhekeskuksen erityisen tuen palvelut**

Erityispalveluihin kuuluvat lastensuojelun sosiaalityö ja erityispalvelut, sosiaalityö sekä perheoikeudelliset palvelut.

Henkilöstö- ja asukaskyselyjen tulosten perusteella näistä palveluista on vaikea tehdä lopullisia johtopäätöksiä, koska vastaajien määrä oli alhainen. Molempien kyselyiden mukaan haasteita näyttää kuitenkin olevan lähes kaikissa kunnissa. Ruotsinkielistä palvelua on vaikea taata,

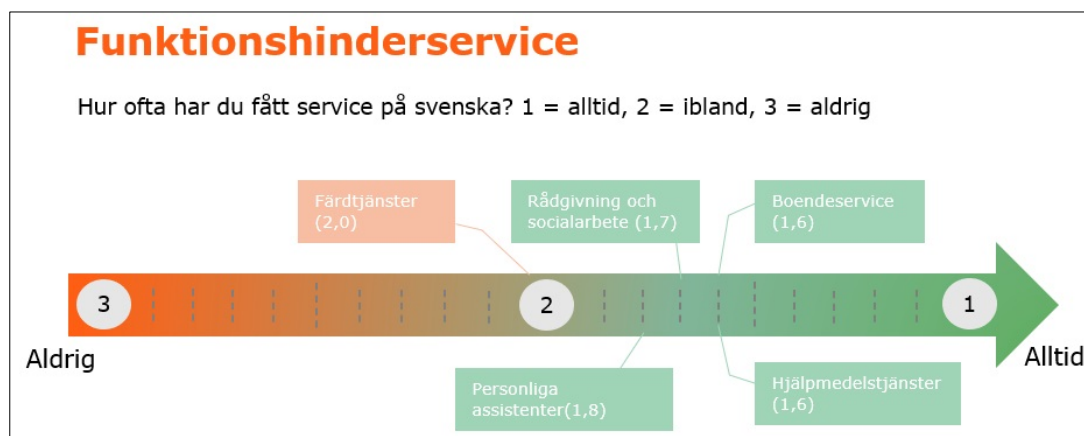
ja asiakkaita on vaikea ohjata kielikohtaiseen palveluun. Tämä johtuu osittain ruotsin kielen taitoisen henkilöstön puutteesta ja osittain myös siitä, että monet palvelut tuotettiin aiemmin omissa kunnissa, eikä asiakkaita voitu ohjata rajan yli toisen kunnan puolelle. Henkilöstön mukaan myös ruotsinkielisten ohjeiden puute on suuri ongelma, samoin kuin toimivien hoitopolkujen huomioiminen ruotsinkielisten palvelujen suunnittelussa.

Perheoikeudelliset palvelut on keskitetty koko alueelle ja toimivat ruotsiksi melko hyvin. Ruotsinkieliset asiakkaat ohjataan ruotsin kielen taitoiselle henkilöstölle.

Erityisen haastavaa on saada ruotsinkielistä palvelua perhekuntoutuspalveluissa sekä laitos- ja perhehoidossa, varsinkin kiireellisessä hoidossa.

## 6.4 Vammaispalvelut

31.12.2022 Etevan ja Kårkullan kuntayhtymät lopettivat toimintansa organisaatioina, kun toiminta siirtyi hyvinvointialueille. Kårkullan kuntayhtymä oli tuottanut palveluja ruotsin kielellä, ja palvelut siirrettiin eri hyvinvointialueille. Joistakin erityispalveluista on kuitenkin yhteistyösopimuksia muiden hyvinvointialueiden kanssa ruotsinkielisten palvelujen takaamiseksi.





Kuva 7. Asukaskyselyn (12/2023) vastaukset, kuinka usein palvelua on saatu ruotsiksi (keskiarvo asteikolla 1–3). N vaihtelee 9–35 vastaajaa/palvelu.

Vammaispalvelut koostuvat palvelutuotannosta, joka kattaa vammaisen henkilön asumis- ja avohoitopalvelut, sekä sosiaalityötä, joka vastaa tarpeen arvioinnista sekä tarvittavien päätösten ja suunnitelmien tekemisestä yksilöllisesti, sekä ohjaamisesta ja neuvonnasta.

Entisestä Kärkullan kuntayhtymästä siirtyi sekä toimintaa että henkilöstöä. Tästä syystä sekä henkilöstö että toiminta on jaettu kieliryhmittäin. Ruotsin kielen taitoisen henkilöstön saatavuus ei kuitenkaan ole vielä optimaalinen. Tämä oli haaste jo ennen kun hyvinvointialue otti vastuun toiminnasta.

Asukaskyselyn vastausmäärä oli hyvin alhainen, joten palveluista on vaikea tehdä lopullisia johtopäätöksiä.

Asukaskyselyn mukaan vammaispalvelujen neuvontapuhelin ei toimi optimaalisesti ruotsiksi. Tämä johtuu siitä, ettei ole kielilinjoja. Jos sosiaalityön puhelinpalvelu ei pysty tarjoamaan palvelua ruotsiksi, otetaan soittopyyntö, jonka jälkeen ruotsinkielinen asiakaspalvelija ottaa yhteyttä asiakkaaseen.

Palvelu toimii vaihtelevasti. Sosiaalityössä pyritään järjestämään palvelua ruotsin kielellä, kun tarvetta on. Vaikeavammaisten henkilöiden asumispalveluissa, jotka eivät kuulu erityishuoltoon, palvelu ei toimi ruotsin kielellä. Hyvinvointialueen omassa tuotannossa olevat asumisyksiköt erityishuollon piiriin kuuluville asiakkaille ovat joko ruotsin- tai suomenkielisiä, ja siten palvelu taataan omalla kielellä.

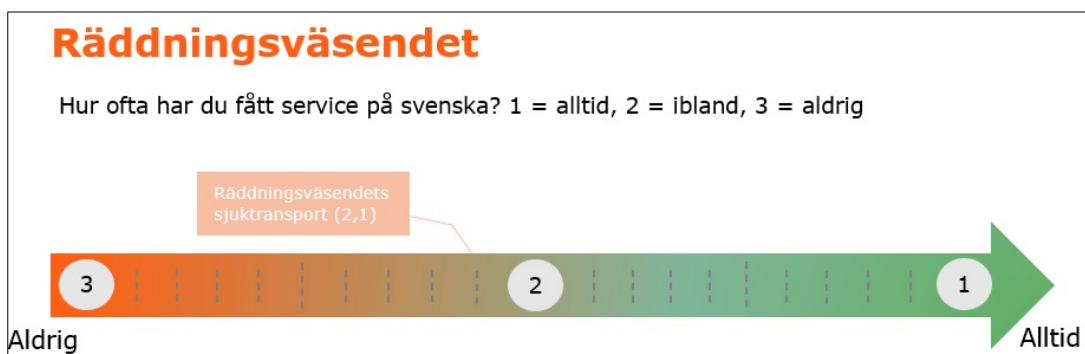
Kuljetuspalveluissa palvelujen kieli riippuu taksinkuljettajien kielitaidosta ja vaihtelee suuresti alueittain.

Henkilöstön mukaan suurimmat haasteet ovat ruotsinkielisten asiakasohjeiden ja lomakkeiden puute sekä toimivien hoitopolkujen huomioiminen ruotsinkielisten palvelujen suunnittelussa. Sen sijaan enemmistö katsoo, että asiakkaiden ohjaaminen kielellisten tarpeiden mukaisesti onnistuu.

## 6.5 Pelastustoiminta

Pelastustoimen perustehtäviin kuuluvat tulipalojen ja muiden onnettomuuksien ehkäisy, pelastustoiminta, ensihoito ja varautuminen.

Asukaskyselyssä kysyttiin pelastustoimen sairaankuljetuksesta. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitos tuottaa ensivaste- ja ensihoitopalvelua yhteistyösopimuksen mukaisesti HUS-yhtymän kanssa. HUS Akuutti vastaa kiireellisistä ja kiireettömistä potilaskuljetuksista yksiköiden välillä. Saaduissa vastauksissa tämä voi koskea molempien organisaatioiden palvelumuotoja, koska potilaat eivät varmuudella tiedä, millaisesta palvelusta on kysymys, ja tulokset ovat siksi vain suuntaa antavia.



Kuva 8. Asukaskyselyn (12/2023) vastaukset, kuinka usein palvelua on saatu ruotsiksi (keskiarvo asteikolla 1–3). N = 106.

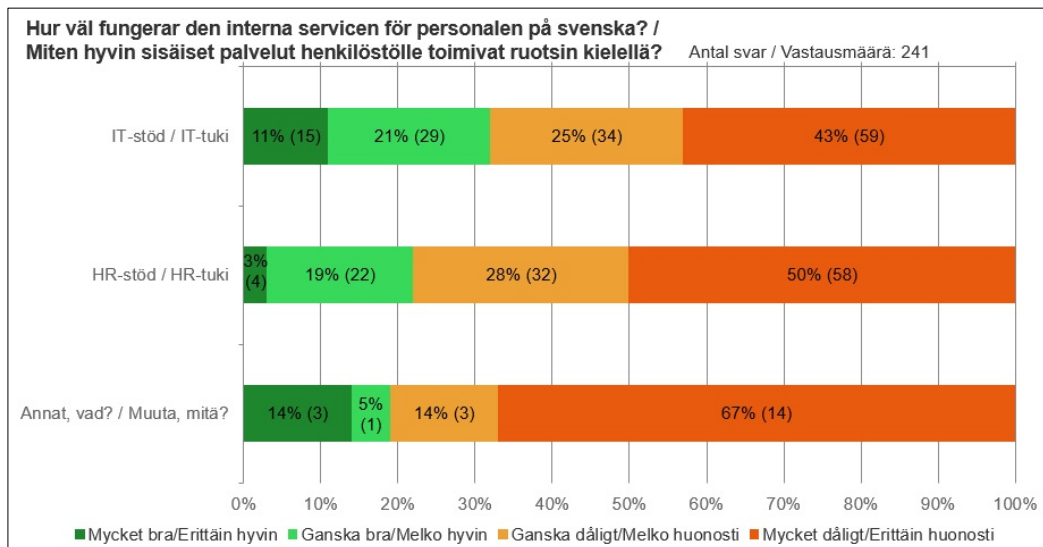
Suurimmat haasteet ruotsinkielisen palvelun takaamiselle näyttävät olevan alueella Espoo-Kauniainen-Kirkkonummi-Lohja.

Asiakaspalvelussa ja rekrytoinnissa kaksikielisyys on laskettu eduksi. Vaikka monissa akuuteissa tilanteissa ei yhteistä kieltä ole ollut, potilaat ovat kuitenkin saaneet hoitoa. Valvontatoimintaa ja turvallisuuskoulutuksia on pystytty antamaan molemmilla kielillä.

## 6.6 Konsernipalvelut

Yksi ruotsinkielisen yksikön tavoitteista vuodelle 2023 on ollut työskennellä elävän kaksikielisen organisaation puolesta. Henkilöstölle on tärkeää ja välttämätöntä saada sisäistä tietoa sekä suomeksi että ruotsiksi.

Henkilöstökyselyn mukaan sisäiset palvelut eivät toimi ruotsiksi parhaalla mahdollisella tavalla.



Kuva 9. Henkilöstökyselyn kysymys sisäisistä palveluista.

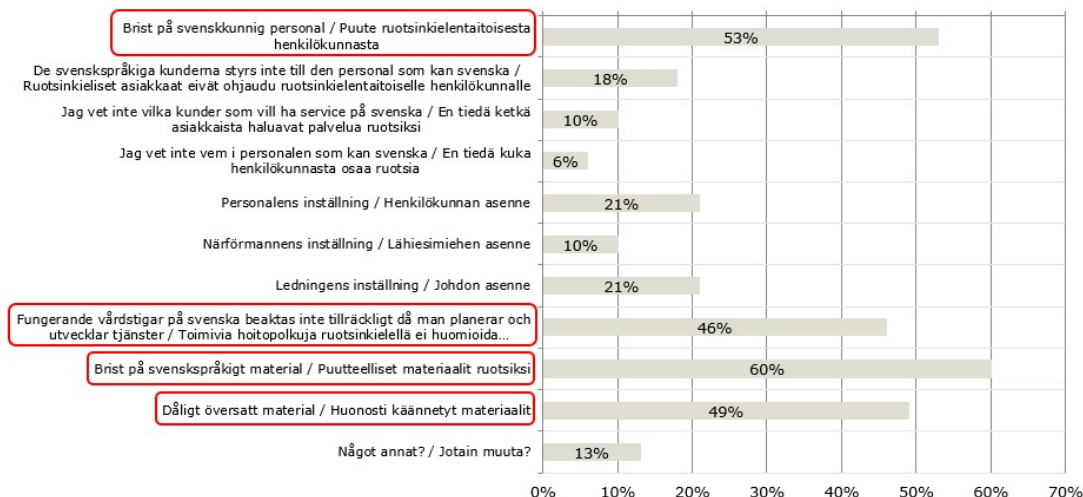
Kategoriasta "muuta, mitä" nousi esiin lähinnä sisäisen tiedottamisen puutteen ruotsiksi.

Henkilöstökyselyn avoimissa vastauksissa ilmeni tyytymättömyyttä siihen, että sekä aineistot että henkilöstölle annettava tieto ovat useimmiten suomeksi. Tämä käy ilmi alla olevasta kuvasta, jossa

henkilöstö on ottanut kantaa ruotsinkielisen palvelun toimivuuden tärkeimpiin esteisiin.

**Vilka är de främsta hindren för en fungerande svenskspråkig service på din enhet enligt dig? Du kan välja flera alternativ. / Mitkä ovat mielestäsi pääasialliset esteet toimivalle ruotsinkieliselle palvelulle? Voit valita useampia vastauksia.**

Antal svar / Vastausmäärä: 230



Kuva 10. Henkilöstökyselyn kysymys pääasiallisista esteistä.

Henkilöstökyselyssä nostettiin esiin kielikannustimien käyttöönotto. Kannustimilla Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueesta voitaisiin luoda houkuttelevampi työnantaja.

Rekrytointi-ilmoituksissa esiintyy edelleen selkeitä puutteita kielinäkökulman huomioonottamisessa. Ilmoituksista vain osa on julkaistu myös ruotsiksi.

Hyvinvointialueellamme on 4 kääntäjää, jotka kääntävät kieliparissa suomi-ruotsi-suomi. Jopa 26 % käännöksistä on sosiaalihuoltoon liittyviä asiakirjoja (lähinnä muille kielille kuin ruotsiksi), viestinnän osuus on 17 % ja päätöksentekoon liittyvien käännösten osuus on 12 %. Käännösyksikön mukaan keskimääräinen jonotusaika on 1 viikko, jos tekstin pituus on alle 3 sivua. Pidempien tekstien kohdalla se on 1-2 viikkoa. Runsas puolet käännöksistä ruotsin kielelle teetetään

hyvinvointialueen omilla kääntäjillä (53 %), kun taas loput ostetaan kilpailutetuista ulkopuolisista käännöstoimistoista (47 %).

Henkilöstökyselyn mukaan jopa 60 % katsoo, että ruotsinkielisen sekä ulkoisen että sisäisen aineiston puute on yksi suurimmista haasteista tällä hetkellä. Myös käännösten laatu on ongelma.

Syksyllä 2023 hyväksyttiin hyvinvointialueen käännöslinjaukset, joista käy ilmi, mitä tekstejä luottamushenkilöiden, asiakkaiden, henkilöstön ja ulkoisen viestinnän osalta käännetään.

Henkilöstölle tehtiin kysely tammikuussa 2024 hyvinvointialueen Intra-sivuista. Siitäkin kyselystä ilmeni, että käännöksissä on puutteita ja hyväksytyjä käännöslinjakuita ei noudateta. Tärkeää aineistoa puuttuu vielä ruotsiksi.

## 7 Seuranta

Selvitysten, arviointien ja seurannan perusteella hyvinvointialueen hallitukselle on tehtävä toimenpide-ehdotuksia vähemmistön kielellä tarjottavien palvelujen ja palveluketjujen kehittämisestä sekä henkilöstön kielitaitoa koskevista vaatimuksista ja kehityksestä.

Seurattavat toimenpiteet perustuvat vuosikertomuksessa esiin tulleisiin seikkoihin, ns. kehittämiskokonaisuuksiin, sekä Kansalliskieliohjelmassa päätettyjen tavoitteisiin ja toimenpiteisiin.

Kansalliskieliohjelman lähtökohtana ovat seuraavat yleiset tavoitteet:

1. Palvelut ovat yhdenvertaisesti saatavilla molemmilla kansalliskielillä.
2. Meillä on riittävästi kaksikielistä henkilöstöä.
3. Meillä on toimiva kaksikielinen organisaatio.

Kerätessä tietoja vuosikertomusta varten hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan muun muassa seuraavia:

- Asiakaspalaute
- Asiakas- ja potilasturvallisuusohjelmat
- Omavalvontasuunnitelma, jolla varmistetaan palvelujen saavutettavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus
- Asukas- ja henkilöstökysely
- Palvelualueiden- ja yksiköiden oma tieto
- Mahdolliset sosiaali- ja potilasasiamiehelle tulleet asiat

Kansalliskielilautakunnan vuosikertomuksessa esitettyjä toimenpiteitä on seurattava ja arvioitava. Hyväksytyille toimenpiteille asetetaan aikataulu seurantamittareineen. Seurannassa raportoidaan toimenpiteiden ja tavoitteiden toteutumisesta. Seuranta on jatkuvaa, ja siitä raportoidaan vähintään kaksi kertaa vuodessa. Seuranta tehdään Kansalliskielilautakunnan vuosikertomuksen yhteydessä ja toisen vuosineljänneksen jälkeen.

Koska vuosikertomus laaditaan nyt ensimmäistä kertaa vuodelle 2023, ensimmäinen seuranta sijoittuu syksylle 2024 niillä tiedoilla, jotka silloin ovat käytettävissä.