

**Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde**

Kansalliskieli- ohjelman seuranta

10/2025



1. PALVELUT OVAT YHDENVERTAISESTI SAATAVILLA MOLEMMILLA KANSALLISKIELILLÄ



Edistyy suunnitelman mukaan



Haasteet/ vaatii kehittämistä



Ei ole vielä alkanut

Tavoitteet/ Painopisteet	Toimenpiteet	Miten se etenee	Kommentti
Meillä on tietoa palvelujen toimivuudesta kielellisestä näkökulmasta	Tarpeet, laatu, saatavuus ja asiakastyytyväisyys seurataan kieliryhmittäin ja palveluittain		Joihinkin palveluihin on saatavilla mittareita, laajenee koko ajan.
Asiakasneuvonta ja -ohjaus halutulla kielellä	Meillä on toimiva puhelinpalvelu molemmilla kielillä		Puhelinlinjat, joihin meillä on dataa, toimivat melko hyvin. Ajoittain haasteita henkilöstötilanteen vuoksi.
	Meillä on toimivat digitaaliset palvelut molemmilla kielillä		Palvelut kehitetään kaksikielisesti
	Meillä on toimivat prosessit asiakkaan ohjaamiseksi palveluihin kielen mukaan		Kehitystyö jatkuu
Kehitämme palveluja siten, että meillä on toimivat hoito- ja palveluketjut kahdella kielellä	Etsimme uusia keinoja palvelujen parantamiseksi kahdella kielellä		Uusia menetelmiä otetaan käyttöön mm. kehittämishankkeissa
	Kaksikielisyystarve huomioidaan hankinnoissa		
	Kieli huomioidaan keskeisissä kehittämishankkeissa		
	Organisaatiomme sisäinen yhteistyö on toimivaa		Uusien yhteistyömallien testaaminen
	Yhteistyö muiden kaksikielisten hyvinvointialueiden ja järjestöjen kanssa on toimivaa		

2. MEILLÄ ON RIITTÄVÄSTI KAKSIKIELISTÄ HENKILÖKUNTAA



Edistyy suunnitelman mukaan



Haasteet/ vaativat kehittämistä



Ei ole vielä alkanut

Tavoitteet/ Painopisteet	Toimenpiteet	Miten se etenee	Kommentti
Meillä on tietoa henkilöstön kielitaidosta ja kielitaito tehdään näkyväksi	Kielitaitoa kartoitetaan ja seurataan		Työntekijöistä 68 % on rekisteröinyt äidinkieltensä HR-järjestelmään. Palvelulinjoilla on kuitenkin oma seuranta.
	Henkilöstön kielitaito on dokumentoitu		Seurataan palvelutasolla, mutta ei organisaatiotasolla.
Parannamme nykyisen henkilöstön mahdollisuuksia kehittää kielitaitoaan	Tarjoamme riittävästi kielikursseja		
	Tärkeitä sisäisiä henkilöstökoulutuksia tarjotaan molemmilla kielillä		Vaihtelee, ei aina mahdollista.
	Edistämme kielen oppimista matalan kynnyksen keinoin		Uusia menetelmiä pilotoidaan.
Meillä on selkeät rekrytointilinjaukset ja edistämme kaksikielisen henkilöstön rekrytointia	Teemme tiivistä yhteistyötä oppilaitosten kanssa		
	Rekrytointi-ilmoitukset julkaistaan kahdella kielellä		Käännetään kaikki ilmoitukset, joissa ruotsi mainitaan vaatimuksena/ansiona.
	Tarjoamme kannustimia molemmilla kielillä palvelevalle henkilöstölle		Otetaan huomioon osana henkilökohtaista lisää.

3. MEILLÄ ON TOIMIVA KAKSIKIELINEN ORGANISAATIO



Toteutettu

Edistyy suunnitelman
mukaanHaasteet/ vaativat
kehittämistäEi ole vielä
alkanut

Tavoitteet/ Painopisteet	Toimenpiteet	Miten se etenee	Kommentti
Positiivinen kieli- ilmapiiiri	Meillä on aktiivista kielilähettilästoimintaa		Rekrytointi ja kehitys käynnissä.
	Sisäisiä kokouksia ja kohtaamisia varten on selkeät linjaukset		Ohjeita olemassa, toimivat vaihtelevasti käytännössä.
	Teemme kaksikielisyyttä näkyväksi		
Kaksikielisyyys on huomioitu sisäisissä rakenteissamme ja ohjaus- asiakirjoissamme	Kaksikielisyyys on huomioitu sisäisissä ohjausasiakirjoissa		
	Kaksikielisyysohjelmaa toteutetaan ja seurataan vuosittain		Päivitetään 2026.
	Hyvinvointialueen hallintosääntöä päivittäessä on otettava huomioon ja vahvistettava kielellisiä oikeuksia		
Materiaalit ovat yhdenvertaisesti saatavilla molemmilla kielillä	Varmistamme toimivat käännösprosessit ja niitä tukevat resurssit		Toimii suurelta osin, tietyt haasteet.
	Käännöstyökaluja kehitetään		Tekoälykäännöstyökalu on kehitetty.

Esimerkkejä parannuksista ruotsinkielisissä palveluissa

- Palvelut:
 - Kaksikielisyys on huomioitu Lunnan digipalvelun kehittämisessä. Henkilökunnan kielitaito dokumentoidaan, huomioidaan työvuorosuunnittelussa ja chat-linjoissa sekä mahdollisissa ajanvarauksissa.
 - Kaksikielisyys on huomioitu keskitettyjen asiakasneuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittämisessä (mm. Alle 65-vuotiaiden sosiaalihoito ja Seniorineuvonta).
 - Ruotsinkielinen etäkotihoito, etäpäivätoiminta ja etäkuntoutus on keskitetty Raaseporin tiimiin ja taataan siten koko alueen asukkaille ruotsiksi (Espoo otetaan mukaan vasta vuodenvaihteen jälkeen).
 - On tullut lisää mittareita liittyen ruotsinkielisen palvelun saatavuuteen. Ruotsinkielisten palvelujen keskimääräinen saatavuus on lähempänä 4:ää (asteikko 1–5) useissa terveyskeskuksissa ja puhelinlinjoissa.
- Kaksikielinen henkilökunta:
 - Kielitaito otetaan huomioon osana henkilökohtaista lisää, mutta se ei kuitenkaan mahdollista sitä, että jokainen, joka käyttää työssään molempia kotimaisia kieliä, olisi oikeutettu lisää.
 - Rekrytointi-ilmoitukset ovat yleisemmin saatavilla ruotsiksi.
 - Uusia kieltenoppimismenetelmiä sekä henkilökunnalle että opiskelijoille pilotoidaan.
- Kaksikielinen organisaatio:
 - Sisäiset uutiset ja ohjeet ovat saatavilla laajemmin ruotsiksi.
 - Sisäisissä kokouksissa/tapahtumissa on useammin ruotsinkielisiä elementtejä tai kaksikielisiä dioja.