



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

5.3.2025  
luvn.fi

# Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2025

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Kehitystoimet</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Johdanto ja tausta</b> .....	<b>2</b>
2.1	Ruotsinkielinen väestö LUVN-alueella	2
<b>3</b>	<b>Toiminta 2025</b> .....	<b>4</b>
3.1	Kansalliskielilautakunnan toiminta 2025	4
3.2	Erityistehtävä tukea ruotsinkielisten palveluiden kehittämistä	5
3.3	Porvoon ja Raaseporin sairaaloiden verkostomaiset osaamiskeskittymät	6
<b>4</b>	<b>Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus</b> .....	<b>8</b>
4.1	Ruotsinkielisen palvelun seuranta	8
4.2	Ruotsinkielisen henkilöstön saatavuus	10
4.3	Ruotsinkielisen materiaalin saatavuus	12
4.4	Yleiset sosiaali- ja terveystyöpalvelut	12
4.5	Sosiaalipalvelujen neuvonta alle 65-vuotiaille	15
4.6	Palvelut lapsille, nuorille ja perheille	16
4.7	Vammaispalvelut	19
4.8	Palvelut ikääntyneille	20
4.9	Pelastuslaitos	22

## 1 Kehitystoimet

Suurimmat haasteet palveluissamme liittyvät ruotsia osaavan henkilökunnan puutteeseen. Kehittämistoimet keskittyvät henkilöstötilanteen parantamiseen ja kaksikielisyyden näkyvyyteen sekä kokonaiskuvan muodostamiseen ruotsinkielisen palvelun tarpeesta. Tärkeä osa kehittämistyötä tapahtuu Raaseporin osaamiskeskus - projektissa.

Kehittämistoimet:

- Vahvistaa henkilöstön kielitaitoa uusien kielenoppimismenetelmien avulla
- Kartoittaa henkilöstön kielitaitoa sekä vahvistaa asiakas- ja potilasohjausta kielen perusteella
- Vahvistaa yhteistyötä sekä ruotsin- että suomenkielisten oppilaitosten kanssa
- Parantaa rekrytointiprosessia
- Lisätä ruotsin kielen näkyvyyttä sisäisesti ja edistää kielitietoista työilmapiiriä
- Parantaa ruotsinkielisen materiaalin saatavuutta ja käyttöä
- Kehittää edelleen dataa ja mittareita ruotsinkielisen palvelun saatavuudesta
- Ottaa käyttöön kielilisiä henkilöstölle
- Vahvistaa ruotsinkielisen toiminnan resursointia

Tavoitteena on näiden toimenpiteiden avulla luoda toimivat hoito- ja palvelupolut ruotsiksi. Lisäksi lautakunta kiinnittää huomiota siihen, että vammaisten henkilöiden asumispalvelut turvataan ruotsiksi.

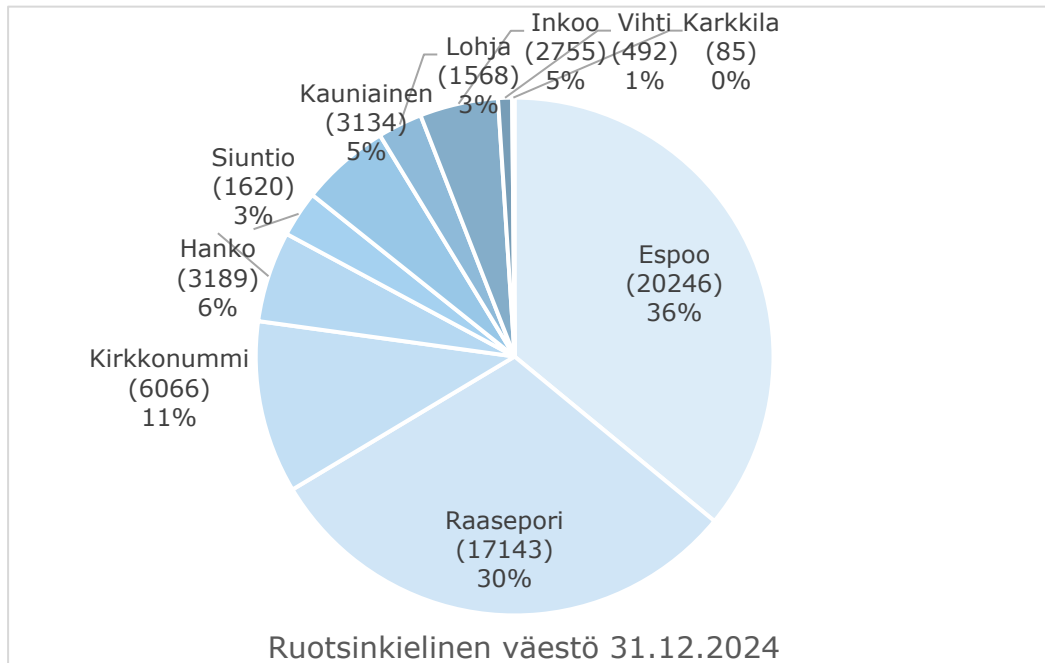
## 2 Johdanto ja tausta

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (LUVN) on kaksikielinen alue, mikä tarkoittaa, että tarjoamme yhdenvertaista palvelua molemmilla kansalliskielillä, suomeksi ja ruotsiksi. Kaikilla kaksikielisillä hyvinvointialueilla on kaksikielilautakunta, jonka tehtävänä on vuosittain antaa vuosikertomus vähemmistökielisten palvelujen toteuttamisesta.

LUVN on vuonna 2025 uudistanut strategiansa, joka keskittyy yhdenvertaisiin asiakaslähtöisiin palveluihin kaikille asukkaille sekä perustason vahvistamiseen ja palveluiden uudistamiseen ja digitalisointiin. Strategia sisältää konkreettisia muutoslupauksia ja linjauksia, ja ruotsin kieli on otettu näissä kokonaisuuksissa huomioon. LUVN päivittää kansalliskieliohjelmansa vuoden 2026 aikana niin, että se on yhdenmukainen strategian kanssa.

### 2.1 Ruotsinkielinen väestö LUVN-alueella

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella asuu 56 213 ruotsinkielistä asukasta (noin 11 %), ja määrä on laskenut noin 300 henkilöllä edellisvuoteen verrattuna.



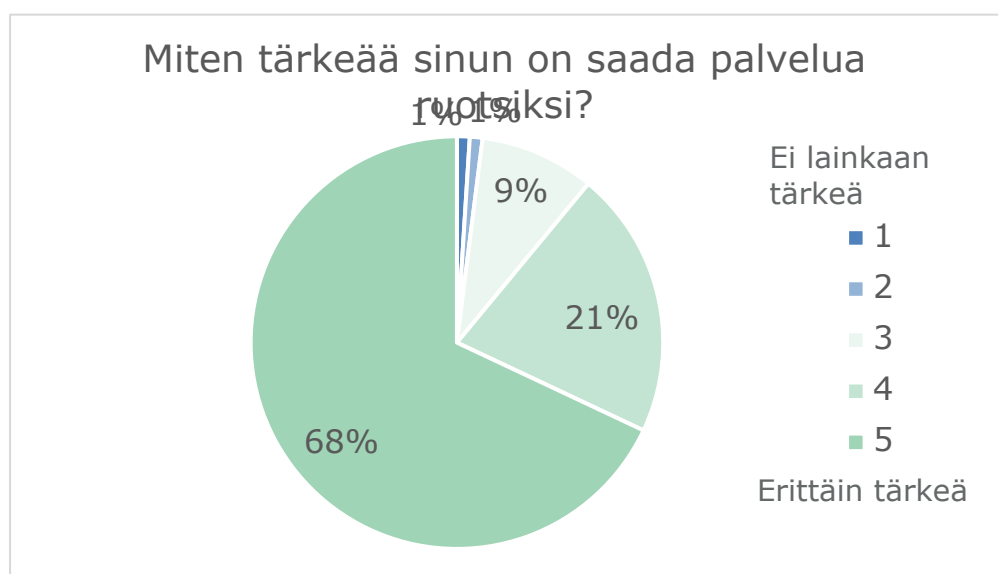
Kuva 1. Lähde: Tilastokeskus

Kaikissa kymmenessä kunnassa on ruotsinkielisiä asukkaita. Eniten ruotsinkielisiä on Espoossa ja Raaseporissa. Koko alueella ruotsinkielisiä lapsia ja nuoria (0–17-vuotiaat) on noin 12 400, työikäisiä (18–64-vuotiaat) 28 500 ja yli 65 vuotta täyttäneitä 15 000. Läntisellä alueella ikääntyneiden osuus on korkeampi.



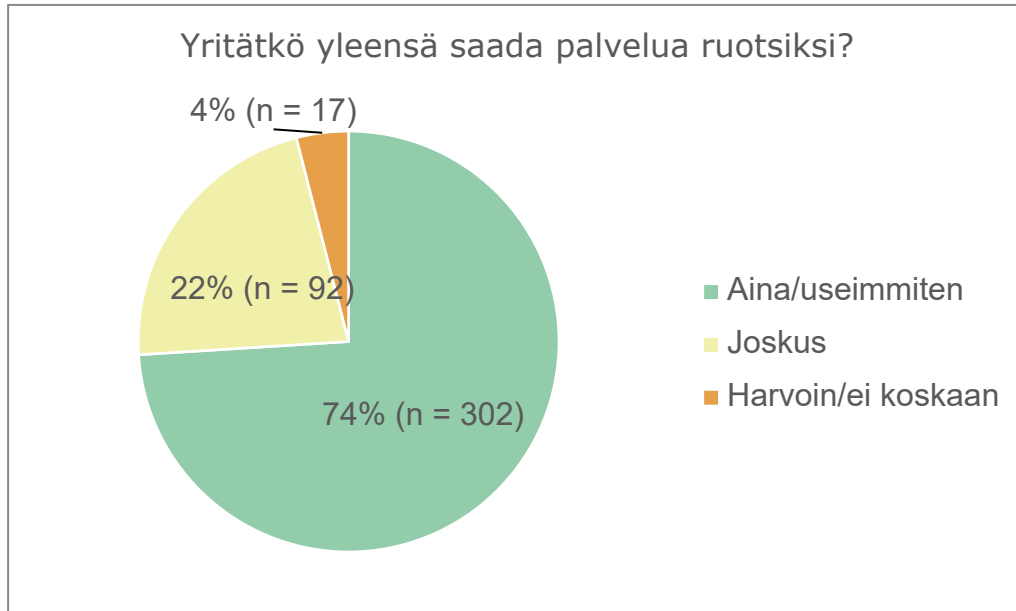
Kuva 2. Lähde: Tilastokeskus

Ruotsinkielisten asukkaiden mielestä on edelleen tärkeää saada palvelua ruotsiksi. Asukaskyselyn (12/2025) mukaan 90 prosenttia pitää tärkeänä tai erittäin tärkeänä saada palvelua ruotsiksi.



Kuva 3. Asukaskysely 12/2025.

Enemmistö (74 %) yrittää joko aina tai useimmiten saada palvelua ruotsiksi. Ruotsinkielisen palvelun tarve on selvästi suurinta HIRS-alueella (Hanko, Inkoo, Raasepori, Siuntio), jossa asukkaat myös yrittävät aktiivisemmin saada palvelua ruotsiksi.



Kuva 4. Asukaskysely 12/2025.

Idässä on suurempi osuus niitä, jotka eivät yritä saada palvelua ruotsiksi. Tärkeimpiä syitä tähän ovat toivosta luopuminen, uskomus, että asian saa nopeammin hoidettua suomeksi, se, että asian hoitaminen on asukkaalle yhtä helppoa suomeksi tai se, että asukas haluaa mieluummin palvelua hyvällä suomen kielellä kuin kankealla ruotsin kielellä.

### 3 Toiminta 2025

#### 3.1 Kansalliskielilautakunnan toiminta 2025

Kansalliskielilautakunnalla oli toimintavuoden 2025 aikana kahdeksan kokousta. Lisäksi lautakunta on osallistunut uuden toimikauden esittelytilaisuuteen ja kummankin kansalliskielen omiin verkostokokouksiin.

Toimintavuoden aikana lautakunta on käsitellyt muun muassa seuraavia asioita:

- Vuosikertomus 2024
- Kansalliskieliohjelman seuranta
- Ruotsinkielisen yksikön tavoitteet
- Lausunnot: Hyvinvointialueen strategia vuosille 2026–2029, Talousarvio- ja taloussuunnitelma vuosille 2026–2028, Investointisuunnitelma vuosille 2027–2030
- Talouden seuranta
- Länsi-Uudenmaan erityistehtävien seuranta ja selvitys (hyvinvointialuelain 33 §)
- Porvoo ja Raaseporin sairaaloiden verkostomaisten osaamiskeskittymien seuranta ja selvitys
- Esitykset ja keskustelut kielen merkityksestä hankintojen ja digitaalisten palveluiden kehittämisen yhteydessä

Lautakunnan työn ja lausuntojen painopisteenä on ollut kielen merkitys kehittämistyössä, toiminnan suunnittelussa ja hallinnossa kaksikielisen palvelun ja kaksikielisen organisaation mahdollistamiseksi.

### **3.2 Erityistehtävä tukea ruotsinkielisten palveluiden kehittämistä**

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen erityistehtävänä on tukea ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämistä koko maassa. Erityistehtävän tavoitteena on parantaa edellytyksiä tukea kaksikielisiä hyvinvointialueita niiden tarjotessa palveluita molemmilla kansalliskielillä. Työtä tehdään kaksikielisten hyvinvointialueiden verkostossa, jossa jäseninä ovat myös Helsingin kaupunki, HUS-yhtymä, FSKC (Finlandssvenska kompetenscenter), THL ja Folktinget.

Verkoston työn painopisteenä on erilaisten toimintamallien ja hyvien käytäntöjen kartoittaminen, yhteistyö ja jakaminen sekä kansallista suunnitelmaa koskeva vaikuttamistyö.

Toimintavuonna 2025 verkosto on työskennellyt seuraavien asioiden parissa:

- Sisäinen organisaatio: Henkilöstön kielitaidon arviointi, rekrytointi, ennakoarvioinnit, omavalvontaraportit, kansalliskielilautakunnan vuosikertomukset, kansalliskielilautakunnan työtavat
- Yhteistyö: kielilähettilästoiminnan kehittäminen kullakin hyvinvointialueella
- Ulkopuoliset luennoitsijat: kehitys- ja tutkimushankkeet
- Porvoon ja Raaseporin osaamiskeskittymien seuranta: oppimiskeskus ja kielikylykonsepti, kielenoppiminen ja oppimismoduulit, digi- ja etäpalvelut, HUSin ja LUVNin tekoälypohjaiset käännössovellukset.

Erytistehtävä ylläpitää myös Pohjoismaisen inspiraatioverkoston, jonka kautta olemme saaneet tietoa Kliinisestä koulutuskeskuksesta Tukholmassa ja Multiprax-tutkimushankkeesta.

### **3.3 Porvoon ja Raaseporin sairaaloiden verkostomaiset osaamiskeskittymät**

HUS-yhtymä sekä Itä-Uudenmaan ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueet ovat yhdessä hakeneet valtiontukea hankkeelle, jonka tavoitteena on kehittää verkostomaisia osaamiskeskittymiä Porvoon ja Raaseporin sairaala-alueiden yhteyteen, jotta voidaan tukea ja turvata kielellisten oikeuksien toteutumista sosiaali- ja terveystaloudissa. Kyseessä on määräaikainen hanke vuosille 2024–2027. Arvioitu määrärahatarve on 1 miljoona euroa toimintavuotta kohti. Hankerahoitusta haetaan kullekin kalenterivuodelle erikseen.

HUS:n ja LUVN:n vuoden 2026 aikana laatima yhteinen palvelusuunnitelma Raaseporin sairaalalle, joka sisältää perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut, on olennaisen tärkeä, jotta Raaseporin kampus voi toimia valtakunnallisena kaksikielisenä osaamiskeskuksena.

Uudenmaan sote-erillisratkaisun tiimoilta tarvitaan erityistä kehitystyötä, jotta toimiva integraatio kummallakin kansalliskielellä voidaan varmistaa. Kehitettäviä ja täytäntöön pantavia malleja voidaan käyttää myös muilla kaksikielisillä hyvinvointialueilla.

LUVNissa on keskitytty seuraaviin asioihin:

1. Monialainen kaksikielinen oppimiskeskus Raaseporin kampusalueella (yhteistyössä HUSin kanssa):

- Suunnitelma Raaseporin kampuksen oppimiskeskuksesta, joka tarjoaa mahdollisuudet henkilöstön ja opiskelijoiden kielenoppimiseen, monitieteisiä oppimismoduuleja opiskelijoille ja tukea yksiköiden kielitietoisuuteen ja kielellisten oikeuksien toteuttamiseen.
- Painopisteenä on sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opiskelijoiden kieli- ja ammattitaidon vahvistaminen sekä henkilöstön kielitaidon kehittäminen erilaisin menetelmin.

2. Digi-, etä- ja läsnäpalvelut:

- Ruotsinkielisen kotihoidon, kuntouttavan päivätoiminnan ja etäkuntoutuksen varmistaminen koko hyvinvointialueella keskittämällä palveluntuotanto Raaseporiin.
- Keskitetyn asiakashallinnan kehittäminen sosiaalihuollon ruotsinkielisiä palveluja varten
- Digitaalisen asiointialustan (Lunna) käyttöönotto
- Ohjatun itsehoitoryhmätoiminnan kehittäminen ruotsin kielellä mielenterveys- ja päihdepalveluja varten
- Tekoälypohjaisen käänössovelluksen kehittäminen henkilöstölle.

## 4 Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus

### 4.1 Ruotsinkielisen palvelun seuranta

Aikaisempiin vuosiin verrattuna saatavilla on jonkin verran enemmän tietoa ruotsinkielisestä palvelusta. Yhteenveto palvelujen toiminnasta on toteutettu seuraavilla tiedoilla:

#### **Asukaskysely**

Asukaskysely toteutettiin joulukuussa 2025, ja siihen vastasi 412 henkilöä. Enemmistö vastanneista oli Raaseporista tai Espoosta, seuraavaksi eniten Kauniaisista ja Kirkkonummelta.

Tilanne eroaa huomattavasti edellisistä vuosista, jolloin enemmistö vastanneista on ollut alueen länsiosista. Aikaisemmin ikäihmiset ovat vastanneet kyselyyn aktiivisesti, mutta tänä vuonna enemmistö vastanneista olivat työikäisiä.

Tilanteen muuttumisen vuoksi vastauksia on vaikea verrata edellisten vuosien tietoihin.

#### **Sisäinen kysely**

Toteutimme johdolle suunnatun sisäisen kyselyn ruotsinkielisten palvelujen sujuvuudesta. Saimme 29 vastausta kaikilta palvelualueilta.

#### **Asiakastyytyväisyyspalaute**

LUVN otti syksyllä 2024 käyttöön työkalun, jolla mitataan asiakaskokemusta. Tällä hetkellä työkalua käytetään seuraavissa palveluissa: avosairaanhoido (Espoo, Kauniainen), suunterveydenhuolto (koko LUVN) sekä äitiys- ja lastenneuvolat (Espoo, Kauniainen). Käyttöä laajennetaan myöhemmin.

Edellä mainituissa palveluissa asiakas saa käynnin jälkeen tekstiviestin, jossa hän vastaa NPS-kysymykseen (Kuinka todennäköisesti suosittelet palvelua -100:sta 100:aan), avoimeen kysymykseen sekä kahteen kysymykseen, jotka arvotaan kahdeksan vaihtoehdon joukosta. Yksi vaihtoehtoisista kysymyksistä on, onko asiakas saanut palvelua valitsemallaan kielellä. NPS-kysymyksen vastauksia verrattaessa ei ruotsin- ja suomenkielisten asiakkaiden välillä ole esiintynyt suuria eroja.

<b>PALVELU</b>	<b>Ruotsinkielisten asiakkaiden NPS keskiarvo 2025</b> (vastaajamäärä)	<b>Suomenkielisten asiakkaiden NPS keskiarvo 2025</b> (vastaajamäärä)
SUUNTERVEYDENHUOLTO, Kaikki LUVN-vastaanotot	<b>80</b> (1406)	<b>83</b> (11 870)
AVOSAIRAANHOITO, Espoon ja Kauniaisten omat vastaanotot	<b>62</b> (1049)	<b>70</b> (13 694)
ÄITIYS- JA LASTENNEUVOLAT, Espoossa ja Kauniaisissa	<b>73</b> (277)	<b>74</b> (2371)

Kuva 5. NPS-keskiarvo ruotsinkielisten ja suomenkielisten asiakkaiden välillä.

### **Potilas- ja asiakasturvallisuus**

Valvontahavaintojen perusteella potilaiden ja asiakkaiden oikeus saada palvelua omalla äidinkielellään (suomi tai ruotsi) toteutui LUVN alueella vuonna 2025 pääosin hyvin: 80 %:ssa havainnoista oikeus toteutui ja 20 %:ssa se toteutui osittain. Näistä 20 %:ista 16 % oli sosiaalihuollossa ja 4% terveydenhuollossa.

Omavalvonnassa palveluntuottajien vastuuhenkilöitä on ohjattu kiinnittämään erityistä huomiota niiden ammattilaisten riittävään kielitaitoon, joiden äidinkieli on muu kuin suomi tai ruotsi. Lisäksi on korostettu tarvetta seurata, miten kielitaito vaikuttaa kirjaamisvelvoitteiden asianmukaiseen toteutumiseen. Riittävän kielitaidon varmistamiseksi on ohjattu hyödyntämään kielikoulutuksia sekä työparityöskentelyä.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavalle on vuoden 2025 aikana tullut yhteensä 1568 yhteydenottoa. Näistä vain muutamat/pieni osa ovat koskeneet ruotsinkielisten palvelujen saatavuutta. Puutteet ovat nousseet esiin avosairaanhoidon vastaanotoilla ja kirjauksissa.

## 4.2 Ruotsinkielisen henkilöstön saatavuus

Ruotsinkielisen henkilöstön puute on edelleen yksi suurimmista haasteista monissa palveluissamme. Tilanteen parantamiseksi on vuonna 2025 toteutettu eri yksiköissä seuraavia toimia:

### Rekrytointi

- Kaikki rekrytointi-ilmoitukset, joissa ruotsin kielen taito mainitaan, käännetään ruotsiksi. Vuoden 2025 aikana reilu kolmasosa kaikista ilmoituksista on julkaistu molemmilla kansalliskielillä.
- Tiivistetty yhteistyö sekä ruotsin- että suomenkielisten oppilaitosten kanssa. Tarjoamme uusia harjoittelumahdollisuuksia, esimerkiksi moduuliharjoittelua ruotsiksi Raaseporin sairaalassa. Vuoden sisällä olemme kehittäneet myös pariharjoittelun ja kielikylpyharjoittelun mallit. Ruotsinkielisten harjoittelijoiden määrä on pysynyt suunnilleen aiempaa vastaavalla tasolla.

### Kielitaito

- Henkilöstölle tarjotaan ilmaista kielikoulutusta työaikana. Vuonna 2025 on kursseja järjestetty edellisvuotta enemmän. Yhteensä on järjestetty 12 ruotsin kielen kurssia, joista osa oli alkeiskursseja ruotsia täysin osaamattomille. Lisäksi yksiköt ovat itse tilanneet yhteensä seitsemän räätälöityä ruotsin kielen kurssia.
- Muitakin kielenoppimisen menetelmiä on kehitetty ja pilotoidaan, kuten tandemoppiminen, kielimentorointi, työkierto yhdistettynä kielikylpyyn ja henkilöstön kielisuihkupäivät.
- LUVNilla ei ole käytössä erillistä kielilisää, mutta kielitaito huomioidaan osana henkilökohtaista palkanlisää. Silti kaikilla, jotka käyttävät työssään molempia kansalliskieliä, ei ole oikeutta lisään.
- Meillä ei vielä ole saatavilla keskitettyä tietoa henkilöstön kielitaidosta, mutta palvelulinjat tietävät itse, ketkä pystyvät palvelemaan ruotsiksi. Henkilöstön äidinkielen rekisteröinti on vielä työn alla. Tällä hetkellä 70 % henkilöstöstä on rekisteröinyt äidinkielenensä. Heistä noin 15 % (1038 henkilöä) äidinkieli on ruotsi.

Palvelualue	Henkilöstö, joiden äidinkieli on ruotsi (% ja määrä)
Perhe- ja vammaispalvelut	17 % (183)
Sosiaali- ja terveystyö	11 % (198)
Ikääntyneiden palvelut	16 % (244)
Asumispalvelut	19 % (273)
Pelastuslaitos	18 % (81)
Konsernipalvelut	9 % (59)
Yhteensä	15 % (1038)

Kuva 6. Prosentuaalinen osuus työntekijöistä, jotka ovat rekisteröineet äidinkieltensä (01/2026)

### Henkilöstökoulutukset

- Saatavilla on monenlaista koulutusta ruotsiksi. Ruotsinkielisen koulutuksen tarve on kuitenkin tarjontaa suurempi, mikä johtuu osaksi siitä, että kysyntää ja tarjontaa on haastavaa sovittaa yhteen, ja osaksi siitä, että ruotsinkielisiin koulutuksiin ei aina tule tarpeeksi ilmoittautumisia.
- Pakolliset ja suurelle osallistujamäärälle tarkoitetut koulutukset pyritään useimmiten järjestämään ruotsiksi. Esimerkiksi tällä hetkellä olemme ottamassa käyttöön uuden potilas- ja asiakastietojärjestelmän, johon liittyvää koulutusta tarjotaan myös ruotsiksi.
- 

### Kieli-ilmapiiri

- Kielen näkyvyyden merkitystä sisäisessä toiminnassa on korostettu useissa yhteyksissä. Vuoden aikana ruotsinkielinen materiaali ja diat ovat saaneet enemmän näkyvyyttä sisäisissä tiedotus- ja muissa tilaisuuksissa.
- Kielen merkityksestä on myös tehty video, jota on esitetty useissa tilaisuuksissa ja levitetty myös intraan.

### 4.3 Ruotsinkielisen materiaalin saatavuus

AI-käännöstyökalua on kehitetty edelleen ja sen käyttö on lisääntynyt merkittävästi. Sen myötä sisäisiä uutisia ja ohjeita julkaistaan aiempaa enemmän ruotsiksi. Käännösten laatu on edelleen haaste. AI-käännöstyökalun laatua parannetaan kevään 2026 aikana. Toimiva käännöstyökalu on edellytys sujuvalle sisäiselle kaksikieliselle tiedotukselle ja viestinnälle.

Omat kääntäjämme hoitavat yhä suuremman osan käännöksistä ruotsiksi. Ulkopuolisten toimijoiden ruotsinkieliset käännökset ovat siis vähentyneet, ja käännösten yhtenäisyys on siten aiempaa parempi. Käännöspalveluissa on syksyn 2025 aikana otettu käyttöön kiireellisyysluokitus, jonka avulla kääntäjät voivat priorisoida käännöksiä, jotka tarvitaan kiireellisesti. Vuonna 2026 kääntäjien työtä tehostetaan automatisoimalla tekoälyn avulla sekä käännöstilaukset että itse käännöstyö.

### 4.4 Yleiset sosiaali- ja terveystalvet

#### 1. Terveystalvet

Hyvinvointialueen länsiosissa palvelu toimii melko hyvin, vaikka ruotsinkielentaitoisista lääkäreistä on ajoittain pulaa erityisesti akuuttivastaanotoilla. Itä- ja pohjoisosissa on jatkuva pula ruotsinkielentaitoisesta henkilöstöstä, mutta esimerkiksi Lohjalla ruotsinkieliset lääkäriresurssit riittävät hyvin. Ruotsinkieliset asiakkaat pyritään mahdollisuuksien mukaan ohjaamaan ruotsinkielentaitoiselle henkilöstölle.

Kun verrataan Espoon ja Kauniaisten NPS-lukua, ruotsinkieliset asiakkaat (NPS 62) ovat hiukan tyytymättömämpiä kuin suomenkieliset (NPS 70). Kysymyksen, onko asiakas saanut palvelua valitsemallaan kielellä, osalta keskiarvo on Espoossa ja Kauniaisissa 4 (asteikolla 1–5).

Terveysasemapalveluissa Lunnan chatin ruotsinkielisen linjan jonot ovat olleet hetkittäin hieman suomenkielisiä linjoja pidempiä, mutta pääosin on kuitenkin pysytty palvelulupauksessa. Lunna-yksikön henkilöstön ruotsin kielen osaamista on kehitetty, jotta kysyntään voidaan vastata sujuvasti kaksikielisesti. Asukaskyselyn mukaan yli 90 prosenttia vastanneista on aina tai joskus saanut palvelua ruotsiksi.

Terveysasemien takaisinsoittopalveluissa on valtaosan ajasta mahdollisuus asiointiin ruotsi kielellä. Esiintyy kuitenkin tilanteita, jolloin ei pystytä tähän kaikilla terveysasemilla, esimerkiksi poissaolotilanteissa.

Rekrytoinneissa riittävä ruotsin kielen osaaminen on alueesta riippuen vaatimus tai eduksi katsottava asia.

### **Kuntoutuspalvelut**

Fysioterapiaa on tarjolla läsnävastaanottoina sekä suomeksi että ruotsiksi laajasti hyvinvointialueella. Ajankohtaisesti läsnävastaanottoja ruotsiksi ei voida taata Lohjan ja Nummelan alueella. Fysioterapian etävastaanottoja on tarjolla kaksikielisesti koko hyvinvointialueella. Lasten fysioterapiaa on tarjolla ruotsiksi kaikissa niissä toimipisteissä, joissa palvelua tarjotaan.

Toimintaterapiaa on tarjolla ruotsiksi koko alueella. Puheterapiaa tuotetaan sekä omana toimintana että hankintana ja kummassakin tapauksessa palvelua on saatavilla ruotsiksi.

## **2. Suunterveydenhuolto**

Suunterveydenhuollossa on edelleen pulaa ruotsinkielentaitoisesta henkilöstöstä erityisesti itäisellä alueella. Suun terveydenhuollossa on laajennettu asiakkaiden mahdollisuuksia käyttää palveluja LUVN:n sisällä aiempaa laajemmin yli kuntarajojen, mikä on parantanut mahdollisuuksia ohjata heitä ruotsinkielentaitoisille ammattilaisille ja tarjota palvelua heidän äidinkielellään. Myös videovastaanottojen

laajentamisella tietyissä palveluissa pyritään lisäämään ruotsinkielistä palvelutarjontaa.

Kun verrataan koko LUVNin NPS-lukua, ruotsinkieliset asiakkaat (NPS 80) ovat lähes yhtä tyytyväisiä kuin suomenkieliset (NPS 83). Kysymyksen, onko asiakas saanut palvelua valitsemallaan kielellä, osalta keskiarvo on koko LUVNin suunterveydenhuollossa 4,1 (asteikolla 1–5).

Lunnan suunterveydenhuollon palveluissa on onnistuttu rekrytoimaan enemmän ruotsinkielentaitoisia, ja näin on pystytty tarjoamaan paremmin palvelua ruotsiksi, mikä näkyy myös asukaskyselyssä, jossa lähes 80 prosenttia vastanneista on aina tai joskus saanut palvelua ruotsiksi.

### **3. Aikuisten mielenterveys- ja päihdepalvelut**

Vaikka rekrytoinnin yhteydessä painotetaan aktiivisesti ruotsinkielien taitoa, ruotsinkielentaitoisia hakijoita on vähän. Useimmissa palveluissa on jatkuvasti pulaa ruotsinkielentaitoisesta henkilöstöstä. Mielenterveyspalveluissa pyritään aina ohjaamaan asiakkaat valitun palvelukielen mukaan, vaikka se johtaisi asiakkaan ohjaamiseen toiseen toimipisteeseen.

Mielenterveys- ja päihdehuollon asumispalveluissa on aika ajoin vaikea saada ruotsinkielistä palvelua. Tarve on myös suhteellisen pieni. Ruotsinkielisten asumispalveluiden saatavuus voi vaihdella riippuen asiakkaan erityistarpeista.

Hanko-Raaseporin alueella liikkuva palvelu tarjoaa ruotsinkielistä palvelua kotiin vietävän tuetun asumisen asiakkaille.

### **4. Aikuissosiaalityö**

Pula ruotsinkielisestä henkilöstöstä on edelleen haaste, mutta ruotsinkieliset asiakkaat pyritään mahdollisuuksien mukaan ohjaamaan tiimille, jossa on ruotsinkielentaitoisia, iästä ja

asuinpaikasta riippumatta. Yhteinen asiakastietojärjestelmä helpottaa tätä entisestään.

## **5. Sosiaali- ja kriisipäivystys**

Ruotsinkielistä henkilöstöä ei riitä kaikkiin työvuoroihin ympäri vuorokauden. Johto pyrkii motivoimaan henkilöstöä parantamaan ruotsinkielen taitojaan sekä korostaa kielitaidon merkitystä rekrytoinnin yhteydessä.

### **4.5 Sosiaalipalvelujen neuvonta alle 65-vuotiaille**

Sosiaalipalvelujen neuvonnan toiminta käynnistyi 1.10.2025. Palvelua tarjotaan sekä suomeksi että ruotsiksi omien puhelinlinjojen kautta arkipäivisin klo 9–12. Puheluihin vastataan sekä suorana että takaisinsoiton kautta.

Asiakkaat voivat valita linjan aikuisten sosiaalipalveluihin, lapsiperheiden tukeen tai vammaispalveluihin haluamallaan kielellä.

Ruotsinkielisistä palveluista huolehtii kahdeksan työntekijää, joiden osaaminen jakautuu eri palvelulinjoille ja tehtäviin. Työn suunnittelun ja rekrytoinnin avulla pyritään varmistamaan yhdenvertaiset palvelut myös ruotsinkielisille koko hyvinvointialueella. Henkilökunnan työohjeita on lisäksi käännetty ruotsiksi, jotta termistö olisi selkeää ja yhtenäistä.

Neuvontaan tuli loka-joulukuun aikana yhteensä 12 553 puhelua, joista ruotsinkielisiä oli 433 (3,5 %). Näistä 171 olivat suorasoittoja (keskimääräinen jonotusaika 2,3 min) ja 265 takaisinsoittoja (90,1 % tavoitettiin takaisinsoitolla). Neuvonnassa otettiin käyttöön Lunnan digipalvelu 19.11.2025. Kaikista 733 yhteydenotoista 23 ovat olleet ruotsinkielisiä, eli 3,1 %.

## 4.6 Palvelut lapsille, nuorille ja perheille

### 1. Äitiys- ja lastenneuvolat

Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut toimivat erittäin hyvin ruotsiksi lähes koko alueella. Ainoastaan Espoossa on pulaa ruotsinkielentaitoisesta henkilöstöstä, mutta sielläkin pyritään aina tarjoamaan ruotsinkielistä palvelua, joka tosin saattaa toteutua kauempana kuin lähimmällä terveysasemalla. Espoon ja Kauniaisten ruotsin- ja suomenkieliset asiakkaat ovat NPS-lukujen perusteella (ruotsinkieliset NPS 73 ja suomenkieliset NPS 74) yhtä tyytyväisiä palveluun.

Neuvoloiden lääkäripalvelut on osittain keskitetty isompiin neuvoloihin. Useimmiten tietoa siitä, kuka lääkäri on paikalla missäkin, ei ole saatavilla kovin paljon etukäteen, joten lääkärikäynneillä on vaikea ottaa kieltä huomioon.

Puhelinpalvelu ja Lunna toimivat ruotsiksi hyvin, ja niissä tiimeissä noin puolet henkilöstöstä osaa ruotsia. Asukaskyselyn perusteella yli 95 % on aina tai joskus saanut puhelinpalvelua ruotsiksi ja lähes 90 % on saanut aina tai joskus ruotsinkielistä palvelua Lunnassa.

### 2. Kuntoutuspalvelut lapsille

Kuntoutuspalvelujen saatavuus kohentui jo vuonna 2024, kun palveluntuotanto siirrettiin LUVNille. Asukaskyselyn perusteella yli 80 % saa puheterapiaa ruotsiksi. Sekä puheterapia- että toimintaterapiapalveluissa on riittävästi ruotsinkielentaitoista henkilöstöä. Jono ruotsinkieliseen palveluun on usein lyhyempi kuin suomenkieliseen. Mikäli jollain alueella ei jossain tilanteessa olisi saatavilla ruotsinkielistä henkilöstöä, palvelua voidaan tarjota niin, että joko hoitohenkilökunta tai asiakas vaihtaa asiointipaikkaa.

### **3. Opiskeluhoito**

Opiskeluhoito toimii ruotsiksi erittäin hyvin. Kaikissa ruotsinkielisissä kouluissa on kuraattori. Kaikissa kouluissa ei vuonna 2025 ole ollut koulupsykologia, mutta tällöin palvelua on tarjottu keskitetyn psykologipalvelun kautta, jossa on myös ruotsinkielentaitoista henkilöstöä. Vuoden 2026 alusta koulupsykologitilanne on kohentunut useissa ruotsinkielisissä kouluissa. Kaikissa kouluissa ei ole saatavilla ruotsinkielistä kouluterveydenhoitajaa eikä ruotsinkielentaitoista lääkäriä.

### **4. Mielenterveyspalvelut lapsille ja nuorille**

Alle kouluikäisille tarkoitetut psykologipalvelut toimivat pääsääntöisesti hyvin ruotsiksi. Espoossa ja Kauniaisissa ruotsinkielinen palvelu on keskitetty Niittykumpuun. Lännessä palvelua tarjotaan sekä suomeksi että ruotsiksi.

Alle 13-vuotiaiden lasten mielenterveyspalveluiden asiakasohjaus on keskitetty Espooseen. Asiakkaat ohjautuvat palveluiden sisällä oman kielensä mukaan. Palveluita tarjotaan kolmessa keskitetyssä toimipisteessä; Niittykummun perhekeskuksessa Espoossa, Tammisaaren perhekeskuksessa Raaseporin alueella ja Perhekeskus Purjeessa Lohjalla. Kaikissa kolmessa paikassa palvelut toteutuvat hoitotakuun puitteissa. Tammisaaren koko tiimi puhuu ruotsia, mutta Lohjalla ja Espoossa on ajoittain haasteita ruotsinkielisten työntekijöiden saamisessa. Näissä tilanteissa ruotsinkielisiä työntekijöitä hyödynnetään ruotsinkielisten palveluiden takaamiseksi. Vaikka ruotsin taitoja/kaksikielisyttä korostetaan rekrytoinnissa, ruotsinkielisiä hakijoita on usein vähän.

Lääkäripalveluita ovat saatavilla ruotsiksi koko alueella.

Yli 13-vuotiaille nuorille tarkoitettua mielenterveyspalvelua varten on kehitetty matalan kynnyksen palveluja koko alueella. Kaikissa toimipisteissä ei ole ruotsinkielistä henkilöstöä, mutta tällöin voidaan tarjota palvelua jossain toisessa pisteessä tai etäpalveluna.

## **5. Perheneuvola**

Kasvatus- ja perheneuvolat toimivat koko alueella hyvin ruotsiksi. Espoossa ja Kauniaisissa ruotsinkielinen perheneuvonta on keskitetty Espooseen. Kirkkonummella ja Raaseporissa on edelleen hyvä henkilöstötilanne. Pohjoisessa ruotsinkielisten palvelujen kysyntä on erittäin pientä.

## **6. Perhesosiaalityö**

Läntisellä alueella ruotsinkielisten palvelujen saatavuus on edelleen hyvä. Itäisellä alueella on pitkään ollut haasteita sosiaaliohjauksen ja kotipalveluiden tarjoamisessa ruotsiksi. Tilanne on kuitenkin parantunut hieman, kun Espoon ja Kauniaisten alueella on pyritty lisäämään ruotsinkielisen henkilöstön määrää. Lisäksi voidaan mahdollisuuksien mukaan hyödyntää henkilöstön kielitaitoa yli tiimirajojen, mitä yhteinen asiakastietojärjestelmä jatkossa osaltaan helpottaa.

Vauvojen ja pienten lasten etäuniohjausta tarjotaan tämän vuoden alusta myös ruotsiksi koko hyvinvointialueella.

Perhesosiaalityön erityisessä tuessa miltei kolmasosa tiimistä on ruotsinkielisiä, ja palvelua tarjotaan ruotsiksi koko alueella.

## **7. Lastensuojelu**

Lastensuojeluilmoitusten määrä jatkaa edelleen kasvuaan. Vuoteen 2024 verrattuna niiden määrä on lisääntynyt kymmenellä prosentilla vuoden 2025 aikana. Ruotsinkielisiä sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia on edelleen vaikea saada.

Lasten ja nuorten laitoshoidon ruotsinkielisissä yksiköissä ei ole tarpeeksi paikkoja ruotsinkielisille asiakkaille. Yhtenä haasteena on löytää soveltuva hoitopaikka, joka sekä täyttää asiakkaan erityistarpeet että tarjoaa palvelua ruotsiksi. Tietyissä tapauksissa asiakkaita joudutaan sijoittamaan muille paikkakunnille, jotta ruotsinkielinen palvelu voidaan taata. Sijoitettujen lasten määrä on vähentynyt, ja sen tilalle pyritään

tarjoamaan vaihtoehtoisia palveluja. Ensisijaisesti tarjotaan esimerkiksi perhehoitoa, myös ruotsiksi, joka sisältää sijoituksia sekä perheisiin että ammatillisiin perhekoteihin.

Lastensuojelun perhekuntoutuksessa on haastavaa taata palvelua ruotsiksi, erityisesti HIRS-alueella. Tämän vuoksi on kehitetty uusi konsepti tehostetusta kuntouttavasta perhetyöstä erityisesti ruotsinkielisiä HIRS-alueen asukkaita varten. Kohderyhmä ei ole suuri, mutta sen avulla voidaan taata yhdenvertaiset palvelut myös ruotsinkielisille. Vuoden 2026 aikana tavoitteena on pilotoida konseptia käytännössä.

## **8. Perheoikeudelliset palvelut**

Perheoikeudellisissa palveluissa ei ole tapahtunut suuria muutoksia. Palvelut on keskitetty koko alueella, ja ruotsinkieliset asiakkaat ohjataan ruotsinkielentaitoiselle henkilöstölle. Lastenvalvontapalveluissa tilanne on parantunut, koska palveluihin on onnistuttu rekrytoimaan lisää ruotsinkielentaitoisia. Palvelu on silti edelleen haavoittuva, koska se toimii edelleen vain muutaman työntekijän varassa.

## **4.7 Vammaispalvelut**

Vammaispalveluissa on alueellisia eroja. Läntisillä alueilla ruotsinkieliset palvelut toimivat useimmiten paremmin. Vammaissosiaalityön arviointi- ja neuvontapalvelut toimivat koko alueella hyvin ruotsiksi. Henkilökohtaista apua voidaan tarjota molemmilla kielillä.

Vammaisten lasten ruotsinkielisiä puhe- ja toimintaterapiapalveluita on kehitetty, ja ne on nyt keskitetty yhdelle tiimille.

Asumispalveluiden asiakasohjaus toimii molemmilla kansalliskielillä. Ruotsinkielisistä asumispalveluista on sitä vastoin pulaa erityisesti Raaseporin alueella, jossa ruotsinkielisten asumisen palveluiden tarve on suuri. Asumisyksiköihin tarvitaan lisää ruotsinkielentaitoisia henkilöstöä.

Tietyissä vammaispalvelujen erityispalveluissa on haasteita järjestää ruotsinkielistä palvelua. Ruotsinkielisten palvelujen takaamiseksi on tiettyjen palvelujen osalta tehty yhteistyösopimuksia muiden hyvinvointialueiden kanssa. Esimerkiksi kehitysvammaisten psykiatrista hoitoa tarjotaan KUR-yksikössä Varsinais-Suomen hyvinvointialueella. Vammaispalveluissa on myös ostettu asumis-, päivä- ja työtoiminnan palveluita yhteistyösopimusten kautta.

## **4.8 Palvelut ikääntyneille**

### **1. Seniori-info**

Seniori-info toimii melko hyvin koko alueella. Asiakasneuvonnan puhelinpalvelussa noin 10 prosenttia soittajista valitsee ruotsinkielisen linjan. Ruotsinkielisellä linjalla palvellaan pääsääntöisesti aina ruotsiksi. Myös Lunnassa palvellaan pääsääntöisesti, jos asiakas on valinnut ruotsinkielisen palvelun. Henkilöstö käyttää apuna käännössovellusta ja valmiita lauseita. Seniori-infon muissa palveluissa ruotsinkielistä henkilöstöä on jokaisessa tiimissä. Varsinkin HIRS-alueella tilanne on erittäin hyvä. Ruotsinkielisille asiakkaille pyritään aina tarjoamaan ruotsinkielistä palvelua. Ruotsinkielisestä henkilöstöstä on pulaa, vaikka kaikissa rekrytoinneissa korostetaan ruotsinkielentaidon merkitystä.

Ikääntyneiden palvelujen neuvontaa tukevat Elinvoimaa ikääntyneille -liite ja Ikääntyneiden palveluopas julkaistaan myös ruotsin kielellä.

### **2. Kotona asumista tukevat palvelut**

Läntisellä alueella kotihoito toimii hyvin ruotsiksi, mutta idässä ja pohjoisessa on pulaa ruotsinkielentaitoisesta henkilöstöstä. Ruotsinkielisille asiakkaille pyritään kuitenkin aina takaamaan ruotsinkielentaitoinen omahoitaja. Lisäksi Raaseporin kaksikielinen tiimi tarjoaa koko alueen asukkaille etäkotihoitoa ruotsiksi.

Ruotsinkielinen etäpäivätoiminta ja etäkuntoutus on myös keskitetty Raaseporin kaksikieliseen tiimiin, joten koko alueen asukkaille voidaan taata ruotsinkielinen palvelu.

Ikääntyneiden Olkkariryhmiä toteutuu myös ruotsinkielellä.

### **3. Ikääntyneiden asumispalvelut**

Asumispalveluita tuotetaan sekä omana palveluna ja ostopalveluna.

Meillä on sekä yksi- että kaksikielisiä asumisyksiköitä, mutta joissakin yksiköissä on haasteita ruotsinkielisen henkilöstön saatavuudessa.

Monessa yksikössä työskentelee myös ulkomaalaistaustaista henkilöstöä, minkä vuoksi suomen-/ruotsinkielen taito vaihtelee.

Ikääntyneiden yksiköiden osalta hoivakotiportaalista näkee yksikön palvelukielen

### **4. Sairaanhoidtopalvelut**

Tavoitteena on mahdollisuuksien mukaan tarjota palvelua potilaiden äidinkielellä. LUVNin ruotsinkieliset palvelut toimivat Raaseporin sairaalassa hyvin. Lohjalla ja Espoossa haasteet ovat suuremmat, koska ruotsinkielisestä henkilöstöstä on pulaa. Ruotsinkielisen palvelun takaaminen on usein haastavampaa akuuttivastaanotoilla ja osastoilla, koska palvelut tarjoaa kulloinkin vuorossa oleva henkilöstö. Tilanteen parantamiseksi on vuoden 2025 aikana panostettu henkilöstön ruotsinkielen kursseihin.

Geriatrirella poliklinikalla ei aina ole mahdollista tarjota palvelua ruotsiksi, mutta muistidiagnostiikka annetaan aina ruotsiksi kaikissa viidessä toimipisteessä.

Kotisairaala tarjoaa koko hyvinvointialueella ympärivuorokautista sairaanhoitoa potilaan kotona. Lähes jokaisessa vuorossa koko alueella palvelua voidaan tarjota myös ruotsiksi. Raaseporin alueella palvelut ovat aina saatavilla molemmilla kansalliskielillä.

## 4.9 Pelastuslaitos

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

Ensihoidossa on hyvin ruotsinkielisiä ensihoitajia Raaseporin alueella. Muilla alueilla on jonkin verran ruotsia osaavia, ja pyritään varmistamaan, että jokaisessa työvuorossa on vähintään yksi, joka osaa ruotsia. Operatiivisessa toiminnassa käytetään tukena myös käännöstyökälyä.

Valvontatoimintaa ja turvallisuuskoulutusta on voitu tarjota molemmilla kielillä. Myös onnettomuuksien ennaltaehkäisy (palotarkastukset, neuvonta ja turvallisuusviestintä) ja yhteistyö muiden viranomaisten ja kumppaneiden kanssa toimii hyvin ruotsiksi.

Ruotsinkielistä viestintää on viime aikoina tullut viiveellä. Ongelma on tiedostettu ja sitä pyritään korjaamaan.