

Kansalliskielilautakunta 9.9.2026 § 21

§ 21

Kansalliskielilautakunnan selvityksen ruotsinkielisten vammaispalvelujen palveluohjauksen tilasta merkitseminen tiedoksi

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):
Westergård Mikaela
Öberg Benita

Päätösehdotus

Palvelulinjajohtaja, ruotsinkieliset palvelut Öberg Benita

Kansalliskielilautakunta päättää

1. merkitä tiedoksi seuraavan selvityksen ruotsinkielisten vammaispalvelujen palveluohjauksen tilasta:

Palveluohjauksen saatavuus

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaaliohjaus toimii keskitettynä matalan kynnyksen palveluna, jossa asukkaille tarjotaan neuvontaa, tukea ja ohjausta ennen varsinaisen sosiaalipalveluasiakkuuden alkamista. Sosiaaliohjaus auttaa asiakkaita löytämään oikeat palvelut, ottamaan yhteyttä viranomaisiin sekä sovittamaan yhteen eri tukimuotoja.

Palvelua tarjotaan sekä ruotsiksi että suomeksi aikuisten sosiaalipalvelujen, lapsiperheiden tuen ja vammaispalvelujen erillisillä puhelinlinjoilla. Puhelinpalvelun lisäksi asiakkaat voivat ottaa yhteyttä digitaalisen Lunna-palvelun kautta, jossa on saatavilla ruotsinkielinen chat- ja viestipalvelu.

Palveluprosessit

Vammaissosiaalityössä palveluohjausta annetaan sekä neuvontana että asiakastapaamisten yhteydessä. Toiminta on organisoitu alueellisiin tiimeihin, joissa on ruotsinkielistä henkilöstöä tai henkilöstöä, jolla on riittävä ruotsin kielen taito.

Jos tietyssä tiimissä ei ole saatavilla ruotsinkielistä henkilöstöä, ruotsinkieliset asiakastapaamiset voidaan järjestää ja kirjalliset tehtävät hoitaa tiimien välisenä yhteistyönä. Asiakkaiden palveluprosessit ovat yhdenmukaisia riippumatta siitä, onko palvelukieli ruotsi vai suomi.

Ruotsinkielistä palvelua voidaan yleensä tarjota kohtuullisessa ajassa, pääsääntöisesti kolmen kuukauden kuluessa. Akuuteissa tai erityisen kiireellisissä tilanteissa palvelu järjestetään tarpeen mukaan nopeammin. Päätökset,

lausunnot ja palvelusuunnitelmat laaditaan asiakkaan valitsemaalla kielellä.

Kielellisten oikeuksien toteutuminen

Arvion perusteella kielelliset oikeudet toteutuvat vammaispalveluissa pääosin hyvin.

Haasteita on kuitenkin esiintynyt siinä, että kaikkea hyvinvointialueen vastuulla olevaa tietoa ja viestintää ei ole aina ollut saatavilla ruotsiksi samanaikaisesti suomenkielisen aineiston kanssa, eikä ruotsinkielisen aineiston laatu ole aina ollut riittävä. Käännösprosessien kehittämistä ja ruotsinkielisen aineiston saatavuuden parantamista jatketaan.

Myös akuuteissa tilanteissa tai lyhyellä varoitusajalla ruotsinkielistä palvelua saattaa ajoittain olla saatavilla rajoitetummin kuin suomenkielistä palvelua.

Henkilöstöresurssit ja osaaminen

Vammaissosiaalityössä työskentelee yhteensä 53 henkilöä, joista 24 on sosiaalityöntekijöitä ja 29 sosiaalihojaajia. Ruotsinkielisiä on 15 eli noin 28 prosenttia henkilöstöstä.

Asumispalvelujen asiakasohjauksessa työskentelee 17 henkilöä. Heistä neljä on ruotsinkielisiä.

Vammaispalvelujen ohjauksesta ja neuvonnasta vastaa viisi asiantuntijaa, joista kolmen äidinkieli on ruotsi. Päivittäisestä puhelinpalvelusta pääsääntöisesti vastaavat sosiaalihojaajat ovat ruotsinkielisiä.

Kaikki rekrytointi-ilmoitukset julkaistaan molemmilla kansalliskielillä, ja hakijoilta edellytetään toisen kotimaisen kielen hyvää taitoa. Ruotsinkielisen henkilöstön rekrytointi on tähän mennessä onnistunut hyvin, minkä ansiosta toiminnan ruotsin kielen osaamistarpeisiin on voitu vastata.

Hyvinvointialue panostaa lisäksi jatkuvasti henkilöstön kielikoulutukseen ja osaamisen kehittämiseen. Raaseporin verkostomaista osaamiskeskittymää koskevalla hankkeella ja muilla kehittämistoimilla vahvistetaan henkilöstön kielitaitoa ja valmiuksia tarjota laadukasta palvelua molemmilla kansalliskielillä. Tavoitteena on, että suuri osa henkilöstöstä ja yksiköistä saa tukea jatkuvasti kehitettävien kielenoppimisen tapojen ja mallien avulla.

Saatavuus

Ruotsinkielisen palvelun saatavuus vaihtelee hyvinvointialueella. Palvelua on parhaiten saatavilla alueilla, joilla ruotsinkielisten asukkaiden osuus on suurempi, kun taas hyvinvointialueen keskiosassa palvelutarjonta on rajallisempaa.

Espoon alueella on tarpeen kehittää ruotsinkielisten palvelujen kattavuutta. Palveluihin ei ole virallisia jonoja, mutta asiakkaiden yksilölliset palvelutarpeet ja kulloinenkin henkilöstötilanne voivat ajoittain vaikuttaa palvelujen saatavuuteen.

Ruotsinkielisten palvelujen saatavuudessa on haasteita erityisesti päivätoiminnassa ja lyhytaikaisessa huolenpidossa.

Tämä vaikuttaa mahdollisuuksiin saada palvelua omalla kielellä palvelukokonaisuuden kaikissa osissa.

Yhteenvetoarvio ja kehittämiskohteet

Saatavilla olevien tietojen perusteella voidaan todeta, että vammaispalvelujen ruotsinkielinen palveluohjaus toimii pääosin hyvin ja että kielelliset oikeudet toteutuvat hyvin.

Ruotsinkielisen palvelun vahvistamiseksi edelleen on tunnistettu seuraavat kehittämiskohteet:

1. Valmiuksien vahvistaminen ruotsinkielisen palvelun tarjoamiseen akuuteissa tilanteissa ja lyhyellä varoitusajalla.
2. Ruotsinkielisten palvelujen saatavuuden parantaminen alueilla, joilla palvelutarjonta on rajallisempaa.
3. Asiakaskokemuksen ja asiakastyytyväisyyden seurannan kehittäminen kielellisestä näkökulmasta.
4. Käännösprosessien kehittämisen jatkaminen sekä sen varmistaminen, että kaikki tieto ja viestintä ovat saatavilla ruotsiksi samanaikaisesti suomenkielisen aineiston kanssa.
5. Ruotsinkielisen henkilöstön rekrytointiin ja henkilöstön kielikoulutukseen panostamisen jatkaminen.

Kansalliskielilautakunta arvioi, että vammaispalvelujen ruotsinkielinen palveluohjaus on pääosin hyvin saatavilla ja laadukasta. Lisäksi se edistää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategian tavoitteiden toteutumista parantamalla palvelujen yhdenvertaista saatavuutta ja asiakaslähtöisiä palveluprosesseja sekä vahvistamalla digitaalisten palvelujen saavutettavuutta ja henkilöstön kielitaitoa. Tunnistetut kehittämiskohteet ovat palvelustrategian linjausten mukaisia ja muodostavat perustan jatkuvalle työlle laadukkaiden ja yhdenvertaisten ruotsinkielisten palvelujen varmistamiseksi koko hyvinvointialueella ja

2. esittää aluehallitukselle, että aluehallitus päättää merkitä tiedoksi kansalliskielilautakunnan selvityksen.

Käsittely

Käsittelyn aikana esittelijä muutti päätösehdotustaan seuraavasti:

Otsikon ”Yhteenvetoarvio ja kehittämiskohteet” alla oleva kohta 4 muutetaan seuraavan sisältöiseksi:

”Käännösprosessien kehittämisen jatkaminen sekä sen varmistaminen, että kaikki tieto ja viestintä ovat saatavilla ruotsiksi yhdenvertaisesti ja samanaikaisesti suomenkielisen aineiston kanssa.”

Päätös

Kansalliskielilautakunta päätti

1. merkitä tiedoksi seuraavan selvityksen ruotsinkielisten vammaispalvelujen palveluohjauksen tilasta:

Palveluohjauksen saatavuus

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaaliohjaus toimii keskitettynä matalan kynnyksen palveluna, jossa asukkaille tarjotaan neuvontaa, tukea ja ohjausta ennen varsinaisen sosiaalipalveluasiakkuuden alkamista. Sosiaaliohjaus auttaa asiakkaita löytämään oikeat palvelut, ottamaan yhteyttä viranomaisiin sekä sovittamaan yhteen eri tukimuotoja.

Palvelua tarjotaan sekä ruotsiksi että suomeksi aikuisten sosiaalipalvelujen, lapsiperheiden tuen ja vammaispalvelujen erillisillä puhelinlinjoilla. Puhelinpalvelun lisäksi asiakkaat voivat ottaa yhteyttä digitaalisen Lunna-palvelun kautta, jossa on saatavilla ruotsinkielinen chat- ja viestipalvelu.

Palveluprosessit

Vammaissosiaalityössä palveluohjausta annetaan sekä neuvontana että asiakastapaamisten yhteydessä. Toiminta on organisoitu alueellisiin tiimeihin, joissa on ruotsinkielistä henkilöstöä tai henkilöstöä, jolla on riittävä ruotsin kielen taito.

Jos tietyssä tiimissä ei ole saatavilla ruotsinkielistä henkilöstöä, ruotsinkieliset asiakastapaamiset voidaan järjestää ja kirjalliset tehtävät hoitaa tiimien välisenä yhteistyönä. Asiakkaiden palveluprosessit ovat yhdenmukaisia riippumatta siitä, onko palvelukieli ruotsi vai suomi.

Ruotsinkielistä palvelua voidaan yleensä tarjota kohtuullisessa ajassa, pääsääntöisesti kolmen kuukauden kuluessa. Akuuteissa tai erityisen kiireellisissä tilanteissa palvelu järjestetään tarpeen mukaan nopeammin. Päätökset, lausunnot ja palvelusuunnitelmat laaditaan asiakkaan valitsemalla kielellä.

Kielellisten oikeuksien toteutuminen

Arvion perusteella kielelliset oikeudet toteutuvat vammaispalveluissa pääosin hyvin.

Haasteita on kuitenkin esiintynyt siinä, että kaikkea hyvinvointialueen vastuulla olevaa tietoa ja viestintää ei ole aina ollut saatavilla ruotsiksi samanaikaisesti suomenkielisen aineiston kanssa, eikä ruotsinkielisen aineiston laatu ole aina ollut riittävä. Käännösprosessien kehittämistä ja ruotsinkielisen aineiston saatavuuden parantamista jatketaan.

Myös akuuteissa tilanteissa tai lyhyellä varoitusajalla ruotsinkielistä palvelua saattaa ajoittain olla saatavilla rajoitetummin kuin suomenkielistä palvelua.

Henkilöstöresurssit ja osaaminen

Vammaissosiaalityössä työskentelee yhteensä 53 henkilöä, joista 24 on sosiaalityöntekijöitä ja 29 sosiaaliohjaajia. Ruotsinkielisiä on 15 eli noin 28 prosenttia henkilöstöstä.

Asumispalvelujen asiakasohjauksessa työskentelee 17 henkilöä. Heistä neljä on ruotsinkielisiä.

Vammaispalvelujen ohjauksesta ja neuvonnasta vastaa viisi asiantuntijaa, joista kolmen äidinkieli on ruotsi. Päivittäisestä puhelinpalvelusta pääsääntöisesti vastaavat sosiaaliohjaajat ovat ruotsinkielisiä.

Kaikki rekrytointi-ilmoitukset julkaistaan molemmilla kansalliskielillä, ja hakijoilta edellytetään toisen kotimaisen kielen hyvää taitoa. Ruotsinkielisen henkilöstön rekrytointi on tähän mennessä onnistunut hyvin, minkä ansiosta toiminnan ruotsin kielen osaamistarpeisiin on voitu vastata.

Hyvinvointialue panostaa lisäksi jatkuvasti henkilöstön kielikoulutukseen ja osaamisen kehittämiseen. Raaseporin verkostomaista osaamiskeskittymää koskevalla hankkeella ja muilla kehittämistoimilla vahvistetaan henkilöstön kielitaitoa ja valmiuksia tarjota laadukasta palvelua molemmilla kansalliskielillä. Tavoitteena on, että suuri osa henkilöstöstä ja yksiköistä saa tukea jatkuvasti kehitettävien kielenoppimisen tapojen ja mallien avulla.

Saatavuus

Ruotsinkielisen palvelun saatavuus vaihtelee hyvinvointialueella. Palvelua on parhaiten saatavilla alueilla, joilla ruotsinkielisten asukkaiden osuus on suurempi, kun taas hyvinvointialueen keskiosassa palvelutarjonta on rajallisempaa.

Espoon alueella on tarpeen kehittää ruotsinkielisten palvelujen kattavuutta. Palveluihin ei ole virallisia jonoja, mutta asiakkaiden yksilölliset palvelutarpeet ja kulloinenkin henkilöstötilanne voivat ajoittain vaikuttaa palvelujen saatavuuteen.

Ruotsinkielisten palvelujen saatavuudessa on haasteita erityisesti päivätoiminnassa ja lyhytaikaisessa huolenpidossa. Tämä vaikuttaa mahdollisuuksiin saada palvelua omalla kielellä palvelukokonaisuuden kaikissa osissa.

Yhteenvetoarvio ja kehittämiskohteet

Saatavilla olevien tietojen perusteella voidaan todeta, että vammaispalvelujen ruotsinkielinen palveluohjaus toimii pääosin hyvin ja että kielelliset oikeudet toteutuvat hyvin.

Ruotsinkielisen palvelun vahvistamiseksi edelleen on tunnistettu seuraavat kehittämiskohteet:

1. Valmiuksien vahvistaminen ruotsinkielisen palvelun tarjoamiseen akuuteissa tilanteissa ja lyhyellä varoitusajalla.
2. Ruotsinkielisten palvelujen saatavuuden parantaminen alueilla, joilla palvelutarjonta on rajallisempaa.
3. Asiakaskokemuksen ja asiakastyytyväisyyden seurannan kehittäminen kielellisestä näkökulmasta.
4. Käännösprosessien kehittämisen jatkaminen sekä sen varmistaminen, että kaikki tieto ja viestintä ovat saatavilla ruotsiksi yhdenvertaisesti ja samanaikaisesti suomenkielisen aineiston kanssa.
5. Ruotsinkielisen henkilöstön rekrytointiin ja henkilöstön kielikoulutukseen panostamisen jatkaminen.

Kansalliskielilautakunta arvioi, että vammaispalvelujen ruotsinkielinen palveluohjaus on pääosin hyvin saatavilla ja laadukasta. Lisäksi se edistää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen palvelustrategian tavoitteiden toteutumista parantamalla palvelujen yhdenvertaista saatavuutta ja

asiakaslähtöisiä palveluprosesseja sekä vahvistamalla digitaalisten palvelujen saavutettavuutta ja henkilöstön kielitaitoa. Tunnistetut kehittämiskohteet ovat palvelustrategian linjausten mukaisia ja muodostavat perustan jatkuvalle työlle laadukkaiden ja yhdenvertaisten ruotsinkielisten palvelujen varmistamiseksi koko hyvinvointialueella ja

2. esittää aluehallitukselle, että aluehallitus päättää merkitä tiedoksi kansalliskielilautakunnan selvityksen.

Selostus

Aluevaltuusto on tarkistanut hyvinvointialueen hallintosääntöä kokouksessaan 27.5.2025 § 31. Hallintosäännön päivitykseen liittyvistä neuvotteluista laadittiin yhteenvetopöytäkirja, johon koottiin neuvottelussa esiin nostetut evästyksiset hallintosääntöön liittyen. Yhteenvetopöytäkirja liitettiin osaksi hallintosäännön päivitystä koskevaa aluehallituksen esitystä ja aluevaltuuston pöytäkirjaa.

Hallintosääntöneuvotteluiden yhteenvetopöytäkirjan 29.9.2025 mukaisesti "Ruotsinkieliseen vammaisten palveluohjaukseen on kiinnitettävä huomiota ja kansalliskielilautakunnan on toimitettava aluehallitukselle selvitys aiheesta vuoden 2026 aikana."

Toimivalta

Hallintosäännön § 54 kohdan 5 mukaisesti kansalliskielilautakunnan tehtävänä on ohjata oman tehtäväalueensa osalta strategiatyötä ja seurata ja arvioida osaltaan strategian toteutumista.

Liitteet

Oheismateriaali

Tiedoksi

Täytäntöönpano

Päätöshistoria