

Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023

Kansalliskielilautakunta 18.4.2024 ja 14.5.2024
Kaupunginhallitus pp.kk.2024

Sisällys

| | |
|--|----|
| Johdanto | 3 |
| 1. Kansalliskielilautakunnan toimintavuosi 2023 | 4 |
| 2. Palveluiden tarve vähemmistökielellä | 5 |
| 3. Palveluiden saatavuus ja laatu vähemmistökielellä | 8 |
| 3.1. Henkilöstön saatavuus ja osaaminen | 9 |
| 3.2. Palvelumuodot | 12 |
| 3.2.1. Fyysiset palvelut | 12 |
| 3.2.2. Digitaaliset palvelut | 14 |
| 3.2.3. Puhelinpalvelut ja asiakasohjaus | 15 |
| 3.2.4. Viestintä ja materiaalit | 16 |
| 3.3. Asiakasosallisuus ja palautteet | 16 |
| 4. Seuranta ja toimenpide-ehdotukset | 18 |
| Lähteet | 23 |

Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla annetun lain (615/2021) (jäljempänä Uusimaa laki) 4 § mukaan Uudenmaan hyvinvointialueilla ja Helsingin kaupungilla on ensisijainen vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä asukkailleen sekä muille henkilöille Uudenmaan maakunnassa. Erikoissairaanhoidon palvelujen järjestämiseksi Uudenmaan hyvinvointialueilla ja Helsingin kaupungilla on velvollisuus kuulua HUS-yhtymään. Pelastustoimen järjestämisestä Uudenmaan hyvinvointialueilla ja Helsingin kaupungissa säädetään pelastustoimen järjestämisestä annetussa laissa (613/2021).

Helsingin kaupunki hyvinvointialueen tehtävien järjestäjänä säädetään Uusimaa lain 5. luvussa. Lain 19 § perusteella Helsingin kaupungilla on kansalliskielilautakunta. Lautakunnan jäseniksi valitaan ruotsinkieliseen kielivähemmistöön kuuluvia henkilöitä.

Lainsäädännön perusteella kansalliskielilautakunnan tehtävänä on sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskien:

1. selvittää, arvioida ja lausua siitä, miten valtuuston päätökset vaikuttavat kielellisten oikeuksien käytännön toteutumiseen;
2. selvittää, arvioida ja määritellä ruotsin kielellä tarjottavien palvelujen tarvetta sekä seurata näiden palvelujen saatavuutta ja laatua;
3. selvitysten, arvioinnin ja seurannan perusteella tehdä hallitukselle ehdotuksia toimenpiteiksi ruotsinkielisten palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi;
4. tehdä ehdotuksia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 39 §:ssa tarkoitetun kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyötä koskevan sopimuksen sekä tämän lain 9 §:ssä tarkoitetun HUS-järjestämissopimuksen sisällöksi, antaa sopimuksesta lausunto valtuustolle sekä seurata sopimuksen toteutumista.

Lautakunnalla voi olla myös muita hallintosäännössä määrättyjä tehtäviä.

Lautakunnan on annettava vuosittain hallitukselle kertomus kielivähemmistön palvelujen toteutumisesta. Hallitus antaa valtuustolle lausunnon toimenpiteistä, joihin lautakunnan antama kertomus antaa aihetta.

Laki ei ota tarkemmin kantaa kertomuksen sisällöstä. Ensimmäisen toimintavuoden 2023 kertomuksen rungosta on syksyllä 2023 käyty keskustelua kaksikielisten hyvinvointialueiden, Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän yhteisessä verkostossa sekä THL:n kanssa. Tavoite on ollut luoda runko, joka osittain pohjautuu samankaltaisiin tietoihin mahdollistaakseen vertailua ja seurantaa. Yhteistyössä kehitettyä runkopohjaa on hyödynnetty Helsingin kaupungin kertomuspohjan rungossa, huomioiden Helsingin kaupungin erillisratkaisua palveluiden järjestäjänä sekä kaupungin tarpeita. Tässä kertomuksessa kuvataan kielellisten oikeuksien toteutumista Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan (sotepe-toimiala) palveluissa vuonna 2023 vähemmistökielen näkökulmasta. Tässä kertomuksessa tulee huomioida, että raporttirunko ja seurattavat asiat ovat uusia ja tietopyynnöt toimialalle ovat tulleet tiukalla aikataululla, joten 2023 vuosikertomuksessa ei ole saatavilla optimaalisesti tietoa.

1. Kansalliskielilautakunnan toimintavuosi 2023

Helsingin kaupungilla on kansalliskielilautakunta 1.1.2023 lähtien. Aikaisemmin kaupungilla oli kaksikielisyystoimikunta, jonka toimikausi oli 31.8.2021–31.12.2022. Kansalliskielilautakunta on jatkanut kaksikielisyystoimikunnan työtä. Kansalliskielilautakunta raportoi kaksikielisyyden toteutumisesta ja kaupungin palveluiden ja henkilöstön kielivarannon kehittämistyöstä.

Helsingin kaupungin hallintosäännön luvun 25. 6 § perusteella Helsingin kaupungin kansalliskielilautakunta huolehtii sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla annetun lain 19 §:ssä säädettyistä tehtävistä.

Lisäksi Helsingin kaupungin kansalliskielilautakunnan tehtävänä on kaupungin toimintaa koskien:

1. selvittää, arvioida ja määritellä ruotsin kielellä tarjottavien palveluiden tarvetta ja henkilöstön kielitaitoa sekä seurata näiden palvelujen saatavuutta ja laatua;
2. selvitysten, arvioinnin ja seurannan perusteella tehdä ehdotuksia toimenpiteiksi ruotsinkielisten palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi sekä antaa näihin liittyviä lausuntoja;
3. käsitellä kaksikielisyyden suunnitelmallista edistämistä kaupungin toiminnassa sekä raportoida kaksikielisyyden toteutumisesta sekä kaupungin palvelujen ja henkilöstön kielivarannon kehittämistyöstä lautakunnan määrittelemillä kohdealueilla.

Lautakunnassa on seitsemän jäsentä. Jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Kaupunginvaltuusto valitsee toimikaudekseen lautakunnan jäsenet ja varajäsenet siten, että lautakunnan jäsenet ovat ruotsinkieliseen kielivähemmistöön kuuluvia henkilöitä. Lisäksi kaupunginvaltuusto valitsee lautakunnan varsinaisista jäsenistä sille puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan. Kansliapäällikkö toimii lautakunnan esittelijänä.

Helsingin kaupungin kansalliskielilautakunnan jäsenet kaupunginvaltuuston toimikaudeksi on valittu:

Varsinainen jäsen

Björn Månsson, pj. (RKP)
Kimmo Sasi, vpj. (Kok.)
Hanna Lähteenmäki (Kok.)
May Högdal (Vihr.)
Simon Bergman (SDP)
Stina Sjöblom (Vas.)
Kristiina Michelsson (RKP)

Henkilökohtainen varajäsen

Emma Ringbom (RKP)
Silva Mertsola (Kok.)
Toni Pakarinen (Kok.)
Anders Brandt (Vihr.)
Marianne Laxén (SDP)
Frank Lundgren (Vas.)
Joakim Horsma (RKP)

Kansliapäällikkö siirsi 27.1.2023, 15 § kansalliskielilautakunnan esittelytehtävät kaupunginkanslian hallintopäällikölle ja sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan hallintopäällikölle. Kaupunginkanslian hallinto-osasto huolehtii lautakunnan sihteeri- ja hallintotehtävistä. Kansalliskielilautakunnan esittelijöinä ovat vuoden 2023 aikana toimineet kaupunginkanslian hallintomenettelypäällikkö ja sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan hallintopäällikkö. Lautakunnan sihteerinä on toiminut kaupunginkanslian ylikielenkääntäjä.

Vuoden 2023 aikana kansalliskielilautakunta on kokoontunut yksitoista kertaa (9.2., 9.3., 29.3., 27.4., 11.5., 8.6., 17.8., 21.9., 26.10., 23.11. ja 21.12.). Näistä kokouksista sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan asioita käsiteltiin kahdeksassa kokouksessa. Näissä kokouksissa kansalliskielilautakunta merkitsi tiedoksi tilannekatsauksia sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palveluista vähemmistökielillä sekä ajankohtaisia asioita toimialan hallintopalveluista kansalliskielien näkökulmasta. Vuoden aikana kansalliskielilautakunta antoi myös lausuntonsa HUS-järjestämissopimuksesta sekä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (612/2021) 39 §:ssa tarkoitetun kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyötä koskevasta yhteistyösopimuksesta.

Kansalliskielilautakunnan keskeinen työskentelytapa kaksikielisyyden toteutuksen seurannassa ja arvioinnissa on kuulla asiantuntijoita kaupungin toimialoilta. Näissä kuulemisissa on fokusoitu erityisesti palveluiden toteutumiseen kansalliskielien ja vähemmistökielen näkökulmasta.

2. Palveluiden tarve vähemmistökielillä

Helsinki on kaksikielinen kaupunki. Suomen perustuslain (731/1999) 17 § sekä kielilain (423/2003) 1 § mukaisesti Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Tarkemmat sääntelyt löytyvät kielilain ja muussa lainsäädännössä. Helsingin kaupungin hallintosäännön 25 luvun 1 § määrittää kielellisten oikeuksien toteutumista kaupungissa. Hallintosäännön mukaisesti hallinto ja palvelut on järjestettävä niin, että asukkaita ja palvelujen käyttäjiä pystytään palvelemaan heidän omalla kielellään, suomen tai ruotsin kielellä, kaikilla kaupungin tehtäväalueilla ja että muutoinkin asukkaiden ja palvelujen käyttäjien kielelliset oikeudet turvataan.

Vuoden 2022 lopussa Helsingissä asui 664 028 henkilöä, heistä 505 596 olivat äidinkieltään suomenkielisiä ja 36 748 ruotsinkielisiä. Ruotsinkielisten osuus vastaa noin 5,5 % Helsingin kaupungin väestöstä. Ruotsinkieliset ovat Helsingin väestön toiseksi suurin kieliryhmä.

Ruotsinkielisten helsinkiläisten määrä ja osuus ikäryhmittäin ja alueittain, demograafiset tiedot:

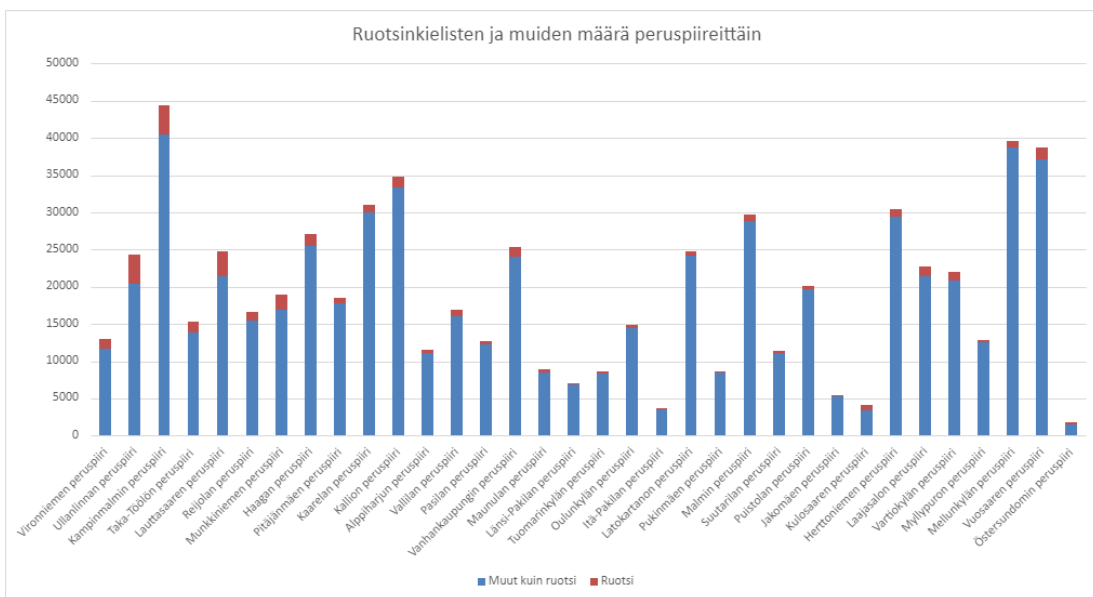
| Indikaattorit | Jakauma | 2021 | 2022 |
|---|----------|------|------|
| 0–6-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | miehet | 7 | 6,9 |
| 0–6-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | naiset | 7,3 | 7,4 |
| 0–6-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | yhteensä | 7,2 | 7,2 |

| | | | |
|---|----------|--------|--------|
| 7–14-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | miehet | 6,5 | 6,5 |
| 7–14-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | naiset | 6,8 | 6,8 |
| 7–14-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | yhteensä | 6,6 | 6,7 |
| 15–64-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | miehet | 5,1 | 5 |
| 15–64-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | naiset | 4,8 | 4,8 |
| 15–64-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | yhteensä | 4,9 | 4,9 |
| 65–74-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | miehet | 6,3 | 6,1 |
| 65–74-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | naiset | 5,2 | 5 |
| 65–74-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | yhteensä | 5,7 | 5,5 |
| 75–84-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | miehet | 9,5 | 9,2 |
| 75–84-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | naiset | 7,7 | 7,6 |
| 75–84-v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | yhteensä | 8,4 | 8,2 |
| 85+ v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | miehet | 10,5 | 10,4 |
| 85+ v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | naiset | 9,3 | 8,9 |
| 85+ v. ruotsinkieliset, % vastaavan ikäisestä väestöstä | yhteensä | 9,6 | 9,3 |
| Ruotsinkielinen väestö 31.12. | miehet | 17 973 | 17 907 |
| Ruotsinkielinen väestö 31.12. | naiset | 18 883 | 18 841 |
| Ruotsinkielinen väestö 31.12. | yhteensä | 36 856 | 36 748 |

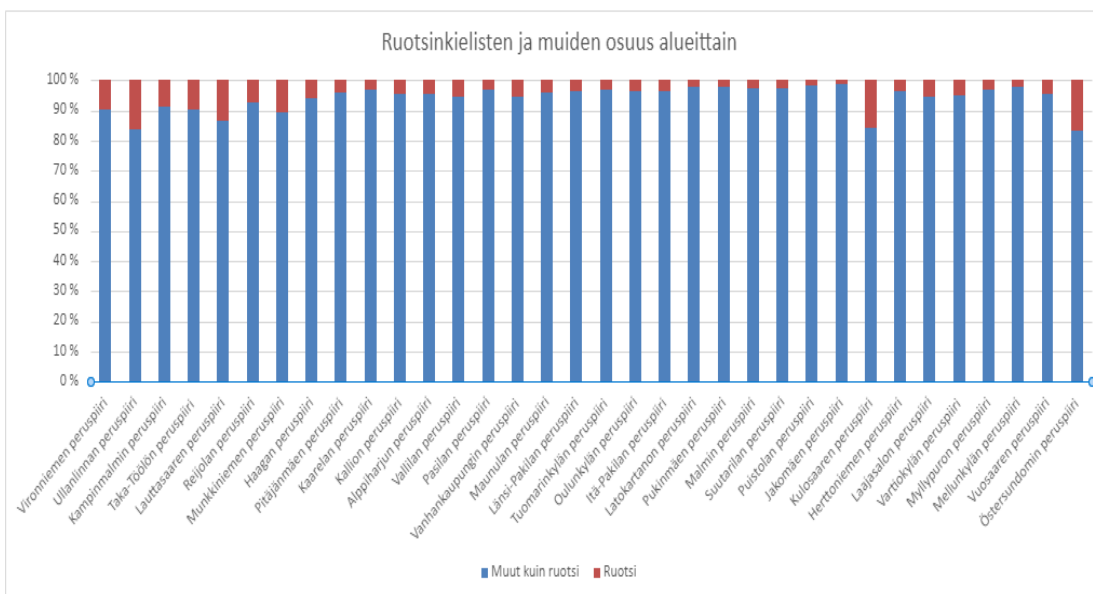
Taulukko 1; Helsingin ruotsinkielisen väestön prosentuaalinen osuus ikäryhmittäin ja sukupuolen mukaan 2021–2022 ja lukumäärä yhteensä (THL, Tilasto- ja indikaattoripankki [Sotkanet.fi](https://www.sotkanet.fi) 2005-2024).

| 0–6 v. | 7–15 v. | 16–17 v. | 18–29 v. | 30–44 v. | 45–64 v. | 65–74 v. | 75–84 v. | 85 v. | Yhteensä |
|--------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-------|----------|
| 3 096 | 3 791 | 729 | 7 144 | 7 154 | 6 757 | 3 365 | 3 379 | 1 333 | 36 748 |

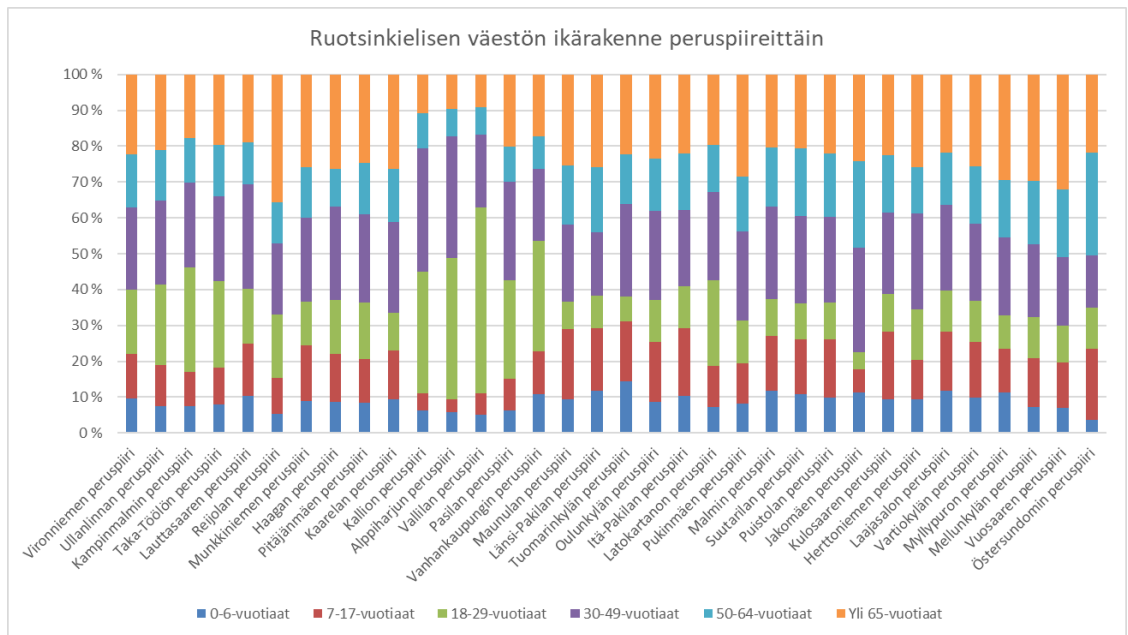
Taulukko 2: Helsingin ruotsinkielinen väestö ikäryhmittäin 31.12.2022 (Helsingin tilastollinen vuosikirja 2023)



Kuva 1: Helsingin ruotsinkielisten ja muunkielisten määrä peruspiireittäin 31.12.2022 (Tilastokeskus ja Helsingin kaupunki, kaupunkitutkimus- ja tilastot)



Kuva 2: Helsingin ruotsinkielisten ja muunkielisten osuus peruspiireittäin 31.12.2022 (Tilastokeskus ja Helsingin kaupunki, kaupunkitutkimus- ja tilastot)



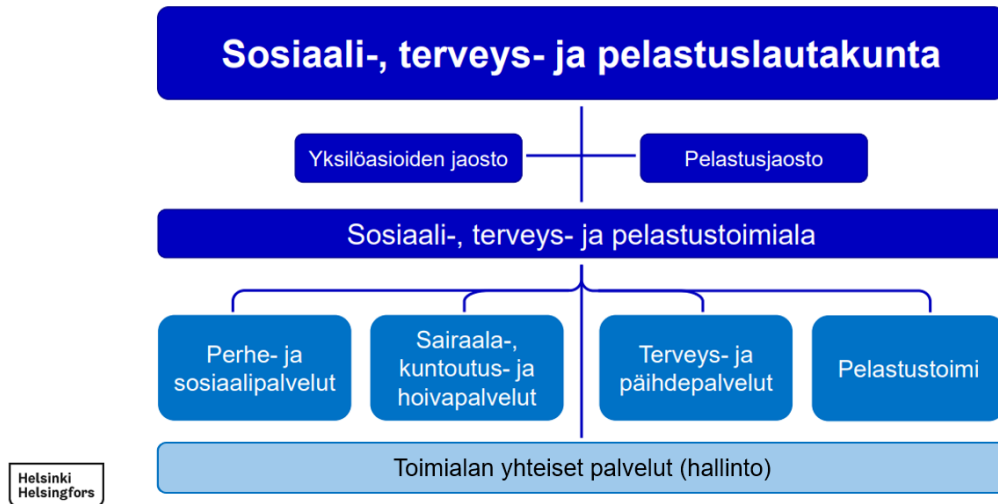
Kuva 3: Helsingin ruotsinkielisen väestö ikärakenne peruspiireittäin 31.12.2022 (Tilastokeskus ja Helsingin kaupunki, kaupunkitutkimus- ja tilastot)

3. Palveluiden saatavuus ja laatu vähemmistökielellä

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisvastuu siirtyi kunnilta ja kuntayhtymiltä 21 hyvinvointialueelle vuoden 2023 alussa. Helsingin kaupunki vastaa edelleen sosiaali- ja terveyspalvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä itse. Muutoksen jälkeen Helsingin uuden sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan (sotepe-toimiala) sekä hyvinvointialueiden rahoitus tulee valtiolta ja asiakasmaksuista. Helsingin kaupungilla toimialan budjetti on erotettu kaupungin talousarviossa kunta-Helsingin budjetista.

Helsingissä kaupunginvaltuusto käyttää kuntalaissa tarkoitettua ylintä toimivaltaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen tehtävissä. Helsingin sotepe-toimialan luottamuselimiä ovat sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta ja sen pelastusjaosto sekä yksilöasioiden jaosto. Sosiaali-, terveys ja pelastustoimiala koostuu neljästä laajasta palvelukokonaisuudesta, joita tukee toimialan yhteiset palvelut (hallinto).

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala



Kuva 4: Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan organisaatiokaavio

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategia (2023–2025) tähtää siihen, että asukkaat saavat nopeasti, sujuvasti ja yhdenvertaisesti tarvitsemiaan palveluja. Palvelustrategian mukaisesti toimialalla turvataan yhdenvertaiset ja laadukkaat suomen- ja ruotsinkieliset palvelut sekä kiinnitetään erityistä huomiota ruotsinkielisten palvelujen toimivuuteen.

Aluehallintovirasto on marraskuussa 2023 ohjannut kaksikielisiä hyvinvointialueita, Helsingin kaupunkia ja HUS-yhtymää omavalvonnallisesti varmistamaan, että asiakkaiden ja potilaiden kielelliset oikeudet toteutuvat organisaatioiden järjestämisvastuulle kuuluvissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa.

Kaupungin sotepe-palvelujen saatavuuden keskiössä on, että ruotsinkielinen saa oikeaa palvelua oikea-aikaisesti ja yhdenvertaisesti. Palvelujen saatavuuteen vaikuttavat muun muassa henkilöstön saatavuus, palvelupolkujen sujuvuus, monialainen yhteistyö, digitalisaation hyödyntäminen ja tiedolla johtaminen. Helsingin kaupungin sotepe-toimialalla on tehty pitkäjänteisesti kehittämistyötä ruotsinkielisten palvelujen saatavuuteen liittyvissä teemoissa. Lisäksi ruotsinkielinen palveluviestintä tavoittaa kaupunkilaiset monikanavaisesti, edesauttaen palvelujen saatavuutta, kun edistetään ruotsinkielisistä palveluista tiedottamista ja palvelujen tunnettavuutta.

3.1. Henkilöstön saatavuus ja osaaminen

Helsingin kaupungin toimialoilla on huolehdittava siitä, että kuntalaisille pystytään antamaan palveluja voimassa olevan lainsäädännön edellyttämällä tavalla sekä suomeksi että ruotsiksi. Palvelukseen valittaessa todennetaan henkilön riittävä suomen kielen taito suomalaisen tutkintotodistuksen perusteella tai tarvittaessa esimerkiksi kielitestien avulla. Eri toiminnoissa

tulee olla riittävästi ruotsin kielen taidon omaavaa henkilöstöä niissä palvelutehtävissä, joissa ruotsin kielen taitoa käytännössä tarvitaan. Poikkeuksena ovat sellaiset palvelut, joissa on keskitetty ruotsinkielinen palvelu. Kielitaitovaatimuksissa on huomioitava laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta (424/2003) sekä Valtioneuvoston asetus suomen ja ruotsin kielen taidon osoittamisesta valtionhallinnossa (481/2003).

Helsingin kaupungin sotepe-toimialalla oli vuonna 2023 noin 15 700 toimea. Vuoden aikana oli haussa yhteensä 4845 avointa työpaikkaa ja näistä 147 ilmoitusta julkaistiin ruotsin kielellä. Näihin avoinna oleviin vähemmistökielen työpaikkoihin rekrytoitiin 53 työntekijää (36 % haetuista tehtävistä). Toimialalla haettiin eniten ruotsinkielisiä lähihoitajia, perhetyöntekijöitä ja sairaan-/terveydenhoitajia (33 % kaikista haetuista tehtävistä.)

Toimialalla ei kuitenkaan ole erikseen ruotsinkielisiä vakansseja. Näin ollen tällä hetkellä ei ole mahdollista tuottaa luotettavaa tietoa siitä, kuinka monessa tehtävässä edellytetään ruotsin kielen taitoa toimialalla. Vuonna 2021 päivitetyn kaksikielisyysuunnitelman mukaisesti ruotsinkieliset palvelut tuotetaan toimialalla joko keskitetysti ruotsin- tai kaksikielisyys tiimeissä/yksiköissä tai suomenkielisten palvelujen yhteydessä. Rekrytoivan esihenkilön vastuulla on varmistaa, että ruotsinkielistä palvelua tarjoavan yksikön henkilöstöllä on riittävä ruotsin kielen taito, jotta palvelu vähemmistökielillä voidaan turvata.

Toimialalla tuotettiin kvartaaleittain tilastoja ruotsinkielisistä rekrytoinneista. Suurin osa rekrytoinneista keskittyy sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin, ja valtaosa rekrytoinneista koskee lähihoitajan ja ohjaajan ammattinimikkeitä.

Alla olevassa taulukossa on eritelty ruotsinkieliset työpaikkailmoitukset, hakijamäärät ja palkattujen osuus toimialalla vuoden 2023 aikana ajanjaksoittain:

| Ajanjakso | Työpaikkojen lukumäärä | Hakijoiden lukumäärä | Hakijoita per työpaikka | Palkattujen määrä | Palkattujen osuus per ilmoitus |
|-----------------|------------------------|----------------------|-------------------------|-------------------|--------------------------------|
| Q1/23 | 52 | 128 | 2,5 | 20 | 38 % |
| Q2/23 | 28 | 127 | 4,5 | 9 | 32 % |
| Q3/23 | 42 | 195 | 4,6 | 16 | 38 % |
| Q4/23 | 25 | 99 | 4,0 | 8 | 32 % |
| Yhteensä | 147 | 549 | 3,9 | 53 | 36 % |

Taulukko 3: Ruotsinkieliset työpaikkailmoitukset toimialalla vuoden 2023 aikana

Osaan tehtävistä oli paljon hakijoita, kuten sosiaaliohjaajien, asiakasneuvojien, projektisuunnittelijan ja kulttuuriohjaajan tehtäviin. Nämä nostavat hakijoiden lukumääriä suhteessa työpaikkamääriin. Haasteellisin rekrytointi tilanne oli vuoden 2023 aikana ruotsinkielisten terveydenhoitajien (0,6 hakija/tehtävä) ja terveyskeskuslääkäreiden (0 hakija/tehtävä) kohdalla. Lähihoitajien kohdalla hakijatilanne oli 1,3 hakija/tehtävä, sairaanhoitajien kohdalla 1,1 hakija/tehtävä ja sosiaalityöntekijöiden kohdalla 3,8 hakija/tehtävä.

Pelastustoimessa rekrytoitiin vuonna 2023 kaksi uutta turvallisuuskouluttajaa (aloitus 2024). Heillä kelpoisuusehtona oli vähintään tyydyttävä ruotsin kieli ja eduksi luettiin hyvä ruotsin kielen osaaminen. Palotarkastajana toimimisen kelpoisuusehtona on vähintään tyydyttävä ruotsin kielen taito, mikä on huomioitu kaikissa tehdyissä rekrytoinneissa. Lisäksi onnettomuuksien ehkäisyn palveluissa on nimetty ruotsin kielen tukihenkilö, joka tarvittaessa auttaa kollegojaan kielihaasteissa.

Kun tehtävässä edellytetään ruotsin kielen taitoa, määrittelee rekrytoiva esihenkilö tehtävään vaadittavan kielitaitotason (tyydyttävä, hyvä tai erinomainen suullinen ja/tai kirjallinen taito). Mikäli yksikkö tuottaa ruotsinkielistä palvelua, tulee esihenkilön huomioida rekrytoinnissa, että palvelutarjonta vähemmistökielillä on turvattu. Henkilöstön saatavuuden tuen yksiköstä tuetaan esihenkilöitä ruotsinkielisten työpaikkailmoitusten luomisessa sekä erinäisissä ruotsinkielisissä rekrytointikampanjoiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Henkilöstön saatavuuden tuen yksikössä työskentelee yksi rekrytointikonsultti, joka keskittyy erityisesti ruotsinkielisten rekrytointien tukemiseen.

Helsingin kaupungilla on käytössä Sarastia henkilöstöjärjestelmä. Järjestelmästä on mahdollista saada tietoa henkilöstön äidinkielestä, edellyttäen että tiedot on kirjattu järjestelmään. Tällä hetkellä järjestelmästä ei kuitenkaan ole saatavilla luotettavaa tietoa siitä, kuinka monen Helsingin kaupungin työntekijän äidinkieli on ruotsi. Tieto äidinkielestä ei siirry automaattisesti järjestelmään ja sen merkitseminen ei ole pakollista. Tämän takia tieto äidinkielestä puuttuu lähes puolesta toimialan työntekijöistä järjestelmässä. Kielillisä ja kielenkäyttölisä on tapa kannustaa työntekijöitä käyttämään suomen ja ruotsin kieltä kohdatessaan asiakkaita. Kielillisät syötetään henkilöstöjärjestelmään. Tarkastuksessa on havaittu, että myöntämisperusteissa on jonkin verran hajontaa toimialalla eikä järjestelmästä tällä hetkellä ole saatavilla tietoa siitä, kuinka monelle työntekijälle maksetaan kielillisää juuri ruotsin kielestä.

Henkilöstön saatavuuden edistämiseksi tehdään moninaista yhteistyötä ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa. Yhteistyötä tehdään ammatti-instituutti Praktikumin, ammattikorkeakoulut Arcadan ja Novian sekä Helsingin yliopiston ja sivistysyliopisto Åbo Akademin kanssa sisältäen muun muassa tutustumiskäyntejä, tapahtumayhteistyötä ja työpaikkailmoitusten tehostettua markkinointia. Ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa yhteistyötä on ylläpidetty aktiivisesti edistäen samalla ennakoivaa rekrytointia ja opiskelijoiden yhteyttä työelämään. Toimialalla on lisäksi tarjottu mahdollisuus suorittaa ruotsiksi harjoittelu, lähihoitajan oppisopimuskoulutus tai opinnäytetyö. Onnistuneet harjoittelujaksot, oppisopimuskokemukset ja opinnäytemahdollisuudet luovat hyvää työnantajamielikuvaa ja lisäävät työn houkuttelevuutta. Tällä on merkitystä ruotsinkielisten työntekijöiden saatavuudessa ja rekrytoinnissa. Ammatti-instituutti Praktikumin kanssa on vuoden 2023 aikana aloitettu ruotsinkielisten lähihoitaja oppisopimusopiskelijoiden koulutusyhteistyö. Toimialalla oli vuonna 2023 kymmenen ruotsinkielistä lähihoitajan oppisopimuspaikkaa, joihin saatiin palkattua yhdeksän opiskelijaa.

Palveluissa on huolehdittu siitä, etteivät vakanssit siirry suomenkielisille työntekijöille, vaan ruotsinkielisten työntekijöiden määrä on vakioitu. Keskimäärin ruotsinkielisten vakanssien täyttöaste on ollut hyvä, edistäen palvelujen saatavuutta yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä.

3.2. Palvelumuodot

Kaupungin sotepe-toimialan kokonaisuus on jaettu seuraaviin neljään palvelukokonaisuuteen:

- Perhe- ja sosiaalipalvelut (Peso)
- Sairaala-, kuntoutus ja hoivapalvelut (Skh)
- Terveys- ja päihdepalvelut (Tepa)
- Pelastustoimi (Pela)

Sosiaali- ja terveystalvaeluita tuotetaan kaksikielisesti, ja henkilöstö palvelee asiakkaita molemmilla kansalliskielillä. Ruotsinkieliset palvelut tuotetaan joko keskitetysti ruotsin- tai kaksikielisissä tiimeissä ja yksiköissä tai suomenkielisten palvelujen yhteydessä. Joitain palveluja tuotetaan ruotsiksi osittain tai kokonaan ostopalvelujen avulla.

3.2.1. *Fyysiset palvelut*

Toimialan palvelukokonaisuuksissa fyysiset palvelut on vuoden 2023 aikana järjestetty yleisesti ja vähemmistökielillä seuraavasti:

Perhe- ja sosiaalipalvelut

Perhe- ja sosiaalipalvelut huolehtivat kaupungin perhe-, sosiaali- ja vammaispalveluista. Palvelukokonaisuuteen kuuluu lapsiperheiden hyvinvointi ja terveystalvaelut, lastensuojelu ja perhesosiaalityö, nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö sekä vammaispalvelut.

Neuvoloissa ja lapsiperheiden kotipalveluissa asiakkaille tarjotaan palvelua yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä. Neuvolassa ruotsinkielinen palvelu on keskitetty tiettyihin toimipisteisiin. Kotipalvelussa kaupunkitasoista ruotsinkielistä palvelua tarjoaa ruotsinkielinen tiimi. Kouluterveydenhuoltoa tarjotaan ruotsiksi ruotsinkielisissä kouluissa. Ruotsinkielisten perheiden erikoispalvelut sekä lastensuojelu ja perhesosiaalityö ovat keskitettyjä Kallion perhekeskukseen.

Ruotsinkielinen aikuissosiaalityö on keskitetty Haagan ja Malmin palvelupisteisiin.

Ruotsinkielinen työryhmä varmistaa sen, että vammaisten sosiaalityössä palvelee oikea-aikaisesti ja yhdenvertaisesti ruotsinkielisiä asiakkaita. Vammaispalveluiden osalta ruotsinkielisiä palveluita tuottaa ja koordinoi erillinen ruotsinkielinen tiimi, joka myös on mukana kaikissa vammaisten sosiaalityön työryhmissä, millä varmistetaan, että asiakkaat saavat tasapuolista ja oikeudenmukaista palvelua. Palvelut tuotetaan myös muille hyvinvointialueille turvaten Uudenmaan ruotsinkielisten palveluiden saatavuus. Ruotsinkieliset vammaispalvelut ovat muuttuneet merkittävästi sote-muutoksen myötä vuonna 2023, jolloin kehitysvammaisten palvelut Kårkullassa siirtyivät Helsingin kaupungille. Vuonna 2023 on käynnistetty selvitys, miten ruotsinkielisiä vammaispalveluita järjestetään, tuotetaan ja kehitetään tulevaisuudessa Helsingin vammaispalveluissa. Tärkeää on, että ruotsinkielistä palvelua kehitetään samanaikaisesti suomenkielisten palvelujen kanssa.

Sairaala-, kuntoutus ja hoivapalvelut

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden palvelukokonaisuus tarjoaa palveluita pääosin ikääntyneille kaupunkilaisille. Palvelukokonaisuudessa tarjotaan arviointitoiminnan, kotihoidon, seniorikeskusten sekä sairaalatoiminnan palveluita.

Arviointitoiminnassa palvelua tarjotaan yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä. Kotihoidon eteläisessä yksikössä on vuonna 2023 toiminut erillinen ruotsinkielinen tiimi. Tämän lisäksi esimerkiksi Lauttasaassa kotihoito on toteutettu kokonaan ruotsinkielisenä ostopalveluna. Ruotsinkieliset seniorikeskusten palvelut ovat toteutuneet keskitetysti Kivelään, Töölöön ja Koskelaan. Sairaalapalveluissa ruotsinkielisten palveluiden keskittäminen esimerkiksi tiettyyn sairaalaan tai osastoon ei ole ollut mahdollista samalla tavalla kuin muissa yksiköissä. Sairaalapalveluissa ruotsin kieltä osaavia työntekijöitä on pyritty mahdollisuuksien mukaan jakaa eri vuoroihin, jotta ruotsinkielisille asiakkaille voitaisiin tarpeen mukaan tarjota palvelua heidän äidinkielellään.

Terveys- ja päihdepalvelut

Terveys ja päihdepalveluiden palvelukokonaisuus huolehtii helsinkiläisten perusterveydenhuollosta, psykiatria- ja päihdepalveluista sekä suun terveydenhuollosta. Palvelukokonaisuudessa tarjotaan terveysasema ja sisätautien poliklinikka palveluita, asumis- kriisi- ja päihdepalveluita, psykiatrian palveluita sekä suun terveydenhuoltoa.

Ruotsinkieliset terveys- ja päihdepalvelut ovat keskitetty väestöjakautuman mukaan sekä kulkuyhteyksiä huomioiden. Viiskulman ja Munkkiniemen terveyskeskuksissa sekä Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksessa tarjotaan ruotsinkielisiä terveyskeskuspalveluita. Ruotsinkieliset psykiatriapalvelut ovat keskitetty tiettyihin yksikköihin, esimerkiksi ensilinjan palvelut ovat saatavilla ruotsin kielellä Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksessa. Keskitettyjen yksiköiden lisäksi henkilökunnan kieliosaaminen on kartoitettu palvelukokonaisuudessa, esimerkiksi asumis- kriisi ja päihdepalveluiden sekä suun terveydenhuollossa. Mahdollisuuksien mukaan ruotsinkieliset asiakkaat ovat ohjattu kyseiselle henkilökunnalle. Suun terveydenhuollossa asiakas voi valita palvelun tuottajan ja osa ostopalveluntuottajista tarjoavat palvelua ruotsiksi.

Pelastustoimi

Pelastustoimen palveluihin kuuluu pelastustoiminta, ensihoito, onnettomuuksien ehkäisy sekä väestönsuojelu ja varautuminen. Tämän lisäksi pelastuslaitokseen kuuluu oppilaitos Helsingin Pelastuskoulu, joka kouluttaa pelastajia.

Pelastustoimessa ruotsinkielistä palvelua pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan. Tehtävät ovat pääsääntöisesti kiireellisiä ja ripeää toimintaa edellyttäviä, jolloin kommunikaatiokieli jää toissijaiseksi suhteessa toimintaan. Pelastustehtävien onnistumisen edellytyksenä on myös, että sitä tekevä henkilöstö kommunikoi kielellä, jonka se hallitsee sujuvasti. Asiakkaan äidinkieli huomioidaan aina mahdollisuuksien mukaan. Valvontatoiminnassa on muutama ruotsinkielinen palotarkastaja, onnettomuuksien ehkäisyssä on ruotsinkielisiä työntekijöitä ja turvallisuuskouluttajassa on yksi vakanssi ruotsinkieliseen toimintaan.

Riskienhallinta-palveluiden tuottama turvallisuuskoulutus on saatavilla molemmilla kansalliskielillä osana normaalia palvelutuotantoa. Ruotsinkielisten koulutusten osuutta ei kuitenkaan erikseen tilastoida. Koulutuspyyntölomake on olemassa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Kaikkia valvonnan palveluita, kuten esimerkiksi palotarkastuksia ja neuvontaa, on saatavilla sekä ruotsin että englannin kielellä osana normaalia palvelutuotantoa. Palvelutapahtumien osuutta ei erikseen tilastoida kielen mukaan.

3.2.2. Digitaaliset palvelut

Ruotsinkielistä palvelukenttää täydentävät monipuoliset digitaaliset palvelut ja etäpalvelut. Sähköiset palvelut lisäävät eri-ikäisten ruotsinkielisten kuntalaisten mahdollisuuksia käyttää palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Tavoitteena on, että palvelut tarjotaan yhdenvertaisesti suomeksi ja ruotsiksi. Kaikista digitaalisista palveluista ei tosin tällä hetkellä ole varmaa tietoa, jos saatavuus toteutuu yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä. Toimintoja kehitetään edelleen molemmilla kansalliskielillä vuoden 2024 aikana.

Helsingin kaupungin sotepe-toimialan palvelukokonaisuudet tarjoavat seuraavia digitaalisia palveluita:

- **Maisa** on asiakasportaali, jossa kaupunkilaiset voivat asioida sähköisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa.
- **Omaolo** tarjoaa oirearvioita ja ohjausta palveluihin.
- **Omaperhe** tarjoaa luotettavaa tietoa ja kokoaa yhteen perheille tarkoitettuja palveluja.
- **Omakanta** on palvelu, jossa asiakkaat löytävät tietoja liittyen sähköisiin resepteihin.
- **Sotebotti Hester** on chatbotti, joka toimii kaupungin verkkosivuilla ja joka neuvoo asiakkaita sosiaali- ja terveydenhuoltoon liittyvissä kysymyksissä. Tarvittaessa Hester ohjaa asiakkaan chatiin keskustelemaan ammattilaisen kanssa.
- **Etävastaanotto**, on kuva- ja ääniyhteydellä tapahtuva reaaliaikainen vastaanotto, jossa ammattilainen ja potilas tapaavat kuva- ja ääniyhteyden välityksellä.
- **Kotihoidon etähoidossa** hyödynnetään puhelinta tai tablettitietokonetta yhteydenpitoon asiakkaisiin.
- **Nuorten chat** on tarkoitettu helsinkiläisille 16–29-vuotiaille nuorille, jonka kautta tarjotaan nuorille neuvontaa.
- **Terveyskeskuksen chatin** kautta asiakas voi saada arkipäivisin tietoa ja neuvontaa terveyspalveluista.
- **Toimialojen verkkosivut** tarjoavat tietoa kaupungin palveluista.
- **Päivystysapu 116117** on hyvinvointialueiden järjestämä neuvontapalvelu, joka neuvoo äkillisissä terveysongelmissa, ja joka tarjoaa neuvontaa terveyskeskuksien ollessa suljettuna.
- **Wilman** kautta välitettävät lomakkeet ja tiedotteet, joita käytetään kouluterveydenhuollossa.
- **Seniori-info** on neuvontapalvelu helsinkiläisille senioreille.
- Helsingin kaupungin tuottamat **Sähköiset lomakkeet**.
- **Innokylä** on yhteinen kehittämis- ja innovaatioyhteisö, joka käsittelee muun muassa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita.
- **Palse.fi-portaali** on palvelusetelien, ostopalveluiden, hoitotarvikejakelun ja apuvälinepalveluiden asiointikanava.
- **Terveyskylä** on Suomen yliopistosairaaloiden kehittämä julkinen verkkopalvelu, joka tarjoaa tietoa ja tukea kaikille, hoitoa potilaille ja työkaluja ammattilaisille.

- **normaali.fi ja enjaksa.fi** on julkinen verkkopalvelu nuorille ja heidän vanhemmillensa, jotka kaipaavat tukea arkeen.
- Vuonna 2024 otetaan käyttöön uusi lasten ja nuorten sähköinen yhteydenottotapa **Apunappi**, joka toteutetaan suomeksi ja ruotsiksi.

Tämän lisäksi Helsingin kaupunki tarjoaa seuraavat yhteiset digitaaliset palvelut:

- **Palvelukartta** tarjoaa tietoa julkisista palveluista Helsingissä, ja se on saatavilla myös ruotsiksi. Tämä tarkoittaa, että voit etsiä lähimmät palvelut, kuten päiväkodit ja kulttuuritalot, ruotsiksi.
- **Helsingin digineuvonta** tarjoaa kaupunkilaisille ilmaista neuvontaa digiasioissa.
- **Varaamo** on verkkosivu, jonka kautta voi varata julkisia tiloja ja laitteita satunnaiseen tai säännölliseen käyttöön.
- **OmaStadi** on verkkosivusto, jonka kautta voi osallistua kaupungin budjetin käyttöön ja ideoiden esittämiseen.
- **Kerro kantasi** verkkosivuilla kaupunkilaiset voivat osallistua kaupungin kehittämiseen ja kertoa kantansa.

3.2.3. Puhelinpalvelut ja asiakasohjaus

Toimialan palvelut täydentyvät lisäksi monipuolisilla puhelinpalveluilla. Puhelinpalvelut toimivat niin monialaisesti kuin palvelukohdittain. Puhelinpalveluissa tarjotaan ohjausta ja neuvontaa, ajanvarauspalveluita, keskustelua-apua sekä hoidon tarpeen arviointeja. Mikäli kuntalaisella on nimetty omatyöntekijä, ohjataan ensisijaisesti yhteydenottoa häneen.

Ajanvaraus sosiaali- ja terveydenhuollon palveluihin tapahtuu pääsääntöisesti Maisa-asiakasportaalien kautta tai puhelimitse. Puhelimitse aikaa varatessa on tarjolla joko erillinen ruotsinkielinen ajanvarausnumero tai keskitetty numero, joka palvelee molemmilla kansalliskielillä. Esimerkiksi neuvoloista on saatavana ruotsinkielistä palvelua samoilla aukioloajoilla kuin suomenkielistäkin palvelua.

Helsingin kaupungin sotepe-toimialan palvelukokonaisuudet tarjoavat seuraavia puhelinpalveluita:

- **Takaisinsoitto palvelu esimerkiksi neuvoloista ja terveyskeskuksista**, joka toimii arkisin.
- **Terveysneuvontapuhelin**, jonka kautta asiakas saa neuvontaa kiireettömiin terveyteen tai terveystaloihin liittyviin kysymyksiin.
- **Vammaisneuvonta** tarjoaa neuvontaa ja tietoa vammaisille tarkoitetuista Helsingin palveluista.
- **Sosiaalineuvonta** tarjoaa neuvontaa ja ohjausta sosiaalipalveluihin ja etuuksien tai tukien hakemiseen liittyvissä kysymyksissä ilman ajanvarausta.
- **Lapsiperheiden sosiaalineuvonta** tarjoaa neuvoa ja ohjausta vanhemmuuden haasteisiin kasvatuspulmiin tai perheen kuormittavaan arkeen.
- **Kotipalveluiden puhelinpalvelussa** ruotsinkielistä palvelua on saatavilla yhtenä päivänä viikossa, jolloin hoidetaan ruotsinkielisten asiakkaiden takaisinsoitot.
- **Sosiaalipäivystys** auttaa sosiaalihuollon kriisitilanteissa iltaisin ja viikonloppuisin.

- **Kriisipäivystys** antaa akuuttia kriisiapua äkillisissä kriisitilanteissa ympäri vuorokauden.
- **Jelppi puhelinpalvelu**, tarjoaa aikuisille apua päihdeongelmissa.
- **Seniori-info** antaa neuvontaa yli 65-vuotiaille tarkoitetuista palveluista ja tapahtumista.

3.2.4. Viestintä ja materiaalit

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelee ruotsinkielinen viestintäasiantuntija, joka toteuttaa ruotsinkielistä viestintää ja kehittää sitä yhdessä palveluasiantuntijoiden ja johdon kanssa. Viestintätiimillä on myös oma kääntäjä, joka kääntää tekstejä suomesta ruotsiksi. Käännöspalveluita on mahdollista ostaa myös kaupungin kilpailuttamilta käännöstoimistoilta.

Vuoden 2023 aikana uudistettiin lapsiperheiden palveluiden ja vammaispalveluiden, opiskeluterveydenhuollon ja aikuissosiaalityön sekä osallisuutta edistävän toiminnan hel.fi-verkkosivut. Yhteensä julkaistiin noin 330 uutta ruotsinkielistä verkkosivua. Sivujen kieliversiot on linkitetty toisiinsa niin, että käyttäjä voi siirtyä kieliversioiden välillä helposti. Sivulla näkyy ”ruotsinkielistä palvelua/ service på svenska” -kuvake niiden palvelupisteiden yhteydessä, jotka tarjoavat ruotsinkielistä palvelua. Tiedot ruotsinkielisistä palveluista on myös koottu ruotsiksi ja suomeksi verkkosivulle [Ruotsinkieliset palvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa | Helsingin kaupunki](#).

Ruotsinkielisille asiakkaille ja asukkaille tarjotaan myös viestinnän tuottamaa materiaalia, kuten asiakastiedotteet, verkkouutiset, esitteet ja lomakkeet ruotsin kielellä. Vuoden 2023 aikana julkaistiin esimerkiksi yhteensä 78 ruotsinkielistä verkkouutista.

Toimiala julkaisee ruotsinkielistä sisältöä myös sosiaaliseen mediaan, ja vuonna 2023 sosiaalisessa mediassa toteutettiinkin useita suuria ruotsinkielisiä kampanjoita, kuten influenssa- ja koronarokotuksiin liittyvä kampanja, nuorille tarkoitettu ehkäisyvälinekampanja sekä lähisuhdeväkivallan vastainen kampanja.

Ruotsinkielisiä palveluita koskeva intranet-sivu uudistettiin vuonna 2023 ja julkaistiin suomeksi ja ruotsiksi. Sivun on tarkoitettu toimialan ammattilaisten käyttöön, ja se sisältää tietoja ruotsinkielisten palveluiden työryhmästä, kaksikielisyysuunnitelman ja ruotsinkielisiä konsultointitietoja.

Tulevana vuonna ruotsinkielisten palvelujen viestintää kehitetään edelleen osana toimialan muuta viestintää. Viestinnän painopisteet nousevat vuoden 2024 käyttösuunnitelmasta.

3.3. Asiakasosallisuus ja palautteet

Toimialan osallisuussuunnitelma vuosille 2023–2025 on tuotettu sekä kansalliskielillä että englanniksi. Suunnitelmat tullaan viemään kaupungin hel.fi-nettisivuille, jossa myös muu osallisuutta käsittelevä sisältö on kolmella kielellä.

Toimialalla järjestetään monenlaisia asiakasosallisuutta edistäviä tilaisuuksia niin läsnä- kuin etätilaisuuksina. Tilaisuudet järjestetään pääasiassa suomeksi, mutta tapahtumista viestitään myös ruotsiksi ja englanniksi esimerkiksi Helsingin kaupungin nettisivuilla. Tarvittaessa

varsinaisissa tilaisuuksissa on paikalla ruotsia sujuvasti puhuvia tai kaksikielisiä toimialan asiantuntijoita. Myös tulkkausapua on tilattavissa. Asukastilaisuuksien viestintämateriaalia käännetään myös muille kielille kohderyhmän mukaisesti. Asiakastytyväisyyskyselyt toteutetaan pääsääntöisesti suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Toimialan ruotsinkielisen terveystalujen asiakasraadin perustamista on selvitelty vuoden 2023 lopulla. Asiakasraateja voidaan perustaa tarvelähtöisesti, jotta asiakkaiden mahdollisuus osallistua palvelujen kehittämiseen omalla äidinkielellään toteutuu.

Toimialalla saadaan palautetta useiden eri kanavien kautta, kuten esimerkiksi kaupunkiyhteinen palautepalvelun ja pikapalautteiden kautta. Huhtikuussa 2023 Helsingin kaupungilla otettiin käyttöön uusi kaupunkiyhteinen palautepalvelu (www.hel.fi/palautteet.fi/) ja siihen liittyvä palautteiden käsittelyjärjestelmä. Palautteita tuli yhteensä 2715 kappaletta kaikilla kielillä. Palautepalvelusta saa valittua kieliversioiksi suomen, ruotsin tai englannin kielen. Palautepalvelun kautta tulleisiin palautteisiin vastataan viiden arkipäivän aikana ja niihin vastataan suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi riippuen varsinaisen palautteen kielestä. Tilastoinnin perusteella vain yksittäisiä palautteita on tullut siitä, ettei ruotsinkielinen kaupunkilainen ole saanut palvelua äidinkielellään. Toimialalla kehitetään asiakaskokemusta ja tällä hetkellä kartoitetaan mahdollisuutta ottaa käyttöön palautekysely, jossa olisi mahdollista kohdentaa kysymyksiä asiointikielen tai ruotsinkielisten palvelujen asiointitietojen perusteella. Ruotsinkieliset palautteet ovat osana toimialan yhteisiä asiakaskokemustuloksia. Saatua palautetta ei ole tällä hetkellä mahdollista tarkastella erikseen kielen perusteella. Asiakas voi kuitenkin antaa palautetta ruotsiksi sote-palveluiden toimipisteissä käytössä olevilla palautelaitteilla ja kyselylinkeillä.

Toimialalla pikapalautetta kerättiin 266 toimipisteessä. Asiakkaiden suositteluhaluus NPS-suosittelemisindeksillä oli 58. Tämä on hyvä tulos, koska NPS-suosittelemisindeksin arvo voi olla mitä tahansa -100 ja +100 välillä. Asiakaskokemuksen tietoja ja tuloksia kootaan Odotusajat ja asiakaskokemus -verkkosivuilla. Vuonna 2023 julkaistiin neljä asiakaskokemuskatsausta sekä suomeksi että ruotsiksi.

Toimialalla asiakaspalautteen keruuta kehitetään osana Palvelustrategiaa ja Kestävän kasvun hanketta (2023–2025). Tavoitteena on kerätä monipuolisin keinoin kansallisesti yhtenäistä asiakaspalautetta toimialan palveluista sekä kansalliskielillä että englanniksi. Toimialalle hankittavan uuden järjestelmän avulla tavoitellaan, että tuloksia voidaan tarkastella kielen perusteella ja ruotsinkielisiltä asiakkailta voidaan kerätä palautetta siitä, ovatko he saaneet palvelua äidinkielellään asioidessaan toimialan palveluissa. Nämä kehittämistoimet parantavat jatkossa tiedon saantia ruotsinkielisten palveluiden asiakaskokemuksesta.

Ruotsin kielellä tehdyt muistutukset ja kantelut ovat lisäksi yksi tapa kerätä kaupunkilaisten kokemusta palvelujen saatavuudesta ja yhdenvertaisuudesta vähemmistökielellä. Tilastointiin ei ole merkitty vuoden 2023 ajalta yhtään ruotsiksi tehtyä muistutusta tai kantelua, jossa ensisijainen yhteydenoton aihe olisi palvelujen piiriin pääseminen tai lähetteet.

4. Seuranta ja toimenpide-ehdotukset

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla palveluiden saatavuus ruotsiksi on erityisen tärkeää. Kaikkien palvelualueiden ruotsinkielisissä palveluissa on tarvetta palveluiden kehittämiseksi toteuttaakseen kaikkien lakisääteisen oikeuden käyttää palveluissa vähemmistökieltä. Kansalliskielilautakunta ehdottaa seuraavia toimenpiteitä ja seurantamenetelmiä toteutettaviksi Helsingin sotepe-toimialan palveluissa varmistaa kaupunkilaisten kielelliset oikeudet kansalliskielillä ja erityisesti vähemmistökielen näkökulmasta:

Yleiset:

- Toimialan kielisuunnitelmat tulee päivittää ja yhtenäistää toimialan yhteiseksi kielisuunnitelmaksi. Sote-uudistuksen myötä on perusteltua, että toimialalla olisi yhteinen kaksikielisyysuunnitelma. Osana suunnitelmaa ehdotetaan sisällytettäväksi palvelualakohtaisia toimenpidesuunnitelmia konkreettisilla tavoitteilla ja toimenpiteillä eri näkökulmista kielellisten oikeuksien juurruttamiseksi käytäntöön.
 - "Kielilähettiläs" -toimintamallin käyttöönotto palvelualueilla tulisi edistää sekä luoda lähettiläiden yhteinen verkosto.
 - Henkilöstön kantama tunniste (esimerkiksi rintamerkki) vähemmistökielen hallinnasta tulisi ottaa uudelleen käyttöön ja toimintatapaa markkinoida, jotta asiakkailta on mahdollisuus tunnistaa ammattilaiset, jotka hallitsevat ja pystyvät palvelemaan ruotsin kielellä.
 - Palvelualoilla tulisi tehdä kyselyitä ja selvityksiä ruotsinkielisistä palveluista (valikoima, tarpeet, toiveet, kehittämisehdotukset) henkilöstölle ja asiakkaille.
 - Asiakaspalautteiden ja käyttöön otetun järjestelmän selvitysten ja kehitysten perusteella tulisi hyödyntää saatua tietoa. Tähän perustuen tulisi palautejärjestelmässä laatia kysymyksiä asiointikielystä ja ruotsinkielisten palvelujen asiointitiedoista.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) 33 § perusteella Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tehtävänä on tukea ruotsinkielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämistä koko maassa. Saman lain 39 § perusteella kaksikielisten hyvinvointialueiden on tehtävä yhteistyösopimus ruotsinkielisten kielellisten oikeuksien toteutumisen turvaamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Varsinais-Suomen hyvinvointialue vastaa kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyösopimuksen laatimisen koordinoimisesta.

Yhteistyö näiden asioiden edistämiseksi on käynnistynyt vuonna 2023. Kansalliskielilautakunta pitää kansallista yhteistyötä ja kehitystä tärkeänä. Tässä Helsingin kaupungin rooli on merkittävä huomioiden, että ruotsinkielinen väestö on kaupungissa määrällisesti Suomen suurin. Kehitys- ja yhteistyö tulee edistää ja vakinaistaa myös jatkossa.

- 1.1.2024 voimaan astuneen valvontalain (741/2023) perusteella palvelunjärjestäjän tulee omavalvonnallisesti valvoa ja varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas-

ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ja tästä tulee raportoida julkisesti.

Osana omavalvontaa toimialalla tulee valvoa ja raportoida kielellisten oikeuksien toteutumista palveluissa.

- Toimialalla tulee tehdä selkeä kuvaus yksiköistä, jotka palvelevat vähemmistökielellä ja näiden yksikkökohtaisista palveluresursseista ruotsiksi.

Henkilöstö ja henkilöstöhallinto:

- Tiedot henkilöstön äidinkielestä ja muusta kieliosaamisesta tulee selvittää ja syöttää henkilöstöjärjestelmään takautuvasti ja jatkossa rekrytoinnin yhteydessä, jotta tietoa henkilöstön äidinkielestä ja muusta kieliosaamisesta voidaan seurata ja palveluita sekä ammatillaisia kohdentaa palvelemaan asiakaskuntaa heidän valitsemalla kielellä.
- Toimialalla tulee selvittää ja kirjata ketkä henkilöstöstä kykenevät palvelemaan vähemmistökielellä. Selvityksen perusteella kielitaitoiset ammatillaiset tulee kohdentaa palvelemaan asiakaskuntaa heidän valitsemalla kielellä. Rekrytoiva esihenkilö vastaa kielitaitoisen henkilöstön riittävydestä tarpeiden mukaisesti.
- Kielillisän yhdenvertaisesta saatavuudesta ja myöntämisestä tasavertaisin perustein tulee varmistua palvelukokonaisuuksissa. Kielillisän myöntämiselle tulee olla selkeät kriteerit yhdenvertaisen saatavuuden varmistamiseksi.
- Ikääntyneiden ja lasten palveluissa, erityisesti kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa, missä äidinkielen merkitys korostuu, tulee kiinnittää erityistä huomiota kielitaitoisen henkilöstön rekrytoinnissa.
- Mielikuva toimialasta myös ruotsinkielisenä työnantajana tulisi vahvistaa. Toimialalla tulee rekrytointien yhteydessä selvittää mahdollisuutta keventää henkilöstön suomen kielen osaamisen vaatimuksia ruotsinkielisissä palveluissa. Täten voidaan hyötyä pohjoismaisista työmarkkinoista kokonaisvaltaisesti, mukaan lukien maahan muuttaneet, myös vähemmistökielellä.
- Henkilöstölle tulee aktiivisesti tarjota mahdollisuuksia ruotsin kielen vahvistamiseksi sekä osallistumista kielikoulutuksiin ja näiden toteutumista tulee seurata.

Palvelut:

- Toimialalla tulee varmistaa, että asiakkaiden ja potilaiden kielelliset oikeudet toteutuvat organisaation kaikilla järjestämisvastuulle kuuluvissa palveluissa yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä.
- Toimialalla tulee kehittää ja juurruttaa toimintamalleja ja toimintatapoja varmistukseen kielitaitoisten ammatillisten palvelut asiakkaan valitsemalla kansalliskielellä.

- Toimialan puhelinpalvelut tulee taata molemmilla kansalliskielillä. Takaisinsoittopalveluissa tulee varmistua ja seurata että takaisinsoitot toteutuvat asiakkaan valitsemalla yhteydenotokielellä.
- Digitaalisen palveluvalikoiman kehittyessä ja laajentuessa on huolehdittava, että palvelut toteutuvat yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja vaikuttavasti molemmilla kansalliskielillä myös näissä palvelumuodoissa. Kieliversiot tulee kehittää rinnakkain molemmilla kansalliskielillä. Myös digitaalisissa palveluissa tulee taata, että asiakkaat saavat palvelua valitsemallaan kansalliskielellä. Lisäksi toimialalla tulee tehdä kuvaus digitaalisista palveluista vähemmistökielellä. Kuvauksessa tulee käydä ilmi palvelukohtainen vastuutaho.
- Ruotsinkielinen palvelu kolmella terveysasemalla tulee taata ja neljäs terveysasema ruotsinkielisillä palveluilla tulee lisätä verkostoon. Kansalliskielilautakunta ehdottaa Malmin terveysasemaa, tarkoituksena vastata ruotsinkielisiin palvelutarpeisiin kaupungin pohjoisosissa.
- Palvelukokonaisuuksissa, joissa hankitaan huomattava osa palveluita ostopalveluina, tulee luoda toimivia järjestelmiä kielellisten oikeuksien valvomiseksi, jotta toteutumista voi seurata ja tarvittaessa sanktioida.

Viestintä ja markkinointi:

- Kaupungin verkkosivut ja niiden kieliversiot ovat kehittyneet hel.fi-uudistuksen myötä. Verkkosivut ovat tällä hetkellä kiitettävästi saatavilla molemmilla kansalliskielillä sekä englanniksi. Kehittämisehdotuksena ruotsinkielisissä ohjeissa ja palvelukuvauksissa tulisi käydä ilmi millä kielellä tai kielillä palvelua tarjotaan.
- [Helsingin brändi ja visuaalinen ilme](#) sivustolla löytyy visuaalisen ilmeen ohjeistus, jossa ohjataan kaupungin logotyyppin kieliversioista ja niiden käyttämisestä. Ohjeistuksessa todetaan että kaksi- ja monikielisissä asukasviestintätilanteissa on varmistettava, että ruotsinkielinen tunnus on läsnä. Näitä ovat tilanteet, joissa viestintä on suunnattu kaupungin asukkaille viestintäkanavasta riippumatta esimerkiksi julkisessa tilassa tai sisätiloissa, kuten asukastilaisuuksien, opasteiden tai ohjeiden muodossa. Tällöin käytetään joko kaksikielistä kehystunnusta tai toisistaan riittävän etäälle sijoitettuja saman korkuisia Helsinki ja Helsingfors kehystunnuksia. On tärkeää huomioida materiaalien ja viestinnän kohderyhmää sekä oikean kielen valintaa sen perusteella.

Tilanteita, joissa logotyyppin kielivalinta on epäonnistunut, esiintyy edelleen usein. Täten kaupungin ja toimialojen kaikkia toimijoita tulee edelleen muistuttaa ohjeista. Kansalliskielilautakunta toteaa, että suurin osa erehdyksistä olisi vältettävissä, mikäli kaksikielinen logotyyppi olisi aina käytössä kaksikielisessä kaupungissa. Kaupungin kaksikielisyys korostuisi edelleen, mikäli myös yksikielisissä materiaaleissa hyödynnettäisiin kaksikielistä logotyyppiä. Kansalliskielilautakunta suosittelee kaksikielisen logon käyttämistä myös kansainvälisissä ja erityisesti pohjoismaisissa konteksteissa. Tämä kertoisi myös kansainvälisesti Helsingin kaupungin

kaksikielisydestä ja antaisi selkeän viestin kaupungin pohjoismaisesta identiteetistä ja pohjoismaisen yhteisen kulttuurin ja arvopohjan jakamisesta.

- Toimialalla tulee varmistaa, että kaikki lomakkeet ovat saatavilla molemmilla kansalliskielillä. Lyhyemmät lomakkeet tulee olla ensisijaisesti kaksikielisiä.
- Toimialan materiaalit ja markkinointi työmarkkinoille tulee aina olla saatavilla molemmilla kansalliskielillä.

Seurantamittareiksi kansallislautakunta ehdottaa toimialalla jatkossa muun muassa:

- Kaksikielisyysuunnitelman toimenpidesuunnitelmien mukaisten tavoitteiden ja toimenpiteiden vähintään vuosittainen seuranta ja arviointi.
- Valvontatoimintaan liittyvät huomioiden kielellisten oikeuksien toteutuksesta:
 - Tehtyjen havaintojen ja toimenpiteiden lukumäärä, liittyen ruotsinkielisten palveluiden saatavuuteen, kolmen kuukauden välein julkaistavissa omavalvontaraporteissa.
 - Kielellisiin oikeuksiin liittyvien huomioiden lukumäärä tarkastuskertomuksissa.
 - Asiakas ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtuma- ja lähellä piti ilmoitukset liittyen kansalliskieliin ja erityisesti vähemmistökieleen.
 - Valvontatoiminnan toteuttaminen molemmilla kansalliskielillä. Vähemmistökielellä toteutuneiden ohjaus-, neuvonta ja tarkastuskäyntien lukumäärä.
- Henkilöstöön ja osaamiseen liittyvät indikaattorit ja mittarit:
 - Henkilöstön äidinkielen prosentuaalinen seuranta vuositasona.
 - Vakanssien määrä ammattiryhmittäin, joissa on vähemmistökielen osaamisvaatimus.
 - Kielilisän seuranta ja henkilökuntamäärä, joille on myönnetty kielilisiä ja mille kielille.
 - Toteutuneet kielikoulutukset ja niihin osallistuneiden määrä.
 - Henkilöstön kieliosaamisen kirjaaminen ja kieliosaamisen tason seuranta.
- Fyysisen palveluvalikoiman yhdenvertainen saatavuus kansalliskielillä:

- Vähemmistökielen palveluyksiköiden määrä sekä näiden yksiköiden henkilöstöresurssit vähemmistökielellä.
- Ruotsinkielisten asiakkaiden odotusaikojen seuranta suhteessa suomenkielisten palveluiden odotusaikoihin.
- Vähemmistökielen palveluvalikoima suhteessa suomenkieliseen palveluvalikoimaan.
- Prosentuaalinen osuus asiakkaista, jotka saavat palvelua valitsemalla kansalliskielellä.
- Digitaalisten palveluiden saatavuus yhdenvertaisesti vähemmistökielellä:
 - Digitaalisten työkalujen lukumäärä ja sisältö vähemmistökielellä.
 - Digitaalisten palvelumuotojen prosentuaalinen toteutus asiakkaan valitsemalla kansalliskielellä.
 - Prosentuaalinen osuus asiakkaista, jotka saavat vastausta digitaalisesti valitsemalla kansalliskielellä.
- Puhelinpalveluiden saatavuus yhdenvertaisesti vähemmistökielellä:
 - Ruotsinkielisten asiakkaiden odotusaikojen seuranta suhteessa suomenkielisten palveluiden odotusaikoihin.
 - Takaisinsoiton prosentuaalinen toteutus asiakkaan valitsemalla kansalliskielellä.
- Ruotsinkielisten ostopalveluiden osuus ja tuottajat kaikissa ostopalveluiden palvelumuodoissa.
- Suunniteltu ja toteutunut kehitystyö vähemmistökielen palveluissa.

Lähteet

Helsingin kaupungin hallintosäätö.

<https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/saannot/kaupungin-hallintosaanto.pdf>

Helsingin kaupunki. Kansalliskielilautakunta.

<https://paatokset.hel.fi/fi/paatoksenteko/toimikunnat-ja-neuvottelukunnat/kansalliskielilautakunta>

Helsingin kaupunki. Kansliapäällikön päätös 15 §. Esittelytehtävän siirto, keskushallinto, kansalliskielilautakunnan esittelijätehtävät. <https://paatokset.hel.fi/fi/asia/hel-2023-001095?paatos=b98179c4-3619-44d1-9d94-4f13c6797011>

Helsingin kaupunki. Kaupunginvaltuuston päätös 23.11.2022, 288 § kansalliskielilautakunnan jäsenten valinnasta. <https://paatokset.hel.fi/fi/asia/hel-2022-010144/ee633b0a-acf9-442b-a034-d6ebc10bfa6c>

Helsingin kaupungin verkkosivut. www.hel.fi

Helsingin tilastollinen vuosikirja 2023.

https://www.hel.fi/static/kanslia/Kaupunkitieto/23_12_20_Helsingin_tilastollinen_vuosikirja_2023.pdf

Kielilaki (423/2003). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423>

Laki hyvinvointialueesta (611/2021).

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210611#Pidm46651395835104>

Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta (424/2003).

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030424>

Laki pelastustoimen järjestämisestä (613/2021).

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210613>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021).

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla (615/2021). <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210615#Pidm46651395563712>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741>

Suomen perustuslaki (731/1999). <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

THL, Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi 2005-2024.

<https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s3YsiTc1stY1iTc1tDYsstY1LAQA®ion=8wYA&year=sy5zsTbS0zUEAA==&gender=m;f;t&abs=f&color=f&buildVersion=3.1.1&buildTimestamp=202309010633>

Valtioneuvoston asetus suomen ja ruotsin kielen taidon osoittamisesta valtiohallinnossa (481/2003). <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030481>