

Helsinki
Helsingfors

Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2025 kielivähemmistön palvelujen toteutumisesta



Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2025 kielivähemmistön palvelujen toteutumisesta

Julkaisija

Helsingin kaupunki

Julkaisuvuosi

2026

Sisällys

Johdanto	5
1 Kansalliskielilautakunnan toimintavuosi 2025	6
1.1 Kansalliskielilautakunnan tehtävä	6
1.2 Kansalliskielilautakunnan jäsenet vuonna 2025	7
1.3 Kansalliskielilautakunnan kokoukset 2025	8
2 Palveluiden tarve vähemmistökielellä	11
3 Ruotsinkieliset sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelut vuonna 2025	17
3.1 Perhe- ja sosiaalipalvelut	17
3.1.1 Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys.....	17
3.1.2 Lastensuojelu ja perhesosiaalityö	18
3.1.3 Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö	18
3.1.4 Vammaispalvelut.....	18
3.1.5 Ruotsinkielisten perhe- ja sosiaalipalvelujen kehittäminen.....	19
3.2 Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut	21
3.2.1 Arviointitoiminta.....	21
3.2.2 Kotihoito	21
3.2.3 Seniorikeskukset.....	21
3.2.4 Helsingin sairaala.....	22
3.2.5 Ruotsinkielisten sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden kehittäminen	22
3.3 Terveys ja päihdepalvelut.....	24
3.3.1 Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka	24
3.3.2 Suun terveydenhuolto	24
3.3.3 Psykiatria	24
3.3.4 Asumis-, kriisi- ja päihdepalvelut.....	25
3.3.5 Ruotsinkielisten terveys- ja päihdepalveluiden kehittäminen	25
3.4 Pelastuslaitos	25
3.4.1 Pelastus ja ensihoito	26
3.4.2 Riskienhallinta	26
3.4.3 Huoltovarmuus.....	26
3.4.4 Pelastuskoulu.....	27
3.4.5 Ruotsinkielisten pelastuspalveluiden kehittäminen	27
3.5 Toimialan yhteiset palvelut	27
3.5.1 Henkilöstön saatavuus ja osaaminen.....	27
3.5.2 Viestintä ja materiaalit.....	32
3.5.3 Asiakasosallisuus ja palautteet	33
3.5.4 Omavalvonta ja palveluiden laatu	35
3.6 Muut ruotsinkielisiä palveluja tukevat rakenteet toimialalla	35

3.6.1	Kaksikielisyysuunnitelma.....	35
3.6.2	Ruotsinkielisten palvelujen työryhmä ja palvelukokonaisuuksien alatyöryhmät	36
3.6.3	Kansallinen yhteistyö	37
3.6.4	Kaksikielisyuden näkyvyys toimialalla	38
3.7	Yhteenveto kansalliskielilautakunnan havainnoista koskien palveluiden toteutumista vuonna 2025.....	39
3.7.1	Yhteenveto yhteisistä haasteista vuonna 2025	39
3.7.2	Yhteenveto toimialan onnistumisista vuonna 2025	40
4	Seuranta ja toimenpide-ehdotukset	42
4.1	Toimenpide-ehdotukset 2023–2024: arviointi	42
4.2	Kansalliskielilautakunnan vuonna 2023 ehdottamat seurantamittarit	51
4.3	Toimenpide-ehdotukset osana toimialan kaksikielisyysuunnitelmaa	54
4.4	Päivitetty seurantamenetelmä	54
	Lähteet.....	55
	Liite a: Toteutuneet toimenpiteet.....	56
	Liite b: Toimenpide-ehdotukset, jotka sisältyvät toimialan kaksikielisyysuunnitelmaan.....	57

Johdanto

Suomen perustuslain (731/1999) mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Perustuslaki takaa jokaiselle oikeuden käyttää omaa kieltään, suomea tai ruotsia, viranomaisasioinnissa. Kielellisiä oikeuksia täydentää kielilaki (423/2003), joka säätelee kaksikielisistä viranomaisista.

Helsinki on kaksikielinen kaupunki ja viranomainen. Kaupungin hallintosäännön mukaan kaupungin hallinto ja palvelut on järjestettävä siten, että asukkaita ja palvelujen käyttäjiä pystytään palvelemaan heidän omalla kielellään, suomen tai ruotsin kielellä, kaikilla kaupungin tehtäväalueilla. Lisäksi hallintosääntö edellyttää, että asukkaiden ja palvelujen käyttäjien kielelliset oikeudet muutoinkin turvataan.

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla (615/2021) säädetään, että Helsingin kaupungilla on kansalliskielilautakunta. Kansalliskielilautakunnan on lain mukaan annettava kaupunginhallitukselle vuosikertomus kielivähemmistön palvelujen toteutumisesta (jatkossa vuosikertomus). Kaupunginhallitus antaa kaupunginvaltuustolle lausunnon toimenpiteistä, joihin kansalliskielilautakunnan antama vuosikertomus antaa aihetta.

Tässä vuosikertomuksessa kansalliskielilautakunta kuvaa, miten kielelliset oikeudet toteutuivat Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan (jatkossa toimiala) palveluissa vuonna 2025 vähemmistökielen näkökulmasta. Vuosikertomuksessa ei käsitellä kielellisten oikeuksien toteutumista Helsingin kaupungin muilla toimialoilla tai muissa palveluissa kuin sosiaali-, terveys ja pelastuspalveluissa.

Kyseessä on Helsingin kaupungin kansalliskielilautakunnan kolmas vuosikertomus. Vuosikertomuksen rakenteeseen ja aikaisempien vuosien toimenpide-ehdotusten esitystapaan, arviointiin ja seurantamenetelmään on tehty joitakin muutoksia.

Kevään 2025 kunnallisvaalien myötä kansalliskielilautakunnan kokoonpano vaihtui ja syksyllä 2025 uusi lautakunta aloitti työskentelynsä.

1 Kansalliskielilautakunnan toimintavuosi 2025

1.1 Kansalliskielilautakunnan tehtävä

Kansalliskielilautakunta huolehtii laissa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla (Uusimaalaki) 19 §:ssä säädetyistä tehtävistä. Lain mukaan kansalliskielilautakunnan tehtävä on

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.

Kansalliskielilautakunnan on annettava vuosittain kaupunginhallitukselle vuosikertomus, joka käsittelee kielivähemmistön palvelujen toteutumista. Uusimaalaki koskee vain sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämistä, joten tämä vuosikertomus käsittelee pelkästään Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden toteutumista vuonna 2025.

Helsingin kaupungin kansalliskielilautakunnalla on sosiaali-, terveys ja pelastuspalveluiden liittyvien tehtävien lisäksi myös kunta-Helsinkiin liittyviä tehtäviä. Tältä osin Helsingin kaupungin kansalliskielilautakunnan tehtävät poikkeavat kaksikielisten hyvinvointialueiden ja HUSin kansalliskielilautakuntien tehtävistä. Kansalliskielilautakunnan muista tehtävistä säädetään Helsingin kaupungin hallintosäännössä. Hallintosäännön 25 luvun 6 §:n mukaan 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 kaksikielisuuden suunnitelmallista edistämistä kaupungin toiminnassa sekä raportoida kaksikielisuuden toteutumisesta sekä kaupungin palvelujen ja henkilöstön kielivaroituksen kehittämistyöstä lautakunnan määrittelemillä kohdealueilla.

1.2 Kansalliskielilautakunnan jäsenet vuonna 2025

Lautakunnassa on seitsemän jäsentä. Jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen.

Kaupunginvaltuusto valitsee toimikaudelleen lautakunnan jäsenet ja varajäsenet. Lautakunnan jäsenet kuuluvat ruotsinkieliseen kielivähemmistöön. Kaupunginvaltuusto valitsee lautakunnan varsinaisista jäsenistä puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan.

Kaupungin hallintosäännön mukaan kansalliskielilautakunnan esittelijänä toimii kansliapäällikkö. Kansliapäällikkö päätti 1.9.2025 (§ 124) esittelytehtävän siirtämisestä seuraavasti:

- Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa koskevat asiat: sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan laki- ja hallintoasioiden päällikkö
- Muut asiat: kaupunginkanslian hallintomenettelyjohtaja

1.1.2025-31.8.2025 sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan esittelijänä toimi päätöksenteko- ja valvontajohtaja.

Kaupunginkanslian hallinto-osasto huolehtii lautakunnan sihteeri- ja hallintotehtävistä. Vuonna 2025 lautakunnan sihteerinä on toiminut kaupunginkanslian kielenkääntäjä.

Helsingin kaupungin kansalliskielilautakunnan jäsenet 2.6.2025 alkaen:

Keväällä 2025 järjestettiin alue- ja kuntavaalit. Helsingin kaupungin uusi kaupunginvaltuusto valitsi kansalliskielilautakuntaan seuraavat jäsenet 2.6.2025 alkaen:

Varsinainen jäsen

1. Harry Bogomoloff, pj. (Kok.)
2. Veera Hellman (Kok.)
3. Marianne Taipale vpj. (SDP)
4. Simon Bergman (SDP)
5. Bicca Olin (Vihr.)
6. Sofia Lönnroth (Vas.)
7. Kristian Wahlbeck (RKP)

Henkilökohtainen varajäsen

- Ulla Ukkola (Kok.)
- Toni Pakarinen (Kok.)
- Topi Lappalainen (SDP)
- Marianne Laxén (SDP)
- Theo Tyrväinen (Vihr.)
- Nina Forssell (Vas.)
- Alma Portin (RKP)

5.11.2025 kaupunginvaltuusto valitsi Theo Tyrväisen varajäseneksi Robert Ellménin tilalle.

Helsingin kaupungin kansalliskielilautakunnan jäsenet keväällä 2025:

Edellisellä valtuustokaudella nimetyt kansalliskielilautakunnan jäsenet vastasivat kansalliskielilautakunnan tehtävistä keväällä 2025. Edellisellä toimikaudella valitut jäsenet olivat:

Varsinainen jäsen

1. Björn Månsson, pj. (RKP)
2. Kimmo Sasi, vpj. (Kok.)
3. Hanna Lähteenmäki (Kok.)
4. May Högdal (Vihr.)
5. Simon Bergman (SDP)
6. Stina Sjöblom (Vas.)
7. Kristiina Michelsson (RKP)

Henkilökohtainen varajäsen

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

Kansalliskielilautakunta vastaanotti suruviestin Kimmo Sasin menehtymisestä 16.4.2025.

Kansalliskielilautakunta antoi 15.5.2025 kaupunginhallitukselle raportin lautakunnan toiminnasta 1.1.2023-31.5.2025 ja ehdotuksistaan kunta-Helsingin osalta.

1.3 Kansalliskielilautakunnan kokoukset 2025

Kansalliskielilautakunnan keskeinen työskentelytapa on kuulla kaupungin asiantuntijoita eri toimialoilta liittyen kaksikielisyyden ja kielellisten oikeuksien toteutumiseen. Kuulemisissa on keskitytty erityisesti seuraamaan ja arvioimaan palveluiden toteutumista ruotsin kielellä.

Kansalliskielilautakunta kokoontui vuoden 2025 aikana yksitoista (11) kertaa. Alla kooste kokouksissa käsitellyistä asioista, jotka koskevat sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa.

Kokous 23.1.2025

Vuoden 2025 ensimmäisessä kokouksessa käsiteltiin lautakunnan 2024 kertomuksen runkoa ja sisältöä.

Kokous 13.2.2025

Kokouksessa käsiteltiin koko kaupunkia koskevia henkilöstöasioita. Kaupungin henkilöstöjohtaja Petri Lumijärvi ja yksikön päällikkö Tarja Näkki kertoivat henkilöstöjohtamisen uudistuksesta, henkilöstön saatavuudesta, henkilöstön kielisyydestä, kaupungin kieliperiaatteista ja kielillisestä.

Lisäksi kokouksessa käsiteltiin ehdotus dialogikeskustelun järjestämisestä. Dialogi liittyi oikeusministeriön pilottihankkeeseen "Dialogit hyvinvointialueilla omakielisistä palveluista". Dialogit toteutettiin yhteistyössä kansalliskielilautakuntien kanssa.

Kokous 13.3.2025

Aiheena oli toimialan vuonna 2024 teettämä asukaskysely, erityisesti ruotsinkielisiin palveluihin liittyvät huomiot. Asukaskyselyyn vastasi 2604 henkilöä, joista 4,7 % ruotsinkielisiä. Ruotsinkielisistä vastaajista 59 % ilmoitti, etteivät saaneet palvelua omalla äidinkielellään. Tämän lisäksi kokouksessa käsiteltiin vuoden 2024 kertomusta.

Kokous 3.4.2025

Kokouksessa käytiin keskustelua osallistumisesta oikeusministeriön pilottihankkeeseen "Dialogit hyvinvointialueilla omakielisistä palveluista".

Kokous 24.4.2025

Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2024 hyväksyttiin ja päätettiin antaa kaupunginhallitukselle.

Kokous 8.5.2025

Kokouksessa ei käsitelty toimialaan liittyviä asioita.

Kokous 15.5.2025

Kansalliskielilautakunta merkitsi tiedoksi toimialan päivitetyn kaksikielisyysuunnitelman.

Kokous 18.9.2025

Uuden lautakunnan ensimmäinen kokous. Kokouksessa käytiin läpi lautakunnan tehtäviä ja työsuunnitelmaa.

Kokous 21.10.2025

Kansalliskielilautakunnalle esiteltiin toimialaa yleisellä tasolla, erityisesti kansalliskielten näkökulmasta.

Kokous 13.11.2025

Kokouksessa esiteltiin toimialan omavalvontaa ja laadunvalvontaa erityisesti kielellisten oikeuksien näkökulmasta. Lisäksi esiteltiin toimialan uuden palvelustrategian valmistelua. Kansalliskielilautakunta totesi, että palvelustrategiassa tulisi mainita palveluiden ja asiakasviestinnän yhdenvertainen toteutuminen molemmilla kansalliskielillä. Lisäksi Helsingin Pelastuskoulun osalta tulisi huolehtia laadukkaasta opetuksesta molemmilla kansalliskielillä.

Kokous 4.12.2025

Kansalliskielilautakunta sai raportin Kestävän kasvun osahankkeesta (2023-2025), jossa kehitettiin ruotsinkielisiä sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluja. Lisäksi esiteltiin toimialan ruotsinkielisten työryhmien toimintaa sekä kansalliskielilautakunnan tulevan kertomuksen valmistelua.

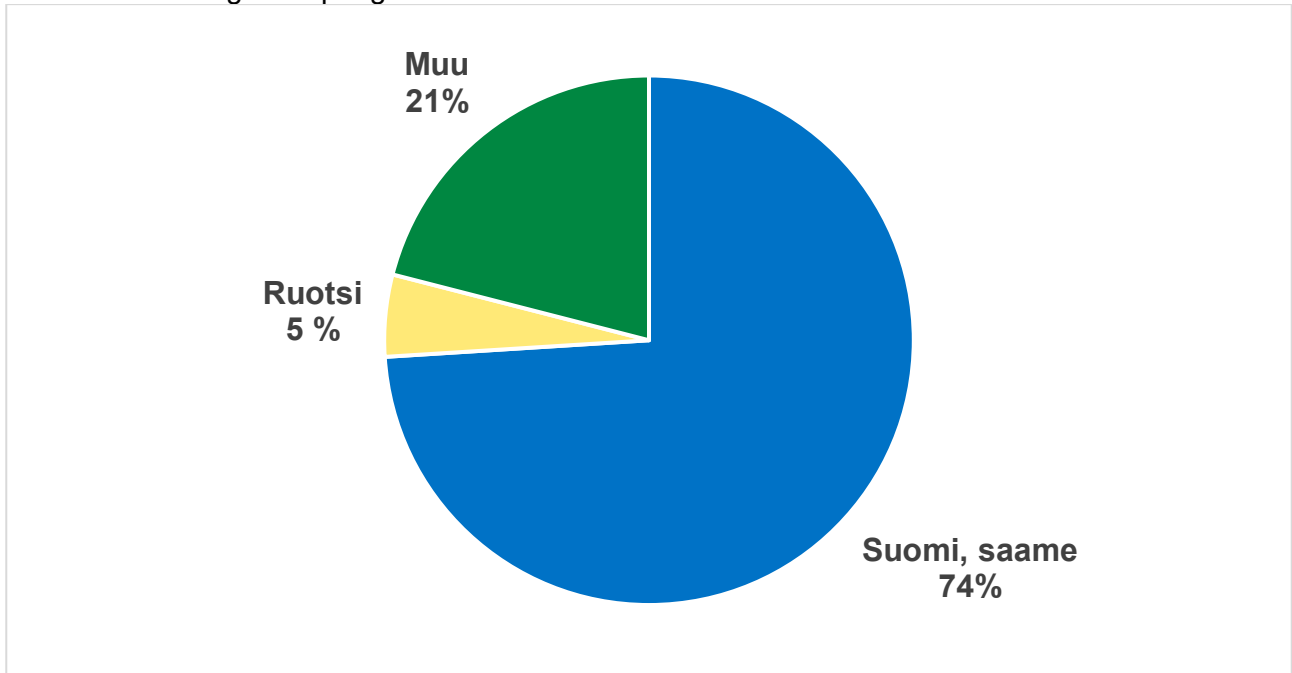
Kansalliskielilautakunta on vuoden 2025 aikana kiinnittänyt huomiota erityisesti seuraaviin asioihin ruotsinkielisten sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden osalta:

- kaupungin uusiin kieliperiaatteisiin, jotka julkistettiin tammikuussa 2025
- palvelustrategian valmisteluun
- kaksikielisyysuunnitelman seurantaan ja suunnitelman näkyvyyteen
- Helsingin vastuuseen kaksikielisenä pääkaupunkina ja esikuvana muille kunnille sekä helsinkiläisten tarpeiden huomioimiseen ruotsinkielisissä palveluissa
- asiakas- ja potilastietojärjestelmä *Apotin* yksikielisyyteen ja sekakielisiin potilasasiakirjoihin
- henkilöstön kielitaidon rekisteröintiin siten, että tieto olisi laajemmin hyödynnettävissä ja mahdollistaisi kokonaisvaltaisen analyysin
- palveluiden ja asiakasviestinnän yhdenvertaiseen toteutumiseen molemmilla kansalliskielillä

2 Palveluiden tarve vähemmistökielillä

Tässä luvussa kuvataan Helsingin kaupungin ruotsinkielisen väestön jakaumaa. Tilastot ovat vuodelta 2024, koska vuoden 2025 tilastoja ei ole vielä julkaistu tätä vuosikertomusta kirjoittaessa alkukevällä 2026.

Kaavio 1: Helsingin kaupungin väestön äidinkieli 31.12.2024



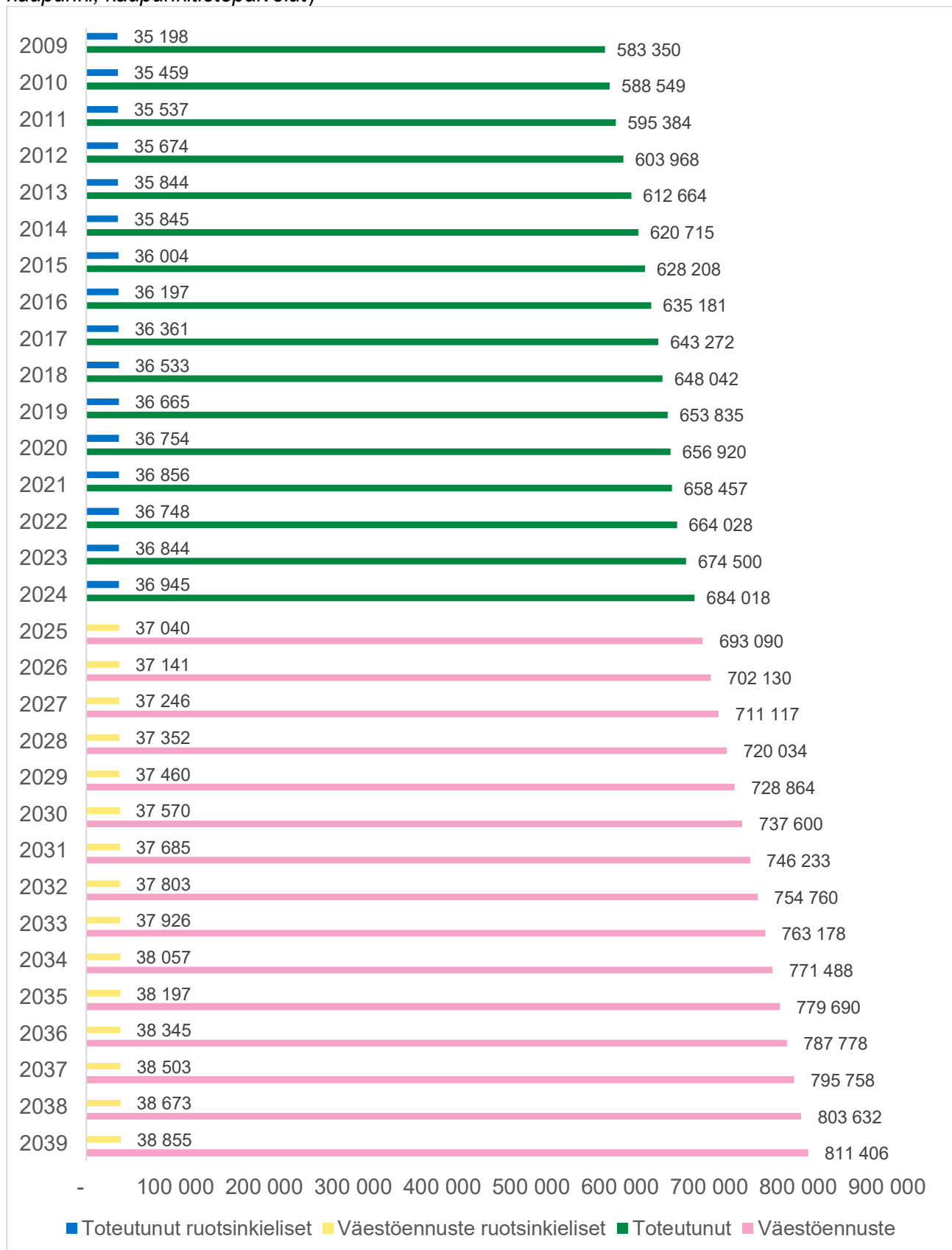
Kaavio 1 kuvaa Helsingin kaupungin asukkaiden äidinkielen jakaumaa vuoden 2024 lopussa. Ruotsinkielisten osuus oli noin 5 prosenttia kaupungin väestöstä. Helsingissä asui 36 945 ruotsinkielistä asukasta. Kaikkiaan Helsingissä on 143 rekisteröityä äidinkieltä. Kaavion osio "Muu" koostuu monesta eri kieliryhmästä, josta venäjä on suurin (osuus n. 3 prosenttia Helsingin kaupungin asukkaista). Ruotsinkieliset muodostavat siis Helsingin toiseksi suurimman yksittäisen kieliryhmän.

Taulukko 1: Helsingin ruotsinkielinen väestön osuus (%) vastaavan ikäisestä väestöstä
31.12.2024 (THL, Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi)

Ikäryhmä	Miehet	Naiset	Yhteensä
0–6-vuotiaat	7,0	7,5	7,2
7–14-vuotiaat	6,3	6,6	6,5
15–64-vuotiaat	4,9	4,7	4,8
65–74-vuotiaat	5,8	4,8	5,2
75–84-vuotiaat	8,4	7,2	7,6
85 vuotta täyttäneet	10,3	8,3	8,9

Taulukko 1 kuvaa ruotsinkielisen väestön prosentuaalista osuutta eri ikäryhmissä ja sukupuolen mukaan. Sukupuolitarkastelussa ruotsinkielisten asukkaiden osuus on korkein 85 vuotta täyttäneiden miesten keskuudessa. Ruotsinkielisten asukkaiden osuus korostuu lasten ja iäkkäiden joukossa.

Kaavio 2: Helsingin väestön (ruotsinkieliset ja yhteensä) toteutunut määrä vuosina 2009–2024 (Tilastokeskus) ja ennuste (ruotsinkieliset ja yhteensä) vuosille 2025–2039 (Helsingin kaupunki, kaupunkitietopalvelut)



Kaavio 2 kuvaa ruotsinkielisten määrää (sininen viiva) ja Helsingin koko väestömäärää (vihreä viiva) vuosina 2009–2024 sekä väestöennusteen ruotsinkielisten määrästä (keltainen viiva) ja Helsingin koko väestön määrästä (vaaleanpunainen viiva) vuosille 2025–2039. Ennusteen mukaan ruotsinkielisten määrä kasvaa noin 3 650 henkilöllä vuodesta 2009 vuoteen 2039. Ruotsinkielisten osuuden koko Helsingin väestöstä ennustetaan kuitenkin laskevan hieman, koska Helsingin väestön kasvaa kokonaisuudessaan nopeammin.

Taulukko 2: Helsingin ruotsinkielisten osuus ja määrä peruspiireittäin 31.12.2024 (*Helsingin seudun avoimet tilastotietokannat*)

Peruspiiri	Osuus	Määrä
Kulosaaren peruspiiri	16,19 %	679
Ullanlinnan peruspiiri	16,16 %	4 025
Östersundomin peruspiiri	15,90 %	279
Lauttasaaren peruspiiri	13,22 %	3 348
Munkkiniemen peruspiiri	10,28 %	1 993
Vironniemen peruspiiri	9,57 %	1 262
Taka-Töölön peruspiiri	9,46 %	1 505
Kampinmalmin peruspiiri	8,82 %	4 056
Reijolan peruspiiri	6,95 %	1 188
Haagan peruspiiri	5,66 %	1 573
Vallilan peruspiiri	5,56 %	920
Laajasalon peruspiiri	5,26 %	1 258
Vanhankaupungin peruspiiri	5,17 %	1 314
Alppiharjun peruspiiri	4,56 %	526
Vartiokylän peruspiiri	4,55 %	1 047
Vuosaaren peruspiiri	4,26 %	1 674
Kallion peruspiiri	4,17 %	1 556
Pitäjänmäen peruspiiri	4,02 %	758
Maunulan peruspiiri	3,97 %	371
Länsi-Pakilan peruspiiri	3,66 %	270
Herttoniemen peruspiiri	3,53 %	1 109
Oulunkylän peruspiiri	3,47 %	559
Itä-Pakilan peruspiiri	3,28 %	119
Tuomarinkylän peruspiiri	3,12 %	269
Muut	3,07 %	420
Myllypuron peruspiiri	3,00 %	369
Kaarelan peruspiiri	2,99 %	973
Pasilan peruspiiri	2,77 %	429
Malmin peruspiiri	2,69 %	824
Suutarilan peruspiiri	2,35 %	273
Mellunkylän peruspiiri	2,28 %	915
Latokartanon peruspiiri	1,99 %	503
Pukinmäen peruspiiri	1,93 %	171
Puistolan peruspiiri	1,75 %	351
Jakomäen peruspiiri	1,08 %	59

Taulukko 2 kuvaa ruotsinkielisten määrää ja osuutta Helsingin kaupungin peruspiireissä. Kulosaaren, Ullanlinnan ja Östersundomin peruspiirissä ruotsinkielisten osuus vastaa yli 15 prosenttia asukkaista. Määrällisesti eniten ruotsinkielisiä asuu kuitenkin Kampinmalmin, Ullanlinnan ja Lauttasaaren peruspiireissä. Jakomäen peruspiirissä ruotsinkielisten osuus ja määrä on pienin.

3 Ruotsinkieliset sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelut vuonna 2025

Tässä luvussa kuvataan, miten ruotsinkieliset palvelut toteutettiin vuoden 2025 aikana palvelukokonaisuuksittain, sekä miten ruotsinkielisten palveluiden toteutumista on tuettu toimialan yhteisissä palveluissa. Tiedot palveluiden toteutumisesta on kerätty toimialan palveluista tammi-helmikuussa 2026.

Toimialan palvelukenttää täydentävät monipuoliset digitaaliset palvelut. Sosiaali- ja terveyspalveluissa on yhteisesti käytössä Maisa-asiakasportaali, jonka kautta asiakkaat voivat asioida sähköisesti. Portaalissa asiakas voi valita sekä asiointikieleksi että sovelluksen ulkoasun kieleksi ruotsin. Maisa-viesteihin vastataan aina pääsääntöisesti sillä kielellä, millä asiakas lähettää viestin.

3.1 Perhe- ja sosiaalipalvelut

Perhe- ja sosiaalipalvelut huolehtivat kaupungin perhe-, sosiaali- ja vammaispalveluista. Palvelukokonaisuuden palveluita ovat lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys, lastensuojelu ja perhesosiaalityö, nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö sekä vammaispalvelut.

Asiakasohjauksessa, esimerkiksi takaisinsoitossa, chatissa ja ajanvarauskehotteissa, huomioidaan molemmat kansalliskielet. Kaikki digitaaliset palvelut pyritään tuottamaan molemmilla kansalliskielillä. Esimerkiksi äitiys- ja lastenneuvolan chatistä saa palvelua ruotsiksi ja lapsiperheille suunnattu Tarvitsen apua -verkkolomake on tarjolla molemmilla kansalliskielillä.

3.1.1 Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys

Äitiys- ja lastenneuvolatoiminnassa ruotsinkielinen palvelu on keskitetty Kallion, Kampin, Vuosaaren ja Itäkadun perhekeskuksiin sekä Munkkiniemen neuvolaan.

Kouluterveydenhuoltoa tarjotaan ruotsinkielisissä kouluissa ruotsiksi. Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen yksikössä toimii keskitetty ruotsinkielinen tiimi, joka tarjoaa palvelua kaupunkitasoisesti. Sosiaalineuvonnan puhelinpalvelussa vastataan ruotsinkielisiin yhteydenottoihin maanantaisin, muina arkipäivinä toimii takaisinsoittopalvelu. Ruotsinkieliset perheiden erityispalvelut on keskitetty Kallion perhekeskukseen. Vuonna 2025 äitiys- ja lastenneuvolassa järjestettiin myös ruotsinkielistä perhevalmennusta.

3.1.2 Lastensuojelu ja perhesosiaalityö

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön kaikkia palveluja on saatavilla ruotsin kielellä. Ruotsinkieliset palvelut on pääosin keskitetty Kallion perhekeskukseen, jossa toteutetaan esimerkiksi ruotsinkielisten lasten lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnit, lastensuojelun sosiaalityö ja perhetyö.

Erityisen tuen tarpeessa olevien ruotsinkielisten lasten vastuusosiaalityö on järjestetty Pohjoisen, Etelä-Lännän ja Idän työryhmissä. Perhehoidossa on ruotsinkielisiä sijaisperheitä. Ostopalveluna järjestetään ruotsinkielisiä avopalveluita sekä sijaishuollon palveluita, mikäli soveltuvaa palvelua ei löydy omasta tuotannosta.

3.1.3 Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä ruotsinkielinen aikuissosiaalityö ja sosiaaliohjaus on keskitetty Pohjoisen yksikköön Malmille. Nuorten sosiaalityö ja sosiaaliohjaus on keskitetty Lännän yksikköön Haagaan. Toimeentulotuen etuuskäsittelyssä on tarjolla ruotsinkielistä neuvontaa ja päätöksentekoa. Jälkihuoltoa tarjotaan ruotsin kielellä, ja opiskeluterveydenhuolto järjestetään ruotsinkielisissä oppilaitoksissa ruotsiksi. Maahan muuttaneiden erityispalveluissa tuetaan henkilön kotoutumista ruotsin kielellä tarjoamalla palvelua myös ruotsiksi.

Ruotsinkielistä palvelua on mahdollista saada työllistymistä edistävän monialaisen yhteistoimintamallin TYM-tiimeissä, sosiaalisen kuntoutuksen ja työkyvyntuen palvelussa. Ruotsinkielistä kuntouttavaa työtoimintaa tarjotaan ostopalveluna.

Työtoiminnan digitaalinen oppimisympäristö on tarjolla myös ruotsin kielellä. Nuorille on oma verkkopalvelu *Omahelpperi*. Se kokoaa nuorille tarjotun terveyteen, hyvinvointiin ja ihmissuhteisiin tuen ja palvelut yhteen osoitteeseen. Verkkopalvelu toimii myös ruotsiksi.

Kaskon oppimisympäristössä on käytössä lasten ja nuorten sähköinen yhteydenottotapa *Apunappi*. Ruotsinkielistä versiota Apunapista ei ole tätä kertomusta kirjoittaessa otettu käyttöön, mutta tarkoitus on ottaa se käyttöön keväällä 2026.

3.1.4 Vammaispalvelut

Vammaispalveluissa vammaisten sosiaalityön ruotsinkielinen tiimi koordinoi ja järjestää palvelut ruotsinkielisille asiakkaille. Vammaisten sosiaalityössä järjestetään omaishoidon tuen palvelut, liikkumisen tuen palvelut ja kaikki vammaispalvelulain mukaiset palvelut ruotsiksi. Vammaisten sosiaalityössä asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi, asiakassuunnitelma ja yksilöhuollon päätökset. Myös vammaisneuvontaa on tarjolla ruotsiksi. Vuonna 2025 sosiaalityöhön on rekrytoitu yksi ruotsinkielinen sosiaaliohjaaja lisää.

Vammaispalveluissa tuotetaan asumisen sekä työ- ja päivätoiminnan palveluja ruotsiksi. Ruotsinkielisten vammaispalvelujen järjestämiseksi ja tuottamiseksi tehdään myös yhteistyötä kaksikielisten hyvinvointialueiden kanssa yhteistyösopimukseen perustuen (lisätietoja sopimuksesta luvussa 3.6.3). Asumisen tuen, päiväaikaisen toiminnan ja lyhytaikaisen huolenpidon palveluja hankittiin muilta kaksikielisiltä hyvinvointialueilta ja jossain määrin myös yksityisiltä palveluntuottajilta.

Kehitysvammaopoliiklinikan kaikki palvelut tuotetaan pääosin molemmilla kotimaisilla kielillä. Kehitysvammaopoliiklinikalla ostopalvelua käytetään täydentävänä palveluna tarvittaessa. Vuonna 2025 ostettiin kuntoutussuunnitelmiin liittyvää lääkäripalvelua ja joitain terapeuttien arviointeja. Kehitysvammaopoliiklinikalla on ruotsinkielinen puhelinneuvonta. Tarvittaessa asiantuntijat tuottavat ruotsinkielistä vastaanottopalvelua myös etänä.

Vammaispalveluilla ei ole omaa ruotsinkielistä palvelua vammaisten lasten lyhytaikaisen huolenpidon järjestämiseksi eikä ostopalvelua ole riittävästi. Erityisen vaativia palveluja ei ole ruotsiksi asumispalveluissa eikä päiväaikaisessa toiminnassa. Aikuisille vammaisille omaishoidon tuen asiakkaille ei ole tarjota omaishoitajan vapaiden aikaista lomitusta ruotsinkielisessä palvelussa. Lisäksi asuntoryhmämuotoista asumispalvelua, jossa olisi myös yhteisöllistä toimintaa, ei ole tarjolla ruotsinkielisille asiakkaille.

Vammaispalveluissa on myös huomattu puutteita ruotsinkielisissä palveluissa asiakas- ja potilastietojärjestelmä *Apottiin*. Järjestelmän päätöspohjat ovat ruotsiksi, mutta esimerkiksi palvelutarpeen arvion ja suunnitelmien otsikot ovat vain suomeksi, ja ne on lähetettävä käännettäväksi. Myöskään omaishoidon tuen sopimus pohjaa ei ole ruotsin kielellä.

3.1.5 Ruotsinkielisten perhe- ja sosiaalipalvelujen kehittäminen

Perhe- ja sosiaalipalveluissa toimii ruotsinkielisten palvelujen työryhmä, jonka tehtävänä on omalta osaltaan tukea palvelujen järjestämistä ruotsin kielellä. Työryhmä on vuoden 2025 aikana tehnyt palvelukokonaisuudelle toimeenpanosuunnitelman liittyen toimialan kaksikielisyysuunnitelman toteutukseen (kaksikielisyysuunnitelman sisältöä on kuvattu luvuissa 3.6.1 ja 4.3). Vuonna 2025 toimeenpanosuunnitelmaa on edistetty muun muassa julkaisemalla *Lapsiperheiden Helsinki* -sivusto syksyllä 2025 suomeksi ja ruotsiksi.

Puhelinpalvelujen uudistuksen yhteydessä on huomioitu ruotsinkielisen palvelun toteuttaminen. Toimeentulotuen ja aikuissosiaalityön neuvonnassa asiakas tekee puhelun alussa kielivalinnan suomi/ruotsi. Ruotsinkielinen palvelu toteutetaan takaisinsoittona sekä toimeentulotuen että aikuissosiaalityön neuvonnassa.

Vammaispalveluissa kehitysvammapoliklinikalle on rekrytoitu enenevässä määrin kaksikielisiä asiantuntijoita siten, että poliklinikalla työskentelevistä ammattiryhmistä puuttuu enää puheterapeutti ja seksuaalineuvoja, jotka tuottavat asiakaspalvelua molemmilla kotimaisilla kielillä. Ruotsinkielinen palvelu on viime vuosien aikana integroitu suomenkielistä toimintaa vastaavaksi; palvelu on laajentunut, monipuolistunut ja nyt palvelua tuottaa terveydenhuollon ammattihenkilöstö. Myös muissa vammaispalveluissa pyritään rekrytoimaan yhä enemmän ruotsinkielisiä työntekijöitä.

Vuonna 2024 kaupungin tarkastuslautakunta valitsi arviointisuunnitelman yhdeksi kohteeksi ruotsinkieliset sosiaali- ja terveystalvet lapsiperheille. Tarkastuslautakunta julkaisi arviointikertomuksensa keväällä 2025, jossa todettiin, että ruotsinkielisten lapsiperheiden sosiaali- ja terveystalvet on pääosin kehitetty tavoitteiden mukaisesti, mutta vähäisen henkilöstömäärän vuoksi toiminta on suomenkielistä haavoittuvampaa. Lautakunnan mukaan palveluketju on erilainen kuin suomenkielisten ja siksi palveluverkkoa on osittain vaikea hahmottaa.

Tarkastuslautakunta arvioi, että ruotsinkielinen viestintä ja palvelun toteutumisen seuranta on kehittynyt ja tehostunut, mutta esimerkiksi asiakas- ja potilastietojärjestelmä *Apotin* yksikielisyys liittyy tiettyjä ongelmia. Tarkastuslautakunta piti toimialan toimenpiteitä liittyen henkilöstön saatavuuden ja osaamisen kehittämisen hyvinä, mutta totesi, että tieto henkilöstön kielitaidosta on puutteellinen ja että kielilisiä myönnetään vaihtelevasti. Kertomuksessaan lautakunta totesi, että toimialan tulee

- laatia asiakkaille helposti löydettävä palveluketjun kuvaus lapsiperheiden ruotsinkielisistä sosiaali- ja terveystalvetuista;
- laatia henkilöstölle palveluohjausta varten yksinkertainen ja selkeä kuvaus lapsiperheiden ruotsinkielisistä sosiaali- ja terveystalvetuista;
- varmistaa, että *Apotti* tuottaa asiakkaan asiakirjat hänen valitsemallaan asiointikielillä, joko suomeksi tai ruotsiksi;
- varmistaa, että työntekijöiden kielitaito kirjataan tietojärjestelmiin yhtenäisesti ja
- noudattaa työntekijöille maksettavan kielilisen periaatteita yhtenäisesti.

Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta antoi lausuntonsa arviointikertomukseen keväällä 2025. Lausunnossa todetaan, että tarkastuslautakunnan edellyttämiä toimenpiteitä tullaan pitkälti toteuttamaan toimialan kaksikielisyysuunnitelman toimenpiteiden kautta.

3.2 Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden palvelukokonaisuus tarjoaa palveluita pääosin ikääntyneille kaupunkilaisille. Palvelukokonaisuus järjestää arviointitoiminnan, kotihoidon, seniorikeskusten ja sairaalatoiminnan palveluita.

3.2.1 Arviointitoiminta

Arviointitoiminnassa tarjotaan muun muassa ohjausta ja neuvontaa asukkaille ja omaisille, toteutetaan palvelutarpeen arviointia ja valvotaan kyseisen palvelukokonaisuuden omaa toimintaa ja ostopalveluita. Palvelujen riittävyttä seurataan aktiivisesti.

Ikääntyneiden ruotsinkielisen asiakasohjauksen sekä gerontologisen sosiaalityön tiimi palvelee koko Helsingin ruotsinkielistä vanhusväestöä. Ruotsinkielistä palvelua keskitetyistä asiakasohjauspalveluista saa varaamalla soittoaajan.

Kiireettömään neuvontapalvelu Seniori-infoon on mahdollista olla yhteydessä puhelimitse, sähköpostitse ja chatin kautta. Seniori-info palvelee myös ruotsiksi. Ikääntyneiden palveluoppaan painos- ja sähköinen versio julkaistaan joka toinen vuosi sekä suomeksi että ruotsiksi.

3.2.2 Kotihoito

Helsingin kotihoidon eteläisessä kotihoitoyksikössä toimii kaksikielinen tiimi, Töölö 2 lähipalvelualue, joka palvelee ruotsinkielisiä asiakkaita eteläisen suurpiirin alueella pois lukien Lauttasaari ja Suomenlinna. Muiden alueiden ruotsinkielisille asiakkaille tarjotaan ruotsinkielisiä kotihoidon palveluja ostopalveluna ja/tai palvelusetelillä. Kotihoidon sosiaaliohjaustiimissä toimii ruotsinkielinen sosiaaliohjaaja.

Kotihoidolla on keskitetty puhelinpalvelu, jossa pyritään palvelemaan asiakkaita ruotsin kielellä. Palvelukeskus Helsingin tuottamaa etähoitoa tarjotaan ruotsin kielellä. Haaste ruotsinkielisten palvelujen toteuttamisessa liittyy ruotsin kielen taitoisen henkilöstön saatavuuteen.

3.2.3 Seniorikeskukset

Ruotsinkielisiä seniorikeskusten palveluja toteutetaan keskitetysti Kivelän, Töölön ja Koskelan seniorikeskuksissa. Kivelän seniorikeskuksessa on ruotsinkielistä päivätoimintaa, arviointi- ja kuntoutustoimintaa sekä lyhytaikaishoitoyksikkö.

Ruotsinkielistä ympärivuorokautista hoitoa järjestetään Kivelän seniorikeskuksessa (16 paikkaa) ja Koskelan seniorikeskuksessa (34 paikkaa). Ruotsinkielistä päivätoimintaa ja ympärivuorokautista palveluasumista toteutetaan myös ostopalveluna.

Kivelän seniorikeskukseen kuuluvassa Kampin palvelukeskuksessa sekä Töölön ja Koskelan palvelukeskuksissa tarjotaan palvelukeskustoimintaa ruotsiksi, kuten palveluohjausta, neuvontaa ja tuettuja ryhmiä. Palvelukeskukset järjestävät myös etäryhmätoimintaa ja myös kotihoidon ruotsinkielisillä asiakkailla on mahdollisuus osallistua ruotsinkieliseen etäkeskusteluryhmään. Esimerkiksi Töölön palvelukeskus ylläpitää ruotsinkielistä Pratsunden-etäryhmää. Lisäksi vuodesta 2024 alkaen on järjestetty valmennuskursseja virallisille ruotsinkielisille omaishoitajille ja omahoitokursseja epävirallisille omaishoitajille Töölön palvelukeskuksessa. Töölön ja Koskelan palvelukeskuksissa on tarjolla ruotsinkielistä sosiaaliohjausta.

3.2.4 Helsingin sairaala

Helsingin sairaala -kokonaisuus koostuu sairaalapalveluista, kotihoidon lääkäripalveluista, geriatrisesta poliklinikasta, fysio- ja toimintaterapiasta sekä apuvälinepalveluista.

Sairaalapalveluissa ruotsinkielisten palveluiden keskittäminen esimerkiksi tiettyyn sairaalaan tai tietylle osastolle ei ole ollut mahdollista samalla tavalla kuin muissa yksiköissä. Sairaalapalveluissa ruotsin kieltä osaavia työntekijöitä on pyritty jakamaan eri vuoroihin, jotta ruotsinkielisille asiakkaille voidaan tarpeen mukaan tarjota palvelua heidän äidinkielellään.

Vastaavalla tavalla kotihoidon lääkäripalveluissa ja geriatrisella poliklinikalla ei ole keskitettyä ruotsinkielistä yksikköä, vaan ruotsinkieliset palvelut järjestetään kohdentamalla ruotsin kieltä osaavat työntekijät palvelemaan ruotsinkielisiä asiakkaita.

Toimintaterapiassa on tällä hetkellä kuusi kaksikielistä (ruotsi ja suomi) terapeuttia, jotka sijoittuvat perhekeskukseen, koululaisten toimintaterapiaan, terveys ja hyvinvointikeskusten toimintaterapiaan sekä kotikuntoutukseen. Toimintaterapiaa pystytään tarjoamaan ruotsiksi koko kaupungin alueella, jos asiakas niin toivoo. Etäfysioterapiaa tarjotaan myös ruotsin kielellä.

Apuvälinepalveluissa työskentelee ruotsin kielen taitoinen apuvälineasiantuntija, joka palvelee ruotsinkielisiä asiakkaita.

3.2.5 Ruotsinkielisten sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden kehittäminen

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen ruotsinkielisten palveluiden alatyöryhmä perustettiin keväällä 2025. Alatyöryhmään kuuluu edustajia kaikista palvelukokonaisuuden palveluista. Alatyöryhmässä on vuonna 2025 muun muassa laadittu kaksikielisyysuunnitelman toimeenpanosuunnitelma, joka sisältää kehitystoimenpiteitä koko palvelukokonaisuudelle tuleville vuosille.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen ruotsinkielisten palvelujen kehittäminen jatkui myös osana Kestävän kasvun hanketta. Esimerkiksi ruotsinkielinen oppilaitosyhteistyöverkosto, jonka tavoite on edistää yhteistyötä ruotsinkielisen oppilaitoksen Arcadan ja toimialan välillä, laajeni ja käsittää nyt myös fysio- ja toimintaterapeutti- sekä sosionomikoulutukset. Hankkeen näkyvyyttä on edistetty sekä sisäisessä että ulkoisessa viestinnässä, esimerkiksi Helsinki-Helsingfors -lehdessä.

Keväällä 2025 palvelukokonaisuudessa järjestettiin ”Dialogit hyvinvointialueilla omakielisistä palveluista”-hankkeen Erätauko-dialogi yhteistyössä oikeusministeriön ja Erätauko-säätiön kanssa. Dialogissa keskusteltiin ruotsinkielisten sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen toteutuksesta ja toimivuudesta yhdessä palvelunkäyttäjien, palveluntuottajien ja kansalliskielilautakunnan jäsenten kanssa. Tavoitteena oli parantaa viranomaisten ja ruotsinkielisten ikääntyneiden asukkaiden välistä yhteisymmärrystä. Erätauko-säätiö koosti dialogista raportin, jossa kiteytetään keskustelussa esille nousseet asiat:

- Monet osallistujista kokivat, etteivät olleet saaneet palvelua ruotsiksi julkisissa terveyspalveluissa. Ruotsinkielisen palvelun saaminen koettiin sattumanvaraiseksi.
- Palvelu äidinkielellä koettiin erityisen tärkeäksi hoitotilanteissa, joissa on tarpeen ilmaista tunteita, esimerkiksi saattohoidossa, vakavissa sairaustapauksissa ja muistisairaiden hoidossa.
- Ammattitaitoista hoitoa ja hoidon saatavuutta pidettiin usein tärkeämpänä kuin hoidon saamista ruotsin kielellä. Osallistujat kuitenkin arvostivat ruotsinkielistä hoitoa erittäin paljon.
- Palveluiden keskittäminen oli osallistujien mielestä ymmärrettävää, mutta toisaalta osallistujat kokivat huolta lähipalveluiden saatavuudesta.
- Tekoälyn koettiin voivan parantavan kielellistä saavutettavuutta, mutta esille nousi myös huoli siitä, miten ikäihmiset selviytyvät teknologian käytöstä.
- Osallistujat toivoivat myönteisempää asennetta ruotsinkielisiä palveluja kohtaan. Lisäksi toivottiin, että ruotsinkieliset pyytäisivät palvelua äidinkielellään sen sijaan, että he itse aloittavat keskustelun suomeksi, joko pelosta tai tottumuksesta. Toisaalta osallistujat peräänkuuluttivat myös, että työntekijät kysyisivät toivottua asiointikieltä.
- Osallistujat kokivat, että tieto ruotsinkielisistä palveluista oli puutteellista, hajanaista tai vaikeasti löydettävissä.

Raportissa ehdotettiin toimialalle seuraavia jatkotoimenpiteitä:

- Ruotsinkielisen hoitohenkilöstön kartoittaminen, jotta ruotsin kielen taitoista henkilökuntaa pystyttäisiin kohdentamaan palvelemaan ruotsinkielisiä asiakkaita
- Asukasilojen järjestäminen ruotsiksi
- Tieto ruotsinkielisistä palveluista tulisi tehdä näkyvämmäksi

- Dialogin raportin välittäminen eteenpäin palveluista vastaaville tahoille

3.3 Terveys ja päihdepalvelut

Terveys- ja päihdepalvelukokonaisuuden palveluita ovat terveysasemat ja sisätautien poliklinikka, suun terveydenhuolto, psykiatria sekä asumis-, kriisi- ja päihdepalvelut. Terveys- ja päihdepalvelukokonaisuuden palvelut toimivat osana monialaista terveys- ja hyvinvointikeskustoimintamallia.

Asiakasohjauksessa, esimerkiksi takaisinsoittopalvelussa, Omaolon oirearvioissa ja Maisa-viesteissä, huomioidaan molemmat kansalliskielet. Sotebotti Hester on chatbotti, joka toimii kaupungin verkkosivuilla ja joka neuvoo asiakkaita myös ruotsiksi terveydenhuoltoon liittyvissä kysymyksissä. Tarvittaessa Hester ohjaa asiakkaan palvelukohtaisiin chatteihin keskustelemaan ammattilaisen kanssa.

3.3.1 Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka

Ruotsinkieliset terveysasemapalvelut on keskitetty kolmelle kaupungin omalle terveysasemalle: Munkkiniemeen, Myllypuroon ja Viiskulmaan. Kolmelle terveysasemalle keskitetty ruotsinkielinen terveysasemapalvelu kattaa myös puhelinpalvelun, asiakasohjauksen sekä digitaaliset palvelut. Myös sisätautien poliklinikalla palvelee ruotsinkielinen puhelinlinja ja poliklinikalla on ruotsinkielistä henkilöstöä. Ruotsin kielen taitoisen henkilöstön saatavuudessa on ajoittain haasteita, mikä tekee palvelutuotannosta jossain määrin haavoittuvaa. Pääosin palvelun tarjonta vastaa kysyntää.

3.3.2 Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollossa asiakas ohjataan ruotsin kielen taitoisille ammattilaiselle asiakaspalvelukeskuksen kautta. Suun terveydenhuollon palveluita on saatavilla molemmilla kielillä. Osa yhteydenotoista, hoidon tarpeen arvioinneista ja aikuisten kiireettömästä hoidosta on tuotettu ostopalveluna. Ostopalveluissa on huomioitu ruotsin kieli. Palveluseteliportaalissa näkee palvelua tarjoavien hammaslääkäreiden kielitaidon. Ruotsin kielen taitoisen henkilöstön saatavuudessa on haasteita myös suun terveydenhuollossa.

3.3.3 Psykiatria

Psykiatrista erikoissairaanhoidoa tarvitsevat potilaat voidaan ohjata Kalasataman psykiatrian poliklinikalle, jossa toimii ruotsinkielinen yleispsykiatrinen työryhmä. Perustason psykiatrian palveluissa, esimerkiksi matalan kynnyksen Mieppi-mielenterveyspalvelupisteissä ja terveysasemilla, asiakkaat pyritään ohjaamaan ruotsin kielen taitoisille ammattilaisille. Mielialahäiriöpalvelujen liikkuva avohoito palvelee myös ruotsin kielellä. HUS vastaa psykiatrista sairaalapalvelua tarvitsevien potilaiden hoidosta ruotsiksi.

Mielen hyvinvoinnin vahvistamisen tueksi on tarjolla Digimieli-omahoito-ohjelmia, joista osa on tarjolla myös ruotsiksi.

Psykiatrian palveluiden ruotsinkielinen palvelutuotanto on jossain määrin haavoittuvaa, johtuen ruotsin kielen taitoisen henkilöstön saatavuuden haasteista.

3.3.4 Asumis-, kriisi- ja päihdepalvelut

Asumis-, kriisi- ja päihdepalveluissa asiakkaat pyritään ohjaamaan ruotsin kielen taitoisille ammattilaisille. Tarvittaessa asiakasta palvellaan moniammatillisesti niin, että tapaamiseen osallistuu myös ruotsinkielinen työntekijä. Ruotsin kielellä toteutettavaa laitospalvelusta ostetaan tarvittaessa. Kiireellisissä tilanteissa käytetään tarvittaessa tulkkia.

Toipumista tukeva ja edistävä Helsinki Recovery App on saatavilla molemmilla kansalliskielillä.

Ruotsin kielen taitoisen henkilöstön saatavuudessa on ajoittain haasteita, mikä tekee asumis-, kriisi- ja päihdepalvelut jossain määrin haavoittuvaksi.

3.3.5 Ruotsinkielisten terveys- ja päihdepalveluiden kehittäminen

Terveys- ja päihdepalveluissa toimii ruotsinkielisten palvelujen työryhmä, joka omalta osaltaan tukee palvelujen järjestämistä ruotsiksi. Vuonna 2025 työryhmä on keskittynyt konkretisoimaan kaksikielisyysuunnitelmaan kirjattuja toimenpiteitä terveys- ja päihdepalveluissa toteutettaviksi toimenpiteiksi. Seuraavassa vaiheessa työ konkretisoituu suunnitelmaksi. Suunnitelman hyväksymisen jälkeen käynnistyy suunnitelmaan kirjattujen toimenpiteiden toteuttaminen. Palvelukehittäminen on jatkuva prosessi, jota toteutetaan samanaikaisesti molemmilla kansalliskielillä.

3.4 Pelastuslaitos

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

Pelastuslaitoksella on töissä ruotsinkielistä henkilöstöä pelastustoiminnan palvelujen alipäällystössä ja päällystössä. Lisäksi ruotsinkielistä henkilöstöä on myös onnettomuuksien ehkäisyn palveluissa, ja siten Pelastuslaitoksella on valmius tuottaa tarvittaessa palveluita myös ruotsiksi.

Pelastuslaitoksen viestintä viestii ja tuottaa sisältöä molemmilla kansalliskielillä. Viestinnän ruotsinkielistä resurssointia vahvistettiin vuonna 2025, kun toiminnossa aloitti uusi ruotsin kielen taitoinen viestinnän ammattilainen. Pelastuslaitoksen verkkosivujen tietosisällöt löytyvät ruotsiksi, ja kaikki lehdistötiedotteet ja verkkouutiset julkaistiin ruotsiksi. Vaaratiedotteet on julkaistu suomeksi kuin ruotsiksi.

3.4.1 Pelastus ja ensihoito

Kielitaitovaatimusten osalta kiireelliset pelastus- ja ensihoidon palvelut ovat haasteellisia. Toiminta tapahtuu vuorotyössä ja keskeistä on avun ripeä toimittaminen. Ruotsinkielisen ja muunkielisen asiakkaan kohtaaminen on hälytysten mukaan sattumanvaraista. Haasteena on lisäksi pätevän ruotsinkielisen tai ruotsin kielen taitoisen henkilöstön saatavuus.

Kiireellisissä hoitotehtävissä ripeät hoitotoimenpiteet ja potilasturvallisuus ovat kriittisiä. Ensihoitoyksiköiden tietojärjestelmässä on käytettävissä ruotsinkielistä ammattisanastoa perustehtävissä tarvittavan vuorovaikutuksen tueksi. Ensihoidossa ei ole tunnistettu tilanteita, joissa kiireellistä tehtävää ei olisi kyetty hoitamaan kielihaasteiden takia.

Ensihoitoa kentällä tukevat kenttäjohtaja ja päivystävä ensihoitolääkäri. Yksittäiset viranhaltijat palvelevat sujuvasti ruotsiksi mutta ruotsinkielistä tukea ei ole mahdollista tarjota ympäri vuorokauden.

Kiireettömissä pelastuksen ja ensihoidon asiantuntijapalveluissa ruotsinkieliset palvelutilanteet ja mediakohtaamiset on toteutettu joko ruotsinkielisen henkilöstön toimesta tai Pelastuslaitoksen sisäiseen tulkkaukseen tukeutuen.

3.4.2 Riskienhallinta

Onnettomuuksien ehkäisyn palveluissa tuotetaan valvonnan, turvallisuuskoulutuksen, turvallisuusviestinnän ja onnettomuuksien ehkäisyn suunnittelun palveluita. Palotarkastus- ja turvallisuuskoulutushenkilöstössä on useita ruotsin kielen taitoisia työntekijöitä.

Ruotsinkielisten palveluiden tarve on pystytty huomioimaan vuonna 2025 hyvällä ennakkosuunnittelulla. Palotarkastussanastoa on koottuna ja sitä on kannustettu kertaamaan omatoimisesti. Lisäksi on järjestetty säännöllisiä ruotsin kielen työpajoja tukemaan omatoimista kielitaidon ylläpitoa ja kehittämistä.

3.4.3 Huoltovarmuus

Huoltovarmuuspalveluissa tuotetaan palvelua vain pelastustoimen sisäiseen käyttöön. Huoltovarmuuspalveluissa ei ole tunnistettu tarvetta ruotsinkieliselle palvelulle.

3.4.4 Pelastuskoulu

Helsingin pelastuskoulu vahvisti rekrytoinneilla ruotsinkielistä osaamistaan valmistautuessaan ruotsinkielisen pelastajatutkintokoulutuksen järjestämiseen. Sekä oppilaitoksen että henkilöstön osaamista vahvistettiin tukemaan ruotsinkielisen koulutuspalvelun toteuttamista sekä lisäämään ruotsin kielen näkyvyyttä osana oppilaitosarkea. Ruotsinkielinen pelastajatutkintokoulutus käynnistyi elokuussa 2025 ja koulutuksen aloitti 14 opiskelijaa. Ruotsinkielisten palveluiden toteutumista seurataan osana oppilaitoksen omavalvontaa.

3.4.5 Ruotsinkielisten pelastuspalveluiden kehittäminen

Pelastuslaitoksen ruotsinkielisten palvelujen alatyöryhmä on vuoden 2025 aikana kokoontunut säännöllisesti. Alatyöryhmä on työstänyt toimialan kaksikielisyysuunnitelmasta omaa toimeenpanosuunnitelmaa. Vuonna 2025 työryhmä kartoitti ruotsinkielisten palveluiden tilannetta kaikissa Pelastuslaitoksen palveluissa. Toimeenpanosuunnitelma tehdään kartoituksen perusteella ja arvio on, että suunnitelma valmistuu keväällä 2026.

Ennakoitavissa olevat palvelut pystytään tuottamaan myös ruotsin kielellä, mutta haasteellisinta se on kiireellisissä hälytystehtävissä. Pelastuslaitoksessa on tunnistettu tarve ruotsin kielen osaamisen lisäämiseen ja sitä kautta asiakaspalvelukokemuksen laadun kehittämiseen.

Pelastustoimi.fi -verkkosivuilla on vielä puutteita asiakaspalvelussa käytettävien lomakkeiden ja ohjeiden kieliversioissa ja saavutettavuudessa. Kartoitustyö puutteista on tehty ja kehitystyötä tehdään yhdessä muiden pelastuslaitosten kanssa.

3.5 Toimialan yhteiset palvelut

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan yhteiset palvelut tarjoavat sisäisiä palveluja toimialan esihenkilöiden ja henkilöstön käyttöön. Osa yhteisten palveluiden ammattilaisista työskentelee erityisesti toimialan ruotsinkielisten palveluiden tuen ja kehittämisen tehtävissä, kuten ruotsinkielisten palveluiden erityissuunnittelijat, viestintäasiantuntija, kielenkääntäjä, HR-asiantuntija ja HRD-asiantuntija.

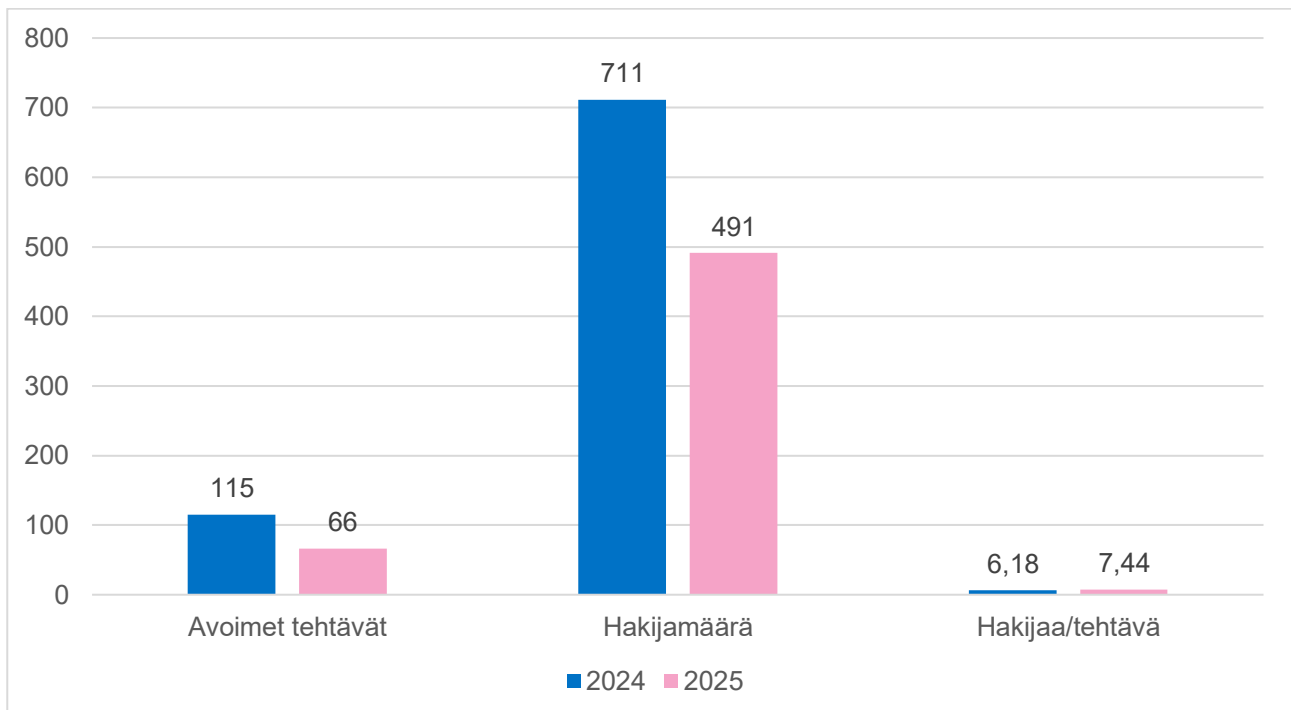
3.5.1 Henkilöstön saatavuus ja osaaminen

Toimialalla tehdään ja on tehty pitkäjänteisesti työtä henkilöstön saatavuuden, pysyvyyden ja osaamisen turvaamiseksi ja kehittämiseksi.

3.5.1.1 Rekrytointi

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla oli vuonna 2025 yhteensä 15 848 toimea. Vuoden aikana haussa oli yhteensä 2631 avointa tehtävää, joista ruotsinkielisiä oli 66 (2,5 %). Näihin avoinna oleviin ruotsinkielisiin tehtäviin rekrytoitiin ainakin 31 työntekijää (47 % haetuista tehtävistä), mutta raportointi on tämän osalta puutteellista. Toimialalla haettiin eniten sosiaaliohjaajia ja ohjaajia (AMK) sekä lähihoitajia. Hakijoita ruotsinkielisiin tehtäviin oli yhteensä 491 eli keskiarvo on 7,4 hakijaa/tehtävä. Edellä mainittu luku ei kuitenkaan kerro kelpoisten hakijoiden määrästä huomioiden mm. kielitaidon ja koulutuksen. Koko toimialan kaikissa rekrytoinneissa keskiarvo oli 21,2 hakijaa/tehtävä. Ruotsinkielisiin tehtäviin hakee siis vain kolmannes suhteessa koko toimialan hakijoihin.

Kaavio 3 Ruotsinkielisten rekrytointien vuositilastot 2024–2025



Kaavio 3 kuvaa ruotsinkielisten rekrytointien avoimet tehtävät, hakijamäärät ja hakijamäärät per tehtävä vuonna 2024 ja vuonna 2025. Ruotsinkielisten tehtävien määrät jatkoivat laskuaan vuonna 2025, mutta samanaikaisesti hakijamäärät per tehtävä nousivat. Vuonna 2025 hakijaa/tehtävää oli 7,4 ja 2024 luku oli 6,2. Tehtävien määrän lasku noudattaa myös koko toimialan rekrytointien suuntaa, jossa avoimien tehtävien määrä on laskussa, mutta hakijamäärät nousussa.

Toimialalla ei ole erikseen ruotsinkielisiä vakansseja. Näin ollen ei ole mahdollista tuottaa luotettavaa tietoa siitä, kuinka monessa tehtävässä edellytetään ruotsin kielen taitoa. Esihenkilön vastuulla on varmistaa, että ruotsinkielistä palvelua tarjoavan yksikön henkilöstöllä on riittävä ruotsin kielen taito, jotta palvelu vähemmistökielillä voidaan turvata.

Työnantajamielikuvatyöstä ja siihen liittyvästä markkinoinnista vastataan osana organisaation rekrytoinnin ja vetovoiman kehittämistä. Vuonna 2025 työnantajamielikuvatyötä on kehitetty erityisesti panostamalla ruotsinkielisiin *Töihin meillemme*-sivuihin sekä markkinointimateriaaleihin. Henkilöstön saatavuuden tuen yksikkö tarjoaa esihenkilöille tukea ruotsinkielisten työpaikkailmoitusten laatimisessa sekä ruotsinkielisten rekrytointikampanjoiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Yksikössä työskentelee HR-asiantuntija, jonka vastuualueisiin kuuluvat erityisesti ruotsinkielisten rekrytointien tukeminen sekä työnantajakuva ja markkinoinnin kehittäminen.

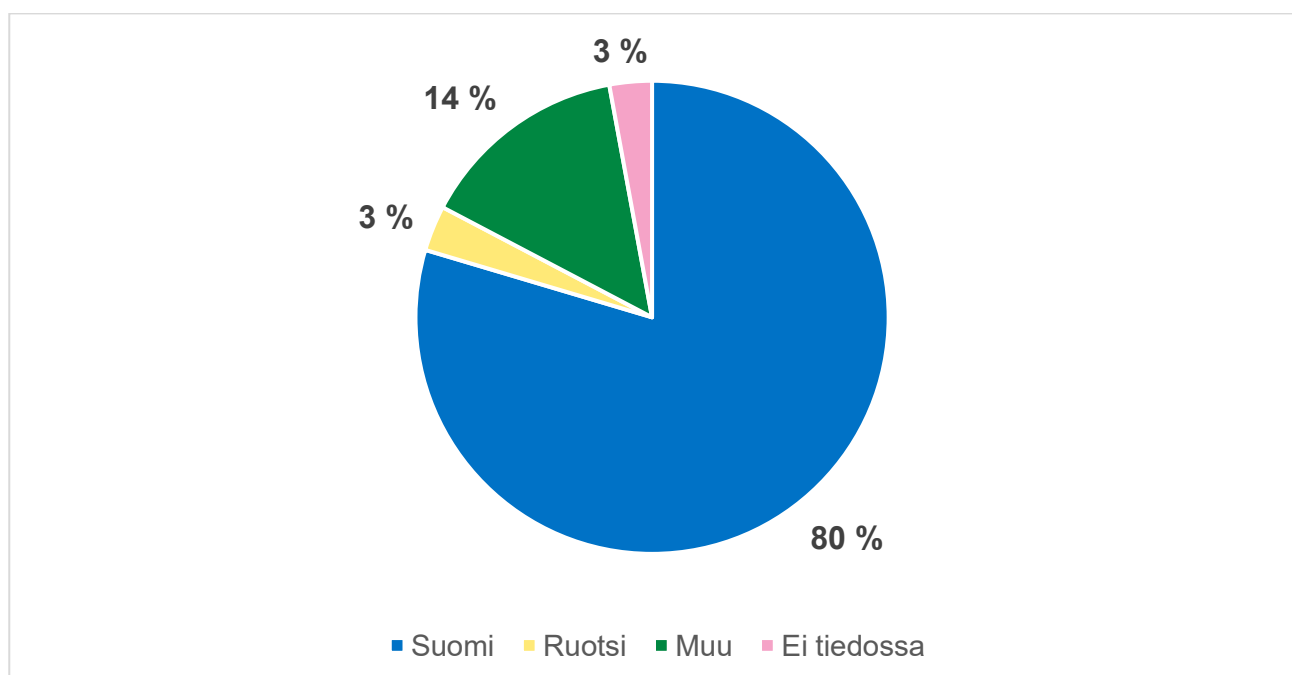
Toimiala on osallistunut aktiivisesti ruotsinkielisille kohderyhmille suunnattuihin tapahtumiin, kuten Tukholmassa järjestettyihin Medrek-messuihin sekä Karriärdagen-tapahtumaan. Lisäksi ruotsinkielinen HR-asiantuntija on ollut mukana useissa tapahtumissa, mikä on mahdollistanut potentiaalisille työnhakijoille keskustelun työmahdollisuuksista ruotsiksi sekä perehtymisen toimialan ruotsinkielisiin palveluihin. Toimiala on ylläpitänyt saatavuutta myös yhteistyössä Seuren kanssa ruotsinkielisen keikkahenkilöstön rekrytoinnin varmistamiseksi.

Henkilöstön saatavuuden tuen koordinoimien kesärekrytointien (vammaispalvelut, kotihoito, seniorikeskukset) kesän 2026 rekrytoinnit päätettiin toteuttaa erillisenä kokonaisuutena. Aikaisempina vuosina ruotsinkielinen haku on toteutettu suomenkielisten hakujen yhteydessä. Rekrytointeihin liittyvien markkinointimateriaalien valmistelu sekä monikanavaisten kampanjoiden suunnittelu käynnistettiin jo vuoden 2025 loppupuolella.

3.5.1.2 Henkilöstön kielitaito

Helsingin kaupungilla on käytössä Sarastia-henkilöstöjärjestelmä. Järjestelmästä on mahdollista saada tieto henkilöstön äidinkielestä, edellyttäen että tiedot on kirjattu järjestelmään. Tieto äidinkielestä ei siirry automaattisesti järjestelmään.

Kaavio 4: Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan henkilöstön rekisteröity äidinkieli 2025



Kaavio 4 kuvaa toimialan henkilöstön äidinkielen jakaumaa vuonna 2025. Noin 97 prosenttia toimialan työntekijöistä on kirjannut äidinkieltensä Sarastia-henkilöstöjärjestelmään. Kirjattujen tietojen perusteella noin 3 prosenttia, eli 494 henkilöä, on merkinnyt äidinkielekseen ruotsin. Henkilöstön äidinkieli ei kuitenkaan kerro koko henkilöstön valmiudesta palvella ruotsin kielellä, koska toimialan henkilöstön muuta kieliosaamista ei voi rekisteröidä järjestelmällisesti. Käynnissä olevan kaupunkiyhteisen HR-järjestelmä uudistuksen suunnitteluvaiheessa henkilöstön muun kielitaidon kirjaaminen ja kielitaidon seuranta on tunnistettu kehittämistarpeeksi.

Kielillisä ja kielenkäyttöissä on tapa kannustaa työntekijöitä käyttämään suomen ja ruotsin kieltä asiakaskohtaamisissa. Maksettavan kielillisän suuruus riippuu kielitaidon tasosta. Tällä kannustetaan myös kielitaidon kehittämiseen. Kielillisät syötetään henkilöstöjärjestelmään, mutta järjestelmä ei erittele, mistä kielestä kielillisää maksetaan. Toimialalla on havaittu, että myöntämisperusteissa on jonkin verran hajontaa, eikä järjestelmästä ole saatavilla tietoa siitä, kuinka monelle työntekijälle maksetaan kielillisää juuri ruotsin kielestä.

3.5.1.3 Koulutusyhteistyö

Toimialan koulutusyhteistyötä ovat muun muassa harjoitteluyhteistyö, tutustumiskäynnit, opinnäyte-, kehittämis- ja tutkimusyhteistyö, tapahtumayhteistyö ja työpaikkailmoitusten markkinointi. Toimialalla on tuotettu opiskelijoille jaettavaksi tervetulokortit, joissa kutsutaan opiskelijoita toimialalle harjoitteluun, sijaisuuksiin, kesätöihin ja tekemään opinnäytetöitä. Ruotsinkielisin kortein pyritään entistä paremmin saavuttamaan ruotsinkieliset opiskelijat. Korteissa opiskelijat ohjataan *Studier och praktik inom social- och hälsovården*-sivuille. Sivuja on edelleen kehitetty vuonna 2025.

Ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa yhteistyötä on ylläpidetty aktiivisesti edistäen samalla ennakoivaa rekrytointia ja opiskelijoiden yhteyttä työelämään. Toimialalla on tarjottu mahdollisuus suorittaa harjoittelu ja lähihoitajan oppisopimuskoulutus ruotsiksi. Myös opinnäytetyön voi tehdä ruotsiksi. Onnistuneet harjoittelujaksot, oppisopimuskokemukset ja opinnäyttemahdollisuudet luovat hyvää työnantajamielikuvaa ja lisäävät työn houkuttelevuutta. Tällä on merkitystä ruotsinkielisten työntekijöiden saatavuuden ja rekrytoinnin edistämiseksi.

Yhteistyötä tehdään ensisijaisesti ammatti-instituutti Praktikumin, yrkeshögskolan Arcadan sekä Helsingin yliopiston kanssa. Prakticum ja Arcada ovat osa toimialan koordinoimaa oppilaitosten ja työelämän yhteistyöverkostoa. Toimialalla on yrkeshögskolan Arcadan kanssa harjoittelupuitesopimus, jossa sovitaan sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoiden ammattitaitoa edistävien harjoitteluiden toteuttamisesta ja niiden ohjauksesta. Arcada on yksi toimialan neljästä ensisijaisesta ammattikorkeakoulusta, joiden opiskelijat saavat ensimmäisenä varata harjoittelupaikat (Jobiilissa). Vuonna 2025 toimiala on sopinut harjoittelupuitesopimuksen myös Yrkeshögskolan Novian kanssa.

Vuonna 2025 toimiala on solminut uuden sosiaalityön opintoihin liittyvän harjoittelupuitesopimuksen Helsingin yliopiston Svenska social- och kommunalhögskolanin kanssa. Toimiala on myös solminut yhteistyösopimuksen Helsingin yliopiston valtiotieteellisen tiedekunnan kanssa ruotsinkielisestä koulutus- ja tutkimustoiminnasta sosiaalityön alalla. Syksyllä 2025 kaksi ruotsinkielistä tutkijatohtoria käynnisti sopimuksen puitteissa tutkimushankkeensa “Artificiell intelligens och digitalisering i socialt arbete och socialvård (AIDA)”.

Ammatti-instituutti Praktikumin kanssa on sovittu ruotsinkielisten lähihoitajaoppisopimusopiskelijoiden koulutusyhteistyöstä. Toimialalla oli vuonna 2025 erillismäärärahoituksella kymmenen oppisopimuspaikkaa ruotsinkielisille lähihoitajaopiskelijoille, ja lisäksi mahdollisuus suorittaa oppisopimus palkkatuella. Vuonna 2025 saatiin palkattua kahdeksan ruotsinkielistä opiskelijaa. Edelliseen vuoteen verrattuna palkattujen määrä kasvoi kolmella opiskelijalla.

Vuonna 2025 toimialalla on ollut käytössä Jobteaser-palvelu, jonka kautta markkinoidaan toimialan työpaikkoja ruotsinkielisten korkeakoulujen (Arcada, Svenska Handelshögskolan, Helsingin yliopisto ja Åbo Akademi) opiskelijoille. Lisäksi opiskelijat ja alumnit saavat palvelun kautta lisätietoa toimialasta työnantajana.

3.5.1.4 Osaamisen kehittäminen

Toimialalla tarjotaan henkilöstölle erilaisia mahdollisuuksia vahvistaa ruotsin kielen taitoa. Henkilöstölle tarjotaan esimerkiksi ruotsin kielen kursseja, tuetaan työyhteisöjä ja esihenkilöitä kielen oppimisen edistämiseen työpaikalla sekä tarjotaan itseopiskelumateriaalia ruotsin kielen itsenäiseen opiskeluun.

Vuonna 2025 toimialalla tarjottiin seitsemän erilaista ruotsin kielen kurssia, joissa huomioitiin eri tehtävissä toimivat ammattilaiset sekä ne, jotka eivät ole koskaan aiemmin opiskelleet ruotsin kieltä. Kursseille osallistui 75 ammattilaista. Lisäksi toimialan palvelukokonaisuuksilla, palveluilla ja työyksiköillä on mahdollisuus hankkia erillistä, palvelukohtaista ruotsin kielen koulutusta. Yhteensä ruotsin kielen kursseille osallistui 93 toimialan ammattilaista.

Työyhteisöjä ja esihenkilöitä tuetaan esimerkiksi monikielisten työyhteisöjen yhteisöllisyyden rakentamisessa ja johtamisessa, oppimisen tukemisessa, kielitietoisuudessa sekä selkeän kielen ja selkokielen käytössä.

Vuonna 2025 toimialalla toteutettiin kaksikielinen seminaari-iltapäivä koko henkilöstölle palvelujen järjestämisestä yhdenvertaisesti kahdella kielellä. Osana Svenska veckan-ohjelmaa järjestettiin ruotsinkielinen seminaari teemalla kohtaaminen.

Lääkelupakoulutuksissa toimialalla on käytössä LOVE-koulutuskokonaisuus suomeksi ja LOVE-kursseja on tarjolla myös ruotsiksi. Toimialan palveluihin liittyvistä verkkokursseista osa on tarjolla ruotsin kielellä ja vuoden 2025 aikana tarjontaa on lisätty. Myös ruotsinkielisiä työkaluja henkilöstön työn ja osaamisen tueksi on lisätty, esimerkiksi perehdytysmateriaalia sekä käsikirja asiakas- ja potilastyön kirjaamisen tueksi.

3.5.2 Viestintä ja materiaalit

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla työskentelee ruotsinkielinen viestintäasiantuntija, joka toteuttaa ruotsinkielistä viestintää ja kehittää viestintää asiantuntijoiden ja johdon kanssa. Palvelu- ja henkilöstöviestinnän yksikössä on myös kielenkääntäjä, joka kääntää tekstejä suomesta ruotsiksi. Käännöspalveluita on mahdollista ostaa kaupungin kilpailuttamilta käännöstoimistoilta.

Toimialalla tehdään kaikki hel.fi-verkkosivusisällöt suomeksi ja ruotsiksi. Vuonna 2025 tehtiin esimerkiksi uuden Lapsiperheiden Helsinki –sivuston noin 90 verkkosivua ruotsiksi. Terveysasemien verkkosivujen uudistamisen yhteydessä tehtiin noin 80 uutta verkkosivua ruotsiksi. Asiakasmaksujen sivujen uudistuksessa tehtiin 9 uutta sivua ruotsiksi ja työllistymistä edistävien palvelujen verkkosivujen uudistuksessa 5 sivua ruotsiksi.

Verkkosivujen kieliversiot on linkitetty toisiinsa siten, että kieliversioiden välillä siirtyminen on helppoa. Sivuilla näkyy ”ruotsinkielistä palvelua/ service på svenska” -kuvake niiden palvelupisteiden yhteydessä, jotka tarjoavat ruotsinkielistä palvelua. Esimerkiksi Viiskulman, Myllypuron ja Munkkiniemen terveysasemien ja Kallion perhekeskuksen verkkosivujen tekstissä lukee lisäksi ”Palvelemme sinua myös ruotsiksi”. Kaikki ruotsinkieliset palvelut on koottu verkkosivulle [Ruotsinkieliset palvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa](#). Vuonna 2025 lisättiin koontisivun linkki palvelujen ruotsinkielisille verkkosivuille.

Ruotsinkielisille asiakkaille ja asukkaille tarjotaan kaikki viestinnän tuottama materiaali, kuten asiakastiedotteet, verkkouutiset, esitteet ja infonäyttöesitykset, ruotsin kielellä. Ruotsinkielisissä materiaaleissa käytetään kaupungin ruotsin- tai kaksikielistä logoa. Viestinnän laatimissa asiakaslomakkeiden ohjeissa on myös ohjeistettu, että lomakkeet on tehtävä molemmilla kansalliskielillä.

Vuonna 2025 julkaistiin 88 ruotsinkielistä verkkouutista. Myös mediatiedotteita ja sosiaalisen median sisältöjä julkaistiin ruotsiksi. Sosiaalisessa mediassa tehtiin useita ruotsinkielisiä sisältöjä ja kampanjoita, kuten Svenska dagen -video kieliagenttitoiminnasta, influenssa- ja koronarokotuskampanja, uutisoivia julkaisuja ja asukaskysely Kontulan terveysneuvontapisteestä, jotta saataisiin myös ruotsinkielisiä vastauksia. Toimialan intranet-sivustolla julkaistiin ruotsinkielisiä uutisia ja sivuja henkilöstölle esimerkiksi kieliagenteista ja ruotsinkielisistä koulutuksista.

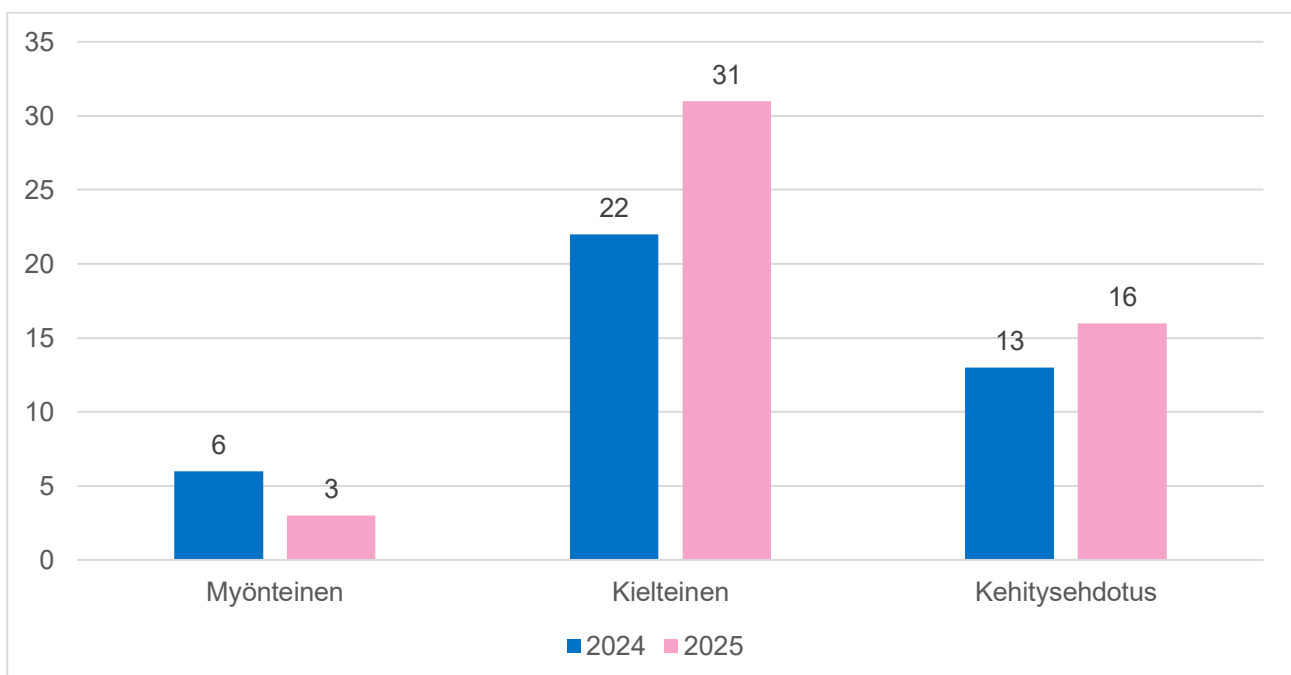
Vuonna 2026 ruotsinkielisten palvelujen viestintää kehitetään edelleen osana toimialan muuta viestintää. Viestinnän painopisteet nousevat vuoden 2026 käyttösuunnitelmasta. Yksi toimenpide on ruotsinkielisen rekrytointiviestinnän kehittäminen yhdessä henkilöstöhallinnon kanssa. Vuodelle 2025 suunniteltu ohje palveluille ruotsinkielisestä viestinnästä siirtyi vuodelle 2026, jolloin asiasta järjestetään myös koulutus.

3.5.3 Asiakasosallisuus ja palautteet

Helsinkiläiset voivat antaa palautetta sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palveluista usean eri kanavan kautta. Palautetta voi antaa esimerkiksi kaupungin palautepalvelussa, toimipisteiden palautelaitteilla tai linkkien avulla sekä vastaamalla erilaisiin kyselyihin. Kaikki palautekanavat ja kyselyt on toteutettu molemmilla kansalliskielillä ja aina voi vastata myös ruotsiksi. Kaupungin palautepalvelussa voi myös pyytää vastausta palautteeseen ja ruotsiksi annettuun palautteeseen vastataan aina ruotsiksi. Pääsääntöisesti toimialalla vastataan palautteisiin nopealla aikataululla. Toimiala koostaa ja raportoi palautetietoa ja asiakaslähtöisen kehittämisen ajankohtaisia kuulumisia asukkaille neljästi vuodessa julkaistavissa asiakaskokemuskatsauksissa. Katsaukset julkaistaan myös ruotsin kielellä osoitteessa <https://www.hel.fi/sv/social-och-halsovardstjanster/kundens-uppgifter-och-rattigheter/vantetider-och-kundupplevelsen>.

Asiakaspalautteiden määrä lisääntyi vuonna 2025. Palautteita tuli eniten terveysasemille ja tasaisesti useaan muuhun palveluun. Kehitysehdotukset olivat usein myös kysymyksiä. Ruotsin kielellä annettujen palautteiden aiheissa korostuvat palvelun saatavuus ja yhdenvertaisuus. Lisäksi ruotsinkielisen palvelun löytäminen koetaan haastavaksi. Kaavio 5 kuvaa ruotsinkielisten palautteiden sävyä vuonna 2024 ja 2025. Kielteisten palautteiden ja kehitysehdotusten määrä on lisääntynyt hieman vuonna 2025.

Kaavio 5: Palautteiden sävy vuonna 2024–2025



Sosiaali- ja potilasasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos on tyytymätön saamaansa hoitoon, kohteluun tai palveluun, tai jos tarvitsee neuvoja asiakkaan tai potilaan oikeuksista sosiaali- ja terveydenhuollossa tai varhaiskasvatuksessa. Asiakas- ja potilasvastaavien palvelut toimivat suomen, ruotsin ja englannin kielillä. Tarvittaessa käytetään myös tulkkia. Palveluissa työskentelee seitsemän asiavastaavaa, joista kahden äidinkieli on ruotsi ja lisäksi vuoden 2025 lopussa oli yksi ruotsinkielinen sijainen. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat neuvovat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä varhaiskasvatuksen asiakkaiden oikeuksista ja oikeusturvakeinoista, avustavat tarvittaessa muistutuksen tekemisessä sekä ohjeistavat asian eteenpäin viemisessä. Vuoden 2025 aikana alle 1 % yhteydenottoista tehtiin ruotsin kielellä. Kansalliskieliin liittyviä yhteydenottoja, joissa kerrottiin, ettei palvelua saa omalla äidinkielellään, tuli reilut 20. Näistä kolmasosa koski palvelun saamista ruotsin kielellä.

Kanteluita ja muistutuksia tuli yhteensä 1383, joista kanteluita 132 ja muistutuksia 1251. Kaikki kantelut tehtiin suomeksi. Muistutuksista 15 tehtiin ruotsiksi ja näistä 6:n syyksi oli merkitty ”palvelua ei saanut valitsemallaan kielellä” ja yhden syykoodi oli ”syrjintä”. Loput koskivat tyytymättömyyttä joko palveluun/hoitoon, kohteluun tai palvelun/hoidon tulokseen. Toisin sanoen muistutuksista 1,2 % oli tehty ruotsiksi. Näiden lisäksi kaksi suomeksi tehtyä muistutusta koski sitä, ettei palvelua saanut valitsemallaan kielellä. Sisällön osalta ei voi tietää, olisiko asiakas halunnut palvelua ruotsiksi vai oliko kyse jostain muusta.

Asiakaspalautteen keruuta on kehitetty osana palvelustrategiaa sekä Kestävän kasvun hanketta (2023–2025). Toimialalla on otettu käyttöön palautejärjestelmä, joka mahdollistaa tiedonkeruun automatisoinnin, jolloin asiakkaalle voi lähettää tekstiviestikyselyn asiointin jälkeen. Ruotsinkielisille asiakkaille kysely tullaan lähettämään ruotsin kielellä (tieto äidinkielestä *Apotista*) ja tavoitteena on kohdentaa ruotsinkielisille oma kysymyksensä siitä, ovatko he saaneet palvelua haluamallaan kielellä asioidessaan toimialan palveluissa. Myös tyytyväisyyttä palveluihin voidaan kehitystyön jälkeen tarkastella kieliryhmän perusteella. Näiden kehittämistoimien avulla saadaan lisätietoa ruotsinkielisten palveluiden asiakaskokemuksesta.

Asumis-, kriisi- ja päihdepalveluissa on toiminut ruotsinkielisiä kokemusasiantuntijoita, jotka ovat muun muassa pitäneet puheenvuoroja, osallistuneet Recovery App -sovelluksen testaamiseen sekä pitäneet kokemusasiantuntijavastaanottoja.

Vuoden 2025 aikana on järjestetty lukuisia kaksikielisiä asukasilloja. Illoissa käsiteltiin mm. terveys- ja hyvinvointikeskusten, perhekeskusten ja päihde- ja mielenterveyspalvelujen teemoja.

3.5.4 Omavalvonta ja palveluiden laatu

Vuonna 2025 seurattiin palvelujen saatavuutta molemmilla kansalliskielillä omavalvonnallisesti edellistä vuotta järjestelmällisemmin. Omien palveluyksiköiden osalta on pyydetty kolmesti vuodessa arvioimaan, onko palvelua pystytty tuottamaan tarpeen mukaan sekä suomeksi että ruotsiksi, ja onko palvelu toteutunut samassa ajassa. Vuoden keskiarvo palvelun tuottamisessa sekä suomeksi että ruotsiksi tarpeen mukaan on noin 81 %. Samassa ajassa palvelua on pystytty tuottamaan molemmilla kansalliskielillä keskimäärin 63 % Helsingin omissa palveluyksiköissä. Tässä asiassa omavalvonnallinen havainto siis on, että tilanne ei ole toivotulla tasolla.

Sosiaali- ja terveystalouden palvelujen järjestämistä vastaavien toimiala täydentää omaa palvelutuotantoa ostopalveluin. Järjestäjän omavalvonnan osana toimiala on raportoinut palvelukokonaisuuksien ilmoittaman tiedon mukaisesti kolmannesvuosittain siitä, onko palvelujen järjestäminen määräajassa toteutunut suomeksi ja ruotsiksi. Toteutuma on osassa palveluita parempi suomeksi, osassa ruotsiksi, osassa toteumataso on sama. Koko toimialan koko vuoden toteumaprosentti (keskiarvo) palvelujen määräajassa järjestämisen osalta on suomeksi 90,6 % ja ruotsiksi 91,3 %.

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmien tiivistelmä julkaistaan yksikön palvelukielestä riippumatta molemmilla kansalliskielillä. Kaksikielisten palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan molemmilla kielillä kokonaisuudessaan.

3.6 Muut ruotsinkielisiä palveluja tukevat rakenteet toimialalla

3.6.1 Kaksikielisyysuunnitelma

Toimialan päivitetty kaksikielisyysuunnitelma hyväksyttiin keväällä 2025. Suunnitelma sisältää kolme toimialatasoista tavoitetta ja 16 toimenpidettä. Syksyllä 2025 toimialan palvelukokonaisuudet ovat työstäneet omia toimeenpanosuunnitelmiaan.

Toimeenpanosuunnitelmien avulla kaksikielisyysuunnitelman tavoitteita ja toimenpiteitä edistetään palvelukokonaisuuksien erityispiirteet huomioiden. Kaksikielisyysuunnitelman tavoitteiden edistymistä seuraa toimialan ruotsinkielisten palvelujen työryhmä.

Kaksikielisyysuunnitelman tavoitteet ja toimenpiteet liittyvät toimiviin ruotsinkielisiin palveluketjuihin, henkilöstön saatavuuteen ja pysyvyyteen ja viestintään. Suunnitelman toimenpiteitä seurataan vuosittain.

Taulukko 3: Kaksikielisyysuunnitelman toimialatasoiset tavoitteet ja toimenpiteet

Tavoite	Toimenpide
	1. Kuvataan, miten palveluja tuotetaan ruotsin kielellä sisältäen digitaaliset palvelut ja ruotsinkielinen henkilöstöresurssi.

Ruotsinkieliset palveluketjut toimivat	2. Huomioidaan ruotsinkielisen palvelun tuottaminen palveluhankinnoissa ja -sopimuksissa.
	3. Tehdään kaksikielisten hyvinvointialueiden välistä yhteistyötä ruotsinkielisten sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden turvaamiseksi.
	4. Lisätään tietoisuutta kaksikielisyyden huomioimisesta palvelujen kehittämisessä.
	5. Seurataan ruotsinkielisten palvelujen toteutumista osana omavalvontaa.
Ruotsin kielen taitoisen henkilöstön saatavuus ja pysyvyys paranee	6. Ruotsin kieltä edellyttävien työtehtävien rekrytointi-ilmoitukset julkaistaan kaksikielisinä.
	7. Kartoitetaan ja kirjataan henkilöstöjärjestelmään henkilöstön kielitaito.
	8. Tehdään aktiivista oppilaitosyhteistyötä ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa.
	9. Vahvistetaan esihenkilöiden osaamista kielellisistä oikeuksista ja kaksikielisyysuunnitelmasta.
	10. Vahvistetaan henkilöstön ruotsin kielen osaamista.
	11. Selvitetään kielilähettilästoimintamallin käyttöönottoa.
Ruotsinkielinen asiakasviestintä paranee	12. Noudatetaan kaupunkitasoista ohjetta kielilisän käytössä.
	13. Luodaan kaksikielistä viestintää koskevat linjaukset palveluille.
	14. Varmistetaan asianmukaiset käännöspalvelut.
	15. Varmistetaan, että asiakkaat ja potilaat saavat heitä koskevat hallinnolliset päätökset sekä tarvittaessa asiakirjansa valitsemallaan asiointikielillä, suomeksi tai ruotsiksi.
	16. Kirjalliset asiakas- ja potilasohjeet laaditaan kummallakin kansalliskielellä.

3.6.2 Ruotsinkielisten palvelujen työryhmä ja palvelukokonaisuuksien alatyöryhmät

Syksyllä 2024 toimialajohtajan päätöksellä asetettu ruotsinkielisten palvelujen työryhmä aloitti työskentelynsä vuonna 2025. Työryhmässä ovat edustettuina kaikki palvelukokonaisuudet sekä yhteisten palvelujen eri yksiköiden edustajia.

Järjestäytymisen lisäksi työryhmä on käsitellyt ajankohtaisia asioita ruotsinkielisiin palveluihin liittyen, kuten kansalliskielilautakunnan vuosikertomus, kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyösopimuksen eteneminen ja kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyöverkoston toiminta, toimialan kaksikielisyysuunnitelman toimeenpano, yhteistyö ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa sekä ruotsinkielisten asioiden näkyvyys palvelukokonaisuuksien johtoryhmissä. Työryhmä on myös käynyt keskustelua kaksikielisyyden merkityksestä ja näkyvyydestä toimialalla.

Toimialatasoisen työryhmän lisäksi jokaisella palvelukokonaisuudella on oma ruotsinkielisten palvelujen alatyöryhmä. Alatyöryhmissä ovat edustettuina palvelukokonaisuuksien palvelut. Alatyöryhmien päätehtävä vuoden 2025 aikana oli laatia kullekin palvelukokonaisuudelle oma kaksikielisyysuunnitelman toimeenpanosuunnitelma.

3.6.3 Kansallinen yhteistyö

Kansallista yhteistyötä on tehty ensisijaisesti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen koordinoiman yhteistyöverkoston puitteissa. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen erityistehtävänä on tukea ruotsinkielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämistä koko maassa (laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, §33). Verkosto kokoontui vuoden aikana kymmenen kertaa. Toimialan edustajat ovat osallistuneet aktiivisesti verkoston toimintaan. Verkosto jakaa tietoa ja hyviä toimintatapoja sekä tekee vaikuttamistyötä. Vuoden 2025 aikana ajankohtaisia teemoja olivat mm. Porvoon ja Raaseporin sairaaloiden osaamiskeskusten toiminta, henkilöstön kielitaitokartoitukset ja kielitaidon arvioimiseen käytettävät työkalut, kielinäkökulmien huomioiminen organisaatioiden omavalvonnassa, tekoälyn käyttö kirjaamisessa ja käännoistyössä, vähemmistökielen huomioiminen rekrytointien yhteydessä sekä kielen huomioiminen päätöksenteossa ja kielivaikutusten ennakoarviointi.

Verkoston yhteydessä toimii myös Suomen ja Ruotsin välinen innostamo, jossa jaetaan tietoa sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämistoimenpiteistä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen lisäksi myös Varsinais-Suomen hyvinvointialueella on erityistehtävä koskien kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyösopimusta.

Yhteistyösopimus perustuu lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (§39). Lain mukaan kaksikielisten hyvinvointialueiden, HUSin ja Helsingin kaupungin on tehtävä yhteistyösopimus ruotsinkielisten kielellisten oikeuksien toteutumisen turvaamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Varsinais-Suomen hyvinvointialue vastaa yhteistyösopimuksen koordinoimisesta. Yhteistyösopimus laadittiin puitesopimuksena ja allekirjoitettiin tammikuussa 2025. Yhteistyösopimuksessa on sovittu, että sopijapuolet kokoontuvat vähintään neljä kertaa vuodessa yhteistyösopimuksen verkostoryhmän kokouksiin. Organisaatiot nimeävät edustajansa verkostoryhmään.

Verkostoryhmä on vuoden aikana selkeyttänyt yhteistyösopimukseen liittyviä käytäntöjä ja aloittanut työn uusien yhteistyömahdollisuuksien selvittämiseksi. Verkostoryhmä on pyrkinyt kartoittamaan puitesopimuksen alaisten palvelusopimusten myynti- ja ostomääriä.

Helsingin kaupunki on ostanut seuraavia vammaispalveluja vuonna 2025:

- Ympäri vuorokautiset asumispalvelut
- Asumispalvelut
- Päivä- ja työtoiminta

Helsingin kaupunki on myynyt seuraavia vammaispalveluja vuonna 2025:

- Asumis-, päivä- ja työtoiminta

Helsingin kaupunki on myynyt palveluja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle, Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle ja Vantaa-Keravan hyvinvointialueelle.

3.6.4 Kaksikielisyyden näkyvyys toimialalla

Kaksikielisyyden näkyvyyttä toimialalla edistettiin Pokkaruotsi-kampanjan myötä. Pokkaruotsi-kampanja toteutettiin syksyllä 2025 seuraavissa palveluissa:

- Suursuon sairaala
- Kontulan seniorikeskus
- Riistavuoren seniorikeskus
- Kotihoidon yksiköt: Kontula, Jakomäki, Vironniemi
- Malmin aikuissosiaalityön yksikkö

Pokkaruotsi-kampanjalla kannustettiin henkilöstöä puhumaan ruotsia, kehittämään ruotsin kielen taitoa esim. osallistumalla koulutuksiin sekä kohtaamaan ruotsinkielinen asiakas ruotsiksi. Kampanjan yhteydessä jaettiin pinssejä, sanakirjoja ja kahvipöytäkeskustelumateriaalia. Kampanja sai erittäin myönteisen vastaanoton.

Syksyllä 2025 toimiala lanseerasi uuden kieliagentti-toimintamallin. Kieliagentti-toimintamalli perustuu kaksikielisten hyvinvointialueiden ja HUSin kielilähettiläs-toimintamalliin, mutta toimialalla päätettiin keväällä 2025 käyttää kieliagentti-nimitystä. Kieliagenttina voi toimia kuka tahansa toimialan henkilöstöön kuuluva, joka on kiinnostunut kaksikielisyyden edistämisestä ja jolle ruotsin kielen puhuminen on luontevaa. Täydellistä ruotsin kielen taitoa ei vaadita. Kieliagentin voi järjestää kollegoilleen matalan kynnyksen kielitaitoa kehittävää toimintaa, kuten kahvi- ja lounastuokioita ruotsiksi, sanaleikkejä ja kilpailuja tai esimerkiksi pitää kaksikielisiä esityksiä kokousten yhteydessä. Kieliagentti-toiminta lanseerattiin Svenska veckanin aikana, ja sitä on markkinoitu eri kanavissa: esihenkilöviestissä, intranetissä, sosiaalisessa mediassa ja koulutusilmoitusten avulla.

Kaksikielisyydelle saatiin näkyvyyttä myös esihenkilöiden HR-infotilaisuudessa marraskuussa 2025. Infossa kerrottiin mm. kaksikielisyyttä ohjaavasta lainsäädännöstä, ruotsinkielisten palvelujen järjestämisestä, henkilöstön saatavuudesta ja pysyvyydestä, kaksikielisyyttä tukevista rakenteista sekä osaamisen kehittämisen mahdollisuuksista. Ruotsinkielisten palveluiden uutiskirje julkaistiin joulukuussa 2025. Uutiskirjeessä kerrottiin vuoden aikaisista tapahtumista ja annettiin erilaisia kaksikielisyyteen liittyviä vinkkejä. Toimialan intranet-sivujen "Toimintamallit"-osion alla on Ruotsinkieliset palvelut-osio, jota on päivitetty aktiivisesti vuoden aikana.

3.7 Yhteenveto kansalliskielilautakunnan havainnoista koskien palveluiden toteutumista vuonna 2025

Tähän lukuun on koottu ruotsinkielisten palveluiden yhteisiä haasteita ja onnistumisia sekä keskeisiä avainlukuja 3. luvun tietojen perusteella.

3.7.1 Yhteenveto yhteisistä haasteista vuonna 2025

- Palvelut eivät toteudu kaikilta osin yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä. Omavalvontaraporttien mukaan palveluita on pystytty tuottamaan samassa ajassa molemmilla kansalliskielillä keskimäärin 63%:ssa Helsingin omista palveluyksiköistä. Kaikkia palveluja ei myöskään ole saatavilla ruotsiksi eikä ostopalveluja aina ole riittävästi (esim. vammaispalveluiden erityisen vaativia palveluja ei ole ruotsiksi asumispalveluissa eikä päiväaikaisessa toiminnassa). Ruotsinkielisen palvelun tarjoaminen on haasteellista erityisesti kiireellisissä tilanteissa (esimerkiksi asumis-, kriisi ja päihdepalveluissa sekä pelastustehtävissä). *Kansalliskielilautakunta on myös havainnut, että puhelinpalvelut eivät aina toimi molemmilla kansalliskielillä. Esimerkiksi apuvälinepalveluiden puhelinpalvelussa ei ole mahdollista tehdä kielivalintaa yleiseen numeroon soittaessa.*
- Haaste ruotsinkielisten palvelujen toteuttamisessa liittyy usein ruotsin kielen taitoisen henkilöstön saatavuuteen. Kaikissa palvelukokonaisuuksissa on ollut haasteita ruotsin kielen taitoisen henkilöstön saatavuudessa. Ruotsin kielen taitoa vaativiin tehtäviin on huomattavasti vähemmän hakijoita suhteessa koko toimialan hakijoihin. Lisäksi ruotsinkielinen toiminta on suomenkielistä haavoittuvampaa vähäisen henkilöstömäärän vuoksi.
- Toimialan henkilöstön todellista valmiutta palvella ruotsin kielellä ei tiedetä, koska henkilöstön kieliosaamista ei rekisteröidä järjestelmällisesti HR-järjestelmään. Tämä takia ruotsinkielistä henkilöstöä ei aina pystytä kohdentamaan palvelemaan ruotsinkielisiä asiakkaita.
- Ruotsinkieliset palveluketjut voivat poiketa suomenkielisistä ja siksi myös palveluverkkoa voi olla vaikea hahmottaa, eikä tiedottaminen ruotsinkielisistä palveluista ole tarpeeksi selkeää.
- Asiakas- ja potilastietojärjestelmän *Apotin* yksikielisyys:
 - Kaikkia järjestelmän asiakirjapohjia ei ole saatavilla ruotsiksi.
 - Kirjaaminen *Apottiin* tehdään terveydenhuollossa pääsääntöisesti suomeksi ja kirjaukset siirtyvät Maisaan luettavaksi suomen kielellä, vaikka asiakkaan asiointikieli on ruotsi ja palvelu on toteutettu ruotsiksi.

- Uusien palveluiden nimien suunnittelu on usein tehty suomeksi ja valittu nimi ei välttämättä ole kelvollinen ruotsiksi, esim. *Omahelpperi* ja *Digimieli*, vaikka itse palvelu olisi tarjolla molemmilla kansalliskielillä.
- Ruotsin kielellä tehtyjen kielteisten asiakaspalautteiden määrä on noussut hieman verrattuna vuoteen 2024 niin määrällisesti kuin suhteessa palautteiden kokonaismäärään. Ruotsinkielisissä palautteissa korostuvat palvelun saatavuus ja yhdenvertaisuus. Myös ruotsinkielisen palvelun löytäminen koetaan haastavaksi.

3.7.2 Yhteenveto toimialan onnistumisista vuonna 2025

- Toimialan kaksikielisyysuunnitelma uudistui vuonna 2025 ja sen myötä palvelukokonaisuuksille on laadittu/tekeillä omat toimeenpanosuunnitelmat, joiden avulla edistetään toimivia ruotsinkielisiä palveluketjua, henkilöstön saatavuutta ja pysyvyyttä sekä ja ruotsinkielistä asiakasviestintää. Toimeenpanosuunnitelmissa on hyödynnetty kansalliskielilautakunnan vuosikertomuksissa annettuja toimenpide-ehdotuksia ja seurantamittareita. Ruotsinkielisten palveluiden edistäminen on entistä järjestelmällisempää.
- Osassa palveluita on onnistuttu rekrytoimaan enemmän kaksikielisiä asiantuntijoita (esim. vammais- ja apuvälinepalveluissa).
- Yhteistyötä ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa on edistetty niin toimialatasoisesti (esimerkiksi solmimalla sopimuksia oppilaitosten kanssa liittyen harjoittelu- ja tutkimustoimintaan ja lisäämällä ruotsinkielistä koulutusyhteistyön viestintämateriaalia) kuin palveluissa (esimerkiksi laajentamalla sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluiden oppilaitosyhteistyöverkostoa).
- Pelastuskoulun ruotsinkielinen pelastajatutkintokoulutus käynnistyi elokuussa 2025.
- Toimiala on myös osallistunut aktiivisesti ruotsinkielisille kohderyhmille suunnattuihin rekrytointitapahtumiin kielitaitoisen henkilöstön saatavuuden edistämiseksi.
- Toimialan henkilöstö on hyödyntänyt mahdollisuuksia oppia ruotsin kieltä: 93 toimialan ammattilaista osallistui ruotsin kielen kursseille. Kieliagentti-toimintamallin lanseeraamisen myötä henkilöstöllä on entistä paremmat mahdollisuudet kehittää ruotsin kielen taitoaan työajalla.
- Ruotsinkielisten asiakkaiden osallisuutta on edistetty muun muassa järjestämällä ”Dialogit hyvinvointialueilla omakielisistä palveluista”-tapahtuma ikääntyneiden palveluissa sekä hyödyntämällä ruotsinkielisiä kokemusasiantuntijoita asumis-, kriisi- ja päihdepalveluissa. Lisäksi koko toimialan palautejärjestelmää on kehitetty vuoden 2025 aikana siten, että tietopohja ruotsinkielisten palveluiden asiakaskokemuksesta on jatkossa laajempi.

- Toimialalla on vahvistettu henkilöstön osaamista kielellisistä oikeuksista ja ruotsinkielisten palveluiden tuntemuksesta muun muassa toteuttamalla koko henkilöstölle seminaari palvelujen järjestämisestä yhdenvertaisesti kahdella kielellä ja tekemällä Pokkaruotsi-kampanjavierailuita eri palveluissa. Niin ruotsin kielellä kuin ruotsinkielisistä palveluista on viestitty kattavasti kaupungin ulkoisilla verkkosivuilla, sosiaalisessa mediassa ja toimialan intra-sivustolla.
- Kaksikielisten hyvinvointialueiden, HUSin ja Helsingin kaupungin välinen yhteistyösopimus allekirjoitettiin tammikuussa 2025. Yhteistyösopimus parantaa edellytyksiä tarjota ruotsinkielisiä palveluita.

4 Seuranta ja toimenpide-ehdotukset

Lain mukaan kansalliskielilautakunnan tehtävänä on tehdä kaupunginhallitukselle ehdotuksia toimenpiteiksi kielivähemmistön palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi.

Toimenpide-ehdotuksilla kansalliskielilautakunta pyrkii tuomaan esille kaupungin velvollisuuden toteuttaa ruotsinkieliset palvelut yhdenvertaisesti, huolehtia palveluiden saatavuudesta ja kehittää palveluita tarpeita vastaaviksi.

4.1 Toimenpide-ehdotukset 2023–2024: arviointi

Kansalliskielilautakunnan vuosikertomukset 2023 ja 2024 sisältävät toimenpide-ehdotuksia, jotka liittyvät mm. henkilöstön saatavuuteen, pysyvyyteen ja osaamiseen, asiakasosallisuuteen ja palautteen keruuseen, palveluiden kehittämiseen ja viestintään.

Toimenpide-ehdotusten etenemistä on vuonna 2024 kuvattu vuosikertomuksen liitteessä. Vuosikertomukset 2023 ja 2024 sisältävät toimenpide-ehdotuksia, joiden arvioinnissa on hyödynnetty sanallista arviointiasteikkoa, osittain liikennevalomenetelmään perustuen.

Taulukoissa 3–7 arvioidaan kansalliskielilautakunnan vuonna 2024 ja 2023 ehdottamien toimenpide-ehdotusten toteutumista vuonna 2025. Toimenpide-ehdotusten arvioinnin selkeyttämiseksi toimenpide-ehdotukset esitetään tässä vuosikertomuksessa taulukkomuodossa, ja arvioinnissa on hyödynnetty liikennevalomenetelmää siten, että arviointiasteikko on:

- Vihreä: Toimenpide on toteutunut vuoden 2025 aikana ja on osa toimialan perustoimintaa.
- Keltainen: Toimenpidettä edistetty eri keinoin vuoden 2025 aikana, mutta kehittäminen ja juurruttaminen perustoimintaan on edelleen kesken.
- Punainen: Toimenpidettä ei ole raportointiaikana (vuonna 2025) edistetty.

Mahdolliset kirjoitusvirheet toimenpide-ehdotuksissa on korjattu.

Liitteessä a kuvataan ne toimenpide-ehdotukset, jotka ovat toteutuneet ja jotka poistetaan tulevien vuosikertomusten seurannasta.

Taulukko 3: Vuoden 2024 vuosikertomuksessa annettujen toimenpide-ehdotusten arviointi

Toimenpide-ehdotus	Edistymisen arviointi	Toteutuksen kuvaus
Osaksi vaikutusten arviointia päätöksissä sisällytetään luonnollisena osana kielellisten vaikutusten arviointia kansalliskielten ja erityisesti vähemmistökieli ruotsin näkökulmasta.		Kielellisten vaikutusten arviointi tehdään, jos päätöksellä on merkittäviä vaikutuksia kielivähemmistöön. Kielellisten vaikutusten arviointi voi sisältyä tasa-arvo ja yhdenvertaisuusvaikutusten arviointiin. Koulutuksia asiaan liittyen ollaan järjestämässä toimialalla vuoden 2026 aikana.
Kielitaitovaatimus kuvataan selkeästi osana työtehtävien pätevyysvaatimuksia.		Esihenkilö vastaa kielitaitoisen henkilöstön riittävydestä tarpeiden mukaisesti. Asiaa on myös pidetty esillä sisäisesti eri kanavissa (esim. esihenkilöiden HR-infossa).
Vuonna 2024 toimialalla alkanut ”Pokkaruotsi”-kielikampanjaa tulee jatkaa ja laajentaa edelleen.		Pokkaruotsi-kampanjaa toteutettiin 2025 useammassa palveluissa kuin syksyllä 2024. Kampanja on suunniteltu jatkuvaksi.
Toimialan palautekanavia tulee kehittää niin, että ne toimivat nykyistä paremmin ruotsin kielellä.		Asiakaspalautejärjestelmää on kehitetty vuonna 2025. Toimialan uudessa Roidu-palautejärjestelmässä voi valita kyselyn kieleksi ruotsin. Tekstiviesti, jolla kerätään palautetta käynnin jälkeen, lähetetään jatkossa ruotsiksi asiakkaille, joiden äidinkieli on ruotsi (ei vielä toteutunut, kehitteillä).
Toimialan tulee varmistaa palvelujen yhdenvertainen saatavuus ja riittävyys molemmilla kansalliskielillä, kuten esimerkiksi ruotsinkielisten terveydenhuollon takaisinsoittopalveluissa, lasten ja nuorten ruotsinkielisten psykiatrisen hoidon palveluissa, palautekanavien toimivuudessa ruotsin kielellä sekä ikäihmisten ympärivuorokautisen hoidon palveluissa.		Keskeinen osa toimialaa ohjaavaa lainsäädäntöä ja jatkuvaa työtä.
Toimialalla tulee kiinnittää erityistä huomiota vähemmistökielen tutkimus- ja kehittämistoimintaan toimialan palveluissa sekä yhteistyöhön kaksikielisten hyvinvointialueiden välillä myös näiden teemojen ympärillä.		Toimiala on osallistunut aktiivisesti kansallisiin yhteistyöverkostoihin. Vuonna 2025 toimiala hyväksyi sosiaalityön yhteistyösopimuksen, johon kuuluu Helsingin kaupungin lisäksi mm. kolme kaksikielistä hyvinvointialuetta ja Helsingin yliopisto. Yhteistyösopimuksen puitteissa Helsingin yliopiston tutkijatohtori tekevät toimialalle kohdistuvaa tutkimusta ruotsiksi.

<p>Kansalliskielilautakunta suosittelee toimialaa jatkamaan hienosti alkanutta kehittämistyötä kaksikielisen logon hyödyntämisessä ja suosittelee sen laajentamista edelleen.</p>		<p>Kaksikielisen logon hyödyntäminen on jatkunut.</p>
---	--	---

Taulukko 4: Otsikon ”Yleiset” alla olevien toimenpide-ehdotusten arviointi

Toimenpide-ehdotus	Edistymisen arviointi	Toteutuksen kuvaus
Toimialan kielisuunnitelmat tulee päivittää ja yhtenäistää toimialan yhteiseksi kielisuunnitelmaksi. Osana kaksikielisyysuunnitelmaa ehdotetaan sisällytettäväksi palvelualakohtaisia (=palvelukokonaisuuskohtaisia) toimenpidesuunnitelmia konkreettisilla tavoitteilla ja toimenpiteillä eri näkökulmista kielellisten oikeuksien juurruttamiseksi käytäntöön.		Kaksikielisyysuunnitelma valmistui ja hyväksyttiin keväällä 2025. Palvelukokonaisuuksien toimeenpanosuunnitelmia (=toimenpidesuunnitelmia) on työstyetty aktiivisesti vuonna 2025.
Kielilähettiläs-toimintamallin käyttöönottoa tulisi edistää sekä luoda lähettiläiden yhteinen verkosto.		Kieliagentti-toimintamalli (<i>huom. uusi nimitys</i>) lanseerattiin marraskuussa 2025.
Henkilöstön kantama tunniste (esim. rintamerkki) vähemmistökielen hallinnasta tulisi ottaa uudelleen käyttöön ja toimintatapaa markkinoida, jotta asiakkailta olisi mahdollisuus tunnistaa ammattilaiset, jotka hallitsevat ruotsin kielen ja pystyvät palvelemaan ruotsiksi.		Kaupunkiyhteistä pinssiä on suunniteltu yhdessä muiden toimialojen ja kaupunginkanslian kanssa vuonna 2025. Henkilöstölle on jaettu ” <i>Tala gärna svenska med mig</i> ” -pinsskejä Pokkaruotsi-kampanjan yhteydessä.
Palveluissa tulisi tehdä kyselyitä ja selvityksiä ruotsinkielisistä palveluista (valikoima, tarpeet, toiveet, kehittämissuunnitelmat) henkilöstölle ja asiakkaille.		Erätauko-keskustelu järjestettiin keväällä 2025. Toimenpiteen edistäminen jatkuu vuonna 2026.
Asiakaspalautteista ja selvityksistä saatua tietoa tulisi hyödyntää kehittämistyössä. Palautejärjestelmään tulisi tähän tietoon perustuen laatia kysymyksiä asiointikielestä ja ruotsinkielisten palvelujen asiointitiedoista.		Vuoden 2025 aikana on kehitetty toimialan palautejärjestelmää. Jatkossa on paremmat mahdollisuudet tuottaa tietoa ruotsinkielisistä palveluista. Toimialalla on myös kehitteillä toimintamalli sille, miten asiakaspalautteista saatua tietoa voi paremmin hyödyntää palveluissa.
Kansallista kehitys- ja yhteistyötä tulee edistää myös jatkossa ja työ tulee vakinaistaa.		Toimialalla on aktiivinen rooli kansallisessa yhteistyössä. Yhteistyösopimus ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystieteiden palveluista allekirjoitettiin tammikuussa 2025.
Osana omavalvontaa toimialalla tulee valvoa ja raportoida kielellisten oikeuksien toteutumisesta palveluissa.		Omavalvontaraporteissa, jotka julkaistaan kolme kertaa vuodessa, seurataan ruotsinkielisten palvelujen saatavuutta toimialalla.
Toimialalla tulee tehdä selkeä kuvaus yksiköistä, jotka palvelevat vähemmistökielillä ja näiden yksikkökohtaisista palveluresursseista ruotsiksi.		hel.fi-sivustolle on koottu tieto palvelupisteistä, joissa tarjotaan ruotsinkielistä palvelua. Ruotsinkielistä palvelua indikoi Palvelua ruotsiksi- ikoni. Kuvaus yksikkökohtaisista palveluresursseista puuttuu, koska toimialalla ei ole yksikkötasolla tietoa henkilöstön kielitaidosta.

Taulukko 5: Otsikon ”Henkilöstö ja henkilöstöhallinto” alla olevien toimenpide-ehdotusten arviointi

Toimenpide-ehdotus	Edistymisen arviointi	Toteutuksen kuvaus
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 ja ammattilaisia kohdentaa palvelemaan asiakaskuntaa heidän valitsemallaan kielellä.		Noin 97 % toimialan henkilöstön äidinkielestä on kirjattu järjestelmään. Tietoa muusta kielitaidosta ei ole mahdollista syöttää järjestelmään. Käynnissä olevan, kaupunkiyhteisen HR-uudistuksen myötä, henkilöstön muu kielitaito on mahdollista syöttää järjestelmään tulevaisuudessa.
Toimialalla tulee selvittää ja kirjata ketkä henkilöstöstä kykenevät palvelemaan vähemmistökielellä. Selvityksen perusteella kielitaitoiset ammattilaiset tulee kohdentaa palvelemaan asiakaskuntaa heidän valitsemalla kielellä. Rekrytoiva esihenkilö vastaa kielitaitoisen henkilöstön riittävydestä tarpeiden mukaisesti.		Henkilöstöjärjestelmä ei nykyisellään mahdollista tämän tiedon kirjaamista. Siksi ammattilaisten kohdentaminen asiakkaiden vähemmistökielen mukaan on haastavaa. Toimialalla on kuitenkin ruotsinkielisiä keskitettyjä palvelupisteitä, joiden avulla ruotsinkieliset ammattilaiset voidaan kohdentaa palvelemaan ruotsinkielisiä asiakkaita.
Palvelukokonaisuuksissa tulee varmistaa kielillisän yhdenvertainen saatavuus ja myöntäminen tasavertaisin perustein. Kielillisän myöntämiselle tulee olla selkeät kriteerit yhdenvertaisen saatavuuden varmistamiseksi.		Toimialalla noudatetaan kaupunkitasoista kielillisäohjetta. Joillain palvelukokonaisuuksilla on yksityiskohtaisempia ohjeistuksia kaupunkitasoisen ohjeen soveltamisesta palveluissa.
Ikääntyneiden ja lasten palveluissa, erityisesti kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa, jossa äidinkielen merkitys korostuu, tulee kiinnittää erityistä huomiota kielitaitoisen henkilöstön rekrytoinnin yhteydessä.		Esihenkilöiden tietoa kielen huomioimisesta rekrytoinneissa on lisätty mm. HR-infossa 2025. Perhe- ja sosiaalipalvelujen ja sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen kaksikielisyysuunnitelman toimeenpanosuunnitelmissa on rekrytointiin liittyviä toimenpiteitä. Lisäksi sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen osalta on todettu tarve mahdollisesti ostaa ikääntyneiden ympärivuorokautista palveluasumista muilta kaksikielisiltä hyvinvointialueilta.
Mielikuvaa 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.		Kuvaa Helsingistä kaksikielisenä työnantajana edistetään osallistumalla monipuolisesti rekrytointitapahtumiin, esim. Medrek-rekrytointimessuun Tukholmassa. Kaupunki julkaisi alkuvuodesta 2025 uudet kieliperiaatteet. Kieliperiaatteiden mukaan kaupungille voi tulla töihin, vaikka suomen tai ruotsin kielen taito on vasta kehittyvässä.

<p>Henkilöstölle tulee aktiivisesti tarjota mahdollisuuksia ruotsin kielen vahvistamiseksi. Osallistumista kielikoulutuksiin ja näiden toteutumista tulee seurata.</p>		<p>Toimiala tarjoaa säännöllisesti ruotsin kielen koulutuksia eri tasoille oppijoille ja seuraa näiden toteutumista.</p>
--	--	--

Taulukko 6: Otsikon ”Palvelut” alla olevien toimenpide-ehdotusten arviointi

Toimenpide-ehdotus	Edistymisen arviointi	Toteutuksen kuvaus
Toimialalla tulee varmistaa, että asiakkaiden ja potilaiden kielelliset oikeudet toteutuvat organisaation kaikissa järjestämisvastuun alaisissa palveluissa yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä.		Keskeinen osa toimialaa ohjaavaa lainsäädäntöä ja jatkuvaa työtä.
Toimialalla tulee kehittää ja juurruttaa toimintamalleja ja toimintatapoja, jotta voidaan varmistaa kielitaitoisten ammattilaisten tarjoamat palvelut asiakkaan valitsemalla kansalliskielellä.		Keskeinen osa toimialan ruotsinkielisten palveluiden tuesta vastaavien erityissuunnittelijoiden työnkuva. Toimenpidettä tukevat kaksikielisyysuunnitelma, kansalliskielilautakunta ja toimialan ruotsinkielisten palvelujen työryhmät.
Toimialan puhelinpalvelut tulee taata molemmilla kansalliskielillä. Takaisinsoittopalveluissa tulee varmistaa ja seurata, että takaisinsoitot toteutuvat asiakkaan valitsemalla yhteydenottokielellä.		Vaatii edelleen kehittämistoimenpiteitä. Asiaa on kehitetty palvelukohtaisesti (esim. nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä osana kaksikielisyysuunnitelman toimeenpanosuunnitelmaa).
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. Kuvauksesta tulee käydä ilmi palvelukohtainen vastuutaho.		Keskeinen osa toimialaa ohjaavaa lainsäädäntöä ja jatkuvaa työtä. Toimenpide sisältyy myös kaksikielisyysuunnitelman toimenpiteisiin. Syksyllä 2025 esihenkilöitä on muistutettu digitaalisten palveluiden kielellisestä saatavuudesta HR-infossa. Tämän vuosikertomuksen 3. luvussa on kuvaus eri palveluiden käytössä olevista digitaalisista palveluista.
Ruotsinkielinen palvelu kolmella terveysasemalla tulee taata ja neljäs terveysasema ruotsinkielisillä palveluilla tulee lisätä verkostoon. Kansalliskielilautakunta ehdottaa Malmin terveysasemaa, tarkoituksena vastata ruotsinkielisiin palvelutarpeisiin kaupungin pohjoisosissa.		Malmin terveysaseman kielellistä keskittämistä ei ole edistetty vuoden 2025 aikana. Kansalliskielilautakunta on huomionnut puutteita terveysasemien ruotsinkielisissä palveluissa vuonna 2025.
Palvelukokonaisuuksissa, joissa hankitaan huomattava osa palveluista ostopalveluina, tulee luoda toimivia järjestelmiä kielellisten oikeuksien valvomiseksi, jotta toteutumista voi seurata ja tarvittaessa sanktioida.		Keskeinen osa toimialaa ohjaavaa lainsäädäntöä ja jatkuvaa työtä. Toimenpide sisältyy myös kaksikielisyysuunnitelman toimenpiteisiin.

Taulukko 7: Otsikon ”Viestintä ja markkinointi” alla olevien toimenpide-ehdotusten arviointi

Toimenpide-ehdotus	Edistymisen arviointi	Toteutuksen kuvaus
<p>Kaupungin verkkosivut ja niiden kieliversiot ovat kehittyneet hel.fi-uudistuksen myötä. Verkkosivut ovat tällä hetkellä kiitettävästi saatavilla molemmilla kansalliskielillä sekä englanniksi. Kehittämis ehdotuksena ruotsinkielisissä ohjeissa ja palvelukuvauksissa tulisi käydä ilmi millä kielellä tai kielillä palvelua tarjotaan.</p>		<p>Osa toimialan jatkuvaa kehittämistyötä. Tieto palvelukielestä sisältyy monen palvelupisteen kuvaukseen, mutta ulkoisten verkkosivujen päivityksen tarve on jatkuvaa.</p>
<p>Helsingin brändi ja visuaalinen ilme-sivustolla on visuaalisen ilmeen ohjeistus kaupungin logotyypin 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 33 / 34 kehystunnuksia. On tärkeää huomioida materiaalien ja viestinnän kohderyhmä sekä oikean kielen valinta sen perusteella. Tilanteita, joissa logotyypin 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 kaksikielisyydestä ja antaisi selkeän viestin kaupungin pohjoismaisesta identiteetistä ja pohjoismaisen yhteisen kulttuurin ja arvopohjan jakamisesta.</p>		<p>Kaksikielisen logon käyttö on arvon mukaan lisääntynyt. Toimiala on julkaissut uuden visuaalisen ilmeen ohjeen syksyllä 2025. Ohjeistus ei sisällä muutoksia kaksikielisen logon käyttöön, mutta ohjeistus helpottaa esim. kaksikielisten esityspohjien käyttöä. Toimialalla on sisäisesti viestitty asiasta ja kannustettu kaksikielisen logon käyttöön.</p>
<p>Toimialalla tulee varmistaa, että kaikki lomakkeet ovat saatavilla molemmilla kansalliskielillä. Lyhyempien lomakkeiden tulee olla ensisijaisesti kaksikielisiä.</p>		<p>Osa toimialan jatkuvaa työtä. Toimenpide on yksi kaksikielisyysuunnitelman toimenpiteistä.</p>

<p>Toimialan materiaalit ja markkinointi työmarkkinoille tulee aina olla saatavilla molemmilla kansalliskielillä.</p>		<p>Työnantajakuvatyötä on kehitetty erityisesti vuonna 2025 panostamalla ruotsinkielisiin töihin meillevivuihin sekä markkinointimateriaaleihin. Toimenpiteen edistäminen jatkuu vuonna 2026.</p>
---	--	---

4.2 Kansalliskielilautakunnan vuonna 2023 ehdottamat seurantamittarit

Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023 sisälsi arviointiin käytettäviä seurantamittareita. Kansalliskielilautakunnan ehdottamia seurantamittareita on hyödynnetty toimialalla mahdollisuuksien mukaan vuoden 2025 aikana. Kaikkia seurantamittareita ei ollut mahdollista hyödyntää mm. toimialan järjestelmiin liittyvien rajoitusten vuoksi. Taulukossa 8 raportoidaan seurantamittareiden käytöstä ja mittareiden seurantatuloksista toimialalla vuonna 2025.

Taulukko 8: Kansallislautakunnan vuonna 2023 ehdottamat seurantamittarit ja kuvaus tuloksista vuonna 2025.

Seurantamittari	Kuvaus seurantamittarin tuloksesta 2025
<i>Yleiset:</i>	
Kaksikielisyysuunnitelman toimenpidesuunnitelmien mukaisten tavoitteiden ja toimenpiteiden seuranta ja arviointi vähintään vuosittain.	Kaksikielisyysuunnitelma valmistui keväällä 2025 ja toimeenpanosuunnitelmia on työstetty vuonna 2025. Toimenpiteitä seurataan säännöllisesti kansalliskielilautakunnan kokouksissa ja toimialan ruotsinkielisissä työryhmissä.
Ruotsinkielisten ostopalveluiden osuus ja tuottajat kaikissa ostopalveluiden palvelumuodoissa.	Ei ole seurattu järjestelmällisesti vuonna 2025. Seurantamittaria voi jatkossa hyödyntää kaksikielisyysuunnitelman toisen toimenpiteen seurannassa (" <i>Huomioidaan ruotsinkielisen palvelun tuottaminen palveluhankinnoissa ja –sopimuksissa</i> ").
Suunniteltu ja toteutunut kehitystyö vähemmistökielen palveluissa.	Seurataan vuosittain osana kansalliskielilautakunnan vuosikertomusta. Sisältyy myös kaksikielisyysuunnitelman toimenpiteiden jatkuvaan seurantaan.
<i>Valvontatoimintaan liittyvät huomiot kielellisten oikeuksien toteutumisesta:</i>	
Tehtyjen havaintojen ja toimenpiteiden lukumäärä liittyen ruotsinkielisten palveluiden saatavuuteen kolmen kuukauden välein julkaistavissa omavalvontaraporteissa.	Vuonna 2025 omavalvontaraporteissa on seurattu ruotsinkielisten palvelujen saatavuutta ja laatua yksityiskohtaisemmin, esim. palvelujen järjestämistä määräajassa ja toteutumista yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä. Vuonna 2026 keskitytään enemmän siihen, mitä kehittämistoimenpiteitä palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden eteen molemmilla kansalliskielillä on tehty/tehdään.
Kielellisiin oikeuksiin liittyvien huomioiden lukumäärä tarkastuskertomuksissa.	Vuonna 2025 omavalvontaraporteissa on seurattu yksityiskohtaisemmin ruotsinkielisten muistutusten ja kanteluiden määrää. Kielellisiä huomioita on tehty kanteluista ja muistutuksista (esim. paljonko niitä on tehty ruotsiksi ja paljonko on tehty sellaisia, joissa pääasiallinen syy on se, ettei ole saanut palvelua valitsemallaan kielellä. Tarkastuskertomusten osalta (pl. Ruotsinkieliset palvelut lapsiperheille) ei ole tiedossa havaintoja kielen näkökulmasta.

Asiakas ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtuma- ja lähellä piti -ilmoitukset liittyen kansalliskieliin ja erityisesti vähemmistökielen.	Ei ole seurattu. S-Pro ja Haipro-ilmoituksia ei ole tilastoitu kansalliskielen perusteella. Se vaatisi, että ilmoitukset käytäisiin läpi käsin (vapaatekstikentät).
Valvontatoiminnan toteuttaminen molemmilla kansalliskielillä.	Ei ole seurattu vuonna 2025. Tarkoitus on huomioida tämä vuonna 2026. Arvio on, että joitakin valvontakäyntejä on tehty ruotsiksi, mutta huomioita ei ole raportoitu.
Vähemmistökielillä toteutuneiden ohjaus-, neuvonta- ja tarkastuskäyntien lukumäärä.	Ei ole seurattu vuonna 2025.
Henkilöstö ja osaaminen:	
Henkilöstön äidinkielen prosentuaalinen seuranta vuositason.	Seurataan vuosittain osana kansalliskielilautakunnan vuosikertomusta.
Vakanssien määrä ammattiryhmittäin, joissa on vähemmistökielen osaamisvaatimus.	Toimialalla ei ole erikseen ruotsinkielisiä vakansseja. Pysyväisohjeessa "Kelpoisuus, ammatinharjoittamisoikeudet ja ammattihenkilöiden valvonta sosiaali- ja terveystoimessa" (PYSY057) määrittellään sosiaali- ja terveystoimialan yleisimpien tehtävänimikkeiden koulutusvaatimukset. Ohjeen liitteenä on lista eräisiin virkoihin ja tehtäviin edellytettävistä tutkinnoista ja kielitaitovaatimuksista. Kielitaitovaatimuksissa on otettava huomioon laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta sekä Valtioneuvoston asetus suomen ja ruotsin kielen taidon osoittamisesta valtionhallinnossa. Kaksikielisyys määrittellään kaupungin hallintosäännössä.
Kielillisän seuranta ja henkilöstön määrä, joille on myönnetty kielillisä ja mille kielille	Kielillisää saavien työntekijöiden kokonaisuusmäärää on mahdollista selvittää palvelukokonaisuuksittain, mutta ei sitä, mistä kielestä kielillisää on myönnetty.
Toteutuneet kielikoulutukset ja niihin osallistuneiden määrä.	Seurataan vuosittain osana kansalliskielilautakunnan vuosikertomusta.
Henkilöstön kieliosaamisen kirjaaminen ja kieliosaamisen tason seuranta	Henkilöstöjärjestelmä ei nykyisellään mahdollista tämän tiedon kirjaamista. Käynnissä olevan, kaupunkiyhteisen HR-järjestelmä uudistuksen suunnitteluvaiheessa henkilöstön kielitaidon kirjaaminen ja seuranta on toimialalla nostettu esiin tunnistettuina kehittämistarpeina.
Fyysisen palveluvalikoiman yhdenvertainen saatavuus kansalliskielillä:	
Vähemmistökielen palveluyksiköiden määrä sekä näiden yksiköiden henkilöstöresurssit vähemmistökielillä.	Toimialalla ei ole tarkkaa tietoa siitä, kuinka moni henkilöstöstä voi palvella ruotsiksi (ks. yllä). Vuoden 2025 omavalvontaraporttien perusteella noin neljännes toimialan palveluyksiköistä on ilmoittanut olevansa kaksikielisiä ja pari palveluyksikköä pääasiallisesti ruotsinkielisiä. Tieto ei ole kattava, koska tiedon antaminen on vapaaehtoista ja kaikki yksiköt eivät ole raportoineet palveluyksikön pääasiallista kieltä. Lisäksi on kysytty, onko palvelua pystytty tarjoamaan tarpeen mukaan suomeksi/ruotsiksi, sekä on palvelua pystytty tarjoamaan samassa ajassa molemmilla kielillä. Edelleen toimialalta puuttuu tieto siitä, kuinka paljon on palveluyksiköitä, jotka pystyvät aidosti palvelemaan yhtäläisellä prosessilla molemmilla kansalliskielillä.

Ruotsinkielisten asiakkaiden odotusaikojen seuranta suhteessa suomenkielisten palveluiden odotusaikoihin.	Vuonna 2025 omavalvontaraporteissa on seurattu palvelujen järjestämistä määräajassa ja toteutumista yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä. Tieto perustuu palveluyksiköiden itse antamaan arvioon. Odotusaikojen seuranta asiakkaan kielen perusteella sisältyy myös joidenkin palvelukokonaisuuksien kaksikielisyysuunnitelman toimeenpanosuunnitelmiin, joten asiaa seurataan jatkuvasti osana suunnitelman toimeenpanoa.
Vähemmistökielen palveluvalikoima suhteessa suomenkieliseen palveluvalikoimaan.	Ruotsinkielisen palveluvalikoiman kartoitus suhteessa suomenkieliseen sisältyy joidenkin palvelukokonaisuuksien kaksikielisyysuunnitelman toimeenpanosuunnitelmiin, joten asiaa seurataan jatkuvasti osana suunnitelman toimeenpanoa.
Prosentuaalinen osuus asiakkaista, jotka saavat palvelua valitsemallaan kansalliskielellä.	Ei ole seurattu vuonna 2025. Toimialalla on vuonna 2025 otettu käyttöön Roidu-palautejärjestelmä, jonka kehitys jatkuu tulevina vuosina. Tarkoitus on lisätä äidinkielenään ruotsia puhuville Roidun kyselyyn väittämä: <i>"Jag kunde sköta mina ärenden på mitt eget språk"</i> (sain palvelua äidinkielelläni). Tämän kysymyksen tuloksia voidaan käyttöönoton jälkeen raportoida kansalliskielilautakunnan vuosikertomuksessa.
<i>Digitaalisten palveluiden saatavuus yhdenvertaisesti vähemmistökielellä:</i>	
Digitaalisten työkalujen lukumäärä ja sisältö vähemmistökielellä.	Ei ole seurattu järjestelmällisesti vuonna 2025. Palveluissa käytössä olevista digitaalisista palveluista raportoidaan kuitenkin tämän vuosikertomuksen 3. luvussa.
Digitaalisten palvelumuotojen prosentuaalinen toteutus asiakkaan valitsemalla kansalliskielellä.	Mittaria ei tällä hetkellä voida seurata toimialatasoisesti. Mittaria olisi jatkossa mahdollista hyödyntää esimerkiksi teettämällä asukaskysely, johon asiakkaat voivat vastata väittämään <i>"Pystyin asioimaan digitaalisissa palveluissa ruotsiksi/suomeksi"</i> .
Prosentuaalinen osuus asiakkaista, jotka saavat vastausta digitaalisesti valitsemalla kansalliskielellä.	Ks. yllä
<i>Puhelinpalveluiden saatavuus yhdenvertaisesti vähemmistökielellä:</i>	
Ruotsinkielisten asiakkaiden odotusaikojen seuranta suhteessa suomenkielisten palveluiden odotusaikoihin.	Ei ole seurattu järjestelmällisesti vuonna 2025. Mahdollisuutta seurata puhelinpalveluiden odotusaikojen kielen perusteella selvitetään toimialalla vuonna 2026.
Takaisinsoiton prosentuaalinen toteutus asiakkaan valitsemalla kansalliskielellä.	Ei ole seurattu järjestelmällisesti vuonna 2025. Mahdollisuutta seurata takaisinsoiton toteutumista asiakkaan valitseman kansalliskielen perusteella selvitetään toimialalla vuonna 2026.

4.3 Toimenpide-ehdotukset osana toimialan kaksikielisyysuunnitelmaa

Useita kansalliskielilautakunnan toimenpide-ehdotuksia on sisällytetty toimialan kaksikielisyysuunnitelmaan, joka päivitettiin keväällä 2025. Liite b kuvaa kansalliskielilautakunnan vuonna 2023 ja 2024 tekemät toimenpide-ehdotukset, jotka on sisällytetty kaksikielisyysuunnitelmaan. Näiden toimenpide-ehdotusten edistymistä seurataan jatkossa kaksikielisyysuunnitelman seurannan yhteydessä vähintään vuosittain. Kansalliskielilautakunta seuraa säännöllisesti kaksikielisyysuunnitelman etenemistä.

4.4 Päivitetty seurantamenetelmä

Kansalliskielilautakunnan toimenpide-ehdotukset vuosilta 2023–2024 (muotoiluja on hieman täsmennetty), joiden seuranta jatkuu osana kansalliskielilautakunnan vuosikertomusta:

- Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala arvioi päätösten vaikutuksia kielivähemmistöön ottamalla kielivaikutusten arvioinnin osaksi päätösten vaikutusten ennakoarviointia.
- Toimialan palautekanavia kehitetään niin, että ne toimivat yhdenvertaisesti suomeksi ja ruotsiksi. Palautejärjestelmään sisällytetään kysymys asiointikielystä.
- Henkilöstölle ja asiakkaille tehdään kyselyitä koskien ruotsinkielisiä palveluja (palveluvalikoima, tarpeet, toiveet, kehittämissuositukset).
- Asiakaspalautteista ja selvityksistä saatua tietoa hyödynnetään kehittämistyössä.
- Henkilöstön kantama tunniste (esim. rintamerkki) ruotsin kielen hallinnasta otetaan käyttöön.
- Toimiala selvittää, voiko henkilöstön suomen kielen osaamisen vaatimuksia keventää ruotsinkielisissä palveluissa.
- Kaikissa puhelinpalveluissa tulee olla tiedotteet molemmilla kansalliskielillä ja tiedotteissa tulee ilmetä, miten henkilö saa palvelua ruotsiksi (esim. numerovalinta).
- Takaisinsoittopalveluissa varmistetaan ja seurataan, että takaisinsoitot toteutuvat asiakkaan valitsemalla yhteydenottokielellä.
- Helsingin kaupunki vastaa ruotsinkielisiin palvelutarpeisiin kaupungin pohjoisosissa lisäämällä terveysasemaverkostoon neljännen ruotsinkielisen terveysaseman Malmin sairaalan yhteyteen.

Lähteet

Helsingin kaupungin hallintosääntö. <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. [Kansalliskielilautakunnan jäsenten valinta vuonna 2023 alkavaksi toimikaudeksi – Kaupunginvaltuusto | Päätökset | Helsingin kaupunki](#)

Helsingin kaupunki. Kaupunginvaltuuston päätös 2.6.2025, 151 §, kansalliskielilautakunnan jäsenten valinta, [Kokoonpano, kansalliskielilautakunta, toimikausi 2025 | Päätökset | Helsingin kaupunki](#)

Helsingin kaupungin verkkosivut. www.hel.fi

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>

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

Liite a: Toteutuneet toimenpiteet

- Kielitaitovaatimus kuvataan selkeästi osana työtehtävien pätevyysvaatimuksia. (*Taulukko 3*)
- Vuonna 2024 toimialalla alkanut ”Pokkaruotsi”-kielikampanjaa tulee jatkaa ja laajentaa edelleen. (*Taulukko 3*)
- Toimialalla tulee kiinnittää erityistä huomiota vähemmistökielen tutkimus- ja kehittämistoimintaan toimialan palveluissa sekä yhteistyöhön kaksikielisten hyvinvointialueiden välillä myös näiden teemojen ympärillä. (*Taulukko 3*)
- Kansalliskielilautakunta suosittelee toimialaa jatkamaan hienosti alkanutta kehittämistyötä kaksikielisen logon hyödyntämisessä ja suosittelee sen laajentamista edelleen. (*Taulukko 3*)
- Toimialan kielisuunnitelmat tulee päivittää ja yhtenäistää toimialan yhteiseksi kielisuunnitelmaksi. Osana kaksikielisyysuunnitelmaa ehdotetaan sisällytettäväksi palvelualakohtaisia (=palvelukokonaisuuskohtaisia) toimenpidesuunnitelmia konkreettisilla tavoitteilla ja toimenpiteillä eri näkökulmista kielellisten oikeuksien juurruttamiseksi käytäntöön. (*Taulukko 4*)
- Kielilähettiläs-toimintamallin käyttöönottoa tulisi edistää sekä luoda lähettiläiden yhteinen verkosto. (*Taulukko 4*)
- Kansallista kehitys- ja yhteistyötä tulee edistää myös jatkossa ja työ tulee vakinaistaa. (*Taulukko 4*)
- Osana omavalvontaa toimialalla tulee valvoa ja raportoida kielellisten oikeuksien toteutumisesta palveluissa. (*Taulukko 4*)
- Henkilöstölle tulee aktiivisesti tarjota mahdollisuuksia ruotsin kielen vahvistamiseksi. Osallistumista kielikoulutuksiin ja näiden toteutumista tulee seurata. (*Taulukko 5*)

Liite b: Toimenpide-ehdotukset, jotka sisältyvät toimialan kaksikielisyysuunnitelmaan

- Toimialan tulee varmistaa palvelujen yhdenvertainen saatavuus ja riittävyys molemmilla kansalliskielillä, kuten esimerkiksi ruotsinkielisten terveydenhuollon takaisinsoittopalveluissa, lasten ja nuorten ruotsinkielisten psykiatrisen hoidon palveluissa, palautekanavien toimivuudessa ruotsin kielellä sekä ikäihmisten ympärivuorokautisen hoidon palveluissa. *(Taulukko 3)*
- Toimialalla tulee tehdä selkeä kuvaus yksiköistä, jotka palvelevat vähemmistökielellä ja näiden yksikkökohtaisista palveluresursseista ruotsiksi. *(Taulukko 4)*
- 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 ja ammattilaisia kohdentaa palvelemaan asiakaskuntaa heidän valitsemallaan kielellä. *(Taulukko 5)*
- Toimialalla tulee selvittää ja kirjata ketkä henkilöstöstä kykenevät palvelemaan vähemmistökielellä. Selvityksen perusteella kielitaitoiset ammattilaiset tulee kohdentaa palvelemaan asiakaskuntaa heidän valitsemalla kielellä. Rekrytoiva esihenkilö vastaa kielitaitoisen henkilöstön riittävydestä tarpeiden mukaisesti. *(Taulukko 5)*
- Palvelukokonaisuuksissa tulee varmistaa kielillisän yhdenvertainen saatavuus ja myöntäminen tasavertaisin perustein. Kielillisän myöntämiselle tulee olla selkeät kriteerit yhdenvertaisen saatavuuden varmistamiseksi. *(Taulukko 5)*
- Ikäänntyneiden ja lasten palveluissa, erityisesti kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa, jossa äidinkielen merkitys korostuu, tulee kiinnittää erityistä huomiota kielitaitoisen henkilöstön rekrytoinnin yhteydessä. *(Taulukko 5)*
- Toimialalla tulee varmistaa, että asiakkaiden ja potilaiden kielelliset oikeudet toteutuvat organisaation kaikissa järjestämisvastuun alaisissa palveluissa yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä. *(Taulukko 6)*
- Toimialalla tulee kehittää ja juurruttaa toimintamalleja ja toimintatapoja, jotta voidaan varmistaa kielitaitoisten ammattilaisten tarjoamat palvelut asiakkaan valitsemalla kansalliskielellä. *(Taulukko 6)*
- 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 vähemmistökielillä. Kuvauksesta tulee käydä ilmi palvelukohtainen vastuutaho. *(Taulukko 6)*

- Palvelukokonaisuuksissa, joissa hankitaan huomattava osa palveluita ostopalveluina, tulee luoda toimivia järjestelmiä kielellisten oikeuksien valvomiseksi, jotta toteutumista voi seurata ja tarvittaessa sanktoida. *(Taulukko 6)*
- 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. *(Taulukko 7)*
- Helsingin brändi ja visuaalinen ilmesivustolla on visuaalisen ilmeen ohjeistus kaupungin logotyypin 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 33 / 34 kehystunnuksia. On tärkeää huomioida materiaalien ja viestinnän kohderyhmä sekä oikean kielen valinta sen perusteella. Tilanteita, joissa logotyypin 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 kaksikielisyydestä ja antaisi selkeän viestin kaupungin pohjoismaisesta identiteetistä ja pohjoismaisen yhteisen kulttuurin ja arvopohjan jakamisesta. *(Taulukko 7)*
- Toimialalla tulee varmistaa, että kaikki lomakkeet ovat saatavilla molemmilla kansalliskielillä. Lyhyempien lomakkeiden tulee olla ensisijaisesti kaksikielisiä. *(Taulukko 7)*
- Toimialan materiaalit ja markkinointi työmarkkinoille tulee aina olla saatavilla molemmilla kansalliskielillä. *(Taulukko 7)*

**Helsinki
Helsingfors**

Helsingin kaupunki

PL 1, 00099 Helsingin kaupunki

Vaihde: 09 310 1691

hel.fi