

KANSALLISKIELILAUTAKUNNAN VUOSIKERTOMUS 2024

1. Johdanto	3
2. Kaksikielisten palvelujen tarve	5
2.1 Ruotsinkielisten asukkaiden lukumäärä ja osuus	5
3. Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus.....	9
3.1 Ruotsintaitoinen henkilökunta: henkilöiden lukumäärä, jotka voivat antaa palvelua ruotsiksi	9
3.2 Palvelujen saatavuus tulosalueittain	11
3.2.1 Järjestämisen palvelut	11
3.2.2 Konsernipalvelut.....	12
3.2.3 Sosiaali- ja terveystyöpalvelut	13
3.2.4 Ikääntyneiden palvelut	14
3.2.5 Tyks-sairaalapalvelut	16
3.2.6 Pelastuspalvelut.....	17
4. Ruotsinkielisten palvelujen laatu.....	19
4.1 Asiakastyytyväisyys.....	19
4.2 Potilas- ja asiakasturvallisuus	21
5. Toimenpiteet vuonna 2024	22
5.1 Kieliohjelma	22
5.2 Kansalliskielilautakunnan toiminta.....	23
5.3 Ruotsinkielisten palvelujen kehittämisen tuki.....	24
5.3.1 Kaksikieliset palvelut -tuloryhmä	24
5.3.2 Palvelu Fråga Annika.....	26
5.3.3 Kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyösopimus	27
6. Havaintoja vuodesta 2024.....	28
6.1 Yhteenveto	28

1. Johdanto

Suomen perustuslain mukaan maan kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Kielilaissa ja muussa lainsäädännössä säädetään tarkemmin kansalliskielistä ja kielellisistä oikeuksista. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen, Varhan, hallintosäännön 11 luvussa kuvataan, kuinka kielellisten oikeuksien tulee toteutua Varhassa.

Aluehallitus hyväksyi Varhan ensimmäisen kieliohjelman 27. elokuuta 2024. Kieliohjelma on laadittu tukemaan sekä johtoa että henkilökuntaa asiakkaiden kielellisten oikeuksien varmistamisessa. Kieliohjelma perustuu muun muassa lainsäädäntöön, hyvinvointialueen hallintosääntöön, strategiaan ja palvelulupauksiin.



Varsinais-Suomen hyvinvointialue on yksi Suomen seitsemästä kaksikielisestä hyvinvointialueesta, joiden lisäksi Helsingin kaupunki ja HUS-yhtymä ovat kaksikielisiä. Hyvinvointialue on kaksikielinen, kun sen alueella on yksi tai useampi kaksikielinen kunta.

Hyvinvointialueen kaksikielisyys tarkoittaa, että alueen tulee järjestää sosiaali- ja terveydenhuolto sekä pelastustoiminta molemmilla kansalliskielillä, suomeksi ja ruotsiksi, siten, että asiakkaat tulevat palveluiksi kielellä, jonka he valitsevat. Kaksikielisen hyvinvointialueen tulee taata pääsy palveluihin molemmilla kansalliskielillä, tehdä yhteistyötä kaksikielisesti, tiedottaa suomeksi ja ruotsiksi sekä rakentaa sujuvia prosesseja ja hoitopolkuja, jotka toimivat tasavertaisesti molemmilla kielillä.

Kun hyvinvointialueet aloittivat toimintansa, eivät lakisääteiset kielelliset oikeudet itsessään muuttuneet, mutta nykyisin ruotsinkielisillä asukkailla on yksikielisesti suomenkielisessä kunnassa, joka kuuluu kaksikieliseen hyvinvointialueeseen, oikeus ruotsinkieliseen sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä pelastuspalveluihin. Tämä tarkoittaa, että oikeutta ruotsinkieliseen palveluun on tältä osin laajennettu.

Oikeuden varmistaminen käytännössä on jatkuva haaste. Ruotsinkielisen henkilöstön saatavuus vaihtelee hyvinvointialueen eri osissa ja ruotsia puhuvan henkilöstön rekrytointi on avainkysymys. Samanaikaisesti

digitaalisilla palveluilla, kielikoulutuksella ja selkeillä linjauksilla on yhä suurempi merkitys hoidon ja palvelun mahdollistamisessa molemmilla kielillä.

Hyvinvointialueesta annetun lain (611/2021) 33 § mukaan kaksikielisellä hyvinvointialueella on kansalliskielilautakunta. Kansalliskielilautakunta seuraa näitä kysymyksiä ja nostaa esiin kehitysideoita vuoropuhelussa Varhan johdon ja toimintojen kanssa. Lautakunnan jäseniksi valitaan hyvinvointialueen kielivähemmistöön kuuluvia henkilöitä. Varhassa kansalliskielilautakunta työskentelee alueen ruotsinkielistä vähemmistöä varten.

Hyvinvointialueesta annetussa laissa määritellään kansalliskielilautakunnan tehtävät, jotka ovat

1. selvittää, arvioida ja lausua siitä, miten aluevaltuuston päätökset vaikuttavat kielellisten oikeuksien käytännön toteutumiseen;
2. selvittää, arvioida ja määrittellä hyvinvointialueen vähemmistökielellä tarjottavien palvelujen tarvetta sekä seurata näiden palvelujen saatavuutta ja laatua;
3. selvitysten, arvioinnin ja seurannan perusteella tehdä aluehallitukselle ehdotuksia toimenpiteiksi kielivähemmistön palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi;
4. kaksikielisellä hyvinvointialueella, jonka vähemmistökieli on ruotsi, tehdä ehdotuksia kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyötä ja työnjakoa koskevan sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 39 §:ssä tarkoitetun sopimuksen sisällöksi, antaa sopimuksesta lausunto aluevaltuustolle sekä seurata sopimuksen toteutumista.

Lautakunnalla voi olla myös muita hallintosäännössä määrättyjä tehtäviä.

Lautakunnan on annettava vuosittain aluehallitukselle kertomus kielivähemmistön palvelujen toteutumisesta. Aluehallitus antaa aluevaltuustolle lausunnon toimenpiteistä, joihin lautakunnan antama kertomus antaa aihetta.

Varhan hallintosäännön 88 § mukaan aluehallitus ja lautakunnat seuraavat kielellisten oikeuksien toteutumista. Lautakunnat raportoivat vuosittain seurannan tuloksista aluehallitukselle. Aluehallitus raportoi aluevaltuustolle. Aluehallitus antaa tarkemmat ohjeet raportoinnista.

Tulosalueiden tulee huolehtia kielellisten oikeuksien toteutumisesta tulosalueen toiminnassa.

Varhan aluehallitus (27.8.2024 § 277) on osana kieliohjelman hyväksymistä vahvistanut seuraavat linjaukset kieliohjelman seuraamisen ja kielellisten oikeuksien toteutumisen raportoinnista Varhassa:

- Kielilähettiläät kokoavat yhteen ja raportoivat tulosaluejohtajille ja kaksikielisten palvelujen tiimille, kuinka kielelliset oikeudet on toteutettu käytännössä.
- Tulosaluejohtajat raportoivat lautakunnille, jotka vuosittain raportoivat kaksikielisten palvelujen tiimille. Vaihtoehtoisesti, jos lautakuntaa ei ole, raportoivat tulosaluejohtajat suoraan kaksikielisten palvelujen tiimille.
- Kaksikielisten palvelujen tiimi kokoaa yhteen ja raportoi kansalliskielilautakunnalle, joka vuosittain antaa aluehallitukselle kertomuksen, kuinka palvelut vähemmistön kielellä ovat toteutuneet.
- Aluehallitus antaa aluevaltuustolle lausunnon toimenpiteistä, joihin lautakunnan kertomus antaa aihetta.

2. Kaksikielisten palvelujen tarve

Kun Varha aloitti toimintansa, siirrettiin asiakastiedot 34 organisaatiosta Varhaan. Aiemmissa organisaatioissa oli käytetty eri tietojärjestelmiä dokumentointiin ja potilas- ja asiakastietojen käsittelyyn. Varhan perusterveydenhuollossa ja sosiaalihuollossa käytettiin kuutta eri asiakas- ja potilastietojärjestelmää. Vuonna 2024 tehdyn hankinnan jälkeen Varhalle valittiin yhteinen potilastietojärjestelmä (Pegasos-Omni 360) ja yhteinen asiakastietojärjestelmä (Lifecare Sosiaalihoolto). Uudet järjestelmät otetaan käyttöön koko Varhassa viimeistään toukokuun lopussa 2025. Myös vuodeosastot kuntien terveyskeskuksissa ja kotisairaalat, jotka ovat osa Tyks-sairaalapalveluja, ovat ottaneet yhteisen potilastietojärjestelmän käyttöön (Uranus Omni). Ohjelma otettiin käyttöön maaliskuun ja marraskuun välisenä aikana 2024.

Tällä hetkellä ei ole saatavilla luotettavaa tai kerättyä tietoa siitä, ketkä ja kuinka monet asiakkaat toivovat tai ovat saaneet hoitoa tai palvelua ruotsiksi. Tavassa, jolla asiakkaan äidinkieli ja asiointikieli dokumentoidaan ja jolla sitä käytetään eri potilas- ja asiakastietojärjestelmissä, on ollut ja on edelleen eroja. Ohjelmien yhtenäistämisen myötä edellytykset luotettavan tiedon saamiseksi asiakkaiden kielestä paranevat.

Kun asiakastietojärjestelmä otettiin käyttöön Kemiönsaaressa ja Paraisilla loppukesällä 2024 kävi ilmi, että asiakkaiden asiointikieli ei ollut siirtynyt vanhoista ohjelmista uuteen. Tämä johti useilta asiakkailta saatuun negatiiviseen palautteeseen ennen kuin ongelma saatiin korjattua.

Osana kieliohjelman toimeenpanoa laaditaan prosesseja siihen, kuinka henkilökunnan tulee kartoittaa ja dokumentoida sekä tarkistaa asiakkaiden äidinkieli ja asiointikieli. Tämä parantaa asiakkaiden mahdollisuuksia saada hoitoa ja palvelua oikealla kielellä sekä mahdollistaa myös tilastoinnin ja seurannan perustuen asiakkaiden äidinkieleen ja kielivalintaan.

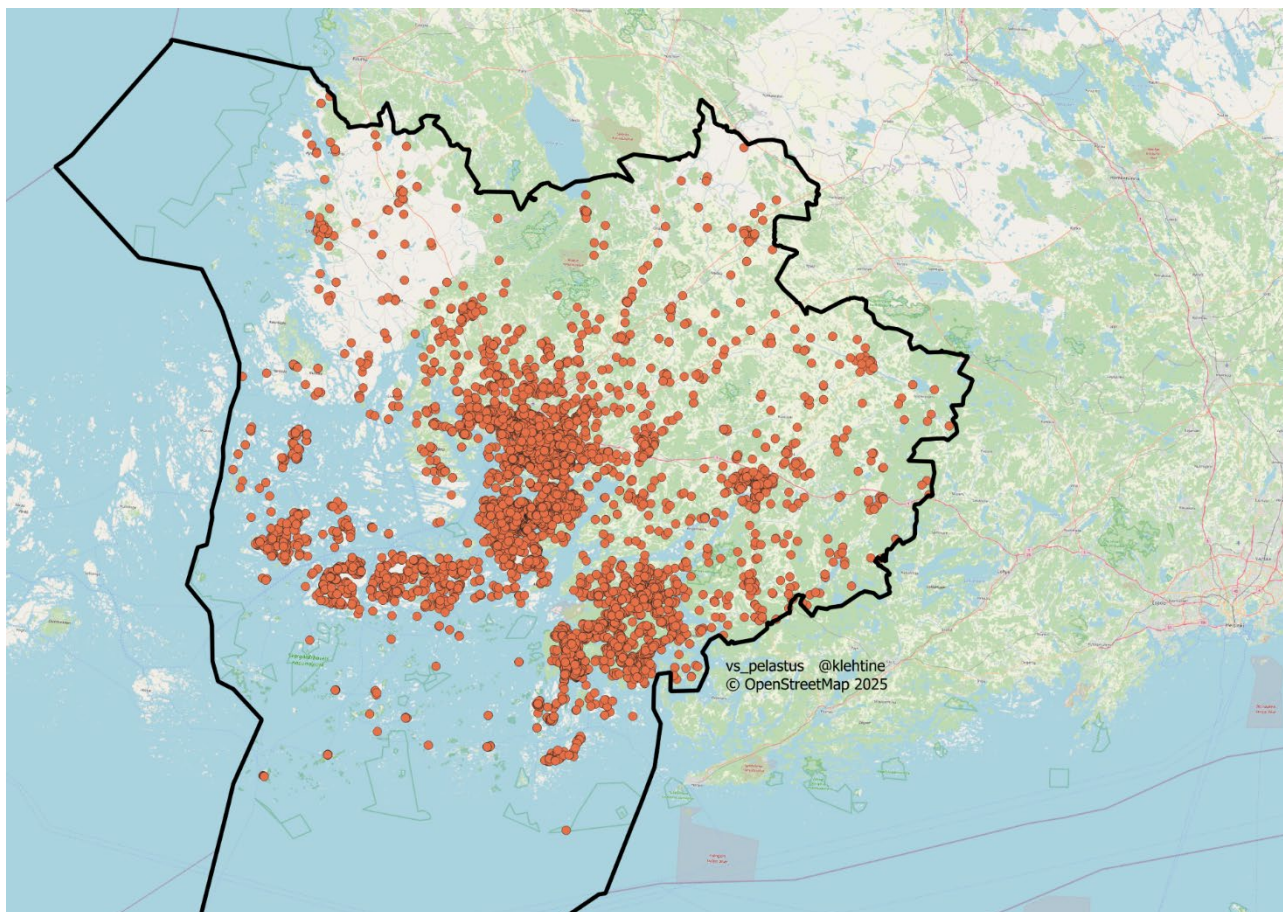
Ruotsinkielisen palvelun tarvetta voidaan jatkossa tarkastella lähinnä Varhan alueella asuvien, ruotsia äidinkielenään puhuvien henkilöiden määrän perusteella. Tiedot eivät anna tarkkaa tietoa ruotsinkielisen palvelun tarpeesta, mutta yhdistettynä asiakaspalautteeseen ja henkilökunnalta saatuun palautteeseen ovat tiedot merkitseviä ja antavat kokonaiskäsityksen tilanteesta. Tässä yhteydessä on syytä huomauttaa, että Varhan asiakkaisiin kuuluu myös henkilöitä muun muassa Pohjanmaalta ja Ahvenanmaalta ja että heistä merkittävä osa puhuu ruotsia.

2.1 Ruotsinkielisten asukkaiden lukumäärä ja osuus

Perustuen tietoihin 31.12.2023 on 5,7 prosentilla Varsinais-Suomen väestöstä äidinkielenään ruotsi. Varsinais-Suomen hyvinvointialueella suurin osa ruotsinkielisestä väestöstä on keskittynyt Turkuun, Paraisille, Kemiönsaareen ja Kaarinaan, mutta ruotsinkielisiä asukkaita on myös useimmissa muissa Varhan alueen kunnissa.

Lukumäärällisesti eniten ruotsinkielisiä asukkaita on Turussa (noin 11 000 henkilöä), mutta ruotsia äidinkielenään puhuvien henkilöiden prosentuaalinen osuus on suhteellisen matala (5,4 prosenttia). Paraisilla ja Kemiönsaaressa, joissa ruotsi on enemmistökieli, asuu yhteensä enemmän ruotsia äidinkielenään puhuvia henkilöitä kuin Turussa. Paraisilla ja Kemiönsaaressa asuu yhteensä noin 12 400 äidinkielenään ruotsia puhuvaa henkilöä. Molemmat kunnat ovat saaristokuntia ja väestö on hajaantunut suhteellisen suurelle maantieteelliselle alueelle. Kaarinassa äidinkielenään ruotsia puhuvien henkilöiden lukumäärä on noin 1 800. Verrattuna vuotta aikaisempaan, 31.12.2022, on ruotsinkielisten henkilöiden lukumäärä koko alueella kasvanut yhteensä 67 henkilöllä.

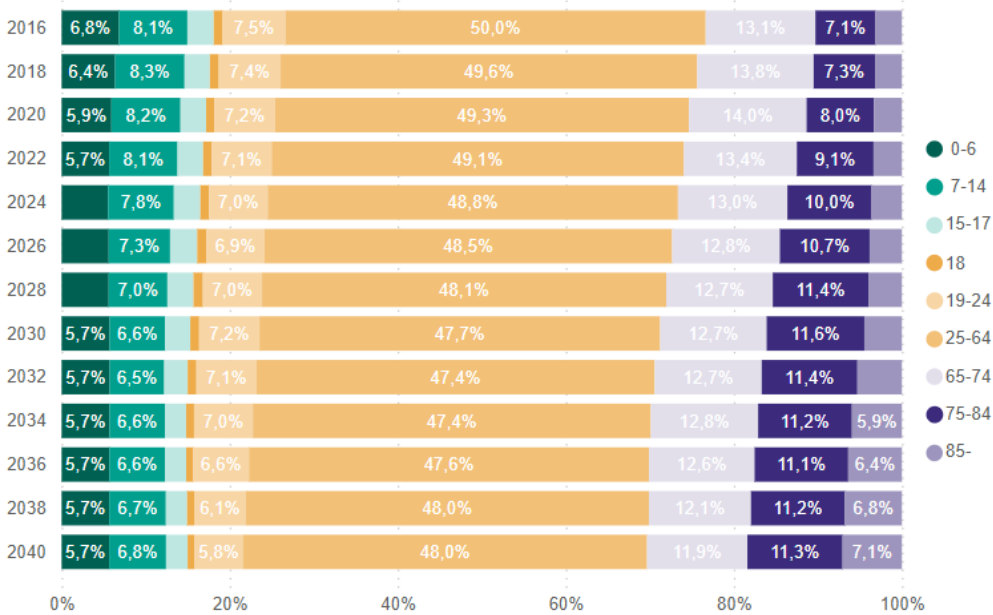
Alla olevassa kuvassa näkyvät ne Varhan alueella sijaitsevat kiinteistöt, joissa asuu vähintään yksi henkilö, jonka rekisteröitynä kielenä on ruotsi. Tiedot 5/2024.



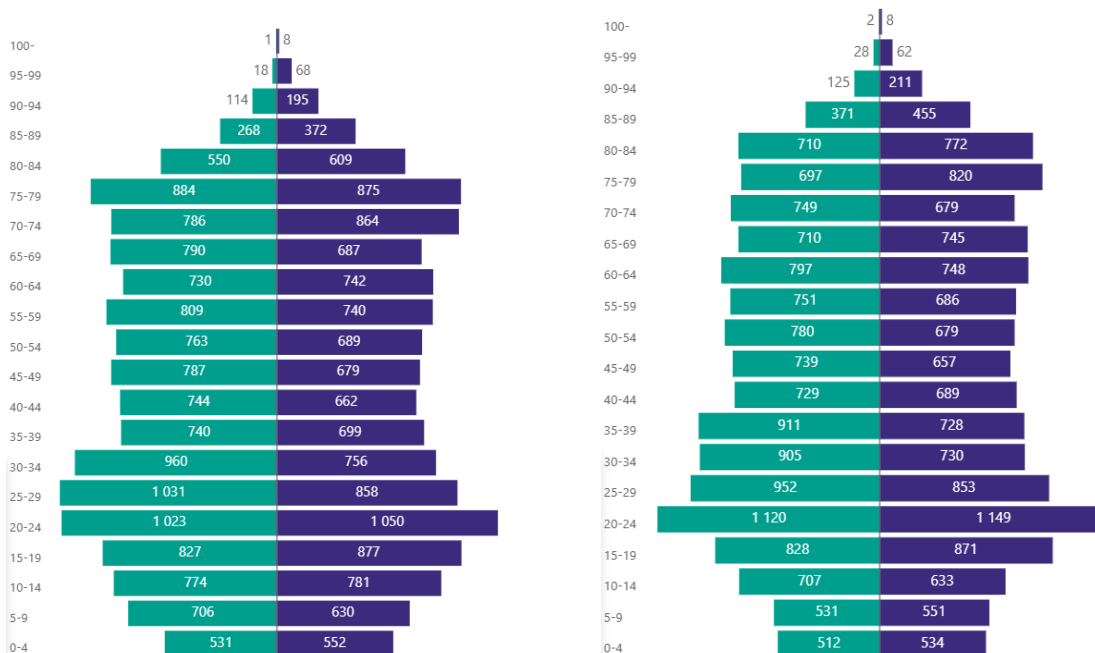
Alla oleva taulukko näyttää ruotsia, suomea tai muuta kieltä äidinkielenään puhuvat henkilöt kunnittain, henkilöiden kokonaismäärän ja prosentuaalisen osuuden Varhan alueella. Tiedot 31.12.2023.

kunta	yhteensä	suomi	ruotsi	ruotsi (%)	muut kielet	muut kielet (%)
Aura	3 961	3 823	23	0,6	115	2,9
Kustavi	949	884	18	1,9	47	5,0
Kemiönsaari	6 462	1 941	4 281	66,2	240	3,7
Koski	2 207	2 089	0	0,0	110	5,0
Laitila	8 441	7 412	24	0,3	1 005	11,9
Loimaa	15 420	14 529	32	0,2	859	5,6
Lieto	20 637	19 396	303	1,5	936	4,5
Masku	9 619	9 240	118	1,2	261	2,7
Nousiainen	4 695	4 499	37	0,8	158	3,4
Uusikaupunki	14 938	13 672	56	0,4	1 209	8,1
Naantali	19 999	18 952	271	1,4	775	3,9
Oripää	1 315	1 192	0	0,0	116	8,8
Parainen	14 999	6 200	8 114	54,1	685	4,6
Paimio	11 236	10 618	92	0,8	525	4,7
Pyhäranta	1 930	1 861	10	0,5	59	3,1
Pöytyä	8 130	7 654	51	0,6	422	5,2
Raisio	25 331	21 916	364	1,4	3 051	12,0
Rusko	6 436	6 117	105	1,6	214	3,3
Kaarina	36 339	32 248	1 785	4,9	2 306	6,3
Marttila	1 930	1 845	19	1,0	66	3,4
Sauvo	2 974	2 698	73	2,5	203	6,8
Salo	51 100	46 239	588	1,2	4 273	8,4
Somero	8 410	7 910	44	0,5	456	5,4
Taivassalo	1 705	1 572	18	1,1	115	6,7
Vehmaa	2 245	2 111	11	0,5	123	5,5
Mynämäki	1 715	1 484	159	9,3	72	4,2
Turku	201 863	160 008	10 981	5,4	30 874	15,3
yhteensä	484 986	408 110	27 577	5,7	49 275	10,2

Alla oleva kuva kuvaa väestöennustetta ja väestökehitystä ruotsia äidinkielenään puhuvien henkilöiden prosentuaalisina osuuksina. Ennusteesta voidaan päätellä 75–84-vuotiaan väestön määrän kasvu tulevina vuosina vuoteen 2030 saakka. Suurin kasvu tapahtuu 80–84-vuotiaiden ikäryhmässä. Vastaava kehitystrendi koskee myös suomea äidinkielenään puhuvaa väestöä. Ikääntyneen väestön osuus on suhteellisen suuri ruotsinkielisillä saaristoalueilla.



Seuraavat kuvat kuvaavat väestöennustetta ruotsia äidinkielenään puhuvien henkilöiden lukumäärän ja sukupuolen mukaan eri ikäryhmissä vuosina 2025 ja 2030. (vihreä=miehet, sininen=naiset). Ruotsia äidinkielenään puhuvien henkilöiden kokonaismäärä vähenee samanaikaisesti, kun yli 80-vuotiaan ruotsinkielisen väestön määrä kasvaa.



3. Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus

Vuosiraportin luvussa 2 kuvattiin haasteita tiedon saamisessa ruotsinkielisen hoidon ja palvelun kysynnästä. Myös luotettavista tiedoista ruotsinkielisiin palveluihin pääsystä on puutetta. Varhan tiedonkeruuprosessit eivät vielä mahdollista kaiken kattavaa tiedonkeruuta, jota tarvittaisiin, jotta voitaisiin kuvata, kuinka pääsy ruotsinkielisiin palveluihin kohtaa kysynnän Varhan eri toiminnoissa. Tietoa tulee kerätä ja rekisteröidä siten, että ruotsinkieliset asiakkaat ja hoito-/palveluprosessit voidaan erotella.

Nykytilanteessa kuva ruotsinkielisten palvelujen saatavuudesta voidaan muodostaa muun muassa ruotsia äidinkielenään puhuvien työntekijöiden määrän, asiakaspalautteen ja –kyselyiden sekä tulosalueiden kielellisten oikeuksien toteutumista käsittelevien raporttien perusteella. Luotettavaa tietoa henkilöstön kielitaidosta kokonaisuutena tai eri tulosalueilla ei ole saatavilla.

Tarkastelemalla ja analysoimalla edellä mainittuja tietoja voidaan tehdä yleisiä johtopäätöksiä ruotsinkielisten palvelujen saatavuudesta Varhassa.

Sähköistä asiointia varten on lanseerattu digitaalinen alusta, Varha-sovellus. Sovellus on saatavilla kolmella kielellä: suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, mutta on vielä tiettyjä puutteita siinä, millä kielellä varsinaiset palvelut ovat saatavissa sovelluksen kautta.

Lanseeraus tapahtuu vaiheittain Varhan eri palveluissa vuosina 2024–2026. Tällä hetkellä sovellus antaa pääsyn

- suun terveydenhuollon chatiin
- sosiaalipalvelujen chatiin
- mielenterveyspalvelujen chatiin
- kiireettömät viestit (mielenterveyden, päihde- ja riippuvuuspalvelujen asiakkaat sekä Tyksin lasten- ja nuortenklinikan diabetespotilaat ja neurologiset potilaat).

Tulosaluekohtaiset arvioinnit ruotsinkielisten palvelujen saatavuudesta vuonna 2023 ovat osiossa 3.2.

3.1 Ruotsintaitoinen henkilökunta: henkilöiden lukumäärä, jotka voivat antaa palvelua ruotsiksi

Varhan hallintosäännön 11 luvun 86 §:ssä säädetään, että ”Henkilöstön riittävä suomen ja ruotsin kielen taito on varmistettava. Viranhaltijoilta ja työntekijöiltä vaadittavasta kielitaidosta on voimassa, mitä erikseen on määrätty tai päätetty”.

Kielitaitovaatimusten asettamisen ja täyttymisen seuraamiseen on useita menetelmiä. Varhassa tehdään kielitestejä, henkilöstölle tarjotaan sekä yleisiä että räätälöityjä kielikursseja ja tiedot äidinkielestä ja kielitaidosta rekisteröidään henkilöstötietokantaan. Säännöllisten arviointien, kielen käyttämisen selkeiden linjausten ja sekä työntekijöiltä että henkilöstöltä saadun palautteen kautta voidaan myös varmistua siitä, että kielitaito vastaa työtehtävän vaatimuksia.

Varhan lähes 24 000 työntekijästä arviolta noin 3,5 prosenttia puhuu äidinkielenään ruotsia. Tiedot perustuvat HR-osaston Prima-tietokantaan, jossa äidinkieli rekisteröidään yksilötasolla. Niissä tapauksissa, jossa tietoa äidinkielestä ei ole annettu, on sen oletettu olevan suomi. Siksi luvut ovat suuntaa-antavia ja niiden tulkinnessa tulee huomioida tietty virhemarginaali.

Alla oleva taulukko näyttää henkilöstön äidinkielen lukumääränä ja prosenttiosuutena 31.12.

Äidinkieli	2023		2024	
	Henkilöiden lukumäärä	%	Henkilöiden lukumäärä	%
suomi	22 206	95,1	23 190	94,6
ruotsi	791	3,4	864	3,5
muu	355	1,5	450	1,8
Yhteensä	23 352		24 504	

Lähde: HR-osaston Prima-ohjelma

Varhassa voidaan 25 euron kielenkäyttölisä myöntää työntekijöille, jotka säännöllisesti ja aktiivisesti käyttävät molempia kotimaisia kieliä tai viittomakieltä asiakaspalvelussa. Hyvät taidot toisessa kotimaisessa kielessä tai viittomakielessä tarkoittaa, että työntekijä ymmärtää puhuttua kieltä, lukee kirjoitettua tekstiä ja osallistuu keskusteluun erilaisissa tilanteissa ammattialallaan. Kielenkäyttölisä voidaan myöntää aikaisintaan kuuden kuukauden kuluttua työsuhteen alkamisesta ja se myönnetään toistaiseksi. Kielenkäyttölistä ei myönnetä, jos kielitaitovaatimus on huomioitu jo tehtäväkohtaisessa palkassa tai tehtävän kelpoisuusvaatimuksissa. Sitä ei myöskään makseta johtavissa asemissa oleville henkilöille eikä heille, joiden palkaksi on määriteltä kokonaispalkka.

Osana kieliohjelman toimeenpanoa valmistellaan tällä hetkellä nykymallisen kielenkäyttölistän tarkistamista. Kieliohjelman mukaan mallin tulisi perustua kolmiasteiseen periaatteeseen, jotta voidaan sekä houkutelaa henkilöitä, joilla on hyvät taidot ruotsinkielessä, työskentelemään Varhassa että motivoida Varhan työntekijöitä parantamaan ruotsinkielentaitoaan.

Taulukko näyttää maksetut kielenkäyttölistät 31.12. Maksettujen kielenkäyttölistien määrä on noussut vuonna 2024 verrattuna vuoteen 2023.

Kielenkäyttölistä	2023		2024	
	Henkilöiden lukumäärä	%	Henkilöiden lukumäärä	%
	1 495	6,4	1 691	6,9

Vuonna 2024 yhteensä 556 työntekijää suoritti kielitestin ruotsin kielessä eri tasoilla. Testitulokset jakaantuivat seuraavasti: A0: 42, A1: 116, A2: 140, B1: 152, B2: 78, C1: 26 ja C2: 2 henkilöä. Vuoden aikana järjestettiin kuusi kielikurssia tasolla A0-A1, joissa oli 56 osallistujaa ja kahdeksan kurssia tasolla A2-B1, joissa oli 74 osallistujaa. Moodle-kurssi ”Träna din svenska” on joustava kurssikokonaisuus, jossa osallistujat itse valitsevat osat, jotka haluavat suorittaa. Vuonna 2024 yhteensä 707 henkilöä oli rekisteröitynyt koulutukseen, kun taas vuonna 2023 määrä oli 1 092 henkilöä. Mistä tämä väheneminen johtuu, ei ole analysoitu.

On vaikeaa tehdä yksiselitteistä johtopäätöstä henkilöstön ruotsinkielentaidosta lukujen perusteella, mutta kehitys vaikuttaa menevän oikeaan suuntaan, sillä henkilöiden lukumäärä, joiden äidinkieleksi on rekisteröity ruotsi, on joitakin enemmän kuin vuonna 2023 ja työntekijöiden lukumäärä, joille on myönnetty kielenkäyttölistä, on myös kasvanut.

Rekrytointia varten työpaikkailmoitukset on alueella 4 (Parainen, Kemiönsaari, ruotsinkielinen Turku) käännetty ruotsiksi vuosina 2023 ja 2024, kuten myös kesätyökampanjan ja jatkuvan sijaisrekrytinnin ilmoitukset. Lisäksi yksittäisiä työpaikkailmoituksia on käännetty pyynnöstä. Vuonna 2024 Varha julkaisi 289 työpaikkailmoitusta ruotsiksi.

Osana kieliohjelman toimeenpanoa työryhmä on vuoden 2025 alusta aloittanut pilottiprojektin, jotta yhä useammat työpaikkailmoitukset julkaistaan ruotsiksi suomenkielisten ilmoitusten lisäksi. Vuoden 2025 alusta alkaen useimmat työpaikkailmoitukset on käännetty ruotsiksi HR:n rekrytointikoordinaattoreiden ja kaksikielisten palvelujen yhteistyönä.

3.2 Palvelujen saatavuus tulosalueittain

Lähtökohta palvelujen saatavuudelle ja laadulle kaksikielisellä hyvinvointialueella on, että niiden täytyy toteutua yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä. Tämän toteutuminen ei ole itsestäänselvyys, sillä henkilöt, joiden äidinkieli tai asiointikieli on ruotsi, ovat pieni vähemmistö Varsinais-Suomessa.

Tulosalueet vastaavat asiakkaiden kielellisten oikeuksien toteutumisesta ja ne raportoivat asiasta tulosalueen lautakunnalle sekä kaksikielisille palveluille. Seuraavassa osiossa esitellään tietoja ruotsin kielen eteen tehtävästä työstä Varhassa sekä ruotsinkielisestä hoidosta ja palveluista tulosalueiden omiin raporteihin perustuen.

Raportoinnin tukena tulosalueilla on ollut kieliohjelman yleiset tavoitteet ja kysymyslomake. Kielilähetteläillä on ollut raportoinnissa keskeinen rooli.

3.2.1 Järjestämisen palvelut

Järjestämisen palvelujen tulosalueelle kuuluu muun muassa Varhan toiminnan ja erilaisten prosessien mahdollistaminen, ohjaus ja valvonta. Tulosalueen johto ja henkilöstö työskentelevät läheisessä yhteistyössä Varhan kaikkien toimintojen kanssa. Kaksikieliset palvelut –tulosryhmä kuuluu järjestämisen palvelujen tulosalueeseen, minkä takia tulosryhmien välillä on hyvää yhteistyötä ruotsin kieltä koskevissa kysymyksissä.

Tietojohtamisen toimenpideohjelma on saatavilla suomeksi ja ruotsiksi. Palvelusetelien sääntökirjat on vuoden aikana käännetty ruotsiksi. Tyks-sairaalapalvelujen kutsukirjeet ovat sekä suomeksi että ruotsiksi. Hoitopalautteet annetaan asiakkaille suomeksi tai ruotsiksi Tyks-sairaalapalveluissa sekä sosiaali- ja terveyspalveluissa. Käyntitekstit ovat tällä hetkellä saatavissa ainoastaan suomeksi eikä sisäisiä ohjeita ole käännetty ruotsiksi.

Aurian ja Atollin verkkosivustot ovat sekä suomeksi että ruotsiksi. Aurian palvelutietovarantokuvaus on myös molemmilla kielillä. Palvelukanavassa Aurian lomakkeet ovat tällä hetkellä ainoastaan suomeksi, kuten myös materiaalikatalogi. eOpiston ohjeita ei ole käännetty ruotsiksi. Sähköisiä lomakkeita ja verkkopalvelusta saatavia materiaaleja on saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi. Käännösten ilmestymisessä voi joskus esiintyä viiveitä työn- ja kustannustenjaon epäselvyyksien takia. Lisäksi Varha-sovelluksen palvelut toimivat laajasti sekä suomeksi että ruotsiksi. Tutkimukseen liittyvissä palveluissa Varha tarjoaa ruotsinkielistä neuvontaa mahdollisuuksien mukaan. Jotkut lomakkeet ovat saatavissa myös ruotsiksi, mutta eivät kaikki.

Henkilökunnan kielitaidon arvostaminen tärkeänä osaamisena tulee tunnistaa ja markkinoida vahvemmin. Vuoden 2025 aikana on tärkeää, että tiedotamme mahdollisuudesta suorittaa kielitesti ja että seuraamme testien suorittamista. Tällä hetkellä suoritettujen kielitestien määrä on hyvin pieni vaikkakin tulosryhmien välillä on eroavaisuuksia. Kielitesti ei välttämättä palvele heitä, jotka työskentelevät hallinnollisissa tehtävissä, jotka vaativat erityissanastoa, kuten hankintasääntöjä ja valvontatermejä. On kuitenkin tärkeä huomata, että useat henkilöstöstä ovat suorittaneet virkamiesruotsin osana opintojaan.

Tulosalueella pyritään siihen, että tietoa annetaan niin laajasti kuin mahdollista sekä suomeksi että ruotsiksi niin asiakkaille kuin sisäisestikin. Tämä toteutuu mahdollisuuksien mukaan, muttei yhtenäisesti. Varha onnistuu paremmin asiakastiedottamisessa kuin sisäisessä tiedottamisessa. Ruotsin kielen käyttäminen tulosalueen kaikilla tasoilla on toteutunut vaihtelevasti riippuen tulosryhmästä.

Käännöspalvelujen puute on ollut haaste. On myös tarvetta parantaa henkilöstön kielitaitoja, jotta tasalaatuisia palveluja voidaan tarjota myös ruotsiksi.

3.2.2 Konsernipalvelut

Varhan aluehallituksen ja aluevaltuuston esityslistat ja pöytäkirjat laaditaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Hallinnon käännöstyötä hoitaa sisäisesti kaksi kielenkääntäjää. Tavoite on jatkuvasti parantaa käännösten laatua ja yhtenäisyyttä esimerkiksi käännösmuistin avulla, mikä mahdollistaa tulevaisuudessa myös suurempien liitteiden kääntämisen nopeammin. Niiden laissa määriteltyjen dokumenttien lisäksi, joiden tulee olla saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi, pyrkii Varha kääntämään sisäisiä HR-ohjeita sen varmistamiseksi, että tärkeät, työntekijöiden asemaan ja oikeuksiin vaikuttavat ohjeet ovat saatavilla molemmilla kansalliskielillä. Tyks-sairaalapalveluissa työskentelee neljä kielenkääntäjää, jotka kääntävät ensisijaisesti potilas- ja hoitodokumentaatiota.

Varha on ostanut ruotsin kieltä koskeneita käännöspalveluja pääasiassa in house-yhtiö Monetralta, ja palvelun laajuus on ollut noin 300 pyyntöä vuonna 2024. Lisäksi Varhan henkilökunta on satunnaisesti tehnyt erityyppisiä käännöstyöitä, esimerkiksi lomakkeiden ja ohjeiden käännöksiä, oman varsinaisen työnsä ohella. Tammikuussa 2025 tehdyssä henkilöstökyselyssä 22 prosenttia (164 henkilöä) kaikista 732 vastaajasta, noin 23 000 työntekijästä, vastasi, että he tekevät käännöstyötä oman työnsä lisäksi. Vastaava osuus vuonna 2023 oli 38 prosenttia 2 129 vastaajasta. Noin 70 prosenttia vastasi, että he tekevät käännöstyötä vähemmän kuin tunnin viikossa.

Varha tiedotteet julkaistaan molemmilla kansalliskielillä sekä muut verkkosivuilla julkaistavat uutiset tehdään sekä suomeksi että ruotsiksi. Instagram-postausten kieli vaihtelee päivitysten kiertävästä vastuusta riippuen. Tavoite on, että sosiaalisen median kanavien sisältö Varhan, Tyks-sairaalapalvelujen ja pelastuspalvelujen kanavilla tulee olla kaksikielistä. Markkinointimateriaali, kuten esitteet, julisteet tai messumateriaalit, ovat saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi. "Tyks tutkii ja hoitaa"-lähetys toteutetaan kerran vuodessa ruotsiksi ja kolmesta neljään kertaan vuodessa suomeksi.

Varhan pääkanava sisäiseen viestintään, intranet, on kaksikielinen. Tärkeät uutiset ja linjaukset julkaistaan molemmilla kielillä. Intranetin ruotsinkielisen sisällön käyttö on tähän saakka ollut hyvin rajattua ja ruotsinkielisen sisällön lukijamäärä hyvin alhainen. Elokuusta 2024 alkaen on tekoälyn mahdollisuuksia testattu ruotsinkielisen sisällön kääntämisessä. Yli puolet intranet-päivityksistä on käännetty ruotsiksi vuoden 2024 aikana ja yli neljäsosa muista tiedotteista, joita eri yksiköt ovat tuottaneet on myös käännetty. Toukokuussa 2024 kaikille asukkaille lähetettiin 12-sivuinen asukaslehti suomeksi ja ruotsiksi.

Varhan kielenkääntäjät ovat kääntäneet HR-ohjeita. Samaan aikaan kun monia ohjeita on käännetty ruotsin kielelle, on suomenkielisten ohjeiden lukumäärä kasvanut huomattavasti. Henkilöstötilaisuudet ja esihenkilötreffit on vuoden aikana pidetty pääsääntöisesti vain suomeksi, poikkeuksena tietyt puheenvuorot, jotka ovat olleet kaksikielisiä.

2M-IT toimii alihankkijana eikä edellytetä, että asiakasohjeet ja asiakaspalvelu toimivat kaksikielisesti. 2M-IT:itä saadun tiedon mukaan tiettyjä ohjeita voi olla saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi.

Ruotsalaisuuden viikkoa vietettiin marraskuussa koko Varhassa ja eri yksiköt osallistuivat aktiivisesti julkaisemalla materiaalia sosiaalisessa mediassa ja järjestämällä erityyppisiä tapahtumia. Ruotsalaisuuden viikon ohjelma sai hyvin näkyvyyttä myös paikallisissa medioissa.

3.2.3 Sosiaali- ja terveyspalvelut

Perhekeskuspalveluissa Paraisilla ja Kemiönsaarella on voitu tarjota palveluja sekä ruotsiksi että suomeksi, myös alueen syrjäisemmillä alueilla. Suuri osa perhekeskuksen henkilökunnasta on kaksikielistä ja voi palvella sekä suomeksi että ruotsiksi asiakkaan toiveen mukaisesti. Toimiva kaksikielisyys ammattilaisten keskuudessa on vahvuus ja se on mahdollistanut yhteistyötä ennen kaikkea Salon, Kaarinan ja Turun kanssa palvelujen tarjoamisessa ja konsultaatioissa. Kaksikieliselle henkilökunnalle ja kaksikieliselle palvelulle on kysyntää hyvinvointialueen tasolla eikä siihen voida vastata Paraisten-Kemiönsaaren perhekeskuksen resursoinnin puitteissa. Ruotsinkielistä palvelua tulee koordinoita ja sovittaa yhteen tarkoituksenmukaisella tavalla, jotta kaksikielisten palvelujen saatavuus voidaan turvata koko hyvinvointialueella. Uuden henkilöstön rekrytoinnissa ruotsinkielentaitoa arvostetaan suuresti. Myös joustavuutta ja mahdollisuutta työskennellä suomeksi, kun äidinkielenä on ruotsi, suositaan.

Iso osa hyvinvointialueen ohjeista on edelleen saatavilla vain suomeksi. Paraisten-Kemiönsaaren alue on itse kääntänyt merkittävän osan vuosien 2023-2024 aikana, osa odottaa vielä kääntämistä. Lähes kaikki asiakkaille tai perheille tarkoitetut lomakkeet ovat saatavissa myös ruotsiksi. Sisäinen tieto, IT-ohjelmistot ja muut vastaavat ovat lähinnä suomeksi. Myös erilaissa kehitysverkostoissa ja muussa viestinnässä työkieli on useimmiten suomi.

Erytispalveluissa on Turussa vuoden 2024 aikana ollut ruotsinkielisiä asiakkaita, jotka eivät ole saaneet lapsiperheiden sosiaalipalveluja äidinkielellään. Joidenkin perheiden kanssa on käytetty tulkkia.

Perusterveydenhuollon avopalveluissa Paraisten-Kemiönsaaren alueella on potilaille voitu tarjota palvelua ruotsiksi. Myös Salo-Somero-alueella toiminta on suunniteltu siten, että hoitohenkilökunnassa on aina vähintään yksi ruotsinkielentaitoinen henkilö, joka tarvittaessa on voitu kutsua auttamaan, kun omat taidot eivät ole riittäneet. Tällä tavalla kysyntään on voitu vastata riittävästi. Joskus myös Tolka-puhelinta on käytetty apuna.

on vuoden 2024 aikana jokaisen yksikön hoitohenkilökunnassa ollut henkilöitä, jotka ovat voineet ottaa vastaan potilaita ruotsiksi ja lisäksi on ollut myös useita ruotsinkielentaitoisia lääkäreitä. Mäntymäkeen on keskitetty vastaanottoa henkilöille, jotka ovat erityisesti toivoneet ruotsinkielistä vastaanottoa. Mäntymäki toimii myös ns. tukevana yksikkönä muille Turun terveysasemille, jos joku tarvitsee apua ruotsin kielen kanssa. Ruotsinkielistä palvelua ei aina ole mahdollista antaa, kun kyse on asioista, jotka vaativat monimutkaista erikoisanastoa tai kiireellisissä asioissa akuuttivastaanotolla, kun työvuorossa olevalla hoitajalla tai lääkärillä ei ole riittävä kielitaitoa. Näissä tilanteissa on yritetty tulla ymmärretyksi suomeksi tai englanniksi tai puhelintulkkauksen avulla. Tarvittaessa apua on voinut saada kollegalta tai Mäntymäestä.

Kiireettömissä asioissa on tarvittaessa voitu palata asiaan myöhemmin, kun on ollut aikaa tavata ruotsia puhuva hoitaja tai lääkäri.

Henkilöstö riittää pääasiassa hoitamaan ruotsinkieliset potilaat, mutta joissakin yksiköissä määrän, erityisesti lääkäreiden määrän, on havaittu olevan riittämätön, ja on ollut pakko ottaa tulkki avuksi.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut tarjoavat joitakin palveluja ruotsiksi, lähinnä hoitaja- ja psykologipalveluja, mutta täysin kattavan ruotsinkielisen palvelun tarjoamisessa on haasteita. Yhtään ruotsia puhuvaa lääkäriä ei ole ja lääkärivastaanottoja tarjotaan pääasiassa suomeksi tai englanniksi. Tarvittaessa käytetään tulkkia. Haasteita on myös kaksikielisen palvelun toteuttamisessa kriisi- ja ryhmähoidoissa.

Mielenterveys- ja päihdepalvelujen henkilökunta suhtautuu positiivisesti kaksikielisyyteen ja pyrkii kehittämään kielitaitoaan. Suurin osa kirjallisesta materiaalista, jota käytetään päivittäin, on saatavilla suomeksi ja ruotsiksi.

Suun terveydenhuollossa on vuoden 2024 aikana ollut tilanteita, joissa asiakas ei ole saanut palvelua ruotsiksi. Kaksikielisiä palveluja on yritetty tukea esimerkiksi suosimalla ruotsinkielentaitoisia hakijoita, mutta ruotsia osaavasta henkilökunnasta on suuri pula ja rekrytointi on haaste. Henkilöstöä on kannustettu ruotsin kielikursseille ja asenne ruotsin kielessä kouluttautumiseen on ollut positiivinen. Kaikki ohjeet ja muut potilasmateriaalit ovat saatavissa suomeksi ja ruotsiksi.

Vammaispalveluissa ruotsinkielinen palvelu on toiminut hyvin vuoden 2024 aikana ja asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä. On vahvuus, että ruotsinkielinen palvelu on keskittynyt, mikä myös tekee sen, että henkilökunta käyttää ruotsia työkielenä. Ruotsia puhuvan henkilökunnan rekrytoinnissa on onnistuttu hyvin vuonna 2024. Yhteistyö ja tiedonkulku vammaispalveluissa on hyvää, ja jotkut suomenkieliset työntekijät haluavat oppia ruotsia. On kuitenkin ollut ajanjaksoja, jolloin ruotsinkielinen lääkäripalvelu ei ole toiminut ilman tulkkausta, ja kuljetuspalveluissa on ollut joskus haastavaa saada ruotsinkielistä palvelua. Koulutettujen ruotsia puhuvien hoitajien rekrytointi on ollut haastavaa joissakin yksiköissä. Yhä useammat lomakkeet ovat saatavilla sekä suomeksi että ruotsiksi, mutta käännökset ovat usein myöhässä ja virheellisiä. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat ja IT-tuki ovat useimmiten vain suomeksi. Helpommin saatavilla olevalle ruotsinkieliselle materiaalille on tarvetta Varhan intrassa.

3.2.4 Ikääntyneiden palvelut

Ikääntyneiden palveluissa asiakasta pyritään palvelemaan asiakkaan valitsemalla kielellä. Tämä on saavutettu asiakasohjauksessa tänä vuonna varsin hyvin. Asiakkaan kielitoive kartoitetaan ensimmäisessä asiakaskontaktissa, ja toive rekisteröidään siten, että se voidaan huomioida koko palveluprosessin ajan.

Kaksikielisyyden toteutumisessa on kuitenkin alueellisia ja yksikkökohtaisia eroja ruotsinkielisen hoidon ja palvelun takaamisessa. Kaksikielisyys toteutuu parhaiten virka-aikaan. Asiakas- ja potilastietojärjestelmissä käytettävä kieli on pääasiassa suomi, mikä vaikeuttaa ruotsinkielisten asiakkaiden palvelua.

Henkilöstön rekrytoinnissa työpaikkailmoitukset julkaistaan sekä suomeksi että ruotsiksi toimipaikasta riippuen. Kaksikielisen henkilöstön rekrytoimiseksi on saaristossa käytetty myös rekrytointilisää. Henkilöstön rekrytoinnissa kielitaito huomioidaan, erityisesti alueilla, joilla ruotsi on pääasiallinen kommunikoinnin kieli. Ruotsinkielisen henkilöstön saavuudessa on haasteita, erityisesti koskien määräaikaista henkilökuntaa. Tarvittaessa tehdään sisäisiä työjärjestelyjä ja eri yksiköiden välisellä yhteistyöllä pyritään varmistamaan,

että palvelua voidaan antaa myös ruotsiksi. Henkilökunnalle tarjotaan myös kielikoulutusta ja tukea kaksikielisyyden vahvistamiseen. Halu rohkeasti käyttää ruotsin kieltä voisi olla parempi yksikötasolla.

Asiakasohjauksessa käytetään tulkkia, jos ruotsinkielistä henkilöstöä ei ole saatavilla. Kehitys- ja asiantuntijapalveluissa on ruotsinkielistä henkilökuntaa, mutta osaamista ei aina ole voitu hyödyntää kaikissa tilanteissa.

Kotona asumista tukevissa palveluissa on käytetty verkossa toimivia käännöspalveluja. Ruotsinkielisen henkilöstön puute estää tarjoamasta täysipainoista etäpalvelua ruotsiksi. Jos ruotsinkieliselle kotihoidolle on tarvetta arkisin päiväaikaan, voidaan tietyissä tilanteissa myöntää palveluseteli ruotsinkieliselle yksityiselle palveluntuottajalle, kuten Folkhälsanille. Yksityisillä palveluntuottajilla ei kuitenkaan aina ole mahdollisuutta ottaa vastaan uusia asiakkaita. Tietyissä tilanteissa, jos asiakas on DVV:ssä (Digi- ja väestötietovirasto) valinnut kieleksi suomen, mutta toivoo Varhalta palvelua ruotsiksi, voi kieli Varhan asiakas- ja potilastietojärjestelmissä teknisistä syistä kuitenkin rekisteröityä suomeksi. Kaksikielisyyden toteutuminen vaihtelee voimakkaasti yksiköittäin, mikä luo epätasa-arvoa ruotsinkielisen palvelun saamisessa.

Kielenkäyttöisillä kannustetaan henkilöstöä aktiiviseen kaksikielisyyteen. Henkilökunnalla on mahdollisuus parantaa kielitaitoaan koulutuksilla ja kursseilla. Kielikursseja tarjotaan sekä suomen kielessä että ruotsin kielessä, mikä vahvistaa kaksikielisyyttä.

Ikääntyneiden palveluissa lähes kaikki kirjallinen materiaali, kuten esitteet ja lomakkeet sekä verkossa olevat materiaalit, on saatavilla suomeksi ja ruotsiksi. Ruotsinkielinen versio julkaistaan usein viiveellä, erityisesti kiireellisissä tiedotustilanteissa. Kaikki asiakasinformaatio on saatavilla molemmilla kielillä. Osa työpaikkailmoituksista julkaistaan kahdella kielellä. Kehitys- ja asiantuntijapalveluissa tietoa julkaistaan osittain kahdella kielellä. Koulutus- ja tiedotusmateriaalia on julkaistu yhä enemmän kahdella kielellä. Kotihoidossa kirjallista tietoa käännetään harvoin ruotsiksi, vaikkakin tieto annetaan asiakkaalle tarvittaessa ruotsiksi. Siitä huolimatta, että koko Varhaa koskeva materiaali on useimmiten saatavilla molemmilla kielillä, ei kaikkea materiaalia yksikötasolla ole kaksikielisesti. Tietyissä yksiköissä yksikön omat materiaalit ovat toistaiseksi vain suomeksi.

Ikääntyneiden palvelujen johdon työkieli on suomi, mutta asenne ruotsin kieleen on hyvä. Julkisissa ilmoituksissa ja sosiaalisessa mediassa ruotsin kieli on näkyvä ja elävä. Arjessa ruotsin kielen käyttäminen ei kuitenkaan ole yhtä näkyvää. Ruotsia käytetään joskus koulutuksissa, infotilaisuuksissa ja kokouksissa rinnakkain suomen kielen kanssa. Ruotsin kielen käyttäminen on riippuvainen alueesta ja sitä käytetään lähinnä Paraisilla ja Kemiönsaarella. Kaksikielisissä yksiköissä ruotsia käytetään päivittäin sekä suullisesti että kirjallisesti niin hoitotyössä kuin hallinnollisissa tehtävissä.

Kaksikielisyys on huomioitu ikääntyneiden palvelujen uudessa organisaatiossa siten, että kaksikielisemmät kunnat muodostavat yhteisen kotihoitoalueen (kotihoito 1 eli Turku, Kaarina, Lieto, Paimio, Sauvo, Parainen ja Kemiönsaari), mikä helpottaa kaksikielisten palvelujen toiminnan keskitetympää suunnittelua. Lisäksi yhteistyötä on tapahtunut yksityisen palvelutuotannon kanssa ruotsinkielisten palvelujen lisäämiseksi. Ikääntyneiden palveluissa suunnitellaan, että tietyt kotihoidon yksiköt ja asumisyksiköt profiloidaan kaksikieliseksi, ja vuonna 2025 asumispalveluihin tullaan saamaan hieman lisää yksityistä ruotsinkielistä palvelutuotantoa.

3.2.5 Tyks-sairaalapalvelut

Tyks-sairaalapalvelut tarjoaa palveluja lähes kaikilla lääketieteen erikoisaloilla. Tyks-sairaalapalvelut turvaavat myös pääsyn yliopistosairaalatasoihin palveluihin Pohjanmaan ja Satakunnan hyvinvointialueiden sekä Ahvenanmaan maakunnan asukkaille. Tyks on työskennellyt systemaattisesti vuodesta 2010 ruotsinkielisen palvelun parantamiseksi, mutta haasteita on jäljellä, erityisesti päivystystoiminnassa ja akuuteissa tilanteissa, joissa ruotsinkielisen palvelun turvaaminen vuorokauden ympäri on vaikeaa.

Tyks-sairaalapalvelut on 1. tammikuuta 2025 alkaen läpikäynyt laajan organisaatiomuutoksen, joka suunniteltiin vuoden 2024 aikana vastaamaan paremmin nykyisiä vaatimuksia hoitoresursseista ja täyttämään potilaiden tarpeet. Organisaatiomuutos tukee myös kaksikielisten palvelujen kehitystä ja tehostaa yhteistyötä Tyksin eri yksiköiden välillä.

Muutoksen myötä aiemmat 17 tulosryhmää ja niihin sisältyvät palvelualueet yhdistettiin viideksi uudeksi tulosryhmäksi. Uudet tulosryhmät ovat:

- Tyks Medisiininen, yleislääketiede ja päivystys
- Operatiiviset alat
- Naisten- ja lastentaudit
- Psykiatrian tulosryhmä
- Diagnostisten palvelujen ja lääkehuollon tulosryhmä.

Palvelualueet pyrkivät palvelemaan potilaita heidän äidinkielellään, suomeksi tai ruotsiksi. Turunmaan sairaala on lakkauttamiseensa joulukuussa 2024 saakka toiminut täysin kaksikielisenä yksikkönä. Muut yksiköt, kuten Tyks ORTO ja Tyks Sydänkeskus, raportoivat haasteista ruotsinkielisen palvelun tarjoamisessa kaikissa tilanteissa, erityisesti akuuteissa tilanteissa. Turunmaan sairaala on ollut kaksikielisyyden esikuva Tyksissä. Nyt useat palvelualueet ovat työskennelleet aktiivisesti kielilähettiläiden kanssa pitääkseen ruotsin kielen elävänä, kuten esimerkiksi Tyks Neurokeskus ja kuntoutuksen palvelualue. Ajatellen Pohjanmaalta ja Ahvenanmaalta tulevia potilaita, joita hoidetaan Ottaen huomioon, että Pohjanmaalta ja Ahvenanmaalta tulevia potilaita hoidetaan Tyksissä, Varsinais-Suomesta tulevien potilaiden lisäksi, on ruotsin kielen taitojen tarve huomattavan suuri. Erityissairaanhoidon perustason osastohoidossa sairaalapalvelut eivät ole pystyneet tarjoamaan hoitoa ruotsiksi kaikille ruotsinkielisille potilaille. Ajoittain paikat Paraisilla ja Kemiönsaareissa ovat olleet täynnä, jolloin potilaita on hoidettu myös osastoilla, joilla henkilöstöllä ei ole ollut edellytyksiä antaa hoitoa ruotsiksi.

Kutsukirjeet, saatekirjeet ja potilasohjeet ovat ruotsiksi, mutta potilaiden asiointikieli ei ole asianmukaisella tavalla dokumentoitu, joten yhteydenotto voi kuitenkin tapahtua väärällä kielellä. Potilasohjeiden, jotka ovat koko Varhan, Pohjanmaan ja Satakunnan hyvinvointialueiden yhteisiä, tulee sataprosenttisesti olla saatavilla ruotsiksi, mutta kattavuus on vähentynyt vuoden 2023 organisaatiomuutoksen jälkeen. Vähenneminen voi osittain johtua organisaatiomuutoksesta ja siihen liittyvistä prosesseista ja vähemmistä kielenkääntäjistä sairaalapalveluissa. On palvelualueita, joilla on onnistuttu varmistamaan, että kaikki kirjallinen materiaali on saatavilla ruotsiksi, mutta saatavuus on puutteellista osassa yksiköitä. Kaksikielisyys on joillain palvelualueilla huomioitu rekrytoinnissa ja päätöksissä, joissakin paremmin, mutta haasteita on jäljellä.

Henkilöstön kielitaidosta voidaan todeta, että Turunmaan sairaala erottui positiivisessa merkityksessä muista Tyksin yksiköistä. Turunmaan sairaalan henkilökunnasta 90 prosenttia oli suorittanut kielitestin. Vertailuna voidaan todeta, että 38 prosenttia Tyks Sydänkeskuksen henkilökunnasta oli tehnyt kielitestin ja 28 prosenttia Tyks Orton henkilökunnasta. Näiden osuuksien voidaan katsoa olevan hyvällä tasolla verrattuna moniin muihin palvelualueisiin. Asiakaspalautteissa asiakkaat ottavat joskus esille, että henkilöstön ruotsin

kielen taidossa on puutteita. Toisaalta Tyks-sairaalapalvelut saavat myös positiivista palautetta siitä, että henkilökunta yrittää puhua ruotsia, vaikka kielitaito ei välttämättä olisi hyvä.

On useita tapoja, joilla ruotsin kielen tärkeyttä toiminnassa voidaan painottaa. Tyks Neurokeskuksen ja Yrkeshögskolan Novian välillä tehdään yhteistyötä Fadderskola-projektissa (Kummikoulu-projektissa). Projektin puitteissa neljä valittua ruotsinkielistä sairaanhoitajaopiskelijaa suorittaa kirurgian ja sisätautien harjoittelunsa Neurokeskuksen neurologisella ja neurokirurgisella osastolla. Yksi yhteistyön tavoitteista on tehdä ruotsin kieli eläväksi osaksi osaston toimintaa – sekä taukokuoneessa että potilashoidossa ja opiskelijoiden arviointikeskusteluissa. Toinen esimerkki on Turun yliopiston lääketieteellinen tiedekunta. Yksi Tyks Neurokeskuksen neurokirurgeista on ollut mukana suunnittelemassa Turun kaksikielistä lääkärikoulutusta ja vastaa nyt koulutuksesta apulaisprofessorina yhdessä Åbo Akademin lehtorin kanssa. Neurokeskus on kehittänyt ns. kielisopimuksen, joka on lanseerattu käytettäväksi koko Varhassa.

Useat Tyks-sairaalapalvelujen palvelualueet järjestävät henkilökunnalle ohjelmaa Ruotsalaisuuden viikolla ja pyrkii jatkuvasti luomaan positiivisen asenteen ruotsin kielen puhumiseen ja käyttämiseen asiakastyössä.

3.2.6 Pelastuspalvelut

Pelastustoimen palvelut ovat pääasiassa saatavilla ruotsiksi ruotsinkielisillä alueilla. Palveluverkossa ei ole tapahtunut suurempia muutoksia vuoden 2023 jälkeen. Palveluverkko koostuu 10 asemasta, jotka ovat miehitettyjä vuorokauden ympäri viikon jokaisena päivänä ja sopimuspalokuntien asemista, joiden lukumäärä on 65. Näistä ympärivuorokautisesti toimivista asemista keskuspalooasema ja Paraisten palooasema profiloituvat kaksikielisiksi. Sopimuspalokuntien asemista Turunmaan ja Kemiönsaaren palooasemat ovat kaksikielisiä.

Ruotsinkielisiä asiakkaita pyritään palvelemaan ruotsiksi tai ainakin heidät ohjataan henkilölle, joka hallitsee ruotsin. Suurimmalla osalla henkilökuntaa ei ole kykyä käydä syvällisempiä keskusteluja ruotsiksi, mikä voi aiheuttaa haasteita. Vuoden 2024 aikana on rekrytoitu ruotsinkielinen palotarkastaja Paraisten-Kemiönsaaren alueelle, ja vuoden 2025 alussa on rekrytoitu vielä toinen ruotsinkielinen palotarkastaja, joka toimii sopimuspalokuntien yhteyshenkilönä. Palotarkastukset ovat näkyvin osa toimintaa, jossa ruotsin kielen taitoa tarvitaan, koska asiakkaan kanssa käydään usein paljon vuoropuhelua. Nykyisellä ruotsinkielisellä henkilökunnalla on voitu täyttää välittömät kielelliset tarpeet. Vuonna 2024 keskitettiin enemmän ruotsinkielistä palotarkastustoimintaa saaristoon kesän aikana kuin aikaisempina vuosina.

Alle puolet pelastuspalvelujen lomakkeista on saatavilla ruotsiksi. Ulkoiset turvallisuusilmoitukset ovat pääsääntöisesti usealla kielellä. Ohjelmistojen valikot eivät edelleenkaan ole kaksikielisiä, mikä helpottaisi työtä esimerkiksi valvontapöytäkirjaa täytettäessä. Ruotsinkielisiä asiakasprosesseja täytyy kehittää edelleen. Palautejärjestelmä on monikielinen, mutta ruotsinkielisen palautteen määrä on hyvin pieni.

Kielenkäyttölisiä maksetaan ainoastaan harvoille, mutta asiakkaita lähellä olevassa työssä tulisi yleisesti enemmän ajatella yksikön kaksikielisyyttä. Tarjoamalla kielenkäyttölisiä henkilöstöä voisi kannustaa käyttämään ruotsin kieltä laajemmin. Pieni osa pelastuspalvelujen henkilöstöstä on suorittanut kielitasotestin, vajaat 20 henkilöä on rekisteröinyt suorituksensa Sympaan vuoden 2024 lopussa. Tätä lukua pyritään nostamaan vuoden 2025 aikana, ja tavoite on, että 25 prosenttia henkilöstöstä olisi suorittanut kielitasotestin vuoden 2025 aikana.

Pelastuspalveluhenkilökuntaa varten toteutettiin ruotsinkielinen kurssi Kuopiossa vuosina 2023-2024, mikä sai huomiota televisiossa sarjassa Pelastajat (Räddarna), mutta Varsinais-Suomen osalta tämä ei laajemmin näkynyt rekrytoinneissa. Vuonna 2025 suunnitellaan ruotsinkielistä pelastuskurssia alkavaksi Helsingissä ja siitä on ajateltu tulevan pysyvää toimintaa.

Pelastustoimi pyrkii julkaisemaan kaikki sosiaalisen median päivitykset suomeksi ja ruotsiksi. Tässä on onnistuttu varsin hyvin ja viestintäyksiön kaikki julkaisut ovat kaksikielisiä. Osa sosiaalisen median julkaisuista on työntekijöiden tekemiä, mikä voi johtaa siihen, ettei kaksikielisyyttä aina ylläpidetä. Käännökset, jotka tehdään tekoälyn avulla vaativat myös oikolukua, mikä edellyttää riittävää kielitaitoa.

Useasta pienestä erillisestä yksiköstä johtuen tarvittaisiin ruotsia osaava tai ruotsinkielinen henkilö jokaiseen toimipaikkaan, jotta ruotsin kielestä tulisi näkyvä. Käytännössä tämä ei ole mahdollista, mutta pelastustoimi pyrkii vahvistamaan ruotsin kielen näkyvyyttä niissä yksiköissä, joissa on ruotsinkielistä osaamista. Vuoden 2024 aikana pelastuspalveluissa on yhteensä kolme kielilähettilästä tai yhteyshenkilöä ja määrää pyritään nostamaan nyt vuoden 2025 aikana.

Kaksikielisuus ei ole tulosalueella sillä tasolla kuin sen kuuluisi olla. Kielitaito tulee huomioida paremmin uusien työntekijöiden rekrytoinnissa ja perehdytyksessä. Myös ylempiin virkoihin uusia henkilöitä rekrytoidessa tulee ruotsinkielentaito varmistaa.

Syksyllä yhteistyöalueella järjestettiin vesisukeltajakurssi, jossa oli osallistuja Varsinais-Suomesta, Satakunnasta ja Pohjanmaalta. Tätä kurssia varten valmisteltiin välttämättömät materiaalit ruotsiksi ja varmistettiin, että yksi kouluttajista oli ruotsinkielinen.

Pohjanmaan pelastuspalvelujen ruotsinkielistä osaamista tullaan tulevaisuudessa hyödyntämään enemmän eri toiminnoissa.

4. Ruotsinkielisten palvelujen laatu

4.1 Asiakastyytyväisyys

Varhan asiakaspalautejärjestelmä tarjoaa asiakkaille ja asukkaille useita kanavia palautteen antamiseen, mikä antaa heille mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa palvelujen seurantaan, kehittämiseen ja toteuttamiseen.

Järjestelmän neljä palautekanavaa ovat

1. palaute Varhan verkkosivujen kautta
2. palauteautomaatit sosiaali- ja terveyskeskuksissa, hammashoidossa, kuntoutuksessa, mielenterveys- ja päihdepalveluissa, laboratorioissa sekä Tyks Akuutissa
3. tekstiviestit Tyks-sairaalapalveluissa
4. paperilomakkeet toimipaikoissa.

Alla oleva taulukko näyttää Varhan eri palautekanavat, saatujen palautteiden kokonaismäärän sekä ruotsinkielisen palautteen osuuden vuosina 2023 ja 2024.

Responskanal	2023			2024		
	Respons, totalt	Respons på svenska	Respons på svenska (%)	Respons, totalt	Respons på svenska	Respons på svenska (%)
Fysiska responsautomater	50 488	1 077	2,1 %	43 171	900	2,1 %
Webbenkät för respektive tjänst	5 552	114	2,1 %	8 554	172	2,0 %
ÅUCS respons via textmeddelande	62 211	2 986	4,8 %	59 231	2 706	4,6 %
Responsblanketter på verksamhetsställen (i bruk 12/2023)	53	2	3,8 %	1 712	8	0,5 %
Totalt	118 304	4 179	3,5 %	112 668	3 786	3,4 %

Vuonna 2023 ruotsiksi vastattujen verkkokyselyiden määrä oli 172 kpl. Lukumäärä on huomattavasti suurempi kuin vuonna 2023, jolloin palautteiden lukumäärä verkossa oli 114.

Vuonna 2024 Tyks-sairaalapalveluissa saatiin 2 325 ruotsinkielistä tekstiviestivastausta, joista 341 sisälsi palautetta hoidon kielestä. Näistä 192 henkilöä ilmoitti saaneensa palvelua ruotsiksi, 119 ilmoitti, ettei ollut saanut sitä ja 30 oli saanut osittain.

Kysymykset ovat samat kuin kaikissa Varhan palautekanavissa, paitsi Tyks-sairaalapalvelujen tekstiviesteissä, joita ohjaavat pääasiassa kansalliset toimintaohjeet. Tällä hetkellä kansallisissa toimintaohjeissa ei ole yhtään kysymystä koskien ruotsinkielistä palvelua. THL ohjaa työtä, jonka tavoitteena on saavuttaa yhtenäinen ja asiakaslähtöinen asiakaspalautteen kerääminen kaikilla hyvinvointialueilla. Varha on ottanut esille yhteisten kansallisen tason kysymysten tarpeen koskien ruotsinkielistä palvelua, myös kaksikielisten hyvinvointialueiden raportointivastuu huomioiden.

Kaksikielisten palvelujen aloitteesta Varha otti joulukuussa 2023 uuden kysymyksen käyttöön sekä verkkolomakkeessa että fyysisissä palautekanavissa: "Toivoitko palvelua ruotsiksi?". Jos vastaus oli kyllä, sitä seurasi kysymys "Saitko palvelua ruotsiksi?". Nämä kysymykset sisältyvät sekä ruotsinkieliseen että suomenkieliseen kyselyyn.

Alla oleva taulukko näyttää saapuneiden vastausten lukumäärän ja prosentuaalisen osuuden eri palautekanavissa vuonna 2024.

Toivoitko palvelua ruotsiksi?	Kyllä	%	Ei	%	yhteensä
Fyysiset palauteautomaatit	479	78,0	135	22,0	614
Palvelujen verkkokyselyt	107	78,7	29	21,3	136
Yhteensä	586	78,1	164	21,9	750
Saitko palvelua ruotsiksi?	Kyllä	%	Ei	%	yhteensä
Fyysiset palauteautomaatit	405	84,7	73	15,3	478
Palvelujen verkkokyselyt	49	47,6	54	52,4	103
Yhteensä	454	78,1	127	21,9	581

Kysymykseen ”Toivoitko palvelua ruotsiksi?” tuli yhteensä 750 vastausta. Näistä 78 prosenttia (586 henkilöä) vastasi kyllä ja 22 prosenttia (164 henkilöä) ei. Jatkokysymykseen ”Saitko palvelua ruotsiksi?” 78 prosenttia (454 henkilöä) vastasi kyllä ja 22 prosenttia (127 henkilöä) ei. Tuloksista käy ilmi, että yli 20 prosenttia heistä, jotka toivoivat palvelua ruotsiksi eivät saaneet sitä.

NPS (Net Promoter Score) on suosittelemisindeksi, joka näyttää kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelevat organisaation palveluja läheisille ja ystäville. Alla oleva taulukko kuvaa palautteiden NPS-lukua ruotsinkielisissä ja suomenkielisissä palautteissa

	ruotsinkielisten palautteiden NPS		kaikkien palautteiden NPS	
	2023	2024	2023	2024
Fyysiset palauteautomaatit	+70	+68	+78	+78
Palvelujen verkkolomakkeet	-17	-0,22	-14	+6

Ruotsinkielisten asiakkaiden NPS-luku palautteissa, jotka annettiin fyysisten palauteautomaattien kautta, on ollut +68, suomenkielisten vastaava luku oli +78, jotka molemmat ovat erinomaisia tuloksia. Verkkopalvelun kautta annettujen palautteiden NPS-luku on ruotsinkielisillä ollut -0,22 ja suomenkielisillä +6. Erityisesti ruotsinkielisten tulos on ollut heikko. (NPS-asteikko on -100 ja +100).

Varha toteutti tammikuussa 2025 **asiakaskyselyn** hyvinvointialueen ruotsinkielisistä palveluista. Kyselyn tarkoituksena oli antaa asiakkaille mahdollisuus esittää mielipiteensä siitä, kuinka Varhan ruotsinkieliset palvelut ovat toteutuneet vuonna 2024. Kysely toteutettiin sähköisesti ja ainoastaan ruotsiksi. Vajaat 400 henkilöä vastasi kyselyyn. Vastaava kysely toteutettiin vuonna 2023, jossa vastaajien määrä oli aavistuksen korkeampi. Vastausprosentti on kaikesta huolimatta matala eikä vastauksista sen takia ole mahdollista vetää pidemmälle meneviä johtopäätöksiä.

Vastaukset jakautuivat kunnittain seuraavasti: Parainen 53 prosenttia, Turku 24 prosenttia, Kemiönsaari 16 prosenttia, Kaarina 4 prosenttia ja muut 3 prosenttia. Vastauksista käy ilmi, että vastaajat ovat enimmäkseen olleet tyytyväisiä lähipalveluihin ja saaneet palvelua ruotsiksi Paraisilla ja Kemiönsaaressa. Toisaalta enemmistö heistä, jotka olivat toivoneet palvelua ruotsiksi eivät olleet sitä saaneet, erityisesti Tykissä ja Tyks Akuutissa.

Ruotsinkielisen palvelun saatavuus vaikuttaa palvelukielen valintaan 57 prosentilla vastaajista, mikä viittaa suurempaan ruotsinkielisen palvelun tarpeeseen kuin mitä tosiasiaassa toteutuu. Vuonna 2023 tulos oli

vastaava, kun 58 prosenttia vastaajista ilmoitti, että ruotsinkielisen palvelun saatavuus vaikutti heidän kielivalintaansa.

Yleisesti katsottuna kyselyvastaukset osoittavat, että useimmat vastaajat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa hoitoon ja palveluun. He arvostavat erityisesti mahdollisuutta saada palvelua ruotsiksi ja ilmaisevat kiitollisuutta henkilöstölle, joka on ponnistellut palvellakseen ruotsiksi, vaikka kielitaito ei aina ole ollut täydellinen.

4.2 Potilas- ja asiakasturvallisuus

Vuonna 2024 potilasasiamiehelle saapui yhdeksän tapausta, jotka koskivat ruotsinkielistä hoitoa. Vuonna 2023 vastaava luku oli kuusi. Vuonna 2024 asiat koskivat hoidon viivästymistä sen takia, ettei tutkimusta voitu suorittaa ruotsiksi, vaikeuksia ruotsinkielisen hoidon järjestämisessä, puutteellista ruotsia kommunikaatiossa sekä puutteita saada potilasasiakirjoja ja laskuja ruotsiksi.

Sosiaaliasiamieheen on vuonna 2024 otettu yhteyttä ruotsiksi viidessä tapauksessa. Kolmessa tapauksessa syy yhteydenottoon oli ruotsinkielisen palvelun saaminen muiden syiden lisäksi.

5. Toimenpiteet vuonna 2024

5.1 Kieliohjelma

Varhan vuonna 2024 hyväksymä kieliohjelma on strateginen asiakirja, joka ohjaa ja tukee Varsinais-Suomen hyvinvointialueen kaksikielisyyttä. Ohjelman lähtökohta on lakisääteiset kielelliset oikeudet ja sen tarkoitus on varmistaa, että asukkaat saavat palvelua ja hoitoa omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi.

Kieliohjelma auttaa johtoa kehittämään kaksikielisyyttä järjestelmällisesti ja pitkäjänteisesti koko organisaatiossa. Tavoitteena on, että molemmat kielet ovat luonnollinen osa toimintaa – asiastapaamisista ylimpään johtoon. Kieliohjelma on keskeinen osa Varhan työskentelyä yhtäläisen palvelun varmistamiseksi sekä suomenkielisille että ruotsinkielisille asukkaille sekä inklusiivisen työympäristön luomiseksi Varhan työntekijöille.

Kieliohjelman yleiset tavoitteet ovat:

- Asiakas valitsee kielen, suomen tai ruotsin, me palvelemme kielellä, jonka asiakas on valinnut.
- Me takaamme hoidon ja palvelun suomeksi ja ruotsiksi.
- Henkilökunnan kielitaitoa arvostetaan tärkeänä osaamisena.
- Me julkaisemme tietoa rinnakkain suomeksi ja ruotsiksi.
- Me käytämme ruotsia organisaation kaikilla tasoilla, ruotsi on elävä ja näkyvä.
- Kaksikielisyyden huomioidaan kaikessa päätöksenteossa.

Vuodelle 2025 on asetettu seuraavat Varha-tason tavoitteet:

1. Luodaan suunnitelmat yhteydenottokielen tunnistamiseksi ja dokumentoimiseksi.
2. Varmistetaan, että ruotsinkieliset hoito- ja palvelupolut on määritelty.
3. Varmistetaan ruotsinkielinen puhelin- ja takaisinsoittopalvelu.
4. Profiloidaan yksiköitä ja toimintoja kaksikielisiksi.
5. Laajennetaan Fraasisanakirjan käyttöä.
6. Varmistetaan, että ruotsinkieliset lomakkeet ja ohjeet on päivitetty.
7. Täydennetään henkilöstön mahdollisuuksia kielikoulutukseen.
8. Muutetaan kielilisan myöntämisen kriteereitä.
9. Kartoitetaan henkilöstön kielitaito vuosittain.
10. Julkaistaan kaikki työpaikkailmoitukset suomeksi ja ruotsiksi.
11. Varmistetaan kattavuus väestölle, asiakkaille, henkilöstölle ja sidosryhmille.
12. Päälliköitä ja esihenkilöitä kannustetaan käyttämään ruotsia kaksikielisissä ympäristöissä ja esimerkiksi henkilöstöinfoissa.
13. Täydennetään kielilähettiläiden ja yhteyshenkilöiden verkostoa.
14. Aloitetaan Varhan tiloissa olevan viitoituksen läpikäynnin suunnittelu (kielellisellä painopisteellä).
15. Seurataan kaksikielisyyden toteutumista ja tulokset raportoidaan kieliohjelman mukaisesti.

Kieliohjelman yleisten tavoitteiden ja vuositavoitteiden perusteella jokainen tulosalue laatii oman toimenpideohjelman, jossa tulosalueelle määritellään konkreettisia tavoitteita ja panostuksia, joilla ruotsinkielistä palvelua voidaan parantaa. Toimenpideohjelmat tarkistetaan ja päivitetään vuosittain tulosalueen vuosittaisen arvioinnin perusteella.

Ruotsinkielisen palvelun toimivuuden seuraamiseksi käytännössä on nimetty kielilähettiläitä. He arvioivat ruotsinkielisiä palvelupolkuja ja tunnistavat kehitysalueita. Heidän työskentelynsä myötävaikuttaa siihen, että kehittäminen perustuu tarpeisiin ja että toimenpideohjelmat tulevat konkreettisiksi. Kielilähettiläiden verkosto

on aloittanut työnsä ja vuoden 2024 aikana pidettiin kaksi tapaamista, joissa käsiteltiin muun muassa yhteyshenkilöiden ja kielilähettiläiden työnkuvauksia. Verkostotapaamisia pidetään kerran kuussa.

Strategisen Kaksikielisyys-monikielisyys -kärkiohjelman ohjausryhmä seuraa kieliohjelman toteutumista. Seuranta antaa kokonaiskuvan kielellisten oikeuksien toteutumisesta Varhassa. Myös kansalliskielilautakunta pysyy informoituna kieliohjelman toteutumisesta.

Osana kieliohjelmatyöskentelyä otettiin vuoden 2024 Ruotsalaisuuden viikkoa käyttöön esite asiakkaan roolista ja vastuusta. Se on asiakkaiden saatavilla muun muassa Varhan odotustiloissa ja auloissa sekä paperisena että valotauluilla. Esite sisältää tietoa asiakkaan kielellisistä oikeuksista ja ohjeita siitä, kuinka asiakas voi tarkistaa tiedot äidinkielestään ja asiointikielestään.

5.2 Kansalliskielilautakunnan toiminta

Kansalliskielilautakunta kokoontui yhdeksän kertaa vuoden 2024 aikana ja käsitteli yhteensä 57 pykälää.

Varsinainen jäsen

Koskinen Regina, pj (RKP)
 Kvist Märten, vpj (PS)
 Väistö Janne (Kok.)
 Kurkilahti Viivi (Kok.)
 Vuori Santeri (Kok.)
 Luoma Mikaela (SDP)
 Forne Ingmar (SDP)
 Helin Erica (SDP)
 Björkskog Tommy (KD)
 Cederqvist Michelle (Kesk.)
 Jormalainen Joonas (Vas.)
 Karlsson Kati (Vas.)
 Sundqvist Mikaela (Vihr.)

Varajäsen

Backas Carita (RKP)
 Söderström Satu (PS)
 Söderholm Johan (Kok.)
 Filatoff Anna (Kok.)
 Wiskari Juha (Kok.)
 Lehtivaara Jari (SDP)
 Henriksson Carita (SDP)
 Wikström Gustav (SDP)
 Hättinen Oscar (Kesk.)
 Gunnelius Liisa (Kesk.)
 Antikainen Esko (Vas.)
 Rehn Pilvi (Vas.)
 Antikainen Monika (Vihr.)

Kaksikielisten palvelujen johtaja Karin Simola on toiminut kansalliskielilautakunnan esittelijänä. Lautakunnan sihteeri on ollut suunnittelija Nina Taxell-Ahnbäck ja tekninen sihteeri toimistos sihteeri Pernilla Holmberg.

Seuraavat kutsutut vieraat osallistuivat kansalliskielilautakunnan kokouksiin vuoden aikana. Vieraat esittelivät ajankohtaisia aiheita edustamastaan toiminnasta ja kansalliskielilautakunnalla oli mahdollisuus esittää kysymyksiä:

- Mikko Pakarinen, sosiaali- ja terveystyöt (29.1.)
- Asiakasohjausjohtaja Salla Lindegren, ikääntyneiden palvelut (18.4.)
- Palvelualuepäällikkö Ulrika Lundberg, ikääntyneiden palvelut (18.4., 29.8.)
- Rekrytointipäällikkö Palmgren-Ruoho, konsernipalvelut, rekrytointipäällikkö Marita Aholainen, yksikönpäällikkö Tuulia Kaiskola, rekrytointikäsittelijä Kristian Sköld, ikääntyneiden palvelut ja opetuskoordinaattori Hanna Laine, järjestämisen palvelut (29.8.)
- Tulosaluejohtaja Eeva-Sirkku Pöyhönen, ikääntyneiden palvelut (14.11.)
- Henkilöstöjohtaja Noora Nordberg, konsernipalvelut (12.12.)
- Sosiaali- ja vammaispalvelujen ostopalvelupäällikkö Maija Santamaa, vammaispalvelujen johtaja Sari Hietala, kehittämissiantuntija Outi Korpelainen, sosiaali- ja terveystyöt (12.12.)

Kansalliskielilautakunta on vuoden 2024 aikana antanut seuraavat lausunnot:

- Lausunto Varhan palveluverkon uudistamisten periaatteista (29.1. ja 7.3.2024)
- Lausunto palvelustrategian täydennyksestä (7.3.2024)
- Lausunto eri palvelukokonaisuuksien palveluverkosta (16.5.2024)

Kansalliskielilautakunta on vuoden aikana nostanut esille erityisesti seuraavat asiat

1. Ruotsinkielisen ympärivuorokautisen palveluasumisen jonotilanne
2. Ruotsin kieli organisaatiomuutoksissa
3. Kuljetuspalvelujen hankinta

5.3 Ruotsinkielisten palvelujen kehittämisen tuki

5.3.1 Kaksikieliset palvelut -tulosryhmä

Kaksikieliset palvelut –tulosryhmän työskentely liittyy läheisesti kansalliskielilautakunnan vastuisiin ja tehtäviin. Tiimi koostuu yhdestä suunnittelijasta, koordinaattorista ja erityisasiantuntijasta kaksikielisten palvelujen johtajan lisäksi, joka on tulosryhmäjohtaja. Taloudellisen säästöohjelman takia on tiimin kaksi toimea ollut täyttämättä vuoden 2023 aikana ja Tyksin ruotsinkielisen palvelun koordinaattori työskenteli tiimissä osa-aikaisena vain vuoden 2024 ensimmäisen puolikkaan. Vuoden toisen puolikkaan osa-aikaisuus jatkui vain Tyksin sisäisesti ja se päätettiin viimeinen päivä joulukuuta.

Kaksikielisten palvelut –tulosryhmän tehtäviin kuuluu:

- Kehittää, edistää ja koordinoita kaksikielisyyttä yhdessä Varhan muiden tulosalueiden ja henkilöstön kanssa
- Valvoa ruotsinkielisen palvelun saatavuutta, laatua ja tasapuolisuutta
- Edistää henkilöstön kielellistä osaamista
- Valmistella ja toimeenpanna hyvinvointialueen kieliohjelma
- Tehdä yhteistyötä muiden kaksikielisten hyvinvointialueiden, Helsingin kaupungin ja HUS-yhtymän kanssa sekä koordinoita organisaatioiden välistä yhteistyösopimusta

Tulosryhmän työ tukee hyvinvointialuetta ruotsinkielisten asiakkaisen kielellisten oikeuksien toteuttamisessa.

Syyskuussa 2023 kansalliskielilautakunta asetti kolme tavoitetta Kaksikieliset palvelut –tulosryhmälle vuodelle 2024. Ensimmäinen tavoite oli huomioida Varhan palvelustrategian ja palveluverkkoprojektin puitteissa, että hoito- ja palveluketjujen tulee toimia sekä ruotsiksi että suomeksi ja että ruotsinkielisen hoidon ja palvelun saatavuus tulee voida taata, kun päätöksiä palveluverkosta tehdään. Toinen tavoite oli Varhan kieliohjelman ja sen toimintasuunnitelman, joka tehdään tunnetuksi organisaatiossa, toimeenpaneminen. Kolmas ja viimeinen päätavoite oli kaksikielisten hyvinvointialueiden välisen yhteistyön jatkuminen, jotta ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystalvelujen saatavuus voidaan varmistaa. Yhteistyösopimus, joka on puitesopimus, säätelee yhteistyötä kaksikielisten organisaatioiden välillä ja sitä konkretisoidaan erilaisin palvelusopimuksin.

Vuoden 2024 tavoitteet toteutuivat osittain. Varhan palvelustrategia on hyväksytty ja se huomioi ruotsin kielen ja kaksikielisyyden, mutta edelleen on olemassa kehitysmahdollisuuksia, erityisesti ruotsinkielisten asiakkaiden hoito- ja palveluketjujen kartoittamisessa ja dokumentaatiossa sekä henkilöstön kielitaidon kartoittamisessa. Nämä tavoitteet ovat osa käynnissä olevaa kieliohjelmaa, jonka toimeenpano on nyt käynnissä. Kaikki sopimusosapuolet ovat allekirjoittaneet yhteistyösopimuksen.

Vuoden aikana tulosryhmä on jatkanut keskittymistä työn alla olleisiin organisaatiomuutoksiin. Ensimmäisenä oli sosiaali- ja terveystalouden tulosalue, jonka muutosten suunnittelu aloitettiin jo keväällä/kesällä 2023. Pian tämän jälkeen kaksikielisten palvelujen tiimi sisällytti myös ikääntyneiden palvelujen tulosryhmiä sekä Tyks-sairaalapalvelujen perustason osastohoidon keskusteluihin, joihin sekä tulosryhmävastaavat että muut toimijat osallistuivat.

Keskusteluissa kaksikielisten palvelujen tiimi painotti muun muassa mukautettujen ratkaisujen, tiimityöskentelyn ja klusteriajattelun tarvetta, jotta Varha täyttää asukkaiden kielelliset tarpeet ja varmistaa heidän oikeutensa ruotsinkielisiin palveluihin. Vuoden 2024 aikana haaste on ollut tulosalueiden vastuuhenkilöiden ymmärryksen kasvattaminen siitä, mitä ruotsin kielen varmistaminen konkreettisesti tarkoittaa niin organisaatorakenteissa ja johtamisessa kuin yhdyspinoilla asiakkaiden kanssa. Tämä on vaatinut jatkuvaa työskentelyä ja tiimi on myös tavannut toimintojen, kuten Soihtu-tiimien, Mäntymäen terveysaseman ja Tyksin johtoa eri tilaisuuksissa keskustellakseen vastaavista teemoista.

Muita kysymyksiä, joiden parissa Kaksikieliset palvelut –tulosryhmä on työskennellyt aktiivisesti vuoden 2024 aikana ovat muun muassa ikääntyneiden ruotsinkielisten ja kaksikielisten asumispalvelupaikkojen lukumäärä ja Varhan vapaa-ajan matkojen hankinta (kuljetuspalvelut).

Kaksikieliset palvelut on vuonna 2024 omasta aloitteestaan lukenut ja kommentoinut seuraavia asiakirjoja vähemmistökielen näkökulmasta:

- Varhan hankintapolitiikka
- Varhan asiakaskokemuksen käsikirja
- Varhan työkirja kielitietoisien työyhteisön tukemiseksi

Ruotsalaisuuden päivä huomioitiin Varhassa Ruotsalaisuuden viikon kampanjana. Joka päivä viikon aikana huomioitiin jotakin, joka vahvistaa ruotsin kielen asemaa Varhassa ja parantaa ruotsinkielistä palvelua. Muun muassa kieliohjelmaan kuuluva esite Varhan asiakkaille ja uusi Svenska sidan –intrasivu otettiin käyttöön. Intrasivulla on kootusti tietoa ruotsin kielestä ja kaksikielisyydestä. Sivua päivitetään jatkuvasti ajankohtaisella tiedolla ja Viikon fraasilla, joka leikkisällä tavalla sisäisesti auttaa kieliopetuksessa. Viikon aikana lanseerattiin myös Varhan hallinnon kielenkääntäjien laatima termipankki, joka sisältää esimerkiksi eri yksiköiden nimiä ja keskeisiä käsitteitä suomeksi ja ruotsiksi.

Myös uudistettu fraasisanakirja julkistettiin Ruotsalaisuuden viikolla. Fraasisanakirja on digitaalinen apuväline henkilökunnalle asiakkaiden kohtaamiseen. Fraasisanakirja sisältää räätälöityjä sanakirjoja, joissa on lyhyitä, helposti lausuttavia fraaseja, kehotuksia ja tietoa suomeksi ja ruotsiksi. Uudistettu versio on laadittu henkilöstön toiveiden mukaisesti. Muun muassa uusi hakutoiminto tekee käyttämisestä sujuvampaa. Koska uusi Fraasisanakirja on suunniteltu toimimaan työkaluna opetustarkoituksessa, on siinä myös äänitoiminto, jotta henkilöstö voi opetella sanojen ja lauseiden oikean ääntämyksen sekä suomeksi että ruotsiksi. Fraasisanakirjaa kehitetään jatkuvasti tarpeen mukaan ja se on helposti saatavilla Varhan intrassa.

Ruotsalaisuuden viikolla järjestettiin Kompassisairaалassa luentoilta, jonka teema oli ruotsin kieli hoidossa ja tilaisuus oli avoin yleisölle. Ruotsinkielisiä luentoja olivat pitämässä professori Camilla Lindholm, Helsingin yliopisto: När orden fattas oss – om demens, språk och kommunikation (Kun sanat puuttuvat meiltä – dementiaasta, kielestä ja kommunikaatiosta), professori Sakari Suominen, Turun yliopisto: Hälsoskillnader mellan finsk- och svenskspråkiga i Finland (Suomenkielisten ja ruotsinkielisten terveyserot Suomessa), erikoislääkäri Katri Lahti, Varha: Utvecklingen av den svenskspråkiga vården inom ÅUCS ungdomspsykiatri (Ruotsinkielisen hoidon kehitys Tyks nuorten psykiatrialla) ja FT, erikoistutkija Eveliina Tolvanen, pohjoismaiset kielet, Turun yliopisto: Skyltar på svenska – en del av tvåspråkig service (Ruotsinkieliset kyltit

– osa kaksikielistä palvelua). Luentoilta houkutteli paikalle kolmisenkymmentä osallistujaa ja innoitti mielenkiintoihin keskusteluihin.

Ruotsalaisuuden viikolla myös Turun Teatterisilta oli valaistu punaisella ja keltaisella, ja Varhan sosiaalisen median kanavat oli varattu julkaisuille ruotsin kielestä ja kaksikielisyydestä. Viikon aikana yksiköt julkaisivat monia julkaisuja, joissa oli vaihtelevaa sisältöä.

Ruotsalaisuuden viikon aikana järjestettiin monia pokkaruotsi-tilaisuuksia Varhan henkilöstölle. Niitä järjestivät viestintätiimi ja kaksikielisten palvelujen tiimi. Pokkaruotsi-konsepti, jota Rosa Meriläinen lanseerasi ollessaan kansanedustaja, käsittelee uskallusta käyttää ruotsin kieltä, vaikka pelkää tekevänsä virheitä. Keskiössä on esimerkiksi asiakkaan kohtaaminen ruotsiksi ja sen varmistaminen, että hän saa selkeää tietoa ja hoitoa ruotsiksi, jos ruotsi on asiakkaan asiointikieli. Pokkaruotsi-tilaisuuksia järjestään jatkuvasti pyynnöstä.

Kaksikieliset palvelut on vuoden 2024 aikana työskennellyt Varhan käännöslinjausten (suomi-ruotsi) parissa ja ne tuodaan hyväksyttäväksi vuoden 2025 ensimmäisen puolikkaan aikana. Hyvil julkaisi 30.8.2024 muistion kaksikielisten hyvinvointialueiden velvollisuuksista liittyen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjojen kääntämiseen. Varhan omat linjaukset täydentävät Hyvilin muistiota.

Vuoden 2024 aikana tiimi on jatkanut verkostonsa vahvistamista ja yhteistyön laajentamista eri toimijoiden kanssa, paikallisesti ja kansallisesti ja osallistunut aktiivisesti olemassa oleviin verkostoihin, kuten kehittämisverkostoon, jota Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue ylläpitää. Myös yhteistyö Hyvilin, Kuntaliiton, Folktingetin ja Vård på svenska-ryhmän (Hoitoa ruotsiksi -ryhmä; VPS-ryhmä) on jatkunut, kuten myös yhteistyö Turun yliopiston pohjoismaisten kielten kanssa, jota tullaan vielä laajentamaan ja syventämään.

Huhtikuussa tiimi järjesti yhteistyössä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ja Hyvilin kanssa seminaarin Pasilassa Helsingissä, jossa oli osallistujia kaikilta kaksikielisiltä hyvinvointialueilta, Helsingin kaupungilta, HUS-yhtymästä ja Folktingetistä. Seminaarissa jaettiin ja keskusteltiin kokemuksista ja käytännön ratkaisuksista ruotsinkielisten ja kaksikielisten palvelujen kehittämiseksi. Seminaarin seurauksena muotoiltiin kaksikielisten hyvinvointialueiden ja Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området – FSKC:n yhteinen kirje sosiaali- ja terveysministeriölle ja THL:lle. Kirjeessä nostettiin yhteisesti esille valtiollisten viranomaisten tärkeä rooli ja merkitys ruotsin kielelle.

Järjestöyhteistyö on myös ollut agendalla, tiimi on muun muassa osallistunut tapaamisiin ja pitänyt puheenvuoroja tai luentoja tilaisuuksissa, joita muun muassa Tehy ja Svenska hörsel förbundet on järjestänyt.

5.3.2 Palvelu Fråga Annika

Maaliskuun lopusta 2023 kaksikieliset palvelut on ylläpitänyt asiakaspalvelua Fråga Annika (Kysy Annikalta). Palvelu luotiin saadun palautteen perusteella. Palautteen mukaan ruotsinkielistä informaatiota Varhasta oli vaikea löytää ja henkilöstön ruotsinkielentaidot olivat puutteellisia tai vähäisiä joissakin yksiköissä. Palaute koski enimmäkseen Varhan verkkosivuja, varha.fi, ja asiakaslaskutuksen puhelinpalvelua.

Palvelu on tavoitettavissa puhelimitse ja sähköpostilla, ja se on suunnattu kaikille, jotka tarvitsevat yleistä tietoa Varhasta ruotsiksi – asukkaille, asiakkaille, omaisille, henkilöstölle ja yhteistyökumppaneille. Yhteydenottoja on tullut sekä kaksikielisiltä että suomenkielisiltä henkilöiltä Varhan alueella sekä Pohjanmaalta, Ahvenanmaalta ja Ruotsista.

Aikavälillä maaliskuusta–joulukuuhun 2023 Fråga Annika vastasi sataan sähköpostiviestiin ja 47 puheluun. Tavallisimmat kysymykset koskivat Varhan asiakaslaskutusta, minkä jälkeen tulivat henkilöstön omat kysymykset. Henkilöstö esitti kysymyksiä ruotsiksi ja suomeksi – suomenkieliset yhteydenotot koskivat lähinnä käsitteiden, tittleiden ja tekstien käännöstä, kun taas ruotsinkieliset kysymykset käsittelivät ruotsinkielisen tiedon puuttumista tai että sitä oli vaikea löytää. Lähes kaikki kysymykset koskivat Varhan palveluja, eivät muiden viranomaisten tai kuntien toimintaa.

Vuoden 2024 aikana Fråga Annika on vastannut 119 sähköpostiviestiin ja 67 puheluun. Henkilöstö on ollut suurin ryhmä, joka on ottanut yhteyttä sekä omissa kysymyksissä että välittäneet asioita tai soittopyyntöjä. Kysymykset ovat edelleen käsitelleet enimmäkseen asiakaslaskuja, mutta lukumäärä on vähentynyt vuoteen 2023 verrattuna. Muutoin kysymykset ovat olleet vaihtelevia, ja osa kysymyksistä on koskenut myös Varhan toiminta-alueen ulkopuolisia asioita.

Koska Tyks-sairaalapalveluilla ei enää vuodesta 2025 alkaen ole ruotsinkielisen palvelun koordinaattoria, ohjataan myös nämä yhteydenotot Fråga Annika –palveluun. Keskimäärin noin kolme yhteydenottoa viikossa koskee Tyksiä.

5.3.3 Kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyösopimus

Varhalla on kansallinen lakisääteinen vastuu ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen yhteistyösopimuksen valmistelusta. Järjestämislain (612/2021) 39 § mukaan kaksikielisten hyvinvointialueiden on tehtävä yhteistyösopimus ruotsinkielisten kielellisten oikeuksien toteutumisen turvaamiseksi sosiaali- ja terveydenhuollossa. Määräys koskee kaikkia seitsemää kaksikielistä hyvinvointialuetta, Helsingin kaupunkia ja HUS-yhtymää.

Varhalla on vastuu yhteistyösopimuksen valmistelun yhteensovittamisesta. Valmistelua on tehty yhteistyössä edellä mainittujen organisaatioiden kanssa. Yhteistyösopimuksen tarkoitus on, että ruotsinkielisiä palveluja ja ruotsinkielistä asiantuntijatukea voidaan toteuttaa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Erityistä huomiota on tähän saakka annettu niille palveluille, joita Kårkullan kuntayhtymä aiemmin tuotti.

Kaikki osapuolet ovat hyväksyneet ja allekirjoittaneet kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyösopimuksen. Ruotsinkielisten vammaispalvelujen kahdenvälisen sopimusten allekirjoitusprosessi on aloitettu ja sopimuksenmukainen verkostotyö alkaa keväällä 2025. Yhteistyön puitteissa lisää palvelusopimuksia pyritään sitomaan yhteistyösopimukseen.

6. Havainnot vuodesta 2024

Kun Varha aloitti toimintansa vuonna 2023 rakentui organisaatio kahden tulosalueen (sosiaali- ja terveyspalvelut sekä ikääntyneiden palvelut) siten, että rakenne käsitti aluejaon alueisiin 1-8, joista alue 4 oli Kemiönsaari, Parainen ja ruotsinkielinen Turku. Muut tulosalueet toimivat pääasiassa toisenlaisen rakenteen perusteella. Ruotsinkielisten ja kaksikielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen sekä ikääntyneiden palvelujen osalta jako oli luonnollinen. Vuoden 2024 aikana valmisteltiin ja tehtiin päätös isosta organisaatiouudistuksesta, joka vaikutti myös aiempaan aluejakoon, ja uusi organisaatiomalli perustuu vahvaan linjaorganisaatioon.

Ruotsinkielisiä ja kaksikielisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja hallinnoidaan vuoden 2024 alusta isompina alueina, mikä tarkoittaa, ettei ruotsinkielisyys ja kaksikielisyys enää keskity yhdelle erilliselle alueelle. On liian aikaista sanoa, mitä seurauksia muutoksella on ruotsinkielisiin palveluihin, mutta joissakin palveluissa tapahtuu mahdollisesti parannusta ja toisissa mahdollisesti huonontumista. Kansalliskielilautakunta on loppuvuonna 2024 nostanut esille organisaatiomuutoksen vaikutuksen ruotsinkielisyyteen ja kaksikielisyyteen ja vuoden 2025 alussa esittänyt aluehallitukselle joitakin toimenpide-ehdotuksia.

Tärkeä askel Varhan työskentelyssä ruotsin kielen puolesta oli kieliohjelman hyväksyminen elokuussa 2024 ja että sen toimeenpano on aloitettu. Osa lautakunnan vuoden 2023 vuosiraportissa esiin nostamista kehitysehdotuksista on huomioitu Varha-tason tavoitteissa, joita on asetettu vuodelle 2025. Vuonna 2025 suunnitellaan muun muassa henkilöstön kielitaidon kartoittamista.

Tammikuussa 2025 toteutettu henkilöstökysely koskien Varhan ruotsinkielisyyttä ja kaksikielisyyttä osoitti, että henkilöstö ei mahdollisesti riittävässä määrin tiedä, milloin ruotsinkielistä palvelua tulee tarjota. Selkeä neuvonta siitä, kuinka kielellisten oikeuksien tulee toteutua voi johtaa siihen, että yhä useammat saavat palveluaan omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi. Kielitietoinen johtaminen, joka järjestelmällisesti vakiinnutetaan organisaation kaikille tasoille voi parantaa henkilöstön edellytyksiä kielitietoisuuteen.

Tiettyjä työkaluja puuttuu vielä, jotta ruotsinkielisten palvelujen toteutumista voidaan systemaattisesti seurata. Kuten vuotta aiemmin, muita menetelmiä käyttäen on kuitenkin ollut mahdollista muodostaa käsitys ruotsinkielisten palvelujen kysynnästä, määrästä ja laadusta ja siitä, kuinka hyvinvointialue on ensimmäisinä toimintavuosinaan onnistunut toteuttamaan vähemmistön kielelliset oikeudet.

6.1 Yhteenveto

Asiakkaiden pääsy ruotsinkielisiin palveluihin vaihtelee eri alueiden välillä, jossa Turku näyttyy erityisenä haasteena. Oikeus saada palvelua omalla kielellä ilman erityistä pyyntöä ei aina toteudu. On olemassa huolta siitä, että alueen 4 lakkauttaminen johtaa uusiin kielellisiin haasteisiin, mutta on myös mahdollista, että sellaisten henkilöiden pääsy ruotsinkielisiin palveluihin paranee, joille niitä ei aiemmin ole tarjottu.

Ruotsinkielinen palvelu toimii lähtökohtaisesti paremmin suunnitelluissa kuin kiireellisissä palveluissa, sillä ruotsinkieliset asiakkaat ja ruotsia osaava henkilöstö ei aina kohtaa. Täytyy varmistua siitä, että digitaaliset palvelut ovat samalla tasolla molemmille kielillä, suomeksi ja ruotsiksi. Kun yhteydenottokanavat ovat saatavilla ruotsiksi, pitäisi Varhan taata, että myös varsinaiset palvelut toteutetaan ruotsiksi.

Yksi haaste on, että asiakkaan kielitiedot eivät aina välity läpi hoitoketjun. Vaikka asiakas on aiemmin saanut palvelua ruotsiksi, ei tämä tieto aina siirry seuraavalle ammattilaiselle. Lisäksi ruotsinkielinen hoitoketju ei ole selkeä kaikissa palveluissa, ja ruotsinkielisen palvelun rakenteita puuttuu osasta hoitoketjuja. Myös Varhan hankkiessa palveluja tulee selkeästi nostaa esille Varhan tarve tarjota palveluja myös ruotsinkieliselle väestölle. Myös mukautettuja ratkaisuja tarvitaan, jotta pääsy ruotsinkielisiin palveluihin turvataan.

Turussa sijaitsevan Kaskenmäen sote-keskuksen suunnittelu etenee, ja sote-keskus on tärkeä Varhan ruotsinkielisyydelle ja kaksikielisyydelle. Riittävä henkilökunta, joka osaa ruotsia tai joka opettelee ruotsia, on välttämättömyys ja toimintaa pitäisi johtaa tavoitteellisesti nimenomaan yksikön kaksikielisyyttä ajatellen. Myös sen koordinoiva rooli täytyy ottaa huomioon jo toiminnan suunnittelussa.

Henkilöstön kielitaito vaikuttaa palvelujen laatuun. On käynyt ilmi, ettei ruotsinkielentaitoa aina huomioida rekrytoinnissa. Ruotsinkielisten palvelujen kehittäminen hyötyisi tavoitteellisemmasta rekrytointipolitiikasta, jotta ruotsinkielisten palvelujen saatavuus varmistetaan. Rekrytoinnissa on siltä osin otettu edistysaskeleita, että merkittävästi suurempi osa työpaikkailmoituksista on nyt sekä suomeksi että ruotsiksi.

Parannusta on tapahtunut myös Varhan sisäisessä tiedottamisessa ruotsin kielellä. Meneillään on pilottiprojekti, jossa testataan tekoälykäännöksiä ja tehdyt käännökset oikoluetaan. Hallinnon kielenkääntäjät ovat jatkaneet HR-ohjeiden kääntämistä. Pakollisia koulutuksia tarjotaan lähtökohtaisesti sekä suomeksi että ruotsiksi. Yhteistoimintaneuvottelujen yhteydessä tietoa, kuulemislomakkeita tai pöytäkirjoja ei johdonmukaisesti ole ollut saatavilla molemmilla kielillä, mistä henkilöstö on huomauttanut.

Toinen tärkeä kehityskohde on ruotsin kieleen liittyvän datan kerääminen sekä organisaation sisällä että kansallisella tasolla. Datan saavutettavuutta tarvitsee parantaa, jotta päätöksenteolle varmistetaan parempi pohja. Tarvitaan systemaattista seurantaa ja analyysiä siitä, kuinka monet ruotsinkieliset asiakkaat käyttävät eri palveluja omalla kielellään (asiointikieli).

Yhteenvedona voidaan todeta, että Varha on ottanut askeleita oikeaan suuntaan, mutta kehitys kohti täysin toimivaa kaksikielistä organisaatiota jatkuu edelleen. Sen varmistaminen, että kaikki ruotsinkieliset asiakkaat saavat hoitoa ja palvelua omalla kielellään silloin, kun he niin toivovat, ilman, että sitä tarvitsee erikseen pyytää, vaatii jatkotyöskentelyä.