

Kansalliskielilautakunnan vuosiraportti 2025

Kansalliskielilautakunta 4.3.2026



Sisällysluettelo

1. Tilannekuva ja kehittämistarpeet
2. Johdanto
3. Ruotsinkielisten palveluiden tarve
4. Ruotsinkielisten palveluiden saatavuus
5. Ruotsinkielisten palveluiden laatu
6. Kieliohjelman toteuttamien

Liite: Tulosalueiden toimenpideohjelmat 2025 ja arvioinnit

1. Tilannekuva ja kehittämistarpeet

Luku kokoaa yhteen, miten kaksikielisyys on toteutunut Varhassa vuonna 2025, ja osoittaa suuntaa tulevalle kehittämistyölle. Arvio perustuu saatavilla oleviin seurantatietoihin useista eri lähteistä, kuten tulosalueiden omiin arvioihin, asiakas- ja henkilöstökyselyihin sekä tilastoihin. Lisäksi pohjana on käytetty kansalliskielilautakunnan syksyllä 2025 hyvinvointialuehallitukselle antamaa puolivuotisraporttia. Ruotsin kieleen liittyvä työ pohjautuu kieliohjelman tavoitteisiin ja toimenpiteisiin. Kokonaiskuva osoittaa, että ruotsinkielisten palvelujen parantamiseksi on tehty useita konkreettisia toimia. Samalla kehittämistarpeita on edelleen.

Kielellisten oikeuksien toteutuminen toiminnassa

Toimintojen raportointi

- Useat toiminnot raportoivat, että kieli huomioidaan aiempaa järjestelmällisemmin rakenteissa, erityisesti suunnitelluilla vastaanotoilla ja asiakasohjauksessa.
- Henkilöstön kielitaidon kartoitus on parantanut mahdollisuuksia ottaa asiakkaan kieli huomioon ennakolta.
- Paikallistasolla saaristokunnissa ruotsinkielinen palvelu toimii pääosin hyvin, ja haasteita on lähinnä Turussa.
- Erikoissairaanhoidossa ja päivystystoiminnassa ruotsinkielisen palvelun saatavuus on haavoittuvampaa ja epätasaisempaa.
- Joissakin toiminnoissa kaksikielisyys on edelleen riippuvainen yksittäisten työntekijöiden kielitaidosta rakenteellisen suunnittelun sijaan.

Asiakkaiden kokemuksia

- Ruotsinkielinen palvelu koetaan toimivan erittäin hyvin kaksikielisissä saaristokunnissa.
- Erikoissairaanhoidossa, erityisesti TYKS Akuutin Turun toimipisteessä, moni kokee ruotsinkielisen palvelun puutteelliseksi.
- Puhelinpalveluun, kirjalliseen viestintään ja digitaalisiin palveluihin, kuten sovelluksiin ja automaattisiin puhelinjärjestelmiin, liittyvät puutteet toistuvat palautteessa.
- Varhan palautekanavien tulokset osoittavat, että noin viidennes niistä asiakkaista, jotka vastasivat toivoneensa palvelua ruotsiksi, ilmoitti, etteivät saaneet sitä.
- Potilaat arvostavat henkilöstön halukkuutta puhua ruotsia, mutta edellyttävät, että lakisääteinen oikeus saada palvelua ruotsiksi toteutuu myös käytännössä.

Kieliohjelman konkreettisia tuloksia 2025

Vuonna 2025 kieliohjelma on kehittynyt strategisesta ohjausasiakirjasta kohti aiempaa systemaattisempaa toimeenpanoa arjen toiminnassa. Tämä on lisännyt ruotsin kielen näkyvyyttä organisaatiossa.

- Tulosalueet ovat laatineet omat toimenpideohjelmansa kieliohjelman tavoitteiden toteuttamiseksi, ja kieliohjelman etenemistä seurataan usealla tasolla organisaatiossa.
- Kielilähettiläiden ja yhteyshenkilöiden määrä on kasvanut, mikä mahdollistaa kielikysymysten huomioimisen ja sovittamisen eri toimintojen tarpeisiin.
- Kaksikielisyyttä käsitellään yhä useammin osana toiminnan ohjausta eikä enää vain erillisenä kehittämiskokonaisuutena.

Esimerkkejä toimenpiteistä

- Henkilöstön kielitaidon kartoitus on edennyt ja dokumentointi HR-järjestelmässä on lisääntynyt merkittävästi.
- Käännöstyö on keskitetty ja tekoälyavusteisia käännöksiä hyödynnetään aiempaa laajemmin.
- Varhan sisäiset käännöslinjaukset on hyväksytty ja niitä sovelletaan.
- Uusi kolmiportainen kielenkäyttömalli otetaan käyttöön keväällä 2026.
- Kielitaitovaatimuksia koskevat soveltamisohjeet on hyväksytty.
- Huomattava osa rekrytointi-ilmoituksista julkaistaan kahdella kielellä.
- Vuoden 2026 maaliskuun alusta 2M-IT tarjoaa ServiceDesk palvelua myös ruotsiksi.

Miten kansalliskielilautakunnan vuoden 2024 painotukset ovat toteutuneet

- Vuoden 2024 vuosiraportissaan kansalliskielilautakunta korosti erityisesti sitä, että Varhan tulee kerätä systemaattisesti tietoa ruotsia asiointikielenään käyttävistä asiakkaista sekä henkilöstön kielitaidosta.
- Lisäksi lautakunta painotti, että kielelliset oikeudet on varmistettava myös palveluja hankittaessa.
- Vuonna 2025 työ on edennyt:
 - Asiakkaan asiointikieltä ei kirjata täysin systemaattisesti kaikkiin asiakas- ja potilasjärjeselmiin, eikä henkilöstön kielitaidon kartoitus ole kattava. Ilman järjestelmällistä kirjaamista kielellisten oikeuksien toteutumisen seuranta käytännössä vaikeutuu.
 - Hankintojen seuranta on kehittynyt kaksikielisen palvelun tiimin ja hankintayksikön säännöllisten tapaamisten myötä, mutta tarve systemaattiselle seurannalle on edelleen olemassa.
- Lautakunnan aiemmat painotukset ovat edelleen ajankohtaisia ja muodostavat tärkeän perustan ruotsin kielen aseman vahvistamiselle Varhassa.

Kansalliskielilautakunnan painotukset vuodelle 2026

- Kieliohjelman toimeenpano on tuottanut tuloksia vuonna 2025, ja henkilöstön tietoisuus ohjelmasta on kasvanut sitä mukaa kun tavoitteita on konkretisoitu toiminnassa.
- Samalla sekä toiminnan että asiakkaiden kokemukset osoittavat, että panostuksia tarvitaan edelleen, jotta yhdenvertaista hoitoa ja palvelua voidaan tarjota molemmilla kansalliskielillä. Kielitaitoisen henkilöstön saatavuus on epätasaista, ja rakenteita, jotka mahdollistavat ruotsin kielen turvallisen ja sujuvan käytön työssä, tulee vahvistaa.
- Ruotsin kielen on toimittava johdonmukaisesti paitsi suorassa vastaanotto-toiminnassa myös digitaalisissa palveluissa, puhelinpalveluissa sekä kirjallisessa viestinnässä koko palveluketjun ajan.
- Kaskenmäen sosiaali- ja terveyskeskuksen suunnittelu on tässä yhteydessä erityisen merkityksellistä. Kaksikielisenä yksikkönä se luo mahdollisuuden kehittää ja vakiinnuttaa rakenteita ja toimintatapoja, jotka turvaavat ruotsinkielisen palvelun aiempaa systemaattisemmin ja pitkäjänteisemmin.
- Kansalliskielilautakunta painottaa
 - että kielitaidon kartoitusta ja kehittämistä tulee priorisoida,
 - että ruotsinkielisille asiakkaille annettava hoito ja palvelu eivät saa olla riippuvaisia yksinomaan yksittäisten työntekijöiden kielitaidosta,
 - että ruotsinkielinen palvelu varmistetaan kaikissa digitaalisissa palveluissa ja sen toteutumista seurataan erikseen,
 - että hyväksytyt kielitaitovaatimuksia koskevat soveltamisohjeet otetaan käyttöön koko organisaatiossa, sekä
 - että ruotsin kieli integroidaan nykyistä selkeämmin omavalvontasuunnitelmiin ja niiden raportointiin.
- Pitkäjänteistä ja tavoitteellista työtä on jatkettava, jotta lakisäätäinen oikeus hoitoon ja palveluun ruotsin kielellä toteutuu koko hyvinvointialueella.

2. Johdanto

Varha on kaksikielinen hyvinvointialue, ja hyvinvointialueen tulee varmistaa, että asukkaat saavat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palvelut suomeksi ja ruotsiksi perustuslain ja kielilainsäädännön mukaisesti. Kaksikielisyys on otettava huomioon palvelujen suunnittelussa, järjestämisessä ja toteuttamisessa. Kansalliskielilautakunnan tehtävänä on seurata ja arvioida kielellisten oikeuksien toteutumista sekä antaa lausuntoja ja tehdä esityksiä kaksikielisyyttä koskevissa asioissa hyvinvointialueella.

Varha on kaksikielinen hyvinvointialue

- Suomen perustuslain mukaan maan kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi.
- Kielilaissa ja muussa lainsäädännössä säädetään tarkemmin kansalliskielistä ja kielellisistä oikeuksista.
- Varsinais-Suomen hyvinvointialueen, Varhan, hallintosäännön luvussa 11 kuvataan, miten asiakkaiden kielelliset oikeudet toteutetaan Varhassa.
- Varhalla elokuusta 2024 alkaen kieliohjelma kielellisten oikeuksien toteutumisen tueksi. Kieliohjelman toteutumista esitellään luvussa 5 ja raportin liitteessä.

Turvaamme, parannamme, pelastamme – hyvinvointia yhdessä, joka päivä.

Hyvinvointialueen *visiona* on tulevina vuosina olla **ystävällisin ja vaikuttavin, ammattilaisten arvostama yliopistollinen hyvinvointialue**. Turvaamme yhdessä kumppanimme kanssa terveyttä ja hyvinvointia kaikille varsinaissuomalaisille, **kaksikielisesti**.

Arvostavan yhdenvertaisesti

Pidämme huolta jokaisesta. Tarjoamme laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja asiakkaan tarpeen ja palvelustrategiamme mukaisesti.

Vastuullisen vaikuttavasti

Osaamme asiamme. Teemme tuloksekasta työtä ja tutkimusta. Uudistamme rohkeasti. Olemme vastuullinen palveluiden järjestäjä ja työnantaja. Toimimme kestävästi.

Ystävällisesti ammattitaidolla

Kohtaamme ihmiset ystävällisesti ja arvostavasti. Kuuntelemme ja otamme erilaiset näkemykset huomioon toiminnassamme. Osallistamme asukkaita ja sidosryhmiämme.

Jokaisella kaksikielisellä hyvinvointialueella on kansalliskielilautakunta

- Kansalliskielilautakunnan tehtävistä säädetään laissa hyvinvointialueesta (611/2021), 33 §:ssä.
- Lautakunnan tehtävänä on seurata, selvittää ja arvioida, miten kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä hyvinvointialueella ja miten valtuuston päätökset vaikuttavat niiden toteutumiseen.
- Lautakunnan tulee arvioida kielivähemmistön palvelutarpeita omalla kielellään, seurata palvelujen saatavuutta ja laatua sekä tehdä esityksiä toimenpiteistä palvelujen, palveluketjujen ja henkilöstön kielitaidon kehittämiseksi.
- Kaksikielisillä hyvinvointialueilla lautakunnan tehtävänä on lisäksi tehdä esityksiä kaksikielisten hyvinvointialueiden välisen yhteistyösopimuksen sisällöstä, antaa sopimuksesta lausunto sekä seurata sen toteutumista.
- Lautakunta antaa vuosittain hyvinvointialuehallitukselle kertomuksen siitä, miten kielivähemmistön palvelut ovat toteutuneet.

- Varhan kansalliskielilautakunta kokoontui vuonna 2025 yhteensä kymmenen kertaa ja käsitteli kaikkiaan 57 pykälää.
- Uusi lautakunta aloitti toimintansa kesäkuussa 2025 puheenjohtaja Janina Anderssonin johdolla.
- Kaksikielisen palvelun johtaja Karin Simola toimii kansalliskielilautakunnan esittelijänä. Lautakunnan sihteerinä toimii suunnittelija Nina Taxell-Ahlbäck ja teknisenä sihteerinä toimistonsihteerinä Pernilla Holmberg.

Kansalliskielilautakunnan toiminta 2025

- Kansalliskielilautakunta antoi vuonna 2025 seuraavat lausunnot:
 - Lausunto Iniön Aftonrosta
 - Lausunto alueellisesta hyvinvointikertomuksesta ja hyvinvointisuunnitelmasta 2026–2029
 - Lausunto alueellisesta lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmasta 2026–2029
 - Lausunto ikääntyneen väestön tukemista koskevasta suunnitelmasta 2026–2029
 - Kommentit Varsinais-Suomen hyvinvointialueen strategian päivitykseen
- Aluehallitus päätti helmikuussa 2025 kansalliskielilautakunnan toimenpide-ehdotuksen ja kannanoton pohjalta
 - lähettää henkilöstöpalveluille valmistelupyynnön virkojen kielitaitovaatimuksia koskevien soveltamisohjeiden laatimiseksi sekä
 - edellyttää, että kielellinen vaikutusten arviointi sisällytetään osaksi kokonaisarviointia tulevilla organisaatiouudistuksissa, joilla on vaikutusta palvelutuotantoon.

Seuraavat kutsutut vieraat osallistuivat kansalliskielilautakunnan kokouksiin vuonna 2025:

- Henkilöstöjohtaja Noora Nordberg, konsernipalvelut (30.1.)
- Tulosaluejohtaja Mikko Pakarinen, sosiaali- ja terveysterveystoiminta (6.3., 27.8.)
- Erityisasiantuntija Miia Lindström, sosiaali- ja terveysterveystoiminta (6.3.)
- Palvelualuejohtaja Marina Merne-Grafström, suun ja hammashoidon palvelualue (3.4.)
- Palvelualuejohtaja Tommi Väyrynen, mielenterveys- ja päihdepalvelujen palvelualue (3.4.)
- Vammaispalvelujen johtaja Sari Hietala (15.5.)
- Sosiaali- ja vammaispalvelujen ostopalvelupäällikkö Maija Santamaa (15.5.)
- Sosiaali- ja kriisipäivystyksen päällikkö Kaarina Katas, sosiaali- ja terveysterveystoiminta (27.8.)
- Tulosaluejohtaja Eeva-Sirkku Pöyhönen, ikääntyneiden palvelut (17.9.)
- Tulosaluejohtaja Laura Saurama, konsernipalvelut (8.10.)
- Tulosaluejohtaja Mikko Pietilä, Tyks-sairaalapalvelut (19.11.)

Seuraavat ulkopuoliset vieraat osallistuivat kansalliskielilautakunnan kokouksiin:

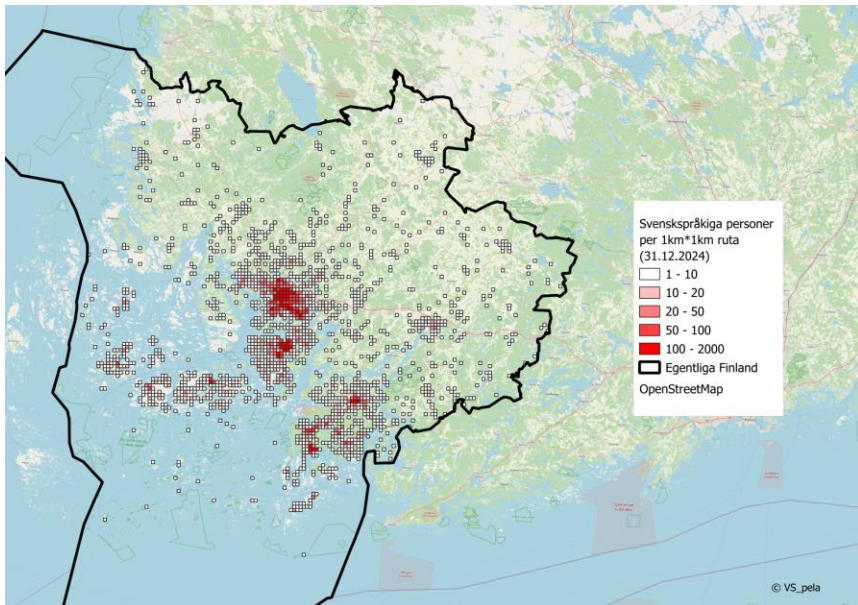
- Erityisasiantuntija sosiaali- ja terveydenhuollon asioissa, Svenska Finlands Folkting, Christine Kotzev (15.5.)
- Projektipäällikkö, Turkuseura, Maria Olin (19.11.)

3. Ruotsinkielisten palveluiden tarve

Ruotsinkielisten palvelujen tarvetta voidaan edelleen tarkastella ensisijaisesti sen perusteella, kuinka monta ruotsinkielistä äidinkielenään puhuvaa henkilöä asuu Varhan alueella. Tiedot eivät anna täsmällistä kuvaa ruotsinkielisten palvelujen tarpeesta, mutta yhdistettynä asiakaspalautteeseen ja tulosalueiden raportointiin ne ovat tärkeitä. Tässä yhteydessä on syytä todeta, että Varhalla on asiakkaita myös muualta Suomesta ja että heistä merkittävä osa on ruotsinkielisiä.

Väestö

- Ruotsia äidinkielenään puhuvien osuus Varhan alueella oli 5,6 prosenttia 31.12.2024. Vuotta aiemmin osuus oli 5,7 prosenttia.
- Väestökehitys osoittaa, että muiden kuin suomen- tai ruotsinkielisten asukkaiden osuus alueella kasvaa.



Kunta	Yhteensä	Suomi	Ruotsi	Ruotsi (%)	Muut kielet	Muut kielet (%)
Aura	3 966	3 833	20	0,5 %	113	2,8
Kustavi	970	902	18	1,9 %	50	5,2
Kemiönsaari	6 371	1 890	4 202	66,0 %	279	4,4
Koski TI	2 186	2 077	0	0,0 %	100	4,6
Laitila	8 479	7 345	23	0,3 %	1 111	13,1
Loimaa	15 295	14 328	35	0,2 %	932	6,1
Lieto	20 666	19 373	318	1,5 %	972	4,7
Masku	9 592	9 184	121	1,3 %	287	3,0
Nousiainen	4 659	4 454	36	0,8 %	168	3,6
Uusikaupunki	14 814	13 452	56	0,4 %	1 305	8,8
Naantali	20 129	19 022	266	1,3 %	840	4,2
Oripää	1 304	1 174	0	0,0 %	124	9,5
Parainen	14 868	6 167	8 007	53,9 %	694	4,7
Paimio	11 221	10 552	97	0,9 %	571	5,1
Pyhärinta	1 919	1 845	10	0,5 %	64	3,3
Pöytyä	8 011	7 536	43	0,5 %	430	5,4
Raisio	25 738	21 867	362	1,4 %	3 509	13,6
Rusko	6 418	6 109	101	1,6 %	208	3,2
Kaarina	36 551	32 272	1 846	5,1 %	2 433	6,7
Pyhärinta	1 910	1 832	19	1,0 %	59	3,1
Sauvo	2 965	2 698	69	2,3 %	198	6,7
Salo	50 870	45 609	588	1,2 %	4 673	9,2
Somero	8 429	7 815	50	0,6 %	564	6,7
Taivassalo	1 692	1 545	15	0,9 %	132	7,8
Vehmaa	2 246	2 087	13	0,6 %	146	6,5
Mynämäki	7 477	7 105	67	0,9 %	305	4,1
Turku	206 073	160 561	11 164	5,4 %	34 348	16,7
Yhteensä	494 819	412 634	27 546	5,6 %	54 615	11,0

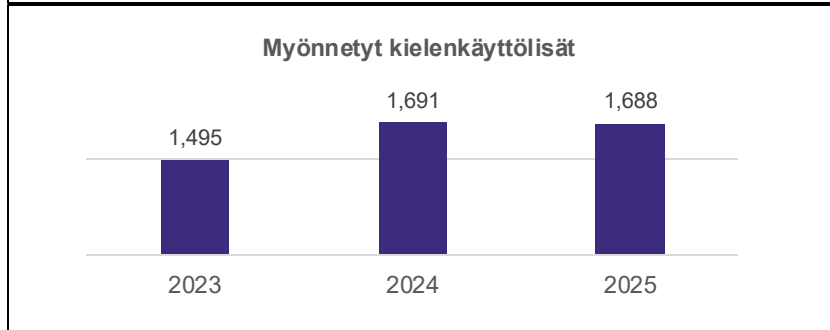
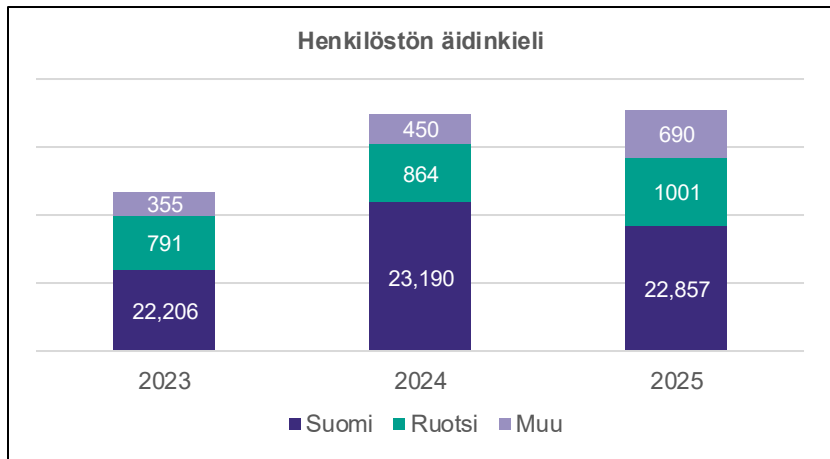
Asiakkaiden asiointikieli

- Asiakkaalla, jonka asiointikieli on ruotsi, on oikeus saada kaikki palvelunsa ruotsiksi. Tämä koskee suullista, kirjallista ja digitaalista palvelua.
- Toistaiseksi Varhalla ei ole käytävissä luotettavaa tai koottua tietoa siitä, ketkä asiakkaat ja kuinka moni asiakas toivoo tai on saanut hoitoa tai palvelua ruotsiksi.
- Asiakkaan äidinkielen ja asiointikielen kirjaamistavoissa ja niiden hyödyntämisessä on ollut, ja on edelleen, eroja eri potilas- ja asiakastietojärjestelmissä.
- Järjestelmien yhdenmukaistamisen myötä edellytysten asiakkaiden kieltä koskevan luotettavan tiedon saatavuudelle arvioidaan paranevan.

4. Ruotsinkielisten palveluiden saatavuus

Ruotsinkielisten palvelujen saatavuutta seurataan eri tietolähteistä saatavien tietojen avulla. Kattavien ja luotettavien tietojen saatavuudessa on edelleen rajoitteita sen osalta, miten kysyntä ja tarjonta eri toiminnoissa kohtaavat. Tässä luvussa esitetään tietoja henkilöstön kielitaidosta, kielikoulutuksesta ja kielenkäyttölisästä sekä tulosalueiden omista arvioista kielellisten oikeuksien toteutumisesta ja tunnistetuista kehittämistarpeista.

Ruotsin kielen taitoinen henkilökunta



- Vuonna 2025 henkilöstöstä 4,1 %:lla (1 001 henkilöllä) oli HR-tietokannassa äidinkieleksi merkitty ruotsi (vuonna 2024: 3,5 %).
- Kielirekisteröintien määrä kasvoi noin 230 prosentilla vuonna 2025, vajaasta 900:sta lähes 3 000:een.
- 31.12.2025 kielenkäyttölisiä (25 euroa/kk) oli myönnetty 1 688 henkilölle, kun vastaava luku vuonna 2024 oli 1 691.
- Vuonna 2025 yhteensä 1 676 henkilöä suoritti ruotsin kielen taitotestin. Vuonna 2024 vastaava luku oli 556.
- Vuonna 2025 järjestettiin 8 keskitettyä ruotsin kielen kurssia (73 osallistujaa) sekä 1 räätälöity kurssi (14 osallistujaa), yhteensä 9 kurssia ja 87 osallistujaa. Vuonna 2024 järjestettiin 14 kurssia, joilla oli 130 osallistujaa, ja vuonna 2023 yhteensä 11 kurssia.
- Verkkokurssilla *Träna din svenska* oli vuonna 2025 yhteensä 809 uutta käyttäjää. Vastaavat luvut olivat 707 vuonna 2024 ja 1 092 vuonna 2023.
- Vuonna 2025 julkaistiin 689 ruotsinkielistä ja 1 233 suomenkielistä rekrytointi-ilmoitusta. Vuonna 2024 vastaavat luvut olivat 289/1 670 ja vuonna 2023 193/3 077.

Henkilöstökysely ruotsin kielestä Varhassa

- Varha toteutti tammikuussa 2026 henkilöstökyselyn siitä, miten henkilöstö kokee ruotsinkielisten palvelujen toimivan organisaatiossa.
- Vastauksia saatiin yhteensä 2 063, joista 1 725 annettiin suomeksi ja 338 ruotsiksi.
- Vastaajista 44 prosenttia ilmoitti omaavansa tyydyttävät ruotsin kielen taidot, 17 prosenttia ilmoitti ruotsin äidinkielen taitoa ja 15 prosenttia kertoi, ettei heillä ole ruotsin kielen taitoa.
- Ruotsia äidinkielenään puhuvat vastaajat korostivat erityisesti sitä, että intranetin sekä HR- ja IT-ohjeiden tulisi olla saatavilla ruotsiksi.
- Vastauksissa nousi esiin myös se, että puutteita on edelleen esimerkiksi asiakasohjeissa, lomakkeissa ja asiakasasiakirjoissa ruotsiksi.

- Ruotsinkieliseen kyselyversioon vastanneet korostivat sitä, että on tärkeää voida kommunikoida ruotsiksi oman lähiesihenkilön ja työyhteisön työkavereiden kanssa. He toivat esiin myös sen, että yksiköiden ruotsinkielisiä verkkosivuja ja ulkoista viestintää voitaisiin edelleen parantaa.
- Suomenkieliseen kyselyversioon vastanneet pitivät Varhan fraasisanakirjaa ja termipankkia tärkeinä tukivälineinä. Lisäksi heidän mukaansa on tärkeää saada tukea ja apua työkavereilta ruotsin kielen käyttöön liittyvissä kysymyksissä.

Kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyösopimus

- Yhteistyösopimuksen tarkoituksena on turvata ja kehittää ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystalvelujen saatavuutta koko maassa.
- Sopimus säätelee kaksikielisten hyvinvointialueiden välistä yhteistyötä ja työnjakoa.
- Tavoitteena on vahvistaa ruotsinkielisten palvelujen osaamista, jatkuvuutta ja laatua.
- Yhteistyön avulla alueet voivat varmistaa riittävän kielellisen ja ammatillisen osaamisen siellä, missä sitä tarvitaan.
- Varha vastaa sopimuksen valmistelun yhteensovittamisesta ja koordinoi yhteistyösopimuksen toteutumisen seurantaa.
- Vuosina 2025–2027 Varha yhteistyösopimusta koskevan valtakunnallisen verkostoryhmän puheenjohtajuus on Varhalla.

- Verkostoryhmän työ edistää yhteistyötalpeiden ja -mahdollisuuksien selkiyttämistä sekä pyrkii kokonaisuutena parantamaan ruotsinkielisten palvelujen laatua.
- Verkostoryhmä on yhteisen raportoinnin ja arvioinnin kautta tunnistanut uusia yhteistyömahdollisuuksia nykyisten palvelusopimusten lisäksi.
- Kehittämistarpeita on edelleen muun muassa seurannan, tilastoinnin ja vertailukelpoisen raportoinnin osalta. Sopimus ei myöskään ole erityisen hyvin tunnettu eri organisaatioissa.
- Kansalliskielilautakunta käsittelee erillisen raportin yhteistyösopimuksen toteutumisesta vuonna 2025.

Sosiaali- ja terveystalvelut: Palveluiden saatavuus ruotsiksi

(Perustuu kesän 2025 jälkeiseen puolivuositatsaukseen, joka on asiasisällöltään tarkistettu ja tarvittaessa päivitetty.)

- Ovatko asiakkaat saaneet palvelua ruotsiksi?
 - Pääsääntöisesti kyllä. Itäisellä alueella, Paraisten ja Kemiönsaaren alueilla tarjotaan laaja valikoima ruotsinkielisiä palveluja, ja Varhan uusi kaksikielinen chat-palvelu on parantanut palvelujen saavutettavuutta.
 - Turussa ja joissakin palveluissa (mm. suun terveydenhuollossa, ravitsemusterapiassa sekä osassa sosiaalipalveluja) kielitaito on riittämätöntä, ja asiakkaat ohjataan tarvittaessa kielitaitoisen henkilöstön luo.
 - Aiemmin tunnistetut haasteet suun terveydenhuollon puhelinpalvelussa ovat vähentyneet.
 - Sosiaali- ja vammaispalvelujen ruotsinkielisten palvelujen saatavuus on parantunut, mutta ruotsinkielisiä yksityisiä palveluntuottajia on edelleen vähän.
 - Ruotsinkielisten lastensuojelupalvelujen saatavuus Turussa on ollut heikkoa, mutta tilanteen parantamiseksi tehdään toimenpiteitä.
- Muita havaintoja:
 - Organisaatiomuutokset eivät ole pääosin heikentäneet ruotsinkielisten palvelujen saatavuutta. Joissakin palveluissa saatavuus on parantunut keskittämisen ja lisääntyneen sisäisen yhteistyön myötä.
 - Tulkkien käyttö on pääosin ennallaan ja rajoittuu lähinnä yksittäisiin palveluihin, joissa ruotsinkielistä henkilöstöä ei ole riittävästi.
 - Aineistojen kääntämisessä esiintyy edelleen viiveitä.
- Johtopäätökset:
 - Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus sosiaali- ja terveystalveluissa on kokonaisuutena hyvä, mutta vaihtelee alueittain ja palveluittain.
 - Yhdenvertaisen palvelun varmistaminen edellyttää jatkossakin työtä henkilöstön kieliosaamisen vahvistamiseksi, johdon parempaa näkyvyyttä kielitaitoon, sujuvampia käännösprosesseja sekä tiiviimpää yhteistyötä substanssi- ja aluerajat ylittäen.

Tyks-sairaalapalvelut: Palveluiden saatavuus ruotsiksi

(Perustuu kesän 2025 jälkeiseen puolivuositarkistukseen, joka on asiasisällöltään tarkistettu ja tarvittaessa päivitetty.)

- Ovatko asiakkaat saaneet palvelua ruotsiksi?
 - Pääsääntöisesti kyllä. Avovastaanotolla potilaan valitsema kieli on helpommin ennakoitavissa ja huomioitavissa kuin päivystyksessä ja vuodeosastoilla, vaikka tavoitteena on tarjota palvelua ruotsiksi myös niissä.
 - Potilasपालाते osoittaa, että tilanne on kokonaisuutena hyvä ja ruotsinkieliseen palveluun liittyviä moitteita esiintyy verraten harvoin. Asiakaspalautteen perusteella Tyksin päivystyksessä on kuitenkin havaittu puutteita ruotsinkielisessä palvelussa.
 - Muissa yksiköissä on ilmennyt puutteita kirjallisessa viestinnässä, kuten kutsukirjeissä, minkä johdosta parannustoimenpiteitä on käynnistetty.
- Muita havaintoja:
 - Organisaatiomuutoksilla ei ole ollut merkittävää kielteistä vaikutusta ruotsinkielisten palvelujen saatavuuteen.
 - Turunmaan sairaalan lakkauttaminen on kuitenkin lisännyt ruotsinkielisen hoidon tarvetta Tyks - kantasairaalassa.
 - Keskittäminen, yksiköiden välinen yhteistyö sekä etäpalvelujen lisääntynyt käyttö ovat parantaneet mahdollisuuksia järjestää ruotsinkielistä palvelua.
 - Ruotsinkielistä henkilöstöä on osittain voitu kohdentaa tarkoituksenmukaisemmin, mutta tilanne vaihtelee yksiköittäin ja monet kielivastaavat ovat kuormittuneita.
 - Tulkkien käyttö on pääosin ennallaan ja niitä hyödynnetään tarvittaessa myös etäyhteyksin.
- Johtopäätökset:
 - Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus Tyksissä on kokonaisuutena hyvä, erityisesti avopalveluissa, mutta päivystys- ja vuodeosastotyössä haasteet ovat suurempia.
 - Yhdenvertaisen palvelun turvaaminen edellyttää jatkossakin tukea henkilöstön kieliosaamisen kehittämiseen, toimivia rakenteita kielivastaaville sekä keskittämisen ja digitaalisten ratkaisujen määrätietoista hyödyntämistä.

Ikääntyneiden palvelut: Palveluiden saatavuus ruotsiksi

(Perustuu kesän 2025 jälkeiseen puolivuosisikatsaukseen, joka on asiasisällöltään tarkistettu ja tarvittaessa päivitetty.)

- Ovatko asiakkaat saaneet palvelua ruotsiksi?
 - Pääosin kyllä. Asiakkaat saavat useimmiten palvelua valitsemallaan kielellä, erityisesti rekrytoinnin, asiakasohjauksen ja ikääntyneiden tukipalvelujen osalta.
 - Kaksikielisyys toteutuu parhaiten virka-aikana, ja tarvittaessa ruotsinkielisiä yksityisiä palveluja voidaan järjestää palveluseteleillä.
 - Samanaikaisesti haasteita esiintyy asiakas- ja potilastietojärjestelmissä, ruotsinkielisen henkilöstön saatavuudessa sekä yksiköiden vaihtelevassa kieliosaamisessa, mikä johtaa palvelun epätasaiseen saatavuuteen ruotsiksi.
- Muita havaintoja:
 - Organisaatiomuutokset ovat jossain määrin vaikuttaneet ruotsinkielisten palvelujen saatavuuteen.
 - Kielitaito huomioidaan rekrytoinnissa ja henkilöstöä kohdennetaan aiempaa tarkoituksenmukaisemmin.
 - Henkilöstön kielitaidon kartoitus on käynnistetty vuonna 2025, mutta vertailutietoa aiemmalta ajalta ei ole.
 - Lähes kaikki materiaali on saatavilla molemmilla kansalliskielillä, mutta käännökset viivästyvät toisinaan.
- Johtopäätöksiä:
 - Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus ikääntyneiden palveluissa on pääosin hyvä, mutta epätasainen.
 - Palvelujen yhdenvertaisuuden varmistaminen edellyttää jatkossakin systemaattista työtä henkilöstön kielitaidon kehittämiseksi, resurssien tarkoituksenmukaista kohdentamista sekä järjestelmien ja toimintatapojen kehittämistä.

Pelastus- ja ensihoitopalvelut: Palveluiden saatavuus ruotsiksi

(Perustuu kesän 2025 jälkeiseen puolivuosisikatsaukseen, joka on asiasisällöltään tarkistettu ja tarvittaessa päivitetty.)

- Ovatko asiakkaat saaneet palvelua ruotsiksi?
 - Pääsääntöisesti kyllä. Vuonna 2025 on rekrytoitu joitakin uusia kaksikielisiä pelastajia, mikä on parantanut ruotsinkielisten palvelujen saatavuutta.
 - Ruotsinkieliseen palveluun liittyviä kielteisiä asiakaspalautteita ei ole tullut.
 - Kaksikielisyys toteutuu kuitenkin vaihtelevasti, ja ruotsinkielinen osaaminen painottuu pääosin Paraisten alueelle.
- Muita havaintoja:
 - Organisaatiomuutokset eivät ole vaikuttaneet ruotsinkielisten palvelujen saatavuuteen.
 - Kielitaitoa kartoitetaan rekrytoinneissa ja ruotsi nähdään ansiona, mutta kaksikielisyyttä ei painoteta järjestelmällisesti.
 - Työvuorosuunnittelussa Paraisten, Nauvon ja Kemiönsaaren yksiköissä pyritään huomioimaan ruotsin kielen taito.
 - Velvoite tarjota palvelua myös ruotsiksi on kirjattu ostopalvelusopimuksiin.
- Johtopäätökset:
 - Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus pelastustoimessa on parantunut, mutta on edelleen epätasaista.
 - Yhdenvertaisen palvelun varmistaminen edellyttää jatkuvaa työtä kieliosaamisen kehittämiseksi, rekrytointikäytäntöjen vahvistamista sekä resurssien tarkoituksenmukaista kohdentamista.

Konsernipalvelut: Palveluiden saatavuus ruotsiksi

(Perustuu kesän 2025 jälkeiseen puolivuositarkistukseen, joka on asiasisällöltään tarkistettu ja tarvittaessa päivitetty.)

- Ovatko asiakkaat saaneet palvelua ruotsiksi?
 - Kyllä, useimmiten. Kaksikielisyyttä on vuoden 2025 aikana vahvistettu uusilla käännoölinjauksilla, käännoöstyön keskittämisellä sekä lisäämällä kaksikielisen materiaalin määrää.
 - Esimerkiksi asiakaslaskutus ja kirjaamo palvelevat asiakasta suomeksi tai ruotsiksi sen mukaisesti, millä kielellä asiakas asioi. Myös 2025 vuoden lopun asiakaslaskutuksen ruuhkatilanteessa ruotsinkielinen palvelu pystyttiin ylläpitämään.
 - HR-palvelut tarjoavat henkilöstölle ruotsinkielistä palvelua useilla osa-alueilla, ja niin, että pääosassa HR:n tiimejä voidaan palvella ruotsiksi.
 - Samalla myös haasteita on edelleen: 2M-IT ei vuoden 2025 aikana vielä tarjonnut ruotsinkielistä palvelua henkilöstölle. Varhan sisäiset kokoukset pidetään usein ainoastaan suomeksi.
- Muita havaintoja:
 - Organisaatiomuutokset eivät ole johtaneet tunnistettuihin muutoksiin palvelujen saatavuudessa.
 - Palvelu- ja asiakaspolut ovat parantuneet käännoö- ja tulkkauspalvelujen yhteensovittamisen myötä.
 - Tulkkeja ei pääsääntöisesti käytetä, mutta niitä voidaan tarvittaessa hyödyntää asiakas- tai potilasturvallisuuden varmistamiseksi.
 - Esihenkilöiden kiinnostus ruotsin kieltä kohtaan on lisääntynyt; kielilähettiläsmallilla ja tekoälyavusteisilla käännoöksillä on kehittämispotentiaalia.
- Johtopäätökset:
 - Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus konsernipalveluissa on parantunut, mutta ei vielä täysin yhdenvertainen. Kaksikielisten toimintatapojen ja tukipalvelujen kehittämistä on jatkettava.

5. Ruotsinkielisten palveluiden laatu

Ruotsinkielisten palvelujen laatua seurataan useiden eri tietolähteiden avulla, kuten asiakaspalautelaitteiden, verkkopalautteen, tekstiviestikyselyjen sekä vuosittaisen asiakaskyselyn avulla. Myös muistutukset, kantelut sekä yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiavastaaville tuottavat tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat palvelujen laadun. Kielellisten oikeuksien toteutuminen on osa palvelujen laatua, ja sillä on merkitystä sekä potilas- ja asiakasturvallisuuden että asiakkaan itsemääräämisoikeuden kannalta. Tässä luvussa esitellään asiakaspalautetta ja havaintoja siitä, miten kielellinen laatu toteutuu käytännössä.

Asiakaspalaute ja NPS (Net Promoter Score)

Varhan asiakaspalautekanavat:

- palauteautomaatit seuraavissa toimipisteissä:
 - sosiaali- ja terveyskeskukset
 - suunterveydenhuolto
 - kuntoutus sekä mielenterveys- ja päihdepalvelut
 - Laboratoriot
 - Tyks Akuutti
- palaute Varhan verkkosivujen kautta
- Tyksin tekstiviestipalautteet
- paperilomakkeet toimipisteissä

NPS	2023		2024		2025	
	Ruot-siksi	Koko Varha	Ruot-siksi	Koko Varha	Ruot-siksi	Koko Varha
Palauteautomaatit	70	78	68	78	76	78
Verkkosivukysely	-17	-14	-48	-3	-47	3

Asiakaspalaute-määrät (kpl)	2023		2024		2025	
	Ruot-siksi	Koko Varha	Ruot-siksi	Koko Varha	Ruot-siksi	Koko Varha
Palauteautomaatit	1 077	50 488	900	43 171	877	35 449
Verkkosivukysely	114	5 552	172	8 554	203	11 291
TYKS-tekstiviestit	2 986	62 211	2 706	59 231	2 315	51 423
Paperilomakkeet	2	53	8	1 712	3	2 917
Yhteensä	4 179	118 304	3 786	112 668	3 398	101 080

- NPS (Net Promoter Score) on suosittelemisindeksi, joka kuvaa, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelevat palveluja (asteikko -100–+100).
- Palautelaitteiden kautta vuonna 2025 ruotsinkielisten asiakkaiden NPS oli +76 ja koko Varhan vastaava luku +78.
- Verkkosivujen kautta vuonna 2025 ruotsinkielisten asiakkaiden NPS oli -47 ja koko Varhan vastaava luku +3.
- Verkkosivujen kautta annettu NPS on ruotsinkielisten asiakkaiden osalta heikko ja selvästi alhaisempi kuin koko Varhan vastaava tulos.

Asiakaspalaute ruotsinkielisestä palvelusta 2025

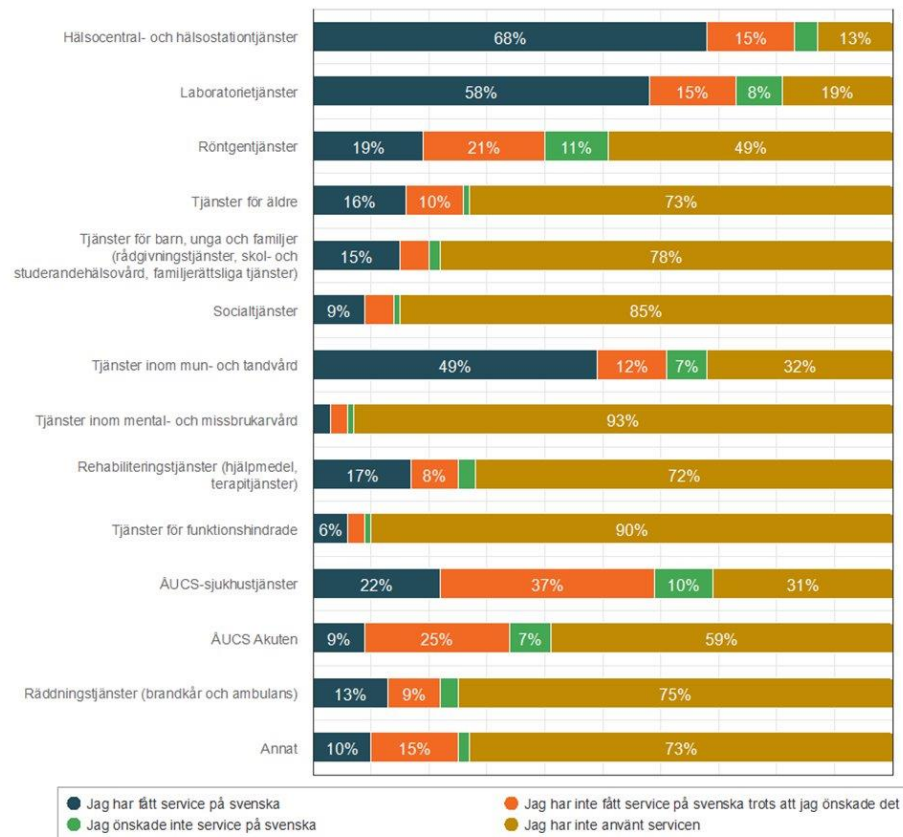
	2024					2025				
Halusitko palvelua ruotsiksi	Kyllä	%	Ei	%	Yhteensä	Kyllä	%	Ei	%	Yhteensä
Palauteautomaatit *)	482	77,7	138	22,3	620	1 123	6,4	16 385	93,6	17 508
Verkkosivukysely	110	3,8	2 763	96,2	2 873	251	3,9	6 248	96,1	6 499
Yhteensä	592	16,9	2 901	83,1	3 493	1 374	5,7	22 633	94,3	24 007
Saitko palvelua ruotsiksi	Kyllä	%	Ei	%	Yhteensä	Kyllä	%	Ei	%	Yhteensä
Palauteautomaatit	406	84,4	75	15,6	481	861	77,5	250	22,5	1 111
Verkkosivukysely	52	53,1	46	46,9	98	125	54,6	104	45,4	229
Yhteensä	458	79,1	121	20,9	579	986	73,6	354	26,4	1 340

- Vastauksia yhteensä vuonna 2025: 24 007
 - 5,7 % (1 374) toivoi palvelua ruotsiksi
 - 94,3 % (22 633) ei toivonut palvelua ruotsiksi
- Niistä, jotka toivoivat palvelua ruotsiksi:
 - 73,6 % (454) sai palvelua ruotsiksi
 - 26,4 % (127) ei saanut palvelua ruotsiksi
- Yli neljännes ruotsinkielistä palvelua toivoneista vastasivat, että eivät saaneet sitä
- Niiden osuus, jotka kertoivat, että eivät saaneet palvelua ruotsiksi, on kasvanut vuoteen 2024 verrattuna
 - 20,9 % vuonna 2024 → 26,4 % vuonna 2025

*) katso palauteautomaattien sijainnit sivulla 25

Asiakaspalaute; asiakaskysely

- Asiakaskysely tammikuussa 2026 (ruotsiksi) koskien sitä, kuinka hyvin Varha on pystynyt tarjoamaan palvelua ruotsiksi vuonna 2025. Vastauksia saatiin yhteensä 390.
- Vastausten jakautuminen kotikunnan mukaan: 36 % Kemiönsaari, 44 % Parainen, 17 % Turku ja 3 % muut.
- Eniten vastauksia saatiin ikäryhmistä 50–69 vuotta (36 %) ja 70–80 vuotta (29 %).
- Palvelujen saatavuus vaikuttaa kielen valintaan 45 prosentilla vastaajista ja toisinaan vielä 33 prosentilla.
- Niistä vastaajista, jotka ilmoittivat käyttäneensä mainittuja palveluja, suhteellisen suuri osa kertoi saaneensa palvelua ruotsiksi sosiaali- ja terveyskeskus- sekä terveysasemapalveluissa, laboratoriopalveluissa sekä suun terveydenhuollon palveluissa.
- Vastausten perusteella Tyks-sairaalapalveluissa ja Tyks Akuutissa on puolestaan suurimmat haasteet vastata ruotsinkielisten palveluiden tarpeeseen.



Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaaviin sekä muut kieleen liittyvät yhteydenotot

Potilasasiavastaavat

- Vuonna 2025 potilasasiavastaaville tuli yhteensä kuusi ruotsin kieleen liittyvää yhteydenottoa (kolme yksilöityä tapausta sekä kolme yleisluonteista mainintaa siitä, ettei palvelua ollut saatu ruotsiksi).
 - Vuonna 2024 vastaavia yhteydenottoja oli yhdeksän ja vuonna 2023 kuusi.
 - Vuoden 2025 määrä on siten samalla tasolla kuin vuonna 2023 ja hieman alhaisempi kuin vuonna 2024.
- Potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportoinnissa (HaiPro) ei Varhalla toistaiseksi eritellä kielestä johtuvia tilanteita.
- Myöskään kielestä johtuvia muistutuksia tai kanteluita ei tilastoida erikseen.

Sosiaaliasiavastaavat

- Sosiaaliasiavastaaville ei tullut vuoden 2025 aikana ruotsin kieleen liittyviä yhteydenottoja.
- Vuonna 2024 sosiaaliasiavastaavaan otettiin yhteyttä ruotsiksi viidessä tapauksessa, joista kolmessa ruotsinkielisen palvelun saaminen oli yksi yhteydenoton syistä.

6. Kieliohjelman toteutuminen

Kieliohjelma on strateginen ohjausasiakirja, jonka tarkoituksena on varmistaa kielellisten oikeuksien toteutuminen Varhan toiminnassa. Ohjelma sisältää yleiset tavoitteet siitä, miten kaksikielisyyttä vahvistetaan muun muassa johtamisessa, palvelutuotannossa ja viestinnässä. Tässä luvussa kuvataan kieliohjelman tavoitteet ja miten toimintasuunnitelma on toteutunut vuonna 2025. Tulosalueiden omat toimenpideohjelmat vuodelle 2025 ja niiden arviointi ovat liitteenä. Vuosi 2025 on ensimmäinen vuosi, jolloin tulosalueet ovat laatineet omat toimenpideohjelmansa kieliohjelman puitteissa.

Kieliohjelman rooli ja tavoitteet

Tausta ja tarkoitus

- Varhan kieliohjelma on yksi Varhan strategisista ohjausasiakirjoista, ja se on hyväksytty elokuussa 2024.
- Kieliohjelman yleisenä tavoitteena on varmistaa asukkaiden lakisääteinen oikeus saada palvelua suomeksi ja ruotsiksi.
- Kieliohjelma tukee kaksikielisyyden systemaattista ja pitkäjänteistä kehittämistä.
- Asiakirja perustuu lainsäädäntöön, Varhan hallintosääntöön, hyvinvointialuestrategiaan sekä Varhan palvelulupauksiin.

Kieliohjelman yleiset tavoitteet

- Asiakas valitsee kielen – me palvelemme asiakkaan valitsemalla kielellä
- Takaamme hoidon ja palvelun suomeksi ja ruotsiksi
- Henkilöstön kielitaito nähdään tärkeänä osaamisena
- Julkaisemme tiedot rinnakkain suomeksi ja ruotsiksi
- Ruotsin kieltä käytetään kaikilla organisaation tasoilla
- Kaksikielisyys huomioidaan kaikessa päätöksenteossa

Kieliohjelman toimeenpano vuonna 2025

Konkretisointi toiminnassa

- Kieliohjelman yleisten tavoitteiden konkretisoimiseksi laaditaan vuosittain Varha-tasoinen toimenpidesuunnitelma.
- Yleisten tavoitteiden ja toimenpidesuunnitelman pohjalta kukin tulosalue on laatinut omat, toimintansa tilannekuvaan ja tarpeisiin perustuvat toimenpideohjelmansa (ks. liite).
- Kieliohjelmaa toteutetaan myös erilaisten kieliä edistävien toimenpiteiden kautta joko tulosalueiden omana työnä tai Kaksikieliset palvelut -tiimin johdolla.

Koordinointi ja rakenne

- Kieliohjelman toimeenpanoa on seurattu Varhan kaksikielisyys–monikielisyys-kärkihankkeen ohjausryhmässä.
- Kieliohjelman toimeenpanon koordinointi on toteutettu Kaksikieliset palvelut -tiimin kautta.
- Kaksikieliset palvelut -tiimin koordinaattori kokoaa ja koordinoi kielilähettiläiden verkostoa sekä laajennettua verkostoa, johon kuuluvat myös yhteyshenkilöt.
- Koordinaattori vierailee säännöllisesti eri toimipisteissä tukeakseen johtoa ja henkilöstöä kielityössä.

Kieltä edistävät toimenpiteet

- Kieltä edistävät toimenpiteet tukevat ruotsin kielen integroitumista rakenteisiin, toimintatapoihin ja organisaatiokulttuuriin.
- Fråga Annika -palvelu tarjoaa käytännön kielitukea sekä asukkaille että henkilöstölle.
 - Palvelulle on osoittautunut selkeä tarve, sillä eri asioista on ilmennyt epäselvyyksiä eikä kaikilla toimialoilla ole ollut riittäviä resursseja vastata asiakkaiden ruotsinkielisiin kysymyksiin.
 - Vuonna 2025 kirjattiin yhteensä 226 yhteydenottoa, joista 96 puhelimitse ja 139 sähköpostitse. Kasvu edellisvuoteen verrattuna johtuu pääasiassa kuljetuspalveluihin ja erikoissairaanhoidon liittyvistä asiakasyhteydenotoista.

Fråga Annika	2023	2024	2025
Yhteydenotot puhelimitse	47	67	96
Yhteydenotot s-postitse	100	119	139
Yhteensä	147	186	235

Ruotsalaisuuden viikko

- Ruotsalaisuuden viikko on lisännyt ruotsin kielen ja kieliohjelman näkyvyyttä.
- Tapahtumien, sisäisen viestinnän näkyvyyden sekä eri yksiköiden välisen yhteistyön kautta viikko on vahvistanut tietoisuutta kaksikielisyydestä organisaatiossa.
- Viikko tekee ruotsin kielestä elävän.

Pokkaruotsi-tilaisuuksia

Työpaikka-tilaisuuksia

Henkilöstökertomuksia

Kampanjan “rekisteröi kielitaitosi” voittaja

Edustus Steppi-Live tapahtumassa

Ruotsinkielinen henkilöstöinfo

Våga Moka työpaja

Varhan kieliohjelman ja toimintasuunnitelma 2025

Kieliohjelman tavoitteet	Toimenpiteet 2025	Mittarit	Arviointi
Asiakas valitsee kielen, suomen tai ruotsin – palvelemme asiakkaan valitsemalla	1. Kaksikielisyyden toteutumista seurataan ja tuloksista raportoidaan kieliohjelman mukaisesti.	1. Onko kaksikielisyyden toteutumisesta raportoitu kieliohjelman mukaisesti? (Kyllä/Ei)	1. Kyllä
Takaamme hoidon ja palvelun suomeksi ja ruotsiksi	2. Viestinnän kattavuus väestölle, asiakkaille, henkilöstölle ja sidosryhmille varmistetaan.	2: Onko ruotsinkielisen viestinnän määrä ja laajuus kasvanut edellisvuoteen verrattuna? (Kyllä/Ei)	2. Kyllä, osittain. Ruotsinkielisten intrautisten osuus kasvoi, kun taas ruotsinkielisen verkkosisällön osuus Varhan verkkosivuilla pieneni; asiakastytyväisyys ruotsinkielisiin verkkopalveluihin parani.
Henkilöstön kielitaito arvostetaan tärkeänä osaamisena	3. Kielilähettiläät ja yhteyshenkilöt toimivat aktiivisesti kaikilla Varhan tulosalueilla.	3: Onko kaikilla tulosalueilla ollut aktiivista kielilähettilästoimintaa? (Kyllä/Ei)	3. Kyllä, kielilähettiläiden verkostotapaamisia järjestettiin 12, ja yhteistyö on ollut aktiivista
Julkaisemme tietoa suomeksi ja ruotsiksi rinnakkain	4. Henkilöstön mahdollisuuksia kielikoulutukseen täydennetään. 5. Kielitaitolisän myöntämisen kriteereitä muutetaan. 6. Henkilöstön kielitaito kartoitetaan vuosittain. 7. Kaikki työpaikkailmoitukset julkaistaan suomeksi ja ruotsiksi.	4. Ovatko henkilöstön mahdollisuudet kielikoulutukseen täydentyneet edellisvuoteen verrattuna? 5. Onko kielitaitolisän myöntämisen kriteerejä muutettu ja otettu käyttöön? 6. Onko henkilöstön kielitaito kartoitettu? 7. Onko kaikki työpaikkailmoitukset julkaistu molemmilla kotimaisilla kielillä?	4. Kyllä 5. Kyllä, muutettu – otetaan käyttöön keväällä 2026 6. Kyllä, kampanja toukokuussa 2025, jatkuu vuonna 2026 7. Ei, mutta osuus on kasvanut merkittävästi
Käytämme ruotsia kaikilla organisaation tasoilla – ruotsi on elävä ja näkyvä kieli	8. Varmistetaan, että ruotsinkieliset hoito- ja palvelupolut on määritelty. 9. Varmistetaan ruotsinkieliset puhelin- ja takaisinoitopalvelut. 10. Yksiköt ja toiminnot profiloidaan kielellisesti. 11. Frasordbokenin käyttöä laajennetaan. 12. Varmistetaan, että ruotsinkieliset lomakkeet ja ohjeet ovat ajan tasalla.	8. Onko ruotsinkielisille asiakkaille määritelty hoito- ja palvelupolut? 9. Toimivatko ruotsinkieliset puhelin- ja takaisinoitopalvelut? 10. Onko yksiköt ja toiminnot kielellisesti profiloitu? 11. Onko fraasisanakirjan käyttöä laajennettu uusiin osa-alueisiin tai henkilöstöryhmiin? 12. Ovatko kaikki ruotsinkieliset lomakkeet ja ohjeet ajan tasalla?	8. Ei, ei kaikissa 9. Ei, ei kaikissa palveluissa 10. Ei 11. Kyllä, käytetään myös yhä useammin oppimistarkoituksessa 12. Ei, ei kaikki
Kaksikielisyyden huomioidaan kaikessa päätöksenteossa	13. Laaditaan suunnitelmia asiakaskielen tunnistamiseksi ja dokumentoimiseksi.	13: Onko laadittu suunnitelmia asiakaskielen tunnistamiseksi ja dokumentoimiseksi potilas- ja...	13. Kyllä, osassa palveluista.

Kieliohjelman toimintasuunnitelman painopistealueet 2026

- **Seuraavia toimenpiteitä priorisoidaan vuonna 2026 kieliohjelman tavoitteiden pohjalta:**
 - Asiakkaiden asiointikielen kirjaaminen tehdään pakolliseksi asiakas- ja potilastietojärjestelmissä.
 - Tunnistamme ne toiminnot ja yksiköt, joissa palvelu tulee turvata molemmilla kansalliskielillä.
 - Henkilöstön kielitaito on dokumentoitu HR-järjestelmään.
 - Kannustamme noudattamaan sisäisiä käänöslinjauksia sekä sisäisen ja ulkoisen että asiakasviestinnän suunnittelussa.
 - Kannustamme johtoa ja esihenkilöitä käyttämään ruotsia kaksikielisissä tilanteissa.
 - Laadimme lyhyen mallin kielellisten vaikutusten arviointiin.

Liite:
Tulosalueiden
toimenpideohjelmat
2025 ja arvioinnit



Sosiaali- ja terveystalvet

Kieliohjelman tavoitteet	Tulosalueen tavoitteet vuonna 2025	Mittarit	Arviointi
Asiakas valitsee kielen, suomen tai ruotsin, ja palvelemme asiakasta hänen valitsemallaan kielellä	<ol style="list-style-type: none"> Työstää prosessikuvaus siitä miten saamme tiedoksi asiakkaidemme asiointikielen jokaisella toiminta-alueella. Asiakasohjaus: Selkeät ohjeet henkilökunnalle miten kohdata asiakas joka ei heti kohtaa toivomaansa palvelukieltä. Parannettua tietoa siitä missä asiakkaat saavat palvelua ruotsiksi, Varhan sisäisesti (esim. vammaispaalvelut voi järjestää tiedotustilaisuuden TYKS psykiatrian kanssa). 	<ol style="list-style-type: none"> Asiakkaiden asiointikieli on dokumentoitu tietojärjestelmiin Asiakaspalautteiden määrä, koskien toivottua palvelukieltä, suomi ja ruotsi Infotilaisuuksien määrä 	<ol style="list-style-type: none"> Toimii jo osittain, mutta tavoite jatkuu vuoteen 2026. Palautteiden käsittelyprosessia tarvitsee vielä tarkennusta. Tehostetaan tiedonkulkua vuonna 2026.
Tarjoamme hoitoa ja palvelua suomeksi ja ruotsiksi	<ol style="list-style-type: none"> Aktiivisesti hyödyntää niitä ruotsinkielisiä henkilöstöresursseja mitä Varhassa jo on. Potilas/asiakasmateriaalit toivotulla palvelukielellä saatavilla asiakkaille/potilaille. Nimetään materiaalivastaava. 	<ol style="list-style-type: none"> Aktiivinen yhteistyö kieliresursseja koskien Asiakasmateriaalia on ruotsiksi ja suomeksi saatavilla 	<ol style="list-style-type: none"> Ruotsinkielisten asiakkaiden palvelupolkujen rakentaminen systemaattisesti yli aluerajojen jatkuu vuonna 2026. Suun terveydenhuollon asiakasohjauksessa on työstyetty puolivuosisraportissa esiin tulleita haasteita; käytössä on nyt päivitetty henkilöstöluettelo henkilöistä jotka palvelevat ruotsin kielellä. Ruotsinkieliset asiakkaat ohjautuvat nyt niille. Jokaisessa yksikössä ei ole vielä nimettyjä materiaalivastaavia, mutta tähän pyritään. Materiaalivastaavat osaavat jatkossa ohjata käännökset substanssilukijalle kun käännöksiä tehdään tekoälyn avulla.
Henkilökunnan kielitaitoa arvostetaan tärkeänä osaamisena	<ol style="list-style-type: none"> Olemme kartoittaneet henkilöstön kielitaidot. Rekrytointi-ilmoituksemme ovat molemmilla kotimaisilla kielillä. Rekrytoimme aktiivisesti kaksikielisiä henkilökuntaa. Kielenkäyttölisän kriteereiden toivotaan uusittavan. Kommunikaatiota Karin Simolan kaksikielisen tiimin kanssa. 	<ol style="list-style-type: none"> Henkilöstön kielitaidot on kirjattu Sympaan Rekrytointi tapahtuu kaksikielisesti Henkilöstöresurssit vastaa tarpeita yksiköissä. Kielenkäyttölisän kriteerit ovat uusittu 	<ol style="list-style-type: none"> Henkilöstölle mahdollistetaan aika ja paikka kielitasotestien tekemiseen ja kielikoulutuksiin. Seuranta voisi tapahtua kehityskeskusteluissa. Ruotsinkielistä hakuprosessia koskeva prosessin työstyminen jatkuu. Systemaattista kielisuunnittelua tarvitaan. Haasteena organisaatiomuutosten jälkeen on, ettei ruotsinkieliselle esimiehille aina ole ruotsinkielistä sijaista. Kielenkäyttölisän kriteerien uusimiseen on tarvetta.

Tyks- sairaalapalvelut

Kieliohjelman tavoitteet	Tulosalueen tavoitteet 2025	Mittarit	Arviointi
Asiakas valitsee kielen, suomen tai ruotsin, ja palvelemme asiakasta hänen valitsemallaan kielellä	<ol style="list-style-type: none">1. Rekrytoidaan lisää kielilähettiläitä ja yhdyshenkilöitä. Kaikille palvelualueille omat.2. Selvitetään ja tilastoidaan potilaiden asiointikieltä (ilmoittautumisautomaatit ja kasvotusten)3. Oma prosessi kuvattuna ruotsinkielisille potilaspalautteille.	<ol style="list-style-type: none">1. On selvitetty missä puuttuu kielilähettiläitä ja yhdyshenkilöitä ja rekrytoidaan siihen.2. On kuvattu prosessi miten tunnistetaan potilaan asiointikieltä. Tehdään tilastointia.3. Ruotsinkielinen palauteprosessi on kuvattu.	<ol style="list-style-type: none">1. Rekrytoidaan kielilähettiläitä ja yhdyshenkilöitä sinne missä vielä puuttuu.2. Otetaan säännöllisiin rutiineihin potilaiden asiointikielen tarkistaminen ja dokumentointi kun potilas tulee sairaalaan tai kun valmistellaan potilaskäyntiä. Kuvataan IMS:iin, vastuuhenkilö on valittu.3. Vastuuhenkilö nimetty kuvaamaan ruotsinkielisten palautteiden käsittelyprosessia IMS:iin.
Tarjoamme hoitoa ja palvelua suomeksi ja ruotsiksi	<ol style="list-style-type: none">1. Ruotsinkielisen potilaan polku on eheä ja turvallinen valmistautumisvaiheesta lähtien. Pilotoina pkl ja v.o.2. Kartoitetaan aktiivisesti henkilöstön kielitaitoa. % tavoite asetetaan.3. Kielitaitoseuranta lisätään kehityskeskustelupohjaan/käytännön. Mahdollistetaan henkilöstön kielikoulutuksia. Otetaan kehityskeskustelurungossa mukaan kielikeskustelu ja osaamisen seurantaan.	<ol style="list-style-type: none">1. Ruotsinkielisen potilaan hoitopolku on suunniteltu ja kuvattu IMS:iin. Pilotoina Neuro.2. Järjestetty kilpailu/tempaus ja mahdollistettu kielitasotestä ja itsearviointia.3. Seurattu kehityskeskusteluissa	<ol style="list-style-type: none">1. Ruotsinkielisen potilaan hoitopolku ei ole vielä kuvattu. Neurokeskus pilottiyksiköksi 2026, prosessi kuvataan IMS:iin.2. Osallistutaan Varhan tempaukseen keväällä mutta kannustetaan henkilöstöä pitämään omia kilpailuja/tempauksia sekä mahdollistamaan henkilöstölle aikaa tähän.3. Ei vielä aloitettu
Henkilökunnan kielitaitoa arvostetaan tärkeänä osaamisena	<ol style="list-style-type: none">1. Rekrytoinnissa ruotsinkielisen taito katsotaan aina eduksi. 2. Yksiköissä järjestetään Pokka-ruotsia 1/kk ja osallistutaan Väga Moka tilaisuuksiin mahdollisuuksien mukaan. Lisätään yhteistyötä Kaksikielisten palveluiden kanssa.	<ol style="list-style-type: none">1. Tiedottaminen rekrytoinnista ja kielisuunnittelusta toteutuu eri henkilöstötilaisuuksissa. Rekrytoinnin käsikirja on tehty tutuksi.2. Kielilähettiläitä ja yhdyshenkilöitä avainhenkilöinä, esihenkilöiden ja kaksikielisten palveluiden tiimin kanssa, järjestävät pokka-ruotsi tilaisuuksia ja koordinoivat Väga Moka osallistumista.	<ol style="list-style-type: none">1. Kaikki rekrytointi-ilmoitukset käännetään ruotsiksi.2. On kannustettu yksiköitä järjestämään ja osallistumaan Varhan järjestämiin tilaisuuksiin. (jatkuu 2026)
Tiedottaminen toimii samanaikaisesti ja rinnakkain suomeksi ja ruotsiksi	<ol style="list-style-type: none">1. Tehdään kielikävely työpaikalla ja tarkistetaan kaikki kyltit. 2. TYKS sairaalapalveluiden materiaalit tehdään kaksikieliseksi.	<ol style="list-style-type: none">1. Kaikki kyltit ja opastukset ovat laitettu kaksikieliseksi (kielilähettiläis ja esihenkilö)2. Asia kasesitteet ja –materiaalit tarkistettu, tehdään puuttuvat kaksikieliseksi. Otetaan kielisopimus käyttöön koko Tyks-sairaala palveluissa.	<ol style="list-style-type: none">1. Uuden T-sairaalaosan kyltit ovat kaikki kahdella kielellä. Kyltit päivityksiä tehdään säännöllisesti.2. Y-aseman lomakkeet laitetaan IMS:iin. Spider ohjelman materiaalit laitetaan käännettäväksi. Kääntäjät ja tekoäly avuksi. Substanssilukijoita löytyy kaikissa yksiköissä.
Käytämme ruotsia organisaatiomme kaikilla tasoilla, ruotsin kieli on elävää ja näkyvää	<ol style="list-style-type: none">1. Pidetään kerran kuukaudessa kaikissa yksiköissä kahvitauko på svenska2. Pidetään osastotunnit/palaverit osittain på svenska3. Tyks henkilöstöinfoon lisätään ruotsinkielisiä osioita.	<ol style="list-style-type: none">1-2. Kielilähettiläitä ja yhdyshenkilöitä avainhenkilöinä toteuttamisessa. 2. Kielilähettiläitä tai yhdyshenkilöitä pitävät säännöllisesti info tilaisuuksia på svenska3. Tyks henkilöstöinfoon pyydetään ruotsinkielisiä esittelijöitä.	<ol style="list-style-type: none">1-3. Toteutuu Svenska veckanilla osittain. Jatkuu 2026
Kaksikielisyys otetaan huomioon päätöksenteossa	<ol style="list-style-type: none">1. Ruotsinkieli on osa arkea.	<ol style="list-style-type: none">1. Aina kun tehdään muutoksia toiminnassa suunnitellaan myös ruotsinkielisen potilaan näkökulmasta ja tehdään vaikutusarviointia.	<ol style="list-style-type: none">1. Jatkuu 2026

Ikääntyneiden palvelut

Kieliohjelman tavoitteet	Tulosalueen tavoitteet 2025	Mittarit	Arviointi
Asiakas valitsee kielen, suomen tai ruotsin, ja palvelemme asiakasta hänen valitse mallaan kielellä	Asiakkaan asiointikieli kartoitetaan ja kirjataan/ tallennetaan asiakastietojärjestelmään	Asiakkaiden asiointikieli on kartoitettu ja rekisteröidään aina asiakastietojärjestelmään	Tämä on toiminut melko hyvin jo aiemmin. Ensimmäisessä asiakaskontaktissa asiakasohjauksen kanssa asiakkaan äidinkieli ja asiointikieli dokumentoidaan samalla, kun ohjaaja tarkistaa asiakkaan yhteystiedot. Tavoite on kuitenkin mukana myös vuonna 2026, koska asia vaatii vielä tarkastelua.
Tarjoamme hoitoa ja palvelua suomeksi ja ruotsiksi	<ol style="list-style-type: none">Olemme luoneet järjestelmän henkilökunnan kielitaidon kartoittamiseenOlemme kartoittaneet henkilökunnan kielitaidotKartoitamme mahdollisuuksia kaksikielisen henkilökunnan hyödyntämiseen asiakaspalvelutilanteissa omassa yksikössä ja tarvittaessa laajemminkin		Tavoitteessa on edistytty, mutta henkilöstön kielitaidon suunnitelmallista kartoittamista työsetään edelleen, ja tavoite on mukana myös vuodelle 2026. <ul style="list-style-type: none">Henkilöstön kielitaidon kartoitus suunnitelmalla on valmisteltu. Yksi kiellähettiläs on opastanut henkilöstöä sekä länän että etänä Teams:in välityksellä, siinä miten kielitaitoa testataan, itsearvioidaan ja rekisteröidään. Suunnitelmassa ja ohjeissa on korostettu, että on tärkeää testata kielitaitoa heti uuden työntekijän aloittaessa ja seurata sitä jatkossa kehityskeskusteluissa.Joulukuussa 2025 vanhuspalveluiden henkilöstöstä 19% oli rekisteröinyt kielitaitonsa. Tiedotettiin, että ainakin kaksikielisissä yksiköissä työskentelevien tulisi tehdä tämäTulosalueella on kartoitettu kaksikielistä henkilöstöä, joka voi tarvittaessa toimia muun henkilöstön tukena kieliasioissa. Kartoitustyö on kuitenkin vielä kesken. Keskitettyjen tukipalveluiden osalta rekryointipalveluissa sekä kehittämis- ja asiantuntijapalveluissa kaksikielinen henkilöstö on jo tunnistettu, ja nämä henkilöt toimivat tiimiensä tukena kielitarpeisiin liittyvissä tilanteissa.
Henkilökunnan kielitaitoa arvostetaan tärkeänä osaamisena	Rekryointi-ilmoitukset julkaistaan tarvittaessa molemmilla kielillä		Rekryointi-ilmoituksia on julkaistu tarvittaessa molemmilla kielillä. Ruotsinkielen taitoa ei aina mainita etuna uusien työntekijöiden rekryointi-ilmoituksissa vaan kielitaitovaatimuksena on usein hyvä suullinen ja kirjallinen suomen kielen taito mutta ainoastaan tyydyttävä ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito. Tavoite on mukana myös vuonna 2026.
Tiedottaminen toimii samanaikaisesti ja rinnakkain suomeksi ja ruotsiksi	<ol style="list-style-type: none">Varha.fi-sivustolla julkaistava ikääntyneiden palveluiden materiaali on kaksikielistäTyöohjeet, IMS, Esihenkilöinfojen materiaali julkaistaan molemmilla kielillä		Sekä varha.fi-sivustolla julkaistavaa materiaali että sisäiset työohjeet ym. pyritään julkaisemaan rinnakkain suomeksi ja ruotsiksi. Paljon materiaalia löytyy kaksikielisesti mutta tavoite on mukana myös vuonna 2026. <ul style="list-style-type: none">Varha.fi-sivustolla löytyy suurin osa materiaaleista kaksikielisenä ikääntyneiden palveluiden osalta.Materiaalia pyritään julkaisemaan kaksikielisesti ja suurin osa käänöstyistä tehdään tai oikoluetaan kiellähettiläiden toimesta.
Käytämme ruotsia organisaatiomme kaikilla tasoilla, ruotsin kieli on elävää ja näkyvää	<ol style="list-style-type: none">Järjestämme tarvittaessa keskustelutilaisuuksia yksiköissä ruotsiksi ja suomeksi, kielitaidon harjoittamiseen yhdessäKaksikielisyys huomioidaan tarvittaessa ikääntyneiden palveluiden henkilöstökoukuksissa		Tätä koskeva suunnitelma ei ole vielä hyväksytty, mutta joitakin ryhmiä on järjestetty. Jatko on avoin. Tarvetta on.
Kaksikielisyys otetaan huomioon kaikessa päätöksenteossa	Kaksikielisyys huomioidaan päätöksenteossa tarpeiden mukaan		Meillä tehdään ikääntyneiden palvelulautakunnan päätöksissä vaikutusten arviointi kaksikielisiin palveluihin asioissa, jotka koskevat kaksikielisiä palveluita

Pelastus- ja ensihoitopalvelut

Kieliohjelman pää tavoite	Tulosalueen tavoitteet 2025-2026	Mittarit	Arviointi
1. Asiakas valitsee kielen, suomen tai ruotsin, ja palvelemme asiakasta hänen valitsemallaan kielellä	1. Käytettävä kieli ratkaistaan palvelutilanteessa, jossa kontakti asiakkaan kanssa tapahtuu ensimmäisen kerran. 2. Pyrimme palvelemaan asiakkaan valitsemalla kielellä, aina tämä ei välttämättä ole mahdollista.	1. 4-5 2. 4-5	1. 4-5 2. 4-5 1. Nopeita tilanteita missä henkilökuntaa on aina enemmän kuin yksi joten voidaan auttaa toisiaan. Kun tehdään esim. palotarkastuksia julkisiin tiloihin niin tiedetään etukäteen henkilön asiointikielen, kenen kanssa asioidaan. Löytyy ruotsinkielentaitoisia palotarkastajia. 2. Fraasisanikirjaan voisi lisätä tarvittavia fraasia oppimistarkoituksella jos koetaan hyödylliseksi. Selvitetään Dialogia- akuuttihoitoa molemmilla kotimaisella kielellä- opus, jos siitä olisi jotain hyötyä. Voisiko vuoden 2026 tavoitteissa olla että jaetaan tämä käyttöön?
2. Tarjoamme hoitoa ja palvelua suomeksi ja ruotsiksi	1. Henkilökunnan kielitaitoa kartoitetaan. Kannustetaan täyttämään oma kielitaito-osaaminen Sympaan ja tekemään kielitaitotestaus. Pyritään saamaan 10 % henkilöstöstä tekemään kielitasotestaus 2025 aikana. 2. Järjestelmien automaattivastausvalikot ruotsiksi jatkossa. 3. Puhelinvaihdte ohjaa ruotsinkieliset asiakkaat ruotsin kielen osaajille.	1. 4-5 2. 3 3. 4-5	1. 4-5 2. 3 3. 4-5 1. Päästy tavoitteisiin mutta on paljon lyhytaikaisia työntekijöitä. Testausta ja rek. voisi jatkaa uusilla tavoitteilla. Järjestetään/mahdollistetaan aikaa henkilöstölle. 2. Ohjelma palotarkastuksia varten on uusimisen tarpeessa. 3. Puheluita vastaanottavia ruotsinkielisiä tarpeeksi?
3. Henkilökunnan kielitaitoa arvostetaan tärkeänä osaamisena	1. Suositellaan osallistumista kielikurssille. 2. Kiellisen maksamisen perusteet tulisi olla kevyemmät, tällä hetkellä vain muutama saa kielillisää, joka ei kannusta lisäämään osaamista.	1. 4-5 2. 3	1. 4-5 2. 3 1. Rääkälöityä kielikursseja ensihoitajille on järjestetty- sai hyvää palautetta
4. Tiedottaminen toimii samanaikaisesti ja rinnakkain suomeksi ja ruotsiksi	1. Tarkistetaan asiakasotteet ja -materiaalit. Tehdään kaksikieliseksi. 2. Tiedotus ja SOME toimii kaksikielisesti varsin hyvin.	1. 3 2. 4-5	1. 3 2. 4-5
5. Käytämme ruotsia organisaatiomme kaikilla tasoilla, ruotsin kieli on elävää ja näkyvää	1. Aseilla yleensä varsin niukasti ruotsin osaajia, joten keskustelut vähäisiä.	1. 1	1. 1 1. Henkilöstöinfoissa pidetään ruotsinkielisiä osioita 2026.
6. Kaksikielisyys otetaan huomioon kaikessa päätöksenteossa	1. Rekrytoinnissa suositaan kieliosaamista. 2. Rekrytoinnin kielitaso tulisi varmistaa testaamalla.	1. 4-5 2. 2	1. 4-5 2. 2

Konsernipalvelut

Kieliohjelman pää tavoite	Tulosalueen tavoitteet 2025-2026	Mittarit	Arviointi
1. Asia kas valitsee kielen, suomen tai ruotsin, ja palvelemme asiakasta hänen valitsemallaan kielellä	1. Palvelemme henkilöstöä eli sisäisiä asiakkaitamme sillä kielellä, millä hän ottaa yhteyttä omissa palvelukanavissamme.	Tyytyväisyys sisäisiin palveluihin, kysely henkilöstölle vuosittain. Lähtötaso määritetään v. 2026.	Sisäisiä asiakkaita eli henkilöstöä palvellaan lähtökohteisesti sillä kielellä, jolla he ottavat yhteyttä (suomeksi tai ruotsiksi).
2. Tarjoamme hoitoa ja palvelua suomeksi ja ruotsiksi	2. Palvelemme ulkoisia asiakkaitamme sillä kielellä, millä hän ottaa yhteyttä palvelukanavissamme.	Laadullinen seuranta tulosalueittain.	Ulkoisia asiakkaita palvellaan sillä kielellä, jolla he ottavat yhteyttä. Esimerkiksi asiakaslaskutus ja kirjaamo palvelevat asiakasta sen mukaisesti, millä kielellä asiakas asioinnin aloittaa.
3. Henkilökunnan kielitaitoa arvostetaan tärkeänä osaamisena	3A. Kannustamme henkilöstön kielitaidon kehittämiseen ja käyttöön (esim. osallistumalla koulutuksiin tai muihin ohjelmiin, esim. Väga Moka.) 3B. Kehitämme käännösten ostopalvelua (palvelu, hinta, laatu)	3A. Konsernipalveluiden henkilökunnan kielitestiä ja -kurssien suorittamisen määrä (jatkoissa seuranta suhteessa ed. vuoteen) 3B. Käännösten sisäisen ja ostopalvelun määrä, hinta ja laatu (palautteen laadun seuranta aloitettu v. 2025)	3A. Konsernipalveluissa on kannustettu ruotsin kielitestiä ja kurssien suorittamiseen. Vuonna 2025 konsernipalveluista ruotsin kielitestiä suoritti 34 ja ruotsin kielikurssille osallistui 5 henkilöä. 3B. Sisäisenä työnä v. 2025 käännettiin yhteensä 13 076 sivua, ostopalveluna 4 463, joista ruotsiksi ostopalveluna 1 055 sivua. Ostopalveluista negatiivista palautetta kirjattiin viidestä käännöksestä.
4. Tiedottaminen toimii samanaikaisesti ja rinnakkain suomeksi ja ruotsiksi	4. Kehitämme ruotsinkielistä viestintää monikanavaisesti ja seuraamme tyytyväisyyden kehittymistä.	4A. Verkkopalvelun sekä mediaviestinnän ja sosiaalisen median sisältöjen ruotsinkielinen osuus (%) 4B. Varha.fi ruotsinkielisten sivustojen kävijämäärät (kehitys) ja asiakastytyväisyys (asteikko1-10, jossa 5 on keskimääräinen tyytyväisyys, ja jatkossa CSAT%-luku & muutokset ed. vuoteen)	4A. Mediaviestinnän ja sosiaalisen median sisällöstä ruotsinkielisenä toteutui (99,9%) eli on pysynyt samalla tasolla vuodesta 2024. Verkkopalvelun Varha.fi ruotsinkielisen sisällön osuus laski vuoden 2025 lopussa n. 73 % iin suomenkielisen sisällön ja kuvan laajentamisen vuoksi (vuonna 2024 n. 90 %) 4B. Varha.fi ruotsinkielisten verkkopalvelujen kävijämäärä laski hieman: v. 2025 sivulatauksia n. 153 000, yksittäisiä vierailijoita 33 000 (2024: sivulatauksia 1 63 000, yksittäisiä vierailijoita 31 000). Ruotsinkielisten verkkopalvelun asiakastytyväisyys parani. V. 2025: 7,9 (v. 2024: 6,3)
5. Käytämme ruotsia organisaatiomme kaikilla tasoilla, ruotsin kieli on elävää ja näkyvää	5. Edistämme henkilöstön pääviestintäkanavan (intran) kaksikielisyyttä sekä edistämme muuta kaksikielistä henkilöstöviestintää.	5A. Ruotsinkielisen intran pääsivun kävijämäärä / v (ka) ja uutisten määrä vuosittain (fi vrt sve) 5B. Ruotsinkielisten sisäisten tapahtumien määrä	5A. Ruotsinkielisen intran etusivusivun kävijämäärä laski hieman. Yksilöllisiä kävijöitä vuoden aikana viikoittain keskimäärin 109 (v. 2024: ka 116). Ruotsinkielisten sisäisten uutisten määrä sen sijaan nousi selvästi: v. 2025 n 85 % käännettiin ruotsiksi tekoälykäännösten käytön myötä (v. 2024 n. 52 % käännettiin ruotsiksi). 5B. Ruotsinkielisten sisäisten tapahtumien määrä: 1 (ruotsinkieliset henkilöstötreffit 6.11.)
6. Kaksikielisyys otetaan huomioon kaikessa päätöksenteossa	6A. Edistämme henkilöstön tietoisuutta kaksikielisuuden vaatimuksista päätöksenteossa sekä lisäämme päätösten käännösten osuutta. 6B. Varmistamme päätösten viestinnän kaksikielisesti.	6A. Valmisteluaineistojen käännökset ruotsiksi osuus (%) ja valmistelijoiden valmennus on/off 6B. Päätösviestinnän kaksikielisuuden toteutuminen.	6A. Esityslistat on käännetty ruotsiksi, valmisteluaineistoista 20 % käännetty ruotsiksi. Valmistelijoiden valmennus toteutettiin vuonna 2025 kerran ja on sovittu talven 2025-26 jatkovaimeuksista. 6B. Päätökset, joista tehdään erillistä viestintää, viestitään suomeksi ja ruotsiksi samanaikaisesti.