

Kansalliskielilautakunnan vuosiraportti 2025

Kansalliskielilautakunta 3.6.2026

Jussi Salminen, osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö

Minna Lönnbäck, yhteistyöjohtaja

Sisällysluettelo

Puheenjohtajan katsaus	3
Jokaisella kaksikielisellä hyvinvointialueella on kansalliskielilautakunta	6
Kieliohjelman rooli ja tavoitteet	7
Kielellisten oikeuksien toteutuminen toiminnassa	8
Kansalliskielilautakunnan painotukset vuodelle 2026	9
Kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyösopimus	10
Erätauko keskustelut ja niiden jatkot	11
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan sekä muut kieleen liittyvät yhteydenotot	12
Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan sekä muut kieleen liittyvät yhteydenotot	13
Asiakaspalaute ja NPS ruotsinkielisissä palveluissa vrt. suomenkieliset palvelut palautekanavittain	14
Tilastotietoa – ruotsinkieliset palvelut	15

Puheenjohtajan katsaus

Hyvinvointialue Soiten kansalliskielilautakunta on vuoden aikana jatkanut määrätietoista työtään ruotsin kielen aseman vahvistamiseksi organisaatiossa. Painopiste on ollut konkreettisissa toimenpiteissä ruotsinkielisten palveluiden parantamiseksi ja kehittämiseksi Soiten arjessa sekä toimivan kaksikielisyyden edistämiseksi koko organisaatiossa.

Pääsisäänkäynnin edellisen remontin yhteydessä opasteet tarkistettiin, jotta molemmilla kansalliskielillä olisi selkeä ja tasapuolinen näkyvyys. Teknisen palvelujen kanssa tehdyllä turvallisuuskierroksella havaittiin, että ainoa jäljellä oleva huomautus koski vanhan sosiaali- ja terveyskeskuksen opasteita. Näitä ei korjata, koska kansalliskielilautakunta on samalla varmistanut, että uudessa sosiaali- ja terveyskeskuksessa on selkeät opasteet molemmilla kielillä, ja että myös esteettömyysnäkökulma on otettu huomioon. Tämä on tärkeä osa työtä, jolla luodaan kaikille asukkaille helposti lähestyttävät ja tasapuoliset palvelut.

Olemme myös kannustaneet ruotsin kielen aktiivisempaan käyttöön päivittäisessä työssä ja pyrkineet varmistamaan, että jokaisessa vuorossa on henkilökuntaa, joka osaa palvella ruotsiksi. Henkilökunnalle on myös tarjottu mahdollisuutta osallistua kielikursseille ruotsin kielen taitonsa vahvistamiseksi. Osallistuminen on tosin toistaiseksi ollut vähäistä.

Puheenjohtajan katsaus

Ymmärtääksemme paremmin asukkaiden tarpeita olemme järjestäneet keskustelutilaisuuksia. Taustalla oli se, että NPS-tuloksissa luvut olivat ruotsinkielisellä puolella alhaisempia kuin suomenkielisellä ja se, että aiemmissa tutkimuksissa on käynyt ilmi, että ruotsinkielisten asukkaiden joukossa on tyytymättömyyttä neuvolapalveluihin. Yhteistyössä oikeusministeriön kanssa järjestettiin siksi keskustelutilaisuuksia Erätaukomenetelmän mukaisesti, muun muassa iltatilaisuus pienten lasten vanhemmille. Keskustelut nostivat esiin konkreettisia kehitystarpeita erityisesti neuvolapalveluissa, ja ne tarjoavat arvokkaita eväitä jatkotyöhön.

Samalla seuranta osoittaa, että on alueita, joilla on jatkettava kehittämistä. Voxit-kyselyihin annettujen vastausten määrä on vähentynyt, ja vaikka asiakastyytyväisyys on NPS-mittausten perusteella kokonaisuudessaan korkealla tasolla, mahdollisia eroja kieliryhmien välillä on edelleen vaikea nähdä selkeästi. Tätä on kehitettävä tulevaisuudessa, jotta asukkaiden kokemuksista saadaan entistä parempi kuva.

Myös ympärivuorokautisen palveluasumisen, ympärivuorokautisen hoidon ja vanhustenhoidon alalla on edelleen haasteita varmistaa toimivat ruotsinkieliset palvelut. Nämä ongelmat vaativat edelleen huomiota ja pitkäjänteistä kehitystyötä.

Puheenjohtajan katsaus

Samaan aikaan digitalisaatio ja uudet teknologiat, mukaan lukien tekoäly, luovat uusia mahdollisuuksia kehittää toimintaa ja parantaa hoidon ja palveluiden saatavuutta molemmilla kansalliskielillä.

Työ elävän ja toimivan kaksikielisyyden eteen on pitkäjänteistä. Kansalliskielilautakunta jatkaa siksi määrätietoisesti palvelujen kehittämistä niin, että ne palvelevat tasapuolisesti kaikkia hyvinvointialueen asukkaita. Tavoite on yksinkertainen: asukkaiden tulisi voida saada samaa hyvää palvelua ruotsiksi kuin suomeksi.

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.

- Soiten kansalliskielilautakunta kokoontui vuonna 2025 yhteensä neljä kertaa ja käsitteli kaikkiaan 52 pykälää.
- Kansalliskielilautakunta on kokoontunut puheenjohtaja Marlén Timosen johdolla vuoden 2025 kaikissa kokouksissa
- Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen toimii kansalliskielilautakunnan esittelijänä. Lautakunnan sihteerinä toimii kielenkääntäjä Mikaela Smeds

Kieliohjelman rooli ja tavoitteet

Tausta ja tarkoitus

- Soiten kaksikielisyysohjelma on yksi hyvinvointialueen strategisista ohjausasiakirjoista, ja se on hyväksytty aluevaltuustossa toukokuussa 2024 § 33.
- Kaksikielisyysohjelman yleisenä tavoitteena on varmistaa asukkaiden lakisääteinen oikeus saada palvelua suomeksi ja ruotsiksi.
- Ohjelma tukee kaksikielisyyden systemaattista ja pitkäjänteistä kehittämistä.
- Asiakirja perustuu lainsäädäntöön, Soiten hallintosäätöön ja hyvinvointialuestrategiaan

Kaksikielisyysohjelman yleiset tavoitteet:

- kuvailla kansalliskielten asemaa hyvinvointialueella
- määritellä työtavat valtakunnallisten vaatimusten täyttämiseksi.
- asiakas saa palvelua äidinkielellään, ruotsiksi tai suomeksi
 - > Kun asiakkaiden saama hoito ja palvelu annetaan heidän omalla kielellään, asiakas- ja potilasturvallisuus voidaan taata paremmin.
- Henkilöstön kielitaito nähdään tärkeänä osaamisena
- Julkaisemme tiedot rinnakkain suomeksi ja ruotsiksi

Kielellisten oikeuksien toteutuminen toiminnassa

Toimintojen raportointi

- Toimintaraporteista huomataan, että kieli huomioidaan aiempaa järjestelmällisemmin rakenteissa.
- Henkilöstön kielitaidon kartoitus tulisi parantamaan mahdollisuuksia ottaa asiakkaan kieli huomioon ennakolta.
- Joissakin toiminnoissa kaksikielisyys on edelleen riippuvainen yksittäisten työntekijöiden kielitaidosta rakenteellisen suunnittelun sijaan.
- Potilaat arvostavat henkilöstön halukkuutta puhua ruotsia, mutta edellyttävät, että lakisääteinen oikeus saada palvelua ruotsiksi toteutuu myös käytännössä.
- Puhelinpalveluun, kirjalliseen viestintään ja digitaalisiin palveluihin, kuten sovelluksiin ja automaattisiin puhelinjärjestelmiin, liittyvät puutteet toistuvat palautteessa.

Kielellisten oikeuksien toteutuminen toiminnassa ja kehittämissuunnitelma

2024: Ruotsinkieliset asiakkaat arvostavat ystävällistä, ammattitaitoista ja ymmärtävää palvelua. He kokevat ruotsinkielisen palvelun tärkeäksi ja toivovat sen saatavuuden ja laadun parantamista. Puhelinpalvelussa usein suomeksi vastaaminen vaikeuttaa asiointia. Kielimuuri ja tiedon puute ovat merkittäviä haasteita. Sävynä pääosin positiivinen ystävällisyydestä, mutta kriittinen kielipalveluiden saatavuuden osalta.

2025: Ruotsinkieliset arvostavat ystävällistä, asiantuntevaa ja empaattista palvelua omalla kielellään. Palvelu koetaan sujuvaksi ja selkeät ohjeet sekä nopeat ajanvaraukset ovat arvostettuja. Kielipalveluiden saatavuus ja laatu ovat kuitenkin kehityskohteita. Kielimuurit ja ruotsinkielisen palvelun puutteet aiheuttavat tyytymättömyyttä. Sävynä positiivinen, mutta sisältää kritiikkiä kielipalveluista ja viestinnästä.

Lisätään ruotsinkielisen palvelun saatavuutta, henkilökunnan kielitaitoa ja viestintää eri kielillä.

Miten kansalliskielilautakunnan painotukset ovat toteutuneet vuonna 2025

- Vuoden 2024 vuosiraportissaan kansalliskielilautakunta korosti sitä, että Soiten tulee mahdollisuuksien mukaan 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 potilasjärjestelmiin, eikä henkilöstön kielitaidon kartoitus ole riittävä. Ilman järjestelmällistä kirjaamista kielellisten oikeuksien toteutumisen seuranta käytännössä vaikeutuu.
 - Hankintojen seuranta on kehittynyt, mutta tarve systemaattiselle seurannalle on edelleen olemassa.
- Lautakunnan aiemmat painotukset ovat edelleen ajankohtaisia ja muodostavat tärkeän perustan ruotsin kielen aseman vahvistamiselle Soitessa.

Kansalliskielilautakunnan painotukset vuodelle 2026

- Kaksikielisyysohjelman 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 vastaanottotoiminnassa myös digitaalisissa palveluissa, puhelinpalveluissa sekä kirjallisessa viestinnässä koko palveluketjun ajan.
- Vuosilta 2024 ja 2025 tehty avoimen palautteen perusteella tehty syväanalyysi osoitti edellä mainitut kaksi asiaa kehittämiskohteiksi
- 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
- Pitkäjänteistä ja tavoitteellista työtä on jatkettava, jotta lakisääteinen oikeus hoitoon ja palveluun ruotsin kielellä toteutuu koko hyvinvointialueella.

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 seuranta.
- Vuosina 2025–2027 Varha yhteistyösopimusta koskevan valtakunnallisen verkostoryhmän puheenjohtajuus on Varhalla.
- Verkostoryhmän työ edistää yhteistyötalvelujen 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.

Erätauko keskustelut ja niiden jatkot

- Erätauon lähestymistapa on dialogi, joka on rakentava ja tasavertainen tapa keskustella
- Kaksikielisten hyvinvointialueiden Suomen 5. erätauko keskustelu käytiin syksyllä 2025 Keski-Pohjanmaalla
- Soiten 1. erätaukokeskustelun aiheena oli perheidenpalvelut
- Soiten 2. erätaukokeskustelu tullaan pitämään ikäihmisten palveluista



Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan sekä muut kieleen liittyvät yhteydenotot

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

- Vuonna 2025 ei ole tilastoitu erikseen kieleen liittyviä yhteydenottoja sosiaali- ja terveystalvissa
- Vuodesta 2026 tilastoidaan yhteydenottajan kieli
- Potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportoinnissa (HaiPro) ei Soitella toistaiseksi eritellä kielestä johtuvia tilanteita.
- Myöskään kielestä johtuvia muistutuksia tai kanteluita ei tilastoida erikseen.

Asiakaspalaute ja NPS ruotsinkielisissä palveluissa vrt. suomenkieliset palvelut

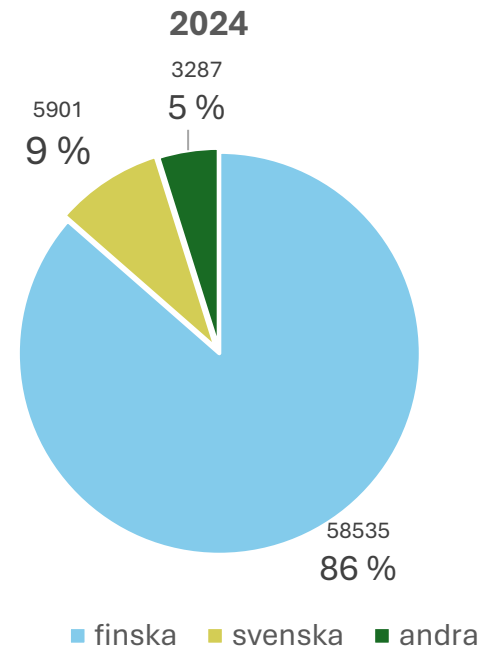
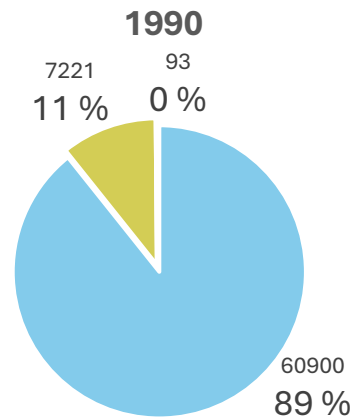
- Soite kerää aktiivisesti asiakaspalautetta ja hyödyntää sitä palveluiden ja prosessien kehittämisessä
 - kaikkiaan 26 000 asiakaspalautetta, joista 22 000 tekstiviestinä, 3500 palautelaitteilla ja 500 verkkosivujen kautta
- Asiakaspalautejärjestelmän päivitetyn organisaationperusteella jaetaan vuosi kahtia ajanjaksoille palautteiden osalta:
1.1.-30.9.2025 ja 1.10.-31.12.2025
- Suomenkielistä ja ruotsinkielistä palvelua verrattaessa huomataan, että ruotsinkieliset ovat yllättäen tyytyväisempiä Soiten palveluihin
- Soiten asiakaskokemus 1-9/2025 NPS 71 vrt ruotsinkieliset NPS 75 ja 10-12/2025 NPS 73 vrt ruotsinkieliset 76
- TESA 1-9/2025 NPS 71 vrt ruotsinkieliset NPS 76 ja Sairaala- ja akuuttipalvelut 10-12/2025 NPS 60 vrt ruotsinkieliset NPS 72
- Sote-keskus 1.10.-31.12.2025 NPS 77 vrt ruotsinkieliset NPS 77

Asiakaspalaute ja NPS ruotsinkielisissä palveluissa vrt. suomenkieliset palvelut palautekanavittain

- Tekstiviesti 1-9/2025 NPS 73 ja 10-12/2025 NPS 76 vrt 1-9/2025 ruotsinkieliset NPS 76 ja 10-12/2025 NPS 77
- Palautelaite 1-9/2025 NPS 56 ja 10-12/2025 NPS 89 vrt 1-9/2025 ruotsinkieliset NPS 46 ja 10-12/2025 NPS 80
- Verkkosivut 1-9/2025 NPS -43 ja 10-12/2025 NPS -49 vrt 1-9/2025 ruotsinkieliset NPS 5 ja 10-12/2025 NPS -42
- Yhteenvetona voidaan todeta palautekanavistakin, että ruotsinkieliset ovat pääosin tyytyväisempiä palveluihin kuin suomenkieliset

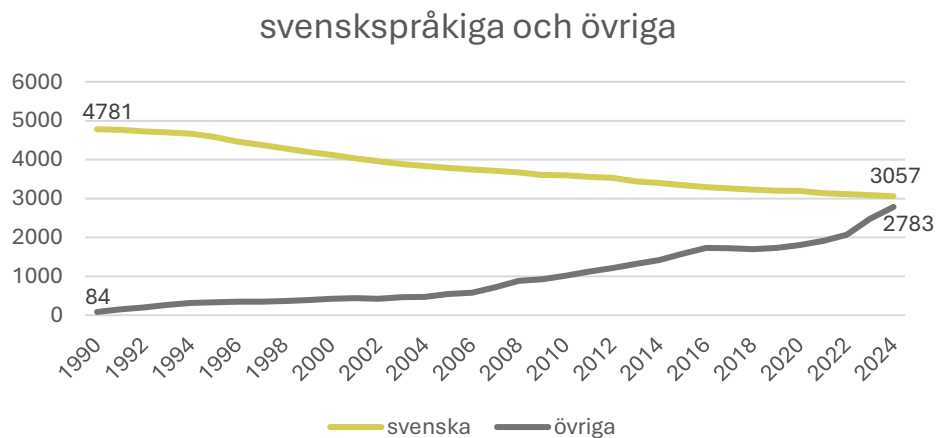
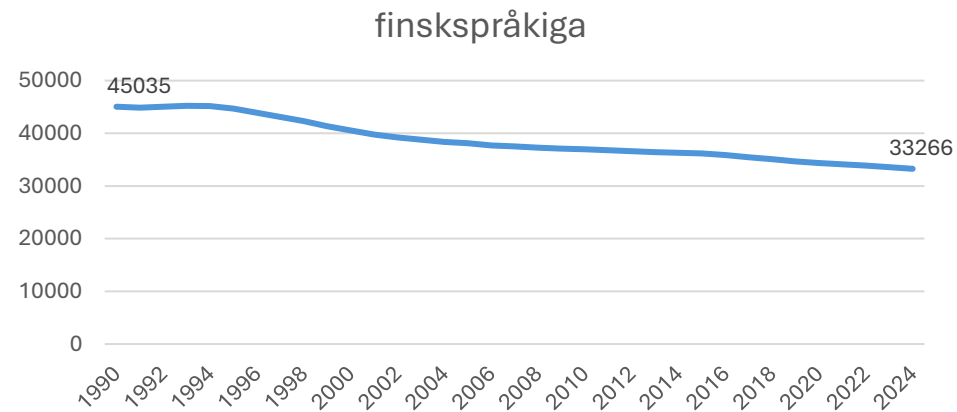
Tilastotietoa – ruotsinkieliset palvelut

Språkgruppernas andel i Mellersta Österbotten 1990 och 2024

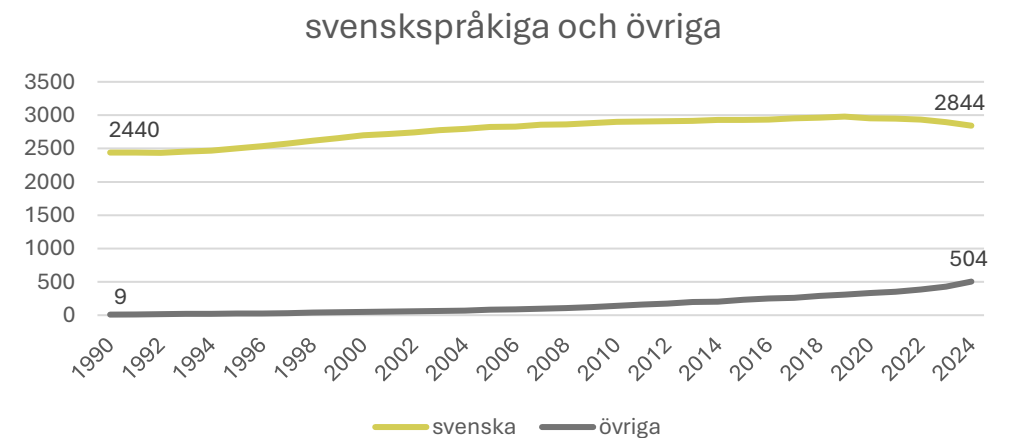
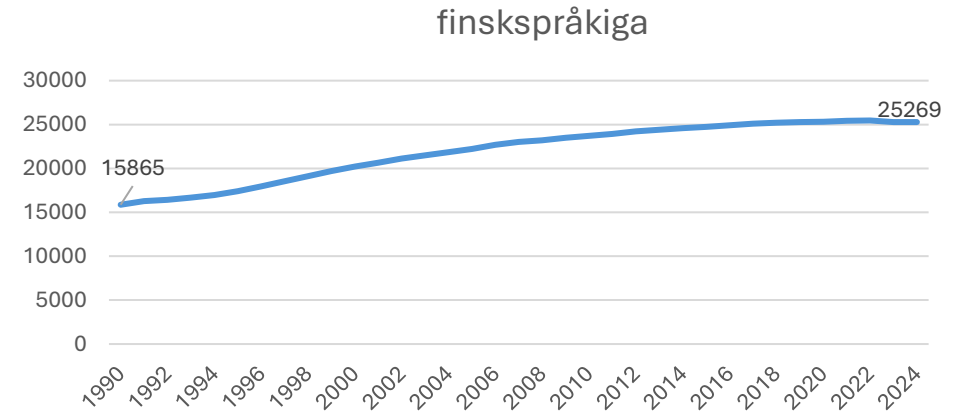


Språkgruppernas befolkningsutveckling i Mellersta Österbotten

- 0-49 åringar

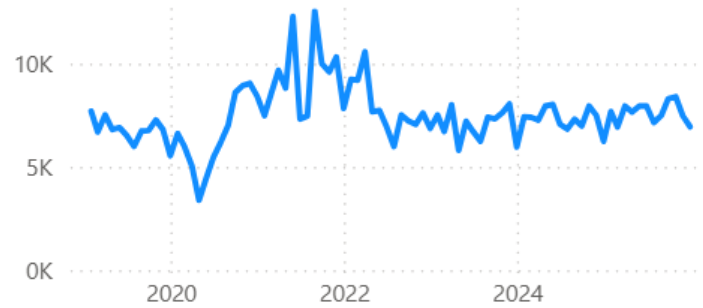


- 50+ åringar

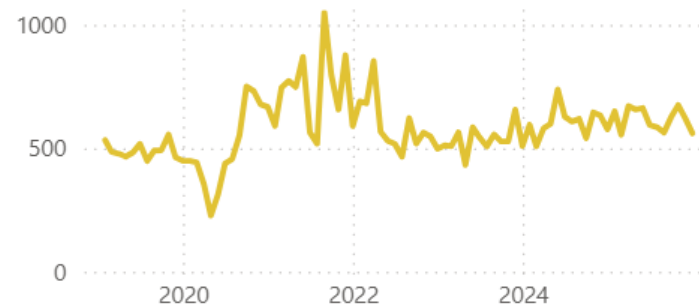


Avosairaanhoidon käynnit kieliryhmittäin

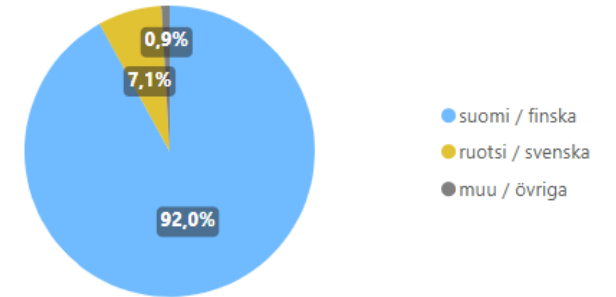
suomenkieliset / finskspråkiga



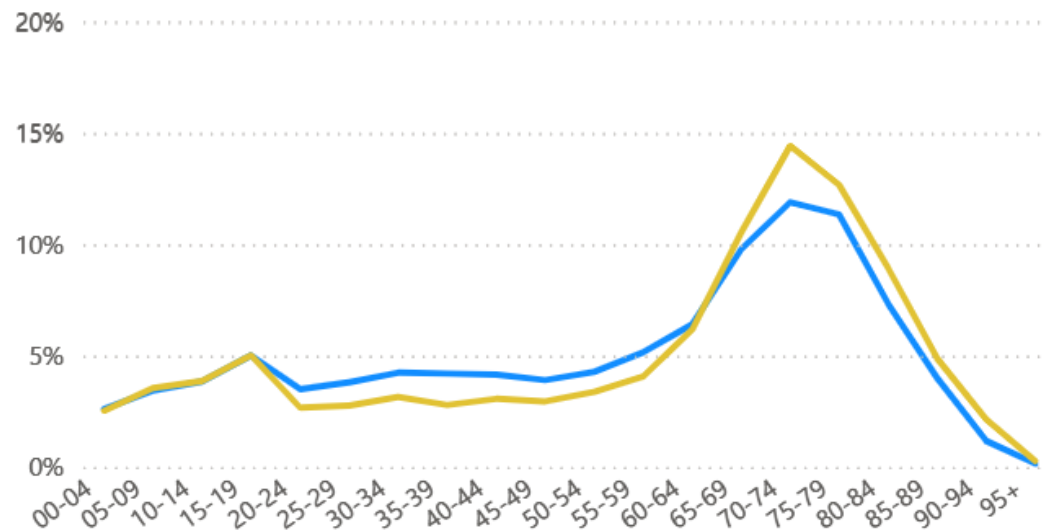
ruotsinkieliset / svenskspråkiga



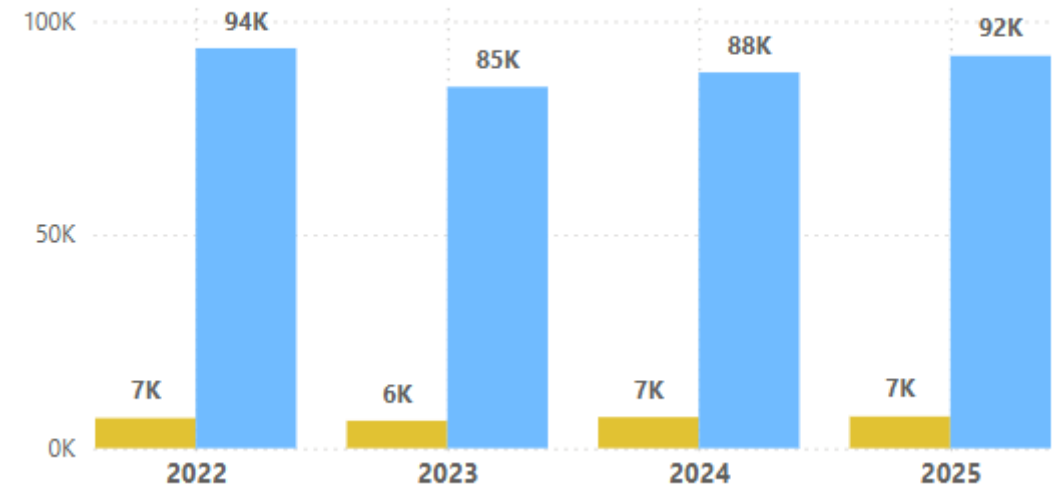
Användning av tjänster språkgruppsvist



Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)



ruotsi / svenska suomi / finska



Somaattinen esh käynnit kieliryhmittäin

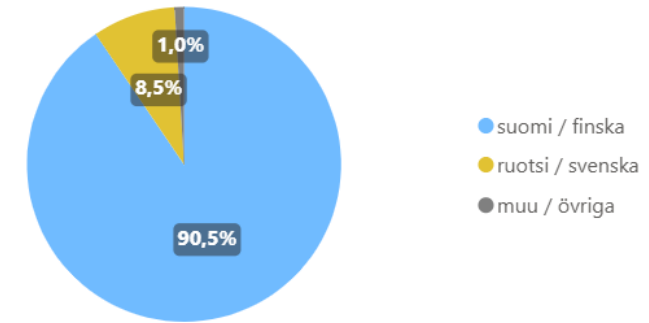
suomenkieliset / finskspråkiga



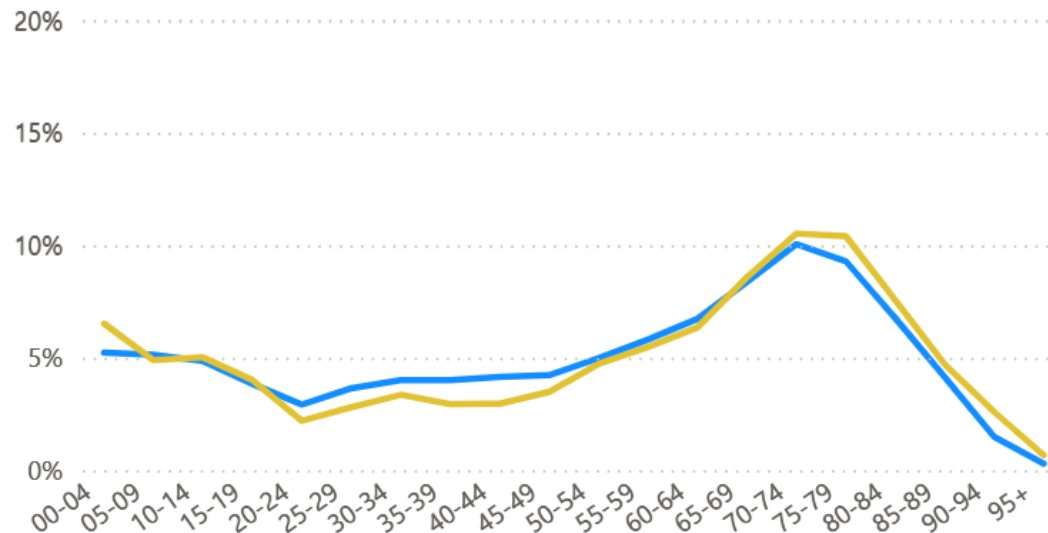
ruotsinkieliset / svenskspråkiga



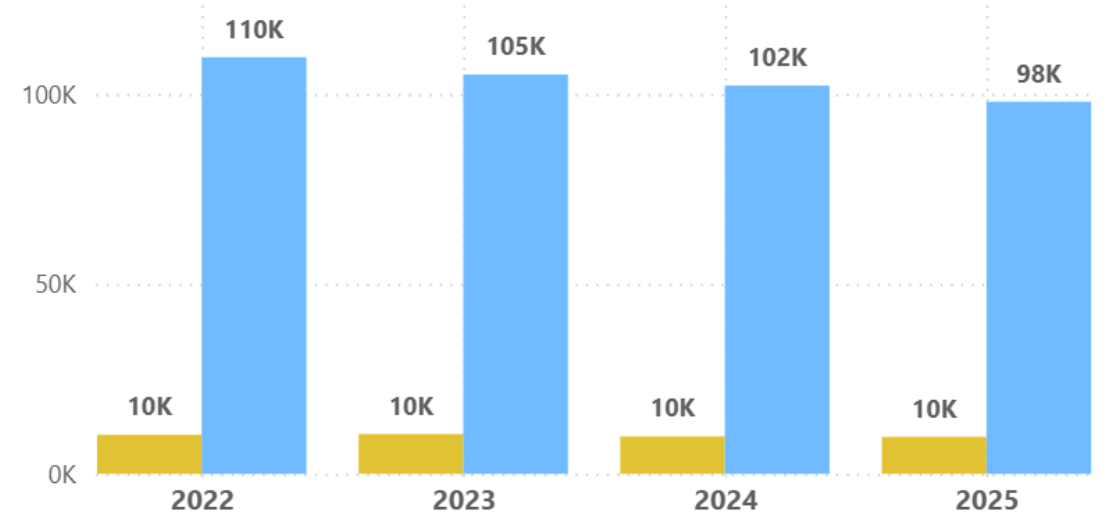
Användning av tjänster språkgruppsvist



Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)



ruotsi / svenska suomi / finska

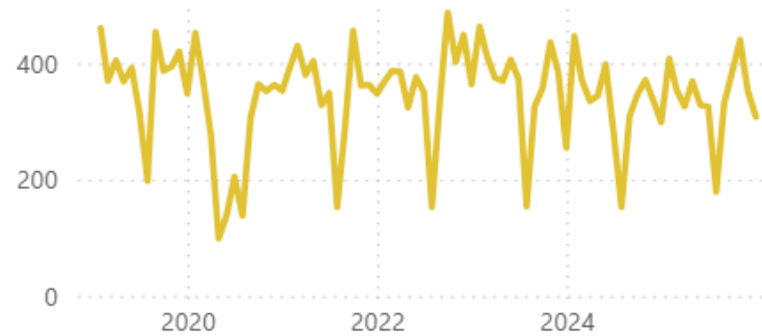


Hammashuolto käynnit kieliryhmittäin

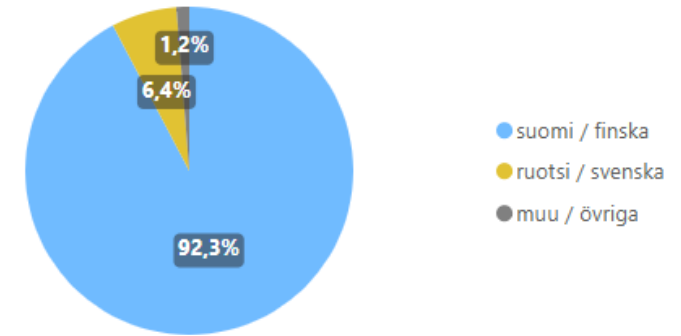
suomenkieliset / finskspråkiga



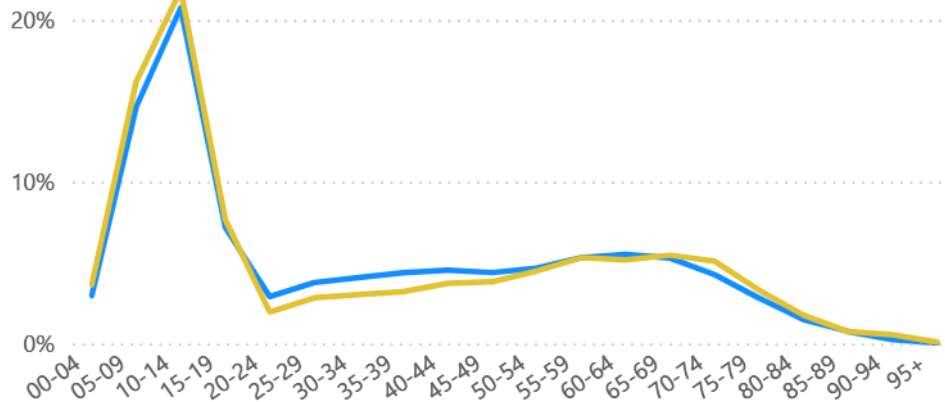
ruotsinkieliset / svenskspråkiga



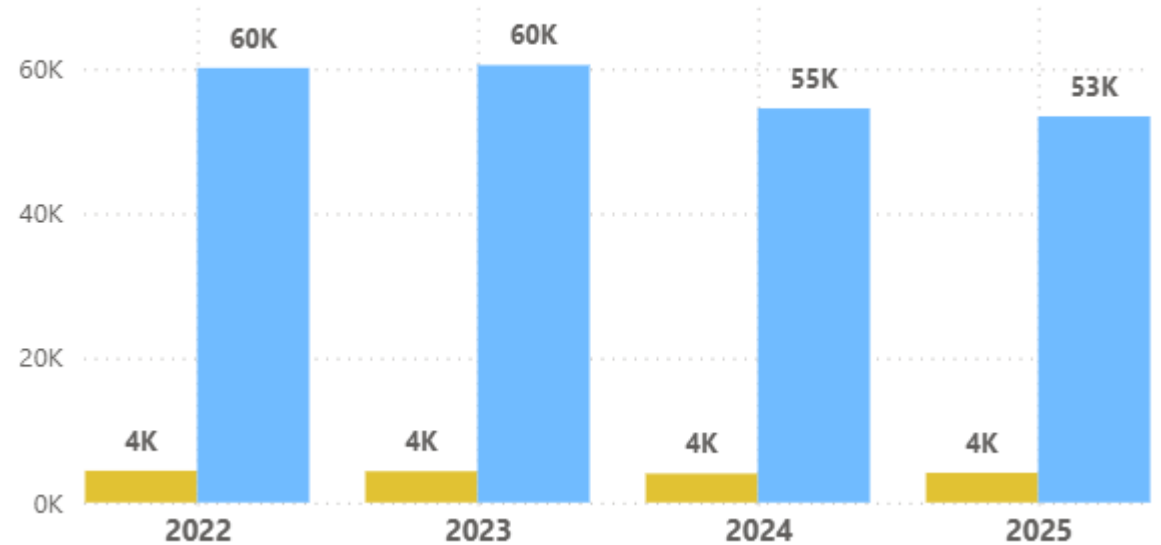
Användning av tjänster språkgruppsvist



Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)

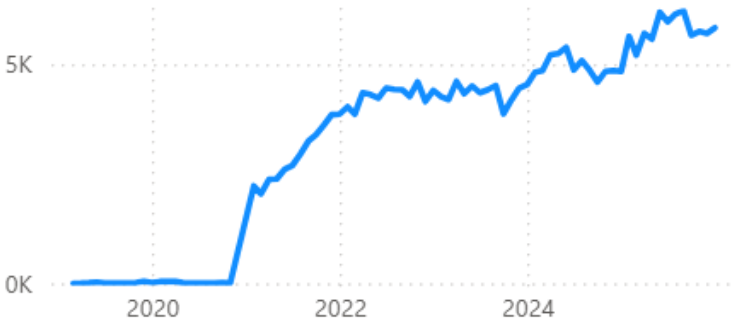


ruotsi / svenska suomi / finska



Kotihoidon videopuhelukäynnit kieliryhmittäin

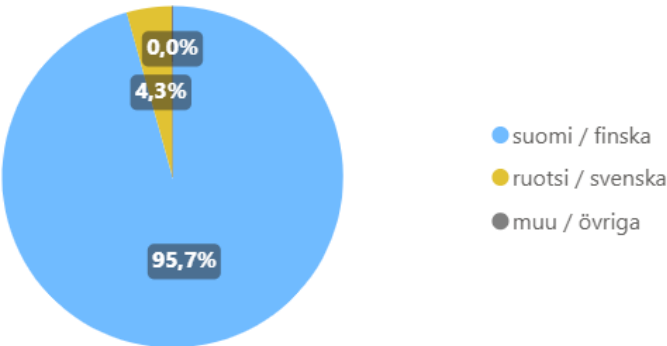
suomenkieliset / finskspråkiga



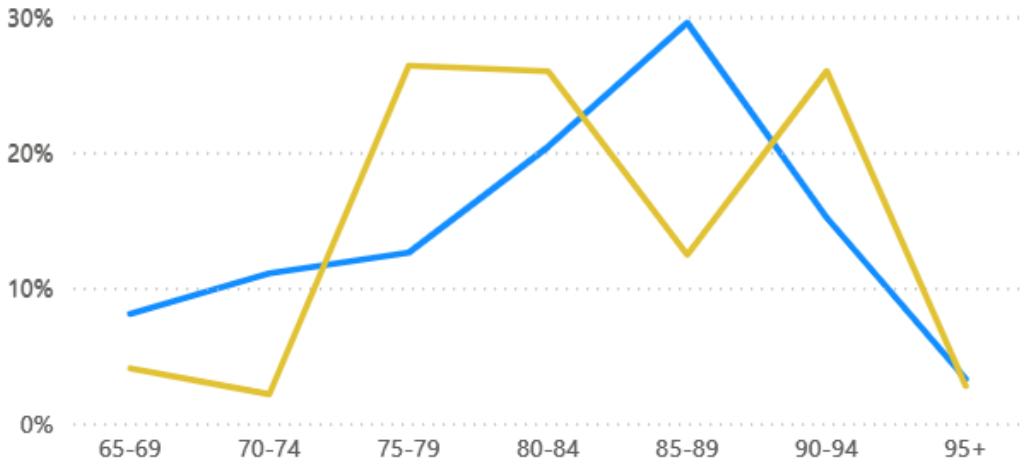
ruotsinkieliset / svenskspråkiga



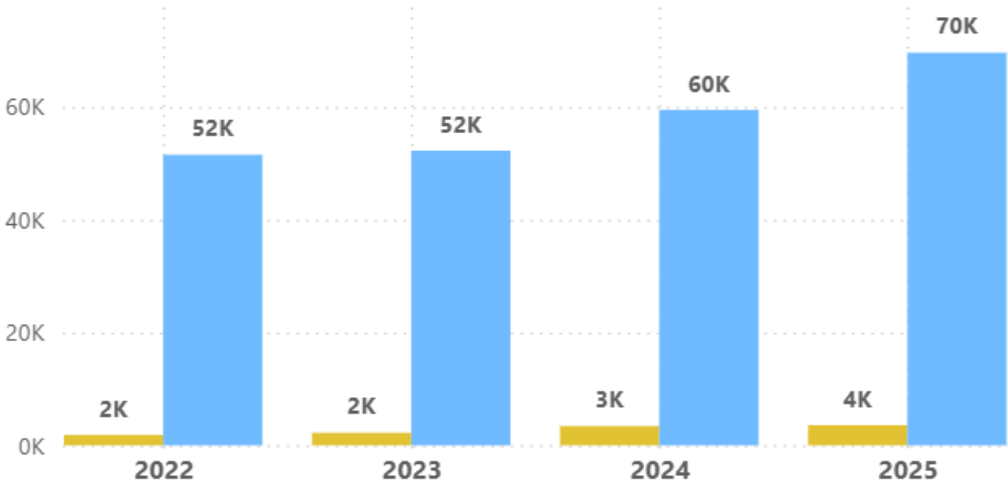
Användning av tjänster språkgruppvis



Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)



ruotsi / svenska suomi / finska

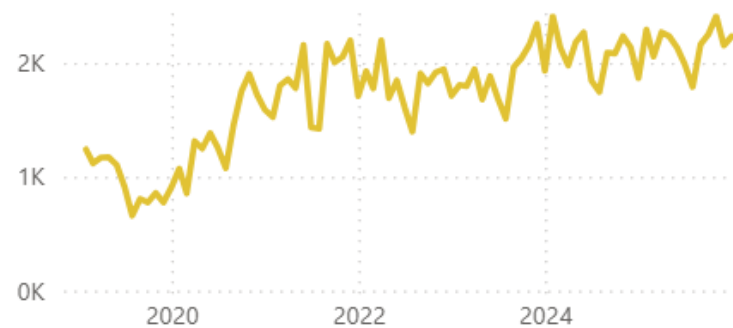


Puhelinkontaktit ja sähköisen palvelukanavan kontaktit terveyspalveluissa kieliryhmittäin

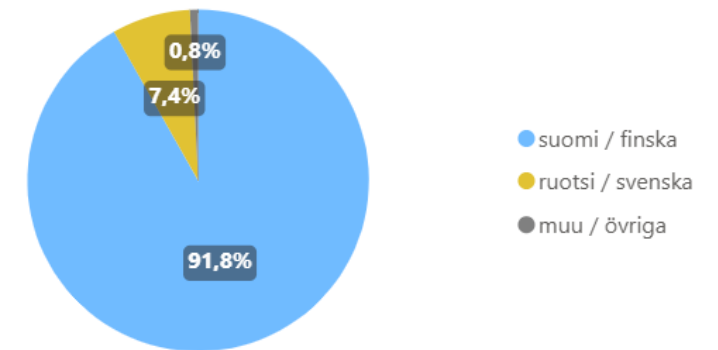
suomenkieliset / finskspråkiga



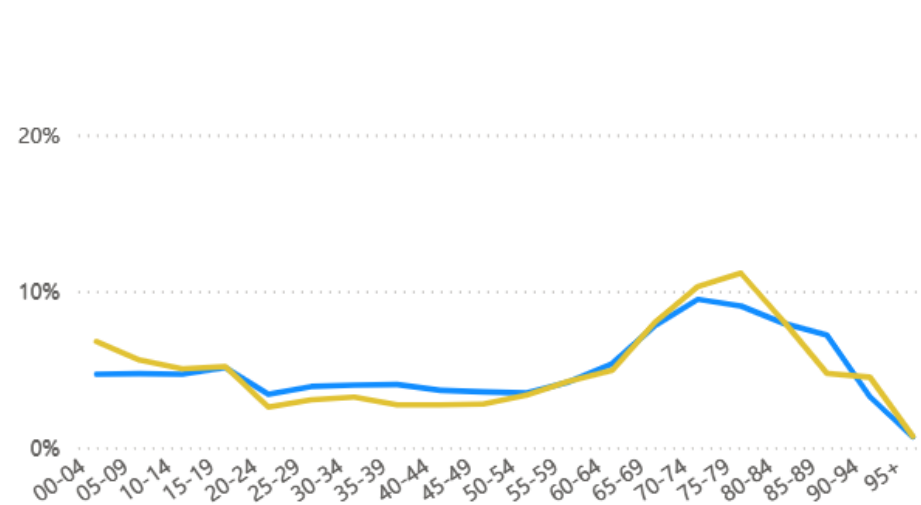
ruotsinkieliset / svenskspråkiga



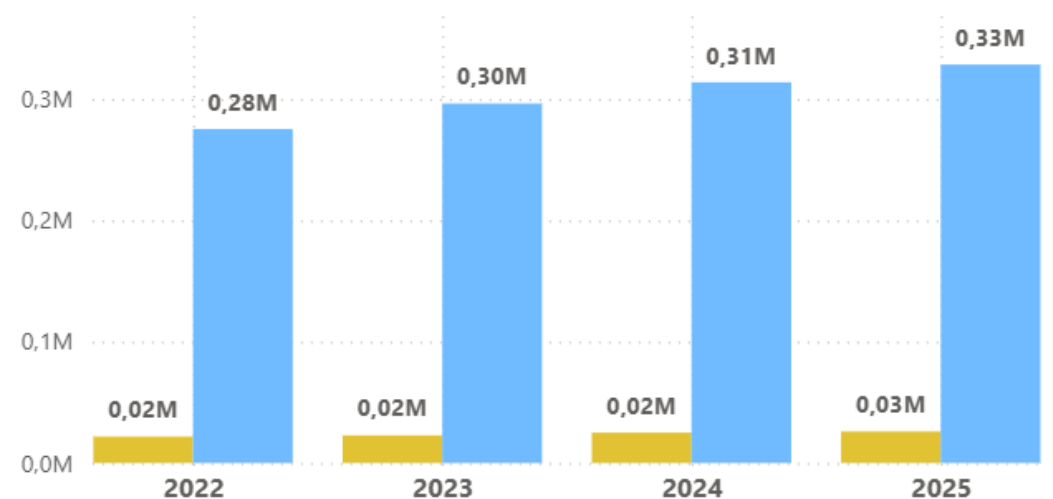
Användning av tjänster språkgruppssvist



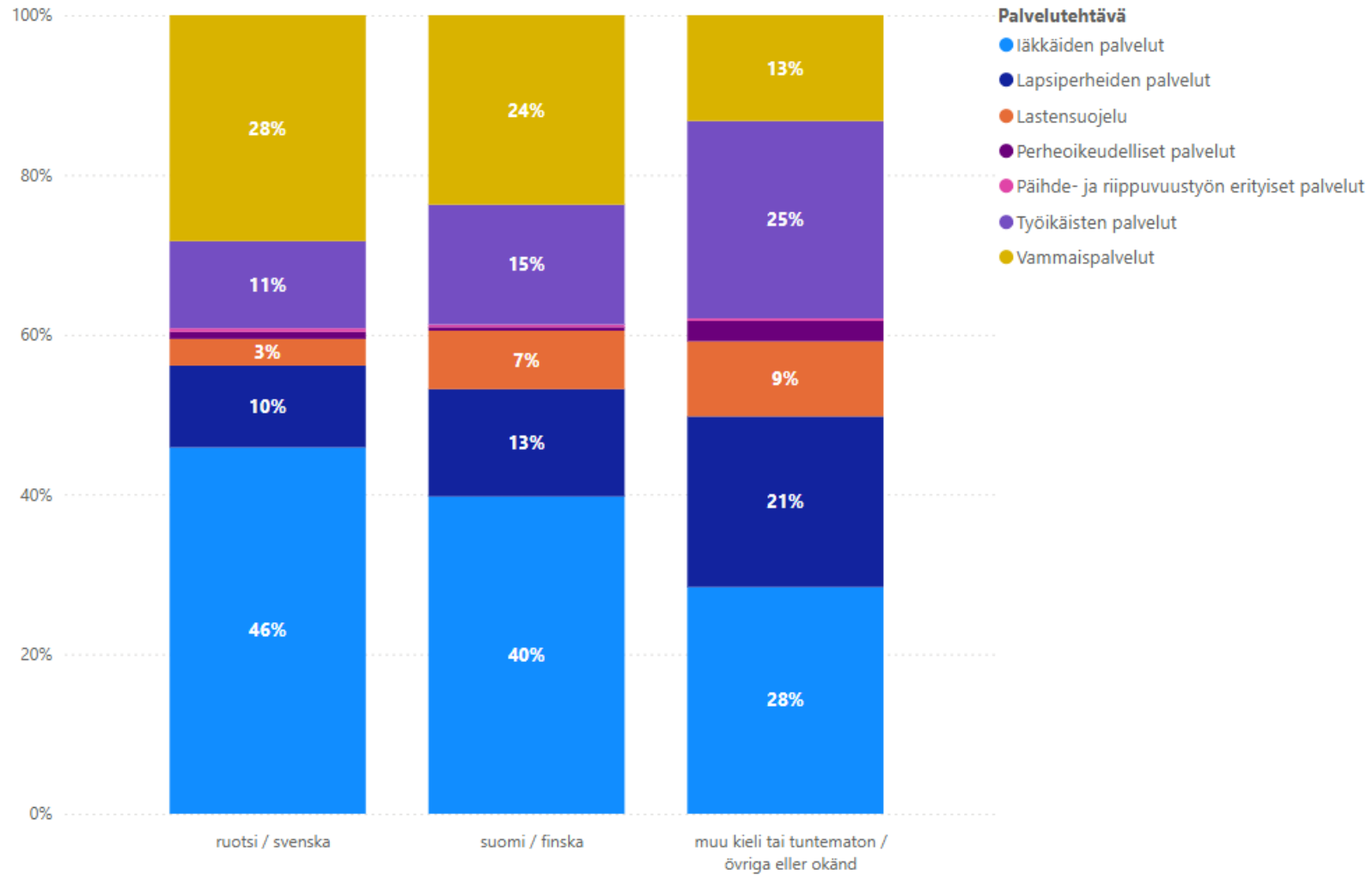
Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)



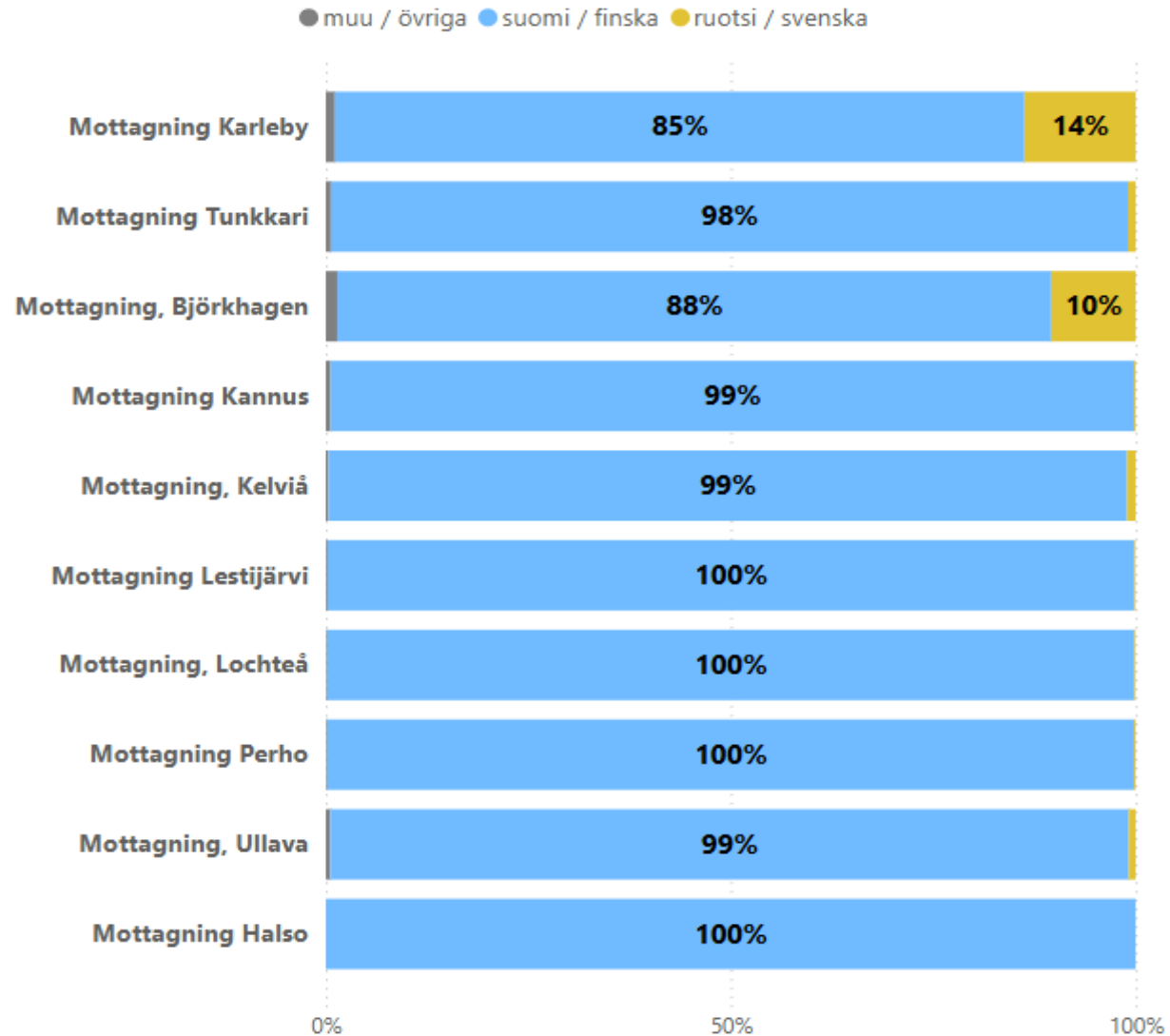
ruotsi / svenska suomi / finska



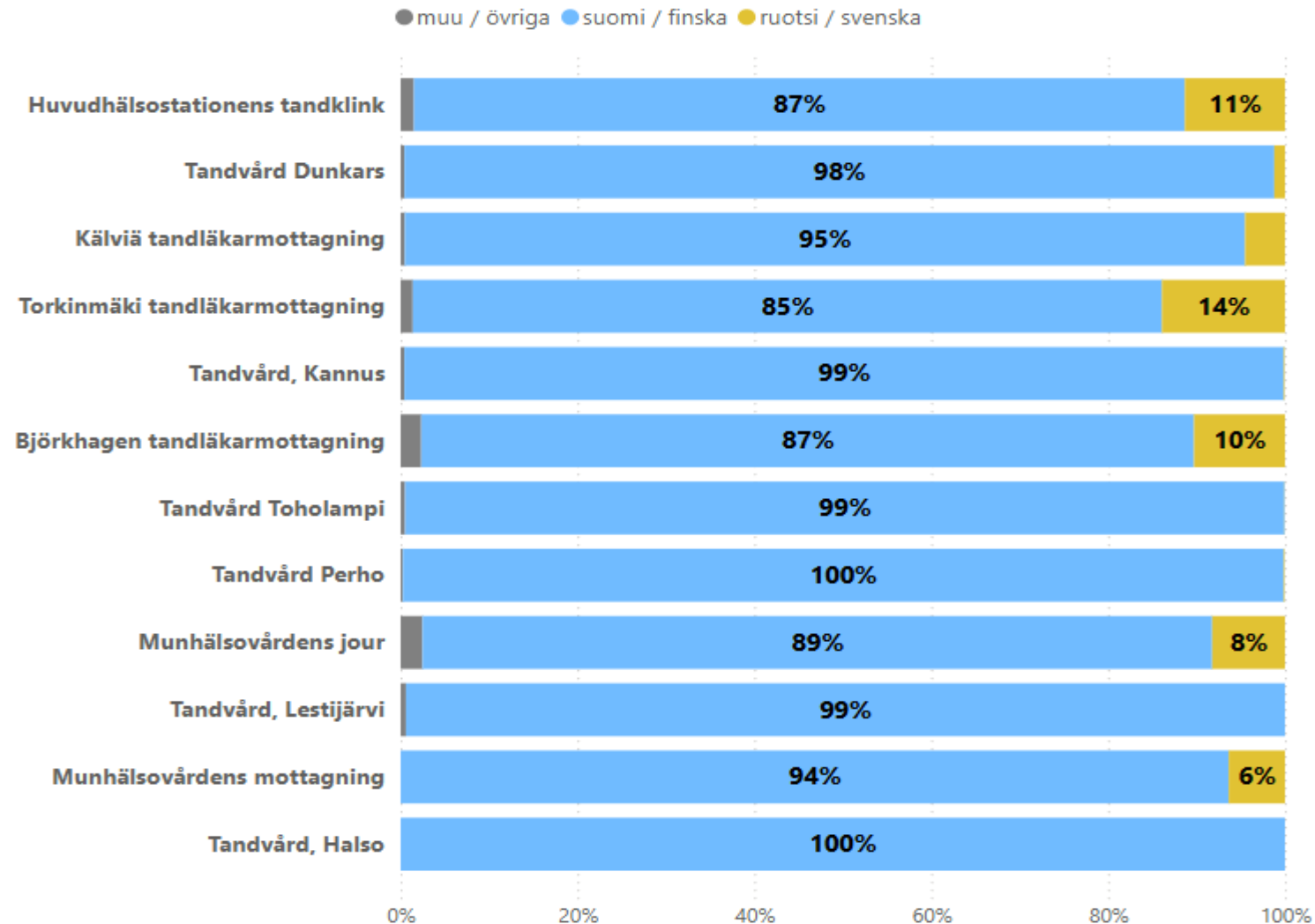
Eri kieliryhmien sosiaalipalveluiden asiakkuuksien rakenne



Besök hos primärvårdens öppenvård per verksamhetsställe, olika språkgruppers andel av serviceanvändningen(2025)



Besök hos tandvården per verksamhetsställe, olika språkgruppers andel av serviceanvändningen (2025)



Asiakastyytyväisyys, suun terveydenhuolto 2025

Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

svenskspråkiga



82

n= 395

finskspråkiga



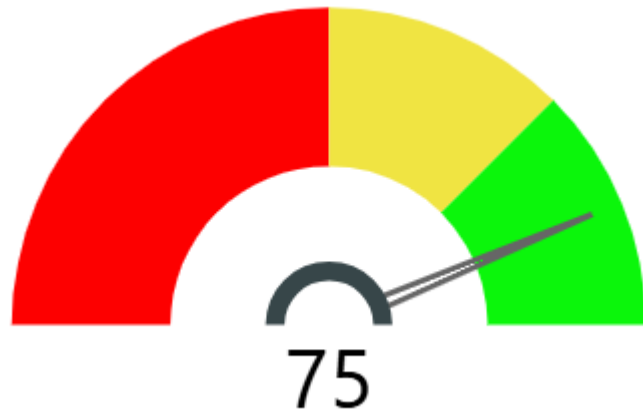
82

n= 4 636

Asiakastyytyväisyys, avosairaanhoito (pth vastaanotot) 2025

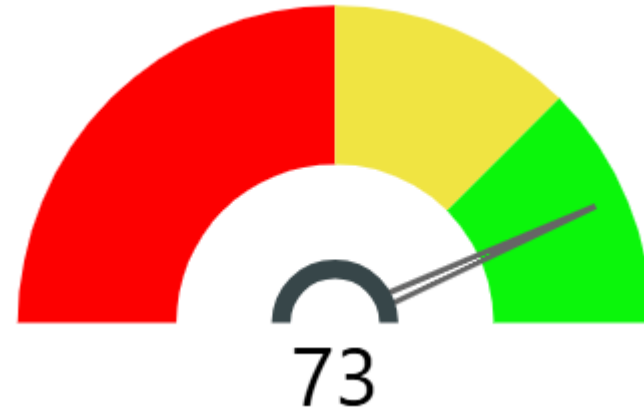
Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

svenskspråkiga



n= 984

finskspråkiga



n= 10 377

	1.1.-30.9.2025	1.10.-31.12.2025
Soiten asiakaskokemus NPS kaikki/NPS äidinkieli (sv)	NPS 71 (N=14 304) / NPS 75 (N=1298)	NPS 73 (N=7164) / NPS 76 (N=616)
Terveysten- ja sairaanhoitopalvelut	NPS 71 (N=12 048) / NPS 76 (N=1151)	
Sairaala- ja akuuttipalvelut		NPS 60 (N=1420) / NPS 72 (N=178)
Hoito ja hoiva	NPS 0 (N=27) / NPS -100 (N=1)	
Ikääntyneiden ja vammaistenpalvelut		NPS -48 (N=30) / NPS – (N=0)
Perheiden palvelut	NPS 49 (N=568) /NPS 50 (N=8)	
Sote-keskus		NPS 77 (N=5586) / NPS 77 (N= 431)