

11.4.2025

Kaksikielisyysuunnitelma

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala

Helsingin kaupunginhallitus ohjeisti helmikuussa 2022 toimialoja ja liikelaitosta laatimaan toiminnan tarpeita vastaava kielisuunnitelma kielellisten palvelujen ja henkilökunnan riittävän kielitaidon turvaamiseksi. Kaupunginkanslia on Kaksikielisyystoimikunnan (1.1.2023 lähtien Kansalliskielilautakunta) kehotuksesta laatinut mallin kielisuunnitelmaa varten. Tämä kaksikielisyysuunnitelma on laadittu kyseistä mallia noudattaen.

Sisällys

Johdanto	3
1. Kielelliset oikeudet ja kaksikielisyyden lähtökohdat	4
2. Ruotsinkielisten palvelujen järjestäminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla	5
2.1 Perhe- ja sosiaalipalvelut	5
2.2 Sairaala- kuntoutus ja hoivapalvelut	6
2.3 Terveys- ja päihdepalvelut	7
2.4. Pelastustoimi	7
2.5. Toimialan yhteiset palvelut	8
2.5. Digitaaliset palvelut	9
2.6. Toimialan ruotsinkielinen työryhmä	9
2.7. Valtakunnallinen yhteistyö	9
3. Rekrytointi	9
4. Henkilöstön kielitaito ja koulutus	10
5. Viestintä	10
6. Täytäntöönpano, seuranta ja vastuunjako	11
6.1. Toimialan yhteiset tavoitteet ja toimenpiteet	11
Lähteet	13

Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan oikeuksien toteutumisen kannalta kielellä on suuri merkitys. Asiakkaan mahdollisuus tulla ymmärretyksi sekä ymmärtää annettua tietoa, on edellytys niin asiakas- ja potilasturvallisuuden, kuin tiedonsaanti- ja itsemääräämisoikeuden toteutumiselle. Palvelun laatu ei myöskään saa riippua siitä, käyttääkö asiakas asioidessaan suomen tai ruotsin kieltä. Asiointikieli vaikuttaa potilasturvallisuuden lisäksi myös hoidon ja palveluiden laatuun sekä siihen, millainen kokemus asiakkaalle jää sosiaali-, terveydenhuollon ja pelastustoimen palveluista.

Kaupunginhallitus hyväksyi 28.2.2022 Helsingin kaupungin palvelujen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman. Suunnitelman kaupunkiyhteisenä toimenpiteenä on toimialan yhteisen kaksikielisyysuunnitelman laatiminen. Edellinen sosiaali- ja terveystoimen kaksikielisyysuunnitelma on julkaistu vuonna 2021 ja pelastuslaitoksen kielisuunnitelma vuonna 2020. Kaksikielisyysuunnitelma on keino varmistaa kaupunkilaisten kielellisten oikeuksien toteutuminen.

Kaupungin toimialakohtaiset kaksikielisyysuunnitelmat pohjautuvat ruotsin kielen lakisääteeseen asemaan, kansalliskielistrategiaan sekä kaupungin ja toimialan strategioihin ja suunnitelmiin. Kaksikielisyysuunnitelmassa kuvataan, miten kaksikielisyys toimialalla toteutuu, ja miten sitä edistetään. Suunnitelma tukee lainsäädäntöä sekä kaupungin ja toimialan strategioissa asetettuja velvoitteita ja tavoitteita.

Tämän kaksikielisyysuunnitelman taulukossa 1 esitetään toimialan yhteiset ja tavoitteet ja toimenpiteet kaksikielisyyden edistämiseksi. Lisäksi palvelukokonaisuudet laativat omiin tarpeisiinsa ja toimintaansa sopivat täsmennetyt, vuosittain päivitettävät, toimeenpanosuunnitelmat. Kaksikielisyysuunnitelmaa ja yhteistä toimeenpanosuunnitelmaa on työstetty yhteistyössä toimialan palvelukokonaisuuksien kanssa. Suunnitelmalla edistetään kaupungin ja toimialan strategian ja arvojen toteutumista.

1. Kielelliset oikeudet ja kaksikielisyyden lähtökohdat

Suomen viralliset kielet ovat suomi ja ruotsi. Kansalaisten kielelliset oikeudet on turvattu Suomen [perustuslaissa](#) ja [kielilaissa](#). Perustuslain mukaan julkisen vallan on huolehdittava maan suomen- ja ruotsinkielisen väestön sivistyksellisistä ja yhteiskunnallisista tarpeista yhdenvertaisin perustein.

Perustuslaki edellyttää, että hallinto on laadullisesti yhtä hyvää ja on yhdenvertaisesti saatavissa suomen- ja ruotsinkieliselle väestölle. Hyvä hallinto on perusoikeus ja sen toteutuminen molemmilla kansalliskielillä on edellytys kielellisten oikeuksien toteutumiselle. Tämä on usein myös edellytys muiden perusoikeuksien, kuten esimerkiksi oikeussuojan, sivistyksellisten oikeuksien, osallistumisoikeuksien sekä sosiaalisten oikeuksien toteutumiselle.

Kielilain mukaan jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia viranomaisen kanssa asioidessa. [Valtioneuvoston kansalliskielistrategian](#) tavoitteena on turvata, että Suomessa on jatkossakin kaksi elävää kansalliskieltä. Ruotsin kielen osalta tavoitteena on ruotsinkielisten palvelujen toimivuuden ja saatavuuden turvaaminen sekä kieliyhteisön elinvoimaisuuden vahvistaminen.

Helsingin ruotsinkielisen väestön osuus on noin 5,5 %, eli noin 37 000 asukasta. Ruotsinkieliset muodostavat kaupungin toiseksi suurimman kieliryhmän. Kaksikielisenä kaupunkina Helsingillä on lakisääteinen velvollisuus tuottaa palvelut yhdenvertaisesti ja laadukkaasti molemmilla kansalliskielillä. [Helsingin kaupungin hallintosäännön](#) mukaan hallinto ja palvelut on järjestettävä niin, että asukkaita ja palvelujen käyttäjiä palvellaan kaikilla kaupungin tehtäväalueilla heidän omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi.

[Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla](#) säädetään Helsingin kaupungista hyvinvointialueen tehtävien järjestäjänä. Lain nojalla kaupungilla on oltava kansalliskielilautakunta. Lautakunnan tehtävänä on antaa vuosittain kaupunginhallitukselle kertomus kielivähemmistön palveluiden toteutumisesta sosiaali- ja terveyshuollossa sekä pelastustoimessa. Lisäksi tehtävänä on selvittää, arvioida ja määritellä toimialan vähemmistökielellä tarjottavien palvelujen tarvetta, sekä seurata näiden palvelujen saatavuutta ja laatua. Lautakunta voi tehdä aluehallitukselle ehdotuksia toimenpiteistä kielivähemmistön palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi, sekä henkilöstön kielitaitovaatimusten ja kielitaidon kehittämiseksi.

[Kansalliskielilautakunnan vuosikertomuksessa 2023](#) yksi esitetty toimenpide- ehdotus on päivittää ja yhtenäistää toimialan kielisuunnitelmat yhteiseksi kaksikielisyyssuunnitelmaksi, jonka rakenne mukailee sote-uudistuksen myötä muuttunutta organisaatorakennetta. Ehdotuksen mukaan uusi suunnitelma sisältää palvelukokonaisuuskohtaiset toimenpidesuunnitelmat, joihin on kirjattu konkreettiset tavoitteet ja toimenpiteet, joilla varmistetaan kielellisten oikeuksien juurruttaminen käytäntöön.

[Toimialan palvelustrategian](#) mukaan Helsingissä turvataan laadukkaat ja yhdenvertaiset suomen- ja ruotsinkieliset palvelut. Yhdenvertaisuus tarkoittaa, että toimintoja suunnitellaan siten, että suomen- ja ruotsinkielisillä palveluprosesseilla päästään samaan lopputulokseen. Suomen- ja ruotsinkielisiä toimintoja ja käytäntöjä sovitetaan yhteen, jotta organisaatio toimii molemmilla kansalliskielillä. Ruotsinkielisten palvelujen toimivuuteen kiinnitetään erityistä huomiota. Palvelujen tuottajasta riippumatta tavoitteena on asiakkaan tarpeidenmukainen ja laadukas palvelu.

[Helsingin kaupunkistrategiassa](#) painotetaan elävää kaksikielisyyttä kaupungin rikkautena. Kaksikielisyyttä vahvistavaa toimintaa ohjaa myös kaupungin [Palvelujen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma](#), jonka mukaan kielisuunnitelman vaikuttavuuden vahvistaminen tulee olla kaupunkiyhteinen toimenpide. Myös [Henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmassa](#) korostetaan ruotsinkielisen henkilöstön saatavuuteen ja määrään liittyviä toimenpiteitä.

[Sosiaali- ja terveystalouden omavalvontaohjelmassa](#) määritetään asukkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen varmistaminen omavalvonnan keinoin. Ohjelmassa todetaan, että palvelujen lainmukaisuuden keskeinen osatekijä on osaava ja koulutettu henkilöstö, jolla on riittävä ammatti- ja kielitaito tehtävänsä hoitamiseksi sekä täydennyskoulutusmahdollisuudet ammattitaitonsa ylläpitämiseksi ja kehittämiseksi.

Kaupunki- ja toimialayhteisten suunnitelmien ja strategioiden lisäksi sosiaali- ja terveydenhoitopalveluita ohjaa [Ohje sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen, hallinnon sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmän \(Apotti\) kielestä](#). Palvelunkäyttäjä voi valita asiointikielekseen suomen tai ruotsin. Ruotsin asiointikielekseen valinnut saa palvelut ja asiakirjat ruotsiksi. Palveluiden tulee toteutua oma-aloitteisesti niin, ettei ruotsinkielisen tarvitse erikseen pyytää ruotsinkielistä palvelua. Asiakirjat kirjoitetaan pääsääntöisesti suomeksi asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apottiin. Asiakkaalla on kuitenkin oikeus saada suomenkielisestä asiakirjasta käännös. Ruotsinkielistä palvelunkäyttäjää koskevat päätökset on käännettävä ruotsiksi.

Aluehallintovirasto on ohjannut kaksikielisiä hyvinvointialueita, Helsingin kaupunkia ja HUS-yhtymää omavalvonnallisesti varmistamaan, että asiakkaiden ja potilaiden kielelliset oikeudet toteutuvat organisaatioiden järjestämisvastuulle kuuluvissa palveluissa. Aluehallintovirasto huomauttaa, että hyvinvointialueiden tulee omatoimisesti huolehtia asiakkaiden kielellisten oikeuksien toteutumisesta. Toiminta tulee myös järjestää siten, että asiakkaan valitseman kansalliskielen käyttäminen on käytännössä mahdollista niin fyysisissä palveluissa, kirjallisessa viestinnässä kuin digitaalisissa palveluissa ilman tulkin tai käännösavun käyttöä.

2. Ruotsinkielisten palvelujen järjestäminen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelut tuotetaan kaksikielisesti ja toimialan henkilöstö palvelee asiakkaita molemmilla kansalliskielillä. Palvelujen saatavuuden keskiössä on, että helsinkiläiset saavat oikeaa palvelua, oikea-aikaisesti ja yhdenvertaisesti suomeksi ja ruotsiksi. Oikeus asioida äidinkielellä, joko suomeksi tai ruotsiksi, koskee myös alaikäisen asiakkaan huoltajaa. Toimialalla tehdään pitkäjänteistä kehittämistyötä ruotsinkielisten palvelujen saatavuuden edistämiseksi.

Väestöennusteen mukaan ruotsinkielisten asukkaiden määrä Helsingissä tulee kasvamaan. Tämä edellyttää toimialan ruotsinkielisten palvelujen kysynnän kasvun huomioimista toiminnan suunnittelussa. Uusien toimintamallien ja palvelujen kehitystyössä tulee aina huomioida molemmat kansalliskielet.

Sosiaali- ja terveysterveyspalveluissa ruotsinkieliset palvelut tuotetaan joko keskitetysti ruotsin- tai kaksikielisissä tiimeissä ja yksiköissä tai suomenkielisten palvelujen yhteydessä. Joitain palveluja tuotetaan ruotsiksi osittain tai kokonaan ostopalvelujen avulla. Ostopalvelusopimuksissa on varmistettava, että palvelun käyttäjien kielelliset oikeudet toteutuvat vastaavalla tavalla kuin kaupungin omassa toiminnassa. Palveluseteliä käytettäessä, on palvelutuottajia valittaessa huolehdittava, että palveluseteliä vastaan voi saada palveluita molemmilla kansalliskielillä.

Palvelujen organisointitavasta riippumatta toimialalla tulee tarjota yhdenvertaisia sosiaali- ja terveysterveyspalveluja asiointikielenään ruotsia käyttäville asiakkaille. Kielellinen saavutettavuus huomioidaan myös digitaalisissa palveluissa, etäpalveluissa ja kotiin vietävissä palveluissa.

Ajanvaraus palveluihin tapahtuu pääsääntöisesti Maisa-asiakasportaalien kautta tai puhelimitse. Maisasta löytyy suomen- ja ruotsinkielinen versio. Puhelimitse aikaa varatessa on tarjolla joko erillinen ruotsinkielinen ajanvarausnumero tai keskitetty puhelinnumero, joka palvelee molemmilla kansalliskielillä.

2.1 Perhe- ja sosiaalipalvelut

Perhe- ja sosiaalipalvelujen palveluja ovat lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys, lastensuojelu ja perhesosiaalityö, nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö sekä vammais- ja sosiaalipalveluissa toimii osana johtoryhmää ruotsinkielisten palvelujen työryhmä, jonka tehtävänä on omalta osaltaan tukea palvelujen järjestämistä ruotsin kielellä. Ruotsinkielisten palvelujen toteutumista seurataan osana omavalvontaa. Valvontaa toteutetaan kummallakin kansalliskielellä.

Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys

Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys -palvelussa äitiys- ja lastenneuvolatoiminnassa ruotsinkielinen palvelu on keskitetty Kallion, Kampin, Vuosaaren ja Itäkadun perhekeskuksiin sekä Munkkiniemen neuvolaan. Kouluterveydenhuollon palvelua ruotsin kielellä tarjotaan ruotsinkielisissä kouluissa. Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen yksikössä toimii keskitetty ruotsinkielinen tiimi, joka tarjoaa palvelua kaupunkitasoisesti. Sosiaalineuvonnan puhelinpalvelussa vastataan ruotsinkielisiin yhteydenottoihin maanantaisin, muina arkipäivinä toimii takaisinsoittopalvelu. Ruotsinkieliset perheiden erityispalvelut on keskitetty Kallion perhekeskukseen. Perheiden erityispalvelut -yksikön ruotsinkielinen palvelu on keskitetty Kallion perhekeskukseen perheneuvolan, lasten puheterapian ja neuvolan psykologipalvelujen osalta. Parisuhdetyön palvelu sijaitsee Vironkadulla ja terapeutin vauvaperhetyön palvelu Ruoholahdessa ja Malmilla. Kumpaan palvelua saa ruotsin kielellä. Perheoikeudelliset palvelut sijaitsevat Vironkadun toimipisteessä ja palvelua saa ruotsin kielellä.

Lastensuojelu ja perhesosiaalityö

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön kaikkia palveluja on saatavilla ruotsin kielellä. Ruotsinkieliset palvelut on keskitetty pääosin Kallion perhekeskukseen, jossa toteutetaan esimerkiksi ruotsinkielisten lasten lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnit. Erityisen tuen tarpeessa olevien ruotsinkielisten lasten vastuusosiaalityö on järjestetty Pohjoisen, Etelä-Lännen ja Idän työryhmissä. Perhehoidossa on ruotsinkielisiä sijaisperheitä. Ostopalveluna järjestetään ruotsinkielisiä avopalveluita sekä sijaishuollon palveluita.

Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä ruotsinkielinen aikuisten sosiaalityö ja sosiaaliohjaus on keskitetty Malmille, nuorten sosiaalityö ja sosiaaliohjaus Haagaan. Toimeentulotuen etuuskäsittelyssä on tarjolla ruotsinkielistä neuvontaa ja päätöksentekoa. Jälkihuoltoa tarjotaan ruotsin kielellä ja opiskeluterveydenhuoltoa ruotsinkielisissä oppilaitoksissa. Opiskeluterveydenhuollossa toimii kaksikielinen tiimi. Maahan muuttaneiden erityispalveluissa tuetaan henkilön kotoutumista myös ruotsin kielellä tarjoamalla palvelua myös ruotsiksi.

Vammaispalvelut

Vammaissosiaalityön ruotsinkielinen tiimi koordinoi ja järjestää palvelut ruotsinkielisille asiakkaille. Vammaisneuvontaa tarjotaan ruotsin kielellä. Lisäksi asumisen, kehitysvammapoliklinikan sekä työ- ja päivätoiminnan palveluja tuotetaan myös ruotsiksi. Tarvittaessa ruotsinkielisten vammaispalvelujen järjestämiseksi ja tuottamiseksi tehdään yhteistyötä muiden kaksikielisten hyvinvointialueiden kanssa eri sopimuksiin perustuen.

2.2 Sairaala- kuntoutus ja hoivapalvelut

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut tarjoavat palveluita pääosin ikääntyneille kaupunkilaisille. Palvelukokonaisuudessa tarjotaan arviointitoiminnan, kotihoidon, seniorikeskusten sekä sairaalatoiminnan palveluita.

Arviointitoiminta

Arviointitoiminnassa palvelua tarjotaan yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä. Ikääntyneiden ruotsinkielisen asiakasohjauksen sekä gerontologisen sosiaalityön tiimi palvelee koko Helsingin ruotsinkielistä vanhusväestöä.

Kotihoito

Kotihoidon eteläisessä yksikössä toimii kaksikielinen tiimi, joka palvelee ruotsinkielisiä asiakkaita eteläisessä kotihoidossa, pois lukien Lauttasaari. Muiden alueiden ruotsinkielisille asiakkaille tarjotaan ruotsinkielisiä kotihoidon palveluja ostopalveluna tai palvelusetelillä. Ruotsinkielinen sosiaaliohjaaja toimii kotihoidon sosiaaliohjaustiimissä. Kotihoidon etäpalveluissa on yksi ruotsinkielinen keskusteluryhmä. Muissa etäpalveluissa palvelua tarjotaan mahdollisuuksien mukaan myös ruotsin kielellä.

Seniorikeskukset

Ruotsinkielisiä seniorikeskusten palveluja toteutetaan keskitetysti Kivelän, Töölön ja Koskelan seniorikeskuksissa.

Sairaalapalvelut

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

2.3 Terveys- ja päihdepalvelut

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

Ruotsinkieliset terveysasemapalvelut, mukaan lukien puhelinpalvelu ja asiakasohjaus, on keskitetty kolmelle terveysasemalle: Munkkiniemeen, Myllypuroon ja Viiskulmaan.

Suun terveydenhuollossa asiakas ohjataan ruotsin kielen taitoisille ammattilaisille asiakaspalvelukeskuksen kautta. **Psykiatriassa** psykiatrasta erikoissairaanhoidoa tarvitsevat potilaat pyritään ohjaamaan Kalasataman psykiatrian poliklinikalle, jossa toimii ruotsinkielinen yleispsykiatrinen työryhmä. Perustason psykiatrian palveluissa (Miepit ja terveysasemilla toimivat mielenterveys- ja päihdetyön sairaanhoitajat) asiakkaat ohjataan mahdollisuuksien mukaan ruotsin kielen taitoisille ammattilaisille. Samoin **asumis-, kriisi- ja päihdepalveluissa** asiakkaat ohjataan mahdollisuuksien mukaan ruotsin kielen taitoisille ammattilaisille. Tarvittaessa asiakasta palvellaan moniammatillisesti niin, että tapaamiseen osallistuu myös ruotsinkielinen työntekijä.

Terveys- ja hyvinvointikeskustoimintamalliin kuuluvien palvelujen ruotsinkieliset konsultaatitiedot ammattilaisille ja yhteystiedot asiakkaille on koottu [intraan](#). Palvelukehittäminen on jatkuva prosessi, jota toteutetaan samanaikaisesti molemmilla kansalliskielillä. Terveys- ja päihdepalveluissa toimii ruotsinkielisten palvelujen alatyöryhmä, joka omalta osaltaan tukee palvelujen järjestämistä ruotsin kielellä.

2.4. Pelastustoimi

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

Pelastuslaitoksella on töissä ruotsin kielistä henkilöstöä sekä alipäälylystössä että päälylystössä ja siten valmiutta ottaa tarvittaessa palveluita myös ruotsiksi. Toiminnossa on myös tunnistettu tarve ruotsin kielen osaamisen lisäämiseen ja sitä kautta asiakaspalvelukokemuksen laadun kehittämiseen.

Pelastustoiminta ja ensihoito

Kielitaitovaatimusten osalta kiireelliset pelastus- ja ensihoidon palvelut ovat haasteellisia. Keskeistä on avun ripeä toimittaminen ja toiminta tapahtuu vuorotyössä ja ruotsinkielisen tai muunkielisen asiakkaan kohtaaminen on hälytyksistä riippuen sattumanvaraista. Haasteena on lisäksi ruotsinkielisen henkilöstön saatavuus.

Kiireellisissä hoitotehtävissä ripeät hoitotoimenpiteet ja potilasturvallisuus ovat kriittisiä. Ensihoitoyksiköiden tietojärjestelmässä on käytettävissä ruotsinkielistä ammattisanastoa perustehtävissä tarvittavan kommunikaation tueksi. Ensihoidossa ei ole tunnistettu tilanteita, joissa kiireellistä tehtävää ei olisi kyetty hoitamaan suomen tai englannin kielellä tai läheisten tulkkausavulla.

Ensihoitoa kentällä tukevat kenttäjohtaja ja päivystävä ensihoitolääkäri. Yksittäiset viranhaltijat palvelevat sujuvasti ruotsiksi ja englanniksi, mutta ruotsinkielistä tai muunkielistä tukea ei ole mahdollista tarjota ympäri vuorokauden. Kiireettömissä tehtävissä ruotsinkielisiin palvelupyyntöihin kyetään vastaamaan viiveellä.

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

Onnettomuuksien ehkäisy ja varautuminen

Onnettomuuksien ehkäisyn palveluista tuotetaan valvonnan, turvallisuuskoulutuksen, turvallisuusviestinnän ja onnettomuuksien ehkäisyn suunnittelun palvelut. Palotarkastus- ja turvallisuuskoulutushenkilöstössä on useampia ruotsinkielisiä tai ruotsinkielentaitoisia työntekijöitä.

Ruotsinkielisten palveluiden tarve on pystytty huomioimaan hyvällä ennakkosuunnittelulla, ruotsin kielen tuen mahdollistamisella sekä vuonna 2024 toteutetulla ruotsinkielisellä palotarkastussanastolla. Palotarkastussanaston avulla henkilöstö on omatoimisesti voinut kerrata palotarkastuksella tarvittavaa sanastoa.

Viestintä

Pelastuslaitoksen viestintätoiminto viestii ja tuottaa sisältöä molemmilla kansalliskielillä sekä englanniksi. Kaikki lehdistötiedotteet ja verkkouutiset on julkaistu myös ruotsiksi. Vaaratiedotteet on julkaistu suomeksi ja ruotsiksi.

Pelastuslaitoksen [verkkosivuilla](#) tietosisällöt löytyvät suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Verkkosivuilla on vielä puutteita asiakaspalvelussa käytettävien lomakkeiden ja ohjeiden kieliversioissa ja saavutettavuudessa. Kartoitustyö puutteista on tehty ja kehitystyötä tehdään yhdessä muiden pelastuslaitosten kanssa.

Pelastuskoulu

Pelastuskoulun tavoitteena on aloittaa ensimmäistä kertaa oppilaitoksen historiassa ruotsinkielinen pelastajatutkintokoulutus syksyllä 2025. Valmistelut tähän aloitettiin syksyllä 2024, jolloin oppilaitoksessa lähdettiin markkinoimaan tulevaa ruotsinkielistä pelastajatutkintokoulutushakua, käynnistettiin vanhemman ruotsinkielisen harjoitusmestarin rekrytointi sekä avattiin oppilaitoksen uudistuneet verkkosivut suomenkielisten sivujen lisäksi myös ruotsiksi. Vanhempi ruotsinkielinen harjoitusmestari aloittaa työssään alkuvuodesta 2025, tarkoituksena tehdä tarvittavia ennakkovalmisteluita ruotsinkielisen koulutuksen toteutuessa. Opiskelijahaun tuottaessaan riittävästi kelpoisia hakijoita, ruotsinkieliseen koulutukseen otetaan sisälle yksi kurssillinen opiskelijoita, yhteensä 18. Koulutuksen toteutuessa, oppilaitos rekrytoi opetukseen lisää ruotsinkielisiä kouluttajia.

2.5. Toimialan yhteiset palvelut

Toimialan yhteiset palvelut tarjoavat sisäisiä palveluja toimialan esihenkilöiden ja henkilöstön käyttöön. Toimialan yhteisiin palveluihin kuuluu seitsemän palvelua:

- Laki-, valvonta ja yleishallintopalvelut
- Talous-, strategia- ja suunnittelupalvelut
- Henkilöstö- ja kehittämispalvelut
- Tietojohdaminen ja tietohallintopalvelut
- Viestintäpalvelut ja osallisuus
- Hankinta- ja sopimuspalvelut
- Tuki-, tila- ja turvallisuuspalvelut

Osa yhteisten palveluiden ammattilaisista työskentelee erityisesti toimialan ruotsinkielisten palveluiden tuen ja kehittämisen tehtävissä. Nämä ovat esimerkiksi ruotsinkielisten palveluiden erityissuunnittelijat, viestintäasiantuntija, kielenkääntäjä, rekrytointikonsultti ja osaamisen kehittämiskonsultti. Kaksikielisyys huomioidaan sekä osana jatkuvaa toimintaa että kehitystyötä.

[Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta](#) astui voimaan 1.1.2024. Sen juurruttamiseksi käytäntöön toimintaa on toimialalla kehitetty ja kehitetään jatkuvasti. Kaksikielisuuden yhdenvertaista toteutumisesta seurataan säännöllisesti omavalvonnan raporteissa. Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmien tiivistelmä julkaistaan yksikön palvelukielestä riippumatta molemmilla kansalliskielillä. Kaksikielisten palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan vuodesta 2024 lähtien kokonaisuudessaan molemmilla kansalliskielillä.

2.5. Digitaaliset palvelut

Toimialan palvelukenttää täydentävät monipuoliset digitaaliset palvelut ja etäpalvelut. Sähköiset palvelut lisäävät eri-ikäisten ruotsinkielisten kuntalaisten mahdollisuuksia käyttää palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Tavoitteena on, että palvelut tarjotaan yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä. Yhteisesti käytössä olevien digitaalisten palveluiden lisäksi toimialan palvelukokonaisuuksissa hyödynnetään palvelukohtaisia digitaalisia palveluita.

2.6. Toimialan ruotsinkielinen työryhmä

Toimialajohtaja asetti syksyllä 2024 uudistuneen [ruotsinkielisten palvelujen työryhmän](#) edistämään koko toimialan kaksikielisyyttä. Organisaatorakenteen mukaan päivitetty työryhmä korvaa aiemmat toimintamallien mukaiset ruotsinkieliset työryhmät. Ruotsinkielisten palveluiden työryhmä tukee johtoa ja palveluja kaksikielisyyden varmistamisessa valmistelemalla asioita päätöksentekoon ja toimimalla tiedonvälittäjänä johdon ja palvelukokonaisuuksien välillä. Työryhmän tehtävänä on edistää rakenteita, joilla varmistetaan ruotsinkielisten palveluiden saatavuus ja laatu. Työryhmä vastaa myös tämän kaksikielisyysuunnitelman päivytyksestä ja tukee sen täytäntöönpanossa.

Ruotsinkielisten palvelujen työryhmän toimintaa tukevat palvelukokonaisuuskohtaiset alatyöryhmät. Alatyöryhmät kehittävät ja vahvistavat ruotsinkielisiä palvelumalleja omissa palvelukokonaisuuksissaan sekä työstävät, juurruttavat ja seuraavat kaksikielisyysuunnitelman toimeenpanosuunnitelmia palveluissaan.

2.7. Valtakunnallinen yhteistyö

Ruotsinkielisten palveluiden tuottamisessa ja kehittämisessä yhteistyötä tehdään valtakunnallisella tasolla muun muassa kaksikielisten hyvinvointialueiden, HUS:in, Hyvil:in ja THL:n kanssa. Erityispalveluiden, kuten esimerkiksi ruotsinkielisten vammaispalveluiden, osalta palvelut tuotetaan järjestämislain nojalla yhteistyö- ja palvelusopimusten kautta.

[Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä](#) on säädetty Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen erityistehtävästä tukea ruotsinkielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämistä koko maassa. Länsi-Uudenmaan koordinoiman erityistehtävän pohjalta kaksikieliset hyvinvointialueet, Helsingin kaupunki ja HUS kehittävät yhdessä ruotsinkielistä TKKI-toimintaa. Toimialan nimetyt edustajat osallistuvat säännöllisesti kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyöverkostoon, jossa edistetään ja kehitetään ruotsinkielisiä palveluita sosiaali-, terveys- ja pelastustoimessa.

3. Rekrytointi

Toimialan voimavara on ammattitaitoinen henkilöstö, joka palvelee asiakkaita niin suomeksi kuin ruotsiksi. Rekrytoivan esihenkilön vastuulla on varmistaa, että ruotsinkielistä palvelua tarjoavan yksikön henkilöstöllä on riittävä ruotsin kielen taito, jotta palvelut voidaan tarjota yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä. Kielitaitovaatimuksissa on huomioitava [Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta](#) sekä [Valtioneuvoston asetus suomen ja ruotsin kielen taidon osoittamisesta valtionhallinnossa](#).

Rekrytointeja suunniteltaessa tulee arvioida, minkälaista kielitaitoa toiminnassa tarvitaan kielellisten oikeuksien toteuttamiseksi. Hakuilmoituksessa ilmoitetaan tehtävässä vaadittava kielitaito ja se huomioidaan tehtäväkohtaisessa palkassa tai kielilisänä. Rekrytoiva esihenkilö määrittää tehtävään vaadittavan kielitaitotason (tyytyttävä, hyvä tai erinomainen suullinen ja/tai kirjallinen taito).

Henkilöstön saatavuuden edistämiseksi toimialalla tehdään monenlaista yhteistyötä ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa. Samalla edistetään ennakoivaa rekrytointia ja opiskelijoiden yhteyttä työelämään. Toimialalla tarjotaan mahdollisuuksia suorittaa lähihoitajan oppisopimuskoulutus, työharjoitteluita, kehittämistöitä, tutkimusta sekä opinnäytetöitä molemmilla kansalliskielillä. Työssä oppimisella ja käytännön harjoituksilla on opinnäytteen keskeinen asema. Onnistuneet harjoittelujaksot, oppisopimuskokemukset, tutkimusyhteistyö ja opinnäyttemahdollisuudet luovat hyvää työnantajamielikuvaa ja lisäävät työn houkuttelevuutta. Nämä ovat myös oiva tilaisuus toimialan ruotsinkielisten palveluiden tutkimiseen ja kehittämiseen.

4. Henkilöstön kielitaito ja koulutus

Helsingin kaupungin toimialoilla on huolehdittava siitä, että kuntalaisille pystytään antamaan palveluja voimassa olevan lainsäädännön edellyttämällä tavalla, sekä suomeksi että ruotsiksi. Tavoitteena on, että henkilöstö osaa palvella suomen- ja ruotsinkielisiä asiakkaita ja tarvittaessa ohjata ruotsinkielisten palvelujen piiriin. Eri toiminnoissa tulee olla riittävästi ruotsia puhuvaa henkilökuntaa niissä palvelutehtävissä, joissa kielitaitoa tarvitaan.

Toimialan työntekijöille voidaan myöntää kielilisiä Helsingin kaupungin yhteisten periaatteiden mukaisesti. Palkanlisä on yksi tapa varmistaa palveluiden tarjonta molemmilla kansalliskielillä ja kannustaa työntekijöitä hyödyntämään kieliosaamistaan työssään. Kielitaidon huomioiminen palkkauksessa edellyttää kuitenkin, että kielitaitoa käytetään työssä toistuvasti. Palkkauksessa ei oteta huomioon hyväkkään kielitaitoa, ellei sitä tarvita työtehtävissä.

Kaupungin 1.3.2021 voimaan astuneen [ohjeistuksen](#) mukaisesti kielilisiä voidaan maksaa 50 euroa/kuukausi tyydyttävän tai hyvän toisen kotimaisen tai vieraan kielen suullisesta taidosta. Hyvästä tai erinomaisesta toisen kotimaisen tai vieraan kielen suullisesta ja kirjallisesta taidosta voidaan maksaa 100 euroa kuukaudessa. Kielilisiä voidaan korottaa 50. prosentilla, jos työssä edellytetään kahden tai useamman kielen käyttöä.

Henkilöstön kieliosaamisen varmistamisen keskeisenä osa-alueena tulee olla suunnitelmallinen ja jatkuva kouluttaminen. Henkilökunnalla tulee olla mahdollisuus kehittää osaamistaan esimerkiksi työnantajan järjestämällä ruotsin kielen kursseilla ja osallistumalla ruotsinkielisiin täydennyskoulutuksiin. Kaksikielistä toimintakulttuuria vahvistetaan toimialalla kehittämällä työntekijöiden osaamista, tukemalla ruotsinkielistä verkostotyötä ja lisäämällä tietoisuutta ruotsinkielisistä palveluista.

Toimialan ruotsinkielisiä palveluita käsittelevälle intranet-sivustolle on tehty kooste "Apua ruotsin oppimiseen" suomen ja muun kielisille, kooste ruotsinkielisistä verkkokoulutuksista sekä kooste kansallisista materiaaleista ruotsiksi. Kaupungin [Onni- koulutuskalenterissa](#) ilmoitetaan kaupungin järjestämistä suomen-, ruotsin ja englanninkielisistä koulutustilaisuuksista sekä kielikoulutuksista. [Oppiva- järjestelmässä](#) löytyy joitain ruotsinkielisiä koulutusmahdollisuuksia. Lisätietoja kielikoulutuksista saa osoitteesta sotepekoulutus@hel.fi.

Henkilöstö voi työssään hyödyntää Folktingetin tuottamaa "Jag är här för dig"-nimistä selkokielistä suomi-ruotsi-englanti sanastoa ja kielitaidon voi halutessaan osoittaa "Tala gärna svenska med mig"-pinssillä.

5. Viestintä

Viestinnän tehtävänä on tarjota tietoa toimialan järjestämistä palveluista sekä edesauttaa vuorovaikutusta toimialan ja asiakkaiden sekä muiden sidosryhmien välillä. Viestinnällä ja markkinoinnilla myös edistetään strategisten tavoitteiden saavuttamista.

Toimialan ja palveluiden viestinnässä tulee ottaa huomioon kielilain määräys, jonka mukaan kaksikielisen viranomaisen viralliset ilmoitukset ja kuulutukset tulee antaa sekä suomen että ruotsin kielellä. [Helsingin kaupungin viestinnän ohjeissa](#) todetaan, että viranomaisen tulee oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat. Kaupungin viestinnän tulee tasapuolisesti huomioida suomen- ja ruotsinkielisen väestön tarpeet. Asukkaille ja asiakkaille tarkoitetut tiedotteet ja esitteet julkaistaan molemmilla kansalliskielillä ja usein myös englanniksi. Myös muussa tiedottamisessa on huolehdittava sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön tiedonsaantitarpeista. Oleellinen tieto on annettava molemmilla kielillä samanaikaisesti.

Toimiala kehittää viestintää palveluista ja asiointivaihtoehdoista osana yhdenvertaisia, laadukkaita ja toimivia kaksikielisiä palveluja. Ruotsinkielisille palveluille luodaan näkyvyyttä ruotsinkielisen viestinnän avulla. Ruotsinkielisistä palveluista viestitään eri kanavissa, kuten toimialan verkkosivuilla, intrassa ja sosiaalisessa mediassa. Ruotsinkielisille asiakkaille tarjotaan myös viestinnän tuottamaa materiaalia, kuten asiakastiedotteita, asiakaslomakkeita, verkkouutisia, esitteitä, julisteita, lehti-ilmoituksia ja toimipisteissä näkyviä tiedotteita ja opasteita ruotsin kielellä. Toimialalla huolehditaan siitä, että ruotsinkielinen palveluviestintä tavoittaa kaupunkilaiset monikanavaisesti, jotta palvelujen

saatavuutta ja tunnettavuutta voidaan edesauttaa. Toimialalla on yksi ruotsin kielen kääntäjä ja lisäksi hyödynnetään kaupungin kilpailuttamia ulkoisia käännöspalveluja.

Kaupunki on uudistanut [verkkosivujaan](#) vuosina 2021–2023, jonka myötä sosiaali- ja terveydenhuollon sivut ovat käännetty ruotsiksi. Kieliversiot ovat linkitetty toisiinsa niin, että käyttäjä voi siirtyä niiden välillä helposti. Sivulla näkyy ”ruotsinkielistä palvelua/ service på svenska” -kuvake niiden palvelupisteiden yhteydessä, jotka tarjoavat ruotsinkielistä palvelua. Tiedot ruotsinkielisestä palveluvalikoimasta on myös koottu ruotsiksi ja suomeksi [omalle verkkosivulle](#). Toimialan verkkosivuilla on käytössä Sotebotti Hester, joka toimii kansalliskielillä ja englanniksi.

Ruotsinkielisiä palveluita koskeva toimialan [intranetsivua](#) on uudistettu vuonna 2025, ja se julkaistiin sekä suomeksi että ruotsiksi. Sivusto on tarkoitettu toimialan ammattilaisten käyttöön. Sivut sisältävät tietoa ruotsinkielisistä palveluista, kieliperiaatteista ja työkaluista sekä ruotsinkielisten palvelujen asiantuntijoiden yhteystiedot.

6. Täytäntöönpano, seuranta ja vastuunjako

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla kaksikielisyysuunnitelman täytäntöönpanoa, vastuunjakoa ja seurantaa on kuvattu toimeenpanosuunnitelman muodossa. Sen tarkoituksena on selvittää, miten kaksikielisyysuunnitelmaa toteutetaan käytännössä.

Toimeenpanosuunnitelmassa on määritetty koko toimialaa koskevia yhteiset tavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi. Suunnitelmaa täydentää palvelukokonaisuuksien omat toimeenpanosuunnitelmat, joissa nostetaan esiin toiminnan erityispiirteisiin ja tarpeisiin sopivia toimenpiteitä. Palvelukokonaisuuskohtaisissa toimeenpanosuunnitelmissa määritellään toimenpiteille vastuutahot ja toteutumisen arviointiin käytettävät mittarit. Tavoitteita ja toimenpiteiden tilannetta ja edistymistä arvioidaan vuosittain palvelukokonaisuuksien ruotsinkielisissä alatyöryhmissä omavalvonnallisina ja seurannallisina toimenpiteinä.

6.1. Toimialan yhteiset tavoitteet ja toimenpiteet

Sotepe-toimialan kaksikielisyysuunnitelman toimialatasoisen toimeenpanosuunnitelman tarkoitus on varmistaa toimialan järjestämisvastuulla olevien palvelujen toteuttaminen asiakkaan valitsemalla kansalliskielellä, suomeksi tai ruotsiksi. Taulukkoon 1. on koottu toimialan yhteiset tavoitteet ja toimenpiteet, joiden avulla edistetään ruotsinkielisten palvelujen järjestämistä. Palvelukokonaisuuksien ja toimialan yhteisten palvelujen toimeenpanosuunnitelmissa toimenpiteet konkretisoidaan tarkemmalle tasolle. Nämä esitetään erillisissä liitteissä.

Taulukko 1. Sotepe-toimialan ruotsinkielisten palvelujen järjestämistä edistävät toimialatasoiset tavoitteet ja toimenpiteet.

Tavoite	Toimialatasoiset toimenpiteet
Ruotsinkieliset palveluketjut toimivat	Kuvataan, miten palveluja tuotetaan ruotsin kielellä sisältäen digitaaliset palvelut ja ruotsinkielisen henkilöstöresurssin.
	Huomioidaan ruotsinkielisen palvelun tuottaminen palveluhankinnoissa ja -sopimuksissa.
	Tehdään kaksikielisten hyvinvointialueiden välistä yhteistyötä ruotsinkielisten sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden turvaamiseksi.
	Lisätään tietoisuutta kaksikielisyyden huomioimisesta palvelujen kehittämisessä.
	Seurataan ruotsinkielisten palvelujen toteutumista osana omavalvontaa.
Ruotsinkielentaitoisen henkilöstön saatavuus ja pysyvyys paranee	Ruotsin kieltä edellyttävien työtehtävien rekrytointi-ilmoitukset julkaistaan kaksikielisinä.
	Kartoitetaan ja kirjataan henkilöstöjärjestelmään henkilöstön kielitaito.
	Tehdään aktiivista oppilaitosyhteistyötä ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa.
	Vahvistetaan esihenkilöiden osaamista kielellisistä oikeuksista ja kaksikielisyysuunnitelmasta.
	Vahvistetaan henkilöstön ruotsin kielen osaamista.
	Selvitetään kielilähteilästoimintamallin käyttöönottoa.
	Noudatetaan kaupunkitasoinen ohje kielilähteilästoiminnassa.
Ruotsinkielinen asiakasviestintä paranee	Luodaan kaksikielistä viestintää koskevat linjaukset palveluille.
	Varmistetaan asianmukaiset käännöspalvelut
	Varmistetaan, että asiakkaat ja potilaat saavat heitä koskevat hallinnolliset päätökset sekä tarvittaessa asiakirjansa valitsemallaan asiointikielellä, suomeksi tai ruotsiksi.
	Kirjalliset asiakas- ja potilasohjeet laaditaan kummallakin kansalliskielellä.

Lähteet

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

Helsingin kaupungin Pysyväisohje, PYSY14, Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen, hallinnon sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmän (Apotti) kieli (2021). [Pysyväisohje: Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen, hallinnon sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmän \(APOTTI\) kieli | julkaisut.hel.fi](https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/saannot/kaupungin-pysyvaisohje-pysy14-sosiaali-ja-terveydenhuollon-palvelujen-hallinnon-seka-asiakas-ja-potilastietojarjestelman-apotti-kieli-2021.pdf)

Helsingin kaupungin henkilöstön tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2022–2025. https://stplattaprod.blob.core.windows.net/strategiatalousprod/Helsingin_kaupungin_henkil%C3%B6st%C3%B6n_tasa-arvo_ ja_yhdenvertaisuussuunnitelma_2022-2025.pdf

Helsingin kaupungin kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023. [9C488A3F-3372-C794-9687-8F7BD6D00000.pdf](https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/vuosikertomus/9C488A3F-3372-C794-9687-8F7BD6D00000.pdf)

Helsingin kaupungin palvelujen tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2022–2025. https://stplattaprod.blob.core.windows.net/strategiatalousprod/Helsingin_kaupungin_palvelujen_tasa-arvo_ ja_yhdenvertaisuussuunnitelma_2022-2025_FINAL_saavutettava_1.pdf

Helsingin kaupungin pelastuslaitoksen verkkosivut. <https://pelastustoimi.fi/helsinki/>

Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimialan yksiköille pysyväisohje sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen, hallinnon sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmän (Apotti) kieli, [PYSY141](https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/saannot/kaupungin-pysyvaisohje-pysy14-sosiaali-ja-terveydenhuollon-palvelujen-hallinnon-seka-asiakas-ja-potilastietojarjestelman-apotti-kieli-2021.pdf) (sisäinen linkki)

Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategia 2023–2025. [Palvelustrategia 2023–2025](https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/saannot/kaupungin-palvelustrategia-2023-2025.pdf)

Helsingin kaupungin verkkosivut. www.hel.fi

Helsingin kaupungin viestinnän ohjeet (2019). <https://www.hel.fi/static/helsinki/muut-saannot/Viestinnan-ohjeet.pdf>

Helsingin kaupunki. Onni-koulutuskalenteri. <https://onni.hel.fi/DNN-login?returnurl=%2fOmaPalvelu>

Helsingin kaupunki. Oppiva koulutusjärjestelmä. https://oppiva.hel.fi/sv/web/guest/login?p_p_id=com_liferay_login_web_portlet_LoginPortlet&p_p_lifecycle=0&com_liferay_login_web_portlet_LoginPortlet_redirect=%2Fsv%2Fgroup%2Fquest

Helsingin kaupunki. Ruotsinkielisten palveluiden intranet-sivusto <https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Sotepe-Ruotsinkieliset-palvelut>

Helsingin kaupunki. Ruotsinkieliset sosiaali- ja terveystoimialan palvelut. <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveystoimialan-palvelut/ruotsinkieliset-palvelut-sosiaali-ja-terveydenhuollossa>

Helsingin kaupunkistrategia 2021—2025 — Kasvun paikka. <https://stplattaprod.blob.core.windows.net/strategiatalousprod/Helsingin%20kaupunkistrategia%20Kasvun%20paikka.pdf>

Helsingin tilastollinen vuosikirja 2023. https://www.hel.fi/static/kanslia/Kaupunkitieto/23_12_20_Helsingin_tilastollinen_vuosikirja_2023.pdf

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

Laki hyvinvointialueesta (611/2021).
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210611#Pdm46651395835104>

Laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta (424/2003).
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030424>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023).
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230703>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021).
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023).
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230741>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla (615/2021). <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210615#Pdm46651395563712>

Ohje: Kielitaidon ottaminen huomioon palkkauksessa 1.3.2021 lukien. Kaupungin kanslia, henkilöstöosasto
<https://helsinginkaupunki.sharepoint.com/sites/Ohjesovellus/HR/Forms/Ohjelista.aspx?id=%2Fsites%2FOhjesovellus%2FHR%2FKaupunki%2FPalkka%20ja%20palkitseminen%2FKielitaidon%20ottaminen%20huomioon%20palkkauksessa%201%2E3%2E2021%20lukien%2Epdf&pARENT=%2Fsites%2FOhjesovellus%2FHR%2FKaupunki%2FPalkka%20ja%20palkitseminen>

Oikeusministeriö, Kansalliskielistrategia ja kielipoliittinen ohjelma,
<https://oikeusministerio.fi/kansalliskielistrategia-ja-kielipoliittinen-ohjelma>

Pelastustoimen verkkosivut <https://pelastustoimi.fi/etusivu>

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveyspalvelujen omavalvontaohjelma 2024–2025. <https://www.hel.fi/static/sote/toimiala/Sosiaali-ja-terveyspalvelujen-Omavalvontaohjelma-2024-2025.pdf>

Ruotsinkieliset teveys- ja hyvinvointikeskuspalvelut. Konsultaatioyhteystiedot. [Ruotsinkieliset terveys- ja hyvinvointikeskuspalvelut](#)

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

THL, Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet.fi 2005-2024.
<https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=s3YsiTc1stY1iTc1tDYsstY1LAQA®ion=8wYA&year=sy5zsTbS0zUEAA==&gender=m:f;t&abs=f&color=f&buildVersion=3.1.1&buildTime stamp=202309010633>

Työryhmän nimeäminen, ruotsinkielisten palvelujen työryhmä, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala <https://paatokset.hel.fi/fi/asia/hel-2024-012587?paatos=3193a510-e20f-4983-88db-f0d1338e274e>

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

Valtioneuvoston kansalliskielistrategia, 2021.
<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/163650>