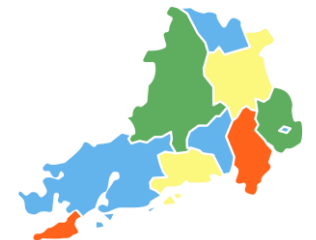




136 asiakkaan kieltä - miten hyvinvointialueen palvelut järjestetään ymmärrettäväksi?

Projektipäällikkö Sari Hammar
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
sari.hammar@luvn.fi



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Länsi-Uudenmaan erityispiirteitä

- Laaja ja monimuotoinen alue – mukana on kymmenen erilaista kuntaa, yhteensä 470 000 asukasta.
- Vahva kaksikielisyys – suomi ja ruotsi (12 %)
- Samalla alueella on laaja monikielisyys, joka keskittyy muutamiin kuntiin (erityisesti Espoo, Kirkkonummi, Kauniainen, Vihti)
- Espoossa 21 % asukkaista on taustaltaan vieraskielisiä = yli 60 000.
- Länsi-uudellamaalla vieraskielisiä on 15 % asukkaista = yli 70 000.
- Alueen muuttovoitto perustuu vieraskielisten muuttoon.
- Vieraskieliset ovat hyvin heterogeeninen ryhmä:
 - myös paljon korkeasti koulutettuja asiantuntijoita (erit. Espoo)
 - ns. normaalitilanteessa n. 30 % työ, n. 30 % opiskelu, n. 30 % perhe, n. 10 % humanitaarinen muutto – tällä hetkellä Ukrainan tilanne kasvattaa kv. suojaa saavien osuutta

Miksi ja miten kieli- ja/tai kulttuuritausta voi vaikuttaa?

HUOM! Vieraskieliset ovat hyvin heterogeeninen ryhmä eli ei koske kaikkia vieraskielisiä!

- matala tulotaso ja lapsiperheköyhyys, asunnottomuus
- koulukiusaaminen, perheväkivalta
- FGM eli tyttöjen ja naisten ympärileikkaukset
- Ulkopuolelle jääminen altistaa näköalattomuudelle, mielenterveysongelmille ja jopa radikalisoitumiselle.
- Oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen tietopohja poikkeaa osalla suomalaistaustaisista, palvelujärjestelmän tuntemus ja/tai luottamus sitä kohtaan joillakin heikkoa
- HUOM! Paperittomien ja ihmiskaupan uhrien monet haasteet

Palveluissa huomioitua:

- Osa vieraskielisistä on yllidustettuina ns. raskaissa palveluissa, kun taas kevyemmissä palveluissa tilanne on päinvastainen.
- Yhteisen kielen puuttuminen tuo haasteita antaa palvelua asiakkaan ymmärtämällä kielellä.
- Monikielisyys näkyy kustannuksissa, mm. tulkkikuluissa sekä käännöskuluissa.
- Kustannusten kohdentamisessa ja perimisessä esiintyy hankaluutta.
- Käytössä olevat vieraskielisten tilastointitavat eivät aina anna tarpeeksi todenmukaista kuvaa tilanteesta.
- Eri järjestelmät eivät ole yhteensopivia keskenään.

Miten Länsi-Uudellamaalla kielellinen moninaisuus otetaan huomioon?

Huomioimista on alueella jo harjoitettu eri kunnissa:

- Esimerkkeinä mm.
 - Espoon monikielinen ja -kanavainen koronaviestintä
 - Karkkilan, Raaseporin, Kirkkonummen, Lohjan ja Vihdin matalan kynnyksen ohjaus ja neuvontapalveluita kartoittanut Asiat selväksi -hanke
 - Espoon neuvoloiden oman äidinkielen ja kulttuuritaustan positiivista huomioimista edistävä Moniku-toiminta
- Yhteisenä tavoitteena on vastata oikea-aikaisesti palvelu- ja tiedon tarpeeseen ja tavoittaa asukkaat mahdollisimman laajasti.
- Tärkeää on monitoimijainen yhteistyö ja -kehittäminen, eri ammattilaisten välillä sekä alueen järjestöjen, uskonnollisten yhteisöjen ja muiden toimijoiden kanssa.
- Samalla vahvistetaan henkilöstön valmiutta kohdata kielellistä ja kulttuurista erilaisuutta. Mm. kielitietoisuuden edistäminen.
- Tärkeää on huolehtia myös henkilöstön monimuotoistumisen edistämisestä sekä valmiuksista työskennellä monimuotoisissa työyhteistöissä ja johtaa niitä.

Miten kieliasiat huomioidaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen valmistelussa?

- Oma kehittämisprojekti osana valmistautumista ja siirtymää
- Laajaa yhteistyötä muun valmistelun kanssa, mm.
 - ruotsinkieliset palvelut, eri ikäisten palvelut, saavutettavuus, yhdenvertaisuus jne.
- Monikielisyyden huomioiva RRP-osahanke
- Toimia henkilöstön valmiuksien vahvistamiseksi
 - koulutusta kieli- ja kulttuuritietoisuudesta
 - palvelualueiden omat sekä palvelualueet ylittävät monimuotoisuusverkostot

Kehittämisprojekti 2022-2023: Vieraskieliset huomioivien palvelujen kehittäminen

Päätavoite: Palvelujen yhdenvertaisuuden edistäminen vieraskieliset huomioiden

Tavoitteet

1. Tavoite: Ajantasaisen kokonaiskuvan saaminen vieraskielisten huomioimisen tilanteesta ja tarpeista.
2. Tavoite: Tiedon saannin ja hyödyntämisen vahvistaminen.
3. Tavoite: Painopistealueiden valitseminen ja niihin kohdistuvien LU-alueen kattavien kehittämistoimien käynnistäminen.
4. Tavoite: Yhteiskehittämisen mallin luominen kuntien, järjestöjen, yhteisöjen sekä muiden toimijoiden kanssa keskinäisen yhteistyön vahvistamiseksi.

Tuotokset

- selvitys vieraskieliset huomioivien palvelujen ja niiden kehittämisen nykytilasta
- suunnitelma tilasto- ja ennakoitiedon keräämisestä
- painopistealueisiin perustuvien pilottikokeilujen tulokset
- suunnitelma henkilöstön valmiuksien ja osaamisen kehittämisestä
- maahanmuutto- ja monikulttuurisuus- sekä kieliasioiden työryhmä
- mallit yhteiskehittämisen ja yhteistyön tueksi; kotoutumisen ja yhdenvertaisuuden edistämiseen liittyvät dokumentit

Monikielinen verkkoauttamisen palvelukonsepti

- RRP-rahoitteinen osaprojekti, jonka tavoitteena on mm. tarjota varhaista tukea, laajentaa tietoisuutta palveluista sekä lisätä palvelujen saavutettavuutta matalan kynnyksen verkkoauttamisen avulla
- v. 2022 rakennetaan palvelukonsepti
- Palvelun käyttöönottoon ja juurruttamiseen haetaan jatkorahoitusta vuosille 2023-2025.

136 asiakkaan kieltä - miten hyvinvointialueen palvelut järjestetään ymmärrettäväksi?

- Tavoite on kova, mutta niin on pyrkimyskin.
- Yksin on mahdotonta päästä eteenpäin
 - paikalliset
 - alueelliset
 - valtakunnalliset
 - sekä kansainväliset verkostot mukaan!
- **Mitä siis voimme tehdä yhdessä?**



KIITOS!