



Monikielisen verkkoauttamisen palvelukonsepti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella

Sari Hammar, Janne Vepsäläinen



Funded by the European Union –
NextGenerationEU

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Monikielinen verkkoauttaminen lisää mahdollisuuksia vastata monimuotoisen alueen asukkaiden tuen tarpeisiin

**Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde**

Monikielinen verkkoauttaminen tavoittaa ja ohjaa eteenpäin

Elena on 25-vuotias nainen, joka on saapunut Ukrainasta suomeen vuosi sitten. Ukrainassa hän työskenteli vanhustenhoidossa ja haluaa jatkaa samalla alalla työskentelyä Suomessa. Elena osaa ukrainaa ja venäjää ja yrittää opiskella suomea Omniassa. Elenan opintoja vaikeuttaa masennus ja hän tuntee ahdistusta Ukrainaan jääneistä sukulaisista. Hän haluaisi apua huoliinsa, mutta ei tiedä miten.

Elena havaitsee Omnian seinällä julisteen, jossa kerrotaan venäjäksi monikielisestä verkkoauttamispalvelusta. Hän skannaa QR-koodin julisteesta ja avaa sivun. Elenalle avautuu venäjänkielinen huolikartoitus, jossa kysytään minkälaiset asiat häntä huolestuttavat. Elena valitsee teemoista pahan olon ja kertoo olevansa opiskelija. Hänelle avautuu videoita ja tietoa palveluista.

Elena katsoo videot: Mielenterveys, Masennus ja Ahdistus. Videoissa terveydenhuollon ammattilainen kertoo ongelmista selkeällä suomella. Videot ovat tekstitetty venäjäksi ja Elena ymmärtää ne täysin. Hän ymmärtää myös, että mielenterveysongelmat ovat asioita, joihin Suomessa saa apua ja niistä voi keskustella ammattilaisen kanssa luottamuksellisesti.

Seuraavana Elena pohtii, miten voi päästä avun piiriin ja miten sitä palveluihin hakeudutaan. Hän katsoo videon: "Näin haet apua terveysongelmiin". Video on kerrottu selkeällä suomen kielellä ja tekstitetty venäjäksi. Elena oppii, että monista apukanavista hänelle soveltuvin paikka on ottaa yhteyttä soittamalla opiskelijaterveydenhuoltoon. Hän ymmärtää myös, että voi pyytää tulkkia varatessaan aikaa. Elena soittaa opiskelijaterveydenhuoltoon, kertoo ongelmistaan ja sopii ajan terveydenhoitajalle.



Monikielinen verkkoauttaminen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella

Länsi-Uusimaa on kielellisesti ja kulttuurillisesti monimuotoinen toimintaympäristö

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella asuu miltei 71 000 muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea puhuvaa ihmistä. Monikielisen väestön osuus koko alueen väestöstä on kasvava, tällä hetkellä se on jo yli 15 %. Puhuttuja kieliä on noin 140 kieltä.

Uuden kielen oppiminen niin hyvin, että sillä pärjää asiainnissa vie pitkään ja lisäksi alueelle muuttaa kasvavasti uutta monikielistä väestöä. Tarvetta monikieliselle palvelulle siis on. Tästä kertoo havainto, että kaikki monikieliseen väestöön kuuluvat eivät tunne tarjolla olevia palveluja eivätkä siksi löydä niiden piiriin oikea-aikaisesti. Seurauksena on yliedustettavuutta esim. päivystyksissä ja muissa ns. raskaissa palveluissa ja toisaalta aliedustettavuutta ennaltaehkäisevissä palveluissa.

Tarvitaan uusia kanavia laajentamaan palvelutarjontaa

Osalle monikielisestä väestöstä verkossa asiominen on jo tuttua. Sähköisiä ja digitaalisia palveluja halutaan hyvinvointialueella myös kehittää ja kannustaa uusia asiakasryhmiä niiden käyttöön.

Espoon kaupunki on tehnyt kaksi vieraskielisten verkkoauttamisen kokeilua vuosien 2020-2022 aikana. Nämä kokeilut ylittivät odotukset asiakkaiden tavoittaminen ja kustannustehokkuuden suhteen.

Espoon kokemusten perusteella vieraskielisten verkkoauttamista halutaan jatkokehittää ja laajentaa koko Länsi-Uusimaan hyvinvointialueen monikielistä väestöä palvelevaksi jatkuvaksi palveluksi.

Monipuolinen toimintaympäristön kartoitus monikielisen verkkoauttamisen palvelukonseptin suunnittelun taustalla

Palvelukonseptin suunnittelussa hyödynnettiin eri tietolähteiden kautta kerättyä materiaalia:

- Haya – arabiankielisten verkkoauttaminen digikokeilut Espoossa vuosina 2020 ja 2022
- Viisi Länsi-Uudenmaan ammattilaisten työpajaa
- Verkkokyselyt hyvinvointialueen ammattilaisille ja alueen monikielisille asukkaille
- Hello Espoo -infon paperikysely asiakkaille
- Järjestöjen kanssa toteutetut kuulemis- ja ideointitapaamiset
- järjestöistä ja neuvonta- ja ohjauspalveluista sähköpostitse saadut tiedot

Selvitettävänä kysymyksinä oli mm.:

- Millaista tietoa verkkovälitteisessä auttamisessa tulisi olla tarjolla?
- Missä muodossa annettavasta informaatiosta olisi eniten hyötyä?
- Millä kielillä palvelua olisi hyvä saada?

Tavoitteena helppokäyttöinen palvelu kolmella kielellä tarina-auttamista hyödyntäen

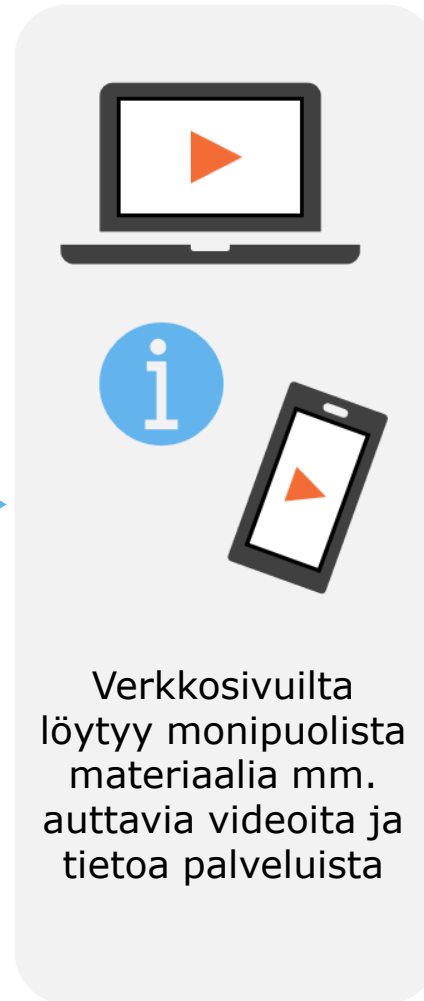
- Taustaselvityksen mukaan alueen monikielistä väestöä palvelee parhaiten selainpohjainen verkkopalvelu, joka on käytettävissä **selkeän suomen, venäjän sekä arabian kielillä** ja jonka käytössä on mahdollisuus joustavasti hyödyntää automaattikäntämistä, jolloin kielivalikoima kasvaa huomattavasti.
- Aiempien kokeilujen mukaan sosiaalisen median ja/tai hakukoneiden avulla löydetty **tarina-auttaminen** on osoittautunut hyväksi välineeksi tavoittaa ja ohjata eteenpäin palvelua käyttäviä. Palvelun verkkosivujen kautta on mahdollista etsiä **täsmäapua omiin huoliin** ja sieltä löytyy laaja monikielinen **videokirjasto** sekä **muuta materiaalia**. Palvelu tarjoaa **mahdollisuuden** myös **henkilökohtaiseen**, eteenpäin ohjaavaan **yhteydenottoon** ammattilaisen kanssa chatin, nimettömän nettipuhelun, videopuhelun tai yhteydenottopyynnön kautta.

Monikielisen verkkoauttamisen kolme vaihetta

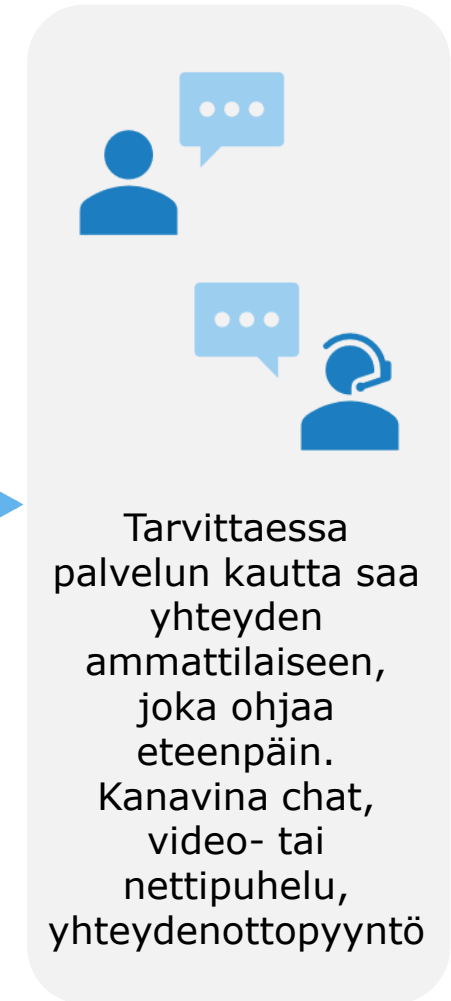
1. Kanava-auki



2. Parannetaan kykyä vastaanottaa apua



3. Auttaminen



Tarvittaessa fyysinen tapaaminen

**Jatkuvan palvelun edellytyksenä
on mukana olevien toimijoiden
tiivis yhteistyö sekä osapuolten
vahvuudet tunnistava työnjako**

Suunnitelmasta jatkuvaksi palveluksi

Länsi-Uudellamaalla monikielisen verkkoauttamisen palvelukonseptia on suunniteltu ja sitä viedään käytäntöön Suomen kestävän kasvun ohjelman tuella (NextGenerationEU).

Palvelukonseptin toteuttamiseen tarvitaan osaamista ja resursseja:

- kykyä tuottaa sisältöjä video- ja tekstimuodossa kolmella eri kielellä sekä sovittaa sisällöt kulttuurikontekstiin
- ohjaus-, neuvonta- ja palveluosaamista kolmella eri kielellä
- riittävää teknistä osaamista
- vahvaa, erityisesti sosiaalisen median kanavilla tarvittavaa viestintäosaamista sekä kykyä moderoida kolmella kielellä
- sitoutumista palvelun jatkuvaan tuottamiseen ja kehittämiseen

Aloituksesta jatkuvan palvelun tuottoon kestää pilotointeineen arviolta 18 kuukautta.





Tavoitteena pysyvä ja kokonaisedullinen ratkaisu

Taustaselvityksen mukaan monikielisen verkkoauttamisen palvelun tuottamisessa päästään kokonaisedulliseen ratkaisuun jakamalla tehtävät järkevästi osaamisen ja vahvuuksien mukaan, esim. tekemällä tiivistä yhteistyöllä hyvinvointialueen ja ulkoisen toimittajan kesken.

Esimerkiksi:

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen kannattaa tuoda palveluun

- henkilökohtaiseen yhteydenottoon liittyvän ohjauksen osaaminen ja resurssit
- käytössä olevat chat- ja yhteydenottopyyntötekniikat ja välineet

Ulkoisen toimittajan kautta kannatta hankkia

Paljon henkilöstön aikaresursseja vieviä palveluun sisältyviä osia, kuten:

- kolmikielinen verkkosivusto, joka sisältää huolikartoitusvälineen sekä video- ja tekstisisältöjen toteutuksen ja ylläpidon
- jatkuva valmius vastata sosiaalisen median tarina-auttamisen toteuttamiseen kolmella kielellä

Lisätietoa:

Vastaamme mielellämme kysymyksiin ja kerromme lisää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen monikielisen verkkoauttamisen palvelukonseptista.

Ota yhteyttä, jos haluat tietää lisää suunnitteluprosessista, sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä, tietoturvasta tai jostakin muusta palveluun liittyvästä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

Sari Hammar

sari.hammar@luvn.fi

Zoturi Oy:

Janne Vepsäläinen

janne.vepsalainen@zoturi.com

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde



Funded by the European Union –
NextGenerationEU



@luvn

www.luvn.fi