



Sosiaali- ja terveystieteiden viraston ruotsin kielellä tuotettujen palvelujen seurantaraportti 2016

29.11.2016



SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	1
2 TILANNEKATSAUS RUOTSIN KIELELLÄ TUOTETTUIHIN PALVELUIHIN.....	1
2.1 Perhe- ja sosiaalipalvelut	1
2.2 Terveys- ja päihdepalvelut	4
2.3 Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut.....	5
3 KEHITTÄMISEN PAINOPISTEALUEET	7
3.1 Kielellisten palvelujen suunnittelu ja kehittäminen	7
3.2 Viestintä	8
3.3 Rekrytointi, resursointi ja koulutus	9
3.4 Oppilaitosyhteistyö.....	10
4 PALVELUJEN UUDISTAMINEN	10
5 YHTEENVETO	12



1 Johdanto

Sosiaali- ja terveysvirasto on raportoinut vuosittain sosiaali- ja terveyslautakunnalle ruotsin kielellä tuotettujen palvelujen tilanteesta.¹ Vuonna 2015 laadittiin lautakunnan päätöksestä (9.4.2015) seurantaraportin lisäksi myös erillinen toimenpideohjelma ruotsin kielellä tuotettujen palvelujen kehittämiseksi. Toimenpideohjelmassa huomioitiin aiemmissa seurantaraporteissa sekä koko Helsingin kaupunkia koskevassa Kaksikielinen Helsinki - raportissa esille tuodut kehittämistarpeet.

Sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli toimenpideohjelmaa kokouksessaan 15.12.2015. Lautakunta päätti, että ruotsin kielellä tuotetuista sosiaali- ja terveyspalveluista tulee tuoda lautakuntaan tilannekatsaus, jossa kuvataan miten toimenpideohjelmassa esitetyt toimenpiteet ovat toteutuneet. Lisäksi katsauksesta tulisi ilmetä ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen osuus, henkilöstö ja sijainti tulevassa palveluverkostossa. Lautakunta päätti myös, että kaupungin tulee tiivistää yhteistyötä ruotsinkielisten koulutuslaitosten kanssa ja kehittää keskitetysti työharjoittelukäytäntöjen koordinoitua vahvistaakseen kaupungin houkuttelevuutta opiskelijoiden parissa.

Tässä seurantaraportissa on aluksi koottu tietoa ruotsinkielisten palveluiden järjestämisestä perhe- ja sosiaalipalvelut-, terveys- ja päihdepalvelut- sekä sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osastoilla. Ajankohtaiset muutokset ruotsinkielisessä palvelussa käydään osastokohtaisesti läpi ja kerrotaan miten toimenpideohjelman palvelukohtaiset toimenpiteet ovat toteutuneet. Terveys- ja päihdepalvelut – osastoon ei kohdistunut palvelukohtaisia toimenpiteitä, joten sen osalta on vain lyhyesti kuvattu miten ruotsinkieliset palvelut on tuotettu. Seuraavaksi tarkastellaan omassa kappaleessaan virastotasoisia kehittämistoimenpiteitä ja niiden toteutumista. Lopussa on tilannekatsaus ruotsinkielisten palveluiden kehittämiseen osana palveluiden uudistamista.

2 Tilannekatsaus ruotsin kielellä tuotettuihin palveluihin

Sosiaali- ja terveysvirastossa ruotsinkieliset palvelut on joko keskitetty ruotsin- ja kaksikielisiin tiimeihin ja yksiköihin tai integroitu osaksi suomenkielistä palvelua. Ruotsinkielisellä asiakkaalla on oikeus valita, haluaako hän palvelua keskitetyltä tiimiltä vai haluaako hän asioida oman lähialueensa toimipisteessä. Keskitettyjen palveluiden osalta nimetyt henkilöt palvelevat ruotsinkielisiä asiakkaita kaupunkitasoisesti, poikkeuksena kotihoidon tiimit, jotka palvelevat asiakkaita etelän palvelualueella. On myös huomion arvoista, että vaikka ruotsinkielisen palvelun saatavuus ja toimivuus onkin joissain palveluissa varmistettu juuri keskittämiskäytännöllä, voidaan näitä palveluja antaa ruotsiksi myös muissa toimipisteissä henkilökunnan kielitaidon mukaan.

2.1 Perhe- ja sosiaalipalvelut

Perhe- ja sosiaalipalvelut – osastolle sijoittuivat vuoden 2013 organisaatiomuutoksen yhteydessä valtaosa Svensk socialservice – toimiston palveluista. Nämä palvelut on siitä lähtien hoidettu keskitetysti tietyissä toimipisteissä.



¹ Vuosina 2014-15 raportit ovat lautakunnan päätöksen mukaan käsitelleet ruotsin kielellä tuotettavia sosiaalipalveluja.
TOINEN LINJA 4 A • PL 6000 • 00099 HELSINGIN KAUPUNKI • PUHELIN (09) 310 5015 • FAX (09) 310 42504



Keskitetty ruotsinkielistä palvelua antavat tiimit perhe- ja sosiaalipalvelut - osastolla	Sijainti
Lastensuojelutarpeen arviointi Lastensuojelun avohuolto Lastensuojelun perhetyön sosiaaliohjaus	Herttoniemi, lokakuun 2016 lopusta Myllypuro.
Lapsiperheiden perhetyö ja kotipalvelu	Hakaniemi
Perheneuvola	Hakaniemi
Nuorten sosiaalityö	Haaga
Aikuissosiaalityö	Ala-Malmi
Toimeentulotuki	Maunula
Vammaisten sosiaalityö ²	Herttoniemi, lokakuussa kehitysvammahuollon sosiaaliohjauksen osalta Vuosaari.
Neuvolapalvelut ³	Munkkiniemen, Viiskulman ja Myllypuron neuvoloiden yhteydessä
Neuvolan psykologipalvelut	Munkkiniemi
Puheterapia	Töölö

Ajankohtaisia muutoksia palveluiden sijainnissa on tänä syksynä tapahtunut lastensuojelun ja vammaispalveluiden tiimeissä. Ruotsinkielinen lastensuojelu siirtyi lokakuun loppupuolella Herttoniemestä Myllypuroon nykyisten tilojen remontoinnin vuoksi. Vammaispalveluissa muut toiminnot jäivät Herttoniemeen, mutta kehitysvammahuollon sosiaaliohjaus siirtyi Vuosaaren.

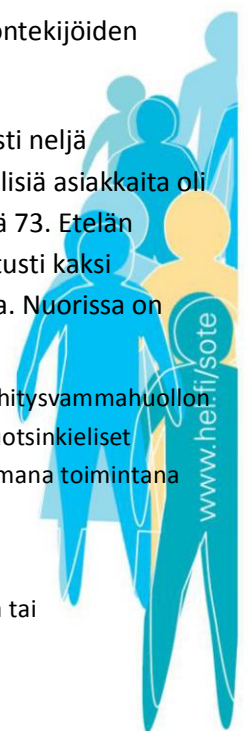
Ruotsinkieliset nuoriso- ja aikuissosiaalityön palvelut on vuoden 2016 alusta organisoitu uudella tavalla, toimenpideohjelmaan kirjattujen linjausten mukaisesti. Aiemmin alueellisiin toimipisteisiin sijoitettu ruotsinkielisten, alle 25-vuotiaiden sosiaalityö keskitettiin Haagan toimipisteeseen. Aikuissosiaalityö siirtyi ala-Malmille ja toimeentulotuen etuuskäsittely Maunulaan. Näiden toimijoiden välillä on järjestetty yhteistyötapaamisia joissa sovitaan käytännöistä yhteydenpidon ja tiedottamisen osalta.

Alle 25-vuotiaiden sosiaalityön keskittämisellä haluttiin vähentää ruotsinkielisen palvelun haavoittuvuutta, joka alueellisessa ratkaisussa johtui siitä, että yksittäisellä sosiaalityöntekijällä oli vain muutama asiakas. Tällöin esimerkiksi yhteistyö muiden ruotsinkielisten toimijoiden ja verkostojen kanssa oli satunnaista, ja tarvittavaa asiantuntemusta näistä oli vaikea kerryttää ja ylläpitää. Lisäksi palvelun tarjoaminen ruotsiksi työntekijöiden poissa tai lomalla ollessa oli haastavaa.

Nykyisessä ratkaisussa ruotsinkielisiä asiakkaita palvelee Haagan toimipisteessä kaupunkitasoisesti neljä sosiaalityöntekijää, joilla kullakin on oma vastuualueensa (etelä, länsi, pohjoinen, itä). Ruotsinkielisiä asiakkaita oli vuoden 2016 alussa 40, ja määrä oli selkeästi kasvanut syyskuussa 2016, jolloin heitä oli yhteensä 73. Etelän alueella ruotsinkielisiä asiakkaita on enemmän kuin muilta alueilla, ja heidän asioita hoitavat jaetusti kaksi sosiaalityöntekijää. Asiakasmäärät ovat selkeästi kasvaneet kuitenkin myös lännen ja idän alueilla. Nuorissa on

² Ruotsinkielisille suunnattuja vammaistyön palveluja täydennetään Kärkulla kuntayhtymän tuottamilla kehitysvammahuollon palveluilla. Kehitysvammapoliklinikan palveluja tuotetaan sekä omana toimintana että ostopalveluna, ja ruotsinkieliset palvelut saadaan lähinnä Kärkullasta. Myös kehitysvammahuollon työ- ja päivätoimintaa tuotetaan sekä omana toimintana että ostopalveluna.

³ Vaikka ruotsinkieliset neuvolapalvelut on keskitetty, työskentelee neuvoloissa yhteensä 24 ruotsinkielistä tai ruotsinkielentaitoista terveydenhoitajaa eri puolilla kaupunkia.



paljon maahanmuuttaja-/pakolaistaustaisia, joista osa on muuttanut tänne Ruotsista.

Taulukko 1. Nuorten sosiaalityön ruotsin kielellä palvelevan tiimin asiakkaiden lukumäärä, tammi – syyskuu 2016

	<i>Etelä</i>	<i>Länsi</i>	<i>Pohjoinen</i>	<i>Itä</i>
1.1.2016	18	7	9	6
1.9.2016	29	16	10	19

Ruotsinkielisen aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä sijoitettiin vuoden 2013 organisaatiouudistuksen yhteydessä ruotsinkielisen toimeentulotuen maksatuksen yhteyteen Kallion virastotaloon. Tämä sijoittuminen ei kuitenkaan ollut sosiaalityön palvelun laadun kehittämisen näkökulmasta paras ratkaisu. Tämän vuoksi ruotsinkielisten 25 vuotta täyttäneiden asiakkaiden palvelu on siirretty ala-Malmille, jossa työskentelee nyt yksi ruotsinkielinen sosiaalityöntekijä sekä johtava sosiaalityöntekijä. Ruotsinkielistä sosiaaliohjausta ei ole. Työpisteen vaihdos ei ole vaikuttanut asiakasmääriin, ja tarvittaessa asiakkaita otetaan vastaan myös Kallion virastotalon toimipisteessä. Palvelu on edelleen haavoittuvaa, mutta tilanne on parantunut ruotsinkielisen johtavan sosiaalityöntekijän myötä.

Toimeentulotuen ruotsinkielisten asiakkaiden etuuskäsittely hoidetaan keskitetyssä etuuskäsittelyn tiimissä Maunulassa. Kallion virastotalon toimipisteessä on myös ruotsinkielentaitoista henkilöstöä, joka voi tarvittaessa neuvoa asiakkaita. Hakemuksen voi jättää mihin toimipisteeseen tahansa.

Useimmissa perhe- ja sosiaalipalvelut- osaston palveluissa ruotsinkielisten asiakkaiden määrässä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia. Poikkeuksen tähän muodostaa edellä mainittu nuorten sosiaalityö sekä lapsiperheiden perhetyö, jossa ruotsinkielisten asiakkaiden määrä on ollut selkeästi kasvussa.

Palvelujen saatavuuden näkökulmasta haasteena on tietyissä keskitetyissä tiimeissä edelleen haavoittuvuus. Lapsiperheiden perhetyössä yhden sosiaaliohjaajan resurssi on riittävä, mutta samaa työtä tekevän ruotsinkielisen työparin puuttuminen vaikeuttaa mm. vuosilomien suunnittelua. Joissain haasteellisissa asiakastapauksissa työntekijän on mahdollista saada ainoastaan suomenkielinen työpari. Sama koskee lastensuojelun perhetyötä, jossa ruotsin kielellä palvelevassa tiimissä on kaksi sosiaaliohjaajaa. Myös neuvolan psykologipalvelussa ruotsinkielinen palvelu on keskitetty yhdelle psykologille.

Muiden kuin keskitettyjen tiimien tuottamien palveluiden osalta ruotsinkielentaitoisen henkilökunnan määrä suhteessa asiakastarpeeseen on pääosin hyvä. Joissain lastensuojelun palveluissa, esimerkiksi nuorten vastaanotossa, ruotsinkielistä palvelua ei pystytä takaamaan ympäri vuorokauden.

Terapeuttiseen vauvaperhetyöhön on vuoden 2016 alussa saatu ruotsinkielentaitoinen psykoterapeutti. Lisäksi muutama psykoterapeutti voi työskennellä niin, että asiakas puhuu ruotsia ja työntekijä suomea. Aiemmin ruotsinkielistä palvelua toivoville asiakkaille on etsitty asiakaskohtaisesti tukea ruotsinkielisen perheneuvolan tai yksityissektorin kautta.

Toimenpideohjelmaan sisältyi toimenpiteenä moniammatillisten verkostotapaamisten järjestäminen, erityisesti perheneuvolan sekä muiden alle kouluikäisten lasten ja heidän perheiden parissa työskentelevien kesken. Tällaista verkosto- ja asiakaskohtaista yhteistyötä on tehty ja kehitetty eteenpäin eri toimijoiden välillä vuoden 2016 aikana.

2.2 Terveys- ja päihdepalvelut

Terveys- ja päihdepalvelut -osastolla ruotsinkielinen terveysasemapalvelu on keskitetty terveyslautakunnan vuonna 2005 tekemällä päätöksellä kolmelle ruotsinkieliselle tiimille. Myös psykiatrian avohuollon osalta palvelu tuotetaan keskitetysti, ja muiden palvelujen osalta integroituna suomenkieliseen palveluun.

Psykiatrinen sairaalahoido ruotsinkielisille potilaille on Hyksin psykiatrian ja Helsingin kaupungin välisen työnjakosopimuksen mukaan määritelty HUS:n järjestämisvastuulle. Hyks psykiatriakeskuksen ruotsinkielisellä osasto 8:lla on 12 paikkaa ruotsinkielisille potilaille. Hyksin ruotsinkielinen lastenpsykiatrian poliklinikka tarjoaa 5–12-vuotiaille lastenpsykiatrian erikoissairaanhoidon palveluja, tutkimuksia ja hoitoa. Hyksin nuorisopsykiatrian ruotsinkielinen poliklinikka vastaa 13–17-vuotiaiden nuorisopsykiatrisesta arviosta ja hoidosta.

Keskitetyt ruotsinkielistä palvelua antavat tiimit terveys- ja päihdepalvelut - osastolla	Sijainti
Terveysasemat ⁴ Neuvolalääkäripalvelut	Viiskulman, Munkkiniemen ja Myllypuron terveysasemat
Psykiatrian avohoito	Kivelä

Tällä hetkellä ruotsinkielistä palvelua tarjoavalle terveysasemalle listautuneita asiakkaita on yhteensä n. 9 000, eikä tässä määrässä ole tapahtunut mainittavia muutoksia viime vuosina?⁵ Henkilöstöresurssit ovat riittävät suhteessa asiakasmääriin, mutta haasteena on viime vuosina ollut saada tiimeihin äidinkielenään ruotsia puhuvia lääkäreitä ja hoitajia, tehostetusta rekrytoinnista huolimatta.

Ruotsinkielisestä psykiatrian avohoidosta vastaavassa ruotsinkielisessä työryhmässä resurssit on koettu riittäviksi huomioon ottaen, että lähetteitä tulee tiimille väestöpohjaan suhteutettuna vähemmän suomenkieliseen puoleen verrattuna.⁶ Lisää kielitaitoista henkilöstöä tarvittaisiin kuitenkin muun muassa toimistopuolella ja psykiatrisessa kotihoidossa. Myöskään puhelinpalvelua toimistolla ei aina voida antaa ruotsiksi.

Suun terveydenhuollon keskitetyssä ajanvarauksessa on käytössä listaus hammashoitoloiden ruotsinkielentaitoisista työntekijöistä (n.80 henkilöä) ja ruotsinkieliset asiakkaat pyritään ohjaamaan heille.

Päivystyssairaaloissa on ruotsia äidinkielenään tai sujuvasti ruotsia puhuvaa henkilökuntaa vajaa viidennes, ja henkilöstön kielitaitoa on pyritty vahvistamaan sekä rekrytoinnin että kielikoulutuksen avulla. Palvelun akuutista luonteesta sekä myös henkilöstön vaihtuvuudesta ja kolmivuorotyöstä johtuen on kuitenkin hankala suunnitelmallisesti resursoida henkilökuntaa ensisijaisesti kielitaito huomioiden. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on äidinkielenään tai sujuvasti ruotsin kieltä puhuvia työntekijöitä vajaa kolmannes.

⁴ Terveysaseman palveluiden osalta on sosiaali- ja terveysviraston verkkosivuilla ruotsinkielentaitoisen henkilökunnan (lääkärit sekä sairaan- ja terveydenhoitajat) kohdalla merkintä ”sv”. Näin ruotsinkielinen asiakas voi halutessaan helposti listautua myös muiden terveysasemien kuin ruotsinkielisten tiimien ruotsinkielentaitoisille hoitajille/lääkäreille.

⁶ Ruotsinkielinen tiimi ei tarjoa toimintaterapiaa tai psykiatrista kotihoitoa ja tekee näin ollen yhteistyötä kaupungin muiden psykiatristen poliklinikoiden kanssa. Yksi keskeisistä yhteistyökumppaneista on Hyks psykiatriakeskuksen ruotsinkielinen osasto. Tiimi tekee tämän lisäksi yhteistyötä usean kolmannen sektorin toimijan kanssa (muun muassa Folkhälsan ja Autismsäätio).

Yksilökohtaisessa päihdehuollossa ei ole ruotsinkielisiä ryhmätoimintoja tai kokonaan ruotsinkielistä palvelupistettä, mutta eri päihdepoliklinikoilla, nuorisoasemalla, korvaushoidon arviointipoliklinikalla sekä vieroitushoidossa ja laitoskuntoutuksessa on työntekijöitä, jotka pystyvät antamaan keskusteluhoitoa ruotsiksi. Laitoskuntoutus voidaan tarvittaessa myös hankkia maksusitoumuksella ruotsinkielisestä hoitoyhteisöstä. Kaikkiaan ruotsinkielisille päihdepalveluille on ollut melko vähän kysyntää.

2.3 Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut

Sairaala-, kuntoutus- ja hoiva – osastolla ruotsinkieliset palvelut järjestetään kuten muilla osastoilla osaksi keskitetyin ratkaisuin ja osaksi integroituna suomenkielisiin palveluihin.

Keskitetty ruotsinkielistä palvelua antavat yksiköt/tiimit sairaala-, kuntoutus- ja hoivaosastolla	Sijainti
Sosiaali- ja lähityö Omaishoidon sosiaaliohjaus	Kamppi
Kotihoito	Etelän palvelualue
Päivätoiminta ⁷	Kivelä/Solstrålen
Palvelukeskustoiminta	Kampin, Myllypuron ja Koskelan monipuoliset palvelukeskukset,
Ympäri vuorokautinen hoito ⁸	Kivelä ja Koskela

Osastolla on syksystä 2013 asti toiminut ruotsinkielisten palvelujen työryhmä, jonka tehtävänä on ollut kartoittaa ruotsinkielisten ikääntyneiden palveluja ja niiden kehittämistarpeita. Nämä asiat nostettiin myös virastokohtaiseen toimenpideohjelmaan, ja ne koskivat ympärivuorokautista hoitoa, muistikoordinaattorin vakanssia sekä SAS-prosessia, palvelukeskustoiminnan kehittämistä sekä kotihoitoa.

Keväällä 2016 kaksi ympärivuorokautisen hoidon ruotsinkielistä osastoa siirrettiin Kustaankartanosta Kivelään ja Koskelaan. Muutoksen tavoitteena oli vahvistaa ruotsin kielellä palvelevia yksiköitä. Uudistuksen myötä sekä Kivelässä että Koskelassa on kaksi ruotsinkielistä osastoa. Henkilöstön ruotsin kielen taidosta on huolehdittu järjestämällä kielikursseja, sekä panostamalla rekrytoinneissa äidinkielenään ruotsia puhuviin.

Kivelässä toisella osastolla järjestetään arviointi- ja kuntoutustoimintaa sekä lyhytaikaista hoitoa. Yksi lyhytaikaisen hoidon asiakaspaikka on varattu vammaispalvelun ruotsinkieliseen asiakastarpeeseen. Toinen osasto on pitkäaikaishoidon osasto, jolla on 18 asiakaspaikkaa ruotsinkielisille asiakkaille.

⁷ Ruotsinkielistä päivätoimintaa järjestetään myös ostopalveluna kahdessa yksikössä idän ja lännen palvelualueella. Palvelusetelillä valittaviin palveluntuottajiin kuuluvat Folkhälsanin senioritalon ja Cecilian ruotsinkieliset päivätoimintayksiköt.

⁸ Ympäri vuorokautisen hoidon paikkoja ostetaan ruotsinkielisille asiakkaille vuosittaisen puitesopimuksen mukaisesti. Näissä paikkamäärissä ei ole tapahtunut muutoksia vuoteen 2015 verrattuna.

Koskelan palvelukeskuksesta saa lyhytaikaista hoitoa, arviointi- ja kuntoutushoitoa sekä kriisihoitoa.

	Kivellä 2015/2016	Koskela 2015/2016	Kustaankartano 2015
Ruotsinkielisten osastojen lukumäärä	1/2	1/2	2
Kokonaispaikkojen lukumäärä	23/38	20/47	38
Pitkäaikaisen hoidon paikat	20/18	20/46	26
Lyhytaikaisen hoidon paikat	0/12		10
Arviointi ja kuntoutus	3/8		1
Kriisihoito		1	1

Ruotsinkielistä palvelukeskustoimintaa on kehitetty ja sitä järjestetään Kampin, Myllypuron ja Koskelan monipuolisissa palvelukeskuksissa sekä Munkkiniemen ja Kinaporin palvelukeskuksissa⁹. Koskelan ja Kampin monipuolisessa palvelukeskuksessa on ruotsinkielentaitoinen fysioterapeutti ja sosiaaliohjaaja. Koskelan palvelukeskuksessa järjestetään tapahtumia ja luentoja, ja muutaman kerran lukukaudessa on tilaisuus tutustua palvelukeskukseen ja saada ruotsinkielinen opastettu kierros. Myllypuron monipuolisessa palvelukeskuksessa on kerran kuussa vapaaehtoisten vetämä Kom med och tala svenska -keskusteluryhmä sekä ruotsinkielistä yhteislaulua. Lisäksi Matteus församling järjestää kaikille avoimia hartaustilaisuuksia. Munkkiniemen palvelukeskuksessa järjestetään yhteislaulua sekä opastusta tietokoneen käyttöön, ja Kinaporissa ryhmätoimintaa muistisairaille.

Vuoden 2016 aikana on rekrytoitu ruotsinkielinen muistikoordinaattori, joka työskentelee samassa toimipisteessä ruotsinkielisen sosiaali- ja lähityön kanssa. Ruotsinkielisten asiakkaiden SAS-prosessia (selvitys, arviointi, sijoitus) kehitetään yhteistyötapaamisissa ruotsinkielisen sosiaali- ja lähityön sekä SAS-toiminnan välillä.

Sosiaali- ja lähityön yksikön koordinoima Seniornätverket-yhteistyöverkosto on jatkanut aktiivisesti toimintaansa järjestämällä tapahtumia ruotsinkielisille ikäihmisille ja tiedottamalla näiden yhteydessä verkoston toimijoiden palveluista ja toiminnasta. Verkosto koostuu kaupungin eri virastoista, kolmannen sektorin toimijoista ja Helsingin ruotsinkielisistä seurakunnista, ja sen toiminta on laajentunut viime vuosina idän alueelta koko kaupunkiin.

Kotihoidossa ruotsinkielisten asiakkaiden palvelut on järjestetty omana palveluna etelän palvelualueella, jossa toimii kaksi ruotsinkielistä, moniammatillista tiimiä. Muilla palvelualueilla ruotsinkielistä palvelua toivoville asiakkaille on vuoden 2014 alusta asti aktiivisesti tarjottu kotihoidon ostopalvelua, mikäli asiakasta ei ole voitu palvella ruotsiksi oman henkilökunnan toimesta. Kotihoidon ruotsinkielisen ostopalvelun valinneiden asiakkaiden määrä on kasvanut vuosittain. Tällä hetkellä heitä on noin 100.

Vuonna 2015 toteutetussa kotihoidon asiakaskyselyssä ilmeni, että osalle ruotsinkielisistä asiakkaista ei ole tarjottu ruotsinkielistä palvelua, ja että osa heistä on myös toiveestaan huolimatta jäänyt ilman palvelua omalla äidinkielellään. Ruotsinkielisten palveluiden toimenpideohjelmaan sisällytettiin tämän pohjalta useampi ruotsinkielistä kotihoitoa koskeva toimenpide. Yksi niistä oli ostopalveluiden laadun seuranta säännöllisesti ja systemaattisesti.

⁹ Pohjoisen palvelualueen monipuolisissa palvelukeskuksissa ei järjestetä omaa ruotsinkielistä toimintaa, vaan palvelualue tukeutuu Koskelan monipuoliseen palvelukeskukseen.

Syksyllä 2016 on kartoitettu kotihoidon esimiesten kokemuksia ostopalveluiden käytöstä ruotsinkielisen kotihoidon palvelun tuottamisessa. Myös koko kaupungin kotihoidon asiakkaille tehdyssä asiakaskyselyssä on ruotsinkielisiltä asiakkailta erikseen kysytty, onko ruotsinkielistä palvelua tarjottu ja ovatko he sitä toiveensa mukaisesti saaneet. Kyselyn tulokset valmistuvat joulukuussa, ja niiden sekä muun saadun palautteen pohjalta tullaan järjestämään tapaaminen kotihoidon ruotsinkielisen ostopalvelun palveluntuottajien kanssa vuoden 2016 lopussa. Materiaalia hyödynnetään myös tulevan kotihoidon ostopalveluiden kilpailutuksen valmistelun yhteydessä. Nykyinen sopimuskausi palveluntuottajien kanssa päättyy 30.9.2017.

Äidinkieleltään ruotsinkieliset kotihoidon asiakkaat	2012	2013	2014	2015
Asiakkaat yhteensä	1 182	1 123	1 141	1 138
Etelän palvelualueella	-	414	419	389
Lännen palvelualueella	-	398	421	391
Idän palvelualueella	-	272	233	274
Pohjoisen palvelualueella	-	70	110	128

3 Kehittämisen painopistealueet

Tässä luvussa tarkastellaan virastotasoisten ruotsinkielisten palveluiden kehittämistoimenpiteiden toteutumista. Kehittämistoimenpiteet sisältyvät vuonna 2015 laadittuun toimenpideohjelmaan, ja ne painottuvat ruotsinkielisen palvelun kannalta merkittäviin kokonaisuuksiin, kuten palvelujen kehittämiseen, viestintään, henkilöstökysymyksiin sekä oppilaitosyhteistyöhön. Alla oleva koonti sisältää vuonna 2016 aloitetut ja toteutetut toimenpiteet näiden osalta.

3.1 Kielellisten palvelujen suunnittelu ja kehittäminen

Palvelujen suunnittelun ja kehittämisen tavoitteeksi asetettiin, että kaksikielisyysnäkökulma huomioidaan alusta alkaen, jotta palveluprosessit ovat toimivia ja laadukkaita sekä suomenkielisten että ruotsinkielisten asiakkaiden näkökulmasta. Tämä koskee erityisesti palvelujen uudistamista. Toisena tavoitteena on edistää ruotsinkielisiä asiakkaita palvelevien tiimien välistä yhteistyötä.

Kehittämistyö ja kaksikielisyysnäkökulma palvelujen uudistamisessa

- Virastolle on ryhdytty laatimaan kielisuunnitelmaa ja ohjeistusta kielellisten palvelujen antamisesta. Kielisuunnitelmassa kuvataan ruotsinkielisen palvelun organisointi sekä määritellään vastuut sen järjestämisestä ja kehittämisestä. Lisäksi kuvataan, miten kielitaito tulee huomioida henkilöstön rekrytoinnin yhteydessä ja miten kielellisten oikeuksien toteutumisesta huolehditaan kaikessa asioinnissa, dokumentoinnissa ja viestinnässä.

- Kaksikielisyysnäkökulmaa on ryhdytty tuomaan aktiivisesti osaksi erilaisia viraston toimintaa ohjaavia dokumentteja, esim. omavalvontasuunnitelmia. Näihin lisätään kuvaukset kaupungin kaksikielisyystavoitteista sekä kuntalaisten lakisääteisistä kielellisistä oikeuksista (ja kuvataan, miten nämä tulee huomioida käytännössä).
- Palvelujen uudistamisen suunnitellukehys päivitettiin keväällä 2016 kirjauksella kaksikielisydestä. Tehtävissä muutoksissa tulee sen mukaan varmistaa, että lainsäädäntöön perustuvat kielelliset oikeudet ja kaksikielisyys toteutuvat aina. Päivityksen yhteydessä sovittiin lisäksi, että suunnitteluryhmät vastaavat kaksikielisyys huomioimisesta palvelujen uudistamisessa ja kutsuvat tarvittaessa ruotsinkielisistä palveluista vastaavan erityissuunnittelijan kokouksiinsa. Kaksikielisyys otetaan mukaan kunkin palvelukeskuksen projektisuunnitelmaan.
- Syksyllä 2016 on perustettu virastotasoinen ruotsinkielisten palveluiden työryhmä, jonka tehtäviin kuuluu osallistua aktiivisesti ruotsinkielisten palveluiden kehittämiseen ja kaksikielisyys toteutumiseen viraston palveluissa, erityisesti palvelujen uudistaminen huomioiden.
- Piloteissa ja prosessien uudistamisessa on mm. perhekeskusmallin suunnittelutyössä luotu omia alaryhmiä ruotsinkielisten palveluiden suunnittelulle.
- Kehittämistyötä tehdään kaksikielisesti sitä mukaa, kun uusia hankkeita aloitetaan. Tästä esimerkkinä voi mainita lapsiperheille suunnatun Perheen tuki/Familjestöd -sivuston.

Verkostojen hyödyntäminen ruotsin kielellä tuotettavien palvelujen kehittämisessä.

- Ruotsinkielisten, alle kouluikäisten lasten ja heidän perheiden parissa työskentelevien ammattilaisten verkostossa on kehitetty moniammatillisia palveluprosesseja sekä lapsiperheiden Perheen tuki/Familjestöd -verkkosivua. Verkostossa on myös koottu ideoita ruotsinkielisen perhekeskuksen toimintaedellytyksistä.
- Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osaston ruotsinkielisten palvelujen työryhmässä on koottu tietoa ruotsinkielisten ikääntyneiden palveluista ja näihin liittyvistä kehittämistarpeista.
- Yhteistyössä Mathilda Wrede -instituutin kanssa on vuosina 2014-15 kehitetty ruotsinkielisten nuorten parissa työskentelevien ammattilaisten välistä yhteistyötä. Kehittäjäsosiaalityöntekijöiden johdolla, käytäntötutkimuksen keinoin toteutetussa projektissa oli mukana sosiaali- ja terveysviraston henkilöstön lisäksi muita ruotsinkielisiä toimijoita, kuten Svenska produktionskolan, ruotsinkieliset ammatilliset oppilaitokset Prakticum ja Arcada sekä Helsinki Missio.

3.2 Viestintä

Ruotsinkielisen viestinnän kehittämiskohteeksi määriteltiin viestinnän tehostaminen ruotsinkielisille kuntalaisille erityisesti ruotsin kielellä tuotetuista palveluista. Sosiaali- ja terveysviraston verkkosivuilla on omat sivunsa ruotsin kielellä tuotetuille palveluille¹⁰, ja nämä sivut ovat olleet kehittämisen kohteena. Ruotsinkieliseen viestintään liittyvä kehittämistoimenpide on kuitenkin laajempi, käsittäen sekä viraston ulkoisen että sisäisen

¹⁰ <http://www.hel.fi/www/Helsinki/sv/social-och-halso/svenska-team/>

viestinnän kehittämisen sekä viestinnällisen vastuunjaon selkiyttämisen.

Viestinnän tehostaminen

- Viraston sisäistä ohjeistusta kielellisistä palveluista tarkennetaan kielisuunnitelmassa, jossa kuvataan viraston lakisääteinen velvollisuus kaksikieliseen viestintään sekä määritellään vastuunjako viestintäyksikön ja toiminnan yksiköiden välillä tähän liittyen.
- Ruotsinkielisten palvelujen osalta on tehty pitkän tähtäimen kehittämissuunnitelma verkkosivujen sisällön osalta. Ensimmäisessä vaiheessa Perheen tuki/Familjestöd -sivuston kehittämisen yhteydessä on käyty systemaattisesti läpi perhepalveluihin liittyvät ruotsinkieliset sivut.
- Sosiaali- ja terveysvirasto osallistuu syksyllä 2016 kaupungin käännöspalveluiden kilpailutuksen valmisteluun.
- Ruotsin kielellä tuotettuja palveluja koskevia intranet-sivuja päivitetään ja kehitetään jatkuvasti.

3.3 Rekrytointi, resursointi ja koulutus

Rekrytoinnin kehittämisen osalta toimenpideohjelmassa painotettiin esimiehille tarjottavaa tukea ruotsinkielentaitoisen henkilöstön rekrytoinnissa, ennakoivaa rekrytointia ja oppilaitosyhteistyötä, palkitsemisen muotoja ja koulutusta.

Ruotsinkielentaitoisen henkilöstön rekrytoinnin kehittäminen

- Työn alla olevassa kielisuunnitelmassa määritellään rekrytoinnissa huomioitavat tarpeet ja kielitaitovaatimukset.
- Henkilöstön kielitaitovaatimuksia koskevaa ohjeistusta tarkennetaan ja selkeytetään kelpoisuusehtoihin liittyvän ohjeistuksen päivityksen yhteydessä.
- Esimiehille järjestettiin keväällä 2016 työpaja rekrytoinnin haasteiden tunnistamiseksi sekä ratkaisujen löytämiseksi.
- Työpajan pohjalta luotiin yhteinen hyvien käytäntöjen rekrytointiopas, joka on viety intraan.
- Vinkejä koottiin siitä, miten kaksikielisyttä voidaan edistää ja ylläpitää työyhteisöissä ja siten lisätä sosiaali- ja terveysviraston houkuttelevuutta työnantajana.
- Työpajan tuotosten esittelyä varten järjestetään esimiehille koulutusta, jossa käsitellään myös muita esimiehille tärkeitä kaksikielisyyteen liittyviä teemoja, kuten kielillisää.
- Syksyllä 2016 tehdään sosiaali- ja terveysviraston ruotsinkielisten asiakkaiden parissa työskentelevälle henkilöstölle kysely ruotsinkielisen ammatillisen täydennyskoulutuksen tarpeesta.
- Esimiehille tarjotaan jatkuvasti apua rekrytointiin ja Kaksikielinen Helsinki -raportin suosituksia rekrytointiin pidetään esillä mm. esimiehille suunnatuissa esimiesinfoissa ja esimiesviesteissä.

Henkilöstön koulutus

- Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua kielikoulutukseen, jota kehitetään vahvistamaan sanavaraston lisäksi kielen käyttöä asiakaspalvelutilanteissa. Lisäksi esimiehiä kannustetaan järjestämään vapaamuotoisempaa ruotsin kielen taitoa ylläpitävää toimintaa omissa yksiköissään. Kielikoulutusta on tarkoitus lisätä vuonna 2017.
- Kielilainsäädännöstä järjestetään koulutusta ja sen yhteydessä kielisuunnitelman sisällön koulutusta. Myös esimieskoulutusten yhteyteen on tarkoitus tuoda tietoa kaksikielisyydestä.

3.4 Oppilaitosyhteistyö

Sosiaali- ja terveysvirastolla on terveydenhuollon koulutuslaitosten osalta yhteistyösopimuksia eri oppilaitosten kanssa. Terveydenhuollon puolella yhteistyösopimusten sisältö on sama kaikille oppilaitoksille. Oppilaitosten koulutusjohtajille järjestetään vuosittain yhteistyötapaaminen ja sen lisäksi kutsutaan kerran vuodessa koolle oppilaitosten ja sosiaali- ja terveysviraston kliinisen harjoittelun, työelämäoppimisen ja näyttötutkintojen yhteyshenkilöt. Tapaamisissa arvioidaan yhteistyön sujuvuutta ja harjoittelupaikkojen riittävyttä sekä tiedotetaan keskeisistä toimintamuutoksista sosiaali- ja terveysvirastossa ja oppilaitoksissa. Edellä kuvattuja arviointipalavereja on kaksi: toinen on suunnattu avo-/kotihoitoon ja toinen ympärivuorokautista hoitoa antaviin palveluihin. Ruotsinkieliset oppilaitokset Arcada ja Prakticum ovat mukana kaikissa näissä yhteistyöpalavereissa. Lähtökohtaisesti ne harjoittelupaikat niissä toimintayksiköissä, joissa palvellaan asiakkaita ruotsin kielellä, on kohdennettu ruotsinkielisille oppilaitoksille. Näiden yksiköiden hoitotyön johtajat tekevät arjen yhteistyötä Arcadan ja Praktikumin kanssa.

Sosiaalialan oppilaitosyhteistyötä kehitetään systemaattisesti kaksikielisesti. Osa Mathilda Wrede –instituutin suunnittelijan työpanoksesta on vuodesta 2016 alkaen erikseen kohdennettu ruotsinkielisen tutkimus- ja oppilaitosyhteistyön kehittämiseen. Yhteistyö Helsingin yliopiston, Svenska social- och kommunalhögskolanin ja Arcadan kanssa on tiivistä ja tapahtuu Mathilda Wrede-instituutin toiminnan puitteissa. Instituutti toimii sosiaalialan tutkimuksen, opetuksen ja käytännön kohtaamispaikkana ja säännölliset yhteistyötapaamiset viraston ja oppilaitosten edustajien välillä ovat osa tätä rakennetta. Finlandssvenska kompetenscentretin koulutustilaisuuksien ja verkostotapaamisten, Mathilda Wrede-instituutin seminaarien sekä instituutin ja verkostojen puitteissa järjestettyjen tapahtumien kohderyhminä ovat sekä opiskelijat että työntekijät. Opiskelijat tutustuvat virastoon, ja ruotsin kielellä toimivat työyhteisöt saavat uusia virikkeitä oppilaitosyhteistyöhön. Perinteisen käytännön harjoittelun lisäksi sosiaalityön opiskelijat osallistuvat käytännön työn kehittämiseen työyhteisössä suoritetun käytäntötutkimusjakson aikana.

4 Palvelujen uudistaminen

Palvelujen uudistamisen painopiste sosiaali- ja terveysvirastossa on uusien palvelukeskuskonseptien kehittämisessä. Uudistuksen tavoitteena on palvelujen saatavuuden ja asiakaskokemuksen, vaikuttavuuden sekä

tuottavuuden parantaminen. Ruotsin kielellä tuotettujen palvelujen osalta alustavat suunnitelmat on kirjattu sosiaali- ja terveyslautakunnan hyväksymään palveluverkkosuunnitelmaan¹¹ seuraavalla tavalla:

- a) Perhekeskusten palvelut pyritään kokoamaan yhteen keskukseseen kuitenkin niin, että äitiys- ja lastenneuvolapalveluja tulee olla saatavina kaikissa perhekeskuksissa.
- b) Terveys- ja hyvinvointikeskuksissa erityisosaaminen kootaan yhteen keskukseseen ja muut terveys- ja hyvinvointikeskuksen palvelut on saatavilla vähintään neljässä keskuksessa.
- c) Monipuolisten palvelukeskusten palvelut kootaan yhteen tai muutamaaan palvelukeskukseen siten, että palvelut ovat alueellisesti riittävän kattavasti järjestetty ja palvelujen saatavuus turvattu.

Palveluja uudistetaan erilaisten pilottien ja kokeilujen kautta, joissa luodaan uusia toimintamalleja palveluprosessien sujuvoittamiseksi. Palvelujen uudistamisessa käytetään suunnittelukehystä, jonka avulla varmistetaan suunnitelmien ja käytännön toimeenpanon onnistuminen. Suunnittelukehykseen on sisällytetty ehto, että muutosten suunnittelussa lainsäädäntöön perustuvan kaksikielisyyden tulee aina toteutua. Vastuu kaksikielisyyden huomioimisesta palvelujen uudistamisessa on suunnitteluryhmillä, jotka voivat tarvittaessa kutsua ruotsinkielisistä palveluista vastaavan erityissuunnittelijan kokouksiinsa.

Palvelukeskusten suunnitteluryhmissä on alatyöryhmien jäseninä henkilöitä, jotka työskentelevät ruotsinkielisten palveluiden parissa ja tuovat ruotsinkielisen asiakaskunnan näkökulmaa esille kehittämistyössä. Keskeistä on tunnistaa, missä yhteyksissä on tarpeen erikseen tarkastella ruotsinkielisten asiakkaiden palveluprosessia ja ruotsin kielellä palvelevien moniammatillisten tiimien resursointia. Tarvittaessa voidaan perustaa erillisiä alatyöryhmiä ruotsinkielisten asiakkaiden palveluprosessien kehittämiseksi. Kokeilujen kautta luotuja uusia toimintamalleja voidaan myös erikseen testata ruotsinkielisissä toimintaympäristöissä.

Syksyllä 2016 on perustettu virastotasoinen ruotsinkielisten palveluiden työryhmä, jonka tehtäviin kuuluu osallistua aktiivisesti ruotsinkielisten palveluiden kehittämiseen ja kaksikielisyyden toteutumiseen viraston palveluissa, erityisesti palvelujen uudistamisen yhteydessä. Ryhmä saa kehittämistyöstä tilannekatsauksia, joiden pohjalta se voi nostaa esille ja keskustella erityiskysymyksistä ruotsin kielellä tuotettuihin palveluihin liittyen.

Perhekeskuksen ruotsinkielisten asiakkaiden monitoimijaisesta palvelutarpeen arvioinnin prosessista on käynnistynyt kokeilu marraskuussa 2016. Kokeilu on suunniteltu yhdessä ruotsinkielellä palvelevien tiimien esimiesten kanssa. Tavoitteena on luoda malli ruotsin kielellä toimivalle monitoimijaiselle palvelutarpeen arvioinnille.

Perheentuki.fi – sivustoa on syksystä 2015 saakka kehitetty kaksikielisesti. Sivusto alkoi perhevalmennussivustolla, ja sitä laajennettiin koskemaan myös alle kouluikäisten lasten perheitä. Tämä vaihe tehtiin alusta alkaen palvelemaan sekä suomen- että ruotsinkielisiä perheitä siten, että materiaalit, linkit sekä palvelut etsittiin molemmille kieliryhmille.

Monipuolisten palvelukeskusten ruotsinkielistä palvelutarjontaa on täydennetty esimerkiksi laajentamalla ruotsinkielistä sosiaaliohjausta myös Koskelaan sekä rekrytoimalla ruotsinkielinen muistikordinaattori. Ruotsinkielistä toimintaa kehitetään edelleen, mm. omia ryhmiä asiakkaille Kampin palvelukeskuksessa ja Koskelan monipuolisessa palvelukeskuksessa.

Vuoden 2017 alusta ryhdytään kokoamaan uutta verkkosivustoa ikäihmisten palveluista. Sivusto toteutetaan kaksikielisenä yhteistyössä mm. Stadin ikäohjelman verkoston toimijoiden kanssa. Sisällön suunnittelussa

¹¹ Sosiaali- ja terveysviraston palveluverkkosuunnitelma vuoteen 2030.

<https://dev.hel.fi/paatokset/media/att/5f/5f5ca60db192b1737fa8f93b40a7fda39b88a874.pdf>

huomioidaan erikseen myös ruotsinkielisten ikäihmisten palvelutarpeen näkökulma. Ensi vuonna aloitetaan lisäksi ikäihmisten palveluohjauksen ja neuvonnan prosessien uudistamistyö, jonka osana tarkastellaan myös ruotsinkielisten asiakkaiden palveluprosesseja.

5 Yhteenveto

Viraston ruotsinkielisten palveluiden toimenpideohjelmalla on lähdetty viemään eteenpäin vuoden 2016 aikana niin palvelukohtaisilla toimenpiteillä kuin virastotasoisien prosessien käynnistämällä. Ruotsin kielellä palvelevien keskitettyjen tiimien osalta henkilöstötilanne on pysynyt vakaana, ja muutoksia on tehty nuoris- ja aikuissosiaalityön osalta palvelun laadun vahvistamiseksi ja haavoittuvuuden vähentämiseksi. On myös rekrytoitu uusia ruotsin kielellä palvelevia ammattilaisia, esimerkiksi terapeutin vauvatyön psykoterapeutti ja muistikoordinaattori. Moniammatillista työtä ja yhteisiä palveluprosesseja on kehitetty erityisesti lapsiperheiden palveluissa.

Virastotasolla tarkasteltuna on kuitenkin edelleen toimintoja, joissa ruotsinkielistä palvelua ei voida aukottomasti taata, ja tämän takia kehittämistyötä on jatkettava myös ei-keskitettyjen palveluiden osalta. Ruotsinkielisten asiakkaiden palveluprosessit ja niiden toimivuus on varmistettava etenkin kun palveluja uudistetaan.

Yhdenmukaisten toimintatapojen luomiseksi on tärkeää, että on olemassa tarpeellinen ohjeistus ruotsin kielellä tuotettavasta palvelusta esimerkiksi palvelujen suunnittelun, rekrytoinnin ja viestinnän osalta. Tärkeä väline tähän on viraston kielisuunnitelma, jonka on tarkoitus valmistua syksyn 2016 aikana. Suunnitelma sisältää kuvauksen siitä miten ruotsinkieliset palvelut järjestetään ja siihen liittyvistä vastuista, miten kielitaito tulee huomioida henkilöstön rekrytoinnin yhteydessä ja miten kielellisten oikeuksien toteutumisesta huolehditaan kaikessa asiointissa, dokumentoinnissa ja viestinnässä.

Keskeisessä asemassa on jatkossa myös virastotasoinen ruotsinkielisten palveluiden ryhmä, jonka tehtävänä on valmistella kaupungin kaksikielisyysohjelman toimeenpanoa virastossa sekä vastata kielisuunnitelman käytäntöön viemisestä ja seurata sen toteutumista. Ryhmässä on kaikki ydintoiminnan osastot ja toimistot kattava edustus, mikä tuo laajan näkökulman yhteisiin kysymyksiin. Jäsenet toimivat tiedonvälittäjinä johtoryhmiensä kautta kentälle, ja voivat tarvittaessa tuoda omaan toimintaansa liittyviä kysymyksiä ryhmään käsiteltäväksi. Ryhmällä on näin ollen aktiivinen rooli ruotsinkielisten palveluiden kehittämisessä ja kaksikielisuuden toteutumisessa viraston palveluissa, erityisesti palvelujen uudistamisen yhteydessä.