



11.12.2018

Asia/3

## § 331

### Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystilannekatsaus 2018

HEL 2018-012104 T 00 01 02

#### Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti merkitä tiedoksi ruotsinkielisten sosiaali- terveystilannekatsauksen 2018.

#### Käsittely

Erityissuunnittelija Säde Pitkänen oli kutsuttuna asiantuntijana läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

#### Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja  
Juha Jolkkonen

#### Lisätiedot

Säde Pitkänen, erityissuunnittelija, puhelin: 310 47380  
sade.pitkanen(a)hel.fi

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Erityissuunnittelija Säde Pitkänen on kutsuttuna asiantuntijana läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti 19.12.2017 (§ 341), että lautakuntaan tuodaan ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystilannekatsaus erikseen raportoituna jokavuotisen käyttösuunnitelman osana. Katsauksesta tulee päätöksen mukaan ilmetä, miten ruotsinkieliset asiakkaat on otettu huomioon palveluprosesseja kehitettäessä, palvelujen uudistamistyössä ja palveluverkoston suunnittelussa. Lisäksi siinä tulee kuvata, miten ruotsinkielisille asiakkaille viestitään palveluista ja miten ruotsinkielisten palvelujen toimialatasoiselle työryhmälle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet.

Ruotsinkielisten asiakkaiden huomioiminen palveluprosessien kehittämisessä, palvelujen uudistamistyössä ja palveluverkoston suunnittelutyössä



Sosiaali- ja terveyslautakunta on vuonna 2014, osana ”palveluverkkosuunnitelmaa vuoteen 2030”, hyväksynyt lähtökohdat ruotsinkielisten palvelujen sijoittumiselle perhekeskuksiin, terveys- ja hyvinvointikeskuksiin ja monipuolisiin palvelukeskuksiin. Suunnitelmaan on kirjattu ruotsinkielisistä palveluista seuraavalla tavalla:

- Palveluverkkouudistuksessa ruotsinkielisten palvelujen järjestämisessä tullaan jatkossakin osittain hyödyntämään keskitettyjä ratkaisuja.
- Perhekeskusmallissa ruotsinkielisiä lapsiperheiden palveluja pyritään tulevaisuudessa kokoamaan yhteen keskuksen. Äitiys- ja lastenneuvolapalveluja tulee olla saatavilla kaikissa perhekeskuksissa.
- Terveys- ja hyvinvointikeskusmallin yhteydessä tulee tarkastella mahdollisuutta koota ruotsinkielisiä palveluja yhteen keskuksen, kuitenkin niin, että esimerkiksi ruotsinkielisiä terveysasemapalveluja on saatavilla myös muissa toimipisteissä.
- Monipuolisten palvelukeskusten ruotsinkielisille kohdennetut palvelut kootaan yhteen tai muutamaa palvelukeskukseen.

Seuraavassa on kuvattu, miten kehittämistyö on edennyt ruotsinkielisten palvelujen osalta eri toimintamalleissa. Sekä perhekeskus- että terveys- ja hyvinvointikeskus -toimintamallien suunnittelutyön tueksi on vuonna 2018 perustettu molempiin oma verkosto tai työryhmä, joka edistää ruotsinkielisiin palveluihin liittyvien erityiskysymysten ratkaisemista. Myös monipuolisten palvelukeskusten osalta kootaan vastaava ryhmä. Ruotsinkielisten palveluprosessien suunnittelemisessa on tavoitteena hyödyntää nykyistä kielitaitoista henkilöstöä entistä paremmin ja tunnistaa ne palvelut, joissa resursointia on vahvistettava.

#### Perhekeskus

Vuonna 2019 avattavaan Kallion perhekeskukseen tullaan keskittämään seuraavat ruotsinkieliset lapsiperheiden palvelut: lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki, lapsiperheiden kotipalvelu, lapsiperheiden sosiaaliohjaus, puheterapia, neuvolan psykologipalvelut, kasvatus- ja perheneuvonta, lasten ja aikuisten vammaistyö sekä lastensuojelun avohuolto ja perhetyö. Nämä palvelevat ruotsinkielisiä asiakkaita kaupunkitasoisesti.

Ruotsinkielisiä neuvolapalveluja saa Kallion perhekeskuksen lisäksi jatkossa edelleen useammassa toimipisteessä: Itäkadun perhekeskuksessa, Vuosaaren perhekeskuksessa sekä Viiskulman ja Munkkiniemen neuvoloissa. Myös useassa muussa neuvolassa on kaksikielistä henkilökuntaa.



Ruotsinkielisten lapsiperheiden monitoimijaiseen palvelutarpeen arviointiin kehitettyä mallia (Familjestöd) on kokeiltu joulukuun 2017 ja heinäkuun 2018 välisenä aikana. Kokeilun tuloksia on arvioitu syksyllä 2018, ja mallin kehittäminen jatkuu ruotsinkielisten lapsiperheiden parissa työskentelevien ammattilaisten yhteistyönä.

#### Terveys- ja hyvinvointikeskus

Terveys- ja hyvinvointikeskus -toimintamallin osalta on linjattu, että nykyisiä ruotsinkielisiä terveysasemapalveluja tullaan tulevassa terveys- ja hyvinvointikeskusrakenteessa tarjoamaan idän, etelän ja lännen alueella, kuten nykyisessäkin kolmelle terveysasemalle keskitetyssä mallissa. Tarvetta ja mahdollisuutta tarjota keskitettyä ruotsinkielistä palvelua myös pohjoisen alueella arvioidaan vielä jatkossa erikseen.

Terveys- ja hyvinvointikeskuksen ruotsinkielisten palvelujen kehittämis-työssä on vuoden 2018 aikana koottu tietoa ruotsin kielellä palvelevasta henkilöstöstä ja ryhdytty tämän verkoston kanssa suunnittelemaan yhteistyötä ja yhteisiä asiakasprosesseja. Kaikki kolme ruotsin kielellä palvelevaa terveysasemaa tulevat vuoden 2019 aikana liittymään verkostomaisesti toimiviin terveys- ja hyvinvointikeskuksiin (lännen, keskustan ja Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskukset). Terveys- ja hyvinvointikeskus-rakenteen suunnittelussa tullaan myös tarkastelemaan ruotsinkielisten palvelujen toteuttamista laajennetuina aukioloajoin.

Etelän psykiatrisen poliklinikan ruotsinkielinen työryhmä siirtyi helmikuussa 2018 avattuun Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukseen.

#### Monipuolinen palvelukeskus

Monipuolisten palvelukeskusten osalta linjaukset ruotsinkielisen ympärivuorokautisen hoidon keskittämisestä sekä palvelukeskustoiminnan kehittämisestä tehtiin vuonna 2016.

Ruotsinkielisten asiakkaiden neuvonta (Seniori-info), asiakasohjaus ja gerontologisen sosiaalityön palvelutoiminta on keskitetty Kamppiin. Kivelän ja Koskelan monipuolisiin palvelukeskuksiin on keskitetty kaupungin tuottama ympärivuorokautinen hoito, jonka lisäksi noin 200 paikkaa tuotetaan ostopalveluin. Kivelään on myös keskitetty ruotsinkielinen arviointi ja kuntoutus sekä päivätoiminta, jota täydennetään ostopalveluin. Palvelukeskustoimintaa järjestetään ruotsin kielellä Kampin ja Koskelan palvelukeskuksissa. Näiden lisäksi geriatrian poliklinikalle on muodostettu ruotsinkielinen tiimi.

Ruotsinkielistä monipuolisten palvelukeskusten toimintaa on vuonna 2018 kehitetty aktiivisesti mm. Seniornätverket -ryhmässä, johon kuuluvat Seniori-info, ruotsinkielistä toimintaa järjestävät palvelukeskukset,



järjestöt ja seurakunnat. Vuoden aikana on parannettu asiakasviestintää eri kanavia hyödyntäen ja järjestetty ruotsinkielisiä yleisötilaisuuksia sekä erilaista ryhmätoimintaa, jota tullaan kehittämään edelleen.

Haasteena toiminnan resursoinnissa ja kehittämisessä on vaikeus rekrytoida kielitaitoista henkilöstöä, erityisesti sosiaaliohjaajia. Esimerkiksi seniori-infon ruotsinkielinen palvelu on vielä tällä hetkellä haavoittuva, ja siihen pyritään rekrytoimaan toinen ruotsinkielentaitoinen sosiaaliohjaaja. Muun henkilökunnan ruotsin kielen taitoa on vahvistettu kielikoulutuksella, ja palvelun turvaamiseksi on myös tarvittaessa hyödynnetty Kampin palvelukeskuksen ruotsinkielistä sosiaaliohjausta.

### Kotihoito

Etelän alueella, Lauttasaarta lukuun ottamatta, toimii yksi kaupungin oma ruotsinkielisiä asiakkaita palveleva kotihoidon tiimi, joka palvelee noin 50–60 ruotsinkielistä asiakasta. Kielitaitoisen henkilöstön rekrytointi on jo pitkään ollut haasteena myös kotihoidossa. Oman henkilökunnan kielitaitoa vahvistetaan tarjoamalla sekä yleistä että räätälöityä kielikoulutusta, johon on vuoden aikana osallistunut myös kotihoidon henkilökuntaa.

Lauttasaarella sekä muilla kaupungin alueilla ruotsinkielisten asiakkaiden kotihoito on päätetty vuonna 2017 toteutetun kilpailutuksen pohjalta järjestää osittain ostopalveluin, jotta parannettaisiin ruotsinkielisen kotihoidon saatavuutta. Ruotsinkielisistä kotihoidon ostopalveluista vastaa Posti kotipalvelut Oy, jolla on syksyllä 2018 ollut keskimäärin n. 100 asiakasta.

Myöskään ostopalveluin tuotettua kotihoitoa ei ole aukottomasti pystytty tarjoamaan ruotsin kielellä. Kielellisen palvelun toteutumista kotihoidon ostopalveluissa seurataan osana palvelun laadun seurantaa asiakaspalautteen perusteella sekä säännöllisin yhteistyökokouksin palveluntuottajan, hankintapalvelujen ja kotihoidon välillä.

### Ruotsinkielinen viestintä

Kaikki asiakkaille tarkoitettu palveluviestinnän materiaali, kuten asiakastiedotteet, esitteet, keskeiset videot ja verkkouutiset tuotetaan sosiaali- ja terveystoimessa myös ruotsin kielellä. Esimerkkeinä vuonna 2018 tuotetuista ruotsinkielisistä asiakasmateriaaleista ovat Itäkadun perhekeskuksen, Vuosaaren perhekeskuksen ja terveys- ja hyvinvointikeskuksen, Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskuksen, kotihoidon, palvelukeskusten, omaishoidon, suun terveydenhuollon ja aikuissosiaalityön esitteet sekä ikääntyneiden palveluopas.



Marraskuussa julkaistiin ruotsinkieliset Stadin Seniori -verkkosivut. Keväällä tuotettiin myös nuorten maksuttoman ehkäisyn laajentamisesta ja syksyllä maksuttomista influenssarokotuksista ruotsinkieliset kampanjasivut.

#### Ruotsinkielisen viestinnän kehittämisprojekti

Sosiaali- ja terveystoimialalla käynnistettiin syksyllä 2018 ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystoimien viestinnän kehittäminen. Kehittämistyö tehtiin yhteistyössä kaupungin kilpailuttaman palvelumuotoilutoimiston kanssa. Hanke rahoitettiin sosiaali- ja terveyslautakunnan viestintään vuodelle 2018 osoittamalla lisämäärärahalla.

Hankkeessa tunnistettiin yhdessä asiakkaiden, sosiaali- ja terveystoimen ruotsinkielisten palvelujen ammattilaisten ja viestinnän edustajien kanssa ruotsinkielisen viestinnän kehittämiskohteita.

Hankkeessa tuotettiin ehdotus ruotsinkielisten palvelujen verkkosivujen rakenteeksi. Ehdotus tuotettiin palvelumuotoiluhankkeessa, jossa oli mukana myös asiakkaita.

Tärkeä hankkeen anti oli myös se, että viestintä verkostoitui sosiaali- ja terveystoimen ruotsinkielisten palvelujen asiantuntijoiden kanssa. Yhteisen verkoston luominen on tärkeää, jotta jatkossa pystytään varmistamaan riittävä viestinnän tuki ruotsinkielisille palveluille.

Hankkeessa nousi esille tarve viestiä vahvemmin myös sisäisesti sosiaali- ja terveystoimen ruotsinkielisistä palveluista, jotta muista palveluista osataan ohjata asiakkaat ruotsinkielisiin palveluihin. Tämän tukemiseksi hankkeessa järjestetään joulukuussa 2018 viestintäiltapäivä, jossa lisätään sosiaali- ja terveystoimen ruotsinkielisten ammattilaisten viestinnän valmiuksia.

Sosiaali- ja terveystoimi kohdentaa vuodelle 2019 lisämäärärahan ruotsinkieliseen viestintään, jotta varmistetaan hankkeessa tunnistettujen viestinnän kehittämistarpeiden toteuttaminen. Ruotsinkielisten palvelujen asiakaslähtöisyyttä ja viestintää parannetaan muun muassa lisäämällä työpanosta ruotsinkielisten palvelujen viestintään.

#### Ruotsinkielisten palvelujen työryhmä

Sosiaali- ja terveystoimialan ruotsinkielisten palvelujen työryhmään kuuluu edustajia kunkin palvelukokonaisuuden eri palveluista sekä hallinnosta. Ryhmän tehtävänä on osallistua ruotsinkielisten palvelujen kehittämiseen ja kaksikielisyyden varmistamiseen sosiaali- ja terveystoimien palveluissa.



11.12.2018

Toimialan käyttösuunnitelmaan vuodelle 2018 on kirjattu tavoite vahvistaa ruotsinkielisten palvelujen tuntemusta toimialan kielisuunnitelman pohjalta. Suunnitelma sisältää kootusti tietoa henkilöstölle siitä, miten ruotsinkieliset palvelut on toimialalla järjestetty ja miten kielinäkökulma tulee huomioida eri yhteyksissä, muun muassa rekrytoinnissa ja viestinnässä. Työryhmä on keväällä 2018 aloittanut kielisuunnitelman jatkuttamisen toimialalle. Ryhmän erityisenä painopisteenä suunnitelman eteenpäin viemisessä on ollut ruotsinkielinen viestintä, ja se on toiminut suunnittelutukena syksyn aikana toteutetulle ruotsinkielisten palvelujen viestinnän kehittämisprojektille. Ryhmä on myös nostanut esille tarpeen kaupunkitasoisen kielillisäohjeistuksen muuttamiseksi ja tehnyt tästä esityksen.

Työryhmä on tehnyt katsauksia eri palvelujen uudistamisen toimintamalleihin ja tunnistanut niitä kysymyksiä, joita tulee edistää toimintamallien ruotsinkielisten palvelujen suunnitteluryhmissä. Tulevana vuonna on tarkoitus tiivistää ryhmän työskentelyä ja yhteistyötä näiden suunnitteluryhmien kanssa. Teemoina ovat muun muassa asiakasosallisuus ja -viestintä, ruotsinkielisten työntekijöiden rekrytointi ja oppilaitosyhteistyö sekä toimialan ruotsinkielisten toimijoiden verkoston vahvistaminen.

#### Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Palvelu omalla äidinkielellä parantaa palvelun saavutettavuutta ja vaikuttavuutta. Ruotsinkieliset palvelut ja niistä viestiminen ruotsin kielellä vahvistavat ruotsinkielisten asiakkaiden osallisuutta, madaltavat kynnystä palveluihin hakeutumiseen ja edistävät asiakkaiden mahdollisuuksia huolehtia omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan.

#### Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja  
Juha Jolkkonen

#### Lisätiedot

Säde Pitkänen, erityissuunnittelija, puhelin: 310 47380  
sade.pitkanen(a)hel.fi

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano