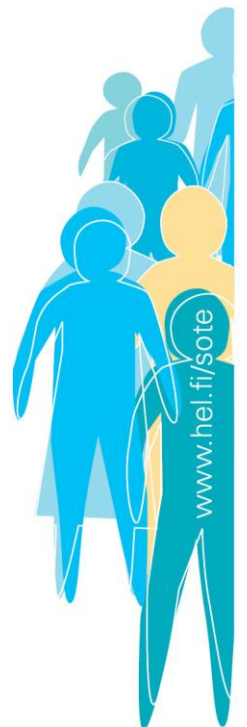




Sosiaali- ja terveystieteiden viraston ruotsinkielisten palveluiden seurantaraportti

15.4.2014



SISÄLTÖ

Johdanto	1
1. Toimeentulotuki ja sosiaalityö	1
2. Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto	2
3. Lastensuojelu	2
4. Perheneuvola	3
5. Lapsiperheiden kotipalvelu, varhaisen tuen perhetyö ja Svenska familjecentret	4
6. Kotihoito	5
7. Ikäihmisten sosiaali- ja lähityö	5
8. Sosiaali- ja terveystalveluiden neuvonta	6
9. Yhteenveto	7

Johdanto

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti 3.9.2013, että lautakuntaan tuodaan toistaiseksi puolen vuoden väliajoin seurantaraportti ruotsinkielisten sosiaalipalvelujen kehityksestä. Raportissa tuli kiinnittää erityisesti huomiota seuraaviin asioihin:

- kotihoidon tilanne
- vammaispalvelujen ja lastensuojelun sijainnin tilanne
- toimeentuloasiakkaiden mahdollisuudet saada päätökset lakisääteisen ajan puitteissa
- ruotsinkielisten tiimien verkostoituminen Soten sisällä
- ruotsinkielisten asiakkaiden rekisteröinti äidinkielen ja asumispaikan mukaan
- ruotsinkielisten henkilöstöressurssien kehitys Svensk socialservicen lakkautumisen jälkeen sekä resurssien määrä suhteessa väestöön.

Oheisessa raportissa fokus on entisen Svensk socialservice -toimiston palveluissa, jotka siirtyivät suomenkielisten palveluiden yhteyteen sosiaali- ja terveystoimen yhdistyessä 1.1.2013 alkaen. Ne sijoituivat organisaatiossa perhe- ja sosiaalipalvelut -osastolle sekä sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osastolle, jossa sijaitsee myös ruotsinkielinen kotihoito. Lisäksi osa henkilöstöstä siirtyi tietohallinto- ja viestintäpalveluissa sijaitsevaan sosiaali- ja terveystoimen neuvonta-yksikköön.

Raportti on tilannekatsaus ruotsinkielisiin sosiaalipalveluihin vuoden 2013 jälkimmäiseltä puoliskolta, mutta myös vuodenvaihteen jälkeen tapahtuneita muutoksia henkilöstötilanteessa ja palvelurakenteissa on kuvattu. Raportissa on hyödynnetty ruotsin kielellä palvelevien tiimien tuottamaa materiaalia. Eri palveluiden osalta esitetyt tilastoluvut ovat koko kaupungin ruotsinkielisistä asiakkaista vuonna 2013, jotka saadaan automaattisesti väestörekisteritietojen perusteella. Ruotsinkielisen palvelun valinnoita asiakkaita on toistaiseksi voitu tilastoida automaattisesti vain ruotsinkielisessä perheneuvolan tiimissä. Muiden tiimien osalta on kuvattu miten asiakasmääriä seurataan, ja raportin viimeisessä kappaleessa on yhteenveto tilastointiin liittyvistä kehittämistoimenpiteistä.

1. Toimeentulotuki ja sosiaalityö

Ruotsinkielinen toimeentulotuen etuuskäsittely on keskitetty Kallion virastotalon toimipisteeseen, jossa on tällä hetkellä kolme etuuskäsittelijää, jotka pystyvät valmistelemaan ja tekemään päätöksiä ruotsin kielellä. Henkilöstömäärän lisäys (aiemmin yksi etuuskäsittelijä) on vähentänyt palvelun haavoittuvuutta ja lyhentänyt käsittelyaikoja alkuvuoden 2013 tilanteeseen verrattuna. Henkilöstötarpeen vahvistamiseksi on myös suomenkielisten etuuskäsittelijöiden valinnassa nostettu ruotsin kielen osaaminen yhdeksi valintakriteeriksi.

Vuonna 2013 ruotsin kielellä tapahtuvan etuuskäsittelyn päätöksenteko on vahvistunut, ja linjaukset yhdenmukaistuneet suhteessa suomen kielellä (tai tulkin välityksellä) asioiviin toimeentulotuen saajiin, kun ruotsinkielinen etuuskäsittely on osa suomenkielistä tiimiä.

Kallion virastotalon toimipisteessä palveli ruotsinkielisiä asiakkaita vuonna 2013 yksi sosiaalityöntekijä, jonka asiakasmäärä oli suurempi suhteessa muiden sosiaalityöntekijöiden asiakasmääriin. Myös tähän on tullut muutos v. 2014 alusta, kun alle 25-vuotiaat sosiaalityön asiakkaat on osoitettu alueellisiin nuorten tiimeihin työntekijöille, jotka antavat palvelua sekä suomen että ruotsin kielellä. Virastotalon tiimin sosiaalityöntekijä pystyy tämän myötä keskittymään ja kehittämään 25 vuotta täyttäneiden ruotsinkielisten asiakkaiden sosiaalityön palvelua.

Alle 25-vuotiaita, ruotsinkielisen palvelun valinnoita sosiaalityön asiakkaita oli ennen vuoden vaihdetta tehdyssä kartoituksessa n.50. Alueellisissa nuorten sosiaalityön toimipisteissä oli maaliskuussa 2014 yhteensä 11 ruotsin kielellä palvelevaa sosiaalityöntekijää, joista yksi johtava sosiaalityöntekijä. Vaikka sosiaalityöntekijöitä on muutoksen myötä määrällisesti enemmän, on haasteena edelleen palvelun

haavoittuvuus esimerkiksi etelän alueen toimipisteissä, joissa ruotsin kielellä palvelevia sosiaalityöntekijöitä on vain yksi. Myös verkostoituminen ruotsinkielisen kentän toimijoihin, ja kahdella kielellä työskentelyn toimintatapoihin ja prosesseihin perehtyminen vaativat erillistä panostusta. Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja toiminnan tuki-yksikköön kuuluvat kaksi Mathilda Wrede-instituutin sosiaalityöntekijää tulevat vuoden 2014 aikana tutkimaan ruotsinkielisten nuorten parissa tehtävää moniammatillista työtä ja verkostoja. Tämä tutkimustyö tukee omalta osaltaan ruotsinkielistä nuorisososiaalityötä ja sen kehittämistä.

Vuonna 2013 toimeentulotuen asiakkaina oli koko kaupungissa 927 taloutta, jossa päähenkilön äidinkieli oli ruotsi. Eniten asiakkaita asui eteläisessä, läntisessä, keskisessä sekä itäisessä suurpiirissä. Tällä hetkellä ruotsinkielisen palvelun valinnoita toimeentulotuen ja sosiaalityön asiakkaita ei tilastoida automaattisesti, mutta tarpeen mukaan asiakkaista on kuitenkin tehty manuaalisia poikkeusleikkaustilastoja. Alle 25-vuotiaiden sosiaalityössä on myös vuoden alusta lähtien tehty ruotsin kielellä palveltavien asiakkaiden kohdalla merkintä asiakastietojärjestelmään, jotta asiakasmäärien kehittymistä voitaisiin seurata kunnes pysyvä tilastointiratkaisu saadaan aikaiseksi.

2. Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Vammaispalveluiden ja kehitysvammahuollon ruotsinkieliset palvelut sijaitsevat idän toimipisteessä Itäkeskuksessa. Asiakaspalvelussa työskentelevän henkilöstön määrä on pysynyt samana kuin aiemmin. Kaupungin ruotsinkielisiä asiakkaita palvelee idän tiimeissä kaksi sosiaalityöntekijää ja kaksi sosiaaliohjaajaa, jonka lisäksi tiimeillä on kaksi toimistosihiteeriä.

Vammaistyön ruotsinkielisissä asiakasmäärissä ei ole tapahtunut mainittavia muutoksia vuoden 2013 aikana. Asiakasmääriin suhteutettuna ruotsinkielisen vammaistyön resurssit ovat paremmat kuin suomenkielisellä puolella (ainakin idän alueen asiakasmääriin verrattuna), ainoastaan kehitysvammahuollon sosiaaliohjauksessa asiakasmäärä on sama kuin suomenkielisellä puolella. On kuitenkin huomioitava, että ruotsin kielellä palvelevilla sosiaalityöntekijöillä kuluu enemmän työaikaa heidän perehtyessä kahteen palvelusektoriin ja osallistuessa kahden sektorin kokouksiin.

Työntekijät sekä sosiaalityössä, sosiaaliohjauksessa että toimistotyössä ovat vuoden 2013 aikana osallistuneet kiinteästi suomenkielisten tiimien työskentelyyn, saaneet suomenkielisiltä tiimeiltä ammatillista tukea omaan työskentelyynsä, ja osallistuneet myös koko kaupungin vammaistyön sosiaalityöntekijöiden kokouksiin. He palvelevat kuitenkin edelleen vain ruotsinkielisiä asiakkaita. Verkostoitumisen ja ruotsinkielisen vammaistyön palveluiden kehittämisen osalta on vuonna 2013 panostettu ennen kaikkea yhteistyöhön Kärkullan kuntayhtymän kanssa ja saatu tätä kautta ruotsinkielisten asiakkaiden palveluprosesseja selkeytettyä ja vahvistettua.

Vammaisten henkilökohtaisia palveluja ja taloudellista tukea saaneita, äidinkieleltään ruotsinkielisiä asiakkaita oli koko kaupungissa yhteensä 864 vuonna 2013. Eniten asiakkaita asui eteläisessä, läntisessä ja itäisessä suurpiirissä. Kehitysvammahuollon ruotsinkielisiä asiakkaita oli yhteensä 164. Vammaistyön ruotsinkielisen palvelun valinnoita asiakkaat eivät tilastoidu automaattisesti, mutta asiakasmääriä seurataan tiimissä niin sosiaalityön kuin kuljetuspalvelun ja omaishoidon tuen asiakkaidenkin osalta samalla lailla kuin suomenkielisellä puolella. Tarvittaessa on käytetty myös viraston tilastoyksikön tuottamia lukuja. Erikseen on tarkasteltu esimerkiksi sitä, missä Svensk socialservice-toimistossa vuonna 2012 asioineet asiakkaat ovat vuoden 2013 puolella asioineet. Yhtä asiakasta lukuun ottamatta asiakkaat olivat asioineet idän toimipisteessä.

3. Lastensuojelu

Lastensuojelun ruotsinkieliset palvelut on keskitetty Itäkeskuksen yksikköön, josta palvelee koko kaupungin ruotsinkielisiä asiakkaita. Lastensuojelun kaksikielisessä arviointitiimissä työskentelee yhdeksän sosiaalityöntekijää, joista kaksi pääasiassa ruotsinkielisten perheiden kanssa. Svensk socialservice-

toimistosta siirtyi tiimiin kaksi vakanssia, ja tiimissä on tällä hetkellä yhteensä neljä ruotsinkielistä sosiaalityöntekijää. Arviointitiimissä ei ole ruotsinkielisiä perhetyöntekijöitä tekemässä arviointityötä tai sosiaaliohjausta parityönä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Sosiaalityöntekijät huolehtivat sekä arviointityöstä että sosiaaliohjuksesta selvitysprosessin aikana

Kaksikielisessä avohuollon tiimissä on seitsemän sosiaalityöntekijää, joista kolme työskentelee koko kaupungin ruotsinkielisten lastensuojeluperheiden kanssa. Lastensuojelun avohuollossa on ollut 84–101 ruotsinkielistä asiakasta kuukaudessa, ja määrät vaihtelevat kuukausittain.

Ruotsin kielellä palvelevien sosiaalityöntekijöiden määrä on pysynyt muuttumattomana ja se koetaan tällä hetkellä riittäväksi. Työtä on helpottanut linjajohdonmukaisen tiedon ja ohjeistuksen kulkeminen nykyisessä organisaatiossa paremmin suoraan ruotsinkielisten sosiaalityöntekijöiden käyttöön. Ruotsinkielisen lastensuojelun koetaan myös hyötyvän ison toimiston yhteisestä tietotaidosta. Luonteva yhteistyö suomenkielisten sosiaalityöntekijöiden kanssa on todettu hyväksi ja joustava parityöskentely lisää osaamista.

Ruotsinkielinen lastensuojelu tekee paljon yhteistyötä sekä kaupungin sisäisten että ulkoisten yhteistyöverkostojen kanssa. Varhaisen tuen, perhetyön ja lastenpsykiatrian ruotsinkielisten työryhmien kanssa on vuoden 2013 aikana ollut säännöllisiä yhteistyötapaamisia, missä on sovittu yhteistyökäytännöistä. Tiimin sosiaalityöntekijät ovat myös käyneet kouluissa kertomassa ruotsinkielisestä lastensuojelusta. Avohuollon johtava sosiaalityöntekijä on osallistunut Ruotsinkielisen Klaarin ja ruotsinkielisen nuorisosiainkeskuksen Ungdomsgården Sandelsin verkostokokouksiin. Sosiaalityöntekijä on osallistunut yhteistyöverkoston oppilashuollon, nuorisopsykiatrian, Folkhälsanin ym. tahojen kanssa. On myös luotu uusi käytäntö Läheisneuvonpidon järjestämiseen ruotsiksi.

Avohuollon johtava sosiaalityöntekijä toimii Mathilda Wrede-instituutin hallituksen jäsenenä ja varajäsenenä toimii ruotsinkielisen arviointiyksikön johtava sosiaalityöntekijä. Ruotsinkielinen lastensuojelu on myös aktiivisesti mukana praksistoiminnassa, ja sosiaalityöntekijät ja johtavat sosiaalityöntekijät toimivat käytännönopettajina ja ohjaavat ruotsinkielisiä opiskelijoita. Yksi sosiaalityöntekijä osallistuu myös tänä vuonna käytäntöopettajakoulutukseen. Yhteistyön Helsingin yliopiston, Mathilda Wrede-instituutin ja praksistoiminnan kanssa on selkeästi koettu edesauttavan ruotsinkielisten sosiaalityöntekijöiden rekrytointia.

Myös lastensuojelun perhetyössä ruotsinkieliset henkilöstöresurssit ovat samat kuin ennen viraston organisaatiouudistusta. Perhetyön kaksi ruotsin kielellä palvelevaa sosiaaliohjaajaa työskentelevät suomenkielisten ohjaajien kanssa samassa tiimissä. He palvelevat ruotsinkielisiä asiakkaita ja suomenkieliset sosiaaliohjaajat suomenkielisiä, mutta työpereja voidaan muodostaa tarpeen mukaan myös sekaisin. Rekrytoitaessa pyritään ottamaan huomioon ruotsinkielen osaaminen, jotta tulevaisuudessa pystyttäisiin joustavammin tekemään työtä niin ruotsinkielisten kuin suomenkielisten asiakkaiden kanssa. Itäkeskuksen Visbynkujan tilojen lisäksi ruotsinkielisillä sosiaaliohjaajilla on mahdollisuus käyttää tiloja perheneuvolan tiloissa Säästöpankinrannassa.

Ruotsinkielisiä lastensuojelun ilmoituksia tehtiin vuonna 2013 koko kaupungissa yhteensä 333. Eniten ilmoituksia tehtiin koillisessa suurpiirissä. Lastensuojelun tarpeen selvityksiä tehtiin 109, ja avohuollon asiakkaita oli yhteensä 227. Asiakkaita oli eniten eteläisessä, itäisessä ja läntisessä suurpiirissä.

Lastensuojelun ruotsinkielisen palvelun valinneet asiakkaat eivät ole tilastoituneet automaattisesti vuonna 2013, mutta asiakasmäärien seuraamiseksi on loppuvuonna luotu ohjeistus asiakkaan asiointikielen merkitsemisestä Effica-YPH-tietojärjestelmään. Asiakasmääriä voidaan seurata tämän kielikoodin avulla, ja lisäksi arviointi- ja avohuollon tiimin johtavat sosiaalityöntekijät keräävät sosiaalityöntekijöiltä tilastoja kuukausittain.

4. Perheneuvola

Ruotsinkielinen perheneuvola sijaitsee Hakaniemessä. Se kuuluu etelän-lännen perheneuvolaan, jonka yhteydessä se toimii omana tiiminään, palvellen koko kaupungin ruotsinkielisiä asiakkaita. Ruotsinkielisen perheneuvolatiimin resursseissa ei ole tapahtunut muutosta Svensk socialservicen lakkauttamisen jälkeen, mutta keväällä 2014 ruotsinkielisen perheneuvolatiimin käytössä oleva lääkäriresurssi tulee pienenemään

lastenpsykiatrisen työryhmän perustamisen myötä. Vastaava kehityskulku tapahtuu myös suomenkielisen perheneuvolatoiminnan lääkäriresurssin osalta.

Muutamit ruotsinkielisen tiimin työntekijät ovat tehneet osa-aikaisesti työtä myös suomenkielisen asiakaskunnan kanssa työtilanteen sen salliessa. Käytäntö ei ole kuitenkaan vaikuttanut ruotsinkielisen väestön palvelutarjontaan tai jonotusajoihin. Tilastoinnin oikeellisuudesta on tässä yhteydessä huolehdittu eli suomenkieliset asiakkaat on tilastoitu etelän-lännen perheneuvolan suomenkielisten asiakkaiden tilastoihin. Myös suomenkielisen työryhmän puolelta on menty työpariksi ruotsinkieliseen tiimiin, mikäli suomenkielisellä puolella ollut tarvittavaa erityisosaamista.

Suomenkieliseen perheneuvolatoimintaan verrattuna ruotsinkielisen tiimin resurssit vaikuttavat riittävämmiltä suhteessa palvelukysyntään. Tiimillä oli vuonna 2013 142 asiakasta, joista suurin osa asui eteläisessä, läntisessä sekä itäisessä suurpiirissä. Perheneuvolassa tehdään kaksi kertaa vuodessa jonoselvitys, jossa selvitetään mm. jonotusajaa ajanvarauksesta ensimmäisen asiakaskäynnin toteutumiseen. Viimeisten kymmenen vuoden aikana jonotilanne on ollut selkeästi parempi ruotsinkielisten asiakkaiden osalta, ja tämä oli tilanne myös vuonna 2013. Kaikkien ruotsinkielisen perheneuvolatiimin asiakkaiden asiakkuus on alkanut tavoiteaikataulun mukaisesti, toisin kuin suomenkielisellä puolella.

Yhteistyö suomenkielisen perheneuvolan kanssa on organisaatiomuutoksen myötä tiivistynyt ja asiakastyöhön liittyvät toimintakäytännöt yhdenmukaistuneet suomenkielisen perheneuvolan kanssa. Perheneuvolan toiminta on aiemminkin ollut vahvasti verkottunutta, eikä uusia verkostoja ja yhteistyötä ole tämän vuoksi varsinaisesti syntyneet.

Perheneuvolassa on asiakastietojärjestelmänä käytössä Effica-YPH, josta ruotsinkielisen perheneuvolatiimin asiakas- ja käyntimäärät tilastoidaan erillään suomenkielisestä perheneuvolatoiminnasta. Asiakas- ja käyntimääriä koskevat tilastotiedot tuotetaan kuukausittain, ja tilastoja saadaan sekä asiakkaaksi merkittyjen henkilöiden lukumäärästä että vastaanotolla tavattujen perheenjäsenten lukumäärästä.

5. Lapsiperheiden kotipalvelu, varhaisen tuen perhetyö ja Svenska familjecentret

Ruotsinkielinen lapsiperheiden kotipalvelu Hakaniemessä kuuluu etelä-lännen kotipalveluihin. Kotipalvelun kaksikielisessä tiimissä työskentelee neljä ruotsinkielistä työntekijää, jotka hoitavat ruotsinkielisiä perheitä koko Helsingin alueella. Työtilanteen salliessa työntekijät hoitavat myös suomenkielisiä perheitä. Henkilöstöresursseissa ei ole tapahtunut vuoden 2013 aikana muutoksia, ja työntekijöitä on tällä hetkellä asiakasmäärään suhteutettuna riittävästi. Vuonna 2013 asiakkaita oli 46 (joista 17 lastensuojeluasiakkaita).

Varhaisen tuen sosiaaliohjauksessa työskentelee yksi ruotsinkielinen sosiaaliohjaaja. Sosiaaliohjaaja kuuluu samaan työryhmään kuin kaupungin muut varhaisen tuen sosiaaliohjaajat, mutta työskentelee fyysisesti samoissa tiloissa ruotsinkielisen kotipalvelun kanssa Hakaniemessä. Samassa rakennuksessa toimii myös ruotsinkielinen perheneuvola. Yhden päivän viikossa sosiaaliohjaaja on Munkkiniemen neuvolan tiloissa, joissa työskentelee yksi ruotsinkielinen terveydenhoitaja ja neuvolapsykologi.

Ruotsin kielellä palveltavaan asiakaskuntaan suhteutettuna yksi varhaisen tuen sosiaaliohjaaja on koettu riittäväksi. Asiakkaita on n. 30 vuodessa, minkä lisäksi sosiaaliohjaaja on osallistunut myös ruotsinkielisten perheiden perhevalmennukseen. Haasteena on työn yksinäisyys ja haavoittuvuus esimerkiksi lomien aikana. Koska palvelualueena on koko kaupunki, myös matkoihin asiakkaiden luo kuluu paljon aikaa.

Svenska familjecentret on vuonna 2013 toiminut samoissa tiloissa ruotsinkielisen lapsiperheiden kotipalvelun kanssa. Familjecentret ja sen mukana yksi sosiaaliohjaajan vakanssi tulevat hallinnollisesti siirtymään Varhaiskasvatusvirastoon elokuussa 2014. Toiminnan muoto muuttuu tämän myötä ruotsinkieliseksi ryhmätoiminnaksi avoimen leikkipuistotoiminnan yhteydessä. Ruotsinkielinen perhevalmennus yhteistyössä neuvolatoiminnan kanssa jatkuu sosiaali- ja terveystieteiden järjestämänä.

Lapsiperheiden palveluiden ruotsinkieliset ja suomenkieliset yhteistyöverkostot eriävät toisistaan. Kotipalvelun osalta verkostoituminen ei ole toiminut toivotulla tavalla, sillä tiimin johtava ohjaaja on vastannut tiimin työntekijöiden lisäksi Svenska familjecentrestä, eikä hänellä ole työn ohella ollut riittävästi aikaa verkostoitumiseen. Myös varhaisen tuen perhetyössä yhteistyökumppaneita on paljon koko kaupungissa, ja verkostoituminen on yhden työntekijän vastuulla. Kaikki kaupungin ruotsinkieliset terveydenhoitajat, sosiaaliohjaaja, kotipalvelu, familjecentret, fysioterapeutti ja psykologi tapaavat kaksi kertaa vuodessa. Tapaamisten tavoitteena on yhteistyön kehittäminen ja asiakasohjauksen tehostaminen.

Lapsiperheiden kotipalvelun ruotsinkielisen palvelun valinneista asiakkaista ei ole automaattista erillistä tilastointia, vaan asiakaslukuja on saatu poimimalla ne tilastoista manuaalisesti. Varhaisen tuen perhetyön ruotsinkielisiä asiakkaita ei myöskään tilastoida automaattisesti erikseen.

6. Kotihoito

Kotihoidossa oli vuonna 2013 1211 äidinkieleltään ruotsinkielistä asiakasta, joista etelän palvelualueella 415, läntisellä palvelualueella 398, itäisellä palvelualueella 272 ja pohjoisella palvelualueella 71. Sosiaali- ja terveyslautakunnalle keväällä 2013 annetussa raportissa ruotsinkielisistä sosiaali- ja terveyspalveluista todettiin, että ruotsinkielistä kotihoidon palvelua ei voida järjestää kaikille sitä toivoville asiakkaille. Raporttiin kirjattiin neljä toimenpidettä ruotsinkielisen kotihoidon palveluiden turvaamiseksi.

- ruotsinkielisten asiakkaiden äidinkieli ja kielitoive selvitetään ja kirjataan vastaisuudessa jokaisen asiakkaan osalta palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisen yhteydessä.
- eteläisellä alueella sijaitsevien ruotsinkielisten tiimien toiminnan jatkuvuus turvataan, jonka lisäksi seurataan edelleen aktiivisesti mahdollisuuksia perustaa uusia ruotsinkielisiä tiimejä muillekin alueille, jos henkilöstön saatavuus selvästi paranee.
- ostopalveluita pyritään jatkossa hyödyntämään suunnitelmallisemmin ruotsinkielisten kotihoidon asiakkaiden palvelemisessa.
- palvelusetelin hyödyntämistä yhtenä kotihoidon järjestämisvaihtoehtona selvitetään vuodesta 2014 alkaen.

Ohjeistus asiointikielen merkitsemisestä kotihoidossa tehtiin syksyllä 2013 ja se on otettu käyttöön jokaisella palvelualueella. Tämän myötä asiakkaan kielitoiveen kirjaaminen ja huomioiminen kotihoidossa on parantunut. Etelän palvelualueen kolmen ruotsinkielisen kotihoidon tiimin henkilöstötilanne on parantunut kevästä 2013, ja maaliskuussa 2014 vain kolme vakanssia 39:stä on täyttämättä.

Kaikilla palvelualueilla on lähdetty kartoittamaan ruotsinkielisten asiakkaiden halua siirtyä ostopalveluiden piiriin, sillä osin kuin heitä ei ole voitu palvella ruotsin kielellä oman henkilökunnan toimesta. Asiakkaille on aktiivisesti tarjottu ostopalveluvaihtoehtoa, ja yhteensä n. 35 asiakasta on huhtikuuhun 2014 mennessä valinnut ruotsinkieliset ostopalvelut. Heistä enemmistö on lounaiselta alueelta. Moni asiakas on kuitenkin odotetusti halunnut säilyttää tutun hoitosuhteensa. Selvitystyö palvelusetelin käytöstä yhtenä kotihoidon järjestämisvaihtoehtona on meneillään.

7. Ikäihmisten sosiaali- ja lähityö

Ruotsinkielisestä iäkkäiden sosiaali- ja lähityöstä vastaa Etelän sosiaali- ja lähityö. Ruotsinkielisessä tiimissä Kampissa työskentelee johtava sosiaalityöntekijä, toimistos sihteeri, neljä sosiaalityöntekijää, kaksi omaishoidon tuen ohjaajaa sekä kaksi lähityön sosiaaliohjaajaa. Sosiaaliohjaajista toinen toimii myös päivätoiminnan koordinaattorina. Lisäksi asiakastyötä tekee yksi omaishoidon tuen kotiaavustaja. Vuoden 2013 organisaatiouudistuksessa sosiaali- ja lähityön ruotsinkielistä asiakastyötä tekevän henkilöstön määrä pysyi samana, mutta yksikön erityissuunnittelijan vakanssi siirrettiin keskitettyihin neuvontapalveluihin.

Ruotsinkielisen tiimin toiminta poikkeaa muista sosiaali- ja lähityön tiimeistä, sillä tiimi toimii kaikilla neljällä palvelualueella, mutta tavoitteena on luoda yhteistyömalleja, joita voitaisiin jalkauttaa muille kolmelle alueelle. Ruotsinkielisessä sosiaali- ja lähityössä ei ole erikseen muistikoordinaattorin vakanssia, eikä

myöskään erillistä heko-koordinaattorin vakanssia. Heko-käyntejä on kuitenkin tehty tiimin sosiaalityöntekijöiden toimesta¹.

Omaishoidon kotiavustajatoiminnasta on saatu hyviä kokemuksia. Ruotsinkielinen kotiavustaja aloitti toimintansa syksyllä 2012 ja palvelee asiakkaita koko kaupungin alueella. Vuoden 2013 aikana kotiavustajalla oli yhteensä 293 käyntiä omaishoitoperheiden luona, ja palvelun tarpeen kehittymistä tulee arvioida jatkossa.

Suomenkielisiä omaishoitoperheitä palvelee yksi omaishoidon toimintakeskus jokaisella palvelualueella, ja toimintaa koordinoi sosiaaliohjaaja. Toimintakeskuksissa järjestetään omaishoitajille valmennuskursseja ja syventäviä kursseja yhteistyössä eri järjestöjen kanssa, vertaistukea sekä monipuolista ryhmätoimintaa. Koska ruotsinkielisille omaishoitajille suunnattua omaishoidon toimintakeskusta ei ole, ruotsinkielisen tiimin omaishoidon tuen ohjaajat suunnittelevat ja toteuttavat heille valmennuskurssit.

Vuoden 2013 aikana ruotsinkielinen sosiaali- ja lähityö on verkostoitunut etelän suomenkielisen sosiaali- ja lähityön kanssa. Eri työntekijäryhmien kokouksiin osallistuvat sekä ruotsin- että suomenkieliset työntekijät, mutta sosiaalityöntekijöillä ja omaishoidon tuen ohjaajilla on lisäksi palavereja oman tiimin kesken. Tarkoituksena on, että ruotsin- ja suomenkieliset tiimit hyötyvät toisistaan oppimalla ja ottamalla käyttöön toistensa hyviä käytäntöjä ja kehittämällä niitä yhdessä edelleen.

Ruotsinkielinen tiimi luo parhaillaan yhteistyömallia SAS-toimiston kanssa. SAS-toimiston etelän palvelualueesta vastaava SAS-sosiaalityöntekijä vastaa myös kaikkien ruotsinkielisten asiakkaiden SAS-toiminnasta koko kaupungin alueella².

Vuoden 2013 aikana ruotsinkielinen tiimi on verkostoitunut monella tavalla. Jalkautuvan työn osalta on verkostoiduttu muun muassa kulttuuriasiainkeskuksen ja liikuntaviraston kanssa sekä kolmannen sektorin toimijoiden, erilaisten järjestöjen ja vapaaehtoisten kanssa. Tätä verkostoitunutta yhteistyötä on toteutettu idän palvelualueella SenioRöst –verkostossa, jossa toiminnan tarkoituksena on tavoittaa ikäihmisiä, jotka eivät vielä ole palvelujen piirissä. SenioRöst-tilaisuuksissa on ollut 80–100 osallistujaa. Tavoitteena on laajentaa kyseistä toimintaa vaihteittain myös muille kolmelle palvelualueelle, mikä edellyttää uusien paikallisten yhteistyökumppanien etsimistä kyseisillä palvelualueilla.

Ruotsinkielisessä tiimissä kartoitetaan myös eri puolilla kaupunkia olevien palvelukeskusten kaksikielistä henkilökuntaa. Tavoitteena on selvittää, voisiko kaksikielinen henkilöstö tarjota lähialueen ruotsinkielisille ikäihmisille erilaista ryhmätoimintaa ja muita aktiviteetteja.

Ikäihmisten sosiaali- ja lähityön suomen- ja ruotsinkielisten tiimien tilastot on yhdistetty, ja tilastoista ei vielä saada suoraan tietoa ruotsinkielisen sosiaali- ja lähityön tiimin asiakkaita. Niitä on tämän vuoksi pyydetty viraston tilastoyksiköstä erikseen. Kevään 2014 aikana tullaan kuitenkin saamaan tietojärjestelmäpuolelta ratkaisu ruotsinkielisen tiimin asiakkaiden erilliseen tilastointiin.

8. Sosiaali- ja terveystoimen neuvonta

Sosiaali- ja terveystoimen yhdistyessä Svensk socialservice -toimistosta siirtyi kaksi työntekijää keskitettyyn sosiaali- ja terveystoimen neuvontaan varmistamaan ruotsinkielinen palveluneuvonta. Vuoden 2014 alussa neuvontayksikössä aloitti myös ruotsinkielinen terveydenhoitaja. Neuvontaan tuli vuoden 2013 aikana

¹ Heko-koordinaattori (Heko: hyvinvointia edistävä kotikäynti) järjestää 75 vuotta kunakin vuonna täyttävälle Hyvinvoivana kotona – tilaisuuksia eri palvelukeskuksissa. Koordinaattori tekee myös kotikäynnit 85 vuotta täyttävälle vanhuksille, jotka eivät vielä ole palvelujen piirissä.

² Ruotsinkielisten asiakkaiden odotusaika ympärivuorokautiseen hoitoon on säilynyt lyhyenä suhteessa suomenkielisiin odottajiin. Vuoden 2014 alussa laitos- tai palveluasumispaikkaa on odottanut kuukausittain 7 ruotsinkielistä asiakasta.

melko vähän ruotsinkielisiä puheluita, joten nykyisillä resursseilla on pystytty hyvin vastaamaan ruotsinkieliseen palvelukysyntään.

Keskitettyssä neuvontapalvelussa tulee jatkossakin varmistaa kaksikielinen palveluneuvonta sekä sosiaali- että terveystalvelujen osalta. Uusissa rekrytoinneissa tullaan tämän vuoksi painottamaan hyvää kielitaitoa.

9. Yhteenveto

Ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden siirtyminen suomenkielisten palveluiden yhteyteen vuoden 2013 alusta oli merkittävä muutos niin ruotsinkielisten asiakkaiden kuin henkilökunnankin osalta. Vuoden aikana ruotsinkielisten palveluiden toimintatapoja on uudistettu ja yhdenmukaistettu sekä yhteistyömuotoja kehitetty suomenkielisten palveluiden kanssa. Monet tiimit ovat kokeneet saaneensa uudella tavalla ammatillista tukea suomenkieliseltä työyhteisöltä. Samalla ruotsinkielisten palveluiden siirtyminen uudenlaiseen toimintaympäristöön on vaatinut ruotsin kielellä palvelevilta tiimeiltä ja heidän esimiehiltään erityispanostusta. Verkostoituminen, dokumentointi, sekä kielenäkökulman huomioiminen eri yhteyksissä arjen työssä vaatii oman työpanoksensa, ja tämä on huomioitava myös henkilöstöresursoinnissa.

Entisestä Svensk socialservice-toimistosta siirtyneen asiakastyötä tekevän henkilöstön määrä on organisaatiomuutoksen jälkeen pysynyt pitkälti samana. Henkilöstön määrä suhteessa asiakaskuntaan on pääosin koettu riittäväksi, joskin palvelun haavoittuvuus on edelleen haaste mm. nuorten sosiaalityön eräissä toimipisteissä sekä varhaisen tuen sosiaaliohjauksen tiimeissä. Perhe- ja sosiaalipalvelut-osaston tiimien henkilöstössä on ollut vuoden 2013 aikana vaihtuvuutta, mutta uusia työntekijöitä on saatu rekrytoitua lähteneiden tilalle, ja henkilöstötilanne on toisella vuosipuoliskolla ollut tiimeissä vakaampi. Ruotsinkieliseen toimeentulotuen etuuskäsittelyyn sekä nuorten sosiaalityöhön on myös saatu lisää kielitaitoista henkilökuntaa.

Kotihoidossa on saatu täytettyä ruotsinkielisiä vakansseja etelän palvelualueen tiimeissä, ja muilla alueilla on aloitettu järjestelmällinen ostopalveluiden hyödyntäminen ruotsinkielisen palvelun vahvistamiseksi. Asiakkaan kielitoiveen selvittämisestä ja kirjaamisesta on luotu ohjeistus, joka on otettu käyttöön eri alueilla, ja kielitoive tulee tämän myötä huomioiduksi aiempaa paremmin. Henkilöstötilannetta, ostopalveluasiakkaiden määriä sekä palveluiden toimivuutta tullaan seuraamaan myös jatkossa.

Ruotsin kielellä palvelevien sosiaalityön tiimien asiakastilastoinnin osalta ainoastaan ruotsinkielisen perheneuvolan asiakkaat on tilastoitu automaattisesti vuonna 2013. Muissa tiimeissä asiakasmääriä on seurattu manuaalisesti ja viraston tilastoyksikön tuottamien tilastojen avulla. Ruotsinkielisen palvelun valinneiden asiakkaiden tilastoinnin järjestämiseksi tarvitaan eri tiimien osalta eri ratkaisuja, riippuen mm. käytössä olevasta asiakastietojärjestelmästä. Lastensuojelun osalta on samalla tavalla kuin kotihoidossa luotu ohjeistus asiakkaan asiointikielen merkitsemisestä asiakastietojärjestelmään. Sosiaali- ja lähityön osalta asiakastilastoinnin mahdollistava tekninen ratkaisu saadaan toteutettua kevään aikana. Muiden tiimien osalta on käytössä olevaan ATJ-asiakastietojärjestelmään lisättävä mahdollisuus asiointikielen merkitsemiseen, jotta asiakkaat tilastoituvat jatkossa tämän merkinnän pohjalta.