



Sosiaali- ja terveystieteiden viraston ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden seurantaraportti 2015

24.3.2015



SISÄLTÖ

Johdanto	1
1. Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö	1
2. Perheneuvola	2
3. Lastensuojelu	3
4. Nuorten palvelut, toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö	4
5. Vammaispalvelu ja kehitysvammahuolto	5
6. Ruotsinkieliset ikääntyneiden palvelut	6
6.1. Sosiaali- ja lähityö	6
6.2. Monipuoliset palvelukeskukset, päivätoiminta ja ympärivuorokautinen hoito	7
6.3. Kotihoito	8
7. Asiakastilastointi	9
8. Yhteenveto	9

Johdanto

Sosiaali- ja terveystalokunta päätti 29.4.2014, että "lautakuntaan tuodaan vuoden 2015 alussa seurantaraportti ruotsinkielisten sosiaalipalvelujen tilanteesta asiakasryhmittäin. Raportissa tulee ilmetä myös asiakas- ja henkilöstönäkökulma".

Kuten edeltävään seurantaraporttiin on myös tähän koottu tiedot sosiaalihuollon ruotsin kielellä palvelevista tiimeistä ja yksiköistä. Nämä keskitetyt palvelut sijaitsevat samoissa paikoissa kuin aiemmin, lukuun ottamatta lastensuojelun ja vammaistyön palveluita, jotka siirtyivät kesällä 2014 Herttoniemen Hitsaajankadulle Visbynkujan tilojen korjauksen ajaksi.

Eri palveluiden osalta käydään yleisellä tasolla läpi viime kevään jälkeen tapahtuneet muutokset tiimien ja yksiköiden henkilöstö- ja asiakasmäärissä. Lisäksi kerrotaan yhteistyön ja verkostotyön kehittymisestä niin viraston sisäisten kuin ulkopuolisten toimijoiden kanssa. Raportti nostaa myös esille ajankohtaiset muutokset ja kehittämistarpeet esim. toimeentulotuen ja sosiaalityön sekä ikääntyneiden palveluiden osalta. Raportin lopussa on erillisessä kappaleessa käsitelty ruotsinkielisten palveluiden asiakastilastointia.

Tiedot eri palveluista on koottu yhteistyössä ruotsin kielellä palvelevien tiimien ja yksiköiden kanssa, ja niiltä on pyydetty myös tietoja asiakaspalautteesta jota on saatu joko kyselyin tai muuta kautta. Sosiaali- ja terveysvirastossa on vuoden 2014 lopulla ja osittain vuoden 2015 alkupuolella toteutettu laaja asiakastytyväisyysskysely, jonka tuloksia ei ollut vielä saatavilla tähän raporttiin. Kysely on toteutettu myös ruotsiksi, ja erillisessä kotihoidon asiakkaille suunnatussa lomakkeessa on ruotsinkielisiltä lisäksi kysytty palvelusta omalla äidinkielellä.

1. Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö

Lapsiperheiden kotipalvelun ruotsinkielisessä kotipalvelutiimissä on syksyllä ollut aiempaa pienempi henkilöstömäärä mutta 1.12.2014 lukien neljä perhetyöntekijää. Ruotsinkielisissä asiakasmäärissä ei ole tapahtunut oleellisia muutoksia syksyn 2014 aikana, ja tämänhetkinen henkilöstömäärä on riittävä suhteessa ruotsinkielisten perheiden kotipalvelutarpeeseen. Kotipalvelua saavien asiakasperheiden määrä on ollut keskimäärin 20 kuukaudessa ja koko syksyn 2014 aikana kotipalvelua on saanut 30 asiakasperhettä.

Tarvittaessa ja resurssien salliessa perhetyöntekijät palvelevat myös suomenkielisiä perheitä, joita on tällä hetkellä kaksi. Lähtökohtana on kuitenkin, että jos ruotsinkielisten perheiden kotipalvelutarve kasvaa, ruotsinkieliset työntekijät palvelevat ensisijaisesti ruotsinkielisiä perheitä. Työskentely kielellä joka ei ole työntekijän äidinkieli eikä myöskään hänen oma tunnekielensä koetaan välillä haastavaksi. Toisaalta olisi myös tarvetta järjestää ruotsinkielisille kotipalvelun perhetyöntekijöille heidän työtään tukevaa koulutusta ruotsin kielellä.

Viraston sisällä kotipalvelun tiimi on tehnyt verkosto- ja asiakaskohtaista yhteistyötä ruotsinkielisen neuvolatoiminnan, lastensuojelun arviointi- ja avohuollon sosiaalityön ja lapsiperheiden perhetyön sosiaaliohjauksen kanssa. Verkostoyhteistyö muiden hallintokuntien, kuten esimerkiksi varhaiskasvatusviraston ja opetusviraston kanssa on ollut vähäistä.

Ruotsinkielisiä asiakas- ja palveluprosesseja on kehitetty kotipalvelun ja lastensuojelun arviointi- ja avohuollon sosiaalityön, lastensuojelun perhetyön sosiaaliohjauksen sekä lapsiperheiden perhetyön sosiaaliohjauksen kesken. Yhteisiä asiakas- ja palveluprosesseja on päivitetty ja luotu pelisäännöt yhteiseen asiakastyöhön.

Kaikille ruotsinkielisen kotipalvelun asiakkaana oleville perheille on tehty asiakkuuden päättyessä asiakasprosessin mukainen loppuarvio. Loppuarviossa asiakas on antanut palautteen siitä, miten yhdessä kotipalvelun työlle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet ja miten yhteistyö on toteutunut perheen ja

kotipalvelun kesken. Lisäksi asiakas on arvioinut asteikolla 1-5 kotipalvelun laatua ja tyytyväisyyttä kotipalveluun. Asiakkaan kokema palvelun laatu ja tyytyväisyys kotipalveluun on arvioitu erittäin hyväksi ja palvelun laatuksiarvo on viisi.

Ruotsinkielisen lapsiperheiden kotipalvelun markkinointia tulisi lisätä, jotta ruotsinkieliset perheet olisivat paremmin tietoisia sosiaali- ja terveystieteiden kautta saatavasta varhaisesta avusta ja tuesta sekä tilapäisen kotipalvelun palvelusetelistä.

Lapsiperheiden perhetyön ruotsinkielisten asiakkaiden parissa työskentelee pääasiassa yksi sosiaaliohjaaja. Määrä koetaan riittäväksi, mutta samaa työtä tekevän ruotsinkielisen työparin puuttuminen vaikeuttaa mm. vuosilomien suunnittelua. Joissain haasteellisissa asiakastapauksissa työntekijän on mahdollista saada ainoastaan suomenkielinen työpari. Perhetyössä työskentelee eri alueilla kuitenkin muita ruotsinkielentaitoisia sosiaaliohjaajia, joille voidaan ohjata puheluita työntekijän loman aikana. Ruotsinkielisten asiakasperheiden määrä on aiemmin ollut noin 30 vuodessa, mutta nyt asiakasmäärä on ollut selkeästi kasvussa.

Sosiaaliohjaaja on kerran viikossa Munkkiniemen terveysasemalla, jossa hän tekee tiivistä yhteistyötä ruotsinkielisen psykologin ja terveydenhoitajan kanssa. Tämä on edistänyt asiakasohjausta neuvoloista ja psykologilta sosiaaliohjaajalle. Vuosittaisia tapaamisia järjestetään psykologin ja terveydenhoitajan lisäksi myös ruotsinkielisen lastensuojelutarpeen arviointiyksikön kanssa. Yhteistyötä tehdään tiiviisti myös ruotsinkielisen kotipalvelun perhetyöntekijöiden kanssa, jotka ovat fyysisesti samoissa tiloissa sosiaaliohjaajan kanssa. Varhaisen tuen sosiaaliohjaaja ja varhaiskasvatusviraston ruotsinkielinen leikkipuistotoiminnan sosiaaliohjaaja ohjaavat yhdessä vanhemmille suunnattuja teemaryhmiä kaksi kertaa kuukaudessa. Asiakasasioissa tehdään yhteistyötä mm. aikuissosiaalityön, psykiatrian ja maahanmuuttoyksikön kanssa.

Viraston ulkopuolisista toimijoista ruotsinkielinen sosiaaliohjaaja tekee yhteistyötä asiakasasioissa myös autismisäätiön, seurakuntien ja Kelan kanssa. Folkhälsanin kanssa on järjestetty verkostokokouksia kaksi kertaa vuodessa ja koulutuksia. Ruotsinkielistä perhetyötä tulisi kuitenkin markkinoida vielä paremmin, ja lisätä yhteistyötä perheneuvolan ruotsinkielisten työntekijöiden kanssa.

2. Perheneuvola

Ruotsinkielisen perheneuvolan asiakastyötä tekevän henkilöstön resursoinnissa ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia, ja henkilöstömäärän koetaan olevan riittävä. Vuoden 2014 raportissa mainitun lääkäripalveluiden uudelleen organisoimisen myötä ovat ruotsinkielisen työryhmän lääkäripalvelut vähentyneet aiempaan verrattuna, mutta ne ovat nykytasollaan riittävät. Työryhmän toimistotyöstä huolehtii nykyisin samassa toimipisteessä työskentelevä suomenkielisen työryhmän kaksikielinen toimistosihteeri.

Ruotsinkielisen perheneuvolan asiakasmäärässä ei ole edeltävään vuoteen verrattuna tapahtunut juurikaan muutosta. Varsinaisia asiakkaita¹ oli 174 ja asiakasperheitä 148 vuonna 2014. Kokonaisasiakasmäärä oli 395. Enemmistö asiakkaista oli eteläisestä suurpiiristä.

¹ Varsinaisella asiakkaalla tarkoitetaan asiakasta, jonka nimiin asiakkuus on merkitty asiakastietojärjestelmässä.

Ruotsinkielisen perheneuvolan asiakkaat 2014	
Eteläinen suurpiiri	68
Itäinen suurpiiri	27
Kaakkoinen suurpiiri	19
Keskinen suurpiiri	25
Koillinen suurpiiri	13
Läntinen suurpiiri	36
Pohjoinen suurpiiri	4
	4
Yhteensä	174

Ruotsin- ja suomenkielisen perheneuvolan työryhmät sijaitsevat samassa toimipisteessä. Kummankin työryhmän henkilöstöä on hyödynnetty joustavasti yli työryhmärajojen ruuhkahuippujen tasaamiseksi ja toisaalta erityisosaamisen hyödyntämiseksi. Ruotsinkielisen perheneuvolan asiakastyön palveluprosesseja on pyritty yhdenmukaistamaan suomenkielisen toiminnan kanssa. Lisäksi on kehitetty perhekeskeistä työtappaa aiemman yksilökeskeisen työtavan rinnalle.

Ruotsinkielinen perheneuvola on järjestänyt yhteisiä verkostotapaamisia päivähoiton kiertävien erityislastentarhaopettajien, neuvolan psykologin, koulupsykologin ja lastensuojelun kanssa. Lisäksi on osallistuttu mm. yhteistapaamisiin lasten-, nuoriso- ja aikuispsykiatrian kanssa. Jatkossa olisi aktiivisemmin tiedotettava ruotsinkielisistä perheneuvolapalveluista, jotta ruotsinkieliset palvelut ja palvelupolut saadaan näkyvämmiksi suomenkielisten palveluiden rinnalla. Perheneuvolan asiakastyössä on kehitettävä edelleen perheterapeuttista työtettä ja työparityön hyödyntämistä.

Ruotsinkielisessä perheneuvolassa ei ole tehty erillistä asiakaspalautekyselyä, mutta asiakkaiden on mahdollista antaa palautetta asiakaspalautelomakkeella. Saaduissa palautteissa arviot ovat olleet myönteisiä.

3. Lastensuojelu

Ruotsinkielisen lastensuojelutarpeen arviointiyksikön ja lastensuojelun avohuollon yksikön ruotsinkielisen henkilöstön määrässä ei ole tapahtunut muutoksia. Arviointiyksikön kahden ruotsinkielisen sosiaalityöntekijän lisäksi usea yksikön työntekijä on joko äidinkieleltään ruotsinkielinen tai osaa tarpeeksi hyvin ruotsia voidakseen tarvittaessa toimia näiden työntekijöiden työparina. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä kolmen sosiaalityöntekijän vakanssimäärä koetaan edelleen riittäväksi.

Vuonna 2014 arviointitiimille on tullut 197 kpl uusia lastensuojeluilmoituksia ruotsinkielisistä lapsista. Vastaava määrä oli vuonna 2013 140 kpl ja 2012 174 kpl. Avohuollon ruotsinkielisten asiakkaiden määrä on kasvanut jonkin verran viimeisen puolen vuoden aikana. Tällä hetkellä asiakkaita on 75 ja joitakin asiakkaita on lisäksi siirtymässä tiimille.

Ruotsinkielinen lastensuojelu on tehnyt laajasti yhteistyötä sosiaali- ja terveysviraston toimijoiden kanssa, mutta vielä ei ole lähdetty kehittämään esimerkiksi laajempaa systemaattista parityötä lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Avohuollon tiimi kokoontuu säännöllisesti lapsiperheiden kotipalvelun, lasten- ja nuorisopsykiatrian, koulujen sekä vammaispalveluiden kanssa.

Viraston ulkopuolella ruotsinkielinen lastensuojelu on tehnyt yhteistyötä osallistumalla esim. Folkhälsanin koolle kutsumaan ”Tidigt ingripande i skolförärvåro”-verkostoon. Verkostoon kuuluu ruotsinkielisten yläasteiden edustajia (mm. koulukuraattori, koulunkäyntiavustaja), Svenska produktionskolan (SVEPS), Krisjuren för unga sekä perheneuvolan työntekijöitä. Sabir-työmallia on jatkettu yhteistyössä ruotsinkielisten päiväkotien kanssa. Ruotsinkielisestä lastensuojelusta osallistutaan myös aktiivisesti Mathilda Wrede - instituutin toimintaan ja yhteistyötä tehdään myös Helsingin yliopiston kanssa.

Tällä hetkellä tärkeimpiin kehittämistarpeisiin kuuluu yhteistyön kehittäminen HUS:in tutkimus-, arviointi- ja kriisipoliiklinikan (TAK) kanssa. Myös lastensuojelun ja vammaissosiaalityön yhteistyötä ja tehtävänjakoa tulee selkeyttää ja kehittää. Lisäksi asiakkaiden maksusitoumuksiin mm. eri säätiöiden palveluihin, ADHD-keskukseen ja juniorhemmetiin kaivataan selkeyttä.

Lastensuojelun perhetyön sosiaaliohjaajia on kaksi. Tämä henkilömäärä koetaan riittäväksi, joskin parityöhön ei usein ole mahdollisuutta eli työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti perheessä yksin kun taas suomenkieliset sosiaaliohjaajat työskentelevät pääsääntöisesti pareittain. Suomenkielisellä puolella on tiimissä yksi sosiaaliohjaaja joka osaa ruotsinkieltä, ja hän on toiminut yhdessä ruotsinkielisessä perheessä työparina. Ruotsinkielisten sosiaaliohjaajien työnkuva poikkeaa myös hieman suomenkielisten ohjaajien työnkuvasta, sillä he tekevät jonkin verran perhetyötä vielä sijaishuollon aikana.

Asiakkaiden määrässä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia. Toinen ruotsinkielisistä sosiaaliohjaajista on välillä työskennellyt myös suomenkielisten perheiden kanssa, kun ruotsinkielisiä asiakasperheitä on tullut vähemmän.

Perhetyön työntekijät ovat osallistuneet verkostotapaamisiin mm. perheneuvolan, psykiatrian poliiklinikan, koulujen ja päiväkotien kanssa. Yhteistyötä on tehty myös Folkhälsanin, Barnvårdsföreningen i Finlandin, Kärkullan kuntayhtymän ja Förbundet De Utvecklingsstördas Väl rf:n kanssa. Lisäksi on osallistuttu Finlandssvenska kompetenscentretin seminaareihin ja yhteistyötapaamisiin.

Ruotsinkielisten lastensuojelutarpeen arvioinnin ja avohuollon tiimit eivät ole keränneet erikseen asiakaspalautetta ruotsinkielisiltä asiakkailta, mutta ruotsinkielinen palautelomake on parhaillaan työn alla. Palautetta on kuitenkin saatu muuta kautta ruotsinkielisen palvelun tarpeesta. Lastensuojelun sijaishuollossa on vaikea saada ruotsinkielistä palvelua, sekä sijoituspaikkoja niin perheisiin kuin ensikotiin. Ruotsinkielisille asiakkaille joudutaan usein erikseen räätälöimään avohuollon tukitoimia.

Lastensuojelun suomen- ja ruotsinkielisen perhetyön perheille on tehty asiakaskysely ammattikorkeakouluopiskelijoiden toimesta. Saadut vastaukset olivat yleisesti ottaen hyvin myönteisiä ja perheet olivat kokeneet tulleet autetuiksi.

Keväällä 2015 toteutetaan lastensuojelun henkilökunnalle kaksi Arbiksen tarjoamaa ruotsinkielisen kurssia, joille on ilmoittautunut laajasti työntekijöitä eri lastensuojelun yksiköistä. Tämän avulla on tarkoitus varmistaa, että esimiehen sijaiset ja suurin osa työntekijöistä voivat palvella asiakkaita sujuvalla ruotsinkielellä.

4. Nuorten palvelut, toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Toimeentulotuen etuuskäsittelijöitä on etelän alueen ruotsinkielisiä asiakkaita palvelevassa tiimissä tällä hetkellä kaksi. Tämän lisäksi yksi ns. kiertävä etuuskäsittelijä on kaksikielinen. Myös toisessa etelän etuuskäsittelyn tiimissä on yksi kaksikielinen etuuskäsittelijä, joka voi tarvittaessa tukea ruotsin kielellä palvelevaa tiimiä. Työn alla on myös viraston tietohallinnon kanssa toteutettava muutos, jonka myötä molemmat etelän alueen tiimit voivat joustavasti tehdä toimeentulotuen päätöksiä kaikille alueen asiakkaille. Etuuskäsittelyn osalta ruotsinkielinen henkilöstömäärä koetaan riittäväksi. Asiakasmäärä kokonaisuutena on vuonna 2014 kasvanut edeltävästä vuodesta.

Ruotsinkielinen nuorten sosiaalityö organisoitiin uudelleen 1.1.2014 alkaen, jolloin alle 25-vuotiaat sosiaalityön asiakkaat siirrettiin keskitetystä Kallion toimipisteestä alueellisten toimipisteiden asiakkaiksi. Tällä hetkellä ruotsinkielisiä asiakkaita palvelee jokaisessa toimipisteessä (etelä, länsi, pohjoinen, itä) kaksi sosiaalityöntekijää. Ruotsinkielisiä asiakkaita oli vuoden 2015 alussa 49, ja muutosta ei näin ollen ole tapahtunut edellisen vuodenvaihteen tilanteeseen, jolloin alueille siirtyviä asiakkaita arvioitiin olevan n. 50.

Keväällä 2014 järjestettiin nuorten sosiaalityön päällikön johdolla seurantakokouksia, jossa sovittiin yhteistyöstä ja asiakasprosesseista yhdessä toimeentulotuen etuuskäsittelyn kanssa ja käytiin läpi uudelleenorganisoinnin mukanaan tuomia haasteita. Ruotsinkielisen sosiaalityön siirtäminen alueellisiin

toimipisteisiin on osoittautunut ongelmalliseksi, sillä nykyinen ruotsinkielisten asiakkaiden kokonaisasiakasmäärä on niin pieni, että heitä jakautuu eri toimipisteen työntekijöille suhteellisen vähän. Tämän vuoksi myös yhteistyö muiden ruotsinkielisten toimijoiden ja verkostojen kanssa jää satunnaiseksi, ja tarvittavaa asiantuntemusta näistä on vaikea kerryttää ja ylläpitää. Ruotsinkielinen palvelu on myös haavoittuvainen työntekijöiden ollessa poissa tai lomalla. Nuorten palveluissa on yhteinen näkemys siitä, että ruotsinkielisten palvelujen järjestämisessä keskittäminen olisi tarkoituksenmukainen vaihtoehto.

Ruotsinkielinen aikuissosiaalityö sijoitettiin vuoden 2013 organisaatiouudistuksen yhteydessä ruotsinkielisen toimeentulotuen maksatuksen yhteyteen. 25 vuotta täyttäneitä ruotsinkielisiä asiakkaita palvelee yksi sosiaalityöntekijä jonka työmäärä on kohtuullinen, mutta palvelu on haavoittuvainen kun työntekijä on lomalla tai sairaana ja sijaista ei ole. Tammikuussa 2015 on kartoitettu aikuissosiaalityön ja sosiaaliohjauksen henkilöstön ruotsin kielen osaaminen sijaistamisen mahdollistamiseksi.

Koska toimeentulotuen maksatuksessa ei tehdä lainkaan suomenkielistä sosiaalityötä, on tilanne ruotsinkieliselle sosiaalityöntekijälle käytännössä haastava myös sen vuoksi, että hänellä ei ole työryhmässään kollegaa. Sosiaalityön palvelun laadun kehittämisen kannalta tilanne ei ole paras mahdollinen.

Eri lainsäädännön uudistukset tulevat myös merkitsemään muutosta niin etuuskäsittelyn kuin sosiaalityön järjestämiselle. 1.4.2015 voimaan astuneet sosiaalihuoltolain säännökset, joissa määritellään sekä sosiaalityöntekijän että sosiaaliohjaajan tehtävät ovat merkityksellisiä, sillä nykyisessä organisaatorakenteessa ruotsinkielisille asiakkaille ei ole tarjolla ruotsinkielistä sosiaaliohjaajan palvelua. Lisäksi käynnissä on myös toimeentulotukilain uudistustyö, jonka myötä perustoimeentulotuen päätöksenteko ja maksatus siirtyvät Kelaan 1.1.2017. Käytännössä tämä muutostilanne merkitsee tarvetta käynnistää suunnittelu myös ruotsinkielisen 25 vuotta täyttäneiden sosiaalityön uudelleen organisoimiseksi.

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön toimistossa on käynnistetty kehittämistyö, jossa kartoitetaan parasta mahdollista ratkaisua keskittää nuorten ja aikuisten palvelut toimistotasolle ja yhteen toimipisteeseen. Tavoitteena on löytää toimiva ratkaisu, joka astuisi voimaan vuoden 2016 alusta.

5. Vammaispalvelut ja kehitysvammahuolto

Ruotsinkielisen vammaistyön tiimien asiakastyötä tekevän henkilöstön määrässä ei ole tapahtunut muutoksia. Sosiaalityöntekijöiden työn organisoinnin suhteen on siirrytty työnjakoon, jossa toinen työntekijä vastaa vammaistyöstä ja toinen kehitysvammahuollosta. Tällöin kumpikin voi keskittyä omaan sektoriinsa ja käyntimäärät eri työryhmissä pysyvät kohtuullisina. Asiakkaiden määrässä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia.

Viraston sisällä ruotsinkielinen vammaistyö on aloittanut yhteiset tapaamiset ruotsinkielisen lastensuojelun kanssa. Ruotsinkielisten kehitysvammahuollon toimijoiden verkostotapaamisia on jatkettu. Kehitysvammaisten asumiseen liittyviä prosesseja (mm. selvitys-, arviointi- ja sijoitus -prosessi) on kehitetty koko vuoden 2014 ajan yhdessä Kårkullan kuntayhtymän kanssa. On myös luotu käytännöt uusien asiakkaiden esittelemiseksi erityishuollon johtoryhmässä, joka päättää asiakkaaksi ottamisesta. Lisäksi on neuvoteltu Kårkullan kanssa yhdenmukaisten erityishuolto-ohjelmapäätösten aikaansaamiseksi ja päällekkäisten päätösten karsimiseksi. Vuonna 2015 vammaispalveluissa selvitetään ruotsinkielisten asiakkaiden asumisen palveluntarvetta, jotta palveluja voitaisiin kohdentaa entistä paremmin.

Ruotsinkielisille kehitysvammahuollon asiakkaille on alettu tehdä kahdesti vuodessa tiedotetta palveluista, kuten suomenkielisillekin asiakkaille. Tästä käytännöstä on tullut positiivista asiakaspalautetta.

6. Ruotsinkieliset ikääntyneiden palvelut

Ruotsinkielisille ikääntyneille suunnattuja monipuolisten palvelukeskusten palveluja on jatkossa tarkoitus järjestää etelän palvelualueella Kampin palvelukeskuksessa sekä Kivelän ja Koskelan monipuolisissa palvelukeskuksissa, idän palvelualueella Myllypuron monipuolisessa palvelukeskuksessa ja lännen palvelualueella Munkkiniemen palvelutalossa. Pohjoinen palvelualue tukeutuu Koskelan monipuoliseen palvelukeskukseen.

Eri puolilla kaupunkia sijaitsevissa monipuolisissa palvelukeskuksissa, palvelukeskuksissa ja omaishoidon toimintakeskuksissa on tärkeää olla riittävästi ruotsinkielentaitoisia työntekijöitä, jotka voivat tarjota lähistöllä asuville erilaista toimintaa ja palveluja. Etelän palvelualueelle Kampin palvelukeskukseen on rekrytoitu yksi kaksikielinen fysioterapeutti vuoden 2014 aikana. Jatkossakin on tärkeää panostaa suunnitelmalliseen ja pitkäjänteiseen rekrytointiin, jotta ruotsinkielisiä asiakkaita palvelemaan saadaan riittävästi kaksikielisiä sosiaaliohjaajia, fysioterapeutteja ja toimintaterapeutteja.

Eri yksiköiden kaksikielisten työntekijöiden ja sosiaali- ja lähityön ruotsinkielisen tiimin on ollut tärkeää verkostoitua keskenään. Näin tieto tarjolla olevista ruotsinkielisistä palveluista ja toimintamuodoista on käytössä ja asiakkaat pystytään ohjaamaan niiden piiriin.

Sairaala-, kuntoutus ja hoivapalvelut -osastolla on ruotsinkielisten palveluiden työryhmä, jonka tehtävänä on kartoittaa ruotsinkielisten ikääntyneiden palveluita ja niiden kehittämistarpeita. Ryhmässä on edustus eri palveluista ja sitä johtaa etelän alueen palvelualuejohtaja.

6.1 Sosiaali- ja lähityö

Sosiaali- ja lähityön ruotsinkielisen tiimin henkilöstömäärä on pysynyt samana, mutta tiimiin saadaan maaliskuussa 2015 uusi omaishoidon kotiavustaja. Tämän jälkeen kaksi kotiavustajaa palvelee kaupungin ruotsinkielisiä omaishoitoperheitä. Ruotsinkielisten asiakkaiden määrä on tilastojen mukaan laskenut hieman. Vuonna 2014 käytettävissä oleva henkilöstöresurssi oli tilapäisesti edellistä vuotta pienempi muun muassa pitkien rekrytointiaikojen takia. Marraskuussa 2014 tiimiin rekrytoitiin sosiaaliohjaaja, ja tällä hetkellä koko ruotsinkielisen tiimin henkilöstöresurssi on käytössä.

Ruotsinkielisessä sosiaali- ja lähityön tiimissä ei ole vielä muistikoordinaattorin vakanssia. Muistikoordinaattorin rooli asiakkaan tilanteen selvittämisessä, arjen järjestykseen saattamisessa, muistitutumusten tekemisessä ja jatkotutkimuksiin saattamisessa on tärkeä. Ruotsinkielisen muistikoordinaattorin tarve on ilmeinen, jotta muistisairaiden kotona asuminen voidaan turvata. Muistikoordinaattoritoimintaa kehitetään sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa vuoden 2015 aikana, jolloin myös tämä tarve huomioidaan.

Sosiaali- ja lähityön tiimi on tehnyt laajasti verkostotyötä muiden ruotsinkielisten sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa ja tätä työtä kehitetään edelleen. Tiimi tekee myös yhteistyötä kaupungin muiden virastojen, seurakunnan ja eri kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Esimerkki poikkihallinnollisesta yhteistyöstä on ruotsinkielinen Kulttuurikaveri-koulutus, jota tiimin johtava sosiaaliryöntekijä ja lähityön sosiaaliohjaaja ovat olleet suunnittelemassa yhdessä Kulttuuriasiankeskuksen työntekijöiden kanssa.

SenioRöst – verkosto jatkaa vakiintunutta toimintaansa idän palvelualueella. Alueelliset toimijat vastaavat SenioRöstin suunnittelusta ja toteutuksesta palvelualueellaan, ja verkostotyön prosessinomistajuutta suunnitellaan ankkuroitavaksi ruotsinkieliseen sosiaali- ja lähityön tiimiin. SenioRöst -konseptin kehittämistä on myös jatkettu. Ohjausryhmään kuuluvat ydintoimijat ovat kehittäneet kaikille alueille samansuuntaiset toimintakonseptit, ja SeniorNord -verkosto on juuri aloittanut toimintansa pohjoisella palvelualueella. Lännen palvelualueella SeniorVäst – toiminnan suunnitelmat ovat valmistuneet ja ensimmäinen tapahtuma on keväällä 2015.

SenioRöst – verkosto toimii muun ohella myös tiedon välittäjänä ruotsinkieliselle asiakaskunnalle tarjolla olevista kaupungin ja kolmannen sektorin palveluista. Verkosto täydentää tällä tavalla ruotsinkielisen sosiaali- ja lähityön omaa palveluista tiedottamista ja toimii Vem hjälper? -palveluoppaan jakelukanavana. Yleisesti ottaen viestintää ikääntyneiden palveluista tulee edelleen kehittää, jotta niin asiakkaat kuin kaupungin omat ja ulkopuoliset toimijat löytävät tiedot palveluista.

Ruotsinkielinen sosiaali- ja lähityö osallistuu ”Tukevasti kotona” – hankkeen toimintamallin jalkauttamiseen tämän vuoden aikana kaikille palvelualueille. Ruotsinkieliset lähityön sosiaaliohjaajat jalkautuvat terveysasemille ja pitävät informaatiotilaisuuksia terveysasemien henkilöstölle ja asiakkaille. Asiakkaita informoidaan myös suun terveyden ylläpitämisen tärkeydestä yhteistyössä suun terveyden toimijoiden kanssa.

Ruotsinkielinen tiimi on vuonna 2014 osallistunut ruotsinkielisen SAS (Selvitys, Arviointi, Sijoitus) –toiminnan kehittämiseen. Kehittämistyön aikana luotiin malli alueen sosiaalityön ja arviointisosiaalityön työnjaosta, jotta asiakkaiden sijoittuminen pitkäaikaiseen ympärivuorokautiseen hoitoon sujuu jouhevasti.

Vuonna 2014 aloitettiin myös yhteistyön kehittäminen etuuskäsittelyn ja toimeentulotuen maksatuksen toimijoiden kanssa.

Hyvinvointia edistävien käyntien infotilaisuus 75-vuotiaille ruotsinkielisille helsinkiläisille pidettiin ensimmäistä kertaa vuonna 2014. Infoissa kerrotaan laaja-alaisesti iäkkäille suunnatuista sosiaali- ja terveystalouksista ja näitä tilaisuuksia on tarkoitus järjestää myös vuonna 2015.

Ruotsinkielisille omaishoitajille pyritään järjestämään valmennuskurssi vuosittain. Ruotsinkielinen sosiaali- ja lähityön yksikkö on omin voimin toteuttanut valmennuskursseja poiketen suomenkielisistä yksiköistä, joissa omaishoidontuen toimintakeskuksen sosiaaliohjaajat vastaavat valmennuskurssien toteuttamisesta. Tätä resurssia ei ruotsinkielisissä palveluissa erikseen ole. Vuonna 2014 osallistujilta pyydettiin kirjallinen palaute pidetystä kurssista ja saatu palaute oli myönteinen. Vuoden 2014 keväällä saatiin myös tulokset kaikille suomen- ja ruotsinkielisille omaishoitajille edeltävänä vuonna tehdystä kyselystä. Tulosten mukaan suomen- ja ruotsinkielisten omaishoitajien tilanteet eivät näytä eroavan merkittävästi toisistaan. Ruotsinkieliset omaishoitoperheet näyttävät käyttävän hieman vähemmän päivätoimintaa ja säännöllisiä lyhytaikaisjaksoja omaishoitajan lakisääteisten lomien aikana kuin suomenkieliset omaishoitoperheet.

6.2 Monipuoliset palvelukeskukset, päivätoiminta ja ympärivuorokautinen hoito

Ruotsinkielistä palvelukeskustoimintaa järjestetään jatkossa Kampin ja Munkkiniemen lisäksi myös Myllypurossa ja Koskelassa. Koskelan palvelukeskustoiminta käynnistyi helmikuussa 2015 ja siellä on myös käynnistetty ruotsinkielisiä liikuntaryhmiä. Ruotsinkielisiä palveluja kehitettäessä on otettava huomioon, ettei suomenkielisellä puolella kehitettyjä toimintamalleja voida aina siirtää ruotsinkielisiin palveluihin sellaisenaan vaan erityispiirteet tulee huomioida.

Ruotsinkielisen päivätoiminnan järjestäminen muuttuu huhtikuussa 2015, kun Kustaankartanossa sijaitseva päivätoimintayksikkö Svanebo siirtyy Kivelän ruotsinkieliseen päivätoimintayksikkö Solstråleniin. Toimintojen yhdistäminen on perusteltua, koska päivätoiminnan yksiköiden toimiessa erillään kaikki paikat eivät ole olleet käytössä. Asiakkuuksien määrä ei vähene muutoksen yhteydessä, ja toiminta laajenee kuuteen päivään viikossa. Kivelässä järjestetään jatkossa päivätoimintaa myös muistisairaille. Joidenkin asiakkaiden kohdalla päivätoimintamatkat saattavat kuitenkin pidentyä muutoksen johdosta.

Sosiaali- ja terveystalouksien käsitteli 10.3.2015 ikääntyneiden päivätoiminnan ostopalveluiden palveluntuottajien valintaa, ja päätti jättää asian pöydälle. Ruotsinkielistä päivätoimintaa on päätösesityksen mukaan tarkoitus järjestää kahdessa yksikössä, idän ja lännen palvelualueella. Tarjouskilpailussa uudeksi ruotsinkielisen päivätoiminnan palveluntuottajaksi on ehdollisena valittu HoivaOnni Oy. Folkhälsanin senioritalon ja Ceciliaan ruotsinkieliset päivätoimintayksiköt kuuluvat edelleen palvelusetelillä valittaviin palveluntuottajiin.

Kaupungin omat ruotsinkielisten *ikäntyneiden ympärivuorokautisen hoidon* osastot sijaitsevat Kivelän, Kustaankartanon ja Koskelan monipuolisissa palvelukeskuksissa. Paikkamäärä näillä osastoilla on yhteensä 71, johon sisältyy 4 arviointi- ja kuntoutuspaikkaa, 1 kriisipaikka sekä 11 lyhytaikaishoidon paikkaa. Sairaala-, kuntoutus ja hoivapalveluissa tehdään tänä vuonna selvitys ruotsinkielisen ympärivuorokautisen hoidon tarpeesta ja toiminnan mahdollisesta keskittämisestä kaupungin omien hoitopaikkojen osalta. Ostopalveluna tuotetussa tehostetussa palveluasumisessa ruotsinkielisiä asiakkaita on tällä hetkellä 204. Palveluasumisen yksiköistä 8 on muistisairaille ja 3 somaattisesti sairaille.

Ruotsinkielisten asiakkaiden keskimääräinen odotusaika ympärivuorokautiseen hoitoon oli 38 päivää vuonna 2014. Tilanteet, joissa odotusaika on pidentynyt, ovat tavallisesti johtuneet joko asiakkaan erityistarpeista tai siitä, että asiakas on toivonut sijoittumista johonkin tiettyyn hoitopaikkaan. Maaliskuun 2015 alussa ympärivuorokautisen hoidon odottajia oli 163 ja heistä 17 ruotsinkielistä, joiden joukossa ei ollut yli 3 kuukautta odottaneita.

6.3 Kotihoito

Kotihoidossa oli vuonna 2014 1206 äidinkieleltään ruotsinkielistä asiakasta, joista etelän palvelualueella 419, lännen palvelualueella 421, idän palvelualueella 233 ja pohjoisen palvelualueella 110. Kotihoidon ruotsinkielisiä lääkäripalveluiden asiakkaita oli 321.

Äidinkieleltään ruotsinkieliset kotihoidon asiakkaat	2012	2013	2014
Asiakkaat yhteensä	1 260	1 211	1206
Etelän palvelualueella	-	415	419
Lännen palvelualueella	-	398	421
Idän palvelualueella	-	272	233
Pohjoisen palvelualueella	-	71	110

Etelän palvelualueen kolmen ruotsinkielisen tiimin henkilöstötilanne on pysynyt ennallaan. Tiimeissä on tällä hetkellä 39 vakanssia, joista kaikki on täytetty, ja asiakkaita on yhteensä noin 140. Kaksi ruotsinkielisistä tiimeistä siirtyi kesäkuussa 2014 Marian sairaalan tiloista Kivelän monipuoliseen palvelukeskukseen. Muutoksen myötä tiimit ovat sijainniltaan lähempänä asiakkaita ja myös mahdollisuudet tiiviimpään yhteistyöhön Kivelän muiden toimijoiden kanssa paranivat.

Muilla alueilla ruotsinkielistä palvelua toivoville asiakkaille on vuoden 2014 alusta aktiivisesti tarjottu kotihoidon ostopalvelua, mikäli asiakasta ei ole voitu palvella ruotsiksi oman henkilökunnan toimesta. Ruotsinkielisten ostopalveluasiakkaiden määrä on lisääntynyt, ja tämän vuoden alussa heitä oli yhteensä 65, joista enemmistö (50 asiakasta) on lännen palvelualueelta. Palvelun toimivuutta on seurattu pyytämällä asiakkailta palautetta sekä järjestämällä yhteistyö- ja seurantakokouksia palveluntuottajien kanssa. Esitys asteittain käyttöön otettavasta kotihoidon palvelusetelistä tuodaan sosiaali- ja terveystieteiden lautakuntaan 24.3.2015.

Vuoden 2015 alkupuolella on koko kaupungin kotihoidon asiakkaille tehty kattava asiakaskysely, jonka tarkoituksena on selvittää asiakkaiden näkemystä kotihoidon palvelusta ja kuinka hyvin kotihoito vastaa heidän toiveisiinsa ja tarpeisiinsa. Kyselyn ruotsinkielisessä versiossa on kysytty vastaajan äidinkieltä, ja lisäksi äidinkieleltään ruotsinkielisiltä asiakkailta on kysytty, onko heille tarjottu mahdollisuutta saada

ruotsinkielistä palvelua. Ruotsinkielistä palvelua toivoneita on pyydetty arvioimaan saavatko he palvelua aina, joskus, harvemmin tai eivät ollenkaan. Kyselyn tulokset valmistuvat huhtikuussa 2015.

7. Asiakastilastointi

Kevään 2014 ruotsinkielisten palveluiden seurantaraportissa todettiin, että ruotsin kielellä palvelevien sosiaalityön tiimien asiakkaita on voitu tilastoida automaattisesti ainoastaan ruotsinkielisen perheneuvolan osalta. Tavoitteena oli toteuttaa tarvittavat tekniset ratkaisut muiden tiimien asiakkaiden tilastoimiseksi osittain vielä loppukevään aikana. Nämä saatiin kuitenkin toteutettua vasta syksyn puolella, mutta asiakasmääriä on seurattu ja seurataan edelleen sekä manuaalisesti että viraston tilastoyksikön tuottamien tilastojen avulla.

Ruotsinkielisen palvelun valinneiden asiakkaiden tilastointi ja seuranta on järjestettävä eri tavoin, riippuen siitä palveleeko tiimi tai yksikkö ainoastaan ruotsinkielisiä vai myös suomenkielisiä asiakkaita. Pelkästään ruotsinkielisiä asiakkaita palveleville työntekijöille on ATJ-järjestelmään luotu mahdollisuus tehdä pysyvä merkintä, jonka pohjalta heidän asiakkaansa tilastoituvat. Tämä tapa mahdollistaa toimeentulotuen etuuskäsittelyn ja 25 vuotta täyttäneiden sosiaalityön, vammaistyön, lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön sosiaaliohjauksen sekä sosiaali- ja lähityön asiakkaiden tilastoinnin.

Muita, kahdella kielellä palvelevia tiimejä ja yksiköitä on ohjeistettu merkitsemään ruotsinkielisten asiakkaiden kohdalle asiointikieleksi ruotsi. Asiointikielen merkitseminen on jo aiemmin ollut mahdollista Effica- ja Pegasos-tietojärjestelmissä, ja merkinnän teko on ohjeistettu ja otettu käyttöön kotihoidossa sekä lastensuojelussa. Syksyn aikana tämän merkinnän tekeminen on mahdollistettu myös ATJ-järjestelmään, jolloin sitä voi käyttää myös nuorten sosiaalityössä.

8. Yhteenveto

Sosiaalipalveluiden ruotsin kielellä palvelevan henkilöstön määrässä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia tässä raportissa käsiteltyjen tiimien ja yksiköiden osalta. Henkilöstön määrä koetaan riittäväksi suhteessa asiakasmääriin, vaikka määrät ovat kasvaneet jonkin verran tiettyjen palveluiden kohdalta. Ruotsinkielisen palvelun haavoittuvuus on silti haasteena joissakin yksikössä, joissa ruotsinkielentaitoisia työntekijöitä on vähän. Näissä tulisi tilanne korjata joko rekrytoinnin avulla, kartoittamalla muun henkilöstön kielitaito tai organisoimalla palvelut uudelleen, kuten on tarkoitus tehdä esimerkiksi nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä. Sama tarve koskee myös monta niistä viraston palveluista, joissa erillisiä ruotsinkielisiä tiimirakenteita ei ole.

Viraston ruotsin kielellä palvelevien yksiköiden välistä yhteistyötä on kehitetty, ja asiakas- ja palveluprosessien kehittämistyötä jatketaan vuonna 2015. Erityisesti lastensuojelussa ja ikääntyneiden sosiaali- ja lähityössä on tehty yhteistyötä ja verkostoiduttu myös viraston ulkopuolisten toimijoiden kanssa. Ruotsinkielisten nuorten parissa tehtävää moniammatillista yhteistyötä on tänä vuonna tarkoitus pilotoida myös Mathilda Wrede –instituutin tutkimus- ja kehittämisprojektissa, jossa työskentelee kaksi kehittämisen ja toiminnan tuki –yksikköön kuuluvaa sosiaalityöntekijää.

Monessa ruotsin kielellä palvelevassa tiimissä ja yksikössä omasta toiminnasta viestiminen koetaan keskeiseksi kehittämiskohteeksi, jotta sekä ruotsinkieliset asiakkaat että yhteistyökumppanit löytäisivät palvelut nykyistä paremmin. Ruotsinkielisistä palveluista viestiminen niin viraston sisällä kuin ulkopuolisille toimijoille olisi hyvä ottaa yhdeksi kehittämisen painopisteeksi ruotsinkielisten palveluiden koordinaattorin tuella. Lisäksi kielinäkökulma on tärkeä muistaa viraston asiakasosallisuuden kehittämistyössä, jotta ruotsinkielisten asiakkaiden näkemykset palveluiden toimivuudesta niin yleisesti kuin kielellisen palvelun osalta voidaan huomioida.

Vuodenvaihteessa kun ympärivuorokautinen terveyspalveluiden neuvonta palautettiin viraston omaksi toiminnaksi, sosiaalipalveluiden neuvonta hajautettiin alueellisiin toimipisteisiin. Sosiaalipalveluiden

neuvonnassa on aiemmin työskennellyt kaksi ruotsinkielistä työntekijää. Virastossa on tunnistettu neuvonnan kehittämistarpeet ja tämän vuoksi on käynnistetty virastotasoinen sosiaali- ja terveystalvövelöiden kehittämishanke. Sen yhteydessä tullaan tarkastelemaan neuvontapalveluita kokonaisuudessaan, myös ruotsinkielisten osalta.

Muutoksia ruotsinkielisten sosiaalipalveluiden rakenteisiin on suunnitteilla nuorten palveluiden ja aikuissosiaalityön lisäksi ikääntyneiden palveluihin. Palvelukeskustoiminnan keskittäminen, päivätoiminnan siirtyminen ja selvitys ympärivuorokautisen hoidon volyymin tarpeesta ovat kaikki ajankohtaisia tänä vuonna. Kotihoidossa ruotsinkielisten palveluiden tarve on tunnistettu ja siihen on pystytty paremmin vastaamaan tarjoamalla asiakkaille aktiivisesti ostopalveluita niillä alueilla joilla ei ole ruotsinkielisiä tiimejä.

Ruotsinkielisten asiakkaiden tilastointia varten on otettu käyttöön palvelukielimerkintä, joka mahdollistaa lähes kaikkien ruotsin kielellä palvelevien tiimien ja yksiköiden ruotsinkielisten asiakkaiden tilastoinnin. Lisäksi asiakkaan kielitoiveen merkitseminen asiointikieleksi on mahdollistettu kaikkien palveluiden osalta.