



19.12.2017

Asia/3

3

Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystilannekatsaus 2017

Pöydälle 12.12.2017

HEL 2017-011555 T 00 01 02

Päätösehdotus

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää merkitä tiedoksi ruotsinkielisten sosiaali- terveystilannekatsauksen 2017.

Esittelijän perustelut

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

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti 13.12.2016, että lautakuntaan tuodaan ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystilannekatsaus erillisenä raporttina vuoden 2018 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 ruotsinkielisten palvelujen toimialatasoiselle työryhmälle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet.

Ruotsinkielisten asiakkaiden huomioiminen palveluprosesseja kehitettäessä, palvelujen uudistamistyössä ja palveluverkoston suunnittelussa

Keskeinen osa ruotsinkielisten palvelujen kehittämistyötä tehdään osana sosiaali- ja terveystoimialan palvelujen uudistamista. Koska ruotsin kielellä annettavia palveluja on toimialalla monelta osin keskitetty tiettyihin toimipisteisiin, on yksi ratkaistava kysymys niiden fyysinen sijoittuminen uudessa palvelujen rakenteessa.

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 keskukseseen, kuitenkin niin, että esimerkiksi ruotsinkielisiä terveysasemapalveluja on saatavilla myös muissa toimipisteissä. Myös monipuolisten palvelukeskusten ruotsinkielisille kohdennetut palvelut kootaan yhteen tai muutamaan palvelukeskukseseen.”

Suunnittelu palvelujen sijoittumisesta on edennyt näiden linjausten mukaisesti. Palvelujen sijoittumisen lisäksi ruotsinkieliset asiakkaat on tärkeä huomioida ennen kaikkea asiakasprosessien kehittämisessä. Seuraavassa on kuvattu miten kehittämistyö on edennyt ruotsinkielisten palvelujen osalta eri toimintamalleissa.

Perhekeskus

Perhekeskus-toimintamallissa ruotsinkieliset lapsiperheiden palvelut on suunniteltu keskitettäväksi vuonna 2019 avattavaan Kallion perhekeskukseseen, lukuun ottamatta äitiys- ja lastenneuvolapalveluja, joita on jatkossa myös tarkoitus tarjota ainakin Itäkadun, Vuosaaren, Kallion ja Keskustan perhekeskuksissa sekä Viiskulman ja Munkkiniemen neuvoloissa. Myös useassa muussa neuvolassa on kaksikielistä henkilökuntaa, joka voi palvella ruotsin kielellä.

Ruotsinkielisille lapsiperheille kohdennettu monitoimijainen palvelutarpeen arviointi ”Familjestöd” on mallinnettu ja kokeilu alkaa joulukuussa 2017 Itäkadun perhekeskuksessa. Lastensuojelun avohuollon ruotsin kielellä palveleva tiimi siirtyi Itäkadun perhekeskukseseen marraskuussa 2017. Tämän lisäksi lapsiperheiden palvelut kokoavalle Perheentuki.fi/familjestöd.fi-sivustolle on tuotettu nyt myös kouluikäisiä lapsia ja perheitä koskien ruotsinkielistä sisältöä.

Terveys- ja hyvinvointikeskus

Terveys- ja hyvinvointikeskusten osalta ajankohtaistuu ensimmäinen ruotsinkielisiä keskitettyjä palveluja koskeva muutos vuonna 2018, kun etelän psykiatrisen poliklinikan ruotsinkielinen työryhmä siirtyy Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukseseen. Ruotsinkielisten terveysasemapalvelujen osalta on linjattu, että niitä tullaan tulevassa terveys- ja hyvinvointikeskusrakenteessa tarjoamaan idän, etelän ja lännen alueella kuten nykyisessäkin kolmelle terveysasemalle keskitetyssä mallissa. Etelän ruotsinkielinen palvelu sijoittuisi tällöin tulevaan keskustan terveys- ja hyvinvointikeskukseseen. Mahdollisuutta tarjota keskitettyä ruotsinkielistä palvelua myös pohjoisen alueella tulee tarkastella jatkossa erikseen.

Tulevaisuudessa voidaan harkita muidenkin terveys- ja hyvinvointikeskuksen ruotsinkielisten palvelujen osittaista keskittämistä esim. keskus-



tan alueella, mahdollistaen näin paikallisesti laajemman ruotsinkielisen palvelukokonaisuuden hyvien liikenneyhteyksien solmukohdassa.

Terveys- ja hyvinvointikeskus -toimintamallin ruotsinkieliset toimijat ovat vuoden 2017 aikana kokoontuneet keskustelemaan tulevasta moniammatillisen työn organisoinnista ja yhteistyötarpeista eri ruotsin kielellä palvelevien toimijoiden välillä.

Monipuolinen palvelukeskus

Monipuolisten palvelukeskusten osalta linjaukset ruotsinkielisen ympärivuorokautisen hoidon keskittämisestä sekä palvelukeskustoiminnan kehittämisestä tehtiin jo vuonna 2016. Ajankohtaiset muutokset ruotsinkielisten asiakkaiden osalta liittyvät joulukuussa käynnistyvään Helppi-Senioriin sekä kotihoidon palveluihin.

HelppiSeniори ja Stadin seniори -sivusto

Ikääntyneille asiakkaille ja heidän läheisilleen on helmikuusta 2017 lähtien tarjottu laajaa, moniammatillista yleisneuvontaa Seniори-infon puhelinneuvonnan kautta. Palveluaika tulee laajenemaan ruotsinkielisten asiakkaiden osalta 1.12.2018 alkaen, kun Seniори-Info yhdistyy osaksi uutta, keskitettyä palveluneuvontaa ja ohjausyksikkö HelppiSeniориа. Seniори-infossa tullaan jatkossa vastaanottamaan kaikkein uusien asiakkaiden puhelut ja tekemään asiakkaan ensimmäinen palvelutarpeen arviointi. Ruotsinkielisiä asiakkaita palvelee Seniори-infossa kaksi työntekijää.

Enemmän tukea tarvitsevat asiakkaat ohjataan Seniори-infosta asiakasohjaustiimille, jossa asiakkaalle on tarjolla samat sosiaali- ja lähityön palvelut kuin aiemminkin. Ruotsinkielisiä asiakkaita palvelemaan tiimiin kuuluu aiemman sosiaali- ja lähityön tiimin työntekijöiden lisäksi kaksi ruotsinkielistä sairaanhoitajaa. Fyysisesti ruotsinkielinen asiakasohjaus sijaitsee jatkossakin Malminkadulla.

Kaikista senioreille suunnatuista palveluista on koottu tietoa marraskuussa julkaistulle Stadin Seniори- sivustolle, jonka ruotsinkielinen versio, Stagens seniор-info, julkaistaan ensi vuoden alussa.

Kotihoito

Kaupungin ruotsinkielisiä kotihoidon ostopalveluasiakkaita palvelee 1.10.2017 alkaen kotihoidon kilpailutuksen voittanut Posti kotipalvelut Oy. Postin kotipalveluille on joulukuun alkuun mennessä siirtynyt noin viisikymmentä ruotsinkielistä asiakasta. Tammikuun 2018 aikana myös Lauttasaaren alueen noin 30 ruotsinkielistä kotihoidon asiakasta siirtyvät ostopalvelujen piiriin. Tämä tapahtuu yhteisellä kotikäynnillä kau-



pungin kotihoidon kanssa. Syynä muutokseen ovat jo pitkään jatkuneet vaikeudet rekrytoida ruotsinkielentaitoista kotihoidon henkilöstöä. Tämän myötä etelän alueella on jatkossa yksi kaupungin oma ruotsinkielisiä asiakkaita palveleva kotihoidon tiimi, jota vahvistetaan Lauttasaaren tiimistä siirtyvillä vakansseilla. Tiimi palvelee noin 50–60 ruotsinkielistä asiakasta etelän alueella. Kielellisen palvelun toteutuminen tullaan varmistamaan osana palvelun laadun seurantaa, mm. säännöllisin yhteistyökokouksin palveluntuottajan, hankintapalvelujen ja kotihoidon välillä.

Sosiaali- ja terveystoimialan ruotsinkielisten palvelujen työryhmä

Sosiaali- ja terveystoimialan ruotsinkielisten palvelujen työryhmä on koontunut vuoden 2017 keväästä lähtien. Ryhmässä on edustaja jokaisen palvelukokonaisuuden eri palveluista ja sen tehtävänä on osallistua ruotsinkielisten palvelujen kehittämiseen ja kaksikielisyyden edistämiseen toimialalla. Ryhmässä on laaja yhteinen näky kehittämistarpeisiin, sillä jäsenistä osa toimii keskitettyjen, ruotsin kielellä palvelevien tiimien esimiestehtävissä ja suurin osa osallistuu omissa tehtävissään palvelujen uudistamisen kehittämistyöhön.

Yksi työryhmän konkreettisista valmistelutehtävistä on vuonna 2015 valmistuneen kaupungin kaksikielisyysohjelman toimeenpano toimialalla. Vuoden 2017 aikana ryhmä on valmistellut toimialan kielisuunnitelman, joka on yksi ohjelmassa esitetyistä toimenpiteistä. Suunnitelma sisältää kootusti tietoa henkilöstölle siitä, miten ruotsinkieliset palvelut on toimialalla järjestetty ja miten kielinäkökulma tulee huomioida eri yhteyksissä, mm. rekrytoinnissa ja viestinnässä. Suunnitelma jalkauteaan toimialan johtoryhmien kautta.

Työryhmässä on vuoden aikana myös tehty katsauksia eri palvelujen uudistamisen toimintamallien kehittämisprosesseihin ja meneillään olevaan kehittämistyöhön ruotsinkielisten palvelujen osalta. Kootun tiedon avulla tullaan vuoden 2018 aikana työstämään yhteisiä kysymyksiä kaupungin kaksikielisyysohjelman ja kielisuunnitelman pohjalta.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

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

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi



19.12.2017

Asia/3

Palvelukokonaisuuksien johtajat
Hallintojohtaja