Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto

HELSINGIN KAUPUNKI

Selvitys sosiaali- ja terveysviraston ruotsinkielisistä palveluista

18.6.2013

TOINEN LINJA 4 A • PL 6000 • 00099 HELSINGIN KAUPUNKI • PUHELIN (09) 310 5015 • FAX (09) 310 42504

SISÄLTÖ

JOHDANTO 1

1. PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT 1

1.1 Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys 2

1.2 Lastensuojelu 3

1.3 Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö 4

1.4 Vammaistyö 5

2. TERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUT 6

2.1 Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka 6

2.2 Päivystys 7

2.3 Psykiatria ja päihdehuolto 7

2.4 Suun terveydenhuolto 8

3. SAIRAALA-, KUNTOUTUS- JA HOIVAPALVELUT 8

3.1 Sosiaali- ja lähityö sekä omaishoidon ohjaus 8

3.2 Palvelukeskukset ja päivätoiminta 9

3.3 Kotihoito 9

3.4 Ympärivuorokautinen hoito 12

3.5 Kaupunginsairaala ja kuntoutuksen osaamiskeskus 13

3.6 Keskitetty neuvonta- ja puhelinpalvelu 14

4. HENKILÖSTÖN KIELITAIDON TURVAAMINEN 14

JOHDANTO

Helsingin sosiaali- ja terveysvirasto on kaksikielinen viranomainen, jota velvoittavat sekä kielilain että sosiaali- ja terveydenhuoltolainsäädännön säädökset kielellisistä oikeuksista ja palveluiden järjestämisestä suomeksi ja ruotsiksi. Palvelua on annettava suomen ja ruotsin kielellä ilman, että asiakas tai potilas joutuu tätä erikseen pyytämään.

Helsingin kaupunkistrategiassa painotetaan kaupungin kaksikielisyyttä ja ruotsinkielisten palveluiden tarpeen huomioon ottamista kaupungin palveluverkkoa kehitettäessä, jotta palvelut voidaan mitoittaa tarkoituksenmukaisesti.

Sosiaali- ja terveysvirastossa ruotsinkieliset palvelut on järjestetty osaksi integroituna suomenkielisiin palveluihin ja osaksi keskittämällä ruotsinkielisiä ja kaksikielisiä tiimejä tiettyihin toimipisteisiin, joista ne palvelevat ruotsin kielellä kaupunkitasoisesti. Kaikkien keskitettyjen toimintojen osalta ruotsinkieliset asiakkaat voivat valita näiden tai oman alueensa palveluiden välillä.

Ruotsinkielisen Svensk socialservicen (Sosve) palvelut siirtyivät 1.1.2013 alkaen suomenkielisten palveluiden yhteyteen. Muutoksen tavoitteena oli turvata palvelujen kehittäminen, yhtenäinen palveluvalikoima ja palvelujen saanti omalla äidinkielellä, järjestämällä ruotsinkieliset palvelut osana kunkin osaston toimintaa. Sosiaali- ja terveystoimen johtosääntöön kirjattiin henkilöstö- ja kehittämispalvelut -osaston tehtäväksi toimia ruotsinkielisten palveluiden koordinoivana vastuutahona ja tämän tehtävän tukemiseksi perustettiin ruotsinkielisten palveluiden koordinaattorin toimi.

Kaupunginhallituksen alainen sosiaali- ja terveysjaosto päätti 4.9.2012, että uuden organisaation ruotsinkielisistä palveluista tulee tehdä selvitys vuoden 2013 ensimmäisen puoliskon aikana. Käsillä olevassa selvityksessä on kuvattu miten ruotsinkieliset palvelut on järjestetty viraston kolmella ydintoiminnan osastolla: perhe- ja sosiaalipalvelut -osastolla, terveys- ja päihdepalvelut -osastolla sekä sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osastolla. Jokaisen osaston eri toimintojen osalta on kuvattu ruotsinkielisten palveluiden rakenne ja resurssit erityisesti keskitettyjen tiimien osalta[1]. Viimeisessä kappaleessa käsitellään erikseen henkilöstön kielitaidon turvaamiseen liittyvää ohjeistusta ja toimenpiteitä.

Sosiaali- ja terveyslautakunta on tarkentanut päätöksessään 19.3.2013 mitä selvityksestä tulee ilmetä ruotsinkielisten vanhusten kotihoidon osalta. Lautakunta edellytti myös selvitystä siitä, miten puhelinpalvelut vastaavat ruotsinkielisen vanhusväestön tarpeisiin. Näitä on käsitelty kappaleessa 3.

1 PERHE- JA SOSIAALIPALVELUT

Perhe- ja sosiaalipalvelut- osastolle sijoittui vuodenvaihteessa suurin osa entisen Svenska socialservicen toiminnoista. Osaston keskitetyt ruotsinkieliset ja kaksikieliset tiimit vastaavat ruotsinkielisestä lastensuojelusta, vammaispalvelusta, lapsiperheiden kotipalvelusta, perheneuvola- ja neuvolapalveluista sekä toimeentulotuen käsittelystä ja aikuissosiaalityöstä.

[1] Resurssit on kuvattu toukokuun 2013 tilanteen mukaisesti.

1.1 Lapsiperheiden hyvinvointi ja terveys

Ruotsinkieliset neuvolapalvelut on keskitetty Munkkiniemen, Viiskulman ja Myllypuron terveysasemien yhteyteen. Jokaisen terveysaseman ruotsinkielisessä tiimissä työskentelee yksi ruotsinkielinen neuvolan terveydenhoitaja ja neuvoloilla on yhteinen ruotsinkielinen neuvolapsykologi. Lisäksi eri neuvoloissa työskentelee n. 15 muuta ruotsinkielistä tai ruotsinkielentaitoista terveydenhoitajaa.

Ruotsinkielisten neuvolatiimien resursointi on haasteellista ja niillä on täydet asiakasmäärät, kuten suomenkieliselläkin puolella. Asiakkaiden on tästä syystä ollut vaikea listautua myös niille ruotsinkielisille ja ruotsinkielentaitoisille hoitajille, jotka eivät kuulu ruotsinkielisiin tiimeihin.

Neuvolan lääkäripalveluista huolehtivat Munkkiniemen ja Viiskulman terveysasemilla ruotsinkieliset terveyskeskuslääkärit. Viiskulmassa on myös kaksi äitiysneuvolaa tekevää suomenkielistä terveyskeskuslääkäriä, jotka voivat ottaa vastaan potilaita ruotsiksi. Lisäksi Viiskulmaan on tällä hetkellä sijoitettu neuvolalääkärin virka, jonka työpanoksesta osa on osoitettu Myllypuroon ruotsinkielisen neuvolalääkäripalvelun turvaamiseksi.

Ruotsinkielinen lapsi on mahdollista tuoda neljän vuoden ikäisenä ruotsinkieliseen neuvolayksikköön yksittäiselle käynnille terveydenhoitajalle ja/tai lääkärille, vaikka virallisesti ei olisikaan listautunut ruotsinkielisen neuvolan asiakkaaksi. Tarkoituksena on mahdollistaa parempi arvio lapsen kokonaiskehityksestä laajan käynnin yhteydessä lapsen omalla äidinkielellä. Osa tämän vaihtoehdon valinneista perheistä on siirtynyt käynnin jälkeen käyttämään ruotsinkielisiä neuvolapalveluja.

Neuvoloiden keskitetystä puhelinpalvelusta saa palvelua myös ruotsiksi. Vuodenvaihteesta lähtien ruotsinkielinen osastonhoitaja sekä ylihoitaja on nimetty koordinoimaan neuvolan ruotsinkielistä palvelua

Ruotsinkielinen lapsiperheiden kotipalvelu, svenska familjecentret sekä perheneuvolan ruotsinkielinen työryhmä on sijoitettu Hakaniemeen.

Kaksikielisessä *lapsiperheiden kotipalvelutiimissä* työskentelee neljä ruotsinkielistä perhetyöntekijää, jotka palvelevat ruotsinkielisiä asiakkaita kaupunkitasoisesti, sekä ruotsinkielinen johtava ohjaaja. Käytännön yhteistyön sujuvoittamiseksi samaan toimipisteeseen on sijoitettu varhaisen tuen perhetyön ruotsinkielinen sosiaaliohjaaja sekä *Svenska familjecentret.* Familjecentret toimii kohtaamispaikkana ruotsinkielisille ja kaksikielisille lapsiperheille ja järjestää muun muassa perhevalmennuskursseja yhteistyössä neuvolan kanssa sekä ryhmätoimintaa vanhemmille ja lapsille. Familjecenterissä työskentelee ruotsinkielinen sosiaaliohjaaja ja koordinoija.

Kotipalvelun ruotsinkieliset asiakkuudet keskittyvät selkeästi kaksikieliselle tiimille, ja sen resurssit ovat olleet väestöpohjaan suhteutettuna riittävät. Asiakkuudet jakautuvat melko tasaisesti koko kaupungin alueelle, painottuen kuitenkin etelään. Kotipalvelussa on käytössä myös palveluseteli, jonka on tähän mennessä valinnut kaksi ruotsinkielistä perhettä.

Perheneuvolan ruotsinkielisessä työryhmässä työskentelee kolme ruotsinkielistä psykologia (joista kaksi osa-aikaisena), kaksi sosiaalityöntekijää sekä toimistosihteeri. Ruotsinkieliset asiakkaat keskittyvät työryhmälle, jonka resurssit ovat vastaavat kuin suomenkielisellä puolella väestöpohjaan suhteutettuna. Neuvolassa ja perheneuvolassa toimii myös ruotsinkielinen lastenpsykiatri.

Osa neuvolan ja perheneuvolan ruotsinkielisten asiakkaiden palveluista, mm. ryhmätoiminta sekä toimintaterapiapalvelut on tuotettu ostopalveluina.

Ruotsinkielisten peruskoulujen terveydenhoitajat ja lääkärit ovat joko ruotsinkielisiä tai kaksikielisiä. *Lasten foniatrian ja puheterapian poliklinikalla* työskentelee kolme ruotsinkielistä puheterapeuttia.

1.2 Lastensuojelu

Ruotsinkielinen lastensuojelutarpeen arviointi ja lastensuojelun avohuollon sosiaalityö on keskitetty Itäkeskuksen yksikköön. Kaksikielisessä arviointitiimissä työskentelee kaksi ruotsinkielistä sosiaalityöntekijää, samoin kuin kaksikielisessä avohuollon sosiaalityön tiimissä. Molempien tiimien johtavat sosiaalityöntekijät ovat ruotsinkielisiä.

Kaksikielisen tiimin henkilöstössä on ollut vaihtuvuutta keväällä 2013, ja tiimien muiden ruotsinkielentaitoisten työntekijöiden sekä johtavien sosiaalityöntekijöiden avulla on pyritty järjestämään sijaistamisratkaisuja. Keväällä on myös palkattu osa-aikaisia opiskelijoita akuuttiin henkilöstötarpeeseen.

Suurin osa lastensuojelun ruotsinkielisistä asiakkaista palvellaan idän toimipisteissä, ja näistä asiakkaista lähes kaikki ovat Itäkeskuksen kaksikielisillä tiimeillä. Lastensuojelutarpeen arvioinnin tiimin alkuvuoden ruotsinkielisistä asiakkaista suurin osa asui eteläisen ja läntisen suurpiirin alueella. Lastensuojelun avohuollon tiimin asiakkaista suurin osa asui eteläisen, läntisen ja itäisen suurpiirin alueella.[2]

Koska kaksikielisten tiimien ruotsinkieliset työntekijät tekevät asiakaskäyntejä kaupunkitasoisesti, koituu heille tästä jonkin verran enemmän matkoja kuin suomenkielisille työntekijöille. Ruotsinkielisiä asiakastapaamisia ja muita työtehtäviä varten heille on tämän vuoksi varattu myös erillinen työtila Hakaniemestä.

Lastensuojelun ruotsinkielisestä perhetyöstä vastaa kaksi ruotsinkielistä sosiaaliohjaajaa perhetyön Itäkeskuksen tiimissä. Perhetyön sosiaaliohjaajilla ei ole sijaisia. Suomenkielisille perheille on nimetty työpari, jolloin perheet ovat voineet saada palvelua vaikka toinen työparista olisikin poissa.

Lastensuojelun perhekuntoutuksen puolella ei ole erillisiä ruotsinkielisiä palveluja, mutta kuntoutuspaikka on tarvittaessa ostettu Folkhälsanilta. *Tuki- ja lomaperheiden* osalta ruotsinkielisiä hakijoita on vuosittain melko vähän. Rekrytoitujen tukiperheiden joukossa on kaksikielisiä perheitä, jotka voivat toimia ruotsinkielellä. Erillistä ruotsinkielisten perheiden rekrytointia ei ole järjestetty, mutta sijaisperheitä rekrytoitaessa on infotilaisuuksista ilmoitettu myös ruotsinkielellä. Lomaperheen ruotsinkieliset asiakkaat ovat saaneet useimmiten Folkhälsanin kautta.

Vastaanottolaitoksiin sijoitetaan useimmiten kiireellisenä sijoituksena, jolloin tärkeintä on tarjota turvallinen paikka kriisitilanteessa. Jokaisesta kaupungin omasta vastaanottolaitoksesta löytyy joku ruotsinkieltä joko äidinkielenään puhuva tai kieltä taitava, mutta palvelu annetaan kuitenkin pääosin suomenkielellä. Vastaanotto- ja arviointilaitoksia ei ole kilpailutettu, joten paikkaa joudutaan aina erikseen etsimään. *Ruotsinkielisiä vastaanottoperheitä* on jonkin verran, ja sosiaalipäivystäjällä on käytössään tiedot näistä.

---

[2] Asiakkaat, joilla voimassa oleva tai ollut lastensuojelutarpeen selvitys ajalla 1.1. - 31.3.2013.

Kaupungin lasten- ja nuorisokodeissa, jotka antavat pidempiaikaista laitospalvelua sijoitetuille lapsille, palvelua tarjotaan pääsääntöisesti suomenkielellä. *Kaksikielisiä sijaisperheitä* on jonkin verran, mutta tarkkaa lukumäärää ei ole tiedossa. Ruotsinkielisten sijaisperheiden tarve on ollut vähäistä ja lapsille on pyritty toteuttamaan sijoitusratkaisu kaksikieliseen perheeseen.

Ruotsinkieltä äidinkielenään puhuva asiakas voidaan tarvittaessa sijoittaa ostopalveluna hankittuun sijaishuollon laitokseen. Perhekoteja sekä laitoshoitoa ja vaativaa laitoshoitoa tarjoavia kaksikielisiä ostopalveluyksiköitä on useampi, koulukoteja yksi.

Lastensuojelun perhehoidon sosiaalityössä on ruotsinkielinen johtava sosiaalityöntekijä sekä neljä ruotsin kieltä äidinkielenään tai erinomaisesti taitavaa sosiaalityöntekijää. Perhehoidon ruotsinkieliset asiakkaat on käytännössä keskitetty ko. sosiaalityöntekijöille. Laitoshoidon sosiaalityössä on yksi ruotsinkielinen johtava sosiaalityöntekijä, jolle on tarkoitus jatkossa keskittää laitoshoidossa olevat ruotsinkieliset asiakkaat.

1.3 Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö

Ruotsinkielinen toimeentulotuen käsittely ja aikuissosiaalityö on keskitetty toiseen Kallion virastotalossa sijaitsevista toimeentulotuen maksatuksen yksiköistä. Yksikön kaksikielinen tiimi palvelee ruotsinkielisiä toimeentulotulotukea hakevia asiakkaita ja hoitaa aikuissosiaalityön 18–64-vuotiaiden ruotsinkielisten asiakkaiden osalta. Tiimissä työskentelee yksi ruotsinkielinen etuuskäsittelijä ja yksi sosiaalityöntekijä, joiden lisäksi johtavalla sosiaalityöntekijällä on hyvä ruotsin kielen taito.

Yksikössä on suoraa asiakaspalvelua toimeentulotuen asiakkaille aamupäivisin. Ruotsinkielinen etuuskäsittelijä ja sosiaalityöntekijä hoitavat tämän lisäksi myös puhelinpalvelun ruotsinkielisille asiakkaille.

Toimeentulotuen ruotsinkieliset asiakkaat valitsevat usein palvelun omalta lähialueeltaan, ja kaksikielisen tiimin ruotsinkielisen palvelun valinneiden asiakkaiden määrä ei ole keväällä 2013 ollut erityisen suuri verrattuna suomenkielisiin asiakasmääriin.

Kaksikielisen tiimin resurssitilanne on haasteellinen, sillä sekä etuuskäsittelijän että sosiaalityöntekijän työssä tarvitaan vahvaa ruotsin kielen taitoa ja tottumusta päätöksentekoon ruotsin kielellä. Ruotsinkielistä sosiaaliohjaajaa ei ole. Tiimissä on kevään aikana ollut työntekijävajetta, ja muista yksiköstä ei ole löytynyt tarpeen vaatiessa ruotsinkieltä puhuvia sijaisia. Tämän tilanteen seurauksena syntyneitä toimeentulotuen hakemusjonoja on vuoden alussa purettu paikalla olleen työntekijän ja tilapäisen avun turvin, mutta sosiaalityön ja tapaamisaikojen tarjoamisessa on ollut haasteita.

Työvoiman palvelukeskus Duurissa on ruotsinkielentaitoisia sosiaalityöntekijöitä, joille ohjataan ajanvarauksella ruotsinkielistä palvelua tarvitsevat asiakkaat. Duurissa ei tällä hetkellä ole yhtään ruotsinkielistä terveydenhoitajaa.

Opiskeluterveydenhuollossa (lukiot ja toisen asteen koulutus) on neljä ruotsinkielistä terveydenhoitajaa.

Kaupungin nuorisoasemista pohjoisella asemalla on yksi määräaikainen, ruotsinkielentaitoinen perheterapeutti. Tällä hetkellä ruotsinkieliset, alaikäiset nuoret voivat saada ostopalveluna ruotsinkielistä palvelua Helsingin nuorisoasemalta, joka on A-klinikkasäätiön yksikkö.

Nuorten sosiaalityössä ruotsinkielentaitoisia työntekijöitä on tällä hetkellä jokaisella alueella useampi, yhteensä 13.

1.4 Vammaistyö

Ruotsinkieliset kehitysvammahuollon palvelut, vammaispalvelun sosiaalityö ja – ohjaus sekä kuljetuspalveluohjaus on keskitetty idän toimipisteeseen Itäkeskukseen. Kehitysvammahuollon kaksikielisessä tiimissä työskentelee ruotsinkielinen sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja, samoin vammaispalvelun kaksikielisessä tiimissä. Molemmissa tiimeissä on lisäksi ruotsinkielinen toimistosihteeri. Osa muista työntekijöistä sekä tiimien johtavat sosiaalityöntekijät puhuvat myös jonkin verran ruotsia.

Sijaistamisratkaisujen merkitys on korostunut kevään aikana myös vammais- ja kehitysvammahuollon tiimeissä, kun toisen sosiaalityöntekijän vakanssi on ollut täyttämättä. Tiimien sosiaalityöntekijät voivat sijaistaa toisiaan, mutta tämän mahdollistaminen merkitsee, että jonkin verran lisätyötä koituu molempien palvelukokonaisuuksien asiatiedon seurannasta. Toimistosihteerien on mahdollista sijaistaa toisiaan ja myös sosiaalityöntekijöiden puhelinpäivystystä tarvittaessa. Kuljetuspalveluiden sosiaaliohjaajalla ei ole työparia ja kehitysvammahuollon tiimin sosiaaliohjaaja voi sijaistaa häntä puhelinpalvelussa, mutta ei muussa käytännön työssä.

Vammaistyön ruotsinkieliset asiakkaat eivät ole keskittyneet idän toimipisteen kaksikieliselle tiimille, vaan vuoden 2013 alkupuolella esimerkiksi lännen vammaisten sosiaalityön yksiköllä ollut lähes yhtä paljon äidinkieleltään ruotsinkielisiä asiakkaita.

Puolet kaikista kaupungin ruotsinkielisistä, vammaisten henkilökohtaista palvelua ja taloudellista tukea alkuvuonna saaneista asiakkaista asuu eteläisen tai läntisen suurpiirin alueella. Kehitysvammahuollon asiakkaista vastaava luku oli reilu kolmannes asiakkaista. Myös idän kaksikielisen tiimin alkuvuoden asiakkaista selkeä enemmistö asuu etelän tai lännen alueella.[3] Tästä johtuen työntekijöillä kuluu tavallista enemmän aikaa matkoihin. Ruotsinkielisten asiakkaiden tapaamisia varten on mahdollista käyttää Hakaniemessä sijaitsevia tiloja, jotta työntekijöiden ei tarvitse matkustaa idän toimistolle varta vasten tekemään esimerkiksi asiakaskäynteihin liittyviä kirjauksia.

Kehitysvammaisten asumispalveluiden ja perhehoidon sekä kehitysvammaisten ja vammaisten päivätoiminnan kilpailutuksissa on huomioitu ruotsinkielisten palvelujen tarve. Kårkullan kuntayhtymä järjestää ruotsinkielisille kehitysvammaisille laitoshoidon-, asumisen-, perhehoidon, päivätoiminnan, henkilökohtaisen avun sekä päihdehuollon palveluja.

Lisäksi vammaisten lyhytaikaisen hoidon paikkoja ostetaan Folkhälsanilta ja asumispalveluja asumispalvelusäätiö ASPA:lta.

Ruotsinkielisiä palveluja on keväällä 2013 lähdetty kehittämään vammaispalvelussa ja kehitysvammahuollossa eri tavoin. Kehitysvammahuollon ruotsinkielisen asiakkaiden SAS-arvioinnin palveluprosessia on tarkoitus yhdenmukaistaa suomenkielistä vastaavaksi. Tavoitteena on saada pitkän aikavälin tietoa asiakkaiden tarpeista ja kehittää sekä palvelutarpeen arviointia että työntekijöiden ja asiakkaiden yhteistyötä. Lisäksi ruotsinkielisen järjestöpuolen kanssa on jatkettu verkostoyhteistyötä, mm. kehitysvammaisten asumispalveluiden kehittämistyössä.

[3] N. 60 % tiimin kehitysvammahuollon ja vammaispalveluiden sosiaali- ja tukityön asiakkaista ja n. 70 % ja omaishoidon asiakkaista aikavälillä 1.1. – 31.3.2013.

2 TERVEYS- JA PÄIHDEPALVELUT

Terveys- ja päihdepalvelut -osastolla ruotsinkielinen palvelu tuotetaan terveysasemapalvelun sekä psykiatrian avohuollon osalta keskitetysti, ja muiden palveluiden osalta integroituna suomenkieliseen palveluun.

2.1 Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka

Ruotsinkielinen terveysasemapalvelu on keskitetty kolmelle ruotsinkieliselle tiimille, jotka toimivat Munkkiniemen, Myllypuron ja Viiskulman terveysasemien yhteydessä. Keskittäminen perustuu terveyslautakunnan vuonna 2005 tekemään päätökseen.

Ruotsinkieliset tiimit tuottavat hoidon tarpeen arvion ja neuvonnan puhelimessa sekä lääkärin ja hoitajan vastaanotolla ruotsinkielellä. Ruotsinkielisellä asukkaalla on oikeus valita, haluaako hän hoitoa yllä mainituilta asemilta vai oman alueensa terveysasemalta.

TAULUKKO 1. Terveysasemien ruotsinkielisten tiimien henkilöstö.

	Lääkärit	Terveydenhoitajat	Perushoitajat
Munkkiniemi	1,5	1	1
Myllypuro	1	1	1
Viiskulma	2+1 yhteinen suomenkielisen palvelun kanssa	1+1 yhteinen suomenkielisen palvelun kanssa	1
varahenkilö		1	

Käytännön listautuminen ruotsinkielistä palvelua tarjoavalle asemalle tapahtuu kirjallisella ilmoituksella. Tällä hetkellä listautuneita asiakkaita on n. 9000.

Sosiaali- ja terveysviraston verkkosivuilla on eri terveysasemien ruotsinkielentaitoisen henkilökunnan (lääkärit sekä sairaan- ja terveydenhoitajat) kohdalla merkintä ”sv”. Näin ruotsinkielinen asiakas voi halutessaan listautua myös muiden terveysasemien ruotsinkieliselle lääkärille.

Terveysasemien ruotsinkielinen puhelinpalvelu on keskitetty ruotsinkielisille tiimeille, ja puhelinpalvelussa on käytössä takaisinsoittojärjestelmä kuten suomenkieliselläkin puolella. Tiimit koordinoivat puhelinpalvelua tiiviillä viestinnällä osastonhoitajien ja työntekijöiden välillä. Puhelinpäivystyksen klo 16 jälkeen hoitaa terveysneuvonta 10023, myös ruotsiksi.

Sosiaali- ja terveysvirastossa toimii ruotsinkielisen palvelun seurantaryhmä, joka koordinoi ruotsinkielisen palvelun käytännön asioita ja seuraa palveluprosessien sujuvuutta. Seurantaryhmässä on edustajia jokaiselta ruotsinkieliseltä terveysasemalta. Suomenkielisen terveyskeskuspuolen kanssa tehdään joustavasti yhteistyötä ja tämä on johdon ja seurantaryhmän mielestä nähty vahvuutena.

Myllypuron terveysasemalla työskentelee *ruotsinkielentaitoinen päihdetyöntekijä* ja Pitäjänmäen terveysasemalla on *ruotsinkielinen psykiatrisen sairaanhoitajan* vastaanotto.

Sisätautien poliklinikan Laakson ja Marian toimipisteissä työskentelee ruotsinkielisiä ja hyvin ruotsinkieltä puhuvia lääkäreitä ja hoitohenkilökuntaa. Hoitoonohjausta ei ole keskitetty vaan

ruotsinkielinen potilas ohjataan tarvittaessa ruotsia hallitsevalle henkilökunnalle ja tulkkipalveluita käytetään kaikissa toimipisteissä tarpeen mukaan. Jalkaterapian ja ravitsemusterapian palveluja on myös saatavilla ruotsiksi.

2.2 Päivystys

Päivystysyksiköt toimivat kaksikielisinä yksikköinä. Sekä Haartmanin että Malmin sairaalan yksiköissä että sosiaali- ja kriisipäivystysyksiköissä työskentelee ruotsinkielentaitoista henkilökuntaa (n. 5-7% henkilökunnasta). Henkilöstön kielitaitoa on pyritty vahvistamaan sekä rekrytoinnin että kielikoulutuksen avulla, ja kielilisää on maksettu n 15 henkilölle. Palvelun akuutista luonteesta sekä myös henkilöstön vaihtuvuudesta ja kolmivuorotyöstä johtuen on hankala suunnitelmallisesti resursoida henkilökuntaa ensisijaisesti kielitaito huomioiden.

2.3 Psykiatria ja päihdehuolto

Ruotsinkielisestä psykiatrian avohuollosta vastaa Kivelän psykiatrisella poliklinikalla toimiva ruotsinkielinen työryhmä, joka palvelee kaupunkitasoisesti. Tiimissä työskentelee psykiatrinen erikoissairaanhoitaja, kaksi psykologia, sosiaalityöntekijä (työajasta osa suomenkielisellä puolella) sekä 2 psykiatria (joista toinen osa-aikainen ja toinen tuntityöntekijä).

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

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 Autismisäätiö).

Psykiatrinen päivystyspoliklinikka on sijoitettu Auroran sairaalan yhteyteen. Aurorassa saa virka-aikaan neuvontaa ruotsinkielentaitoiselta terveydenhoitajalta.

Psykiatrinen sairaalahoito ruotsinkielisille potilaille on Hyksin psykiatrian ja Helsingin kaupungin välisen työnjakosopimuksen mukaan määritelty HUS:n järjestämisvastuulle. Hyks psykiatriakeskuksen ruotsinkielinen osasto 8 muutettiin suljetuksi osastoksi vuonna 2011. Osasto 8:lla on 12 paikkaa ruotsinkielisille potilaille ja jonottavat potilaat hoidetaan Auroran sairaalan seurantaosastolla tai osastolla. Siirtymistä Auroran sairaalan päivystysyksiköstä osastolle 8 muutettiin sujuvammaksi vuonna 2012 siten, että potilas voidaan osastolle viiveettä myös päivystysaikana.

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. Hyksin nuorisopsykiatrian osastohoidossa kaikilla osastoilla hoidetaan sekä suomen- että ruotsinkielisiä. Tarvittaessa on voitu ostaa osastopaikka Tammisaaren Tammiharjusta täysin ruotsinkielisille potilaille.

Yksilökohtaisessa päihdehuollossa ei ole ryhmätoimintoja tai kokonaan ruotsinkielistä palvelupistettä, mutta eri päihdepoliklinikoilla on työntekijöitä, jotka pystyvät antamaan

keskusteluhoitoa ruotsiksi. Laitoskuntoutus voidaan tarvittaessa hankkia maksusitoumuksella ruotsinkielisestä hoitoyhteisöstä. Kaikkiaan ruotsinkielisille päihdepalveluille on ollut melko vähän kysyntää.

2.4 Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuollossa ruotsinkielinen palvelu on integroitu suomenkieliseen. Keskitetyssä ajanvarauksessa on käytössä listaus hammashoitoloiden ruotsinkielentaitoisista työntekijöistä, ja ruotsinkieliset asiakkaat pyritään ohjaamaan heille.

Osa hammashoidon palveluista tuotetaan ostopalveluna; joko maksusitoumuksina yksityishammaslääkäreille tai sopimukseen perustuvana palveluhankintana. Tällöin palveluntuottajien hammaslääkäreiltä on edellytetty ruotsin kielen taitoa.

Syksystä 2013 lähtien hammaslääkärien kliinisen vaiheen opetuksesta vastaavalla yliopistohammasklinikalla aloittaa ruotsinkielinen opiskelijatiimi.

3 SAIRAALA-, KUNTOUTUS- JA HOIVAPALVELUT

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osastolla ruotsinkielinen palvelu on sosiaali- ja lähityön, omaishoidon sosiaaliohjauksen sekä osittain kotihoidon osalta keskitetty ruotsinkielisille tiimeille. Kotihoidossa ruotsinkieliset tiimit toimivat eteläisellä palvelualueella. Ruotsinkielisille iäkkäille on myös erilliset päivätoimintayksiköt, ympärivuorokautisen hoidon yksiköt sekä kilpailutetut tehostetun palveluasumisen ostopalveluyksiköt . Kaupunginsairaalan ja kuntoutuksen osaamiskeskuksen ruotsinkieliset palvelut järjestetään osana suomenkielistä palvelua.

3.1 Sosiaali- ja lähityö sekä omaishoidon ohjaus

Sosiaali- ja lähityö sekä omaishoidon sosiaaliohjaus yli 65-vuotiaille ruotsinkielisille on keskitetty eteläisen sosiaali- ja lähityön yksikön ruotsinkieliselle tiimille, joka palvelee koko kaupungin ruotsinkielistä asiakaskuntaa. Ruotsinkielisen tiimin asiakkaat jakautuvat kaupungin eri alueille, painottuen kuitenkin etelään ja länteen.

Tiimiin kuuluvat johtava sosiaalityöntekijä, neljä sosiaalityöntekijää, kaksi lähityön sosiaaliohjaajaa, kaksi omaishoidon sosiaaliohjaajaa, yksi kotiavustaja ja yksi toimistosihteeri.

Sosiaalityöntekijät palvelevat kaupunkitasoisesti, ja työntekijöiden vastuualueet on jaettu ruotsinkielisen väestön mukaan. Sosiaalityöntekijöillä on tämän vuoksi suomenkielisiä työntekijöitä suuremmat maantieteelliset vastuualueet ja useampia kotihoidon tiimejä yhteistyökumppaneina. Tiimillä ei ole omaa hyvinvointia edistävien kotikäyntien (Heko) koordinaattoria, ja siksi sosiaalityöntekijät tekevät myös Heko-kotikäyntejä.

Toinen tiimin lähityön sosiaaliohjaajista työskentelee iäkkäiden päivätoiminnan koordinaattorina ja vastaa lähitulevaisuudessa käynnistyvän senioripysäkkiryhmän ohjaamisesta. Toinen sosiaaliohjaaja vastaa lähityön asiakkaiden yksilökohtaisesta sosiaaliohjauksesta ja hoitaa vapaaehtoistyön koordinointi- ja kartoitustehtäviä. Käytännössä jälkimmäinen on tarkoittanut Itä-Helsingin alueella syntyneen iäkkäiden vapaaehtoistoiminnan verkoston SenioRöstin sekä sen toiminnan luomista.

Omaishoidon tuen sosiaaliohjaukseen kuuluvat muun muassa hoito- ja palvelusuunnitelmien ja omaishoidon tuen sopimusten ja päätösten teko, kriisitilanteiden hoitoon osallistuminen sekä omaishoitajien valmennuskurssien suunnittelu ja toteutus.

Omaishoidon tuen sosiaaliohjaajat järjestävät säännöllistä virkistystoimintaa omaishoitoperheille ja muille ruotsinkielisille ikääntyneille. Erillistä ruotsinkielistä omaishoidon tuen toimintakeskusta ei ole. Omaishoidon tuen asiantuntijuus ja kehittäminen edellyttävät edelleen ruotsinkielisten yhteistyöverkostojen vahvistamista kaupungin muiden toimijoiden sekä yhteistyökumppaneiden ja kolmannen sektorin kanssa.

Ruotsinkielinen kotiavustajatoiminta on alkanut loppuvuodesta 2012. Ruotsinkielistä muistikoordinaattoritoimintaa kehitetään parhaillaan. Myös muiden ruotsinkielisten sosiaali- ja lähityön palvelumuotojen kehittämistä jatketaan.

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osastolla on keväällä 2013 koottu ryhmä kartoittamaan ruotsinkielisten iäkkäiden palveluiden kehittämistarpeita ja -edellytyksiä. Tarkoituksena on myös aktiivisesti pyrkiä löytämään uudentyyppisiä palvelumuotoja ruotsinkielisille asiakkaille.

3.2. Palvelukeskukset ja päivätoiminta

Ruotsinkielistä toimintaa on toistaiseksi palvelukeskuksissa vähän. Munkkiniemen palvelukeskuksessa tarjotaan iäkkäille ohjelmallista toimintaa ruotsiksi, osittain omana toimintana ja osaksi järjestöjen toimesta. Myös Kampin palvelukeskuksessa on toimintaa ruotsinkielisille vapaaehtoisten vetämänä.

Ruotsinkielistä iäkkäiden päivätoimintaa järjestävät Kivelän vanhustenkeskuksen alaisuudessa toimiva päivätoimintayksikkö Solstrålen (fyysisesti toimintarajoitteisille) sekä Kustaankartanon monipuolisen palvelukeskuksen päivätoimintayksikkö Svanebo (muistisairaille). Molemmissa yksiköissä on kahdeksan paikkaa ja toimintaa tällä hetkellä neljänä päivänä viikossa, mutta Solstrålenissa on tarkoitus laajentaa toimintaa viiteen päivään viikossa. Tämän lisäksi päivätoimintaa tuotetaan ostopalveluna Folkhälsanissa sekä Palvelutalo Ceciliassa

3.3 Kotihoito

Kotihoidossa eteläisellä palvelualueella toimii kolme ruotsinkielistä, moniammatillista tiimiä, jotka palvelevat kahdella lähipalvelualueella. Yksi tiimi, jossa on 11 hoitajan vakanssia, toimii koko Lauttasaaren alueella. Kahdessa muussa tiimissä on yhteensä 28 hoitajan vakanssia, ja ne palvelevat eteläisissä kaupunginosissa. Molempien tiimien kotihoidon ohjaajat sekä eteläisen palvelualueen kotihoidon päällikkö ovat ruotsinkielisiä.

Palvelualueiden koko ja tästä aiheutuvat pitkät välimatkat asettavat haasteita ruotsinkielisten tiimien toiminnalle. Lisäksi ruotsinkielisten vakanssien täyttäminen pätevillä hakijoilla on ollut ajoittain vaikeaa. Myöskään ruotsinkielisiä sijaisia ei ole ollut aina riittävästi saatavilla.

Terveyskeskuksen kotihoito-osastoa perustettaessa vuonna 2005 ruotsinkielistä kotihoitoa oli suunniteltu annettavaksi etelän, läntisen, keskisen ja itäisen Helsingin alueilla, perustamalla näille omia ruotsinkielisiä tiimejä. Hallinnollisesti kaikki ruotsinkieliset tiimit sijaitsivat tällöin etelässä. Syksyllä 2005 lännen alueelle oli perustettu uusi ruotsinkielinen tiimi, mutta idän ja keskisen Helsingin alueille tiimejä ei ollut pystytty perustamaan, koska ruotsinkielentaitoista henkilökuntaa ei ollut riittävästi saatavilla. Tällöin päätettiin turvata olemassa olevien tiimien resurssit sekä kehittää toiminnan laatua muilla tavoin kotihoidon yleisten linjausten mukaisesti.

Tavoitteena oli kuitenkin edelleen saada itään toimiva ruotsinkielinen tiimi, muun muassa henkilökunnan rekrytointia tehostamalla.

Vuoden 2007 alussa todettiin kuitenkin, ettei tavoitteista huolimatta ollut saatu perustettua ruotsinkielistä tiimiä myöskään idän alueelle. Myöhemmin myös lännen tiimi lakkautettiin ja ruotsinkieliset työntekijät siirrettiin etelän tiimeihin, jotta saatiin näitä vahvistettua ja tyhjät vakanssit täytettyä.

Täysin ruotsinkielisen palvelun turvaaminen aukottomasti muilla kuin eteläisellä palvelualueella on ollut vaikeaa, sillä nykyisten kolmen muun palvelualueen (itä, länsi ja pohjoinen) kotihoidon tiimeissä on vain vähän ruotsinkielentaitoisia työntekijöitä. Näillä alueella ruotsinkieliset asiakkaat ovat saaneet palveluja suomenkielisistä tiimeistä henkilökunnan kielitaitojen mukaan.

Sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli 19.3.2013 valtuustoaloitetta liittyen ruotsinkielisiin iäkkäiden palveluihin. Lautakunta totesi kaupunginhallitukselle antamassaan lausunnossa, että ruotsinkielisistä palveluista tehtävästä selvityksestä tulee ilmetä, kuinka monta ruotsinkielistä ikääntynyttä asuu neljällä eri palvelualueella, kuinka moni heistä saa kotihoitoa, ja kuinka moni saa kotihoitoa ruotsinkielellä. Lisäksi tuli selvittää, mihin täsmätoimiin aiotaan ryhtyä, jotta voidaan vastata ruotsinkielisen kotihoidon tarpeeseen.

TAULUKKO 2. Yli 65- ja yli 75-vuotiaat helsinkiläiset, äidinkieleltään ruotsinkieliset sekä ruotsinkieliset kotihoidon asiakkaat palvelualueittain. *(Lähde: www.aluesarjat.fi, Helsingin kaupungin tietokeskus ja Tilastokeskus)*

Äidinkieleltään ruotsinkieliset (1.1.2013)	**yli 65-v.**	**yli 75-v.**
Eteläinen palvelualue	3270	1440
Läntinen palvelualue	1894	1095
Pohjoinen palvelualue	1155	573
Itäinen palvelualue	1856	813
Yhteensä	**8175**	**3921**

Kotihoidon ruotsinkieliset asiakkaat (ajalla 1.1. – 30.4.2013)	**yli 65-v.**	**yli 75-v.**
Eteläinen palvelualue	254	223
Läntinen palvelualue	232	199
Pohjoinen palvelualue	49	41
Itäinen palvelualue	168	143
Yhteensä	**703**	**606**

Taulukossa 2 on kuvattu ruotsinkielisten yli 65- ja yli 75-vuotiaiden määrät alkuvuonna 2013 sekä kuinka moni heistä sai kotihoitoa 1.1. – 30.4.2013 välisenä aikana. Tarkkoja lukuja siitä, kuinka moni näistä asiakkaista sai palvelua ruotsinkielellä ei ole saatavilla muiden kuin eteläisen palvelualueen ruotsinkielisten tiimien asiakkaiden osalta, sillä asiakkaiden asiointikielestä ei ole erillisiä tilastoja.

Toukokuussa 2013 toimitettiin kotihoidon työntekijöiden kautta kysely niille kotihoidon asiakkaille, joiden äidinkieli väestörekisterikeskuksen tietojen mukaan on ruotsi[4]. Kyselyssä tiedusteltiin, saako asiakas palvelua ruotsiksi tällä hetkellä, ja haluaisiko hän ruotsinkielistä palvelua. Kyselyyn vastasi yhteensä 264 kotihoidon asiakasta.

Taulukkoon 3 on koottu kyselyn tulokset. Ruotsinkielistä kotihoitoa sai ja toivoi vastaajista 35 % ja heistä enemmistö oli eteläiseltä palvelualueelta[5]. Ruotsinkielistä kotihoitoa ei saanut mutta toivoi 27 % vastaajista. Heistä selkeä enemmistö oli lännen alueelta, mutta osa myös idän alueelta.

Vastaajista 33 % ilmoitti, ettei saanut eikä myöskään halunnut kotihoitoa ruotsin kielellä. Näiden vastaajien kohdalla on mahdollista, että osa on muutoin tyytyväinen vakiintuneeseen ja toimivaan hoitosuhteeseensa, eikä halua tämän vuoksi korostaa kielen merkitystä.

15 asiakasta oli erikseen kommentoinut, ettei kielellä ole väliä, koska hän puhuu sekä suomea että ruotsia.

TAULUKKO 3. Kotihoitoa saavat ja sitä toivovat ruotsinkieliset kotihoidon asiakkaat.

	Saan kotihoitoa ruotsiksi	En saa kotihoitoa ruotsiksi
Haluan kotihoitoa ruotsiksi	92	72
En halua kotihoitoa ruotsiksi	5	88

Lisäksi: 5 vastaajista ilmoitti vain haluavansa ruotsinkielistä palvelua ja 2 vastaajista ilmoitti vain, ettei halua palvelua ruotsinkielellä.

Kyselyn perusteella voidaan todeta, että kaikki kotihoidon ruotsinkieliset asiakkaat eivät toivo palvelua ruotsiksi, mutta osa on myös jäänyt siitä paitsi toiveistaan huolimatta. Jotta ruotsinkielisten asiakkaiden kielitoive vastaisuudessa olisi tiedossa, tullaan jatkossa selvittämään ja kirjaamaan kattavasti jokaisen asiakkaan osalta sekä äidinkieli että kielitoive palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimisen yhteydessä.

Nykyisten 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. Kotihoitoavun ja kotisairaanhoidon ostopalveluiden palveluntuottajat tulevalle neljän vuoden sopimuskaudelle valittiin keväällä 2013, ja jokaisella palvelualueella on ruotsinkielistä palvelua tarjoavia

[4] Huhtikuussa 2013 ruotsinkielisiä kotihoidon palveluja sai yhteensä 521. Toukokuun asiakasluvut eivät olleet vielä saatavilla selvitystä laadittaessa.
[5] Näistä 92 vastaajasta 13 oli ilmoittanut saavansa palvelua sekä suomeksi että ruotsiksi.

palvelutuottajia. Tämän lisäksi tullaan selvittämään palvelusetelin hyödyntämistä yhtenä kotihoidon järjestämisvaihtoehtona vuodesta 2014 alkaen.

3.4 Ympärivuorokautinen hoito

Iäkkäiden ympärivuorokautisen hoidon selvitys-, arviointi-, ja palveluohjausprosessi (SAP) on järjestetty ruotsinkielisten asiakkaiden osalta samalla tavalla ja samojen kriteerien mukaisesti kuin suomenkielisten. Kotihoidossa olevien ruotsinkielisten asiakkaiden SAP-arviot kootaan tällä hetkellä yhteistyössä kotihoidon kanssa, mutta jatkossa näiden kokoamisesta tulee vastaamaan ruotsinkielentaitoinen sosiaalityöntekijä selvitys- arviointi- ja sijoitustoimistossa. Sairaalassa tai arviointi- ja kuntoutusosastoilla olevien osalta arviot kootaan siitä hoitopaikasta missä asiakas on.

Ruotsinkielisten asiakkaiden odotusaika ympärivuorokautiseen hoitoon on ollut lyhyt suhteessa suomenkielisiin odottajiin. Vuoden 2013 aikana odottajia määrä on vaihdellut 12–20 välillä. Mm. somaattisille laitospaikoille ja muistisairaiden paikoille on tällä hetkellä voitu sijoittaa asiakkaita suoraan. Yksittäisten asiakkaiden kohdalla odotusaika on saattanut olla pidempi kuin muilla (kuten asiakkailla, jotka toivovat sijoitusta juuri tiettyyn paikkaan).

Ruotsinkielisten pitkäaikaisen laitoshoidon vahvistettuja paikkoja on hieman vähennetty vuodesta 2012 alkaen, koska pidempiaikaisen seurannan perusteella kaikille ruotsinkielisille varatuille paikoille ei ole ollut tarvetta. Samalla on lähdetty toteuttamaan muutosta, jossa osastoja pyritään profiloimaan erikseen ruotsinkielisiksi ja suomenkielisiksi osastoiksi kaksikielisten sijaan. Käytännössä tietyt paikat on siis varattu ruotsinkielisille, joskin näihin on tilapäisesti voitu sijoittaa suomenkielinen asiakas tilanteissa, joissa jonottavia ruotsinkielisiä asiakkaita ei ole ollut lainkaan.

Kivelän vanhustenkeskuksessa ja Koskelan vanhustenkeskuksessa on molemmissa yksi ruotsinkielinen pitkäaikaishoidon osasto, joissa on 25 asiakaspaikkaa. Kustaankartanon monipuolisessa palvelukeskuksessa on kaksi ruotsinkielistä yksikköä, joista toisessa on pitkäaikais- sekä lyhytaikaispaikkoja muistisairaille ja toisessa somaattisesti sairaille. Ruotsinkieliset iäkkäiden tehostetun palveluasumisen palveluntuottajat vahvistettiin kaudelle 2013-2017 vuoden 2012 kilpailutuksen yhteydessä.

TAULUKKO 4. Ruotsinkieliset iäkkäiden laitospaikat ja palveluasuminen 1.1.2013 alkaen, paikkamäärät eri yksiköissä.

Vanhainkodit	**Somaattiset**	**Muistisairaat**	**Yhteensä**
Kustaankartano	16	10	26
LAH-paikat	4	6	10
Kuntoutuspaikka	1		1
Kriisipaikka		1	1
Yhteensä	**21**	**17**	**38**
Pitkäaikaispaikat	**Somaattiset**	**Muistisairaat**	**Yhteensä**
Koskelan vanhustenkeskus		**25**	**25**
Kivelän vanhustenkeskus		**25**	**25**
Yhteensä		**50**	**50**
Asumispalvelupaikat (puitesopimus)	**Somaattiset**	**Muistisairaat**	**Yhteensä**
Artur och Idahemmet		19	19
Bertahemmet	0	8	8
Blomsterfonden, Helenahemmet och Bergahemmet	15	39	54
Hedvig Sofiahemmet		18	18
Konkordiahemmet		4	4
Apollohemmet		10	10
Munksnäshemmet		56	
Seniorhemmet	9	15	24
LAH-paikat		4	4
Silviahemmet	6	9	15
LAH-paikat	1		1
Yhteensä	**31**	**182**	**157**
Asumispalvelupaikat (maksusitoumus)	**Somaattiset**	**Muistisairaat**	**Yhteensä**
Bertahemmet	8		
Brummerskahemmet		4	4
Konkordiahemmet	3		3
Kristinagården	1		1
Yhteensä	**12**	**4**	**8**
Palveluasuminen yhteensä	**43**	**186**	**165**
Kaikki paikat yhteensä	**64**	**202**	**254**

3.5 Kaupunginsairaala ja kuntoutuksen osaamiskeskus

Kaupunginsairaalassa ei ole erillisiä ruotsinkielisiä sairaalaosastoja. Henkilöstöstä löytyy äidinkielenään ruotsia puhuvia, mutta ruotsinkielentaitoisista hoitajista tai lääkäreistä ei ole ajantasaista koontia koko kaupunginsairaalan osalta.

Kuntoutuksen osaamiskeskuksen jokaisella sairaalaosastolla ja poliklinikalla on ruotsinkielentaitoisia työntekijöitä. Samoin niin fysioterapian kuin toimintaterapian palveluita on tarjolla ruotsiksi, ja kuntoutussuunnittelussa ja apuvälinepalveluissa sekä muissa toiminnoissa on jonkin verran ruotsinkielentaitoisia työntekijöitä.

Lääkinnällisessä kuntoutuksessa hyödynnetään ostopalveluja, mutta kielen perusteella on hankittu lähinnä puheterapiapalveluita tarvittaessa. Rintamaveteraanien kuntoutus tuotetaan ostopalveluna, ja tarvittaessa käytetään ruotsin kieltä osaavia palveluntuottajia.

3.6 Keskitetty neuvonta- ja puhelinpalvelu

Virastojen yhdistyessä sosiaaliviraston S-info, Seniori-info ja pieni osa Svenska Socialservicestä yhdistettiin Sosiaali- ja terveyspalvelujen neuvonnaksi 1.1.2013 alkaen. Tarkoituksena on vuoden 2013 aikana vahvistaa erityisesti terveydenhuollon palvelujen osaamista ja selvittää myös terveyspalvelujen neuvonnan liittäminen tähän yhteiseen keskitettyyn palveluun.

Neuvontapalvelu toimii arkisin kello 8.00 – 16.00 puhelinnumerossa 310 44000, ja asiakkaat saavat myös suoraa asiakaspalvelua palveluneuvojilta paikan päällä. Neuvontapalvelussa otettiin käyttöön takaisinsoittopalvelu vuoden 2012 lopussa, ja sen on alussa kielivalikko. Neuvonnassa hoidetaan noin 130 – 200 puhelua, ja paikan päällä käy 5-10 asiakasta päivittäin. Ruotsinkielinen puhelinpalvelu toimii hyvin sekä Svenska Socialservicestä siirtyneiden palveluneuvojien että myös muiden palveluneuvojien toimesta. Ruotsinkielisiä puheluja on tullut toistaiseksi melko vähän.

Kaupungin palautejärjestelmä (kiitos, kysymys, idea, moite) otettiin käyttöön maaliskuun 2013 lopussa, ja neuvontapalvelun palveluneuvojat ovat viraston keskitettyjä käsittelijöitä, jotka vastaavat joko itse tai ohjaavat kysymykset muiden asiantuntijoiden vastattaviksi. Palautteita tulee yhteensä noin 100 viikossa, mutta ruotsinkielisiä on tullut toistaiseksi vähän, 1-5 päivässä.

Uuden sosiaali- ja terveysviraston verkkosivuja on päivitetty, ja erilaisia esitteitä tehdään ja päivitetään jatkuvasti. Myös ruotsinkielisille ikääntyneille suunnattu palveluopas Vem hjälper on päivitetty kevään aikana. Näissä kaikissa kerrotaan uudesta keskitetystä neuvonta- ja puhelinpalvelusta ja että neuvonnasta saa palvelua myös ruotsinkielellä. Tämä tulee todennäköisesti lisäämään myös ruotsinkielistä palvelun käyttöä.

4. HENKILÖSTÖN KIELITAIDON TURVAAMINEN

Sosiaali- ja terveysvirastossa työskenteli alkuvuonna 2013 yhteensä 384 äidinkieleltään ruotsinkielistä työntekijää. Ruotsinkielentaitoisen henkilöstön määrästä ei ole tarkempia lukuja, sillä henkilöstön kielitaitoa ei toistaiseksi ole ollut mahdollista tilastoida keskitetysti, mutta kielitaidon merkitseminen henkilöstöjärjestelmään tulee todennäköisesti olemaan mahdollista lähivuosina.

Helsingin kaupungin hallintosäännön mukaan kaupungin palvelut on järjestettävä niin, että asukkaita voidaan palvella kaksikielisesti kaikilla kaupungin tehtäväalueilla. Kaupungin kielitaitosäännössä on tiettyjen tehtävien osalta määritelty vaadittava kielitaito sitovasti sekä muiden tehtävien osalta yleisellä tasolla. Lähtökohtana on, että tehtävien sisältö määrittelee vaadittavan kielitaidon tason ja että kielitaitoista henkilöstöä tulee olla juuri niissä tehtävissä, joissa kielitaitoa todellisuudessa tarvitaan. Sosiaali- ja terveysvirastossa on tämän pohjalta

laadittu oma pysyväisohjeistus tehtävissä vaadittavasta kielitaidosta sekä henkilökohtaisena lisänä maksettavasta kielilisästä.

Ruotsinkielitaitoisen henkilökunnan rekrytoinnissa on haasteita niin terveys- kuin sosiaalipalveluiden puolella. Kasvava haaste varsinkin terveydenhuollossa on ulkomaalaistaustaisen henkilökunnan määrän lisääntyminen, sillä ulkomaalaistaustaiset hoitajat tai lääkärit eivät ole opiskelleet ruotsia, joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta. Ruotsinkieliset opiskelijakiintiöt terveydenhuollossa ovat pienet, mikä vaikuttaa vuosittain valmistuvien sairaanhoitajien, terveydenhoitajien ja lääkäreiden määrään. Lisäksi osa pääkaupunkiseudun ruotsinkielisestä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon opiskelijoista hakeutuu töihin muille paikkakunnille. Rekrytoinnin tukemiseksi on tämän vuoksi erittäin tärkeää ylläpitää ja edelleen vahvistaa yhteistyötä ruotsikielisten oppilaitosten kanssa, jota sekä terveyden- että sosiaalihuollon puolella on tehty opiskelijoiden rekrytoimiseksi ja harjoittelijapalkkojen tarjoamiseksi.

Henkilöstön ruotsin kielen taidon ylläpitäminen ja vahvistaminen on keskeistä ydintoiminnan osastojen kielipalvelun kannalta mutta myös hallinnon prosessien turvaamiseksi. Tarvetta ruotsinkielentaitoisille eri palvelutoimintojen asiantuntijoille on muun muassa sosiaali- ja terveyslautakunnan kolmannen jaoston kokouksissa.

Helsingin kaupunkistrategiassa painotetaan kaksikielisyyden turvaamista kaupungin henkilökunnan kielivarantoa kehittämällä. Sosiaali- ja terveysvirastossa on tarkoitus tämän tavoitteen mukaisesti tarjota kielikoulutusta kohdennettuna ja räätälöitynä eri henkilöstöryhmien tarpeiden mukaan. Kielitaidon vahvistamisen ja aktiivisen kielenkäytön kannustimeksi on syytä harkita myös uudentyyppisiä keinoja hyödyntää eri palkitsemisen muotoja.

Rekrytointia tukevan oppilaitosyhteistyön sekä kielikoulutuksen ohella on tärkeää turvata viraston keskitettyjen kaksikielisten ja ruotsinkielisten tiimien resurssit. Tiimien resursoinnissa tulee myös pyrkiä huomioimaan niiden työhön liittyvät erityiskysymykset, joihin kuuluvat muun muassa laajemmalla maantieteellisellä alueella palvelemisesta koituvat matkat sekä kahdella kielellä työskentelyyn liittyvät käytännöt.

Perhe- ja sosiaalipalveluiden keskitettyjen tiimien osalta on muutostilanne sekä tiimien henkilöstömuutokset huomioiden vaikea tässä vaiheessa tarkasti arvioida resurssien riittävyyttä ja niiden tarpeen kehittymistä, ja tämän vuoksi pidemmän aikavälin seuranta on tarpeen.

Ruotsinkielisen sosiaalialan tutkimus- ja kehittämistyön tukemiseen on erikseen kohdennettu resursseja rahoittamalla Mathilda Wrede-instituutille kaksi tutkijasosiaalityöntekijää.

Helsingin ruotsinkielinen väestö

TAULUKKO 5. Helsingin ruotsinkielinen väestö suurpiireittäin v. 2013.
(Lähde: Helsingin kaupungin tietokeskus, väestön ennakkotietoja 2013)

Suurpiiri	ruotsinkieliset
Eteläinen suurpiiri	12736
Läntinen suurpiiri	6667
Keskinen suurpiiri	3658
Pohjoinen suurpiiri	1551
Koillinen suurpiiri	2309
Kaakkoinen suurpiiri	2952
Itäinen suurpiiri	4633
Östersundomin suurpiiri	443
Muut	832
Helsinki yht.	**35781**

TAULUKKO 6. Helsingin ruotsinkielinen väestö ikäryhmittäin, ennuste vuosille 2015–2040 (laadittu 2011)
(Lähde: Helsingin kaupungin tietokeskuksen julkaisuja, Helsingin väestöennuste 2013)

Vuosi	**Yht.**	**0-6**	**7-12**	**13-15**	**16-18**	**19-24**	**25-34**	**35-49**	**50-64**	**65-74**	**75-84**	**85-**
2015	35642	2892	1943	909	971	3469	5995	5571	5322	4416	2533	1622
2020	36175	3056	2206	938	935	3152	6387	6028	4978	3979	2913	1604
2025	36984	3317	2272	1104	1027	3098	6325	6766	4729	3111	3557	1679
2030	37855	3377	2526	1129	1059	3366	5971	7435	4893	2852	3205	2044
2035	38659	3276	2639	1256	1193	3421	6098	7576	5355	2719	2553	2574
2040	39489	3241	2571	1302	1300	3654	6369	7420	6087	2642	2379	2524