Helsingin kaupunki
Sosiaali- ja terveysvirasto

HELSINGIN KAUPUNKI

Toimenpideohjelma sosiaali- ja terveysviraston ruotsin kielellä tuotettujen palvelujen kehittämiseksi 2016–2017

1.12.2015

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

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO 3

2 VIRASTOTASOISET TOIMENPITEET 3

2.1 Kielellisten palvelujen suunnittelu ja kehittäminen 4

2.2 Viestintä 5

2.3 Ruotsinkielentaitoisen henkilöstön resursointi, rekrytointi ja koulutus 5

3 PALVELUKOHTAISET TOIMENPITEET 7

3.1 Lapsiperheiden palvelut ja sosiaalityö 7

3.2 Nuorten palvelut, toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö 8

3.3 Ikääntyneiden palvelut 9

4 YHTEENVETO 10

LIITTEET 11

Liite 1. Ruotsin kielellä tuotettujen palvelujen kehittämiseksi suunnitellut toimenpiteet 11

Liite 2. Ruotsinkieliset verkostot ja moniammatilliset foorumit sosiaali- ja terveysvirastossa 16

Liite 3. Kaksikielinen Helsinki -raportin suositukset kielitaidon huomioimisesta rekrytoinnissa 17

1 Johdanto

Käsitellessään sosiaali- ja terveysviraston ruotsinkielisten sosiaalipalvelujen seurantaraporttia[1] 9.4.2015, sosiaali- ja terveyslautakunta päätti, että ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisen toimenpideohjelma tulee tuoda lautakuntaan vuoden 2015 loppuun mennessä. Päätöksen mukaan toimenpideohjelmassa tulee esittää, miten ja milloin toimeentulotukea, lapsiperheiden sosiaalityötä, ikääntyneiden palveluja sekä tiedottamista ja henkilökunnan rekrytointia kehitetään. Lisäksi toimintasuunnitelmassa tulee käydä ilmi, miten *Kaksikielinen Helsinki* -raportin[2] (Det tvåspråkiga Helsingfors) sosiaali- ja terveystoimeen kohdistuvat toimenpide- ja kehitysehdotukset toteutetaan.

Kaksikielinen Helsinki -raportin osalta kaupunginhallitus päätti (16.3.2015, 269 §), että kaupungin kaksikielisyyden kehittämisen toimenpidesuunnitelman toteuttamiseksi asetetaan kaupunginhallituksen alainen pysyvä toimikunta. Kaupunginhallitus käsitteli kaksikielisyystoimikunnan asettamisesta kokouksessaan 19.10.2015 (986 §) ja päätti nimetä 9-jäsenisen toimikunnan jäljellä olevaksi toimikaudekseen.

Tässä toimenpideohjelmassa kuvataan sosiaali- ja terveysviraston ruotsin kielellä tuotettavien palvelujen kehittämistä kokonaisvaltaisesti. Esille on nostettu sellaisia kehittämistoimenpiteitä, jotka edistävät palvelujen suunnittelua ja kehittämistä lähtökohtaisesti kaksikielisyyden näkökulmasta. Tämä sisältää myös viestintään ja rekrytointiin liittyviä kehittämistoimenpiteitä, joiden tarve on noussut esille niin aiemmin mainitussa seurantaraportissa kuin myös Kaksikielinen Helsinki -raportissa. Tämän lisäksi toimenpideohjelmassa on kuvattu ajankohtaiset kehittämissuunnitelmat toimeentulotuen, lapsiperheiden sosiaalityön sekä ikääntyneiden palvelujen osalta. Tarkemmat kehittämistoimenpiteet aikatauluineen on esitetty liitteenä olevassa taulukossa (liite 1). Toimenpideohjelma on koottu yhteistyössä ruotsin kielellä palvelevien tiimien ja yksiköiden sekä hallinnon osastojen kanssa.

2 Virastotasoiset toimenpiteet

Vahva kaksikielisyys on yhtenä tavoitteena Helsingin kaupungin strategiaohjelmassa vuosille 2013–2016[3]. Tämän onnistuminen edellyttää toimivia palvelukokonaisuuksia ja johdonmukaista strategista työtä. Kaksikielisyysnäkökulman vahvistaminen vaatii näin ollen virastotasoisia toimenpiteitä. Kaupungin strategiaohjelmassa painotetaan lisäksi, että kaupungin palveluja uudistettaessa tulee huomioida tarve myös ruotsin kielellä tuotetuille palveluille. Tämä näkökulma on tärkeä pitää esillä sosiaali- ja terveysviraston palvelujen uudistamisessa. Sosiaali- ja terveysviraston palvelujen kaksikielisyyden vahvistamiseksi Kaksikielinen Helsinki -raportissa on tuotu esille seuraavia kehittämistoimenpiteitä:

- Kielellinen palvelu huomioidaan automaattisesti organisaatiota ja toimintaa muutettaessa, erityisesti sosiaali- ja terveysviraston uuden palveluverkkosuunnitelman yhteydessä.
- Sosiaali- ja terveysviraston sisäinen ohjeistus liittyen kielellisiin palveluihin päivitetään, erityisesti sosiaalipalvelujen osalta.
- Riittävät ruotsinkieliset henkilöstöresurssit turvataan ruotsinkielisissä keskitetyissä tiimeissä.
- Virasto panostaa systemaattisesti ruotsinkielisen henkilöstön palkkaamiseen niille palvelualoille, joilla kielitaitoisesta henkilökunnasta on pulaa.
- Sosiaali- ja terveysvirastolla on oma päätoiminen ruotsinkielinen tiedottaja.

[1] Sosiaali- ja terveysviraston ruotsinkielisten sosiaalipalvelujen seurantaraportti 2015
[2] Kaksikielinen Helsinki -raportti
[3] Helsingin kaupungin strategiaohjelma 2013–2016

- Yhteistyötä vahvistetaan niin ruotsinkielisiä asiakkaita palvelevien tiimien ja työntekijöiden välillä kuin kaupungin muiden ruotsinkielisten toimijoiden, oppilaitosten ja kolmannen sektorin kanssa.

Seuraavissa luvuissa on kuvattu, miten palvelujen suunnittelu- ja kehittämistyötä uudistetaan sekä miten viestintää ja rekrytointia kehitetään ruotsin kielellä tuotettujen palvelujen näkökulmasta.

2.1 Kielellisten palvelujen suunnittelu ja kehittäminen

Kaksikielisyysnäkökulman tulee olla mukana suunnittelu- ja kehittämistyössä alusta alkaen. Nykyisellään ruotsin kielellä tuotettavien palvelujen suunnittelu ja kehittäminen on tapahtunut omissa työryhmissään hieman erillään suomenkielisten palvelujen kehittämisestä.

> **Toimenpide 1:** Henkilöstö- ja kehittämispalvelut -osasto kehittää tarjoamiaan tukipalveluja siten, että ne edistävät toiminnan suunnittelua ja kehittämistä jo lähtökohtaisesti kaksikielisyyden näkökulmasta.

Palvelun laatu ei saa riippua siitä, käyttääkö asiakas suomen vai ruotsin kieltä. Kun palvelut järjestetään kielen perusteella toisistaan poikkeavilla tavoilla, on olennaista varmistaa, että palvelutarjonta on molemmilla kotimaisilla kielillä yhdenmukainen ja palveluprosessit toimivia. Ruotsinkielisiä palveluja voidaan tuottaa oman toiminnan lisäksi esimerkiksi ostopalveluna tai palvelusetelien ja maksusitoumusten avulla. Palvelutarjonnan ja -prosessien toimivuuden varmistamisen lisäksi on tällöin olennaista huolehtia myös palvelun hyvästä laadusta sekä selkeistä periaatteista erilaisten toteutustapojen kohdalla. Kun ruotsinkielisiä palveluja täydennetään muiden palveluntuottajien avulla, on palveluntuottajien valinnassa kiinnitettävä entistä enemmän huomiota heidän kykyynsä tuottaa laadukasta palvelua ruotsin kielellä.

Sosiaali- ja terveysviraston palvelujen uudistamiseen ja siihen liittyvään päätöksentekoon on tärkeää kytkeä palvelujen kaksikielisyyden näkökulma. Kehittämistyön tukena käytetään tarkistuslistaa, jota käydään säännöllisesti läpi suunnittelun edetessä. Listan avulla varmistetaan, että kehittämistyössä tehtävien ratkaisujen seuraukset ja vaikutukset mm. eri väestöryhmiin sekä viraston strategisiin painopisteisiin nähden tulevat arvioiduksi. Tarkistuslistan yhdeksi kohdaksi nostetaan palvelujen kaksikielisyys. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että kun palvelujen uudelleen organisoimisen osalta tehdään päätöksiä, huomioidaan palvelujen toteuttaminen molemmilla kotimaisilla kielillä automaattisena osana prosessia.

> **Toimenpide 2:** Palvelujen uudistamisessa otetaan kaksikielisyysnäkökulma huomioon nostamalla se omaksi kohdaksi kehittämistyössä käytettävään tarkistuslistaan.

Yhteistyö ruotsinkielisten toimijoiden välillä sekä viraston sisällä että kaupungin muiden virastojen ja kolmannen sektorin kanssa on ensiarvoisen tärkeää. Tällä hetkellä palvelujen organisoinnissa ja tuottamistavassa hyödynnetään monenlaisia käytäntöjä, joissa muilla toimijoilla on keskeinen rooli. Yhteistyö on näin ollen merkittävä resurssi, jonka avulla voidaan edistää palvelujen ja palveluprosessien sujuvuutta ja saada aikaiseksi synergiaa. Yhteistyölle ja verkostoitumiselle on jo olemassa monenlaisia foorumeja (liite 2) ja näitä tullaan hyödyntämään entistä enemmän sekä luomaan lisää tarpeen mukaisesti. Yksi merkittävä foorumi viraston ulkopuoliselle yhteistyölle on ruotsinkielisen sosiaalialan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen Det Finlandssvenska kompetenscentret ja Mathilda Wrede -instituutin ylläpitämä verkosto ruotsinkielisille sosiaalialan toimijoille. Tämä yhteistyö mahdollistaa kehittämisresurssien jakamisen ruotsinkielisten ja kaksikielisten kuntien sekä ruotsinkielisten oppilaitosten välillä. Ajankohtaisina kehittämisteemoina ovat moniammatillisen yhteistyön kehittäminen sekä oppilaitosyhteistyön käytäntöjen vahvistaminen.

Toimenpide 3: Hyödynnetään olemassa olevia viraston sisäisiä ja ulkoisia verkostoja ruotsin kielellä tuotettavien palvelujen ja palveluprosessien kehittämisessä. Tieto verkostoista kootaan viraston intraan, josta se on kaupungin henkilöstön saatavilla.

2.2 Viestintä

Ruotsinkielisten kuntalaisten näkökulmasta viestinnässä on kaksi ulottuvuutta. Sosiaali- ja terveysviraston tulee yhtäältä tiedottaa palveluistaan ja ajankohtaisista asioista sekä suomen että ruotsin kielellä. Toisaalta on tärkeää tiedottaa ruotsin kielellä tuotettujen palvelujen erityispiirteistä niiltä osin, kun se vaikuttaa esimerkiksi asiointitapaan. Näin on esimerkiksi niissä tapauksissa, kun palvelu on keskitetty tietylle tiimille tai tiettyihin toimipaikkoihin.

Kaksikielinen Helsinki -raportin yhtenä kehittämistoimenpiteenä esitettiin, että sosiaali- ja terveysvirastossa olisi ruotsinkielisen viestinnän vahvistamiseksi oma päätoiminen ruotsinkielinen tiedottaja. Sosiaali- ja terveyslautakunta antoi kaupunginhallitukselle asiasta lausunnon (25.6.2015 § 185), jonka mukaan vuoden 2016 talousarvioehdotus on laadittu kaupunginhallituksen laatimisohjeissaan antamaan raamiin, eikä siten mahdollista määrärahalisäystä tiedottajan palkkaamiseksi.

Sosiaali- ja terveysviraston viestintäyksikön tiedottajista kahdella on hyvä ruotsinkielentaito ja toinen heistä koordinoi ruotsinkielisistä palveluista tiedottamista. Lisäksi virastossa on myös kokopäiväinen ruotsin kielen kääntäjä. Toimipisteiden asiakasviestinnästä vastaavat sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstö. Ruotsin kielellä tuotettavien palvelujen kehittämisestä vastaava erityissuunnittelija on yksiköiden tukena.

Sosiaali- ja terveysviraston asiakkaille tuottama tiedotusmateriaali tuotetaan aina molemmilla kotimaisilla kielillä. Kehittämiskohteena on viestinnän tehostaminen ruotsinkielisille kuntalaisille ruotsinkielisistä palveluista. Sosiaali- ja terveysviraston uudet verkkosivut on julkaistu syksyllä 2015.

Toimenpide 4: Viraston verkkosivujen uudistamisen seuraavassa vaiheessa tehdään sisällön pitkän tähtäimen kehittämissuunnitelma ruotsinkielisten palvelujen osalta. Lisäksi varmistetaan, että ruotsin kielellä palvelevat toimipisteet tietävät, mitä palveluja keskitetty viestintä tarjoaa.

2.3 Ruotsinkielentaitoisen henkilöstön resursointi, rekrytointi ja koulutus

Ruotsinkielentaitoisen henkilöstön näkökulmasta kehittämistarpeet liittyvät resursointiin, rekrytointiin sekä jatko- ja täydennyskoulutukseen. Kaksikielinen Helsinki -raportissa ehdotetaan rekrytoinnin kehittämistä seuraavin keinoin:

1) kielitaidon tarve huomioidaan aina rekrytoinnissa (liite 3)
2) ruotsinkieliset henkilöstöresurssit turvataan ruotsinkielisissä keskitetyissä tiimeissä
3) virasto panostaa systemaattisesti ruotsinkielisen henkilöstön palkkaamiseen niille palvelualoille, joilla kielitaitoisesta henkilökunnasta on pulaa.

Resursoinnissa tulee huomioida, että työskentely ruotsinkielisten asiakkaiden kanssa vie usein enemmän työaikaa kahdesta pääasiallisesta syystä. Ensinnäkin ruotsinkieliset asiakkaat asuvat eri puolilla kaupunkia. Toiseksi ruotsinkielisille asiakkaille suunnattujen palvelujen järjestämistavat ovat monimuotoisia.

Näiden seikkojen yhdistelmä vaikuttaa selkeästi työajan käyttöön esimerkiksi sellaisten koko kaupunkia palvelevien tiimien kohdalla, joiden tehtäviin kuuluvat asiakaskäynnit. Työmatkoihin kuluu enemmän aikaa kun asiakkaat asuvat kaukana tiimin toimipisteestä. On myös huomioitava,

että koko kaupunkia palvelevan tiimin tulee myös verkostoitua kaupunkilaajuisesti. Lisäksi yhteistyötä tehdään myös suomenkielisten verkostojen kanssa erityisesti kaksikielisissä tiimeissä.

Ruotsin kielellä tuotettavien palvelujen monipuoliset toteutustavat edellyttävät, että tieto palveluista on helposti työntekijöiden saatavilla. Tällä hetkellä erilaisia palveluketjuja ja -prosesseja ei kaikilta osin ole kuvattu ruotsinkielisten asiakkaiden näkökulmasta. Tämän seurauksen palvelujen löytäminen ruotsinkielisille asiakkaille vie aikaa. Kaikkia palveluja ei välttämättä aina ole saatavilla ruotsin kielellä samalla tavalla kuin suomen kielellä, jolloin asiakkaalle räätälöidään yksilöllisiä ratkaisuja. Ruotsinkielisten asiakkaiden vaikutus työajan käyttöön huomioidaan resursoinnissa niiden palvelujen osalta, joissa tarve on korostunut.

> **Toimenpide 5:** Osana muuta kehittämistyötä huomioidaan ruotsinkielisen asiakaskunnan vaikutukset työajan käyttöön ja voimavarojen kohdistumiseen eri palveluissa.

Rekrytoinnissa haasteena on ruotsinkielentaitoisen, soveltuvan ammatillisen osaamisen omaavan työvoiman tavoittaminen. Toisaalta sosiaali- ja terveysvirasto kilpailee muiden työnantajien kanssa kyseisestä työvoimasta. Näin ollen kehittämiskohteena on myös viraston kilpailuaseman parantaminen.

Ruotsinkielentaitoisen henkilöstön rekrytointiin liittyvät haasteet ovat samankaltaisia riippumatta juurikaan siitä, mihin toimintaan henkilöstöä ollaan rekrytoimassa. Toisaalta ruotsinkielisen henkilöstön rekrytointia usein toteuttaville esimiehille kertyy osaamista, jota on hyödyllistä jakaa viraston sisällä. Tämän vuoksi rekrytointia on järkevää kehittää virastotasoisena kokonaisuutena, jolloin voidaan myös yhdistää voimavaroja osastojen ja yksiköiden välillä ruotsinkielentaitoisen henkilöstön rekrytoinnissa. Osana kehittämistyötä panostetaan ennakoivan rekrytoinnin, eli oppilaitosyhteistyön kehittämiseen. Tämän seurauksena virasto tulee tutuksi opiskelijoiden keskuudessa ja on heille varteenotettava vaihtoehto harjoittelupaikkana sekä työpaikkana valmistumisen jälkeen.

Myönteisen työnantajamielikuvan kautta virasto voi edistää kilpailuasemaansa ruotsinkielentaitoisen henkilöstön suhteen. Henkilöstöresurssipalvelut voivat tarvittaessa tukea esimiehiä positiivisen työnantajamielikuvan rakentamisessa ja ylläpitämisessä. Lisäksi työsuhteen edut, kuten palkitsemisen eri muodot sekä koulutus, lisäävät työpaikan vetovoimaisuutta. Yksi esimerkki kannustimesta, jolla voitaisiin edistää ruotsinkielentaitoisen henkilöstön saatavuutta ja kielitaidon käyttämistä, on kielilisä. Helsingin kaupungin ohjeistus kielilisän maksamisesta ei kuitenkaan nykyisessä muodossaan parhaalla mahdollisella tavalla kannusta kaksikieliseen työskentelyyn.

> **Toimenpide 6:** Käynnistetään virastotasoisesti ruotsinkielentaitoisen henkilöstön rekrytoinnin kehittäminen, jonka puitteissa esimiehille tarjotaan tukea rekrytoinnin haasteisiin ja luodaan yhteinen hyvien käytäntöjen rekrytointiopas, joka viedään intraan. Toisen Mathilda Wrede -instituuttiin palkatun sosiaalityöntekijän työpanosta kohdistetaan rekrytoinnin kehittämiseen.

> **Toimenpide 7:** Sosiaali- ja terveysvirasto esittää kaupunginkanslialle kielilisäohjeiden päivitystä.

Koulutusta ruotsin kielellä palvelevan henkilöstön osalta kehitetään keskitetysti. Tarvetta on erityisesti moniammatilliselle koulutukselle ruotsin kielellä esimerkiksi verkostomenetelmissä. Tämän kaltaiset koulutukset tukevat yhteistyötä ja moniammatillista työskentelyä niin viraston sisällä kuin ulkopuolisten verkostojenkin kanssa. Toisaalta ammatillista osaamista syventävien koulutusten järjestäminen ruotsin kielellä ylläpitää ja vahvistaa henkilöstön kykyä palvella

ruotsinkielisiä asiakkaita. Ruotsin kielellä järjestettävät koulutukset tukevat myös suomenkielisen henkilöstön kykyä palvella ruotsin kielellä ja toimivat erinomaisena täydennyksenä ruotsin kielen kursseille.

> **Toimenpide 8:** Toisen Mathilda Wrede -instituuttiin palkatun sosiaalityöntekijän työpanosta kohdistetaan kartoittamaan koulutustarpeita ja erilaisia järjestämismahdollisuuksia yhteistyössä mm. Det Finlandssvenska kompentenscentretin kanssa.

3 Palvelukohtaiset toimenpiteet

Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksen mukaisesti tähän toimenpidesuunnitelmaan on nostettu edellä käsiteltyjen kehittämiskohteiden lisäksi toimenpiteitä lapsiperheiden sosiaalityön, toimeentulotuen sekä ikääntyneiden palvelujen kehittämiseksi. Lapsiperheiden sosiaalityöllä tarkoitetaan tässä yhteydessä lapsiperheiden palveluja lapsiperheiden kotipalvelun, lapsiperheiden perhetyön ja lastensuojelun osalta. Toimeentulotuen yhteydessä puolestaan tarkastellaan kokonaisuutta, johon sisältyvät myös nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö.

3.1 Lapsiperheiden palvelut ja sosiaalityö

Lapsiperheiden näkökulmasta merkittävinä kehittämiskohteina ovat moniammatillinen työskentely sekä palveluprosessien ja yhteistyörakenteiden selkiyttäminen ja kuvaaminen. Keväällä 2015 on käynnistetty verkostomainen kehittämisprosessi alle kouluikäisten ruotsinkielisten lapsiperheiden parissa työskenteleville. Tällä hetkellä kehitetään erityisesti lastensuojelun, äitiys- ja lastenneuvolan, lapsiperheiden kotipalvelun, lapsiperheiden perhetyön sekä aikuissosiaalityön yhteisiä prosesseja.

Lapsiperheiden kotipalvelun ruotsinkielisessä kotipalvelutiimissä kehittämiskohteena on henkilöstön koulutus sekä palvelusta tiedottaminen. Koulutustarve koskee erityisesti sellaista koulutusta, joka tukee henkilöstön kykyä työskennellä sekä asiakkaan että työntekijän tunnekielellä. Näitä ovat esimerkiksi masentuneen äidin ja vauvan vuorovaikutus, käytöshäiriöisen lapsen kohtaaminen sekä uniohjaus. Tiedottamisen näkökulmasta on ensiarvoisen tärkeää, että tieto lapsiperheiden palveluista löytyy viraston verkkosivuilta kaikilta osin myös ruotsiksi. Toisena tiedottamisen kohteena ovat keskeiset yhteistyöverkostot. Moniammatillisen yhteistyön kehittämisen myötä on saatu luotua toimivia rakenteita esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityön kanssa. Tämän seurauksena tiedonkulku eri ammattiryhmien välillä on vahvistunut.

Lapsiperheiden perhetyössä kehittämiskohteina ovat yhteistyön lisääminen perheneuvolan ruotsinkielisen työryhmän kanssa sekä palvelun markkinointi asiakkaille ja yhteistyökumppaneille. Lisäksi henkilöstötilanteen haasteena on, että ruotsinkielisten asiakkaiden parissa työskentelee pääasiassa vain yksi sosiaaliohjaaja. Sosiaaliohjaajalla on asiakkaita lisääntyvässä määrin, eikä aika riitä esim. palvelun markkinointiin ja asiakasryhmien ohjaamiseen. Haastavampiin asiakastilanteisiin on voitu saada työpariksi muiden tiimien ruotsinkielentaitoista henkilökuntaa. Tavoitteena on vahvistaa tiimin kykyä palvella ruotsinkielisiä asiakkaita painottamalla tulevissa rekrytoinneissa kaksikielisyyttä aiempaa enemmän. Tiedottamiseen ja koulutuksellisiin kehittämistarpeisiin vastataan virastotasoisilla toimenpiteillä.

> **Toimenpide 9:** Järjestetään moniammatillisia verkostotapaamisia muiden ruotsinkielisten asiakkaiden parissa työskentelevien kanssa yhteisten prosessien selkiyttämiseksi. Yhteistyötä lisätään erityisesti perheneuvolan sekä muiden alle kouluikäisten lasten ja heidän perheiden parissa työskentelevien kesken.

Ruotsinkielisen lastensuojelutarpeen arviointiyksikön ja lastensuojelun avohuollon osalta tärkeimmäksi kehittämistarpeeksi on nostettu yhteistyö HUS:in tutkimus-, arviointi- ja kriisipoliklinikan (TAK) kanssa. Yhteistyökäytännöt nuorisopsykiatrian ja lastensuojelun välillä on kuvaamatta. Myös lastensuojelun ja vammaissosiaalityön yhteistyön ja tehtävänjaon selkiyttämistä pidetään tärkeänä. Yhteistyökäytäntöjen kehittämisessä hyödynnetään sosiaalityön opiskelijoiden käytäntötutkimuksia, joiden kautta voidaan muodostaa konkreettisempi käsitys kehittämistarpeista sekä valita soveltuvat toimenpiteet.

Lisäksi toisena kehittämiskohteena on ruotsinkielisten asiakkaiden mahdollisuus samaan palvelutarjontaan kuin suomenkielisillä asiakkailla on. Tämä koskee palveluja, jotka suomenkielisille asiakkaille tuotetaan omana palveluna, mutta joita ei ole saatavana ruotsin kielellä. Näiden tilanteiden osalta on sopimatta käytännöt siitä, miten vastaavat palvelut hankitaan ruotsinkielisille asiakkaille esimerkiksi ostopalveluna sekä siitä, miten kustannukset kohdennetaan. Ruotsinkielisen palvelutarjonnan täydentäminen ulkopuolisten toimijoiden tuottamilla palveluilla ei koske ainoastaan lastensuojelun palveluja, vaan laajemminkin lapsiperheiden palveluja.

> **Toimenpide 10:** Osana ruotsin kielellä tuotettavien palvelujen suunnittelua ja kehittämistä sovitaan käytännöistä ja kustannusten kohdentamisesta tilanteissa, joissa ruotsinkielistä palvelutarjontaa täydennetään ulkopuolisten toimijoiden palveluilla.

3.2 Nuorten palvelut, toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö

Ruotsinkielinen nuorten sosiaalityö organisoitiin uudelleen 1.1.2014 alkaen, jolloin alle 25-vuotiaat sosiaalityön asiakkaat siirrettiin keskitetystä Kallion toimipisteestä alueellisten toimipisteiden asiakkaiksi. Jokaisessa toimipisteessä (etelä, länsi, pohjoinen, itä) ruotsinkielisiä asiakkaita on palvelut kaksi sosiaalityöntekijää. Ruotsinkielisiä asiakkaita oli vuoden 2015 alussa 49, mikä on tarkoittanut sitä, että asiakkaita jakautuu eri toimipisteiden työntekijöille suhteellisen vähän. Tämän vuoksi esimerkiksi yhteistyö muiden ruotsinkielisten toimijoiden ja verkostojen kanssa on jäänyt satunnaiseksi ja tarvittavan asiantuntemuksen ylläpitäminen on haastavaa. Ruotsinkielinen palvelu on myös haavoittuvaista työntekijöiden poissaolojen ja lomien aikana.

Ruotsinkielinen toimeentulotuen maksatuksen etuuskäsittely on keskitetty toiseen etelän kahdesta tiimistä. Tiimissä työskentelee yksi pelkästään ruotsinkielisiä asiakkaita palveleva etuuskäsittelijä. Tämän lisäksi on kaksi etuuskäsittelijää, jotka palvelevat sekä ruotsin- että suomenkielisiä asiakkaita. Lisäksi toisessa etelän etuuskäsittelyn tiimissä on yksi kaksikielinen etuuskäsittelijä, joka on voinut tarvittaessa tukea ruotsinkielisiä asiakkaita palvelevaa tiimiä.

Ruotsinkielinen aikuissosiaalityö on ollut sijoitettuna ruotsinkielisen toimeentulotuen maksatuksen etuuskäsittelyn yhteyteen. 25 vuotta täyttäneitä ruotsinkielisiä asiakkaita on palvellut yksi sosiaalityöntekijä. Resurssi on asiakasmäärään nähden ollut riittävä, mutta palvelu on kuitenkin haavoittuvainen työntekijän lomien tai muiden poissaolojen aikana, kun sijaista ei ole. Koska toimeentulotuen etuuskäsittelyssä ei tehdä lainkaan suomenkielistä sosiaalityötä, on tilanne ruotsinkieliselle sosiaalityöntekijälle käytännössä haastava myös sen vuoksi, että hänellä ei ole työryhmässään saman ammattiryhmän kollegaa. Sosiaalityön palvelun laadun kehittämisen kannalta tilanne ei ole paras mahdollinen.

Nuorten palvelujen, sosiaalisen ja taloudellisen tuen (aikuissosiaalityö) sekä toimeentulotuen maksatuksen toimistoissa on käynnistetty yhteinen kehittämistyö, jonka tavoitteena on löytää paras mahdollinen ratkaisu ruotsinkielisten palvelujen toteuttamiseksi.

Toimenpide 11: Yli 25-vuotiaiden ruotsinkielisten asiakkaiden sosiaalityö keskitetään pohjoiseen toimipisteeseen ja alle 25-vuotiaiden asiakkaiden sosiaalityö läntiseen toimipisteeseen vuoden 2016 alusta alkaen.

3.3 Ikääntyneiden palvelut

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osasto vastaa sosiaali- ja terveysvirastossa ikääntyneiden palveluista. Osastolla on ruotsinkielisten palvelujen työryhmä, joka on kartoittanut ikääntyneille suunnatut ruotsinkieliset palvelut sekä niiden keskeisimmät kehittämiskohteet:

1. Palveluista tiedottaminen
2. Ruotsinkielentaitoisen henkilöstön saatavuus ja riittävyys
3. Henkilöstön kyky palvella ruotsinkielellä
4. Henkilöstön mahdollisuus vaihteluun ja etenemiseen
5. Palvelujen laatu ja riittävyys
6. Palveluprosessien kuvaaminen

Tiedottamiseen, henkilöstöön sekä palveluprosesseihin liittyviä kehittämiskohteita tullaan kehittämään osana virastotasoisia toimenpiteitä. Lisäksi osaston ruotsinkielisiä palveluja kehitetään ruotsinkielisten palvelujen työryhmän raportissa esitettyjen toimenpiteiden kautta, jotka on koottu tämän ohjelman liitteenä olevaan taulukkoon (liite 1).

Toimenpide 12: Ikääntyneiden palveluja kehitetään sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelujen ruotsinkielisten palvelujen työryhmän tuottaman raportin toimenpide-ehdotusten perusteella.

Ruotsinkielisten palvelujen laatuun ja riittävyyteen liittyvät kehittämiskohteet ovat seuraavat:

Muistiketjun yhtenä kehittämiskohteena on muistikoordinaattoritoiminta. Uusi ruotsinkielisen muistikoordinaattorin vakanssi otetaan käyttöön vuonna 2016. Toisena kehittämiskohteena on ollut ruotsinkielinen SAS-toiminta. Kehittämistyön aikana on luotu malli alueen sosiaalityön ja arviointisosiaalityön työnjaosta.

Monipuolisten palvelukeskusten toiminnassa on suunnitteilla Kustaankartanon monipuolisen palvelukeskuksen kahden ruotsinkielisen osaston siirtäminen Kivelän ja Koskelan monipuolisiin palvelukeskuksiin, mikä vahvistaa ruotsinkielisen ympärivuorokautisen hoidon toimintaedellytyksiä.

Ruotsinkielistä palvelukeskustoimintaa järjestetään eri puolilla kaupunkia ja jatkossa sitä tullaan koordinoimaan aiempaa paremmin osana palvelukeskusten johtamista ja kehittämistä.

Kotihoidon keskeisimpänä kehittämiskohteena on tuottaa riittävästi ruotsinkielistä palvelua sitä toivoville asiakkaille. Vuoden 2015 alkupuolella tehtiin koko kaupungin kotihoidon asiakkaille kattava asiakaskysely, jonka tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden näkemystä kotihoidon palvelusta ja kuinka hyvin kotihoito vastaa heidän toiveisiinsa ja tarpeisiinsa. Äidinkieleltään ruotsinkielisistä vastaajista 53 % ilmoitti, että heille ei ole tarjottu mahdollisuutta ruotsinkieliseen palveluun. Lisäksi 53 % vastaajista ilmoitti, etteivät he toiveestaan huolimatta saa palvelua ruotsinkielellä.

Toimenpide 13: Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osastolla selvitetään mahdollisuutta tuottaa kotihoitoa omana palveluna myös muualla kuin etelän alueella.

Toimenpide 14: Palveluseteli kotihoidon järjestämistapana on otettu asteittain käyttöön 1.9.2015 alkaen.

Toimenpide 15: Ostopalvelujen laatua seurataan säännöllisesti ja systemaattisesti.

Toimenpide 16: Kotihoidon ruotsinkielisille asiakkaille tehdään syventävä kyselytutkimus, jonka avulla selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun ja kartoitetaan kehittämistarpeita.

4 Yhteenveto

Ruotsinkielisiä palveluja kehitetään sekä virastotasoisilla että palvelukohtaisilla toimenpiteillä. Useat ruotsin kielellä tuotettuihin palveluihin liittyvät kehittämistarpeet ovat samankaltaisia palvelusta riippumatta. Tällaisia ovat palveluprosesseihin, rekrytointiin sekä tiedotukseen liittyvät tarpeet. Näihin pystytään parhaiten vastaamaan kehittämällä viraston palveluja lähtökohtaisesti kaksikielisyyden näkökulmasta. Kun suunnitteluprosesseissa huomioidaan molemmat kieliryhmät, säästetään sekä aikaa että resursseja, samalla kun varmistetaan palvelujen toimivuus kummankin kieliryhmän näkökulmasta.

Kaksikielisyyden vahvistaminen viraston palveluissa edellyttää viraston yhtenäistä linjausta ja ohjeistusta kielellisten palvelujen tuottamisesta. Tämän kaltaiset suunnitelmat tukevat käytäntöjen kaksikielisyyttä luomalla yhtenäisiä raameja. Yhtenäisten käytäntöjen juurtuminen edellyttää huolellista sisäistä tiedottamista sekä vuorovaikutusta osastojen ja toimintojen välillä.

Palvelukohtaiset kehittämistarpeet liittyvät palvelujen tuottamisen tapaan ja eri tapojen joustavaan yhdistämiseen siten. Palvelun saamisen tulee olla asiakkaan näkökulmasta sujuvaa. Vahvempi kaksikielisyys suunnittelussa ja kehittämisessä on erityisen tärkeää sosiaali- ja terveysviraston palvelujen uudistamisessa. Ruotsinkielisten palvelujen kehittämisessä pienilläkin muutoksilla voidaan saada merkittäviä parannuksia aikaiseksi. Tällaiset uudet ideat ja ratkaisut syntyvät usein dialogissa. Verkostoissa ja moniammatillisessa yhteistyössä rakennetut palveluprosessit vastaavat asiakkaiden monimuotoisiin tarpeisiin parhaiten.

Liitteet

Liite 1. Ruotsin kielellä tuotettujen palvelujen kehittämiseksi suunnitellut toimenpiteet

VIRASTOTASOISET KEHITTÄMISTOIMENPITEET		
Kielellisten palvelujen suunnittelu ja kehittäminen		
TAVOITTEET	TOIMENPITEET	VASTUUT JA AIKATAULU
Palveluprosessit ovat toimivia ja laadukkaita sekä suomenkielisten että ruotsinkielisten asiakkaiden näkökulmasta	Palvelujen ja prosessien suunnittelu ja kehittäminen tehdään rinnakkain suomen kielellä ja ruotsin kielellä tuotetuissa palveluissa. - Prosessit kuvataan ja niitä kehitetään samanaikaisesti molempien asiakasryhmien näkökulmasta. Mahdolliset puutteet palveluprosesseissa tulevat näkyviin, jolloin korvaavia ja täydentäviä rakenteita voidaan lähteä suunnittelemaan ajoissa.	Henkilöstö- ja kehittämispalvelut *Loppuvuodesta 2015 alkaen*
	Sosiaali- ja terveysvirastossa laaditaan sisäinen ohjeistus kielellisten palvelujen antamisesta. - Ohjeeseen kirjataan muun muassa asiakkaan oikeudesta asioida omalla äidinkielellään sekä viestinnästä, asiakasosallisuudesta ja työkäytännöistä. - Muita viraston suunnitelmia ja sisäisiä ohjeistuksia tehdessä ja päivitettäessä tarkastellaan niiden soveltuvuutta myös ruotsinkielisten asiakkaiden näkökulmasta.	Henkilöstö- ja kehittämispalvelut *Vuonna 2016*
	Palveluverkon uudistamisessa pidetään kaksikielisyysnäkökulma vahvasti mukana. - Kehittämistyön tukena käytetään tarkistuslistaa, jonka avulla arvioidaan päätösten vaikutukset ruotsinkielisen asiakasryhmän ja palvelutarjonnan näkökulmasta	Palvelukeskusten suunnitteluryhmät *Vuodesta 2016 alkaen*
	Varmistetaan, että muiden palveluntuottajien palvelut vastaavat ruotsinkielisten asiakkaiden tarpeita. - Ruotsinkielinen palvelu määritetään tarjouspyyntöön liitettävässä palvelukuvauksessa ehdottomaksi vaatimukseksi. - Palvelujen laatua seurataan systemaattisesti mm. asiakaskyselyjen avulla.	Ydintoiminnan osastot sekä hankinta- ja kilpailutus-yksikkö *Vuonna 2016*
Edistetään yhteistyötä ruotsinkielisiä asiakkaita palvelevien tiimien ja työntekijöiden välillä	Palveluja ja palveluprosesseja kehitetään moniammatillisena yhteistyönä. Hyödynnetään olemassa olevia viraston sisäisiä ja ulkoisia verkostoja. - Tieto verkostoista kootaan ensi vaiheessa viraston intraan, josta se on kaupungin henkilöstön saatavilla.	Henkilöstö- ja kehittämispalvelut *Vuonna 2016*

Viestintä		
TAVOITTEET	TOIMENPITEET	VASTUUT JA AIKATAULU
Tieto ruotsinkielisistä palveluista on ajantasaista ja helposti saatavilla	Tehostetaan ruotsin kielellä tuotettuja palveluja koskevaa viestintää. - Viraston verkkosivujen uudistamisen seuraavassa vaiheessa tehdään sisällön pitkän tähtäimen kehittämissuunnitelma ruotsinkielisten palvelujen osalta. - Varmistetaan, että ruotsin kielellä palvelevat toimipisteet tietävät, mitä palveluja keskitetty viestintä tarjoaa. - Viraston sisäiseen ohjeistukseen kielellisistä palveluista kirjataan kaksikielisestä viestinnästä.	Viestintä, kehittämisen ja toiminnan tuki sekä ruotsinkielisten palvelujen yksiköt *Vuosina 2016–2017*
	Viraston ja kaupungin sisäistä tiedotusta ruotsinkielisistä palveluista parannetaan kehittämällä intran sisältöjä. Tämä tukee myös henkilöstön mahdollisuuksia hyvän ruotsinkielisen palvelun antamiseen sekä keskinäiseen yhteistyöhön.	Kehittämisen ja toiminnan tuki *Vuonna 2016*
Ruotsinkielentaitoisen henkilöstön resursointi, rekrytointi ja koulutus		
TAVOITTEET	TOIMENPITEET	VASTUUT JA AIKATAULU
Ruotsinkielentaitoiset henkilöstöresurssit ovat riittävät ruotsin kielellä palvelevissa tiimeissä ja yksiköissä	Resursoinnissa huomioidaan palveluittain ruotsinkielisten asiakkaiden ja verkostojen vaikutus työajan käyttöön. - Osana muuta kehittämistyötä huomioidaan ruotsinkielisen asiakaskunnan vaikutukset työajan käyttöön ja voimavarojen kohdistumiseen eri palveluissa.	Toiminnan osastot *Alkaen vuonna 2016*
	Käynnistetään virastotasoisesti ruotsinkielentaitoisen henkilöstön rekrytoinnin kehittäminen - Esimiehille tarjotaan tukea rekrytoinnin haasteisiin ja luodaan yhteinen hyvien käytäntöjen rekrytointiopas, joka viedään intraan. - Huomioidaan Kaksikielinen Helsinki -raportin suositukset rekrytoinnissa (liite 3). Tietoa pidetään esillä mm. esimiehille suunnatuissa esimiesinfoissa ja esimiesviesteissä.	Henkilöstöresurssipalvelut, kehittämisen ja toiminnan tuki, ruotsinkieliset tiimit ja yksiköt *Kevät 2016*
	Kehitetään ennakoivaa rekrytointia ja oppilaitosyhteistyötä - Järjestetään yhteistyötapaamisia viraston ja oppilaitosten välillä. - Osallistutaan messutapahtumiin, joissa esitellään toimintaa ja edistetään viraston tunnettuutta opiskelijoiden keskuudessa. - Mathilda Wrede instituutin ja FSKC:n puitteissa tapahtuvan yhteistyön parempi hyödyntäminen mm. oppilaitosyhteistyön kehittämisessä.	Henkilöstöresurssipalvelut, kehittämisen ja toiminnan tuki, ruotsinkieliset tiimit ja yksiköt *Alkanut vuonna 2015*
	Edistetään myönteistä työnantajamielikuvaa - Esimiehille vinkkejä hyvän työnantajamielikuvan rakentamiseen ja viestimiseen - Ala- tai työpaikkakohtaisia vetovoimaisuushankkeita tarveperustaisesti	Henkilöstöresurssipalvelut, ruotsinkieliset tiimit ja yksiköt *Jatkuvasti tarpeen mukaan*

	Sosiaali- ja terveysvirasto esittää kaupunginkanslialle kielilisäohjeiden päivitystä. - Esimiehiä neuvotaan kielilisän ja muiden palkitsemiskeinojen käyttämisessä.	Työnantajapalvelut ja kehittämisen ja toiminnan tuki *Alkaen syksyllä 2015*
	Henkilöstö saa jatko- ja täydennyskoulutusta, joka edistää ruotsinkielisten palvelujen toimivuutta sekä kykyä palvella ruotsin kielellä. - Järjestetään moniammatillista työskentelyä edistävää menetelmäkoulutusta (esimerkiksi verkostomenetelmät), jolloin edistetään sekä yhteistyötä että yhteistä kieltä ruotsin kielellä palvelevien välillä. - Sisältökoulutusta järjestetään keskitetysti myös ruotsinkielellä, mikä vahvistaa myös äidinkieleltään suomenkielisten kykyä palvella ruotsinkielellä. - Toisen Mathilda Wrede -instituuttiin palkatun sosiaalityöntekijän työpanosta kohdistetaan kartoittamaan koulutustarpeita ja erilaisia järjestämismahdollisuuksia yhteistyössä mm. Det Finlandssvenska kompentenscentretin kanssa.	Kehittämisen ja toiminnan tuki sekä toiminnan yksiköt *Alkaen vuonna 2016*

PALVELUKOHTAISET KEHITTÄMISTOIMENPITEET

Lapsiperheiden kotipalvelu

TAVOITTEET	TOIMENPITEET	AIKATAULU
Henkilöstön kyky palvella ruotsin kielellä vahvistuu	Ruotsin kielellä työskenteleville järjestetään koulutusta ruotsiksi - Henkilöstö osallistuu muiden toimijoiden järjestämiin koulutuksiin - Lisäksi ruotsinkielentaitoisen henkilöstön koulutusta kehitetään virastotasoisesti	*Toteutuu jatkuvasti*
Asiakkaat ja yhteistyökumppanit löytävät tietoa palveluista	Palvelun markkinointia tehostetaan - Ruotsinkieliset verkkosivut päivitetään ajan tasalle osana virastotasoista viestinnän kehittämistä - Ruotsinkielisestä perhetyöstä kirjoitetaan Facebook-sivuille	*Alkaen vuonna 2016*

Lapsiperheiden perhetyö

Tiimin kyky palvella ruotsiksi vahvistuu	Vahvistetaan ruotsinkielistä palvelua - Käytetään yksikön ruotsinkielentaitoista henkilökuntaa työparityöskentelyyn - Tavoitteena on painottaa kaksikielisyyttä tulevissa sosiaaliohjaajien rekrytoinneissa	*Toteutuu jatkuvasti*
Moniammatilliset palveluprosessit kehittyvät	Lisätään yhteistyötä muiden ruotsinkielisten asiakkaiden parissa työskentelevien kanssa, järjestämällä moniammatillisia verkostotapaamisia yhteisten prosessien selkiyttämiseksi. - Yhteinen palaveri perheneuvolan etelän työryhmän, ruotsinkielisen työryhmän lapsiperheiden kotipalvelun sekä lapsiperheiden perhetyön sosiaaliohjaajien kesken	*Alkanut vuonna 2015*

	- Moniammatilliset verkostotapaamiset ja workshopit alle kouluikäisten lapsiperheiden kanssa työskenteleville	
Lastensuojelu		
Moniammatilliset palveluprosessit kehittyvät	Kehitetään yhteistyötä HUS:in TAK-poliklinikan kanssa - Sosiaalityöntekijä-opiskelijan käytäntötutkimusjakson aihe, jonka seurauksena saadaan kehittämisehdotuksia	*Loppuvuodesta 2015 alkaen*
	Lastensuojelun ja vammaissosiaalityön yhteistyötä ja tehtävänjakoa selkeytetään ja kehitetään - Sosiaalityöntekijä-opiskelijan käytäntötutkimusjakson aihe, jonka seurauksena saadaan kehittämisehdotuksia	*Loppuvuodesta 2015 alkaen*
	Osana ruotsin kielellä tuotettavien palvelujen suunnittelua ja kehittämistä sovitaan käytännöistä ja kustannusten kohdentamisesta tilanteissa, joissa ruotsinkielistä palvelutarjontaa täydennetään ulkopuolisten toimijoiden palveluilla.	*Alkaen vuonna 2016*
Nuorten palvelut, toimeentulotuki ja aikuissosiaalityö		
Ruotsinkielisten sosiaalityön palvelujen haavoittuvuus vähenee ja työn kehittämiselle on paremmat edellytykset	Palvelut organisoidaan uudella tavalla - 25 vuotta täyttäneiden sosiaalityö keskitetään pohjoiseen palvelupisteeseen - Alle 25-vuotiaiden sosiaalityö keskitetään läntiseen palvelupisteeseen	*1.1.2016 alkaen*
Ikääntyneiden palvelut		
Ruotsinkielentaitoista henkilöstöä on riittävästi	Ruotsinkielentaitoisen henkilöstön riittävyys ja mahdollisuus vaihteluun ja etenemiseen - Ruotsinkielinen muistikoordinaattori - Osaamisvaihto eri toimintojen välillä - Rekrytointisuunnitelman tekeminen ja rekrytoinnin kehittäminen osana virastotasoista kehittämistä	*Vuodesta 2016 alkaen*
Henkilöstön kyky palvella ruotsiksi vahvistuu	Henkilöstön kykyä palvella ruotsinkielellä edistetään - Kartoitetaan ruotsinkielentaitoinen henkilöstö - Järjestetään henkilöstölle kielikursseja tarpeen mukaan - Tarvetta kielilisän maksuperusteiden tarkastamiseksi viestitään kaupunginkansliaan	*Vuonna 2016* *Toteutuu jatkuvasti* *Vuonna 2016*
Asiakkaat ja yhteistyökumppanit löytävät tietoa palveluista	Viestinnän kehittäminen - Verkkosivuja kehitetään käyttäjälähtöisesti toteuttamalla käyttäjätestauksia ruotsinkielisille ikääntyneille	*Vuodesta 2016 alkaen*

	- Verkkoviestinnän kehittäminen yhdessä tiimien ja yksiköiden kanssa osana virastotasoista viestinnän kehittämistä - Ikääntyneille suunnattua viestintää kehitetään kaupunkitasoisesti Stadin ikäohjelman puitteissa	
Moniammatilliset palveluprosessit kehittyvät	Palveluprosesseja kuvataan tarvittaessa myös erikseen ruotsinkielisten asiakkaiden näkökulmasta	*Aikataulusta sovitaan SKH:n ruotsinkielisten palvelujen työryhmässä*
Ruotsinkielisten palvelujen tarjonta vahvistuu	Ruotsin kielellä tuotettujen palvelujen kehittäminen - Monipuolisten palvelukeskusten työnjaon muutokset: Kustaankartanon kaksi ruotsinkielistä osastoa siirrettäneen Kivelään ja Koskelaan - Selvitetään mahdollisuutta järjestää kotihoitoa omana toimintana myös muualla kuin eteläisellä palvelualueella - Toteutetaan kattavampi asiakaskysely kotihoidon ruotsinkielisille asiakkaille ○ Myös ostopalvelujen laatua seurataan säännöllisesti ja systemaattisesti - Vapaaehtoistoiminnan koordinoinnin kehittäminen	*Aloitettu syksyllä 2015* *Kevät 2016*

Liite 2. Ruotsinkieliset verkostot ja moniammatilliset foorumit sosiaali- ja terveysvirastossa

- *Alle kouluikäiset lapset ja heidän perheet*
  - Alle kouluikäisten lasten perheiden kanssa ruotsinkielellä työskentelevät ammattilaiset kokoontuvat keskustelemaan yhteisistä asiakkaista ja kehittävät palveluketjuja ja moniammatillista työskentelyä sujuvammaksi.
  - Edustettuina ovat neuvolat, perheneuvola, lastensuojelu, lapsiperheiden perhetyö ja kotipalvelu, leikkipuistotoiminta, aikuisten sosiaalityö (toimeentulotuki). Mukaan otetaan jatkossa myös muita toimijoita, kuten päivähoito, esiopetus ja lastenpsykiatria sitä mukaa kuin kehittäminen edistyy.
  - Työn alla on vuonna 2015 mm. raskaudenaikaisten kotikäyntien työmenetelmän rakentaminen ruotsinkielisille asiakkaille sekä lastensuojelun kanssa tehtävä yhteistyö.
- *Lastensuojelu*
  - Ruotsinkielinen lastensuojelu tekee paljon yhteistyötä sekä kaupungin sisäisten että ulkoisten yhteistyöverkostojen kanssa. Säännöllisiä tapaamisia on ollut lapsiperheiden perhetyön, kotipalvelun ja lastenpsykiatrian ruotsinkielisten työryhmien kanssa. Verkostotyötä tehdään koulujen, Klaarin, nuorisotoimen, oppilashuollon, nuorisopsykiatrian sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa.
- *Nuorten hyvinvointi*
  - Ruotsinkielisille nuorille suunnattuja, mielenterveyttä edistäviä palveluja tuottavien tahojen yhteistyön ja palvelujen kehittäminen on Mathilda Wrede -instituutin sosiaalityöntekijöiden tutkimus- ja kehittämistyön kohteena vuosina 2014–2015.
  - Edustettuna on laaja verkosto, mm. sosiaali- ja terveysvirastosta opiskeluterveydenhuolto, kouluterveydenhuolto, lastensuojelu, nuorisososiaalityö- ja toimeentulotuki sekä lisäksi muita toimijoita, kuten koulujen oppilashuolto, HUS:in ruotsinkielinen nuorisopsykiatria, Sveps-työpaja sekä ammattioppilaitokset Arcada ja Prakticum.
- *Ikääntyneiden palvelut*
  - Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osastolla on ruotsinkielisten palvelujen työryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti tarkastelemaan ikääntyneiden palveluja ja niiden kehittämistarpeita.
  - Työryhmältä valmistuu raportti syksyllä 2015. Raportissa tuodaan esille kehittämisehdotuksia sekä toimenpiteitä niihin vastaamiseksi.
- *Ikääntyneiden sosiaali- ja lähityö*
  - Jalkautuvan työn osalta on verkostoiduttu kulttuurikeskuksen ja liikuntaviraston sekä kolmannen sektorin toimijoiden, järjestöjen ja vapaaehtoisen kanssa. Tarkoituksena on tavoittaa ikäihmisiä, jotka eivät vielä ole palvelujen piirissä.
- *Terveydenhuollon palvelut*
  - Ruotsinkielisten terveysasemien tiimi sekä seurantaryhmä kokoontuvat säännöllisesti tarkastelemaan ruotsinkielisiä terveysasemapalveluja ja niiden kehittämistarpeita.
  - Ryhmissä ratkotaan konkreettisia käytännön kysymyksiä palvelujen sujuvoittamiseksi.

Liite 3. Kaksikielinen Helsinki -raportin suositukset kielitaidon huomioimisesta rekrytoinnissa

1. Tarkista viran tai toimen kielitaitovaatimukset ennen kuin julistat viran haettavaksi. (Kaikissa tehtävissä ei vaadita erityistä kielitaitoa.)
2. Onko yksikössä jo ruotsinkielentaitoista henkilökuntaa? Myös tässä tapauksessa ruotsin kielen taidon voi aina lukea eduksi. Jos virallinen vaatimus on tyydyttävä ruotsin kielen taito, voidaan paremmat taidot kuitenkin tarpeen mukaan laskea hakijan eduksi.
3. Kun on kyse työsuhteesta, jossa ei ole muodollisia pätevyysvaatimuksia, arvioi tarvittava kielitaito tai millaisesta kielitaidosta käytännössä voisi olla hyötyä ja kirjaa se ilmoitukseen.
4. Ruotsinkielisen henkilöstön rekrytoinnissa muistettavaa:
    a. Julkaise ilmoitus myös (tai pelkästään) ruotsiksi.
    b. Käytä työpaikan markkinoinnissa mahdollisuuksien mukaan ruotsinkielisiä tiedotuskanavia.
    c. Testaa hakijan käytännön kielitaito haastattelun aikana esimerkiksi esittämällä muutamia kysymyksiä ruotsiksi.
    d. Mainitse mahdollisuus ruotsin kielen jatkokoulutukseen sekä kielilisään, mikäli tehtävä oikeuttaa lisään.
5. Muista myös:
    a. Voit käyttää ruotsinkielisten korkeakoulujen ja yliopistojen opiskelijoita esimerkiksi kesälomansijaisina tai tarvittaessa töihin kutsuttavina työntekijöinä.
    b. Tallenna ruotsinkieliset eri virkojen ja toimien rekrytointitekstit, niin voit käyttää niitä myöhemmin työilmoitusta laatiessasi.
    c. Huolehdi siitä, että ilmoitus kirjoitetaan suoraan sekä suomeksi että ruotsiksi.