

Social- och hälsovårdssektorns tvåspråkighetsplan

INNEHÅLL

- 1 Inledning
- 2 Språkliga rättigheter och utgångspunkterna för tvåspråkigheten
- 3 Sektorns svenskspråkiga tjänster
 - 3.1 Familjecenter
 - 3.2 Centraler för hälsa och välbefinnande
 - 3.3 Seniortjänster
- 4 Klientens rättigheter
- 5 Tillgången till personal
- 6 Kompetensutveckling och språkkunskaper
 - 6.1 Utveckling av kompetensen
 - 6.2 Språkkunskaper
- 7 Samarbete med läroanstalterna och forskningsverksamhet
- 8 Kommunikation
- 9 Arbetsgrupperna för den svenskspråkiga servicen
- 10 Genomförande av tvåspråkighetsplanen

1. Inledning

Som tvåspråkig kommun har Helsingfors stad en lagstadgad skyldighet att betjäna sina invånare på deras modersmål, antingen finska eller svenska. Inom Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor produceras svenskspråkiga tjänster som garanterar verkställandet av kommuninvånarnas språkliga rättigheter. Syftet med planen är att beskriva hur tvåspråkigheten sker inom social- och hälsovårdssektorn.

Social- och hälsovårdssektorns tvåspråkighetsplan baserar sig på lagstiftningen. Dessutom baserar sig planen på stadsstyrelsens anvisning 24.2.2020 § 133 om att varje sektor och affärsverk ska göra upp en språkplan som motsvarar verksamhetens behov för att trygga de språkliga tjänsterna och personalens språkkunskaper. Grunden för social- och hälsovårdssektorns plan är den mall för språkplan som stadens Tvåspråkighetsutskott godkänt. Social- och hälsovårdssektorns driftsplan styr den verksamhet som stärker tvåspråkigheten inom sektorn.

Den svenskspråkiga befolkningen har länge ökat i Helsingfors, vilket förutsätter att social- och hälsovårdssektorn beaktar den ökade efterfrågan på svenskspråkiga tjänster. Social- och hälsovårdssektorn tryggar högklassiga tjänster till de svenskspråkiga Helsingforsborna, eftersom klienten har rätt att få betjäning på sitt modersmål. Det kommunikationsspråk kommuninvånaren valt fastställer på vilket språk invånaren får sina klient- och patientdokument. Helsingfors stads servicespråk är finska och svenska, men staden erbjuder även vissa andra tjänster på olika språk utifrån klienternas behov. Tvåspråkighetsplanen baserar sig på det svenska språkets lagstadgade officiella ställning.

Det är viktigt att social- och hälsosektorn tryggar tillgången till personal med kunskaper i svenska. I tvåspråkighetsplanen anges med hurdan utbildning personalens kunskaper i svenska stärks och upprätthålls. De svenskspråkiga invånarnas jämlika ställning tryggas genom att säkerställa tillräckliga svenskspråkiga tjänster särskilt i serviceintegrationen, genom att öka utbildningen i svenska och säkerställa en tillräcklig språkkunskap i samband med rekryteringen. Samarbetet med de svenskspråkiga läroanstalterna främjar även rekryteringen av språkkunnig personal.

Klientupplevelsen inom sektorn stärks genom ett mångsidigt servicekoncept och intressant kommunikation på klientens eget modersmål. Den svenskspråkiga servicekommunikationen når stadsborna via många kanaler. I tvåspråkighetsplanen beskrivs målen för kommunikationen till invånarna. I slutet av planen berättas om verksamheten hos sektorns arbetsgrupp för de svenskspråkiga tjänsterna och om verksamhetsmodellernas underarbetsgrupper samt om genomförandet av social- och hälsosektorns tvåspråkighetsplan.

2. Språkliga rättigheter och utgångspunkterna för tvåspråkigheten

De språkliga rättigheterna baserar sig på lag. Enligt i Finlands grundlag är Finlands nationalspråk finska och svenska. De språkliga rättigheterna tryggas inte bara i grundlagen utan även på närmare nivå i språklagen. Enligt språklagen har var och en rätt att använda sitt modersmål och få betjäning på finska eller svenska. Dessutom finns bestämmelser bland annat i kommunlagen samt i social- och hälsovårdens speciallagstiftning. Enligt lagen om hälsovård och socialvård ska kommunen ordna hälsovårds- och socialtjänster både på finska och svenska så att klienterna får tjänster på valfritt språk. Dessutom finns bestämmelser om de språkliga rättigheterna i lagarna om klientens och patientens ställning och rättigheter. Klienten och patienten betjänas på önskat nationalspråk. I Helsingfors finns ett betydande antal andra språk som beaktas i den mångspråkiga tjänsten. Utöver lagstadgade skyldigheter ska man även ge sådan språklig betjäning att klienten kan uträtta sitt ärende. I de lagstadgade tjänsterna är det myndighetens skyldighet att säkerställa att klienten förstår de saker man berättar och ordna med tolkning om det inte finns ett gemensamt språk. För att säkerställa en så god service som möjligt och en jämlik behandling är det viktigt att sörja för användningen av tillräckliga tolktjänster även för Helsingforsbor med annat språk om klienten så önskar eller om sakinnehållet så kräver. I anvisningen om givandet och ersättandet av tolktjänster (*Tulkkauspalvelujen antaminen ja korvaaminen*) beskrivs utnyttjandet av tolktjänster närmare.

Enligt Helsingfors stads förvaltningsstadga ska stadens förvaltning och tjänster ordnas så att man kan betjäna invånarna och ordna tjänsterna så att man kan ge service på klientens språk, finska eller svenska, inom alla stadens uppgiftsområden. De språkliga rättigheterna hos stadens invånare och de som använder tjänsterna tryggas. Dessutom betonar Helsingfors stadsstrategi en levande tvåspråkighet. Språkraven för kommunernas personal finns i lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda. Den här planen baserar sig på stadskansliets [mall](#) där kraven i lagarna närmare behandlas.

3. Sektorns svenskspråkiga tjänster

Inom social- och hälsovårdssektorn produceras tjänsterna på två språk och personalen betjäna kunderna på båda. De svenskspråkiga tjänsterna produceras inom social- och hälsovårdssektorn antingen centraliserat i svensk- eller tvåspråkiga team och enheter eller i samband med de finskspråkiga tjänsterna. Vissa tjänster produceras på svenska helt eller delvis med hjälp av köpta tjänster. Det svenskspråkiga serviceutbudet kompletteras av mångsidiga digitala tjänster, distanstjänster och tjänster som förs hem till klienten. De elektroniska tjänsterna ökar möjligheterna för svenskspråkiga invånare i olika åldrar att utnyttja social- och hälsovårdstjänster oberoende av plats och tid. På fysiska serviceställen främjas smidiga ärenden av enheternas och lokalernas tvåspråkiga skyltar och anvisningar.

Näst sätter vi oss in i social- och hälsovårdssektorns centrala serviceenheter som stärker sektorns tvåspråkiga verksamhetskultur och jämlikheten hos de svenskspråkiga

Helsingforsborna. Dessutom har sektorn annan verksamhet och andra tjänster på svenska exempelvis på sjukhus, inom handikapparbetet och i psykiatri- och rusmedelstjänsterna.

Principer för svenskspråkiga kunder inom Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor:

- i anordnandet av svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster utnyttjas delvis centraliserade lösningar för att trygga högklassiga tjänster för svenskspråkiga Helsingforsbor.
- i familjecentersmodellen finns tjänsterna för de svenskspråkiga barnfamiljerna centraliserat på Berghälls familjecenter. Mödra- och barnrådgivningstjänster finns tillgängliga mer omfattande
- i samband modellen för hälso- och välfärdscenter granskas möjligheterna att samla de svenskspråkiga tjänsterna till ett center dock så att till exempel svenskspråkiga hälsostationstjänster finns tillgängliga också på andra enheter
- seniortjänsterna garanterar svenskspråkiga inriktade tjänster till äldre personer och en del av de svenskspråkiga tjänsterna såsom hemvård kan ordnas delvis som köpta tjänster

Vid planeringen av serviceprocesserna på svenska har man försökt utnyttja befintlig personal med språkkunskaper bättre än i dagsläget och identifiera de tjänster som behöver mer resurser.

3.1 Familjecenter

De svenskspråkiga tjänsterna för barnfamiljer från hela Helsingfors har centraliserats i Berghälls familjecenter (centraliserade svenskspråkiga tjänster):

- bedömning av servicebehov och stöd för barnfamiljer
- hemservice för barnfamiljer
- socialhandledning för barnfamiljer
- talterapi
- rådgivningsbyråernas psykologtjänster
- rådgivning i uppfostrings- och familjefrågor
- handikapparbete för barn och vuxna
- socialt arbete inom barnskyddets öppenvård
- effektiverat familjearbete inom barnskydd

Svenskspråkiga rådgivningstjänster (inkl. mottagning hos hälsovårdare och läkare) fås även i fortsättningen på flera rådgivningsbyråer: Östergatans familjecenter, Nordsjö familjecenter samt Femkantens och Munksnäs rådgivningsbyråer.

Inom de svenska tjänsterna har ett rådgivningsteam bildats samt, utöver det grundläggande arbetet med bedömning av servicebehovet och stöd för barnfamiljer, även verksamhetsmodellen Familjestöd. Familjestöd används i situationer där det krävs både

rådgivningsteamets kompetens och det kunnande som finns inom servicen för bedömning av servicebehovet och stöd för barnfamiljer, och bägge enheternas arbetsinsatser utnyttjas till stöd för klienterna. I verksamhetsmodellen undviker man att flytta klienterna från en utvärdering till nästa och man utnyttjar de knappa svenskspråkiga resurserna. Familjestödmodellen stöds elektroniskt på webbplatsen Familjestöd.

3.2 Centraler för hälsa och välbefinnande

Följande funktioner inom modellen med centraler för hälsa och välbefinnande ges idag centraliserat på svenska på stadsnivå:

- hälsostationsverksamhet i tre stationer (östra, centrum, västra)
- psykiatri och missbrukartjänster (Fiskehamnens svenskspråkiga arbetsgrupp)
- socialarbete med unga (Haga) och vuxna (Malm)
- förmånshandläggning av utkomststöd (Månsas)
- Handikapptjänster (i anslutning till Berghälls familjecenter)
- ergoterapi (Dal, också annan svenskspråkig kompetens utnyttjas)

Inom fysioterapin och munhälsovården har man kartlagt och har internt tillgång till kännedom om personal med kunskaper i svenska. Inom verksamhetsmodellen har man intern kännedom om de anställda med kunskaper i svenska till vilka svenskspråkiga klienter kan hänvisas. På så sätt kan service på modersmålet tryggas. Tjänsterna vid centralerna för hälsa och välbefinnande erbjuds nätverksliknande för de svenskspråkiga klienterna på ett centraliserat sätt. Inom verksamhetsmodellen med centraler för hälsa och välbefinnande säkerställs med hjälp av en planeringsgrupp att det mångsidiga arbetet och de smidiga tjänsterna förverkligas även på svenska.

3.3 Seniortjänster

Seniortjänsterna erbjuder svenskspråkig service enligt följande:

- Rådgivning (Seniorinfo)
- Klienthandledning och gerontologiskt socialarbete (serviceverksamheten har centraliserats)
- Servicecentralsverksamhet (Kampen och Tölö)
- Handledning för närståendevårdare
- Dagverksamhet (Stengård) samt som köptjänst (Esperi Hoivaonnen Lyckoträffen i Sockenbacka och Rastböle)
- Bedömning och rehabilitering (Stengård)
- Fysioterapi, ergoterapi och individuell distansrehabilitering i hemmet i hela Helsingforsområde
- Hemvård i söder som egen verksamhet (med undantag av Drumsö) och i övriga Helsingfors som köpt tjänst. Hemvård tillhandahålls också med servicesedlar och i form av distansvård som produceras av Helsingfors servicecentral.

- Korttidsvård (Stengård)
- Långvarig dygnetruntvård (Stengård och Forsby seniorcenter) samt som köpt tjänst (Folkhälsan, Attendo, Hely ry och Finlands Svenska Söndagsskolförening)
- Tjänster av geriatiker och minneskoordinator

Seniortjänsterna tillhandahåller tvåspråkig service. De svenskspråkiga klienterna får hjälp via Seniorinfo. Det tvåspråkiga hemvårdstjänsterna har länge varit föremål för utveckling. Inom hemvården eftersträvas tvåspråkig service i det södra området. Teamet inom södra området betjänar omkring 150 svenskspråkiga klienter. I södra området, på Drumsö och i andra områden i Helsingfors köps tjänsterna in.

De kommande åren satsar sektorn på två nationella projekt: strukturreformen och framtidens social- och hälsocentral. Projekten baserar sig på beredningen av den lagstiftning som gäller reformen av hur social- och hälsovårdens samt räddningsväsendet ordnas. Som en del av strukturförändringen utvecklas de svenskspråkiga tjänsterna inom social- och hälsovården i Helsingfors, processerna integreras och görs smidigare. Servicenätverksplanen för Helsingfors social- och hälsovårdssektor uppdateras till att motsvara befolkningens servicebehov med beaktande av den förväntade svenskspråkiga befolkningsökningen. Nya tjänster och verksamhetsmodeller, kontaktytorna mellan tjänsterna, digitala kanaler, flerformade produktionssätt samt extern produktion kräver ett gediget och enhetligt utvecklande. I utvecklingsarbetet beaktas språkfrågorna samt ålders- och minnesvänliga teknologiska lösningar.

4. Klientens rättigheter

Service på det egna modersmålet förbättrar social- och hälsovårdstjänsternas tillgänglighet och effektivitet. Att utträta ärenden på sitt modersmål är en central faktor i trygg hantering av ärenden för klienten och patienten samt en faktor som garanterar kvaliteten. Service på det egna modersmålet hjälper kommuninvånaren att delta i sina ärenden och beslut samt förstå ärendets syfte. Tjänsternas användare får information om säkerheten och möjligheterna att delta i utvecklingen av den.

I lagen finns bestämmelser om valet av en tvåspråkig myndighets handläggningsspråk. Det modersmål klienten anger registreras i Myndigheten för digitalisering och befolkningsdatas register därifrån det även uppdateras till social- och hälsovårdssektorns klient- och patientdatasystem. Kundens kommunikationsspråk kan vara ett annat än det modersmål som registrerats i befolkningsdataregistret. Uppgiften om det kommunikationsspråk kommuninvånaren önskar registreras i klient- eller patientdatasystemet enligt systemets anvisningar. Ärendespråket kontrolleras till exempel i samband med att uppgifterna granskas. Rätten att utträta ärenden på sitt modersmål, finska eller svenska, gäller även vårdnadshavaren till en minderårig klient. En person vars kommunikationsspråk är svenska ges vid behov information om de svenskspråkiga tjänsterna. Om klienten har valt svenska som kommunikationsspråk, får hen även klient- och patientdokumenten på svenska. Vid behov används tolknings- eller översättningstjänster.

Under 2020 uppdateras social- och hälsovårdssektorns permanenta anvisningar som bland annat innehåller detaljerade uppgifter om hur tvåspråkigheten och de språkliga rättigheterna genomförs inom social- och hälsovårdsväsendet. Anvisningarna *Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen, hallinnon sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmän (Apotti) kieli* styr genomförandet av tvåspråkigheten både i klientarbetet och i sektorns interna ärenden enligt de strategiska linjerna.

5. Tillgången till personal

Inom social- och hälsovårdssektorn stärks den svenskspråkiga rekryteringen. Rekryterings svenskspråkiga marknadsföring och synlighet för potentiella sökanden främjas i olika kanaler.

Sektorn har anställt en rekryteringskonsult som fokuserar på tillgången till svenskspråkig personal. Konsulten har bland annat i uppgift att fokusera på specialfrågorna kring den svenskspråkiga personalanskaffningen. Den svenskspråkiga rekryteringskonsulten ger till exempel cheferna stöd under personalanskaffningsprocessens olika skeden, såsom med att översätta platsannonser till svenska, planera rekryteringskampanjer, intervjua kandidater och bistår även vid valet av personal. Dessutom deltar sektorn aktivt i olika social- och hälsovårdsevenemang där man kan marknadsföra de svenskspråkiga mångsidiga arbetsmöjligheterna. I tillgången till personal beaktas även ett nära samarbete med svenskspråkiga läroanstalter.

Inom sektorn stärks en positiv bild av arbetsgivaren vilket underlättar rekryteringen av svenskspråkig personal. Den förnyade arbetsgivarbilden främjas av ett enhetligt kommunikationsinnehåll då man tar i bruk sektorsspecifika bild- och textmaterial även i marknadsföringen av svensk rekrytering. Med hjälp av analyser följer man upp och utvärderar marknadsföringskanalernas funktioner för att bättre nå svenskspråkig personal. Med hjälp av den förnyade arbetsgivarbilden stärks den gemensamma synen på hur man strävar efter yrkespersoner av rätt typ och hur man får personerna att intressera sig för social- och hälsovårdssektorn som en potentiell arbetsgivare. Ett intressant arbete, självutveckling och kompetensökningen är av betydelse inom arbetslivet. Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor driver en övergripande utveckling av tillgången till svenskspråkig personal, arbetets relevans och rekryteringsprocesserna.

6. Kompetensutveckling och språkkunskaper

6.1. Utveckling av kompetensen

Social- och hälsovårdssektorns verksamhetsmiljö förnyas i rask takt. Förändringen inverkar på kompetenskraven samt på hur tjänsterna produceras och ordnas. Mål som styr verksamheten är en utmärkt klient- och personalupplevelse, effektivitet och produktivitet. Målet är att

strukturerna och metoderna för att utveckla sektorns kompetens stöder inläringen av nytt och gemensam utveckling.

Utvecklingen av kompetensen hos social- och hälsovårdssektorns personal styrs bland annat av kompetensutvecklingsplanen för sektorn. De strategiska tyngdpunkterna i [Osaamisen kehittämisen suunnitelman 2020–2021](#) (Kompetensutvecklingsplanen 2020–2021) är ibruktagandet av Apotti och stöd för ändringar i verksamheten, reform av ledningen och verksamhetskulturen, digitalisering och e-tjänster samt yrkes- och arbetslivskompetens. Den tvåspråkiga verksamhetskulturen stärks genom tätt svenskspråkigt nätverksarbete samt genom att öka på kännedomen om svenskspråkiga tjänster och de specialfrågor som är kopplade till dessa.

Utifrån planen för kompetensutvecklingen och utbildningsplanen ordnas inriktad yrkesmässig fortbildning för personalen. Den erbjuds även på svenska. Stadfästa åtgärder för kompetensutveckling är bland annat seminariet Svenska veckan samt olika språkutbildningar. Genom att utveckla kunskaperna i svenska kan man samtidigt förbättra tjänsternas kvalitet och kundernas upplevelse. Dessutom stöds de svenskspråkiga anställdas gemensamma arbete och inläring i arbetet. Handledande ledning och framgångsdiskussioner stöder personalen att lyckas i sitt arbete och nå målen. Framgångsdiskussionerna kan föras på svenska.

6.2 Språkkunskaper

Social- och hälsovårdssektorns resurser är en yrkeskunnig personal som betjänar kommuninvånarna på både finska och svenska. Dessutom erbjuder social- och hälsovårdssektorn sin personal utbildning på svenska med syftet att stärka den språkfärdighet som behövs i arbetet. Sektorn uppmanar till att utveckla språkfärdigheterna, använda svenskan och stärka en tvåspråkig verksamhetskultur. Personalen uppmuntras exempelvis till att betjäna på svenska vid första möten i telefontjänsten eller på mottagningen. Vid behov hänvisas den svenskspråkiga kommuninvånaren till de svenskspråkiga tjänsterna.

Personalens språkkunskaper kartläggs för att utreda arbetstagarnas modersmål och övriga språkkunskaper. Arbetstagarna kan betalas ett språktillägg för språkkunskaper som inte vid rekryteringen ingått i uppgiftens behörighetskrav och som arbetstagaren upprepat använder i kundserviceuppgifterna. Dessutom ska arbetstagaren ha ett intyg över sina språkkunskaper om uppgiften kräver annat än muntliga kunskaper. Språkfärdigheterna kan påvisas i samband med studierna. Bestämmelserna om vilken examen som kan bevisa utmärkta, goda eller nöjaktiga språkkunskaper finns i [statsrådets förordning om bedömning av kunskaper i finska och svenska inom statsförvaltningen](#). Om den anställda saknar det betyg som behövs via studierna kan personen avlägga [statsförvaltningens språkexamen](#). Närmare anvisningar för beaktandet av språkkunskaperna samt om storleken på det individuella tillägg som betalas för språkkunskaperna finns i [staden anvisningar för beaktandet av språkfärdigheterna vid lönesättning](#).

7 Samarbete med läroanstalterna och forskningsverksamhet

Samarbetet med läroanstalter och forskningen utvecklas och görs mer mångsidigt än tidigare. Med aktivt samarbete får läroanstalterna information om arbetslivets kompetensbehov och studerandena kan praktisera sitt blivande yrke. Sektorn får även tillgång till den nyaste kunskapen via lärdomsprov.

Läroanstaltssamarbetet sker planerligt både med finsk- och svenskspråkiga läroanstalter. Ramavtal har ingåtts med de viktigaste social- och hälsovårdsläroanstalterna i huvudstadsregionen. Viktiga svenskspråkiga läroanstalter är Yrkesinstitutet Practicum, Yrkeshögskolan Arcada samt Helsingfors universitet. Dessutom genomförs läroanstaltssamarbete och forsknings- och utvecklingsarbete med [Mathilda Wrede-institutet](#).

Inom Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor kan man utföra praktik på svenska. Arbetsgemenskaperna uppmuntras till att ta emot studeranden med kunskaper i svenska som praktikanter. Syftet med de handledda praktikperioderna är att ge studerandena praktiska färdigheter som behövs i det kommande yrket. [CLES-mätaren](#) som mäter studerandenas praktikupplevelser används för att utvärdera praktiken och uppgifterna utnyttjas för att utveckla handledningen av praktiken. Lyckade praktikperioder skapar en god bild av arbetsgivaren och gör arbetet mer lockande. Detta är av betydelse för tillgången till och rekryteringen av svenskspråkig personal.

I social- och hälsovårdssektorns forskningsverksamhet riktas forskningarnas teman bättre så att de motsvarar sektorns forskningsbehov. De studerande erbjuds ämnen för lärdomsprov som är till nytta för sektorn och som de kan göra på svenska. Forskningsverksamheten inom Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor siktar särskilt på att utveckla tjänsterna och verksamheten. Som bäst ger sektorns forskningsverksamhet information som lätt kan utnyttjas för beslutsfattandet och som stöd för kunskapsledningen.

8 Kommunikation

I kommunens kommunikation beaktas jämlikhetskraven. Tvåspråkiga kommuner ska tillgodose både den finsk- och den svenskspråkiga befolkningens behov av information. Helsingfors stad har egna linjer för kommunikation på båda nationalspråken. [Kommunikationens anvisningar](#) beskriver hur befolkningens behov beaktas i stadens kommunikation.

Kommunikationens uppgift är att aktivt erbjuda information om verksamheten i en tvåspråkig kommun samt främja dialogen mellan kommunen och invånarna samt andra intressentgrupper. Med kommunikation och marknadsföring stärks Helsingfors stads bild som en tvåspråkig stad och målen främjas. Sektorns svenskspråkiga tjänster ges synlighet med hjälp av svenskspråkig marknadsföring. De svenskspråkiga tjänsterna kommuniceras i olika kanaler, såsom på stadens [webbplats](#) och [i de sociala medierna](#). Svenskspråkiga invånare och klienter ges tillgång till allt informationsmaterial som produceras på svenska, såsom

klientmeddelanden, webbnyheter, broschyrer, affischer samt tidningsannonser. [Kommunikationstjänsterna](#) producerar innehåll och material. Kundens blanketter är som standard tvåspråkiga. Den mer mångformiga befolkningen samt Helsingfors stads internationaliseringsmål ställer upp behov på att skapa material för klienterna vid behov på engelska eller andra språk. Språkutbudet varierar i klientmeddelandena och exempelvis har coronamaterial producerats på flera språk utöver finska och svenska.

Internt kommuniceras om de svenskspråkiga tjänsterna bland annat på [Helmi-intranät](#) och Teams. På Helmi-intranät publiceras nyheter och olika material. På intranätet finns även en [presentationssida för de svenskspråkiga tjänsterna](#).

De svenskspråkiga tjänsternas kommunikation utvecklas som en del av sektorns övriga kommunikationsarbete. Kommunikationens fokuspunkter hämtas i Social- och hälsovårdssektorn driftsplan. Den svenskspråkiga kommunikationsexperten ansvarar för den svenska kommunikationen och utvecklingen av den tillsammans med tjänsternas experter och med ledningen.

Sektorn har en svensk översättare på heltid, och dessutom kan översättningstjänster köpas in från de översättningsbyråer som staden upphandlat. Social- och hälsovårdssektorn stärker kommunikativt genomförandet av tvåspråkigheten. Man utvecklar den svenskspråkiga kommunikationen och ser till att översättningstjänsterna är tillräckliga.

9. Arbetsgrupperna för den svenskspråkiga servicen

Social- och hälsovårdssektorn samt de finsk- och svenskspråkiga tjänsterna leds i linje. Som koordinerande stöd finns arbetsgruppen för svenskspråkiga tjänster som sammanträder regelbundet. Arbetsgruppen har representanter från olika tjänster och förvaltningen. Arbetsgruppen uppdaterar sektorns språkplan och främjar användningen av den för att säkerställa att tvåspråkigheten realiserar. I bruktagandet av tvåspråkighetsplanen genomförs inom sektorn med en särskild anvisning under 2021.

Verksamheten i arbetsgruppen för den svenskspråkiga servicen stöds av undergrupper inom verksamhetsmodellerna för familjecentren, centralerna för hälsa och välbefinnande samt seniortjänsterna. Respektive verksamhetsmodellens egen undergrupp utvecklar och stärker service- och konsultationsmodellerna på svenska på sina egna områden. Underarbetsgrupperna har utvärderat de förnyade verksamhetsmodellerna för tjänsterna utifrån ett språkperspektiv och identifierat särskilda teman som ska främjas vid planeringen av den svenskspråkiga servicen. I modellen för framtidens social- och hälsocentral beaktas fortsättningen för arbetsgrupperna för de svenskspråkiga tjänsterna.

Arbetsgrupperna stöder bland annat stärkandet av nätverket för sektorns svenskspråkiga aktörer, utvecklingen av de svenska tjänsterna och samarbetet som överskrider tjänsterna. Sektorn främjar rekryteringen av svenskspråkiga anställda, läroanstaltssamarbetet och den svenska kommunikationen. Realiseringen av tvåspråkigheten följs upp, stärks och utvärderas årligen som en del av sektorns driftsplan och verksamhetsberättelse.

10 Genomförande av tvåspråkighetsplanen

Den förnyade tvåspråkighetsplanen för Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor tas i bruk 2021. För att verkställa tvåspråkighetsplanen utvecklas konkreta åtgärder och anvisningarna står klara våren 2021. Språkplanen uppdateras vid behov årligen. Specialteman 2021 är bland annat ibruktageandet av klient- och patientdatasystemet Apotti, rekryteringen av svenskspråkig personal, samarbete med läroanstalter samt social- och hälsovårdsreformen. Utnyttjandet av svenskspråkiga samarbetspartners och klienternas expertis i utvecklingen av serviceprocesserna, för att förnya tjänsterna och planera servicenätverket är viktigt.

Ett viktigt mål för social- och hälsovårdssektorn i Helsingfors 2021 är att få klient- och patientsystemet Apotti i bruk. Inom sektorn fokuserar man på smidig hantering av ärenden i serviceprocesserna och i klientsituationerna med beaktande av svenska språket. Tillgången till svenskkunnig personal inom social- och hälsovårdssektorn främjas och mer svenskspråkigt rekryteringsmaterial produceras. Dessutom stärks samarbetet med de svenskspråkiga läroanstalterna för att trygga tillgången till språkkunniga personalresurser.

Inom sektorn utvecklas tjänster som skapar förutsättningar för social- och hälsovårdens framtida modeller. Inom social- och hälsovårdssektorn tar man i bruk verksamhets sätt för att effektivt kunna producera tjänster på svenska. Tvåspråkighet inom sektorn främjas genom utveckling av elektroniska tjänster och digitala lösningar. Målet är att främja hälsan och välbefinnandet och tjänsten integreras med utgång i klienten enligt kommuninvånarnas behov. Koncentreringar sker för att säkerställa breda och kompatibla tjänster med beaktande av språksynvinkeln.

Sektorns förnyade tvåspråkighetsplan anvisar de lagstadgade språkliga rättigheterna, säkerställer att tillgången till personal beaktas, styr genomförandet av tvåspråkigheten och stöder utvecklingsarbetet av de svenskspråkiga tjänsterna inom Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor.