



§ 341

Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tilannekatsaus 2017

HEL 2017-011555 T 00 01 02

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti merkitä tiedoksi ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tilannekatsauksen 2017.

Lisäksi sosiaali- ja terveyslautakunta päätti esittelijän ehdotuksesta poiketen, että lautakuntaan tuodaan ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tilannekatsaus erikseen raportoituna jokavuotisen käyttösuunnitelman osana. Katsauksesta tulee päätöksen mukaan ilmetä, miten ruotsinkieliset asiakkaat on otettu huomioon palveluprosesseja kehitettäessä, palvelujen uudistamistyössä ja palveluverkoston suunnittelussa. Lisäksi siinä tulee kuvata, miten ruotsinkielisille asiakkaille viestitään palveluista ja miten ruotsinkielisten palvelujen toimialatasoiselle työryhmälle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet.

Käsittely

Erityissuunnittelija Sæde Pitkänen oli kutsuttuna asiantuntijana läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Asiassa tehtiin seuraavat vastaehdotukset:

Vastaehdotus 1:

Jäsen Cecilia Ehrnrooth: Lisätään päätösosion loppuun seuraava kohta: Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää, että lautakuntaan tuodaan ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tilannekatsaus erikseen raportoituna jokavuotisen käyttösuunnitelman osana.

Kannattaja: Jäsen Daniel Sazonov

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi vastaehdotuksen 1 yksimielisesti ilman äänestystä.

Vastaehdotus 2:

Jäsen Cecilia Ehrnrooth: Lisätään päätösosion loppuun seuraava teksti: Katsauksesta tulee päätöksen mukaan ilmetä, miten ruotsinkieliset asiakkaat on otettu huomioon palveluprosesseja kehitettäessä, palvelujen uudistamistyössä ja palveluverkoston suunnittelussa. Lisäksi siinä tulee kuvata, miten ruotsinkielisille asiakkaille viestitään palveluista ja miten ruotsinkielisten palvelujen toimialatasoiselle työryhmälle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet.



19.12.2017

Kannattaja: Jäsen Daniel Sazonov

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi vastaehdotuksen 2 yksimielisesti ilman äänestystä.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

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

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Sosiaali- ja terveyslautakunta päättää merkitä tiedoksi ruotsinkielisten sosiaali- terveyspalvelujen tilannekatsauksen 2017.

Esittelijän perustelut

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

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti 13.12.2016, että lautakuntaan tuodaan ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tilannekatsaus erillisenä raporttina vuoden 2018 käyttösunnitelman osana. Katsauksesta tulee päätöksen mukaan ilmetä, miten ruotsinkieliset asiakkaat on otettu huomioon palveluprosesseja kehitettäessä, palvelujen uudistamistyössä ja palveluverkoston suunnittelussa. Lisäksi siinä tulee kuvata, miten ruotsinkielisten palvelujen toimialatasoiselle työryhmälle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet.

Ruotsinkielisten asiakkaiden huomioiminen palveluprosesseja kehitettäessä, palvelujen uudistamistyössä ja palveluverkoston suunnittelussa

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

Sosiaali- ja terveyslautakunta on vuonna 2014, osana ”palveluverkkosuunnitelmaa vuoteen 2030”, hyväksynyt lähtökohdat ruotsinkielisten palvelujen sijoittumiselle perhekeskuksiin, terveys- ja hyvinvointikeskuksiin ja monipuolisiin palvelukeskuksiin. Suunnitelmaan on kirjattu ruotsinkielisistä palveluista seuraavalla tavalla:



”Palveluverkkouudistuksessa ruotsinkielisten palvelujen järjestämisessä tullaan jatkossakin osittain hyödyntämään keskitettyjä ratkaisuja. Perhekeskusmallissa ruotsinkielisiä lapsiperheiden palveluja pyritään tulevaisuudessa kokoamaan yhteen keskuksen. Äitiys- ja lastenneuvolapalveluja tulee olla saatavilla kaikissa perhekeskuksissa. Terveys- ja hyvinvointikeskusmallin yhteydessä tulee tarkastella mahdollisuutta koota ruotsinkielisiä palveluja yhteen keskuksen, kuitenkin niin, että esimerkiksi ruotsinkielisiä terveysasemapalveluja on saatavilla myös muissa toimipisteissä. Myös monipuolisten palvelukeskusten ruotsinkielisille kohdennetut palvelut kootaan yhteen tai muutamaan palvelukeskuksen.”

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

Perhekeskus

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

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

Terveys- ja hyvinvointikeskus

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



19.12.2017

sinkielistä palvelua myös pohjoisen alueella tulee tarkastella jatkossa erikseen.

Tulevaisuudessa voidaan harkita muidenkin terveyst- ja hyvinvointikeskuksen ruotsinkielisten palvelujen osittaista keskittämistä esim. keskustan alueella, mahdollistaen näin paikallisesti laajemman ruotsinkielisen palvelukokonaisuuden hyvien liikenneyhteyksien solmukohtadassa.

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

Monipuolinen palvelukeskus

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

HelppiSeniори ja Stadin seniори -sivusto

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

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

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

Kotihoito

Kaupungin ruotsinkielisiä kotihoidon ostopalveluasiakkaita palvelee 1.10.2017 alkaen kotihoidon kilpailutuksen voittanut Posti kotipalvelut



19.12.2017

Oy. Postin kotipalveluille on joulukuun alkuun mennessä siirtynyt noin viisikymmentä ruotsinkielistä asiakasta. Tammikuun 2018 aikana myös Lauttasaaren alueen noin 30 ruotsinkielistä kotihoidon asiakasta siirtyvät ostopalvelujen piiriin. Tämä tapahtuu yhteisellä kotikäynnillä kaupungin kotihoidon kanssa. Syynä muutokseen ovat jo pitkään jatkuneet vaikeudet rekrytoida ruotsinkielentaitoista kotihoidon henkilöstöä. Tämän myötä etelän alueella on jatkossa yksi kaupungin oma ruotsinkielisiä asiakkaita palveleva kotihoidon tiimi, jota vahvistetaan Lauttasaaren tiimistä siirtyvillä vakansseilla. Tiimi palvelee noin 50–60 ruotsinkielistä asiakasta etelän alueella. Kielellisen palvelun toteutuminen tullaan varmistamaan osana palvelun laadun seurantaa, mm. säännöllisin yhteistyökokouksin palveluntuottajan, hankintapalvelujen ja kotihoidon välillä.

Sosiaali- ja terveystoimialan ruotsinkielisten palvelujen työryhmä

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

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

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

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

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

Muutoksenhaku

Postiosoite
PL 6000
00099 HELSINGIN KAUPUNKI
sosiaalijaterveys@hel.fi

Käyntiosoite
Toinen linja 4 A
Helsinki 53
www.hel.fi/sote

Puhelin
+358 9 310 5015
Faksi
+358 9 310 42504

Y-tunnus
0201256-6

Tilinro
FI1880001200052430
Alv.nro
FI02012566



19.12.2017

Asia/3

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Tiedoksi

Palvelukokonaisuuksien johtajat
Hallintojohtaja

Päätöshistoria

Sosiaali- ja terveyslautakunta 12.12.2017 § 330

HEL 2017-011555 T 00 01 02

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti panna asian pöydälle.

Käsittely

12.12.2017 Pöydälle

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

Jäsen Cecilia Ehrnrooth pyysi asian pöydälle.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

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