



§ 319

Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystilannekatsaus 2019

HEL 2019-012668 T 00 01 02

Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti merkitä tiedoksi ruotsinkielisten sosiaali- terveystilannekatsauksen 2019.

Samalla sosiaali- ja terveyslautakunta päätti, että muiden palvelujen ta-
voon myös ruotsinkielisten palvelujen tilanne kuvataan jatkossa käyttö-
suunnitelmien ja toimintakertomusten yhteydessä.

Käsittely

Erytysuunnittelija Outi Forsström oli kutsuttuna asiantuntijana läsnä
kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Outi Forsström, erityysuunnittelija, puhelin: 310 25651
outi.forsstrom(a)hel.fi

Liitteet

1 Lägesrapport över de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna
2019

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Erytysuunnittelija Outi Forsström sekä neuvola- ja perhetyön päällikkö
ja toimialan ruotsinkielisten palvelujen työryhmän puheenjohtaja Mo-
nica Lindberg ovat kutsuttuina asiantuntijoina läsnä kokouksessa tä-
män asian käsittelyssä.

Sosiaali- ja terveyslautakunta on päättänyt 19.12.2017 (§ 341), että
ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystilannekatsaus tuodaan



lautakunnalle erikseen raportoituna jokavuotisen käyttösuunnitelman osana.

Sosiaali- ja terveystoimen ruotsinkieliset palvelut

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan palveluissa huomioidaan asukkaiden kielelliset oikeudet ja tarjotaan ruotsinkielisiä palveluja. Lisäksi toimialalla seurataan väestötietoja ja niiden muutoksia, etenkin ruotsinkielisen väestön osalta, ja tietojen perusteella tehdään kehittämiskäytännön ratkaisuja. Sosiaali- ja terveystoimen palveluiden toimivuuteen pyritään muun muassa parantamalla ruotsinkielisten palvelujen saatavuutta, vahvistamalla integraatiota ja monialaista yhteistyötä sekä painottamalla ennaltaehkäisevää työtä. Toimialalla turvataan ruotsinkielisten asukkaiden yhdenvertainen asema varmistamalla riittävät ruotsinkieliset palvelut erityisesti palveluja uudistettaessa.

Lautakuntaan on raportoitu sovitusti viime vuonna ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystoimen palvelujen tilannekatsaus. Toimialalla systemaattisesti seurataan ja raportoidaan, miten ruotsinkieliset asiakkaat on huomioitu palveluprosesseja kehitettäessä, palvelujen uudistamistyössä ja palveluverkoston suunnittelussa. Lisäksi toimialalla tarkastellaan, miten ruotsinkielisille asiakkaille viestitään, ja miten ruotsinkielisten palvelujen toimialatasoiselle työryhmälle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet. Tässä raportissa keskitytään vuoden 2019 aikana tapahtuneisiin muutoksiin Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen palveluissa.

Ruotsinkielisten palvelujen työryhmä

Sosiaali- ja terveystoimialan ruotsinkielisten palvelujen työryhmään kuuluu edustajia eri palveluista sekä hallinnosta. Työryhmän painopisteet vuonna 2019 ovat olleet ruotsinkielisten palvelujen kehittäminen, palvelut ylittävä yhteistyö sekä rekrytoinnin ja oppilaitosyhteistyön edistäminen. Ruotsinkielisten palvelujen työryhmän toimintaa tukevat vuonna 2019 perustetut alatyöryhmät perhekeskuksen, terveys- ja hyvinvointikeskuksen sekä senioripalvelujen toimintamalleissa. Kolmen toimintamallin omat alatyöryhmät kehittävät ja vahvistavat ruotsinkielisiä palvelu- ja konsultaatiomalleja omissa toiminnissaan. Työryhmät ovat arvioineet eri palvelujen uudistamisen toimintamalleja kielinäkökulmasta ja tunnistaneet erityisiä teemoja, joita edistetään toimintamallien ruotsinkielisten palvelujen suunnittelussa.

Vuoden 2020 erityisteemoina ovat muun muassa toimialan ruotsinkielisten toimijoiden verkoston vahvistaminen, ruotsinkielisten työntekijöiden rekrytointi sekä Apotinin käyttöönotto. Lisäksi toimialan kielisuunnitelma päivitetään ensi vuonna ja sen toteutumisen turvaamiseen kehitetään erilaisia malleja.



Uudistuvat palvelut

Toimialalla kehitetään edelleen kolmea vakiintunutta toimintamallia: perhekeskus, terveys- ja hyvinvointikeskus sekä senioripalvelut. Kaikkiin kolmeen toimintamalliin on perustettu vuoden 2019 aikana nykyisen verkoston toimijoista koostuvat ruotsinkielisten palvelujen työryhmät, joiden tehtävänä on monialaisen työn ja palvelun sujuvuuden varmistaminen. Tänä vuonna on aloitettu yhteistyö, jossa toimintamallien työntekijät toimivat systemaattisesti, palvelurajat ylittäen ja toistensa ammattitaitoa hyödyntäen.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan ruotsinkielisten palvelujen järjestämisessä hyödynnetään keskitettyjä ratkaisuja, jotta turvataan palvelut ruotsinkielisille helsinkiläisille. Ruotsinkielisten palveluprosessien suunnittelussa on pyritty hyödyntämään nykyistä kielitaitoista henkilöstöä entistä paremmin ja tunnistamaan ne palvelut, joissa resursointia on vahvistettava.

Perhekeskus

Perhekeskustoimintamallin osalta suurin muutos ruotsinkielisille kuntalaisille on vuoden 2019 kesäkuussa avattu Kallion perhekeskus. Kallion perhekeskukseen on keskitetty koko Helsinkiä palvelevia lapsiperheiden ruotsinkielisiä toimintoja. Uusi perhekeskus helpottaa ja nopeuttaa ruotsinkielisten perheiden asiointia. Kallioon keskitetyt ruotsinkieliset palvelut ovat: lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki, lapsiperheiden kotipalvelu, lapsiperheiden sosiaaliohjaus, puheterapia, neuvolan psykologipalvelut, kasvatus- ja perheneuvonta, lasten ja aikuisten vammaistyö, lastensuojelun avohuollon sosiaalityö sekä lastensuojelun tehostettu perhetyö. Lisäksi neuvolapalvelua, johon kuuluu terveydenhoitajan ja lääkärin vastaanotto, saa Itäkadun perhekeskuksessa, Vuosaaren perhekeskuksessa, Kallion perhekeskuksessa sekä Munkkiniemen ja Viiskulman neuvoloissa.

Kallion perhekeskuksen viestintään on vuoden aikana panostettu, jotta kuntalaiset löytävät ruotsinkieliset keskitetyt palvelut helposti. Lisäksi Kallion perhekeskuksen viestinnän tavoitteena on ollut välittää työntekijöille tietoa ruotsinkielisten perhepalvelujen ajankohtaisesta toimintamallin uudistuksesta.

Tänä vuonna on aloittanut lapsiperheiden sosiaalneuvonnan puhelinpalvelu ja kotipalvelu, jotka palvelevat ruotsin kielellä. Lisäksi ruotsinkielisissä palveluissa on luotu neuvolatiimin ja lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen perustuksen lisäksi Familjestöd-toimintamalli. Familjestöd-toimintamallia käytetään tilanteissa, jolloin tarvitaan sekä neuvolatiimin että lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen työntekijöiden osaamista ja työpanosta asiakkaan tueksi. Familjestöd-



verkkosivut tukevat mallia. Familjestöd-mallia arvioidaan, kehitetään ja laajennetaan vuonna 2020.

Terveys- ja hyvinvointikeskus

Terveys- ja hyvinvointikeskusmallin yhteydessä ruotsinkieliset palvelut ovat osittain koottuna keskuksiin. Ruotsinkielisiä terveysasemapalveluja on saatavilla myös muissa toimipisteissä, kuten Munkkiniemen, Myllypuron ja Viiskulman terveysasemilla. Terveys- ja hyvinvointikeskusrakenteen suunnittelussa tullaan tarkastelemaan ruotsinkielisten palvelujen toteuttamista laajennetuin aukioloajoin. Tarvetta ja mahdollisuuksia tarjota keskitettyä ruotsinkielistä palvelua myös pohjoisen alueella arvioidaan vuosittain muun muassa ruotsinkielisen väestökehitystietojen perusteella.

Terveys- ja hyvinvointikeskusmallin toiminnoista seuraavissa palveluissa ruotsin kielellä keskitetysti, kaupunkitasoisesti:

- terveysasemat (itä, keskusta, länsi)
- psykiatria- ja päihdepalvelut (Kalasataman ruotsinkielinen työryhmä)
- nuorten (Haaga) ja aikuisten (Malmi) sosiaalityö
- toimeentulotuen etuuskäsittely (Maunula)
- vammaispalvelut (Kallion perhekeskuksen yhteydessä)
- toimintaterapia (Laaksossa, myös muita ruotsin kieltä osaavia hyödynnetään).

Terveys- ja hyvinvointikeskustoimintamallissa on tehty 2018–2019 kartoitustyötä nykyisistä ruotsin kielellä palvelevista toimijoista. Toimintamallissa on luotu keväällä 2019 ruotsinkielisten palvelujen konsultaativerkosto. Konsultaatioverkoston tiedot ovat toimialan kaikkien ammattilaisten käytettävissä ja hyödynnettävissä.

Fysioterapiassa ja suun terveydenhuollossa on kartoitettu henkilöstön ruotsin kielen taitoa. Toimintamallilla on käytössä sisäisesti tiedot ruotsin kielen taitoisista työntekijöistä, joille voi ohjata ruotsinkielisiä asiakkaita. Näin pystytään turvaamaan äidinkielinen palvelu myös näissä toiminnoissa.

Etelän psykiatrisen poliklinikan ruotsinkielinen työryhmä siirtyi helmikuussa 2018 avattuun Kalasataman terveys- ja hyvinvointikeskukseen. Sen toiminta on vakiintunut vuoden 2019 aikana osaksi Kalasataman psykiatria- ja päihdepalveluiden ruotsinkielistä työryhmää.

Senioripalvelut



Monipuolinen palvelukeskus -toimintamallille otettiin käyttöön uusi nimi syksyllä 2019. Senioripalvelut, ruotsiksi Seniortjänster, tarjoaa kaksikielisiä palveluja. Ensi vuoden alussa senioripalvelujen rakennusten niminä on Seniorikeskus eli ruotsiksi Seniorcenter.

Ruotsinkieliset asiakkaat saavat neuvontaa ja palveluohjausta Seniorinfosta sekä Kampin, Koskelan ja Pohjois-Haagan palvelukeskuksista. Kivelään ja Koskelaan on keskitetty kaupungin tuottama ympärivuorokautinen hoito, jonka lisäksi noin 200 paikkaa tuotetaan ostopalveluina. Kivelään on myös keskitetty ruotsinkielinen arviointi ja kuntoutus sekä päivätoiminta, jota täydennetään ostopalveluin. Palvelukeskustoimintaa järjestetään ruotsin kielellä Kampin ja Koskelan lisäksi Munkkiniemessä ja Pohjois-Haagassa. Näiden lisäksi geriatrian poliklinikalle on muodostettu ruotsinkielinen tiimi. Vuonna 2019 senioripalveluissa on myös tarjottu rintamaveteraaneille mahdollisuutta palvelutarpeen arviointiin ruotsin kielellä, ja omaishoitajille on järjestetty ruotsinkielistä valmennusta.

Ruotsinkielinen asiakasohjaus ja gerontologinen sosiaalityö ovat tehneet tiivistä yhteistyötä syyskuussa aloittaneen kuntouttavan arviointiyksikön kanssa. Tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn parantaminen, turvallinen kotiutuminen sairaalasta ja kotona pärjäämisen tukeminen.

Ruotsinkielistä senioripalvelujen toimintaa on vuonna 2019 kehitetty aktiivisesti muun muassa Seniornätverket-ryhmässä, johon kuuluvat Seniori-info, ruotsinkielistä toimintaa järjestävät palvelukeskukset, järjestöt ja seurakunnat.

Uusina sähköisinä palveluina on käynnistetty molemmilla kotimaisilla kielillä Seniori-infossa chat ja marraskuussa 2019 sähköinen huoli-ilmoitus. Sähköiset palvelut monipuolistavat palvelukenttää ja vahvistavat ruotsinkielisten palvelujen saatavuutta.

Kotihoito

Kotihoidossa kaksikieliset palvelut ovat olleet pitkään kehittämisen kohteena. Kotihoidossa eteläisen alueen palvelut pyritään järjestämään kaksikielisinä. Eteläisen alueen tiimi palvelee noin 150 ruotsinkielistä asiakasta. Etelän alueella Lauttasaarella ja Helsingin muilla alueilla ruotsinkieliset palvelut tuotetaan ostopalveluina. Sekä ruotsinkieliset että suomenkieliset kotihoidon ostopalvelut kilpailutetaan keväällä 2020. Kotihoitoa tarjotaan myös palvelusetelillä ja Palvelukeskus Helsingin tuottamana etähoitona. Kielellisen palvelun toteutumista kotihoidon ostopalveluissa seurataan osana palvelun laadun seurantaasiakaspalautteen perusteella sekä säännöllisin yhteistyökokouksin palveluntuottajan, hankintapalvelujen ja kotihoidon välillä.



Henkilöstön saatavuus ja oppilaitosyhteistyö

Henkilöstön ruotsin kielen osaamista on vahvistettu kielikoulutuksilla, ja jatkossa ruotsin kielen osaamisen kehittämistä vahvistetaan edelleen. Vuonna 2019 toimialalla on vajaa 400 äidinkielistä ruotsinkielistä työntekijää, mutta osa heistä ei välttämättä palvele ruotsinkielisessä palveluksessa. Lisäksi toimialalla työskentelee henkilöitä, jotka voivat palvele ruotsin kielellä, jolloin voidaan ylläpitää kielellinen palvelutaso.

Haasteena toiminnan resursoinnissa, jatkuvuudessa ja kehittämisessä on vaikeus rekrytoida kielitaitoista henkilöstöä. Onnistuneitakin rekrytointeja vuodelta 2019 on, kuten esimerkiksi Seniori-infon ruotsinkieliseen palveluun rekrytoitu toinen ruotsin kielen taitoinen sosiaaliohjaaja. Lisäksi ruotsinkielinen työntekijä on juuri aloittanut kuntouttavan arviointiyksikön tiimissä. Rekrytointipalveluihin on 2019 valittu ruotsinkielisiin rekrytointeihin paneutuva rekrytointikonsultti, jonka tehtävänä on keskittyä ruotsinkielisen henkilöstöhankinnan erityiskysymyksiin. Lisäksi sosiaali- ja terveystoimialalla huolehditaan vetovoimaisuuden ylläpitämisestä ja kiinnitetään huomiota työnantajakuvan kirkastamiseen.

Kuluvana vuonna oppilaitosyhteistyön mahdollisuuksia on kartoitettu ja toimintaa tiivistetään vuonna 2020. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala tekee yhteistyötä muun muassa Helsingin yliopiston ruotsinkielisen sosiaalityön oppiaineen, Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala områdetin ja Mathilda Wrede -instituutin kanssa. Toimiala tarjoaa eri alojen ruotsinkielisille opiskelijoille muun muassa harjoittelupaikkoja ja opinnäytetöiden toteuttamismahdollisuuksia. Kielitaitoisten henkilöstöresurssien turvaamiseksi on vahvistettu kuluvana vuonna oppilaitosyhteistyötä Arcadan kanssa. Toimialalla on juuri toteutettu kartoittava kysely ruotsinkielisen henkilöstön rekrytointiin ja oppilaitosyhteistyöhön liittyvistä tarpeista ja kehittämiskohteista, joihin pureudutaan vuoden 2020 aikana.

Sähköiset palvelut

Toimialalla kaksikielisyyden toteutumista edistetään kehittämällä sähköisiä palveluja ja digitaalisia ratkaisuja. Sähköiset palvelut lisäävät erikäisten ruotsinkielisten kuntalaisten mahdollisuuksia käyttää sosiaali- ja terveystoimialan palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Vuonna 2019 vakiintuneet ruotsiksi käytettävät sähköiset palvelut ovat lapsiperheiden ympärivuorokautinen sähköinen yhteydenottokanava Behöver hjälp, sosiaali- ja terveydenhuollon asiointikanava Omaolo, Seniori-infon chat ja ikääntyneiden sähköinen huoli-ilmoitus. Nuorten sote -verkkoympäristö avataan ensi vuoden alussa ruotsiksi. Sieltä helsinkiläinen 16–29-vuotias nuori saa laajasti tietoa itsenäistymiseen sekä muihin elämän osa-



alueisiin liittyen. Lisäksi Perheentuki- eli Familjestöd-sivuston ruotsinkielistä sisältöä lisätään ja kehitetään vuonna 2020.

Valmistumassa on asukkaille ja asiakkaille tarkoitettu ruotsinkielisten palvelujen sähköinen palvelukartta, josta ilmenee ruotsinkielellä palveluja tuottavat fyysiset toimipisteet. Palvelukartta kattaa perhekeskusten, terveys- ja hyvinvointikeskusten sekä senioripalvelujen ruotsinkieliset palvelut, mikä helpottaa kaikkien ruotsinkielisten kuntalaisten asiointia.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan keskeinen tavoite vuonna 2020 on asiakas- ja potilastietojärjestelmä onnistunut Apotin käyttöönotto. Ensi vuonna keskitytään Apotin käyttöönottoon huomioiden myös ruotsinkieliset palvelut. Apotin Maisa-asiakasportaalissa voi valita ruotsinkielisen version. Jatkossa varmistetaan asukkaille ja potilaille mahdollisuus saada tarvittavat viestit, lähetteet, käyntiyhteenvedot ja epikriisit myös ruotsin kielellä.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

Helsingin hyvinvointisuunnitelma 2019–2021 hyväksyttiin kaupunginvaltuuston kokouksessa kesäkuussa 2019. Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen on osa kaksikielisiä sosiaali- ja terveystoimintoja. Kaupungissa yhteensovitetään toimia, joilla lisätään myös ruotsinkielisen väestön hyvinvointia ja sosiaalista osallisuutta sekä terveyttä ja toimintakykyä.

Kaupunkistrategiassa on nostettu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (HYTE) pilottihankkeiksi liikkumisen lisääminen sekä nuorten syrjäytymisen ehkäiseminen. Liikkumishankkeissa on kuntalaisten ja myös kaupungin henkilöstön antaman ohjauksen tueksi tehty Helsinki Liikkuu -sivusto. Sivusto toimii myös ruotsin kielellä.

Nuorten syrjäytymisen ehkäisemiseen ja alueiden välisen eriytymisen torjumiseen sosiaali- ja terveystoimialalle perustettu 2ME-hanke jatkaa vielä vuoden 2020. Hankkeen tavoitteena on myös ruotsinkielisten nuorten osalta saada helsinkiläiset löytämään nuorten palvelut ja lisätä nuorten osallisuuden kokemuksia. Pyrkimyksenä on toteuttaa nykyiset palvelut siten, että nuoret saavat niistä mahdollisimman hyvän tuen sekä kokeilla uusia toimintamuotoja. Lisäksi esimerkiksi lännen alueella on mahdollista palvella ruotsinkielisiä nuoria, ja lännen alueen sosiaaliohjaajat palvelevat koko Helsingin nuorta väestöä ruotsiksi. Alkuvuonna 2020 lanseerataan ruotsiksi Nuorten sote -verkkosivusto, josta nuoret saavat laaja-alaisesti tietoa terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen tueksi.

Asiakaskokemus



Äidinkielen palvelu lisää asiakas- ja potilasturvallisuutta sekä positiivista asiakaskokemusta. Monialaisessa asiakastyössä selkeät palveluketjut, verkostomaiset työtävät ja tiivis yhteistyö helpottavat työskentelyä sekä vahvistavat asiakaskokemusta. Sosiaali- ja terveystoimialalla painotetaan kaksikielisyyden vaikutuksia asiakkaisiin, toimintaan ja omiin työtehtäviin. Asiakaskokemusta vahvistetaan monipuolisella palvelukonseptilla ja viestimällä asiakkaan omalla äidinkielellä.

Sosiaali- ja terveystoimialan eri palveluissa mitataan asiakaskokemusta pikapalautejärjestelmän eri menetelmien avulla. Asiakkaat voivat antaa palautetta käyntinsä jälkeen esimerkiksi terveysasemilla ja hammashoitoloissa. Lisäksi sosiaalipalveluissa sekä muun muassa psykiatria- ja päihdepalveluissa asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta pikapalautejärjestelmän laitteiden avulla. Tämän lisäksi esimerkiksi Helppiseniorin asiakasohjauksen ruotsinkielinen tiimi on ottanut käyttöönsä pikapalautejärjestelmän mobiilisovelluksen, jolla asiakas voi antaa palautetta ruotsiksi. Kotihoidossa otetaan käyttöön uusi pikapalautejärjestelmä vuonna 2020 samanaikaisesti sekä suomenkielisissä että ruotsinkielisissä tiimeissä. Tällöin saadaan tarkempaa tietoa siitä, kuinka moni on vastannut kysymyksiin ruotsiksi. Loppuvuodesta 2019 toimialan kaikissa noin 230 palautelaitteessa on myös vaihtoehto vastata ruotsiksi, ja asiakaskokemusta voidaan mitata systemaattisemmin. Lisäksi kaikilla kuntalaisilla on mahdollisuus antaa palautetta saamastaan palvelusta ja hoidosta kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta.

Ruotsinkielinen viestintä

Sosiaali- ja terveystoimen viestintään palkattiin vuonna 2019 ruotsinkielinen viestintäasiantuntija, joka toteuttaa ruotsinkielistä viestintää ja sen kehittämistä yhdessä palvelujen asiantuntijoiden ja johdon kanssa. Tavoitteena on parantaa ruotsinkielisten palvelujen näkyvyyttä asukkaille ja asiakkaille eri viestintäkanavia hyödyntäen.

Ruotsinkielisten palvelujen näkyvyyttä on lisätty eri viestintäkanavissa, kuten verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa. Ruotsinkielisiä verkkosivuja on uudistettu syksyllä 2018 laaditun palvelumuotoiluhankkeen suositusten pohjalta. Verkkosivujen suomenkielinen ja ruotsinkielinen navigaatio on yhtenäistetty. Lisäksi verkkosivuille on lisätty "Palvelua ruotsiksi" eli Service på svenska -ikoni, joka osoittaa, millä terveysasemilla sekä missä neuvoloissa ja monipuolisissa palvelukeskuksissa saa ruotsinkielistä palvelua. Seuraavaksi verkkosivujen kieliversiot linkitetään yhteen, jotta kävijä pääsee helposti liikkumaan kieliversioiden välillä.

Ruotsinkielisille asiakkaille ja asukkaille tarjotaan kaikki viestinnän tuottama materiaali, kuten asiakastiedotteet, verkkouutiset ja esitteet ruot-



17.12.2019

Asia/4

seurantaa kehitetään ja pyritään vahvistamaan ensi vuonna, jolloin ruotsinkielisiä palveluja esitetään tarkasteltavan osana toimialan käyttösuunnitelmaa ja toimintakertomusta.

Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Sosiaali- ja terveystoimialoissa terveyden ja hyvinvoinnin ennakoiva edistäminen korostuu. Ruotsinkieliset palvelut ja niistä viestiminen ruotsin kielellä vahvistavat ruotsinkielisten asiakkaiden osallisuutta, madaltavat kynnyksiä palveluihin hakeutumiseen ja edistävät asiakkaiden mahdollisuuksia huolehtia omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan. Laadukkaiden, yhdenvertaisten ja oikeaan aikaan saatavilla olevien palvelujen turvaaminen edellyttää työn ja palvelujen jatkuvaa kehittämistä. Tavoitteena on asiakkaan palvelupolun kokonaisvaltainen kehittäminen ja ruotsinkielisten palvelujen löydettävyyden parantaminen. Lisäksi tavoitellaan tiiviimpää monialaista yhteistyötä kaksikielisellä sosiaali- ja terveystoimialalla, jotta kuntalaisten kokemus autetuksi tulemisesta toteutuu. Toimialalla halutaan vahvistaa asiakkaan kokemusta kuulluksi tulemisesta ja osallisuudesta, kun palvelut voidaan toteuttaa ruotsin kielellä.

Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja
Juha Jolkkonen

Lisätiedot

Outi Forsström, erityissuunnittelija, puhelin: 310 25651
outi.forsstrom(a)hel.fi

Liitteet

1 Lägesrapport över de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna 2019

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano