

Lägesrapport över de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna 2019

Social- och hälsovårdssektorns tjänster på svenska

Inom Helsingfors social- och hälsovårdstjänster beaktas invånarnas språkliga rättigheter, och tjänster erbjuds på svenska. Dessutom följer man inom sektorn befolkningsuppgifterna och förändringar i dem, särskilt gällande den svenskspråkiga befolkningen och på basen av dataunderlaget görs det utvecklingsförslag. Det strävas till funktionalitet inom social- och hälsovårdstjänsterna genom att förbättra tillgången till tjänster på svenska, med att stärka integrationen och det multiprofessionella samarbetet och med att fokusera på det förebyggande arbetet. De svenskspråkiga invånarnas jämlikhet inom sektorn tryggas genom att det erbjuds tillräckligt med tjänster på svenska, något som särskilt ses över när tjänsterna förnyas.

Enligt avtal har lägesrapporter över fjolårets svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster avgetts till nämnden. Inom sektorn följer och rapporterar man systematiskt hur de svenskspråkiga klienterna har beaktats vid utvecklingen av serviceprocesserna, inom reformarbetet av tjänsterna och under planeringen av servicenätverket. Dessutom granskas kommunikationen med de svenskspråkiga klienterna och huruvida de mål som satts för arbetsgruppen för den svenskspråkiga servicen inom sektorn har uppnåtts. I den här rapporten ligger fokus på de ändringar som skett i Helsingfors stads svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster under 2019.

Social- och hälsovårdssektorns arbetsgrupp för svensk service

I arbetsgruppen för den svenskspråkiga servicen inom social- och hälsovårdssektorn ingår företrädare för de olika tjänsterna och för administrationen. Arbetsgruppens tyngdpunkter har 2019 legat på utvecklandet av tjänsterna på svenska, samarbetet mellan serviceformerna och främjandet av rekrytering och samarbete med läroanstalter. Verksamheten i arbetsgruppen för den svenskspråkiga servicen stöds av undergrupper som bildats 2019 inom verksamhetsmodellerna för familjecentren, centralerna för hälsa och välbefinnande samt seniortjänsterna. Respektive verksamhetsmodells egen undergrupp

utvecklar och stärker service- och konsultationsmodellerna på svenska på sina egna områden. Arbetsgrupperna har utvärderat de förnyade verksamhetsmodellerna för tjänsterna utifrån ett språkperspektiv och identifierat särskilda teman som ska främjas vid planeringen av den svenskspråkiga servicen.

De särskilda temana för 2020 är bland annat att stärka nätverket av svenskspråkiga aktörer inom sektorn, rekrytering av personal som talar svenska samt ibruktagandet av Apotti. Dessutom uppdateras språkplanen för sektorn nästa år och olika modeller tas fram för att trygga förverkligandet.

Förnyade tjänster

Tre av de etablerade verksamhetsmodellerna i sektorn vidareutvecklas: familjecentren, centralerna för hälsa och välbefinnande samt seniortjänsterna. För alla tre verksamhetsmodeller har det under 2019 tillsatts arbetsgrupper för den svenskspråkiga servicen. Arbetsgrupperna består av aktörer inom det befintliga nätverket och de har i uppgift att säkerställa att det multiprofessionella arbetet och servicen löper smidigt. I år inleddes ett samarbete som syftar till att de som jobbar utifrån verksamhetsmodellerna ska agera systematisk, arbeta över servicegränserna och utnyttja varandras yrkeskompetens.

Vid anordnandet av tjänster på svenska inom social- och hälsovårdssektorn i Helsingfors, utnyttjas centraliserade lösningar så att tjänster kan tryggas för svenskspråkiga Helsingforsbor. Vid planeringen av serviceprocesserna på svenska har man strävat till att bättre ta vara på den befintliga personalens språkkunskaper och fastställa den servicen där dessa resurser måste förstärkas.

Familjecenter

I fråga om familjecentermodellen medför det familjecenter som öppnades i Berghäll i juni 2019 den största förändringen för de svenskspråkiga kommuninvånarna. De svenskspråkiga tjänsterna för barnfamiljer från hela Helsingfors har centraliserats i Berghälls familjecenter. Det nya familjecentret gör det enklare och snabbare för svenskspråkiga barnfamiljer att uträtta sina ärenden. Följande svenskspråkiga tjänster har centraliserats i Berghäll: bedömning av servicebehovet och stöd för barnfamiljer, hemservice för barnfamiljer, socialhandledning för barnfamiljer, talterapi, rådgivningsbyråernas psykologtjänster, rådgivning i uppfostrings- och familjefrågor, handikapparbete med barn och vuxna, socialarbete inom barnskyddets öppenvård samt det intensifierade familjearbetet inom barnskyddet. Dessutom fås rådgivningstjänster, som inkluderar

hälsovårdar- och läkarmottagning, vid Östergatans familjecenter, Nordsjö familjecenter, Berghälls familjecenter och rådgivningsbyråerna i Munksnäs och Femkanten.

Under året har satsningar gjorts på informationen om Berghälls familjecenter så att kommuninvånarna enkelt ska hitta de centraliserade svenskspråkiga tjänsterna. Ett ytterligare mål med kommunikationen om Berghälls familjecenter har varit att sprida information till medarbetarna om den aktuella förnyelsen av verksamhetsmodellen inom familjetjänsterna.

Inom socialrådgivningen för barnfamiljer har i år införts svenskspråkig telefonservice och hemservice. Inom de svenska tjänsterna har dessutom ett rådgivningsteam bildats samt, utöver det grundläggande arbetet med bedömning av servicebehovet och stöd för barnfamiljer, även verksamhetsmodellen Familjestöd. Familjestöd används för 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. Webbplatsen Familjestöd stöder modellen. Modellen utvärderas, vidareförädlas och utvidgas under 2020.

Centraler för hälsa och välbefinnande

I anslutning till den modell som används för centralerna för hälsa och välbefinnande har vissa tjänster på svenska koncentrats till centralerna. Hälsostationstjänster fås också på svenska vid andra verksamhetsställen, såsom Munksnäs, Kvarnbäckens och Femkantens hälsostationer. Vid planeringen av strukturen i centralerna kommer genomförandet av den svenskspråkiga servicen att granskas med utökade öppettider. Behovet och möjligheterna att tillhandahålla centraliserad svenskspråkig service också i norr utvärderas årligen bland annat utgående från uppgifterna om den svenskspråkiga befolkningens utveckling.

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

- hälsostationerna (öst, centrum, väst)
- 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)

I modellen med centraler för hälsa och välbefinnande har de befintliga aktörer som tillhandahåller service på svenska kartlagts under 2018–2019. Våren 2019 skapades inom

modellen ett konsultationsnätverk avseende tjänster på svenska. De kunskaper som finns inom konsultationsnätverket kan anlitas och utnyttjas av alla som jobbar inom sektorn.

Personalens kunskaper i svenska har kartlagts inom fysioterapin och munhälsovården. Inom verksamhetsmodellen har man internt kännedom om de anställda med kunskaper i svenska till vilka svenskspråkiga klienter kan hänvisas. På så sätt kan service på modersmålet tryggas även i dessa avseenden.

Arbetsgruppen för södra psykiatriska polikliniken flyttade till Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande, som öppnade i februari 2018. Dess verksamhet har under 2019 etablerats som en del av den svenskspråkiga arbetsgruppen för Fiskehamnens psykiatri- och missbrukartjänster.

Seniortjänster

Mångsidiga servicecentralen-verksamhetsmodellens nya namn lanserades på hösten 2019. Seniortjänster (på finska Senioripalvelut) erbjuder tvåspråkig service och i början av nästa år kommer Seniortjänsters byggnader att få namnet Seniorcenter.

De svenskspråkiga klienterna får rådgivning och servicehandledning från Seniorinfo och servicecentralerna i Kampen, Forsby och Norra Haga. Den dygnetruntvård som produceras av staden är centraliserad till Stengård och Forsby. Dessutom köps omkring 200 platser externt. Också bedömnings- och rehabiliteringsfunktionerna har centraliserats till Stengård, liksom även dagverksamheten, som kompletteras med köpta tjänster. Servicecentralverksamhet ordnas på svenska i Kampen och Forsby samt i Munksnäs och Norra Haga. Utöver dessa har ett svenskspråkigt team bildats vid geriatriska polikliniken. År 2019 erbjöds även frontveteraner inom seniortjänsterna möjlighet till bedömning av servicebehovet på svenska, och svenskspråkig träning har ordnats för närståendevårdare.

Klienthandledningen och det gerontologiska socialarbetet på svenska har samarbetat med den rehabiliterande bedömningsenheten som inledde sin verksamhet i höstas. Syftet är att förbättra klienternas funktionsförmåga, hjälpa dem att åka hem tryggt från sjukhuset och stödja dem i att klara sig hemma.

Verksamheten vid seniortjänsterna på svenska har under 2019 aktivt utvecklats bland annat inom Seniornätverket, som omfattar Seniorinfo, de servicecentraler som ordnar verksamhet på svenska samt organisationer och församlingar.

Nya elektroniska tjänster är Seniorinfos chatt på båda inhemska språken och en elektronisk orosanmälan sedan november 2019. De elektroniska tjänsterna gör servicefältet mångsidigare och stärker tillgången till tjänster på svenska.

Hemvården

Inom hemvården har den tvåspråkiga servicen länge varit ett område för utveckling. Det strävas till att kunna erbjuda tvåspråkig service inom det södra området och för tillfället betjänar teamet omkring 150 svenskspråkiga klienter. I det södra området, på Drumsö och i andra områden i Helsingfors ordnas servicen som köptjänst. De finsk- och svenskspråkiga hemvårdstjänsterna som köps in konkurrensutsätts på våren 2020. Hemvård erbjuds också genom servicesedlar och i form av distansvård som produceras av Helsingfors servicecentral. Utförandet av den språkliga servicens köptjänster följs upp via klientresponser inom ramen för kvalitetskontrollen samt genom regelbundna samarbetsmöten mellan serviceleverantör, upphandlingstjänsten och hemvården.

Tillgången på personal och samarbete med läroanstalter

Personalens kunskaper i svenska har stärkts genom språkkurser och framöver ska dessa kunskaper utvecklas ytterligare. År 2019 finns det inom sektorn knappt 400 anställda med svenska som modersmål, men en del av dem jobbar nödvändigtvis inte på en svenskspråkig serviceenhet. Inom sektorn finns det dessutom personal som kan betjäna på svenska, vilket gör att den språkliga servicenivån kan upprätthållas.

En utmaning för resursfördelningen, kontinuiteten och utvecklingen av verksamheten är svårigheten att rekrytera språkkunnig personal. Det finns också exempel på rekryteringar som lyckats väl 2019, såsom den andra svenskspråkiga socialhandledaren som anställdes vid Seniorinfo på svenska. Dessutom har en svenskspråkig medarbetare nyss inlett sitt arbete vid den rehabiliterande bedömningsenhetens team. Till rekryteringstjänsterna har 2019 valts en rekryteringskonsult som ska sätta sig in i rekrytering av personal som talar svenska. Rekryteringskonsultens uppgift är att fokusera på särskilda frågor kring rekrytering av svenskspråkig personal. Dessutom ser man till att social- och hälsovårdssektorn behålls attraktiv och ger akt på att arbetsgivarbilden blir klarare.

Under innevarande år har möjligheterna till samarbete med läroanstalter kartlagts och verksamheten intensifieras under 2020. Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor bedriver bland annat samarbete med läroämnet socialt arbete vid Helsingfors universitet, Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området och Mathilda Wrede-institutet. Sektorn erbjuder svenskspråkiga studerande inom olika studielinjer bland annat praktikplatser och möjligheter till examensarbete. För att trygga språkkunnig personal har samarbetet med Arcada stärkts detta år. En kartläggande enkät har nyss gjorts inom sektorn över de behov och utvecklingsområden som föreligger i fråga om rekrytering och samarbete med läroanstalterna. Enkätmaterialen ska analyseras under 2020.

Elektroniska tjänster

Tvåspråkighet inom sektorn främjas genom utveckling av elektroniska tjänster och digitala lösningar. De elektroniska tjänsterna ökar möjligheterna för svenskspråkiga invånare i olika åldrar att utnyttja social- och hälsovårdstjänster oberoende av plats och tid. De elektroniska tjänster som etablerats på svenska 2019 är den 24/7 tillgängliga elektroniska kontaktkanalen för barnfamiljer Behöver hjälp, social- och hälsovårdens kanal för ärendehantering Omaolo, Seniorinfo-chatten samt den elektroniska orosanmälan för äldre. Webbmiljön för social- och hälsovårdstjänster för unga öppnas i början av nästa år. Där kan unga Helsingforsbor i åldern 16–29 år få omfattande information om att bli vuxen och om andra livsområden. Det svenskspråkiga innehållet på webbplatsen Familjestöd utökas och vidareutvecklas dessutom under 2020.

Den elektroniska servicekartan över den svenskspråkiga servicen för invånare och klienter håller på att bli färdig. Av servicekartan framgår var de fysiska serviceställena ligger. Servicekartan omfattar servicen på svenska vid familjecentren, centralerna för hälsa och välbefinnande samt seniortjänsterna, vilket gör det lättare för svenskspråkiga invånare att hitta fram.

Ett viktigt mål för social- och hälsovårdssektorn i Helsingfors 2020 är att få klient- och patientdatasystemet Apotti i bruk. Nästa år ligger fokus på ibrukttagandet av Apotti, och tjänsterna på svenska beaktas. Apottis klientportal Maisa finns också på svenska. I fortsättningen tryggas klienter och patienter möjlighet att få de meddelanden, remisser, besöksresuméer och epikriser som krävs på svenska.

Främjande av välfärd och hälsa

Helsingfors välfärdsplan 2019–2021 godkändes vid stadsfullmäktiges möte i juni 2019. Arbetet med att främja hälsa och välfärd är ett element i de tvåspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna. Inom staden samordnas de åtgärder som syftar till att öka välfärden, den sociala delaktigheten, hälsan och funktionsförmågan hos den svenskspråkiga befolkningen.

I stadsstrategin har ökad motion och rörlighet och förebyggande av utslagning bland unga gjorts till pilotprojekt för hälso- och välfärdsfrämjandet. Inom ramen för motions- och rörlighetsprogrammet har webbplatsen Helsinki liikkuu lanserats till stöd för kommuninvånarna och för den handledning personalen ger. Webbplatsen finns också på svenska.

2ME-projektet som inletts inom social- och hälsovårdssektorn för att förebygga utslagning bland unga och bekämpa isoleringen av områdena fortsätter sitt arbete under 2020. Målet

med projektet är att få även de svenskspråkiga ungdomarna att hitta tjänsterna samt att förbättra ungdomarnas upplevelse av delaktighet. Avsikten är att producera de nuvarande tjänsterna så att de unga får ett så gott stöd som möjligt och chans att pröva på nya verksamhetsformer. Dessutom är det möjligt att betjäna ungdomar på svenska i västra området, och västra områdets socialhandledare betjänar svenskspråkiga unga från hela Helsingfors. I början av 2020 lanseras webbplatsen för social- och hälsovårdstjänster för unga på svenska. Där får ungdomarna vittgående information med anknytning till hälso- och välfärdsfrämjande.

Klientupplevelsen

Service på modersmålet ökar klient- och patientsäkerheten och bidrar till positiva klientupplevelser. I det multiprofessionella klientarbetet underlättas arbetsprocessen av tydliga servicekedjor, nätverksarbete och tätt samarbete, samtidigt som klientupplevelsen stärks. Inom social- och hälsovårdssektorn betonas de konsekvenser som tvåspråkighet har för klienterna, verksamheten och de anställdas egna arbetsuppgifter. Klientupplevelsen stärks genom ett mångsidigt servicekoncept och kommunikation på klientens eget modersmål.

I social- och hälsovårdssektorn mäts klientupplevelsen med olika metoder i systemet för snabbrespons. Klienterna kan efter ett besök ge respons exempelvis på hälsostationerna eller tandklinikerna. Dessutom är det möjligt att ge respons inom socialtjänsterna bland annat för klienter inom psykiatri- och missbrukartjänsterna genom terminaler för snabbrespons. Därutöver har till exempel det svenskspråkiga teamet för klienthandledning vid Seniorhjälpen (på finska Helppiseniori) tagit i bruk en mobilapp för respons, där respons kan ges på svenska. Inom hemvården kommer ett system för snabbrespons att tas i bruk samtidigt för de finsk- och svenskspråkiga teamen 2020. Då fås exaktare uppgifter om hur många som besvarar frågorna på svenska. I slutet av 2019 finns också möjlighet att svara på svenska i alla omkring 230 responsautomater inom sektorn, och klientupplevelsen kan mätas mer systematiskt. Dessutom har invånarna möjlighet att ge respons om den service och vård de får via stadens elektroniska responssystem.

Svenskspråkig kommunikation

År 2019 anställdes en svenskspråkig kommunikationsexpert till social- och hälsovårdssektorn. Experten sköter kommunikationen på svenska och utvecklar den tillsammans med serviceexperterna och ledningen. Målet är att förbättra kännedomen om tjänsterna på svenska bland invånare och klienter med hjälp av olika kommunikationskanaler.

De svenskspråkiga tjänsterna har gjorts synligare i olika kommunikationskanaler, bland annat på webbsidor och sociala medierna. De svenskspråkiga webbsidorna förnyades hösten 2018 utgående från rekommendationer som gavs under ett tjänstedesignprojekt. Navigationen på de finsk- och svenskspråkiga sidorna har gjorts enhetligare. Dessutom

SV

Service på svenska

lades ikonen till för att indikera vid vilka hälsostationer, rådgivningsbyråer och mångsidiga servicecentraler man får betjäning på svenska. Härnäst kommer språkversionerna av webbsidorna att länkas så att besökare enkelt kan växla mellan dem.

Svenskspråkiga invånare och klienter ges tillgång till allt informationsmaterial som produceras, såsom klientmeddelanden, webbnyheter och broschyrer, på svenska. Inom sektorn finns en översättare på heltid, och dessutom kan översättningstjänster köpas in från de översättningsbyråer som staden konkurrensutsatt.

Kommunikationen i samband med att Berghälls familjecenter öppnades skedde parallellt på finska och svenska. Eftersom svenskspråkiga tjänster har centraliserats i familjecentret, har informationen om dem haft en viktig roll i familjecentrets kommunikation under året.

Under det kommande året vidareutvecklas kommunikationen på svenska som en del av sektorns övriga kommunikationsarbete. Tyngdpunkterna för kommunikationen 2020 härleds ur planen för genomförande. En tyngdpunkt kommer att vara den svenskspråkiga kommunikationen under ibruktagandet av klient- och patientdatasystemet Apotti.

Uppföljning av den svenskspråkiga servicen

Service på det egna modersmålet förbättrar social- och hälsovårdstjänsternas tillgänglighet och effektivitet. Utnyttjande av de svenskspråkiga klienternas kunskap och expertis vid utvecklingen av serviceprocesserna, förnyandet av tjänsterna och planeringen av servicenätverket har stärkts, och arbetet fortsätter under 2020. Delaktigheten för den svenskspråkiga personalen och samarbetspartners utökas.

Den svenskspråkiga arbetsgruppen främjar tvåspråkighet inom sektorn. Arbetsgruppen strävar efter att skapa strukturer som påverkar de svenskspråkiga tjänsternas tillgång, bedömning och kvalitet. Verksamheten i den svenskspråkiga arbetsgruppen och i undergrupperna för de tre verksamhetsmodellerna har stötts med en ny kommunikationsresurs, vilket möjliggjort bättre, klientorienterad kommunikation såväl internt som externt. Dessutom effektiviserar den svenskspråkiga kommunikationsexperten kommunikationen med de svenskspråkiga kommuninvånarna på deras modersmål, så att kännedomen om tjänsterna på svenska sprids.

Kunskaper i svenska har blivit ett kompetensområde för professionella inom social- och hälsovården, som stärks inom sektorn. En rekryteringskonsult har anlitats för att fokusera på förbättrad tillgång till svenskspråkig arbetskraft. Genom att utveckla kunskaperna i svenska ytterligare genom språkutbildningar kan kvaliteten på vårdarbetet och socialvården samt klientupplevelsen förbättras. Klientupplevelsen för de svenskspråkiga klienterna uppföljs noggrant, och utvecklingsåtgärder kartläggs.

Samarbete inom sektorn har bedrivits med bland annat tvåspråkighetsnämnden, och stadens utkast till tvåspråkighetsrapporten kommenterades hösten 2019. I utkastet uttrycks uppskattning för det arbete som gjorts inom sektorn för de tvåspråkiga kommuninvånarna. Rapporten innehåller principer som är viktiga för sektorn, bland annat språktillägget till lönen. Uppföljningen av hur tvåspråkigheten uppnås utvecklas och är tänkt att stärkas nästa år, då den svenskspråkiga servicen granskas som en del av sektorns genomförandeplan och verksamhetsberättelse.

Bedömning av konsekvenserna för hälsa och välbefinnande

Inom social- och hälsovårdstjänsterna understryks vikten av att förebyggande främja hälsa och välbefinnande. Att det finns svenskspråkig service och att information om den ges på svenska gör de svenskspråkiga klienterna mer delaktiga, sänker tröskeln till tjänsterna och främjar klienternas möjligheter till att ta hand om sin hälsa och sitt välbefinnande. För att man ska kunna säkerställa högklassiga, jämlika och rättidiga tjänster, krävs att arbetet och servicen vidareutvecklas kontinuerligt. Målet är att utveckla servicekedjan på ett övergripande plan och göra tjänsterna på svenska enklare att hitta. Dessutom eftersträvas tätare mångprofessionellt samarbete inom den tvåspråkiga social- och hälsovårdssektorn så att kommuninvånarna kan uppleva att de blivit hjälpta. Önskan inom sektorn är att stärka klienternas upplevelse av att bli hörda och känna sig delaktiga genom att tjänsterna erbjuds på svenska.