

Sosiaali- ja terveystoimialan kaksikielisyysuunnitelma

SISÄLTÖ

1. Johdanto
2. Kielelliset oikeudet ja kaksikielisyyden lähtökohdat
3. Toimialan ruotsinkieliset palvelut
 - 3.1 Perhekeskus
 - 3.2 Terveys- ja hyvinvointikeskus
 - 3.3 Senioripalvelut
4. Asiakkaan oikeudet
5. Henkilöstön saatavuus
6. Osaamisen kehittäminen ja kielitaito
 - 6.1 Osaamisen kehittäminen
 - 6.2 Kielitaito
7. Oppilaitosyhteistyö ja tutkimustoiminta
8. Viestintä
9. Ruotsinkielisten palvelujen työryhmät
10. Kaksikielisyyssuunnitelman toteuttaminen

1. Johdanto

Kaksikielisenä kuntana Helsingin kaupungilla on lakisääteinen velvollisuus palvella asukkaitaan heidän äidinkielellään joko suomeksi tai ruotsiksi. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla tuotetaan ruotsinkielisiä palveluja, jotka takaavat kuntalaisten kielellisten oikeuksien toteutumisen. Suunnitelman tarkoituksena on kuvata, miten kaksikielisyttä toteutetaan sosiaali- ja terveystoimialalla.

Sosiaali- ja terveystoimialan kaksikielisyysuunnitelma pohjautuu lainsäädännölliseen perustaan. Lisäksi suunnitelma perustuu kaupunginhallituksen 24.2.2020 § 133 antamaan ohjeistukseen, että jokaiselle toimialalle ja liikelaitokselle laaditaan toiminnan tarpeisiin vastaava kielisuunnitelma kielellisten palvelujen ja henkilöstön kielitaitojen turvaamiseksi. Sosiaali- ja terveystoimialan suunnitelman pohjana on kaupungin Kaksikielisyystoimikunnan hyväksymä kielisuunnitelmamalli. Toimialalla kaksikielisyttä vahvistavaa toimintaa ohjaa sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelma.

Pitkään kasvussa ollut ruotsinkielisen väestön määrä Helsingissä edellyttää sosiaali- ja terveystoimea huomioimaan yhä lisääntyvä ruotsinkielisten palveluiden kysyntä. Sosiaali- ja terveystoimessa turvataan laadukkaat palvelut ruotsinkielisille helsinkiläisille, sillä asiakkaan oikeuksiin kuuluu saada palvelua omalla äidinkielellään. Kuntalaisen valitsema asiointikieli määrittää, millä kielellä hän saa asiakas- ja potilasasiakirjansa. Helsingin kaupungin palvelukielet ovat suomi ja ruotsi, mutta kaupungissa on myös kielellistetty tiettyjä palveluita asiakastarpeista lähtien. Kaksikielisyysuunnitelma pohjautuu ruotsin kielen lakisääteiseen viralliseen asemaan.

On tärkeää, että ruotsin kielen taitoisen henkilöstön saatavuus varmistetaan sosiaali- ja terveystoimialalla. Kaksikielisyysuunnitelmassa kerrotaan, millaisin koulutuksin henkilöstön ruotsin kielen taitoa vahvistetaan ja ylläpidetään. Ruotsinkielisten asukkaiden yhdenvertainen asema turvataan varmistamalla riittävät ruotsinkieliset palvelut erityisesti palveluintegraatiossa, lisäämällä ruotsin kielen koulutusta ja varmistamalla riittävä kielitaito rekrytointien yhteydessä. Yhteistyö ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa edistää myös kielitaitoisen henkilöstön rekrytointia alalle.

Toimialalla vahvistetaan asiakaskokemusta monipuolisella palvelukonseptilla ja viestimällä asiakkaan omalla äidinkielellään kiinnostavasti. Ruotsinkielinen palveluviestintä tavoittaa kaupunkilaiset monikanavaisesti. Kaksikielisyysuunnitelmassa kuvataan, mitkä ovat asukkaille suunnatun viestinnän tavoitteet. Suunnitelman lopussa kerrotaan toimialan ruotsinkielisten palvelujen työryhmän ja toimintamallien alatyöryhmien toiminnasta sekä sosiaali- ja terveystoimialan kaksikielisyysuunnitelman toteuttamisesta.

2. Kielelliset oikeudet ja kaksikielisyyden lähtökohdat

Kielelliset oikeudet perustuvat lakiin. Suomen perustuslain mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Kielelliset oikeudet ovat turvattu perustuslain lisäksi tarkemmalla tasolla kielilaisissa. Kielilain mukaan jokaisella on oikeus käyttää äidinkieltään ja tulla palvelluksi suomen tai ruotsin kielellä. Lisäksi säännöksiä löytyy muun muassa kuntalaista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon erityislainsäädännöstä. Terveydenhuolto- ja sosiaalihuoltolain mukaan kunnan on järjestettävä terveys- ja sosiaalipalveluja sekä suomen että ruotsin kielellä siten, että asiakkaat saavat palveluja valitsemallaan kielellä. Lisäksi asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laeissa on säädetty kielellisistä oikeuksista. Asiakasta ja potilasta palvellaan valitsemallaan kansalliskielellä. Helsingissä on myös huomattava määrä muita kieliä, jotka huomioidaan monikielisessä palvelussa. Lainsäädännöllisten velvoitteiden lisäksi on annettava sellaista kielellistä palvelua, että asiakkaan asia tulee hoidetuksi. Lakisääteisissä palveluissa viranomaisella on velvollisuus varmistaa, että asiakas ymmärtää hänelle kerrotut asiat, ja järjestää tulkkaus, jos yhteistä kieltä ei ole. Mahdollisimman hyvän palvelun sekä tasapuolisen kohtelun varmistamiseksi on tärkeää huolehtia riittävien tulkkipalveluiden käytöstä myös muunkielisten helsinkiläisten kohdalla asiakkaan näin toivoessa tai asiasisältöjen sitä vaatiessa. Pysyväsohjeessa *Tulkkauspalvelujen antaminen ja korvaaminen* kuvataan tarkemmin tulkkauspalvelujen hyödyntämistä.

Helsingin kaupungin hallintosäännön mukaan kaupungin hallinto ja palvelut on järjestettävä siten, että asukkaita ja palvelujen käyttäjiä pystytään palvelemaan kaikilla kaupungin tehtäväalueilla heidän omalla kielellään, suomen tai ruotsin kielellä. Kaupungin asukkaiden ja palvelujen käyttäjien kielelliset oikeudet turvataan. Lisäksi Helsingin kaupunkistrategiassa painotetaan elävää kaksikielisyyttä. Kuntien henkilöstön kielitaitovaatimuksia säätelee puolestaan laki julkisyhteisöjen henkilöstöltä vaadittavasta kielitaidosta. Tämän suunnitelman perustana on kaupunginkanslian [malli](#), jossa käsitellään tarkemmin lakien merkitystä.

3. Toimialan ruotsinkieliset palvelut

Sosiaali- ja terveystoimialalla palveluita tuotetaan kaksikielisesti, ja henkilöstö palvelee asiakkaita molemmilla kotimaisilla. Ruotsinkieliset palvelut tuotetaan sosiaali- ja terveystoimialalla joko keskitetysti ruotsin- tai kaksikielisissä tiimeissä ja yksiköissä tai suomenkielisten palvelujen yhteydessä. Joitain palveluja tuotetaan ruotsiksi osittain tai kokonaan ostopalvelujen avulla. Ruotsinkielistä palvelukenttää täydentävät monipuoliset digitaaliset palvelut, etäpalvelut ja kotiin vietävät palvelut. Sähköiset palvelut lisäävät erikäisten ruotsinkielisten kuntalaisten mahdollisuuksia käyttää sosiaali- ja terveystoimialan palveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Fyysisissä palvelupisteissä sujuvaa asiointia edistävät toimipisteiden ja tilojen kyltit ja opasteet, jotka ovat kaksikielisiä.

Seuraavaksi paneudutaan sosiaali- ja terveystoimen keskeisiin palvelukokonaisuuksiin, jotka vahvistavat toimialan kaksikielistä toimintakulttuuria ja ruotsinkielisten helsinkiläisten

yhdenvertaisuutta. Lisäksi toimialalla on muuta toimintaa ja palveluja ruotsiksi esimerkiksi sairaaloissa, vammaistyössä sekä psykiatria- ja päihdepalveluissa.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan periaatteet ruotsinkielisten asiakkaiden osalta:

- Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisessä hyödynnetään osittain keskitettyjä ratkaisuja, jotta turvataan laadukkaat palvelut ruotsinkielisille helsinkiläisille.
- Perhekeskusmallissa ruotsinkieliset lapsiperheiden palvelut ovat kootusti Kallion perhekeskuksessa, jonka lisäksi äitiys- ja lastenneuvolapalveluja on saatavilla laajemmin.
- Terveys- ja hyvinvointikeskustoimintamallin yhteydessä tarkastellaan mahdollisuutta koota ruotsinkielisiä palveluja yhteen keskukseseen, kuitenkin niin, että esimerkiksi ruotsinkielisiä terveysasemapalveluja on saatavilla myös muissa toimipisteissä.
- Senioripalvelut takaa ruotsinkieliset kohdennetut palvelut ikääntyville henkilöille ja osa ruotsinkielisistä palveluista, kuten kotihoito voidaan järjestää osittain ostopalveluna.

Ruotsinkielisten palveluprosessien suunnittelussa on pyritty hyödyntämään nykyistä kielitaitoista henkilöstöä entistä paremmin ja tunnistaa ne palvelut, joissa resursointia on vahvistettava.

3.1 Perhekeskus

Kallion perhekeskukseen on keskitetty koko Helsinkiä palvelevia lapsiperheiden ruotsinkielisiä toimintoja (keskitetyt ruotsinkieliset palvelut):

- lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki
- lapsiperheiden kotipalvelu
- lapsiperheiden sosiaaliohjaus
- puheterapia
- neuvolan psykologipalvelut
- kasvatus- ja perheneuvonta
- lasten ja aikuisten vammaistyö
- lastensuojelun avohuollon sosiaalityö
- lastensuojelun tehostettu perhetyö

Ruotsinkielistä neuvolapalvelua (sis. terveydenhoitajan ja lääkärin vastaanotto) saa jatkossa edelleen useammassa neuvolassa: Itäkadun perhekeskus, Vuosaaren perhekeskus, Kallion perhekeskus sekä Viiskulman ja Munkkiniemen neuvolat.

Ruotsinkielisissä palveluissa on luotu neuvolatiimin ja lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen perustyon lisäksi Familjestöd-toimintamalli. Familjestöd-toimintamallia käytetään tilanteissa, jolloin tarvitaan sekä neuvolatiimin että lapsiperheiden palvelutarpeen

arvioinnin ja tuen työntekijöiden osaamista ja työpanosta asiakkaan tueksi. Toimintamallilla vältetään asiakkaan siirtämistä arvioinnista toiseen ja hyödynnetään vähäiset ruotsinkieliset resurssit. Familjestöd-mallia tuetaan sähköisesti Familjestöd-verkkosivuilla.

3.2 Terveys- ja hyvinvointikeskus

Nykyisellään terveys- ja hyvinvointikeskuksen toiminnoista seuraavissa palveluissa ruotsin kielellä keskitetysti, kaupunkitasoisesti

- terveysasematoiminta kolmella asemalla (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)

Fysioterapiassa ja suun terveydenhuollossa on kartoitettu ja käytössä sisäisesti tiedot ruotsin kielen taitoisesta henkilöstöstä. Terveys- ja hyvinvointikeskuksen palveluita tarjotaan ruotsinkielisille asiakkaille verkostomaisesti kaupunkitasoisesti keskitettynä. Terveys- ja hyvinvointikeskuksen toimintamallissa varmistetaan suunnitteluryhmän avulla monialaisen työn ja palvelun sujuvuuden toteutuminen myös ruotsin kielellä. Toimintamallilla on käytössä sisäisesti tiedot ruotsin kielen taitoisista työntekijöistä, joille voi ruotsinkielisiä asiakkaita ohjata. Näin pystytään turvaamaan äidinkielen palvelu.

3.3 Senioripalvelut

Senioripalvelut tarjoaa ruotsinkielistä palvelua seuraavasti:

- Neuvonta (Seniори-info)
- Asiakasohjaus ja gerontologinen sosiaalityö (palvelutoiminta keskitetty)
- Palvelukeskustoiminta (Kamppi ja Töölö)
- Omaishoitajien valmennus
- Päivätoiminta (Kivelä) sekä ostopalveluna (Esperi Hoivaonnen Lyckoträffen Pitäjänmäellä ja Rastilassa)
- Arviointi ja kuntoutus (Kivelä)
- Fysioterapia, toimintaterapia ja yksilöllinen etäkuntoutus kotiin koko Helsingin alueella
- Kotihoito etelässä omana toimintana (pois lukien Lauttasaari) ja muualla Helsingissä ostopalveluna. Kotihoitoa tarjotaan myös palvelusetelillä ja Palvelukeskus Helsingin tuottamana etähoitona.
- Lyhytaikaishoito (Kivelä)
- Pitkäaikainen ympärivuorokautinen hoito (Kivelän ja Koskelan seniorikeskukset) sekä ostopalveluna (Folkhälsan, Attendo, Hely ry ja Finland Svenska Söndagsskolföreningen)
- Geriatriin ja muistikoordinaattorin palvelut

Senioripalvelut tarjoaa kaksikielisiä palveluja. Ruotsinkieliset asiakkaat saavat neuvontaa Seniori-infosta. 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 Lauttasaassa ja Helsingin muilla alueilla ruotsinkieliset palvelut tuotetaan ostopalveluina.

Tulevina vuosina toimialalla panostetaan kahteen kansalliseen hankkeeseen: rakenneuudistus ja tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus. Hankkeet perustuvat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisen uudistusta koskevan lainsäädännön valmisteluun. Rakenneuudistuksen osana kehitetään Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan ruotsinkielisten palveluja, integraatiota ja prosessien sujuvoittamista. Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan palveluverkkosuunnitelmaa päivitetään vastaamaan väestön palvelutarpeita huomioiden ennakoitu ruotsinkielisen väestön kasvu. Uudet palvelut ja toimintamallit, palveluiden väliset yhdyspinnat, digitaalisten kanavat, monimuotoisemmat tuotantotavat sekä ulkopuolinen tuotanto vaativat vankkaa ja yhtenäistä kehittämistä. Kehitystyössä huomioidaan kielikysymykset sekä ikä- ja muistiystävälliset teknologiset ratkaisut.

4. Asiakkaan oikeudet

Palvelu omalla äidinkielellä parantaa sosiaali- tai terveyspalvelun saavutettavuutta ja vaikuttavuutta. Omalla äidinkielellä asioiminen on keskeinen asiakkaan ja potilaan turvallista asiointia ja palvelua varmistava tekijä. Omalla äidinkielellä tapahtuva palvelu auttaa kuntalaista osallistumaan asiointiinsa ja häntä koskeviin päätöksiin sekä ymmärtämään asiointin tarkoituksen. Palvelujen käyttäjille annetaan tietoa turvallisuudesta ja mahdollisuuksia osallistua sen kehittämiseen.

Kaksikielisen viranomaisen käsittelykielen valinnasta on säädetty laissa. Asiakkaan ilmoittama äidinkieli merkitään Digi- ja väestötietoviraston rekisteriin, jonka kautta se päivittyy myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Asiakkaan asiointikieli voi olla muu kuin väestötietorekisteriin merkitty äidinkieli. Tieto kuntalaisen toivomasta asiointikielestä merkitään asiakas- ja potilastietojärjestelmiin kunkin järjestelmän ohjeiden mukaisesti. Asiointikieli varmistetaan esimerkiksi tietojen tarkastamisen yhteydessä. Oikeus asioida omalla äidinkielellään joko suomeksi tai ruotsiksi koskee myös alaikäisen asiakkaan huoltajaa. Henkilöille, joiden asiointikieli on ruotsi, kerrotaan tarvittaessa ruotsinkielisistä palveluista. Mikäli asiakas on valinnut asiointikielekseen ruotsin, saa hän asiakas- ja potilasasiakirjat myös ruotsin kielellä. Tarvittaessa käytetään tulkkaus- tai käännöspalveluja.

Vuoden 2020 aikana uudistetaan sosiaali- ja terveystoimialan pysyväsuhjetta, joka muun muassa sisältää yksityiskohtaiset tiedot, miten kaksikielisyyttä ja kielellisiä oikeuksia toteutetaan sosiaali- ja terveystoimessa. Pysyväsuhje *Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen, hallinnon sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmän (Apotti) kieli* ohjaa kaksikielisyyden toteutumista sekä asiakastyössä että toimialan sisäisissä asioissa strategisten linjausten mukaisesti.

5. Henkilöstön saatavuus

Sosiaali- ja terveystoimialalla vahvistetaan ruotsinkielistä rekrytointia. Rekrytoinnin ruotsinkielistä markkinointia ja lisänäkyvyyttä potentiaalisille hakijoille edistetään eri kanavissa.

Toimialalle on palkattu ruotsinkielisen henkilöstön saatavuuteen paneutuva rekrytointikonsultti, jonka yhtenä tehtävänä on keskittyä ruotsinkielisen henkilöstöhankinnan erityiskysymyksiin. Ruotsinkielinen rekrytointikonsultti esimerkiksi antaa tukea esihenkilöille henkilöstöhankintaprosessin eri vaiheissa, kuten työpaikkailmoitusten kääntämisessä ruotsiksi, rekrytointikampanjojen suunnittelussa, ehdokkaiden haastatteluissa ja valintapäätöksessä avustamisessa. Lisäksi toimialalta osallistutaan aktiivisesti eri sosiaali- ja terveysalan tapahtumiin, joissa voidaan markkinoida ruotsinkielisiä monipuolisia työmahdollisuuksia. Henkilöstön saatavuudessa huomioidaan tiivis yhteistyö ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa.

Toimialalla vahvistetaan positiivista työnantajamielikuvaa, mikä helpottaa ruotsinkielisten työntekijöiden rekrytointia. Uudistettua työnantajakuva edistää yhtenäinen viestinnällinen sisältö, kun otetaan käyttöön toimialakohtaiset kuva- ja tekstimateriaalit myös ruotsinkielisten rekrytointien markkinoinnissa. Lisäksi analytiikan avulla seurataan sekä arvioidaan markkinointikanavien toimivuutta ruotsinkielisen henkilöstön tavoitettavuuden parantamiseksi. Uudistetun työnantajakuvan toimenpiteillä vahvistetaan yhteistä näkemystä siitä, miten tavoitetaan oikeantyyppiset osaajat ja saadaan heidät kiinnostumaan sosiaali- ja terveystoimesta mahdollisena työnantajana. Työn mielekkyys, itsensä kehittäminen ja osaamisen kasvattaminen ovat merkityksellistä työelämässä. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla kehitetään ruotsinkielisen henkilöstön saatavuutta, työn merkityksellisyyttä ja rekrytointiprosesseja kokonaisvaltaisesti.

6. Osaamisen kehittäminen ja kielitaito

6.1. Osaamisen kehittäminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristö uudistuu vauhdilla. Muutos vaikuttaa osaamisvaatimukseen sekä palvelujen tuottamiseen ja järjestämiseen. Toimintaa ohjaavina tavoitteina ovat erinomainen asiakas- ja henkilöstökokemus sekä vaikuttavuus ja tuottavuus. Tavoitteena on, että toimialan osaamisen kehittämisen rakenteet ja tavat tukevat uuden oppimista ja yhteistä kehittymistä.

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön osaamisen kehittämisen toimintaa ohjaa muun muassa toimialan osaamisen kehittämisen suunnitelma. [Osaamisen kehittämisen suunnitelman 2020–2021](#) strategisia painopisteitä ovat Apotin käyttöönoton ja toiminnan muutoksen tuki, johtamisen ja toimintakulttuurin uudistaminen, digitalisaatio ja sähköiset palvelut sekä ammatti- ja työelämäosaaminen. Kaksikielistä toimintakulttuuria vahvistetaan tiivistämällä ruotsinkielistä

verkostotyötä sekä lisäämällä tietoisuutta ruotsinkielisistä palveluista ja niihin liittyvistä erityiskysymyksistä.

Osaamisen kehittämisen suunnitelman ja koulutussuunnitelman perusteella järjestetään henkilöstölle kohdennettua ammatillista täydennyskoulutusta. Sitä tarjotaan myös ruotsiksi. Vakiintuneita osaamisen kehittämisen toimenpiteitä ovat muun muassa Svenska veckan -seminaari sekä erilaiset kielikoulutukset. Kehittämällä ruotsin kielen osaamista pystytään parantamaan samalla palvelujen laatua ja asiakaskokemusta. Lisäksi tuetaan ruotsinkielisten työntekijöiden yhteistä työtä ja työssä oppimista. Työssä onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista tuetaan valmentavan johtamisen ja onnistumiskeskustelujen avulla. Onnistumiskeskustelut voi käydä ruotsiksi.

6.2 Kielitaito

Sosiaali- ja terveystoimen voimavara on ammattitaitoinen henkilöstö, joka palvelee kuntalaisia niin suomen kuin ruotsin kielellä. Lisäksi sosiaali- ja terveystoimi tarjoaa henkilöstölleen ruotsin kielen koulutusta, jonka tarkoituksena on vahvistaa työssä tarvittavaa kielitaitoa. Toimialalla kannustetaan kielitaidon kehittämiseen, ruotsin kielen käyttämiseen sekä kaksikielisen toimintakulttuurin vahvistamiseen. Henkilöstöä esimerkiksi rohkaistaan ensikohtaamisessa puhelinpalveluissa tai vastaanotolla palvelemaan ruotsin kielellä. Tarvittaessa ruotsinkielinen kuntalainen ohjataan ruotsinkielisiin palveluihin.

Henkilöstön kielitaitoa kartoitetaan työntekijöiden äidinkielen ja muun kielitaidon selvittämiseksi. Työntekijälle voidaan maksaa kielillisää kielitaidosta, joka ei ole rekrytoidessa sisällynyt tehtävän kelpoisuusehtoihin ja jota työntekijä käyttää asiakaspalvelutehtävissä toistuvasti. Lisäksi työntekijällä tulee olla todistus kielitaidostaan, jos tehtävässä vaaditaan muuta kuin suullista osaamista. Kielitaito voidaan osoittaa opintojen yhteydessä. Säännökset, millä tutkinnoilla voidaan todistaa erinomainen, hyvä ja tyydyttävä kielitaito, ovat [valtioneuvoston asetuksessa suomen ja ruotsin kielen taidon osoittamisesta valtionhallinnossa](#). Jos työntekijällä ei ole tarvittavaa todistusta opintojen puolesta, hän voi suorittaa [valtionhallinnon kielitutkinnon](#). Tarkemmat ohjeet kielitaidon huomioimisesta sekä kielitaidosta maksettavan henkilökohtaisen lisän suuruudesta löytyvät [kaupungin pysyväisohjeessa kielitaidon huomioimisesta palkkauksessa](#).

7. Oppilaitosyhteistyö ja tutkimustoiminta

Oppilaitosyhteistyötä ja tutkimustoimintaa kehitetään ja monipuolistetaan entisestään. Aktiivisella yhteistyöllä oppilaitokset saavat tietoa työelämän osaamistarpeista ja opiskelijat pääsevät harjoittelemaan tulevaan ammattiin. Lisäksi toimialan käyttöön saadaan uusinta tietoa opinnäytetöiden kautta.

Oppilaitosyhteistyötä tehdään suunnitelmallisesti niin suomen- kuin ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa. Puitesopimukset on solmittu keskeisimpien pääkaupunkiseudun sosiaali- ja terveysalan oppilaitosten kanssa. Tärkeitä ruotsinkielisiä oppilaitoksia ovat yrkesinstituttet Prakticum, yrkeshögskolan Arcada sekä Helsingin yliopisto. Lisäksi sosiaalialan oppilaitosyhteistyötä ja tutkimus- ja kehittämistoimintaa toteutetaan [Mathilda Wrede -instituutin](#) kanssa.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla on mahdollisuus suorittaa harjoitteluja ruotsin kielellä. Työyhteisöjä kannustetaan ottamaan ruotsin kielen taitoisia opiskelijoita harjoitteluun. Ohjattujen harjoittelujaksojen tehtävänä on antaa opiskelijalle käytännön valmiuksia tulevan ammatin vaatimuksiin. Opiskelijoiden harjoittelukokemuksia kartoittavaa [CLES-mittaria](#) käytetään harjoittelun arvioimisen välineenä, ja tietoja hyödynnetään harjoittelujen ohjaamisen kehittämisessä. Onnistuneet harjoittelujaksot luovat hyvää työnantajamielikuvaa ja lisäävät työn houkuttelevuutta. Tällä on merkitystä ruotsinkielisten työntekijöiden saatavuudessa ja rekrytoinnissa.

Sosiaali- ja terveystoimen tutkimustoiminnassa kohdennetaan tutkimusaiheita entistä paremmin toimialan tutkimustarpeita vastaaviksi. Opiskelijoille tarjotaan toimialaa hyödyttäviä opinnäytetyönaiheita, joita opiskelijat voivat toteuttaa ruotsin kielellä. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen tutkimustoiminta tähtää ensisijaisesti palveluiden ja toiminnan kehittämiseen. Parhaimmillaan toimialan tutkimustoiminta antaa helposti hyödynnettävää tietoa päätöksenteon ja tiedolla johtamisen tueksi.

8. Viestintä

Kunnan viestinnässä huomioidaan yhdenvertaisuusvaatimukset. Kaksikielisten kuntien on huolehdittava sekä suomen- että ruotsinkielisen väestön tiedonsaantitarpeista. Helsingin kaupungilla on linjaukset viestinnästä molemmilla kansalliskielillä. [Viestinnän ohjeet](#) kuvaavat, miten ruotsinkielisen väestön tarpeet huomioidaan kaupungin viestinnässä.

Viestinnän tehtävänä on tarjota aktiivisesti tietoa kaksikielisen kunnan toiminnasta sekä edesauttaa vuorovaikutusta kunnan ja kuntalaisten sekä muiden sidosryhmien välillä. Lisäksi viestinnällä ja markkinoinnilla vaikutetaan Helsingin kaupungin kaksikielisen imagon vahvistamiseen sekä strategisten tavoitteiden saavuttamiseen. Toimialan ruotsinkielisille palveluille luodaan näkyvyyttä ruotsinkielisen viestinnän avulla. Ruotsinkielisistä palveluista viestitään eri kanavissa, kuten kaupungin [verkkosivuilla](#) ja [sosiaalisessa mediassa](#). Ruotsinkielisille asiakkaille ja asukkaille tarjotaan myös viestinnän tuottama materiaali, kuten

asiakastiedotteet, verkkouutiset, esitteet, julisteet ja lehti-ilmoitukset ruotsin kielellä. [Viestintäpalvelut](#) tuottavat sisällöt ja materiaalit. Asiakaspalvelussa käytettävät lomakkeet ovat oletusarvoisesti kaksikielisiä. Monimuotoistuva väestö sekä Helsingin kansainvälistymistavoitteet asettavat tarpeita tuottaa materiaaleja asiakkaalle tarvittaessa englanniksi tai muilla kielillä. Kielivalikoima vaihtelee asiakastiedotteissa, ja esimerkiksi koronamateriaalia on tuotettu useille kielille suomen ja ruotsin lisäksi.

Sisäisesti ruotsinkielisistä palveluista viestitään muun muassa [Helmi-intranetissä](#) ja Teamsissä. Helmi-intranetissä julkaistaan uutisia sekä erilaisia materiaaleja. Intranetissä on myös [ruotsinkielisistä palveluista kertova esittelysivu](#).

Ruotsinkielisten palvelujen viestintää kehitetään osana toimialan muuta viestintää. Viestinnän painopisteet nousevat Sosiaali- ja terveystoimialan käyttösuunnitelmasta. Ruotsinkielinen viestintäasiantuntija vastaa ruotsinkielisestä viestinnästä ja sen kehittämisestä yhdessä palvelujen asiantuntijoiden ja johdon kanssa.

Toimialalla on käytössä oma kokopäiväinen ruotsin kielen kääntäjä, ja lisäksi on mahdollista ostaa käännöspalveluja kaupungin kilpailuttamilta käännöstoimistoilta. Sosiaali- ja terveystoimialalla vahvistetaan viestinnällisesti kaksikielisyys toteutumista, kehitetään ruotsinkielistä viestintää ja huolehditaan riittävästä käännöspalveluista.

9. Ruotsinkielisten palvelujen työryhmät

Sosiaali- ja terveystoimialalla sekä suomen- että ruotsinkielisiä palveluja johdetaan linjassa. Koordinoivana tukena toimii säännöllisesti kokoontuva ruotsinkielisten palvelujen työryhmä, johon kuuluu edustajia eri palveluista sekä hallinnosta. Työryhmä päivittää toimialan kielisuunnitelmaa ja edistää sen hyödyntämistä kaksikielisyys toteutumisen varmistamiseksi. Kaksikielisyysuunnitelman käyttöönotto toteutetaan toimialalla erikseen laadittavalla ohjeistuksella vuoden 2021 aikana.

Ruotsinkielisten palvelujen työryhmän toimintaa tukevat alatyöryhmät perhekeskuksen, terveys- ja hyvinvointikeskuksen sekä senioripalveluiden toimintamalleissa. Kolmen toimintamallin omat alatyöryhmät kehittävät ja vahvistavat ruotsinkielisiä palvelu- ja konsultaatiomalleja omissa toiminnoissaan. Alatyöryhmät arvioivat eri palvelujen uudistamisen toimintamalleja kielinäkökulmasta ja tunnistavat erityisiä teemoja, joita edistetään ruotsinkielisten palvelujen suunnittelussa. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -mallissa huomioidaan ruotsinkielisten palvelujen työryhmien jatkuvuus.

Työryhmät tukevat muun muassa toimialan ruotsinkielisten toimijoiden verkoston vahvistamista, ruotsinkielisten palvelujen kehittämistä ja palvelut ylittävää yhteistyötä. Toimialalla edistetään ruotsinkielisten työntekijöiden rekrytointia, oppilaitosyhteistyötä ja ruotsinkielistä viestintää. Kaksikielisyys toteutumisen seuranta kehitetään, vahvistetaan ja arvioidaan vuosittain osana toimialan käyttösuunnitelmaa ja toimintakertomusta.

10. Kaksikielisyysuunnitelman toteuttaminen

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan uudistettu kaksikielisyysuunnitelma otetaan käyttöön vuonna 2021. Kaksikielisyysuunnitelman toimeenpanemiseksi kehitetään konkreettisia toimenpiteitä, ja ohjeistus valmistuu keväällä 2021. Kielisuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa vuosittain. Vuoden 2021 erityisteemoina ovat muun muassa asiakas- ja potilastietojärjestelmän Apotin käyttöönotto, ruotsinkielisten työntekijöiden rekrytointi, oppilaitosyhteistyö sekä sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus. Ruotsinkielisten yhteistyökumppanien ja asiakkaiden asiantuntijuuden hyödyntäminen palveluprosessien kehittämisessä, palvelujen uudistamistyössä ja palveluverkoston suunnittelussa on tärkeää.

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan keskeinen tavoite vuonna 2021 on asiakas- ja potilasjärjestelmä Apotin onnistunut käyttöönotto. Toimialalla keskitytään sujuvaan asiointiin palveluprosesseissa ja asiakastilanteissa ruotsin kieli huomioiden. Sosiaali- ja terveystoimen ruotsin kielen taitoisen henkilöstön saatavuutta edistetään ja ruotsinkielisiä rekrytointimateriaaleja lisätään. Lisäksi kielitaitoisten henkilöstöresurssien turvaamiseksi vahvistetaan oppilaitosyhteistyötä ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa.

Toimialalla kehitetään palveluja, jotta luodaan edellytykset sosiaali- ja terveydenhuollon tulevaisuuden mallille. Sosiaali- ja terveystoimessa otetaan käyttöön toimintatapoja, jotta palvelut voitaisiin tuottaa vaikuttavasti ruotsin kielellä. Toimialalla kaksikielisyysuunnitelman toteutumista edistetään kehittämällä sähköisiä palveluja ja digitaalisia ratkaisuja. Tavoitteena on edistää terveyttä ja hyvinvointia, ja palvelut integroidaan asiakaskeskeisesti kuntalaisten tarpeiden mukaisesti. Palveluiden monialaisuuden ja yhteentoimivuuden varmistamiseen keskitytään kielinäkökulma huomioiden.

Toimialan uudistetulla kaksikielisyysuunnitelmalla osoitetaan lakisääteiset kielelliset oikeudet, varmistetaan henkilöstön saatavuuden huomioiminen, ohjataan kaksikielisyysuunnitelman toteuttamista ja tuetaan ruotsinkielisten palvelujen kehittämistyötä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialalla.