

Ruotsinkieliset sosiaali- ja terveyspalvelut lapsiperheille

2024

johtava tuloksellisuustarkastaja Liisa Kähkönen ja
arviointipäällikkö Timo Cantell

Sisällys

1	Arvioinnin taustatiedot.....	3
1.1	Arvioinnin tavoite ja laajuus.....	3
1.2	Arvioinnin taustatiedot ja kohde	3
1.3	Arviointikysymykset ja -kriteerit	6
1.4	Arvioinnin aineistot ja menetelmät.....	6
1.5	Kaksikielinen Helsinki	7
1.5.1	Lainsäädäntö.....	7
1.5.2	Ruotsinkielisen väestön määrä ja osuus väestöstä	7
2	Havainnot.....	9
2.1	Kaksikielisyyden seuranta.....	9
2.1.1	Kaksikielisyystoimikunnan toiminta 2021–2022	10
2.1.2	Kansalliskielilautakunta perustettiin 2023.....	12
2.2	Henkilöstön saatavuuden ja osaamisen edistäminen	14
2.3	Ruotsinkielisten palvelujen kehittäminen.....	17
2.4	Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus ja resurssit.....	18
2.5	Kaksikielisyys lapsiperheiden hyvinvointi- ja terveystalveissa	22
2.5.1	Neuvolapalvelut	22
2.5.2	Kouluterveydenhuolto	24
2.5.3	Neuvolan ja kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut.....	26
2.5.4	Lapsiperheiden sosiaaliohjaus ja kotipalvelu.....	28
2.5.5	Perheiden erityispalvelut.....	31
2.6	Kaksikielisyys lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä.....	34
2.6.1	Lastensuojelutarpeen arviointi ja perhesosiaalityö	36
2.6.2	Lastensuojelun sosiaalityö	36
2.6.3	Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelut	37
2.7	Kokoavat havainnot	38
2.7.1	Ruotsinkielisten palvelujen kokonaisuuden hahmottaminen on vaikeaa.....	38
2.7.2	Joissakin palveluissa ruotsinkielisestä asiakastyöstä on puutetta	39
2.7.3	Ruotsinkielinen viestintä ja palvelun toteutumisen seuranta on kehittynyt	40
2.7.4	Palvelu voi olla haavoittuvainen vähäisen henkilöstömäärän vuoksi	41
3	Johtopäätökset.....	42
	Lähteet.....	44

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (JulkL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

1 ARVIOINNIN TAUSTATIEDOT

1.1 Arvioinnin tavoite ja laajuus

Tavoitteena oli arvioida kaksikielisyyden toteutumista ja ruotsinkielisten palvelujen kehittämiseen liittyvien tavoitteiden toteutumista lapsiperheiden sosiaali- ja terveyspalveluissa kaupunkistrategian, talousarvion sekä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan suunnitelmien mukaisesti.

1.2 Arvioinnin taustatiedot ja kohde

Helsinki on suurin ruotsinkielisten palvelujen järjestäjä Suomessa jokseenkin kaikilla sektoreilla. Helsingissä asui vuoden 2023 lopussa 36 844 äidinkieleltään ruotsinkielistä henkilöä, mikä tarkoittaa 5,5 prosenttia kaupungin asukkaista tai 12,9 prosentin osuutta koko maan ruotsinkielisistä asukkaista. Tämä on suurin keskittymä ruotsinkielistä väestöä Suomessa.¹

Helsinki on kaksikielinen kunta. Kaksikielisessä kunnassa jokaisella on kielilain 423/2003 § 10 mukaan oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Kaksikielisen viranomaisen tulee myös yhteydenotoissaan yksityishenkilöihin ja oikeushenkilöihin käyttää näiden kieltä, suomea tai ruotsia, jos se on tiedossa tai kohtuudella selvitettävissä, taikka molempia (§ 23).²

Kaupunkistrategia 2021–2025

Kaupunkistrategiassa 2021–2025 linjataan, että Helsinki kehittää ruotsinkielisiä palveluita. Tavoitteena ovat laadukkaat ja saumattomat palvelut myös ruotsiksi. Kaupunkistrategian linjauksista tähän aiheeseen liittyviksi voidaan lisäksi tulkita seuraavat:

- Palveluiden käyttämisestä tulee tehdä asiakaslähtöisempää ja mahdollisimman sujuvaa erilaisten helsinkiläisten näkökulmasta.
- Koska ruotsinkielisestä henkilöstöstä on pulaa, kaupunki panostaa henkilöstönsä ruotsin kielen koulutukseen sekä kehittää rekrytointipalveluja turvataksaan henkilökunnan saatavuuden.
- Tavoitteena on, että kaupungin tarjoamat palvelut ovat helposti saatavilla ajasta ja paikasta riippumatta. Helsinki ylläpitää myös laadukkaita ruotsinkielisiä palveluita.
- Palveluverkkoa kehittäessä huomioidaan helsinkiläisten ja kaupungin alueiden erilaiset lähtökohdat ja tarpeet. Samalla varmistetaan palveluiden saatavuus riittävän lähellä.

¹ Aluesarjat https://stat.hel.fi/pxweb/fi/Aluesarjat/Aluesarjat_vrm_vaerak_umkun/01UM_Vaki-luku_ika_kieli_sukupuoli.px/table/tableViewLayout1/. Luettu 21.11.2024.

² Valtioneuvoston asetus kuntien kielellisestä asemasta vuosina 2023–2032, 1385/2022.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

- Perheitä tuetaan monialaisesti. Tuetaan yhden vanhemman perheiden jaksamista. Tavoitteena on ehkäistä ongelmien kasautumista ja lastensuojelun tarvetta.³

Sosiaali- ja terveystoimialan kaksikielisyysuunnitelma 2021

Koko kaupungin tasolla kaksikielisyyden toteutumista seurasi kaksikielisyystoimikunta aina vuoteen 2023 asti, jolloin perustettiin uuden lainsäädännön mukainen kansalliskielilautakunta. Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tilanteesta on raportoitu vuosittain sosiaali- ja terveyslautakunnalle. Viimeisin katsaus on vuodelta 2019.⁴

Sosiaali- ja terveyslautakunta hyväksyi 19.1.2021 toimialan uudistetun kaksikielisyysuunnitelman. Suunnitelman toteutumista seurattiin kaksikielisyystoimikunnassa, mutta seuranta ei ollut tiivistä toimialan keskittyessä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan uudistuksen valmisteluun. Vuoden 2023 alusta perustettu kansalliskielilautakunta on jatkanut seurantatyötä. Kansalliskielilautakunta antoi 14.5.2024 ensimmäisen vuosikertomuksensa 2023 kaupunginhallitukselle.⁵

Kaksikielisyysuunnitelman 2021 toteuttamiseksi toimenpiteiksi määriteltiin:

- ruotsinkielisten yhteistyökumppanien ja asiakkaiden asiantuntijuuden hyödyntäminen palveluprosessien kehittämisessä, palvelujen uudistamistyössä ja palveluverkoston suunnittelussa,
- ruotsinkielentaitoisen henkilöstön saatavuuden edistäminen ja ruotsinkielisen rekrytointimateriaalin lisääminen,
- kielitaitoisten henkilöstöresurssien turvaamiseksi vahvistetaan oppilaitosyhteistyötä ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa,
- kaksikielisyyden toteutumista edistetään kehittämällä sähköisiä palveluja ja digitaalisia ratkaisuja.⁶

Talousarvio 2024

Kaupungin vuoden 2024 talousarviossa todetaan, että sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala pyrkii turvaamaan ruotsinkieliset palvelut parantamalla henkilöstön saatavuutta ja panostamalla henkilöstön ruotsin kielen oppimismahdollisuuksiin, jotta työntekijöillä olisi kielelliset valmiudet kohtaamiin. Ruotsinkielisten palvelujen kehittämällä parannetaan ruotsinkielisten lasten yhdenvertaisuutta. Asukkaille ja asiakkaille kohdennettu viestintä tuotetaan monikanavaisesti, monikielisesti ja saavutettavasti suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.⁷

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen palvelustrategia 2023–2025

³ Kasvun paikka. Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025.

⁴ Ruotsinkielisten sosiaali-, terveys ja pelastuspalveluiden tuesta vastaavien erityissuunnittelijoiden alkuhaastattelu 29.5.2024.

⁵ Sosiaali- ja terveyslautakunta 19.1.2021 § 5.

⁶ Sosiaali- ja terveystoimialan kaksikielisyysuunnitelma 2021.

⁷ Helsingin kaupungin talousarvio 2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

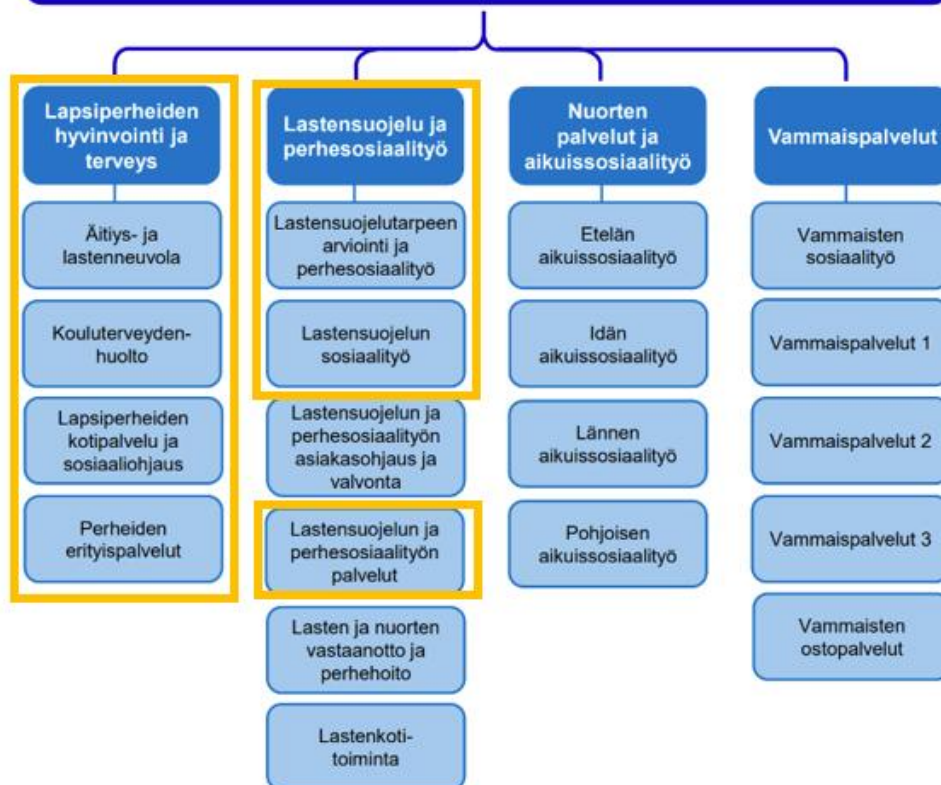
Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan palvelustrategian 2023–2025 mukaan toimiala turvaa yhdenvertaiset ja laadukkaat suomen- ja ruotsinkieliset palvelut ja kiinnittää erityistä huomiota ruotsinkielisten palveluiden toimivuuteen. Lisäksi toimiala huomioi helsinkiläisten ja kaupungin eri alueiden erilaiset lähtökohdat ja tarpeet. Palveluverkkoa kehitettäessä varmistetaan, että palvelut ovat riittävän lähellä asukkaita. Toimiala turvaa riittävät ja yhdenvertaiset suomen- ja ruotsinkieliset palvelut muun muassa kiinnittämällä huomiota ruotsinkielisten palveluketjujen toimivuuteen, johtamiseen, kielitaitovaatimuksiin, tiedottamiseen ja tiedonkeruuseen.⁸

Arvioinnin kohde

Arviointi kohdistui sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan perhe- ja sosiaalipalveluihin ja niistä lapsiperheiden hyvinvointi- ja terveystalouteen sekä osaan lastensuojelusta ja perhesosiaalityön palveluita. Useissa palveluissa sosiaali- ja terveystaloutta ei voida erottaa täysin toisistaan. Arviointi kohdistui myös neuvola- ja kouluterveydenhuollon lääkäripalveluihin, jotka on keskitetty terveys- ja päihdepalvelujen terveysasemien lääkäripalveluihin. Kyseiset palvelut valittiin arvioinnin kohteeksi, koska alun perin kaupunginvaltuustosta saadussa arviointiaihe-ehdotuksessa oltiin huolissaan erityisesti ruotsinkielisten lapsiperheiden palvelujen saatavuudesta.

Perhe- ja sosiaalipalvelut



⁸ Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan palvelustrategia 2023–2025.

Kuvio 1 Arvioinnin kohteena olevat lapsiperheiden sosiaali- ja terveystalvet⁹**1.3 Arviointikysymykset ja -kriteerit**

Pääkysymys:

Onko kaupunki edistänyt ruotsinkielisten lapsiperheiden sosiaali- ja terveystalveten saatavuutta?

Osakysymykset:

1. Onko ruotsinkielentaitoisen henkilöstön saatavuutta ja osaamista edistetty?
2. Onko ruotsinkielisiä talvetuja kehitetty tavoitteiden mukaisesti?
3. Saavatko ruotsia puhuvat lapsiperheet talvetua äidinkielellään sosiaali- ja terveystalvetuissa?

Arviointikriteerinä ensimmäiselle osakysymykselle oli, että ruotsinkielentaitoisen henkilöstön saatavuutta on edistetty riittävästi muun muassa vahvistamalla oppilaitosyhteistyötä ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa ja lisätty ruotsinkielistä rekrytointimateriaalia, sekä panostettu henkilöstön koulutukseen ja oppimismahdollisuuksiin, jotta työntekijöillä olisi kielelliset valmiudet asiakkaan kohtaamiseen.

Arviointikriteerinä toiselle osakysymykselle oli, että ruotsinkielisten talvetuketjien toimivuuteen, johtamiseen, kielitaitovaatimuksiin, tiedottamiseen ja tiedonkeruuseen on kiinnitetty riittävästi huomiota talvetuja kehitettäessä, ja että ruotsinkielisten yhteistyökumppanien ja asiakkaiden asiantuntijuutta hyödynnetään talvetuoprosessien kehittämisessä, talvetujen uudistamistyössä ja talvetuverkoston suunnittelussa.

Arviointikriteerinä kolmannelle osakysymykselle oli, että asukkaille ja asiakkaille kohdennettu viestintä tuotetaan monikanavaisesti, monikielisesti ja saavutettavasti suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi ja kaksikielisyyden toteutumista on edistetty kehittämällä sähköisiä talvetuja ja digitaalisia ratkaisuja siten, että ruotsinkielisten talvetujen tarjonta on suhteessa ruotsinkielisen väestön määrään ja samalla tasolla kuin suomenkielisten. Yhtenä näkökulmana osakysymykseen vastaamisessa oli, että talvetut ovat lähellä asukkaita.

Osakysymyksissä 1–3 toimenpiteiden riittävyttä arvioitiin kerättyjä aineistoja ja haastatteluja analysoimalla. Lisäksi selvitettiin, miten kansalliskielilautakunnan toimenpide-ehdotuksia on otettu huomioon.

1.4 Arvioinnin aineistot ja menetelmät

Arvioinnissa haastateltiin sosiaali-, talvetus- ja pelastustoimialan ruotsinkielisten talvetuiden työryhmän, lapsiperheiden hyvinvointi ja talvetus -talvetuiden sekä lastensuojelun ja perhesosiaalityön sekä kansalliskielilautakunnan edustajia. Lisäksi käytettiin kouluterveydenhuollon ja neuvoloiden lääkäritalvetuiden, laki- ja valvontayksikön esihenkilöiden ja ruotsinkielisen viestinnän asiantuntijan sekä lasten ja nuorten

⁹ Sosiaali-, talvetus- ja pelastustoimialan intranet -sivut, talvetus- ja sosiaalitalvelut. Luettu 8.7.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

(LANU) hyvinvoinnin ja terveyden alueellisen yhteistyöverkoston ruotsinkieliselle työryhmän vastauksia sähköpostitiedusteluihin. Asiakirja-aineiston ohella tarkasteltiin palvelujen käyttöä kuvaavia tilastoja.

1.5 Kaksikielinen Helsinki

1.5.1 Lainsäädäntö

Kielilain 2003/423 tarkoitus on turvata perustuslaissa säädetty jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia. Kielellisen jaotuksen perusyksikkö on kunta, joka on joko yksikielinen tai kaksikielinen. Kunta on säädettävä kaksikieliseksi, jos kunnassa on sekä suomen- että ruotsinkielisiä asukkaita ja vähemmistö on vähintään kahdeksan prosenttia asukkaista tai vähintään 3 000 asukasta. Yksityishenkilöllä on valtion viranomaisessa sekä kaksikielisessä hyvinvointialueen ja hyvinvointiyhtymän viranomaisessa ja kaksikielisessä kunnallisessa viranomaisessa oikeus käyttää suomea tai ruotsia. Viranomaisen on lisäksi järjestettävä asiassa kuultavalle mahdollisuus tulla kuulluksi omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi (10 §).¹⁰

Kielilain mukaan viranomaisen velvollisuus on toteuttaa kielellisiä oikeuksia (23 §). Kaksikielisen viranomaisen tulee palvella yleisöä suomeksi ja ruotsiksi. Viranomaisen tulee sekä palvelussaan että muussa toiminnassaan osoittaa yleisölle käyttävänsä molempia kieliä. Kaksikielisen viranomaisen tulee yhteydenotoissaan yksityishenkilöihin ja oikeushenkilöihin käyttää näiden kieltä, suomea tai ruotsia, jos se on tiedossa tai kohtuudella selvitettävissä, taikka molempia. Hallintoasian käsittelykielenä on kaksikielisessä viranomaisessa asianosaisen kieli (18 §). Jos jollakulla on lain mukaan oikeus käyttää omaa kieltään, mutta viranomaisen kieli tai asian käsitteilykieli on toinen, viranomaisen on järjestettävä maksuton tulkkaus.¹¹

Valtioneuvoston asetuksessa 1385/2022 säädetään kuntien kielellisestä asemasta vuosina 2023–2032. Uudenmaan maakunnassa kaksikielisiä kuntia, joissa suomi on asukkaiden enemmistön kielenä, ovat Espoo, Hanko, Helsinki, Kauniainen, Kirkkonummi, Lapinjärvi, Lohja, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Sipoo, Siuntio ja Vantaa.¹²

1.5.2 Ruotsinkielisen väestön määrä ja osuus väestöstä

Helsingissä asui vuoden 2023 lopussa 36 844 äidinkieleltään ruotsinkielistä henkilöä. Tämä tarkoittaa 5,5 prosentin osuutta koko Helsingin väestöstä. Pitkällä ajankänteellä tarkastellen ruotsinkielisten määrä on vähentynyt vuodesta 1980 vuoteen 2007 noin 10 000 asukkaalla, mutta noussut maltillisesti vuodesta 2008 vuoteen 2021 saakka. Väkimäärän vähenemistä selittää verraten ikääntynyt väestö, eli kuolleita oli enemmän kuin syntyneitä.

¹⁰ Kielilaki 6.6.2003/43.

¹¹ Kielilaki 6.6.2003/43.

¹² Valtioneuvoston asetus 1385/2022 kuntien kielellisestä asemasta vuosina 2023–2032.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Sittemmin tilanne on muuttunut ja Helsingin väestöennusteen mukaan ruotsia äidinkielenään puhuvien määrä kasvaa noin 800 hengellä vuoden 2030 loppuun mennessä, ja heitä ennakoidaan olevan vuonna 2040 yhteensä noin 39 400 eli noin 2 300 nykyhetkeä enemmän. Syntyneiden määrän ennustetaan ylittävän kuolleiden määrän aluksi vähän yli 50 hengellä ja myöhemmin yli 200 hengellä vuodessa, jos kuolleisuus- ja syntyvyyskehitykset jatkuvat nykyisen kaltaisina. Samalla väestöosuus kuitenkin laskee 4,9 prosenttiin.

Ruotsinkielisten lasten määrä kasvaa osin siitä syystä, että lapsi rekisteröidään useimmiten ruotsinkieliseksi myös sellaisissa tapauksissa, joissa osin ruotsinkielisen perheen äiti puhuu äidinkielenään jotain muuta kuin ruotsia. Ruotsinkielisten lasten äideistä lähes 40 prosenttia puhuu äidinkielenään jotain muuta kuin ruotsia. Vuoden 2023 lopulla alle kouluikäisiä ruotsinkielisiä lapsia oli 3 086 henkeä ja peruskouluikäisiä 3 843 henkeä. Toisen asteen opetukseen kuuluvia, eli 16–18-vuotiaita, oli 1 115.¹³

¹³ Sinkko, H. 2024. Helsingin ja Helsingin seudun väestöennuste 2023–2060.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

2 HAVAINNOT

2.1 Kaksikielisyyden seuranta

Sosiaali- ja terveystoimialalla toimii ruotsinkielisten palvelujen työryhmä, johon kuuluu edustajia eri palveluista sekä hallinnosta, ja sen toimintaa tukivat vuonna 2019 perustetut alatyöryhmät terveys- ja hyvinvointikeskus-, perhekeskus-, senioripalveluissa. Alatyöryhmät kehittävät ja vahvistavat ruotsinkielisiä palvelu- ja konsulttiomalleja omissa toiminnoissaan ja seuraavat kaksikielisyyden toteutumista.¹⁴

Vuoteen 2023 asti kaksikielisyyden toteutumista on seurattu sosiaali- ja terveyslautakunnassa. Kaupungin tasolla kaksikielisyyden toteutumista on seurannut kaksikielisyystoimikunta, kunnes sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen uudistuksen myötä perustettiin lakisääteinen kansalliskielilautakunta. Sen esittelytehtävistä vastaa kaupunginkanslian hallintomenettelypäällikkö sekä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan päätöksenteko ja valvontajohtaja. Kaupunginkanslian hallinto-osasto huolehtii lautakunnan sihteerin- ja hallintotehtävistä. Lautakunnan sihteerinä on kaupunginkanslian ylikielenkääntäjä. Kansalliskielilautakunnan hallinto ja valmisteluresurssit ovat pääasiassa sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalta. Lautakunnan perustaminen ei ole tuonut lisää resursseja, mutta sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalle on palkattu uusi erityissuunnittelija, jonka työajasta 15 prosenttia on varattu kansalliskielilautakunnan asioihin.¹⁵

Vuoden 2024 alusta astui voimaan valvontalaki (741/2023). Laki edellyttää, että Helsinki ja hyvinvointialueet toteuttavat omavalvontaa ja raportoivat sen saadut tiedot aiempaa systemaattisemmin. Valvontalaki edellyttää tarvittaessa korjaamaan omavalvonnan avulla tietoon saadut mahdolliset epäkohdat. Omavalvonnallinen seuranta ja raportointi sisältää muun muassa henkilöstömitoituksen seurannan. Tähän sisältyy myös ruotsinkielisten palvelujen seuranta.¹⁶

Valvontalain myötä toimiala seuraa palvelujen järjestämistä ja tuottamista saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden laadun ja yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Palveluista kerätään tietoa kyselyllä, jonka tuloksia tarkastellaan yhteisessä laajennetun valvontatyöryhmän kokouksessa. Keskeisistä havainnoista ja kehittämistoimista laaditaan raportti, joka esitellään toimialan johdolle ja lähetetään tiedoksi henkilöstötoimikunnalle ja sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnalle. Laajennetussa valvontatyöryhmässä on edustus lapsi- ja perhepalveluista ja mukana myös ruotsinkielisiin palveluihin keskittynyt erityissuunnittelija.¹⁷

¹⁴ Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tilannekatsaus 2019. Sosiaali- ja terveyslautakunta 17.12.2019, 319 §.

¹⁵ Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023. Kaupunginhallitus 3.06.2024 § 337. ja Kansalliskielilautakunta 9.2.2023§ 2.

¹⁶ Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta 22.10.2024 § 225.

¹⁷ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan Laatupäällikön sähköpostivastaus 9.10.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Omavalvontaraportin 2/2024 mukaan ruotsinkielisten palveluiden saatavuuden tukemista on edistetty yhteisten palveluiden ruotsinkielisessä työryhmässä. Tarkoitus on ottaa kielitaito huomioon henkilöstön kohdennuksessa ja jatkaa kilpailukykyisen kielilisan maksamista. Henkilöstölle on tarjolla kielikoulutuksia ja erityissuunnittelijan tukea palvelujen kehittämiseen. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla valmistellaan uutta toimialan yhteistä kaksikielisyysuunnitelmaa.¹⁸

Lasten ja nuorten alueellisen lasten, nuorten ja perheiden ilmiötiedon pohjalta tapahtuvaa yhteistyötä koordinoidaan alueellisissa lasten ja nuorten hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen (LANU) -verkostossa. Yksi verkoston työryhmistä on ruotsinkielinen työryhmä. Työryhmä katsoo, että sosiaaliohjausta ja lapsiperheiden kotipalvelua on hyvin saatavilla myös ruotsinkielisille, samaten perheneuvolan palveluita. Lastensuojelutarpeen arviointia saa myös ruotsinkielisenä, kuten myös perhesosiaalityötä. Sen sijaan perheitä ohjataan suomenkieliselle terveydenhoitajalle äitiys- ja lastenneuvolapalveluissa.¹⁹

2.1.1 Kaksikielisyystoimikunnan toiminta 2021–2022

Kaupunginhallitus asetti syksyllä vuonna 2022 päättyväksi toimikaudeksi kaksikielisyystoimikunnan, jonka tehtävänä on ollut seurata ja arvioida kaksikielisyyden toteutumista kaupungin tarjoamien palvelujen osalta sekä kaupungin henkilöstön piirissä ja käsitellä kaksikielisyyden suunnitelmallista edistämistä kaupungin toiminnassa. Lisäksi toimikunnan tehtävä oli, tehdä esityksiä ja antaa lausuntoja kaksikielisyyden edistämiseksi ja toteuttamiseksi, raportoida kaksikielisyyden toteutumisesta sekä kaupungin palvelujen ja henkilöstön kielivarannon kehittämistyöstä toimikunnan määrittelemillä kohdealueilla.²⁰

Kaupunginhallitus määräsi toimikunnan esittelijäksi hallintopäällikön kaupunginkansliasta ja sihteeriksi kielenkääntäjän sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalta. Toimikunta kokoontui toimikautensa aikana 14 kertaa. Keskeisenä toimikunnan työtapana on ollut asiantuntijoiden kuuleminen eri toimialoilta ja kaupungin toiminta-alueilta. Kuulemisissa on keskitytty erityisesti kyseisen alueen toimintaan kaksikielisyyden näkökulmasta. Kaiken kaikkiaan kuulemisia oli puolentoista vuoden aikana 20.²¹

Ruotsinkielisten palvelujen toteutumista on seurattu toimialalla muun muassa siten, että sosiaali- ja terveyslautakunta on saanut tiedokseen ruotsinkielisten sosiaali- ja

¹⁸ Omavalvonnan havainnot sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveyspalveluissa Q1 ja Q2/2024. [Omavalvonnan raportti Q2 2024 \(hel.fi\)](#).

¹⁹ Lasten ja nuorten (LANU) hyvinvoinnin ja terveyden alueellisen yhteistyöverkoston ruotsinkielisen työryhmän vastaus tiedusteluun 27.9.2024.

²⁰ Khs 30.8.2021, 594 §.

²¹ Kaksikielisyystoimikunta 2021–2022. Toiminta ja ehdotukset. Raportti 13.12.2022. Saatu hallintomenettelypäälliköltä 6.6.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

terveyspalvelujen tilannekatsauksen vuosittain vuoteen 2019 asti. Vuonna 2019 lautakunta päätti, että muiden palvelujen tavoin myös ruotsinkielisten palvelujen tilanne kuvataan jatkossa käyttösuunnitelmien ja toimintakertomusten yhteydessä.²²

Kansalliskielitoimikunnan vuoden 2022 lopun raportissa todetaan muun muassa, että henkilöstön kaksikielisyyden ja muun kielitaidon kirjaamisen edistäminen helpottuu uuden henkilöstöhallintajärjestelmän käyttöönoton myötä, mutta edelleen puuttuu tietoa siitä, kuinka moni saa kielilisää. Henkilöstöhallinnon työpanosta on kuitenkin kulunut merkittävästi palkanlaskentajärjestelmän ongelmiin kevästä 2022 alkaen.²³

Raportin mukaan kaupungin verkkosivuja ja myös niiden kieliversioita oli parannettu hel.fi-uudistuksessa, mutta työ oli vielä kesken. Sen lopputulemaksi tavoiteltiin toimivaa digitaalista palvelua molemmilla kansalliskielillä sekä tarvittavilla muilla kielillä.²⁴ Tilannetta arviointiajankohtana käsitellään tarkemmin luvussa 2.3.

Toimikunnan raportissa mainitaan, että sosiaali- ja terveystoimialalla oli panostettu ruotsinkielisen henkilöstön rekrytointiin ruotsinkielisissä kanavissa ja ruotsinkielisellä materiaalilla. Myös oppilaitosyhteistyötä oli syvennetty, ja tätä oli tarkoitus jatkaa. Toisaalta toimialan resursseja oli kulunut merkittävästi muihin tehtäviin varsinkin sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen uudistuksessa, joten kielikysymykset jäivät vähemmälle huomiolle.²⁵ Arviointiajankohdan tilannetta kuvataan luvussa 2.2.

Toimikunta ehdotti, että kun Sarastian tilanne normalisoituu, kehitettäisiin esimerkiksi seuraavia asioita:

- Tilastotiedon kerääminen sekä kaupunkilaisten että henkilöstön kaksikielisyydestä ja kielellisiin palveluihin liittyvistä tarpeista.
- Asiakaspalvelussa käytettävien fyysisten ja sähköisten lomakkeiden saatavuus kaksikielisenä.
- Kieli-ilmapiiirin kehittymisen seuranta ja tiedon hyödyntäminen kaksikielisyysasioiden suunnittelussa.
- Verkostoituminen kansallisella ja kansainvälisellä tasolla kaksikielisten kaupunkien kanssa.
- Henkilöstön tehtäväkuvauksiin tarpeeseen perustuva vaadittava kielitaito.
- Systemaattinen kielikoulutus henkilöstölle kielitaidon ylläpitämiseksi.
- Työnantajamarkkinointi molemmilla kielillä.
- Eri toimialojen ja liikelaitosten viestinnässä riittävä määrä ruotsinkielisiä tiedottajia.
- Sosiaali- ja terveyspalvelujen saatavuus äidinkielellä. Toiminta on turvattava erityisesti kolmella terveysasemalla, joilla on velvollisuus tarjota ruotsinkielistä palvelua. Terveysasemaverkkoon olisi lisättävä myös neljäs ruotsin kielellä palveleva terveysasema.

²² Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tilannekatsaus 2019. Sosiaali- ja terveyslautakunta 17.12.2019, 319 §.

²³ Kaksikielisyystoimikunta 2021–2022. Toiminta ja ehdotukset. Raportti 13.12.2022.

²⁴ Kaksikielisyystoimikunta 2021–2022. Toiminta ja ehdotukset. Raportti 13.12.2022.

²⁵ Kaksikielisyystoimikunta 2021–2022. Toiminta ja ehdotukset. Raportti 13.12.2022.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

- Sosiaali- ja terveystoimialan ostopalveluissa toimiva seuranta- ja sanktiointijärjestelmä palveluiden laadun tarkkailemiseksi. Vanhusten ja lasten palveluissa, erityisesti kotihoidossa, joissa äidinkielen käytön merkitys on suurinta, tulee kielitaitoisen henkilökunnan saamiseen kiinnittää erityistä huomiota.

Kaksikielisyystoimikunnan toimikausi päättyi, kun lakisääteinen kansalliskielilautakunta aloitti toimintansa.

2.1.2 Kansalliskielilautakunta perustettiin 2023

Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisestä Uudellamaalla annetun lain (615/2021) 19 §:n mukaan Helsingin kaupungilla on kansalliskielilautakunta. Kansalliskielilautakunnasta on annettu kaupunginvaltuuston päätöksellä 16.3.2022 määräykset hallintosäännössä, joka tuli voimaan 1.1.2023. Kansalliskielilautakunnalla on hallintosäännön mukaan myös muuta kaupunkia kuin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialaa koskevia tehtäviä. Kansalliskielilautakunnan seitsemän jäsentä varajäsenineen valittiin kaupunginvaltuustossa marraskuussa 2022. Jäsenet kuuluvat ruotsinkieliseen kielivähemmistöön.²⁶

Lautakunnan tehtävänä on arvioida, miten esimerkiksi kaupunginvaltuuston päätökset vaikuttavat kaupunkilaisten kielellisten oikeuksien toteutumiseen, ruotsinkielisten palvelujen tarvetta ja seurata näiden palvelujen saatavuutta ja laatua. Lisäksi se voi ehdottaa toimenpiteitä ruotsinkielisten palvelujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaidon kehittämiseksi. Lautakunta antaa vuosittain kaupunginhallitukselle raportin ruotsinkielisten palvelujen toteutumisesta. Hallitus antaa valtuustolle lausunnon toimenpiteistä, joihin lautakunnan antama kertomus antaa aihetta.²⁷

Kansalliskielilautakunnan sosiaali- ja terveydenhuoltoa ja pelastustoimea koskevinä tehtävinä on lainsäädännön perusteella:

1. selvittää, arvioida ja lausua siitä, miten valtuuston päätökset vaikuttavat kielellisten oikeuksien käytännön toteutumiseen
2. selvittää, arvioida ja määritellä ruotsin kielellä tarjottavien palvelujen tarvetta sekä seurata näiden palvelujen saatavuutta ja laatua
3. selvitysten, arvioinnin ja seurannan perusteella tehdä hallitukselle ehdotuksia toimenpiteiksi ruotsinkielisten palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi
4. tehdä ehdotuksia sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain 39 §:ssa tarkoitetun kaksikielisten hyvinvointialueiden yhteistyötä koskevan sopimuksen
5. tämän lain 9 §:ssä tarkoitetun HUS-järjestämissopimuksen sisällöksi, antaa sopimuksesta lausunto valtuustolle sekä seurata sopimuksen toteutumista.

²⁶ Kaksikielisyystoimikunta 2021–2022. Toiminta ja ehdotukset. Raportti 13.12.2022.

²⁷ <https://paatokset.hel.fi/fi/paatoksenteko/toimikunnat-ja-neuvottelukunnat/kansalliskielilautakunta> Luettu 17.6.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Helsingin kaupungin kansalliskielilautakunnan tehtävänä on kaupungin toimintaa koskien lisäksi:

6. selvittää, arvioida ja määritellä ruotsin kielellä tarjottavien palveluiden tarvetta ja henkilöstön kielitaitoa sekä seurata näiden palvelujen saatavuutta ja laatua
7. selvitysten, arvioinnin ja seurannan perusteella tehdä ehdotuksia toimenpiteiksi ruotsinkielisten palvelujen ja palveluketjujen kehittämiseksi sekä henkilöstön kielitaitovaatimuksiksi ja kielitaidon kehittämiseksi sekä antaa näihin liittyviä lausuntoja
8. käsitellä kaksikielisyyden suunnitelmallista edistämistä kaupungin toiminnassa sekä raportoida kaksikielisyyden toteutumisesta sekä kaupungin palvelujen ja henkilöstön kielivarannon kehittämistyöstä lautakunnan määrittelemillä kohdealueilla.²⁸

Kansalliskielilautakunta kokoontui ensimmäisen kerran 9.2.2023 käsittelemään tehtäviään ja työsuunnitelmaa vuosille 2023–2025.²⁹ Kuten kaksikielisyystoimikunnallakin, työmuotona ovat asiantuntijoiden kuulemiset. Lautakunta kokoontui 11 kertaa vuoden 2023 aikana. Näistä kokouksista kahdeksassa kansalliskielilautakunta merkitsi tiedoksi tilannekatsauksia sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palveluista vähemmistökielellä. Vuosikertomus 2023 merkittiin kaupunginvaltuustossa tiedoksi 19.6.2024. Kertomuksessa kuvataan kielellisten oikeuksien toteutumista Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan palveluissa vuonna 2023 vähemmistökielen näkökulmasta.³⁰

Kansalliskielilautakunnan rooli palvelujen kehittämisessä

Kansalliskielilautakunnalle tehdyn haastattelun perusteella vaikuttaa siltä, että jäsenien käsityksen mukaan kouluterveydenhuollon palvelua ei tarjota riittävästi ruotsin kielellä. Käsitys perustuu siihen, että ruotsinkielisiltä perheiltä on tullut yhteydenottoja aiheesta. Tilanne voi myös vaihdella eri toimipisteissä henkilöstön vaihtuvuuden vuoksi. Muista palveluista ei osattu varmasti sanoa tarkempaa käsitystä. Samalla todetaan, että alan terminologia koetaan monimutkaisena, joten on hankalaa hahmottaa kaikkea sosiaali- ja terveyspalvelujen tarjontaa saatikka erilaisten palvelujen eroja. Arvioitiin, että ruotsinkieliset perheet eivät tarvitse esimerkiksi lastensuojelun palveluita samalla tapaa kuin muu väestö, ja joitakin palveluita ostetaan todennäköisesti suoraan yksityiseltä sektorilta.³¹

Kansalliskielilautakunnassa todettiin, että sen laatima vuosikertomus 2023 on otettu hyvin vastaan sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla, ja sitä on käsitelty kattavasti. Lautakunta ei kuitenkaan ole toistaiseksi seurannut palvelujen parantamiseksi tekemiään ehdotuksia, joten ei ole varmaa, miten niitä pannaan toimeen. Yksi pohdittava asia on, kuinka Apotti palvelisi paremmin kaksikielisen väestön tarpeita.³²

²⁸ Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023. Kaupunginhallitus 3.06.2024 § 337.

²⁹ Kansalliskielilautakunta 9.2.2023§ 2.

³⁰ Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023. Kaupunginhallitus 3.06.2024 § 337.

³¹ Kansalliskielilautakunnan haastattelu 3.10.2024.

³² Kansalliskielilautakunnan haastattelu 3.10.2024.

2.2 Henkilöstön saatavuuden ja osaamisen edistäminen

Ruotsinkielisten työntekijöiden määrä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla

Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveysten palvelujen tilannekatsauksessa 2019 todettiin, että henkilöstön ruotsin kielen osaamista on vahvistettu kielikoulutuksilla. Vuonna 2019 toimialalla oli vajaa 400 äidinkieltään ruotsinkielistä työntekijää, mutta osa heistä ei välttämättä palvellut ruotsinkielisessä palveluyksikössä. Lisäksi toimialalla työskenteli henkilöitä, jotka voivat palvella ruotsin kielellä, jolloin voitiin ylläpitää kielellinen palvelutaso. Haasteena toiminnan resursoinnissa, jatkuvuudessa ja kehittämisessä todettiin vaikeus rekrytoida kielitaitoisia henkilöstöä. Tuolloin rekrytointipalveluihin valittiin ruotsinkielisiin rekrytointeihin paneutuva rekrytointikonsultti, jonka tehtävänä oli keskittyä ruotsinkielisen henkilöstöhankinnan erityiskysymyksiin.³³

Kansalliskielilautakunta kuuli 8.6.2023 toimialan selvityksen sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan henkilöstöasioista ja henkilöstön saatavuudesta. Saatujen tietojen mukaan toimialalla oli vuonna 2023 noin 15 700 tointa ja vuoden aikana tarjolle tuli 4 845 avointa työpaikkaa, joista julkaistiin ruotsin kielellä 147 ilmoitusta (3 % kaikista ilmoituksista). Avoinna oleviin vähemmistökielen työpaikkoihin rekrytoitiin 53 työntekijää. Toimialalla haettiin eniten ruotsinkielisiä lähihoitajia, perhetyöntekijöitä ja sairaan- tai terveydenhoitajia (33 % kaikista haetuista vähemmistökielen tehtävistä).³⁴

Tietojen saatavuuden ongelmat

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalla ei ole kattavasti saatavilla tietoa ruotsinkielentaitoisesta henkilöstöstä, eikä siten ole mahdollista saada luotettavaa tietoa siitä, kuinka monessa tehtävässä edellytetään ruotsin kielen taitoa. Vuonna 2021 päivitetyn kaksikielisyysuunnitelman mukaisesti ruotsinkieliset palvelut tuotetaan toimialalla joko keskitetysti ruotsin- tai kaksikielisissä tiimeissä tai yksiköissä tai suomenkielisten palvelujen yhteydessä. Rekrytoivan esihenkilön vastuulla on varmistaa, että ruotsinkielistä palvelua tarjoavan yksikön henkilöstöllä on riittävä ruotsin kielen taito, jotta palvelu vähemmistökielellä voidaan turvata. Toimialalla tuotetaan neljännesvuositain tilastoja ruotsinkielisistä rekrytoinneista.³⁵

Kun tehtävässä edellytetään ruotsin kielen taitoa, rekrytoiva esihenkilö määrittelee tehtävään vaadittavan kielitaitotason (tyytyttävä, hyvä tai erinomainen suullinen tai kirjallinen taito). Mikäli yksikkö tuottaa ruotsinkielistä palvelua, tulee esihenkilön huomioida rekrytoinnissa, että palvelutarjonta vähemmistökielellä on turvattu. Henkilöstön saatavuuden tuen yksikkö tukee esihenkilöitä ruotsinkielisten työpaikkailmoitusten luomisessa sekä ruotsinkielisissä rekrytointikampanjoiden suunnittelussa ja toteutuksessa.³⁶

³³ Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveysten palvelujen tilannekatsaus 2019. Sosiaali- ja terveysten lautakunta 17.12.2019, 319 §.

³⁴ Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023. Kaupunginhallitus 3.06.2024 § 337.

³⁵ Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023. Kaupunginhallitus 3.06.2024 § 337.

³⁶ Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023. Kaupunginhallitus 3.06.2024 § 337.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Kaupungin henkilöstö- ja palkkahallintojärjestelmä Sarastiasta on mahdollista saada tietoa henkilöstön äidinkielestä, mutta tiedon merkitseminen ei ole pakollista. Tämän takia tieto äidinkielestä puuttuu lähes puolelta työntekijöistä. Työntekijän kielilisät syötetään henkilöstöjärjestelmään, mutta on havaittu, että toimiala myöntää lisiä vaihtelevasti, eikä järjestelmästä ole siten saatavilla luotettavasti tietoa siitä, kuinka monelle työntekijälle maksetaan kielilisiä ruotsin kielestä.³⁷

Oppilaitosyhteistyö

Vuoden 2019 ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystalvelujen tilannekatsauksen mukaan oppilaitosyhteistyön mahdollisuuksia kartoitettiin ja toimintaa oli tarkoitusta tiivistää vuonna 2020. Yhteistyötä tehdään muun muassa Helsingin yliopiston ruotsinkielisen sosiaalityön oppiaineen, Suomalais-ruotsalaisen sosiaalialan osaamiskeskuksen (FSKC) ja Mathilda Wrede -instituutin kanssa. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala tarjoaa eri alojen ruotsinkielisille opiskelijoille muun muassa harjoittelupaikkoja ja opinnäytetöiden toteuttamismahdollisuuksia. Kielitaitoisten henkilöstöresurssien turvaamiseksi yhteistyötä vahvistettiin myös ammattikorkeakoulu Arcadan kanssa. Samalla toimialalla toteutettiin kartoittava kysely ruotsinkielisen henkilöstön rekrytointiin ja oppilaitosyhteistyöhön liittyvistä tarpeista ja kehittämiskohteista.³⁸

Henkilöstön saatavuuden edistämiseksi tehdään yhteistyötä ammatti-instituutti Praktikumin, Arcada- ja Novia-ammattikorkeakoulujen sekä Helsingin yliopiston ja Åbo Akademin kanssa. Yhteistyö käsittää muun muassa tutustumiskäyntejä, tapahtumayhteistyötä ja työpaikkailmoitusten tehostettua markkinointia. Samalla on edistetty ennakoivaa rekrytointia ja opiskelijoiden yhteyttä työelämään. Toimialalla on lisäksi tarjottu mahdollisuus suorittaa harjoittelu, lähihoitajan oppisopimuskoulutus tai opinnäytetyö ruotsin kielellä. Vuonna 2023 ammatti-instituutti Praktikumin kanssa aloitettiin ruotsinkielinen oppisopimuskoulutus lähihoitajille. Toimialalla oli vuonna 2023 kymmenen ruotsinkielistä lähihoitajan oppisopimusta paikkaa, joihin saatiin palkattua yhdeksän opiskelijaa. Ruotsinkielisten vakanssien määrä on vakioitu. Keskimäärin ruotsinkielisten vakanssien täyttöaste on ollut hyvä.³⁹

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan rekrytointikonsultilta saadun selvityksen mukaan ammattikorkeakoulu Arcadan kanssa on aloitettu avainkumppanuus vuonna 2023. Tämän tärkeimpiä tavoitteita on ollut edistää ruotsinkielisen henkilöstön saatavuutta. Avainkumppanuus sisältää muun muassa tehostettua tapahtumayhteistyötä, vierailuluentoja, oman yhteyshenkilön, sekä tehostettua viestintää. Ammattiopisto Praktikumin kanssa tehdään yhteistyötä muun muassa oppisopimusten kautta. Vuonna 2024 henkilöstön saatavuuden tuen yksikössä otettiin kokeilukäyttöön maksullinen Jobteaser -uraneuvontasivusto ja rekrytointipalvelu. Jobteaserin kautta pysytään tavoittamaan korkeakouluopiskelijoita ja alumneja laajalti ympäri Suomea.

³⁷ Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023. Kaupunginhallitus 3.06.2024 § 337.

³⁸ Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystalvelujen tilannekatsaus 2019. Sosiaali- ja terveyslautakunta 17.12.2019, 319 §.

³⁹ Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023. Kaupunginhallitus 3.06.2024 § 337.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Tätä kautta syntyy yhteys esimerkiksi Åbo Akademin, Helsingin yliopiston ja Hanken opiskelijoihin ja näistä yliopistoista valmistuneisiin.⁴⁰

Henkilöstön saatavuuden ongelmat ja tehdyt toimenpiteet

Toimialan kansalliskielilautakunnalle antaman katsauksen mukaan ruotsinkielisen henkilöstön saatavuus on yleisesti ottaen ongelmallinen. Palvelukokonaisuuksia verratessa perhe- ja sosiaalipalveluissa on ollut eniten ruotsinkielisiä rekrytointia vuonna 2024 (yhteensä 31, koko toimialalla yhteensä 53 rekrytointia). Yleisimmät haettavat nimikkeet ovat olleet sosiaalityöntekijät, lähihoitajat, ohjaajat ja sairaanhoitajat.⁴¹

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan henkilöstön saatavuuden tuki -yksikössä on varattu yhden rekrytointikonsultin työpanos ruotsinkielisten rekrytointien toteuttamiseen ja kehittämiseen. Tämä sisältää muun muassa mahdollisuuden käännettä suomenkielinen työpaikkailmoitus ruotsinkieliseksi. Resurssilla turvataan myös työnhakijoiden ja esihenkilöiden palveleminen ruotsin kielellä rekrytointiin ja työnhakuun liittyvissä asioissa.⁴²

Ruotsinkielisen henkilöstön saatavuuden edistämiseen on varattu oma budjetti, jota voidaan käyttää esimerkiksi erilaisten tapahtuma- ja rekrytointimateriaalien tilaamiseen tai erinäisiin rekrytointi- ja markkinointikampanjoihin.⁴³ Henkilöstön saatavuuden tuen yksikkö on osallistunut yhdessä eri palvelujen edustajien kanssa erinäisiin ruotsinkielisiin rekrytointitapahtumiin.⁴⁴

Kaksikielisyyttä pyritään tuomaan esiin myös muissa kuin ruotsinkielisille kohdennetuissa tapahtumissa. Kaksikielisyyttä tuodaan esiin monipuolisesti viestinnässä, markkinoinnissa ja työnantajakuvatyössä, kuten uratarinat, kaksikieliset somejulkaisut, kaksikieliset markkinointimateriaalit (esimerkiksi lehti-ilmoitukset), ruotsinkieliset rekrytointimarkkinointikampanjat, ruotsinkieliset materiaalit erilaisiin tapahtumiin ja esitteisiin (kyltit ja henkilöstöedut -esite).⁴⁵

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan toimialajohtaja nimesi 17.10.2024 uuden ruotsinkielisten palvelujen työryhmän. Ruotsinkielinen työryhmä valmistelee toimialan kaksikielisyyssuunnitelman päivitystä kansalliskielilautakunnan vuosikertomukseen pohjautuen, ja tukee kaksikielisyyden täytäntöönpanoa toimialalla. Ruotsinkielisten palvelujen työryhmän alaisuuteen on perustettu palvelukokonaisuuskohtaisia alatyöryhmiä. Kustakin palvelukokonaisuudesta nimetään edustajat palvelukokonaisuuden alatyöryhmään. Alatyöryhmät kehittävät ja vahvistavat ruotsinkielisiä palvelumalleja

⁴⁰ Henkilöstön saatavuuden tuen rekrytointikonsultilta saatu sähköpostivastaus 15.10.2024.

⁴¹ Sosiaali-, terveys- ja pelastus palvelukokonaisuuksien ajankohtaiset asiat ja kehittämistoimet liittyen kaksikielisyyteen ja ruotsinkielisiin palveluihin. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan esitys Kansalliskielilautakunnan kokouksessa 5.9.2024.

⁴² Henkilöstön saatavuuden tuen rekrytointikonsultilta saatu sähköpostivastaus 15.10.2024.

⁴³ Henkilöstön saatavuuden tuen rekrytointikonsultilta saatu sähköpostivastaus 15.10.2024.

⁴⁴ Henkilöstön saatavuuden tuen rekrytointikonsultilta saatu sähköpostivastaus 15.10.2024.

⁴⁵ Henkilöstön saatavuuden tuen rekrytointikonsultilta saatu sähköpostivastaus 15.10.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

omissa palvelukokonaisuuksissaan sekä työstävät ja seuraavat kaksikielisyysuunnitelman palvelukokonaisuuksikohtaisia toimeenpanosuunnitelmia.⁴⁶

2.3 Ruotsinkielisten palvelujen kehittäminen

Sosiaali- ja terveystoimen viestintään palkattiin vuonna 2019 ruotsinkielinen viestintäasiantuntija, joka tekee ja kehittää ruotsinkielistä viestintää yhdessä palvelujen asiantuntijoiden ja johdon kanssa. Tavoitteena oli parantaa ruotsinkielisten palvelujen näkyvyyttä asukkaille ja asiakkaille eri viestintäkanavia hyödyntäen. Tuolloin ruotsinkielisten palvelujen näkyvyyttä lisättiin eri viestintäkanavissa, kuten verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa.⁴⁷

Kaupunki on uudistanut verkkosivujaan vuosina 2021–2023, jonka myötä sivut on systemaattisesti myös käännetty ruotsiksi. Sosiaali- ja terveydenhuollon sivut ovat saatavilla suomeksi ja ruotsiksi. Sivujen kieliversiot on linkitetty toisiinsa niin, että käyttäjä voi siirtyä kieliversioiden välillä helposti. Sivulla näkyy ”ruotsinkielistä palvelua/ service på svenska” -kuvake niiden palvelupisteiden yhteydessä, jotka tarjoavat ruotsinkielistä palvelua. Tiedot ruotsinkielisestä palveluvalikoimasta on myös koottu ruotsiksi ja suomeksi verkkosivulle [Ruotsinkieliset palvelut sosiaali- ja terveydenhuollossa | Helsingin kaupunki](#). Toimialan verkkosivuilla on käytössä sotebotti⁴⁸ Hester, joka toimii kansalliskielillä ja englanniksi.⁴⁹

Ruotsinkielisille asiakkaille tarjotaan ruotsin kielellä myös viestinnän tuottama materiaali, kuten asiakastiedotteet, asiakaslomakkeet, verkkouutiset, esitteet, julisteet, lehti-ilmoitukset ja toimipisteissä näkyvät tiedotteet ja opasteet. Toimialalla on käytössä oma kokopäiväinen ruotsin kielen kääntäjä ja lisäksi on mahdollista ostaa käännöspalveluja kaupungin kilpailuttamilta käännöstoimistoilta.⁵⁰ Samalla ruotsinkielisten palvelujen viestintää kehitetään osana toimialan muuta viestintää.⁵¹ Toimialan mukaan kaikki digitaaliset palvelut pyritään aina tuottamaan molemmilla kansalliskielillä. Tällä hetkellä tämä ei aina toteudu, koska ruotsia taitavia työntekijöitä ei ole saatavilla digitaalisia palveluja tuottamaan.⁵²

Perhe- ja sosiaalipalvelujen digitaaliset palvelut tuotetaan eri kielillä. Tällaisia ovat esimerkiksi Omaperhe⁵³, sotebotti Hester ja yhteydenottopyyntö ”Tarvitsen apua -nappi”. Kaikki vastaukset asiakkaille käännetään suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

⁴⁶ Toimialajohtajan pöytäkirja 17.10.2024 § 229.

⁴⁷ Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystoimen palvelujen tilannekatsaus 2019. Sosiaali- ja terveystoimiala 17.12.2019, 319 §.

⁴⁸ <https://ai.hel.fi/sotebotti-hester/> on sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan yhteinen chatbot.

⁴⁹ Ruotsinkielisen viestinnän viestintäasiantuntijan sähköposti 18.10.2024.

⁵⁰ Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystoimen palvelujen tilannekatsaus 2019. Sosiaali- ja terveystoimiala 17.12.2019, 319 §.

⁵¹ Ruotsinkielisen viestinnän viestintäasiantuntijan sähköposti 18.10.2024.

⁵² Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelukokonaisuuksien ajankohtaiset asiat ja kehittämistoimet liittyen kaksikielisyyteen ja ruotsinkielisiin palveluihin. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan esitys Kansalliskielilautakunnan kokouksessa 5.9.2024.

⁵³ www.omaperhe.fi on kansallinen verkkopalvelu, joka kokoaa kaiken perheille tarkoitetun tiedon, tuen ja palvelut samaan osoitteeseen.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (JulkL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Haasteena on, että vastauksia ei aina pystytä kääntämään reaaliajassa. Tämä koskee esimerkiksi laajaa työstämistä vaativia kokonaisuuksia. Ruotsinkielistä chat-palvelua on saatavana neuvolassa, mutta muissa palveluissa ei ole riittävästi ruotsinkielisiä työntekijöitä tätä varten. Puhelinpalvelut ollaan uudistamassa. Tämän uudistuksen yhteydessä on tarkoitus tarkastella ruotsinkielisen palvelun toteuttamista.⁵⁴

Vuonna 2020 keskeinen tavoite oli asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin onnistunut käyttöönotto, jossa oli tarkoitus ottaa huomioon ruotsinkieliset palvelut. Tarkoitus oli, että Apotin Maisa-asiakasportaalissa voi valita ruotsinkielisen version, jonka mukaan asiakas saisi viestit, lähetteet, käyntiytteenvedot ja epikriisit ruotsin kielellä.⁵⁵ Apotti otettiin käyttöön kuitenkin suomenkielisenä.⁵⁶

Suomenkielinen Apotti tuottaa ongelmia terveydenhoidossa, sinne dokumentoidaan käynnit suomeksi, mutta tekstit tulee silti kääntää asiakasta varten ruotsiksi. Reaaliaikainen kirjaaminen ja raportointi on tällöin vaikeaa.⁵⁷ Sosiaalipalveluissa, joissa on eri rekisteri kuin terveystietopalveluissa, tuotetaan erityisluvalla kirjauksia ruotsiksi Apottiin joidenkin palvelujen ruotsinkielisille asiakkaille, Vaikka Apottiin kirjataan suomeksi rakenteinen tieto, eli etukäteen laadittu ja jäsennetty tietopohja, vapaa teksti tuotetaan ruotsiksi. Asiakkaalle tuotettu raportti ei saisi ohjeiden mukaan olla sekakielinen, eli suomen ja ruotsin kieltä samassa raportissa. Työntekijät eivät kuitenkaan pääse näkemään, miten esimerkiksi Maisa-palvelussa merkinnät näkyvät asiakkaalle. Esihenkilöiden käsityksen mukaan on todennäköistä, että sekakielisyyttä esiintyy myös asiakasviestinnässä. Terveystietopalveluissa kirjatut tekstit tehdään pääsääntöisesti suomeksi, mutta ruotsinkieliset työntekijät saavat kirjata erityisluvalla vapaan tekstiosuuden ruotsiksi. Perheoikeudessa käytetään eri asiakastietojärjestelmää, sillä Apotti ei tue rakennetta, jossa asiakas ei ole yksilö vaan perhe.⁵⁸

2.4 Ruotsinkielisten palvelujen saatavuus ja resurssit

Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystietopalvelujen tilannekatsauksen 2019 mukaan asukkailla ja asiakkaille oltiin luomassa ruotsinkielisten palvelujen sähköinen palvelukartta, josta ilmenee ruotsin kielellä palveluja tuottavat fyysiset toimipisteet.⁵⁹ Kartta julkaistiin ruotsinkielisten palvelujen hel.fi -koontisivulle, mutta poistettiin myöhemmin, sillä ilmeni, että se häiritsi sivun käytettävyyttä. Kartta latautui todella hitaasti,

⁵⁴ Sosiaali-, terveys- ja pelastus palvelukokonaisuuksien ajankohtaiset asiat ja kehittämistoimet liittyen kaksikielisyyteen ja ruotsinkielisiin palveluihin. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan esitys Kansalliskielilautakunnan kokouksessa 5.9.2024.

⁵⁵ Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystietopalvelujen tilannekatsaus 2019. Sosiaali- ja terveystietolautakunta 17.12.2019, 319 §.

⁵⁶ Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024.

⁵⁷ Neuvolapalvelujen haastattelu 24.9.2024.

⁵⁸ Haastattelu perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024.

⁵⁹ Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveystietopalvelujen tilannekatsaus 2019. Sosiaali- ja terveystietolautakunta 17.12.2019, 319 §.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

ja vei liian suuren osan tilasta sivulla, kun tärkeintä on, että sivun kävijä löytää nopeasti ja helposti tarvitsemansa palvelun ja sen sijainnin.⁶⁰

Ruotsinkielisille helsinkiläisille suurin perhekeskustoimintamallin myötä tullut muutos on vuonna 2019 avattu Kallion perhekeskus. Kallion perhekeskukseen on keskitetty koko Helsinkiä palvelevia lapsiperheiden ruotsinkielisiä toimintoja. Kallioon keskitetyt ruotsinkieliset palvelut ovat:

- lapsiperheiden sosiaaliohjaus ja kotipalvelu
 - lapsiperheiden kotipalvelu
 - lapsiperheiden sosiaaliohjaus
 - sosiaalineuvonta ja ostopalvelut
- perheiden erityispalvelut:
 - lasten puheterapia
 - neuvolan psykologipalvelut
 - perheneuvolan ruotsinkielinen työryhmä
- lasten ja aikuisten vammaistyö
- lastensuojelu ja perhesosiaalityö:
 - lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja tuki
 - lastensuojelun avohuollon sosiaalityö
 - lastensuojelun tehostettu perhetyö.

Lisäksi ruotsinkielistä neuvolapalvelua, johon kuuluu terveydenhoitajan ja lääkärin vastaanotto, saa

- Itäkadun perhekeskuksessa
- Vuosaaren perhekeskuksessa
- Kallion perhekeskuksessa
- Kampin perhekeskuksessa
- Munkkiniemen neuvolassa.

Kouluterveydenhuollon palvelua saa ruotsiksi kaupungin ruotsinkielisissä alakouluissa (Brändö, Degerö, Drumsö, Kottby, Minervaskolan, Månsas, Nordsjö, Rudolf Steiner i Helsingfors. Valteri-skolan Skilla, Staffansby ja Östersundom) sekä yhtenäiskouluissa (Botby grundskola, Grundskolan Norsen, Hoplaxskolan, Zacharius Topeliusskolan ja Åshöjdens grundskola).⁶¹

⁶⁰ Ruotsinkielisen viestinnän viestintäasiantuntijan sähköpostivastaus 18.10.2024.

⁶¹ <https://www.hel.fi/fi/kasvatus-ja-koulutus/perusopetus/peruskoulut/ruotsinkielisten-koulujen-aluejako> Luettu 21.8.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Kallion perhekeskuksen viestintään panostettiin, jotta kuntalaiset löytävät ruotsinkieliset keskitetyt palvelut helposti. Lisäksi Kallion perhekeskuksen viestinnän tavoitteena oli välittää työntekijöille tietoa ruotsinkielisten perhepalvelujen ajankohtaisesta toimintamallin uudistuksesta.⁶²

Sähköiset palvelut lisäävät kuntalaisten mahdollisuuksia käyttää sosiaali- ja terveyspalveluja ajasta ja paikasta riippumatta. Vuonna 2019 vakiintui ruotsiksi muun muassa lapsiperheiden ympärivuorokautisella sähköisellä yhteydenottokanavalla ”Behöver hjälp” ja sosiaali- ja terveydenhuollon asiointikanava Omaolo.⁶³

Omaevalvonta on vahvistunut

Ruotsinkielisten palveluiden saatavuuden tilannetta tarkastellaan vuosittain. Toimialan kansalliskielilautakunnalle antamassa katsauksessa todetaan, että ruotsinkielisten palvelujen toteutumista seurataan systemaattisesti osana omaevalvontaa. Omaevalvonnassa ja laadunvalvonnassa on tarkoitus ottaa vahvemmin huomioon molemmat kansalliskielet. Sosiaali- ja terveyspalveluiden omaevalvontaohjelma on laadittu ja julkaistu suomeksi ja ruotsiksi. Yksikkökohtaisten omaevalvontasuunnitelmien tiivistelmät julkaistaan molemmilla kansalliskielillä, ja kaksikielisissä yksiköissä omaevalvontasuunnitelma julkaistaan kokonaisuudessaan molemmilla kansalliskielillä. Kielellisiä oikeuksia tarkastellaan neljäsosavuosittain julkaistavassa omaevalvonnan raportissa yhdenvertaisuuden näkökulmasta. Raportit julkaistaan verkkosivustolla. Toimialalla on tarkoitus selvittää mahdollisuutta kääntää jatkossa ainakin osa valvonnan lomakkeista myös ruotsiksi.⁶⁴

Omaevalvontaraportin 2/2024 mukaan kesäkuuhun 2024 mennessä kaikista sosiaali- ja terveyspalveluista on tullut neljä muistutusta tai kantelua ruotsin kielellä, ja kaikista saaduista muistutuksista tai kanteluista kuudessa on ensisijaisena tai toissijaisena syynä, ettei palvelua ole saanut valitulla asiointikielellä. Vuonna 2023 muistutuksia ja kanteluita oli kaikkiaan 1 028⁶⁵, joten ruotsin kieleen liittyvien kantelujen määrä on varsin vähäinen.⁶⁶

Resurssien määrä suhteessa asiakkaisiin

Oheiseen taulukkoon on koottu tiedot vakansseista ja asiakkaista kussakin arvioidussa palvelussa. Vakanssitiedot on saatu esihenkilöhaastatteluissa syyskuussa 2024. Asiakas- ja oppilasmäärätiedot on saatu toimialan suunnittelijoilta. Vuoden

⁶² Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tilannekatsaus 2019. Sosiaali- ja terveyslautakunta 17.12.2019, 319 §.

⁶³ Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tilannekatsaus 2019. Sosiaali- ja terveyslautakunta 17.12.2019, 319 §.

⁶⁴ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelukokonaisuuksien ajankohtaiset asiat ja kehittämistoimet liittyen kaksikielisyyteen ja ruotsinkielisiin palveluihin. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan esitys Kansalliskielilautakunnan kokouksessa 5.9.2024.

⁶⁵ Asiakas- ja potilasturvallisuuden seurantaraportti 2023. https://www.hel.fi/static/sosiaali-,_terveys-_ja_pelastus/palveluiden-laadunvalvonta/asiakas-ja-potilasturvallisuus/Asiakas-ja-potilasturvallisuuden-seurantaraportti-2023.pdf.

⁶⁶ Omaevalvonnan havainnot sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan sosiaali- ja terveyspalveluissa Q1 ja Q2/2024. [Omaevalvonnan raportti Q2 2024 \(hel.fi\)](#).

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

2023 tilasto on poimittu Apotista (lukuun ottamatta perheoikeudellisia palveluita, jotka käyttävät eri tietojärjestelmää).

Taulukko 1 Vakanssien ja asiakkaiden määrä sekä ruotsinkielisten vakanssien ja asiakkaiden (kouluterveydenhuollon osalta oppilaiden) määrä lapsiperheiden hyvinvointi ja terveystalouksissa⁶⁷

Palvelu	kaikki vakanssit 2024	kaikki asiakkaat 2023	kaikki asiakkaat /vakanssit 2024	ruotsink./kaksikiel. vakanssit 2024	ruotsink. asiakkaat 2023	ruotsink. asiakkaat /vakanssit 2023
Äitiys- ja lastenneuvola	304	62 901	207	22	4 189	190
Kouluterveydenhuolto	135	58 658	435	14	4 364	312
Lapsiperheiden kotipalvelu	145	4 559	20	4	228	29
Lapsiperheiden sosiaaliohjaus	78			4		
Perheiden erityispalvelut: Perheneuvola	90	6 981	60	4	338	ei pystytty arvioimaan
Perheiden erityispalvelut: Parisuhdetyö ja terapeutti vauvaperhetyö	27			ei nimettyjä vakansseja		
Perheiden erityispalvelut: Perheoikeudelliset asiat	43	11 691	272	ei nimettyjä vakansseja	ei pystytty arvioimaan	ei pystytty arvioimaan
Perheiden erityispalvelut: neuvolan psykologipalvelut, neuropsykologia ja lasten puheterapia	66	7 338	111	4	497	124

Taulukko 2 Vakanssien ja asiakkaiden määrä sekä ruotsinkielisten vakanssien ja asiakkaiden määrä lastensuojelun ja perhesosiaalityön -palveluissa⁶⁸

paljo

Palvelu	kaikki vakanssit	kaikki asiakkaat	kaikki asiakkaat /vakanssit 2024	ruotsink./kaksikiel. vakanssit	ruotsink. asiakkaat /	ruotsink. asiakkaat /vakanssit 2023
Lastensuojelutarpeen arviointi ja perhesosiaalityö	108	8 028	74	17	275	16
Lastensuojelun sosiaalityö	150	5 605	37	7	125	18
Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelut (ruotsinkielisten asiakkaiden määrä on arvio)	113	1 676	15	10	53	5

Taulukot osoittavat, että lähes kaikissa arvioituissa palveluissa ruotsinkielisiä asiakkaita on ollut vähemmän suhteessa ruotsinkielisten tai kaksikielisten vakanssien määrään kuin kaikkia asiakkaita suhteessa kaikkien vakanssien määrään. Tästä poikkeuksena ovat lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen sekä neuvolapsykologin ja lasten puheterapian palvelut. Resurssien määrä ruotsinkielisissä palveluissa on siis periaatteessa hyvä. Näin yksinkertaista tulkintaa ei kuitenkaan voi tehdä. Aihetta käsitellään seuraavissa luvuissa, ja niistä selviää, että kotipalvelussa ja sosiaaliohjauksessa katsotaan palvelua saatavan hyvin, ja ruotsinkieliseen neuvo-

⁶⁷ Vakanssien määrät on saatu haastatteluista ja asiakasmäärät muistioon saaduista kommentteista sekä toimialan Tietojohdaminen ja tilastopalvelut -yksikön suunnittelijoilta. Asiakastiedot on poimittu Apotti-tietojärjestelmästä.

⁶⁸ Vakanssien määrät on saatu haastatteluista ja asiakasmäärät toimialan Tietojohdaminen ja tilastopalvelut -yksikön suunnittelijoilta. Asiakastiedot on poimittu Apotti-tietojärjestelmästä.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

lapsykologipalveluun ja lasten puheterapiaan pääsee nopeammin kuin suomenkieliseen. Puutteita puolestaan on erityisesti lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluissa, vaikka niiden suhteellinen asiakasmäärä on vähäisempi. Vastaavasti palvelun saannissa voi olla vuoden aikana vaihtelua.

2.5 Kaksikielisyys lapsiperheiden hyvinvointi- ja terveystalveluissa

2.5.1 Neuvolatpalvelut

Äitiys- ja lastenneuvolatpalveluissa on yhteensä 304 vakanssia. Terveystenhoitajista 22 pystyy palvelemaan ruotsin kielellä. Asiointikielestä saa kielillisää, mikä tarkoittaa esimerkiksi, että suomenkieliset ammattilaiset saavat kielillisen ruotsin kielestä ja päinvastoin. Kaikissa keskitetyissä perhekeskuksissa pyritään tarjoamaan myös ruotsinkielinen palvelu. Muissakin neuvoloissa on ruotsin kieltä puhuvia.⁶⁹ Ruotsinkielistä palvelua saa seuraavasti:

- Neuvolan puhelinpalvelussa avustaa tarvittaessa neljä ruotsinkielistä työntekijää. Arkisin takaisinsoitto on avoinna klo 8–14, puhelut soitetaan sekä suomeksi että ruotsiksi klo 8–16. Myös chat (klo 8–14) toimii ruotsin kielellä.
- Keskitetyissä perhekeskuksissa paikan päällä ruotsiksi palvelevat sekä neuvolaterveydenhoitaja että neuvolalääkäri.
- Idän alueella ruotsin kielellä palvelua tarjotaan Itäkadun perhekeskuksessa, jossa on kaksi ruotsiksi palvelevaa terveydenhoitajaa, ja Vuosaa-ren perhekeskuksessa, jossa on yksi niin sanotusti korvamerkitty terveydenhoitaja.
- Etelän neuvoloista ruotsinkielistä palvelua tarjoavat Kallion ja Kampin neuvolat, joissa molemmissa on seitsemän terveydenhoitajaa, joiden palvelukieleksi on määritelty ruotsi. Myös Lauttasaaren neuvolassa on ruotsin kielellä palvelevia. Lisäksi on neuvoloiden lähipisteitä, joissa terveydenhoitaja voi palvella ruotsin kielellä, esimerkiksi pohjoisen alueella.
- Lännen neuvoloista ruotsinkielistä palvelua saa Munkkiniemen neuvolassa, jossa on yksi ruotsin kielellä palvelevaksi määritelty terveydenhoitajan vakanssi (loppusyksyllä 2024 oli luvassa yksi lisää). Munkkiniemessä on poikkeuksellisesti tarjolla myös ruotsinkielistä lääkäripalvelua, vaikka kyseessä ei olekaan keskitetty perhekeskus.⁷⁰

Neuvolatpalvelut pyritään tarjoamaan perheen äidinkielellä. Neuvolatpalvelujen haastattelun mukaan ruotsinkielistä neuvolatpalvelua on hyvin tarjolla, vaikka lähineuvola ei ruotsin kielellä palvelisikaan. Perheet, joissa toinen vanhempi on suomenkielinen ja toinen ruotsinkielinen, valitsevat usein suomenkielisen palvelun. Neuvoloiden käytössä on muutoinkin paljon tulkkeja, ja terveysneuvonnan aineistoja on laadittu

⁶⁹ Neuvolatpalvelujen haastattelu 24.9.2024.

⁷⁰ Neuvolatpalvelujen haastattelu 24.9.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

useilla eri kielillä. Ruotsinkielisten perheiden tilanne on parantunut keskitettyjen perhekeskusten ansiosta, sillä palvelut ovat niissä aiempaa paremmin saavutettavissa. Kuitenkin palvelun fyysisessä saatavuudessa saattaa olla puutteita varsinkin kesäaikana, jolloin palvelua on saatavilla vain tietyissä toimipisteissä.⁷¹

Familjestöd-toimintamalli eli ruotsinkielinen neuvontatiimi on suomenkielistä kattavampi, ja asiakas tai perhe on myös voitu tarvittaessa kutsua tapaamiseen asiantuntijoiden kanssa. Kampin perhekeskuksessa on järjestetty ruotsinkielinen ryhmä puolivuotiaiden lasten perheille. Ruotsinkielisiä kolmeosaisia perhevalmennuskursseja järjestetään verkossa Teamsin avulla.⁷² Lokakuussa 2024 käynnistyy neuvolan ja HUSin kanssa yhteistyössä on kehitetty ja järjestetty perhevalmennus ruotsin kielellä.⁷³

Ruotsinkielinen neuvolaverkosto kokoontuu kaksi kertaa vuodessa. Kokouksissa sovitaan puolivuositain asiakkaille tuotettavista ruotsinkielisistä ryhmistä, perhevalmennuksista ja keskustellaan muista ajankohtaisista asioista. Yhteistyötä on tehty pitkään Folkhälsanin kanssa. Yhteistyötä on viime aikoina harkittu muun muassa perhevalmennuksen järjestämiseksi. Järjestötoimijoista on tärkeä myös Barnavårdsförning. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen uudistuksen myötä järjestöyhteistyötä on kehitetty.⁷⁴

Kansalliskielilautakunnan 21.9.2023 saaman selostuksen mukaan muissa sosiaali- ja terveyspalveluissa on ollut pulaa tai jonoa ruotsinkielisiin palveluihin. Tämä aiheuttaa ongelmia ruotsinkielisille terveydenhoitajille ja heidän asiakkailleen, kun pääsy jatkopalveluihin ei toimi.⁷⁵

Kielikelpoisuusehdot neuvolapalveluissa ovat samat kaikille terveydenhoitajille. Hyvää ruotsin kielen hallintaa tarvitaan erityisesti silloin, kun tehdään lakisääteisiä laajoja terveystarkastuksia ja tarvitaan esimerkiksi kehityksellisen arvioinnin tekemistä. Lapsen neljävuotistarkastuksissa noudatetaan sisäistä ohjeistusta ohjata asiakas oikeakieliselle työntekijälle. Terveydenhoitajat ovat voineet itse täydentää ruotsin kielen osaamistaan täydennyskoulutuksella.⁷⁶

Henkilöstön rekrytointitilanne on vaihdellut, ja sekä suomen että ruotsinkielisten terveydenhoitajien saatavuus on melko hyvä tällä hetkellä. Suomenkielisiä terveydenhoitajia on ollut haasteellista rekrytoida tietyille alueille (itä) ja keskitettyihin perhekeskuksiin. Osalla työntekijöistä on mielikuva, että perhekeskukset ovat haastavampia työpaikkoja kuin pienemmät neuvolat. Ruotsinkielisten terveydenhoitajien saannin turvaamiseksi joudutaan tekemään paljon työtä. Oppilaitosten kanssa on tehty

⁷¹ Neuvolapalvelujen haastattelu 24.9.2024.

⁷² Aktuella ärenden hos Familie- och socialtjänsterna. Nationalspråksnämnden 21.9.2023. Erityissuunnittelijalta saatu diaesitys 29.5.2024.

⁷³ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelukokonaisuuksien ajankohtaiset asiat ja kehittämistoimet liittyen kaksikielisyyteen ja ruotsinkielisiin palveluihin. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan esitys Kansalliskielilautakunnan kokouksessa 5.9.2024.

⁷⁴ Neuvolapalvelujen haastattelu 24.9.2024.

⁷⁵ Tarkastusviraston arviointimuistio 2022. Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut lapsiperheiden tukena.

⁷⁶ Neuvolapalvelujen haastattelu 24.9.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

pitkään yhteistyötä, erityisesti ammattikorkeakoulu Arcadan kanssa. Oppilaitoksessa on käyty esittäytymässä ja tarjottu harjoittelupaikkoja. Ruotsinkielisille opiskelijoille on varattu kiintiö harjoittelupaikoista.⁷⁷

Äitiys- ja lastenneuvolassa on harvoin haasteena, että työntekijä olisi asiakkaalle liian läheinen esimerkiksi sukulaisuuden ja tuttavuuden kautta. Jos lapselle tarvitaan myös muita palveluja, ruotsinkielisen väestön verrattain vähäisen määrän vuoksi työntekijä voi olla esteellinen käsittelemään lapsen asioita. Tällöin joudutaan käyttämään ostopalvelua tai palveluseteliä. Terveystieteille haasteellisempia ovat monikulttuuriset ja -kieliset perheet, joissa on tarve antaa palvelua kahdella tai jopa kolmella kielellä. Haastattelun perusteella ruotsinkieliset perheet hakevat apua haasteisiinsa melko myöhäisessä vaiheessa.⁷⁸

Haastattelussa todettiin, että ruotsinkieliset sosiaali- ja terveystieteet lapsiperheille on johtamisen ja viestinnän kannalta erittäin hankala kokonaisuus. Koska palvelut tuotetaan eri tavoin kuin suomenkieliset, asiakkaiden, mutta myös työntekijöiden, on vaikea hahmottaa, mistä mitään palvelua on saatavilla. Terveystieteille ruotsinkielisen palveluvalikoiman ja palveluverkon hallinta on työlästä. Oletetaan, että kaikki ruotsinkieliset palvelut olisi keskitetty Kallion perhekeskukseen, vaikka näin ei ole. Siten asiakkaalle oikean palvelun löytäminen saattaa kuvauksen mukaan olla ”hakuammuntaa”.⁷⁹

2.5.2 Kouluterveydenhuolto

Kouluterveydenhuolto on peruskoululaisille ja heidän perheilleen suunnattu lakisääteinen terveystiete, joka tarjotaan koulupäivien aikana koululla tai sen välittömässä läheisyydessä. Tämä on perusterveydenhuollon maksuton palvelu. Kouluterveydenhuollon avulla tuetaan muun muassa oppilaiden kasvua ja kehitystä sekä terveyttä ja hyvinvointia, tuetaan vanhempia ja huoltajia, tunnistetaan ja tuetaan oppilaan erityisen tuen tarpeita.⁸⁰

Helsingissä kouluterveydenhuolto on jaettu kolmeen alueeseen: etelän-lännen kouluterveydenhuoltoon, idän kouluterveydenhuoltoon ja pohjoisen kouluterveydenhuoltoon. Kouluterveydenhuoltoa tarjotaan kaikissa kaupungin ja yksityisissä ruotsinkielisissä alakouluissa (9) sekä yhtenäiskouluissa (5).⁸¹

Etelä-lännen alueella on 47 terveystietäjän vakanssia, ja niistä yhdeksän tarjoaa ruotsinkielistä palvelua ruotsinkielisessä koulussa. Idän alueella terveystietäjiä on 45, ruotsin kielellä palvelevia on neljä. Pohjoisen alueen terveystietäjien määrä on 43, ja heistä yksi palvelee ruotsinkielisiä oppilaita kahdessa ruotsinkielisessä koulussa. Kaikilla ruotsin kielellä työskentelevillä on käytössään kielilisiä. Ruotsinkielisillä

⁷⁷ Neuvolapalvelujen haastattelu 24.9.2024.

⁷⁸ Neuvolapalvelujen haastattelu 24.9.2024.

⁷⁹ Neuvolapalvelujen haastattelu 24.9.2024.

⁸⁰ THL:n internetsivut <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/opiskeluhoito/kouluterveydenhuolto>, Luettu 21.11.2024.

⁸¹ Haastattelu kouluterveydenhuollon esihenkilökokouksessa 12.9.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

terveydenhoitajilla on oma tiimi. Ruotsinkielisiä palveluja tarjoavat asiantuntijat varautuvat työskentelemään myös suomenkielisten asiakkaiden kanssa silloin, kun työtilanne sen mahdollistaa, eli henkilöstön käyttö on joustavaa.⁸²

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) mitoitussuosituksen mukaan kouluterveydenhuollossa suositeltu oppilasmäärä on kullakin terveydenhoitajalla 460 oppilasta.⁸³ Mitoitusta seurataan kaikissa kouluissa riippumatta kielestä. Terveidenhoitajamitoitus on pystytty toteuttamaan hyvin, mutta pääsy palvelun piiriin ei aina käytännössä toteudu lakisääteisesti⁸⁴, sillä terveydenhoitajilla saattaa olla vastattavanaan useita pieniä kouluja. Näin on myös ruotsinkielisessä palvelussa. Pienissä kouluissa ongelmaksi on muodostunut tarkoitukseen sopivien tilojen saaminen terveydenhuollon käyttöön. Tällaisia tiloja ei ole tarjolla etenkin pienemmissä yksiköissä. Ratkaisuksi haastattelussa todettiin, että palvelujen ja tilojen saatavuuden kannalta suuret yksiköt olisivat hyvä ratkaisu. Ongelma koskee sekä suomen- että ruotsinkielisiä kouluja.⁸⁵

Työntekijöiden saatavuus on hyvä, erityisesti kaupungin keskustan alueella. Vielä koronapandemia-aikana henkilöstön vaihtuvuus oli erittäin suurta, mutta tilanne on alkanut vakiintua, eikä rekrytointeja jouduta tekemään yhtä paljon kuin parina edellisenä vuonna. Vaihtuvuus on kuitenkin suurehkoa esimerkiksi vanhempainvapaiden vuoksi. Koska ruotsinkielisiä terveydenhoitajia on vähemmän kuin suomenkielisiä, rekrytointi ei ole aivan niin helppoa kuin suomenkielisten. On myös havaittu, että pääkaupunkiseudulla kouluttautuneita ruotsinkielisiä terveydenhoitajia lähtee töihin josakin määrin muille ruotsinkielisille alueille.⁸⁶

Kouluterveydenhuollon esihenkilöiden mukaan yhteistyö kasvatuksen ja koulutuksen toimialan kanssa on hyvää ja säännöllistä. Kasvatuksen ja koulutuksen toimialan jakautuminen suomen ja ruotsinkieliseen linjaan tuottaa vain vähän haasteita. Ruotsinkielisten oppilaitosten, erityisesti Arcadan kanssa, on tehty yhteistyötä ja käyty esittelemässä työnantajaa opiskelijoille. Kouluterveydenhuollon terveydenhoitajien palvelun saatavuus on yhtä hyvä suomen- ja ruotsinkielisille.⁸⁷

Opiskeluhuollon yhdenvertaista toteutumista kansalliskielillä on tarkasteltu laadittaessa sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan vastausta kaupunginhallitukselle koskien toivomuspontta mahdollisuudesta seurata säännöllisesti palvelujen yhdenvertaista toteutumista ruotsinkielisissä kouluissa ja ryhtyä tarvittaessa korjaaviin toimiin. Toivomusponsi esitettiin kaupunginvaltuuston kokouksessa 13.12.2023 valtuuston hyväksyessä Helsingin alueellisen opiskeluhoitosuunnitelman (§283). Toimialan

⁸² Haastattelu kouluterveydenhuollon esihenkilökokouksessa 12.9.2024.

⁸³ [Lastenneuvolan ja kouluterveydenhuollon henkilöstömitoitussuositukset 2023](#). Luettu 21.11.2024.

⁸⁴ Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 30.12.2013/1287 § 17.

⁸⁵ Haastattelu kouluterveydenhuollon esihenkilökokouksessa 12.9.2024.

⁸⁶ Haastattelu kouluterveydenhuollon esihenkilökokouksessa 12.9.2024.

⁸⁷ Haastattelu kouluterveydenhuollon esihenkilökokouksessa 12.9.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

mukaan terveydenhoitajatilanne ruotsinkielisillä kouluilla on parantunut aiempaan verrattuna.⁸⁸

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajien määrä kevätlukukaudella 2024 oli mitoitussuositusten mukainen. Näin totesi sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan 22.10.2024 lausunnossaan kaupunginhallitukselle, joka perustui kaupunginvaltuutetun toivomusponteen yhdenvertaisuuden seuraamista opiskeluhuollossa. Pulaa sen sijaan ollut psykologipalveluista sekä suomen- että ruotsinkielisissä kouluissa. Tätä on paikattu lisäämällä kuraattoreiden määrää, mikä ylittääkin suositukset sekä suomen- että ruotsinkielisissä kouluissa.⁸⁹

2.5.3 Neuvolan ja kouluterveydenhuollon lääkäripalvelut

THL:n mitoitussuosituksen mukaan suositeltu neuvolaikäisten määrä lääkäriä kohden neuvoloissa on 2 270 ja kouluterveydenhuollossa suositeltu oppilasmäärä on 2 100 oppilasta.⁹⁰

Johtavan ylilääkärin antaman selvityksen mukaan äitiys- ja lastenneuvolaan tai koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon ei ole osoitettu erillisiä ruotsinkielisiä virkoja lääkärintyölle. Ruotsinkielisten palveluiden saatavuus lääkäritoiminnassa äitiys- ja lastenneuvolassa ja koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa riippuu pitkälti siitä, mikä on yleinen terveyskeskuslääkäreiden saatavuus toimialalla. Yhä useammin lääkärirekrytoinnissa on kuitenkin vastassa tilanne, jossa vaihtoehtoina on, että lääkärin työtehtäviä ei saada täytettyä ollenkaan, tai tehtävään on saatavilla vain lääkäreitä, jotka eivät täytä ruotsin kielen osaamisen kielivaatimuksia. Pääkaupunkiseudulla kilpailu lääkäreistä on kova, terveyskeskuslääkäreiden vaihtuvuus on suurta, ja saatavuus vaihtelee paljon. Huolimatta siitä, että rekrytointia tehdään jatkuvasti, lääkäreitä ei usein saada ollenkaan. Vakansseja neuvolaan ja kouluihin on mitoitettu toimialalla enemmän kuin moneen vuoteen on saatu täytettyä. Työtä korvataan silloin ostamalla palvelua. Tilanne on kuitenkin se, että ostamallaakin on ollut vaikea saada riittävästi lääkäripalvelua.⁹¹

Helsingissä on ohjattu neuvola- ja kouluterveydenhuollon lääkäripalveluihin vakansseja valtakunnallisen mitoituksen mukaisesti. Noin 30 neuvolavakanssista 19–20 on ohjattu lastenneuvolaan ja noin 10–11 vakanssia äitiysneuvolaan. Koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon on ohjattu noin 48 vakanssia, josta noin 10 opiskelijoiden sairaanhoitoon, ja loput koulu- ja opiskeluterveydenhuollon muuhun lääkärityöhön. Osa näistä terveyskeskuslääkäreiden vakansseista on määritelty neuvolaan ja koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkärityöhön erikseen. Suurin osa työstä kuitenkin sisältyy terveysasemien terveyskeskuslääkärin vakansseihin, ja lääkärit tekevät monipuolista terveyskeskuslääkärityötä, johon sisältyy työtä neuvolassa tai koulu- ja

⁸⁸ Sosiaali-, terveys- ja pelastus palvelukokonaisuuksien ajankohtaiset asiat ja kehittämistoimet liittyen kaksikielisyyteen ja ruotsinkielisiin palveluihin. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan esitys Kansalliskielilautakunnan kokouksessa 5.9.2024.

⁸⁹ Sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunta 22.10.2024 § 225.

⁹⁰ [Lastenneuvolan ja kouluterveydenhuollon henkilöstömitoitussuositukset 2023](#). Luettu 21.11.2024.

⁹¹ Johtavan ylilääkärin vastaus sähköpostitiedusteluun 4.10.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

opiskeluterveydenhuollossa. Aivan tarkkaa vakanssimäärää ei siksi voi ilmoittaa, ja se riippuu osin muun muassa ikäluokkien koosta kulloinkin.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä äitiys- ja lastenneuvolan lääkärit on sijoitettu sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan organisaatiossa terveysasemat ja sisätautien poliklinikan keskitettyihin palveluihin. Osalla näistä lääkäreistä on erinomainen ruotsin kielen taito. Näitä lääkäreitä on heidän osaamisensa hyödyntämiseksi pyritty sijoittamaan ruotsinkielisiin neuvolatoimipisteisiin ja oppilaitoksiin, vaikka kaikkia terveyskeskuslääkäreitä vaaditaan pätevyysvaatimusten mukaisesti palvelemaan tarvittaessa ruotsiksi. Keskitettyjen palveluiden lääkärit eivät riitä kattamaan kaikkea ruotsinkielistä toimintaa, vaan terveysasemat toteuttavat osan ruotsinkielisten toimipisteiden toiminnasta, erityisesti neuvoloissa. Tästä vastaavat erityisesti ne terveysasemat, joissa sijaitsee ruotsinkielinen terveysasemapiste, eli Viiskulman, Munkkiniemen ja Myllypuron terveysasemat.⁹²

Helsingissä asuu väestötietojen mukaan noin 44 500 neuvolaikäistä lasta. Määrä on pysynyt melko tasaisena vuosia, ja synnytyksiä on Helsingissä vuosittain noin 6300–7000. Yksityiskohtaista vuosittaista vaihtelua on vaikea ennustaa. Helsinki on myös siirtynyt jo aikaisemmin toimintamalliin, jossa osan THL:n mitoitussuosituksien sisältämästä lääkäreille suunnitellusta työstä (synnytyksen jälkitarkastukset) hoitaa niihin erikseen koulutettu terveydenhoitaja eikä lääkäri. Siten Helsingissä tarvitaan äitiysneuvolaan suositusta vähemmän lääkäri työvoimaa. Perhe ja sosiaalipalvelut toimittavat säännöllisesti arvion tulevana kuukausina tarvittavista tarkastusten määrästä terveysasemat ja sisätautien poliklinikalle. Tarkkoja terveysasemat ja sisätautien poliklinikka -palvelun neuvola-asiakkuuksien tai ruotsinkielisen neuvolapalvelun valinneiden asiakkaiden määriä ei ole saatavissa. Neuvolassa on pääosin pystytty seuraamaan vajeista huolimatta suosituksen mukaisia lääkärimitoituksia ja tarjoamaan palvelua myös ruotsiksi. Tilapäistä lääkärivajetta voidaan korvata lastenneuvolatarkastusten palvelusetelillä. Sillä toteutetaan lastenneuvolan tarkastuksia, myös ruotsiksi.⁹³

Päätömisistä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäreistä on ollut pulaa pidempään. Tästä syystä toimialalla toteutetaan muutos, jossa täyttämättä olevia kokopäiväisiä koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäri vakansseja siirretään terveysasemille, joilla jatkossa tuotetaan isompi osa lääkärin työstä. Vajetta korvaamaan on otettu koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäri työtä yksityisiltä palveluntuottajilta sosiaali- terveys ja pelastuslautakunnan päätöksellä lukuvuotena 2023–2024, ja tarkastuksia on saatu myös ruotsiksi. Jokainen oppilas, joka on halunnut ottaa vastaan koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkärin tarkastuksen, on päässyt tarkastukseen lukuvuotena 2023–2024. Palvelut ovat asiakkaille kokonaan vapaaehtoisia, eivätkä kaikki halua tarkastusta. Keväällä 2024 oma koululääkäri on ollut saatavilla keski-

⁹² Johtavan ylilääkärin vastaus sähköpostitiedusteluun 4.10.2024.

⁹³ Johtavan ylilääkärin vastaus sähköpostitiedusteluun 4.10.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

määrin hieman useammalla oppilaalla ruotsinkielisissä kouluissa kuin suomenkielisisissä kouluissa. Ostopalveluiden kautta asiakkaat ovat päässeet terveystarkastuksiin on hyvin myös ruotsin kielellä.⁹⁴

Keväällä 2024 tilanne ollut seuraava:

- Toimipisteiden kautta tarkasteltuna: ruotsinkielisiä kouluja on 14 ja niistä ilman nimettyä lääkäriä on ollut seitsemän, eli puolet ruotsinkielisistä peruskouluista. Vastaavasti suomenkielisiä kouluja on 107 ja niistä 46 prosenttia on ollut ilman nimettyä omaa koululääkärinä.
- Oppilasmäärien kautta tarkasteltuna: ruotsinkielisiä oppilaita on ollut 3 808, joista 1 356 ilman nimettyä lääkäriä (noin 36 prosenttia ruotsinkielisistä oppilaista). Vastaavasti suomenkielisiä oppilaita on ollut 51 900, joista 22 365 on ollut ilman lääkäriä (noin 43 prosenttia).⁹⁵

Koulujen tilat vaikuttavat siihen, miten kouluille saadaan lääkäri. Tilanne on melko samanlainen kaikissa kouluissa. Usealla koululla ei ole omaa huonetta lääkärille, vaan huone on jaettu muun oppilashuollon kanssa. Tämä on yleisesti ongelma, koska lääkäri ei tällöin voi työskennellä koululla samaan aikaan muun oppilashuollon kanssa. Lääkäri tarvitsee työssään muuta oppilashuoltoa. Ruotsinkielisissä palveluissa saattaa vaikuttaa tilojakin enemmän se, että muita oppilashuollon ammattilaisia on henkilömäärällisesti huomattavasti vähemmän. Näin yksittäisten lääkäreiden ja muiden ammattilaisten koordinoiminen samaan paikkaan samalla kertaa saattaa olla vaikeampaa kuin suomenkielisisissä toimipisteissä.⁹⁶

Lääkäripalveluiden omavalvontaan ei ole tullut vuosina 2023–2024 asiakasyhteydenottoja siitä, ettei olisi kyetty tarjoamaan tarkastuksia ruotsiksi. Vuonna 2024 lääkäripalvelua on ollut saatavilla ruotsiksi kaikissa ruotsinkielisissä neuvolatoimipisteissä, ja koululaisten tarkastukset on voitu toteuttaa ruotsiksi (syksyn 2024 tilanne). Yleisesti voidaan kuitenkin todeta, että aina kun johonkin tehtävään on tarjolla vain pieni määrä työntekijöitä, toiminta on haavoittuvaisempaa. Näin siinäkin tapauksessa, että mitoitus toteutuu laskennallisesti. Tällöin työn järjestäminen poikkeustilanteissa, kuten vaikkapa lääkärin poissaolotapauksessa, on vaikeampaa, kun korvaavien työntekijöiden saatavuus on hyvin rajallinen.⁹⁷

2.5.4 Lapsiperheiden sosiaaliohjaus ja kotipalvelu

Lapsiperheiden sosiaaliohjaus ja kotipalvelu -yksikkö aloitti toimintansa 1.9.2024, kun lapsiperheiden kotipalvelut siirrettiin neuvolatoiminnan yhteydestä ja sosiaaliohjaus lapsiperheiden erityispalveluista ja ne liitettiin toisiinsa. Uudelleenorganisoinnilla tasattiin myös henkilöstön määrää eri palveluissa. Alueelliset sosiaaliohjaajat ja koti-

⁹⁴ Johtavan yllilääkärin vastaus sähköpostitiedusteluun 4.10.2024.

⁹⁵ Johtavan yllilääkärin vastaus sähköpostitiedusteluun 4.10.2024.

⁹⁶ Johtavan yllilääkärin vastaus sähköpostitiedusteluun 4.10.2024.

⁹⁷ Johtavan yllilääkärin vastaus sähköpostitiedusteluun 4.10.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (JulkL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

palvelut yhdistyivät tiimeiksi. Palvelu on jaettu kolmeen yksikköön: etelä-itä -alueeseen, länsi-pohjoinen-alueeseen sekä lapsiperheiden sosiaalineuvonta ja ostopalvelut -yksikköön.⁹⁸

Ruotsinkieliset palvelut on keskitetty etelä-itä-alueelle Kallion perhekeskukseen. Esihenkilöiden haastattelun mukaan lapsiperheiden kotipalveluissa ja sosiaalihjauksessa asiakkaille pystytään tarjoamaan palvelua yhdenvertaisesti molemmilla kansalliskielillä sekä lapsiperheiden kotipalveluissa että sosiaalihjauksessa.⁹⁹

Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelun ruotsinkielinen tiimi toimii keskitetysti Kallion perhekeskuksessa, jossa on kaksi erikseen nimettyä sosiaalihjaajaa ruotsinkieliseen palveluun. Lisäksi Lapsiperheiden sosiaalineuvonnassa ja neuropsykiatrisessa perhevalmennuksessa kummassakin on yksi ruotsinkielinen vakanssi. Ruotsinkielistä palvelua koordinoi Kallion perhekeskuksen johtava sosiaalihjaaja. Alueilla on myös vaihteleva määrä työntekijöitä, jotka saavat kielilisää, jos he tekevät säännöllisesti työtä ruotsin kielellä. Kotipalvelun tarpeen arvioinnissa pystytään myös palvelemaan ruotsin kielellä. Perheen vanhemman äidinkieli määrittelee asiointikielen.¹⁰⁰

Ruotsinkielistä kotipalveluhenkilöstöä on vaikea saada. Tähän arvellaan olevan syynä, että lapsiperheiden kotipalvelu on melko tuntematon palvelu. Rekrytointihaasteista huolimatta ja asiakastilanteeseen nähden palvelua on pystytty antamaan hyvin sujuvasti sekä suomen- että ruotsinkielisille asiakkaille, sillä ruotsinkielinen henkilöstö voi tarvittaessa palvella myös suomen kielellä, mikäli asiakkaita ei ole riittävästi. Ruotsinkieliset asiakkaat ovat aliedustettuina palveluissa. On havaittu, että ruotsinkieliset perheet saattavat koettaa pärjätä tukiverkostojensa kanssa verraten pitkään ja tulevat palvelun piiriin aika myöhäisessä vaiheessa, jolloin ongelmat saattavat olla hankalampia.¹⁰¹

Lapsiperheiden sosiaalihjaus

Lapsiperheiden sosiaalihjauksessa ruotsinkieliset sosiaalihjauksen palvelut on keskitetty Kallion perhekeskukseen, jossa työskenteli keväällä 2023 yhteensä neljä ruotsinkieliseen palveluun osoitettua ruotsinkielistä sosiaalihjaajaa. Lapsiperheiden sosiaalineuvontanumero on arkisin käytössä klo 9–12. Palvelua on saatavissa englannin kielellä päivittäin. Ruotsiksi palvelua saa maanantaisin klo 9–12, muina päivinä on käytössä takaisinsoittojärjestelmä. Tämä on ollut haastateltujen mukaan riittävä määrä tarpeeseen nähden. Perheen oma tahto vaikuttaa siihen, mikä valitaan asiointikieleksi.¹⁰²

⁹⁸ Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaalihjauksen esihenkilöiden haastattelu 24.9.2024.

⁹⁹ Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaalihjauksen esihenkilöiden haastattelu 24.9.2024.

¹⁰⁰ Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaalihjauksen esihenkilöiden haastattelu 24.9.2024.

¹⁰¹ Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaalihjauksen esihenkilöiden haastattelu 24.9.2024.

¹⁰² Tarkastusviraston arviointimuistio 2023. Lapsiperheiden sosiaalihjaus ja Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaalihjauksen esihenkilöiden haastattelu 24.9.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Henkilöstöä on saatavilla, ja palvelua pystytään tuottamaan hyvin sekä suomen- että ruotsinkielisille. Ainoastaan kouluikäisten perheiden sosiaaliohjauksen palveluihin on ajoittain jonoa.¹⁰³

Sosiaaliohjaukseen sisältyy ryhmätoimintaa, kuten Ihmeelliset vuodet -ryhmätoiminta. Se on näyttöön perustuvaa ryhmätoimintaa, jolla tuetaan käytöshäiriöisiä lapsia, heidän perheitään ja heidän kanssaan työskenteleviä ammattilaisia. Ruotsin kielellä on toteutettu aiemmin niin sanottua vanhempien ABC-ryhmää¹⁰⁴ ja Friends¹⁰⁵-ryhmiä.¹⁰⁶

Ruotsinkielinen lapsiperheiden sosiaalineuvonnan puhelinpalvelu ja kotipalvelu käynnistettiin jo vuonna 2019. Digitaalisia palveluita saa kolmella kielellä Maisassa ja verkkosivuilla olevan ”Tarvitsen apua/Jag Behöver hjälp -napin” avulla. Myös ohjattu omahoito on saatavilla kolmella kielellä. HesterBotti ei ole vielä kokonaan ruotsinkielinen.¹⁰⁷

Useat järjestöt, suurimpana Folkhälsan, tarjoavat laajasti palveluita ruotsiksi, myös digitaalisesti. Yhteistyö järjestöjen kanssa on tiivistä erityisesti etelän alueella, jonne myös ruotsinkielistä väestöä ja ruotsinkielisiä toimijoita on keskittynyt. Kotipalvelussa ja sosiaaliohjauksessa tehdään työtä yleensä perheen kotona, joten ruotsinkielisten palvelujen keskittyminen Kallioon vaikuttaa lähinnä siihen, että työntekijät siirtyvät paikasta toiseen, eivät asiakkaat.¹⁰⁸

Organisaatiouudistuksen ansioista lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen ruotsinkieliseen tiimiin on syksyllä 2024 voitu palkata johtava sosiaaliohjaaja, jonka ajatellaan edistävän palvelun johtamista, eri työryhmissä työskentelyä sekä helpottavan rekrytointia, koska esihenkilö on ruotsinkielentaitoinen. Palveluissa on pitkään tehty säännöllistä yhteistyötä oppilaitosten, erityisesti Yrkesinsitutet Practicum ja Arcadan kanssa esittelemällä toimintaa ja tarjoamalla harjoittelupaikkoja. Haastattelun perusteella ruotsinkielisen viestinnän kanssa tarvittaisiin kuitenkin enemmän yhteistyötä, jotta pystyttäisiin edistämään palvelujen tunnettuutta ja siten parantamaan mahdollisuuksia rekrytoida henkilöstöä jatkossakin.¹⁰⁹

Osa lapsiperheiden kotipalveluista on ostopalvelua. Esimerkiksi puitesopimuskumppaneita on kuusi, ja lapsiperheiden kotipalvelussa on 15 palvelusetelituottajaa. Palvelua ostettaessa kiinnitetään huomiota ruotsin kielen taitoon, ja varsinkin isoimmat

¹⁰³ Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen esihenkilöiden haastattelu 24.9.2024.

¹⁰⁴ https://www.mll.fi/vanhemmille/toiminta-lapsiperheille/vanhemmuiden-abc-ryhmat/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiA0fu5BhDQARIsAMXUBOJfD-y7Hszzpw0IQkCH2VX_7cOAm-veUnUf772-HRoCHC5ISWHI-hMlaApFBEALw_wcB Luettu 21.11.2024.

¹⁰⁵ <https://asemanlapset.fi/toimintamuotomme/friends/> Luettu 21.11.2024.

¹⁰⁶ Tarkastusviraston arviointimuistio 2023. Lapsiperheiden sosiaaliohjaus.

¹⁰⁷ Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen esihenkilöiden haastattelu 24.9.2024.

¹⁰⁸ Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen esihenkilöiden haastattelu 24.9.2024.

¹⁰⁹ Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen esihenkilöiden haastattelu 24.9.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

toimijat pystyvät tarjoamaan palvelua ruotsin kielellä. Ruotsinkielisiä palveluita ei ole kuitenkaan jouduttu erikseen ostamaan.¹¹⁰

2.5.5 Perheiden erityispalvelut

Perheiden erityispalveluihin kuuluvat

- Perheneuvola
- Perheoikeudelliset asiat
- Keskitetyt perheiden erityispalvelut:
 - Lasten puheterapia
 - Neuvolan psykologipalvelut (sis. neuropsykologipalvelut)
 - Parisuhdetyö (entinen Pariterapia)
 - Terapeuttinen vauvaperhetyö.¹¹¹

Perheneuvola

Perheneuvola jakaantuu seitsemään alueelliseen työryhmään. Ruotsinkieliset työntekijät on keskitetty Kallion perheneuvolaan, joka palvelee koko kaupunkia. Ruotsinkielisiä työntekijöitä on neljä: kaksi sosiaalityöntekijää ja kaksi psykologia. Heiltä edellytetään äidinkielen tasoista ruotsin kielen hallintaa ja erittäin hyvää suomen kielen taitoa.¹¹²

Perheiden erityispalvelujen haastattelun mukaan ruotsinkielisten asiakkaiden tilanne perheneuvolassa on hyvä. Ruotsinkieliseen perheneuvolaan pääsee yleensä nopeammin ruotsiksi kuin suomeksi. Haastattelun mukaan ruotsin kielellä työskentelevien määrä on osoittautunut sopivaksi vuosien varrella. Suurin osa asiakasperheistä on kaksikielisiä (ruotsi ja suomi tai ruotsi ja englantia), ja asiakkaista vain viisi prosenttia on ruotsinkielisiä.¹¹³

Perheneuvolalla on runsaasti yhteistyötä kasvatuksen ja koulutuksen toimialan, erityisesti varhaiskasvatuksen kanssa. Jos lapsi on ruotsinkielisessä koulussa, perheneuvolan palvelua tarjotaan ruotsin kielellä. Tämä voi olla haasteellista tilanteessa, jossa toinen vanhempi ei puhu ruotsia lainkaan. Aika harva monikielinen tai kaksikielinen perhe toivoo, että asioita käsiteltäisiin vain yhdellä kielellä. Perheneuvolassa voidaan kuitenkin hyödyntää myös muita kaksikielisiä työntekijöitä vaihtelevaan kysyntään vastaamiseksi, vaikka palveluun pääsy hieman vaihtelee vuoden varrella. Joitakin palveluita ostetaan myös siitä syystä, että kaikkiin tehtäviin ei ole asiantuntemusta. Myös ruotsinkielisiä ostopalveluja on tarjolla hyvin. Ruotsinkielinen yhteisö

¹¹⁰ Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaaliohjauksen esihenkilöiden haastattelu 24.9.2024.

¹¹¹ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan intranet. Luettu 19.9.2024.

¹¹² Haastattelu perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024.

¹¹³ Haastattelu perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

kokee olevansa varsin pieni, joten työntekijät saattavat joutua pohtimaan esteellisyyttään. Niissä tapauksissa on saatettu turvautua ostopalveluihin.¹¹⁴

Perheoikeudelliset asiat

Perheoikeudelliset palvelut ovat lakisääteisiä oikeudellisia palveluja perheiden erityisiin tilanteisiin. Perheoikeudellisissa asioissa ruotsinkielisiä palveluja ei ole erotettu omaksi työryhmäkseen. Palvelujen koetaan olevan selkeitä ja helppoja toteuttaa molemmilla kielillä. Perheiden erityispalvelujen esihenkilöiden haastattelun mukaan ruotsinkielisten perheoikeudellisten palvelujen saatavuus on hyvä.¹¹⁵

Lastenvalvojien työryhmässä on 17 vakanssia ja yksi lastenvalvojista on ruotsinkielinen. Toinen johtavista lastenvalvojista on ruotsinkielinen eli kaksi henkilöä voi palvella asiakkaita ruotsin kielellä. Lastenvalvojien käyntejä oli 5 233 vuonna 2023. Kuukausitasolla arvioidaan olevan noin 10–20 ruotsinkielistä asiakaskohtaamista, puhelua tai vastaavaa.¹¹⁶

Selvitystyöryhmässä on seitsemän sosiaalityöntekijän vakanssia ja johtava sosiaalityöntekijä esihenkilönä. Johtava sosiaalityöntekijä ja yksi sosiaalityöntekijöistä palvelevat asiakkaita ruotsin kielellä. Työryhmään on valittu uusi kaksikielinen sosiaalityöntekijä. Noin 10 prosentin asiakkaista arvioidaan olevan ruotsinkielisiä.¹¹⁷

Adoptiotyöryhmässä on kolme sosiaalityöntekijän vakanssia ja heistä kaksi on ruotsinkielisiä. Ruotsinkielisiä asiakasperheitä on vuodessa noin viisi, kuukaudessa ruotsinkielisiä tapaamisia on 1–2.¹¹⁸

Työntekijät tekevät perheasioiden sovittelua erityisesti perheiden erotilanteissa. Palvelua on tarjolla myös ruotsiksi: yksi perheasiainsovittelija on ruotsinkielinen. Asiantuntija-avusteista huoltoriitojen tuomioistuinsovittelua tehdään virkatyönä, ja sitäkin on saatavilla ruotsiksi.¹¹⁹ Tapaamispaikkatoiminnassa (lapsen ja vanhemman väliset valvotut/tuetut tapaamiset) on hyvin vähän tarvetta ruotsinkieliselle palvelulle. Palvelua ostetaan, mikäli sitä tarvitaan.¹²⁰

Keskitetty perheiden erityispalvelut

¹¹⁴ Haastattelu perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024.

¹¹⁵ Haastattelu perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024.

¹¹⁶ Haastattelu perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024 ja perheoikeudellisten asioiden päällikön sähköpostivastaus 2.10.2024.

¹¹⁷ Haastattelu perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024 ja perheoikeudellisten asioiden päällikön sähköpostivastaus 2.10.2024.

¹¹⁸ Haastattelu perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024 ja perheoikeudellisten asioiden päällikön sähköpostivastaus 2.10.2024.

¹¹⁹ Haastattelu perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024 ja perheoikeudellisten asioiden päällikön sähköpostivastaus 2.10.2024.

¹²⁰ Haastattelu perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024 ja perheoikeudellisten asioiden päällikön sähköpostivastaus 2.10.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Keskitettyihin perheiden erityispalveluihin kuuluvat lasten puheterapia, neuvolapsykologin ja neuropsykologin palvelut sekä parisuhdetyö sekä terapeuttinen vauvaperhetyö. Yksikön toimipisteet sijoittuvat eri puolille kaupunkia, perhekeskuksiin sekä terveysasemien ja muiden palvelujen yhteyteen. Perheiden erityispalvelujen haastattelun mukaan keskitettyjen perheiden erityispalvelujen saatavuus on useimmissa palveluissa hyvä, ja paikoin ruotsinkielisille jopa parempi kuin suomenkielisille. Ruotsinkieliset vakanssit on keskitetty Kallion perhekeskukseen, suomenkielinen palvelu 16 eri toimipisteeseen ympäri kaupunkia. Fyysistä saavutettavuutta ei pidetä ongelmana.¹²¹

Lasten puheterapiassa on kaksi suomenkielistä aluetta (Länsi - Pohjoinen sekä Itä - Etelä). Vakansseja on 41, ja niistä kolme on varattu ruotsinkielisille. Ruotsinkielinen puheterapia järjestetään Kallion perhekeskuksessa koko kaupungin osalta. Palvelua on saatavilla ruotsinkielisille merkittävästi nopeammin kuin suomenkielisille. Ruotsinkielisten asiakkaiden jonotusaika on kaksi kuukautta, kun suomenkielisillä se on peräti viisi kuukautta.¹²²

Neuvolapsykologin vakansseja on 25 ja heistä yksi palvelee ruotsin kielellä. Palveluita saa hieman nopeammin ruotsiksi kuin suomeksi. Suomenkielisten lasten jonotusaika palveluun on 2–3 kuukautta ja aikuisilla 5–8 viikkoa. Ruotsinkieliset lapset pääsevät psykologille yleensä kahdessa kuukaudessa ja aikuiset 6 viikossa.¹²³

Neuropsykologipalvelussa on neljä vakanssia. Ruotsinkielistä palvelua ei ole, mutta tarvittaessa ruotsinkielistä palvelua ostetaan. Kaikki pääsevät hoitoon noin kahdessa kuukaudessa.¹²⁴

Parisuhdetyössä on 15 vakanssia. Ruotsin kielellä palvelua pystyvät tuottamaan 2 työntekijää. Palveluun pääsy kestää sekä suomen- että ruotsinkielisillä noin 11 kuukautta, kiireellisessä tapauksessa kaksi viikkoa. Terapeuttisessa vauvaperhetyössä on 12 vakanssia ja heistä yksi pystyy tuottamaan palvelua myös ruotsin kielellä. Sekä suomen- että ruotsinkieliset pääsevät palvelun piiriin kahdessa viikossa. Parisuhdetyössä ja terapeuttisessa vauvaperhetyössä ei ole ruotsinkieliseen palveluun varattuja vakansseja.¹²⁵

Ruotsinkielisen henkilöstön rekrytointi ei ole aina ollut helppoa, mutta tilanne on perheiden erityispalvelujen päällikköjen mukaan nykyisin hyvä. Toisaalta se on herkempi vaihtelulle, koska tarjontaa on vähemmän. Åbo Academi ja Svenska Kommunalhögskolan ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita. Yhteistyötä pidetään jatkuvasti yllä

¹²¹ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan intranet. Luettu 19.9.2024.

¹²² Haastattelu perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024.

¹²³ Haastattelu perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024 ja kommentit muistioon 15.1.2025.

¹²⁴ Haastattelu perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024.

¹²⁵ Haastattelu perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024 ja erityispalveluista saadut kommentit muistioon 10.1.2025.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

rekrytointeja varten. Esihenkilöiden haastattelun mukaan kaksikielisyyteen kiinnitetään huomiota henkilöstöä palkattaessa.¹²⁶

Kielitaitoa käytetään myös valintaperusteena rekrytoitaessa. Lastenvalvojan tulee olla ylemmän korkeakoulututkinnon suorittanut, mutta tutkinto voi olla muukin kuin sosiaalialan, joten rekrytointi ei tuota vaikeuksia.¹²⁷ Uusi haaste on se, että olisi tarjolla nuoria päteviä työntekijöitä, joilta puuttuu kokonaan ruotsin kielen koulutus ja kielitaito. Heitä ei voi valita virkoihin, koska niissä edellytetään kaksikielisyyttä. Työntekijöiden lisäkouluttaminen ruotsin kielellä voi tuottaa vain harvoin sellaisia työntekijöitä, jotka voisivat toimia myös ruotsinkielisissä palveluissa, sillä tehtävät edellyttävät ruotsin äidinkielen tasoista hallintaa.¹²⁸

Tilanne perheiden erityispalveluissa ja laajemminkin on se, että perheiden monikielisyys on lisääntynyt. Siten tulkkveja ei ole tarvetta käyttää ruotsin kielellä palveleamiseen, mutta muiden kielten tulkkipalveluille on tarvetta. Esimerkiksi lasten puheterapiassa muun kuin suomen- ja ruotsinkieliset ovat ylliedustettuna. Adoptioneuvonnassa tunnutaan tarvitsevan nykyään jatkuvasti englanninkielistä palvelua. Tämä koetaan toimialalla haastavaksi.¹²⁹

Ruotsinkielinen toiminta on järjestetty eri tavoin sosiaali- ja terveystalveluissa verrattuna keskeiseen yhteistyökumppaniin, kasvatuksen ja koulutuksen (kasko) toimialaan. Ruotsinkielinen toiminta on sosiaali- ja terveystalveluissa organisoitu vaihtelevalla tavalla eri palveluiden ja yksiköiden sisällä, ja kaskossa on erillinen ruotsinkielinen linja. Koska toiminta on verkostomaista, alueellisissa yhteistyörakenteissa toimialan edustus kaksikielisyyssasioissa on yleensä asiantuntijatasoista, ilman päätösvaltaa edistää asioita. Hoitopolkujen kehittämisessä tulee muistaa, että ruotsinkieliset talvelut eivät ole samalla tapaa järjestetty kuin suomenkieliset talvelut.¹³⁰

Perheiden erityistalvelujen esihenkilöiden haastattelun mukaan ruotsinkieliset asiakkaat ovat ryhmä, joka ottaa aktiivisesti yhteyttä talvelujen järjestämiseksi. Asiakkaiden osallisuus ei ole ongelma. Myös järjestöjen kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä. Osa yhteistyökumppaneina toimivista järjestöistä painottaa nimenomaan ruotsinkielisyyttä, osa asiasisältöä.¹³¹

2.6 Kaksikielisyyss lastensuojelussa ja perhesosiaalityössä

Arviointi koski kolmea lastensuojelun ja perhesosiaalityön yksikköä. Ne olivat

- lastensuojelutarpeen arviointi ja perhesosiaalityö (LASTA)
- lastensuojelun sosiaalityö (LASSO) ja

¹²⁶ Haastattelu perheiden erityistalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024.

¹²⁷ Haastattelu perheiden erityistalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024.

¹²⁸ Haastattelu perheiden erityistalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024.

¹²⁹ Haastattelu perheiden erityistalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024.

¹³⁰ Haastattelu perheiden erityistalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024.

¹³¹ Haastattelu perheiden erityistalvelujen esihenkilökokouksessa 19.9.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

- lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelut (LASPA).

Yhteydensaanti lastensuojeluun onnistuu yleensä helposti myös ruotsin kielellä, sillä ruotsinkielinen asiantuntija on tavoitettavissa päivittäin. Kun lastensuojelu saa lastensuojeluilmoituksen, lastensuojelun tarpeen arviointi tehdään lastensuojelutarpeen arviointi ja perhesosiaalityö -yksikössä (LASTA). Mikäli asiakkuus lastensuojelussa käynnistyy, asiakas siirtyy lastensuojelun sosiaalityön (LASSO) piiriin. Mikäli lapselle ja perheelle järjestetään lastensuojelun tai perhesosiaalityön asiakkuuden aikana palveluja, ne tuotetaan itse lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelu -yksikössä (LASPA). Mikäli palvelua ei ole saatavilla omana toimintana, lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakasohjaus ja valvonta -yksikkö (LASVA) ostaa sitä.¹³² Lastensuojelun päivystyksessä käsitellään kiireellisiä lastensuojelun asioita. Koko kaupungissa on yhteinen lastensuojelun puhelinpäivystys. Palvelua tarjotaan päivittäin.¹³³

Tavoitteena on, että palveluita saadaan molemmilla kielillä yhdenvertaisesti. Haastattelun perusteella ruotsinkielisen palvelun saatavuus on varsin hyvä lukuun ottamatta joitakin lastensuojelun palveluita erityisesti lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelut (LASPA) alaisuudessa. Kaikkiin tehtäviin vaadittaisiin vähintään tyydyttävä ruotsin kielen taitoa, mutta on havaittu, että sillä taidolla ei aidosti voi palveluja toteuttaa. Toisaalta ruotsin kielellä palvelevalta työntekijältä vaaditaan hyvän ruotsin kielen lisäksi suomen kielen taito, joka saattaa joskus hankaloittaa rekrytointia. Ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa on lisätty yhteistyötä.¹³⁴

Palveluissa maksetaan kielilisiä kaksikielisyydestä. Kielilisan käytöstä on lastensuojelussa erillinen ohje. Se, että palveluja toimii keskitettynä, ei koeta ongelmana, sillä suuri osa työstä tehdään asiakkaan kotona. Toisin sanoen palvelujen sijainti ei nouse kysymykseksi. Myös ruotsinkielisen henkilöstön saatavuus on kohtuullisen hyvä, mutta joissakin lastensuojelun avopalveluissa tilanne on heikompi. Ruotsinkielisten oppilaitosten kanssa on lisätty yhteistyötä, ja ruotsinkielisiä kesätyöntekijöitä palkataan tulevia pysyvämpiä rekrytointitarpeita ennakoiden.¹³⁵

Lapsen äidinkieli yleensä määrittelee sen, ohjautuuko asiakasperhe suomen- vai ruotsinkieliseen palveluun. Lastensuojelun erityispiirteenä on kuitenkin se, että ruotsinkieliset asiakkaat eivät välttämättä valitse ruotsinkielisiä palveluita. Taustalla voi olla se, että ruotsinkielisiä on sen verran vähän, että asiakas ei esimerkiksi halua tiedon leviämistä yhteisön tai alueen sisällä. Asiakas saattaa vaikkapa vaihtaa toiselle alueelle, jos tiedossa on, että jokin tuttu henkilö on palvelemassa.¹³⁶

¹³² Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024 ja kommentit muistioon 10.1.2025.

¹³³ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietojohdaminen ja tilastopalvelut -yksikön suunnittelijalta saatu tiilasto 25.9.2024.

¹³⁴ Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024 ja sähköpostivastaus 29.10.2024.

¹³⁵ Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024.

¹³⁶ Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024 ja sähköpostivastaus 29.10.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

2.6.1 Lastensuojelutarpeen arviointi ja perhesosiaalityö

Lastensuojelutarpeen arvioinnin ja perhesosiaalityön palvelut on jaettu seitsemään alueelliseen alayksikköön ja kolmeen perhesosiaalityön alayksikköön. Ruotsinkieliset palvelut on keskitetty lastensuojelun ja erityisen tuen tarpeen arvioinnin osalta kaksikieliseen Kallion-Berghäll alayksikköön.¹³⁷

Keskitetyissä ruotsinkielisissä palveluissa työskentelee 10 henkilöä, joista kaksi ruotsinkielistä sosiaalityöntekijää, yksi ruotsinkielinen tai kaksikielinen sosiaaliohjaaja, ruotsinkielinen johtava sosiaalityöntekijä ja ruotsinkielinen lasten etsivän työn sosiaaliohjaaja kussakin palvelussa. Lisäksi työryhmässä työskentelee kaksikielinen psykiatrinen sairaanhoitaja ja osa-aikainen aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja. Ruotsinkielistä palvelua on haastattelun mukaan varsin hyvin tarjolla.¹³⁸ Perhesosiaalityössä työskentelee viisi henkilöä, jotka pystyvät palvelemaan ruotsiksi.¹³⁹

Ruotsinkielisen henkilöstön saatavuuden parantamiseksi on tehty yhteistyötä Arcadan ja Svenska social- och kommunalhögskolanin (Soc&kom) kanssa. Haastattelun perusteella ruotsinkieliset asiakkaat saavat hyvin palvelua haluamallaan kielellä sekä lastensuojelutarpeen arvioinnissa että perhesosiaalityössä.¹⁴⁰

2.6.2 Lastensuojelun sosiaalityö

Lastensuojelun sosiaalityö on jaettu kolmeen alayksikköön, joista kaksi on alueellista. Yksiköt ovat länsi-pohjoinen, itä-etelä sekä lastensuojelun keskitetty sosiaalityö. Ruotsinkielistä lastensuojelun sosiaalityön palvelua tarjoavat itä-etelän kaksi tiimiä: Kallio 3 ja Kumpula 4. Niissä työskentelee yhteensä viisi ruotsinkielistä sosiaalityöntekijää. Lisäksi lastensuojelun asiakkaiden päivystyksessä työskentelee kaksi ruotsinkielistä työntekijää, jotka palvelevat asiakkaana olevien ruotsinkielisten asiakkaiden kiireellisissä tilanteissa.¹⁴¹

Lastensuojelun sosiaalityössä varmistetaan, että kaikissa palveluissa ja tukipalveluissa – kuten psykoterapeuttien saatavuus ja virka-aikainen päivystystoiminta – pystytään ylläpitämään ruotsinkielistä palvelua. Molemmissa lastensuojelun sosiaalityön kaksikielisissä tiimeissä on esihenkilönä ruotsinkielinen henkilö. Kun jaetaan asiakkaita, niin varmistetaan, että kiireellisessä tilanteessa olevat saavat tarvittaessa tukea. Samalla toimitaan niin, että jätetään tietoisesti vielä joitain tyhjiä paikkoja, jos tulee kiireellisiä sijoituksia. Silloin on mahdollisuus toimia nopeasti. Haastattelun mukaan palvelua on hyvin saatavilla ruotsiksi.¹⁴²

¹³⁷ Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024.

¹³⁸ Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024.

¹³⁹ Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024.

¹⁴⁰ Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024.

¹⁴¹ Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024 ja sähköpostivastaus 29.10.2024.

¹⁴² Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024 ja sähköpostivastaus 29.10.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

2.6.3 Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelut

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelut (LASPA) vastaa omana toimintana tuotettavista lastensuojelun ja perhesosiaalityön avopalveluista. Lastensuojelun asiakasohjaus- ja valvontayksikkö (LASVA) vastaa ostopalveluina järjestettävistä lastensuojelun ja perhesosiaalityön avopalveluista. Ensisijaisesti myös ruotsinkieliset avopalvelut järjestetään omana toimintana ja jos tämä ei ole mahdollista, hankkii LASVA palvelun ostopalveluna.¹⁴³

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelut on jaettu neljään yksikköön. Nämä ovat lapsiperheiden palvelut, perhekuntoutus, tehostettu perhetyö ja nuorten palvelut.

- Sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa lapsiperheiden palveluissa henkilöstöä on 30, ja heistä ruotsin kielellä palvelee yksi henkilö.
- Perhekuntoutuksessa työskentelee 28 henkilöä, heistä kolme palvelee ruotsin kielellä.
- Kallioon keskitetyssä tehostetussa perhetyössä on 10 vakanssia, ja heistä neljä pystyy palvelemaan myös ruotsinkielisiä asiakkaita.
- Nuorten palveluissa työskentelee 45 henkilöä, yksi palvelee ruotsin kielellä.¹⁴⁴

Omana työnä tuotettujen ruotsinkielisten palvelujen saatavuus ei ole kovin hyvä. Yksi yleisimmistä sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista on perhetyö, jossa on vain yksi ruotsia äidinkielenään puhuva työntekijä. Työntekijöiden saatavuus perhetyöhön ei yleisestikään ole hyvä, mutta tilanne on parantunut. Samoin on sosiaalihuoltolain muissa palveluissa.¹⁴⁵

Tilapäishoidon yksikössä, joka on laitospuolesta tukiperhetoimintaa sivuava toiminto, ei ole yhtään ruotsinkielentaitoista työntekijää. Lastensuojelun palveluissa on uutena palveluna nuorten tehostettu perhetyö. Palvelussa ei ole riittävän hyvin ruotsia taitavaa työntekijää palvelun toteuttamiseksi ruotsin kielellä. Tilanne on sama avokuntoutuksen tiimissä. Ympäri vuorokautisessa perhekuntoutuksen palvelussa on kolme ruotsia äidinkielenään puhuvaa. MDFT-terapiassa¹⁴⁶ yksi kahdeksasta työntekijästä kykenee tarjoamaan palvelua ruotsiksi. Vakavasti rikoksilla tai päihteitä käyttäviin lapsiin erikoistuneessa Toivo-palvelun¹⁴⁷ tiimissä ei ole yhtään ruotsia taitavaa. Ammatillista tukihenkilötoimintaa ei ole omana toimintana, joten sitä ostetaan.¹⁴⁸ Ainoastaan ympärivuorokautisessa perhekuntoutuksessa sekä Kallion tehostetun per-

¹⁴³ Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024, sähköpostivastaus 28.10.2024 ja kommentit muistioon 10.1.2025.

¹⁴⁴ Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024 ja sähköpostivastaus 28.10.2024.

¹⁴⁵ Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan tietojohdaminen ja tilastopalvelut -yksikön suunnittelijalta saatu tilasto 25.9.2024.

¹⁴⁶ Monimuotoinen perheterapeuttinen työ 11–17-vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen kriisiytyneissä tilanteissa.

¹⁴⁷ Määräaikainen 12–17-vuotiaille lastensuojelun avo- ja sijaishuollon nuorille suunnattava tukitoiminta.

¹⁴⁸ Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024 ja kommentit muistioon 10.1.2025.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkisen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (JulkL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

hetyön tiimissä tilanne on hyvä. Vuoden 2024 alusta on jouduttu etsimään ostopalveluja vain kolmelle ruotsinkieliselle perheelle. Ajoittain tosin perhetyön ostopalveluyrityksissä ei ole ollut ruotsinkielisiä työntekijöitä.¹⁴⁹

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakasohjaus- ja valvontayksikön (LASVA) tehtävänä on osoittaa asiakkaan tarvitsema palvelu joko omasta toiminnasta LASPAN palveluista tai ostopalveluna. Mikäli omaa toimintaa ei ole, vastaava palvelu hankitaan ostopalveluna. Tällaisia ovat muun muassa tilapäishoito, nuorten tehostettu perhetyö, Toivo-palvelu ja MDF-terapia. Avopalveluiden asiakasohjauksessa on hyvä käsitys siitä, keneltä palveluntuottajilta löytyy ruotsinkielisiä työntekijöitä.¹⁵⁰

Ruotsinkielisen henkilöstön saatavuus lastensuojeluun on ollut kohtalaista, mutta joissakin palveluissa tilanne on heikompi. Perhetyötä ja tehostettua perhetyötä on ensimmäisen kerran käyty esittelemässä ammattikorkeakoulu Arcadassa vuonna 2023.¹⁵¹

2.7 Kokoavat havainnot

2.7.1 Ruotsinkielisten palvelujen kokonaisuuden hahmottaminen on vaikeaa

Perhekeskustoimintamallin osalta suurin muutos ruotsinkielisille kuntalaisille oli vuoden 2019 kesäkuussa avattu Kallion perhekeskus, jonne suuri osa palveluista on keskitetty. Kaikkia ruotsinkielisiä palveluita ei kuitenkaan saa Kallion perhekeskuksesta, ja ruotsinkielisten perheiden sosiaali- ja terveyspalvelujen palveluketju on muutoinkin erilainen kuin suomenkielisten. Osa palveluista on keskitetty tiettyihin alueellisiin yksiköihin tai saatetaan esimerkiksi ostaa järjestöiltä tai yksityisiltä yrityksiltä. Arvioinnissa tehdyn haastattelun mukaan ruotsinkielistä palveluvalikoimaa ja palveluverkkoa on vaikea hahmottaa. Oikean palvelun löytäminen voi olla asiakkaalle, mutta myös työntekijälle, työlästä. Asiakkaille luotiin ruotsinkielisten palvelujen sähköinen palvelukartta vuosikymmenen alussa, mutta se jouduttiin sulkemaan toimimattomuusongelman vuoksi.

Haastattelujen perusteella ruotsinkielisten perheiden palvelut poikkeavat jonkin verran suomenkielisistä muun muassa siitä syystä, että ruotsinkielisten asiakkaiden määrä on pienempi kuin suomenkielisten. Useissa palveluissa voidaan joutua hyödyntämään ostopalveluita, jotta työntekijä ei olisi asiakasperheelle liian läheinen. Samalla on havaittu, että lastensuojelun palveluissa ruotsinkieliset asiakkaat saattavat mieluummin hakeutua suomenkielisten palvelujen piiriin, jotta eivät tulisi tunnistetuiksi. Ruotsinkielisille asiakkaille siis varataan hyvin palveluja, mutta he eivät kaikilta osin käytä niitä. Voi myös olla, että neuvolapalveluissa asiakas joudutaan ohjaamaan satunnaisesti, esimerkiksi kesäaikana, suomenkielisiin palveluihin lomien takia.

¹⁴⁹ Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024 ja sähköpostivastaus 28.2024.

¹⁵⁰ Lastensuojelun edustajien kommentit muistioon 10.1.2015.

¹⁵¹ Lastensuojelun edustajien haastattelu 10.9.2024 ja sähköpostivastaus 28.2024.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (JulkL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Joissakin varhaisen vaiheen palveluissa, kuten lapsiperheiden kotipalvelu, ruotsinkieliset perheet ovat aliedustettuna suhteessa heidän määräänsä. Perheet haastattavien mukaan myös hakea apua varsin myöhäisessä vaiheessa, jolloin ongelmat saattavat olla vaikeita.

Vaikka asiakaskyselyissä ei seurata ruotsinkielisten palvelujen toteutumista, asiakkaiden osallisuutta tai asiakasnäkemyksiä ei pidetty haastatteluissa ongelmana, sillä katsottiin, että ruotsinkieliset asiakkaat ovat usein hyvin tiedostavia ja ilmaisevat näkemyksensä palveluista.

2.7.2 Joissakin palveluissa ruotsinkielisestä asiakastyöstä on puutetta

Ruotsinkielisten äitiys- ja lastenneuvolapalvelujen saatavuus voi vaihdella, se voi olla heikompi etenkin kesäisin loma-aikana, koska palvelua on saatavilla vain tietyissä toimipisteissä. Ruotsinkielistä neuvolapalvelua on kuitenkin muutoin hyvin tarjolla ruotsin kielellä, ja ruotsinkielisten perheiden tilanne on parantunut keskitettyjen perhekeskusten ansiosta. Myös ruotsinkielisen henkilöstön saatavuus on parantunut aiempaan verrattuna.

Fyysisellä sijainnilla on enemmän merkitystä neuvolapalveluissa, mutta vielä enemmän kouluterveydenhuollossa. Kouluterveydenhuollon terveydenhoitamitoitus on pystytty toteuttamaan hyvin. Pääsy palvelun piiriin ei käytännössä toteudu lakisääteisesti pienillä kouluilla, joita osa ruotsinkielisistäkin on, vaikka ruotsinkielisten terveydenhoitajien saatavuus on nykyisin hyvä. Sen sijaan päätoimisista koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäreistä on ollut pulaa pitkään. Kaupunki käyttää ostopalvelua korvaamaan puutetta. Keväällä 2024 oma koululääkäri on ollut saatavilla keskimäärin hieman useammalla oppilaalla ruotsinkielisissä kouluissa kuin suomenkielisisissä kouluissa. Pienissä kouluissa ongelma on sopivien tilojen saaminen kouluterveydenhuollon käyttöön.

Lapsiperheiden sosiaaliohjauksessa ainoastaan ruotsinkielisten kouluikäisten perheiden sosiaaliohjauksen palveluihin on ajoittain jonoa. Joissakin palveluissa ruotsinkielisten asiakkaiden pääsy palveluun on pysytty toteuttamaan sujuvammin kuin suomenkielisten. Näitä palveluita ovat perheneuvola, puheterapia ja neuvolapsykiologipalvelu.

Lastensuojelutarpeen arvioinnissa ja lastensuojelun avopalveluissa ruotsinkielisen palvelun saatavuus on varsin hyvä, lukuun ottamatta joitakin lastensuojelun palveluita erityisesti lastensuojelun ja perhesosiaalityön palveluiden (LASPA) alaisuudessa. Ruotsinkielisestä palveluista omassa toiminnassa on puutetta varsinkin tilapäishoidon yksikössä, nuorten tehostetussa perhetyössä ja nuorille suunnatussa Toivo-toiminnassa. Näissä tapauksissa vastaava palvelu hankitaan ostopalveluna.

Haastattelujen perusteella ruotsinkielisten palvelujen fyysistä saatavuutta yleisesti ottaen ei pidetty ongelmallisena muissa palveluissa muuten kuin satunnaisesti neuvolapalveluissa ja pienissä kouluissa. Palveluista moni toteutetaan asiakkaan kotona tai siten, että työntekijä liikkuu alueelta toiselle.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (JulkL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Haasteena useissa palveluissa koettiin olevan perheiden lisääntynyt monikielisyys. Monet perheet ovat kaksikielisiä, jopa kolmekielisiä, ja kaikilla olisi tarve tulla ymmärretyksi. Tulkkeja ei käytetä ruotsin kielellä palvelemiseen, mutta muiden kielten tulkeille on tarvetta. Lisäksi esimerkiksi neuvolan terveydenhoitaja saattaa joutua käyttämään perheen kanssa asioidessaan useita kieliä. Joissakin palveluissa, kuten adoptioneuvonta, tunnutaan tarvitsevan nykyään jatkuvasti englanninkielistä palvelua. Esimerkiksi puheterapiassa muun kuin suomen- ja ruotsinkieliset asiakkaat ovat ylliedustettuina.

2.7.3 Ruotsinkielinen viestintä ja palvelun toteutumisen seuranta on kehittynyt

Helsingin kaupunki on uudistanut verkkosivujaan vuosina 2021–2023 ja sivut on systemaattisesti käännetty ruotsiksi. Kaikki viestintämateriaali käännetään myös ruotsiksi. Toimialalla on ruotsinkielisestä viestinnästä vastaava henkilö ja oma ruotsin kielen kääntäjä. Verkkosivustolta <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ruotsinkieliset-palvelut-sosiaali-ja-terveydenhuollossa> (katsottu 22.10.2024) on löydetävissä lista ruotsinkielisistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista. Kussakin palvelussa on erikseen muistettava käännettä materiaali myös ruotsin kielelle. Tämä ei haastattelujen perusteella ole itsestään selvää.

Perhe- ja sosiaalipalvelujen digitaaliset palvelut tuotetaan eri kielillä. Apotin Maisa-asiakasportaalissa voi valita ruotsinkielisen version. Muita digitaalisia palveluja ovat esimerkiksi Omaperhe, sotebotti Hester, ”Tarvitsen apua” -nappi. Kaikki vastaukset käännetään suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Vastauksia asiakkaille kuitenkin ei aina pystytä kääntämään reaaliajassa. Ruotsinkielistä chat-palvelua on saatavana neuvolassa, mutta muissa palveluissa ei.

Eräs ongelma on asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin suomenkielisyys. Ruotsinkieliselle asiakkaalle suunnattava tieto tulee kääntää aina ruotsiksi, eikä viestintä saa olla sekakielistä. Terveystieteiden dokumentoimiseksi Apottiin suomeksi, mutta tekstit tulee kääntää asiakasta varten ruotsiksi, joten reaaliaikainen raportointi on haastavaa. Sosiaalipalveluissa tuotetaan erityisluvalla kirjauksia ruotsiksi Apottiin. Koska työntekijä ei näe, minkälaisen raportin asiakas lopulta saa, pidettiin mahdollisena, että asiakasviestinnässä on sekakielisyyttä, vaikka järjestelmän oli tarkoitus varmistaa ruotsinkielisille asiakkaille ja potilaille mahdollisuus saada tarvittavat viestit, läheteet, käyntiyhteenvedot ja epikriisit myös ruotsin kielellä.¹⁵²

Ruotsinkielisten palvelujen toteutumisen seuranta on tehostunut. Kun kansalliskielilautakunta perustettiin vuoden 2023 alusta, toimialalle palkattiin uusi ruotsinkielinen erikoissuunnittelija. Erityissuunnittelija koordinoi yhtenä työtehtävänä kansalliskielilautakunnan työtä. Kansalliskielilautakunta on käynnistänyt työnsä aktiivisesti. Kaksikielisyysuunnitelmaa oltiin päivittämässä arviointiajankohtana.

¹⁵² Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalvelujen tilannekatsaus 2019. Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunta 17.12.2019, 319 §.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Uuden valvontalain myötä palvelutuotannon seuranta ja raportointi tihtyi. Myös ruotsinkielisten palvelujen toteutumista seurataan systemaattisesti osana omavalvontaa. Omavalvonnasta raportoidaan neljännesvuosittain.

2.7.4 Palvelu voi olla haavoittuvainen vähäisen henkilöstömäärän vuoksi

Henkilöstön rekrytointiin ruotsinkielisissä kanavissa ja ruotsinkielisellä materiaalilla on kohdennettu voimavaroja. Toimialalla on varattu yhden rekrytointikonsultin työpanos ruotsinkielisten rekrytointien toteuttamiseen ja kehittämiseen. Ruotsinkielisen henkilöstön saatavuuden edistämiseen on varattu oma budjetti. Myös oppilaitosyhteistyötä on syvennetty. Vuonna 2023 ammattikorkeakoulu Arcadan kanssa käynnistettiin avainkumppanuus. Vuonna 2024 otettiin koekäyttöön Jobteaser -palvelu yliopisto-opiskelijoiden tavoittamiseksi. Useissa palveluissa on joko käynnistetty tai jatkettu oppilaitosten kanssa yhteistyötä palvelujen esittelemiseksi opiskelijoille.

Useissa arvioiduissa palveluissa ruotsinkielisten vakanssien määrä on vakioitu ja vakanssit korvamerkitty ruotsinkielisille työntekijöille. Keskimäärin ruotsinkielisten vakanssien täyttöaste on ollut hyvä. Arviointiajankohtana henkilöstön saatavuus todettiin paremmaksi, mitä se on ollut aiemmin (poikkeuksena lääkäri työvoima neuvola- ja kouluterveydenhuollossa). Ruotsinkielisen henkilöstön saatavuus on silti yleisesti ottaen ongelmallinen, koska vakansseja ja työntekijöitä on huomattavasti vähemmän kuin suomenkielisiä. Tämän vuoksi ruotsinkielinen palvelu on myös huomattavasti haavoittuvaisempaa. Joissakin palveluissa ei riitä, että työntekijä osaa kouluruotsia tai vain jonkin verran suomen kieltä, vaan osaamistason on oltava äidinkielen tasoinen, joten kielikurssit eivät ratkaise ongelmaa.

Työntekijän äidinkielen merkitseminen henkilöstö- ja palkkahallintojärjestelmä Sarastiaan ei ole pakollista, ellei tehtävästä makseta kielilisää. Tieto äidinkielestä puuttuu lähes puolelta työntekijöistä. Toimiala myöntää myös kielilisiä varsin vaihtelevasti, eikä järjestelmästä saatava tieto välttämättä osoita, kuinka paljon ruotsin kieltä asiakastyössä tarvitaan tai käytetään.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

3 JOHTOPÄÄTÖKSET

Ruotsinkieliset palvelut ovat enimmäkseen hyvällä tasolla

Helsinki on pääosin edistänyt ruotsinkielisten lapsiperheiden sosiaali- ja terveystalvelujen saatavuutta tavoitteiden mukaisesti.

Ruotsia puhuvat lapsiperheet saavat pääosin hyvin palvelua äidinkielellään arvioiduissa sosiaali- ja terveystalveluissa. Asukkaille ja asiakkaille kohdennettu viestintä tuotetaan myös ruotsiksi ja ruotsinkielisiä digitaalisia talveluja on kehitetty. Ruotsinkielisten talvelujen tarjonta on suurelta osin samalla tasolla kuin suomenkielisten ja joissakin yksittäisissä talveluissa jopa parempi. Puutteita ruotsinkielisen talvelun saatavuudessa on joissakin lastensuojelun ja perhetyön talveluissa, kuten perhehoidossa, tilapäishoidossa ja nuorten talveluissa. Oma toimintaa täydennetään ostopalveluin asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Lapsiperheiden ruotsinkielisiä sosiaali- ja terveystalveluja keskitetty Kallion perhekeskukseen. Talveluketju on kuitenkin erilainen kuin suomenkielisillä, ja arvioinnin perusteella työntekijät saattavat kokea sen sekavaksi. Asiakkaan ohjaaminen oikean talvelun piiriin ei ole aina helppoa työntekijälle, puhumattakaan siitä, että asiakasperhe itse löytäisi aina oikean talvelun.

Talvelujen fyysistä saatavuutta yleisesti ottaen ei pidetty ongelmallisena, koska talveluista moni tuotetaan perheen kotona tai siten, että työntekijä liikkuu alueelta toiselle. Ruotsinkielisiä neuvolatalveluita oli satunnaisesti saatavilla suomenkielistä heikommin, esimerkiksi kesäaikana. Kouluterveydenhuollon piiriin puolestaan ei pääse hyvin pienillä kouluilla. Ongelma on sama sekä suomen- että ruotsinkielisissä kouluissa, joissa talvelua varten ei ole tiloja. Pula lääkäritalveluista koskee myös koululääkäreitä kielestä riippumatta.

Haasteeksi koettiin myös potilas- ja asiakastietojärjestelmä Apotti. Koska Apotti on suomenkielinen, kääntäminen ruotsiksi teettää ylimääräistä työtä ja saattaa tuottaa asiakkaalle sekakielistä viestintää.

Henkilöstön saatavuutta on parannettu, mutta talvelu on suomenkielistä haavoittuvampaa

Ruotsinkielentaitoisen henkilöstön saatavuutta ja osaamista on edistetty. Oppilaitosyhteistyötä on tehty pitkään, mutta sitä on myös vahvistettu viime vuosina. Ruotsinkielisten rekrytointien toteuttamiseen on varattu sekä henkilöstöresursseja että oma budjetti. Ruotsinkielistä rekrytointimateriaalia on lisätty. Arviointiajankohtana ruotsinkielisten työntekijöiden saatavuus arvioiduissa talveluissa oli parantunut ja tilanne hyvä. Koska ruotsinkielisiä työntekijöitä on vähemmän, talvelut ovat suomenkielisiä talveluja huomattavasti haavoittuvampia henkilöstövaihdostilanteissa. Myös perheiden monikielisyyden lisääntyminen koetaan haasteena useissa talveluissa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan eri talveluissa on vaihtelevia käytäntöjä siinä, milloin työntekijälle myönnetään kielilisää. Kielilisästä tulee merkintä henkilöstö- ja

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (JulKL 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

palkkahallintajärjestelmä Sarastiaan, mutta muutoin on vaihtelua siinä, kirjataanko järjestelmään tieto henkilön äidinkielestä ja kielitaidosta. Tästä syystä ruotsinkielentaitoisen henkilöstön määrästä ei saada kattavaa tietoa.

Ruotsinkielisen palvelun seuranta on parantunut

Ruotsinkielisiä palveluja on pääosin kehitetty tavoitteiden mukaisesti. Viestintämateriaali tuotetaan myös ruotsiksi ja ruotsinkielisiä digitaalisia palveluja on kehitetty. Toimialalla on ruotsinkielinen viestintäasiantuntija ja kääntäjä. Toimialalla tehdään yhteistyötä ruotsinkielisten järjestöjen kanssa niin palvelujen kehittämisessä kuin palvelujen tuottamisessakin.

Sosiaali- ja terveystoimiala on seurannut ruotsinkielisten palvelujen kehittämistä pitkään. Seuranta vahvistui entisestään, kun kansalliskielilautakunnan toiminta käynnistyi vuonna 2023. Lautakunnan hallinto ja valmisteluresurssit ovat sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialalta ja Kansliasta. Kansalliskielilautakunnan toiminta on ollut aktiivista perustamisvuonna, ja se teki vuosikertomuksessaan 2023 useita kehittämisehdotuksia. Toimialalla on syksyllä 2024 nimetty uusi ruotsinkielisten palvelujen työryhmä, jonka tehtävä on muun muassa päivittää kaksikielisyysuunnitelma. Uuden valvontalain edellyttämä sosiaali- ja terveyspalvelujen seuranta ja raportointi sisältää erikseen myös ruotsinkielisten palvelujen seurannan.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

LÄHTEET**Haastattelut ja tiedustelut**

Johtavan ylilääkärin (keskitetyt palvelut, äitiys- ja lastenneuvolan ja koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkärit) sähköpostivastaus 4.10.2024.

Kansalliskielilautakunta 3.10.2024.

Kouluterveydenhuollon esihenkilökokouksen jäsenten haastattelu: kouluterveydenhuollon päällikkö, etelä-lännen, idän ja pohjoisen alueelta ylihoitajat (3) sekä osastonhoitajat (3) 12.9.2024.

Lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaalihjauksen esihenkilökokouksen jäsenten haastattelu: lapsiperheiden kotipalvelun ja sosiaalihjauksen päällikkö sekä kolme kotipalvelun ja sosiaalihjauksen aluepäällikköä (etelä-itä, länsi-pohjoinen ja lapsiperheiden sosiaalineuvonta ja ohjaus -yksiköt) 24.9.2024.

Lasten ja nuorten (LANU) hyvinvoinnin ja terveyden alueellisen yhteistyöverkoston ruotsinkielisen työryhmän vastaus tiedusteluun 27.9.2024.

Lastensuojelun edustajien haastattelu: lastensuojelun sosiaalityön päällikkö ja johtava sosiaalityöntekijä (lastensuojelutarpeen arviointi ja perhesosiaalityö), lastensuojelun sosiaalityön päällikkö ja lastensuojelun sosiaalityön aluepäällikkö (lastensuojelun sosiaalityö), lastensuojelun ja perhesosiaalityön palvelujen päällikkö ja johtava sosiaalihjaaja (lastensuojelu ja perhesosiaalityö) 10.9.2024.

Neuvolapalvelujen esihenkilökokouksen jäsenten haastattelu: äitiys- ja lastenneuvolan päällikkö, ylihoitaja (etelä), osastonhoitaja (etelä) 24.9.2024.

Perheiden erityispalvelujen esihenkilökokouksen jäsenten haastattelu 19.9.2024.

Ruotsinkielisten sosiaali-, terveys ja pelastuspalveluiden tuesta vastaavien erityissuunnittelijoiden (2 henkilöä) alkuhaastattelu, strategisen kehittämisen tuki, sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala 29.5.2024.

Sähköpostit

Henkilöstön saatavuuden tuen rekrytointikonsultilta saatu sähköpostivastaus 15.10.2024.

Ruotsinkielisen viestinnän viestintäasiantuntijan sähköpostivastaus 18.10.2024.

Sosiaali- terveys- ja pelastustoimialan laatupäällikön sähköpostivastaus 9.10.2024.

Muut lähteet

Helsingin kaupungin talousarvio 2024.

Kansalliskielilautakunnan vuosikertomus 2023.

ARVIOINTIMUISTIO 16.1.2024

Julkinen tarkastuslautakunnan annettua arviointikertomuksen vuodelta 2024 (Julkl 6 § 1 mom. 6 ja 8 kohdat)

Kasvun paikka. Helsingin kaupunkistrategia 2021–2025.

Tarkastusviraston arviointimuistio 2023. Lapsiperheiden sosiaaliohjaus.

Sinkko, H. 2024. Helsingin ja Helsingin seudun väestöennuste 2023–2060. Helsinki: Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, kaupunkitietopalvelut, tilastoja 2024:6, ss. 27–31.

Sosiaali-, terveys ja pelastustoimen palvelustrategia 2023–2025.

Sosiaali- ja terveystoimialan kaksikielisyysuunnitelma 2021.

Tarkastusviraston arviointimuistio 2022. Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut lapsiperheiden tukena.