



3.5.2017

Sekretessbelagd
MyndOffL 24 § 1 mom.
25 p.

Riksdagens justitieombudsmans kansli
Mikko Sarja
00102
Riksdagen

**Utlåtande om Helsingfors stads social- och hälsovårdsverks
svenskspråkiga hemvård för äldre.**

HEL 2017-002321 T 03 01 02

Er utredningsbegäran dnr: EOAK/724/2017

Genom att bifoga en redogörelse av avdelningschefen Arja Peiponen för sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster och verksamhetsplaneraren Heli Koskisuom framför Helsingfors stads social- och hälsovårdsverk på begäran följande utlåtande.

Tidsfristen för inlämnande av redogörelse och utlåtande går ut den 5 maj 2017.

"Svenska pensionärsförbundet" har i en skrivelse av den 1 februari 2017 till riksdagens justitieombudsman tagit upp frågor avseende Helsingfors stads social- och hälsovårdsverks hemvårdsservice för svenskspråkiga äldre. I sin begäran om redogörelse och utlåtande har justitieombudsmannen begärt en redogörelse för hur de språkliga rättigheterna verkställs inom hemvården av äldre och vilka åtgärder man eventuellt vidtar till följd av en utförd klientenkät. Det framställs att man i utlåtandet även nämner de väsentliga lagarna i ärendet och hur dessa tolkas när hemservicen ordnas.

Enligt 17 § i Finlands grundlag är Finlands nationalspråk finska och svenska. Vars och ens rätt att hos domstol och andra myndigheter i egen sak använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, samt att få expeditioner på detta språk ska tryggas genom lag. Det allmänna ska tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhälleliga behov enligt lika grunder.

Enligt 5 § i språklagen utgör kommunerna grundenheten för den språkliga indelningen. Kommunerna är antingen enspråkiga eller tvåspråkiga. En kommun ska bestämmas vara tvåspråkig, om kommunen har både finskspråkiga och svenskspråkiga invånare och minoriteten utgör

Postadress
PB 6000
00099 HELSINGFORS STAD
sosiaalijaterveys@hel.fi

Besöksadress
Andra linjen 4 A
Helsingfors 53
www.hel.fi/sote/sv

Telefon
+358 9 310 5015
Telefax
+358 9 310 42504

FO-nummer
0201256-6

Kontonr
FI1880001200052430
Moms nr
FI02012566



3.5.2017

Sekretessbelagd
MyndOffL 24 § 1 mom.
25 p.

minst åtta procent av invånarna eller minst 3 000 invånare. Enligt 23 § i samma lag ska myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. En tvåspråkig myndighet ska betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten ska både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken.

Enligt 4 § i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården har en klient rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering från den som lämnar socialvård. Klienten ska bemötas så att hans eller hennes människovärde inte kränks och så att hans eller hennes övertygelse och integritet respekteras. När socialvård lämnas ska klientens önskemål, åsikt, fördel och individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund beaktas.

Enligt redogörelsen i ärendet har den svenskspråkiga servicen vid Helsingfors social- och hälsovårdsverk antingen centraliserats till svensk- och tvåspråkiga team och enheter eller integrerats i den finskspråkiga servicen. Svenskspråkiga klienter har möjlighet att välja om de vill få betjäning av ett centraliserat team eller om de vill utträta sina ärenden vid enheten i det egna närområdet. När det gäller de centraliserade teamen betjänar utsedda personer svenskspråkiga klienter på stadsnivå. Ett undantag utgör hemvårdsteamerna som betjänar klienterna inom södra serviceområdet.

Hemvården är en del av avdelningen för sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster. Avdelningen är indelad i fyra serviceområden som producerar mångsidiga tjänster för äldre. Hemvården är organiserad i åtta hemvårdsenheter som består av närserviceområden. Det finns totalt 73 närserviceområden. De svenskspråkiga hemvårdsteamerna har centraliserats till ett närserviceområde (Viiskulma 3/Femkanten 3) och ett team (Lauttasaari 3/Drumsö 3, Tallen-teamet). Den svenskspråkiga hemvården producerar hemvård på svenska för en del av den södra hemvårdsenhetens svenskspråkiga klienter. För de klienter inom de övriga serviceområdena som önskar få service på svenska har man sedan början av 2014 aktivt erbjudit köpta hemvårdstjänster om den egna personalen inte har kunnat betjäna klienten på svenska. Det erbjuds även möjlighet till tolktjänster.

Alla klientbroschyrer och meddelanden om hemvården och servicen för äldre har översatts till svenska. Om klienten har angett svenska som sitt kommunikationsspråk får han eller hon beslut om hemvårdens tjänster på svenska. Antalet klienter med svenska som modersmål har ökat sedan 2015 efter att under ett par år ha minskat. Antalet klienter som har angett svenska som sitt kommunikationsspråk har dock mins-

Postadress
PB 6000
00099 HELSINGFORS STAD
sosiaalijaterveys@hel.fi

Besöksadress
Andra linjen 4 A
Helsingfors 53
www.hel.fi/sote/sv

Telefon
+358 9 310 5015
Telefax
+358 9 310 42504

FO-nummer
0201256-6

Kontonr
FI1880001200052430
Moms nr
FI02012566



3.5.2017

Sekretessbelagd
MyndOffL 24 § 1 mom.
25 p.

kat sedan 2015. En klientenkät inom hemvården visar dock att man inte har erbjudit svenskspråkig service för en del av de svenskspråkiga klienterna och att en del av dem inte heller har fått service på sitt modersmål även om de har önskat det.

Helsingfors är en starkt tvåspråkig kommun, vilket kräver fungerande servicehelheter och konsekvent strategiskt arbete. När servicenätverket utvecklas beaktas behovet av svenskspråkiga tjänster. Som strategiska åtgärder har man föreslagit förstärkning av stadens språkliga resurser och utveckling av metoderna för produktionen av tjänsterna. Hösten 2016 inrättades vid social- och hälsovårdsverket en arbetsgrupp på ämbetsverksnivå för svenskspråkig service med uppgift att aktivt delta i utvecklingen av servicen på svenska och att se till att tvåspråkigheten förverkligas i ämbetsverkets tjänster. Dessutom strävar man efter att trygga tvåspråkigheten genom rekrytering, kommunikation på svenska och språkutbildningar för personalen.

Under 2016 har man även anställt en svenskspråkig minneskoordinator till social- och hälsovårdsverket som arbetar vid samma enhet som det svenskspråkiga sociala arbetet och närarbetet. SAS-processen (utredning, utvärdering, placering) för svenskspråkiga klienter utvecklas vid samarbetsmöten mellan det svenskspråkiga sociala arbetet och närarbetet och SAS-verksamheten. Även Seniornätverket för samarbete som samordnas av enheten för socialt arbete och närarbete är fortsatt aktivt. I åtgärdsprogrammet för svenskspråkiga tjänster har dessutom inkluderats flera åtgärder som gäller den svenskspråkiga hemvården, bland annat regelbunden och systematisk uppföljning av kvaliteten på köpta tjänster.

Som åtgärder för utveckling av den svenskspråkiga hemvården har dessutom föreslagits ökning av samarbete mellan de svenskspråkiga tjänsterna vid social- och hälsovårdsverket och även med stadens övriga aktörer, beaktande av klientens vilja att få hemvårdstjänster på svenska och utveckling av metoderna för produktionen av servicen. Bedömningar av servicebehovet för äldre centraliseras till en enhet vid ämbetsverket under 2017. På så sätt är det lättare att hantera servicehelheterna för de svenskspråkiga klienterna i hela staden. Dessutom söker man vid den nya konkurrensutsättningen av den svenskspråkiga hemvården efter en stark producent, med vilken man genom samutveckling kan säkerställa en fungerande service av hög kvalitet även i fortsättningen.

Socialvårdens klienter har rätt till socialvård av god kvalitet och gott bemötande utan diskriminering. När socialvård lämnas ska man beakta klientens önskemål, åsikt, fördel och individuella behov samt moders-



3.5.2017

Sekretessbelagd
MyndOffL 24 § 1 mom.
25 p.

mål och kulturella bakgrund samt en redogörelse för åtgärdsalternativen så som föreskrivs i 4 § och 5 § i lagen om klientens ställning och rättigheter. Socialvårdens personal ska för klienten bland annat redogöra för hans eller hennes rättigheter och skyldigheter samt olika alternativ.

Upplysningar

Jonna Lindqvist, vs. lakimies, telefon: 310 24630
jonna.lindqvist(a)hel.fi


Juha Jolkkonen
stf. verkschefen


Anna-Liisa Lyytinen
stf. avdelningschef

Bilagor

1 [Utredning.pdf \(Sekretessbelagd.\)](#)

Utredning till riksdagens justitieombudsman om Helsingfors stads social- och hälsovårdsverks svenskspråkiga hemvård för äldre

Referens Utredningsbegäran från riksdagens justitieombudsman 21.2.2017

För riksdagens justitieombudsman konstateras följande med hänvisning till utredningsbegäran av den 21.2.2017

1. Helsingfors stads strategi 2013–2016 och anvisningar på stadsnivå om beaktande av det svenska språket i servicen

Enligt grundlagen är finska och svenska landets nationalspråk som var och en har rätt att använda hos domstol och andra myndigheter i egen sak.

Enligt 5 § i språklagen är Helsingfors en tvåspråkig kommun. Enligt språklagen har var och en rätt att använda finska eller svenska när han eller hon uträttar ärenden i en tvåspråkig stad.

I Helsingfors strategiprogram för perioden 2013–2016 finns följande anvisningar om det tvåspråkiga Helsingfors: Helsingfors är starkt tvåspråkigt. Detta kräver såväl fungerande servicehelheter som ett konsekvent strategiskt arbete. Behovet av service på svenska beaktas när servicenätet utvecklas för att servicen ska bli dimensionerad på ett ändamålsenligt sätt. Som strategiska åtgärder har man föreslagit att språkresurserna hos stadens anställda utvecklas och sätten på vilka servicen produceras utvecklas, till exempel med hjälp av servicesedlar.

Social- och hälsovårdsverket har årligen rapporterat om situationen för servicen som producerats på svenska till social- och hälsovårdsnämnden. År 2015 utarbetade man utöver uppföljningsrapporten även ett separat åtgärdsprogram för att utveckla servicen på svenska. I åtgärdsprogrammet beaktades utvecklingsbehoven som tagits upp i tidigare uppföljningsrapporter samt i rapporten Det tvåspråkiga Helsingfors som gällde hela Helsingfors stad.

2. Planering och utveckling av den språkliga servicen vid social- och hälsovårdsverket

Hösten 2016 inrättades vid social- och hälsovårdsverket en arbetsgrupp på ämbetsverksnivå för svenskspråkig service med uppgift att aktivt delta i utvecklingen av servicen på svenska och för att tvåspråkigheten förverkligas i ämbetsverkets tjänster. Vid utvecklingen av servicen som produceras beaktas de svenskspråkiga nätverken såväl inom ämbetsverket som inom stadens övriga tjänster. Nedan presenteras åtgärder som ämbetsverket ska vidta för att trygga tvåspråkigheten.

Rekrytering

I stadens förvaltningsstadga (24 §) konstateras att förvaltningarna ska se till att det finns ett tillräckligt antal anställda som kan finska och svenska för att den språkliga servicenivå som språklagen kräver ska kunna upprätthållas. Dessutom ska man se till att de anställda har de språkkunskaper som lagen kräver, genom att ordna utbildning, understödja studier och fästa vikt vid språkkunskaper när personer anställs. De språkliga rättigheterna ska beaktas också då staden köper service i stället för att ordna sådan själv. I stadens språkkunskapsstadga finns bestämmelser om behörighetsvillkor som gäller språkkunskaper och fastställande av språkkunskapskrav samt sätt på vilka språkkunskaperna ska visas.

- Samarbetet med läroanstalter ökas även inom den finskspråkiga utbildningen och kunskaper i svenska betonas som ett trumfkort vid rekryteringen.
- Vid rekrytering av personal som kan svenska tillämpas förutseende rekrytering och samarbetet med läroanstalter utvecklas.
- Språkkunskapernas attraktionskraft ökas med hjälp av olika belöningsformer och utbildningar.
- Anvisningar om personalens språkkunskapskrav preciseras och tydliggörs.

Man har upprepade gånger sökt personer som kan svenska till den svenskspråkiga hemvården. I den senaste rekryteringen i början av 2017 fanns det inga sökande.

Information

Utvecklingsobjektet när det gäller information på svenska fastställdes vara att effektivisera informationen till svenskspråkiga kommunbor i synnerhet om servicen på svenska. Det finns separata avsnitt för den svenskspråkiga servicen på social- och hälsovårdsverkets webbplats som också har varit föremål för utveckling.

Alla klientbroschyrer och meddelanden om hemvården och servicen för äldre har översatts till svenska. Om klienten har angett svenska som sitt kommunikationsspråk får han eller hon beslut om hemvårdens tjänster på svenska.

Utbildning av personal

Personalen har möjlighet att delta i en språkutbildning som utvecklas för att utöka ordförrådet men också för att göra det lättare att använda språket i klientservicen. Därutöver uppmantras cheferna att ordna friare verksamhet som upprätthåller kunskaperna i svenska vid sina enheter. Avsikten är att öka språkutbildningen under 2017.

3. Hemvården vid social- och hälsovårdsverket

Vid social- och hälsovårdsverket har den svenskspråkiga servicen antingen centraliserats till svensk- och tvåspråkiga team och enheter eller integrerats i den finskspråkiga servicen. Svenskspråkiga klienter har möjlighet att välja om

de vill få betjäning av ett centraliserat team eller om de vill uträtta sina ärenden vid enheten i det egna närområdet. När det gäller den centraliserade servicen betjänar utsedda personer svenskspråkiga klienter på stadsnivå. Ett undantag utgör hemvårdsteamerna som betjänar klienterna inom södra serviceområdet. Dessutom ska man beakta att även om tillgången på och funktionaliteten av servicen på svenska inom vissa tjänster har säkerställts genom att centralisera, kan dessa tjänster ges på svenska också vid andra enheter alltefter personalens språkkunskaper.

Hemvården vid social- och hälsovårdsverket är en del av avdelningen för sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster. Avdelningen är indelad i fyra serviceområden som producerar mångsidiga tjänster för äldre. Hemvården är organiserad i åtta hemvårdsenheter som består av totalt 73 närserviceområden. Hemvårdens verksamhet bygger på multiprofessionellt teamarbete. Teamerna har som uppgift att se till att klienterna klarar sig hemma dygnet runt så länge som möjligt.

Hemvårdens terapitjänster, såsom fysio- och ergoterapitjänster, fås från kompetenscentret för rehabilitering och tjänsterna för socialt stöd från de områdesspecifika enheterna för socialt arbete och närarbete.

3.1. Svenskspråkig hemvård

De svenskspråkiga hemvårdsteamerna har centraliserats till ett närserviceområde (Viiskulma 3/Femkanten 3) och ett team (Lauttasaari 3, Tallen-teamet). Den svenskspråkiga hemvården producerar hemvård på svenska för en del av den södra hemvårdsenhetens svenskspråkiga klienter. För de klienter inom de övriga serviceområdena som önskar få service på svenska har man sedan början av 2014 aktivt erbjudit köpta hemvårdstjänster om den egna personalen inte har kunnat betjäna klienten på svenska. Det erbjuds även möjlighet till tolktjänster.

Antalet klienter med svenska som modersmål har ökat sedan 2015 efter ett par års minskning. Hemvårdens klienter blir tillfrågade om de vill uträtta sina ärenden inom hemvården på svenska eller på finska. Antalet klienter som har angett svenska som sitt kommunikationsspråk har minskat sedan 2015. Den exakta orsaken till detta är okänd.

En klientenkät inom hemvården visar att man inte har erbjudit svenskspråkig service för en del av de svenskspråkiga klienterna och att en del av dem inte heller har fått service på sitt modersmål även om de har önskat det.

Tabell 1. Klienter med svenska som modersmål och klienter som har angett svenska som sitt kommunikationsspråk 2015–2016. Källa: Ecomed SOTE.

	2015	2016	ändring 16–15
Svenskspråkiga hemvårdsklienter	1183	1237	54

Klientens kommunikationsspråk svenska	216	184	-32
Köpta hemvårdstjänster modersmål svenska	124	125	1

Tabell 2. Klienter med svenska som modersmål 2015–2016. Källa: Ecomed SOTE.

Svenskspråkiga klienter inom hemvården	2015	2016	ändring 15–16
Alla totalt:	1183	1 237	54
Södra serviceområdet	389	424	35
Södra hemvårdsenheten	298	314	16
Mellersta hemvårdsenheten	94	113	19
Östra serviceområdet	274	316	42
Östra hemvårdsenheten			
Sydöstra hemvårdsenheten	113	131	18
Västra serviceområdet	161	188	27
Västra hemvårdsenheten	391	332	-59
Sydvästra hemvårdsenheten	112	110	-2
Norra serviceområdet	285	242	-43
Norra hemvårdsenheten	128	126	-2
Nordöstra hemvårdsenheten	128	65	-63
Stadssjukhuset		63	63
Malms sjukhus	327	361	34
Hemvårdens läkartjänster	28	65	37
Svenskspråkiga klienter inom hemvården	306	306	0

3.2 Vidtagna åtgärder inom den svenskspråkiga äldreservicen

Under 2016 har man anställt en svenskspråkig minneskoordinator som arbetar vid samma enhet som det svenskspråkiga sociala arbetet och närarbetet. SAS-processen (utredning, utvärdering, placering) för svenskspråkiga klienter utvecklas vid samarbetsmöten mellan det svenskspråkiga sociala arbetet och närarbetet och SAS-verksamheten.

Seniornätverket för samarbete som enheten för socialt arbete och närarbete samordnar är fortsatt aktivt och ordnar evenemang för svenskspråkiga äldre, och informerar i samband med dessa om nätverksaktörernas tjänster och verksamhet. Nätverket består av stadens olika ämbetsverk, aktörer inom den tredje sektorn och Helsingfors svenska församlingar, och dess verksamhet har under de senaste åren utvidgats från de östra delarna till hela staden.

I åtgärdsprogrammet för svenskspråkig service inkluderades utifrån detta flera åtgärder som gäller svenskspråkig hemvård. En av dessa var en regelbunden och systematisk uppföljning av de köpta tjänsternas kvalitet. Den senaste konkurrensutsättningen, den gällande avtalsperioden, omfattade kunskaper i

svenska som språkkunskapskrav. De producenter av köpta tjänster som vann konkurrensutsättningen har dock inte hela tiden uppvisat de förutsatta språkkunskaperna på den nivå som hemvårdens verksamhet skulle kräva. Problemet har diskuterats med producenterna. För närvarande planeras en ny konkurrensutsättning. Hösten 2016 kartlades hemvårdschefernas erfarenheter av användningen av köpta tjänster vid produktionen av svenskspråkiga hemvårdstjänster. Materialet utnyttjas även i samband med beredningen av den kommande konkurrensutsättningen av köpta hemvårdstjänster. Den nuvarande avtalsperioden med serviceproducenterna upphör den 30 september 2017.

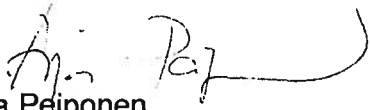
3.3 För utveckling av den svenskspråkiga hemvårdsservicen föreslås följande åtgärder:

- En ökning av samarbetet mellan de svenskspråkiga tjänsterna vid social- och hälsovårdsverket.
- En ökning av samarbetet med de svenskspråkiga tjänsterna vid stadens övriga aktörer.
- Beaktande av klienternas uttryckta vilja att få hemvårdsservice på svenska och utveckling av sätten på vilka servicen produceras.
- Bedömningar av servicebehovet för äldre centraliseras till en enhet vid ämbetsverket under 2017. På så sätt är det lättare att hantera servicehelheterna för de svenskspråkiga klienterna i hela staden.
- I samband med den nya konkurrensutsättningen av den svenskspråkiga hemvården ordnas ett möte med marknadsöversikt, där man för serviceproducenterna uttrycker att ämbetsverket söker efter en stark producent, med vilken man genom samutveckling kan säkerställa en fungerande service av hög kvalitet även i fortsättningen.

4. Sammanfattning av social- och hälsovårdsverkets åtgärder

- Man har börjat vidareutveckla ämbetsverkets åtgärdsplan avseende servicen på svenska under 2016 såväl genom servicespecifika åtgärder som genom att inleda processer på ämbetsverksnivå. Det finns fortfarande funktioner på ämbetsverksnivå där man inte fullständigt kan garantera tillgången på svenskspråkig service, och därför ska man fortsätta med utvecklingsarbetet även när det gäller icke-centraliserade tjänster.
- För att skapa enhetliga verksamhetssätt är det viktigt att det finns nödvändiga anvisningar om servicen som ska produceras på svenska, till exempel i fråga om planering av servicen, rekrytering och information. Ett viktigt verktyg här är ämbetsverkets språkplan.
- En central roll har i fortsättningen även gruppen för svenskspråkig service på ämbetsverksnivå med uppgift att bereda verkställandet av stadens tvåspråkighetsprogram vid ämbetsverket, samt ansvara för den praktiska tillämpningen av språkplanen och följa upp hur den förverkligas.
- Inom hemvården fäster man uppmärksamhet vid klienternas vilja att få service på svenska, utvecklar nya verksamhetssätt och centraliserar bedömningen av servicebehovet för äldre.
- För personalen ordnas fler utbildningar i svenska och utvecklas belöningsätt.

Helsingfors, den 27 april 2017



Arja Peiponen
stf. avdelningschef



Heli Koskisuo
beredare