

**KAUPUNGINHALLITUS
SOSIAALI- JA TERVEYSLAUTAKUNTA**

Tiedoksi valmistelijoille ja vastuuhenkilöille:
Ikääntyneiden hyvinvointia edistävä verkosto
Helsingin kotoutumisohjelma 2022-2025
Helsingin kaupungin palveluiden tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma
Helsingin kaupungin henkilöstön tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma

SENIORI-INFON PALVELUA MYÖS VIERASKIELISILLE

Vanhusneuvosto toteaa huolestuttavan puutteen ikääntyneen väestön palveluissa. Seniori-info, joka on erittäin tärkeä ikääntyneiden helsinkiläisten arjen sujumisessa ja hyvinvoinnin takaamisessa, palvelee vain suomen, ruotsin ja englannin kielellä. Lisäksi palvelua on ajoittain saanut venäjäksi ja viroksi, henkilöstön vaihtuvan kieliosaamisen rajoissa.

Helsingissä oli 5 200 vieraskielistä 65 vuotta täyttäneitä (5 % ikäryhmästä). Yleisimmät äidinkielet ovat venäjä ja viro. Vieraskielisten lukumäärä ja väestöosuus ovat nousussa. Vuoteen 2035 mennessä yli 65-vuotiaiden vieraskielisten väestöosuus kolminkertaistuu.

Ikääntyneillä vieraskielisillä on tarvetta neuvontapalveluihin ja apuun erilaisten palvelujen käytössä usein enemmän kuin suomen- ja ruotsinkielisillä. Monet Suomeen muuttaneet myös tarvitsevat tuetumpia palveluita aikaisemmin kuin suomen- ja ruotsinkieliset, jopa 55-vuoden iässä.

Palvelutarve kasvaa koko ajan, sillä digitalisaatio pakottaa myös ikääntyneet vieraskieliset sähköisten palvelujen käyttöön. Siihen kykenemättömät ihmiset joutuvat pyytämään satunnaisilta tuttavilta tai jopa tuntemattomilta apua. Tietoturvariski ja hyväksikäytetyksi tulemisen vaara on silloin suuri. Onko palvelujärjestelmässä ns. läheisolettama, eli ajatus, että jokaisella on pyyteetön ja kiireetön omainen auttamassa ja tukemassa? Palveluja tulee parantaa siten, että myös vieraskielisillä ikääntyneillä on mahdollisuus asioida ja saada palveluja itsenäisesti.

Kaupungin yleisessä neuvontayksikössä (Helsinki-info) venäjän kielen osaajia on nykyään niukasti tarpeeseen nähden. Helsinki-infosta ohjataan vieraskielisiä ikääntyneitä ja heidän asioissaan soittavia Seniori-infoon, joka ei kuitenkaan pysty heitä palvelemaan. Venäjänkielisten ja muiden vieraskielisten henkilöiden määrä ja palvelutarve voi Helsingissä lähiaikoina merkittävästikin lisääntyä, vaikka iäkkäät eivät olekaan suurin ryhmä sotaa pakenevien joukossa. Neuvontapalvelut on saatava kuntoon.

Asiaa koskeviin yhteydenottoihin on saatu Seniori-infosta vastaus, että kaupungilla on käytössä anonyymi rekrytointi. Vanhusneuvosto toteaa, että tämä vastaus ei ole riittävä. Kielitaitovaatimukset tulisi sisällyttää rekrytoinnin valintakriteereihin

Vanhusneuvosto toteaa, että kaupungilla on valmisteilla ikääntyneiden hyvinvointisuunnitelma ja koko kaupunkia koskeva kotoutumishjelma. Palvelujen tasa-arvoa ja yhdenvertaisuutta koskeva suunnitelma sekä kaupungin henkilöstöä koskeva tasa-arvo – ja yhdenvertaisuussuunnitelma on juuri hyväksytty. Vanhusneuvosto pyytää näiden suunnitelmien ja ohjelmien vastuutahoilta yhteistä vastausta kannanottoon käsiteltäväksi vanhusneuvoston kokoukseen 11.5.2022.

Vanhusneuvoston puolesta

Auni-Marja Vilavaara
puheenjohtaja

Lahja Sjöblom
varapuheenjohtaja