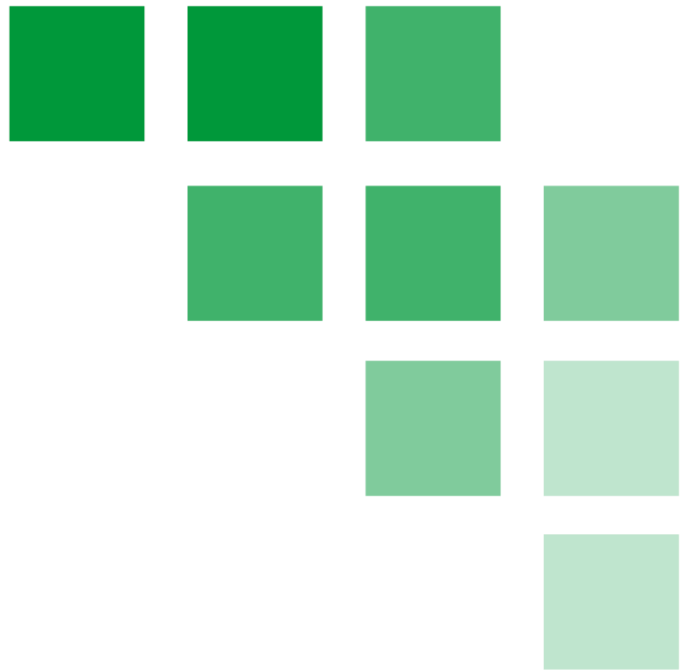




Tvåspråkighetsprogrammet för Vanda och Kervo välfärdsområde



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Innehållsförteckning

Tvåspråkighetsprogrammet för Vanda och Kervo välfärdsområde	3
Klienten	4
Handlingsplan beträffande klienten	4
Personalen	7
Handlingsplan beträffande personalen	8
Stödfunktionerna	10
Handlingsplan beträffande stödfunktionerna	11
Nationalspråksnämnden	13
Förvaltningsstadgan och budgeten	13
Rättsgrund	15



Tvåspråkighetsprogrammet för Vanda och Kervo välfärdsområde

Vanda och Kervo välfärdsområde är tvåspråkigt. Vi ska tillgodose våra svenskspråkiga invånares rättigheter i alla våra tjänster och trygga språklig tillgänglighet.

Varje klient ska få service på det nationalspråk hen väljer. Klientssäkerheten kräver att varje individ ska bli förstådd. Klientens möjlighet att använda sitt eget språk påverkar också i hög grad hur hen upplever servicen. Att de språkliga rättigheterna uppfylls är dessutom en förutsättning för att andra rättigheter, till exempel självbestämmanderätten samt rätten till information, ska kunna tillgodoses.

Detta tvåspråkighetsprogram stöder personalen att förverkliga allas rätt att få service på svenska eller finska enligt eget val. Programmet stöder också vårt välfärdsområdes värden: rättvisa, ansvarsfullhet och djärvhet.

Programmet har tre fokusområden: klienten, personalen och stödfunktionerna.



Klienten

Ett gott bemötande kräver att vi kan ge service på båda nationalspråken. Det är klienten som avgör om kontakten med en yrkesperson ska ske på svenska eller finska.

Våra klienter ska alltid känna sig trygga att tala sitt eget nationalspråk samt kunna bli förstådda. Detta gäller både muntliga, skriftliga och digitala kontakter. Enligt våra allmänna anvisningar om principerna för kommunikation och information ska också vår klientkommunikation vara tvåspråkig.

Handlingsplan beträffande klienten

Mål

Klienten avgör språket och känner sig trygg att tala sitt eget språk, antingen svenska eller finska, vid kontakt med yrkespersoner.

Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
Klientrespons ska samlas in också på svenska. Enkäter som gäller klientservice ska fråga om hur klientens språkliga rättigheter har förverkligats. I välfärdsområdets formulär för klientrespons ingår en fråga om huruvida klienten har fått service och eventuella instruktioner på sitt eget språk.	Alla formulär för klientrespons finns på svenska.	Direktören för organisatoriskt stöd
	Alla svenskspråkiga formulär frågar entydigt, ifall klientens språkliga rättigheter har förverkligats d.v.s. ifall hen fått service och instruktioner på svenska.	Direktören för organisatoriskt stöd
	Frågan om huruvida klienten har fått service och eventuella instruktioner på sitt eget språk ingår i alla formulär för klientrespons.	Direktören för organisatoriskt stöd
Personalen frågar klienten på vilket språk hen vill bli bemött.	I välfärdsområdets formulär för klientrespons svarar, av de respondenter som använder svenska, minst 90 procent ja-kande på frågan om huruvida hen har fått service och	Sektordirektörerna och räddningsdirektören



Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
	eventuella instruktioner på sitt eget språk.	
Ledningsgrupperna på alla nivåer behandlar en gång i året tvåspråkighetsprogrammet och handlingsplanen samt lagstiftningen kring tvåspråkighet.	Tvåspråkighetsprogrammet och handlingsplanen samt lagstiftningen kring tvåspråkighet har behandlats i alla ledningsgrupper under det föregående kalenderåret i samband med rapporteringen inför årsberättelsen.	Ledningsgruppen för välfärdsområdet
Arbetsenheterna har processer som styr anställda som talar tillräckligt bra svenska att betjäna de klienter som valt svenska som kontaktspråk.	Processer som styr anställda som talar tillräckligt bra svenska att betjäna de klienter som valt svenska som kontaktspråk finns på varje serviceområde.	Sektordirektörerna och räddningsdirektören
På enheter som har kontakt med klienter ska tvåspråkig personal finnas i varje skift. Detta gäller också informationsdiskar och telefonväxel.	På enheter som har kontakt med klienter finns tvåspråkig personal i varje skift.	Serviceområdesdirektörerna

Mål

Tvåspråkigheten syns i klientkommunikationen.

Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
Klientanvisningar och broschyrer finns och uppdateras på finska och svenska.	Varje serviceområde har klientanvisningar på svenska.	Serviceområdesdirektörerna



Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
All ny skyltning utanför och i lokalerna är åtminstone svensk- och finskspråkig.	Varje serviceområde har instruerat sina uppgiftsområden att all ny skyltning i lokalerna ska vara på åtminstone svenska och finska. Skyltningen ska iaktta välfärdsområdets skyltkoncept.	Serviceområdesdirektörerna
Enspråkiga skyltar ersätts med skyltar som är åtminstone svensk- och finskspråkiga.	Varje serviceområde har instruerat sina uppgiftsområden att enspråkiga skyltar ska ersättas med skyltar som är åtminstone svensk- och finskspråkiga. Skyltningen ska iaktta välfärdsområdets skyltkoncept.	Serviceområdesdirektörerna
Vi kommunicerar på svenska i sociala medier.	VAKE har under de senaste tolv månaderna publicerat svenskspråkiga inlägg på sociala medier minst en gång varje kalendermånad.	Kommunikationsdirektören
Välfärdsområdet har kompetenta översättare samt tillgång till högklassiga köpta översättningstjänster.	Allt innehåll på välfärdsområdets webbplats finns på svenska och finska, med undantag för innehåll som gäller enspråkig verksamhet.	Direktören för serviceområdet för kommunikation och säkerhet
	Enligt responsenkäten är det genomsnittliga betyget för processen att beställa översättningar god.	Kommunikationsdirektören
I den svenskspråkiga kommunikationen följs de allmänna anvisningarna om principerna för kommunikation och information.	Kommunikation på svenska ingår i allmänna anvisningar om principerna för kommunikation och information.	Kommunikationsdirektören



Personalen

Alla yrkespersoner inom social- och hälsovården ska ha sådana språkkunskaper som behövs för att trygga klientsäkerheten.

Varje anställd ska känna till

- att vårt välfärdsområde är tvåspråkigt
- vad tvåspråkigheten innebär i hens eget arbete
- att känslospråket är viktigt för att klientkontakter ska lyckas.

Närcheferna ska

- ta upp tvåspråkighet vid rekrytering och introduktion av nya medarbetare samt vid utvecklingssamtal
- ansöka om språkbrukstillägg då detta är motiverat
- vid rekrytering pröva eller utreda de sökandes praktiska kunskaper i båda nationalspråken
- bedöma sina anställdas behov av språkkurser samt uppmuntra till språkstudier.

Välfärdsområdets ledning ska

- främja en positiv attityd till tvåspråkighet
- uppmuntra till att använda båda nationalspråken
- skapa förutsättningar för att de anställda ska kunna upprätthålla och öka sina språkkunskaper, särskilt beträffande fackspråk.

På enheter där det finns svenskspråkiga klienter ska tvåspråkig personal finnas på varje skift. Detta gäller också informationsdiskar och telefonväxel.

Vid rekrytering ska behovet av tvåspråkig personal beaktas. För att kunna definiera detta behov ska välfärdsområdet upprätthålla ett register över varje anställds språkkunskaper samt fortlöpande publicera en lägesbild som baserar sig på denna information.

Alla anställda ska fortlöpande ha tillgång till kostnadsfria kurser i nationalspråken enligt den anställdas och verksamhetsenhetens behov.

Språkbrukstillägg kan beviljas anställda enligt HR:s anvisningar. Ambitionen är att göra språkbrukstillägget mer uppmuntrande.



Handlingsplan beträffande personalen

Mål

Personalen känner till att Vanda och Kervo välfärdsområde är en tvåspråkig organisation och vad det innebär.

Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
Personalen känner till att Vanda och Kervo välfärdsområde är en tvåspråkig organisation och vad det innebär.	En direktör inom ledningsgruppen för välfärdsområdets tvåspråkighet.	I ledningsgruppen för välfärdsområdet deltar en direktör som ansvarar för välfärdsområdets tvåspråkighet

Mål

Personalens språkliga serviceberedskap är god.

Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
Personalens språkkunskaper kartläggs.	Vi vet hur många anställda på varje uppgiftsområde som kan ge service på svenska, och informationen om personalens språkkunskaper hålls uppdaterad.	Sektordirektörerna och räddningsdirektören
Tvåspråkigheten framgår av arbetsplatsannonser och vid rekrytering.	Det finns en instruktion som ålägger varje närchef att vid rekrytering och introduktion av nya medarbetare informera om välfärdsområdets lagstadgade tvåspråkighet, om handlingsplanen som gäller tvåspråkighetsprogrammet och om språkbrukstillägget.	Direktören för serviceområdet för personaltjänster



Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
Vid rekrytering ska behovet av tvåspråkig personal beaktas. För att kunna definiera detta behov ska välfärdsområdet upprätthålla ett register över varje anställds språkkunskaper och publicerar årligen en lägesbild i delårsrapporten.	Välfärdsområdet har ett register över varje anställds språkkunskaper.	Direktören för serviceområdet för personaltjänster
	Välfärdsområdet publicerar fortlöpande en lägesbild över personalens språkkunskaper.	Direktören för serviceområdet för personaltjänster
Språkbrukstillägg kan beviljas anställda enligt HR:s anvisningar. Ambitionen är att göra språkbrukstillägget mer uppmuntrande.	Ur instruktionen för språkbrukstillägg framgår att varje anställd som i sina arbetsuppgifter aktivt använder båda nationalspråken ska beviljas språkbrukstillägg.	Direktören för serviceområdet för personaltjänster
Alla anställda ska fortlöpande ha tillgång till kostnadsfria kurser i nationalspråken enligt den anställdas och verksamhetsenhetens behov.	Kostnadsfria kurser ordnas så att alla som vill delta i en kurs kan göra det.	Direktören för serviceområdet för personaltjänster

Mål

Personalens språkkunskaper är synliga.

Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
Varje anställd som får språkbrukstillägg ska visa sin språkkunskap genom att	Pinsar eller motsvarande språkkunskapsindikatorer har definierats och finns till hands.	Styrgruppen för tvåspråkighetsarbetet



Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
bära en godkänd pins eller annan godkänd indikator.	Pinsar eller motsvarande språkkunskapsindikatorer används på varje serviceområde.	Serviceområdesdirektörerna

Stödfunktionerna

Ledningsgruppen för välfärdsområdet ska utse en styrgrupp för tvåspråkighet.

Varje uppgiftsområde ska dessutom utse en nyckelperson för tvåspråkighet. Nyckelpersonerna inom varje sektor ska organisera sig som ett nätverk för respektive sektor.

Styrgruppen för tvåspråkighet ska

- leda genomförandet av tvåspråkighetsprogrammet på ett sätt som stöder klient-säkerheten;
- regelbundet utvärdera tvåspråkighetsprogrammet samt rapportera resultaten till den medlem i ledningsgruppen för välfärdsområdet som ansvarar för tvåspråkighet;
- utveckla ett program, utbildning och material för nyckelpersonsverksamheten;
- samordna nyckelpersonsverksamheten.

Nyckelpersonerna för tvåspråkighet ska inom sina uppgiftsområden

- informera om tvåspråkighetsprogrammet och om hur det ska genomföras;
- stödja närcheferna i frågor som gäller tvåspråkighet;
- säkerställa att skyltning samt material som riktas till klienterna finns på båda nationalspråken;
- uppmuntra sina medarbetare att använda svenska med svenskspråkiga klienter.

Vid upphandling av varor och tjänster för klienter ska ansvarspersonen för upphandlingen säkerställa att varan eller tjänsten fungerar på båda nationalspråken.

Klientrespons ska samlas in också på svenska. Enkäter som gäller klientservice ska fråga om hur klientens språkliga rättigheter har förverkligats.



Handlingsplan beträffande stödfunktionerna

Mål

De anställda deltar i att utveckla den svenskspråkiga servicen.

Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
Ett nätverk av nyckelpersoner finns.	Minst en nyckelperson för tvåspråkighet har utsetts på varje uppgiftsområde.	Serviceområdesdirektörerna
En plan för nyckelpersonsarbetet finns.	Allmänna riktlinjer för nyckelpersonernas uppgifter har publicerats på intranätet.	Styrgruppen för tvåspråkighetsarbetet
Nyckelpersonernas närchefer stöder nyckelpersonernas verksamhet.	Den senaste enkäten riktad till nyckelpersonerna för tvåspråkighet är högst tolv månader gammal.	Styrgruppen för tvåspråkighetsarbetet
	I den senaste enkäten riktad till nyckelpersonerna för tvåspråkighet har minst 90 procent av respondenterna svarat att de är nöjda eller mycket nöjda med stödet och uppmuntran de har fått av sina närchefer.	Serviceområdesdirektörerna



Mål

Tvåspråkighetsprogrammet genomförs och utvärderas

Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
Ledningsgruppen för välfärdsområdet ska utse en styrgrupp för tvåspråkighet.	En styrgrupp för tvåspråkighet har utsetts.	Ledningsgruppen för välfärdsområdet
Tvåspråkighetsprogrammet utvärderas årligen.	Tvåspråkighetsprogrammet har utvärderats under föregående kalenderår.	Styrgruppen för tvåspråkighetsarbetet
En implementeringsplan utarbetas för tvåspråkighetsprogrammet.	En implementeringsplan för tvåspråkighetsprogrammet finns.	Styrgruppen för tvåspråkighetsarbetet

Mål

Fortbildning för anställda finns på svenska

Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
Obligatoriska utbildningar identifieras och det finns en plan för svenskspråkiga utbildningar.	Planen för svenskspråkig fortbildning specificerar vilka fortbildningar som är obligatoriska för respektive yrkesgrupp.	Direktören för serviceområdet för personaltjänster



Mål

Varje upphandlingsannons ska beakta kravet på tvåspråkighet när det är nödvändigt för utformningen av upphandlingens föremål.

Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
Ansvariga enheter för konkurrensutsättningar och uppköp informeras.	I varje upphandlingsannons ingår tvåspråkighet som en jämförelsegrund	Direktören för serviceområdet för stöd för ordnande samt upphandling
Välfärdsområdet säkerställer att varan eller tjänsten fungerar på båda nationalspråken enligt kundens behov.	Ur välfärdsområdets instruktioner för upphandling framgår att ansvarspersonen för varje upphandling ska säkerställa att varor och tjänster för klienter ska på båda nationalspråken.	Direktören för serviceområdet för stöd för ordnande samt upphandling

Nationalspråksnämnden

Nationalspråksnämndens roll är att:

- utreda och fastställa vilka tjänster som ska erbjudas på svenska;
- följa med tillgången till och kvaliteten hos de svenskspråkiga tjänsterna;
- för välfärdsområdesstyrelsen föreslå åtgärder som gäller svenskspråkiga tjänster och servicekedjor;
- för välfärdsområdesstyrelsen föreslå krav och utvecklingsåtgärder som gäller språkkunskaper hos personalen.

Förvaltningsstadgan och budgeten

Vanda och Kervo välfärdsområde är en tvåspråkig myndighet, vars lagstadgade skyldighet det är att trygga den finsk- och svenskspråkiga befolkningens jämlika språkliga rättigheter på alla serviceområden. Tjänsterna måste enligt lag ordnas så, att kunden får dem enligt sitt eget val på finska eller svenska utan att tolk eller översättningshjälp används. Tjänstens kvalitet får inte bero på vilket nationalspråk kunden använder.



Välfärdsområdet har ett tvåspråkighetsprogram och en handlingsplan som grundar sig på programmet. Förverkligandet av tvåspråkighetsprogrammet styrs av nationalspråksnämnden i samarbete med styrgruppen för fler- och tvåspråkighet, som lägger upp riktlinjer för och koordinerar verkställandet av tvåspråkighetsprogrammet på ett sätt som stärker kundsäkerheten.

Välfärdsområdet har skapat strukturer för tvåspråkighetsarbetet, med vilka förverkligandet av de språkliga rättigheterna säkras både på strategisk och operativ nivå. Till de praktiska åtgärderna hör bland annat utarbetande, uppföljning och koordination av förverkligandet av tvåspråkighetsprogrammet, utveckling av den svenskspråkiga serviceproduktionen, stöd till nationalspråksnämndens verksamhet samt beaktande av lätt språk och teckenspråk i tjänsterna.

Nationalspråksnämnden följer upp inverkan av områdesfullmäktiges beslut på verkställandet av de språkliga rättigheterna, bedömer behovet av och kvaliteten på tjänster på minoritetsspråk, samt lämnar årligen en redovisning till välfärdsområdesstyrelsen om hur tjänsterna på minoritetens språk har genomförts.

Vi strävar till att systematiskt korrigera identifierade brister i tillgången på svenskspråkig service på välfärdsområdet genom egenkontroll, genom att utse ansvariga inom sektorerna och genom att utveckla nyckelpersonsverksamheten. Förverkligandet av tjänsterna mäts med kundrespons och enkäter i enlighet med tvåspråkighetsprogrammets handlingsplan.

-Vanda och Kervo välfärdsområdes budget 2026 och ekonomiplan 2026–2028

Välfärdsområdesdirektören leder välfärdsområdets kommunikation och informationen om välfärdsområdets verksamhet. Välfärdsområdesstyrelsen godkänner allmänna anvisningar om principerna för kommunikation och information på finska och svenska. Dessutom godkänner välfärdsområdesstyrelsen anvisningar om språklig service och information i bolag där välfärdsområdet har bestämmande inflytande. Välfärdsområdesstyrelsen utser de tjänsteinnehavare som ansvarar för kommunikationen. Kommunikationen sker i första hand i det allmänna datanätet.

Organen ska inom sin egen sektor skapa förutsättningar för transparens i beredningen av ärenden och beslutsfattandet. Välfärdsområdesstyrelsen, de övriga organen, välfärdsområdesdirektören och sektorernas ledande tjänsteinnehavare ska se till att invånarna i välfärdsområdet och servicetagarna får tillräckligt med information om allmänt betydelsefulla ärenden som är under beredning och att de kan delta i och påverka beredningen av ärendena. I kommunikationen ska det användas ett klart och begripligt språk. Behoven hos finsk- och svenskspråkiga samt övriga viktiga språkgrupper, inklusive teckenspråkiga personers behov, ska beaktas. Dessutom ska i kommunikationen beaktas tillgänglighet.

– 7 § i förvaltningsstadgan för Vanda och Kervo välfärdsområde

Vanda och Kervo välfärdsområde är tvåspråkigt, och i organiseringen av välfärdsområdets förvaltning och verksamhet samt i dess information ska de finsk- och svenskspråkiga invånarnas och servicetagarnas språkliga rättigheter beaktas. Välfärdsområdets service ska



ordnas så att invånarna och servicetagarna kan få betjäning på eget språk, finska eller svenska, inom välfärdsområdets alla verksamhetsområden.

Det ska säkerställas att de anställda har tillräckliga kunskaper i svenska och finska. I fråga om de språkkunskaper som krävs av tjänsteinnehavare och arbetstagare gäller vad som särskilt har föreskrivits eller beslutats.

– 70 § 1–2 mom. i *förvaltningsstadgan för Vanda och Kervo välfärdsområde*

De lagstadgade språkliga rättigheterna ska tryggas i tillräcklig mån i välfärdsområdets verksamhet.

När välfärdsområdet tillhandahåller service i form av köpta tjänster, ska det i avtalen tas med villkor som tryggar att servicetagarnas språkliga rättigheter enligt språklagen förverkligas på det sätt som de ska förverkligas i välfärdsområdet.

Om en köpt tjänst gäller enbart den ena språkgruppen, är det möjligt att erbjuda tjänsten och sköta kundkommunikationen enbart på den ifrågavarande språkgruppens språk.

– 71 § i *förvaltningsstadgan för Vanda och Kervo välfärdsområde*

Kallelser till områdesfullmäktiges och områdesstyrelsens sammanträden upprättas på både finska och svenska. Nationalspråksnämndens möteskallelse upprättas på svenska. För övriga organ är kallelsernas språk finska.

– 139 § 1 mom. i *förvaltningsstadgan för Vanda och Kervo välfärdsområde*

Områdesfullmäktiges och områdesstyrelsens protokoll upprättas på både finska och svenska. Nationalspråksnämndens protokoll upprättas på svenska. För andra organ är protokollens språk finska.

– 158 § 1 mom. i *förvaltningsstadgan för Vanda och Kervo välfärdsområde*

Rättsgrund

Enligt 17 § 1 mom. i **Finlands grundlag** (731/1999) är Finlands nationalspråk finska och svenska. Enligt 2 mom. ska vars och ens rätt att hos myndigheter i egen sak använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, samt att få expeditioner på detta språk, tryggas genom lag. Det allmänna ska tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolkningens kulturella och samhälleliga behov enligt lika grunder.

Enligt 10 § 1 mom. i **språklagen** (423/2003) har var och en rätt att använda finska eller svenska i kontakter med tvåspråkiga myndigheter i välfärdsområden. Myndigheterna ska dessutom ordna möjlighet för den som ska höras i ett ärende att bli hörd på sitt eget språk, finska eller svenska. I 35 § 3 mom. anges att myndigheterna ska främja användningen av båda nationalspråken och vid behov vidta särskilda åtgärder för att tillgodose kulturella



och samhälleliga behov som gäller nationalspråken. Myndigheterna ska betjäna både finskspråkiga och svenskspråkiga klienter enligt likställighetsprincipen.

Enligt 5 § 1 mom. i **lagen om ordnande av social- och hälsovård** (612/2021) ska social- och hälsovården i tvåspråkiga välfärdsområden ordnas på både finska och svenska så att klienterna blir betjänade på det språk de väljer, antingen finska eller svenska.

Enligt 4 § 1 mom. 5 punkten i **socialvårdslagen** (1301/2014) 4 § ska välfärdsområdet vid bedömningen av det som beträffande socialvård ligger i klientens intresse ta hänsyn till hur olika tillvägagångssätt och lösningar bäst tryggar beaktande av klientens språkliga bakgrund.

Enligt 9 § 1 mom. i **förvaltningslagen** (434/2003) ska myndigheterna använda ett sakligt, klart och begripligt språk.

Enligt 2 § i **lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda** (424/2003) ska varje myndighet, genom att ordna utbildning och genom andra personalpolitiska åtgärder, se till att de anställda har tillräckliga språkkunskaper för att kunna sköta myndighetens uppgifter på det sätt som språklagen (423/2003) och andra lagar förutsätter.

Bestämmelser om myndigheters skyldighet att ge service på klientens eget språk ingår också i **speciallagstiftning som gäller hälso- och sjukvården, socialvården och räddningsväsendet**.

Enligt 41 § 2 mom. i **lagen om välfärdsområden** (611/2021) ska strategin för varje tvåspråkigt välfärdsområde ta hänsyn till tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna vid ordnandet och produktionen av tjänster. Enligt 95 § 2 mom. ska förvaltningsstadgan dessutom innehålla bestämmelser som behövs för att trygga tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna i välfärdsområdets förvaltning på det sätt som anges i språklagen och annan lagstiftning.