



Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen
kaksikielisyysohjelman
TOIMINTASUUNNITELMA



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

Tavoite	Toimenpide/Menettely	Mittari	Vastuullinen
Asiakas päättää, mitä kieltä käytetään ja hän voi turvallisesti puhua omaa kieltään, suomea tai ruotsia, hoitokontakteissaan	Lähiesihenkilöt kannustavat henkilökuntaa kysymään asiakkaalta heti hoitokontaktin alussa, millä kielellä hän haluaa, että häntä palvellaan	Potilaspalaute	Hyvinvointialueen johtoryhmä ja toimialajohtajat
	Esihenkilöitä muistutetaan säännöllisesti kaksikielisyysohjelmasta ja lainsäädännöstä, joka velvoittaa meitä kielen osalta	Tehty / Ei tehty	Hyvinvointialueen, toimialojen ja palvelualueiden johtoryhmät. Hyvinvointialuejohtaja, toimialajohtajat, palvelualuejohtajat. Kaksikielisyysohjelman ohjausryhmä
	Toimivien käytäntöjen varmistaminen työyksiköissä siten, että riittävän hyvin ruotsia puhuva henkilöstö ohjataan palvelemaan potilaita, jotka ovat valinneet ruotsin asiointikielekseen	On / Ei ole	Toimialojen ja palvelualueiden johtajat
Asiakas saa asiakasohjeet suomeksi tai ruotsiksi	Toimivien käytäntöjen varmistaminen niin, että kaikki potilasohjeet ovat saatavilla ja päivitetään suomeksi ja ruotsiksi	On / Ei ole	Palvelualueiden johtajat ja johtoryhmä
Asiakasviestintää tarjotaan suomeksi ja ruotsiksi yleisten viestinnän periaatteiden mukaisesti (näissä mukana käännösten laadukkuus)	Asiakastiedottamisen käytäntöihin kuuluvat suomi ja ruotsi	Kyllä / Ei	Viestintäjohtaja
	Viestintäyksiköllä on osaavia kääntäjiä ja hyvinvointialueella on riittävästi laadukkaita käännöspalveluita käytössään	Verkkosivut ruotsiksi ja suomeksi !:1 VAKKA-portaalin käännöstöiden asiakastytyväisyys	
	Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella on selkeät linjaukset ruotsinkielistä viestintää varten.	On / Ei ole	
Opasteet Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen tiloissa ovat kaksikielisiä	Kaikki uudet opasteet tiloissa tehdään vähintään kaksikielisinä (su, ru) ja vanhat yksikieliset opasteet vaihdetaan vähintään kaksikielisiin vaiheittain.	On / Ei ole	Tilakeskuspäällikkö
Asiakasrekistereissä ja asiakastietoja sisältävissä tietojärjestelmissä on selkeä merkintä asiakkaan kontaktikielestä	ICT-hallinto	Osoitin on / Ei ole olemassa	Konsernijohtaja
	ICT-prosessit	ICT-hallinnon palautejärjestelmä	



Tavoite	Toimenpide/Menettely	Mittari	Vastuullinen
Henkilöstö tietää että Vantaan ja Keravan hyvinvointialue on kaksikielinen organisaatio ja mitä se tarkoittaa	Johto tukee kaksikielisyysohjelman: Vantaan ja Keravan Hyvinvointialueen johtoryhmissä on johtaja, jolla on vastuu Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen kaksikielisyydestä	On / Ei ole	HVA Johtoryhmä, HVA johtaja
	Toteutussuunnitelma kaksikielisyysohjelmasta laaditaan	On keskusteltu / ei ole keskusteltu (esim. kysymys kielitaitotutkimuksessa, henkilöstökysely)	Kaksikielisyysohjelman ohjausryhmä
	Viestintä kaksikielisyysohjelmasta kuuluu johtajan viestintään	On / Ei ole	Toimialajohtajat ja palvelualueiden johtajat ovat vastuussa kaksikielisyydestä omalla alueellaan
Henkilöstön kielellinen palveluohjaus on hyvä	Työpaikkailmoitukset ruotsiksi julkaistaan samalla tavalla kuin suomenkieliset työpaikkailmoitukset	Kyllä / Ei Työpaikkailmoituksia on sekä ruotsiksi että suomeksi	Henkilöstöjohtaja / pelastustoimen rekrytoinnin vastuuhenkilö
Henkilöstön kielitaito on tiedossa ja näkyvässä	Uusien työntekijöiden rekrytoinnissa ja perehdyttämisessä ja esimieskoulutuksissa muistutetaan kielilainsäädännön ja ohjelman säännöistä, sekä tiedotetaan kielenkäyttölisistä	On / Ei ole rekrytointiohjeissa	HR-johtaja
	Ohje kielenkäyttölisistä käydään läpi sen varmistamiseksi, että se toimii optimaalisesti	On käsitelty / Ei ole käsitelty Sisäinen viestintä uudistetusta ohjeesta on tehty / ei ole tehty	
	Kielikursseja tarjotaan jatkuvasti ja tasapuolisesti/tarpeen mukaan koko Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella -selvitys henkilöstön kielitaidoistaan pohjana	Kielikurssien määrä vuositasolla ja kurssisisältö vastaavat tarvetta - järjestettyjen kielikurssien määrä/osanottajia kielikursseilla Kielikurssit arvioidaan (määrä, sisältö) Kielitaitokysely	HR-johtaja yhteistyössä ruotsinkielisten palveluiden asiantuntijoiden kanssa
Henkilöstön kielitaito on tiedossa ja näkyvässä	Henkilökortti kielentunnuksilla erillisenä tarrana (jolloin koko korttia ei tarvitse uusia)	Kielentunnuksia käytetään / Ei käytetä	Lähiesimies / henkilö itse
	Jos saa kielenkäyttölisää, henkilöstökortissa on oltava kielentunnus erillisenä tarrana	Ohje kielenkäyttölisistä päivitetään siltä osin	Hr-johtaja, lähiesihenkilöt

TUKITOIMINNOT



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

Tavoite	Toimenpide/Menettely	Mittari	Vastuullinen
Avainhenkilöillä on selkeä tehtävä, josta henkilöstö on tietoinen	Avainhenkilöohjelma	On / Ei ole	Kaksikielisyysohjelman ohjausryhmä
	Avainhenkilöiden verkosto	On / Ei ole	
Joka toimialueella on avainhenkilöitä	Avainhenkilöitä rekrytoidaan järjestelmällisesti	On / Ei ole	Tehtäväaluepäälliköt, palvelualuepäälliköt
	Avainhenkilöille tarjotaan koulutus ja aineisto	On / Ei ole	
Kaksikielisyysohjelman toimeenpano ja arviointi koordinoidaan	Kaksikielisyysohjelman arviointi tehdään ennalta laaditun mallipohjan perusteella	Tehty / Ei tehty	Tarkastuslautakunta ja kansalliskielilautakunta
	Kaksikielisyysohjelman ohjausryhmä ja lautakunta saavat tietoa arvioinnin tuloksesta	Tehty / Ei tehty	Tarkastuslautakunta
	Raportti johtoryhmän kaksikielisyysvastaavalle	Tehty / Ei tehty	Kaksikielisyysohjelman ohjausryhmä
Pakolliset sisäiset lääketieteelliset koulutukset ja hoitotyökoulutukset ovat myös ruotsiksi	Pakolliset koulutukset tunnistetaan, ja ruotsinkielisille koulutuksille on olemassa suunnitelma	On / Ei ole	Henkilöstö- ja kehitysjohtajat
Palvelujen hankintoja ja ostoja kilpailutettaessa kielipalvelut kuuluvat vaatimuksiin	Tieto yksiköille, jotka hoitavat / laativat kilpailutuksia tai ostavat palveluja	Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen hankintadirektiivi päivitetty / ei päivitetty	Hallintojohtaja / Hankintajohtaja
Kieli määritellään palvelukokemuksen keskeiseksi parametriksi, koska asiakkaan näkökulmasta se on sitä	Asiakaspalautteessa on erityinen omaa kieltä koskeva kohta: Onko sinua palveltu omalla kielelläsi, suomeksi tai ruotsiksi? Oletko saanut tietoa ja hoito-ohjeita omalla kielelläsi?	On / Ei ole	Kehitysjohtaja