



Tvåspråkighetsprogram för Vanda  
och Kervo välfärdsområde

# HANDLINGSPLAN



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
Vanda och Kervo välfärdsområde

Mål	Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
Klienten avgör språket och klienten känner sig trygg att tala det egna språket, svenska eller finska i sina vårdkontakter	Närcheferna uppmuntrar personalen att i början av vårdkontakten fråga klienten på vilket språk hen vill bli bemött	Patientrespons	Välfärdsområdets ledningsgrupp och sektordirektörer
	Cheferna påminns regelbundet om tvåspråkighetsprogrammet och den lagstiftning som förbinder oss gällande språket	Gjort / icke-gjort	Ledningsgrupperna för välfärdsområdet, sektorerna och serviceområdena. VFO direktören, sektordirektörerna, serviceområdesdirektörerna Styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet
	Säkerställande av fungerande processer i arbetsenheterna så att den personal som talar tillräckligt bra svenska styrs till att betjäna de patienter som valt svenska som kontaktspråk	Finns / Finns inte	Direktörerna för sektorer och serviceområden
Klienten får klientanvisningar på svenska eller finska	Säkerställande av fungerande processer för att samtliga patientanvisningar finns och uppdateras på finska och svenska	Finns / Finns inte	Direktörerna och ledningsgruppen för serviceområden
Klientkommunikation erbjuds på finska och svenska i enlighet med de allmänna principerna för kommunikation (detta omfattar högklassiga översättningar)	Processerna för klientinformationen inbegriper svenska och finska	Ja / Nej	Kommunikationsdirektören
	Kommunikationsenheten har kompetenta översättare och välfärdsområdet har tillgång till tillräckligt med högklassiga översättningstjänster	Webbplats på svenska och finska 1:1 Kundernas tillfredsställelse med översättningsarbeten i VAKKA-portalen	
	Det finns tydliga riktlinjer för kommunikation på svenska inom Vanda och Kervo välfärdsområde.	Finns / Finns inte	
Skyltningen i Vanda och Kervo välfärdsområdes lokaler är tvåspråkig	All ny skyltning i lokalerna är på åtminstone två språk (fi, sv), och de gamla enspråkiga skyltarna byts stegvis till sådana som finns på åtminstone två språk.	Finns / Finns inte	Direktören för lokalcentralen
Klientregister och datasystem med klientuppgifter har en tydlig indikator för klientens kontaktspråk	IT-förvaltningen	Indikator finns / finns inte	Koncerndirektören
	IT-processer	IT-förvaltningens responssystem	

# PERSONALEN



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
Vanda och Kervo välfärdsområde

Mål	Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
Personalen känner till att Vanda och Kervo välfärdsområde är en tvåspråkig organisation och vad det innebär	Ledningen stöder tvåspråkighetsprogrammet: I Vanda och Kervo välfärdsområdes ledningsgrupp finns en direktör med ansvar för Vanda och Kervo välfärdsområdes tvåspråkighet	Finns / Finns inte	VFO ledningsgrupp , VFO direktör
	Implementeringsplan för tvåspråkighetsprogrammet görs upp	Har diskuterats/har inte diskuterats (t.ex. fråga i språkkunskapsundersökning, personalenkät)	Styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet
	Kommunikation om tvåspråkighetsprogrammet ingår i chefskommunikationen	Finns / Finns inte	Sektordirektörerna och direktörerna för serviceområden har ansvar för tvåspråkigheten inom sina områden
Personalens språkliga serviceberedskap är god	Arbetsplatsannonser på svenska publiceras på samma sätt som de finskspråkiga arbetsannonserna	Ja / Nej Det finns arbetsannonser på både svenska och finska	Personaldirektören / ansvarsperson för rekrytering på räddningsväsendet
	Vid rekrytering och introduktionen av nya medarbetare och i chefsutbildningarna påtalas språklagstiftningens och programmets bestämmelser, samt om språkbrukstillägget informeras	Finns / finns inte i rekryteringsanvisningar	HR-direktören
	Anvisningen för språkbrukstillägget går igenom för att säkerställa att det fungerar optimalt	Har behandlats / har inte behandlats Intern kommunikation om den förnyade anvisningen gjord / icke-gjord	
	Språkkurser erbjuds kontinuerligt och på lika villkor/enligt behov inom hela Vanda och Kervo välfärdsområde -utredning av personalens språkkunskaper som underlag	Antalet språkkurser på årsnivå och kursinnehållet motsvarar behovet - antal språkkurser som ordnats / deltagare i språkkurser. Språkkurserna utvärderas (antal, innehåll) Språkkunskapsenkät	HR-direktören i samarbete med specialsakkunniga för svenska servicen
Personalens språkkunskaper är kända och synliggörs	Personalkort med språksymboler som separata dekal (så hela kortet inte behöver förnyas)	Språksymboler används / används inte	Närchefen / personen själv
	Om man får språkbrukstillägget ska man ha en språksymbol på personalkortet som en separat dekal	Anvisningen för språkbrukstillägg uppdateras på den punkten	HR-direktören , närcheferna

# STÖDFUNKTIONER



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue  
Vanda och Kervo välfärdsområde

Mål	Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
Nyckelpersonerna har ett tydligt uppdrag som personalen känner till	Ett program för nyckelpersonerna	Finns / Finns inte	Styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet
	Nätverk för nyckelpersoner	Finns / Finns inte	
Det finns nyckelpersoner på varje verksamhetsområde	Nyckelpersoner rekryteras systematiskt	Finns / Finns inte	Uppgiftsområdescheferna, serviceområdescheferna
	Utbildning och material erbjuds åt nyckelpersonerna	Finns / Finns inte	
Tvåspråkighetsprogrammets genomförande och evaluering koordineras	Utvärderingen av tvåspråkighetsprogrammet sker enligt på förhand uppgjord mall	Gjort / icke-gjort	Revisionsnämnden och nationalspråksnämnden
	Styrgrupp för tvåspråkighetsprogrammet och nämnden får information om utvärderingens resultat	Gjort / icke-gjort	Revisionsnämnden
	Rapport till tvåspråkighetsansvarig i ledningsgruppen	Gjort / icke-gjort	Styrgrupp för tvåspråkighetsprogrammet
Obligatoriska interna medicinska och vårdarbetsutbildningar finns också på svenska	Obligatoriska utbildningar identifieras och det finns en plan för svenskspråkiga utbildningar	Finns / Finns inte	Personal- och utvecklingschefer
Vid konkurrensutsättning för anskaffning av tjänster och vid köp av tjänster är den språkliga servicen ett krav	Information till de enheter som har hand om /gör upp konkurrensutsättningar eller köper tjänster	Vanda och Kervo välfärdsområdes upphandlingsdirektiv uppdaterat / inte uppdaterat	Förvaltningsdirektören / Upphandlingsdirektören
Språk definieras som en central parameter för serviceupplevelsen för ur klientens synpunkt är den det	I klientresponserna finns särskild punkt om det egna språket: Har du blivit bemött på ditt eget språk finska eller svenska? Har du fått information och vårdföreskrifter på ditt eget språk?	Finns / Finns inte	Utvecklingsdirektören