

Aktuellt inom tvåspråkighet: klientråd och handlingsplan

11.12.2024



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Finansieras av
Europeiska unionen
NextGenerationEU



Allmänt om klientrådsverksamheten

- Språkteamet beslöt 17.1.2024 att försöksvis starta ett klientråd för svenskspråkiga
- Klientrådsverksamhet är en form av delaktighet på gräsrotsnivå
- Målet är att de som använder våra tjänster också ska vara med om att utveckla dem
- I vårt *Hyvät palvelut*-program använder vi också erfarenhetsexperter som EskoTyö Oy förmedlar, men det finns inte många svenskspråkiga erfarenhetsexperter





Dataskydd

- Vi behöver veta vilka som är medlemmar i klientrådet och hur vi når dem
- Denna information utgör ett personregister som vi måste skydda
- Det fanns ingen lämplig dataskyddsmodell som vi kunde ha kopierat
- Vi genomförde därför en full konsekvensbedömning i samarbete med VAKEs juridiska tjänster
- Detta tog sex månader i anspråk
- Nu har vi en modell som andra liknande verksamheter också kan använda sig av

Tietoja voi siirtyä ETAn ulkopuolelle globaalisti Microsoftin alikäsittelijöille.

Rikostuomioihin, rikkomuksiin tai niihin liittyviin turvaamistoimiin liittyviä henkilötietoja ei käsitellä

Tiedonsiirtoon liittyy lainsäädäntö- johdannainen riski erityisesti: USA, Kiina ja Malesia





Rekrytering av medlemmar

- I september började vi söka klientrådister
- Med hänsyn till programmets målgrupp har vi sökt personer som själva eller via en nära anhörig har erfarenhet av våra hälso- och sjukvårdstjänster, tjänster för barn, unga och familjer eller äldreservice
- Vi bad via intranätet våra anställda tipsa potentiella kandidater
- Externt sökte vi medlemmar via vår webbplats samt via Facebook
- Dessutom informerade vi diverse interna och externa samarbetsforum
- Lite senare hängde vi också upp affischer i klientutrymmen
- Till en början inget resultat, men i november anmälde sig fem intresserade





Klientrådets första möte 10.12.2024

- Två deltagare. Två hade lämnat återbud.
- Det skulle vara bra att ha medlemmar i olika åldersgrupper. Nu är medelåldern relativt hög. Medlemmarna kommer dock att sprida information så att vi eventuellt blir fler.
- Mest talade vi om hälsostationsservicen. Det är ofta svårt att få framför allt läkarservice på svenska. Ofta erbjuds svenskspråkiga i stället service på finska eller engelska.
- Det är viktigt att kunna se vilka yrkespersoner som talar svenska.
- För personer med demens är bemötande på modersmålet extra viktigt eftersom övriga språk kan ha fallit i glömska.





Framtidsplaner för klientrådet

- Vi ska mötas på nytt i januari 2025
- Ur utvecklarperspektiv skulle det vara intressant att finna tillfällen för klientrådet att också delta i konkret utvecklingsverksamhet tillsammans med anställda utvecklare
- Klientrådsförsöket kommer att fortgå till juni 2025





Handlingsplanen för tvåspråkighet

- Handlingsplanen omfattar 29 åtgärder
- Vissa åtgärder gäller stora delar av VAKE och har många ansvarspersoner

Ansvarig

Ledningsgrupperna för
vårdområdet,
sektorerna och
serviceområdena. VFO
direktören,
sektordirektörerna,
serviceområdes-
direktörerna
Styrgruppen för
tvåspråkighetsprogrammet

Ansvarig

Närchefen / personen själv





Skyltning

”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.”

- Ingen bakre tidsgräns anges i handlingsplanen
- Vårt serviceområde för kommunikation och säkerhet håller på att färdigställa ett skyltningskoncept som kommer att underlätta för våra verksamhetsenheter att beställa nya skyltar
- I konceptet ingår bland annat VAKEs varumärke samt teckensnitt, färger och övrig layout
- Konkurrensutsättningen av tryckeriarbeten kommer att vara klar i februari – att vi då kommer att ha avtalade leverantörer gör det också mer ekonomiskt att beställa skyltar





Språkkurser

”Språkkurser erbjuds kontinuerligt och på lika villkor/enligt behov inom hela Vanda och Kervo välfärdsområde -utredning av personalens språkkunskaper som underlag”

- Vi har under årets lopp ordnat kurser i svenska
- Just nu pilottestar vi en fyra timmar lång nätbaserad kurs som är avsedd att stärka våra anställdas kunskaper i svenska
- Kursen baserar sig på dialoger, till exempel telefonsamtal och mottagningar
- När piloten inleddes hade över 30 anställda anmält sig
- Vid behov planerar vi nya nätbaserade kurser eller konversationskurser som bygger på denna pilot
- I regel har vi kunnat erbjuda en anpassad kurs om vi har haft vetskap om att minst tio kommer att delta





Att visa sin språkkunskap

”Personkort med språksymboler som separata dekaler (så hela kortet inte behöver förnyas)”

”Om man får språkbrukstillägget ska man ha en språksymbol på personkortet som en separat dekal”

- Beträffande svenska planerar vi att under Q1/2025 låta tillverka särskilda pins med texten *Tala gärna svenska med mig!*
- Pinsen och texten kan göras så stora att budskapet är lätt att uppfatta åtminstone med normal syn
- Pinsen kommer också att följa VAKEs visuella riktlinjer





Handlingsplanen 2025–2029

- Vi jobbar som bäst med ett utkast till ny handlingsplan
- Arbetet inleddes på nationalspråksnämndens seminarium 22.11.2024 och baserar sig framför allt på Hannas detaljerade förslag
- Vi strävar särskilt efter tydlighet i språk, mätare och ansvarspersoner
- ”Smarta” mål är:
 - specifika: tydligt formulerade
 - mätbara: nyckeltalen som används ska vara entydiga
 - accepterade: uppnåeliga och godkända
 - relevanta: stödjer visionen
 - tidsbestämda: har en tidsram
- Det skulle också vara bra att definiera ansvaret för att dokumentera och rapportera så att en aktuell lägesbild alltid finns tillgänglig



Tack för mig :)

Jag svarar gärna på frågor också efter mötet:
thor.kottelin@vakehyva.fi



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Finansieras av
Europeiska unionen
NextGenerationEU