

## Tvåspråkighetsprogram för Vanda och Kervo välfärdsområde

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

Varje klient ska få service på det nationalspråk hen väljer. Klientens säkerhet 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	Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig
Klienten avgör språket och känner sig trygg att tala sitt eget språk, antingen svenska eller finska, vid kontakt med yrkespersoner	Klientrespons ska samlas in också på svenska. Enkäter som gäller klientens språkliga rättigheter har förverkligats. I välfärdsområdets formulär för klientrespons ingår en fråga om huruvida klienten har fått	Alla formulär för klientrespons finns på svenska	Direktören för sektorn för koncerntjänster
		Alla formulär för klientrespons ska fråga om hur klientens språkliga rättigheter har förverkligats	Direktören för sektorn för koncerntjänster

	service och eventuella instruktioner på sitt eget språk	Frågan om huruvida klienten har fått service och eventuella instruktioner på sitt eget språk ingår i alla formulär för klientrespons	Direktören för sektorn för koncerttjänster
	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 jakande på frågan om huruvida hen har fått service och eventuella instruktioner på sitt eget språk	Sektordirektörerna och räddningsdirektören
	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	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
Tvåspråkigheten syns i klientkommunikationen	Klientanvisningar och broschyrer finns och uppdateras på finska och svenska	Varje serviceområde har klientanvisningar på svenska	Serviceområdesdirektörerna
	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	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	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	Direktören för serviceområdet för kommunikation och säkerhet
	Välståndsområdet 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 i VAKKA-portalen minst 8 av 10	Direktören för serviceområdet för kommunikation och säkerhet
	Tydliga riktlinjer finns för kommunikation på svenska	Kommunikation på svenska ingår i kommunikationsstrategin	Direktören för serviceområdet för kommunikation och säkerhet

## Personalen

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

**Varje anställd** ska känna till

- att vårt välfärdsområde är tvåspråkigt
- vad tvåspråkigheten innebär i hets 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 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 som har kontakt med klienter ska tvåspråkig personal finnas i 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.

Varje anställd som aktivt använder båda nationalspråken ska beviljas språkbrukstillägg.

↑ Detta har införlivats i handlingsplanen nedan och kan kanske raderas här?

#### Handlingsplan beträffande personalen

Mål	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 välfärdsområdet ansvarar för välfärdsområdets tvåspråkighet	I ledningsgruppen för välfärdsområdet deltar en direktör som ansvarar för välfärdsområdets tvåspråkighet	Ledningsgruppen för välfärdsområdet
Personalens språkliga serviceberedskap är god	Personalens språkkunskaper kartläggs	Vi vet hur många anställda på varje uppgiftsområde som kan ge service på svenska, och denna information är högst tre månader gammal	Sektordirektörerna och räddningsdirektören
		Alla rekryteringsannonser publiceras på svenska och finska	Direktören för serviceområdet för personaltjänster

	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
	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.	Välfärdsområdet har ett register över varje anställds språkkunskaper	Direktören för serviceområdet för personaltjänster
	Anvisningen för språkbrukstillägget är entydig	Välfärdsområdet publicerar fortlöpande en lägesbild över personalens språkkunskaper	Direktören för serviceområdet för personaltjänster
	Varje anställd som i sina arbetsuppgifter aktivt använder båda nationalspråken ska beviljas språkbrukstillägg	Serviceområdet för kommunikation och säkerhet har godkänt eller redigerat instruktionen med hänsyn till klarspråkighet	Direktören för serviceområdet för personaltjänster
	Varje anställd som i sina arbetsuppgifter aktivt använder båda nationalspråken ska beviljas språkbrukstillägg	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 språkkurser i svenska har inletts eller pågått under minst tio månader varje år	Direktören för serviceområdet för personaltjänster
Personalens språkkunskaper är synliga	Varje anställd som får språkbrukstillägg ska visa sin språkkunskap genom att bära en	Pinsar eller motsvarande språkkunskapsindikatorer har definierats och finns till hands	Styrgruppen för tvåspråkighetsarbetet

	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 klientsäkerheten
- 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.

↑ Detta har införlivats i handlingsplanen nedan och kan kanske raderas här?

## Handlingsplan beträffande stödfunktionerna

Mål	Åtgärd/Process	Mätare	Ansvarig	
De anställda deltar i att utveckla den svenskspråkiga servicen	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
Tvåspråkighetsprogrammet genomförs och utvärderas	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	
Fortbildning för anställda finns på svenska	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	

Vid anskaffning och köp av tjänster ingår tvåspråkighet som en jämförelsegrund	Ansvariga enheter för konkurrensutsättningar och uppköp informeras	I varje upphandlingsannons ingår tvåspråkighet som en jämförelsegrund	Direktören för serviceområdet för stöd för ordnande samt upphandling
	Vid upphandling av varor och tjänster för klienter ska ansvarspersonen för upphandlingen säkerställa att varan eller tjänsten fungerar på båda nationalspråken	Ur välfärdsområdets instruktioner för upphandling framgår att ansvarspersonen för varje upphandling ska säkerställa att varor och tjänster för klienter ska fungera 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.

## Strategi och förvaltningsstadga

Som tvåspråkigt välfärdsområde ska Vanda och Kervo välfärdsområde säkerställa att de språkliga rättigheterna tillgodoses i ordnandet och produktionen av tjänster. Välfärdsområdets service ska ordnas så att invånarna och tjänsteanvändarna kan få betjäning på finska eller svenska inom välfärdsområdets alla verksamhetsområden. I början kommer fokus att ligga på svenskspråkig servicerådgivning och kundhandledning. Det långsiktiga målet bör vara tydliga tvåspråkiga servicestigar och enheter. När det gäller organiseringen av specialtjänster sker samarbete på nationell nivå.

Välfärdsområdet utarbetar ett tvåspråkighetsprogram som stöd för de skyldigheter och mål som är lagstadgade och som finns i strategin. I samband med utarbetandet av programmet utvärderas och fastställs mer exakta mål för utvecklingen av svenskspråkiga tjänster under strategiperioden. Vid utvecklingen av elektroniska servicekanaler och digitala tjänster säkerställs att de även fungerar på svenska. Personalen uppmuntras att utveckla och använda sitt språkliga kapital, bland annat genom en tydlig språkbrukstilläggsmodell.

– Vanda och Kervo välfärdsområdes strategi, sidan 18



Välfrädsområdesdirektören leder välfrädsområdets kommunikation och informationen om välfrädsområdets verksamhet. Välfrädsområdesstyrelsen godkänner allmänna anvisningar om principerna för kommunikation och information på finska och svenska. Dessutom godkänner välfrädsområdesstyrelsen anvisningar om språklig service och information i bolag där välfrädsområdet har bestämmande inflytande. Välfrädsområdesstyrelsen 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.

Välfrädsområdesstyrelsen, de övriga organen, välfrädsområdesdirektören och sektorernas ledande tjänsteinnehavare ska se till att invånarna i välfrädsområdet 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 språkgruppers, inklusive teckenspråkiga personers behov, ska beaktas. Dessutom ska i kommunikationen beaktas tillgänglighet.

*– 7 § i förvaltningsstadgan för Vanda och Kervo välfrädsområde*

Vanda och Kervo välfrädsområde är tvåspråkigt, och i organiseringen av välfrädsområdets förvaltning och verksamhet samt i dess information ska de finsk- och svenskspråkiga invånarnas och servicetagarnas språkliga rättigheter beaktas. Välfrädsområdets service ska ordnas så att invånarna och servicetagarna kan få betjäning på eget språk, finska eller svenska, inom välfrädsområdets 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.

*– 73 § 1–2 mom. i förvaltningsstadgan för Vanda och Kervo välfrädsområde*

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

När välfrädsområdet 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 välfrädsområdet.

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

– 74 § i förvaltningsstadgan för Vanda och Kervo välfärdsområde

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

– 142 § 1 mom. i förvaltningsstadgan för Vanda och Kervo välfärdsområde

Regionfullmäktiges och regionstyrelsens protokoll upprättas på både finska och svenska. Nationalspråksnämndens protokoll upprättas på svenska. För andra organ är protokollens språk finska.

– 161 § 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 befolknings 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.