

Vanda och Kervo tvåspråkighets- program



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

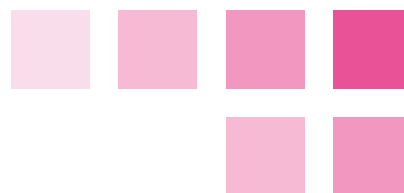
Inledning

Vanda och Kervo välfärdsområde är ett tvåspråkigt välfärdsområde som har skyldighet att se rättigheterna för den svensk- och finskspråkiga befolkningen tillgodoses jämnt i ärenden inom alla välfärdsområdets serviceområden. Enligt 5 § 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. Dessutom tillämpas på Vanda och Kervo välfärdsområde lagen om ordnande av social- och hälsovården och räddningsväsendet i Nyland (**615/2021**)

Bestämmelser om medborgarnas rättigheter att erhålla tjänster på sitt modersmål och om myndigheternas skyldighet att producera dessa tjänster finns i Finlands grundlag (**731/1999**), språklagen (**423/2003**), lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (**424/2003**) samt i speciallagstiftningen om hälso- och sjukvården, specialsjukvården, socialvården och räddningsväsendet.

Enligt 35 § i språklagen är tvåspråkiga myndigheter skyldiga att främja tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna enligt lika grunder och vid behov vidta särskilda åtgärder för att uppnå detta. Myndigheterna ska trygga förverkligandet av likställighetsprincipen i betjäningen av både finsk- och svenskspråkiga klienter. Enligt språklagen har alla rätt att använda sitt modersmål, antingen finska eller svenska, och få betjäning på detta språk hos myndigheterna.

Hälso- och sjukvårdslagens (**1326/2010**) 6 § förutsätter att tvåspråkiga välfärdsområden ska ordna hälso- och sjukvård på finska och svenska. Dessutom förutsätter socialvårdslagens (**1301/2014**) 4 § att välfärdsområdet ska vid övervägandet och granskningen av socialvårdens tillvägagångssätt och lösningar beakta klientens språkliga bakgrund. Även i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (**812/2000**) föreskrivs det om klientens språkliga rättigheter. Klienten ska således betjänas på



det nationalspråk som hen väljer.

Möjligheten att använda sitt språk påverkar avsevärt erfarenheten av den service som ges. I servicesituationen är språket inte bara ett verbalt verktyg, utan det har också en tydlig emotionell dimension. Därför har klientens möjlighet att använda sitt språk en stor påverkan på hur vårdens kvalitet upplevs.

Språket och klientens behov av att bli förstådd påverkar klient-, patient- och personsäkerheten. Genomförandet av de språkliga rättigheterna är också en förutsättning för tillgodoseendet av andra rättigheter, såsom patientens och klientens självbestämmanderätt och rätt till information.

I lagen om välfärdsområden (**611/2021**) 41 § ska strategin i de tvåspråkiga välfärdsområdena ta hänsyn till tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna vid ordnandet och produktionen av tjänster.

”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 tjänste användarna kan få betjäning på finska eller svenska inom välfärdsområdets alla verksamhetsområden. I början kommer fokus att ligga på svenskspråkig servicering 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



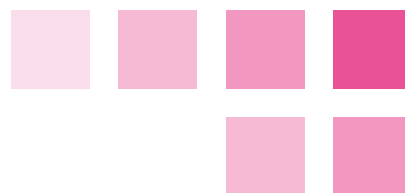
tjänster säkerställs att de även fungerar på svenska. Personalen uppmuntras att utveckla och använda sitt språkliga kapital, bland annat genom en tydlig språkbrukstilläggsmodell. (Vanda och Kervo välfärdsområdesstrategi 2023–2025)”

I lagen om välfärdsområden 95 § 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 i övrig lagstiftning.

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 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, och olika finsk- och svenskspråkiga samt övriga viktigaste språkgrupper, inklusive teckenspråkiga personers behov ska beaktas. Dessutom ska i kommunikationen beaktas tillgänglighet.” (Förvaltningsstadgan § 7)



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.” (Förvaltningsstadgan § 72)

”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.” (Förvaltningsstadgan § 73)

”Välfärdsområdesfullmäktiges och välfärdsområdesstyrelsens kallelser till sammanträde skrivs på finska och svenska. Nationalspråksnämndens kallelse skrivs på svenska. Språket i möteskallelser för andra organ är finska.” (Förvaltningsstadgan § 141)

”Välfärdsområdesfullmäktiges och välfärdsområdesstyrelsens protokoll uppgörs på såväl finska som svenska språket. Nationalspråksnämndens protokoll skrivs på svenska. Språket i protokoll för andra organ är finska.” (Förvaltningsstadgan § 160)

Tvåspråkighetsprogrammet

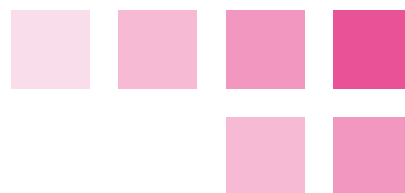
Detta tvåspråkighetsprogram stöder Vanda och Kervo välfärdsområdes värden som är följande: rättvisa, ansvarsfullhet och djärvhet.

Tvåspråkighetsprogrammets syfte är att ge hela personalen strukturerat och systematiskt stöd. Detta för att uppnå de språkliga rättigheterna som föreskrivs i lagstiftningen (se bilaga handlingsplan för tvåspråkighetsprogrammet). Målet är att klientens rätt att få service på sitt modersmål, svenska eller finska, beaktas konsekvent och genomgående i all verksamhet.

Med uttrycket klientens eget språk avses i tvåspråkighetsprogrammet landets nationalspråk, svenska och finska, som är likvärdiga enligt lagen. Programmet täcker härmed välfärdsområdets officiella språk. Tvåspråkighetsprogrammet har sammanställts för tre huvudsakliga målgrupper; klienterna som får vård och service på det egna språket, svenska eller finska, personalen som ger vård och service på dessa språk samt stödfunktioner.

Välfärdsområdets nationalspråksnämnd utreder, utvärderar och fastställer vilka tjänster den språkliga minoriteten behöver få på det egna språket och följer tillgången till och kvaliteten hos dessa tjänster, (förvaltningsstadgan § 13) samt lägger fram åtgärdsförslag för välfärdsområdesstyrelsen om hur de tjänster och servicekedjor som tillhandahålls den språkliga minoriteten ska utvecklas och om kraven på personalens språkkunskaper och utvecklingen av språkkunskaperna.





KLIENTEN

Ett gott bemötande förutsätter också beredskap till service på svenska och finska. Inom Vanda och Kervo välfärdsområde är det klienten som avgör språket och målet är att klienten känner sig trygg att tala det egna språket samt att blir förstådd i sina vårdkontakter.

Vanda och Kervo välfärdsområde sker kundservice och växelverkan med klienten på svenska eller finska. Detta gäller såväl muntlig, skriftlig som elektronisk växelverkan. Klientkommunikationen är tvåspråkig enligt "Allmänna principer för kommunikation och information på finska och svenska" (godkänt i välfärdsområdesstyrelsen 2/2023).

Mål, åtgärd, mätare och ansvariga i organisationen: se handlingsplanen för tvåspråkighetsprogrammet (bilaga).

PERSONALEN

Personalen känner till att Vanda och Kervo välfärdsområde är tvåspråkigt och vad det innebär i förhållande till eget arbete. Personalen är medveten om känslspråkets betydelse för en lyckad serviceupplevelse. Detta tas upp i samband med bland annat rekrytering, introduktionen av nya medarbetare och utvecklingssamtal. Ledningen i Vanda och Kervo välfärdsområde har ansvar för befrämjandet av en positiv språkattityd bland de anställda.

I varje arbetsskift på enheter med klientkontakter finns svenskkunnig personal. Detta inbegriper också personalen inom receptionsservicen, som exempelvis i telefonväxeln och informationsdiskar. Ledningen uppmuntrar till att använda båda inhemska språken och fungerar aktivt för att utöka och upprätthålla personalens språkkunskaper.

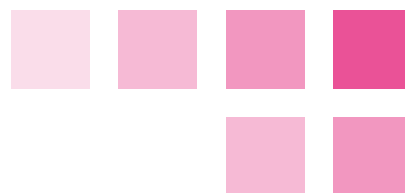


Enligt Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården (Valvira) ska vårdpersonalen ha så goda språkkunskaper att klientsäkerheten inte äventyras. Enligt språkkunskapslagen ska myndigheten i samband med rekrytering och genom olika personalpolitiska åtgärder se till att de anställda har tillräckliga språkkunskaper för att kunna sköta myndighetens uppgifter på det sätt som språklagen förutsätter. Vid rekrytering av personal till Vanda och Kervo välfärdsområde beaktas behovet av personal som både kan svenska och finska. Utmaningar och mål gällande rekryteringen av olika yrkesgrupper identifieras och fastställs också ur ett språkligt perspektiv. En kartläggning av personalens språkkunskaper står som grund för behovet.

Språkkurser arrangeras kontinuerligt inom Vanda och Kervo välfärdsområde, på lika villkor och gratis för personalen. Personer som är nämnda i handlingsplanen för tvåspråkighetsprogrammet, följer upp behovet av språkutbildning i samband med det årliga utvecklingssamtalet och uppmuntrar personalen att delta i utbildningen. Språkkurserna planeras utgående från enheternas behov.

Vid rekrytering testas den sökandes språkkunskaper också i praktiken. En anställd som aktivt använder det andra inhemska språket har rätt till språkbrukstillägg. Personalens språkkunskaper är kända och synliggörs.

Mål, åtgärd, mätare och ansvariga: se handlingsplanen för tvåspråkighetsprogrammet (bilaga).



STÖDFUNKTIONER

Vanda och Kervo välfärdsområde har en styrgrupp för tvåspråkighetsprogrammet (språkstyrgrupp), som har till uppgift att befrämja, styra och koordinera genomförandet av tvåspråkighetsprogrammet på ett sätt som stärker klientsäkerheten.

För varje verksamhetsområde utses en nyckelperson som stöder ledningen i språkfrågor, presenterar tvåspråkighetsprogrammet och dess förverkligande på enhetsnivå, till exempel på ledningsgrupps- och avdelningsmöten; följer med att skyltning och material som riktas till klienterna finns på både svenska och finska samt inspirerar och uppmuntrar kollegerna att använda också det andra inhemska språket tillsammans och med klienterna.

Nyckelpersonerna bildar nätverk för att utveckla, följa upp och genomföra tvåspråkighetsplanens vision och målsättningar. Styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet koordinerar verksamheten för nyckelpersonerna på Vanda och Kervo välfärdsområde, bland annat genom att skapa och följa upp ett program för nyckelpersonerna där också utbildning och material ingår.

Vid upphandling av produkter, tjänster och datasystem med kontaktyta till klienten är både svenskan och finskan inom servicen ett krav. I Vanda och Kervo välfärdsområde är klientrespons på klientens eget språk, svenska eller finska, en parameter för serviceupplevelsen.

Tvåspråkighetsprogrammet utvärderas regelbundet enligt en på förhand uppgjord mall och styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet rapporterar detta till den ansvariga för tvåspråkighetsfrågor i ledningsgruppen.

Mål, åtgärd, mätare och ansvariga: se handlingsplanen för tvåspråkighetsprogrammet (bilaga).