

Tvåspråkighetsprogrammet
Program och planer

Mål	Åtgärder	Mätare	Ansvarig instans	Rapportering	Läge
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	Klientrespons	Välfärdsområdets ledningsgrupp och sektordirektörer		Uppnås delvis
	Cheferna påminns regelbundet om tvåspråkighetsprogrammet och den lagstiftning som förbinder oss gällande språket	Gjort/inte gjort	Ledningsgrupperna för välfärdsområdet, sektorerna och serviceområdena. VFO-direktören, sektordirektörerna, serviceområdesdirektörerna. Styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet	Tvåspråkighetsprogrammet och språklagstiftningens förpliktelser har behandlas i olika forum, såsom i nyckelpersons-nätverken. Tvåspråkighetsprogrammet har presenterats i infomötena och betydelsen av att få använda sitt eget modersmål i fråga om klient- och patient-säkerheten har lyfts fram. I de anvisningar som utarbetats åt cheferna tas språklagstiftningens förpliktelser, tvåspråkighetsprogrammets principer och användningen av språkbrukstillägget upp.	Förverkligas
	Säkerställande av fungerande processer i arbetsenheterna så att den personal som talar tillräckligt bra svenska styrs till att betjäna de kunder som valt svenska som kontaktspråk	Finns/Finns inte	Direktörerna för sektorer och serviceområden		Uppnås delvis

Mål	Åtgärder	Mätare	Ansvarig instans	Rapportering	Läge
Kunden får kundavisningar på svenska eller finska	Säkerställande av fungerande processer för att samtliga kundavisningar finns och uppdateras på finska och svenska	Finns/Finns inte	Direktörerna och ledningsgruppen för serviceområden	Flera sektorer har översatt kundavisningar och broschyrer till svenska, men det finns ingen uppföljningsinformation om kundavisningarnas aktualitet och omfattning på båda språken.	Uppnås delvis
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	Kundkommunikation, -material och pressmeddelanden görs på både finska och svenska.	Förverkligas
	Kommunikationsenheten har kompetenta översättare och välfärdsområdet har tillräckliga översättningstjänster av hög kvalitet till förfogande	Webbplats på svenska och finska 1:1	Kommunikationsdirektören	Översättning till svenska beaktades i webbplatsens innehåll, uppgifter som saknas läggs fortgående till i nya innehåll prioriterades särskilt innehåll om tjänster. Därtill kan allt innehåll översättas med artificiell intelligens, men de svenskspråkiga översättningarna är huvudsakligen översatta av översättarna.	Förverkligas

Mål	Åtgärder	Mätare	Ansvarig instans	Rapportering	Läge
		Kundernas tillfredsställelse med översättningsarbeten i VAKKA-portalen	Kommunikationsdirektören	Vid serviceområdet för kommunikation och påverkan arbetar två översättare som står för en stor del av översättningarna till svenska. Genom att ha en egen översättningstjänst säkerställer vi en hög kvalitet i våra svenskspråkiga översättningar. I kundbetjäningssportalen kan den som beställer översättningar ge respons på tjänsten. Medeltalet på kundtillfredsställelsen var 9,4 (skala 0–10; VAKKA). Därtill har välfärdsområdet tillgång till översättningsbyråer som kan användas för att köpa tjänster exempelvis när arbetsbeställningarna är väldigt många.	Förverkligas
	Det finns tydliga riktlinjer för kommunikation på svenska på välfärdsområdet	Finns/Finns inte	Kommunikationsdirektören	Områdesstyrelsen godkände år 2023 de allmänna anvisningarna om principerna för kommunikation och information. De uppdaterade anvisningarna godkändes av områdesstyrelsen i november 2025. Principerna innefattar också den svenskspråkiga kommunikationen. Kommunikationen har redan nu en etablerad praxis i fråga om svenskspråkig kommunikation och vikten av den betonas.	Förverkligas

Mål	Åtgärder	Mätare	Ansvarig instans	Rapportering	Läge
Skyltningen i Vanda och Kervo välfärdsområdes lokaler är tvåspråkig	All ny skyltning i lokalerna är på åtminstone finska och svenska, och de gamla enspråkiga skyltarna byts stegvis till sådana som finns på åtminstone två språk.	Finns/Finns inte	Direktören för lokalcentralen	I slutet av år 2024 utarbetades ett skyltningskoncept för att hjälpa verksamhetsställen att förnya sin skyltning på finska och svenska. I konceptet anges tydligt hur de finska och svenska språken ska synas på skyltarna. Skyltningen i äldre fastigheter som övergått till välfärdsområdet har ersatts med skyltar på finska och svenska och i alla nya byggnader säkerställs att skyltningen finns på både finska och svenska.	Förverkligas
Klientregister och datasystem med klientuppgifter har en tydlig indikator för klientens kontaktspråk	IT-förvaltningen	Indikator finns/finns inte	Sektordirektören för koncerntjänster		Förverkligas
	IT-processer		Sektordirektören för koncerntjänster	Se föregående svar	Förverkligas
	Ledningen stöder tvåspråkighetsprogrammet: i välfärdsområdets ledningsgrupper finns en direktör som svarar för välfärdsområdets tvåspråkighet	Finns/Finns inte	VFO-ledningsgruppen, VFO-direktören	Ansvar för det tvåspråkiga arbetet ligger strukturellt på ledningsnivå. Sektordirektören för hälsovårdstjänster är den tjänsteinnehavare som ansvarar för de svenskspråkiga tjänsterna på vårt välfärdsområde och hen fungerar även som national-språknämndens föredragande. Vid sektorn för koncerntjänster sköts samordnandet av tvåspråkigheten, översättningstjänsterna samt stödet för språklagstiftningens tillämpande på ett centraliserat sätt och i samarbete med sektorerna.	Förverkligas

Mål	Åtgärder	Mätare	Ansvarig instans	Rapportering	Läge
	Implementeringsplan för tvåspråkighetsprogrammet görs upp	Har diskuterats/har inte diskuterats (t.ex. fråga i språkkunskapsundersökning, personalenkät)	Styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet	Tvåspråkighetsarbetet verkställs inom sektorerna i enlighet med tvåspråkighetsprogrammet och de verksamhetsplaner som grundar sig på det.	Förverkligas
	Kommunikation om tvåspråkighetsprogrammet ingår i chefskommunikationen	Finns / Finns inte	Sektordirektörerna och direktörerna för serviceområden har ansvar för tvåspråkigheten inom sina områden	Tvåspråkighetsprogrammet och språkliga förpliktelser har behandlats på olika ledningsgruppers möten. Inom flera sektorer deltar ledningen och cheferna aktivt i främjandet av tvåspråkighet som del av den dagliga ledningen och kommunikationen.	Uppnås delvis
Personalens språkliga serviceberedskap är god	Arbetsplatsannonser på svenska publiceras på samma sätt som de finskspråkiga arbetsannonserna		Personaldirektören / ansvarsperson för rekrytering på räddningsväsendet	Vid rekrytering beaktades tvåspråkighet allt mer systematiskt: arbetsplatsannonserna publicerades på finska, svenska eller på båda språken baserat på uppgiftens krav och möjliga språkkunskapskrav togs tydligt fram i annonserna. I alla annonser betonades välfärdsområdets tvåspråkighet.	Förverkligas
	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	Tvåspråkigheten beaktades i rekryteringsprocessens olika faser. Vid rekryteringen och introduktionen av nya arbetstagare samt i chefernas anvisningar och utbildningar togs språklagstiftningens förpliktelser, tvåspråkighetsprogrammets principer och användningen av språkbrukstillägget upp.	Förverkligas

Mål	Åtgärder	Mätare	Ansvarig instans	Rapportering	Läge
	Anvisningen för språkbrukstillägget går igenom för att säkerställa att det fungerar optimalt	Har behandlats/har inte behandlats Intern kommunikation om den förnyade anvisningen gjord/inte gjord	HR-direktören	Instruktionerna för språkbrukstillägget granskades och uppdaterades för att motsvara principerna för jämlikt bemötande av personalen och praktiska behov. Instruktionernas innehåll förtydligades, oklarheter togs bort och användbarheten förbättrades ur både personalens och chefernas perspektiv.	Förverkligas
	Språkkurser erbjuds kontinuerligt och på lika villkor/enligt behov på hela välfärdsområdet med redogörelsen för personalens språkkunskaper som underlag		HR-direktören i samarbete med specialsakkunniga för svenska servicen	Språkutbildningsutbudet som gäller hela välfärdsområdet utvecklas genom att strategiska processer för att identifiera och erkänna språkkunskaper utarbetas. På så sätt kan utbildningarna i framtiden riktas jämnt och ändamålsenligt till olika verksamhetsställen, vilket för sin del stöder stärkandet av det planmässiga stärkandet av kompetensen i hela organisationen.	Förverkligas
Personalens språkkunskaper är kända och synliggörs	Personalkort med språksymboler som separata dekaler (så hela kortet inte behöver förnyas)	Språksymboler används / används inte	Chefen/personen själv	Tala gärna svenska med mig	Förverkligas
	Om man får språkbrukstillägget ska man ha en språksymbol på personalkortet som en separat dekal	Anvisningen för språkbrukstillägg uppdateras på den punkten	HR-direktören, cheferna	Klistermärkena är inte i användning. De beställs under 2026.	Förverkligas inte

Mål	Åtgärder	Mätare	Ansvarig instans	Rapportering	Läge
Nyckelpersonerna har ett tydligt uppdrag som personalen känner till	Ett program för nyckelpersonerna	Finns/Finns inte	Styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet	Den svenskspråkiga nyckelpersonsverksamheten är en viktig del av hela välfärdsområdets tvåspråkighetsarbete. Nyckelpersons nätverket har strategiskt byggd koordination och verksamhetsstrukturerna har utvecklats på organisationsnivå. Nyckelpersonsverksamhetens mål är att stöda personalen och göra svenskan till en synlig del av det dagliga arbetet.	Förverkligas
		Finns/Finns inte	Styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet	Varje sektor har sitt eget nyckelpersons nätverk. Den specialsakkunniga som svarar för koordinering av två- och flerspråkighet svarar även för nätverken.	Förverkligas
Det finns nyckelpersoner på varje verksamhetsområde	Nyckelpersoner rekryteras systematiskt	Finns/Finns inte	Uppgiftsområdescheferna, serviceområdescheferna	Nyckelpersons nätverket har utvecklats inom alla sektorer och under följande fullmäktigeperiod kommer funktionella och konkreta mål att läggas upp för arbetet.	Uppnås delvis
	Utbildning och material erbjuds åt nyckelpersonerna	Finns/Finns inte	Uppgiftsområdescheferna, serviceområdescheferna	Det svenskspråkiga nyckelpersons nätverkets verksamhet har varit utmanande på grund av organisationsförändringar och personalens rörlighet. Nyckelpersonerna erbjuds regelbundna träffar, utvecklingsdagar och seminarier.	Förverkligas

Mål	Åtgärder	Mätare	Ansvarig instans	Rapportering	Läge
Tvåspråkighetsprogrammet genomförande och evaluering koordineras	Utvärderingen av tvåspråkighetsprogrammet sker enligt på förhand uppgjord mall	Har / har inte utarbetats	Revisionsnämnden och nationalspråksnämnden	Bedömningen av tvåspråkighetsarbetet förverkligas i form av nationalspråksnämndens årsberättelse, där förverkligandet och utvecklingen av de svenskspråkiga tjänsterna beskrivs sektorvis.	Förverkligas
	Språkstyrgruppen och nämnden får information om utvärderingens resultat	Har / har inte utarbetats	Revisionsnämnden	Årsberättelsen har delgivits och behandlats som en del av nämndens arbete	Förverkligas
	Rapport till tvåspråkighetsansvarig i ledningsgruppen	Har / har inte utarbetats	Styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet	Sektordirektören för hälsovårdstjänster svarar för tvåspråkighetsarbetet på ett övergripande sätt.	Förverkligas
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		Förverkligas
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	Välfärdsområdets upphandlingsdirektiv uppdaterat/inte uppdaterat	Förvaltningsdirektören/upphandlingsdirektören		Förverkligas
	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	I kundresponserna och responskanalerna har svenskspråkiga kunders upplevelser följts upp och flera sektorer har rapporterat om kundrespons i fråga om språk. I vissa responskanaler har kundens upplevelser av att få betjäning på det egna modersmålet beaktats.	Vet ej