



Nationalspråksnämndens årsberättelse 2023



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde



Innehåll

Inledning	3
Nationalspråksnämndens verksamhet	4
Utredningar om service på svenska	6
Sektorn för tjänster för barn, unga och familjer.....	7
Sektorn för vuxensocialarbete och funktionshinderservice	9
Sektorn för äldre-service.....	10
Sektorn för hälso- och sjukvårdstjänster	12
Sektorn för räddningsväsendets tjänster.....	13
Sektorn för koncerttjänster	14
Handlingsplanen för tvåspråkighet	16



Inledning

”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.” - Vanda och Kervo välfärdsområdes tvåspråkighetsprogram

I slutet på år 2022 hade 5 914 invånare i Vanda och Kervo välfärdsområde svenska som modersmål. Detta är omkring 2,1 procent av välfärdsområdets hela befolkning. Ett år tidigare, 31.12.2021, var motsvarande siffror för Vanda och Kervo städer 5 996 personer och 2,2 procent.

Den svenskspråkiga befolkningen 31.12.2022 fördelade sig mellan åldersgrupper enligt följande:

under 18 år	18–24 år	25–29 år	30–34 år	35–39 år	40–44 år	45–49 år	50–54 år	55–59 år	60–64 år	65–69 år	70–74 år	75–79 år	80–84 år	85–89 år	över 90 år
1 212	425	360	336	341	335	307	334	359	308	331	384	445	268	113	56

Källa: Statistikcentralen, befolkningsstruktur

Nationalspråksnämnden vid Vanda och Kervo välfärdsområde har haft ett aktivt och produktivt år 2023. Ett stort steg framåt för hela verksamheten är tvåspråkighetsprogrammet som Vanda och Kervo välfärdsområdes fullmäktige slutligen godkände 12.6.2023.

Detta program ger möjligheter och verktyg för mer strategiskt och genomgående arbete för den svenskspråkiga servicen inom hela organisationen. Arbetet med den svenskspråkiga serviceproduktionen fortsätter och med det försäkrar vi oss om den lagstadgade rättigheten till användning av det svenska språket.

Vanda och Kervo välfärdsområde har fått anmärkningar gällande svenskspråkig service från regionförvaltningsverket och Folktinget. Dessa ärenden är under arbete och ska åtgärdas enligt handlingsplanen för tvåspråkighetsprogrammet.

Styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet har inlett sitt arbete. Styrgruppens medlemmar är för tillfället 13. Alla sektorer är representerade. Målet är att också alla serviceområden ska bli representerade i styrgruppen.

Nyckelpersonsverksamheten har kommit bra i gång och medlemmarna har grupperat sig för att vidareutveckla den svenskspråkiga serviceproduktionen. Idag är deltagarna 28 och målsättningen är att öka antalet de kommande åren. Språkkurserna har startat och avsikten är att tillsammans med välfärdsområdets HR-enhet öka kursutbudet.



Nationalspråksnämndens verksamhet

Under år 2023 har nationalspråksnämnden besökt räddningscentralen i Aviapolis samt Gladas serviceenhet och Kivistö hälsocentral. Nationalspråksnämndens medlemmar har fått bekanta sig med faciliteterna och verksamheten samt diskuterat med personalen.

Nationalspråksnämnden har haft tio sammanträden varav sju möten, två kvällsskolor och ett seminarium.

Möte 15.2.2023

- Hanna Mikkonen, sektordirektören för tjänster för barn, unga och familjer, höll en presentation för nationalspråksnämnden samt informerade om aktuella ärenden.

Seminarium på Haiko gård 1–2.3.2023

- Presentation och diskussion om HUS- organiseringsavtalet.
- Beredandet av språkprogrammet i Kymmenedalens välfärdsområde, Mikaela Blomqvist-Lyytikäinen, ordförande för nationalspråksnämnden i Kymmenedalens välfärdsområde.
- Mikko Hokkanens, sektordirektör för koncerntjänster, presentation av sektorn för koncerntjänster samt nuläget i Vanda och Kervo välfärdsområde.

Möte 2.3.2023

- Godkännande av nationalspråksnämndens utlåtanden om HUS- organiseringsavtalet.

Kvällsskola 3.4.2023

- Bearbetning av tvåspråkighetsprogrammet.

Kvällsskola 19.4.2023

- Presentation av sektorn för vuxensocialarbete och funktionshindersservice, Kirsi Leväpelto, sektordirektör för vuxensocialarbete och funktionshindersservice
- Närvarande sakkunniga presenterade sig: Marianne Juosila, strategichef; Christa Salovaara, specialsakkunnig, strategi och årsplanering; Anne Sivula, personaldirektör och Maarit Raja-Aho, ordförande för välfärdsområdesstyrelsen.

Möte 16.5.2023

- Minna Lahnalampi-Lahtinen, sektordirektör för äldreservice, och Susanne Laine, uppgiftsområdeschef, presenterade sektorn för äldreservice samt informerade nämnden om aktuella ärenden inom sektorn.



- Nationalspråksnämnden beslöt att godkänna tvåspråkighetsprogrammet och dess handlingsplan.

Möte 8.8.2023

- Thor Kottelin, ny projektanställd inom tvåspråkighet, presenterade sig för nämnden.
- Godkännande av samarbetsavtalet mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena.

Möte 19.9.2023

- Nationalspråksnämnden rundvandrade på räddningscentralen för att bekanta sig med verksamheten. Jyrki Landstedt, räddningsdirektör, presenterade Mellersta Nylands räddningsverk för nämnden.
- Leena-Mari Tanskanen, kommunikationsdirektör, besökte nämnden och presenterade välfärdsområdets kommunikation, särskilt ur den tvåspråkiga kommunikationens synvinkel.
- Helena Salusjärvi-Juopperi, serviceområdeschef, presenterade välfärdsområdets mun- och tandvård för nämnden.
- Pia Tasanko-Lavikainen, specialsakkunnig presenterade Vanda och Kervo välfärdsområdes regionala välfärdsberättelse.

Möte 25.10.2023

- Nationalspråksnämnden fick en inblick i Gladas serviceenhets verksamhet.
- Hanna Heinikainen, ekonomidirektör, gav nämnden en lägesöversikt om välfärdsområdets ekonomi och beredningen av 2024 års budget.

Möte 22.11.2024

- Päivi Fonsén, ställföreträdande serviceområdeschef för hälsocentralerna, besökte nationalspråksnämnden och presenterade konceptet *Mitt hälsoteam*.
- Johan Sanmark, FUI-direktör vid Västra Nylands välfärdsområde, presenterade forsknings-, utvecklings- och innovationsverksamheten vid Västra Nylands välfärdsområde via Teams.
- Elisabeth Kajander, servicechef vid Västra Nylands välfärdsområde, presenterade svenska enheten och dess verksamhet samt Västra Nylands nationella specialuppdrag.
- Johanna Lindholm, jurist, besökte nationalspråksnämnden och presenterade välfärdsområdesbolaget Hyvil Ab.



Utredningar om service på svenska

Invånarenkät

Välfärdsområdets arbetsgrupp för språkservice genomförde i slutet på år 2023 en enkät som frågade efter hur respondenterna tyckte att vår social- och hälsovårdsservice fungerade på svenska. Enkäten var svenskspråkig och riktades till invånare som hade använt sig av välfärdsområdets tjänster under år 2023 och som önskade eller hade försökt få service på svenska. Eftersom svarslänken publicerades offentligt kunde dock vem som helst besvara enkäten. Därför är det inte möjligt att dra statistiska slutsatser på basis av enkätsvaren.

Vi fick in 70 svar. Av respondenterna var 72 procent över 70 år. Svaren gällde främst hälso- och sjukvårdstjänster: 51 respondenter hade använt telefontjänster, 26 hade använt sjukhustjänster och 46 hade använt övriga hälso- och sjukvårdstjänster. Ur svaren till de strukturerade frågorna framgick att det var väldigt få respondenter som genomgående hade lyckats få service på svenska.

Av 31 respondenter som hade försökt använda sig av svenskspråkig telefonservice vid någon av våra hälsostationer rapporterade 15 att de ibland fått service på svenska och 15 att de aldrig fått det. En av respondenterna svarade att hen alltid hade fått service på svenska.

Bland respondenterna hade 37 personer svarat på fritextfrågan där vi inbjöd att ge oss ris, rosor, önskemål och utvecklingsförslag. Ett framträdande tema bland svaren var att respondenten eller en närstående inte hade blivit bemött på svenska i våra tjänster, till exempel på en hälsostation eller per telefon. Vissa respondenter hade på grund av dessa svårigheter övergått till att tala finska hos oss antingen vid ett enstaka tillfälle eller helt och hållet.

Ett annat tema som ett flertal respondenter tog upp var långa köer till svenskspråkig telefonservice och lång väntan på återuppringning på svenska. Bland svaren fanns också nöjda kommentarer samt allmänna önskemål om att vi skulle motivera vår personal att tala svenska.

Enkät bland anställda

I slutet på år 2023 genomförde språkteamet också en personalenkät där vi frågade välfärdsområdets anställda hur vår service på svenska hade förverkligats under året. Enkäten gjordes via en gemensam svarslänk som publicerades på vårt intranät. Vi fick in femton svar.

Åtta respondenter svarade på fritextfrågan där vi frågade efter kommentarer, utvecklingsförslag, önskemål och god praxis inom svensk service. Svaren innehöll främst önskemål om dels språkutbildning, dels språktillägg.



Vi frågade också särskilt efter inom vilka tjänster det är problematiskt att garantera service på svenska. Här fick vi sex svar och det främsta temat var att brist på svenskspråkig personal har gjort det svårt att tillhandahålla telefontjänster på svenska.

Respons via nätet

Vi samlar in respons från välfärdsområdets klienter också via ett responsformulär på vår webbplats. På detta formulär har vi sedan augusti 2023 särskilt frågat om personen som ger respons har fått service och eventuella instruktioner på eget språk. Tretton personer har besvarat denna fråga på svenska. Av dem har nio svarat nej och fyra ja.

Slutsatser

Även om enkätresultaten inte är statistiskt säkerställda är det anmärkningsvärt att klienter och anställda har rapporterat stora svårigheter att få respektive erbjuda service på svenska. Eftersom Vanda och Kervo välfärdsområde är tvåspråkigt ska våra invånare och klienter alltid kunna använda sig av våra tjänster lika väl på svenska som på finska. Det är klienten som väljer vilket språk som ska användas, och det är inte godtagbart att någon ska känna sig tvungen att övergå till finska för att få service inom en rimlig tid.

Välfungerande svenskspråkiga tjänster är viktiga också med tanke på effektivitet. Att våra invånare snabbt får kontakt med oss och blir förstådda har stor betydelse för personens eget välbefinnande men betyder också att vi då har använt våra gemensamma resurser på ett verkningsfullt sätt. Det ligger i både den enskildas och det allmännas intresse att varje invånare snabbt och smidigt ska få den hjälp hen behöver.

För att göra rätt behöver vi under år 2024 satsa starkt på att genomföra och vidareutveckla vår handlingsplan för tvåspråkighet. Det är viktigt att varje anställd är insatt i vad tvåspråkighet innebär. Alla enheter inom vårt välfärdsområde ska ha tillräckliga resurser för att kunna bemöta våra klienter på båda nationalspråken.

Samtidigt måste vi stärka vårt samordnande tvåspråkighetsarbete som från ett helhetsperspektiv stöttar sektorerna i att producera tvåspråkig service på ett ekonomiskt och ändamålsenligt sätt. Service på svenska får inte bygga på enstaka nödlösningar utan ska vara en självklar del av vår verksamhet så att våra svenskspråkiga invånare tydligt inkluderas och välkomnas i våra tjänster.

Sektorn för tjänster för barn, unga och familjer

Service på svenska

Sektorns alla serviceområden har svenskspråkiga anställda. Alla svenskspråkiga tjänster produceras dock inte av sektorns egen personal. Serviceområdet för förebyggande tjänster samt serviceområdet för tjänster som stöder familjer köper svenskspråkiga



tjänster enligt behov. Också inom serviceområdet för specialtjänster för familjer är det möjligt att köpa svenskspråkiga öppenvårdstjänster.

En brist är att det inte finns svenskspråkig anstaltsvård för omhändertagna i södra Finland. Anstaltsvården delas in i olika nivåer och specialiseringar (drogmissbruk, beteendestörningar, psykiatri, neuropsykiatri) Behovet av anstaltsvård inom de olika specialiseringsområdena är dock så litet att det inte är ekonomiskt möjligt att grunda svenskspråkiga anstalter.

Det finns nio rådgivningstelefontjänster inom servicen för barn, familjer och unga. De flesta av dem är tvåspråkiga. För talterapi finns en särskild tidsbokning på svenska.

Serviceområdet för förebyggande tjänster för familjer

Mödra- och barnrådgivningen har två verksamhetsställen som erbjuder service på svenska: i Dickursby och i Mårtensdal.

Talterapi, ergoterapi, fysioterapi och näringsterapi finns på svenska. Fysioterapi och näringsterapi på svenska är köpta tjänster.

Serviceområdet för tjänster som stöder familjer

Psykosociala läkartjänster kräver remiss. Det finns en barnpsykiater och en ungdomsläkare som betjänar på svenska. Preventiva läkartjänster står till buds via remiss från skolhälsovården eller barnrådgivningen; alla fem läkare betjänar även på svenska.

Inom grundskolornas social- och hälsovård finns svenskspråkiga kuratorer, psykologer och hälsovårdare.

Inom det sociala arbetet ligger bristerna i början av servicestigen där vi inte kan garantera service på svenska (utredning av servicebehov, rådgivning för barnfamiljer).

Serviceområdet för specialtjänster för familjer

Inom barnskyddet finns flera svenskspråkiga socialarbetare. För att ett klientförhållande inom barnskyddsservice ska inledas krävs att en socialarbetare har konstaterat behovet. Varje klient inom barnskyddet har en egen socialarbetare.

Material på svenska

Svenskspråkigt material finns i viss utsträckning i alla enheter. Sektorn översätter som bäst allt väsentligt material till svenska. Inom projektet för familjecenterverksamheten har psykoedukativt material, till exempel videofilmer om neuropsykiatriska diagnoser, översatts till svenska.



Kvaliteten på de svenskspråkiga tjänsterna

Under år 2023 har sektorn inte via välfärdsområdets responsformulär fått några kommentarer om svenskspråkiga tjänster. Sektorn har inte heller mottagit några anmälningar om att klientsäkerheten under året skulle ha äventyrats på grund av bristande språkkunskaper.

Åtgärder som vidtagits under år 2023

Sektorn för tjänster för barn, unga och familjer har brist på behörig personal, särskilt inom socialt arbete och psykologtjänster. Vid rekrytering har sektorn så långt som möjligt beaktat de sökandes språkkunskaper, men i många fall har ingen av de sökande varit svenskspråkig.

Sektorn har utsett tre anställda att delta i välfärdsområdets nyckelpersonsnätverk för tvåspråkighetsarbete, en medlem från varje serviceområde. Dessutom har sektorn kartlagt den svenska servicen inom sina enheter. Anställda som vill förbättra sina kunskaper i svenska har möjlighet att under våren 2024 gå en kurs i svenska.

Åtgärdsförslag för åren 2024–2025

Sektorn kommer att utveckla och expandera nyckelpersonsnätverket, översätta mer material och uppmuntra personalen att delta i språkkurser. Inom sektorn kommer vi fästa extra uppmärksamhet vid språkfrågor i samband med rekryteringen av ny personal

Sektorn för vuxensocialarbete och funktionshinderservice

Service på svenska

Serviceområdet för vuxensocialarbete erbjuder social handledning på svenska. Enheten för socialt arbete för vuxna har tre anställda med svenska som modersmål. Inom serviceområdet för vuxensocialarbete används ibland tolktjänster för service på svenska.

Vuxensocialarbetets boendeservice har för närvarande inga svenskspråkiga klienter. Inom arbetsträning för personer med funktionsnedsättning finns omkring fyra svenskspråkiga klienter. Också inom dagverksamheten är enstaka klienter svenskspråkiga.

Boendeenheten i Gladås är svenskspråkig. På enheten bor omkring tolv klienter. Nio anställda samt närchefen är svenskspråkiga.

Också på vissa andra enheter finns enstaka svenskspråkiga anställda. Målet är att svenskspråkiga klienter ska ha kontakt med anställda som talar svenska.



Material på svenska

En broschyr med information om vuxensocialarbetet har översatts till svenska och finns på välfärdsområdets webbplats.

Inom serviceområdet för funktionshinderservice har boendeenheten i Gladås låtit översätta till svenska bland annat handboken om självbestämmanderätt samt enhetens och välfärdsområdets planer för egenkontroll och läkemedelsbehandling.

Kvaliteten på de svenskspråkiga tjänsterna

Under år 2023 har sektorn inte undersökt klientnöjdheten eller clientsäkerheten beträffande svenskspråkiga tjänster.

Åtgärder som vidtagits under år 2023

Sektorn har inte särskilt sökt personal som talar svenska men ser det som utmanande att rekrytera svenskspråkig personal. Sektorn utvecklar som bäst information på svenska.

Åtgärdsförslag för åren 2024–2025

Sektorn ska anställa en svenskspråkig sjukskötare till boendeenheten i Gladås för att säkerställa trygg läkemedelsbehandling.

Sektorn för äldre-service

Service på svenska

Inom serviceområdet för boende i hemmet finns svenskspråkiga anställda på klienthandledningsenheten och på seniorrådgivningen. All service går inte att erbjuda på svenska med hjälp av sektorns egen personal, så vid behov köper sektorn svenskspråkiga tjänster. Kortvarig dygnetruntvård har varit särskilt svår att ordna på svenska och inhandlas därför inom närområdena.

Andelen svenskspråkiga klienter är följande:

klienthandledningsenheten	3,1 %
hemvård som välfärdsområdets egen verksamhet	2,9 %
dagverksamheten	4,3 %



dygnetruntvård som välfärdsområdets egen verksamhet	2,6 %
dygnetruntvård som köpt tjänst	2,8 %

I seniorrådgivningens telefontjänst är det möjligt att välja service på svenska och bli uppringd av en servicehandledare som talar svenska. Bedömning av servicebehov kan göras på svenska, och klienten får då också sina servicebeslut på svenska.

Hemvården har anställda som talar svenska, men det är inte möjligt att få hemvård på svenska i alla områden i varje skift. Det finns brist på behörig personal, och service på svenska är svårt att ordna även med hjälp av köpta tjänster. Målet är i varje fall att varje svenskspråkig klient ska ha en egen skötare som talar svenska. Dessutom pågår utvecklingsarbete beträffande svenskspråkig smågruppsverksamhet.

Inom dygnetruntvården är det få anställda som kan svenska. Den svenskspråkiga dygnetruntvården baserar sig därför till stor del på köpta tjänster.

Material på svenska

Alla enheter har i någon mån tillgång till svenskspråkigt material. Inom serviceområdet för boende i hemmet har alla 75 år fyllda svenskspråkiga invånare skickats ett svenskspråkigt brev med information om välfärdsområdets seniorrådgivning. Dessutom kommer en svenskspråkig seniorguide att publiceras.

Kvaliteten på de svenskspråkiga tjänsterna

Under år 2023 har sektorn för äldreservice inte via välfärdsområdets responssystem fått några kommentarer om svenskspråkiga tjänster. Enheten för stöd för ordnande av tjänster har däremot fått några responsmeddelanden om brist på svenskspråkig korttidsvård och hemvård.

Sektorn har under året inte fått några anmälningar om att klientsäkerheten skulle ha äventyrats på grund av bristande språkkunskaper.

Åtgärder som vidtagits under år 2023

Sektorn har vid rekrytering så långt möjligt beaktat de sökandes språkkunskaper. Trots detta har sektorn brist på behörig personal. Detta gäller särskilt yrkespersoner inom socialvården samt sjukskötare och närvårdare.

Fem anställda inom sektorn har utsetts att delta i nyckelpersonsprogrammet. Många anställda är intresserade av att lära sig svenska, och sektorn har erbjudit personalen möjligheter att delta i välfärdsområdets språkkurser.



Inom klienthandledningsenheten finns en språkambassadörsverksamhet som till exempel uppmuntrar till att tala svenska med en svenskspråkig kollega. Också hemvården i Kervo har ordnat svenskspråkiga diskussioner under kaffepauser.

Åtgärdsförslag för åren 2024–2025

Sektorn föreslår att språkbrukstillägg ska införas. Sektorn kommer att fortsätta översätta material till svenska, delta i nyckelpersonsprogrammet och uppmuntra personalen att gå språkkurser.

Konkurrensutsättningen av dygnetruntvård år 2024 kommer att bibehålla den svenskspråkiga boendeservicen. Ett mål är att inleda samarbete med nya serviceproducenter i närområdena. Sektorn hoppas på ramavtal med producenter som kan leverera hemvård på svenska. Klientpanelsverksamheten behöver utvecklas för att bättre ta hänsyn till det svenska språket. Svenskspråkiga servicestigar behövs.

Sektorn för hälso- och sjukvårdstjänster

Service på svenska

Sektorn kartlägger som bäst antalet svenskspråkiga anställda och arbetar med att utveckla den svenskspråkiga servicen till en fungerande helhet. Tillgängligheten på svenskspråkig service baserar sig nu på enstaka svenskspråkiga anställda men förbättras i takt med att den svenskspråkiga personalen kartläggs.

Inom hälsostationsservicen finns telefonservice på svenska, finska och engelska. Mun- och tandvården har en svenskspråkig telefonlinje. Klinik – välfärdsområdets digitala verktyg för bedömning av vårdbehov – och Terapinavigatorn finns både på svenska och finska.

Under år 2023 var 2,2 procent av patienterna på hälsostationerna svenskspråkiga. SjukhusserVICENS vårdavdelningar hade 205 svenskspråkiga patienter, 3,4 procent av alla patienter inom avdelningsvård. Geriatriska polikliniken hade 113 svenskspråkiga patienter, en andel på 3,6 procent. Mun- och tandvården hade 289 svenskspråkiga patienter, 3,4 procent av totalantalet.

Material på svenska

Svenskspråkiga anvisningar för egenvård inom mun- och tandvård finns på välfärdsområdets webbplats. Svenskspråkiga råd för egenvård finns också i Hälsobygn, en tjänst som HUS producerar i samarbete med de övriga universitetssjukhusen. Likaså finns Terapinavigatorn på svenska. Sektorn arbetar med att översätta ytterligare patientinformation till svenska.



Kvaliteten på de svenskspråkiga tjänsterna

Sektorn har inte under år 2023 via välfärdsområdets responsformulär fått in någon respons beträffande kvaliteten på sektorns svenskspråkiga tjänster.

Under året var NPS-nyckeltalen (*net promoter score*) för alla respondenter, utan indelning i språkgrupper, följande:

hälsostationsservice	-41
sjukhuservice	8
mun- och tandvård	-15

Sektorn har inte fått några anmälningar om att klientsäkerheten under år 2023 skulle ha äventyrats på grund av otillräckliga språkkunskaper.

Åtgärder som vidtagits under år 2023

Sektorn kartlägger som bäst vilka anställda som kan svenska. Brist på personal föreligger, särskilt inom sjukhusvården. Vid rekrytering har de sökandes språkkunskaper beaktats i möjligaste mån, men antalet sökande är ofta litet.

Sektorn har utsett deltagare till nyckelpersonsnätverket för tvåspråkighet. Språkkurser finns tillgängliga för anställda som vill förbättra sina kunskaper i svenska.

Åtgärdsförslag för åren 2024–2025

Sektorn föreslår att språktillägg och språkbrukstillägg ska införas, att material fortsättningsvis ska översättas till svenska och att nyckelpersonsnätverket ska vidareutvecklas. Personalen uppmuntras att delta i språkkurser. Den svenskspråkiga servicen behöver på alla serviceområden planeras så att den lagstadgade rätten att använda svenska förverkligas för alla.

Sektorn för räddningsväsendets tjänster

Service på svenska

Räddningsverket ska under år 2024 kartlägga vilka anställda som kan svenska och kommer efter detta ha en bättre uppfattning om hur väl sektorns tjänster är tillgängliga på svenska. Vid akuta uppdrag inom akutvård och räddningstjänst kan klienten på grund av tjänsternas karaktär vanligtvis inte välja vilket språk personalen ska använda.



Räddningsverkets webbsidor innehåller information om tjänster samt kontaktuppgifter. Nyheter och övriga inlägg på räddningsverkets digitala kanaler finns däremot bara på finska. Lägescentralens jourpersonal har grundläggande kunskaper i svenska och kan alltså betjäna klienter i dagliga ärenden.

Material på svenska

På webben finns svenskspråkiga blanketter som är gemensamma för flera räddningsverk. Blanketterna uppdateras i takt med att ny information publiceras.

Kvaliteten på de svenskspråkiga tjänsterna

Räddningsverket har ingen information om klientnöjdheten beträffande svenskspråkiga tjänster.

Räddningsverket använder tolkningstjänsten Túlka. Inom akutvården tillämpas HUS direktiv samt material som HUS har godkänt. Till exempel då en patient inte behöver ambulans-transport kan akutvårdarna med hjälp av en QR-kod instruera patienten att ta del av vårdanvisningarna i Hälsobyn.

Åtgärder som vidtagits under år 2023

Räddningsverket har i en del av sina rekryteringsannonser betonat att kunskaper i svenska är en merit.

Åtgärdsförslag för åren 2024–2025

Räddningsverket kommer att översätta till svenska alla sådana nationellt producerade formulär och instruktioner som gäller förebyggande av olyckor.

Sektorn för koncerntjänster

Service på svenska

En del av personalen vid koncerntjänsterna har svenska som modersmål. Vid rekrytering av personal till offentligt tjänsteförhållande vid koncerntjänsterna krävs åtminstone nöjaktiga kunskaper i talad och skriven svenska. Att beakta språkkunskaper är en del av rekryteringsprocessen.

Sektorns tjänster riktar sig i viss mån till välfärdsområdets invånare, till exempel beträffande klientavgifter och svar på begäran om information, men merparten av koncerntjänsternas verksamhet består av att ge service till välfärdsområdets övriga sektorer. Eftersom välfärdsområdets arbetspråk är finska blir detta i praktiken oftast



också servicespråket när det gäller interna tjänster. Koncerntjänsterna vill dock främja att alla så långt möjligt ska kunna använda både svenska och finska som arbetsspråk.

Välfärdsområdets webbsidor har till största delen översatts till svenska under år 2023. Detta arbete kommer att bli klart under våren 2024. Beträffande e-tjänster har sektorn fäst uppmärksamhet vid tvåspråkighet och till en del också vid service på engelska. Att digitalt begära klient- och patientuppgifter är till exempel möjligt på svenska, finska och engelska. Överhuvudtaget arbetar koncerntjänsterna för att välfärdsområdets invånare ska ha tillgång till tvåspråkig service.

Material på svenska

Information om service som riktar sig till invånarna finns på både svenska och finska. När det gäller att skapa till exempel webbsidor samt meddelanden och instruktioner till allmänheten är målet att detta ska ske på både svenska och finska.

Områdesfullmäktiges och områdesstyrelsens möteskallelser och protokoll, inklusive bilagor, översatts till svenska. Nationalspråksnämndens föredragningslistor och protokoll sätts upp på svenska. Under år 2023 har översättning av klientkommunikation prioriterats, och därför har det bildats en kö av protokollöversättningar. Koncerntjänsterna har strävat efter att redan under år 2023 korta ner denna kö, och arbetet fortsätter under början av 2024. Målet är att dessa texter i fortsättningen ska översättas inom några veckor efter mötet.

Välfärdsområdet har tre anställda översättare, och sedan slutet av år 2023 finns dessutom som köptjänst en deltidsöversättare som översätter till svenska. Välfärdsområdets kommunikationstjänster ansvarar för att översättarresurserna är tillräckliga och att översättningarna håller hög kvalitet. Anbud har till exempel begärts av flera översättningsbyråer.

Kvaliteten på de svenskspråkiga tjänsterna

Sektorn för koncerntjänster har inte ännu undersökt hur nöjda sektorns klienter är. Koncerntjänster produceras mestadels för välfärdsområdets övriga sektorer, det vill säga för interna kunder. Koncerntjänsterna strävar efter att all sådan klientkommunikation och övrig information som är viktig med tanke på säkerhet ska finnas på både svenska och finska.

Åtgärder som vidtagits under år 2023

För att sektorn för koncerntjänster ska anställa en person till ett offentlighetsligt tjänsteförhållande krävs att personen ska ha minst nöjaktiga kunskaper i talad och skriven svenska. Att beakta språkkunskaper är en del av rekryteringsprocessen. Vid vissa rekryteringar har sektorn sökt en kombination av dels specifika specialkunskaper, dels kunskaper i svenska på modersmålsnivå. Dessa rekryteringar har varit utmanande men har trots detta lyckats.



Områdesstyrelsen antog i februari 2023 principerna för kommunikation och information på svenska och finska. Vårdförhållningens koncept för flerspråkig kommunikation blev klart i slutet på 2023 och omfattar också tvåspråkig kommunikation.

Arbetet med att översätta vårdförhållningens webbsidor till svenska blev i det närmaste klart under 2023. Så gott som alla meddelanden till allmänheten har översatts till svenska. Under 2023 började vårdförhållningens använda svenska också på sociala medier. Skyltningen i vårdförhållningens lokaler ska förnyas så att den blir tvåspråkig och motsvarar vårt varumärke. Denna planering inleddes år 2023.

Åtgärdsförslag för åren 2024–2025

Avsikten är att under 2024 färdigställa vårdförhållningens svenskspråkiga webbsidor samt skapa en modern och välfungerande modell för översättning av områdesstyrelsens och områdesfullmäktiges protokoll.

Vid rekrytering av personal kommer sektorn att fästa uppmärksamhet vid att personalen ska ha tillräckliga språkkunskaper enligt behörighetskraven för respektive arbetsuppgifter. Vid behov kan platsannonser översättas till svenska, framför allt då uppgiften kräver goda kunskaper i svenska.

Skyltningen vid vårdförhållningens viktigaste verksamhetsställen kommer att förnyas under 2024, och i övrigt kommer arbetet att fortgå under 2025.

Nationalspråksnämndens verksamhet har blivit etablerad, och samarbetet mellan nämnden och koncerntjänsterna kommer att stärkas under de närmaste åren.

Handlingsplanen för tvåspråkighet

Ett centralt verktyg för vårdförhållningens tvåspråkighetsarbete är tvåspråkighetsprogrammet och handlingsplanen som områdesfullmäktige antog 12.6.2023. Handlingsplanen innehåller 14 mål. Varje mål inbegriper en eller flera åtgärder eller processer som har tilldelats bedömningskriterier och ansvarspersoner.

Till exempel är ett mål att språket ska definieras som en central parameter för serviceupplevelsen. Som åtgärd har valts att vårt formulär för klientrespons ska fråga efter om klienten har blivit bemött på eget språk. Bedömningskriteriet är att frågan ska finnas i formuläret. Ansvarsperson är utvecklingsdirektören. Frågan har under år 2023 lagts till i responsformuläret och målet har alltså uppnåtts.

Mål	Åtgärd/ Process	Mätare	Ansvarig	
KLIENTEN				



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	Väl-färdsområdets ledningsgrupp och sektordirektörer	Arbetsgruppen för språkservice utvärderar detta genom att fortlöpande följa med responsen våra klienter ger.
	Cheferna påminns regelbundet om tvåspråkighetsprogrammet och den lagstiftning som förbinder oss gällande språket	Gjort / inte gjort	Ledningsgrupperna för välfärdsområdet, sektorerna och serviceområdena. välfärdsområdesdirektören, sektordirektörerna, serviceområdesdirektörerna Styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet	Under arbete i samarbete med HR-enheten.
	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	Detta arbete har påbörjats inom styrgruppen för tvåspråkighetsarbetet, och sektorerna utvecklar sina processer.
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	Detta arbete har påbörjats inom styrgruppen för tvåspråkighetsarbetet, och sektorerna utvecklar sina processer.



Mål	Åtgärd/ Process	Mätare	Ansvarig	
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	Vi översätter till svenska vår klientkommunikation och annat sådant innehåll som är väsentligt med tanke på våra klients säkerhet, hälsa och delaktighet. Vi översätter också områdesfullmäktiges och områdesstyrelsens möteskallelser och protokoll inklusive bilagor.
	Kommunikationsenheten har kompetenta översättare och välfärdsområdet har tillgång till tillräckligt med högklassiga översättningstjänster	Webbplats på svenska och finska 1:1 Kundens tillfredsställelse med översättningsarbeten i VAKKA-portalen		Vi har anställda översättare och använder också köpta översättningstjänster. Vid slutet av år 2023 hade omkring 80 procent av vår webbplats översatts till svenska. Vi prioriterar att översätta de sidor som är viktigast för våra besökare. Hela webbplatsen kommer att vara översatt till svenska inom april 2024.
Det finns tydliga riktlinjer för kommunikation på svenska inom Vanda och Kervo välfärdsområde	Finns / finns inte	Enligt vår kommunikationsstrategi ska vår svenskspråkiga kommunikation vara högklassig och likställd. Kommunikationsenheten har fastställt vilka innehåll som ska översättas till svenska. Kommunikationsenheten utvärderar fortlöpande hur tvåspråkigheten förverkligas.		



Mål	Åtgärd/ Process	Mätare	Ansvarig	
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	Kivistö hälsocentral har tvåspråkig skyltning. Skyltningen vid välfärdsområdets viktigaste verksamhetsställen kommer att förnyas under 2024, och i övrigt kommer arbetet att fortgå under 2025.
Klientregister och datasystem med klientuppgifter har en tydlig indikator för klientens kontaktspråk	IT-förvaltningen	Indikator finns / finns inte	Koncerndirektören	Våra informationssystem för klient- och patientdata – Apotti, Pro Consona, Omni 360 och Aura – har särskilda fält för modersmål och kontaktspråk.
	IT-processer	IT-förvaltningens responssystem		
PERSONALEN				
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	Välfärdsområdets ledningsgrupp, välfärdsområdesdirektören	Sektordirektör Kati Liukko ansvarar för välfärdsområdets tvåspråkighet.
	Implementeringsplan för tvåspråkighetsprogrammet görs upp	Har diskuterats/har inte diskuterats (t.ex. fråga i språkkunskapsundersökning, personalenkät)	Styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet	Vi planerar att utföra en enkät som riktas till hela personalen.
	Kommunikation om tvåspråkighetsprogrammet ingår i chefskommunikationen	Finns / finns inte	Sektordirektörerna och direktörerna för serviceområden har ansvar för tvåspråkigheten inom sina områden	Ansvarspersonerna har informerats och åtgärden är under arbete.



Mål	Åtgärd/ Process	Mätare	Ansvarig	
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	Under arbete med HR-enheten.
	Vid rekrytering och introduktionen av nya medarbetare och i chefsutbildningarna påtalas språklagstiftningens bestämmelser, samt om språkbekämpningsprogrammet informeras	Finns / finns inte i rekryteringsanvisningar	HR-direktören	Under arbete med HR-enheten.
	Anvisningen för språkbekämpningsprogrammet går igenom för att säkerställa att det fungerar optimalt	Har behandlats / har inte behandlats Intern kommunikation om den förnyade anvisningen gjord / inte gjord		Ett förslag är under arbete.
	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	Vi planerar att utföra en enkät som riktar till hela personalen.



Mål	Åtgärd/ Process	Mätare	Ansvarig	
Personalens språkkunskaper är kända och synliggörs	Personalkort med språksymboler som separata dekaler (så hela kortet inte behöver förnyas)	Språksymboler används / används inte	Närchefen / personen själv	Vi ska förnya våra personalkort så att de förses med språksymboler antingen i tryck eller som dekaler.
	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				
Nyckelpersonerna har ett tydligt uppdrag som personalen känner till	Ett program för nyckelpersonerna	Finns / finns inte	Styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet	Nyckelpersonprogrammet inledde sin verksamhet i december 2023.
	Nätverk för nyckelpersoner	Finns / finns inte		
Det finns nyckelpersoner på varje verksamhetsområde	Nyckelpersoner rekryteras systematiskt	Finns / finns inte	Uppgiftsområdescheferna, serviceområdescheferna	Under arbete.
	Utbildning och material erbjuds åt nyckelpersonerna	Finns / finns inte		
Tvåspråkighetsprogrammets genomförande och evaluering koordineras	Utvärderingen av tvåspråkighetsprogrammet sker enligt på förhand uppgjord mall	Gjort / inte gjort	Revisionsnämnden och nationalspråksnämnden	Fortlöpande arbete.
	Styrgrupp för tvåspråkighetsprogrammet och nämnden får information om utvärderingens resultat	Gjort / inte gjort	Revisionsnämnden	Arbetet har inte ännu påbörjats.



Mål	Åtgärd/ Process	Mätare	Ansvarig	
	Rapport till tvåspråkighetsansvarig i ledningsgruppen	Gjort / inte gjort	Styrgruppen för tvåspråkighetsprogrammet	Arbetet har inte ännu påbörjats.
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	Under arbete med HR-enheten.
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	Under arbete med upphandlingsdirektören.
Språk definieras som en central parameter för serviceupplevelsen för ur klientens synpunkt är den det	I klientresponser finns särskild punkt om det egna språket: Har du blivit bemött på eget språk finska eller svenska? Har du fått information och vårdföreskrifter på eget språk?	Finns / finns inte	Utvecklingsdirektören	Frågan <i>Fick du service och eventuella instruktioner på ditt eget språk?</i> har lagts till responsformuläret för social- och hälsovårdstjänster men inte ännu till räddningsväsendets responsformulär.