

Egentliga Finlands vårhårdsområdes språkprogram

Godkånt av Egentliga Finlands
vårhårdsområdes styrelse 27.8.2024

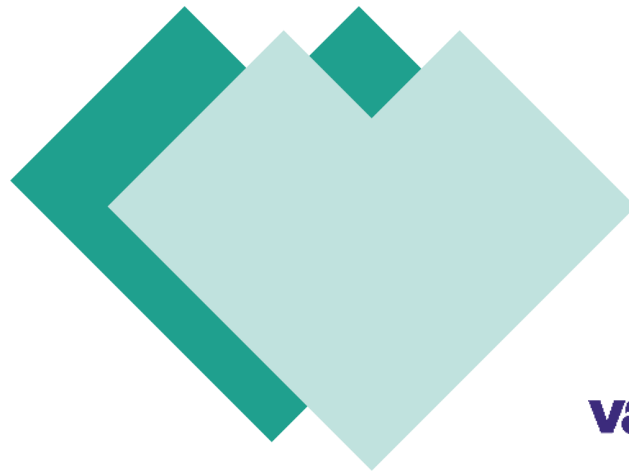


Innehåll

1. **Vad?** Språkprogrammet är ett stöd för att förverkliga de språkliga rättigheterna
2. **Varför?** Vi är ett tvåspråkigt välfärdsområde
3. **Hur?** Handlingsplanen konkretiserar språkprogrammet
4. **Vem?** Ansvaret för att förverkliga de språkliga rättigheterna ligger hos oss alla

Bilagor:

1. Centrala begrepp
2. Exempel på mätare
3. Kontaktytor mellan två- och flerspråkigheten
4. Arbetsgruppen för språkprogrammet



Vad?

Språkprogrammet är
ett stöd för att
förverkliga de språkliga
rättigheterna



Inledning

- Syftet med språkprogrammet är att ge modeller, material och verktyg för att varje enhet ska kunna utarbeta trygga och hållbara vård- och servicestigar för kunderna, på svenska
- Språkprogrammet utgår från kundernas lagliga rätt till vård och service på eget språk
- Målet med språkprogrammet är att verksamheten inom Varha är genuint tvåspråkig

Språkprogrammet ska strategiskt och systematiskt hjälpa oss att förverkliga ett tillåtande språkklimat i organisationen. Det riktar sig till **hela Varha, till alla anställda på alla nivåer.**



Varför?

Vi är ett tvåspråkigt
vårdsområde



Vi är ett tvåspråkigt välfärdsområde, då:

1. Kunden väljer språk, finska eller svenska, vi betjänar på det språk som kunden har valt
2. Vi garanterar vård och service på finska och svenska
3. Personalens språkkunskaper värderas som en viktig kompetens
4. Vi publicerar information på finska och svenska parallellt
5. Vi använder svenska på alla nivåer inom organisationen svenskan är levande och synlig
6. Tvåspråkighet beaktas i allt beslutsfattande

Grunden finns i lagstiftningen

1. Lag om välfärdsområden (611/2021)

Lagen om välfärdsområden bestämmer att det i alla tvåspråkiga välfärdsområden skall finnas en nationalspråksnämnd. I välfärdsområdets förvaltningsstadgan ska det uppgöras bestämmelser för att de språkliga rättigheterna tillgodoses. Även välfärdsområdets strategi ska ta hänsyn till de språkliga rättigheterna vid anordnandet av tjänster.

2. Lag om ordnandet av social- och hälsovård (612/2021)

I lagen om anordnandet av social- och hälsovård bestäms det att kunderna ska bli betjänade på det språk de väljer, finska eller svenska, i ett tvåspråkigt välfärdsområde. Detta gäller även privata serviceproducenter.

3. Lag om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994)

I lagen om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården (559/1994) ska en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården ha sådana tillräckliga språkkunskaper som förutsätts i de uppgifter han eller hon sköter. Enligt paragrafens 2 moment ska arbetsgivaren till en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården se till att personens språkkunskaper är på den nivå som krävs för de uppgifter personen sköter.

4. Räddningslagen (379/2011)

Räddningsmyndigheten har rätt att oberoende av sekretessbestämmelser både för att sköta tillsynsuppgifter och för att planera och fullgöra räddningsverksamheten, få uppgifter om modersmål och kontaktspråk som har uppgetts till Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata.

5. Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000)

I lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården konstateras det att bestämmelser om klienten rätt att använda, bli hörd och få expeditioner på finska eller svenska samt om hans eller hennes rätt till tolkning vid användningen av dessa språk hos myndigheterna finns i språklagen.

6. Lag om språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (424/2003)

I lagen om språkkunskaper som krävs av offentligt anställda 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 och andra lagar förutsätter.

Lagstiftningen bestämmer i vilka situationer invånarna och kunderna har rätt att använda svenska i sina kontakter med välfärdsområdet. Förutom i **grundlagen (731/1999) och språklagen (423/2003)**, finns bestämmelser angående de språkliga rättigheterna också i tiotals andra lagar och förordningar. Här ett plock ur lagstiftningen:

De språkliga rättigheterna i Varhas förvaltningsstadga

86 § Invånarnas och servicetagarnas språkliga rättigheter i välfärdsområdets förvaltning

1. Egentliga Finlands välfärdsområde är tvåspråkigt.
2. Välfärdsområdets service ska ordnas så att invånarna och servicetagarna får betjäning på sitt eget språk, finska eller svenska, inom välfärdsområdets alla verksamhetsområden.
3. Det måste säkerställas att de anställda har tillräckliga kunskaper i finska och svenska.
4. I § 29 bestäms om organets kallelser till sammanträden, föredragningslistor och protokoll.
5. I § 34 bestäms om information på finska och svenska.

87 § De språkliga rättigheterna i välfärdsområdets verksamhet

1. De språkliga rättigheterna ska tryggas i tillräcklig mån i välfärdsområdets verksamhet.
2. I avtal gällande köpta tjänster ska de språkliga rättigheterna beaktas.
3. Om en tjänst gäller enbart en språkgrupp, kan tjänsten och kommunikationen skötas enbart på ifrågavarande språkgrupps språk.

88 § Uppföljning och rapportering av hur de språkliga rättigheterna förverkligas

1. Välfärdsområdesstyrelsen och nämnderna följer upp hur de språkliga rättigheterna förverkligas.
2. Nämnderna rapporterar årligen till styrelsen och styrelsen till välfärdsområdesfullmäktige.
3. Resultatområdena ska ombesörja att de språkliga rättigheterna förverkligas i verksamheten.

Välfrdsområdesstrategin anger riktningen

Välfrdsområdets servicestrategi är godkänd i välfrdsområdesfullmäktige 15.11. 2023.

Tvåspråkigheten har en central roll i välfrdsområdets strategi

The infographic features the Varha logo (Varsinais-Suomen hyvinvointialue) and the slogan 'Egentliga Finlands välfrdsområde'. It includes a central diamond-shaped collage of diverse people. Text on the left reads: 'Turvaamme, parannamme, pelastamme - hyvinvointia yhdessä, joka päivä.' and 'Vi tryggar, vi botar, vi räddar - välfärd tillsammans, varje dag.' Text on the right lists values: '#Hyvintekijät #ViGörEttGottJobb', 'Ystävällisin Vänligaste', 'Vaikuttavin Effektivaste', 'Ammattilaisten arvostama Uppskattat av de professionella', 'Yliopistolinen Akademiskt', and 'Kaksikielinen Tvåspråkigt'. At the bottom, three white boxes contain: 'Vastuullisen vaikuttavasti Ansvarsfullt och effektivt', 'Ystävällisesti ammattitaidolla Vänligt med yrkeskunnighet', and 'Arvostavan yhdenvertaisesti Uppskattande och jämlikt'.

- Vi erbjuder jämlik service på finska och svenska - Ledningen kommunicerar med personalen på båda språken
- Vi samarbetar med och lär oss av ledande nordiska partners
- Vi tar tvåspråkigheten i beaktande i allt beslutsfattande
- Vi koordinerar samarbete mellan tvåspråkiga välfrdsområden.

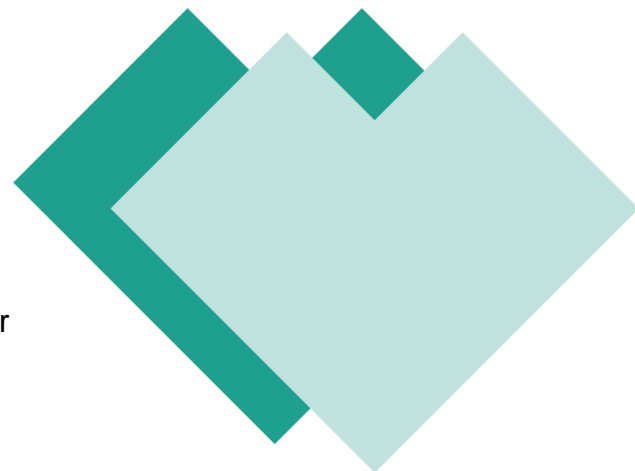
Servicelöften

- Din välfärd är viktigt för oss. Vi stöder dig att ta hand om din egen välfärd och hälsa.
- Vi erbjuder högklassig vård, service och trygghet i vardagen.
- Våra kunniga professionella säkerställer god service. Det akademiska och utnyttjandet av forskningsbaserad information samt kundorientering utgör grunden för effektivitet i vår verksamhet.
- Vi bemöter dig vänligt och uppriktigt. **Vi erbjuder service på finska och svenska.**
- Du får kontakt med oss smidigt, vid behov dygnet runt.
- Vi erbjuder tjänster på olika sätt – även som digitala och mobila.
- Vi säkerställer att du får tjänster och vård i rätt tid samt att det finns kontinuitet i dem. Du kan påverka den kontinuerliga utvecklingen av våra tjänster. Vi bedömer regelbundet hur våra servicelöften förverkligas.

Kunden väljer språk, finska eller svenska

Finska och svenska är Finlands nationalspråk och Egentliga Finlands välfärdsområde är ett av de nio tvåspråkiga välfärdsområdena i Finland, medräknat Helsingfors stad och HUS sammanslutningen.

- Ett tvåspråkigt välfärdsområde ska ordna social- och hälsovård och räddningstjänster **på det språk kunden väljer, finska eller svenska**
- Att få använda sitt eget språk har stor betydelse för patient- och klientsäkerheten och för hur kunderna upplever vård- och servicekvaliteten
- Inom räddningsväsendet ska kundkontakter (lov och inspektioner), säkerhetskommunikation och rådgivning säkras på finska och svenska
- Språket inverkar även på hur **delaktig** kunden är och hur väl kunden förbinder sig till vård- eller serviceprocessen
- För att servicen till befolkningen ska kunna ordnas **likvärdigt**, behövs tillräckligt med personal som kan både finska och svenska
- Rätten till vård och service på nationalspråken är lagstadgad och vissa delar av språkprogrammet kan tillämpas också på andra språkgrupper (Bilaga 3)



Hur?

Med hjälp av
handlingsplanen som
konkretiserar
språkprogrammet



Handlingsplanen konkretiserar språkprogrammet

- Varhas värderingar och servicelöften finns som grund för handlingsplanen där kunden står i fokus
- Handlingsplanen lyfter fram roller och ansvar för utarbetandet av åtgärdsprogrammet
- Med hjälp av handlingsplanen gör resultatområdena och -grupperna sina åtgärdsprogram under ledning av språkambassadören
- Genom åtgärdsprogrammet konkretiserar enheterna hur kundernas språkliga rättigheter förverkligas i praktiken

Vem?

**Ansvaret för att
förverkliga de språkliga
rättigheterna ligger hos
oss alla**



Kunden

- Jag känner till mina språkliga rättigheter och kan lita på att få vård/service på svenska
- Jag väljer språk, finska eller svenska, utgående från mitt eget behov i kontakten med Varha
- Jag kontrollerar att mitt modersmål och mitt användarspråk är korrekt dokumenterat
- Jag deltar aktivt i min egen vård och service
- Jag ger aktivt respons om Varhas tjänster



Personalen

- Vi använder svenskan aktivt i vårt arbete
- Vi ser till att den svenskspråkiga kunden blir betjänad på svenska
- Vi kan de svenska vård- och servicestigarna och vet hur de fungerar
- Vi handleder och hänvisar kunden vidare i vård- och servicestigarna så att hen blir betjänad hela vägen på svenska
- Vi informerar och kan handleda kunden om var och hur språkuppgifter registreras
- Vi frågar kunden om vilket kundens användarspråk är och dokumenterar detta
- Vi kan använda olika hjälpmedel för att bemöta kunden på svenska
- Vi upprätthåller och utvecklar våra kunskaper i svenska samt mäter och dokumenterar dem
- Vi känner till den egna enhetens kontaktpersoner
- Vi informerar kunden om att kundrespons är betydelsefull
- Vi arbetar för ett tillåtande språkklimat



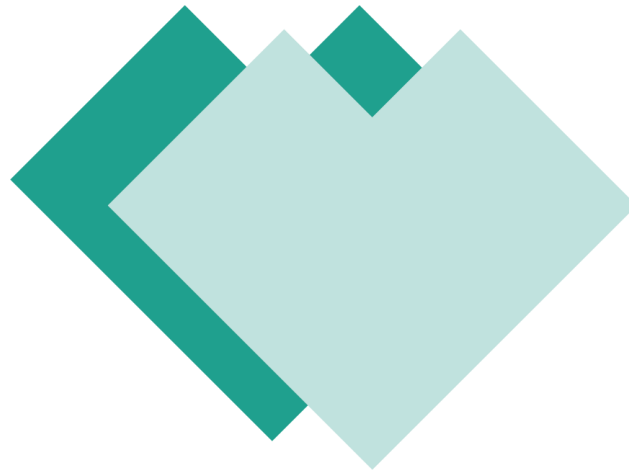
Personer i chefsposition

- Vi arbetar för ett tillåtande språkklimat
- Vi utarbetar språkligt jämlika och hållbara arbetsprocesser, vård- och servicestigar
- Vi kartlägger och dokumenterar språkkunskaper och möjliggör språkutbildning för personalen
- Vi säkerställer att det i alla situationer, också digitalt och mobilt, finns personal som har tillräckliga kunskaper i svenska
- Vi uppmuntrar personalen till att tala svenska och skapar förutsättningar för en svensk- eller tvåspråkig arbetsplats
- Vi överväger vid varje rekrytering behovet av personal som kan svenska och ser språkkunskaper som en kompetens
- Vi ser till att tillräckliga resurser reserveras för kontaktpersonerna och språkambassadörerna
- Vi stöder och följer upp språkambassadörernas och kontaktpersonernas arbete



Kontaktpersonerna

- Vi arbetar för ett tillåtande språkklimat
- Vi tar ett bredare ansvar för enhetens svenska kunder i det praktiska arbetet
- Vi kontrollerar att enhetens material och skyltning finns på svenska
- Vi samlar observationer från enheten angående språkfrågor och rapporterar till närchefen och språkambassadören
- Vi informerar kunden om att kundrespons är betydelsefull
- Vi nätverkar aktivt med de övriga kontaktpersonerna, språkambassadörerna och teamet för tvåspråkig service



Språkambassadörerna

- Vi utvecklar svensk service inom vårt eget resultatområde genom att öka förståelsen för språkets betydelse i vården och servicen
- Vi koordinerar och följer upp hur de språkliga rättigheterna förverkligas samt utarbetar enhetens årliga rapport om hur de språkliga rättigheterna har förverkligats
- Vi stöder kontaktpersonerna, närcheferna och cheferna i att upprätthålla och utveckla vård och service på svenska
- Vi nätverkar aktivt i språkfrågor tillsammans med kontaktpersonerna, de övriga språkambassadörerna och teamet för tvåspråkig service
- Vi fungerar som förespråkare för ett tillåtande språkklimat



Personalförvaltningen

- Vi arbetar för ett tillåtande språkklimat
- Vi följer upp att tillräckliga språkkrav tillämpas vid rekrytering av personal
- Vi strävar efter att platsannonsering sker både på finska och svenska
- Vi utvecklar ett system med tre kunskapsnivåer* för språkbrukstillägg
- Vi ser till att HR -personalanvisningarna även når den svenskspråkiga personalen och uppdaterar dem parallellt med de finska anvisningarna
- Vi samarbetar med personer i chefsposition för att tillsammans stöda och utveckla tvåspråkigheten i personalfrågor
- Vi ordnar språkkurser kontinuerligt; anpassade för olika yrkesgrupper/ skräddarsydda utbildningar och fortbildning på svenska
- Vi administrerar ett system med personalens uppdaterade språkkunskaper



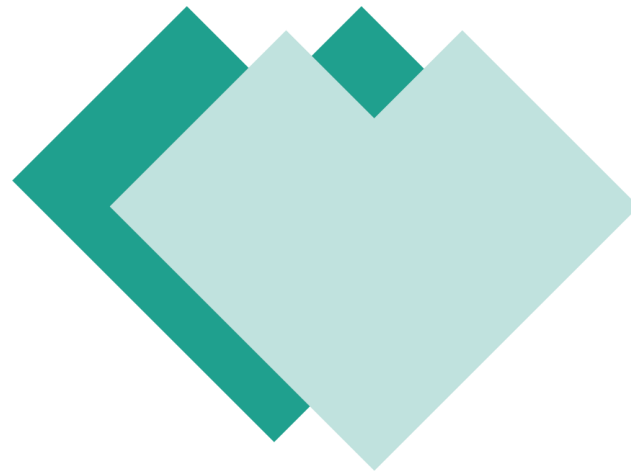
Kommunikationsenheten

- Vi arbetar aktivt för ett tillåtande språkklimat
- Vi kommunicerar jämlikt och parallellt på finska och svenska
- Vi arbetar aktivt för Varhas tvåspråkiga image
- Vi gör kommunikationskanalerna och informationen lättillgänglig och användarvänlig på finska och svenska
- Vi synliggör Varha som ett tvåspråkigt välfärdsområde även i finskspråkig media
- Vi nätverkar aktivt och regelbundet med teamet för tvåspråkig service och med språkambassadörerna



Upphandling

- Vi beaktar de språkliga rättigheterna i upphandlingspolicyn
- Vi ser till att de svenskspråkiga kundernas språkliga rättigheter förverkligas inom köptjänsterna
- Vi stöder samarbetsparterna att i mån av möjlighet använda olika digitala och elektroniska program även på svenska
- Vi nätverkar regelbundet med teamet för tvåspråkig service



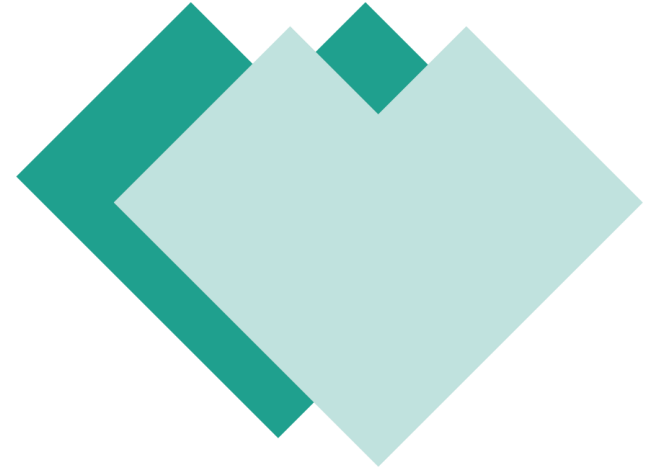
Patient- och socialombuden

- Vi hjälper, stöder och handleder kunderna i att göra anmärkningar gällande vård eller service på svenska
- Vi känner till behovet av svenskspråkig service och gör den tillgänglig inom det egna området
- Vi rapporterar aktivt till teamet för tvåspråkig service angående brister i förverkligandet av de språkliga rättigheterna
- Vi arbetar för ett tillåtande språkklimat



Övervakningscentralen

- Vi övervakar att de språkliga rättigheterna förverkligas enligt språkprogrammet både inom den egna produktionen samt inom köptjänster
- Vi kommunicerar på finska och svenska



Tjänstemannaledningen och den politiska ledningen

- Vi uppmärksammar svenskan i våra uttalanden för att göra tvåspråkigheten levande och synlig
- Vi bereder och beslutar om tjänsterna och servicenätet så att kvaliteten på den svenska vården och servicen garanteras
- Vi följer upp att de språkliga rättigheterna förverkligas inom varje resultatområde och resultatgrupp
- Vi följer upp att de språkliga rättigheterna förverkligas inom köptjänsterna, i samarbetet med dotterbolagen och då avtal ingås, till exempel i avtalen med avtalsbrandkårerna
- Vi säkerställer att påverkansorgan och nämnder uppmärksammar tvåspråkigheten i sitt arbete
- Vi arbetar för ett tillåtande språkklimat



Nationalspråksnämnden

- Vi följer upp och uttalar oss om hur välfärdsområdesfullmäktiges beslut påverkar hur de språkliga rättigheterna tillgodoses i praktiken
- Vi följer upp behovet av svenskspråkiga tjänster och följer tillgången och kvaliteten på dessa
- Vi lägger fram åtgärdsförslag för välfärdsområdesstyrelsen om hur tjänster och servicestigar på svenska ska utvecklas och om kraven på personalens språkkunskaper och utvecklingen av dessa
- Vi rapporterar årligen till välfärdsområdesstyrelsen om hur tjänsterna på svenska har genomförts
- Vi ser till att tillräckliga resurser reserveras för att möjliggöra tjänster av god kvalitet på svenska
- Vi följer upp arbetsfördelningen och samarbetet gällande samarbetsavtalet mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena, HUS och Helsingfors stad
- Vi samarbetar nationellt med övriga nationalspråksnämnder



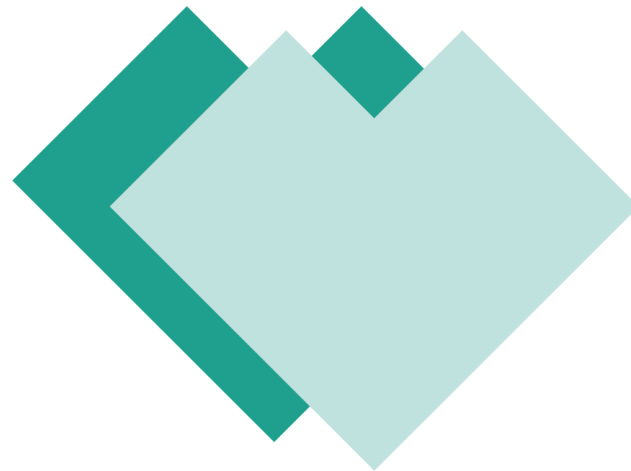
Teamet för tvåspråkig service

- Vi utvecklar och främjar tvåspråkigheten
- Vi arbetar för att de språkliga rättigheterna förverkligas inom varje resultatområde och resultatgrupp
- Vi följer upp behovet av svenskspråkiga tjänster och följer tillgången och kvaliteten på dessa
- Vi koordinerar arbetet kring språkprogrammet och dess implementering och fungerar som stöd i språkfrågor på alla nivåer i Varha
- Vi sammankallar nätverket för språkambassadörerna och kontaktpersonerna
- Vi bereder ärenden till Nationalspråksnämnden, vars föredragande är direktören för tvåspråkig service
- Vi samarbetar nationellt med de andra tvåspråkiga välfärdsområdena, HUS och Helsingfors stad och ansvarar för samordningen av samarbetsavtalet mellan dem



Resultatområdenas och -gruppernas egna åtgärdsprogram

- Varje **resultatområde och resultatgrupp** arbetar fram ett eget åtgärdsprogram utgående från språkprogrammet och dess handlingsplan.
- **Språkambassadörerna** har en central roll i utarbetandet av åtgärdsprogrammet och deras arbete koordineras av teamet för tvåspråkig service.
- Åtgärdsprogrammet innehåller **mål och konkreta förslag till hur våra vård- och servicestigar på svenska kan utvecklas och garanteras.**
- Utgående från åtgärdsprogrammet utvärderar språkambassadörerna hur vård- och servicestigarna på svenska har förverkligats i praktiken.
- Åtgärdsprogrammet ska svara på de behov och utmaningar som gäller **för en i praktiken fungerande service på svenska** inom resultatområdet och resultatgrupperna.



Uppföljning

1. Språkambassadörerna sammanställer och rapporterar till resultatområdesdirektörerna och teamet för tvåspråkig service om hur de språkliga rättigheterna har förverkligats i praktiken.
2. Resultatområdesdirektörerna rapporterar till nämnderna, som årligen rapporterar till teamet för tvåspråkig service. Alternativt rapporterar resultatområdesdirektörerna direkt till teamet för tvåspråkig service, om nämnd saknas.
3. Teamet för tvåspråkig service sammanställer och rapporterar till Nationalspråknämnden som avger en årsberättelse till välfärdsområdesstyrelsen.
4. Välfärdsområdesstyrelsen ger årligen ett utlåtande till välfärdsfullmäktige om de åtgärder som nationalspråknämndens årsberättelse ger anledning till.



Bakgrundsmaterial

Finlex. Rättningslag 379/2011

<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2011/20110379>

Finlex. Språklag 423/2003

<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030423>

Finlex. Lag om språkkunskaper som krävs av offentligt anställda 424/2003

<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030424>

Finlex. Lag om yrkesutbildade personer inom hälso- och sjukvården 559/1994

<https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1994/19940559>

Finlex. Lag om välfärdsområden 611/2021

<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2021/20210611>

Finlex. Lag om ordnande av social- och hälsovård 612/2021

<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2021/20210612>

Finlex. Finlands grundlag 731/1999

<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1999/19990731>

Finlex. Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården 812/2000

<https://finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2000/20000812>

Heinonen, Rebecka, Tolvanen, Eveliina & Wide, Camilla. (2022). Språket inom vården. En jämförelse av språkprogram för tre tvåspråkiga sjukvårdsdistrikt i Finland.

[Heinonen_mfl_Svenskan_i_Finland_19.pdf \(utu.pub.fi\)](#)

Justitieministeriet.(2019). Språkliga rättigheter

https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4734397/kieliesite_ruotsi_web.pdf/852cbaae-a719-4de4-83fd-da4f60c69cfe/kieliesite_ruotsi_web.pdf

Svenska akademiens ordböcker

<https://svenska.se/saol/>

Svenska Finlands folkting och Finlands Kommunförbunds svenska enhet. (2021). Stödmaterial för beredningen av de tvåspråkiga välfärdsområdena.

<https://www.folktinget.fi/Site/Data/1597/Files/Stoedmaterial%20foer%20beredningen%20av%20de%20tvasspråkiga%20vaelfaerdsomradena.pdf>

Varhas strategi, vision och värderingar

<https://www.varha.fi/sv/information-om-varha/strategi-och-varderingar>

Varhas förvaltningsstadgan

<https://www.varha.fi/sv/information-om-varha/beslutsfattande-och-forvaltning/stadgor-instruktioner-och-vidaredelegering-av-beslutanderatt>

Varhas beslutsfattande och förvaltning

<https://www.varha.fi/sv/information-om-varha/beslutsfattande-och-forvaltning/organisation>

Bilagor



Bilaga 1. Centrala begrepp

Språkliga rättigheter/Kunden väljer språk

Alla har rätt att hos myndigheter använda och få behövliga dokument på finska eller svenska

Eget språk/användarspråk/kontaktspråk/servicespråk

Kunden har rätt att välja eget språk, svenska eller finska, oberoende av modersmål. Det egna språket är det språk man använder i sin kommunikation, i tal och skrift. Kundens eget språk fungerar som kontaktspråk. Det är kontaktspråket som avgör på vilket språk myndigheten ska ge service. Kontaktspråket ska vara antecknat på ett synligt ställe i det patientdataprogram som används.

Modersmål

I befolkningsdatasystemet registreras det språk som en person uppgett som sitt modersmål. Myndigheterna ska på eget initiativ ta reda på vilket språk som registrerats som modersmål. Uppgiften behövs bland annat då myndigheten kontaktar en person eller skickar beslut eller andra handlingar till denne.

Ett tillåtande språkklimat

- man kan känna sig trygg att använda sitt modersmål (finska eller svenska)
- man kan känna sig trygg att tala det andra inhemska språket (finska eller svenska) som ett andraspråk utan att kunna språket på modersmålsnivå
- personer som arbetar på ett annat språk än sitt modersmål ges möjlighet att utveckla sina språkkunskaper i arbetet
- man har en positiv inställning till olika språk och språkgrupper

Delaktig

En förutsättning för självbestämmande. Att få delta i samhället och i beslut som berör en själv. Personen är aktör i beslut som berör hens liv.

Likvärdig

Kvaliteten på vård och service skall vara den samma oberoende av språk

Centrala begrepp forts.

Hållbara vård- och servicestigar

Kunden betjänas oavbrutet genom hela vård- och servicestigen på det språk hen har valt.

Språkkunskaper värderas som en viktig kompetens

Språkkunskaperna har stor betydelse vid rekrytering av personal och de beaktas i ett system med tre kunskapsnivåer för språkbrukstillägg.

Mätinstrument för språkkunskaper

Grundläggande användare av språket A1-A2, har begränsade kunskaper i svenska, kan använda sig av inlärd ord och fraser, kan bemöta kunden och hänvisa vidare

Självständig användare av språket B1-B2, har mer avancerade kunskaper i svenska, kan föra ett samtal, en fungerande dialog

Avancerad användare av språket C1-C2, behärskar yrkesterminologi och kan argumentera och kommunicera exakt

Svenskan är levande och synlig

En språklig medvetenhet i vardagen, med två funktioner: **Kommunikativ funktion** som innebär att man kan använda och få tjänster på svenska, och en **symbolisk funktion**, som innebär att svenskan är synlig och jämlik med finskan i bland annat skyltar, meddelanden och föreskrifter.

Hjälpmedel

I Språkprogrammet avses hjälpmedel vara till exempel laminerade ordlistor, frasordböcker, ordlistor, applikationer, Folktingets bok "Jag är här för dig"

Centrala begrepp forts.

Handlingsplan/Åtgärdsprogram

I språkprogrammets handlingsplan presenteras roller, mål och åtgärder för hur språkprogrammet ska förverkligas i praktiken. Handlingsplanen ligger som grund för åtgärdsprogrammen.

Språkambassadör

En inspiratör och koordinator som är insatt i organisationens språkfrågor och arbetar för att utveckla dessa inom det egna området. Språkambassadören rapporterar till ledningen. Språkambassadörerna bildar ett nätverk som leds av tvåspråkig service.

Kontaktpersonen

Kontaktpersonen arbetar i direkt kundkontakt och är insatt i den egna enhetens utvecklingsbehov i språkfrågor. Kontaktpersonen rapporterar till språkambassadören som leder kontaktpersonernas nätverk.

Samarbetsavtalet

Ett avtal mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena, HUS och Helsingfors stad. Via samarbetsavtalet ordnar man tjänster över välfärdsområdenas gränser.

Nationalspråksnämnden

Ett lagstadgat ansvarsorgan som ska trygga att den svenskspråkiga servicen fungerar i välfärdsområdet

Bilaga 2. Exempel på mätare

Uppföljning av hur de språkliga rättigheterna uppnås kräver tillförlitliga mätinstrument. Med dem mäts hur kvalitet och likvärdig service förverkligas i välfärdsområdet. Mätinstrumenten måste utgå från kundens behov. Valet av lämpliga mätare görs ur ett kundperspektiv.

1. Antal svenskspråkiga kunder
2. Kundens användarspråk
3. Kundrespons
4. Kundenkät om service på svenska
5. Svenskans synlighet i organisationen
6. Utförda språknivåtest
7. Resultat på språknivåtest
8. Procentuell andel av personal med goda eller utmärkta kunskaper i svenska
9. Förteckning över språkkrav i tjänster och befattningar
10. Antal språkkurser och deltagare i dem
11. Antal vårdstigar som fungerar och har blivit testade på finska och svenska
12. Antal språkambassadörer och kontaktpersoner
13. Antal beviljade språkbrukstillägg
14. Andelen personalanvisningar på svenska/finska
15. Andel material på svenska på webbplatser, intranet, publikationer i förhållande till finska

Bilaga 3. Kontaktytor mellan två- och flerspråkigheten

- Klient- och patientdatasystemen utvecklas så, att kundernas användarspråk och eventuellt behov av tolk är synligt, liksom också vilket språk som tolken ska tolka från/till.
- Vi kommunicerar i klarspråk på finska och svenska så att alla kundgrupper beaktas och övriga språk beaktas också i utvecklingen av fungerande servicestigar och digitala lösningar.
- Vi är språkmedvetna och har ett tillåtande språkklimat. Vi visar hänsyn till den språkliga mångfalden i samhället.
- Vi har en flexibel tillgång till språkutbildning på arbetsplatsen som en del av integrationstjänsterna.
- Vi ser till att social- och hälsovårdstjänster som främjar integration finns till på både finska och svenska
- Vi har gemensamma riktlinjer för översättningar och användning av tolk
- Frasordboken utvecklas så, att den blir flerspråkig.
- Handlingsprogrammet kan användas som modell för utarbetandet av åtgärdsprogram inom flerspråkig vård och service

Bilaga 4. Arbetsgruppen för språk-programmet

- Vårdförvaltningsstyrelsen fattade 9.5.2023 beslut om att godkänna att Egentliga Finlands vårdförvaltningsområde inleder arbetet för att utarbeta ett språkprogram, inklusive ett åtgärdsprogram. Nationalspråksnämnden tillsatte 11.5.2023 en arbetsgrupp för att utarbeta ett förslag till språkprogram. Arbetsgruppen har sammanträtt 13 gånger under perioden september 2023 till maj 2024.

Arbetsgruppens medlemmar

- Regina Koskinen (ers. Märten Kvist) och Janne Väistö (ers. Tommy Björkskog), nationalspråksnämndens representanter
- Mika Lankinen (ers. Knut Lehtinen), räddningstjänster
- Miia Lindström (ers. Niina Hemming), social- och hälsojourer
- Sari Ahonen, (ers. Tuija Hassinen-Laine), tjänster för äldre
- Sirpa Saarni (ers. Pernilla Blomgren), HR
- Wiveka Kauppila (ers. Mikko Pietilä), ÅUCS-sjukhusjourer
- Bettina Aaltonen, Nina Taxell-Ahlbäck, Susanne Karlsson (ers. Annika Lönnroth), Karin Simola, tvåspråkig service