

Aluehallitus 28.08.2023 § 119

§ 119

Vastauksen antaminen valtuutettu Wickströmin ja 20 muun valtuutetun valtuustoaloitteeseen nro 3/2023 Ruotsin- ja suomenkielisten palvelujen on toimittava (AV)

Valmistelijat ja lisätiedot (etunimi.sukunimi@luvn.fi):
Pälve Matias
Öberg Benita

Päätösehdotus

Hyvinvointialuejohtaja Svahn Sanna

Aluehallitus päättää esittää aluevaltuustolle, että aluevaltuusto päättää

1. antaa seuraavan vastauksen valtuustoaloitteeseen:

Ruotsinkielisten palvelujen yksikkö on yhteistyössä hankinnan ja hallinnon vastuualueiden kanssa valmistellut vastauksen valtuustoaloitteeseen. Vastauksessa huomioidaan kukin esitetty kohta erikseen.

Vastaus aloitteen kohtaan ”Hyvinvointialue tarkistaa käännös- ja viestintäresurssejaan varmistaakseen, että kaikki tiedot ovat saatavilla ruotsiksi ja suomeksi”:

Hyvinvointialueella on oma sisäinen käännöspalvelu, johon kuuluu esihenkilön lisäksi neljä kielenkääntäjää. Sisäisesti käännöksiä tuotetaan kielipareissa suomi-ruotsi-suomi sekä suomi-englanti-suomi. Käännöstilanteesta riippuen ruotsin ja englannin kielen käännöksiä tilataan myös ulkoisilta käännöspalveluiden tuottajilta. Hyvinvointialue kääntää tekstejä myös muille kielille. Esimerkiksi hallintolain 26 § mukaan viranomaisen on järjestettävä tulkitseminen ja kääntäminen asiassa, joka voi tulla vireille viranomaisen aloitteesta, jos asianosainen ei osaa viranomaisessa käytettävää suomen tai ruotsin kieltä. Hyvinvointialue on kilpailuttanut käännökset määrääjäksi suomesta ruotsin, englannin, viron, venäjän, somalin, kiinan (mandariinikiinan), arabian, kurdin (soranin), darin, latvian, thain, ukrainan, romanian ja vietnamin kielille. Muiden, kuin edellä mainittujen sopimuskielten osalta, järjestetään aina käännösکوhtainen minikilpailutus käännöspalveluiden toimittajien kesken.

Hyvinvointialueen käännöspalvelut on toteutettu niin, että kaikki käännökset tilataan keskitetysti sähköpostitse. Käännöspalveluissa käännös siirtyy käännettäväksi joko sisäisesti tai ulkoisesti riippuen kielestä ja kääntäjien käännöstilanteesta. Käännösten määrä kieliparissa suomi-ruotsi on keskimäärin 50 tilausta per viikko, vaihteluvälin ollessa noin 30–100. Keskimäärin kieliparin suomi-ruotsi käännöksistä käännetään itse 90 % ja ostetaan ulkoa 10 %. Ulkoisesti tuotettujen käännösten laatua valvotaan oikolukemalla sopimustoimittajien tekemiä ruotsin käännöksiä mahdollisuuksien mukaan ja antamalla toimittajille tarvittaessa palautetta, mikäli käännösten laadussa on parannettavaa. Ruotsinkielisten käännösten jonotilanne vaihtelee jonkin verran viikoittain. Lyhyemmät käännökset (alle 5 000 merkkiä) onnistuvat yleensä korkeintaan 1 kalenteriviikossa. Pidemmässä käännöksissä (yli 5 000 merkkiä) toimitusaika on yleensä 1–2

kalenteriviikkoa tilauksen pituudesta riippuen. Yksi käännössivu on laskennallisesti 1 560 merkkiä.

Kielilain 29 § mukaan aluevaltuuston ja aluehallituksen kokouskutsut, esityslistat, liitteet ja pöytäkirjat laaditaan suomen ja ruotsin kielellä. Lisäksi hallintosäännön 83 §:ssä kaksikielisyys on laajennettu koskemaan myös kansalliskielilautakuntaa. Jokaisessa toimielimessä on oikeus käyttää suomea tai ruotsia kokouksessa pidettävissä puheenvuoroissa sekä pöytäkirjaan liitettävässä kirjallisessa lausunnossa tai mielipiteessä. Jos toimielimen muu jäsen ei ymmärrä suullista puheenvuoroa, referoidaan se lyhyesti puheenjohtajan tai hänen määräämänsä toimesta. Muutoin hyvinvointialue käyttää käännöksissä tarkoituksenmukaisuuteen perustuvaa harkintaa. Esimerkiksi kaikkien luottamushenkilöiden yhteisiin seminaareihin ja koulutuksiin liittyvä materiaali käännetään myös ruotsiksi joko ennen tilaisuutta tai tilaisuuden jälkeen. Lisäksi vaikuttamistoimielimissä lausuntopyyntöihin liittyvä kriittinen materiaali pyritään kääntämään ruotsiksi ja toimittamaan jäsenille ennen kokousta.

Hyvinvointialueen verkkosivuston www.luvn.fi-sisällöt julkaistaan suomeksi ja ruotsiksi ja pääosiltaan myös englanniksi. Lisäksi sivustolla on tiivistetysti tietoja myös ukrainaksi, koska Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue vastaa Länsi-Uudeltamaalta kuntapaikan saaneiden ukrainalaisten sosiaali- ja terveystalvuluista. <http://luvn.fi/sv-sisältöjen> käännökset sekä TPR-perheen sovelluksiin eli toimipisterekeristerin kautta suomi.fi:n tuotettava tieto palveluistamme sekä toimipaikoistamme käännetään käännöspalveluissa ruotsiksi ja englanniksi. Viestinnässä käymme jatkuvaa vuoropuhelua käännöspalvelujen kanssa päivittäessämme verkkopalvelujen sisältöä kolmella kielellä palveluissa tapahtuvien ennakoimattomien muutosten osalta sekä jatkuvan suunnitelmallisen sisällöntuotannon osalta. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sivuilta on linkkejä myös muihin sivustoihin. Hyvinvointialue ei vastaa tällaisten ulkopuolisten palveluntarjoajien palvelujen sisällöstä, käännöksistä ruotsiksi, saatavuudesta, tietojen oikeellisuudesta taikka omistus- tai tekijänoikeuksista.

Pelastustoimen verkkosivustot ovat myös monikieliset. Länsi-Uudenmaan pelastuslaitoksen verkkosivusto: <https://pelastustoimi.fi/sv/vastra-nyland> on kolmikielinen, suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Viestinnän palvelualueiden kanssa tuottamat asukasviestinnän liitteet, lehtiset tai tabloid-julkaisut, kuten esimerkiksi ikääntyneiden palvelualueen julkaisu toimitetaan suomeksi ja ruotsiksi.

Kaksikielisellä hyvinvointialueella sosiaalisen median kanavissamme julkaistava sisältö tuotetaan myös suomeksi ja ruotsiksi. Asukasviestintä on kolmikielistä, suomi, ruotsi ja englanti – esimerkiksi asukaskirjeet julkaistaan samanaikaisesti suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Asukas voi itse valita, millä kielellä hän tilaa asukaskirjeen. Asukasviestintä asukasinfojen osalta on järjestetty molemmilla kansalliskielillä ja lisäksi kerran suomeksi ja ruotsiksi viitottuna. Lisäksi on pyritty järjestämään asukasinfo myös englanniksi. Asukasinfojen videot on tekstitetty suomeksi ja ruotsiksi, ja tallenteet ovat nähtävissä ja luettavissa verkkosivuiltamme.

Mediatiedotteet, uutiset ja muu hyvinvointialueen viestinnällinen materiaali tuotetaan suomeksi ja ruotsiksi, lisäksi tarvittaessa myös englanniksi.

Ruotsinkielinen yksikkö laatii parhaillaan yhteistyössä viestinnän, HR:n ja hallinnon kanssa ulkoisen ja sisäisen viestinnän käännöslinjaukset.

Vastaus aloitteen kohtaan ”Hyvinvointialue avaa palautekanavan tilanteita varten, joissa asiakas ei ole saanut palvelua äidinkielellään (ruotsiksi tai suomeksi)”:

Ruotsinkielisen palvelun saatavuuden seuraamiseksi on tärkeää, että asiakaspalautteesta ilmenee, onko palvelua saatu äidinkielellä. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue kehittää edelleen palautekanaviaan. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen luvn.fi-sivuilla on avoin palautelomake. Palaute liittyy palvelualueeseen ja kuntaan. Palautelomakkeeseen lisätään nyt kysymys, onko palvelua saatu omalla kielellä (fi / sve / eng / muu). Avoimessa kysymyksessä voidaan lisäksi avata asiaa tarkemmin.

Ruotsinkielisen palvelun saatavuuden seuraamiseksi palvelukohtaisesti on kuitenkin tärkeää, että kielikysymys otetaan mukaan palvelukohtaisiin asiakastytyväisyyssmittauksiin. Näiden kehittäminen on vielä käynnissä. Suunnitelmissa on mm. tekstiviestipalaute, joka lähetetään asiakkaalle käynnin jälkeen. Pilotti käynnistyy vuoden 2023 aikana. Lisäksi palvelukohtaisia asiakaskyselyitä tehdään säännöllisin väliajoin esim. kotihoidossa tai asumispalveluissa. Näitä kartoitetaan parhaillaan niiden yhtenäistämiseksi. Näihin kaikkiin tulee sisältyä kysymys siitä, onko palvelua saatu omalla kielellä. Näin saamme tietoa siitä, miten eri palvelut ovat saatavilla ruotsiksi.

Vastaus aloitteen kohtaan ”Hyvinvointialue huomauttaa palveluntarjoajiaan siitä, että palvelun on toimittava ruotsiksi. Puutteista seuraisi sakko”:

Hyvinvointialue voi järjestää palveluja esimerkiksi omana tuotantona, palvelusetelillä tai ostopalveluna. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle on siirtynyt alueen muista kunnista ja kuntayhtymistä ennen vuotta 2023 allekirjoitettuja sopimuksia. Tämän lisäksi hyvinvointialue hankkii palveluja kilpailuttamalla ja tätä kautta uudistaa sopimuskantaansa. Uusien hankintojen valmistelun yhteydessä huomioidaan erityisesti hyvinvointialueen näkökulmasta nousevat tarpeet hyvinvointialueen strategia huomioiden ja sopimussakkojen määräytymiskriteereitä tarkastellaan samassa yhteydessä. Hankintaohjeen mukaisesti edistämme kaiken kokoisten yritysten mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen hankintoihin.

Sopimusehdoissa ja kilpailutuksessa on asetettu vaatimuksia niin palveluille kuin myös tarjoaville yrityksille. Hyvinvointialue valvoo, että tuotetut palvelut ovat sopimuksen mukaisia ja valitut palveluntuottajat täyttävät asetetut vaatimukset. Mikäli palvelussa on virhe tai palveluntuottaja ei täytä asetettuja vaatimuksia, kuten palveluntuottaja ei tuota sopimuksen mukaisesti palvelua ruotsiksi, voi hyvinvointialue ryhtyä sopimuksenmukaisiin toimenpiteisiin kuten sanktiointiin.

Asiaa täydennetään vastauksilla seuraaviin kysymyksiin:

- ”- Miten aiotaan taata, että ruotsinkielinen tiedotus ja viestintä tavoittaa alueemme ruotsinkieliset?
- digitalisaation ohella tarvitaan perinteistä palvelua. Miten tämä saadaan toimimaan?
- Miten tehdään työtä aidon kaksikielisyyden puolesta?”

Vastaus kysymykseen: ”Miten aiotaan taata, että ruotsinkielinen tiedotus ja viestintä tavoittaa alueemme ruotsinkieliset?”

Länsi-Uudellamaalla tuotetaan ja julkaistaan suomeksi ja ruotsiksi

saavutettavasti tietoa eri kanavissa. Pyrimme kohdentamaan tietoa eri viestintäkanavissa. Tieto on saatavilla molemmilla kansalliskielillä. Digitaalisten kanavien, verkkosivujen, ostetun mainonnan ja läsnätilaisuuksien lisäksi haluamme julkaista tietoa hyvinvointialueen palveluista myös niin sanotuilla printtijulkaisuilla.

Kotitaloudet Länsi-Uudellamaalla ovat erilaisia ja samassakin osoitteessa voi olla kaksikielisiä tai monikielisiä asukkaita tai perheitä, siksi printtitiedon jakelussa ja saataville tarjoamisessa olemme kokeilleet erilaisia ja kustannuksiltaan hyvin eri hintaisia jakelukanavia. Olemme ostetun jakelun tai liitteenä julkaisemisen lisäksi myös ottaneet vastaan esimerkiksi ikääntyneille tarkoitettun liitteen jakelussa järjestöjen ja yksittäisten aktiivisten henkilöiden tukea jakelun laajentamiseksi tai varmistamiseksi. Myös julkisiin tiloihin on pyritty painattamaan molemmilla kielillä saataville esimerkiksi julkista tiedotetta ja ko. julkaisua. Kuuntelemme mieluummin palautetta esimerkiksi näiden printtijulkaisujen saatavuudesta, kieliversioiden oikeasta kohdentumisesta ja uusista mahdollisista jakelukanavista laajalla hyvinvointialueellamme. Olemme lisäksi lähettäneet postitse printtijulkaisua, mikäli asukas ei muutoin ole voinut sitä saada. Kehitämme ja kokeilemme monenlaisia jakeluja, jotta koko alueella olisi mahdollista saada myös printtimediasta luettua palveluista.

Vastaus kysymykseen: ”Digitalisaation ohella tarvitaan perinteistä palvelua. Miten tämä saadaan toimimaan?”

Digitalisoidut palvelut täydentävät perinteisiä fyysisiä palvelujamme ja voivat oikein käytettyinä ja kohdennettuina lisätä palvelujen tarjontaa myös ruotsiksi. Palvelustrategiaa ja palveluverkkoselvitystä laadittaessa on otettava huomioon, kuinka palvelut järjestetään siten, että hoitoa on saatavilla myös ruotsiksi. Myös henkilöstön saatavuus on ratkaiseva tekijä sen takaamiseksi, että hoito toimii myös ruotsiksi. Tarvitsemme riittävän määrän ruotsin kielen taitoista henkilöstöä, ja tätä voidaan tukea muun muassa kielikursseilla ja muilla ruotsinkielisillä henkilöstökoulutuksilla, oppilaitosyhteistyöllä, harjoittelupaikoilla, toimivilla rekrytointiprosesseilla, kielikannustimilla sekä henkilöstön kielitaidon kartoittamisella ja seurannalla.

Toimivat hoitoketjut siten, että asiakas voidaan ohjata hoitoon hänen toivomallaan kielellä. Ruotsinkielisen hoidon ja palvelun takaamiseksi voi olla tarve laatia hoitopolkuja, jotka eivät mahdollisesti aina ole identtisiä suomenkielisen hoidon ja palvelun kanssa. Ruotsinkielinen palvelu tulee voida taata myös siten, että kielelliset oikeudet toteutuvat sosiaali- ja terveydenhuollossa laatimalla järjestämislain 39 §:n mukainen yhteistyösopimus kaksikielisten hyvinvointialueiden välillä.

Tarvitsemme aktiivisesti uusia tapoja tuottaa palveluja ruotsiksi ja vahvalla yhteistyöllä muiden kaksikielisten hyvinvointialueiden ja organisaatioiden kanssa tätä voidaan vahvistaa. Myös erityistehtävällämme tukea ruotsinkielisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämistä koko maassa on merkittävä rooli tässä kehittämistyössä.

Vastaus kysymykseen: ”Miten tehdään työtä aidon kaksikielisyyden puolesta?”

Tämän pitää läpäistä päätöksenteko ja operatiivinen johto, jotta voidaan jalkauttaa positiivinen kieli-ilmapiiiri koko organisaatiossa. Sen pitää myös näkyä kaikissa ohjausasiakirjoissa ja sisäisissä rakenteissa sekä taata sisäisesti ja ulkoisesti kaksikielinen materiaali. Myös suuntaviivojen

laatiminen sille, miten kaksikielisyys huomioidaan kokouskulttuurissamme tukee positiivista kieli-ilmapiiriä.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen ohjausasiakirjaksi vahvistetun kieliohjelman laatiminen. Käynnistetään myös kielilähettiläsohjelma kaksikielisyyden jalkauttamiseksi yksiköissämme sekä palveluntuotannossa että konsernipalveluissa.

"Pokkaruotsi"-konseptin kehittäminen (ruotsinkieliset kahvihetket, joissa uskalletaan puhua ruotsia) organisaatiossa. Meidän tulee sallia ja uskaltaa kommunikoida sekakielellä, mutta meillä pitää olla ymmärrystä myös sille, että kaikki eivät osaa ruotsia/suomea. Mitä enemmän kuulemme molempia kieliä, sitä enemmän opimme ja sitä luonnollisempaa kaksikielisyydestä tulee.

Toimintaa tulee jatkuvasti seurata, ja tähän tarkoitukseen täytyy laatia tarkoituksenmukaiset mittarit.

ja

2. todeta valtuustoaloitteen loppuun käsitellyksi.

Käsittely

Päätös

Aluehallitus hyväksyi päätösehdotuksen yksimielisesti.

Selostus

Valtuutettu Wickström sekä 20 muuta valtuutettua ovat jättäneet aluevaltuuston kokouksessa 14.2.2023 § 11 RKP:n valtuustoryhmän aloitteen Ruotsin- ja suomenkielisten palvelujen on toimittava.

Valtuustoaloitteessa esitetään seuraavaa:

- Hyvinvointialue tarkistaa käännös- ja viestintäresurssejaan varmistaakseen, että kaikki tiedot ovat saatavilla ruotsiksi ja suomeksi.
- Hyvinvointialue avaa palautekanavan tilanteita varten, joissa asiakas ei ole saanut palvelua äidinkielellään (ruotsiksi tai suomeksi).
- Hyvinvointialue huomauttaa palveluntarjoajiaan siitä, että palvelun on toimittava ruotsiksi. Puutteista seuraisi sakko.

Vastaus esitettyihin seikkoihin annetaan päätösehdotuksessa.

Hallintosäännön 26 §:n mukaan valtuutetuilla on oikeus tehdä aloitteita hyvinvointialueen toimintaan liittyvissä asioissa. Aloitteeseen, jolla ei ole talousarviovaikutuksia ja jonka on allekirjoittanut vähintään 15 valtuutettua,

tulee aluehallituksen esitellä vastaus aluevaltuuston käsiteltäväksi ensi tilassa, viimeistään puolen vuoden kuluessa sen jättämisestä.

Liitteet

Oheismateriaali

- RKP:n valtuustoryhmän valtuustoaloite: Ruotsin- ja suomenkielisten palvelujen on toimittava / SFP:s fullmäktigegrupps motion: Servicen på svenska och finska måste fungera

Tiedoksi

Päätöshistoria