

Välfärdsområdesstyrelsen 28.08.2023 § 119

§ 119

Svar på den av ledamot Wickström och 20 andra fullmäktigeledamöter lämnade fullmäktigemotionen nr 3/2023 Servicen på svenska och finska måste fungera (VOF)

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):
Pälve Matias
Öberg Benita

Beslutsförslag

Välfärdsområdesdirektör Svahn Sanna

Välfärdsområdesstyrelsen beslutar föreslå välfärdsområdesfullmäktige att välfärdsområdesfullmäktige beslutar

1. ge följande svar på fullmäktigemotionen:

Enheten för svenska tjänster har i samarbete med ansvarsområdena för upphandling och förvaltning berett ett svar på fullmäktigemotionen. I svaret beaktas varje framförd punkt separat.

Svar på motionens punkt "Välfärdsområdet ser över sina översättnings- och kommunikationsresurser för att garantera att all information finns tillgänglig på svenska och finska":

Välfärdsområdet har en egen intern översättningstjänst som omfattar en chef och fyra translatorer. Internt produceras översättningar i språkparen finska–svenska–finska och finska–engelska–finska. Beroende på översättningssituationen beställs översättningar till svenska och engelska också från externa producenter av översättningstjänster. Välfärdsområdet översätter texter också till andra språk. Till exempel enligt 26 § i förvaltningslagen ska en myndighet ordna tolkning och översättning i ett ärende som kan inledas av en myndighet, om en part inte behärskar det språk, finska eller svenska, som ska användas vid myndigheten. Välfärdsområdet har konkurrensutsatt översättningarna för en bestämd tid från finska till svenska, engelska, estniska, ryska, somaliska, kinesiska (mandarin), arabiska, kurdiska (sorani), dari, lettiska, thai, ukrainska, rumänska och vietnamesiska. I fråga om andra än de ovannämnda avtalsspråken ordnas alltid en översättningsspecifik minikonkurrensutsättning mellan leverantörerna av översättningstjänster.

Välfärdsområdets översättningstjänster har genomförts så att alla översättningar beställs centraliserat per e-post. Vid översättningstjänsterna överförs en text för översättning antingen internt eller externt beroende på språket och translatorernas arbetssituation. Antalet översättningar i språkparet finska–svenska är i genomsnitt 50 beställningar per vecka och variationsintervallet är cirka 30–100. I genomsnitt översätts 90 procent av översättningarna i språkparet finska–svenska som eget arbete och 10 procent köps utifrån. Kvaliteten på översättningar som produceras externt övervakas genom att man läser avtalsleverantörernas svenska översättningar när det är möjligt och vid behov ger leverantörerna respons om översättningarnas kvalitet kan förbättras. Kösituationen för svenska översättningar varierar något från vecka till vecka. Kortare översättningar (färre än 5 000 tecken) hinner man vanligen göra på 1 kalendervecka. För längre översättningar (fler

än 5 000 tecken) är leveranstiden vanligen 1–2 kalenderveckor beroende på hur lång beställningen är. En översättningssida är kalkylmässigt 1 560 tecken.

Enligt 29 § i språklagen skrivs välfärdsområdesfullmäktiges och välfärdsområdesstyrelsens möteskallelser, föredragningslistor, bilagor och protokoll på finska och svenska. I 83 § i förvaltningsstadgan har tvåspråkigheten dessutom utvidgats att gälla också nationalspråksnämnden. Ledamöterna i varje organ har rätt att använda finska eller svenska i sina anföranden vid sammanträden och i skriftliga yttranden eller ställningstaganden som fogas till protokollet. Om någon annan ledamot inte förstår ett muntligt anförande, refereras det i korthet av ordföranden eller den som ordföranden förordnat. I övrigt utövar välfärdsområdet ändamålsenlighetsprövning i fråga om översättningar. Till exempel översätts materialet för alla förtroendevaldas gemensamma seminarier och utbildningar också till svenska antingen före eller efter tillställningen. Dessutom strävar man i påverkansorganen efter att översätta kritiskt material som hänför sig till begäranden om utlåtande till svenska och skicka det till ledamöterna före sammanträdet.

Innehållet på välfärdsområdets webbplats www.luvn.fi publiceras på finska och svenska och i huvudsak också på engelska. Dessutom har webbplatsen sammanfattad information på ukrainska eftersom Västra Nylands välfärdsområde svarar för social- och hälsovårdstjänsterna för ukrainare som fått en kommunplats i Västra Nyland. Innehållet på <http://luvn.fi/sv> och informationen om våra tjänster och verksamhetsställen som produceras för TPR-familjens applikationer, det vill säga via registret över verksamhetsställen för suomi.fi översätts vid översättningstjänsterna till svenska och engelska. Vid kommunikationen för vi en kontinuerlig dialog med översättningstjänsterna när vi uppdaterar webbtjänsternas innehåll på tre språk i fråga om oförutsedda förändringar vid tjänsterna och i fråga om den kontinuerliga planmässiga innehållsproduktionen. Västra Nylands välfärdsområdes webbplats har länkar också till andra webbplatser. Välfärdsområdet svarar inte för innehåll, översättningar till svenska, tillgång, informationens riktighet eller ägande- eller upphovsrättigheter i fråga om sådana externa tjänsteleverantörer.

Räddningsväsendets webbplats är också flerspråkig. Västra Nylands räddningsverks webbplats <https://pelastustoimi.fi/sv/vastra-nyland> är trespråkig, det vill säga på finska, svenska och engelska.

Bilagor, broschyrer eller tabloidpublikationer för invånarkommunikation som kommunikationen producerar med serviceområdena, såsom serviceområdet för äldres publikation, redigeras på finska och svenska.

Eftersom vårt välfärdsområde är tvåspråkigt produceras det innehåll som publiceras i våra kanaler på sociala medier också på finska och svenska. Invånarkommunikationen är trespråkig, finska, svenska och engelska – till exempel nyhetsbrev till invånarna publiceras samtidigt på finska, svenska och engelska. Invånaren får själv välja på vilket språk hen beställer nyhetsbrevet. I fråga om informationsmöten för invånarna har invånarkommunikationen ordnats på båda nationalspråken och dessutom en gång på finskt och svenskt teckenspråk. Dessutom har man strävat efter att ordna ett informationsmöte för invånarna också på engelska. Videoinspelningarna av informationsmötena har finsk och svensk text, och inspelningarna kan ses och läsas på vår webbplats.

Pressmeddelanden, nyheter och välfärdsområdets övriga kommunikationsmaterial produceras på finska och svenska, dessutom vid behov också på engelska.

Enheten för svenska tjänster utarbetar för tillfället i samarbete med kommunikationen, HR och förvaltningen riktlinjer för översättning av extern och intern kommunikation.

Svar på motionens punkt "En separat kanal där man kan ge respons om situationer där servicen inte fungerat på eget modersmål (svenska eller finska) öppnas":

För att tillgången till svenskspråkig service ska kunna följas upp är det viktigt att det framgår av responsen om kunden har fått service på sitt modersmål. Västra Nylands välfärdsområde vidareutvecklar sina responskanaler. På välfärdsområdets webbplats luvn.fi finns en öppen responsblankett. I responsen anges vilket serviceområde och vilken kommun den gäller. Responsblanketten kompletteras nu med en fråga om huruvida kunden har fått service på sitt eget språk (finska/svenska/engelska/annat). I den öppna frågan kan kunden dessutom redogöra närmare för saken.

För att tillgången till svenskspråkig service i de olika tjänsterna ska kunna följas upp är det emellertid viktigt att språkfrågan tas med i tjänstespecifika kundnöjdhetsundersökningar. Dessa håller ännu på att utvecklas. Det finns planer bland annat på en responsenkät per textmeddelande, som skickas till kunden efter besöket. Ett pilotprojekt inleds under 2023. Dessutom genomförs tjänstespecifika kundenkäter med regelbundna mellanrum till exempel inom hemvården eller boendeservicen. Dessa kartläggs för tillfället i syfte att harmonisera dem. Alla dessa ska komma att innehålla en fråga om huruvida kunden har fått service på sitt eget språk. På så sätt får information om hur de olika tjänsterna finns tillgängliga på svenska.

Svar på motionens punkt: "Välfärdsområdet påpekar till sina serviceleverantörer att servicen måste fungera på svenska. Ifall brister uppstår bör bristerna leda till vite":

Välfärdsområdet kan ordna tjänster till exempel som egen produktion, med servicesedlar eller som köpta tjänster. Till välfärdsområdet har övergått avtal som undertecknats före 2023 från områdets kommuner och samkommuner. Dessutom skaffar välfärdsområdet tjänster genom konkurrensutsättning och förnyar därigenom sitt avtalsbestånd. När nya upphandlingar bereds beaktas i synnerhet sådana behov som uppstår ur välfärdsområdets synpunkt med beaktande av välfärdsområdets strategi och kriterierna för bestämning av avtalsviten ses över i detta sammanhang. Enligt upphandlingsanvisningen främjar vi möjligheterna för företag av alla storlekar att delta i välfärdsområdets upphandlingar.

I avtalsvillkoren och konkurrensutsättningarna har krav ställts både på tjänsterna och på de anbudsgivande företagen. Välfärdsområdet övervakar att de tjänster som producerats stämmer överens med avtalen och att de valda tjänsteproducenterna uppfyller de krav som ställts. Om det förekommer ett fel i en tjänst eller om en tjänsteproducent inte uppfyller de krav som ställts, såsom att tjänsteproducenten inte producerar tjänsten på svenska enligt avtalet, kan välfärdsområdet vidta avtalsenliga åtgärder, såsom sanktionering.

Ärendet kompletteras med svar på följande:

- "- hur man tänker garantera att informationen och kommunikationen på svenska når de svenskspråkiga i vårt område
- vid sidan av digitaliseringen behövs traditionell service. Hur man får detta att fungera
- hur det arbetas för genuin tvåspråkighet"

Svar på frågan: hur man tänker garantera att informationen och kommunikationen på svenska når de svenskspråkiga i vårt område.

Västra Nylands välfärdsområde producerar och publicerar information på finska och svenska tillgängligt i olika kanaler. Vi strävar efter att rikta information i olika kommunikationskanaler. Informationen finns tillgänglig på båda nationalspråken. Utöver digitala kanaler, webbsidor, köpt reklam och fysiska tillställningar vill vi publicera information om välfärdsområdets tjänster också i tryckta publikationer.

Hushållen i Västra Nyland är olika och också på samma adress kan det finnas tvåspråkiga eller flerspråkiga invånare eller familjer, därför har vi vid utdelningen och tillhandahållandet av tryckt information prövat olika slags distributionskanaler med mycket olika kostnader. Förutom köpt utdelning eller publicering som bilaga har vi också tagit emot stöd av organisationer och enskilda aktiva personer för utvidgning eller säkerställande av utdelningen, till exempel vid utdelningen av en bilaga som riktar sig till äldre personer. Även i offentliga lokaler har man strävat efter att trycka till exempel ett offentligt meddelande och publikationen i fråga på båda språken. Vi lyssnar gärna på respons till exempel om tillgången till dessa tryckta publikationer, en rätt inriktning av språkversionerna och nya möjliga distributionskanaler på vårt vidsträckta välfärdsområde. Dessutom har vi postat tryckta publikationer om någon invånare inte annars ha kunnat få dem. Vi utvecklar och prövar många slags distributionssätt för att det ska vara möjligt att läsa om tjänsterna också i tryckta medier i hela området.

Svar på frågan: vid sidan av digitaliseringen behövs traditionell service. Hur man får detta att fungera.

Digitaliserade tjänster är ett komplement till våra traditionella fysiska tjänster och kan vid rätt användning och med rätt fokus bidra till ett ökat utbud av tjänster även på svenska. Vid uppgörande av servicestrategin samt servicenätutredningen bör det tas i beaktande hur servicen ska ordnas så att vården är tillgänglig även på svenska. Även tillgången till personal är en avgörande faktor för att garantera att vården även fungerar på svenska. Vi behöver ha ett tillräckligt antal personal med kunskaper i svenska och detta kan stödas genom bland annat språkkurser och övriga personalutbildningar på svenska, läroanstaltssamarbete, praktikplatser, fungerande rekryteringsprocesser, språkcinitament samt kartläggning och uppföljning av personalens språkkunskaper.

Fungerande vårdkedjor så att kunden kan styras till vård på önskat språk. För att garantera vård och service på svenska så kan det finnas behov av att uppgöra vårdstigar som kanske inte alltid är identiska med vård och service på finska. Svenskspråkig service ska även kunna garanteras så att de språkliga rättigheterna tillgodoses inom social- och hälsovården genom att uppgöra ett samarbetsavtal enligt 39 § i ordnandelagen mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena.

Vi behöver aktivt nya sätt att producera service på svenska och genom ett starkt samarbete med övriga tvåspråkiga välfärdsområden och organisationer kan detta förstärkas. Även vårt eget specialuppdrag att stödja utvecklandet av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna i hela landet har en betydande roll i detta utvecklingsarbete.

Svar på frågan: hur det arbetas för genuin tvåspråkighet

Detta bör genomsyras i beslutsfattande och den operativa ledningen för att på så sätt förankra ett positivt språkklimat i hela organisationen. Det

bör även synas i alla styrdokument och interna strukturer och garantera material internt och externt på två språk. Även uppgörande av riktlinjer för hur tvåspråkigheten beaktas i vår möteskultur bidrar till ett positivt språkklimat.

Uppgörande av ett språkprogram som är fastställt som ett styrdokument inom Västra Nylands välfärdsområde. Det påbörjas även ett språkambassadörsprogram för att förankra tvåspråkigheten inom våra enheter både inom serviceproduktionen och koncerttjänster.

Utveckla konceptet med "pokkaruotsi" (svenska kaffestunder för att våga prata svenska) inom organisationen. Vi ska tillåta och våga kommunicera på blandspråk, men även ha förståelse för att alla inte kan svenska/finska. Ju mer vi hör båda språken, desto mer lär vi oss och desto mer naturlig blir tvåspråkigheten.

Verksamheten bör kontinuerligt följas upp och för detta behöver uppgöras ändamålsenliga mätare.

och

2. konstatera att fullmäktigemotionen är slutbehandlad.

Behandling

Beslut

Välfärdsområdesstyrelsen godkände beslutsförslaget enhälligt.

Redogörelse

Ledamot Wickström och 20 andra ledamöter lämnade vid välfärdsområdesfullmäktiges sammanträde den 14 februari 2023 § 11 in SFP:s fullmäktigegrupps motion Servicen på svenska och finska måste fungera.

I fullmäktigemotionen föreslås följande:

- Välfärdsområdet ser över sina översättnings- och kommunikationsresurser för att garantera att all information finns tillgänglig på svenska och finska.
- En separat kanal där man kan ge respons om situationer där servicen inte fungerat på eget modersmål (svenska eller finska) öppnas.
- Välfärdsområdet påpekar till sina serviceleverantörer att servicen måste fungera på svenska. Ifall brister uppstår bör bristerna leda till vite.

Ett svar på de framförda sakerna ges i beslutsförslaget.

Enligt 26 § i förvaltningsstadgan har fullmäktigeledamöterna rätt att lämna in motioner i frågor som hänför sig till välfärdsområdets verksamhet. På en motion som inte påverkar budgeten och som undertecknats av minst 15 fullmäktigeledamöter ska välfärdsområdesstyrelsen så fort som möjligt men senast ett halvt år efter att motionen lämnats in förelägga ett svar för behandling i välfärdsområdesfullmäktige.

Bilagor

Tilläggsmaterial

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

För kännedom

Beslutshistoria