

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

**UTKAST**

xx.xx.2023  
luvn.fi

# Nationalspråksprogram

Behandlad: Nationalspråksnämnden 15.11.2023 § 40

## 1 Inledning

Västra Nylands välfärdsområde är tvåspråkigt, vilket innebär att de finsk- och svenskspråkiga invånarnas språkliga rättigheter och behov ska förverkligas och beaktas på ett jämlikt sätt. Välfärdsområdets service ska ordnas så att invånarna kan få betjäning på sitt eget språk, finska eller svenska, inom välfärdsområdets alla verksamhetsområden. Möjligheten att använda och få betjäning på sitt eget språk, finska eller svenska, är en förutsättning för att kundens språkliga rättigheter ska tillgodoses. Kunden avgör på vilket språk servicen ska ges.

Syftet med nationalspråksprogrammet är att främja förverkligandet av de språkliga rättigheterna och välfärdsområdets strategiska målsättningar. Språkliga rättigheter inom social- och hälsovården handlar dock inte bara om lagen, utan om att säkerhet och kvalitet. Att få vård på sitt känslospråk inverkar på vårdens kvalitet och slutresultat. Det är vårt gemensamma intresse och på vårt allas ansvar att ge god vård åt våra invånare oberoende av språk.

Nationalspråksprogrammet utgår från gällande lagstiftning, Västra Nylands välfärdsområdes förvaltningsstadga, välfärdsområdets strategi och svenska enhetens målsättningar. De språkliga rättigheterna bygger på lagstadgad grund. Enligt Finlands grundlag (731/1999) är landets nationalspråk finska och svenska. Myndigheter ska säkerställa att jämlikhetsprincipen förverkligas vid tillhandahållande av tjänster för svensk- och finskspråkiga personer. Social- och hälsovård ska i tvåspråkiga välfärdsområden ordnas så att kunderna blir betjänade på det språk de väljer, antingen finska eller svenska (Lag om ordnade av social- och hälsovård 612/2021). Enligt språklagen (423/2003) har var och en rätt att i kontakten med myndigheter använda det egna språket, svenska eller finska, samt att få betjäning på detta språk. Även i hälso- och sjukvårdslagen (1326/2010) samt i lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992) stadgas det om patientens språkliga

rättigheter. Övriga styrande lagar är Socialvårdslag (1301/2014), Lag om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000), Lag om välfärdsområden (611/2021), Lag om ordnande av social- och hälsovården i räddningsväsendet i Nyland (615/2021).

Tyngdpunkter för välfärdsområdets strategi:



Svenska enhetens uppgifter är att koordinera, stöda, utveckla och stärka tvåspråkigheten inom välfärdsområdet. Vårt välfärdsområde har även ett nationellt ansvar för att stöda utvecklingen av social- och hälsovårdstjänsterna på svenska, vilket vi gör i samarbete med de övriga tvåspråkiga välfärdsområdena och andra samarbetspartner.

## 1.1 Uppföljning

Nationalspråksprogrammet uppdateras minst en gång under fullmäktigeperioden eller oftare vid behov. Ansvaret för förverkligande av nationalspråksprogrammet ligger på hela organisationen. Svenska enheten ansvarar för uppföljningen. När indikatorerna som beskriver målen granskas redovisas även om målens förverkligande.

Dessutom följs det inom Västra Nylands välfärdsområde kontinuerligt upp att de språkliga rättigheterna förverkligas. Uppföljningen sker enligt de lagstadgade uppgifterna för Nationalspråksnämnden. Nämnden ska årligen lämna till välfärdsområdesstyrelsen en berättelse

om hur tjänsterna på minoritetens språk har genomförts.  
Välfärdsområdesstyrelsen lämnar till välfärdsområdesfullmäktige ett utlåtande om de åtgärder som nämndens berättelse ger anledning till.

## 2 Nationalspråksprogrammet målsättningar och åtgärder

Nationalspråksprogrammet har tre övergripande målsättningar och är i enlighet med linjedragningarna för tvåspråkighet:

1. Servicen är likvärdigt tillgänglig på båda nationalspråken
2. Vi har tillräckligt med tvåspråkig personal
3. Vi har en fungerande tvåspråkig organisation

### 2.1 SERVICEN ÄR LIKVÄRDIGT TILLGÄNGLIG PÅ BÅDA NATIONALSPRÅKEN

Målsättning/ Tyngdpunkter	Åtgärd
Vi har kunskap om hur servicen fungerar ur det språkliga perspektivet	<ul style="list-style-type: none"><li>• Behov, kvalitet, tillgång och kundnöjdhet följs upp enligt språkgrupp och serviceområde</li></ul>
Kundrådgivning och -styrning enligt önskat språk	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vi har fungerande telefonservice på båda språken</li><li>• Vi har fungerande digitala tjänster på båda språken</li><li>• Vi har fungerande processer för att styra kunden till servicen enligt språk</li><li>• Kraven för kundstyrning enligt språk beaktas i upphandlingen av det nya klient- och patientdatasystemet</li></ul>
Vi utvecklar servicen så att vi har fungerande vård- och servicekedjor på två språk	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vi tar i bruk nya metoder för att förbättra servicen på två språk</li><li>• Tvåspråkighetsbehovet beaktas i upphandlingsprocesserna</li><li>• Språket beaktas i relevanta utvecklingsprojekt</li><li>• Vi har ett fungerande samarbete inom organisationen</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vi har ett fungerande samarbete med de övriga tvåspråkiga välfärdsområdena och organisationerna</li></ul>
--	---

## 2.2 VI HAR TILLRÄCKLIGT MED TVÅSPRÅKIG PERSONAL

Målsättning/Tyngdpunkter	Åtgärd
Vi har uppgifter om personalens språkkunskaper och språkkunskaperna synliggörs	<ul style="list-style-type: none"><li>• Språkkunskaperna kartläggs och följs upp</li><li>• Personalens språkkunskaper är dokumenterade</li></ul>
Vi förbättrar den nuvarande personalens möjligheter att utveckla sina språkkunskaper	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vi erbjuder kontinuerligt språkkurser på arbetstid enligt behovet</li><li>• Viktiga interna personalutbildningar erbjuds på båda språken</li><li>• Vi främjar språkinläring genom lågtröskel metoder</li></ul>
Vi har klara rekryteringsriktlinjer och främjar rekryteringen av tvåspråkig personal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vi har tätt samarbete med läroanstalter</li><li>• Rekryteringsannonserna publiceras på två språk</li><li>• Vi har språkincitament för personal som betjänar på båda språken</li></ul>

## 2.3 VI HAR EN FUNGERANDE TVÅSPRÅKIG ORGANISATION

Målsättning/Tyngdpunkter	Åtgärder
Ett positivt språkklimat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vi har en aktiv språkambassadörs-verksamhet</li><li>• Det finns klara riktlinjer för interna möten och bemötanden</li><li>• Vi synliggör tvåspråkigheten</li></ul>
Tvåspråkigheten är beaktad i våra interna strukturer och styrdokument	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tvåspråkigheten är beaktad i de interna styrdokument</li><li>• Tvåspråkighetsprogrammet verkställs och följs upp årligen</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Svenska enheten har ett fungerande samarbete internt med organisationens enheter</li><li>• När välfärdsområdets förvaltningsstadga uppdateras ska de språkliga rättigheterna beaktas och stärkas.</li></ul>
Jämlik tillgång till material på båda språken	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vi garanterar fungerande översättningsprocesser och resurser som stöder dem</li><li>• Översättningsriktlinjerna har implementerats och följs upp</li><li>• Utveckling av översättningsverktyg</li></ul>