

## Personalkät 2023 - Henkilöstökysely 2023

Vi utreder personalens syn på hur väl servicen på svenska förverkligas. Svaren används både för att kunna utveckla den svenska servicen internt samt för att hitta möjliga samarbetsområden med andra välfärdsområden. Svara utgående från hur servicen fungerat under år 2023. Svaren behandlas anonymt.

Selvitämme henkilökunnan näkemystä siitä, kuinka hyvin palvelu ruotsinkielellä toteutuu. Vastauksia käytetään sekä ruotsinkielisen palvelun sisäiseen kehittämiseen sekä mahdollisten yhteistyöalueiden löytämiseksi muiden hyvinvointialueiden kanssa. Vastaa sen perusteella, miten palvelu on toiminut vuonna 2023. Vastaukset käsitellään anonyymisesti.

### 1. Serviceområde / Palvelualue

### 2. Servicelinje / Palvelulinja

### 3. Arbetsplats (kommun) / Työpaikka (kunta)

### 4. Arbetsuppgift / Työtehtävä:

- Främst patient-/klientarbete / Pääosin asiakas-/potilastyö
- Övrig kundbetjäning / Muu asiakaspalvelu
- Enbart administrativa uppgifter / Pelkästään hallinnolliset tehtävät
- Förman / Esimies
- Annan uppgift, vad? / Muu tehtävä, mikä?

### 5. Kunskaper i svenska / Ruotsinkielentaito

- modersmål / äidinkieli
- flytande / sujuva
- goda / hyvä
- nöjaktiga / tyydyttävä
- inga kunskaper / ei osaamista

6. Hur väl fungerar eller förverkligas följande tjänster på svenska inom din enhet? / Miten hyvin seuraavat palvelut toimivat tai ovat toteutettu ruotsiksi yksikössäsi?

	Mycket bra/Erittäin hyvin	Ganska bra/Melko hyvin	Ganska dåligt/Melko huonosti	Mycket dåligt/Erittäin huonosti	Finns inte inom min enhet/Ei ole yksikössäni	Kan inte säga/En osaa sanoa
Telefontjänst / Puhelinpalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Chat-service / Chat-palvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Mottagning / Vastaanotto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kundstyrning inom luvn / Asiakasohjaus luvn:in palveluihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kundstyrning till HUS / Asiakasohjaus HUS:n palveluihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vård och service i hemmet eller boende, avdelningsvård / Hoivaa ja palvelua kotona tai asumispalveluissa, osastohoito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Distansmottagning (ex. video, telefon) / Etävastaanotto (esim. video, puhelin)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kundanvisningar och -blanketter / Asiakasohjeet ja -lomakkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Patient- och klienthandlingar / Asiakas- ja potilastiedot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annan tjänst? / Muu palvelu?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Hur har din enhet organiserat sin verksamhet för att kunna betjäna kunderna på både finska och svenska? Du kan välja flera alternativ. / Miten yksikkösi on järjestänyt toimintaansa, jotta pystyitte palvelemaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Voit valita useampia vaihtoehtoja.

- Språket är en del av våra kvalitetsmätare / Kieli on yksi laatumittareistamme
- Vi betonar språkkunskaper i rekryteringen av personal / Korostamme kielitaitoa henkilöstön rekrytoinnissa
- Vi har öronmärkta svenskspråkiga tjänster / Meillä on korvamerkittyjä ruotsinkielisiä palveluita
- Vi informerar nyanställda om de språkliga rättigheterna och service på två språk / Tiedotamme uusille työntekijöille kielellisistä oikeuksista ja palvelusta kahdella kielellä
- Vi försöker planera arbetsturer så att någon svensktalande alltid finns på plats / Vi suunnittelemme työvuoroja siten, että paikalla on aina ruotsinkielentaitoinen henkilö
- Vi styr de svenskspråkiga klienterna till svenskkunnig personal / Ohjaamme ruotsinkielisiä asiakkaita ruotsinkielentaitoiselle henkilökunnalle
- Vi följer kontinuerligt upp personalens språkkunskaper / Seuraamme säännöllisesti henkilöstön kielitaitoa
- Vi ser till att vårdföreskrifter och information alltid finns på båda språken / Katsomme, että potilasohejeita ja muita tiedotteita löytyy molemmilla kielillä
- Vi har inga eller få svenskspråkiga kunder / Meillä ei ole tai ei juuri ole ruotsinkielisiä asiakkaita
- Annat, vad? / Muuta, mitä?

9. Vilka är de främsta hindren för en fungerande svenskspråkig service på din enhet enligt dig? Du kan välja flera alternativ. / Mitkä ovat mielestäsi pääasialliset esteet toimivalle ruotsinkieliselle palvelulle? Voit valita useampia vastauksia.

- Brist på svenskkunnig personal / Puute ruotsinkielentaitoisesta henkilökunnasta
- De svenskspråkiga kunderna styrs inte till den personal som kan svenska / Ruotsinkieliset asiakkaat eivät ohjaudu ruotsinkielentaitoiselle henkilökunnalle
- Jag vet inte vilka kunder som vill ha service på svenska / En tiedä ketkä asiakkaista haluavat palvelua ruotsiksi
- Jag vet inte vem i personalen som kan svenska / En tiedä kuka henkilökunnasta osaa ruotsia
- Personalens inställning / Henkilökunnan asenne
- Närförmännens inställning / Lähiesimiehen asenne
- Ledningens inställning / Johdon asenne
- Fungerande vårdstigar på svenska beaktas inte tillräckligt då man planerar och utvecklar tjänster / Toimivia hoitopolkuja ruotsinkielellä ei huomioida tarpeeksi palvelujen järjestämisessä ja kehittämisessä
- Brist på svenskspråkigt material / Puutteelliset materiaalit ruotsiksi
- Dåligt översatt material / Huonosti käännetyt materiaalit
- Något annat? / Jotain muuta?

10. Hur väl fungerar den interna servicen för personalen på svenska? / Miten hyvin sisäiset palvelut henkilöstölle toimivat ruotsin kielellä?

	Mycket bra/Erittäin hyvin	Ganska bra/Melko hyvin	Ganska dåligt/Melko huonosti	Mycket dåligt/Erittäin huonosti	Kan inte säga/En osaa sanoa
IT-stöd / IT-tuki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HR-stöd / HR-tuki	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Annat, vad? / Muuta, mitä? <input style="width: 150px; height: 20px;" type="text"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Inom vilka tjänster finns det enligt din uppfattning stora utmaningar att garantera service på svenska inom Västra Nylands välfärdsområde (skriv även vilken kundgrupp det gäller om det inte framkommer ur tjänstens namn)? /

Missä palveluissa on mielestäsi suuria haasteita varmistaa palvelua ruotsinkielellä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella (kirjoita myös mikä asiakasryhmä palvelu koskee, ellei se ilmene palvelun nimestä)?

12. Övriga kommentarer, utvecklingsförslag, önskemål eller god praxis gällande svensk service /  
Muita kommentteja, kehitysideoita, toivomuksia tai hyviä käytäntöjä ruotsinkielisestä palvelusta.