

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Kansalliskieli- ohjelma

Menetelmät ja mittarit



# 1. PALVELUT OVAT YHDENVERTAISESTI SAATAVILLA MOLEMMILLA KANSALLISKIELILLÄ

## Tavoite/Painopiste 1.1. Meillä on tietoa palvelujen toimivuudesta kielellisestä näkökulmasta

Toimenpiteet	Menetelmät	Aikataulu	Mittari
Tarpeet, laatu, saatavuus ja asiakastyytyväisyys seurataan kieliryhmittäin ja palveluittain	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sms-asiakastyytyväisyyskysely</li> <li>2. Yksiköiden omien asiakaskyselyiden kartoittaminen</li> <li>3. Nettipalautelomake</li> <li>4. Asukaskysely</li> <li>5. Ruotsinkielisten asiakasmäärän seuranta joidenkin palvelualueiden osalta</li> <li>6. Sisäinen valvonta (omavalvonta, riskienhallinta ym.)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pilotti syksyllä 2024</li> <li>2. Syksy 2024</li> <li>3. Kun uusi järjestelmä otetaan käyttöön</li> <li>4. Joulukuu 2024</li> <li>5. 2024-2025</li> <li>6. 2014-&gt;</li> </ol>	Hyvinvointialueella on jatkuvia mittareita saatavuudelle ja asiakastyytyväisyydelle (kyllä/ei)

## Tavoite/Painopiste 1.2. Asiakasneuvonta ja -ohjaus halutulla kielellä

Toimenpiteet	Menetelmät	Aikataulu	Mittari
Meillä on toimiva puhelinpalvelu molemmilla kielillä	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Määräaikainen seuranta tietyille palvelualueille</li> <li>2. Sms-asiakastyytyväisyyskysely</li> <li>3. Kielivalintalinjojen käyttöönotto</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Syksy 2024</li> <li>2. 2025-&gt;</li> <li>3. 2025 / 2026 -&gt;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Osuus soitoista, jotka on pystytty käymään ruotsinkielellä</li> <li>2. Osuus ruotsinkielisistä, jotka ovat saaneet palvelua haluamallaan kielellä</li> <li>3. Puhelinlinjojen määrä kielivalinnalla</li> </ol>
Meillä on toimivat digitaaliset palvelut molemmilla kielillä	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tarkastellaan ja kehitetään Raaseporin osaamiskeskuksessa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2024-2027</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kielelliset oikeudet toteutuvat määritellyissä digitaalisissa palveluissa ja etäpalveluissa (kyllä/ei)</li> </ol>
Meillä on toimivat prosessit asiakkaan ohjaamiseksi palveluihin kielen mukaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vaatimukset asiakasohjauksesta kielten perusteella otetaan huomioon uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmän hankinnassa.</li> <li>2. Asiakkaan kielivalinta on huomioitu ensilinjan asiakas- ja neuvontapalveluissa.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Syys-lokakuu 2024 (kun hankintavaatimukset määritetään)</li> <li>2. 2024-&gt;</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Huomioitu hankinnoissa (kyllä/ei)</li> <li>2. Huomioitu ensilinjan palveluissa (kyllä/ei)</li> </ol>

# 1. PALVELUT OVAT YHDENVERTAISESTI SAATAVILLA MOLEMMILLA KANSALLISKIELILLÄ

**Tavoite/Painopiste 1.3. Kehitämme palveluja siten, että meillä on toimivat hoito- ja palveluketjut kahdella kielellä**

Toimenpiteet	Menetelmät	Aikataulu	Mittari
Etsimme uusia keinoja palvelujen parantamiseksi kahdella kielellä	Kehitetään mm. Raaseporin osaamiskeskuksen yhteydessä	2024-2027	Uusien menetelmien määrä
Kaksikielisyystarve huomioidaan hankinnoissa	Säännöllinen seuranta hankinnoissa	2023->	Huomioitu hankinnoissa (kyllä/ei)
Kieli huomioidaan keskeisissä kehittämishankkeissa	Kielikysymys on mukana projektikortissa	2023 ->	Huomioitu olennaisissa projekteissa (kyllä/ei)
Organisaatiomme sisäinen yhteistyö on toimivaa	Menetelmiä ja työtapoja on kehitetty	2024->	Kyllä/ei
Yhteistyö muiden kaksikielisten hyvinvointialueiden ja järjestöjen kanssa on toimivaa	1. Meillä on säännöllisiä tapaamisia kaksikielisten hyvinvointialueiden verkostojen puitteissa. 2. Verkostot työskentelevät sovittujen vuosisuunnitelmien mukaan	1. 2023-> 2. 2023->	1. Tapaamisten määrä 2. Toteutettu vuosisuunnitelman mukaisesti (kyllä/ei)

## 2. MEILLÄ ON RIITTÄVÄSTI KAKSIKIELISTÄ HENKILÖKUNTAA

### Tavoite/Painopiste 2.1. Meillä on tietoa henkilöstön kielitaidosta ja kielitaito tehdään näkyväksi

Toimenpiteet	Menetelmät	Aikataulu	Mittari
Kielitaitoa kartoitetaan ja dokumentoidaan	Yhteistyössä HR:n kanssa	1. Touko-syyskuu 2024 2. 2025-2026 (viimeistään kun uusi APTJ-järjestelmä otetaan käyttöön) 3. 2025 ->	1. Henkilöstön äidinkieli on kartoitettu ja dokumentoitu (kyllä/ei) 2. Henkilöstön muita kielitaitoja ovat kartoitettu ja dokumentoitu (kyllä/ei) 3. Kielitasotestit on otettu käyttöön (kyllä/ei)
Henkilöstön kielitaito seurataan	Kielitaidot seurataan esim. kehitys- ja tavoitekeskusteluissa	2025->	Henkilöstön kielitaidot on seurattu (kyllä/ei)

### Tavoite/Painopiste 2.2. Parannamme nykyisen henkilöstön mahdollisuuksia kehittää kielitaitoaan

Toimenpiteet	Menetelmät	Aikataulu	Mittari
Tarjoamme riittävästi kielikursseja työajalla	Yhteistyössä HR:n kanssa	2023 ->	Tarjottujen kielikoulutusten määrä sekä osallistujamäärä
Sisäisiä henkilöstökoulutuksia tarjotaan molemmilla kielillä	Arvioidaan henkilöstökyselyssä		Henkilöstö on saanut tärkeitä koulutuksia ruotsiksi (kyllä/ei)
Edistämme kielen oppimista matalan kynnyksen keinoin		2023 ->	Uusia menetelmiä on otettu käyttöön (kyllä/ei)

## 2. MEILLÄ ON RIITTÄVÄSTI KAKSIKIELISTÄ HENKILÖKUNTAA

**Tavoite/Painopiste 2.3. Meillä on selkeät rekrytointilinjaukset ja edistämme kaksikielisen henkilöstön rekrytointia**

<b>Toimenpiteet</b>	<b>Menetelmät</b>	<b>Aikataulu</b>	<b>Mittari</b>
Teemme tiivistä yhteistyötä oppilaitosten kanssa		2024->	1. Luotu verkosto oppilaitosten kanssa (kyllä/ei) 2. Yhteistyösopimusten määrä 3. Ruotsinkielisten harjoittelijoiden määrä
Rekrytointi-ilmoitukset julkaistaan kahdella kielellä		1. 2024->	Prosentuaalinen osuus ilmoituksista ruotsiksi
Tarjoamme kannustimia molemmilla kielillä palvelevalle henkilöstölle		1. 2024->	On / ei ole



### 3. MEILLÄ ON TOIMIVA KAKSIKIELINEN ORGANISAATIO

#### Tavoite/Painopiste 3.1. Positiivinen kieli-ilmapiiiri

Toimenpiteet	Menetelmät	Aikataulu	Mittari
Meillä on aktiivista kielilähettilästoimintaa	1. Kysely toiminnasta	1. 2024 -> 2. Joulukuu 2024	1. Kielilähettiläiden määrä 2. Toiminta toimii (kyllä/ei)
Sisäisiä kokouksia ja kohtaamisia varten on selkeät linjaukset	1. Kokouslinjaukset pannaan täytäntöön 2. Arvioidaan henkilöstökyselyssä	1. 2024-> 2. Joulukuu 2024	1. On hyväksyttyjä kokouslinjauksia (kyllä/ei) 2. Kaksikielisyys näkyy paremmin sisäisissä kokouksissa (kyllä/ei)
Teemme kaksikielisyttä näkyväksi	1. Kieli tehdään näkyväksi kaikilla organisaation tasoilla 2. Arvioidaan henkilöstökyselyssä	1. 2024-> 2. Joulukuu 2024	Kaksikielisyys näkyy paremmin koko organisaatiossa (kyllä/ei)

#### Tavoite/Painopiste 3.2. Kaksikielisyys on huomioitu sisäisissä rakenteissamme ja ohjausasiakirjoissamme

Toimenpiteet	Menetelmät	Aikataulu	Mittari
Kaksikielisyys on huomioitu sisäisissä ohjausasiakirjoissa	Huomioidaan ainakin hallintosäännössä, hyvinvointialuestrategiassa, palvelustrategiassa sekä talousarviossa ja taloussuunnitelmassa	2023 ->	On huomioitu / ei ole huomioitu
Kaksikielisyysohjelmaa toteutetaan ja seurataan vuosittain		2024->	Kyllä/ei
Ruotsinkielinen yksikkö tekee sujuvaa sisäistä yhteistyötä organisaation muiden yksiköiden kanssa	Menetelmiä ja työtapoja kehitetään	2024->	Kyllä/ei
Hyvinvointialueen hallintosääntöä päivittäessä on otettava huomioon ja vahvistettava kielellisiä oikeuksia	Kansalliskielilautakunta antaa lausunnon	2024-2025?	Lausunto on annettu (kyllä/ei)

### 3. MEILLÄ ON TOIMIVA KAKSIKIELINEN ORGANISAATIO

#### Tavoite/Painopiste 3.3. Materiaalit ovat yhdenvertaisesti saatavilla molemmilla kielillä

Toimenpiteet	Menetelmät	Aikataulu	Mittari
Varmistamme toimivat käännösprosessit ja niitä tukevat resurssit	Käännöslinjaukset otetaan käyttöön ja seurataan	1. 2023-> 2. 2024->	1. Hyväksytyt käännöslinjaukset (kyllä/ei) 2. Omien kääntäjien määrä, ostopalveluiden osuus
Käännöstyökaluja kehitetään	1. Tekoäly-käännössovellus otetaan käyttöön kääntäjille 2. Tekoäly-käännössovellus otetaan käyttöön koko henkilöstölle 3. Termipankki julkaistaan intrassa	1. Pilotti kevät 2024, jatkuu syksyllä 2024 2. Pilotti kevät-kesä 2024 3. Elokuu 2024	1. On otettu käyttöön (kyllä/ei) 2. On otettu käyttöön (kyllä/ei) 3. On julkaistu (kyllä/ei)