

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Nationalspråks- programmet

Metoder och mätare



1. SERVICEN ÄR LIKVÄRDIGT TILLGÄNGLIG PÅ BÅDA NATIONALSPRÅKEN

Målsättning/ Tyngdpunkt 1.1. Vi har kunskap om hur servicen fungerar ur det språkliga perspektivet

Åtgärd	Metoder	Tidsplan	Mätare
Behov, kvalitet, tillgång och kundnöjdhet följs upp enligt språkgrupp och serviceområde	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sms-kundnöjdhetsförfrågan 2. Kartläggning av enheternas egna kundenkäter 3. Webbresponsblanketten 4. Invånarenkät 5. Uppföljning av svenskspråkig kundmängd för en del serviceområden 6. Intern kontroll (egenkontroll, riskhantering mm) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pilot hösten 2024 2. Hösten 2024 3. Då nya systemet tas i bruk 4. December 2024 5. 2024-2025 6. 2024-> 	Inom välfärdsområdet finns kontinuerliga mätare för tillgång och kundnöjdhet (ja/nej)

Målsättning/ Tyngdpunkt 1.2. Kundrådgivning och -styrning enligt önskat språk

Åtgärd	Metoder	Tidsplan	Mätare
Vi har fungerande telefonservice på båda språken	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidsbunden uppföljning för vissa serviceområden 2. Sms-kundnöjdhetsförfrågan 3. Ibruktagande av språkvalslinjer 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hösten 2024 2. 2025-> 3. 2024-> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Andel av samtalen som kunnat ges på svenska 2. Andel svenskspråkiga som fått service på önskat språk 3. Antal telefonlinjer med språkval
Vi har fungerande digitala tjänster på båda språken	<ol style="list-style-type: none"> 1. Granskas och utvecklas inom Raseborgs kompetenscenter 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2024-2027 	<ol style="list-style-type: none"> 1. De språkliga rättigheterna förverkligas i de definierade digitala tjänsterna och distanstjänsterna (ja/nej)
Vi har fungerande processer för att styra kunden till servicen enligt språk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kraven för kundstyrning enligt språk beaktas i upphandlingen av det nya klient- och patientdatasystemet 2. Kundens språkval är beaktat i första linjens kund- och rådgivningstjänster 	<ol style="list-style-type: none"> 1. September-oktober 2024 (då upphandlingskraven fastställs) 2. 2024-> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beaktade i upphandlingen (ja/nej) 2. Beaktade i första linjens tjänster (ja/nej)

1. SERVICEN ÄR LIKVÄRDIGT TILLGÄNGLIG PÅ BÅDA NATIONALSPRÅKEN

Målsättning/ Tyngdpunkt 1.3. Vi utvecklar servicen så att vi har fungerande vård- och servicekedjor på två språk

Åtgärd	Metoder	Tidsplan	Mätare
Vi tar i bruk nya metoder för att förbättra servicen på två språk	Utvecklas bl.a. inom Raseborgs kompetenscenter	2024-2027	Antal nya metoder
Tvåspråkighetsbehovet beaktas i upphandlingsprocesserna	Kontinuerlig uppföljning av upphandlingar	2023->	Beaktat i upphandlingar (ja/nej)
Språket beaktas i relevanta utvecklingsprojekt	Språkfrågan är med på projektkortet	2023 ->	Beaktat i relevanta projekt (ja/nej)
Vi har ett fungerande samarbete inom organisationen	Metoder och arbetssätt har utvecklats	2024->	Ja/nej
Vi har ett fungerande samarbete med de övriga tvåspråkiga välfärdsområdena och organisationerna	1. Vi har regelbundna möten inom nätverken för tvåspråkiga välfärdsområden 2. Nätverken jobbar enligt fastställda årsplaner	1. 2023-> 2. 2023->	1. Antal möten 2. Genomfört enligt årsplanen (ja/nej)

2. VI HAR TILLRÄCKLIGT MED TVÅSPRÅKIG PERSONAL

Målsättning/ Tyngdpunkt 2.1. Vi har uppgifter om personalens språkkunskaper och språkkunskaperna synliggörs

Åtgärd	Metoder	Tidsplan	Mätare
Språkkunskaperna kartläggs och dokumenteras	Samarbete med HR	1. Maj- september 2024 2. 2025-2026 (senast då det nya APTJ-systemet tas i bruk) 3. 2025 ->	1. Personalens modersmål är kartlagt och dokumenterat (ja/nej) 2. Personalens övriga språkkunskaper är kartlagda och dokumenterade (ja/nej) 3. Språknivåtester är tagna i bruk (ja/nej)
Personalens språkkunskaper följs upp	Språkkunskaperna följs upp i samband med t.ex. utvecklings- och målsamtalen	2025->	Personalens språkkunskaper har följts upp (ja/nej)

Målsättning/ Tyngdpunkt 2.2. Vi förbättrar den nuvarande personalens möjligheter att utveckla sina språkkunskaper

Åtgärd	Metoder	Tidsplan	Mätare
Vi erbjuder kontinuerligt språkkurser på arbetstid enligt behovet	Samarbete med HR	2023 ->	Antal språkkurser som erbjudits, samt deltagarantal
Viktiga interna personalutbildningar erbjuds på båda språken	Utvärderas i personalenkäten		Personal har fått viktiga utbildningar på svenska (ja/nej)
Vi främjar språkinläring genom lågtröskel metoder		2023 ->	Nya metoder tagits i bruk (ja/nej)

2. VI HAR TILLRÄCKLIGT MED TVÅSPRÅKIG PERSONAL

Målsättning/ Tyngdpunkt 2.3. Vi har klara rekryteringsriktlinjer och främjar rekryteringen av tvåspråkig personal

Åtgärd	Metoder	Tidsplan	Mätare
Vi har tätt samarbete med läroanstalter		2024->	1. Skapat ett nätverk med läroanstalter (ja/nej) 2. Antal samarbetsavtal 3. Antal svenskspråkiga praktikanter
Rekryteringsannonserna publiceras på två språk		2024->	Procentuella andelen annonser på svenska
Vi har språkincitament för personal som betjänar på båda språken		2024->	Har / har inte

3. VI HAR EN FUNGERANDE TVÅSPRÅKIG ORGANISATION

Målsättning/ Tyngdpunkt 3.1. Ett positivt språkklimat			
Åtgärd	Metoder	Tidsplan	Mätare
Vi har en aktiv språkambassadörs-verksamhet	Enkät om verksamheten	2024 ->	1. Antal Språkambassadörer 2. Verksamheten fungerar (ja/nej)
Det finns klara riktlinjer för interna möten och bemötanden	1. Implementera mötesriktlinjerna 2. Utvärderas i personalenkäten	1. 2024-> 2. December 2024	1. Det finns godkända mötesriktlinjer (ja/nej) 2. Tvåspråkigheten blivit synligare på interna möten (ja/nej)
Vi synliggör tvåspråkigheten	1. Språket synliggörs på alla nivåer i organisationen 2. Utvärderas i personalenkäten	1. 2024-> 2. December 2024	Tvåspråkigheten blivit synligare i hela organisationen (ja/nej)

Målsättning/ Tyngdpunkt 3.2. Tvåspråkigheten är beaktad i våra interna strukturer och styrdokument			
Åtgärd	Metoder	Tidsplan	Mätare
Tvåspråkigheten är beaktad i de interna styrdokumenterna	Beaktas åtminstone i förvaltningsstadgan, välfärdsområdesstrategin, servicestrategin samt budgeten och ekonomiplanen	2023 ->	Är beaktade/ är inte beaktade
Tvåspråkighetsprogrammet verkställs och följs upp årligen		2024->	Ja/nej
Svenska enheten har ett fungerande samarbete internt med organisationens enheter	Metoder och arbetssätt utvecklas	2024->	Ja/nej
När välfärdsområdets förvaltningsstadga uppdateras ska de språkliga rättigheterna beaktas och stärkas.	Utlåtande av nationalspråksnämnden	2024-2025	Utlåtande givits (ja/nej)

3. VI HAR EN FUNGERANDE TVÅSPRÅKIG ORGANISATION

Målsättning/ Tyngdpunkt 3.3. Jämlig tillgång till material på båda språken

Åtgärd	Metoder	Tidsplan	Mätare
Vi garanterar fungerande översättningsprocesser och resurser som stöder dem	Översättningsriktlinjerna implementeras och följs upp	1. 2023-> 2. 2024->	1. Godkända översättningsriktlinjer (ja/nej) 2. Antal egna översättare, andel köptjänster
Utveckling av översättningsverktyg	1. AI-översättningsapplikationen tas i bruk för översättarna 2. AI-översättningsapplikationen tas i bruk för personalen 3. Termbank publiceras på intra	1. Pilot våren 2024, fortsätter hösten 2024 2. Pilot våren-sommaren 2024 3. Augusti 2024	1. Tagits i bruk (ja/nej) 2. Tagits i bruk (ja/nej) 3. Har publicerats (ja/nej)