

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# Nationalspråks- programmet

Uppföljning 1-6/2024



# 1. SERVICEN ÄR LIKVÄRDIGT TILLGÄNGLIG PÅ BÅDA NATIONALSPRÅKEN



Framskrider enligt plan



Utmaningar / kräver utveckling



Har inte ännu påbörjats

| Målsättning/<br>Tyngdpunkter  | Åtgärd  | Hur det<br>framskrider | Kommentar                           |
|---|---|------------------------|-------------------------------------|
| Vi har kunskap om hur servicen fungerar ur det språkliga perspektivet               | Behov, kvalitet, tillgång och kundnöjdhet följs upp enligt språkgrupp och serviceområde         |                        |                                     |
| Kundrådgivning och -styrning enligt önskat språk                                    | Vi har fungerande telefonservice på båda språken  |                        | Tekniska utmaningar för uppföljning |
|   | Vi har fungerande digitala tjänster på båda språken   |                        |                                     |
|   | Vi har fungerande processer för att styra kunden till servicen enligt språk                     |                        |                                     |
| Vi utvecklar servicen så att vi har fungerande vård- och servicekedjor på två språk | Vi tar i bruk nya metoder för att förbättra servicen på två språk                               |                        |                                     |
|   | Tvåspråkighetsbehovet beaktas i upphandlingsprocesserna   |                        |                                     |
|   | Språket beaktas i relevanta utvecklingsprojekt  |                        |                                     |
|   | Vi har ett fungerande samarbete inom organisationen   |                        | Utvecklar modeller för samarbete    |
|   | Vi har ett fungerande samarbete med de övriga tvåspråkiga välfärdsområdena och organisationerna |                        |                                     |

## 2. VI HAR TILLRÄCKLIGT MED TVÅSPRÅKIG PERSONAL



Framskrider enligt plan



Utmaningar / kräver utveckling



Har inte ännu påbörjats

| Målsättning/ Tyngdpunkter  | Åtgärd  | Hur det framskrider | Kommentarer                               |
|--|---|---------------------|---|
| Vi har uppgifter om personalens språkkunskaper och språkkunskaperna synliggörs       | Språkkunskaperna kartläggs och dokumenteras                       |                     | Uppgifter saknas delvis                   |
|  | Personalens språkkunskaper följs upp                              |                     | Metod oklar                               |
| Vi förbättrar den nuvarande personalens möjligheter att utveckla sina språkkunskaper | Vi erbjuder kontinuerligt språkkurser på arbetstid enligt behovet |                     |   |
|  | Viktiga interna personalutbildningar erbjuds på båda språken      |                     | Varierar                                  |
|  | Vi främjar språkinlärning genom lågtröskel metoder                |                     | Bristande personalresurser                |
| Vi har klara rekryteringsriktlinjer och främjar rekryteringen av tvåspråkig personal | Vi har tätt samarbete med läroanstalter                           |                     |   |
|  | Rekryteringsannonserna publiceras på två språk                    |                     |   |
|  | Vi har språkincitament för personal som betjänar på båda språken  |                     | Beaktas delvis i det personliga tillägget |

### 3. VI HAR EN FUNGERANDE TVÅSPRÅKIG ORGANISATION



Framskrider enligt plan



Utmaningar / kräver utveckling



Har inte ännu påbörjats

| Målsättning/<br>Tyngdpunkter  | Åtgärd   | Hur det<br>framskrider | Kommentar                                |
|---|--|------------------------|--|
| Ett positivt<br>språkklimat   | Vi har en aktiv språkambassadörsverksamhet   |                        |  |
|   | Det finns klara riktlinjer för interna möten och bemötanden  |                        | Implementeringen utmanande               |
|   | Vi synliggör tvåspråkigheten   |                        | Implementeringen utmanande               |
| Tvåspråkigheten<br>är beaktad i våra<br>interna<br>strukturer och<br>styrdokument | Tvåspråkigheten är beaktad i de interna styrdokument   |                        |  |
|   | Tvåspråkighetsprogrammet verkställs och följs upp årligen  |                        |  |
|   | När välfärdsområdets förvaltningsstadga uppdateras ska de språkliga rättigheterna beaktas och stärkas. |                        |  |
| Jämlik tillgång<br>till material på<br>båda språken                               | Vi garanterar fungerande översättningsprocesser och resurser som stöder dem                            |                        |  |
|   | Översättningsriktlinjerna har implementerats och följs upp   |                        | Fungerar till stor del, vissa utmaningar |
|   | Utveckling av översättningsverktyg   |                        |  |