

Personalenkät 2024 - Henkilöstökysely 2024

Vi utreder personalens syn på hur väl servicen på svenska förverkligas inom LUVN. Svaren används för att utveckla den svenska servicen. Personal som jobbar på enheter, som enligt beslut är enspråkigt finskspråkiga, behöver inte svara på enkäten.

Första delen av enkäten handlar om hur servicen på svenska fungerar i din enhet, medan du i slutet av enkäten får ta ställning till samarbetet med andra enheter. Svara utgående från hur servicen fungerat under år 2024. Svaren behandlas anonymt.

Selvitämme henkilökunnan näkemystä siitä, kuinka hyvin LUVN:in palvelut ruotsinkielellä toteutuu. Vastauksia käytetään ruotsinkielisen palvelun kehittämiseen. Henkilöstön, joka työskentelee yksiköissä, jotka päätöksen mukaan ovat yksikielisesti suomenkielisiä, ei tarvitse vastata kyselyyn.

Kyselyn ensimmäinen osa käsittelee sitä, kuinka ruotsinkielinen palvelu toimii yksikössäsi, kun taas kyselyn lopussa voit ottaa kantaa yhteistyöhön muiden yksiköiden kanssa. Vastaa sen perusteella, miten palvelu on toiminut vuonna 2024. Vastaukset käsitellään anonymisesti.

1. Serviceområde / Palvelualue

Välj 

2. Servicelinje / Palvelulinja

Välj 

3. Arbetsplats / Työpaikka (flervalsfråga/monivalintakysymys)

- ☐ Hangö/Hanko
- ☐ Raseborg/Raasepori
- ☐ Ingå/Inkoo
- ☐ Sjundeå/Siuntio
- ☐ Lojo/Lohja
- ☐ Kyrslätt/Kirkkonummi
- ☐ Esbo/Espoo
- ☐ Grankulla/Kauniainen
- ☐ Vichtis/Vihti
- ☐ Högfors/Karkkila

4. Arbetsuppgift / Työtehtävä:

- ☐ Främst klient- och patientarbete / Pääosin asiakas- ja potilastyö
- ☐ Övrig kundbetjäning / Muu asiakaspalvelu
- ☐ Främst administrativa uppgifter / Pääosin hallinnolliset tehtävät
- ☐ Chef / Esihenkilö

5. Kunskaper i svenska / Ruotsinkielentaito

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

Om man valt goda, nöjaktiga eller inga kunskaper, ställdes även fråga 6.

6. Skulle du vilja lära dig bättre svenska? / Haluaisitko oppia ruotsia paremmin?

- ☐ Ja
- ☐ Nej
- ☐ Kanske

7. Hur väl fungerar eller förverkligas följande tjänster på svenska inom din enhet? Värdera endast de tjänster som finns i din enhet och som du har erfarenhet av. / Miten hyvin seuraavat palvelut toimivat tai ovat toteutettu ruotsiksi yksikössäsi? Arvioi ainoastaan palvelut, jotka löytyvät yksiköstäsi ja josta sinulla on kokemuksia.

	Mycket bra/Erittäin hyvin	Ganska bra/Melko hyvin	Ganska dåligt/Melko huonosti	Mycket dåligt/Erittäin huonosti	Kan inte säga/En osaa sanoa
Telefontjänst / Puhelinpalvelu	☐	☐	☐	☐	☐
Chat-service / Chat-palvelu	☐	☐	☐	☐	☐
Kundbemötande / Asiakkaan kohtaaminen	☐	☐	☐	☐	☐
Kundstyrning inom LUVN / Asiakasohjaus LUVN:in palveluihin	☐	☐	☐	☐	☐
Kundstryning till HUS / Asiakasohjaus HUS:n palveluihin	☐	☐	☐	☐	☐
Kundanvisningar och - blanketter / Asiakasohjeet ja - lomakkeet	☐	☐	☐	☐	☐
Patient- och klienthandlingar / Asiakas- ja potilastiedot	☐	☐	☐	☐	☐

8. 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 pystytte palvelemaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Voit valita useampia vaihtoehtoja.

- ☐ Vår enhet har tillräckligt med svenskkunnig personal / Meidän yksikössämme on riittävästi ruotsinkielentaitoista henkilökuntaa
- ☐ Vi betonar språkkunskaper i rekryteringen av personal / Korostamme kielitaitoa henkilöstön rekrytoinnissa
- ☐ 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 / Pyrimme suunnittelemaan työvuoroja siten, että paikalla on aina ruotsinkielentaitoinen henkilö
- ☐ Vi styr de svenskspråkiga klienterna till svenskkunnig personal / Ohjaamme ruotsinkielisiä asiakkaita ruotsinkielentaitoiselle henkilöstölle
- ☐ Vi följer kontinuerligt upp personalens språkkunskaper / Seuraamme säännöllisesti henkilöstön kielitaitoa
- ☐ Vi ser till att vårdföreskrifter och information alltid finns på båda språken / Katsomme, että potilasohjeita ja muita tiedotteita löytyy molemmilla kielillä
- ☐ Vi har inga eller få svenskspråkiga kunder / Meillä ei ole tai ei juuri ole ruotsinkielisiä asiakkaita

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

9a. De svenskspråkiga kunderna styrs inte till den svenskkunniga personalen, eftersom... / Ruotsinkieliset asiakkaat eivät ohjaudu ruotsinkielentaitoiselle henkilökunnalle, koska..

- ☐ det är brist på svenskkunnig personal / on puute ruotsinkielentaitoisesta henkilökunnasta
- ☐ man vet inte vem i personalen som kan svenska / ei tiedetä kuka henkilökunnasta osaa ruotsia
- ☐ man vet inte vilka kunder som vill ha service på svenska / ei tiedetä ketkä asiakkaista haluavat palvelua ruotsiksi
- ☐ något annat / jotain muuta

9b. Inställning, kunskap / Asenne, tietoa

- ☐ Personalens inställning / Henkilökunnan asenne
- ☐ Närförmannens inställning / Lähiesihenkilön asenne
- ☐ Ledningens inställning / Johdon asenne
- ☐ Brist på kunskap om de språkliga rättigheterna / Puutteellinen tieto kielellisistä oikeuksista

9c. Planering, material / Järjestäminen, materiaalia

- ☐ 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 käännetty materiaali

9d. Samarbete över enhetsgränserna / Yhteistyötä yksikkörajojen yli

- ☐ Brist på svenskkunnig personal på de andra enheterna / Puute ruotsinkielentaitoisesta henkilökunnasta muissa yksiköissä
- ☐ Man vet inte vem på de andra enheterna som kan svenska / Ei tiedetä, kuka muissa yksiköissä osaa ruotsia
- ☐ Det framkommer inte på vilket språk kunden vill ha service / Ei ilmene millä kielellä asiakas haluaa palvelua
- ☐ De språkliga rättigheterna respekteras inte / Kielellisiä oikeuksia ei kunnioiteta
- ☐ Annat / Muuta

10. Hur väl beaktas tvåspråkigheten internt? / Miten hyvin kaksikielisyys huomioidaan sisäisesti?

	Mycket bra/Erittäin hyvin	Ganska bra/Melko hyvin	Ganska dåligt/Melko huonosti	Mycket dåligt/Erittäin huonosti
Intern information / Sisäinen tiedotus	☐	☐	☐	☐
Möteskultur / Kokouskulttuuri	☐	☐	☐	☐
Personalutbildning / Henkilöstökoulutukset	☐	☐	☐	☐
IT-stöd / IT-tuki	☐	☐	☐	☐
HR-stöd / HR-tuki	☐	☐	☐	☐

11. Inom vilka tjänster finns det enligt din uppfattning stora utmaningar att garantera service på svenska inom LUVN? /

Missä LUVN:in palveluissa on mielestäsi suuria haasteita varmistaa palvelua ruotsinkielellä?

12. Om du fick ge ETT utvecklingsförslag gällande den svenska servicen, vad skulle det vara? / Jos saisit antaa YHDEN kehitysehdotuksen liittyen ruotsinkieliseen palveluun, mitä se olisi?