



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Nationalspråks- programmets uppföljning

1-12/2024

1. SERVICEN ÄR LIKVÄRDIGT TILLGÄNGLIG PÅ BÅDA NATIONALSPRÅKEN



Framskrider enligt plan



Utmaningar / kräver utveckling



Har inte ännu påbörjats

Målsättning/ Tyngdpunkter	Åtgärd	Hur det 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 + alla telefonlinjer fungerar ej felfritt på svenska
	Vi har fungerande digitala tjänster på båda språken		
	Vi har fungerande processer för att styra kunden till servicen enligt språk		Utvecklingen pågår
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		Prövar nya 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 men planerad kartläggning 2025
	Personalens språkkunskaper följs upp		Metod oklar men klargörs 2025
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 men beräknas stärkas bl.a. genom Raseborgs projekt
	Vi främjar språkinläring 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		Förbättrats genom AI-översättning
	Vi har språkincitament för personal som betjänar på båda språken		Beaktas delvis i det personliga tillägget

3. VI HAR EN FUNGERANDE TVÅSPRÅKIG ORGANISATION



Genomfört



Framskrider enligt plan



Utmaningar / kräver utveckling



Har inte ännu påbörjats

Målsättning/ Tyngdpunkter	Åtgärd	Hur det framskrider	Kommentar
Ett positivt språkklimat	Vi har en aktiv språkambassadörsverksamhet		Kunde stärkas ytterligare
	Det finns klara riktlinjer för interna möten och bemötanden		Implementeringen utmanande
	Vi synliggör tvåspråkigheten		Implementeringen utmanande
Tvåspråkigheten är beaktad i våra interna strukturer och 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 till material på båda språken	Vi garanterar fungerande översättningsprocesser och resurser som stöder dem		Fungerar till stor del, vissa utmaningar
	Utveckling av översättningsverktyg		