

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Nationalspråks- programmet uppföljning

10/2025



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		Mätare finns tillgängliga för en del tjänster, utvidgas hela tiden.
Kundrådgivning och -styrning enligt önskat språk	Vi har fungerande telefonservice på båda språken		De telefonlinjer vi har data om fungerar rätt bra. Tidvis utmaningar pga av personalsituationen.
	Vi har fungerande digitala tjänster på båda språken		Tjänsterna utvecklas tvåspråkigt.
	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		Nya metoder implementeras bl.a. genom utvecklingsprojekt.
	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		Av personalen har 68 % registrerat sitt modersmål i HR systemet. Servicelinjerna har dock egen uppföljning.
	Personalens språkkunskaper följs upp		Följs upp på servicenivå, men inte på organisationsnivå.
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, ej alltid möjligt.
	Vi främjar språkinläring genom lågröskel metoder		Nya metoder ska piloteras.
Vi har klara rekryteringsriktlinjer och främjar rekryteringen av tvåspråkig personal	Vi har tätt samarbete med läroanstalter		
	Rekryteringsannonserna publiceras på två språk		Alla annonser där svenskan nämns som krav/merit översätts.
	Vi har språkincitament för personal som betjänar på båda språken		Beaktas som en del av 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		Rekrytering och utveckling på gång.
	Det finns klara riktlinjer för interna möten och bemötanden		Riktlinjer finns, fungerar varierande i praktiken.
	Vi synliggör tvåspråkigheten		
Tvåspråkigheten är beaktad i våra interna strukturer och styrdokument	Tvåspråkigheten är beaktad i de interna styrdokument		
	Nationalspråksprogrammet verkställs och följs upp årligen		Uppdateras 2026.
	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		AI-översättningsverktyg har utvecklats.

Exempel på förbättringar i service på svenska

- Servicen:
 - Tvåspråkigheten har beaktats inom utvecklandet av den digitala tjänsten Lunna. Personalens språkkunskaper är dokumenterade, beaktas i arbetsskiftsplaneringen och chat-linjerna samt i eventuell tidsbokning.
 - Tvåspråkigheten har beaktats inom utvecklandet av de centraliserade kundrådgivning och -handledningstjänsterna (bl.a. Socialvård för under 65 åringar samt Senior-info).
 - Svenskspråkig hemvård, dagverksamhet samt rehabilitering på distans har centraliserats till Raseborgs teamet och garanteras därmed åt hela områdets invånare på svenska (Esbo med först efter årsskiftet).
 - Det finns fler mätare gällande hur väl servicen fungerar på svenska. Medeltalet för tillgång till service på svenska ligger närmare 4 (skala 1-5) för flera hälsovårdscentraler samt telefonlinjer.
- Tvåspråkig personal:
 - Språkkunskaper beaktas som en del av det personliga tillägget, men det möjliggör inte att alla som i sitt arbete använder båda nationalspråken har rätt till tillägget.
 - Rekryteringsannonser finns i större grad på svenska.
 - Nya metoder för språkinläring för såväl personal som studerande piloteras.
- Tvåspråkig organisation:
 - Interna nyheter och anvisningar finns i större grad på svenska.
 - På interna möten/tillställningar finns oftare svenska inslag eller tvåspråkiga dior.