

Kymmenedalens välfärdsområdes språkprogram

Inledning

Kymmenedalens välfärdsområde är tvåspråkigt och det har skyldighet att se till att rättigheterna för den finsk- och svenskspråkiga befolkningen tillgodoses jämnt i alla ärenden inom alla välfärdsområdets serviceområden. Enligt 5 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård ska social- och hälsovården i tvåspråkiga välfärdsområdens område ordnas på både finska och svenska så att kunderna blir betjänade på det språk de väljer, antingen finska eller svenska.

Bestämmelser om medborgarnas rättigheter att erhålla tjänster på sitt modersmål och om myndigheternas skyldigheter att producera dessa tjänster finns i Finlands grundlag, språklagen, lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda samt i speciallagstiftningen om hälso- och sjukvården, specialistsjukvården och socialväsendet.

Enligt 35 § i språklagen är tvåspråkiga myndigheter skyldiga att främja tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna enligt lika grunder och vid behov vidta särskilda åtgärder för att uppnå detta. Myndigheterna ska trygga förverkligandet av likställighetsprincipen i betjäningen av både finsk- och svenskspråkiga klienter. Enligt språklagen har alla rätt att använda sitt modersmål, antingen finska eller svenska, och få betjäning på detta språk hos myndigheterna.

6 § i hälso- och sjukvårdslagen förutsätter att tvåspråkiga samkommuner (välfärdsområden) ska ordna hälso- och sjukvård på finska och svenska. Dessutom förutsätter 4 § i socialvårdslagen att samkommunen (välfärdsområdet) ska vid övervägandet och granskningen av socialvårdens tillvägagångssätt och lösningar beakta klientens språkliga bakgrund. Även i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården föreskrivs det om klientens/patientens språkliga rättigheter. Klienten/patienten ska således betjänas på det nationalspråk som hen väljer.

Möjligheten att använda sitt språk påverkar avsevärt erfarenheten av den service som ges. I servicesituationen är språket inte bara ett verbalt verktyg, utan det har också en tydlig emotionell dimension. Därför har patientens möjlighet att använda sitt språk en stor påverkan på hur vårdens kvalitet upplevs.

Språket och patientens behov av att bli förstod påverkar klient-, patient- och personsäkerheten. Genomförandet av de språkliga rättigheterna är också en förutsättning för tillgodoseendet av andra rättigheter, såsom patientens självbestämmanderätt och rätt till information.

Enligt 41 § i lagen om välfärdsområden ska strategin i de tvåspråkiga välfärdsområdena ta hänsyn till tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna vid ordnandet och produktionen av tjänster.

Enligt 95 § i lagen om välfärdsområden ska förvaltningsstadgan dessutom innehålla bestämmelser som behövs för att trygga tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna i välfärdsområdets förvaltning på det sätt som anges i språklagen och någon annanstans i lag. (Förvaltningsstadgan måste justeras till denna del)

Språkprogrammet

Detta språkprogram stöder Kymmenedalens välfärdsområdes värden som är följande: människonärhet, pålitlighet, förnybarhet och delaktighet.

Språkprogrammets syfte är att ge hela personalen från gräsrotsnivån till den högsta ledningen strukturerat och systematiskt stöd i syfte att uppnå de språkliga rättigheterna som föreskrivs i lagstiftningen. Tanken är att patientens rätt att få service på sitt modersmål, finska eller svenska, är närvarande parallellt i all verksamhet.

I språkprogrammet avses med uttrycket patientens eget språk landets nationalspråk, finska och svenska, som är likvärdiga. Programmet täcker härmed välfärdsområdets officiella språk.

Språkprogrammet har sammanställts för två huvudsakliga målgrupper; patienterna som får vård och service på sitt eget språk, finska eller svenska, och personalen som ger vård och service på dessa språk.

Välfärdsområdets nationalspråksnämnd utreder, utvärderar och fastställer vilka tjänster den språkliga minoriteten behöver få på sitt eget språk och följer tillgången till och kvaliteten hos dessa tjänster, (förvaltningsstadgan § 13) samt lägger fram åtgärdsförslag för välfärdsområdesstyrelsen om hur de tjänster och servicekedjor som tillhandahålls den språkliga minoriteten ska utvecklas och om kraven på personalens språkkunskaper och utvecklingen av språkkunskaperna.

Administrativa dokument

Välfärdsområdesstyrelsens och välfärdsområdesfullmäktiges föredragningslistor och protokoll upprättas på finska.

Rubrikerna på välfärdsområdesstyrelsens föredragningslistor och protokoll, beslutsförslagen och besluten översätts till svenska. Protokollet kan dock justeras innan översättningarna blir färdiga, eftersom den finskspråkiga texten är avgörande. Utdrag ur välfärdsområdesstyrelsens protokoll utfärdas som översättningar till svenska om man för det beslut som protokollet hänför sig till begär ett utlåtande eller godkännande från en medlemskommun och den fortsatta behandlingen av ärendet kräver behandling i medlemskommunens förtroendeorgan. Vid oklarheter är den finskspråkiga texten avgörande.

Välfärdsområdesfullmäktiges föredragningslistor och protokoll översätts till svenska i sin helhet. Protokollet kan dock justeras innan översättningarna blir färdiga, eftersom den finskspråkiga texten är avgörande. Vid oklarheter är den finskspråkiga texten avgörande.

Individsektionens protokollsutdrag översätts till svenska om ärendet har kommit till behandling på svenska.

Det tvåspråkiga välfärdsområdets förvaltningsstadga och motsvarande regler utfärdas på finska och svenska.

Av de administrativa dokumenten översätts följande till svenska:

- Vårdsområdets strategi
- Förvaltningsstadga
- Verksamhetsstadga
- Språkprogrammet

De ovan nämnda dokumenten översätts och bifogas vårdsområdesstyrelsens och vårdsområdesfullmäktiges protokoll.

Bilagorna översätts också om man av förtroendeorganen begär ett utlåtande om ärendet i fråga.

Språkprogrammets verkställande och tjänster

patienter/klienter

Patienter som talar svenska som modersmål uppmuntras att använda sitt modersmål när de sköter sina ärenden hos oss. Med detta kan man stöda utvecklingen av personalens språkkunskaper. Språkprogrammet betonar att klienten/patienten ska betjänas på hans modersmål, finska eller svenska.

Utgångspunkten för språkprogrammet har varit att trygga tillgodoseendet av klientens/patientens språkliga rättigheter som beskrivs i bland annat språklagen, grundlagen och hälso- och sjukvårdslagen. Betjäningen/behandlingen av alla klienter/patienter är lika viktig oberoende av vilket språk hen använder.

Klienten/patienten får i varje situation själv bestämma vilket språk som ska användas med hen.

Följande dokument skickas på begäran på finska/svenska:

- Kallelsebrev
- Officiella meddelanden
- Vårdanvisningar
- Officiella broschyrer
- Social- och patientombudsmannens tjänster
- Beslut
- Sammanfattningar av vårdperioder
- Utlåtanden
- Klient-/patientjournaler
- Epikriser

Vid oklarheter är den finskspråkiga texten avgörande.

Förverkligandet av språkprogrammet följs upp genom enkätundersökningar samt genom att mäta klientnöjdheten/-responsen och social- och patientombudsmannens respons. Nationalspråksnämnden följer upp och övervakar förverkligandet av programmet.

Personal

Personalen måste känna till att Kymmenedalens välfärdsområde är en tvåspråkig organisation och veta vad det innebär.

Personalen ska ha tillräckliga språkkunskaper med tanke på klient- och patientsäkerheten och deras språkkunskaper ska garantera en hög kvalitet inom vården och tjänsterna också när klienten/patienten väljer svenska som kommunikationsspråk.

Tjänsteinnehavarnas och de anställdas språkkunskaper ska uppfylla separat bekräftade och genom beslut fastställda krav.

Det är viktigt att alla förstår att den vård/service som klienten/patienten får på sitt modersmål (finska/svenska) är en del av kvaliteten på den vård/service som välfärdsområdet tillhandahåller. Klienterna/patienterna uppskattar att personalen försöker betjäna varje klient/patient på hans modersmål (finska/svenska) och utvecklar därmed också personalens språkkunskaper.

Välfärdsområdets styrelse och styrgrupp

Ledningen förbinder sig till, övervakar, utvecklar och möjliggör de tvåspråkiga tjänsterna och genomförandet av språkprogrammets mål samt reserverar tillräckliga resurser för att sköta uppgifterna.

Välfärdsområdesdirektören och verksamhetsområdenas direktörer

Ansvarar för produktionen av välfärdsområdets tjänster till välfärdsområdets klienter/patienter med beaktande av de språkliga rättigheterna. Följer upp och övervakar för egen del resultatområdenas förpliktelse till genomförandet av språkprogrammet.

Välfärdsområdets ledning ansvarar för att språklagstiftningen efterlevs och varje resultatområde ska ta hand om tillgodoseendet av klienternas/patienternas språkliga rättigheter.

Resultatområdesdirektörerna

Förbinder sig till att inom sina verksamhets-/serviceområden genomföra åtgärderna enligt språkprogrammet samt mäta och rapportera uppgifterna och verkställandet enligt planen.

Beaktar vid behov det svenska språket i rekryteringar.

Säkerställer och utreder att resultatområdets personal har tillräckliga språkkunskaper för att sköta uppgifterna och uppfylla den fastställda språkkravsnivån. Ansvarar för genomförandet av den svenskspråkiga servicen inom sitt resultatområde.

Cheferna

Möjliggör deltagande i utbildningar i svenska språket. Uppmuntrar till användning av svenska språket och föregår som ett gott exempel för personalen. Cheferna beaktar om möjligt tillräckliga svenskunskaper i arbetsskiftsplaneringen för att garantera patientsäkerheten.

Nationalspråksnämnden

Utvecklar, samordnar och övervakar språkprogrammets mål och följer upp framskridandet av målen. Rapporterar genomförandet av språkprogrammet till styrelsen varje år. Nationalspråksnämnden övervakar att den officiella kommunikationen sker på två språk.

Koncerttjänster

Koncerttjänsterna övervakar efterlevnaden av språkprogrammet i välfärdsområdet. Svenska språket beaktas i personalpolitiska ärenden. Koncerttjänsterna planerar och genomför ett rättvist och gemensamt verksamhets sätt för personer som ansvarar för den svenskspråkiga verksamheten. I rekryteringsannonserna anges språkkravet som antingen motsvarar behörighetskravet eller förutsätts av uppgifterna och som är meriterande. Koncerttjänsterna ordnar behövlig utbildning i svenska språket. De rapporterar årligen beloppet för språkbrukstillägget för resultatområdena och deras verksamhets- och serviceområden till välfärdsområdesstyrelsen. Koncerttjänsterna beaktar svenska språket samtidigt i alla kommunikationsfunktioner. Av webbsidornas och portalernas officiella delar ska en svenskspråkig version finnas. Officiella kungörelser, broschyrer och reklamslag publiceras på båda språken, och de publiceras samtidigt på finska och svenska. Alla processer och anvisningar planeras med beaktande av tidsplanen för översättning och översättningens korrekthet.

Ekonomi och effektivitet

Det tvåspråkiga välfärdsområdet måste ta hänsyn till att områdets tvåspråkighet innebär att tjänster produceras på båda språken. Upprätthållandet av den lagstadgade tvåspråkigheten ökar välfärdsområdets kostnader, men är en skyldighet som inte kan väljas bort genom att åberopa brist på resurser.

I budgeten ska det reserveras tillräckliga resurser för att trygga servicen i enlighet med språklagen. Språkservicen är ett krav när man skaffar produkter, tjänster och datasystem med en kontaktyta för patienten.

Processer

Varje resultatområde har en namngiven ansvarig person som ansvarar för efterlevnaden av språkprogrammet i resultatområdets verksamhet. De ansvariga personerna bildar ett nätverk för att kunna stödja varandra i arbetet med språkprogrammet.

Bilaga 1. Åtgärdsprogram

MÅL	ÅTGÄRDER
I alla vård- och servicekontakter uppmuntrar man använda det språk som klienten/patienten väljer (finska/svenska).	Chefen uppmuntrar personalen att använda båda inhemska språken med klienterna/patienterna. Personalen informeras om språkprogrammet. När en vård- och servicerelation inleds frågar personalen klienten vilket språk hen vill använda. Den finskspråkiga personalen som behöver svenska språket i sitt dagliga arbete får delta i svenskspråkig utbildning/språkutbildning som äger rum på arbetstid.
De skriftliga klient-/patientanvisningarna är på begäran tillgängliga på finska och på svenska.	Klient-/patientanvisningarna upprättas på begäran på båda språken (finska och svenska). För översättning reserveras tillräckliga resurser.
Klienten/patienten får på begäran beslut, utlåtanden, sammanfattningar av vårdperioder och klient-/patientjournaler på finska eller svenska.	De dokument som skickas till klienten/patienten översätts på begäran till klientens/patientens modersmål (svenska/finska). För översättning reserveras tillräckliga resurser.
Välfärdsområdets officiella kommunikation produceras på båda språken i enlighet med detta program.	Allt officiellt informationsmaterial som är avsett för klienterna/patienterna upprättas på begäran på både finska och svenska. För översättning reserveras tillräckliga resurser.
Klienten/patienten betjänas på sitt modersmål (finska/svenska).	Vid rekrytering beaktas de sökandes språkkunskaper beroende på uppgiften. Rekryteringsannonserna publiceras på internet och i tidningar i de tvåspråkiga områdena vid behov på både finska och svenska. I annonserna ska det anges vilka språkkunskaper arbetet förutsätter eller vilka språkkunskaper som räknas som meriterande. Vid vissa verksamhetsställen krävs av de sökande goda muntliga och skriftliga kunskaper i båda inhemska språken.
Personalen har tillräckliga språkkunskaper för att kunna betjäna på både finska och svenska.	Vid vissa verksamhetsställen säkerställs språkkunskaperna hos personal som deltar i klient-/patientkontakter i utvecklingssamtal. Personalen uppmuntras att delta i språkutbildningar.
Personalen har möjlighet att utveckla sina språkkunskaper.	Chefen ser till att de anställda vid behov har möjlighet att delta i språkutbildningar. Språkutbildningsutbudet är tillräckligt och dess innehåll motsvarar personalens behov.

Personalens finsk- och svensk-kunskaper och praktiska språkfärdighet påverkar också lörens storlek.	Till anställda vars uppgifter kräver betjäning av klienter/patienter på båda språken betalas språkbrukstillägg.
Personalen har möjlighet att få svenskspråkig fortbildning.	Utbudet beaktas varje år när utbildningen planeras. Samarbetet med yrkesläroanstalter och enheter som erbjuder fortbildning är aktivt.
Det säkerställs att klientens/patientens språkliga rättigheter tillgodoses i alla skeden under service-/vårdprocessen.	Genom befolkningsdatasystemet upprätthålls informationen om klientens/patientens modersmål (finska/svenska) i klient- och patientdatasystemen.
Vid upphandlingar som gäller inköp av vård/service anges som krav vård-/serviceproduktion på båda inhemska språken.	I anbudsbegäran och avtal anges vid behov som krav att de tjänster som välfärdsområdet köper ska vid behov finnas på både finska och svenska.
I utvecklingsarbetet beaktas båda inhemska språken.	I olika utvecklingsarbetsgrupper beaktas båda inhemska språken om utvecklingsobjektet gäller den svenskspråkiga befolkningen.
Förverkligandet av språkprogrammet följs upp.	Varje enhet svarar för efterlevnaden av språkprogrammet i sin egen verksamhet. Nationalspråksnämnden följer upp förverkligandet av språkprogrammet.