



Mellersta Österbottens social- och
hälsovårdssamkommun

SPRÅKPROGRAM

gällande finska och svenska språket

Ansvarsperson: utvecklingsdirektör Jussi Salminen

Godkänts av: Styrelsen 6.3.2017, Fullmäktige 29.5.2017
Styrelsen 20.1.2020, Fullmäktige 2.6.2020

Inledning

Mellersta Österbottens social- och hälsovårdssamkommun Soite inledde sin verksamhet 1.1 2017. Soite är en regional samkommun som inkluderar primär- och specialservice samt social- och hälsovårdsservice, och Soites verksamhet är indelad i följande fem verksamhetsområden:

- Hälso- och sjukvårdstjänster
- Vården och omsorgen
- Familjernas tjänster
- Omsorger om utvecklingsstörda och handikapptjänster
- Stöd för ledningen och produktionsmässiga stödtjänster

Inom Soite fusioneras följande organisationer:

- Mellersta Österbottens samkommun för specialistsjukvård och grundservice Kiuru (inkl. Mellersta Österbottens centralsjukhus och Peruspalveluliikelaitos Jyväskylä)
- Social- och hälsovårdstjänsterna i Karleby (inkl. Kronoby)
- Social- och hälsovårdstjänsterna i Perho kommun

I den tvåspråkiga integrerade samkommunen Soite bygger arbetet för patientens/klientens vård på värderingar så som respektfullt bemötande, öppenhet, delaktighet, ansvarsfullhet och jämlikhet. Dessa värderingar omfattar även patientens/klientens rättighet att få vård på sitt eget modersmål, och med modersmål avser man i detta språkprogram svenska eller finska. Denna tanke är utgångspunkten för utarbetandet av språkprogrammet.

Förvaltnings- och registreringspråk inom Soite är finska språket. Med undantagstillstånd beviljat av organisationen är det möjligt att göra registreringar i klient- och patientdatasystemen också på svenska (t.ex. social- och hälsovårdstjänsterna inom Kronoby kommun). Undantagstillstånden beviljas i enlighet med förvaltningsstadgan (gällande patientuppgifterna av chefsöverläkaren, gällande klientuppgifter inom socialvården av socialdirektören). Soites patient- och klientdatasystem uppdateras i enlighet med uppgifterna hos myndigheten för digitalisering och befolkningsdata. I befolkningsdataregistrets uppgifter anges personens officiella modersmål/betjäningsspråk. De här uppgifterna finns i Soites patient- och klientdatasystem och kan ses av alla yrkesutbildade anställda. Det kan göras en särskild anteckning i patientens och klientens kontaktuppgifter om att patienten vill ha sina epikriser på svenska. Därtill har patienten/klienten rätt att alltid begära att få sina epikriser på det språk hen vill (finska eller svenska).

Inom Soite förenas tjänsterna på ett klient- och patientorienterat sätt där både social- och hälsovårdsenheterna verkar i ett nära yrkesövergripande samarbete. Vårt mål är ett äkta innehållsrikt klientorienterat servicesystem genom vilket man kan åstadkomma lägre barriärer mellan social- och hälsovården samt primär- och specialtjänsterna, och kan producera tjänster för vårt landskap och befolkningen i närområdet i form av mer helgjutna servicekedjor än tidigare.

Samkommunen Soites motto är ”Människan i centrum”. Kring detta motto och denna grundprincip koncentreras grundtanken med servicesystemet för hela Mellersta Österbotten.

Medlems- och avtalskommuner

Inom samkommunen Soite finns nio medlemskommuner (Karleby, Kronoby, Kaustby, Kannus, Vetil, Perho, Halso, Lestijärvi, Toholampi) och för specialistsjukvårdens del ännu Reisjärvi, och kommunernas sammanlagda befolkningstal är ca 78 000 personer. Samkommunen Soite är det närmast liggande jourhavande sjukhuset

för cirka 200 000 invånare, av vilka cirka 40 000 har svenska som modersmål. Enligt 6 § i hälso- och sjukvårdslagen ska tvåspråkiga kommuner och samkommuner som omfattar tvåspråkiga eller både finsk- och svenskspråkiga kommuner ordna hälso- och sjukvård på finska och svenska så att klienterna eller patienterna blir betjänade på det språk de väljer. Soites strategiska mål är att i framtiden fortsättningsvis producera specialistsjukvård och övriga specialtjänster för ett mer omfattande område än det egna landskapet och således kommer förmodligen också antalet patienter med svenska som modersmål att växa i framtiden. Soite vill genom detta språkprogram betona det svenska språkets ställning och patienternas jämlika ställning inom det tvåspråkiga området.

Soite är en samkommun baserad på djup verksamhetsmässig integration av social- och hälsovård, vars verksamhet och förvaltning bygger på följande strategiska utgångspunkter:

- 1. Människan i centrum**
- 2. Integrerad social- och hälsovård – yrkesöverskridande sakkunnighet nära människornas vardag**
- 3. Främjande av hälsa och välfärd**
- 4. Stöd för att bo och leva hemma**
- 5. Hållbara strukturer för verksamheten och ekonomin**
- 6. Jourhavande centralsjukhus inom området**
- 7. Verksamheten och ekonomin i förening – att leda med kunskap**

Soites målsättning är att erbjuda invånarna kvalitativ service. Grundläggande värden för arbetet är att främja hälsa och välmående, respektera mänskovärdet, rättvisa, självständighet och ansvarsfullhet. Dessa värden omfattar klientens/patientens rätt att få service på sitt eget modersmål, vilket enligt detta språkprogram innebär på finska eller svenska. Språkpolitiken gällande andra språk fastställs i ett särskilt dokument.

Språket har stor betydelse när det gäller klientens/patientens erfarenhet av servicen och vården. Då servicen och vården tillhandahålls på klientens/patientens eget modersmål (finska/svenska) är det lättare för klienten/patienten att bli delaktig i servicen och vården och i de beslut som berör den, men också att förstå syftet med verksamheten. Därför är det viktigt att klienten/patienten erbjuds möjlighet att använda sitt eget modersmål (finska eller svenska).

Vid beredningen av detta språkprogram har man tagit del av olika sjukvårdsdistrikts språkprogram i Finland. En utmaning har varit att saken gällt uppdateringen av det första språkprogrammet för en tvåspråkig integrerad samkommun.

Jämlika nationalspråk

De språkliga rättigheterna bygger på lag. Enligt 17 § i Finlands grundlag är Finlands nationalspråk finska och svenska. Myndigheterna bör säkerställa att jämlikhetsprincipen förverkligas vid tillhandahållande av tjänster för svensk- och finskspråkiga personer. Enligt språklagen har var och en rätt att i kontakter med myndigheter använda och få betjäning på sitt eget modersmål, svenska eller finska.

Enligt 6 § i hälso- och sjukvårdslagen ska en tvåspråkig samkommun ordna hälso- och sjukvårdstjänster på finska och svenska. Därtill förutsätter 4 § i socialvårdslagen att samkommunen i övervägandet och granskningen av socialvårdens handlingssätt och lösningar beakta klientens språkliga bakgrund. Även i lagarna om klientens och patientens ställning och rättigheter stadgas om klientens/patientens språkliga

rättigheter. Klienten/patienten skall således bli betjänad på det språk han eller hon väljer, svenska eller finska. I Soites förvaltningsstadga § 131 definieras tvåspråkigheten i samkommunens verksamhet enligt följande:

”Tvåspråkigheten i samkommunens verksamhet

De olika språkgruppernas behov ska beaktas jämbördigt i organiseringen av samkommunens förvaltning och verksamhet samt i informationen. Samkommunens service ska ordnas så att invånarna kan få service på sitt eget modersmål, finska eller svenska.

För att säkra ordnandet av svenskspråkig service finns det en svensk sektion i samkommunen. I språkprogrammet och i bestämmelserna om kraven av språkkunskap hos personalen beaktas områdets olika behov.

Tvåspråkiga kommuner som avses i grundavtalet och denna förvaltningsstadga är Karleby och Kronoby.”
Av tjänsteinnehavarna och arbetstagarna krävs sådana språkkunskaper som särskilt har fastställts eller beslutats om.

Administrativa dokument

Samkommunstyrelsens och samkommunfullmäktiges föredragningslistor och protokoll utarbetas på finska. I styrelsens föredragningslistor och protokoll översätts ärenderubrikerna, beslutsförslagen och besluten till svenska. Protokollet kan ändå justeras innan översättningen är klar eftersom den finskspråkiga texten är avgörande. Utdrag ur styrelsens protokoll ges som svenskspråkig översättning ifall det gäller ett beslut om vilket man ber om utlåtande eller godkännande av medlemskommunerna, eller om ärendets fortsatta behandling förutsätter behandling i medlemskommunernas förtroendeorgan. Om det uppstår oklarheter är den finskspråkiga texten avgörande.

Fullmäktiges föredragningslistor och protokoll översätts i sin helhet till svenska. Protokollet kan ändå justeras innan översättningen är klar eftersom den finskspråkiga texten är avgörande. Om det uppstår oklarheter är den finskspråkiga texten avgörande. Även föredragningslistorna för äldreådets och handikaprådets sammanträden översätts till svenska.

Individsektionens protokollsutdrag översätts till svenska om ärendet har kommit till behandling på svenska. Av de administrativa dokumenten översätts följande till svenska:

- Samkommunens strategi
- Grundavtalet
- Förvaltningsstadgan
- Verksamhetsstadgan
- Språkprogrammet

Ovan nämnda dokument översätts som bilagor till styrelsens och fullmäktiges protokoll. Bilagor översätts också när det gäller ett ärende om vilket man begär utlåtande av medlemskommunernas förtroendeorgan.

Svenska sektionens uppgift är att utveckla och koordinera den svenskspråkiga befolkningens social- och hälsovårdsservice samt svenskspråkig examensinriktad utbildning och fortbildning för personalen, att ge rekommendationer till styrelsen och vid behov till fullmäktige. Sektionen definierar även de serviceställen där goda kunskaper i svenska krävs, övervakar att det finns tillräcklig svenskspråkig personal inom de olika enheterna samt att ge rekommendationer, utlåtanden, initiativ och förslag angående klagomål beträffande service på svenska. Svenska sektionens föredragningslista och protokoll skrivs på svenska. Protokollsutdrag ges som översättning till finska av motiverat skäl på begäran.

Strategins fyra dimensioner

Strategin utgår från fyra dimensioner: klienter/patienter, personal och kunnande, processer, samt ekonomi och effektivitet. Språkprogrammet utvärderas utgående från dessa dimensioner, de språkliga målen, hur de förverkligas och nödvändiga åtgärder.

PATIENTER/ KLIENTER

Tyngdpunkt i språkprogrammet är att klienten/patienten betjänas på sitt modersmål finska eller svenska.

MÅL	ÅTGÄRDER
Alla vård- och servicekontakter sker på det språk klienten/patienten önskar (finska eller svenska).	Förmannen uppmuntrar personalen att använda de båda inhemska språken i kontakter med klienter/patienter. Personalen informeras om språkprogrammet. När ett vård- och serviceförhållande inleds frågar personalen klienten vilket språk han/hon önskar använda. Rekommenderas att finskspråkig personal deltar i svenskspråkiga utbildningar/språkskolning och ges möjlighet att delta i skolningen på arbetstid (Eija-Liisa Heikkilä).
Skriftliga klient-/patientanvisningar finns att tillgå på svenska och finska.	Klient-/patientanvisningarna översätts till båda språken (svenska/finska). Tillräckliga resurser reserveras för översättningsarbetet.
Klienten/patienten får beslut, utlåtanden, slutsammanfattningar av vårdperioder och klientrapporter/patientjournaler på begäran på finska eller svenska.	De handlingar som sänds till klienten/patienten översätts till klientens/patientens modersmål (svenska/finska). Tillräckliga resurser reserveras för översättningsarbetet.
Samkommunens webbsidor, skyltning, broschyrer och övrig kommunikation tillhandahålls på de båda språken.	Allt informationsmaterial till klienter/patienter uppgörs på både finska och svenska. Tillräckliga resurser reserveras för översättningsarbetet.

Varje klient/patient är viktig

Utgångspunkt för uppgörandet av språkprogrammet har varit att säkerställa att klientens/patientens språkliga rättigheter som beskrivs i bland annat språklagen, grundlagen och hälso- och sjukvårdslagen förverkligas. Vården av och servicen för varje klient/patient är lika viktig oberoende av vilket språk som används. I vården/servicen är det klienten/patienten som beslutar om på vilket språk umgänget ska ske vid varje kontakt. Då en klient/patient kallas till vård/service kontrollerar man att kallelsebrevet och alla anvisningar som sänds till klienten/patienten är uppgjorda på klientens/patientens modersmål (finska/svenska).

Följande dokument uppgörs på finska/svenska utan särskild begäran:

- Kallelsebrev

- Info
- Vårdanvisningar
- Broschyrer
- Elektronisk kommunikation (nätsidorna)
- Social- och patientombudsmannatjänster

Följande dokument uppgörs på finska/svenska på begäran:

- Beslut
- Sammanfattningar av vårdperioderna
- Utlåtanden
- Klient-/patientjournaler
- Epikriser

Förverkligandet av språkprogrammet följs upp med enkäter, mätning av kundrespons/-belåtenhet samt respons från social- och patientombudsmannen. Svenska sektionen följer upp och övervakar hur programmet förverkligas.

PERSONAL OCH KUNNANDE

Målet är att personalen ska kunna betjäna klienter/patienter på de båda inhemska språken, svenska eller finska, utgående från klientens/patientens modersmål. Det är viktigt att varje anställd förstår att en vård/service som ges på klientens/patientens eget modersmål utgör en del av vård-/servicekvaliteten. Klienterna/patienterna värdesätter att personalen försöker ge betjäning på klientens/patientens eget modersmål (finska/svenska) och utvecklar således även personalens språkkunskaper.

MÅL	ÅTGÄRDER
Personalen betjänar klienten/patienten på hans/hennes modersmål (finska/svenska).	Språkkunskaper beaktas i samband med rekryteringen. Platsannonsering på internet och i tidningar i tvåspråkiga områden sker vid behov på både finska och svenska. Vid annonsering om personalanställningar bör i annonsen framgå vilka språkkunskaper som förutsätts i arbetet eller räknas som fördel. Vid vissa verksamhetsställen förutsätts goda muntliga och skriftliga kunskaper i de båda inhemska språken.
Personalen har tillräckliga språkkunskaper för att kunna ge god språklig service.	Språkkunskaperna hos personal som deltar i klient-/patientkontakter säkerställs i samband med utvecklingssamtalen. Personalen uppmuntras att delta i språkkurser.
Personalen har möjlighet att utveckla sina språkkunskaper.	Förmannen ser till att de anställda har möjlighet att delta i språkkurser vid behov. Utbudet av språkkurser är tillräckligt och motsvarar till sitt innehåll personalens behov.

Personalens språkkunskaper och användning av de båda inhemska språken syns i lönesättningen.	Språktillägg beviljas till personal som betjänar klienter/patienter på de båda språken. Föreslås att dessa frågor bör utredas närmare i samråd med personalenheten.
Personalen har möjlighet till fortbildning på svenska.	Utbudet beaktas årligen vid planeringen av utbildning. Samarbetet med yrkesutbildningsanstalter och enheter för fortbildning är fortlöpande och resultatinriktat.

Uppföljning:

- antal språkkurser/deltagare
- antal språktillägg och språktilläggens fördelning på olika nivåer
- klagomål

PROCESSER

MÅL	ÅTGÄRDER
I varje fas av service-/vårdprocessen säkerställs att klientens/patientens språkliga rättigheter förverkligas.	Via befolkningsdatasystemet upprätthålls uppgifter om klientens/patientens modersmål i klient- och patientdatasystemen (finska/svenska). Varje enhet kontrollerar att skriftliga och elektroniska klient-/patientanvisningar samt broschyrer är tillgängliga på de båda inhemska språken. Tillräckliga resurser reserveras för översättningsarbetet.
Samkommunens kommunikation fungerar på de båda inhemska språken.	I fullmäktige översätts föredragningslistorna och protokollen i sin helhet till svenska. I styrelsen översätts ärenderubrikerna, beslutsförslagen och besluten till svenska. Närmare uppgifter på sid. 4. I svenska sektionen är alla dokument på svenska. Elektronisk kommunikation (nätsidorna) förverkligas på både finska och svenska. I handikapprådet och äldrerådet översätts föredragningslistorna till svenska.
Vid upphandling av köptjänster för vården/service krävs att tjänsterna tillhandahålls på de båda inhemska språken.	I tvåspråkiga medlemskommuners anbudsförfrågningar och avtal ställs villkoret att de tjänster som samkommunen upphandlar vid behov tillhandahålls på finska och svenska.
I utvecklingsarbetet beaktas de båda inhemska språken.	I arbetsgrupper för utvecklingsarbete av olika slag beaktas de båda inhemska språken.

Förverkligandet av språkprogrammet följs upp.	Varje enhet ansvarar för att språkprogrammet omsätts i praktiken. Svenska sektionen följer med att språkprogrammet följs.
---	--

Varje resultatenhet har en utsedd ansvarsperson som ansvarar för att språkprogrammet efterföljs. Ansvarspersonerna bildar ett nätverk för att kunna stöda varandra i arbetet med språkprogrammet. Svenska sektionen övervakar att informationen tillhandahålls på de båda inhemska språken. För att underlätta detta arbete noteras det i inskolningsmaterialet för personalen att Soite är en integrerad tvåspråkig samkommun med ett språkprogram som det är viktigt för personalen att bekanta sig med. Svenska sektionen gör även upp en verksamhetsberättelse för varje verksamhetsår.

EKONOMI OCH EFFEKTIVITET

MÅL	ÅTGÄRDER
Resurser som behövs för att upprätthålla och utveckla en god språklig service ingår i den årliga budgeten.	Alla enheter reserverar resurser i budgeten för att utveckla och upprätthålla den lagstadgade språkliga servicen. Kontakt och samarbete med olika stiftelser och fonder upprätthålls och effektiveras.

Beaktande av kostnader

En tvåspråkig samkommun måste ta i betraktande att områdets tvåspråkighet innebär att servicen ska tillhandahållas på två språk. Att upprätthålla denna lagstadgade rättighet innebär merkostnader, men det går inte att göra avkall på denna skyldighet genom att åberopa resursbrist. Nödvändiga resurser ska reserveras i budgeten för att säkerställa den service som stadgas i språklagen.