

HNS Revisionsnämnden
19.4.2018

Utvärderingspromemoria 4/2018

Genomförandet av språkprogrammet i Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikt

Innehåll

1.	Inledning.....	3
2.	Utvärderingsfrågor, -material och -kriterier.....	5
3.	HNS:s språkprogram.....	6
4.	Tillgången till service på minoritetsspråket.....	8
4.1.	Kunskaper i svenska hos HNS:s personal och främjandet av kunskaperna	8
4.2.	Hur det svenska språket beaktas inom köpta tjänster	11
5.	Instruktioner och rådgivning till kunderna.....	12
5.1.	Informationstavlor och informationsdiskar.....	12
5.2.	Tillgång till patientanvisningar på olika språk.....	13
5.3.	Extern kommunikation.....	14
6.	Tolk- och översättningstjänster	16
7.	Slutledningar	18
8.	Revisionsnämndens observationer och rekommendationer	20
	Källor	21
	Bilaga 1. Målen i HNS:s språkprogram och revisionsnämndens bedömning om deras genomförande	22
	Bilaga 2. De fritt formulerade svaren i personalenkäten om språkkunskaper år 2015	27

1. Inledning

HNS är en tvåspråkig samkommun vars patienter har rätt att få alla tjänster som sjukvårdsdistriktet erbjuder på det språk de väljer, antingen på finska eller svenska.¹ Inom hälso- och sjukvården är det viktigt att de språkliga rättigheterna genomförs, t.ex. då det gäller självbestämmanderätten och rätten att få information. Dessutom spelar språket en viktig roll i hur patienten upplever vården. Patienternas språkliga rättigheter har skrivits ner i HNS strategi, grundavtal och förvaltningsstadga (§ 55 och 56). Sedan 2009 har HNS också haft ett språkprogram vars syfte är att främja genomförandet av rättigheterna för patienter som har svenska som modersmål och användningen av det svenska språket i sjukvårdsdistriktet. Genomförandet av språkprogrammet övervakas av nämnden för den språkliga minoriteten som är underställd styrelsen. I enlighet med HNS:s strategi stöds patienter med ett annat modersmål än finska eller svenska i den vårdrelaterade kommunikationen med hjälp av bland annat tolkservice. I informationstavlorna på sjukhusområdet används dessutom engelska och tjänster på teckenspråk säkerställs.² Det har inte gjorts upp ett separat språkprogram för teckenspråk eller andra språk. Genomförandet av patienternas språkliga rättigheter har inte varit ett strategiskt nyckelmål för HNS:s fullmäktige under åren 2012–2017.

Det har konstaterats att svenskspråkiga tjänster genomförs bristfälligt i Finland. Till exempel inom social- och hälsovården har tillgången till service på svenska bedömts vara medelmåttig och problem har konstaterats särskilt inom jourtjänster och tjänster för handikappade. Bristerna har att göra med andelen som talar minoritetsspråk i kommunen; ju mindre andel svenskspråkiga, desto mer svårigheter förekommer i genomförandet av språkliga rättigheter inom tjänsterna.³

Enligt Statistikcentralen (2016) hade 8,1 % av invånarna i landskapet Nyland svenska som modersmål år 2016. Inom HNS:s område fanns de största andelarna svenskspråkig befolkning i Västra Nylands (ca 50 %) och i Borgå (ca 30 %) sjukvårdsområden. Andelen personer som har ett annat modersmål än finska eller svenska i landskapet Nyland har ökat snabbt under de senaste tio åren och ligger just nu på cirka 12 %. De mest talade främmande språken i hela landet är ryska, estniska, arabiska och somaliska.⁴

Den växande andelen invandrare ökar behovet att ta också andra språkgrupper i beaktande inom hälso- och sjukvården och andra tjänster. På många ställen i lagstiftningen⁵ föreskrivs om myndigheternas skyldighet att sörja för att kunden får information även när man inte har ett gemensamt språk med kunden. Enligt lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992) ska hälso- och sjukvårdspersonalen ge patienten tillräckligt med upplysningar om patientens hälsotillstånd, olika vård- och behandlingsalternativ och om andra omständigheter som hänför sig till vården, vid

¹ Språklagen 423/2003, § 10.

² Strategin fastställs i HNS budget för 2017.

³ Språkbarometern 2016. Justitieministeriet.

⁴ Finlands officiella statistik (FOS): Befolkningsstruktur [e-publikation]. Årsöversikt 2016. Helsingfors: Statistikcentralen. http://www.stat.fi/til/vaerak/2016/01/vaerak_2016_01_2017-09-22_tie_001_sv.html Hämtad 2.2.2018.

⁵ Bl.a. förvaltningslagen 434/2003, § 26; språklagen 423/2003, § 18.

behov med hjälp av tolktjänster. Rätten till tolkning för personer med funktionsnedsättning har säkerställts genom lagstiftning sedan 2010.⁶ I praktiken har man observerat brister i genomförandet av teckenspråket inom hälso- och sjukvården och i tjänsternas tillgänglighet. Det finns också oklarheter mellan olika aktörer i fråga om ansvaret för att anordna tolkning.⁷

Det finns också flera internationella avtal som Finland slutit med andra nordiska länder och internationella samfund som förpliktigar oss att genomföra de språkliga rättigheterna. En del av avtalen gäller specifikt språkliga rättigheter och i andra är det i första hand fråga om mänskliga rättigheter och förebyggandet av diskriminering. Viktiga avtal är bland annat **Europarådets stadga om landsdels- eller minoritetsspråk, Europarådets ramkonvention för skydd av nationella minoriteter och den nordiska språkkonventionen**, som säkerställer de språkliga rättigheterna för en medborgare i ett nordiskt land då personen uträttar ärenden hos en myndighet i ett annat nordiskt land. Det finns också artiklar som gäller språkliga rättigheter i flera av Förenta Nationernas fördrag. Till exempel **FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning** har betydelse för rättigheterna för dem som använder teckenspråk.⁸

Europarådets stadga om landsdels- eller minoritetsspråk skapar en allmän ram för främjandet av minoritetsspråken i EU-länder och skyddar ställningen för sådana språk som minoriteterna i ett land traditionellt har talat. I Finland betraktas de samiska språken, svenska, romani, ryska, tatariska, jiddisch och det karelska språket som sådana språk. Finland har ingått speciella förbindelser i avtalet (artiklarna 8–14) för de samiska språkens och svenskans del och de berör till exempel offentlig förvaltning och offentliga tjänster. Europarådets ramkonvention för skydd av nationella minoriteter har som mål att säkerställa befolkningens ställning och främja användningen av minoritetsspråk i medlemsländerna.

Regeringen utvärderar vart fjärde år hur språklagen tillämpas och hur de språkliga rättigheterna genomförs hos myndigheter och i kommuner. Vid utredningarna har man observerat att det varit svårt att anordna tjänster på minoritetsspråket på vissa delområden inom social- och hälsovården.⁹ Europarådet följer upp genomförandet av *Europeiska stadgan om landsdels- eller nationella språk* vart tredje år. Också i denna uppföljning har man för Finlands del fäst uppmärksamhet på tillgången till svensk- och samiskspråkiga hälsovårdstjänster. Dessutom har man lyft fram kommun- och förvaltningsreformernas effekter på svensk- och samiskspråkigas rättigheter samt de problem som anknyter till offentliga upphandlingar från de här språkgruppernas perspektiv. Den kommande social- och hälsovårdsreformen och den ökande användningen av köpta tjänster kommer att medföra ytterligare utmaningar för genomförandet av rättigheterna för personer som talar minoritetsspråk eller andra språk. Det förutsätter en intensiv övervakning av genomförandet av dessa rättigheter också i fortsättningen.

⁶ Lagen om tolkningstjänst för handikappade personer 133/2010.

⁷ Statsrådets berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen 2017, sid. 88–92.

⁸ Statsrådets berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen 2013.

⁹ Regeringens berättelse om språklagens tillämpning 2017; Statsrådets berättelse om språklagens tillämpning 2013.

2. Utvärderingsfrågor, -material och -kriterier

Utvärderingens syfte är att ta reda på

- Hur har målen för HNS:s språkprogram uppnåtts?
- Hur beaktas kunder som talar främmande språk och personer med funktionsnedsättning i HNS:s kommunikation?
- Hur genomfördes HNS:s tolknings- och översättningstjänster år 2017?

Som material för bedömningen utnyttjades statistisk information, intervjuer med tjänsteinnehavare, dokumentmaterial, innehåll på HNS:s interna och externa webbplatser, kundrespons samt en enkät om personalens språkkunskaper år 2015. Dessutom utfördes en besiktning av informationstavlor i HNS:s sjukhus.

Bedömningskriterierna är de mål som upptagits i HNS:s språkprogram och hur de uppnåtts.

3. HNS:s språkprogram

Service på svenska är en del av god förvaltning och tvåspråkiga kommuner och samkommuner ska erbjuda service både på finska och svenska. Organisationen borde ha en gemensam språkstrategi för att genomföra tvåspråkiga tjänster. I språkstrategin borde man fatta beslut bland annat om huruvida tjänsterna ska vara en- eller tvåspråkiga, hur språklig service ska stödjas och om tjänster ska centraliseras på grund av språket eller inte. Språkstrategin blir synlig via kundbetjäningen, personalpolitiken och upphandlingarna; till exempel i sättet hur organisationen löser situationer då personalen inte kan ge betjäning på båda språken, hur man stöder utvecklingen av personalens språkkunskaper och hur man definierar kriterier för språk vid köpta tjänster och huruvida anskaffningar utnyttjas för att säkerställa de språkliga rättigheterna.¹⁰

HNS utarbetade ett språkprogram år 2009 för att främja service på svenska. Språkprogrammet uppdaterades åren 2010 och 2011, då man skapade ett detaljerat styrkort som stöd för genomförandet av programmet. I styrkortet definieras sammanlagt 15 mål och indikatorer för olika områden (patienten, processer, personal och ekonomi). Olika aktörer i organisationen svarar för att målen uppnås, till exempel chefsöverläkaren, förvaltningsöverskötaren, revisionsdirektören, personaladministrationen och alla HNS:s enheter.¹¹

Bland annat följande mål har ställts upp i språkprogrammet

- I enheterna finns anställda som behärskar patientens eget språk och de anställda förutsätts aktivt använda språket med patienter och anhöriga.
- Alla vårdkontakter sker på det språk patienten önskar.
- Information om HNS, skyltar och vårdanvisningar finns på båda språken (finska/svenska).
- I varje resultatenhet och/eller fastighet har utsetts en ansvarsperson som ansvarar för att språkprogrammet efterlevs.
- HNS:s upphandlingsanvisningar uppdateras att tillgodose språkraven.
- Patientregister och andra datasystem med patientuppgifter har ett obligatoriskt fält för anteckning av språkvalet.
- I de enheter där det förekommer patientkontakter finns anställda som behärskar båda språken i varje arbetsskift.
- Ett mål för den praktiska övningen är att förstärka tvåspråkigheten.
- Det ordnas regelbundet språkkurser på samma grunder inom hela HNS.
- I rekryteringssituationer informeras den sökande om bestämmelserna i språklagen och språkprogrammet och om att det förutsätts att de båda inhemska språken ska användas samt om grunderna för språkbrukstillägget som används inom HNS.
- Antalet språkkurser på årsnivå och kursinnehållet motsvarar behovet.
- I den årliga budgeten ingår medel för att utveckla och upprätthålla den lagstadgade språkservicen vid enheten.

¹⁰ Kommunförbundet. 2007. Manual för utvärdering av servicen på svenska.

¹¹ HNS Permanent anvisning 9/2011. Tillämpning av språkprogrammet (finska/svenska).

En styrgrupp har utsetts för genomförande, styrning och koordinering av språkprogrammet. Nämnden för minoritetsspråket svarar för uppföljningen av språkprogrammets genomförande. Språkprogrammets styrgrupp har från och med 2016 skrivit en verksamhetsberättelse som utvärderar språktjänsternas genomförande. Nämnden för den språkliga minoriteten för rapporterar i sin tur till styrelsen om genomförandet av språkprogrammet i sin verksamhetsberättelse. I språkprogrammet har inte fastställts en tidsram för uppnåendet av målen och åtgärderna har ingen tidtabell.

Som indikatorer för genomförandet av HNS:s språkprogram har man använt mängden språktillägg samt patienttillfredsställelsen där man frågar huruvida patienten kunde uträtta sina ärenden på sitt eget modersmål. Språkprogrammets genomförande har inte metodiskt utvärderats i styrgruppens årsberättelser. Särskilt inom psykiatri har det förekommit svårigheter med att ordna service på svenska. Orsaken är att det är svårt att få tag på psykiatrer som kan svenska¹².

År 2017 främjades svenskspråkig service med hjälp av språkambassadörsverksamhet och Svenska veckan-kampanjen. För chefer utarbetades dessutom ett informationspaket, och sidor om språkliga rättigheter på HNS:s webbplats uppdaterades. Ett ytterligare mål var att främja genomförandet av de språkliga rättigheterna bl.a. med hjälp av Apotti-projektet och HNS:s patientsäkerhetsarbete.¹³

Fem av målen för språkprogrammet kan anses ha uppnåtts före utgången av år 2017. Sex mål har uppnåtts delvis och fyra mål har inte uppnåtts. Genomförandet av språkprogrammets mål och revisionsnämndens utvärdering av hur de uppnåtts presenteras i bilaga 1.

¹² Personlig delgivning: ledande överskötare Koponen 11.1.2018.

¹³ Verksamhetsberättelse för styrgruppen för HNS språkprogram 2017.

4. Tillgången till service på minoritetsspråket

En person har subjektiv rätt att använda finska och svenska i en tvåspråkig kommun eller samkommun och myndigheten ansvarar för att denna rättighet genomförs.¹⁴ Hälso- och sjukvårdspersonalen bör på eget initiativ ta reda på patientens modersmål från befolkningsdatasystemet och använda detta språk då de uträttar ärenden med patienten. I praktiken påverkar flera omständigheter tillgången till service på svenska: personalens språkkunskaper, tillgången till personal med kunskaper i svenska och hur de språkliga rättigheterna beaktas då verksamhet anordnas, t.ex. då man köper in tjänster utifrån.

År 2017 besvarade sammanlagt 13 682 personer frågan om språk, "jag kan utträta mina ärenden på mitt modersmål", i enkäten om patienttillfredsställelse. Av dem som svarat meddelade 842 att de pratade svenska som modersmål. Andelen respondenter som var helt av samma åsikt med påståendet varierade mellan 47,3 och 92,1 procent i sjukvårdsområdena. Andelen var lägst i Lojo sjukvårdsområde och högst bland de svenskspråkiga respondenterna i Västra Nylands sjukvårdsområde. Resultaten har rapporterats i Språkprogrammets årsberättelse 2017 per sjukvårdsområde. Svaramängden i HNS:s enkät om patienttillfredsställelse var låg år 2017 i förhållande till alla patienter som fick vård; bara cirka 0,5 procent av alla patienter som mottog vård på HNS svarade på enkäten.

Patientombudsmannen har under de senaste åren blivit kontaktad rätt sällan gällande tillgången till service på minoritetsspråk. År 2017 kontaktades patientombudsmannen elva gånger i frågor som gällde svenska språket inom vården eller i patienthandlingar.¹⁵

4.1. Kunskaper i svenska hos HNS:s personal och främjandet av kunskaperna

Ledningen för HNS:s enheter ansvarar för sina enheters språkliga serviceberedskap. Ledningen bör ta reda på sin personals språkkunskaper, ta fram en plan för språkutbildning och uppta språkservicen i sina resultatkort. Närcheferna bör uppmuntra användningen av de inhemska språken och aktivt arbeta för att öka och upprätthålla personalens språkkunskaper.¹⁶

En person som arbetar på HNS kan bli beviljad språkbrukstillägg (20 eller 40€/mån), om personen använder det andra inhemska språket eller teckenspråk i patientarbetet aktivt och på eget initiativ. Rätten till språkbrukstillägg ska påvisas separat och tillägget kan beviljas tidigast efter ett halvt års tjänstgöring. Språkbrukstillägget beviljas inte dem som använder sitt modersmål.¹⁷ År 2017 fick 2 724 anställda

¹⁴ Språklagen 423/2003, § 10.

¹⁵ Verksamhetsberättelse för styrgruppen för HNS språkprogram 2017.

¹⁶ HNS Permanent anvisning 9/2011. Tillämpning av språkprogrammet (finska/svenska), resultatkortsbilaga.

¹⁷ HNS Permanent anvisning 7/2007. Språkbrukstillägg från och med 1.7.2007.

språkbrukstillägg på grund av det andra inhemska språket, vilket är 11,2 procent av personalen. Två personer fick språkbrukstillägg för användning av teckenspråk. Skillnaderna mellan andelen personal som får språkbrukstillägg i HNS:s sjukvårdsområden varierade mellan 0 och 89 procent. I Hyvinge sjukvårdsområde betalades språkbrukstillägg inte ut åt en enda anställd, medan största delen av de anställda (ca 89 %) fick tillägget i Västra Nyland. Mängden personal som får språkbrukstillägg har ökat endast lite sedan år 2012, då tillägg betalades ut åt 2 684 anställda. I själva verket har andelen personal som får språkbrukstillägg minskat något sedan 2012 (12,4 %).¹⁸

Sammanlagt 929 personer har deltagit i utbildning i svenska som arrangeras av arbetsgivaren under åren 2012–2017. År 2017 ordnades tolv kurser i svenska, fem kurser i engelska och fem kurser i ryska. Dessutom ordnades en kurs i finska för anställda med invandrarbakgrund. Kurserna ordnas som närundervisning under en termin för olika nivågrupper och de är avsedda för vård-, kontors- och receptionspersonal. Kurserna har fått god respons och man har upplevt att de sänker tröskeln för att använda språket.¹⁹ I sjukvårds- och resultatområdenas driftsplaner eller enheternas årliga resultatkort anslås inte separat anslag för personalens språkutbildning. Cheferna beslutar om dispositionen av utbildningsanslag för språkutbildning samt om vem som deltar i utbildningarna.

HNS har strävar efter att främja användningen av det svenska språket med hjälp av kampanjer och språkambassadörsverksamhet. Kampanjen Svenska veckan som ordnas årligen uppmuntrar personalen att använda svenska och vid slutet av år 2017 fanns det sammanlagt 120 språkambassadörer på HNS, vilkas uppgift är att främja användningen av svenska i sina enheter och följa med språkprogrammets genomförande.

Språkprogrammets styrgrupp utredde år 2015 med hjälp av en enkät HNS:s personals språkkunskaper och användningen av det andra inhemska språket i patientkontakter. Totalt 3 545 av HNS anställda svarade på enkäten, varav största delen (65 %) hörde till vårdpersonalen. De övriga respondenterna var läkare (15 %), avdelningssekreterare (9 %) och specialarbetare (7 %). Av dem som svarade på enkäten hade 84 procent finska som modersmål, 13 procent svenska och 3 procent något annat språk. Största delen (65 %) av dem som svarat var från HUCS sjukvårdsområde.

Av dem som svarat på enkäten och hade finska som modersmål (n=2987) meddelade färre än en femtedel att de får språkbrukstillägg och färre än hälften sade sig veta hur man kan ansöka om språkbrukstillägg. Cirka 17 procent av respondenterna sade att de hade deltagit på en kurs i svenska. Över hälften sade sig kunna ge patienterna muntlig handledning också på det andra inhemska språket. (Figur 1) De respondenter som hade ett annat modersmål än finska eller svenska (n=115) hade liknande resultat som de finskspråkiga respondenterna. Även av dem fick färre än femtedel (17 %) språkbrukstillägg medan cirka en fjärdedel (25 %) meddelade att de deltagit på en kurs i svenska. Resultaten för respondenterna med svenska som modersmål (n=443) avvek sig från de andra genom att en större andel (79 %) sade att de får

¹⁸ Personlig delgivning: Personalplaneringschef Karppinen 12.2.2018 och 19.2.2018.

¹⁹ Personlig delgivning: Personalplaneringschef Karppinen 13.2.2018.

språkbrukstillägg och största delen av dem som svarat (80 %) visste hur man går till väga för att få det.



Figur 1. HNS personal med finska som modersmål uppskattar sina kunskaper i svenska år 2015 (%). Källa: Enkät om språkkunskaper för HNS personal 2015.

Respondenterna meddelade i de fritt formulerade svaren många olika skäl till varför de inte deltagit i en språkkurs (Bilaga 2). Man hade inte fått information om kurserna, utbudet var inte tillräckligt stort eller man upplevde att utbildningen inte motsvarade de egna behoven. Respondenterna upplevde också att jobbet inte gör det möjligt att delta i utbildningen eller att det är svårt att få utbildningen att passa in i den egna livssituationen eftersom deltagandet kunde fordra att man gör det på egen tid eller kursen ordnades vid en sådan tidpunkt att det var svårt att komma loss från det egna jobbet. Också skiftarbete betraktades som ett hinder för att delta. Respondenterna meddelade också att arbetsgivaren inte alltid stödjer deltagande i utbildning eller användning av det svenska språket, att de prioriterar yrkesutbildning framom språkutbildning och att de inte betraktar språkutbildning som nödvändig eftersom de redan skaffat sig språkkunskaper på annat håll, eller att de inte behöver svenska språket i sitt arbete. Också en brist på intresse eller tekniska problem vid anmälningen hörde till orsakerna varför anställda inte deltog i språkutbildning.

Respondenterna tyckte att svenskspråkiga patienter kunde uppmärksammas bättre genom att uppmuntra personalen att använda svenska, utveckla språkutbildningen så att den blir mer mångformig (t.ex. utbildning på internet och språkbad), säkerställa tillgången till material på svenska och identifiera patientens språk och utnyttja personalens språkkunskaper, till exempel genom att styra patienten till en medarbetare som kan svenska.

De som svarade på personalenkäten om språkkunskaper nämnde i de fritt formulerade svaren att språkproblemen framhävs särskilt då det är fråga om andra språk än de inhemska. Man önskade att språkbrukstillägg skulle betalas ut också för aktiv användning av andra språk eftersom personalen ofta får fungera som tolk för personer som talar främmande språk. Respondenterna tyckte att det var viktig att

material som är riktade för patienterna skulle översättas också till andra språk som är vanliga i Finland (t.ex. ryska, estniska och arabiska).

Cheferna i HNS ska ta reda på språkkunskaperna hos personalen i sina enheter som en del av de årliga utvecklingssamtalen²⁰. Formuläret för utvecklingssamtal som nu är i bruk beaktar emellertid inte utvärderingen av en enskild anställds språkkunskaper och de utvecklingsbehov som anknyter till språkkunskaperna. Därför förekommer det sannolikt variation mellan enheterna i hur frågor som har att göra med språkkunskaper behandlas i utvecklingssamtalen. Cheferna uppmanas att ta språkkriterierna i beaktande också vid rekryteringar. I rekryteringsanvisningarna meddelas de språkkunskapskriterier som fordras i olika uppgifter. I anvisningarna beskrivs också de principer enligt vilka man bör annonsera om lediga jobb. Förutom HNS egna och Arbetskraftsmyndigheternas obligatoriska kanaler kan också andra kanaler, exempelvis tidningsannonser, användas efter eget övervägande. Principen är att om man annonserar för ett ledigt jobb i Helsingin Sanomat, gör man det också i Hufvudstadsbladet.

4.2. Hur det svenska språket beaktas inom köpta tjänster

En av språkprogrammets tyngdpunkter är att patienternas språkliga rättigheter tas i beaktande inom köpta tjänster och vid konkurrensutsättning som har att göra med patientvård. HNS gjorde upp en upphandlingsstrategi år 2016 och upphandlingsanvisningarna uppdaterades år 2017. Enligt upphandlingsstrategin (sid. 39) bör man vid anskaffning av tjänster genuint ta patienternas behov i beaktande, bland annat i valkriterierna för anbuden, då man säkerställer servicens användbarhet och genom att fordra att producenterna följer upp kundtillfredsställelsen. Genomförandet av patienternas språkliga rättigheter har inte uttryckligen antecknats i upphandlingsstrategin eller HNS upphandlingsanvisningar.

Vid utvärderingen utredde vi hur språket tas i beaktande i avtal om sjukvårdsservice och hyrd arbetskraft som HNS ingått med privata företag och självständiga yrkesutövare år 2017. Vi hittade sammanlagt 31 avtal i HNS dokumenthanteringsprogram (ASKO) och de gällde bland annat polikliniska ingrepp, sjuktransport och olika terapiformer. De språkkrav som definierades i avtalen varierade betydligt. I 13 av avtalen hade det nedtecknats att servicen bör produceras på patientens eget språk på finska eller svenska. I tre av avtalen konstaterades att personalen bör vara tillräckliga eller hjälpliga språkkunskaper för att kunna producera en tjänst på svenska. 18 avtal hade inga krav på språket i tjänsten. I avtal som slutits med självständiga yrkesutövare nämndes språkkunskaper eller tjänsternas språk i regel inte alls, oberoende av vilket sjukvårdsområde tjänsten producerades i. Avtal där språkkunskaper inte hade definierats gällde bland annat psykoterapi för barn, endoskopiundersökningar och vård av patienter med andningsförlamning. Överenskommelse om användning av tolkservice i enlighet med HNS anvisningar fanns endast i ramavtal gällande tjänster inom ögonsjukdomar. Sådana kontrakt hade ingåtts med tre olika företag.

²⁰ HNS anvisning om utvecklingssamtal 3/2016.

5. Instruktioner och rådgivning till kunderna

Genomförandet av instruktioner och rådgivning till kunder på svenska utvärderades utifrån skyltningen i HNS:s sjukhus, de språkliga färdigheterna vid informationsdiskar, patientanvisningarna och HNS:s externa kommunikation.

5.1. Informationstavlor och informationsdiskar

I HNS:s strategi har uppställts som mål att finska, svenska och engelska används i skyltningen på sjukhusområdena. Vid utvärderingen förrättades en besiktning av orienteringstavlor i HUCS:s byggnader i Mejlans samt i huvudentréhallarna i Tölö, Jorv och Borgå sjukhus. Skyltarna hade i regel texter på finska och svenska.

Engelskspråkiga orienteringstavlor fanns närmast i nya fastigheter eller i fastigheter som nyligen renoverats. I Mejlans område hade flera fastigheter egna skyltar och anvisningar som endast fanns på finska. Observationerna om skyltningen har samlats ihop i tabell 1.

Sjukhus eller verksamhetsställe	Svenska	Engelska	Kommentarer
Mejlans, Tornsjukhuset	+	-	
Mejlans, Kvinnokliniken	+	-	På jouravdelningen finns instruktioner också på engelska. I entréhallen finns flera skyltar som gjorts själv och korrigeringar till dem. Texterna är endast på finska.
Mejlans, Ögonpolikliniken	+	-	
Jorv sjukhus	+	-	
Pejas sjukhus	+	-	
Tölö sjukhus	+	-	
Borgå sjukhus	+	-	
Anmälningsautomater	+	+	Automaternas skyltar har inte märkts ut på engelska

Tabell 1. Skyltning i HNS:s fastigheter.

HNS Servis ansvarar för arrangerandet av receptionstjänsterna. I ärendetjänsternas servicebeskrivning ingår inte produktion av receptions- och telefonservice på svenska eller andra språk.²¹ Personalen ska dock ha muntliga kunskaper i svenska, och kunskaper i engelska betraktas som en fördel. Det finns skriftligt material vid informationsdiskarna som stöd för personalen och instruktioner har tagits fram om hur man ska gå till väga om man inte har ett gemensamt språk med kunden.

²¹ HNS-Servis. Ärendetjänster servicebeskrivning 2017.

Receptions- och telefonservicepersonalens språkkunskaper togs inte upp i kundresponserna år 2017.²²

5.2. Tillgång till patientanvisningar på olika språk

På HNS:s intranätsidor hade det hösten 2017 publicerats över 11 000 patientanvisningar som personalen utnyttjar i arbetet med patienter. Ungefär en tredjedel av anvisningarna var svenskspråkiga och ungefär en femtedel engelskspråkiga²³. På andra språk (arabiska, somali och ryska) hade sammanlagt kring hundra patientanvisningar publicerats. (Figur 2.)

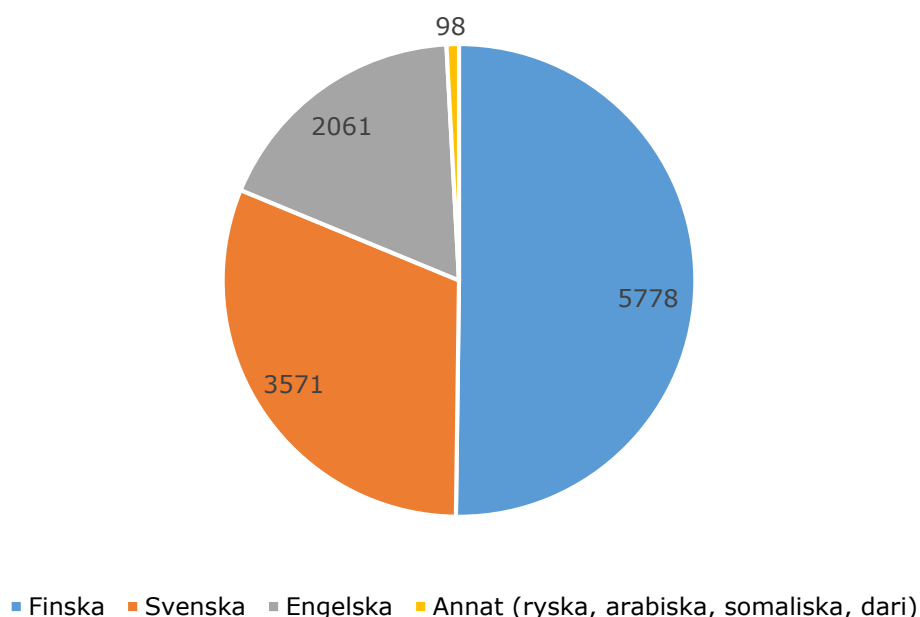


Diagram 2. HNS:s patientanvisningar på olika språk (st.). Källa: HNS intranät, Patientanvisningar 19.10.2017 (inkl. HUSLAB:s patientanvisningar).

Flest svenska patientanvisningar publicerades i Västra Nylands och Borgå sjukvårdsområde samt i HNS-Bilddiagnostik, där det fanns nästan lika många anvisningar tillgängliga på svenska som på finska. Mätt utifrån intranätets innehåll rådde den svagaste tillgången till svenskspråkiga patientanvisningar i Hyvinge sjukvårdsområde och på resultatområdet HUCS Psykiatri, i vilka mängden svenskspråkiga anvisningar utgjorde ungefär en tredjedel av de finskspråkiga. HNS Bilddiagnostik har publicerat proportionellt sett mest engelskspråkiga patientanvisningar, medan Västra Nylands och Lojo sjukvårdsområde har den minsta andelen. Andelen patientanvisningar på engelska utgjorde i dessa områden mindre än en femtedel av anvisningarna på finska. HUSLAB har publicerat flest

²² Personlig delgivning: servicechef Rätty 1.2.2018.

²³ Patientanvisningar kan sökas på HNS intranät med sökfunktionen enligt språket, dvs. på finska, svenska och engelska. Siffrorna i figur 2 grundar sig på användningen av de här sökvillkoren. När det gäller andra språk granskades patientanvisningarna manuellt per resultatområde.

patientanvisningar på andra språk. De gäller provtagning i laboratorium. (Tabell 2) HUSLAB var dessutom det enda resultatområdet där patientanvisningarna hade sorterats enligt språkgrupp så de är lätta för personalen att hitta.

Översättningen, produktionen och publikationen av patientanvisningar har inte centraliserats på HNS, utan enheterna skaffar de översättningar de behöver från avtalsleverantörer eller via HNS översättningsenhet. På grund av detta finns det avsevärd variation mellan enheter till exempel i fråga om tillgången till svenskspråkiga patientanvisningar.²⁴

Resultatområde	Finska	Svenska	Engelska	Annat
HUCS Sjukvård för barn och unga	417	177	134	3
HUCS Psykiatri	239	150	122	6
HUCS Akut	14	6	3	0
HUCS Huvud- och halscentrum	653	456	194	4
HUCS Internmedicin och rehabilitering	285	160	83	7
HUCS Hjärt- och lungcentrum	190	87	63	2
HUCS Kvinnosjukdomar och förlossningar	281	248	160	7
HUCS Medicinska	15	7	7	0
HUCS Cancercentrum	307	242	97	20
HUCS Operationssalar, intensivvård och smärtbehandling	102	47	29	2
HUCS Operativ	16	8	4	0
HUCS Muskuloskeletal och plastikkirurgi	160	117	51	0
HUCS Inflammationscentrum	288	131	101	0
HUCS Gastrocentrum	446	247	151	14
HNS Bilddiagnostik	260	254	210	4
HUSLAB	52	46	38	45
Hyvinge sjukvårdsområde	685	210	231	2
Lojo sjukvårdsområde	365	254	65	0
Västra Nylands sjukvårdsområde	212	209	4	0
Borgå sjukvårdsområde	253	244	95	0
HNS sammanlagt	5778	3571	2061	98

Tabell 2. HNS:s patientanvisningar (st.) på olika språk. Källa: HNS intranät, Patientanvisningar 19.10.2017.

5.3. Extern kommunikation

En myndighet ska ge service på finska och svenska och visa för allmänheten att den använder båda språken.²⁵ Dessutom innebär främjandet av digitaliseringen inom tjänsterna i hälso- och sjukvården att olika språkgrupper bör tas i beaktande i kommunikationen och att webbsidorna är tillgängliga och lätta att använda. HNS erbjuder information på sin webbsida på finska, svenska och engelska. Information erbjuds inte på andra främmande språk, lättläst språk eller teckenspråk. HNS

²⁴ Personlig delgivning: ledande överskötare Koponen 11.1.2018.

²⁵ Språklagen 423/2003, § 23.

webbplats anpassar sig inte till olika terminalutrustningar och det finns inte möjlighet att lyssna på informationen på webbplatsen.

Språkversionerna på HNS webbplats är inte identiska utan deras struktur och innehåll varierar. Till exempel den del som är riktad till patienter och innehåller information om vård innehöll i februari 2018 totalt 70 sidor på finska, 49 sidor på svenska och 41 sidor på engelska. I avsnittet "Om HNS" som berättar om organisationsstrukturen, förvaltningen och verksamhetsprinciperna samt om aktuella projekt fanns 73 sidor på finska, 44 sidor på svenska och 23 på engelska.

Den svenskspråkiga webbplatsen motsvarar inte helt den finskspråkiga, till exempel i fråga om de sidor som handlar om vårdens kvalitet, kundens delaktighet och patienthandlingarna. Också de svenskspråkiga sidorna med information som gäller personalen, HNS:s byggprojekt, miljöansvar och materialbanken är mer begränsade än de finskspråkiga. Det finns ingen information på svenska om hjälpmedel och HNS:s spetsprojekt.²⁶

På HNS:s webbplats har sammanställts det informationsmaterial som kommuner och samkommuner enligt lagen ska publicera i ett offentligt informationsnätverk (Kommunallagen 410/2015 § 109). Informationen har sammanställts på HNS webbplats på en egen sida både på finska och svenska där den är lätt att hitta. Av de mest centrala dokumenten som ger riktlinjer för HNS:s verksamhet finns HNS grundavtal och förvaltningsregel tillgängliga på svenska. Information om patientavgifter har också publicerats på svenska. Personal- och årsberättelserna publiceras också på svenska. Strategin, de årliga ekonomiutvärderingarna och bokslutsdokument, revisionsberättelsen, koncerndirektivet och avtal som gäller kommunernas samarbete har inte publicerats på svenska.

HNS kommunicerade under året 2017 aktivt i olika kanaler i de sociala medierna (Twitter, Facebook, LinkedIn och Youtube). Kommunikationen i de sociala medierna genomfördes huvudsakligen på finska. Också HNS:s meddelanden publicerades endast på finska år 2017 (STT Info-meddelandedistribution 14.12.2017). På HNS Youtube-kanal har också publicerats några videoklipp på svenska och engelska.

I webbtjänsten Hälsobyn.fi, som HNS förverkligat tillsammans med andra universitetssjukvårdsdistrikt och statsförvaltningen, finns sammanlagt 20 hus. I fem av dem var innehållet tillgängligt också på svenska vid slutet av år 2017. Översättningen av innehållet till svenska fortsätter under år 2018. Också Hälsobyns kommunikation på Twitter och Facebook genomfördes huvudsakligen på finska år 2017.

²⁶ Granskningen riktades mot avdelningarna För patienten och Om HNS på webbplatsen www.hus.fi (20.2.2018). I sidantalen har vi beaktat huvudsidan och ämnessidor på andra nivån.

6. Tolk- och översättningstjänster

Vikten av förståelse av språk framhävs i hälsovården, då det handlar om frågor som har att göra med människors hälsa och sjukdomar. Till exempel är det viktigt att patienten förstår vårdinstruktionerna tillräckligt väl så att vården kan genomföras som planerat och patienten förbinder sig vid sin egen vård. Tolk-tjänster har således betydelse för både vårdens kvalitet och patientsäkerheten. Personer som erbjuder tolktjänster inom hälso- och sjukvården måste ha specialkunskaper om terminologin inom hälso- och sjukvården och om kundens kulturella bakgrund. Vid högklassig tolkning genomförs bland annat tolkens tystnadsplikt och opartiskhet.²⁷

HNS centraliserade tolktjänsterna till A-Tulkkaus Oy år 2015 genom att köpa en aktie och därmed bli delägare i företaget.²⁸ A-Tulkkaus Oy är ett så kallat in house-företag, vilket avser ett företag som ägs av en kommun eller flera kommuner tillsammans. Tjänster kan anskaffas från sådana här bolag utan konkurrensutsättning. Det reserveras inga anslag för tolktjänster i budgeten, utan tolkkostnaderna faktureras i regel av patientens hemkommun med en faktura för köpta tjänster.

År 2017 erbjöds tolktjänster vid HNS på 68 språk och tolktjänsternas sammanlagda kostnader var cirka 2,2 miljoner euro. De mest tolkade språken var arabiska, ryska och somaliska, vilkas sammantagna andel av alla tolkningar utgjorde cirka hälften under de senaste åren. Antalet tolkningstimmar var 33 468 och antalet tolkningstillfällen var 24 048. Andelen tolkning på distans (6 %) ökade jämfört med föregående år, trots att målet på tio procent inte uppnåddes helt. Jämfört med året innan ökade tolkningstimmarerna och tillfällena med cirka 29 procent och kostnaderna ökade med cirka 1,7 procent. (Tabell 3) Tillgången till tolktjänster var bra år 2017 och man lyckades ordna med en tolk med 99 procents säkerhet vid beställningar som gjorts på förhand (målet var 95 %). HNS:s personal gav A-Tulkkaus Oy tämligen positiv respons år 2017. Ingen kundrespons samlades in från patienterna.²⁹

Andelen distanstolkning varierade mellan HNS:s sjukvårdsområden och HUCS:s resultatenheter. HUCS Akuten använde proportionellt sett mest distanstolkning. Andelen distanstolkning utgjorde 56 procent av alla tolkningstillfällen inom HUCS Akuten. I andra resultatenheter förblev andelen distanstolkning under tio procent. I Lojo, Borgå, Hyvinge och Västra Nylands sjukvårdsområden varierade andelen distanstolkning mellan 31 och 55 procent av tolkningstillfällena. Uppdateringen av HNS:s patientregister medförde utmaningar för bruket av distanstolkning. Uppdateringen påverkade användningen av applikationen Skype for Business, som används för distanstolkning. Personalen kan också tveka att utnyttja tolkning på distans. Det ordnades utbildningar om användningen av distanstolkning i flera HNS:s enheter år 2017.³⁰

²⁷ Kontakttolkens yrkesregler 2013 (på finska).

²⁸ HNS Styrelse 23.2.2015 § 23. A-Tulkkaus Oy:s ägare är Helsingfors, Vanda, Esbo och HNS.

²⁹ Personlig delgivning: förvaltningsöverskötare Torppa 18.1.2018.

³⁰ Personlig delgivning: förvaltningsöverskötare Torppa 18.1.2018.

I tolkning på distans är det möjligt att beställa en tolk för bara en halvtimme, medan minimitiden för närtolkning är en timme. De ekonomiska fördelarna hos distanstolkning syns speciellt utanför huvudstadsregionen, då resekostnader uteblir.

	Språk (st.)	Timmar	Gångar	Andelen distanstolkning (%)	€
2017	68	33468	24048	7 %	2 235 475
2016	61	25970	18635	4 %	2 197 239
2015	68*	18550*	13041*	2 %*	2 188 933

* Siffrorna täcker endast en del av år 2015

Tabell 3. Tolk tjänster 2015–2017 (Källa: Förvaltningsöverskötare Torppa 18.1.2018).

HNS gjorde en utredning om tolktjänsternas funktion tillsammans med Vasa universitet år 2016. Enligt utredningen³¹ anknyter problemen med tolktjänsterna bland annat till tjänsternas tillgänglighet under jourtid, användningen av släktingar till patienten som tolkar och tolkarnas kompetens. Punkter där verksamheten kan utvecklas var utarbetande av enhetliga anvisningar för tolkarna och hälso- och sjukvårdspersonalen, ökad användning av distanstolkning och utveckling av tidsbeställningssystemet. Det föreslogs också att man kunde grunda ett register av vilket sjukhuspersonalens språkkunskaper framgår. HNS och A-Tulkkau Oy har utvecklat sina tolktjänster i enlighet med rapporten. Under 2017 har bland annat den videoassisterade distanstolkningen och tillgången till tjänster på kvälls- och nattetid förbättrats. Inom verksamhetsområdet för HNS Psykiatri grundades ett språkkunskapsregister som innebär att de anställdas språkkunskaper registreras i personalförvaltningssystemet Harppi. Det har inte skapats ett språkkunskapsregister över de anställda som omfattar hela HNS.³²

Ansvar för de översättningstjänster som behövs på HNS samt konkurrensutsättningen av dem har centraliserats till HNS-Servis. År 2017 hade HNS inte längre några egna översättare i sin tjänst, utan översättningarna skaffades huvudsakligen av fyra avtalsleverantörer. Översättningsverksamheten koordinerades av två anställda. Tillgången till översättningstjänster var god år 2017 och tjänsterna genomfördes enligt avtalen. Av alla översatta dokument var cirka 34 procent patientdokument och cirka 66 procent andra texter. De största översättnings språken var svenska och engelska. Produktionen av de svenskspråkiga patientdokumenten centraliserades år 2015 till ordbehandlare i Borgå och Västra Nylands sjukvårdsområde. Verksamhetsmodellen har gjort behandlingen av svenskspråkiga patienthandlingar snabbare och gjort deras produktionsprocess tydligare.³³

³¹ Honkanen T., Hyle J., Manelius M., Matikainen K., Parkkonen O. & Pellikka A. 2017 Tulkin käyttö terveydenhuollossa (Helsingfors) i verket Ollila S. (red.) Tulkkau terveydenhuollossa "Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys". Rapporter från Vasa universitet 2.

³² Personlig delgivning: specialplanerare Lindholm 21.12.2017.

³³ Personlig delgivning: servicechef Simonen 10.1.2018.

7. Slutledningar

HNS har främjat tillgången till svenskspråkig service med hjälp av ett heltäckande språkprogram redan i tio års tid. Det största ansvaret för genomförandet av språkprogrammet ligger ändå hos HNS:s enheter, som bland annat ska säkerställa personalens språkliga serviceberedskap och se till att det finns att få material på svenska. I sjukvårds- och resultatdistriktens driftsplaner har inte reserverats särskilda anslag för språkutbildning eller material utan enheterna bestämmer själva hur de styr medel till dessa ändamål. Det här gör det svårare att omsätta språkprogrammets mål i praktiken och att följa upp genomförandet av språkprogrammet. Information om medel som är avsedda för förbättring av den språkliga serviceberedskapen finns inte att få öppet och lättillgängligt.

HNS har inte systematiskt följt upp genomförandet och verkställandet av språkprogrammets olika delområden och mål. Enkäten för patienttillfredsställelse som använts för att följa upp språkprogrammets genomförande är en opålitlig indikator eftersom enkäten har en låg svarsprocent. Patienttillfredsställelsen med genomförandet av de språkliga rättigheterna borde också följas upp specialområdesvis inom de tjänster där den språkliga serviceberedskapens betydelse betonas särskilt, till exempel inom psykiatri och tjänster för barn och ungdomar. Finlands regering har också fäst uppmärksamhet vid att sjukvårdsdistrikten borde följa med användningen av språket i servicen mer aktivt och betrakta språkkunskaper som en del av personalens yrkeskompetens.

Språkfrågor har beaktats i HNS:s avtal om köpta sjukvårdstjänster i varierande omfattning och HNS:s interna anvisningar uppmanar inte dem som utför upphandlingarna att ta hänsyn till språkfrågor. Eftersom betydelsen av avtalsstyrning kommer att framhåvas i produktionen av social- och hälsovårdstjänster i fortsättningen, bör den som anordnar servicen också säkerställa att de språkliga rättigheterna genomförs inom köpta tjänster.

Förutom finska, svenska och engelska har HNS endast producerat ett fåtal dokument på andra språk, t.ex. patientanvisningar. I fortsättning bör mer uppmärksamhet ägnas åt att bättre beakta personer som hör till andra språkgrupper bl.a. vid handledning av patienterna och i HNS:s externa kommunikation. Genom att erbjuda information om de tjänster som erbjuds i sjukvårdsdistriktet och om frågor som är centrala för patienten kan man främja att patienterna förbinder sig vid vården och göra tjänsterna bättre tillgängliga. Av samma orsak vore det också viktigt att utveckla tillgängligheten på HNS:s webbplats och att lägga till material på klarspråk och teckenspråk.

Sätten att arrangera språkutbildning bör granskas kritiskt och möjligheterna för till exempel webbaserad utbildning eller språkbadsverksamhet bör utredas. Medvetenheten om språkbrukstillägget bör ökas. Språkbrukstillägget borde marknadsföras till personalen redan vid rekryteringen som ett incitament för användning av det svenska språket. Vidare borde språkbrukstillägg också övervägas för aktiv användning av andra språk. När sjukhusens arbetsfördelning förändras bör man fästa mer uppmärksamhet vid personalens språkkunskaper och främjandet av dem. Det här är särskilt viktigt eftersom man i fortsättningen antagligen oftare

kommer att erbjuda vård åt svenskspråkiga patienter på olika håll av sjukvårdsdistriktet.

Tolk- och översättningstjänsterna genomfördes enligt avtalen år 2017. Variationen i användningen av distanstolkning visar att distanstolkning kan användas mer.

8. Revisionsnämndens observationer och rekommendationer

Revisionsnämndens observationer av genomförandet av språkprogrammet vid HNS och rekommendationer som grundar sig på observationerna presenteras nedan. Ett sammandrag av revisionsnämndens bedömning samt observationer och rekommendationer har publicerats i utvärderingsberättelsen för år 2017.

Observation 1 Mängden språkbrukstillägg ligger på samma nivå som år 2012 och det förekommer stora skillnader mellan sjukvårdsområdena. Enligt språkbruksenkäten känner en stor del av personalen inte till språkbrukstillägget och det finns många hinder för deltagande i språkutbildning. Enheterna reserverar inga särskilda anslag för språkutbildning och den enskilda anställdas språkkunskaper utreds inte systematiskt till exempel i samband med utvecklingssamtal. Centraliseringen av funktioner leder antagligen i fortsättningen till att svenskspråkiga patienter skickas till sådana sjukvårdsområden där det tidigare funnits endast lite av dem. De språkliga rättigheterna beaktas i varierande grad i avtal som ingåtts med externa tjänsteproducenter.

Rekommendation 1 Den svenskspråkiga servicen ska tryggas i alla sjukvårdsområden och de anställdas beredskap att ge betjäning på svenska ska förbättras särskilt i de sjukvårdsområden där andelen anställda med språkbrukstillägg är låg. Tjänsternas tillgänglighet på svenska samt en ändamålsenlig användning av tolktjänster ska tryggas då man köper tjänster.

Observation 2 Tillgången till patientanvisningar på svenska varierar och det har publicerats endast lite patientanvisningar på främmande språk. Det svenskspråkiga innehållet på HNS:s webbplats motsvarar inte till alla delar den finskspråkiga versionen. I den externa kommunikationen har de övriga betydande språkgrupperna, med undantag av engelska, samt hörsel- och synskadade beaktats dåligt. Skyltarna i sjukhusområdena har i regel inte engelska texter. Tolkningstjänsterna genomfördes i enlighet med avtalen och tjänsternas tillgänglighet motsvarade behovet år 2017. Det förekommer betydande skillnader i hur distanstolkning utnyttjas i de olika sjukvårdsområdena.

Rekommendation 2 Innehållet på nätsidorna för patienter och patientanvisningarna ska finnas tillgängliga på finska och svenska. Som stöd för kundarbetet ska tillhandahållas grundläggande information om HNS:s verksamhet och praxis gällande vården även på betydande främmande språk. Nätsidornas tillgänglighet bör utvecklas. Skyltarnas bör förses med engelska texter. Användningen av distanstolkning ska utökas.

Källor

Kontakttolkens yrkesregler 2013 (på finska). 2013. Finlands översättar- och tolkförbund rf.

Honkanen T., Hyle J., Manelius M., Matikainen K., Parkkonen O. & Pellikka A. 2017 Tulkin käyttö terveydenhuollossa (Helsingfors) i verket Ollila S. (red.) Tulkkaus terveydenhuollossa "Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys". Rapporter från Vasa universitet 2.

HNS Förvaltningsstadga.

HNS resultat för personalenkäten för språkkunskaper 2015.

Verksamhetsberättelse för styrgruppen för HNS språkprogram 2017.

Verksamhetsberättelse för styrgruppen för HNS språkprogram 2016.

HNS Grundavtal.

HNS Permanent anvisning 9/2011. Tillämpning av språkprogrammet (finska/svenska).

HNS Permanent anvisning 7/2007. Språkbrukstillägg från och med 1.7.2007.

HNS Servis. Ärendetjänster – servicebeskrivning 2017.

Strategin fastställs i HNS budget för 2017.

Verksamhetsberättelsen för nämnden för minoritetsspråket i HNS 2017, Styrelsen 26.2.2018 § 27.

Språkbarometern 2016. Justitieministeriet.

Språklagen 423/2003.

Kommunförbundet 2007. Manual för utvärdering av servicen på svenska.

Lagen om patientens ställning och rättigheter 785/1992.

Ollila S. (red.) Tulkkaus terveydenhuollossa "Lähtökohtana asiakkaan ymmärrys". Rapporter från Vasa universitet 2.

Hälso- och sjukvårdslagen 1326/2010.

Statsrådets berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen 2017. Regeringens publikationsserie 8/2017. Stadsrådets kansli 2017.

Statsrådets berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen 2013.

Bilaga 1. Målen i HNS:s språkprogram och revisionsnämndens bedömning om deras genomförande

SPRÅKPROGRAMMETS PRIORITETER OCH INDIKATORER	NIVÅ PÅ MÅLSÄTTNINGEN	ÅTGÄRDER OCH ANSVARIG	REVISIONSNÄMNDENS UTVÄRDERING AV GENOMFÖRANDET
<p>Den språkliga serviceberedskapen är bra. Indikator: Patientenkäten.</p>	<p>Vid varje enhet (med patientkontakter) finns anställda som behärskar patientens språk (finska/svenska) och de anställda förutsätts aktivt använda språket med patienter och anhöriga.</p>	<p>Utredning av personalens språkkunskap. Språkutbildningsplan för personalen. Enheterna tar upp språkservicen på sitt styrkort (BSC). Närchefen uppmuntrar att använda bägge inhemska språken och fungerar aktivt för att utöka/upprätthålla språkkunskaperna hos personalen. Ansvarig: enheterna.</p>	<p>Enligt patientnöjdhetsundersökningen har klienterna huvudsakligen varit nöjda med den språkliga servicen. Enkäten har ändå en låg svarsprocent (2017: 0,5 %), vilket innebär att den inte ger en tillräckligt tillförlitlig bild av servicens genomförande. Det förekommer problem särskilt inom psykiatrin då det gäller tillgängligheten av svenskspråkig service. Enligt en utredning av landets regering (2017) gav de svenskspråkiga respondenterna i Nyland språktjänsterna inom sjukhusvården betyget 7,2 och inom jourtjänsterna betyget 7,1 (Regeringens berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen 2017, sid. 68–69). Målet har uppnåtts delvis.</p>
<p>Patienten avgör språket, inte personalen. Indikator: Patientenkäten.</p>	<p>Alla vårdkontakter sker på det språk patienten önskar (sv/fi).</p>	<p>Personalen informeras om bestämmelserna i språklagen och språkprogrammet och uppmuntras till att i början av vården fråga patienten vilket språk patienten önskar använda under vården. Ansvarig: enheterna.</p>	<p>Största delen (51,6–92,1 %) av dem som svarat på patientenkäten år 2017 meddelade att de var helt av samma åsikt om att de kunde utträta sina ärenden på sitt eget modersmål. Utfallet har inte rapporterats enligt specialområde eller resultatenheter. Målet har uppnåtts delvis.</p>
<p>Alla skriftliga patientanvisningar finns tillgängliga på båda språken (sv/fi). Indikator: Patientenkäten.</p>	<p>Information om HNS, skyltning och vårdanvisningar finns på bägge språken (sv/fi). Patientanvisningarna finns på båda språken (sv/fi).</p>	<p>Kartläggning av nuläget. Komplettering enligt behov. Resultatenheterna kompletterar i synnerhet den svenskspråkiga patientanvisningsbasen systematiskt och prioriterar vid valet de mest behövliga anvisningarna. Ansvarig: chefsöverläkaren, förvaltningsöverläkaren</p>	<p>Av patientanvisningarna som publicerats på HNS:s intranät är cirka en tredjedel på svenska och deras andel varierar betydligt mellan sjukvårdsområde. Cirka en femtedel av anvisningarna är på engelska och på andra språk (t.ex. arabiska, somaliska och ryska) har det publicerats få anvisningar. Översättningen, redigeringen och publiceringen av patientanvisningar har inte centraliserats, utan enheterna upphandlar själva de översättningar de behöver. Skyltarna i sjukhusen finns i huvudsak på finska och svenska och engelskspråkiga skyltar finns främst i nya och nyligen renoverade fastigheter. I Mejlans område hade flera fastigheter egna skyltar och anvisningar som endast fanns på finska. Det svenskspråkiga innehållet på HNS:s nätsidor är snävare till exempel i avsnitten "För patienten" och "Om HNS". Informationen och kommunikationen på sociala medier förekommer huvudsakligen på finska. Av de 20 virtuella hus i nättjänsten Hälsobyn.fi hade endast fem innehåll på svenska vid utgången av 2017. På HNS:s nätsidor ges inte information på andra främmande språk, klarspråk eller teckenspråk. Sidorna är inte anpassade för olika enheter och det saknar en audiofunktion. Målet har inte uppnåtts.</p>

SPRÅKPROGRAMMETS PRIORITETER OCH INDIKATORER	NIVÅ PÅ MÅLSÄTTNINGEN	ÅTGÄRDER OCH ANSVARIG	REVISIONSNÄMNDENS UTVÄRDERING AV GENOMFÖRANDET
Information om patientombudsmännens verksamhet och om språkservicen finns tillgänglig. Indikator: broschyr finns/finns inte	Broschyren är lättillgänglig vid de enheter där det förekommer patientkontakter.	En tvåspråkig broschyr om patientombudsmännens ansvarsområden och verksamhet samt om språkservicen utarbetas och finns tillgänglig på alla enheter. Ansvarig: patientombudsmännen, informationschefen.	Broschyren kan användas av alla resultatenheter i HUCS och patientombudsmännens kontaktinformation har publicerats på HNS:s webbplats på finska, svenska och engelska. Målet har uppnåtts.
Språkbestämmelserna i HNS:s grundavtal, förvaltningsstadga och strategi iakttas. Indikator: Broschyr finns/finns inte	Chefen för varje enhet informerar sina underordnade om gällande språkbestämmelser.	Broschyr om språkliga bestämmelser, där betydelsen av patientens eget språk i vårdssituationer betonas, utformas. Broschyren distribueras till alla enheter. Ansvarig: styrgruppen.	Broschyren "God vård på svenska och finska" har publicerats på HNS:s interna och externa webbplatser. För chefer har skapats ett informationspaket om tvåspråkighet vid HNS. Målet har uppnåtts.
Språkprogrammets genomförande och bedömning koordineras. Indikator: Ansvarsperson utsedd/inte utsedd	Vid varje resultat enhet och/eller fastighet har utsetts en ansvarsperson som ansvarar för att språkprogrammet efterlevs.	Ansvarspersoner utses och bildar nätverk. Ansvarig: enheterna.	För HNS:s enheter har utsetts 120 språkambassadörer vars namn och enheter har publicerats på HNS:s intranät, Språkambassadörerna har getts utbildning i sina uppgifter. Språkambassadörerna har i uppgift att främja bruket av svenska, men i denna roll ansvarar de inte för efterlevnaden av språkprogrammet. Målet har uppnåtts.
Vid konkurrensutsättning för anskaffning av tjänster och vid köp av tjänster är den språkliga servicen ett krav. Indikator: uppdatering gjord/inte gjord	HNS:s upphandlingsanvisningar uppdateras att motsvara språkkraven.	Information delas ut till de enheter som sköter konkurrensutsättningar eller köper tjänster. Ansvarig: revisionsdirektören.	Genomförandet av de språkliga rättigheterna har inte beaktats i HNS:s upphandlingsanvisningar. År 2017 hade avtal om sjukvårdstjänster och hyrning av arbetskraft varierande språkkrav. Utomstående tjänsteproducenter har inte förutsatts följa upp att de språkliga rättigheterna genomförs till exempel genom kundnöjdhetsundersökningar. Målet har inte uppnåtts.
Patientregister och andra datasystem med patientuppgifter har en anteckning som	Obligatoriskt språkfält	Språkindikatorer för patientjournaler och andra datasystem utvecklas	I patientdatasystemet antecknas såväl patientens kommunikationsspråk som dennes modersmål. Patientens språk har även tagits i beaktande i patientdatasystemet Apotti. Målet har uppnåtts.

informerar om patientens eget språk Indikator: Anteckning finns/finns inte		Ansvarig: chefsöverläkaren, förvaltningsöverläkaren	
---	--	---	--

SPRÅKPROGRAMMETS PRIORITETER OCH INDIKATORER	NIVÅ PÅ MÅLSÄTTNINGEN	ÅTGÄRDER OCH ANSVARIG	REVISIONSNÄMNDENS UTVÄRDERING AV GENOMFÖRANDET
Varje enhet inklusive affärsverken med patientkontakter erbjuder service på bägge språken (sv/fi). Indikator: Patientenkäten.	I enheter med patientkontakter finns personal med kunskap i bägge språken (sv/fi) i varje arbetspass.	Personalens språkkunskaper beaktas då arbetsscheman görs upp i enheten. Ansvarig: Enheterna	Ärendet har beaktats i informationspaketet till cheferna men genomförandet har inte rapporterats. Målet har uppnåtts delvis.
Samarbetet med universitet, högskolor och andra utbildningssammanslutningar utökas. Indikator: Studeranderesponser, t.ex. den nationella CLES-indikatorn (Clinical Learning and Supervision Scale)	Ett mål med praktisk övning är att stärka tvåspråkigheten.	Målen definieras i samarbete med utbildningsanstalterna Ansvarig: Forskningsdirektören, förvaltningsöversköterskan	Man strävar efter att beakta språket i studerandenas praktik. Det är dock svårt att utvärdera hur målet uppnåtts eftersom rapportering om genomförandet saknas. Målet har uppnåtts delvis.

SPRÅKPROGRAMMETS PRIORITETER OCH INDIKATORER	NIVÅ PÅ MÅLSÄTTNINGEN	ÅTGÄRDER OCH ANSVARIG	REVISIONSNÄMNDENS UTVÄRDERING AV GENOMFÖRANDET
<p>Personalen bemöter patienterna på svenska eller finska enligt patientens beslut. Indikator: Antalet språktillägg/enhet, patientenkäten</p>	<p>Språkkurser ordnas regelbundet och på likadana villkor inom hela HNS.</p> <p>Vid rekryteringssituationer informeras jobbsökanden om språklagen och bestämmelserna i språkprogrammet och om att det förutsätts att de båda inhemska språken ska användas samt om grunderna för språkbrukstillägget som används inom HNS.</p>	<p>Broschyr om språkliga bestämmelser, där betydelsen av patientens eget språk i vårdsituationer betonas, utformas.</p> <p>Broschyren delas ut vid rekrytering Ansvarig: har inte utsetts</p> <p>Chefen följer upp på enhetsnivå personalens språkkunskaper och befrämjar tillgång till språkkurser samt uppmuntrar personalen att använda de bägge inhemska språken i patientvården. Ansvarig: enheterna.</p>	<p>Språkkurser ordnas som närundervisning på olika nivåer och de är avsedda för vårdpersonalen samt kontors- och receptionspersonalen. År 2017 ordnades 12 språkkurser i svenska, fem i engelska och fem i ryska, samt en kurs i finska för anställda med invandrarbakgrund.</p> <p>De uppgiftsspecifika språkraven har beaktats i HNS:s rekryteringsanvisningar, men information om språkbrukstillägg ingår inte i anvisningarna. Målet har uppnåtts delvis.</p>
<p>Personalens språkkunskaper är kända och synliga. Indikator: Språkflagga används/används inte</p>	<p>De anställda använder språken i fråga (finska/svenska) och flaggsymbolerna.</p>	<p>Vid rekrytering prövas språkkunskaperna. Platsannonsering sker på båda språken (sv/fi). Ansvarig: enheterna, rekryteringen</p> <p>I platsannonserna nämns språkkunskaper som krav/merit Ansvarig: rekryteringen</p>	<p>Flaggsymbolerna är i användning. Målet har uppnåtts.</p>
<p>Utbudet av språkkurser motsvarar språkprogrammets mål. Indikator: Antalet språkkurser/år, antalet deltagare</p>	<p>Antalet kurser och deras innehåll på årsnivå motsvarar behovet</p>	<p>Behovet av antalet språkkurser och kursernas struktur utvärderas. En språkutbildningsplan för personalen görs upp årligen och genomförandet följs regelbundet upp på enhetsnivå. Ansvarig: enheterna.</p>	<p>Från och med 2012 har 929 personer deltagit i språkkurser i svenska. Kursernas inverkan på tillgången till svenskspråkig service eller till exempel på mängden språktillägg har inte bedömts. I språkkunskaps Gallupen bland de anställda år 2015 lyftes fram hinder för att delta i kurserna. Sådana hinder var till exempel brist på information om kurserna, kurserna ansågs inte motsvara det egna behovet eller det var svårt att delta på grund av skiftarbete. De som svarade önskade att språkutbildningen vore mångsidigare. Målet har uppnåtts delvis.</p>

SPRÅKPROGRAMMETS PRIORITETER OCH INDIKATORER	NIVÅ PÅ MÅLSÄTTNINGEN	ÅTGÄRDER OCH ANSVARIG	REVISIONSNÄMNDENS UTVÄRDERING AV GENOMFÖRANDET
<p>Instruktioner om språktillägget och språkbrukstillägget utarbetas. Indikator: De gällande instruktionerna har uppdaterats/ har inte uppdaterats</p>	<p>De anställda informeras aktivt om grunderna för språkbrukstillägget och alltid vid rekrytering.</p>	<p>Resultatenheterna utnyttjar instruktionerna om språkbrukstillägg aktivt i fråga om sin egen personal. Ansvarig: personalförvaltningen, enheterna</p>	<p>År 2017 publicerades inga meddelanden om språkbrukstilläggen på intranätet och inga anteckningar om att information om språkbrukstillägget ska ges i samband med anställning finns i HNS rekryteringsanvisningar. År 2017 fick cirka 11 procent av de anställda språkbrukstillägg (jfr 2012: ca 12 %). Den andel av de anställda som erhåller språkbrukstillägg varierade betydligt mellan sjukvårdsområdena (0–89 %). 49 procent av de finskspråkiga respondenterna i språkkunskapsgallupen riktad till de anställda år 2015 och 30 procent av respondenter som talade ett annat språk än finska eller svenska meddelade att de vet hur man kan få språkbrukstillägg. Det önskades att språkbrukstillägg även betalas för andra språk, eftersom de anställda ofta verkar som tolk vid sidan av det egna arbetet. Målet har inte uppnåtts.</p>
<p>Utgifter som hänför sig till god språkservice ingår i den årliga budgeten. Indikator: Medel budgeterade/inte budgeterade</p>	<p>Den årliga budgeten omfattar medel för att utveckla och upprätthålla den lagstadgade språkservicen vid enheten</p>	<p>Budgetering av anslag för</p> <ul style="list-style-type: none"> - språktillägg - språkbrukstillägg - språkutbildning - ansvarspersoner - nätverk - översättning - materialanskaffning (t.ex. skyltar) <p>Ansvarig: ekonomicheferna, enheterna</p>	<p>I sjukvårds- och resultatområdenas driftsplaner eller enheternas årliga resultatkort anslås inte separat anslag för personalens språkutbildning. Cheferna beslutar om dispositionen av utbildningsanslag för språkutbildning samt om vem som deltar i utbildningarna. Målet har inte uppnåtts.</p>

Bilaga 2. De fritt formulerade svaren i personalenkäten om språkkunskaper år 2015

Vad har hindrat dig från att delta i utbildningen i det svenska språket?

Jag har inte fått information om utbildningen

- Har inte hört om utbildningen, informationen om t.ex. kunskapsnivåerna och utbildningens tidpunkt har varit bristfällig
- Har inte vetat om man kan delta i språkutbildningen på arbetstid
- Har inte kommit att tänka på det

Utbudet av utbildning är inte tillräckligt

- Fick ingen plats på kursen, för grupperna var fullsatta
- Utbildning har inte erbjudits trots förfrågan
- Utbildningen blev inte av på grund av lågt deltagarantal
- Utbildning ordnas inte på det egna sjukhuset eller på den ena orten

Utbildningen motsvarar inte behovet

- Kursen riktar sig till vårdpersonal och lämpar sig inte för läkare, röntgenskötare, avdelningssekreterare eller förvaltningspersonal
- Klassrumsundervisning lämpar sig inte för alla
- Det finns ingen kurs som skulle motsvara den egna kunskapsnivån (kursen kan vara för lätt eller för svår)
- Kursen är för kort för att man skulle hinna uppnå den nivå av språkkunskaper som behövs
- Kursen har ett dåligt anseende (kursen är inte särskilt effektiv och lär inte ut en praktisk vokabulär)

Arbetet gör det omöjligt att delta i utbildningen

- Arbetsuppgifterna och kursens tidpunkt gör det inte möjligt att delta, det går t.ex. inte att lämna enheten för att gå på kurs
- Om man jobbar inom reservpersonalen är det inte möjligt att delta eftersom det är svårt att förutse när man har arbetsturer
- Språkutbildningarna överlappar varandra, t.ex. kurserna i finska för personer med invandrarbakgrund ordnas samtidigt
- Byte av avdelning; man kan inte delta när man inte vet var man jobbar när kursen börjar/tar slut
- Nattarbete gör det inte möjligt att delta
- Utbildning som ordnas på arbetstid belastar dem som stannar på jobbet
- Det är inte möjligt att binda sig till en lång kurs t.ex. på grund av skiftarbete eller visstidsanställning

Utbildningen fordrar att man använder egen tid på det

- Man måste delta på kursen också på lediga dagar eller innan ett nattskift
- Kursen ordnas bara delvis under arbetstid
- Den egna livssituationen gör det inte möjligt att använda egen tid, t.ex. små barn

Arbetsgivaren/förmannen stöder inte deltagande i utbildning eller användning av det svenska språket

- Man får inte använda arbetstid på utbildningen (bl.a. borde man jobba in kurstimmarna på efterhand eller kräva att man deltar på semestern)
- Förmannen förhåller sig avogt till användningen av det svenska språket
- Det betalas inte ut språktillägg, fastän man använder språket och kunskaperna är goda

- Bara halvt språktillägg betalas ut, även om man har utmärkta kunskaper i svenska
- Förmannen har inte föreslagit en kurs även om arbetsenheten är svenskspråkig
- Har inte vågat fråga förmannen, för det råder personalbrist och det är bråttom på jobbet
- Arbetsgivaren har nekat till deltagande, för det finns personal som kan svenska i enheten
- Arbetstagaren måste betala deltagaravgiften själv eftersom enheten inte budgeterats för språkutbildningen i utbildningsanslagen
- Kursavgiften är för hög i förhållande till enhetens utbildningsanslag
- Visstidsanställd arbetstagare får inte delta i kursen
- Bara en person/år i enheten får delta (av 60 anställda i arbetsgemenskapen)
- HNS-organisationen är inte intresserad av språkfrågan, t.ex. svenskspråkiga kliniker läggs ner
- Deltagandet i utbildningen har avslagits av besparingskäl
- Man brukar inte betala ut språktillägg i enheten
- Utbildningen har ingen effekt på lönen
- Intresset för att tala svenska har minskat när språktillägg inte betalas ut

Yrkesutbildning prioriteras framom språkutbildning

- Det är svårt att få plats i utbildningar överlag, så de som har med yrket att göra prioriteras
- För en ny medarbetare är det viktigare att få yrkesutbildning än språkutbildning
- Språkutbildning är en del av den andra utbildningsbudgeten, och då läggs yrkesutbildning i första rummet

Det finns inget behov för utbildning

- Tillräckliga språkkunskaper har uppnåtts på andra sätt, t.ex. i samband med tidigare studier, genom att arbeta i Sverige eller personen är tvåspråkig
- Kunskaper i svenska behövs inte i arbetet
- Det finns tillräckligt med personer som kan svenska i arbetsenheten
- Svenskspråkiga personer talar i allmänhet också finska
- Annan språkutbildning anses vara viktigare

Brist på intresse och motivation att lära sig svenska

- Negativ attityd mot det svenska språket
- Har inte kommit att tänka på sakens betydelse

Tekniska problem i samband med anmälningen

- Det gick inte att anmäla sig via HNS-Plus
- Utbildningen finns inte i systemet

Hur kan vi bättre uppmärksamma patienter vilkas modersmål är sjukvårdsområdets minoritetsspråk?

Genom att sporra personalen att använda minoritetsspråket

- Uppmuntra till användning av det svenska språket
- Göra det lättare att gå på språkkurs
- Göra det möjligt att delta i språkutbildningen på arbetstid
- Höja språktillägget och höja kravnivån för att få det
- Informera om ämnet, t.ex. genom att ordna temadagar
- Möjliggöra arbetsrotation till sjukvårdsområden där det talas mera svenska (Ekenäs, Borgå) eller till sjukhus i Sverige
- Beställa svenskspråkiga tidningar till enheterna både för patienternas och personalens bruk
- Dela ut t.ex. rockmärken med texten "jag talar svenska" eller "jag försöker tala svenska"

Genom att erbjuda mångsidig språkutbildning för olika behov

- Rikta utbildning till olika yrkesgrupper och olika inlärningsnivåer
- Erbjuder nätutbildning
- Utnyttja olika metoder i utbildningen, t.ex. språkbud, övning på arbetsplatsen i riktiga situationer och genom att ordna avdelningstimmar om ämnet
- Erbjuder utbildning också kvällstid, på olika sjukhus och på ett sätt som tar skiftarbetare i beaktande
- Erbjuder diskussionskurser som leds av tvåspråkiga medarbetare
- Informera om språkutbildningen effektivare än förut
- Separera språkutbildningens kostnader från enhetens utbildningsbudget

Genom att säkerställa tillgången av material på minoritetsspråket och tillräckliga översättningstjänster

- Producera allt material som är avsett för patienter på svenska (och engelska), bl.a. skyltning, broschyrer, patientanvisningar, webbplatser, webbprogram, sms-aviseringar, tidsbeställningsbrev, test och indikatorer. Se till att dessa uppdateras (t.ex. språkansvariga).
- Se till att översättningarna för alla patientanvisningar publiceras på intranätet och är lättillgängliga.
- Producera färdiga mallar på svenska för t.ex. epikriser, intyg och formulär för ankomstintervjuer.
- Publicera ordlistor för specialområden/yrkesgruppsspecifika ordlistor på intranätet och i skriftlig form
- Se till att enheterna har tillgång till översättningstjänster och ge tydliga instruktioner om hur man använder dem
- Centralisera översättningarna och producera gemensamma instruktioner för enheternas bruk (t.ex. smärtlindring efter en operation)
- Säkerställa översättningarnas kvalitet
- Säkerställa tillgången till tolktjänster

Genom att identifiera patientens modersmål och utnyttja personalens kunnande

- Anteckna patientens modersmål tydligt i patientens information och remisser
- Fråga patienten vilket språk patienten vill använda
- Vid behov styra patienten till en medarbetare som kan svenska
- Uppdatera medarbetarnas språkkunskaper på intranätet och utnyttja kunskaperna över enheternas gränser (gäller också andra språk än svenska)
- Säkerställa tillgången till tolktjänster och låta också patienten veta om dem (t.ex. i kallelsebrev)
- Använda språket flexibelt. Man kan till exempel komma överens att patienten talar svenska och personalen finska.
- Bevara tvåspråkiga vårdplatser
- Skriva sjukjournaler eller epikriser på patientens modersmål på finska eller svenska
- Fordra att personalen lär sig enkla fraser och åtminstone har ett grundläggande ordförråd för kundbetjäning på minoritetsspråket som de kan använda (t.ex. hälsningar)

Genom att ta språket i beaktande redan vid rekryteringen

- Framhäva tvåspråkigheten i samband med rekryteringen
- Anställa tvåspråkig personal
- Tänka på språktillägget i rekryteringskedet