



Vasa sjukvårdsdistrikt  
Vaasan sairaanhoitopiiri

# *Språkprogram*





”

*Då vården sker på det egna  
modersmålet är det lättare för  
patienten att vara delaktig och  
och förstå syftet med vården.*

**Arbetsgruppen för språkprogrammet**

Vasa centralsjukhus, Vasa 6.6.2011

Nämnden för minoritetsspråk, uppdaterad 10.2.2014

# Inledning

Språket utgör en fundamental del av människans identitet och kultur. På sjukhuset **inverkar språket också på patientens erfarenhet av vården**. Då vården tillhandahålls på patientens eget modersmål är det lättare för patienten att bli delaktig i vården och de beslut som berör vården, men också att förstå syftet med vården. Därför är det viktigt att vården av patienten vid sjukhuset sker på patientens modersmål.

Tvåspråkiga Vasa sjukvårdsdistrikt hörsammar följande värden i arbetet där patienten ställs i främsta rum; respekt för människovärdet, ansvarsfullhet och rättvisa. Dessa värden omfattar även patientens **rätt att få vård på det egna modersmålet**, vilket i det här språkprogrammet innebär svenska eller finska. Det här har också varit utgångspunkten för språkprogrammet.

## Vasa sjukvårdsdistrikts invånare:

- Ca 165 000 invånare
- Svenskspråkiga ca 50,5 %
- Finskspråkiga ca 44,5 %
- Annat modersmål än svenska eller finska under 5 %

## Jämlika nationalspråk

De språkliga rättigheterna bygger på lagstadgad grund. Enligt Finlands grundlag är landets nationalspråk finska och svenska. Myndigheter ska 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 det egna språket, svenska eller finska, samt att få betjäning på detta språk. Även i hälso- och sjukvårdslagen samt i lagen om patientens ställning och rättigheter stadgas det om patientens språkliga rättigheter.

Enligt hälso- och sjukvårdslagen ska samkommunen för ett sjukvårdsdistrikt som omfattar kommuner med olika språk eller tvåspråkiga kommuner tillhandahålla sjukvård på samkommunens båda språk. **Patienten blir således betjänad på det språk han eller hon väljer, antingen svenska eller finska.**

Vasa sjukvårdsdistrikt är helt klart, i det hänseende som avses i lagen om specialiserad sjukvård, ett tvåspråkigt sjukvårdsdistrikt där vi satsar på en god språklig service.



## Strategins fyra dimensioner

Det är dessa premisser som ligger som grund för språkprogrammet som baserar sig på Vasa sjukvårdsdistrikts strategi. Strategin utgår från fyra dimensioner: **kunden, personalen, processerna och strukturerna samt ekonomin**. Det är utgående från dessa dimensioner som de språkliga målen, förverkligandet av dessa och de nödvändiga åtgärderna utvärderas.

Vid beredningen av språkprogrammet har man dessutom tagit del av Helsingfors och Nylands sjukvårdsdistrikts samt Egentliga Finlands sjukvårdsdistrikts språkprogram.

”

***Patienten blir betjänad på det språk han eller hon väljer, antingen svenska eller finska.***

## KUNDEN

Tyngdpunkten i språkprogrammet är att patienten betjänas på sitt modersmål.

### MÅLSÄTTNING

Patienten vårdas på sitt modersmål.

Alla skriftliga patientanvisningar finns att tillgå på svenska och finska.

Patienten får epikriser och polikliniktexter på sitt modersmål.

Sjukhusets webbsidor, skyltning, broschyrer och övrig kommunikation tillhandahålls på båda språken.

### ÅTGÄRDER

Förmannen uppmuntrar personalen att använda de båda inhemska språken, särskilt i patientkontakter.

Vid behov kan personal hänvisas till språkutbildning, och möjlighet bereds att delta i utbildning på arbetstid.

Alla patientanvisningar översätts till båda språken (svenska/finska).

Tillräckliga resurser reserveras för översättningsarbetet.

De handlingar som sänds till patienten översätts till patientens modersmål.

Tillräckliga resurser reserveras för översättningsarbetet.

Allt informationsmaterial översätts till båda språken.

Tillräckliga resurser reserveras för översättningsarbetet.





## Till patienten på eget modersmål:

- Kallelsebrev
- Vårdanvisningar
- Slutomdömen
- Broschyrer
- Elektronisk kommunikation





## Varje patient är viktig

Utgångspunkten för språkprogrammet har varit att säkerställa att **patientens rättigheter förverkligas**. Detta språkprogram fokuserar därför på patienten i egenskap av kund. Vården av varje patient är lika viktig oberoende av vilket språk patienten använder. Vården bör vara holistisk, vilket innebär att patienten ska få information på sitt modersmål.

Förverkligandet av språkprogrammet uppföljs med patientenkäter, anmärkningar gjorda av patienter och respons från patientombudsmannen.

”

***Vården av varje patient är lika viktig oberoende av vilket språk patienten använder.***



”

*Personalen kan delta i  
språkkurser på arbetstid.*



## PERSONAL

### TYNGDPUNKT I SPRÅKPROGRAMMET

Personalen betjänar patienten på hennes modersmål.

Personalen har möjlighet att utveckla sina språkkunskaper.

Personalens språkkunskaper och användning av båda språken syns i lönesättningen.

### MÅLSÄTTNING

Personalen har tillräckliga språkkunskaper för att patienterna ska kunna ges en god språklig service.

Personalen kan delta i språkkurser på arbetstid.

Utbudet av språkkurser är tillräckligt.

Utbudet av språkkurser motsvarar innehållsmässigt personalens behov.

Språktillägg för personal som betjänar patienter på båda språken.

### ÅTGÄRDER

Språkkunskaperna säkerställs i samband med rekryteringen. Språkkunskaperna hos personal som deltar i patientarbete säkerställs vid utvecklingssamtal. Personalen uppmuntras att delta i språkkurser vid behov.

Förmannen ser till att anställda har möjlighet att delta i språkkurser vid behov.

Utbudet av språkkurser utökas och kanaliseras så att det motsvarar behovet.

Kurserna skräddarsys så att de motsvarar behovet.

Vi följer upp användningen av språktillägg.

## Språkundervisning på arbetstid

Målet är att personalen ska förmå betjäna patienter på båda språken, svenska eller finska, utgående från patientens modersmål. Det är viktigt att varje anställd omfattar tanken att vård som ges patienten på hennes eget modersmål utgör en del av vårdkvaliteten.

Patienter värdesätter att personalen anstränger sig att ge betjäning på patientens modersmål. Vasa sjukvårdsdistrikt stöder personalen att uppnå detta mål **genom att erbjuda språkundervisning på arbetstid**. Umgänge med patienten på hennes modersmål utvecklar personalens språkkunskaper.

## Språktillägg

Personalens språkkunskaper kontrolleras i samband med anställningsintervjun. Behovet av språkutbildning tas upp till diskussion vid de utvecklingssamtal som förs med förmannen. Användning av båda språken belönas med ett **språktillägg**.



## PROCESSER OCH STRUKTURER

### TYNGDPUNKT I SPRÅKPLANEN

I varje fas av vårdprocessen säkerställs att patientens språkliga rättigheter förverkligas.

Sjukvårdsdistriktets kommunikation fungerar på båda språken.

Vid anskaffning av köptjänster för vården krävs att dessa tjänster ges på båda språken.

Förverkligandet av språkprogrammet uppföljs.

### MÅLSÄTTNING

Patientens modersmål dokumenteras tydligt i remisser, patientadministrativa system och journalsystem. Vården tillhandahålls på patientens modersmål.

Patienten får sin epikris på sitt modersmål inom utsatt tid.

Skriftliga och elektroniska patientanvisningar samt broschyrer finns att tillgå på båda språken.

Sjukvårdsdistriktets officiella dokument är tvåspråkiga.

I anbudsbegäran och avtal ställs villkoret att de tjänster som sjukvårdsdistriktet köper ges på båda språken.

Varje enhet ansvarar för att språkprogrammet omsätts i praktiken.

### ÅTGÄRDER

Befintliga blanketter och system kontrolleras för att säkerställa att de är försedda med ett utrymme där patientens modersmål kan anges.

Läkare uppmuntras att diktera epikriser på patientens modersmål.

Enheten ser över att befintliga patientanvisningar och broschyrer finns att tillgå på båda språken.

Nämnden för minoritetsspråket övervakar att informationen ges på båda språken.

Patienttillfredsställelsen mäts en gång per år.

Nämnden för minoritetsspråket följer upp och övervakar programmets förverkligande.

## Från kallelsebrev till handlingar

Patientens modersmål beaktas i varje fas av vårdprocessen. Då en patient kallas till sjukhuset kontrolleras att kallelsebrevet och alla anvisningar som sänds till patienten är uppgjorda på patientens modersmål.

I vården är det **patienten som beslutar på vilket språk** umgänget ska ske. Då vården avslutats översätts de handlingar som sänds till patienten till dennes modersmål.

Allmän information, det vill säga skyltning och webbsidor, ska finnas på både svenska och finska.







## EKONOMI

### TYNGDPUNKT I SPRÅKPLANEN

Resurser som behövs för att upprätthålla och utveckla en god språklig service ingår i den årliga budgeten.

### MÅLSÄTTNING

Alla enheter reserverar medel i budgeten för att utveckla och upprätthålla den lagstadgade språkliga servicen.

### ÅTGÄRDER

Följande faktorer iakttas vid uppgörandet av budgeten

- språktillägg
- språkutbildning
- översättning
- tvåspråkig information

### Iakttagande av kostnader

Ett tvåspråkigt sjukvårdsdistrikt måste ta i beaktande att områdets tvåspråkighet innebär att tjänsterna ska tillhandahållas på två språk. Upprätthållande av denna lagstadgade rättighet innebär merkostnader, men **det går inte att göra avkall på denna skyldighet genom att åberopa resursbrist.**

Nödvändiga kostnader ska iakttas i budgeten för att säkerställa den service som stadgas i språklagen.



”

***Språkprogrammet  
finns också på vår  
webbplats!***

Grafisk design och ombygning: Charlotta Järf • Fotografier: Vasa centralsjukhus bildarkiv • Vasa centralsjukhus 2014

*I goda  
händer*

[www.vasacentralsjukhus.fi](http://www.vasacentralsjukhus.fi)