

2.9.2013

SHVS:s språkstrategi

Inledning och lagstiftning

Cirka 73 % av SHVS:s kunder är finskspråkiga, ca 11 % svenskspråkiga och ca 16 % engelskspråkiga. Det förekommer skillnader i kundnöjdhet och användning av tjänster mellan språkgrupperna. Denna språkstrategi syftar till att trygga likvärdigt bemötande av alla studerande. Strategin ger inte riktlinjer för användning av andra språk än finska, svenska och engelska. Finska är SHVS:s administrativa språk även i fortsättningen.

Enligt språklagen (6.6.2003/423) är Finlands nationalspråk finska och svenska. SHVS producerar hälsovårdstjänster i hela landet på finska samt på åtminstone nöjaktig svenska och engelska. På tvåspråkiga orter producerar stiftelsen tjänster på åtminstone god finska och svenska samt på åtminstone nöjaktig engelska. I enskilda situationer kan personalen även använda andra språk enligt sina egna kunskaper och möjligheter.

Enligt lagen har var och en rätt att använda finska eller svenska i kontakter med kommunala myndigheter i tvåspråkiga kommuner. I enspråkiga kommuner används kommunens språk. Var och en har dock rätt att bli hörd på sitt eget språk och att använda sitt eget språk i ärenden som väcks av en myndighet och som direkt gäller grundläggande rättigheter för honom eller henne eller någon som är i hans eller hennes vård eller om myndigheten ålägger honom eller henne någon skyldighet.

Enligt hälso- och sjukvårdslagen ska enspråkiga kommuner ordna hälso- och sjukvård på kommunens språk. Tvåspråkiga kommuner ska ordna hälso- och sjukvård på finska och svenska så att klienterna eller patienterna blir betjänade på det språk de väljer.

Mål och principer

Servicesituationer

På tvåspråkiga orter har studerande rätt välja att använda finska eller svenska som kontaktspråk.

Vid besök hos Studenternas hälsovårdsstiftelse i tvåspråkiga kommuner får studerande som avlägger grundexamen läkarutlåtanden, intyg, recept, behandlingsanvisningar och sjukjournaler som gäller vårdbesöket på sitt hemspråk, om inte något annat har avtalats i samband med ärendet.

SHVS: internationella kunder förstår i allmänhet inte de inhemska språken och får därmed inte information om SHVS:s tjänster om inte informationen finns på engelska. SHVS beaktar detta i servicesituationer så att det är möjligt att utträta ärenden på engelska åtminstone nöjaktigt. Målet är att viktiga behandlingsanvisningar och material finns tillgängliga också på engelska.

SHVS:s olika verksamhetsställen har olika språkliga särdrag både när det gäller de inhemska språken och engelska, och dessa särdrag beaktas i all verksamhet.

2.9.2013

Information och kommunikation

Materialet som finns på webbsidorna finns på tre språk med samma innehåll.

När det gäller information om evenemang och aktuella frågor är det viktigt att översättningarna produceras snabbt. För att garantera kvaliteten av översättningarna anlitar SHVS en auktoriserad översättningsbyrå för alla översättningar. Eftersom översättningsbyrån inte alltid kan översätta informationen genast, har tidsgränser bestämts för översättning av dokumenten.

I den dagliga kommunikationen uppstår ibland situationer där omedelbar information är nödvändig på alla tre språken. I dessa situationer kan en ordagrann översättning på svenska och engelska inte garanteras, eftersom översättningsarbetet vid översättningsbyrån skulle fördröja publiceringen av informationen orimligt mycket. Då måste sammanfattningar och ungefärliga översättningar användas, så att också svensk- och engelskspråkiga studeranden vet vad det är fråga om och kan be om ytterligare information vid behov.

Personal

SHVS:s personal uppmuntras att beakta de språkliga minoriteterna i servicesituationer. Det är dock inte rimligt att kräva att hela personalen förutom expertis inom det egna området även ska behärska tre språk utmärkt. SHVS stöder personalens språkkunskaper och en positiv inställning till betjäning på olika språk. Stiftelsen uppmuntrar personalen att använda svenska och engelska också om språkkunskaperna är bristfälliga och erbjuder möjlighet till språkutbildning.

När patienter skickas till fortsatt behandling och när ny personal rekryteras, ska språkliga färdigheter som arbetsuppgifterna kräver beaktas individuellt i tillägg till professionella färdigheter, erfarenhet, skicklighet m.m.

För att underlätta vårdkontakter för svensk- och engelskspråkiga patienter tar SHVS i bruk språkflaggor på personkortet för all personal som arbetar med patienter. I servicesituationer finns patientguider och hälso- guider tillgängliga för kunderna också på svenska och engelska.

Servicelöften

- *På tvåspråkiga orter betjänas studerande på god finska och svenska. Vid besök hos Studenternas hälsovårdsstiftelse i tvåspråkiga kommuner får studerande som avlägger grundexamen läkarutlåtanden, intyg, recept, behandlingsanvisningar och sjukjournaler som gäller vårdbesöket på sitt hemspråk, om inte något annat har avtalats i samband med ärendet.*
- *Studerande som har ett annat språk än finska eller svenska som modersmål betjänas på åtminstone nöjaktig engelska.*
- *Språkval i servicekanaler hjälpa personalen att betjäna studenter med sitt kontaktspråk.*
- *Materialet på webbsidorna och aktuell information om tjänsterna samt kundinfo publiceras på tre språk.*

2.9.2013

- *Personalen uppmuntras att använda engelska och svenska i servicesituationer bl.a. genom språk-utbildning.*
- *De viktigaste patientguiderna, hälsofrämjande materialen och hälsoguiderna finns tillgängliga på tre språk.*

Språkstrategin har godkänts av stiftelsens styrelse 2.9.2013 och träder i kraft 1.1.2014. Uppdaterad 31.5.2018