



Innehåll

1 Allmänt	2
2 Strategi	3
3 Beslut om servicenivån	3
4 Kompetensledning	4
5 Genomförandeplan för språkprogrammet	5
5.1 Visioner och värderingar som utgångspunkt för genomförandeplanen	5
5.2 Språkprogrammets och genomförandeplanens koppling till räddningsverkets strategi	6
Källor	9

Språkprogram för Egentliga Finlands räddningsverk

1 Allmänt

Enligt 17 § i Finlands grundlag är finska och svenska Finlands nationalspråk. Den offentliga makten har en skyldighet att se till landets finsk- och svenskspråkiga befolknings behov enligt samma grunder. För räddningsväsendet konkretiseras denna skyldighet som tilldelats den offentliga makten genom stadgandena i språklagen. Lagen om patientens ställning och rättigheter (patientlagen), som berör sjuktransporter, lyfter fram beaktandet av patientens modersmål. Enligt 3 § i patientlagen ska patientens modersmål i mån av möjlighet beaktas i vården och bemötandet.

På räddningsväsendets område bor totalt 475 543 personer (år 2016) varav 5,72 % har svenska som modersmål enligt befolkningsdatasystemet. Totalt 5,77 % av områdets invånare talar något annat språk. Räddningsväsendet i Egentliga Finland är finskspråkigt i de finskspråkiga kommunerna, svenskspråkigt i de svenskspråkiga kommunerna och tvåspråkigt i de tvåspråkiga kommunerna. Egentliga Finlands räddningsverk har redan tidigare satsat på tvåspråkig service i synnerhet i Åboland.

Den språkliga servicen har även betydande effekter på förverkligandet av annan service för kunden. Utan tillräcklig språklig service får kunderna och samarbetspartnerna inte den information de borde få eller så blir den bristfällig. Detta påverkar i sin tur den allmänna säkerheten och kundnöjdheten.

Räddningsverket kan även utföra uppgifter som hör till akutvårdstjänsterna (sjuktransporter, första insatsen-verksamhet), om man har avtalat om att akutvårdstjänsterna ska ordnas som ett samarbete mellan områdets räddningsväsende och sjukvårdsdistriktets samkommun i enlighet med hälso- och sjukvårdslagen. I lagen om patientens ställning och rättigheter nämns patientens rätt att få information och självbeställanderätt. Service på patientens modersmål är centralt med tanke på detta. Vården ska ske i samförstånd med patienten. För att patienten ska kunna ge sitt samtycke till vården måste patienten få information om vården och förstå denna information. Om patienten inte får tillräcklig språklig service kan man inte garantera att patienten får tillräcklig information om de beslut som gäller vården. Vården är då inte högklassig ur patientens perspektiv. Bristfällig information påverkar patientnöjdheten och livskvaliteten. Om patienten inte betjänas på sitt modersmål påverkas patientens autonomi i vårdarbetet. Om modersmålet inte beaktas respekteras inte patientens autonomi i vårdarbetet och patienten kan inte göra

sin röst hörd. Genom språkprogrammet för Egentliga Finlands räddningsverk vill man erbjuda högklassig och patientorienterad vård.

Vid uppgörandet av språkprogrammet har man beaktat Åbolands två- och svenskspråkiga avtalsbrandkårers synpunkter. Språkfrågorna har behandlats i de lokala chefsmötena under ledning av den ansvariga brandmästaren. En sammanställning av avtalsbrandkårernas synpunkter har begärts via Åbolands brandkårsförbund rf.

2 Strategi

Egentliga Finlands räddningsverks Strategi 2020 godkändes av nämnden i november 2010. I strategin beaktas den strategiska situationen i landet som helhet. Egentliga Finlands räddningsverks strategi stämmer fortfarande väl överens med de nationella strategierna.

Målet med Strategi 2020 är att skapa en gemensam värdegrund för räddningsverkets framtida arbete. I strategin definieras de gemensamma värderingarna: ”professionellt, snabbt, jämlikt”. I strategin ingår även vår gemensamma vision: ”Egentliga Finlands regionala räddningsverk är nationell vägvisare på området och leverantör av räddnings-, säkerhets- och akutvårdstjänster av hög kvalitet”. Visionens mål är att ge en riktning för servicenivåbesluten och årsprogrammen. I strategin definieras också vår verksamhetsidé: ”Räddnings-, säkerhets- och akutvårdstjänster av hög kvalitet tillhandahålls snabbt, professionellt och jämlikt i Egentliga Finland alla tider på dygnet”. Verksamhetsidén skapar en gemensam grund för hur tjänsterna ska tillhandahållas.

För den praktiska tillämpningen av strategin har man fastställt viktiga faktorer som särskilt bör beaktas för att visionens mål ska kunna uppnås. Dessa faktorer är fem: 1) En kunnig, motiverad och handlingskraftig personal, 2) Kunniga, motiverade och handlingskraftiga avtalsbrandkårer, 3) Ett fungerande och heltäckande/tillräckligt nätverk av brandstationer, 4) Nöjda kunder och kommunägare samt 5) Tillräckliga ekonomiska resurser för verksamheten.

3 Beslut om servicenivån

Enligt räddningslagen ska det lokala räddningsväsendet fatta ett beslut om servicenivån. Det lokala räddningsväsendet fattar ett beslut om servicenivån efter att ha hört kommunerna. I beslutet ska man utreda de hot som förekommer på området, bedöma de risker de medför samt fastställa verksamhetens mål och resurser samt tjänsterna och deras nivå. I beslutet om servicenivån ska även ingå en plan för utveckling av servicenivån.

En giltighetstid ska fastställas för beslutet. Servicenivåbeslutets innehåll och struktur kan regleras mer detaljerat genom förordningar från inrikesministeriet.

Inrikesministeriet har publicerat en anvisning för servicenivåbeslutens innehåll och struktur. Enligt anvisningen ska servicenivån omfatta de uppgifter som hör till områdets räddningsväsende enligt räddningslagen och statsrådets förordning. I servicenivåbeslutet måste man beakta lagstiftningen kring räddningsverksamheten och de anvisningar som getts utgående från dessa, de nationella strategierna för räddningsverksamheten, program och resultatmål, räddningsväsendets verksamhetsmiljö, hot och riskanalyser samt den vision och strategi utgående från vilka de områdesvisa målen leds. Beslutet om servicenivån utgör grunden för ordnandet av områdets lagstadgade räddningsväsende. Beslutet om servicenivån ska överensstämma med gällande lagstiftning, så att servicen åtminstone är på den nivå som lagen föreskriver. Räddningsväsendets servicenivå ska motsvara olycksrisken i området och räddningsverksamheten ska placeras och genomföras så att förebyggandet av olyckor är ordnat och de åtgärder som krävs i en olycks- eller farosituation kan utföras effektivt och utan dröjsmål.

Till räddningsväsendets uppgifter hör egen beredskap och beredskapsplanering samt stödande av kommunerna i deras beredskaps- och beredskapsplaneringsuppgifter.

Enligt Egentliga Finlands räddningsverks verksamhetsidé ska räddnings-, säkerhets- och akuttvårdstjänster av hög kvalitet tillhandahållas snabbt, professionellt och jämlikt i Egentliga Finland alla tider på dygnet. I strategin lyfts bland annat nöjda kunder och fungerande avtalsbrandkårer fram som viktiga faktorer. De värderingar som styr räddningsverkets verksamhet är professionellt, snabbt och jämlikt. 5,7 % av befolkningen på Egentliga Finlands räddningsverks område har svenska som modersmål. De kommande förändringarna och det utökade samarbetet med svenskspråkiga områden kräver åtgärder för att förbättra den svenskspråkiga servicen.

4 Kompetensledning

Förändringar förutsätter kompetent personal. Syftet med kompetensledning är att utveckla och utvärdera

organisationen, verksamheten och personalens kompetens, så att organisationen klarar av sina grundläggande uppgifter. Kompetensledning innebär förutseende av personalens kompetensrelaterade behov, så att man hinner säkerställa nödvändiga resurser för att styra kompetensen i enlighet med strategin. I synnerhet vid förändringar i organisationen är kompetensledning värdefullt. När personalen har positiva erfarenheter av kompetensen och utvecklingen av sig själva är personalen mer motiverad och det är lättare att genomföra förändringar. När personalen styrs i genomförandet av strategin ska man beakta utvecklingen av personalens kunskaper och färdigheter. De anställda bör även erbjudas möjlighet att utveckla sina personliga mål. Vid uppgörandet av strategin definieras organisationens kärnkompetens. Organisationens kärnkompetens utgörs av de enskilda anställdas kompetens. Kärnkompetensen kan utvecklas genom att göra individernas kompetens till organisationens gemensamma kompetens. Genom att definiera och utveckla organisationens kärnkompetens kan man inspirera arbetsgemenskapen och skapa möjligheter inför framtiden. Vid förverkligandet av strategin har ett fungerande ledarskap en central roll. Det är viktigt att cheferna själva är intresserade av sitt arbete och av att utveckla organisationen, då att de kan inspirera och uppmuntra de anställda i förverkligandet av strategin. När arbetsuppgifterna eventuellt ökar bygger personalens inspiration och motivation på chefens inspiration och vilja att leda personalen.

5 Genomförandeplan för språkprogrammet

Syftet med detta program är att konkretisera hur man ska nå strategins och servicenivåbeslutets mål. Programmet är organiserat i enlighet med strategin så att vart och ett av strategins fokusområde är länkat till ett eller flera mål, genom vilket ovan nämnda språkliga mål förverkligas. Särskilda målnivåer, åtgärder och mätare har fastställts för varje mål. Programmets måltidtabell är slutet av år 2020, och målen har bedömts vara möjliga att genomföra inom denna tidsfrist. Genomförandeplanen för språkprogrammet blev klar i maj 2018. Genomförandeplanen har gjorts upp för räddningsverkets enheter.

5.1 Visioner och värderingar som utgångspunkt för genomförandeplanen

Egentliga Finlands räddningsverks visioner, värderingar och verksamhetsidé används som utgångspunkter för genomförandeplanen för språkprogrammet. Enligt sin vision är räddningsverket en nationell väg-

visare inom sitt område och en leverantör av räddnings-, säkerhets- och akutuårdstjänster av hög kvalitet. Räddningsverkets personal tillhandahåller högklassiga tjänster i enlighet med de gemensamma värderingarna på ett professionellt, snabbt och jämlikt sätt i hela Egentliga Finland. Vad språkprogrammet beträffar innebär detta att Egentliga Finlands räddningsverks personal kan betjäna kunderna på deras modersmål, när modersmålet är finska eller svenska. Målet är en engagerad ledning och en inspirerad och motiverad personal som aktivt utvecklar och använder sin finska och svenska. Hela organisationen informeras om visionen, kommunikationen är tydlig och fungerande. Visionen och språkprogrammet berör hela personalen. Man säkerställer att varje anställd inom räddningsverket är medveten om språkprogrammet.

Professionalitet och jämlikhet är starka värderingar inom räddningsverket. Dessa värderingar diskuteras på alla nivåer inom räddningsverket. Professionalitet och jämlikhet innebär vad språkprogrammet beträffar att kunderna erbjuds möjlighet att välja om de vill betjänas på finska eller svenska. Utgångspunkten är kundens önskan att få tala sitt modersmål. Personalen erbjuder naturligtvis service i enlighet med kundens önskemål. Enheten förstår modersmålets betydelse för en människa i nöd samt frågans betydelse med tanke på empatin och de etiska principerna.

5.2 Språkprogrammets och genomförandeplanens koppling till räddningsverkets strategi

Man satsar på en *kompetent, motiverad och handlingskraftig personal* genom ledningens och chefernas uppmuntrande och motiverande agerande. Språkkunskaper och -användning värdesätts och uppmuntras, och personalen motiveras. Språkkunskaper och -användning är positivt för hela arbetsgemenskapen och höjer gemenskapens profil. Språkkunskaperna och -användningen främjas genom kontinuerligt inläring av kunskaper och färdigheter. Personalen erbjuds möjlighet att utveckla sina språkkunskaper. Nöjda kunder har positiva effekter på personalens välbefinnande. Som externt incitament erbjuds språktillägg. Modersmålets betydelse för kunden värdesätts och respekteras inom enheten, så att eventuella arrangemang beaktas i planeringen av arbetet. Cheferna och de personer som planerar arbetsskiftet organiserar i mån av möjlighet arbetsskiftet så att det finns personal som kan svenska i varje skift. Servicen ordnas så att kunder med svenska som modersmål tas om hand av språkkunnig personal.

Räddningsverket satsar på *personalens kunskaper och kompetens*. Vad språkprogrammet beträffar är målet att varje enhet ska ha personal som använder finska och svenska. Behoven och önskemålen i fråga om personalens kompetens kartläggs i samband med enhetens utvecklingssamtal. Språkkurser ordnas i

tillräckligt antal och regelbundet, så att alla anställda som är intresserade kan delta. Deltagande i språkkurser räknas som arbetstid. Språkkurserna kan anpassas till personalens behov. Man kan exempelvis utgå från ett visst tema eller yrke och ordna språkkurser riktade till exempelvis brandmän, förstavårdare och brandinspektörer. I stället för att på traditionellt sätt fokusera på grammatiken kan man bygga upp kurserna så att de uppmuntrar till samtal. Vid rekryteringen beaktar man de sökandes språkkunskaper och språkanvändning. I platsannonserna nämns räddningsverkets mål i fråga om språkkunskaper. För att främja användningen av finska och svenska ordnas möjligheter till internt arbetsbyte. Personalen bereds också möjligheter att delta i personalutbyte bland annat i Sverige.

Kunniga, motiverade och handlingskraftiga avtalsbrandkårer är en viktig resurs i räddningsverkets verksamhet. I sin räddningsverksamhet enligt räddningslagen tar området räddningsväsende hjälp av avtalsbrandkårer i den omfattning som man avtalat om med avtalsbrandkårer. Räddningsverket har ingått avtal gällande räddnings- och föreningsverksamhet med de frivilliga brandkårer i sitt område. Därtill har separata arbetsavtal ingåtts med brandmän med uppdragsbaserad lön. Enligt strategin strävar räddningsverket efter att stödja avtalsbrandkårens verksamhet bland annat genom att utbilda såväl personer i larmavdelningar som brandkårsunga samt genom att öka samarbetet. Vid larm har kommunikationen en betydande roll i räddningsväsendets uppgifter. Målet är att var och en ska kunna använda sitt modersmål i kommunikationen. Räddningsverket ansvarar i enlighet med lagen för grundutbildningen för avtalspersonalen. Utbildning ordnas utgående från behovskartläggningar även på svenska. Räddningsverket strävar också efter att i mån av möjlighet ordna andra utbildnings- och övningsevenemang på svenska. Här bör man beakta den första insatsen-utbildning som ges av sjukvårdsdistriktet. På svenskspråkiga områden är det huvudsakliga mötesspråket för chefsmöten svenska. Korrespondens, anvisningar, promemorior och dylikt som riktas till svenskspråkiga avtalsbrandkårer översätts till svenska. Inom avtalsbrandkårer finns förutom brand- och räddningskompetens även mycket annan kompetens. Räddningsverket kan exempelvis i sin säkerhetskommunikation ta hjälp av brandkårer som är villiga att delta.

Nöjda kunder och kommunägare är ett viktigt strategiskt mål för räddningsverket. För att både finsk- och svenskspråkiga ska få betjäning på sitt modersmål måste organisationen utveckla och satsa på sin kompetens. För att språkprogrammet ska kunna förverkligas är det mycket viktigt att kommunicera strategin och visionen till hela organisationen. Målet är en ledning och en personal som har förbundit sig att tillämpa språkprogrammet och dess åtgärder. Ledning och den centrala ledningen ansvarar för språkprogrammet. Enhetscheferna fungerar som ansvariga inom sina enheter. Enhetscheferna diskuterar re-

gelbundet och främjar språkanvändningen inom sina enheter, med en enhetlig tillämpning av språkprogrammet som mål. Enhetschefernas uppgifter fastställs och de utbildas för sina uppgifter. Enhetschefernas uppgift är att tillsammans med cheferna ha hand om praktiska frågor kring språkanvändning inom enheterna. Enhetscheferna stödjer de anställda och ser till att den svenskspråkiga servicen fungerar och upprätthålls inom enheterna. Enhetscheferna ansvarar för uppföljningen av språkprogrammet efter att det genomförts (efter år 2020). Målet är att kunderna ska få tillräckligt med information om räddningsverket och om frågor som rör dem själva. Enhetscheferna ansvarar för att skriftligt material finns tillgängligt på finska och svenska inom deras enheter. Räddningsverkets och brandstationernas skyltar och information uppdateras så att kunderna får tillräckligt med information. Kunskaperna i finska och svenska beaktas i räddningsverkets telefonväxel.

Målet är att 100 % av kunderna ska vara nöjda med den språkliga servicen (finska och svenska). Till de viktigaste incitamenten inom enheterna hör uppmuntran och motivation från cheferna. Cheferna föregår med gott exempel genom att vara positiva och öppna i språkfrågor. Språkanvändningen diskuteras vid utvecklingssamtal och avdelningsmöten. Vid utvecklingssamtal utreds och främjas positiva attityder och kompetens i fråga om språkanvändning. Räddningsverkets blanketter görs tvåspråkiga.

Tillräckliga ekonomiska resurser för verksamheten Språkprogrammet beaktas i strävandet efter en effektiv verksamhet genom att man beaktar kostnaderna för en god språklig service i den årliga budgeten. Det är viktigt att det finns tillräckliga resurser för översättning. Sjukvårdsdistriktets språkkrav beaktas vid upphandlingen av köptjänster.

Källor

EFEKO 2005 = Osaamisen johtaminen kuntasektorilla. 2005. Kuntaosaaja 2012-työkirja. EfeKO Oy. Helsinki.

Kaplan R S, Norton D P. 2007. Strategian toteutus. Talentum Media Oy. Helsinki.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992

Leino-Kilpi H, Välimäki M. 2006. Etiikka hoitotyössä. Werner Söderström Osakeyhtiö. 1.-3. painos. Helsinki.

Ohje pelastustoimen palvelutasopäätöksen sisällöstä ja rakenteista (SM-2007-03067/Tu-31).

Paasivaara L, Suhonen M, Nikkilä J. 2008. Innostavat projektit. Suomen sairaanhoitajaliitto ry. Helsinki.

Pelastuslaki 379/2011

Suomen perustuslaki 731/1999

Terveystieteiden laki 1326/2010

Tuomi L, Sumkin T. 2010. Strategia arjessa, oivalluksia organisaation uudistajalle. WS Bookwell Oy. Porvoo.

Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen palvelutasopäätös vuosille 2017–2020

Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen strategia vuosille 2010–2020