



Itä-Uudenmaan pelastuslaitos
Räddningsverket i Östra Nyland

Språkplan för räddningsverket i Östra Nyland

Räddningsdirektörens tjänsteinnehavarbeslut xx §, xx.xx.2024

Samarbetsgruppen xx.xx.2024



INNEHÅLL

Språkplan för räddningsverket i Östra Nyland	1
Språkliga rättigheter och utgångspunkter för tvåspråkighet	3
Invånare med andra språk som modersmål	3
Ordnanande av tjänster på svenska och andra språk	5
Enheten för beredskap och säkerhet	5
Räddningsverksamhet	5
Brådskande uppgifter	5
Icke-brådskande uppgifter	6
Fjärrstöd och lägescentralen.....	6
Sakkunnigtjänster	6
Utvecklingsåtgärder	7
Prehospital akutsjukvård	7
Brådskande uppgifter	7
Icke-brådskande uppgifter	7
Sakkunnigtjänster	8
Utvecklingsåtgärder	8
Tillsynsverksamhet	8
Brandsynsverksamheten	8
Jourhavande brandinspektör	8
Sakkunnigtjänster	8
Utvecklingsåtgärder	9
Säkerhetsutbildning	9
Utvecklingsåtgärder	9
Kommunikation	9
Kommunikationsfunktionen.....	9
Webbplatsen och elektroniskt material	10
Övrig kommunikation	10
Utvecklingsåtgärder	10
Personalens kompetens	11
Personalrekrytering	11
Kartläggning och påvisande av språkkunskaper	11
Utvecklingsåtgärder	11
Verkställighet, uppföljning och ansvarsfördelning.....	11



Språkliga rättigheter och utgångspunkter för tvåspråkighet

I verksamhetsområdet för räddningsverket i Östra Nyland finns en stark tvåspråkighet. Räddningsverket är skyldigt att producera sina tjänster på både finska och svenska. De språkliga rättigheterna tryggas i grundlagen och språklagen.

Enligt 17 § i grundlagen ska det allmänna tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhällseliga behov enligt lika grunder. Enligt 10 § i språklagen har var och en rätt att använda finska eller svenska i kontakter med tvåspråkiga kommunala myndigheter. Fem av de sju kommunerna inom räddningsverket i Östra Nylands räddningsområde är tvåspråkiga och således är beredskapen för produktion av i synnerhet svenskspråkiga tjänster god.

Enligt statsrådets principbeslut gällande nationalspråkstrategin ska de språkliga rättigheterna för både finskspråkiga och svenskspråkiga genomföras till fullo och nyttorna av de två nationalspråken ska komma samhället till gagn. I Finland finns två livskraftiga nationalspråk och båda språken syns, hörs och accepteras.

Enligt Östra Nylands välfärdsområdes förvaltningsstadga och tvåspråkighetsprogram ska välfärdsområdets förvaltning och tjänster ordnas så att man kan betjäna invånare och användare av tjänsterna på deras modersmål, finska eller svenska, inom välfärdsområdets samtliga uppgiftsområden, och även annars trygga de språkliga rättigheterna för invånarna och för användarna av tjänsterna.

Vid årsskiftet 2022/2023 fanns det enligt Statistikcentralens databas 27 734 svenskspråkiga inom verksamhetsområdet för Östra Nylands välfärdsområde (antalet svenskspråkiga 2019/2020 var 28 209). Detta motsvarar en befolkningsandel på 28 procent (andelen 2019/2020 var 28,9 %).

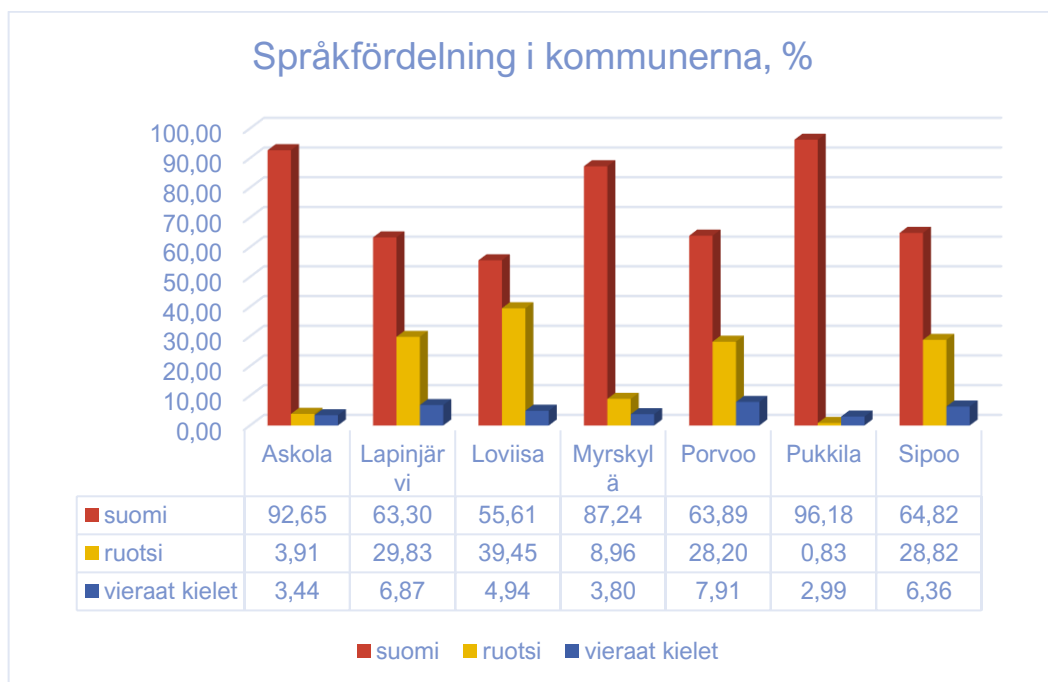
Invånare med andra språk som modersmål

Antalet invånare med annat modersmål än finska, svenska eller samiska inom verksamhetsområdet för räddningsverket i Östra Nyland vid årsskiftet 2022/2023 var enligt Statistikcentralens databas totalt 6 126 personer, det vill säga cirka 6,2 procent av hela befolkningen (2019/2020 totalt 5 666 personer, dvs. 5,8 %).

I slutet av 2022 var de största grupperna med främmande språk som modersmål personer med estniska (1 371 personer, 2019: 902), ryska (1 198 personer, 2019: 785), arabiska (510 personer, 2019: 365), albanska (386 personer, 2019: 333) och vietnamesiska (350 personer, 2019: 347) som modersmål. Till dessa fem största språkgrupper med främmande språk som modersmål hörde 3,9 procent (2019: 2,8 %) av hela befolkningen och det motsvarar tydligt mer än hälften, det vill säga 62,3 procent (2019:



48,2 %) av hela befolkningen med främmande modersmål. Förändringen jämfört med situationen 31.12.2019 är +14,1 procentenheter.



I statistiken förekommer små avvikelser, eftersom siffrorna har fått från Statistikcentralen fördelade per kommun inom välfärdsområdet. Om det i en kommun finns en språkgrupp som representeras av färre än 10 personer, visas inte siffran, och således blir statistikmaterialet något missvisande.



Ordnanande av tjänster på svenska och andra språk

Räddningsverket i Östra Nyland är en del av Östra Nylands välfärdsområde. Vad gäller kraven på språkkunskaper följs kraven gällande språkkunskaper enligt förvaltningsstadgan för Östra Nylands välfärdsområde samt eventuella andra bestämmelser som getts om dem.

Arbetsuppgiftens innehåll avgör vilken nivå på språkkunskaper som krävs. Vid fastställande av behörighetskraven ska det anges hurdana muntliga och/eller skriftliga språkkunskaper som förutsätts.

I platsannonsen ska man uppge om arbetsuppgifterna förutsätter språkkunskaper samt ange vilka språkkunskaper som räknas som merit. Dessutom ska det nämnas huruvida man förutsätter skriftliga språkkunskaper eller både muntliga och skriftliga språkkunskaper.

När tillgången på tjänsten på finska och svenska har tryggats kan den anställande myndigheten ändra kravet på språkkunskaper till meriterande språkkunskaper innan en tjänst ledigförklaras eller en uppgift i arbetsavtalsförhållande tillsätts.

Vid utarbetandet av denna plan har räddningsverket inte uppgifter i vilka kunskaper i svenska eller någon annan språkkunskap skulle ingå i uppgiftsbeskrivningen eller uppgiftens svårighetsgrad. På lägescentralen krävs dock i regel flytande kunskaper i de båda inhemska språken.

Enheten för beredskap och säkerhet

Inom räddningsverkets ansvarsområde för räddningsväsendets ledning finns Enheten för beredskap och säkerhet, som betjänar hela Östra Nylands välfärdsområde. Enheten leds av beredskapschefen. Underställd beredskapschefen arbetar två (2) beredskapsexperter. Enheten kan betjäna kunderna smidigt på finska, svenska och engelska.

Räddningsverksamhet

Brådskande uppgifter

Av den ordinarie personalen inom räddningsverksamheten (98) har 36 personer svenska som modersmål. Dessutom är en del av personalen tvåspråkig med flytande kunskaper i både finska och svenska.

Räddningsverksamheten är utmanande med tanke på kraven på språkkunskaper. I räddningsuppgifter är det viktigt att leverera hjälpen snabbt, inte så mycket språket som man använder i kommunikationen med kunderna. Det är inte möjligt att fastställa krav på språkkunskaper uppgiftsspecifikt på manskapsnivå, eftersom den operativa verksamheten sker i form



av skiftarbete och mötena med svenskspråkiga kunder eller kunder med annat modersmål än finska sker slumpmässigt beroende av larm.

Kommando- och radiospråket inom räddningsverksamheten är finska. Räddningsverksamheten är dessutom vanligen så brådskande, att räddningsverksamhetens chef inte kan förutsättas kommunicera på ett språk som hen inte behärskar flytande. I praktiken har man inte identifierat situationer där en brådskande uppgift inte har kunnat skötas på finska. Antalet och kvaliteten på kundtjänstsituationer på andra språk än finska har inte kartlagts systematiskt.

Inom räddningsbranschen har det inte funnits någon regelbunden yrkesutbildning för räddare på svenska. Räddningsinstitutet i Kuopio har i regel ordnat utbildning på finska. Räddningsutbildning på svenska har ordnats med cirka tio års mellanrum. För svenskspråkiga personer som söker sig till yrket har man tidvis ordnat regionala kurser. Helsingfors räddningsskola hör inte längre till Helsingfors stad, utan omfattas av statsfinansiering, och det har planerats att var tredje kurs ska genomföras på svenska. För närvarande råder det brist på räddningspersonal i allmänhet och i synnerhet på svenskspråkig räddningspersonal.

Icke-brådskande uppgifter

Vid icke-brådskande uppgifter inom räddningsverksamheten möter man regelbundet situationer där kommunikationen med kunden inte är tillfredsställande på grund av språkkunskaper. Inom räddningsområdet är det oftast fråga om kunder som talar ryska, arabiska, vietnamesiska eller albanska och som inte kan kommunicera på engelska. Stöd för icke-brådskande uppgifter kan dock ordnas med hjälp av distanstolkningstjänster, såvida situationen inte kan redas ut på engelska.

Fjärrstöd och lägescentralen

Räddningsverksamhetens lägescentral har jour 24/7 och stöder räddningsverksamhetens fältoperationer. Hos lägescentralen fås betjäning på flytande finska och svenska. Tolkningstjänst finns tillgänglig 24/7 per telefon via välfärdsområdets avtal om tolkningstjänster.

Med anledning av uppgifternas natur är dock distanstolkning inte en lämplig lösning för att producera tjänsten på annat språk än finska vid brådskande räddningsverksamhet.

Varningsmeddelanden kan översättas till svenska antingen av räddningsverket själv eller med hjälp av översättningstjänster.

Sakkunnigtjänster

Räddningsväsendets sakkunnigtjänster produceras i huvudsak av innehavare av befälstjänst. Personer som innehar dessa tjänster har i regel tillräcklig kompetens att kommunicera på svenska och vid behov på engelska.

Inom sakkunnigtjänsterna finns personal med tillräckliga språkkunskaper, så att man kan hantera svenskspråkiga servicesituationer och möten med media på svenska.



Utvecklingsåtgärder

Man fortsätter satsa på rekrytering av brandmän och brandmansstuderande som kan svenska och i synnerhet andra språk. Den yrkesmässiga kompetensen utgör dock alltid den främsta urvalsgrunden.

Man strävar efter att i behörighetskraven och rekryteringen av brandmästare fästa uppmärksamhet vid språkkunskaper.

Prehospital akutsjukvård

Brådskande uppgifter

Inom den prehospitala akutsjukvården utför man skiftarbete och arbetar i par. Man möter regelbundet patienter med svenska som modersmål, möten med patienter med främmande språk som modersmål är mer sporadiska. Räddningsverkets mål är att erbjuda patienterna prehospital akutsjukvård på finska, svenska och engelska. Av akutvårdarna har cirka 33 procent svenska som modersmål.

Kommando- och radiospråket inom den prehospitala akutsjukvården är finska. I akutvårdsenheternas datasystem finns fackterminologi tillgänglig på flera olika språk till stöd för kommunikation, som krävs i grunduppgifterna i situationer där man inte klarar sig på finska, svenska eller engelska. I praktiken är det inte praktiskt att utnyttja ordlistor med fackterminologi i brådskande situationer. Dessutom använder man på fältet vid behov till exempel Google Translate-appen i telefonen.

I brådskande akutvårdssituationer är snabba vårdåtgärder och patientsäkerheten kritiska, viktiga faktorer. I praktiken finns det med distansstödåtgärder inte någon lösning på problemet med språkförbristningar vid möten. I praktiken har man dock inte identifierat situationer där en brådskande uppgift inte har kunnat hanteras på finska, svenska eller engelska, eller med tolkningshjälp av närstående och/eller vänner. Antalet och kvaliteten på kundtjänstsituationer på andra språk har dock inte kartlagts systematiskt.

Räddningsverket strävar efter att bibehålla den nuvarande nivån på antalet anställda med svenska som modersmål. Rekrytering av akutvårdare med främmande språk som modersmål är en utmaning, i synnerhet gällande de största språkgrupperna med personer med främmande modersmål. Arbetsgivaren strävar efter att erbjuda utbildning för att förbättra kunskaperna i både svenska och engelska för de akutvårdare som upplever att de behöver det.

Icke-brådskande uppgifter

I icke-brådskande uppgifter inom den prehospitala akutsjukvården möter man ibland situationer, där kommunikationen inte är tillfredsställande med anledning av kundens språkkunskaper. Oftast är det fråga om kunder som talar ryska, estniska, arabiska, vietnamesiska eller albanska. Stöd för icke-brådskande uppgifter kan ordnas med hjälp av distanstolkningstjänster, såvida man inte lyckas reda ut situationen på engelska eller med hjälp av tolkning av närstående.



Tolkningstjänsten är tillgänglig 24/7. I vissa situationer kan man begära tolkningshjälp av en arbetstagare vid räddningsverket som arbetar det ifrågavarande skiftet och som man vet har nödvändiga språkkunskaper.

Sakkunnigtjänster

Den prehospitala akutsjukvårdens sakkunnigtjänster produceras av akutvårdsmästaren och akutvårdschefen, och de har tillräckliga kunskaper för kommunikation på andra språk och då i första hand på engelska.

Bland personalen, cheferna och fältcheferna inom den prehospitala akutsjukvården finns ett tillräckligt antal personer med svenska som modersmål, så att svenskspråkiga servicesituationer och möten med media kan genomföras på svenska.

Utvecklingsåtgärder

Kunskaper i svenska, engelska och andra språk uppmärksammas som en del av rekryteringarna.

Man utreder möjligheterna till att utveckla tolkningen. Avsikten är att utreda akutvårdarnas språkkunskaper som en del av en större kompetenskartläggning och i framtiden erbjuda mer systematisk utbildning för att utveckla språkkunskaperna.

Man utreder möjligheterna att utveckla och implementera tolkningsappar och telefonappar som baserar sig på taligenkänning eller annan teknologi också som stöd för den brådskande prehospitala akutsjukvården.

Tillsynsverksamhet

Brandsynsverksamheten

Räddningsverket har två brandinspektörer med svenska som modersmål och tre tvåspråkiga brandinspektörer med flytande kunskaper i både finska och svenska, vilket innebär att tjänsterna också kan genomföras på flytande svenska.

Vad gäller andra språk, kan tjänsterna genomföras på engelska och förhållandevis många brandinspektörer klarar av att ge kundservice på engelska. Dessutom kan man vid behov i tjänster för personer med andra språk som modersmål använda tolkning.

Jourhavande brandinspektör

Räddningsverkets jourhavande brandinspektör betjänar under tjänstetid och ger allmän rådgivning med anknytning till förebyggande av olyckor per telefon och via e-post på både finska och svenska. Vad gäller andra språk, kan betjäning ges på engelska.

Sakkunnigtjänster

Tillsynens sakkunnigtjänster produceras inom den strukturella brandsäkerheten och av enskilda brandinspektör-expertter. Behovet av engelskspråkiga tjänster vad gäller brandsäkerhet är ringa.



Personer som arbetar med sakkunnigtjänster har i regel tillräcklig kompetens att kommunicera på engelska.

Utvecklingsåtgärder

Satsningar görs för att rekrytera brandinspektörer som kan svenska och andra språk. Den yrkesmässiga kompetensen utgör dock alltid den främsta urvalsgrunden.

Säkerhetsutbildning

Säkerhetsutbildning är till exempel verksamhet som sker i skolor och på vårdinrättningar och vars syfte är att utveckla kompetens och inställningar gällande förebyggande och begränsning av olyckor. Hos räddningsverket sköter brandinspektörerna om säkerhetsutbildningen.

Räddningsverket har inte gjort någon systematisk kartläggning av hur stort servicebehovet på andra språk i verkligheten är. Tjänsten har snarare erbjudits utgående från efterfrågan. Man har dock bedömt att säkerhetskompetensen i vissa främmande språkgrupper är sämre än i genomsnitt hos kommuninvånarna, detta med anledning av olik kulturell bakgrund och grundläggande utbildning.

Räddningsverket har säkerhetsutbildare med svenska som modersmål och numera kan man erbjuda tjänsten på svenska, men det kräver specialarrangemang.

Behovet av säkerhetsutbildning för personer med andra språk som modersmål har bedömts vara större än i genomsnitt. Tjänsterna för denna grupp planeras riktat, varvid man kan använda tolkar. Med tanke på integrationen är det å andra sidan viktigt att producera tjänsten i dessa grupper även på finska, till exempel med hjälp av lättläst material. Inom verksamheten har dessutom identifierats ett behov av att rekrytera en utbildare med goda kunskaper i engelska.

Utvecklingsåtgärder

Man kartlägger språkkunskaperna hos dem som genomför säkerhetsutbildning, bedömer dess utvecklingspotential och planerar utgående från detta utbildning i engelska för säkerhetsutbildare i enlighet med servicebehovet.

Kommunikation

Kommunikationsfunktionen

Räddningsverkets kommunikationsfunktion har kapacitet att kommunicera och producera innehåll flytande på finska, svenska och engelska.

I sociala mediekkanaler sker kommunikationen på finska och svenska. Även vid fortsatt kommunikation riktad till media används både finska och svenska.



Webbplatsen och elektroniskt material

På räddningsverkets webbplats finns information om tjänsterna på finska och svenska. För tillfället är förmågan hos olika funktioner inom serviceproduktionen att upprätthålla webbplatsens språkversioner direkt proportionell med språkkunskaperna hos funktionernas personal.

Ur kundernas perspektiv är frekvensen för uppdateringen av innehållet i de olika funktionernas webbsidor olika. Räddningsverksamhetens och den prehospitala akutsjukvårdens innehåll förändras sällan, medan man med tanke på säkerhetskommunikationen måste ha kapacitet att uppdatera innehållet nästan hela tiden.

Räddningsverken har en gemensamt utarbetad webbplats på nationell nivå. I den har man uppmärksammat en effektiv nationell produktion i synnerhet vad gäller det svenskspråkiga materialet.

Fysiska blanketter som används inom kundtjänsten är som standard tvåspråkiga. På webbplatsen är rekommendationen att använda enspråkiga formulär för olika språkgrupper.

Utbildningsmaterial till säkerhetskommunikationen utarbetas förutom på finska åtminstone också på svenska och engelska.

Övrig kommunikation

Skyltar och orienteringstavlor på verksamhetsställen och i lokaler finns alltid åtminstone på finska och svenska, och med tvåspråkiga logotypversioner.

Utvecklingsåtgärder

Huvudnyheterna och innehållet på webbplatsen översätts alltid till svenska och engelska, och språkets professionalism kontrolleras av yrkeskunniga inom branschen.

För att garantera kvaliteten på utbildningsmaterialet på svenska och andra språk, språkgranskas det av språkkunniga personer som är sakkunniga gällande innehållet.

Man kartlägger språkkunskaperna hos hela räddningsverkets personal och utreder i vilken utsträckning de kan utnyttjas i produktionen och granskningen av innehåll på andra språk.

Räddningsverken i Nyland utreder möjligheterna att producera gemensamt säkerhetsutbildningsmaterial förutom på finska, även på svenska och engelska.

Man utreder på nationell nivå möjligheterna till gemensam kommunikation som produceras av personer med svenska som modersmål.



Personalens kompetens

Personalrekrytering

För närvarande har man i uppgiftsbeskrivningarna inte uppmärksammat kraven på språkkunskaper i tillräcklig utsträckning och deras koppling till lönen har inte definierats. I behörighetskraven finns för närvarande inga andra krav vid sidan av språkravet för tjänsteinnehavare. Inom räddningsverket har praktiska språkkunskaper inte definierats separat.

Vid rekryteringar kan språkkunskaper räknas som merit, även om de inte är ett krav för den utlysta uppgiften. I detta fall ska man i platsannonsen nämna "räknas som merit".

Kartläggning och påvisande av språkkunskaper

Språkkunskaper kan påvisas i anslutning till studier. I statsrådets förordning finns bestämmelser om vilka examen som kan användas för att påvisa språkkunskaper inom statsförvaltningen. Om arbetstagaren inte har ett nödvändigt intyg på studierna, kan hen genomgå språkexamina för statsförvaltningen.

Räddningsverket har för tillfället inte något regelrätt språkutbildningsprogram.

Utvecklingsåtgärder

Man justerar uppgiftsbeskrivningarna och uppgifternas svårighetsgrad i enlighet med språkkunskaperna som krävs i anställningsförhållandet.

Man utreder hur man i SafetyPass-systemet kan skapa rekommendationer/förutsättningar gällande språkkunskaper för olika uppgifter.

Man kartlägger möjligheterna att inom serviceproduktionen utveckla tillräckliga språkkunskaper och -potentialer, och beslutar utgående från det om ordnande av kunskapsutveckling.

I rekryteringen av akutmottagare, brandmän, brandmästare och brandinspektörer betonas goda kunskaper i svenska.

Man kartlägger språkkunskaperna hos hela räddningsverkets personal och utreder i vilken utsträckning de kan utnyttjas i produktionen och granskningen av innehåll på svenska och andra språk.

Verkställighet, uppföljning och ansvarsfördelning

Ansvarsområdet för räddningsverkets ledning ansvarar för den allmänna uppföljningen av språkplanen och planeringen av utvecklingen av språkkunskaperna.



Kommunikationen ansvarar för utvecklingen av webbplatsen och materialet som finns på den samt för utvecklingen av sociala medier.

Varje ansvarsområde ansvarar för utvecklingen av sin egen verksamhet i enlighet med denna plan.

Räddningsverkets ledningsgrupp följer årligen upp genomförandet av planen i samband med verksamhetsplaneringen.

Peter Johansson
räddningsdirektör