



## Sisällys

<b>1 Yleistä.....</b>	<b>2</b>
<b>2 Strategia .....</b>	<b>3</b>
<b>3 Palvelutasopäätös .....</b>	<b>4</b>
<b>4 Osaamisen johtaminen .....</b>	<b>5</b>
<b>5 Kieliohjelman toteutussuunnitelma.....</b>	<b>5</b>
5.1 Visio ja arvot lähtökohtana toteutussuunnitelmalle .....	6
5.2 Kieliohjelma ja sen toteutussuunnitelma sidottuna pelastuslaitoksen strategiaan .....	6
<b>Lähteet.....</b>	<b>9</b>

## **Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen kieliohjelma**

### 1 Yleistä

Suomi ja ruotsi ovat Suomen perustuslain 17 §:n mukaan Suomen kansalliskielet. Julkisen vallan velvoitteena on huolehtia maan suomen- ja ruotsinkielisen väestön yhteiskunnallisista tarpeista samanlais-ten perusteiden mukaan. Pelastustoimessa tämä julkiselle vallalle asetettu velvoite konkretisoituu kieli-lain säännöksin. Erityisesti sairaankuljetusta koskevaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (potilaslaki) korostetaan potilaan äidinkielen huomioimista. Potilaslain 3 §:n mukaan potilaan äidinkieli on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon.

Pelastustoimen alueella asuu yhteensä 475543 henkilöä (vuonna 2016), joista 5,72 % väestötietojärjes-telmään on merkitty äidinkieli ruotsi. Jotain muuta kieltä puhuvia asuu alueella yhteensä 5,77 %. Varsi-nais-Suomen pelastustoimen alue on suomenkielinen suomenkielisten, ruotsinkielinen ruotsinkielisten ja kaksikielinen kaksikielisten kuntien osalta. Varsinais-Suomen pelastuslaitoksessa on jo aiemmin pa-nostettu kaksikieliseen palveluun eritoten Turunmaan alueella.

Kielellisen palvelun toteutumisella on myös merkittävä vaikutus muiden asiakkaan palveluiden toteu-tumiseen. Ilman riittävää kielellistä palvelua jäävät asiakkaalle ja yhteistyötaholle kuuluva informaatio ja tieto toteutumatta tai ne toteutuvat vajavaisesti. Tällä puolestaan on vaikutuksensa yleiseen turvalli-suuteen ja asiakastyytyvyyteen.

Pelastuslaitos voi myös suorittaa ensihoitopalveluun (sairankuljetus, ensivastetoiminta) kuuluvia tehtä-viä, jos ensihoitopalvelun järjestämisestä yhteistoiminnassa alueen pelastustoimen ja sairaanhoitopiirin kuntayhtymän kesken on sovittu terveydenhuoltolain perusteella. Laissa potilaan asemasta ja oikeuksis-ta mainitaan potilaan tiedonsaantioikeus ja itsemääräämisoikeus. Palvelun tarjoaminen potilaan äidin-kielellä on ensisijaista näiden suhteen. Hoidon on tapahduttava yhteisymmärryksessä potilaan kanssa. Jotta potilas voi antaa tietoisien suostumuksen hoitoonsa, hänelle on välitettävä tietoa hoidosta ja hänen on ymmärrettävä vastaanotetun tiedon merkityksen. Mikäli potilas ei saa riittävää kielellistä palvelua, ei voida taata sitä että potilas saa tarpeeksi informaatiota hoitoaan koskevista ratkaisuista. Tällöin hoito ei potilaan kannalta ole laadukasta. Puutteellisella tiedolla on vaikutuksia potilastyytyvyyteen ja elä-mänlaatuun. Mikäli potilas ei saa palvelua äidinkielellään, sillä on merkitystä hänen autonomian ylläpi-

29.5.2018

tämiseen hoitotyössä. Potilaan autonomiaa hoitotyössä ei kunnioiteta, eikä häntä arvosteta tai kuulla, mikäli äidinkieltä ei oteta huomioon. Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen kieliohjelmalla halutaan tarjota laadukasta, potilaslähtöistä hoitoa.

Kieliohjelman laadinnassa on huomioitu Turunmaan kaksi- ja ruotsinkielisten sopimuspalokuntien näkemyksiä ohjelman suhteen. Kieliasiat on käsitelty paikallisissa päällikkökokouksissa vastuupalomestarin toimesta. Sopimuspalokuntien näkemyksiä on pyydetty kootusti Åbolands brandkårsförbund rf:n kautta.

## 2 Strategia

Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen Strategia 2020 on hyväksytty lautakunnassa marraskuussa 2010. Strategiassa on huomioitu valtakunnan strateginen tilanne. Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen oma strategia on edelleen hyvin linjassa valtakunnallisten strategioiden kanssa.

Strategia 2020 tavoitteena on luoda yhteinen arvopohja pelastuslaitoksemme tulevalle työlle. Strategiasa määritellään yhteiset arvot: ”ammattitaitoisesti, nopeasti, tasapuolisesti”. Strategiassa on myös yhteinen visiomme: ”Varsinais-Suomen pelastuslaitos on kehittyvä alansa valtakunnallinen suunnannäyttävä ja laadukkaiden pelastus- turvallisuus- ja ensihoitopalveluiden tuottaja”. Vision tavoite on antaa suunta palvelutasopäätöksille ja vuosiohjelmille. Strategiassa määritellään myös toiminta-ajatuksemme: ”Laadukkaat pelastustoiminta-, turvallisuus- ja ensihoitopalvelut tuotetaan Varsinais-Suomessa ammattitaitoisesti, tasapuolisesti ja nopeasti kaikkina vuorokauden aikoina”. Toiminta-ajatus luo yhteisen pohjan sille tavalle millä palveluja tuotamme.

Strategia käytännön toteuttamista varten on määritelty ne tulevaisuuden tärkeimmät painopisteet, jotka tulee erityisesti huomioida, jotta vision tavoite saavutetaan. Näitä painopisteitä on viisi 1) Osaava, motivoitunut ja toimintakykyinen henkilöstö, 2) Osaavat, motivoituneet, toimintakykyiset sopimuspalokunnat, 3) Toimiva ja kattava/ riittävä paloasemaverkosto, 4) Tyytyväiset asiakkaat ja kuntaomistajat sekä 5) Toiminnan edellyttämät riittävät taloudelliset resurssit.

### 3 Palvelutasopäätös

Pelastuslain mukaan alueen pelastustoimen on laadittava palvelutasopäätös. Alueen pelastustoimi päättää palvelutasosta kuntia kuultuaan. Päätöksessä on selvitettävä alueella esiintyvät uhat, arvioitava niistä aiheutuvat riskit, määriteltävä toiminnan tavoitteet ja käytettävät voimavarat sekä palvelut ja niiden taso. Palvelutasopäätökseen tulee myös sisältyä suunnitelma palvelutason kehittämisestä.

Päätös on laadittava olemaan voimassa määräajan. Sisäasiainministeriön asetuksella voidaan säätää tarkemmin palvelutasopäätöksen sisällöstä ja rakenteesta.

Sisäasiainministeriön pelastusosasto on antanut Ohje pelastustoimen palvelutasopäätöksen sisällöstä ja rakenteista. Ohjeen mukaan pelastustoimen palvelutason tulee kattaa pelastuslaissa ja valtioneuvoston asetuksessa määritetyt alueen pelastustoimen järjestämiseen kuuluvat tehtävät. Palvelutasopäätöksessä on huomioitava pelastustointa koskeva lainsäädäntö ja niiden perusteella annetut ohjeet, pelastustointa koskevat valtakunnalliset strategiat, ohjelmat ja tulostavoitteet sekä alueen pelastustoimen toimintaympäristö, uhat ja riskianalyysi sekä visio ja strategia, joista alueelliset tavoitteet johdetaan. Palvelutasopäätös on lakisääteinen alueen pelastustoimen järjestämisen peruste. Palvelutasopäätös on oltava yhteensopiva voimassa olevan lainsäädännön kanssa, jolloin palvelutaso on oltava vähintään laissa edellytetyllä tasolla. Pelastustoimen palvelutason tulee vastata alueella esiintyviä onnettomuusuhkia ja pelastustoimi on suunniteltava sekä toteutettava siten, että onnettomuuksien ehkäisy on järjestetty ja että onnettomuus- ja vaaratilanteissa tarvittavat toimenpiteet voidaan suorittaa viivytyksettä ja tehokkaasti.

Pelastustoimen tehtäviin kuuluu omalta osaltaan varautuminen ja valmiussuunnittelu sekä kuntien tukeminen varautumis- ja valmiussuunnittelutehtävissä.

Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen toiminta-ajatuksessa todetaan että, laadukkaat pelastustoiminta-, turvallisuus- ja ensihoitopalvelut tuotetaan Varsinais-Suomessa ammattitaitoisesti, tasapuolisesti ja nopeasti kaikkina vuorokauden aikoina. Strategiassa on määritelty tärkeiksi painopisteiksi mm. tyytyväiset asiakkaat ja toimivat sopimuspalokunnat. Pelastuslaitoksen toimintaa ohjaavat arvot ovat ammattitaitoisesti, nopeasti ja tasapuolisesti. Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen alueella äidinkieleltään ruotsinkielisiä henkilöitä on 5,7 %. Tulevaisuuden muutosten ja laajenevan ruotsinkielisten alueiden yhteistyön eteen on tehtävä toimenpiteitä, joiden tavoitteena on parantaa ruotsinkielisiä palveluja.

#### 4 Osaamisen johtaminen

Muutokset edellyttävät osaavan henkilöstön. Osaamisen johtamisen tarkoitus on organisaation, toiminnan ja henkilöstön osaamisen kehittyminen ja arviointi, jotta organisaatiossa pystytään suoriutumaan perustehtävistä. Osaamisen johtaminen merkitsee ennakointia henkilöstön osaamiseen liittyviin tarpeisiin, jolloin ehditään varmistamaan riittävät resurssit ohjaamaan osaamista strategian suuntaisesti. Eri-tyisesti organisaation muutostilanteissa osaamisen johtaminen on arvokasta. Henkilöstö on motivoituneempaa ja muutosten läpivieminen helpompaa, kun henkilöstöllä on myönteisiä kokemuksia osaamisesta ja oman itsensä kehittämisen avulla. Kun henkilöstöä yhdensuuntaistaan strategian toteutuksessa, on otettava huomioon työntekijöiden tiedon ja taitojen kehittäminen. Työntekijöille tulisi tarjota mahdollisuus myös kehittää heidän henkilökohtaisia tavoitteitaan. Strategiaa laadittaessa määritellään organisaation ydinosaaminen. Organisaation ydinosaaminen muodostuu työntekijöiden yksilöllisestä osaamisesta. Ydinosaamista on mahdollista kehittää saamalla yksilöiden osaamisen organisaation yhteiseksi osaamiseksi. Määrittelemällä ja kehittämällä organisaation ydinosaamista voidaan innostaa työyhteisöä ja luoda mahdollisuuksia tulevaisuuteen. Strategian toteutuksessa toimiva johtaminen on keskeisessä roolissa. On tärkeää että johtajat itse ovat innostuneita työstään ja organisaation kehittamisestä, näin on mahdollista innostaa ja kannustaa työntekijöitä strategian toteutuksessa. Työtehtävien ehkä lisääntyessä, henkilöstön innostaminen ja motivointi perustuu johtajan innostuneisuuteen ja haluun ohjata henkilöstöä toimintaan.

#### 5 Kieliohjelman toteutussuunnitelma

Tämän ohjelman tarkoituksena on konkretisoida sitä, miten strategian ja palvelutasopäätöksen mukaiseen tavoitteeseen päästään. Ohjelma on järjestetty strategian mukaisesti siten, että kuhunkin strategian mukaiseen painopistealueeseen on liitetty yksi tai useampi tavoite, jolla edellä mainittua kielellistä tavoitetta toteutetaan. Kullekin tavoitteelle on määritelty erikseen tavoitetasot, toimenpiteet ja mittarit. Ohjelman tavoiteaikatauluna on vuoden 2020 loppu, johon mennessä tavoitteet on realistisesti arvioituna mahdollista toteuttaa. Kieliohjelma toteutussuunnitelma valmistuu toukokuussa 2018. Toteutussuunnitelma on laadittu pelastuslaitoksen yksiköitä varten.

## 5.1 Visio ja arvot lähtökohtana toteutussuunnitelmalle

Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen visio, arvot ja toiminta-ajatus toimii lähtökohtana kieliohjelman toteutussuunnitelmalle. Visionsa mukaan pelastuslaitos on kehittyvä alansa valtakunnallinen suunnan näyttäjä ja laadukkaiden pelastus-, turvallisuus- ja ensihoitopalveluiden tuottaja. Pelastuslaitoksen henkilöstö tuottaa laadukkaita palveluja yhteisten arvojen mukaisesti ammattitaitoisesti, nopeasti ja tasapuolisesti koko Varsinais-Suomen maakunnan alueella. Kieliohjelman osalta tämä tarkoittaa, että Varsinais-Suomen pelastuslaitoksen työntekijät kykenee tarjota palvelua alueellaan asiakkaan äidinkielellä, silloin kun äidinkielenä on suomi tai ruotsi. Tavoitteena on sitoutunut johtajuus ja innostunut, motivoitunut henkilöstö joka kehittää ja käyttää suomen- ja ruotsinkieltään aktiivisesti. Visiosta viestitään ja informoidaan koko organisaatiossa, viestintä on selkeää ja toimivaa. Visio ja kieliohjelma koskevat yhteisesti koko henkilöstöä. Varmistetaan että jokainen työntekijä pelastuslaitoksella on tietoinen kieliohjelmasta.

*Ammattimaisuus ja tasapuolisuus* ovat pelastuslaitoksen vahvoja arvoja. Näistä arvoista keskustellaan kaikilla pelastuslaitoksen tasoilla. Ammattimaisuus ja tasapuolisuus kieliohjelmaa nähden merkitsevät sitä, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus valita kielen jolla haluaa palvelua, suomi tai ruotsi. Lähtökohtana on asiakkaan toive puhua äidinkieltään. Henkilöstö tarjoaa luonnollisesti palvelun asiakkaan toiveiden mukaisesti. Yksiköissä ymmärretään äidinkielen merkitys hädässä oleville ihmiselle, sekä asian tärkeys myötäelämisessä ja eettisissä periaatteissa.

## 5.2 Kieliohjelma ja sen toteutussuunnitelma sidottuna pelastuslaitoksen strategiaan

*Osaavaan, motivoituneeseen ja toimintakykyiseen henkilöstöön* panostetaan johdon ja esimiesten kannustavalla ja motivoivalla toiminnalla. Kielentaitoa ja – käyttöä arvostetaan, kannustetaan ja henkilöstöä motivoidaan. Kielentaito ja – käyttö on koko työyhteisölle positiivinen asia, se nostaa yhteisön profiilia. Kielentaitoa ja – käyttöä edistetään jatkuvalla tietojen ja taitojen oppimisella. Henkilöstölle tarjotaan mahdollisuuksia kehittää kielellistä osaamistaan. Tyytyväiset asiakkaat vaikuttavat henkilöstön hyvinvointiin palkitsevasti. Ulkoisena kannustimena tarjotaan kielenkäyttölisää. Äidinkielen merkitystä asiakkaalle arvostetaan ja kunnioitetaan yksiköissä, niin että työn suunnittelussa otetaan mahdolliset järjestelyt huomioon. Esimiehet järjestävät yhdessä työvuorosuunnittelijoiden kanssa yksiköissä mahdollisuuksien mukaan niin, että joka työvuorossa on ruotsinkielentaitoista henkilökuntaa. Palvelut järjestetään niin, että kielitaitoiset työntekijät hoitavat äidinkieleltään ruotsinkielisiä asiakkaita.

29.5.2018

*Henkilöstön osaamiseen ja oppimiseen* panostetaan pelastuslaitoksessa. Tavoitteena kieliohjelman suhteen on se että jokaisessa yksikössä on suomen- ja ruotsinkieltä käyttävää henkilökuntaa. Henkilöstön osaamisen tarve ja toiveet kartoitetaan yksiköittäin kehityskeskusteluiden yhteydessä. Kielikursseja järjestetään riittävästi ja säännöllisesti, jotta jokainen kiinnostunut työntekijä pystyy osallistumaan. Kielikurssiin osallistuminen on työaikaa. Kielikursseja olisi mahdollista järjestää erilaisia perustuen henkilöstön tarpeisiin, esimerkiksi teeman tai ammatin perusteella, kielikursseja suunnattu palomiehille, ensihoitajille tai palotarkastajille. Kielikursseissa perinteiseen tapaan oppia, kielioppiin painottumisen sijasta kurssit voisivat olla rakenteeltaan keskustelua motivoivaa. Rekrytoinnissa otetaan huomioon hakijoiden kielitaito ja kielenkäyttö. Työpaikkailmoituksissa mainitaan pelastuslaitoksen tavoite kielitaidon suhteen. Suomen- ja ruotsinkielten käytön edistämiseen järjestetään mahdollisuuksia sisäiseen työnvaihtoon. Henkilökunnalle järjestetään myös mahdollisuuksia osallistua työntekijävaihtoon mm Ruotsiin.

*Osaavat, motivoituneet, toimintakykyiset sopimuspalokunnat* on pelastuslaitoksen toiminnassa tärkeä voimavara. Alueen pelastustoimi käyttää pelastuslain mukaisessa pelastustoiminnassa apunaan sopimuspalokuntia sen mukaan kuin niiden kanssa on sovittu. Pelastuslaitos on solminut pelastus- ja yhdistystoimintaan liittyvät sopimukset alueensa vapaaehtoispalokuntien kanssa. Lisäksi erilliset työsopimukset on solmittu toimenpidepalkkaisten palomiesten kanssa. Strategian mukaan pelastuslaitos pyrkii tukemaan sopimuspalokuntien toimintaa mm. kouluttamalla sekä hälytysosastoissa toimivia henkilöitä että palokuntanuoria ja lisäämällä keskinäistä yhteistoimintaa. Hälytyksissä viestiliikenne on pelastustoimen tehtävissä merkittävässä roolissa. Tavoitteena on että jokainen voi käyttää äidinkieltään viestiliikenteessä. Pelastuslaitos vastaa lain mukaan sopimushenkilöstön peruskoulutuksesta. Koulutusta järjestetään tarvekartoitusten perusteella myös ruotsin kielellä. Pelastuslaitos pyrkii myös mahdollisuuksien mukaan järjestämään muita koulutus- ja harjoitustapahtumia ruotsin kielellä. Tässä on huomioitava sairaanhoitopiirin antama ensivastekoulutus. Ruotsinkielisellä alueella päällikkökokousten kokouskieli on pääsääntöisesti ruotsi. Ruotsinkielisille sopimuspalokunnille suunnattu kirjeenvaihto, ohjeistukset, muistiot ym. käännetään ruotsiksi. Sopimuspalokunnissa on palo- ja pelastusosaamisen lisäksi paljon muuta osaamista. Pelastuslaitos voi mm turvallisuusviestinnässä käyttää halukkaita palokuntia avuksi.

*Tyytyväiset asiakkaat ja kuntaomistajat* on pelastuslaitokselle tärkeä strateginen tavoite. Jotta äidinkieltään suomen- ja ruotsinkieliset saavat palvelua äidinkielellään, on organisaatiota kehitettävä ja panostettava osaamiseen. Kieliohjelman toteuttamiseen on ensiarvoisen tärkeää viestittää strategiasta ja visiosta koko organisaatiossa. Tavoitteena on kieliohjelman ja sen toimenpiteisiin sitoutunut johto ja henkilöstö. Kieliohjelmasta vastaa johto ja keskijohto. Yksiköissä vastuuhenkilöinä toimivat yksikönpäälli-



29.5.2018

köt. Yksikönpäälliköt keskustelevat säännöllisesti ja edistävät kielenkäyttöä yksiköissä, näin tavoitellaan yhdenmukaista kieliohjelman toteuttamista. Yksikönpäälliköiden tehtävät määritellään ja he saavat tehtäviinsä koulutusta. Yksikönpäälliköiden tehtävänä on yhdessä esimiesten kanssa huolehtia käytännön kielenkäyttöön liittyvistä asioista yksikössä. Yksikönpäälliköt tukevat työntekijöitä ja huolehtivat ruotsinkielisen palvelun toimivuudesta ja ylläpitämisestä yksikössään. Yksikönpäälliköt ovat vastuussa kieliohjelman seurannasta sen toteuttamisen jälkeen (vuoden 2020 jälkeen). Tavoitteena on että asiakkaat saavat riittävästi tietoa pelastuslaitoksesta ja heistä koskevista asioista. Yksikönpäälliköt vastaavat yksiköissään siitä että kirjallinen materiaali on saatavissa suomen- ja ruotsinkielillä. Pelastuslaitoksen ja paloasemien kyltit, opasteet ja informointi päivitetään, jotta asiakkaat saavat riittävästi tietoa. Pelastuslaitoksen puhelinvaihteessa otetaan suomen- ja ruotsinkielien taidot huomioon.

Tavoitteena on 100% tyytyväisiä asiakkaita kielellisen palvelun suhteen (suomen- ja ruotsinkielet). Tärkeimpinä kannustimina yksiköissä ovat esimiesten kannustus, rohkaisu ja motivoiminen. Esimiehet esiintyvät hyvällä esimerkillä olemalla positiivisia ja avoimia kielikysymyksissä. Kielenkäytöstä keskustellaan kehityskeskusteluissa ja osastonkokouksissa. Kehityskeskusteluissa selvitetään ja edistetään positiivista asennetta ja osaamista kielenkäytön suhteen. Pelastuslaitoksen lomakkeet tehdään kaksikielisinä.

**Toiminnan edellyttämät riittävät taloudelliset resurssit.** Tehokasta toimintaa tavoitellaan kieliohjelman suhteen huomioimalla hyvän kielellisen palvelun edellyttämät kustannukset vuosittain talousarviossa. Riittävät kielenkääntäjien resurssit ovat tärkeitä. Ostopalveluissa huomioidaan sairaanhoitopiirin kielivaatimukset tarjouspyynnöissä.

29.5.2018

## Lähteet

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 tutkimuskeskuslaki 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

Strateginen tavoite	Keskeiset tavoitteet kieliohjelmalle	Tavoitetaso	Toimenpiteet	Mittarit	Vastuuhenkilöt
Tyytyväiset asiakkaat ja kuntaomistajat	Äidinkieleltään suomen- ja ruotsinkieliset asiakkaat saavat palvelua omalla äidinkielellään.	Koko henkilöstö on tietoinen kieliohjelmasta.	Ohjelman viestittäminen	Henkilöstö tietoinen/ei tietoinen kieliohjelmasta Henkilöstö tietoinen/ei tietoinen kieliohjelmasta	Johto  Yksikönpäälliköt
		Johto on sitoutunut kieliohjelmaan.	Asia on käsitelty ja hyväksytty johtoryhmässä ja palvelualueiden kokouksissa		
		Henkilöstö on sitoutunut ohjelmaan.	Tiedottaminen ohjelmasta. Kannustus kielenkäyttöön.	Palaute henkilöstöltä.	Yksikönpäälliköt Esimiehet
		100 % asiakkaista ovat tyytyväisiä kielelliseen palveluun, kun se on suomi tai ruotsi.	Molempien kotimaisten kielten aktiivinen käyttö yksiköissä.	Asiakastyytyväisyyskysely Reklamaatiot Asiakaspalaute	Yksikönpäälliköt Esimiehet
	Kielitaitoiset yhteyshenkilöt.	Yhteyshenkilöiden nimeäminen	Yhteyshenkilöt nimetty/ei nimetty	Yksikönpäälliköt	

<b>Strateginen tavoite</b>	<b>Keskeiset tavoitteet kieliohjelmalle</b>	<b>Tavoitetaso</b>	<b>Toimenpiteet</b>	<b>Mittarit</b>	<b>Vastuhenkilöt</b>
Tyytyväiset asiakkaat ja kuntaomistajat	Äidinkieleltään suomen- ja ruotsinkieliset asiakkaat saavat palvelua omalla äidinkielellään.	Positiiviset asenteet kielten käyttöön.	Kehityskeskustelut Viestintä Arvokeskustelua	Asenteista ja arvoista keskustelu sisältyy/ei sisälly kehityskeskusteluihin	Yksikönpäälliköt Esimiehet
		Suomen- ja ruotsinkielisten palveluiden ylläpitäminen	Kieliohjelman toteutumisen seuranta ja kehittäminen  Asiakaspalvelussa olevien henkilöiden koulutus	Asiakastyytyväisyyskyselyt Reklamaatio Asiakaspalaute Henkilöstö saanut/ei saanut koulutusta	Johto Yksikönpäälliköt Esimiehet
		Pelastuslaitoksen puhelinvaihteessa palveluaan suomeksi ja ruotsiksi	Suomen- ja ruotsinkielisen käytön kartoitus. Kielikursseja puhelimeen vastaajille.  Työvuorojen järjestäminen.	Puhelinvastaajista joka työvuorossa suomen- ja ruotsinkielentaitoinen, on/ei.	Yksikönpäälliköt Esimiehet
	Asiakkaat saavat äidinkielellään riittävästi tietoa pelastuslaitoksen palveluista	Kirjallista materiaalia löytyy suomeksi ja ruotsiksi	Kirjallisen materiaalin hankkiminen  Viestintäkanavien kieliversiot  Riittävät resurssit kääntämiseen	Kirjallinen materiaali löytyy/ei löydy  Viestintäkanavat toimivat/eivät toimi molemmilla kielillä	Yksikönpäälliköt Esimiehet

Strateginen tavoite	Keskeiset tavoitteet kieliohjelmalle	Tavoitetaso	Toimenpiteet	Mittarit	Vastuhenkilöt
Osaava, motivoitunut ja toimintakykyinen henkilöstö	Henkilökunta osaa palvella suomen- ja ruotsin kielellä	Yksiköissä riittävä määrä suomen- ja ruotsinkielentaitoisia.	Osaamisen kartoittaminen	Osaamisen kartoitus tehty/ei tehty yksiköissä	Johto Yksikönpäälliköt
		Motivoivat ja innostavat kielikurssit jotka vastaavat henkilöstön toiveita ja tarpeita	Kielellisten tarpeiden ja toiveiden kartoittaminen	Kielellisten tarpeiden ja toiveiden kartoitus tehty/ei tehty	Esimiehet
			Järjestetään riittävästi kielikursseja	Kielikursseja tarjolla/ei tarjolla koko henkilökunnalle	
			Kielikurssien määrän, sisällön ja rakenteen arvion	Palaute kielikurssin käyneiltä	
	Rekrytoinnissa huomioidaan kielitaito	Työpaikkailmoituksissa maininta kielitaidon eduista	Työhaastatteluissa suomen- ja ruotsinkielen taitojen osoittaminen	Kielenkäyttölisien määrä suhteessa rekrytoituun henkilökuntaan	Johto Yksikönpäälliköt
	Suomen- ja ruotsinkielitä käyttävä saa kielenkäyttölisiä.	Henkilökunnalle myönnetään kielenkäyttölisiä.	Kielenkäyttölisien myöntäminen	Kielenkäyttölisiä myönnetty/ei myönnetty yksiköissä	Yksikönpäälliköt Esimiehet
	Ruotsinkielen käytön edistäminen	Työntekijävaihto ruotsalaisiin pelastuslaitoksiin	Järjestetään mahdollisuus työntekijävaihtoon	Henkilökunta on/ei ole työntekijävaihdossa	Yksikönpäälliköt Esimiehet
			Selvitetään mahdollisuus ulkopuoliseen rahoitukseen	Ulkopuolinen rahoitus on/ei ole	

Strateginen tavoite	Keskeiset tavoitteet kieliohjelmalle	Tavoitetaso	Toimenpiteet	Mittarit	Vastuuhenkilöt
Ruotsinkielen käytön edistäminen	Ruotsinkielen käytön edistäminen	Sisäinen työnvaihto	Järjestetään mahdollisuus sisäiseen työnvaihtoon	Henkilökunta on/ei ole sisäisessä työnvaihdossa	Yksikönpäälliköt Esimiehet
Osaavat, motivoituneet, toimintakykyiset sopimuspalokunnat	Viestiliikenne	Mahdollisuus käyttää omaa äidinkieltään, suomi tai ruotsi, viestiliikenteessä		Viestiliikenteessä on/ei ole ollut mahdollisuutta käyttää omaa äidinkieltään, suomi tai ruotsi	Yksikönpäälliköt
	Lakisääteinen koulutus	Varsinais-Suomessa on riittävästi koulutettuja ja toimintakykyisiä sopimuspalokuntalaisia	Pelastuslaitos huolehtii että, koulutusta järjestetään sekä suomeksi että ruotsiksi	Koulutusta on/ei ole järjestetty sekä suomeksi että ruotsiksi	Aluepalopäällikkö Koulutuspäällikkö
	Muu koulutus- ja harjoitustoiminta	Varsinais-Suomessa on riittävästi koulutettuja ja toimintakykyisiä sopimuspalokuntalaisia	Pelastuslaitos huolehtii että, koulutusta järjestetään sekä suomeksi että ruotsiksi	Koulutuksia ja harjoituksia on/ei ole järjestetty	Yksikönpäälliköt Vastuupalomestarit
	Kokouskieli	Mahdollisuus käyttää omaa äidinkieltään, suomi tai ruotsi, kokouksissa ja neuvotteluissa	Pelastuslaitos huolehtii että on kielitaitoista henkilöstöä läsnä kokouksissa ja neuvotteluissa	Kokouksissa ja neuvotteluissa on/ei ole ollut mahdollisuutta käyttää omaa äidinkieltään, suomi tai ruotsi	Johto Yksikönpäälliköt
	Kirjeenvaihto ja ohjeistukset	Kaksikielisiin sopimuspalokuntiin lähetettävä materiaali molemmilla kielillä	Ohjeistukset ja muut asiakirjat käännetään molemmille kielille	Ohjeistukset ja asiakirjat on/ei ole käännetty	Yksikönpäälliköt
	Ruotsin- ja kaksikielisten sopimuspalokuntien hyödyntäminen	Kaksikielisiä sopimuspalokuntia käytetään jatkuvasti suunnitelman mukaisesti erilaisissa muissa tehtävissä	Kartoitetaan halukkuutta.  Käytetään suunnitelman mukaisesti	Kartoitus on/ei ole tehty  Käytetään/ei käytetä suunnitelmallisesti	Yksikönpäälliköt Vastuupalomestarit

<b>Strateginen tavoite</b>	<b>Keskeiset tavoitteet kieliohjelmalle</b>	<b>Tavoitetaso</b>	<b>Toimenpiteet</b>	<b>Mittarit</b>	<b>Vastuhenkilöt</b>
Toiminnan edellyttävät riittävät taloudelliset resurssit	Hyvän kielellisen palvelun edellyttämät kustannukset huomioidaan vuosittain talousarviossa.	Kielenkäyttölisät, kielikurssit, kääntäminen, materiaali ja tiedotus toteutetaan toteutus suunnitelman mukaisesti.	Yksikönpäälliköt ja taluspäällikkö huomioi kieliohjelman ja toteutussuunnitelman talousarvion.	Määrärahat huomioitu/ei huomioitu talousarviossa	Yksikönpäälliköt Taluspäällikkö