

VASA UNIVERSITET

Filosofiska fakulteten

Mira Tuorila

Personalens sociala representationer om fackspecifik tvåspråkighet på Vasa
centralsjukhus

Avhandling pro gradu i svenska språket

Vasa 2015

INNEHÅLL

FIGURER OCH TABELLER	3
TIIVISTELMÄ	5
1 INLEDNING	7
1.1 Syfte	8
1.2 Material	10
1.3 Metod	12
2 TVÅSPRÅKIG FACKSPECIFIK KOMMUNIKATION PÅ SJUKHUS	15
2.1 Vasa centralsjukhus och Vasa sjukvårdsdistrikt	15
2.2 Tvåspråkig vård ur juridisk synvinkel	17
2.3 Tvåspråkighet och det medicinska fackspråket	19
2.4 Organisationskommunikation inom vårdbranschen	21
3 SOCIALA REPRESENTATIONER	25
3.1 Historia	25
3.2 Förankring och objektivering	26
3.3 Kritik och utveckling av teorin	27
4 SOCIALA REPRESENTATIONER OM FACKSPECIFIK TVÅSPRÅKIGHET I LJUSET AV SPRÅKLIGA VERKSAMHETSPRINCIPER	30
4.1 Bakgrundsinformation om informanterna	30
4.2 Tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus	33
4.3 Implementering av Språkprogrammet	38
4.4 Ansvar för tvåspråkigheten	42
4.5 Balanserad informationsförmedling	46
4.6 Jämförelse av variablerna och sammanfattning	49

5	SOCIALA REPRESENTATIONER OM FACKSPECIFIK TVÅSPRÅKIGHET UR DET EGNA ARBETETS SYNVINKEL	55
5.1	Fackspecifik tvåspråkighet ur det egna arbetets synvinkel	55
5.1.1	Processer	56
5.1.2	Strukturer	58
5.1.3	Åtgärder som stöder fackspecifik tvåspråkighet	59
5.2	Framtidsbilder	63
5.2.1	Stabil framtidsbild	64
5.2.2	Dynamisk framtidsbild	65
5.3	Sammanfattning	68
6	SLUTDISKUSSION	70
	LITTERATUR	73
	BILAGOR	
Bilaga 1.	Tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus (modersmål)	79
Bilaga 2.	Tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus (arbetsår)	80
Bilaga 3.	Tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus (personalgrupp)	81
Bilaga 4.	Diskussion om Språkprogrammets strategiska mål (modersmål)	82
Bilaga 5.	Diskussion om Språkprogrammets strategiska mål (arbetsår)	83
Bilaga 6.	Diskussion om Språkprogrammets strategiska mål (personalgrupp)	84
Bilaga 7.	Ansvar för tvåspråkigheten (modersmål)	85
Bilaga 8.	Ansvar för tvåspråkigheten (arbetsår)	86
Bilaga 9.	Ansvar för tvåspråkigheten (personalgrupp)	87
Bilaga 10.	Informationsförmedlingen på finska och på svenska (modersmål)	88
Bilaga 11.	Informationsförmedlingen på finska och på svenska (arbetsår)	89
Bilaga 12.	Informationsförmedlingen på finska och på svenska (personalgrupp)	90
Bilaga 13.	Fackspecifik tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus (modersmål)	91
Bilaga 14.	Fackspecifik tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus (arbetsår)	92
Bilaga 15.	Fackspecifik tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus (personalgrupp)	93

FIGURER OCH TABELLER

Figur 1. Modersmål	31
Figur 2. Arbetsår	32
Figur 3. Personalgrupp	33
Tabell 1. Tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus	34
Tabell 2. Diskussion om <i>Språkprogrammets</i> strategiska mål	39
Tabell 3. Ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten	42
Tabell 4. Informationsförmedlingen på finska och på svenska	47
Tabell 5. Modersmål som variabel	50
Tabell 6. Arbetsår som variabel	51
Tabell 7. Personalgrupp som variabel	52
Tabell 8. Fackspecifik tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus	60
Tabell 9. Informanternas klassificerade framtidsbilder	64

VAASAN YLIOPISTO**Filosofinen tiedekunta****Tekijä:**

Mira Tuorila

Pro gradu -tutkielma:

Personalens sociala representationer om fackspecifik tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus

Tutkinto:

Filosofian maisteri

Oppiaine:

Ruotsin kieli

Valmistumisvuosi:

2015

Työn ohjaaja:

Nina Pilke

TIIVISTELMÄ:

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää vuonna 2012 tehdyn kyselyn vastausten perusteella Vaasan keskussairaalan henkilökunnan näkemyksiä organisaation kielellisistä toimintaperiaatteista mahdollisten kehittämiskohteiden osalta. Nykytilanteen lisäksi tarkastelen, minkälaisena he näkevät ammatillisen kaksikielisyyden viiden vuoden päästä. Tutkimuksessani vertailtavat kolme muuttujaa ovat äidinkieli (suomi/ruotsi), henkilöstöryhmä ja työuran pituus. Tutkimukseni on pääosin määrällinen. Laadullista tutkimuksessani on tulevaisuutta koskeva kategorisointi sekä kommenttien analysointi. Analyysissäni sovellan teoriaa sosiaalisesta representaatiosta, jonka pohjalta vastaukset jaetaan rakenteisiin ja prosesseihin. Oletin, että kaksikielisyyteen suhtaudutaan yleisesti ottaen positiivisesti ja että kehittämiskohteet liittyvät käytännön toteuttamiseen eri organisaatiotasolla.

Tutkimukseni tulokset osoittavat, että suljetuissa kysymyksissä esiin nousevat rakenteet ja prosessit jakautuvat kutakuinkin tasaisesti. Eroja löytyi kolmen muuttujan väliltä. Vastaajien mielipiteet poikkesivat toisistaan enemmän prosessien osalta. Henkilökunnan kuvaukset ammatillisesta kaksikielisyydestä voidaan jakaa prosesseihin ja rakenteisiin. Prosesseissa toistuu kaksikielinen asiakkaiden palvelu suullisesti ja kirjallisesti sekä työskentely kollegoiden kanssa molemmilla kotimaisilla kielillä. Rakenteissa puolestaan toistuu kielitaito, kommunikaatio, potilasturvallisuus, asiakkaan ja työntekijöiden kielelliset oikeudet, työmäärän lisääntyminen, stressi, ammattikieli ja termit sekä yksittäiset kuvailevat sanat, kuten *oikeudenmukaisuus*, *luonnollisuus* ja *rikkaus*. Vastaajista 70 % odottaa tilanteen muuttuvan (dynaaminen) viidessä vuodessa. Vain 30 % uskoo sen olevan stabiili. Yli puolet uskoo suomen valtaavan alaa, 36 % monikielisyyden lisääntyvän ja 72 % muutoksen olevan positiivinen.

AVAINSANAT: fackspecifik tvåspråkighet, vårdbranschen, sociala representationer, organisationskommunikation

1 INLEDNING

”Har inget fackspecifikt språk, bara helt vanligt”

Citatet ovan har excerperats bland de svar som utgör materialet för denna studie. Kommentaren avviker innehållsligt från vad majoriteten av informanterna skriver, men den fungerar som en bra utgångspunkt för att diskutera avhandlingens tema. Det vardagliga språket som lekmän sinsemellan använder skiljer sig oftast från det fackspecifika språket som används till exempel på arbetet med kollegor åtminstone på grund av facktermer som karaktäriserar det sistnämnda. I en tvåspråkig organisation som objektet för min studie, Vasa centralsjukhus, ställs det specifika språkliga krav på kommunikationen och förverkligande av språkliga verksamhetsprinciper. I vården är kommunikation, och därmed språket, överhuvudtaget viktigt för att bemötandet av patienter ska kunna ske utan missförstånd och enligt det som stadgas i lagen om språkliga rättigheter.

Språkliga verksamhetsprinciper på Vasa centralsjukhus bestäms inte av personalen. Personalens roll i förverkligandet av dem i vardagen samt den kollektiva uppfattningen om dem är dock central med tanke på hela verksamheten. Det ovannämnda citatet kan vid första ögonkastet verka ha en negativ ton, men en närmare titt kan avslöja att förverkligandet av språkliga verksamhetsprinciper faktiskt har lyckats och informanten ser det medicinska fackspråket på finska och svenska så pass naturligt att hen inte drar någon gräns mellan det så kallade vanliga språket och det fackspecifika språket. Fungerande fackspecifik tvåspråkighet kräver insatser på tre nivåer. För det första borde patienten tala det språk som hen föredrar och genom detta kräva att de språkliga rättigheterna omsätts i handling. För det andra ska denna handling utföras av till exempel vårdare och läkare som har färdigheter att ge service minst på finska och på svenska så att även patienten kan ta del av vården och förstå det som bestäms. Till sist ska det administrativa arbetet ske på båda språken för att personalens arbete ska kunna löpa smidigt, och för att stöda de språkliga verksamhetsprinciper som personalen ska förverkliga genom arbetet både internt och externt.

1.1 Syfte

Syftet med min avhandling är att studera hur personalen på Vasa centralsjukhus förhåller sig till fackspecifik tvåspråkighet. För att nå syftet undersöker jag sociala representationer om fackspecifik tvåspråkighet i ljuset av språkliga verksamhetsprinciper och ur det egna arbetets synvinkel. Jag utgår från svaren i ett elektroniskt frågeformulär (E-blankett 2014) som Vasa centralsjukhus personal har besvarat år 2012. Jag kartlägger hurdana sociala representationer personalen har år 2012 och om fem år, det vill säga år 2017, och klassificerar dem som strukturer eller processer (mera om detta i kapitel 3). Jag kommer härfter att använda förkortningen VCS för Vasa centralsjukhus. De tre variabler som jag kommer att jämföra är modersmål (finska/svenska), personalgrupp och antalet arbetsår på VCS.

Jag antar att tvåspråkigheten i allmänhet ses som en styrka, men att det finns möjligheter till förbättring när det gäller förverkligandet av principerna i vardagen på flera organisationsnivåer. Jag antar även att det finns skillnader mellan personalgrupper, finsk- och svenskspråkiga samt mellan dem som har precis börjat arbeta och dem som har arbetat länge på VCS. Den teoretiska referensramen för undersökningen bildas av organisationskommunikation, språksociologi, tvåspråkighet samt fackspråk. Frågeformuläret har fyra delar av vilka två redan tidigare har analyserats i form av avhandlingar pro gradu (Lehto 2013; Välimaa 2013). Jag bidrar till helheten genom att slutföra analysen av de enkätsvar som handlar om språkliga verksamhetsprinciper. Sjukhus som kommunala institut liknar varandra vad gäller förvaltning, men till exempel de språkliga kraven varierar beroende på kommunens språkliga situation (se vidare avsnitt 2.2).

Min avhandling är en del av projektet *Fackspecifik kommunikation i tvåspråkiga kontexter* vid Vasa universitet. Projektets syfte är att undersöka fackspecifik tvåspråkighet som baserar sig på strategiska val i Vasa sjukvårdsdistrikt. (Vasa universitet 2012) Jag kommer härfter att använda förkortningen VSVD för Vasa sjukvårdsdistrikt. Projektet leds av professor Nina Pilke och det har fått finansiering av Svensk-Österbottiska Samfundet. (Vasa universitet 2012) Min avhandling är därmed en del av forskarteamet BiLingCo (*Bilingualism and communication in organizations*).

Forskarna inom BiLingCo intresserar sig för verksamhetskulturer som stöder tvåspråkighet genom att utreda tvåspråkighetens grundläggande mekanismer i det finländska samhället, genom att kartlägga och belysa de mest centrala utmaningarna med tvåspråkighet och genom att forska hur tvåspråkigheten i praktiken fungerar i olika sammanhang. (Vasa universitet 2014 b) Undersökningarna hör till den samhällsinriktade språksociologiska inriktningen och kombinerar bland annat organisationskommunikation, regionvetenskap och offentlig rätt. Som objekt för forskningen fungerar fackspecifika tvåspråkiga miljöer, för det mesta inom den offentliga sektorn. (Vasa universitet 2014 b)

Studerande vid Enheten för nordiska språk vid Vasa universitet har skrivit både kandidatavhandlingar och avhandlingar pro gradu inom temat. Forskning på doktorand och post doktoral nivå är på gång. År 2013 har det skrivits två avhandlingar pro gradu inom samma projekt som jag deltar i: *Skriftpraktiker och skrifthändelser på Vasa centralsjukhus ur ett tvåspråkigt yrkesperspektiv* av Jari Lehto (2013) och *Tolkning i en tvåspråkig serviceorganisation inom vårdbranschen – praxis och utmaningar ur personalens synvinkel* av Jari-Pekka Välimaa (2013). Lehto (2013) har undersökt vad och hur ofta VCS personal skriver och läser på de två inhemska språken samt jämfört språkgrupperna med varandra. Han observerade en läkares vardag och studerade speciellt praxis som har att göra med patientjournaler. Välimaa (2013) har utforskat funktion och behov av tolkningspraxis ur personalens synvinkel i en tvåspråkig (finska-svenska) serviceorganisation. Tamara Koskimies (2013) har skrivit sin kandidatavhandling *Fungerande tvåspråkighet vid Vasa centralsjukhus ur personalens synvinkel* där hon delvis har använt samma material som jag. Hon har analyserat vad personalen på VCS anser om den tvåspråkiga vardagen, informationsförmedlingen på de båda inhemska språken samt hur den fackspecifika tvåspråkigheten stöds och utvecklas. Mari Mäki-Torkko undersöker i sin avhandling pro gradu språkundervisningen på VCS samtidigt som jag analyserar fackspecifik tvåspråkighet samt hur olika språkliga strategier förverkligas på VCS i vardagen. Anni Malkamäki (2011) har i sin studie om tvåspråkig praxis hos personalen på två avdelningar på VCS använt ett annat material än det som används i denna avhandling, men forskningsinitiativet finns där. Det är viktigt att få fram personalens åsikter om hur tvåspråkigheten förverkligas på VCS eftersom de är länken mellan de språkliga strategierna och kunden.

1.2 Material

Som material för denna undersökning fungerar ett elektroniskt frågeformulär som skickades på svenska, finska och engelska till personalen på VCS 4.12.2012 med svarstid fram till 18.12.2012. Ingen svarade på den engelska versionen. Sjukvårdsdistriktets direktör Göran Honga beviljade Vasa universitet forskningstillstånd för undersökningen 29.2.2012. Syftet med frågeformuläret var att kartlägga "[...] hur tvåspråkigheten fungerar i fackspecifika sammanhang, att hitta goda verksamhetsmodeller och att lokalisera utvecklingsmål". (E-blankett 2014) I VSVD:s *Språkprogram* definieras fackspecifik tvåspråkighet som att man i arbetet använder både finska och svenska (Vasa centralsjukhus 2014b). Jag kommer att analysera de svar som kan sägas gälla praxis inom kundservice: fem stycken slutna frågor (frågorna 8–10 och 12–13) och två öppna frågor (frågorna 11 och 15). I hälften av frågorna finns det möjlighet för informanterna att kommentera frågan. Det finns sammanlagt 503 svar. (E-blankett 2014) Jag behandlar inte fråga 14 där informanterna kunde välja tre delområden där personalens goda behärskning av både finska och svenska enligt deras mening är viktigast. Enligt forskarna själva och kommentarerna var frågan dåligt utformad. Både de finsk- och svenskspråkiga informanterna anser att man inte kan välja bara tre delområden eftersom det är viktigt med tvåspråkighet i alla delområden. Frågeformuläret innehåller sammanlagt sex kategorier (47 frågor) med följande rubriker:

I Bakgrundsfrågor (frågorna 1–7)

II Språkliga verksamhetsprinciper (frågorna 8–15)

III Språkkunskap, språkpraxis och språkundervisning (frågorna 16–35)

IV Skrivande och läsande (frågorna 30–35)

V Tolkning (frågorna 36–45)

VI Blankett och intervjuer (frågorna 46 och 47)

I min analys ingår delarna som är markerade med fet stil. Ejvegård (1993) konstaterar att när till exempel åsikter eller uppfattningar hos en population fungerar som undersökningsobjekt, används i forskningssammanhang oftast enkäter. Jämfört med intervjuer är det billigare och mindre tidskrävande att samla in material med enkäter.

Svaren är också lättare att jämföra och det finns ingen intervjuare som påverkar dem. Enkät är ett grundligt genomarbetat frågeformulär som sänds ut till ett antal personer. (Ejvegård 1993: 44, 50–51, 59) Strukturerade frågor innebär att både frågorna och formen är bestämda på förhand, vilket alltid är fallet när det gäller enkäter. Frågorna kan vara slutna eller öppna. Att en fråga är sluten menar att informanterna får välja mellan olika svarsalternativ. Med öppna frågor menas att man svarar fritt. Frågorna får inte leda informanten att svara på ett särskilt sätt. Konfidentiell behandling försäkras genom att forskaren har flera informanter och inte lämnar ut uppgifter (till exempel ålder eller organisationstillhörighet) genom vilka informanterna kunde identifieras. (Ejvegård 1993: 46, 48–49) I min avhandling försäkras konfidentialitet genom att jag behandlar svaren anonymt utan att lyfta upp enstaka informanter. Begränsningen med en enkät är att utan möjligheten att fråga informanterna, förblir det forskarens eventuellt subjektiva analys som definierar resultaten. Jag använder mig av färdigsamlat material och ett frågeformulär som inte är gjort av mig själv. Detta möjliggör en mera objektiv granskning av svaren och också en utvärdering av hur frågorna fångar det som man vill reda ut.

En skala är det lämpliga sättet att besvara attitydfrågor och antalet steg måste alltid vara udda. Informanter har en tendens att centralisera svaren, vilket oftast signalerar osäkerhet (Ejvegård 1993: 54–55). En vanlig skala, som även används i hälften av de frågor som mitt material består av, är likertskalan. Idén är att informanten markerar inställningen med ett kryss när hen får olika alternativ (exempel ur mitt material: Helt av samma åsikt – Delvis av samma åsikt – Varken av samma eller av annan åsikt – Delvis av annan åsikt – Helt av annan åsikt). Antalet steg kan varieras och även siffror kan användas för att ange inställningen till påståendena. (Psykologiguiden 2014) Forskaren som har tillräckliga tekniska kunskaper samt har tillgång till nätsidor kan enligt Eliasson (2013: 29) även genomföra enkätundersökningen på Internet fast man då utesluter de som inte har tillgång till dator. Detta har dock inte varit något hinder på VCS eller i mitt material, eftersom majoriteten av personalen nuförtiden använder dator i arbetet.

1.3 Metod

Jag analyserar fem slutna frågor (frågorna 8–10 och 12–13) med tyngdpunkt på det kvantitativa tillvägagångssättet samt gör en kvalitativ analys av två öppna frågor (frågorna 11 och 15). Min avhandling är en fallstudie eftersom jag studerar en specifik arbetsplats och dess språkliga verksamhetsprinciper ur personalens synvinkel. Jag kommer att förlita mig på teorin om sociala representationer vad gäller klassificering av svaren som strukturer eller processer. Kvantifiering och komparation används som metod med både slutna och öppna frågor.

Metoden är relevant för avhandlingens frågeställning. Antalet enkätsvar (503 stycken) är så stort att det är praktiskt att behandla svaren kvantitativt, vilket också underlättar komparationen inom mina variabler. Min undersökning är både av kvalitativt samt kvantitativt slag eftersom jag presenterar mina resultat med hjälp av figurer och tabeller men analyserar även innehållet i svaren och drar slutsatser om hurdana kollektiva uppfattningar det finns på VCS. Eventuella nackdelar är bland annat subjektiviteten som förknippas med kvalitativa metoder där forskaren själv fungerar som en faktor i undersökningen. Detta förminskar också validiteten i min undersökning. Validitet berättar hur bra forskaren mäter det som hen avser att mäta (Ejvegård 1993: 69). Reliabiliteten av min undersökning är dock hög vad gäller den kvantitativa analysen, eftersom metoder av detta slag är mycket strukturerade. ”Reliabiliteten anger tillförlitligheten hos och användbarheten av ett mätinstrument [...] ” (Ejvegård 1993: 67). Den grundläggande skillnaden är att utifrån kvantitativa data kan forskaren genomföra statistiska analyser, medan kvalitativa metoder sätter forskarens uppfattning i förgrunden. Man kan även med fördel kombinera båda elementen i samma undersökning. (Holme & Solvang 1991: 85–87)

Komparation är en vanlig metod inom många vetenskaper. Metoden är dock svår, eftersom forskaren inte utan vidare kan jämföra vad som helst. Bland annat måste det ske en så kallad sortförvandling, vilket betyder användning av samma enhet. Forskaren ska beskriva likheter såväl som olikheter. (Ejvegård 1993: 39) I min avhandling jämför jag finsk- och svenskspråkiga, olika personalgrupper och arbetsår. I en kvalitativ innehållsanalys ligger fokus enligt Lundman och Hällgren Graneheim (2012: 187, 189)

på tolkning av texter. Den används bland annat inom human- och vårdvetenskap. Variationer beskrivs genom identifiering av likheter och skillnader i texter som inte betraktas autonoma från sina sammanhang. I kvalitativ forskning är det enligt Tuomi och Sarajärvi (2006: 85) viktigt att informanterna vet mycket om eller har mycket erfarenhet av det som undersöks. Informanterna i min undersökning, alltså personalen vid VCS, vet bäst hur språkliga strategier fungerar i praktiken.

Min undersökning är deduktiv och av beskrivande slag. Jag förlitar mig på tidigare teorier om sociala representationer för att svara på frågorna vad fackspecifik tvåspråkighet betyder för informanterna i ljuset av språkliga verksamhetsprinciper och ur det egna arbetets synvinkel. Jag vill även utreda hur mycket svaren till de slutna frågorna skiljer sig mellan språkgrupperna finska-svenska, olika personalgrupper samt antalet arbetsår. Angående de slutna frågorna kommer jag vid varje fråga först att med hjälp av kalkylprogrammet Excel göra tabeller av svaren samt räkna ut procentandelar. Jag kommer att göra figurer och diskutera information angående strukturer och processer (se vidare i kapitel 5) samt skillnader inom variablerna. Jag läser även kommentarerna till frågorna och använder dem för att motivera slutsatserna av svaren. Jag markerar upprepade och annars intressanta kommentarer. Analysenheten i de slutna frågorna är numeriska värden. Jag kommer inte direkt att jämföra mina resultat med andra studier, utan använder dem mera som stöd för slutsatserna i min undersökning som är en fallstudie. Mina resultat är inte generaliserbara utan jag utreder situationen på VCS.

Vad gäller de öppna frågorna läser jag svaren och analyserar dem. Jag markerar upprepade termer och uttryck som fungerar som bas för en analys av informanternas sociala representationer om fackspecifik tvåspråkighet och en klassificering av deras framtidsbilder. Jag kommer att diskutera representativa exempel, men beaktar även det avvikande. Jag klassificerar svaren till fråga 11 som strukturer eller processer inom vilka jag också utformar underkategorier för att bättre beskriva kategorierna. När jag analyserar innehållet i fråga 15, som handlar om framtidsbilder, använder jag två kategorier (exempel ur mitt material): stabilt (Likadan som nu! VCS129) och dynamiskt (Förhoppningsvis ännu mera utvecklade och spritt sig också till ERVA området VCS128). Det kan antas att angående tid finns åtminstone dessa två kategorier. Analysenheten i de

öppna frågorna är text och närmare innehållet i den. Jag tar alltså fasta på hur informanterna i deras svar beskriver fackspecifik tvåspråkighet och uppfattningar om framtiden.

2 TVÅSPRÅKIG FACKSPECIFIK KOMMUNIKATION PÅ SJUKHUS

I detta kapitel kommer jag att i avsnitt 2.1 redogöra för den språkliga situationen på VCS och i VSVD. Avsnitt 2.2 går in på de juridiska aspekterna angående finska och svenska inom vården. Tvåspråkighet och det medicinska fackspråket diskuteras mera ingående i avsnitt 2.3. Kapitlet avslutas med avsnitt 2.4 där organisationskommunikation inom vårdbranschen beskrivs.

2.1 Vasa centralsjukhus och Vasa sjukvårdsdistrikt

VSVD är svenskspråkigt och befolkas av 166 250 invånare och har sedan år 1991 erbjudit specialsjukvårdstjänster för sina finsk-, svensk- och tvåspråkiga medlemskommuner (13 stycken) i Österbottens kustregion, från Larsmo till Kristinestad. Av invånarna har 51 % svenska och knappa 45 % finska som registrerat modersmål. Något annat modersmål har cirka 4 %. (Vasa centralsjukhus 2013) Den mångsidigt utbildade personalen på VCS består av både finsk- och svenskspråkiga och patienterna erbjuds vård på deras eget språk. Personalens språkkunskaper upprätthålls med hjälp av kurser för olika yrkesgrupper och personalen uppmuntras även att utveckla sina språkkunskaper. (Vasa centralsjukhus 2014a: 3) Vasa är tvåspråkigt med 70,1 % finsk- och 22,7 % svenskspråkiga invånare. Bara 7,2 % talar något annat språk (Vasa stad 2014). Tvåspråkigheten är levande och kan mötas i vardagen. VCS är en av de viktigaste arbetsgivarna i Vasa (Vasa stad 2013: 2, 10).

VSVD har sammansatt ett *Språkprogram* där det konstateras att patienten har rätt till vård på sitt eget modersmål, i det här fallet finska eller svenska (Vasa centralsjukhus 2014b: 5). Modersmål kan definieras som språket människan lärt sig först i den närmaste omgivningen, behärskar bäst, använder mest och identifierar sig känslomässigt med (Lainio 2007: 263). Angående termerna *modersmål* och *eget språk* har det inom BiLingCo:s projekt kommit fram att termbruket vacklar. I språklagen i Finland representerar termen *eget språk* rätten att använda finska eller svenska i kontakt med myndigheter. Rätt till finsk- eller svenskspråkig service är betydelsefull till exempel i tvåspråkiga familjers vårdssammanhang. Termen *modersmål* i språklagen representerar det språk som är registrerat i befolkningsdatasystemet. (Pilke & Nyström 2015: 1)

Ibland verkar det användas fel term i officiella dokument. Till exempel i VSVD:s *Språkprogram* används termen *modersmål* fast patienten enligt språklagen ska betjänas på språket hen väljer, alltså *eget språk*. Termen *modersmål* används genomgående i texten men även rätten för patienten att välja servicespråk finns explicit med. Termbruket i *Språkprogrammet* är åtminstone delvis motstridigt. I språklagarna och i offentlig service i Finland används båda termerna, medan det i språklagarna i Sverige bara används *modersmål* och inom offentlig service förekommer *eget språk*. Analyserna har visat att termen *modersmål* förekommer oftare och den ges flera betydelser. (Pilke & Nyström 2015: 2, 6) I Finland ska barnets namn och modersmål anmälas till befolkningsdatasystemet inom två månader från födseln. Det är möjligt att anmäla även så kallat *kontaktspråk* (finska/svenska). (Pilke & Nyström 2015: 5)

Språket är en fundamental del av människans identitet och det påverkar också kundens erfarenhet av vården. Användningen av *första språk* gör det lättare för kunden att delta i vården samt förstå syftet med det. (Vasa centralsjukhus 2014b: 4) VSVD har viktiga mål som gäller språk: skriftliga patientanvisningar finns på båda språken, patientens epikriser samt polikliniktexter skrivs på hans *eget språk* och sjukhusets kommunikation tillhandahålls på finska och svenska. Åtgärder som vidtas för att nå dessa mål är till exempel förmannens uppmuntrande vad gäller språkanvändning och reservering av tillräckliga resurser för översättningsarbetet av allt informationsmaterial. (Vasa centralsjukhus 2014b: 6)

Det är viktigt att anställda förstår vikten av *eget språk* som en del av vårdkvaliteten. Kontroll av språkkunskaper är även en del av anställningsintervjun och vid utvecklingssamtal kan behovet av språkutbildning tas upp. Användning av båda inhemska språken belönas med så kallat språkanvändningstillägg. (Vasa centralsjukhus 2014b: 8) Det tvåspråkiga VSVD måste ta i beaktande att upprätthållandet av den lagstadgade rättigheten innebär mera kostnader och det går inte att åberopa resursbrist (Vasa centralsjukhus 2014b: 12). Enligt paragraf 45 i VSVD:s förvaltningsstadga ska förvaltning, verksamhet och information organiseras så att behoven av båda språkgrupperna beaktas jämbördigt. Kunder ska betjänas på deras *eget språk* och de språkkunskaper som krävs av personalen beskrivs i kompetens- och språkstadgan. (Vasa sjukvårdsdistrikt 2014a: 12)

VCS har fått höga betyg i patientenkät speciellt vad gäller bemötandet och tvåspråkigheten. (Vasa centralsjukhus 2011) Servicekvaliteten borde även bedömas genom språklig praxis eftersom det fortfarande finns regionala skillnader i förverkligandet av medborgarnas språkliga rättigheter. Oron över att kommunsammanslagningar försämrar den språkliga servicekvaliteten är motiverad enligt en utredning av Justitieministeriet. (Kauppinen 2008; Oikeusministeriö 2009; Oikeusministeriö 2012) Projektet *Språkbarometern* görs med jämna mellanrum med syftet att mäta det allmänna bemötandet av den lokala minoriteten. Även språklig kvalitet av den kommunala servicen utreds sektorsvis (Kommunerna.net 2014). I Vasa var det 20 % som ansåg att det måste vidtas speciella åtgärder om kommunen vill trygga servicen på svenska. Andelen som ansåg att detta kanske behövs var 51 %. Enligt *Språkbarometern* fungerar språkservicen i Vasa bättre formellt än i praktiken. Den språkliga servicen i kommunen fick goda vitsord överlag, men kontinuerlig språkplanering behövs. (Herberts 2012: 17, 20, 24)

2.2 Tvåspråkig vård ur juridisk synvinkel

Bland officiellt tvåspråkiga länder i västvärlden kan Finland förmodligen jämföras bäst med Kanada angående hur förhållandet mellan språkgrupperna hanteras. Till exempel i huvudstaden Ottawa bidrar den federala administrationen till tvåspråkigheten vad gäller engelska och franska. Den federala regeringen främjar tvåspråkigheten aktivt även utanför klart tvåspråkiga områden där myndigheterna betjänar befolkningen på deras *eget språk* då behovet uttrycks. En skillnad mellan Finland och Kanada finns dock i lagtexterna. Då de i Finland oftast översätts från finska till svenska, utarbetas språkversionerna i Kanada parallellt. (Reuter 2006)

Enligt moment 1, paragraf 1 i språklagen är Finlands nationalspråk finska och svenska. Syftet med lagen (2 §) är att trygga rätten att använda sitt eget språk hos myndigheter. Myndigheterna kan även ge bättre språklig service än vad som förutsätts av lagen. I moment 1, paragraf 5 konstateras att en kommun är en- eller tvåspråkig, vilket statsrådet bestämmer vart tionde år. Traditionellt är kommunen tvåspråkig om minoriteten består av minst 3000 invånare eller utgör minst 8 % av invånarna. (Språklag 6.6.2003/423)

Enligt moment 2, paragraf 6 i Finlands grundlag får ingen utan godtagbart skäl särbehandlas på grund av språk. (Finlands grundlag 11.6.1999/731) Moment 1, paragraf 6 i Hälso- och sjukvårdslagen förpliktar ”Tvåspråkiga kommuner och samkommuner som omfattar tvåspråkiga eller både finsk- och svenskspråkiga kommuner [att] ordna hälso- och sjukvård på finska och svenska så att [...] patienterna blir betjänade på det språk de väljer”. (Hälso- och sjukvårdslag 30.12.2010/1326) Alla känner inte till syftet av den samhällseliga strukturen som våra nationalspråk stöds av. Det finns en lagstadgad skyldighet att vissa universitet ser till att landets behov möts av ett tillräckligt antal utbildade personer med kunskaper i svenska. De reserverade studieplatserna är öppna för alla som behärskar svenska, inte enligt registrerat *modersmål*. De är alltså inte reserverade för dem med modersmålet svenska. (Statsrådets kansli 2012: 27)

Vårdbranschen är aktuell i samhället på grund av att till exempel de stora åldersklasserna pensioneras. Även patienter och personal med utländsk bakgrund är en faktor som måste tas i beaktande. Det behövs ny och språkkunnig personal för att invånarnas språkliga grundläggande rättigheter kan säkras och det växande servicebehovet mötas (Lehto & Pilke 2013: 159). Då måste den tvåspråkiga strategin vara genomtänkt samt genomförbar. Enligt Statistikcentralen ökar antalet 65 år fyllda i Vasa med ca 3 000 och antalet 70 år fyllda till och med kraftigare fram till år 2025 (Nylén 2014: 9). Något som också kommer att utmana tvåspråkigheten på VCS är den kommande SOTE-lagstiftningen. På basis av regeringspartiernas beslut år 2014 kommer det att genomföras en genomgripande reform som tryggar våra centrala välfärdstjänster under följande årtionden. Enligt planerna bildas det fem SOTE-områden som tillhandahåller social- och hälsovårdstjänster med separat anordnande av service och serviceproduktion. De nuvarande områdena fungerar som bas för de nya SOTE-områdena som stöder sig på fungerande strukturer. SOTE-områdena inleder sin verksamhet år 2017. (Vasa sjukvårdsdistrikt 2013: 7–9) I VSVD:s verksamhet avspeglas den kommande SOTE-lagstiftningen redan genom olika regionala lösningar som börjar utredas år 2014 (Vasa sjukvårdsdistrikt 2014b: 38).

2.3 Tvåspråkighet och det medicinska fackspråket

Fackspråk kan definieras genom kommunikationssituation. Mellan lekmän i vardagen används allmänspråk, medan en fackman måste popularisera sitt språk när det gäller kommunikation med en lekman. Fackmän använder fackspråk i situationer där fackspecifikt tänkande förutsätts. (Nuopponen & Pilke 2010: 58–59) Laurén (1993) konstaterar att fast två experter arbetar inom samma område, kan de ändå ha olika insikter. Det centrala är att de kan använda ett etablerat fackspråk. Skalan från fackspråk till vardagligt språk är dock glidande. Det viktiga är relationen mellan sändare och mottagare. Språkbruket som experter använder sinsemellan i kommunikationen om det gemensamma fackområdet kallas för *teknolekt*. (Laurén 1993: 13–14) Det behövs uttryck för begrepp, logiska abstraktioner samt, med hjälp av språkets uttryck, exakta definitioner av logiska kategorier. (Laurén 1993: 31) Termer är uttryck för fackbegrepp. De definieras av människor verksamma inom ett fackområde och är därför centrala instrument för fackkommunikationen. (Laurén 1993: 57) Medicinens språk gäller oftast kommunikationen mellan vårdpersonal, fackmän, och patient, lekmän. Denna kommunikation leder lätt till missförstånd. Inte heller är det ovanligt att man i dagens fackmiljöer använder flera språk till exempel i utbildning. (Laurén 1993: 44, 51)

En enspråkig syn på världens befolkning har varit härskande, men globalt sett är majoriteten i dag två- eller flerspråkig och använder flera språk i vardagen. I och med detta är studier av tvåspråkighet av stort praktiskt intresse. (Lainio 2007: 265, 299) Forskning av flerspråkighet kan ge en bredare uppfattning om sociala organisationer. Tvåspråkigheten är ett mångsidigt fenomen som kan behandlas både på en individuell nivå och på en samhällelig nivå. Den har dock inga klara gränser. (Hoffmann 1991: 6, 14) Den interna användningen av finska och svenska i organisationer är inte statisk utan förändras med tiden. (Strömman 1995: 7) Enligt Strömman (1995: 8) säger kommunernas ytliga språkklassificering slutligen ganska litet om hur språken verkligen används (se avsnitt 2.4).

År 2010 publicerades en rapport om språkligt beteende i fyra myndighetscentraler, *Tvåspråkighet i statens regionförvaltning* skriven av Emma Dahl (2010). Dahl undersöker hur tvåspråkigheten upplevs av anställda i en tvåspråkig organisation samt

vilken situationen är i en enspråkig organisation inför regionförvaltningsreformen. Undersökningen visar att anställda i den finsk- och svenskspråkiga organisationen känner att de är delaktiga i organisationskommunikationen. Strömman har år 1995 disputerat med avhandlingen *Två språk på arbetsplatsen. Status och förändring*. Avhandlingen består av fyra separata delar: *Tvåspråkighet på arbetsplatsen* (1986), *Bilingualism in enterprises, The foreman and his language attitudes and language choice* (1989), *Tiden har sin gång. Ett företags interna tvåspråkighet 1981 och 1991* och *En term – två språk. Studier i fackslang* (1995). Målet är att analysera tvåspråkighetens funktion internt inom företag. Resultaten visar att svenskspråkiga anpassar sig och talar finska även då detta inte förutsätts av styrkeförhållandena mellan språkgrupperna. I allmänhet är tvåspråkigheten dock fungerande i företagen. (Strömman 1995) Avhandlingen skiljer sig från min undersökning i det att mitt material handlar om personalen i en offentlig organisation.

Att finna jämförbara undersökningar om tvåspråkiga arbetsmiljöer i andra länder är inte lätt. De kulturella skillnaderna mellan länderna är stora i och med att förhållandet mellan majoritet- och minoritetsspråk varierar. Till exempel i Wales och Kanada används språkplanering på arbetsplatser för att främja det svagare språket. Detta har ingen motsvarighet i Finland. (Strömman 1995: 9–10) Enligt Strömman (1995: 29) är det sannolikt att om svenska och finska talas på en ort, utgörs personalen inom många företag av svensk-, finsk- och tvåspråkiga. Det interna språket i företaget kan då vara något av dessa tre. Helt genomförd tvåspråkighet kan även upplevas som tungrodd (Strömman 1995: 96).

Enligt Strömman (1995: 260) kan nordiskt samarbete öka användningen av svenska både i samhället och inom företag eftersom kontakten med kunder sker på deras språk och det externa språket kan påverka det interna språkbruket. Både finska och svenska behövs externt och därför är personalens fungerande tvåspråkighet viktig också ur företagets synvinkel, från individens synpunkt samt kulturellt och ekonomiskt. (Strömman 1995: 260, 384). Det har även utförts en undersökning (Malkamäki & Herberts 2014) om språkplanering och språkpraktiker i arbetssituationer i företaget Wärtsilä. Undersökningen har utförts i samarbete mellan Vasa universitet och Åbo Akademi. Resultaten visar att företaget har en flerspråkig organisationskultur och

arbetstagarna använder finska, svenska och engelska naturligt i arbetet. Behovet av språkkunskaper varierar mellan professioner inom företaget, men undersökningens informanter menar att behovet av språkkunskaper kommer att öka i företaget i framtiden. (Malkamäki & Herberts 2014) Ett intentionsavtal om samarbete mellan VSVD och Norrlands universitetssjukhus i Umeå har godkänts våren 2015. Samarbetet gäller strålbehandling, thorax- och neurokirurgi samt vård av för tidigt födda. Patienter skickas med båt eller helikopter tidigast hösten 2015. Avtalet möjliggör strömmen i båda riktningar. (Yle.fi 2015)

2.4 Organisationskommunikation inom vårdbranschen

Enligt Styf (2000: 9) måste tvåspråkigheten vara en självklarhet bland personalen för att den ska på ett fungerande sätt kunna integreras i ett sjukhus vardag. Tvåspråkigheten kan påverka hur flytande kommunikationen är. Kommunikation kan definieras som interaktion mellan avsändare och mottagare. I tvåspråkig kommunikation används två språk, på VCS finska och svenska, sida vid sida. (Styf 2000: 11) Kulturfaktorer påverkar hur människan filtrerar saker. Språk kan både främja och hindra integrationen i en organisation. (Styf 2000: 19) Uppfattningen om språkkunskap har flyttat sig mot en mera kommunikativ riktning och bland annat på grund av globaliseringen har språkkunskap tydligare blivit en del av modern fackkunskap. Detta är speciellt viktigt inom vårdbranschen där det bokstavligen kan handla om liv eller död. Styf konstaterar att patienter med något annat modersmål än finska eller svenska kommer att öka. (Styf 2000: 27–28) I min avhandling koncentrerar jag mig dock på användningen av finska och svenska.

Till exempel möte, anställningsintervju, medarbetar- och läkar-patientsamtal är speciella samtalsformer. De har fått relativt fasta språkliga ramar, de är knutna till olika institutioner och relationen mellan deltagarna är ofta asymmetrisk. Dessa typer av samtal innehåller ofta förutsägbara faser och brukar kallas institutionella. (Einarsson 2004: 257; Wirdenäs 2007: 208) Enligt Wirdenäs (2007: 209) kan de delas i två grupper: samtal mellan professionella (till exempel sammanträden) och samtal mellan lekmän och professionella (lekmannens möte med läkare). Undersökningar som fokuserar på

arbetsplatser och mötet mellan verksamhet och språklig organisation i samtal är ett aktuellt forskningsområde (Wirdenäs 2007: 213). Pilke (2013: 256, 264) har skrivit en artikel i vilken de första resultaten för studien *Tvåspråkig fackspecifik kompetens vid en serviceorganisation inom vård- och hälsobranschen* redovisas. Forskningsfrågorna reder ut vilka aspekter i sjukvårdsdistriktets strategidokumentation presenteras angående fungerande tvåspråkighet samt vilka verksamhetsformer administrationen upplever som fungerande. Enkätundersökningens resultat visar att jämfört med andra myndighetsorganisationer kännetecknas det språkliga beteendet på ett tvåspråkigt sjukhus av speciella drag.

Utan kommunikation är bland annat ledning och kundrelationer i princip omöjliga (Heide & Johansson & Simonsson 2012: 15). De flesta arbeten består nuförtiden till stor del av kommunikation och speciellt inom hälso- och sjukvården är det viktigt att undvika missförstånd. Personalen håller möten, läser texter på intranätet, frågar kollegor om råd, tar emot instruktioner, skriver e-post, försöker förstå en strategi eller tar emot samtal från kunder. Eftersom bland annat mervärdet av fungerande kommunikation är svårt att mäta i siffror prioriteras inte kommunikationsfrågor högt av chefer, varken i privata eller offentliga organisationer. (Heide & Johansson & Simonsson 2012: 16–17, 19) Två viktiga termer i samband med kommunikation är *information* och *medier*. *Information* menar innehållet som överförs då människor kommunicerar sinsemellan. *Medier* är kanaler genom vilka människor kan dela *information*. Kommunikation består, också inom en organisation, av komplexa processer där interaktion mellan människor konstruerar innehåll. Även misslyckade försök är kommunikation. (Heide & Johansson & Simonsson 2012: 24–26)

Enligt Heide, Johansson och Simonsson (2012: 37–38) är en organisation ett socialt kollektiv där interaktionen mellan organisationsmedlemmarna utgör grunden för verksamheten. Oftast har man ett gemensamt mål vilket uppnås genom koordinerat arbete. Organisationer innehåller såväl privata företag som offentliga- och ideella organisationer. När organisationer tidigare har setts som maskiner eller hierarkiska organismer, råder nuförtiden en uppfattning om en social gemenskap. Denna trend syns i betoningen på team och nätverk. En annan förändring är införandet av till exempel intranät och e-post som har demokratiserat kommunikationen mellan till exempel olika

språkgrupper. I extern kommunikation har även sociala medier börjat användas som verktyg. Nya organisationsformer såsom virtuella organisationer möjliggörs av den nya informationstekniken. (Heide & Johansson & Simonsson 2012: 64, 112, 125–126, 225) Enligt Kankaanranta (2005: 43) har de teknologiska framstegen lett till mindre behov av experter i (främmande) språk.

Organisationsstrukturen består av en fysisk och en social del. Den förstnämnda innehåller element såsom geografi och byggnader, medan den sistnämnda handlar om till exempel människor och organisatoriska enheter. Fungerande strukturer gör att personalen inte behöver fundera på hur de ska göra saker, men för många regler begränsar kreativiteten. Organisationskultur är en uppsättning gemensamma värderingar och verklighetsuppfattningar. Den utvecklas när medlemmarna samverkar med varandra samt omvärlden. Organisationer karakteriseras av olika subkulturer som existerar i harmoni eller i konflikt med varandra. (Heide & Johansson & Simonsson 2012: 39–40, 47, 49) Man kan tänka att språkgrupperna finska, svenska och tvåspråkiga kan representera olika subkulturer inom en organisation.

Med organisationskommunikation avses den formella och informella kommunikationen hos organisationsmedlemmar internt i organisationen. I en organisation är det viktigt att individer kan kommunicera om deras resurser, värdefulla för andra, och också efterfråga dessa. Detta kan vara svårt om en organisationsmedlem inte behärskar till exempel det andra inhemska språket. I organisationernas styrdokument uttrycks vision, mål samt värderingar i skrift. Även strategin brukar finnas där. Strategi kan betyda olika handlingsalternativ genom vilka ett mål uppnås. För att strategin ska kunna realiseras och omsättas till praktisk handling av medarbetare krävs genomtänkt kommunikation mellan organisationens olika nivåer. En grundförutsättning är att dokument diskuteras och framför allt motsvarar vardagsverkligheten för de enskilda organisationsmedlemmarna. (Heide & Johansson & Simonsson 2012: 63, 105, 144, 146, 157) Det kan vara fråga om anpassning både till olika personalgrupper och språkgrupper.

Språket möjliggör för sin del kommunikation, men kan även fungera som hinder om man till exempel talar olika språk. Det medicinska fackspråket har sina rötter i latin och grekiska. Syftet är att den exakta och vetenskapliga kommunikationen mellan

medlemmar av en yrkeskår preciseras och underlättas. Ibland kan dock läkare omedvetet använda termerna inför patienterna och inte märka deras förståelsesvårigheter. (Tamm 1983: 59–60) Samma situation kan uppstå om den ena är finskspråkig och den andra svenskspråkig. Enligt Tamm (1983: 61) är det just missförstånd som patienter oftast klagar om. Den innersta kretsen kring patienten består av läkare, sköterskor och vårdbiträden. Den andra kretsen innehåller den paramedicinska personalen. I den yttersta kretsen återfinns till exempel administrativ personal och kökspersonal. Kretsarna är relaterade till varandra samt patienten och bildar ett socialt system som kallas sjukhus. Kommunikation är väsentlig för att systemet ska fungera. Sjukhus är dock kända för kommunikationshinder eftersom de flesta är auktoritära organisationer där de olika yrkesgrupperna tenderar att isolera sig från varandra. (Tamm 1983: 78–79) Tamm (1983: 82) konstaterar att kommunikationen kunde förbättras till exempel med gruppvård där små bestämda grupper bestående av olika yrkesgrupper arbetar med en bestämd patientgrupp.

3 SOCIALA REPRESENTATIONER

I det här kapitlet presenteras avhandlingens centrala teoretiska ram om sociala representationer. I avsnitt 3.1 redogörs för uppkomsten av teorin. Centrala begrepp definieras i avsnitt 3.2. Avsnitt 3.3 beskriver kritiken och utvecklingen av teorin om sociala representationer.

3.1 Historia

Teorin om sociala representationer formulerades och publicerades första gången 1961 i socialpsykolog Serge Moscovicis avhandling: *La psychanalyse, son image et son public*. Moscovici studerade allmänhetens uppfattningar av psykoanalys i 1950-talets Frankrike. Enligt teorin formas våra föreställningar om omvärlden i social interaktion. Representationerna är också en viktig del av den vardagliga yrkesmässiga kommunikationen. (Germundsson 2011: 63–64) Teorins rötter finns inom sociologin, framför allt i Èmile Durkheims kollektiva representationer. Durkheim var verksam i Frankrike och fast han främst ansåg sig själv vara samhällsfilosof hade hans arbete stor betydelse för sociologin. Durkheim introducerade sin teori om kollektiva representationer år 1898. Enligt honom ska man skilja mellan kollektiva och individuella representationer. Individuella representationer är instabila och baserar sig på medvetandet hos en enskild individ, medan kollektiva representationer är allmängiltiga och stabila vid överföring eller reproduktion.

Moscovici tog avstånd från termen *kollektiva* och ändrade det till *sociala*. Hans teori kan uppfattas som en reaktion mot den individualistiskt riktade amerikanska socialpsykologin. Germundsson (2011) uppfattar sociala representationer som teoretiska verktyg med vilka forskaren kan beskriva hur den sociala kontexten påverkar informanternas uppfattningar om yrkesrelaterade fenomen. (Germundsson 2011: 65–67) Enligt Einarsson (2004: 16) är man inom språksociologin intresserad av att i ett socialt och kulturellt perspektiv studera språklig variation samt förändring. I allmänhet används sociolingvistik och språksociologi som synonymer. Man kan lägga tyngdpunkten på det språkliga eller det samhälleliga. (Einarsson 2004: 14) Enligt vissa studier (Wallin 2013: 20) påverkar språket den sociala representationen.

3.2 Förankring och objektifiering

Sociala representationer kan sägas vara gemensamma vardagsteorier om viktiga företeelser. Moscovici preciserar att det handlar om ett system om värden, idéer och praktik med två slags funktioner. För det första ska de framkalla en ordning som möjliggör att människor kan orientera sig i den materiella och sociala världen och kontrollera den. För det andra möjliggör de att medlemmar av ett samhälle kan kommunicera genom koder som namnger och klassificerar världen, den gemensamma historien, individuella egenskaper och lägger grunden till utbytet. (Pirttilä-Backman & Helkama 2011: 264) Det finns tre faser genom vilka sociala representationer uppkommer. När människan jämför det nya med saker som är bekanta och placerar det i matrisen av begrepp och värden samt kategoriserar och namnger det nya kallas detta *förankring*. Som exempel tar Moscovici upp fenomenet AIDS och olika diskurser kring moral och rädsla som påverkar hurdana representationer som bildas (Germundsson 2011: 69). *Objektifiering* är termen för fasen där ett abstrakt begrepp konkretiseras med hjälp av en bekant föreställning. Den tredje fasen, *naturalisering*, behandlas sällan i litteraturen om sociala representationer. *Naturalisering* är fasen då de nya uppfattningarna och föreställningarna etablerar sig som en del av den rådande sociala verkligheten. (Pirttilä-Backman & Helkama 2011: 266–267)

Det vanligaste förankringssättet är att namnge fenomen. Då blir företeelsen lättbegriplig och mindre hemlighetsfull. Som exempel kan en politisk grupp kallas *terrorister*, en ny sjukdom *digerdöden* eller klimatförändringen bara *väder*. I medierna förekommer namngivning ofta till exempel i huvudrubriker. Emotionell förankring är ett förankringssätt som inte särskilt betonas i teorin om sociala representationer även om Moscovici här och där behandlar känslor. Höijer (2011: 9) påkallar mera uppmärksamhet till emotioner i teorin. Emotionell förankring är en kommunikativ process genom vilket ett nytt fenomen fästs till känslor som är lättare att begripa. Då är det lättare att reagera på fenomenet med till exempel rädsla, oro eller glädje. (Höijer 2011: 7–9) Angående objektifiering bör två sätt nämnas. Det första är emotionell objektifiering. Till exempel i medierna kan rovdjur föreställas som oskyldiga offer för klimatförändringen. Bilder av blodiga isbjörnar som river sälar i ätbara bitar skulle aldrig konkretisera klimatförändring på samma sätt som vackra bilder av rent vita

isbjörnar ensamma på små isflak. Det andra sättet är objektifiering genom personifikation där en idé eller ett fenomen kopplas ihop med särskilda personer såsom Sigmund Freud förkroppsligar psykoanalysen eller Gandhi politisk strid utan våld. I fallet om klimatförändring kan vi se hur medierna utnyttjar välkända inhemska meteorologer, politiska nyckelpersoner och celebriteter. (Höijer 2011: 13)

3.3 Kritik och utveckling av teorin

Enligt Duveen och Lloyd (1990) använder Moscovici termen *sociala representationer* delvis med olika betydelser: dels som särskilda typer av strukturer som tillhandahåller kollektivet gemensamma medel för att förstå och kommunicera, dels som processer genom vilka dessa strukturer formas och transformeras. I min analys utgår jag från denna indelning när jag analyserar informanternas svar. Som struktur i kapitel 4 har jag i min analys kategoriserat för det första sådana påståenden som uttrycker omständigheter (till exempel *Tvåspråkighet på VCS är en rikedom*). För det andra ingår tidsmässiga påståenden i kategorin strukturer (till exempel *De strategiska målen för VSVD:s Språkprogram har diskuterats med personalen regelbundet*). Tredje strukturkategorin innehåller aktörer som stöder och förvaltar verksamheten på VCS (till exempel *Social- och hälsovårdsministeriet ansvarar för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS*). Fjärde och sista kategorin i fråga om strukturer utgörs av informationskanaler som kännetecknas av envägskommunikation (till exempel *Informationsförmedlingen fungerar balanserat på finska och svenska på VCS på skyltar*).

Som process i min analys i kapitel 4 kategoriserar jag för det första handlingar som påverkar personalen eller dess syn på arbetet (till exempel *Tvåspråkighet på VCS belastar personalen*). Andra processkategorin innehåller påståenden som uttrycker olika sätt att diskutera strategiska mål med personalen (till exempel *De strategiska målen för VSVD:s Språkprogram har diskuterats med personalen trovärdigt*). I tredje processkategorin finns de aktörer som är de mest centrala i vårdprocessen (till exempel *Vårdpersonalen ansvarar för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS*). I fjärde kategorin ingår processer som hör ihop med kommunikation med möjlighet till respons (till exempel *Informationsförmedlingen fungerar balanserat på finska och svenska på*

VCS i kundservice). I kapitel 5 skiljer jag mellan struktur och process genom att kategorisera svaren på basis av stabilitet eller dynamik. Exempel på ett svar inom kategorin struktur (stabil) är *Likadan som nu!* (VCS129). Svaret *Förhoppningsvis ännu mera utvecklat och spritt sig också till ERVA området* (VCS128) för sin del uttrycker dynamisk aspekt.

Enligt författarna Duveen och Lloyd skulle *social representing* (eng) fungera bättre då processen beskrivs. De använder inte själva denna språkliga differentiering, men påpekar viktigheten av att påtala skillnader mellan begreppen. (Germundsson 2011: 69–70) Kritiker har pekat på tendensen att tala om sociala representationer som någonting som uppstår i alla, även traditionella, samhällen och bara med anknytning till abstrakta vetenskapligt baserade begrepp. Enligt Moscovici lämpar sociala representationer sig speciellt för att undersöka moderna samhällen. Vetenskap och en viss samhällsform är väsentliga saker, men dessa borde inte tillåtas begränsa undersökningen för mycket. Under årtionden har sociala representationer väckt mycket diskussion som i bästa fall har preciserat teorin och dess begränsningar. Moscovici själv föredrar termen *tillvägagångssätt* istället för teori. (Pirttilä-Backman & Helkama 2011: 268, 271)

Teorin om sociala representationer har använts inom vitt skilda områden, till exempel inom socialpsykologi, pedagogik, historia och hälsovetenskap. Detta gör forskningsfältet svårt att överblicka. Intresset för teorin är relativt nytt, likaså forskningen kring den. Sedan forskningsfältet på 1960-talet initierades av Moscovici har den förändrats och utvecklats. (Germundsson 2011: 47) Till exempel Germundsson (2011) har undersökt hurdana sociala representationer lärare och socialsekreterare har om varandras yrkesgrupper. Höijer (2011: 3–4) konstaterar i en artikel att teorin om sociala representationer kan ge värdefulla bidrag även till medieforskningen. Ett aktuellt exempel är klimatförändringen där vi kan se hur vetenskap, politik, massmedia och vardagskunskap möts och nya sociala representationer uppstår.

Inom vårdbranschen är ”fängelsepersonalkultur” någonting som har använts för att mäta hurdana uppfattningar kriminalvårdare har om sitt arbete (Nylander & Bruhn & Lindberg 2008: 46). Sociala representationer är mycket användbara medel för att försöka förstå vårdarnas yrkeskultur. Begreppet kan definieras som en kunskapsform

som är socialt utvecklad och delad, besitter ett praktiskt syfte samt påverkar verklighetsbilden som en social grupp skapar. (Nylander & Bruhn & Lindberg 2008: 48; Jodelet 1996: 32) Vad kriminalvårdare tänker om och hur de handlar gentemot andra avdelningarnas personal speglas i deras uttryckssätt. Beskrivningssättet uttrycker sociala representationer som uppstår då kommunikation över gränser saknas. Sociala representationer om den egna gruppen är viktiga för sammanhållningskänslan på avdelningsnivå. (Nylander & Bruhn & Lindberg 2008: 52–53, 59)

Sociala representationer är inte av statistiskt slag. Den uttryckta representationen beror på den sociala kontexten. En individ eller grupp kan samtidigt ha olika eller även motstridiga representationer, vilket inom teorin kallas för *kognitiv polyphasia*. Representationer kan ändras på grund av inverkan av nya erfarenheter eller den förändrade sociala kontexten. Representationer baserar sig på tidigare erfarenheter, och om individen saknar sådana måste hen förlita sig på andras erfarenheter. (Andersén 2010: 2, 10) Sociala representationer kan enligt vissa forskare anses som en strukturerad uppsättning av sociala attityder. Attityder är en individuell del av sociala representationer, men det är representationerna som bestämmer våra attityder. (Fraser 1994) I modern psykologi avses med termen *attityd* en inställning till någonting. Attityder är ställningstaganden som bildas på grund av slutsatser som vi drar om olika företeelser. (Psykologiguiden 2015)

4 SOCIALA REPRESENTATIONER OM FACKSPECIFIK TVÅSPRÅKIGHET I LJUSET AV SPRÅKLIGA VERKSAMHETSPRINCIPER

I detta kapitel analyseras materialet. Analysen av de slutna frågorna sker med hjälp av teorin om sociala representationer och kategoriseringen till strukturer och processer som presenterades i kapitel 3. Jag kommer först att presentera informanternas svar på bakgrundsfrågorna i frågeformuläret i den mån det är relevant för undersökningens syfte. Innehållet i avsnitt 4.1 baserar sig på allmän projektdokumentation där svaren redan har klassificerats. Figurer och tabeller används för att klargöra likheter och skillnader i hela analysen. I avsnitt 4.2 berättas vad personalen anser om tvåspråkighet på VCS. I avsnitt 4.3 analyseras hur de strategiska målen för VSVD:s *Språkprogram* har diskuterats med personalen på VCS. I avsnitt 4.4 diskuteras vem som ansvarar för förverkligandet av tvåspråkigheten enligt personalen på VCS. I avsnitt 4.5 presenteras hur informationsförmedlingen fungerar balanserat på finska och på svenska på VCS. I avsnitt 4.6 jämförs analysens tre variabler modersmål (finska/svenska), personalgrupp och arbetsår med varandra.

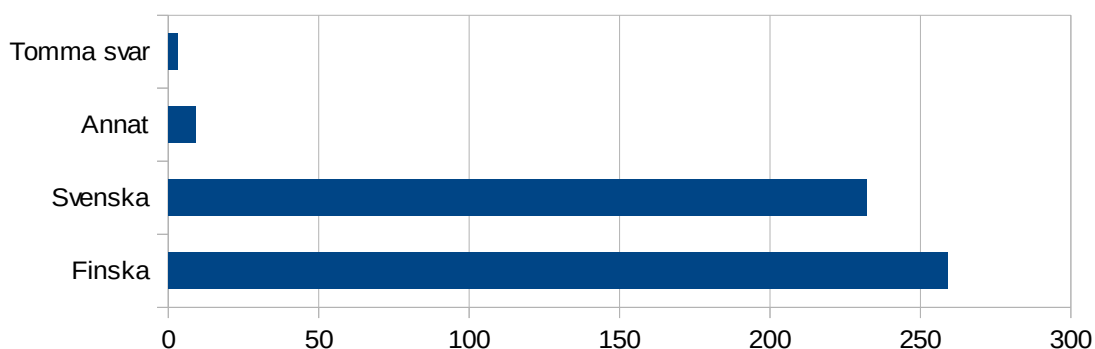
Informanternas kommentarer har i analysen kodats som VKS (finska) eller VCS (svenska) kombinerade med siffror ur det elektroniska frågeformuläret. Felmarginalen i tabellerna är +/- 1 %. I avsnitten i detta kapitel redovisar jag för hur informanterna har svarat på fyra frågor som handlar om språkliga verksamhetsprinciper. För att kunna presentera en precis och åskådlig genomgång av svaren ger jag detaljinformation om variabelanalysen i tabellformat i bilagorna 1–15 i slutet av avhandlingen.

4.1 Bakgrundsinformation om informanterna

Sammanlagt har 503 informanter svarat på frågeformuläret. Av informanterna är 52 % kvinnor och 46 % män. Det finns nio stycken (2 %) tomma svar på frågan om informanten är man eller kvinna. De tomma svaren kan bero på att informanten av misstag inte har svarat på frågan eller så har kategoriseringen till antingen kvinna eller man varit någonting som informanterna inte har velat göra. Största åldersgruppen (28 %) bildas av informanter i åldern 41–50 år. Den näst största åldersgruppen är 51–60-åriga till vilken 24 % av informanterna hör. Andelen 31–40-åriga är 22 % och 15 % hör

till den yngsta åldersgruppen bestående av 21–30-åriga. Andelen över 61-åriga informanter är lägst (11 %).

Majoriteten (51 %) av informanterna har finska som modersmål. Andelen informanter med modersmålet svenska är 46 %. Grupperna är ungefär lika stora och på grund av detta är det meningsfullt att ha språk som en variabel i min undersökning. Sammanlagt nio stycken (2 %) informanter har något annat språk som sitt modersmål (estniska, ryska, arabiska, katalanska eller telugu). För tydlighetens skull finns informanterna med utländsk bakgrund inte med i undersökningen när jag jämför variablerna (finska/svenska). Det kan finnas olika tolkningar om hur *modersmål* definieras och i detta fall kan det vara tal om *eget språk*. Det finns tre stycken tomma svar (1 %) som inte heller är med i komparationen.



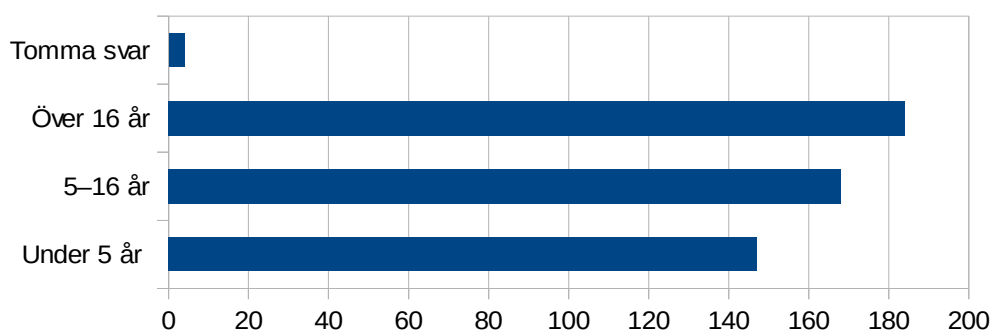
Figur 1. Modersmål (f)

I Figur 1 kan fördelningen av informanterna enligt modersmål ses. Av informanterna upplever sig 44 % vara enspråkiga. Som tvåspråkiga upplever sig 40 % av informanterna. Andelen informanter som upplever sig vara flerspråkiga är 15 %. Det finns två stycken tomma svar (under 0,5 %). Det finns en informant som upplever sig vara tvåspråkig mellan språkparet finska-estniska och sammanlagt 90 stycken som upplever sig vara tvåspråkiga mellan finska-svenska. Den största gruppen som upplever sig vara flerspråkig gör det mellan språken finska-engelska-svenska (24 personer). Det finns även andra språkkombinationer med bara en eller två informanter som upplever sig höra till dem. I dessa språkkombinationer finns alltid finska och eller svenska med.

Om informanterna upplevde sig som tvåspråkiga eller flerspråkiga bads de att välja en

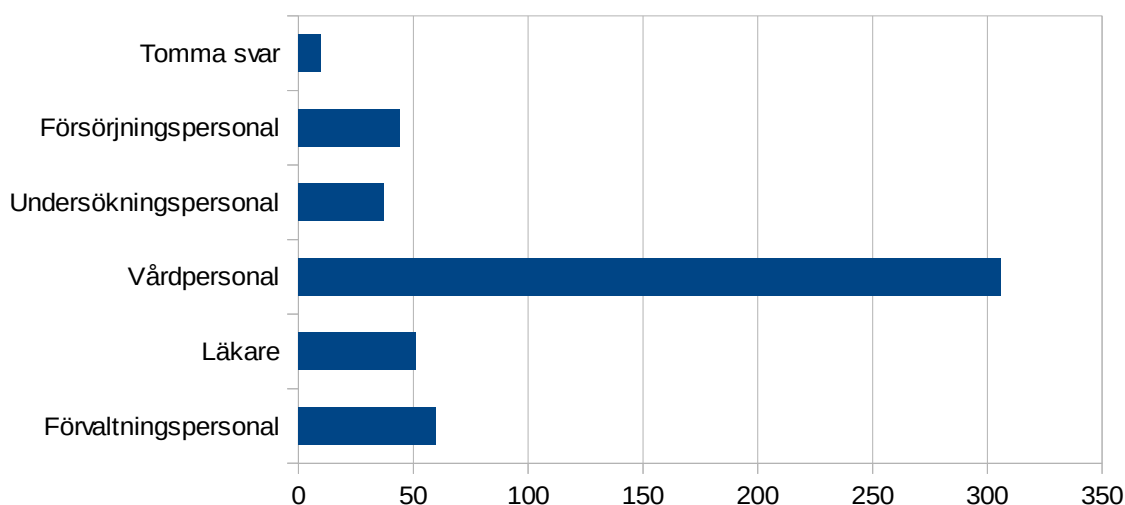
eller flera beskrivningar. Av de informanter som upplever sig vara två- eller flerspråkiga har 11 % lärt sig språken hemma. Av informanterna anger 28 % använda sina språk aktivt. Det definieras dock inte vad som menas med aktivt, utan svaren baserar sig på informanternas egen värdering. Bara 11 % upplever att de behärskar språken lika bra medan nästan 24 % känner sig kapabla att betjäna kunder lika bra på sina två eller flera språk. Av informanterna identifierar 27 % sig som två- eller flerspråkiga.

Jag har delat in informanterna i tre grupper enligt antalet arbetsår: under 5 år, 5–16 år och över 16 år. Största delen av informanterna, 37 %, har arbetat på VCS i 16 år eller mera. Andelen av de informanter som har arbetat på VSC under 5 år är 29 %. Av informanterna har 33 % arbetat på VCS i 5–16 år. Det finns fyra stycken (1 %) tomma svar. Fördelningen av arbetsåren finns i Figur 2.



Figur 2. Arbetsår (f)

Majoriteten, 60 %, av informanterna tillhör gruppen vårdpersonal. Den minsta personalgruppen är undersökningspersonal som är 7 % av informanterna. Andelen läkare är 10 % av informanterna. Av informanterna hör 12 % till gruppen förvaltningspersonal och 9 % till försörjningspersonal. Fem av informanterna har valt två alternativ. Det finns tio stycken (2 %) tomma svar på den här frågan.



Figur 3. Personalgrupp (f)

Figur 3 visar fördelningen av informanterna mellan personalgrupper i absoluta tal. Det behövs mest vårdpersonal vid ett sjukhus vilket också syns i mitt material. Vårdpersonalen har mycket kontakt med patienter och har goda synpunkter om tvåspråkigheten samt hur den förverkligas i vardagen.

4.2 Tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus

I Tabell 1 finns alla svar på frågan *Tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus...* i vilken informanterna väljer ett svarsalternativ på skalan (siffrorna inom parentes används på första raden i tabell 1): kan inte säga (0), helt av annan åsikt (1), delvis av annan åsikt (2), varken av samma eller av annan åsikt (3), delvis av samma åsikt (4), helt av samma åsikt (5). Informanterna kan även ge kommentarer i samband med frågan. Dessa kommentarer använder jag som motivering till mina slutsatser. Jag klassificerar de nio påståendena i strukturer och processer enligt teorin om sociala representationer (se kapitel 3). Som strukturer har jag kategoriserat påståenden som uttrycker omständigheter och som process handlingar som påverkar personalen eller dess syn på arbetet. Mina resultat visar att strukturer som framträder är åsikterna att tvåspråkigheten på VCS är naturlig och en rikedom. Viktiga processer är att även om tvåspråkigheten kräver satsningar, eftersträvs det att alltid garanteras ur kundperspektivet.

Tabell 1. Tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus

Påstående	0	1 + 2	3	4 + 5
Struktur				
Är en rikedom	0 %	6 %	9 %	85 %
Är klart för personalen	1 %	17 %	19 %	63 %
Är naturligt	1 %	6 %	6 %	87 %
Är tidskrävande	1 %	41 %	17 %	42 %
Process				
Belastar personalen	1 %	29 %	21 %	48 %
Eftersträvas att alltid garanteras ur kundperspektivet	1 %	6 %	9 %	84 %
Följer vedertagna principer	8 %	7 %	25 %	60 %
Kräver satsningar	1 %	4 %	11 %	84 %
Skiljer oss positivt från andra sjukhus	2 %	10 %	15 %	73 %

Osäkerhet bland svaren syns tydligare angående processer. Både bland strukturer och processer är tyngdpunkten på den positiva sidan, det vill säga svarsalternativen helt eller delvis av samma åsikt. Totalt 85 % är helt eller delvis av samma åsikt om att tvåspråkigheten är en rikedom. Lite splittring kan ses angående påståendet om att tvåspråkigheten är klar för personalen: 17 % är helt eller delvis av annan åsikt och 63 % helt eller delvis av samma åsikt. Majoriteten, 87 %, är helt eller delvis av samma åsikt om att tvåspråkigheten på VCS är naturlig. Dock är 42 % helt eller delvis av samma åsikt om att tvåspråkigheten är tidskrävande, men 41 % helt eller delvis av annan åsikt. Fördelningen är mera jämn angående påståendet att tvåspråkigheten belastar personalen. Av informanterna är 29 % helt eller delvis av annan åsikt, 21 % varken av samma eller av annan åsikt, och 48 % helt eller delvis av samma åsikt. Totalt 84 % av informanterna är helt eller delvis av samma åsikt om att tvåspråkigheten eftersträvas att alltid garanteras ur kundperspektivet. Påståendet att tvåspråkigheten följer vedertagna principer orsakar lite splittring bland svaren. Sammanlagt 8 % kan inte säga och en fjärdedel är varken av samma eller av annan åsikt. Av informanterna är 84 % helt eller delvis av samma åsikt om att tvåspråkigheten kräver satsningar. Informanterna är däremot relativt eniga om att tvåspråkigheten skiljer dem positivt från andra sjukhus. Helt eller delvis av samma åsikt är 73 %.

Modersmål

Språket är en variabel i undersökningen. Därför granskas svaren av den finsk- och svenskspråkiga personalen komparativt (se bilaga 1). De svenskspråkiga anser starkast att tvåspråkigheten på VCS är en rikedom (helt eller delvis av samma åsikt 97 %) och naturlig (helt eller delvis av samma åsikt 87 %). Dessa är båda strukturer. De påstående som framträder bland de finskspråkiga informanterna är strukturen att tvåspråkigheten på VCS är naturlig (helt eller delvis av samma åsikt 87 %) och processen att tvåspråkigheten på VCS kräver satsningar (helt eller delvis av samma åsikt 87 %). Båda språkgrupperna har likadana åsikter om strukturen att tvåspråkigheten är tidskrävande. Av de svenskspråkiga är 54 % helt eller delvis av annan åsikt. Andelen bland de finskspråkiga är 30 %. Mest osäkerhet kan ses i båda språkgrupperna angående påståendet att tvåspråkigheten följer vedertagna principer. Av de finskspråkiga kan 28 % inte säga eller är varken av samma eller av annan åsikt om processen. Andelen bland de svenskspråkiga är 39 %.

Arbetsår

Bland dem som har arbetat på VCS under 5 år och dem som har arbetat på VCS över 16 år framträder strukturerna att tvåspråkigheten på VCS är naturlig och en rikedom (se bilaga 2). Bland informanter som har arbetat på VCS 5–16 år är processerna att tvåspråkigheten kräver satsningar (helt eller delvis av samma åsikt 92 %) och att den eftersträvas att alltid garanteras ur kundperspektivet (helt eller delvis av samma åsikt 91 %) mera framträdande. Alla grupper har liknande åsikter om strukturen att tvåspråkigheten på VCS är tidskrävande. Ungefär 40 % är helt eller delvis av annan åsikt. Av dem som har arbetat kortast på VCS kan 40 % inte säga eller är varken av samma eller av annan åsikt om processen att tvåspråkigheten följer vedertagna principer. Bland dem som har arbetat på VCS 5–16 år är andelen 17 % och bland dem som har arbetat där längst är andelen 31 %.

Personalgrupp

När antalen betraktas enligt personalgrupp är det viktigt att lägga märke till att 60 % av

informanterna hör till gruppen vårdpersonal, medan resten fördelas ungefär jämt bland de andra grupperna (se avsnitt 4.1). Bilaga 3 visar hur svaren har fördelats bland personalgrupperna. Av de informanter som hör till gruppen försörjningspersonal är 86 % helt eller delvis av samma åsikt om strukturen att tvåspråkigheten på VCS är en rikedom. Ungefär 90 % av både läkarna och vårdpersonalen är helt eller delvis av samma åsikt om strukturen att tvåspråkigheten är naturlig. Av förvaltningspersonalen är 97 % och av undersökningspersonalen är 94 % helt eller delvis av samma åsikt om processen att tvåspråkigheten eftersträvas att alltid garanteras ur kundperspektivet. Förvaltnings- och undersökningspersonalen har liknande åsikter om påståendet att tvåspråkigheten på VCS är tidskrävande. Ungefär 40 % av båda personalgrupperna är helt eller delvis av annan åsikt om strukturen. Bland läkarna och vårdpersonalen framträder processen att tvåspråkigheten belastar personalen. Av läkarna är 29 % och av vårdpersonalen 30 % helt eller delvis av annan åsikt om påståendet. Mest osäkerhet bland alla personalgrupper kan ses angående processen att tvåspråkigheten på VCS följer vedertagna principer.

Kommentarer

Svaren stöds av de kommentarer som båda språkgrupperna har gett i samband med frågan. Tvåspråkigheten anses vara naturlig, men enligt kommentarerna huvudsakligen bara på grund av det tvåspråkiga sjukvårdsdistriktet. Tvåspråkigheten anses vara tidskrävande på grund av att till exempel föreläsningar, broschyrer, remisser och enheternas instruktioner måste översättas. Informanterna känner också att det krävs mera resurser när alla inte behärskar de båda inhemska språken. De finskspråkiga kommenterar rädslan som många av arbetssökandena verkar ha om det svenska språket fast det enligt dem själva är en fördel att patienten kan få vård på båda språken. Den svenskspråkiga personalen anser starkare att tvåspråkigheten skiljer VCS positivt från andra sjukhus. Samma tendens syns i konstaterandet att tvåspråkigheten är en rikedom. I exempel 1 talar de finskspråkiga om en negativ stigma och svårigheter med rekryteringen. Detta är även ett exempel på emotionell objektifiering (se avsnitt 3.2).

- (1) on suuri painolasti joka vaikeuttaa rekrytointia ja aiheuttanut sairaalaamme stigman josta vaikea päästä eroon (VKS122)

Informanterna håller med om att tvåspråkigheten kräver satsningar. Något som framkommer bland kommentarerna är missnöjet angående situationer där vårdare är tvungna att fungera som tolkar åt läkarna, vilka enligt kommentarerna inte krävs av samma språkkunskaper. Också mera motivation för språkinläring efterlyses. Informanterna anser att tvåspråkigheten belastar personalen till exempel då man inte kan uttrycka sig på det andra språket och när personalen ska producera material på två språk eller uppdatera nätsidor. Även i detta konstaterande dyker tolkning åt läkarna upp och missnöjet angående det (se exempel 2).

- (2) när man bör fungera som tolk, utan tolkutbildning åt läkare som ej behärskar språk (VCS350)

Uppkomsten av samhällelig flerspråkighet för med sig nya utmaningar för servicepersonal. Ur materialet kan framhåvas informanternas återkommande kommentarer om situationer där vårdare utan relevant utbildning fungerar som tolk åt läkare. Denna resurs används informellt och utan reglering som en extra tjänst som tillhandahålls frivilligt. Den anställde kan i princip inte vägra att göra detta. De specifika kraven, ytterlig arbetsbelastning samt kvaliteten av kommunikationen anses inte ha stor betydelse. Tillfredsställelse samt kunders och kollegors tacksamhet är den enda ersättningen, om någon, för vårdarna tolkar. (Meyer & Apfelbaum 2010: 5) Enligt Välimaa (2013) fungerar anhöriga eller vårdpersonal ofta som tolkar på VCS. Man använder professionella tolkar när det är fråga om andra än de inhemska språken. Man eftersträvar att mellan finska och svenska ta hand om kommunikationen internt och oftast är orsaken för tolkning bristfälliga språkkunskaper. Läkare är den andra parten i 83 % av fallen där tolkningen sköts internt. Majoriteten av personalen anser att tolkning inte hör till arbetsuppgifterna, speciellt utan ersättning. (Välimaa 2013) Båda språkgrupperna kommenterar att tvåspråkigheten belastar den andra delen av personalen mera. Informanterna anser att personalen lider av att inte ha språkintyg. Tvåspråkigheten eftersträvas att alltid garanteras ur kundperspektivet, men kommentarerna avslöjar olika åsikter. De svenskspråkiga kommenterar bland annat att vård och epikriser kan vara svåra att få på modersmålet. Informanterna kommenterar att även personaladministrationen har ett krävande arbete med att försäkra tvåspråkigheten i tre skift.

Informanterna ska värdera sina åsikter angående om tvåspråkigheten följer vedertagna principer. Dessa principer borde kanske ha definierats, eftersom det finns kommentarer både på finska och på svenska om att konstaterandet inte kan förstås. Enligt personalen fördröjs många projekt av principerna och de borde omvärderas då och då. Konstaterandet om att tvåspråkigheten är klar för personalen har inte heller förstått helt. Också här nämns tolkning åt läkare och att tvåspråkigheten inte är självklar fast en arbetstagare lyfter språkanvändningstillägg. Enligt kommentarerna tar det även tid för nya medlemmar i personalen att lära sig detta. En tendens att kommentera den andra språk- eller personalgruppen syns i materialet. Tolkning åt läkare nämns i flera delar av frågan. Enligt Harjunpää (2011) är det vanligt att någon språkkunnig deltagare tar på sig ansvaret att se till att alla kan delta i diskussionen i två- eller flerspråkiga situationer. Personen kan använda till exempel spontan översättning eller en slags tolkning. Det kan eventuellt konstateras att tolkning åt läkare har naturaliserats som fenomen (se avsnitt 3.2).

4.3 Implementering av *Språkprogrammet*

I Tabell 2 finns alla svar på frågan *De strategiska målen för Vasa sjukvårdsdistriktets Språkprogram har diskuterats med personalen* i vilken informanterna svarar enligt skalan: kan inte säga (0), helt av annan åsikt (1), delvis av annan åsikt (2), varken av samma eller av annan åsikt (3), delvis av samma åsikt (4), helt av samma åsikt (5). Informanterna kunde även kommentera frågan och sina svar. Kommentarer fungerar som motivering till de slutsatser som jag drar utgående från materialet. Påståendena är kategoriserade i två grupper: processer (5) och strukturer (4). Kategoriseringen baserar sig på det faktum att processer är konkreta sätt att diskutera någonting medan strukturer har med tid att göra. Enligt informanterna har målen diskuterats öppet, begripligt och klart. Alla dessa tre är processer.

Tabell 2. Diskussion om *Språkprogrammets* strategiska mål

Påstående	0	1 + 2	3	4 + 5
Process				
Begripligt	18 %	25 %	27 %	31 %
Dåligt	18 %	36 %	23 %	23 %
Klart	18 %	26 %	27 %	29 %
Trovärdigt	22 %	21 %	33 %	24 %
Öppet	18 %	24 %	25 %	33 %
Struktur				
I god tid	21 %	26 %	29 %	25 %
Jämlikt	22 %	26 %	31 %	22 %
Regelbundet	21 %	33 %	28 %	18 %
Tillräckligt	18 %	30 %	26 %	27 %

Bland strukturer är svar av annan åsikt lite starkare jämfört med processer bland vilka svar av samma åsikt betonas lite mera. Osäkerhet (0 och 3) syns i båda grupperna. En stor del av informanterna förhåller sig neutralt eller kan inte säga sin åsikt och procentandelen mellan delvis av samma åsikt och delvis av annan åsikt är liknande. Andelen bland dem som är helt av samma eller helt av annan åsikt stiger bara en gång över 10 %. Av informanterna är 31 % helt eller delvis av samma åsikt om att målen har diskuterats begripligt. Angående påståendet att diskussionen har varit dålig stiger andelen informanter som är helt eller delvis av samma åsikt till 36 %. Helt eller delvis av samma åsikt om att målen har diskuterats klart är 29 % av informanterna. Varken av samma eller av annan åsikt om att målen har diskuterats trovärdigt är 33 % och 22 % kan inte säga vilken åsikt de har. Av informanterna är 33 % helt eller delvis av samma åsikt om att diskussionerna har varit öppna. Andelen informanter som inte kan säga (22 %) och de som är varken av samma eller av annan åsikt (31 %) är relativt hög angående påståendet om att målen har diskuterats jämlikt med personalen. Av informanterna är 33 % helt eller delvis av annan åsikt om att diskussioner har förts regelbundet, medan 18 % är helt eller delvis av samma åsikt.

Modersmål

Av de finskspråkiga är 33 % helt eller delvis av samma åsikt om att diskussionerna om

Språkprogrammets strategiska mål har varit begripliga. Andelen som är helt eller delvis av samma åsikt angående påståendet att de har diskuterats öppet är 32 %. Dessa båda är processer. Bland de svenskspråkiga informanterna är samma påståenden framträdande. Bland båda språkgrupperna är en märkvärdig del av informanterna helt eller delvis av annan åsikt om processen att diskussionerna har varit dåliga och om strukturen att målen har diskuterats regelbundet. Majoriteten av både de finsk- och svenskspråkiga informanterna visar osäkerhet i sina svar angående processen att diskussionerna har varit trovärdiga (se bilaga 4).

Arbetsår

De som har arbetat på VCS under 5 år, 5–16 år eller över 16 år anser starkast att *Språkprogrammets* strategiska mål har diskuterats med personalen öppet. Således kan man lyfta fram processerna som de synligaste dragen (se bilaga 5). Av dem som har arbetat på VCS en lång tid är 37 % och av dem som har arbetat där 5–16 år är 47 % helt eller delvis av annan åsikt om processen att målen har diskuterats dåligt. Av dem som har arbetat kortast tid på sjukhuset är 33 % helt eller delvis av annan åsikt om strukturen att diskussionerna har varit tillräckliga. Hälften av dem som har arbetat på VCS längst visar osäkerhet angående processen att diskussionerna har varit trovärdiga. Majoriteten av dem som har arbetat där kortast tid kan inte säga eller är varken av samma eller av annan åsikt om strukturen att målen har diskuterats jämligt.

Personalgrupp

Bland alla personalgrupper är de synligaste dragen som karakteriserar diskussionerna om *Språkprogrammets* strategiska mål processer. Dessa drag är begriplighet, klarhet och öppenhet. Förvaltnings-, vård- och försörjningspersonalen samt läkare har liknande åsikter om processen att diskussionerna inte har varit dåliga (se bilaga 6). Av undersökningspersonalen är 38 % helt eller delvis av annan åsikt om strukturen att de strategiska målen har diskuterats regelbundet. Majoriteten av vård- och försörjningspersonalen samt läkarna visar osäkerhet angående strukturen att diskussionerna har varit regelbundna. Totalt kan 49 % av förvaltningspersonalen och 53 % av undersökningspersonalen inte säga eller är varken av samma eller av annan åsikt

om strukturen att målen har diskuterats jämlikt.

Kommentarer

På basis av kommentarerna i samband med frågan kan man dra slutsatsen att de strategiska målen inte har diskuterats tillräckligt med personalen. Många av de finsk- och svenskspråkiga informanterna har kommenterat att de har varken hört om *Språkprogrammet* eller de strategiska målen. Vissa informanter känner dock till de språkliga verksamhetsprinciperna på VCS, men önskar att de positiva sidorna skulle lyftas fram mer (se exempel 3).

- (3) jag minns inte att någon egentlig diskussion ägt rum, men känner ändå till principerna för tvåspråkigheten inom VCS (VCS243)

Enligt kommentarerna har de strategiska målen ändå diskuterats i god tid, till exempel i samband med rekrytering och orientering av studerande. Kommentarererna (se exemplen 4 och 5) avslöjar missnöje angående jämlikheten mellan språk- och personalgrupper. Svenskspråkiga informanter anser att kraven på att kunna det andra inhemska språket är större för de svenskspråkiga vårdarna än tvärtom. Enligt informanterna används finska mera till exempel på möten och av läkare krävs inte samma språkkunskaper som av andra personalgrupper.

- (4) svenska respekteras inte på skolningar och möten, 90% av skolningarna är finskspråkiga idag inom VCS (VCS25)
- (5) lääkärien kielitaitovaatimusten noudattaminen heikkoa (VKS314)

Påståendet om trovärdigheten irriterar båda språkgrupperna. Informanterna anser inte att språkanvändningstillägget gör målen mera trovärdiga. De påpekar även att långa vikariat utan språkintyg minskar trovärdigheten.

- (6) Kaksikielisyys on ruotsin kielen puolustamista poteroissa, ei sitä että keskitytään positiiviseen ja elävään kieleen (VKS505)
- (7) svårt för invandrare att lära sig TVÅ språk då vi själva har problem med ett till (VCS133)

I exempel 6 finns en önskan om att tyngdpunkten flyttas från försvarsposition till levande språk. Även de svårigheter som tvåspråkigheten medför för invandrare nämns i kommentarerna (se exempel 7).

4.4 Ansvar för tvåspråkigheten

I Tabell 3 finns alla informanternas svar på frågan *Vem ansvarar för förverkligandet av tvåspråkigheten på Vasa centralsjukhus*. Informanterna svarar på skalan: kan inte säga (0), litet (1), i någon mån (2), mycket (3). Informanterna kunde även ge kommentarer i samband med frågan. De analyserar jag såsom i de två föregående avsnitten. Påståendena är kategoriserade som processer (4) och strukturer (5). I processkategorin ingår de aktörer som är de mest centrala i vårdprocessen och i strukturkategorin aktörer som stöder och förvaltar verksamheten på VCS. Enligt informanterna ansvarar vårdpersonalen, kunder, sjukvårdsdistriktets direktör och läkarna mycket för tvåspråkigheten på VCS. Därmed är processer mera framträdande.

Tabell 3. Ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten

Påstående	0	1	2	3
Process				
Kunder	16 %	15 %	22 %	47 %
Läkare	17 %	17 %	28 %	38 %
Undersökningspersonalen	28 %	14 %	25 %	33 %
Vårdpersonalen	12 %	4 %	19 %	65 %
Struktur				
Försörjningspersonalen	29 %	26 %	31 %	14 %
Förvaltningspersonalen	23 %	11 %	35 %	31 %
Sjukvårdsdistriktets direktör	23 %	9 %	29 %	39 %
Social- och hälsovårdsministeriet	46 %	25 %	19 %	9 %
Språkläraren	27 %	22 %	34 %	16 %
Någon annan, vem?	89 %	3 %	4 %	4 %

Hela 47 % av informanterna anser att kunder ansvarar mycket för förverkligandet. Tanken bakom detta kan vara att innan personalen kan betjäna kunden på finska eller

svenska, bör kunden kräva att hen betjänas på sitt eget språk. Dahl (2011: 27–28) konstaterar att enligt informanterna i hennes undersökning om tvåspråkiga myndighetsorganisationer borde kunderna ta minst ansvar och Arbets- och näringsministeriet mest ansvar. På grund av en annan slags skala som användes i undersökningen, är resultaten dock inte direkt jämförbara med mina. Sammanlagt 38 % anser att läkarna har mycket ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS. Totalt 65 % av informanterna anser att vårdpersonalen ansvarar mycket för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS. Bara 14 % anser att försörjningspersonalen har mycket ansvar för tvåspråkigheten, medan motsvarande andel för undersökningspersonalen är 33 %. Sammanlagt 66 % anser att förvaltningspersonalen har ansvaret i någon mån eller mycket. Detta kan bero på deras arbetsuppgifter som innehåller mycket interaktion med kunder. Av informanterna anser 39 % att VSVD:s direktör ansvarar mycket och 29 % att han ansvarar i någon mån för förverkligandet. Sammanlagt har 23 % svarat att de inte kan säga. Totalt 46 % kan inte säga i vilken mån Social- och hälsovårdsministeriet ansvarar för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS. En fjärdedel av informanterna anser att ministeriet ansvarar litet för förverkligandet och bara 9 % att den ansvarar mycket. Andelen informanter som anser att språkläraren har mycket ansvar är 34 %. Till skillnad från de andra aktörerna är VSVD:s direktör och språkläraren enstaka personer. Av informanterna i min undersökning kan 89 % inte nämna andra aktörer som skulle ansvara för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS.

Modersmål

De svenskspråkiga anser starkare att aktörer som kan placeras in i kategorierna processer eller strukturer har mycket ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS (se bilaga 7). Andelen finskspråkiga informanter som anser att kunder ansvarar mycket för tvåspråkigheten är 53 % medan andelen bland de svenskspråkiga är lägre (40 %). En större andel svenskspråkiga (48 %) informanter anser att läkare har mycket ansvar för tvåspråkigheten jämfört med de finskspråkiga (30 %). Flera svenskspråkiga informanter (47 %) anser att undersökningspersonalen har mycket ansvar för tvåspråkigheten jämfört med de finskspråkiga (23 %). Majoriteten av båda språkgrupperna anser att vårdpersonalen ansvarar mycket för förverkligandet av

tvåspråkigheten på VCS. Andelen finskspråkiga informanter som anser att försörjningspersonalen ansvarar mycket för tvåspråkigheten är bara 6 %, medan andelen bland de svenskspråkiga är högre (23 %). Andelen finskspråkiga som anser att förvaltningspersonalen i någon mån har ansvaret är 35 %. Andelen bland de svenskspråkiga är nästan samma (34 %). De svenskspråkiga anser starkare att VSVD:s direktör ansvarar mycket för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS. Bland de svenskspråkiga informanterna är andelen 47 % och bland de finskspråkiga är andelen 33 %. Av de finskspråkiga informanterna anser 26 % att Social- och hälsovårdsministeriet ansvarar litet för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS. Bland de svenskspråkiga informanterna är motsvarande andel 25 %. Majoriteten av de finskspråkiga svarade att de inte kan säga. I båda språkgrupperna anser över 30 % att språkläraren ansvarar i någon mån för förverkligandet av tvåspråkigheten.

Arbetsår

De som har arbetat över 5 år på VCS anser starkare att aktörer som kan placeras in i kategorin processer har mycket ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten på sjukhuset. Åsikterna angående strukturerna fördelas mera jämnt bland grupperna (se bilaga 8). Hälften av dem som har arbetat 5–16 år på sjukhuset anser att kunden ansvarar mycket för förverkligandet av tvåspråkigheten. Samma grupp anser starkast (41 %) att läkarna ansvarar mycket för förverkligandet av tvåspråkigheten. De som har arbetat längst tid på VCS anser starkast (38 %) att undersökningspersonalen har mycket ansvar för tvåspråkigheten. Av dem som har arbetat en kort tid på VCS anser 60 % att vårdpersonalen ansvarar mycket för tvåspråkigheten. Andelen är 70 % bland dem som har arbetat där 5–16 år och 65 % bland dem som har arbetat där länge.

Bara 19 % av dem som har arbetat en kort tid på sjukhuset anser att försörjningspersonalen har litet ansvar för tvåspråkigheten. Andelen bland de som har arbetat länge på VCS är 32 %. Av dem som har arbetat 5–16 år anser 35 % att försörjningspersonalen har i någon mån ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten på sjukhuset. Av samma grupp anser 44 % att förvaltningspersonalen har mycket ansvar för tvåspråkigheten. Andelen informanter som anser att VSVD:s direktör ansvarar mycket för tvåspråkigheten stiger med arbetsåren. Andelen är 31 % bland de som har

arbetat en kort tid, 41 % bland de som har arbetat 5–16 år och 44 % bland de som har arbetat längre än 16 år. Både bland dem som har arbetat under 5 år och dem som har arbetat över 16 år på VCS anser ungefär 20 % att Social- och hälsovårdsministeriet ansvarar i någon mån för förverkligandet av tvåspråkigheten på sjukhuset. Andelen bland dem som har arbetat där 5–16 år är 17 %. De som har arbetat 5–16 år på VCS anser starkast (40 %) att språkläraren ansvarar i någon mån för tvåspråkigheten.

Personalgrupp

Enligt försörjningspersonalen har VSVD:s direktör mest ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS. Majoriteten av alla andra personalgrupper anser att vårdpersonalen har mest ansvar. På grund av detta är aktörer som kan kategoriseras som processer mera framträdande (se bilaga 9). Kunder ansvarar mycket för tvåspråkigheten enligt 53 % av undersökningspersonalen och enligt 46 % av vårdpersonalen. Av läkarna anser 55 % att de själva har mycket ansvar för tvåspråkigheten på VCS. Majoriteten av vårdpersonalen (57 %) anser att läkare ansvarar mycket för tvåspråkigheten. Hälften av undersökningspersonalen och en femtedel av försörjningspersonalen är av samma åsikt vad gäller läkarnas ansvar. Totalt 66 % av undersökningspersonalen anser att de själva ansvarar mycket för förverkligandet av tvåspråkigheten. Informanterna som hör till gruppen undersökningspersonal anser starkast (69 %) att vårdpersonalen har mycket ansvar för tvåspråkigheten. Andelen bland vårdpersonalen själv är 66 %.

Sammanlagt 30 % av försörjningspersonalen anser att de själva ansvarar i någon mån för förverkligandet av tvåspråkigheten. Ungefär 40 % av förvaltnings- och försörjningspersonalen anser att förvaltningspersonalen ansvarar i någon mån för tvåspråkigheten. Av försörjningspersonalen anser majoriteten att VSVD:s direktör ansvarar mycket för tvåspråkigheten. Andelen bland förvaltningspersonalen som anser att VSVD:s direktör ansvarar för tvåspråkigheten är 47 %. Av de informanter som hör till gruppen läkare anser 38 % att Social- och hälsovårdsministeriet ansvarar litet för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS. Andelen är 37 % både bland förvaltnings- och vårdpersonalen, men bara 13 % bland undersökningspersonalen. Språkläraren ansvarar för förverkligandet av tvåspråkigheten i någon mån enligt 48 % av förvaltningspersonalen, medan andelen bland läkarna och försörjningspersonalen är 33

%. Sättet hur informanterna definierar begreppet ”i någon mån” kan dock variera.

Kommentarer

Informanterna anser att frågan är öppen för tolkningar. Enligt kommentarerna ansvarar personalen för förverkligandet av tvåspråkigheten genom sin inställning till och uppmärksammande av den. De svenskspråkiga informanterna ger feedback till förvaltningen där nästan all information är på finska. Informanterna poängterar även att det inte är rättvist när vårdpersonalen tolkar åt läkare av diverse nationaliteter. Exempel 8 visar ett sätt att ta ställning till ansvaret för tvåspråkigheten, det vill säga genom samarbete samt den rätta viljan och attityden. Detta är också ett exempel på förankring (se avsnitt 3.2).

- (8) Förverkligandet ser jag som ett samarbete mellan alla personalgrupper inom organisationen. Att den rätta viljan och attityden finns är viktigt (VCS243)

Informanterna anser att vårdpersonalen ansvarar för tvåspråkigheten eftersom deras språkkunskaper reflekteras direkt på patientsäkerheten. En stor andel informanter anser att kunden ansvarar för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS, men enligt kommentarerna är kunden inte ansvarig, utan personalen ska se till att kunden betjänas och vårdas på sitt modersmålet. Det konstateras dock att kunden tar initiativ genom val av språk. Personalen ansvarar för tvåspråkigheten genom att utöva det andra språket och viljan att utvecklas i det. När personalen kan båda språken kan de underlätta diskussionen med den andra parten. Andra aktörer som nämns som ansvariga för tvåspråkigheten är förmännen, VSVD, nämnden för minoritetsspråket, kommunerna, medierna, politiker och språklagen.

4.5 Balanserad informationsförmedling

Tabell 4 visar hur alla informanter har svarat på frågan *Informationsförmedlingen fungerar balanserat på finska och svenska på Vasa centralsjukhus* på skalan: kan inte säga (0), dåligt (1), ganska dåligt (2), varken bra eller dåligt (3), ganska bra (4), bra (5).

Informanterna kan även kommentera frågan men ingen har gjort detta. Fem av de 12 påståendena är kategoriserade som strukturer och sju som processer. Kategorin process innehåller kommunikation med möjligheter till respons medan strukturkategorin utgörs av informationskanaler som kännetecknas av envägskommunikation. Enligt informanterna fungerar informationsförmedlingen bra på finska och på svenska på VCS på skyltar, på vägvisare, i publikationer, i blanketter och på nätsidor. Bara 6 % är helt av samma åsikt angående sjukjournaler. Alla dessa är strukturer, vilket stöder till exempel resultaten i *Språkbarometern* enligt vilken språkservice i Vasa fungerar bättre formellt än i praktiken.

Tabell 4. Informationsförmedlingen på finska och på svenska

Påstående	0	1 + 2	3	4 + 5
Process				
I beslut	6 %	11 %	13 %	70 %
I extern information	7 %	4 %	12 %	78 %
I intern information	1 %	11 %	14 %	73 %
I kundservice	3 %	4 %	6 %	87 %
På möten	6 %	20 %	19 %	55 %
Struktur				
I anvisningar och bestämmelser	1 %	8 %	9 %	82 %
I blanketter	0 %	4 %	6 %	90 %
I publikationer	0 %	4 %	5 %	91 %
I sjukjournaler	10 %	27 %	25 %	39 %
På nätsidor	1 %	2 %	4 %	93 %
På skyltar	0 %	2 %	3 %	94 %
På vägvisare	2 %	3 %	3 %	92 %

Av informanterna anser 87 % att informationsförmedlingen fungerar ganska bra eller bra på båda de inhemska språken i kundservicen. Andelen informanter som anser att informationen förmedlas ganska dåligt eller dåligt på finska och på svenska på möten är 20 %. Totalt 19 % anser att informationen förmedlas varken bra eller dåligt. Sammanlagt 90 % anser att blanketter finns ganska bra eller bra på de båda inhemska språken. Totalt 91 % anser att informationen förmedlas ganska bra eller bra i publikationer. Fördelningen bland svarsalternativen ändras angående balanserad

informationsförmedling i sjukjournaler. Av informanterna anser 27 % att balansen mellan finska och svenska är ganska dålig eller dålig och en fjärdedel att den är varken bra eller dålig. Majoriteten (93 %) anser att informationsförmedlingen på nätsidor fungerar ganska bra eller bra på finska och på svenska. På skyltar fungerar informationsförmedlingen på finska och på svenska ganska bra eller bra enligt 94 % av informanterna. Majoriteten (92 %) av informanterna anser att informationsförmedlingen fungerar ganska bra eller bra på vägvisare.

Modersmål

Bland svaren hos både de finsk- och svenskspråkiga informanterna ligger tyngdpunkten på strukturer (se bilaga 10). Över 90 % i båda språkgrupperna anser att informationen förmedlas ganska bra eller bra på finska och på svenska på skyltar. Andra viktiga strukturer är enligt de finskspråkiga nätsidor och enligt de svenskspråkiga vägvisare. En märkvärdig del av båda grupperna anser att informationsförmedlingen fungerar ganska dåligt eller dåligt på finska och på svenska i sjukjournaler. Angående samma påstående finns det mest osäkerhet bland svaren i båda språkgrupperna.

Arbetsår

Fördelningen av svaren bland de som har arbetat på VCS under 5 år, 5–16 år eller över 16 år liknar den tendens som ses när språkgrupperna jämförs (se bilaga 11). Tyngdpunkten i alla tre grupper ligger på strukturer. Majoriteten av alla grupper anser att informationen förmedlas ganska bra eller bra på finska och på svenska på skyltar. Andra strukturer som framhävs är nätsidor, vilka nämns av de som arbetat under 5 år på VCS, medan de som arbetat 5–16 år nämner publikationer. De som arbetat över 16 år lyfter fram vägvisare. En stor del i alla grupperna anser att informationen förmedlas ganska dåligt eller dåligt på finska och på svenska i sjukjournaler. Angående samma påstående finns det mest osäkerhet bland alla svaren.

Personalgrupp

I Bilaga 12 syns hur fördelningen av svaren bland de fem olika personalgrupperna

liknar den tendens som kan ses angående de två föregående variablerna där strukturer är betydligt mer framträdande. Läkarna, vård- och undersökningspersonalen anser att informationen förmedlas ganska bra eller bra på finska och på svenska i publikationer. Förvaltnings- och försörjningspersonalen anser att informationsförmedlingen fungerar balanserat ganska bra eller bra på skyltar och på vägvisare. Av försörjningspersonalen anser 14 % att informationsförmedlingen fungerar ganska dåligt eller dåligt på möten. Enligt alla andra personalgrupper förmedlas informationen sämst i sjukjournaler. En betydande del i alla personalgrupper kan inte säga hur informationsförmedlingen fungerar eller anser att informationsförmedlingen fungerar varken bra eller dåligt i sjukjournaler.

4.6 Jämförelse av variablerna och sammanfattning

Tabell 5 samlar de största skillnaderna mellan informanter med modersmålet finska respektive svenska i samband med de fyra frågorna som analyseras i detta kapitel. Bokstaven S står för struktur och P för process. Vid en jämförelse mellan de finskspråkiga och svenskspråkiga framgår att i fråga om förverkligandet av tvåspråkigheten berör de största skillnaderna två aktörer som jag i min analys kategoriserar som processer. I samband med de övriga tre frågorna representerar ena påståendet processer medan det andra representerar strukturer. I fråga om aktörerna anger en större andel av de svenskspråkiga än av de finskspråkiga att de ifrågavarande processerna har mycket ansvar. I fråga om de påståenden som gäller tvåspråkighet på VCS och strategiska mål uppger däremot en större andel finskspråkiga än svenskspråkiga att de är av samma åsikt med påståendet. Samma gäller även de två påståenden som handlar om informationsförmedling på finska och på svenska.

Tabell 5. Modersmål som variabel

	Påstående	Finska	Svenska
	Tvåspråkighet på VCS		
	Helt eller delvis av samma åsikt		
P	Belastar personalen	66 %	28 %
S	Är tidskrävande	53 %	29 %
	De strategiska målen för VSVD:s <i>Språkprogram</i> har diskuterats med personalen		
	Helt eller delvis av samma åsikt		
P	Begripligt	33 %	27 %
S	I god tid	29 %	19 %
	Ansvarar för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS		
	Mycket		
P	Läkare	30 %	48 %
P	Undersökningspersonalen	23 %	47 %
	Informationsförmedlingen fungerar balanserat på finska och på svenska på VCS		
	Ganska bra eller bra		
P	I extern information	81 %	72 %
S	I sjukjournaler	49 %	27 %

Tabell 6 visar de största skillnaderna mellan svaren på de fyra frågorna enligt arbetsår. I samband med alla fyra frågor representerar ett påstående i tabellen en process och ett påstående en struktur. En betydligt större andel av dem som har arbetat 5–16 år jämfört med dem som har arbetat kort eller lång tid på sjukhuset anger tvåspråkigheten följa vedertagna principer (process) och vara klar för personalen (struktur). Samma tendens gäller informationsförmedling på finska och på svenska i blanketter (struktur) och i extern information (process). De som har lång arbetserfarenhet upplever oftare att de strategiska målen har diskuterats i god tid (struktur) och klart (process) jämfört med dem som har kortare arbetskarriär. I samband med frågan om ansvar finns de högsta andelarna dels bland dem som har arbetat 5–16 år och anser att förvaltningspersonalen har mycket ansvar (struktur), dels bland dem som har arbetat över 16 år och anser att undersökningspersonalen har mycket ansvar (process).

Tabell 6. Arbetsår som variabel

	Påstående	Under 5 år	5–16 år	Över 16 år
	Tvåspråkighet på VCS			
	Helt eller delvis av samma åsikt			
P	Följer vedertagna principer	55 %	77 %	60 %
S	Är klart för personalen	57 %	76 %	64 %
	De strategiska målen för VSVD:s <i>Språkprogram</i> har diskuterats med personalen			
	Helt eller delvis av samma åsikt			
S	I god tid	18 %	28 %	33 %
P	Klart	23 %	33 %	37 %
	Ansvarar för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS			
	Mycket			
S	Förvaltningspersonalen	23 %	38 %	33 %
P	Undersökningspersonalen	27 %	34 %	38 %
	Informationsförmedlingen fungerar balanserat på finska och på svenska på VCS			
	Ganska bra eller bra			
S	I blanketter	90 %	96 %	86 %
P	I extern information	77 %	88 %	74 %

Tabell 7 visar de största skillnaderna mellan svaren på de fyra frågorna enligt personalgrupp. Förkortningarna är Förv. (förvaltningspersonalen), L (läkare), VP (vårdpersonalen), Unders. (undersökningspersonalen) och Förs. (försörjningspersonalen). Vid en jämförelse mellan personalgrupperna framgår att i fråga om förverkligandet av tvåspråkigheten berör de största skillnaderna två aktörer som jag i min analys kategoriserar som processer. I samband med de övriga tre frågorna representerar ena påståendet processer medan det andra representerar strukturer.

Tabell 7. Personalgrupp som variabel

	Påstående	Förv.	L	VP	Unders.	Förs.
	Tvåspråkighet på VCS					
	Helt eller delvis av samma åsikt					
P	Belastar personalen	41 %	51 %	46 %	60 %	33 %
S	Är tidskrävande	42 %	53 %	49 %	43 %	33 %
	De strategiska målen för VSVD:s <i>Språkprogram</i> har diskuterats med personalen					
	Helt eller delvis av samma åsikt					
S	I god tid	32 %	36 %	37 %	29 %	38 %
P	Klart	26 %	33 %	33 %	42 %	43 %
	Ansvarar för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS					
	Mycket					
P	Läkare	41 %	55 %	57 %	50 %	20 %
P	Undersökningspersonalen	31 %	24 %	30 %	66 %	24 %
	Informationsförmedlingen fungerar balanserat på finska och på svenska på VCS					
	Ganska bra eller bra					
P	I beslut	82 %	80 %	80 %	68 %	74 %
S	I sjukjournaler	43 %	59 %	53 %	35 %	34 %

I samband med påståendet som gäller tvåspråkighet på VCS finns de högsta andelarna som är helt eller delvis av samma åsikt bland läkarna och undersökningspersonalen. Angående påståendet som handlar om diskussionerna om *Språkprogrammets* strategiska mål är andelen som är helt eller delvis av samma åsikt högst bland försörjningspersonalen. I fråga om informationsförmedling är andelarna som anser att informationsförmedlingen fungerar ganska bra eller bra på finska och på svenska på VCS högst bland läkarna och förvaltningspersonalen.

Sammanfattning

De svenskspråkiga anser starkast att tvåspråkigheten på VCS är en rikedom och naturlig. Båda är strukturer. De påståenden som lyfts fram bland de finskspråkiga informanterna är strukturen att tvåspråkigheten på VCS är naturlig och processen att tvåspråkigheten på VCS kräver satsningar. De som har arbetat på VCS under 5 år och de

som har arbetat på VCS över 16 år lyfter fram strukturerna att tvåspråkigheten på VCS är naturlig och en rikedom. Bland dem som har arbetat på VCS 5–16 år är processerna att tvåspråkigheten kräver satsningar och att den eftersträvas att alltid garanteras ur kundperspektivet mera framträdande. Ungefär 90 % av både läkarna och vårdpersonalen är helt eller delvis av samma åsikt om strukturen att tvåspråkigheten är naturlig. Av förvaltningspersonalen är 97 % och av undersökningspersonalen är 94 % helt eller delvis av samma åsikt om processen att tvåspråkigheten eftersträvas att alltid garanteras ur kundperspektivet. Mest osäkerhet bland alla personalgrupperna finns angående processen att tvåspråkigheten på VCS följer vedertagna principer.

Av de finskspråkiga är 33 % helt eller delvis av samma åsikt om att diskussionerna om *Språkprogrammets* strategiska mål har varit begripliga. Andelen som är helt eller delvis av samma åsikt angående påståendet att de har diskuterats öppet är 32 %. Båda påståendena representerar processer. Bland de svenskspråkiga informanterna är andelarna som är helt eller delvis av samma åsikt för samma påståenden 27 respektive 33 %. Majoriteten av både de finsk- och svenskspråkiga informanterna visar osäkerhet i sina svar angående processen att diskussionerna har varit trovärdiga. Alla informanter anser starkast att *Språkprogrammets* strategiska mål har öppet diskuterats med personalen. Således kan man lyfta fram processerna som de synligaste resultaten. Hälften av dem som har arbetat på VCS över 16 år visar osäkerhet angående processen att diskussionerna har varit trovärdiga. I alla personalgrupper är de synligaste dragen som karakteriserar diskussionerna om *Språkprogrammets* strategiska mål processer. Dessa drag är begriplighet, klarhet och öppenhet. Majoriteten av vård- och försörjningspersonalen samt läkarna visar osäkerhet angående strukturen att diskussionerna har varit regelbundna.

De svenskspråkiga anser starkare att aktörer som kan placeras in i kategorierna processer eller strukturer har mycket ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS. De som har arbetat över sex år på VCS anser starkare att aktörer som kan placeras in i kategorin processer har mycket ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten på sjukhuset. Åsikterna angående strukturerna fördelas mera jämnt i grupperna. Enligt försörjningspersonalen har VSVD:s direktör mest ansvar för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS. Majoriteten av alla andra personalgrupper anser att

vårdpersonalen har mest ansvar. På grund av detta är aktörer som kan kategoriseras som processer mera framträdande.

Bland svaren hos både de finsk- och svenskspråkiga informanterna ligger tyngdpunkten på strukturer. Över 90 % i båda språkgrupperna anser att informationen förmedlas ganska bra eller bra på finska och på svenska på skyltar. Andra viktiga strukturer enligt de finskspråkiga är nätsidor och enligt de svenskspråkiga vägvisare. En betydande del i båda grupperna anser att informationsförmedlingen fungerar ganska dåligt eller dåligt på finska och på svenska i sjukjournaler. Angående samma påstående finns det mest osäkerhet bland svaren i båda språkgrupperna. Fördelningen av svaren bland dem som har arbetat på VCS under 5 år, 5–16 år eller över 16 år liknar tendensen i fråga om språkgrupperna. Läkarna, vård- och undersökningspersonalen anser att informationen förmedlas ganska bra eller bra på finska och på svenska i publikationer. Förvaltnings- och försörjningspersonalen anser att informationsförmedlingen fungerar ganska bra eller bra på skyltar och på vägvisare. Av försörjningspersonalen anser 14 % att informationsförmedlingen fungerar ganska dåligt eller dåligt på möten. Enligt alla andra personalgrupper förmedlas informationen sämst i sjukjournaler.

5 SOCIALA REPRESENTATIONER OM FACKSPECIFIK TVÅSPRÅKIGHET UR DET EGNA ARBETETS SYNVINKEL

I det här kapitlet behandlas informanternas svar på två öppna frågor samt en fråga (se avsnitt 5.1.3) som stöder analysen av sociala representationer som informanterna har om fackspecifik tvåspråkighet. I avsnitt 5.1 delas representationerna till processer och strukturer. Informanternas framtidsbilder delas i avsnitt 5.2 i stabila och dynamiska framtidsbilder. Den dynamiska gruppen delas vidare in i kategorierna språk (finska/svenska/flerspråkighet) och attityd (positiv/negativ). Om ett svar innehåller egenskaper från flera grupper placeras den under den kategorin som får tyngdpunkt och nämns först. Detta gäller främst gruppen *språk*.

5.1 Fackspecifik tvåspråkighet ur det egna arbetets synvinkel

Inom en organisation är positiva föreställningar en del av den gemensamma identiteten och företagets värden. De visar kulturen både internt och externt. Det kan finnas homogenitet i föreställningarna som arbetstagarna har om organisationen. (Gunnarsson 2005: 80, 88) Människan tillägnar sig synsätt, identifierar sig med olika gemenskaper och som följd av dessa utvecklar hen en yrkesidentitet. Även om det finns många identiteter i en organisation, förekommer det ofta gemensamma uppfattningar om till exempel branschen, konkurrenter och värden. (Heide & Johansson & Simonsson 2012: 166, 206–207) I sin näromgivning inverkar varje individ på utvecklingen av gemensamt tänkande genom att delta i daglig interaktion (Viitala & Järnlström 2014: 13). När människan beskriver det egna arbetet till exempel i skrift ger hen inte bara en ren beskrivning utan även en indirekt och omedveten värdering av sig själv samt uttryck för attityder. Värderingen syns genom det som lyfts fram. Detta påverkar antagligen sättet hur det beskrivna arbetet utförs. Naturligtvis är arbetsbeskrivning och -utövning olika saker, men rimligtvis finns det ändå ett samband mellan dem. (Einarsson 2004: 215, 220). Beskrivningssättet för sin del uttrycker sociala representationer.

I följande två avsnitt beskrivs hurdana sociala representationer i form av processer och strukturer informanterna kombinerar med fackspecifik tvåspråkighet ur det egna arbetets synvinkel. Det finns sammanlagt 378 svar av vilka 168 (44 %) anknyter sig till

processer och 192 (51 %) till strukturer. Svåra fall har jag löst genom att dra gränsen med hjälp av uttryckssätt. I processer görs någonting konkret medan strukturer låter oftast som regler. Resten (5 %) är övriga kommentarer som inte kan klassificeras i dessa två kategorier. Sammanlagt 12 informanter (3 %) förstår inte frågan och uttrycker detta antingen med en frågetecken eller kommenterar att de inte kan svara. Det finns även några (2 %) informanter som inte har beskrivit fackspecifik tvåspråkighet med hjälp av sådana drag som kan kategoriseras. Också citatet i avhandlingens inledning hör hit.

5.1.1 Processer

Det finns sammanlagt 168 sociala representationer i form av processer i materialet. Återkommande teman som kan ses i svaren är tvåspråkig muntlig och skriftlig betjäning av kunder samt utförande av arbetet med kollegor på båda inhemska språken, till exempel angående översättning, möten och undervisning. Attityden bland informanterna är enbart positiv eller neutral gentemot betydelsen av fackspecifik tvåspråkighet ur det egna arbetets synvinkel. I exemplen 9–14 syns variation i termbruket. Vissa använder termerna *patient/potilas* medan andra använder *kund/asiakas* (se exemplen 9, 10, 12, 13 och 14). Även språket kan beaktas på flera sätt. Å ena sidan talas, såsom i exempel 9, om patientens modersmål, å andra sidan om det starkaste språket (exempel 11), hemspråket (exempel 12) eller det språk som patienten själv väljer (exempel 13). I allmänhet anser informanterna att fackspecifik tvåspråkighet innebär betjäning på finska och svenska, muntligt och skriftligt samt internt och externt.

- (9) Att vi betjänar patienten på patientens modersmål (VCS35)
- (10) Viktigt att kunna betjäna kunder på båda inhemska språken (VCS121)
- (11) Att kunna samtala på det språk som är starkare för personen som jag samtalar med (VCS20)
- (12) Pitää käyttää molempia kieliä asiakkaan kotikielestä riippuen (VKS318)
- (13) Toimimista potilaan valitseamalla kielellä ja myös papereitten tekemistä potilaan kielellä (VKS226)
- (14) Kan betjäna alla på eget modersmål (VCS98)

Enligt svaren säger tvåspråkiga patienter ofta att det inte spelar någon roll om

personalen talar finska eller svenska. Exempel 14 kan tolkas även så att personalen skulle betjäna alla på vilket språk som helst, men kraven på VCS täcker bara de inhemska språken finska och svenska, eventuellt engelska (se exempel 15). Informanternas beskrivning av betjäningens kvalité varierar från att klara sig till att vara flytande.

- (15) Personal ger rapport på sitt eget modersmål, med patienter pratar vi deras modersmål finska, svenska, engelska (VCS311)
- (16) Palvella kahdella kielellä kaksikielistä sairaanhoitopiiriä, potilaalla on oikeus saada hoitoa omalla äidinkielellä (VKS44)
- (17) Täytyy pystyä mukautumaan asiakkaan äidinkielen mukaisesti ja ymmärtämään vaikeitakin murteita (VKS115)
- (18) Puhun ruotsia potilaiden ja myös muun henkilöstön kanssa (VKS215)

I exempel 16 nämns det tvåspråkiga sjukvårdsdistriktet som förutsätter att kunder betjänas minst på två språk, inklusive svåra finska eller svenska dialekter (se exempel 17). Informanten i exempel 18 ser fackspecifik tvåspråkighet bara som användningen av det andra språket. Informanterna påpekar dock att de oftast har översättnings- och tolkningstjänster som de kan använda i fråga om språk de inte behärskar. Samarbete mellan avdelningar kan även ske så att båda parterna pratar sitt eget språk.

- (19) Pystyn neuvomaan molemmilla kielillä ja tekemään luentoja molemmilla kielillä (VKS12)
- (20) Måste ta hand om alla översättningar till svenska på det egna specialområdet! (VCS38)
- (21) Pystyn perehdyttämään työntekijät molemmilla kielillä ja haastattelemaankin (VKS415)
- (22) Jag får ofta, varje vecka hjälpa läkare och patient att kommunicera då de inte kan varandras språk och termer (VCS333)
- (23) Tavoitteena on antaa palvelua potilaille, omaisille ja henkilökunnalle omalla äidinkielellään (VKS27)

I exemplen 19–21 nämns konkreta processer såsom att hålla föreläsningar, översätta, handleda och intervju som en del av fackspecifik tvåspråkighet. Kommunikationen

sker inte heller bara mellan till exempel vårdare och patient samt anhöriga, utan också mellan till exempel vårdare och läkare. I båda situationerna kan språk och termer orsaka problem (se exemplen 22–23). Direktiven från till exempel ledningen och administratio-
nen ska komma både på finska och på svenska.

5.1.2 Strukturer

Sammanlagt 192 av svaren innehåller sociala representationer i form av strukturer. Återkommande teman i svaren är språkkunskaper, kommunikation, principer om kundens rättigheter, patientsäkerhet, arbetstagarnas rättigheter att också få information på två språk, större arbetsmängd samt stress, fackspråk och termer. I svaren förekommer även beskrivande ord: *rättvisa, naturlighet, alternativ, möjlighet, rikedom, utmaning, kontakt, mångsidighet, utveckling, stolthet* och *mod* (se exemplen 24–26). Attityden varierar mellan positiv, neutral och negativ.

- (24) Oikeudenmukaisuutta, palvelua, luonnollista toimintaa, tulla ymmärretyksi omalla äidinkielellään mm. (VKS26)
- (25) Vaihtoehtoa, mahdollisuutta, rikkautta, uusia haasteita ja suhteita (VKS53)
- (26) Monipuolisuutta, kielellistä kehittymistä, rohkeutta (VKS166)

Tvåspråkighet och kundens synvinkel betonas i svaren. Även balanserad kommunikation på finska och svenska bland personalen nämns som en viktig del av fackspecifik tvåspråkighet. Angående processerna finns variation i termbruk vilket också syns bland strukturerna då service åt alla på det egna språket nämns (se exempel 27). Exempel 28 visar ännu hur viktig patientens roll är i vårdarbete.

- (27) Service åt alla på eget språk (VCS104)

Enligt kommentarerna ska personalen förstå kulturbundna saker samt vara naturliga i umgänget med patienten. Dessutom ska kommunikationen vara förstående, enhetlig, saklig, hänsynsfull och personlig. Att bemöta patienten på ett annat språk kräver mera än bara kommunikation på ett främmande språk. Ingen arbetstagare ska behöva känna sig utomstående på grund av bristfälliga språkkunskaper, men det kan även vara ett hinder för en permanent tjänst. Tvåspråkigheten kräver mycket med tanke på pengar

och tid.

- (28) Asiakkaiden palveleminen omalla äidinkielellä, kielikulttuurisidonnaisten asioiden ymmärtäminen. Luonteva kanssakäyminen (VKS114)

Arbetet borde utföras lika bra på finska och svenska. Enligt svaren ska personalen både ge och få information likvärdigt på de inhemska språken. En av informanterna skriver även att fackspecifik tvåspråkighet ur det egna arbetets synvinkel betyder helt enkelt ett normalt liv i Vasa. För de finskspråkiga kan det betyda möjlighet att upprätthålla kunskaperna i det svenska språket. Enligt kommentarerna uppskattar kunderna att personalen ens försöker tala det andra inhemska språket. Så som exempel 29 framhäver kan språken ofta blandas på grund av arbetsuppgifterna och fackterminologin för med sig även andra språk.

- (29) Vi använder en latinska-svenska-finska-engelska blandning när vi talar om mikrobiologi (VCS484)
- (30) Viktigt med tvåspråkighet för att undvika missförstånd, eftersom det kan äventyra patientsäkerheten (VCS380)
- (31) För att kunna uttrycka sig på båda språken ur professionell synvinkel, inte enbart vardagsspråk (VCS39)
- (32) Man behärskar fackspråk på både svenska och finska på sitt specialområde (VCS110)

Enligt svaren möjliggör fackspecifik tvåspråkighet diskussioner på modersmålet i en multiprofessionell grupp och garanterar med vetenskaplig grund utlåtanden på båda språken. Det är också viktigt för patientsäkerheten (se exempel 30). Fackspecifik tvåspråkighet innebär inte bara att man klarar av själva arbetet och vardagsspråket, utan också att man kan de fackspråkliga termerna på finska och på svenska (se exemplen 31–32).

5.1.3 Åtgärder som stöder fackspecifik tvåspråkighet

I Tabell 8 finns alla informanternas svar på frågan *Hur stöds och utvecklas fackspecifik tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus* där informanterna svarar enligt skalan: kan inte säga (0), helt av annan åsikt (1), delvis av annan åsikt (2), varken av samma eller av

annan åsikt (3), delvis av samma åsikt (4), helt av samma åsikt (5). Informanterna kunde även kommentera frågan och kommentarerna använder jag när jag diskuterar resultaten i slutet av avsnittet. Påståendena är kategoriserade som konkreta processer (5) eller mera abstrakta strukturer (4). Förkortningarna i tabellen är fi (finska) och sve (svenska). De viktigaste åtgärderna enligt informanterna är strukturerna att behärska av finska och svenska är en merit vid rekrytering och att behärska av flera språk uppskattas. Den viktigaste processen som stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet på VCS är att arbetstagaren får mera lön om hen behärskar både finska och svenska.

Tabell 8. Fackspecifik tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus

Påstående	0	1 + 2	3	4 + 5
Process				
Arbetsrotation i samarbete med andra sjukvårdsdistrikt i närheten	40 %	35 %	17 %	9 %
Arbetstagaren får mera lön om hen behärskar både fi och sve	1 %	9 %	10 %	79 %
Personalen deltar i sjukhusets språkkurser under arbetstid	18 %	9 %	9 %	64 %
Personalen uppmuntras att delta i sjukhusets språkkurser	7 %	13 %	19 %	60 %
Språkkunskaper bedöms med hjälp av test	24 %	26 %	17 %	33 %
Struktur				
Avancemangsmöjligheterna är bättre om man behärskar både fi och sve	11 %	12 %	16 %	60 %
Behärska av fi och sve är en merit vid rekrytering	2 %	6 %	6 %	86 %
Behärska av flera språk uppskattas	3 %	12 %	16 %	68 %
Kundtillfredsställelse uppföljs	13 %	4 %	17 %	65 %
På något annat sätt, hur?	88 %	4 %	8 %	1 %

Totalt 40 % kan inte säga om arbetsrotation i samarbete med andra sjukvårdsdistrikt i närheten (som även nämns i deras strategi) stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet på VCS. Andelen informanter som är helt eller delvis av annan åsikt är 35 %. Sammanlagt 79 % är helt eller delvis av samma åsikt om att fackspecifik tvåspråkighet stöds och utvecklas om arbetstagaren får mera lön om hen behärskar de inhemska språken. Andelen informanter som är varken av samma eller av annan åsikt

om att tvåspråkigheten stöds om personalen uppmuntras att delta i VCS:s språkkurser är 19 %. Totalt 24 % av informanterna kan inte säga om det att språkkunskaperna bedöms med hjälp av test stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet. Av alla informanter är 86 % helt eller delvis av samma åsikt om att behärskande av både finska och svenska som en merit vid rekrytering stöder tvåspråkigheten. Av informanterna är 68 % helt eller delvis av samma åsikt om att behärskande av flera språk uppskattas, vilket stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet. Av informanterna kan 88 % inte nämna andra sätt på vilka fackspecifik tvåspråkighet stöds och utvecklas.

Modersmål

Majoriteten av de finsk- och svenskspråkiga är helt eller delvis av samma åsikt om att behärskande av de båda inhemska språken som merit vid rekrytering stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet på VCS. Detta påstående kategoriseras som struktur. En stor del i båda språkgrupperna är helt eller delvis av annan åsikt om att arbetsrotation i samarbete med andra sjukvårdsdistrikt i närheten stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet. Samma process väcker mest osäkerhet i båda språkgrupperna (se bilaga 13). Majoriteten kan inte säga eller är varken av samma eller av annan åsikt som påståendet.

Arbetsår

Av dem som har arbetat på VCS under 5 år är 84 % helt eller delvis av samma åsikt om att behärskande av de båda inhemska språken som merit vid rekrytering samt att arbetstagaren får mera lön om hen behärskar både finska och svenska stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet (se bilaga 14). Den första kategoriseras som process och den andra som struktur. Enligt de andra två grupperna, det vill säga de som har arbetat 5–16 år och de som har arbetat över 16 år, stöder behärskande av de båda inhemska språken som merit vid rekrytering starkast fackspecifik tvåspråkighet på sjukhuset. Åtskiljande åsikter och osäkerhet i alla tre grupper kan ses tydligast angående påståendet att arbetsrotation i samarbete med andra sjukvårdsdistrikt i närheten stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet.

Personalgrupp

Bilaga 15 visar hur majoriteten av alla personalgrupper anser att behärskande av finska och svenska som merit vid rekrytering stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet på VCS. Av försörjningspersonalen är 22 % helt eller delvis av annan åsikt om att språkkunskapernas bedömning med hjälp av test stöder och utvecklar tvåspråkigheten. Bland andra personalgrupper kan osäkerhet och åtskiljande åsikter ses tydligast vid påståendet att arbetsrotation i samarbete med andra sjukvårdsdistrikt i närheten stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet.

Kommentarer

Kommentarerna angående meriter vid rekrytering är varierande. En del anser att det inte är en merit utan ett krav, medan andra påpekar att kraven är striktare för vårdpersonalen jämfört med vad de är för läkarna. Enligt kommentarerna får arbetstagaren i princip inte mera lön fast hen behärskar de båda inhemska språken. I samband med påståendet om lönen har informanterna skrivit flera kommentarer speciellt om språkanvändningstillägget. Enligt informanterna är språkanvändningstillägget mycket litet jämfört med arbetet som tvåspråkigheten kräver. Också de som inte får språkanvändningstillägg måste använda språket i arbetet (se exempel 33).

- (33) Kielilisiä on naurettavan pieni suhteessa määrään työtä mitä kaksikielisyys vaatii. Palkan saa vain jos on kielitodistus, mutta esim. Tulkkausta jotuu suorittamaan jokainen sairaanhoitaja oli todistusta tai ei. (VKS280)

Enligt kommentarerna har språkanvändningstillägget varit detsamma i 20 år och i jämförelse med den nationella nivån borde det vara över medelnivån. En högre ersättning skulle också motivera personalen mera. Informanterna anser att de som verkligen använder flera språk (till exempel terapeuter eller psykologer) förtjänar att få ett högre språkanvändningstillägg jämfört med språkbehoven för anestesiläkare, patologer, städare eller laboratoriepersonal. Enligt svaren borde även andra än läkare få språkanvändningstillägg om man skriver texter på patientens språk.

Informanterna upplever att personalen i teorin kan delta i sjukhusets språkkurser, men att det i praktiken inte går under arbetstid. Som orsaker nämns svårigheten att få in kursen i en normal arbetsdag, arbetsbelastningen, minimal personalstyrka på avdelningen och regeln att man inte får anställa en vikarie. En stor andel av informanterna har svarat att tvåspråkighet inte stöds och utvecklas med hjälp av test, vilket kommentarerna stöder. Vid anställning krävs dock språkintyg, men informanterna anser att kraven i examen borde motsvara det egna fältet bättre. Enligt svaren är frågan även vagt formulerad. Behärskande av flera språk uppskattas enligt svaren av kunder och kollegor, men inte av arbetsgivaren. Svenskan nämns som det viktigaste språket. I exempel 34 påpekas situationer där personalen utan extra ersättning handleder studerande på finska, svenska och engelska.

- (34) Arvostetaan omassa yksikössä mutta rahallista lisäkorvausta siitä ei saa.
Esim. ohjaamme opiskelijoita suomi, ruotsi ja englanti (VKS90)

Enligt svaren av både de finsk- och svenskspråkiga informanterna stöds och utvecklas tvåspråkighet på VCS inte genom bättre avancemangsmöjligheter om man behärskar de båda inhemska språken. Det kommenteras att många till exempel i ledningen och i projektarbete kan det andra inhemska språket försvarligt och borde ha stordior på det språk man inte talar. Mycket information sägs komma enbart på finska. Enligt informanterna är det andra saker som är avgörande, men språket låter som en rationell motivering. En årlig patientenkät nämns som det enda sättet genom vilket kundtillfredsställelse uppföljs. Vissa informanter frågar om det ens finns någon arbetsrotation i samarbete med andra sjukvårdsdistrikt i närheten medan andra nämner projektarbeten mellan Seinäjoki, Karleby och Vasa. Enligt kommentarerna stöds och utvecklas fackspecifik tvåspråkighet på sjukhuset även på andra sätt. Det finns till exempel en lista på personer med språkkunskaper och facklitteratur på båda språken. Informanterna påpekar att tvåspråkigheten borde göras till en positiv sak så att människorna inte skulle vara rädda för att söka arbete på VCS.

5.2 Framtidsbilder

Sammanlagt 376 informanter av 503 har svarat på frågan hur tvåspråkigheten på VCS

enligt dem ser ut om fem år. Av informanterna förstår 11 stycken (3 %) inte frågan eller kan inte säga hur den ser ut. I övriga kommentarer påpekas att situationen om fem år beror mycket till exempel på SOTE-reformen. I tabell 9 finns informanternas svar kategoriserade enligt två huvudgrupper: stabil och dynamisk. Den sistnämnda kategorin delas vidare in i två undergrupper: språk (finska/svenska/flerspråkighet) och attityd (positiv/negativ). Om informanten skriver att ingenting ändras placeras svaret under kategorin stabil. Om informanten anser att situationen ändras så att finskan, svenskan eller flerspråkigheten tar över placeras svaret under kategorin dynamisk och vidare i underkategorin språk. Om informanten bara skriver att situationen ändras kategoriseras svaret enligt den attityd som kan ses i svaret. Stabil kan tolkas mer som struktur och dynamisk mer som process.

Tabell 9. Informanternas klassificerade framtidsbilder

Kategori	(f)	%
Stabil	110	30
Dynamisk	251	70
Språk	121	48
Finska	68	56
Svenska	10	8
Flerspråkighet	43	36
Attityd	130	52
Positiv	93	72
Negativ	37	28
Totalt	361	100

Majoriteten (70 %) av informanterna anser att situationen kommer att vara annorlunda om fem år medan 30 % är av den åsikten att situationen är stabil. Över hälften anser att finskan kommer att ha starkare ställning om fem år. Enligt 36 % kommer också flerspråkigheten att öka. Totalt anser 72 % att tvåspråkigheten på VCS har en positiv framtid.

5.2.1 Stabil framtidsbild

De svar som beskriver tvåspråkigheten om fem år som oförändrad är relativt likadana.

Informanterna hoppas att situationen är lika självklar och bra som nu eller likadan. Enligt dem är tvåspråkigheten på samma jämlika nivå och behärskande av två språk uppskattas fortfarande och är centralt. Det finns alltid personal som inte klarar av båda språken men tvåspråkighet är VCS:s trumfkort. Vissa informanter förväntar sig att svenskan fortfarande ska vara majoritetsspråket på sjukhuset om fem år. Situationen sägs ha varit densamma i 20–30 år. Kommunerna längs kusten är starkt svenskspråkiga och majoritetsspråket i Vasa är finska. Dessa fakta kombinerat med högskolor som utbildar både finsk- och svenskspråkig personal tryggar framtiden.

5.2.2 Dynamisk framtidsbild

Språk

Kommentarerna där den dynamiska synen på framtiden motiveras med språkliga aspekter kan delas i underkategorierna finska, svenska och flerspråkighet. De informanter (56 %) som anser att finskan kommer att ha en starkare ställning om fem år kommenterar saken ur olika synvinklar. Vissa beskriver situationen så att finskan vinner terräng medan andra skriver att svenskan puffas undan (jämför exemplen 35 och 36). I exempel 35 sägs svenskan uppfattas som en belastning. Enligt kommentarerna berättar inte heller språkintyget alltid mycket om de faktiska språkkunskaperna som arbetstagaren har. Informanterna påpekar även att informationen från statliga myndigheter kommer oftast enbart på finska och dataprogrammen och möten är på finska. Exempel 37 upprepar redan den tidigare nämnda tolkningen åt läkare (jfr avsnitt 4.2). I samband med behandlingen av de slutna frågorna nämns rädslan de finskspråkiga känner för att söka arbete på VCS på grund av det svenska språket (se avsnitt 4.2). Enligt informanten i exempel 38 görs kompromisser med svenskan för att locka finskspråkig personal. Informanterna tycker synd om åldringar som inte längre vill eller kan använda det andra inhemska språket.

- (35) Tyvärr sämre än idag. Beslutsfattare uppfattar det som en belastning. Finska tar över mer och mer. (VCS85)
- (36) Suomenkieli etusijalle opasteissa ja kylteissä ja julkaisuissa unohtamatta silti ruotsinkieltä!!!! (VKS122)
- (37) Tyvärr tror jag att finskan tagit över ännu mera! Tyvärr alldeles för ofta som

vi skötare fungerat som tolkar. Läkare EJ kunnat svenska! (VCS246)

- (38) Professionella språket är finska, kompromiss med svenskan måste göras för att bibehålla VCS som en attraktiv arbetsplats för finländare (VCS366)

Bara 8 % anser att svenskan kommer att förstärka sin ställning inom fem år. Majoriteten av personalen och kunder kan enligt kommentarerna vara svenskspråkiga i framtiden. Förhoppningsvis ses tvåspråkigheten som en styrka och man värnar om det svenska språket. Informanterna önskar mera information, möten och utbildning även på svenska. I exemplen 39 och 40 nämns betydelsen av uppföljning samt motivering av personalen med intressanta språkkurser som förstärker det svenska språket.

- (39) Då hoppas jag att uppföljningen av de finskspråkigas kunnande och användning av svenska är bättre (VCS61)
- (40) Uskoisin, että jos kielenoppimiseen kannustetaan ja tarjotaan mielenkiintoisia kielikursseja, saadaan ruotsinkielitä vahvistettua (VKS512)

Sammanlagt 36 % anser att flerspråkigheten kommer att öka på VCS. Språk som nämns i svaren är till exempel ryska, tyska och franska. Kunskaper i engelska kan öka på grund av yngre personal, studerande och invandrare. Informanterna önskar också att sjukhuset då betalar språkanvändningstillägg för användning av engelska. Det konstateras att läkare eventuellt kommer till exempel från Estland och Ryssland. Personal utan kunskaper i det andra inhemska språket kan riskera patientsäkerheten. Även antalet utländska patienter kommer säkert att öka. Informanterna önskar att VCS satsar på språkutbildning och personalen är stolt över språkkunskaperna. Exempel 41 visar hur en flerspråkig framtid kan se ut på VCS:

- (41) Utgående från min egen yrkesgrupp (läkare) tror jag att rekryteringsmöjligheter till Finland som helhet och till Österbotten i synnerhet kommer att öka behovet av utländsk arbetskraft (Norden, Baltikum, Ryssland, Mellan-östern). Dessa arbetstagare kanske inte kommer att ha med sig eller kunna skaffa sig tvåspråkighet (fin+sve) utan istället kunna göra nytta som två- eller flerspråkiga representanter i andra kombinationer (fin+ryska, fin + engelska, fin+arabiska etc...) och göra Vasa och sjukvårdsorganisationen än mer kosmopolitisk: med tanke på regionens höga internationella prägel (företag, universitet) kan detta komma väl till pass för den framtida befolkningsstrukturen. (VCS94)

Attityd

Kommentarerna där den dynamiska synen på framtiden tydligt har en positiv eller negativ attityd kan skiljas från de kommentarer som har språklig betoning. Totalt 72 % av dem som har svarat att det sker en ändring fram till 2017 anser att situationen kommer att ändras positivt. Informanterna förväntar sig att tvåspråkigheten om fem år är mera flexibel, utvecklad och har spritt sig även till SOTE-områden. Det finns en naturlig dialog som en del av verksamheten och tvåspråkigheten fungerar i praktiken med rutiner och balans. Det konstateras att om gapet mellan språken minskar kan en mera positiv attityd gentemot tvåspråkighet vinna terräng. Unga kan i stället välja VCS på grund av tvåspråkigheten när den nu är en skräckfaktor. Informanterna hoppas att språkanvändningstillägget höjs och att också personal som tolkar belönas. Även språkkurser under arbetstid för dem som redan har bra språkkunskaper och överhuvudtaget efterlyses mera utbildning av personalen.

I framtiden känner patienterna eventuellt bättre till sina rättigheter och kanske väljer de VCS för språkets skull. Epikriser och dikteringar ska skrivas på patientens eget språk. Likaså broschyrer, informationsblad och anvisningar om tekniska apparater ska finnas både på finska och på svenska. Godkänt språkprov krävs för en fast anställning, vilket överhuvudtaget inte är typiskt inom vårdbranschen. I exempel 42 ges exempel på hur situationen kunde förbättras med en arbetsgrupp som evaluerar de praktiska språkkunskaperna så att personalen uppmuntras att använda det andra inhemska språket utan att vara rädd för grammatikfel.

- (42) Toivon, että käytännön kielitaitoa arvostettaisiin enemmän, kuin teoreettista taitoa eli että vakinaisen toimen voisi saada osoittamalla riittävää käytännön kielitaitoa. Tässä voisi olla ns. työryhmä, joka tekee nämä haastattelut ja arvioi hakijan/työntekijän kielitaitoa. Toivon, että ihmisiä kannustetaan puhumaan vierasta kieltä pelkäämättä kielioppivirheitä. Tärkeintä on tulla ymmärretyksi. Joustavampi ja rennompi asenne kaksikielisyyteen! (VKS313)

Sammanlagt 28 % anser att situationen har förändrats på ett negativt sätt om fem år. Det kan vara svårt att till exempel få vårdare som behärskar de båda inhemska språken vilket eventuellt leder till lösare språkkrav. En del informanter är rädda för att tvåspråkighet inte alls finns på VCS om fem år eftersom motivationen bland personalen

att lära sig språk minskar. Svenskan som valfritt ämne i studentskrivningarna kan inverka mycket på mängden språkkunniga studerande.

5.3 Sammanfattning

Resultaten visar att personalens sociala representationer om fackspecifik tvåspråkighet kan delas in i processer och strukturer. Processer som poängteras är både muntlig och skriftlig betjäning av kunder på finska och på svenska samt utförande av arbetet med kollegor på de båda inhemska språken. Strukturer som betonas är språkkunskap, kommunikation, patientens rättigheter, patientsäkerheten, arbetstagarnas språkliga rättigheter, den ökade arbetsmängden, stress, fackspråk och termer samt enstaka beskrivande ord såsom rättvisa, naturlighet och rikedom. Majoriteten (70 %) av informanterna anser att situationen kommer att ändras (dynamisk) inom fem år. Bara 30 % är av den åsikten att situationen är stabil och förblir densamma. Över hälften anser att finskan kommer att ha starkare ställning om fem år. Enligt 36 % kommer också flerspråkigheten att öka. Totalt anser 72 % att tvåspråkigheten på VCS ser mer positiv ut i framtiden.

Majoriteten av de finsk- och svenskspråkiga är helt eller delvis av samma åsikt om att behärskande av de båda inhemska språken som merit vid rekrytering stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet på VCS. Detta påstående kategoriseras som struktur i min analys. En stor del i de båda språkgrupperna är helt eller delvis av annan åsikt om att arbetsrotation i samarbete med andra sjukvårdsdistrikt i närheten stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet. Samma process väcker mest osäkerhet i båda språkgrupperna. Av dem som har arbetat på VCS under 5 år är 84 % helt eller delvis av samma åsikt om att behärskande av de båda inhemska språken som merit vid rekrytering samt att arbetstagaren får mera lön om hen behärskar både finska och svenska stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet. Den första kategoriseras som process och den andra som struktur. Enligt de andra två grupperna som har arbetat på VCS över 5 år stöder behärskandet av de båda inhemska språken som merit vid rekrytering starkast fackspecifik tvåspråkighet på sjukhuset. Avvikande åsikter och osäkerhet i alla tre grupper kan ses tydligast i fråga om påståendet att arbetsrotation i

samarbete med andra sjukvårdsdistrikt i närheten stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet. Majoriteten av alla personalgrupper anser att behärskande av finska och svenska som merit vid rekrytering stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet på VCS. Av försörjningspersonalen är 22 % helt eller delvis av annan åsikt om att språkkunskapernas bedömning med hjälp av test stöder och utvecklar tvåspråkigheten. I andra personalgrupper kan osäkerhet och åtskiljande åsikter ses tydligast angående påståendet att arbetsrotation i samarbete med andra sjukvårdsdistrikt i närheten stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet.

6 SLUTDISKUSSION

Syftet med min avhandling har varit att studera hur personalen på Vasa centralsjukhus förhåller sig till fackspecifik tvåspråkighet ur det egna arbetets synvinkel och i ljuset av organisationens språkliga verksamhetsprinciper. Syftet har också varit att ta reda på hur personalen ser på fackspecifik tvåspråkighet i nuläget samt vilken situationen enligt dem är om fem år. Tematiken diskuterar jag utgående från språksociologin, vårdbranschen, tvåspråkigheten, organisationskommunikation och fackspråket. Som material har jag sammanlagt 503 svar på ett frågeformulär som skickades till personalen på Vasa centralsjukhus år 2012. Den teoretiska ramen i undersökningen utgörs av teorier om sociala representationer. Tre variabler används i analyserna: modersmål (finska/svenska), arbetsår och personalgrupp. Min undersökning är huvudsakligen kvantitativ på grund av att jag åskådliggör resultaten med hjälp av siffervärden som visualiseras med hjälp av figurer och samlas i tabeller. Klassificeringen av svaren är kvalitativ. Frågorna är inte gjorda av mig, vilket bidrar till objektivitet. Fördelen med en fallstudie är att man får en djupare bild av objektet, Vasa centralsjukhus, och vad fackspecifik tvåspråkighet betyder för personalen i ljuset av språkliga verksamhetsprinciper och ur det egna arbetets synvinkel.

Jag antog att tvåspråkighet överlag ses som någonting positivt, men att det kan finnas brister i förverkligandet på olika organisationsnivåer samt mellan språkgrupperna och de andra två variablerna. Därmed antog jag att det inte kan formuleras bara en enda social representation om fackspecifik tvåspråkighet. Resultaten av alla svar visar att strukturer som framträder är åsikterna att tvåspråkigheten på VCS är naturlig och en rikedom. Viktiga processer är att även om tvåspråkigheten kräver satsningar, eftersträvas den att alltid garanteras ur kundperspektivet. Osäkerhet i svaren syns tydligare i samband med processer än strukturer. Enligt informanterna har *Språkprogrammets* strategiska mål diskuterats öppet, begripligt och klart. Alla dessa tre är processer. I fråga om strukturer är sådana svar som uttrycker en annan åsikt något mera framträdande jämfört med processer i samband med vilka svaren *av samma åsikt* betonas något mer. Enligt informanterna ansvarar vårdpersonalen, kunderna, sjukvårdsdistriktets direktör och läkarna mycket för förverkligandet av tvåspråkigheten på VCS. Därmed är processer mera framträdande. Enligt informanterna fungerar

informationsförmedlingen bra på finska och på svenska på VCS på skyltar, på vägvisare, i publikationer, i blanketter och på nätsidor. Bara 6 % är helt av samma åsikt angående sjukjournaler. Alla dessa är strukturer. De viktigaste åtgärder enligt informanterna är två strukturer: att behärska av finska och svenska är en merit vid rekrytering och att behärska av flera språk uppskattas. Den viktigaste processen som stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet på VCS är att arbetstagaren får mera lön om hen behärskar både finska och svenska.

Resultaten visar att processer som upprepas är tvåspråkig betjäning av kunder både muntligt och skriftligt samt utförande av arbetet med kollegor på de båda inhemska språken. Strukturer som betonas är språkkunskap, kommunikation, patientens rättigheter, patientsäkerheten, arbetstagarnas språkliga rättigheter, den ökade arbetsmängden, stress, fackspråk och termer samt enstaka beskrivande ord såsom *rättvisa*, *naturalighet* och *rikedom*. Mera variation finns i samband med strukturer. Majoriteten (70 %) av informanterna anser att situationen kommer att ändras (dynamisk) inom fem år. Bara 30 % är av den åsikten att situationen är stabil och förblir densamma. Över hälften anser att finskan kommer att ha starkare ställning om fem år. Enligt 36 % kommer också flerspråkigheten att öka. Totalt anser 72 % att tvåspråkigheten på VCS är mer positiv i framtiden.

Personalens sociala representationer om fackspecifik tvåspråkighet är en kunskapsform som är socialt utvecklad, delad, besitter praktiskt syfte och påverkar verklighetsbilden gruppen skapar. Informanternas beskrivningssätt uttrycker sociala representationer som inte är statistiska utan ändras till exempel med arbetsåren. En grupp kan även ha olika sociala representationer. Som exempel kan ges undersökningens fem personalgrupper som fungerar som underkategorier till hela personalen. Strukturer om fackspecifik tvåspråkighet är kollektivets delade medel att förstå och kommunicera och genom processer formas och transformeras strukturerna. När informanterna namnger fenomenet fackspecifik tvåspråkighet kallas fasen förankring. Objektivisering är fasen då personalen i stället för vetenskapliga termer använder bekanta föreställningar för dem och konkretiserar begreppet. Här har även känslor i form av attityder en stor roll. Naturalisering sker eftersom det bland svaren kan excerperas liknande sociala representationer som har etablerat sig som en del av den rådande sociala verkligheten.

Allt detta stöder och utvecklar fackspecifik tvåspråkighet.

Fortsatt forskning inom samma tematik kunde innefatta till exempel uppföljning av samma aspekter på VCS om fem år och en jämförelse mellan olika sjukhus. Intervjuer med personalen, kundenkäter och observationer av den fackspecifika tvåspråkiga vardagen på VCS kan tänkas komplettera bilden om strukturer och processer.

LITTERATUR

Undersökningsmaterial:

E-blankett (2014). *VCS: Tvåspråkighet vid Vasa centralsjukhus* [online]. [Citerat 18.10.2014]. Begränsad tillgänglighet: <https://eforms.uwasa.fi/lomakkeet/2206/lomake.html?rinnakkaislomake=1VCSsv>

Övrigt litteratur:

Andersén, Annelie (2010). Social Representations and Social Identity in Swedish Folk High Schools: an application of Duveen and Lloyd. *Papers on Social Representations* [online]. 19 [Citerat 12.3.2015]. Tillgänglig: http://psych1.lse.ac.uk/psr/PSR2010/19_10Andersen.pdf

Dahl, Emma (2010). *Tvåspråkighet i en myndighetsorganisation ur ett kommunikativt funktionsperspektiv* [online]. Avhandling pro gradu i modersmålet svenska [Citerat 19.10.2014]. Tillgänglig: http://www.tritonia.fi/pages/gradu_getfile.php?id=3982

Dahl, Emma (2011). *Tvåspråkighet i statens regionförvaltning. En rapport om språkligt beteende i fyra myndighetscentraler*. Publikationer från Vasa universitet. Rapporter 168. Vasa: Vasa universitet.

Duveen, Gerard & Barbara Lloyd (1990). *Social representation and the development of knowledge*. Cambridge: Cambridge University Press.

Einarsson, Jan (2004). *Språksociologi*. Lund: Studentlitteratur.

Ejvegård, Rolf (1993). *Vetenskaplig metod*. Lund: Studentlitteratur.

Eliasson, Annika (2013). *Kvantitativ metod från början*. 3: upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Finlands grundlag 11.6.1999/731

Fraser, Colin (1994). Attitudes, Social Representations and Widespread Beliefs. *Papers on Social Representations* [online]. 3 [Citerat 12.3.2015]. Tillgänglig: http://psych1.lse.ac.uk/psr/PSR1994/3_1994Fraser1.pdf

Germundsson, Per (2011). *Lärare, socialsekreterare och barn som far illa. Om sociala representationer och interprofessionell samverkan* [online]. Studies from the Swedish Institute for Disability Research 36 [Citerat 9.3.2015]. Tillgänglig: http://www.google.fi/url?url=http://oru.diva-portal.org/smash/get/diva2:399705/FULLTEXT01.pdf&rct=j&q=&esrc=s&sa=U&ei=_OX9VKaJE-buyQPH-IDA

DQ&ved=0CBIQFjAA&usg=AFQjCNEeWuTUNdP89gf3DI25CIB1CqvXug

- Gunnarsson, Britt-Louise (2005). The verbal construction of organizations. I: Gunnarsson, Britt-Louise (red.). *Communication in the Workplace*. TEFA nr 42. Uppsala: Uppsala universitet. 78–90.
- Harjunpää, Katariina (2011). *Kielimuurin murtajat - Käännökset arkikeskustelun jäsentäjinä Penedon suomalaisessa siirtokunnassa* [online]. Avhandling pro gradu i finska språket. [Citerat 26.10.2014] Tillgänglig: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/26473/kielimuu.pdf?sequence=1>
- Heide, Mats & Catrin Johansson & Charlotte Simonsson (2012). *Kommunikation i organisationer*. 2: upplagan. Malmö: Liber AB.
- Herberts, Kjell (2012). *Språkbarometern* [online]. [Citerat 27.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.vaasa.fi/Link.aspx?id=1242168>
- Hoffmann, Charlotte (1991). *An Introduction to Bilingualism*. New York: Longman Linguistics Library.
- Holme, Idar Magne & Bernt Krohn Solvang (1991). *Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder (Metodevalg og metodebruk, översatt av Björn Nilsson)*. Lund: Studentlitteratur.
- Hälso- och sjukvårdslag 30.12.2010/1326
- Höijer, Birgitta (2011). Social Representations Theory. A New Theory for Media Research. *Nordicom Review* [online]. 32: 2 [Citerat 12.3.2015], 3–16. Tillgänglig: <https://wordpress.dcc.ufba.br/riselabs/files/2012/02/Social-Representations-Theory-A-New-Theory-for-Media-Research-Birgitta-Höijer.pdf>
- Jodelet, Denise (1996): *Sociala representationer: ett forskningsområde under utveckling*. I: Mohamed Chaib & Birgitta Orfali (red.). *Sociala representationer. Om vardagsvetandets sociala fundament*. Göteborg: Daidalos AB.
- Kankaanranta, Anne (2005). *English as a corporate language: Company-internal e-mail messages written by Finns and Swedes*. I: Gunnarsson, Britt-Louise (red.). *Communication in the Workplace*. TEFA nr 42. Uppsala: Uppsala universitet. 42–59.
- Kauppinen, Marjaliisa (2008). *Omakieliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kaksikielisissä kunnissa*. Helsinki: Stakes.

- Kommunerna.net (2014). *Språkbarometern - Kielibarometri 2012* [online]. [Citerat 27.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.kommunerna.net/sv/serviceomraden/projekt/sprakbarometern2012/Sidor/default.aspx>
- Koskimies, Tamara (2013). *Fungerande tvåspråkighet vid Vasa centralsjukhus ur personalens synvinkel*. Kandidatavhandling i svenska språket. Vasa: Vasa universitet.
- Lainio, Jarmo (2007). *Tvåspråkighet och språkkontakter i Sverige – gammalt fenomen, nya utvecklingar I*: Sundgren, Eva (red.). *Sociolingvistik*. 1: a upplagan. Stockholm: Liber AB.
- Laurén, Christer (1993). *Fackspråk: form, innehåll, funktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Lehto, Jari (2013). *Skriftpraktiker och skrifthändelser på Vasa centralsjukhus ur ett tvåspråkigt yrkesperspektiv* [online]. Avhandling pro gradu i svenska språket [Citerat 19.10.2014]. Tillgänglig: http://www.tritonia.fi/pages/gradu_getfile.php?id=5532
- Lehto, Kirsi & Nina Pilke (2013). *Monitieteinen näkökulma palvelustrategioihin: Tarkastelussa kaksikielisten kuntien kielelliset käytänteet*. I: Eronen, M. & M. Rodi-Risberg (red.). *Perspektivet som utmaning. VAKKI-symposium XXXIII*. VAKKI Publikationer 2. Vasa. 152–162.
- Lundman, Berit & Ulla Hällgren Graneheim (2012). *Kvalitativ innehållsanalys*. I: Granskär, Monica & Birgitta Höglund-Nielsen (red.). *Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso- och sjukvård*. Lund: Studentlitteratur AB. 187–201.
- Malkamäki, Anni (2011). *En studie av tvåspråkig praxis hos individer på två avdelningar vid Vasa centralsjukhus*. Avhandling pro gradu. Vasa: Nordiska språk.
- Malkamäki, Anni & Kjell Herberts (2014). *Case Wärtsilä. Flerspråkighet i arbetssituationer. Monikielisyys työtilanteissa. Multilingualism in work situations* [online]. Vasa universitets rapporter 194 [Citerat 07.03.2015]. Tillgänglig: http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-539-8.pdf
- Meyer, Bernd & Birgit Apfelbaum (red.) (2010). *Multilingualism at Work. From policies to practices in public, medical and business setting* [online]. [Citerat 8.3.2015]. Tillgänglig: <https://books.google.fi/books?id=lCrC9BikKxEC&printsec=frontcover&dq=Multilingualism+at+Work:+From+policies+to+practices+in+public,+medical+and&hl=fi&sa=X&ei=8pvoVJvAN4m0ygO40YKoBQ&ved=0CBIQ6AEwAA#v=onepage&q=Multilingualism%20at%20Wor%3A%20From%20policies%20to%20practices%20in%20public%2C%20medical%20and&f=false>

- Nuopponen, Anita & Nina Pilke (2010). *Ordning och reda. Terminologilära i teori och praktik*. Stockholm: Norstedts.
- Nylander, Per Åke & Anders Bruhn & Odd Lindberg (2008). Säkerhet eller rehabilitering? Om subkulturell differentiering bland kriminalvårdare. *Arbetsmarknad & Arbetsliv* [online]. 14: 3 [Citerat 12.3.2015], 45–62. Tillgänglig: <http://www.divaportal.org/smash/get/diva2:300132/FULLTEXT01.pdf>
- Nylén, Jonas (2014). *Vasas befolkningsprognos 2030 enligt åldersgrupp till år 2025* [online]. [Citerat 24.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.vaasa.fi/Link.aspx?id=1246416>
- Oikeusministeriö (2009). *Valtioneuvoston kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2009*. Oikeusministeriön julkaisuja.
- Oikeusministeriö (2012). *Yhdistymissopimus osana kielellisten perusoikeuksien turvaamisjärjestelmää kuntaliitoksissa*. Selvityksiä ja ohjeita 28/2012.
- Pilke, Nina (2013). Fackspecifik tvåspråkighet i en serviceorganisation i ljuset av strategiska mål. I: Bihl, Björn & Peter Andersson & Lena Lötmarker (red.). *Svenskans beskrivning 32*. Karlstad: Universitetstryckeriet. 256–265.
- Pilke, Nina & Tony Nyström (2015). *Samordning genom terminologisk planering? Termerna modersmål och eget språk i lagstiftningen i Finland och i Sverige*. Nordterm. TNC. (Under utgivning)
- Pirttilä-Backman, Anna-Maija & Klaus Helkama (2011). Serge Moscovici. Sosiaaliset representaatiot. I: Hänninen, Vilma & Jukka Partanen & Oili-Helena Ylijoki (red.). *Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä*. Jyväskylä: Gummerus.
- Psykologiguiden (2014). *Likertskala* [online]. [Citerat 22.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.psykologiguiden.se/www/pages/?Lookup=Likertskala>
- Psykologiguiden (2015). *Attityd* [online]. [Citerat 05.03.2015]. Tillgänglig: <http://www.psykologiguiden.se/www/pages/?Lookup=attityd>
- Reuter, Mikael (2006). *Tvåspråkighet i Kanada* [online]. [Citerat 27.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.kotus.fi/?l=sv&s=1732>
- Tamm, Maare (1983). *Socialpsykologi inom sjukvården*. Göteborg: Esselte Studium AB.
- Tuomi, Jouni & Anneli Sarajärvi (2006). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Språklag 6.6.2003/423

Statsrådets kansli (2012). *Nationalspråkstrategi*. Statsrådets kanslis publikationsserie 4/2012 [online]. [Citerat 08.03.2015]. Tillgänglig: http://vnk.fi/documents/10616/622970/J0412_Kansalliskielistrategia.pdf/d45d6559-81fd-4f6f-b2f1-3e259621603c?version=1.0

Strömman, Solveig (1995). *Två språk på arbetsplatsen: status och förändring*. Acta Wasaensia No 44. Språkvetenskap 7. Vasa: Universitas Wasaensis.

Styf, Maaret (2000). *Viestinnän kehittäminen kaksikielisessä sairaalassa: esimerkkitaipauksena Vaasan keskussairaala*. Vasa: Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja 54.

Vasa centralsjukhus (2011). *Patienter ger vården högt betyg på VCS* [online]. [Citerat 27.10.2014]. Tillgänglig: http://www.vaasankeskussairaala.fi/webroot/1013451/alasivu_alue1_listaus.aspx?id=1220978

Vasa centralsjukhus (2013). *Allmän information* [online]. [Citerat 23.10.2014]. Tillgänglig: http://www.vaasankeskussairaala.fi/Pa_Svenska/Vasa_sjukvardsdistrikt/Allmant

Vasa centralsjukhus (2014a). *Allmänna broschyr* [online]. [Citerat 23.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.vaasankeskussairaala.fi/Link.aspx?id=1224515>

Vasa centralsjukhus (2014b). *Språkprogram* [online]. [Citerat 22.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.vaasankeskussairaala.fi/Link.aspx?id=1255496>

Vasa sjukvårdsdistrikt (2013). *Utvärderingsberättelse 2013* [online]. [Citerat 25.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.vaasankeskussairaala.fi/Link.aspx?id=1256369>

Vasa sjukvårdsdistrikt (2014a). *Vasa sjukvårdsdistrikts förvaltningsstadga* [online]. [Citerat 27.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.vaasankeskussairaala.fi/Link.aspx?id=1258834>

Vasa sjukvårdsdistrikt (2014b). *Verksamhets- och ekonomiplan 2014–2017* [online]. [Citerat 25.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.vaasankeskussairaala.fi/Link.aspx?id=1253054>

Vasa stad (2013). *Allmän broschyr om Vasa* [online]. [Citerat 24.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.vaasa.fi/Link.aspx?id=1242703>

Vasa stad (2014). *Allmän information om Vasa* [online]. [Citerat 24.10.2014]. Tillgänglig: http://www.vaasa.fi/Pa_svenska/Forsta_sidan/Information_om_Vas

a

- Vasa universitet (2012). *Ammatillinen kaksikielisyys sosiaali- ja terveysalan palveluorganisaatiossa (AMKA)* [online]. [Citerat 18.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.uva.fi/fi/research/groups/management/bilingo/projects/amka/>
- Vasa universitet (2014a). *Forskningsprogram* [online]. [Citerat 19.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.uva.fi/sv/research/groups/management/bilingo/programme/>
- Vasa universitet (2014b). *Tutkimusohjelma* [online]. [Citerat 19.10.2014]. Tillgänglig: <http://www.uva.fi/fi/research/groups/management/bilingo/programme/>
- Viitala, Riitta & Maria Järnlström (red.) (2014). *Henkilöstöjohtaminen uuden edessä. Henkilöstöbarometrin nostamat kehityshaasteet* [online]. Vaasan yliopiston julkaisuja [Citerat 8.3.2015]. Tillgänglig: http://www.google.fi/url?url=http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-537-4.pdf&rct=j&q=&esrc=s&sa=U&ei=CXv8VOL_GqH4yQO8iYKwDg&ved=0CBIQFjAA&usg=AFQjCNF02NZSFij9NutrFX3d20viY1ORzQ
- Välimaa, Jari-Pekka (2013). *Tolkning i en tvåspråkig serviceorganisation inom vårdbranschen – praxis och utmaningar ur personalens synvinkel* [online]. Avhandling pro gradu i svenska språket [Citerat 19.10.2014]. Tillgänglig: http://www.tritonia.fi/pages/gradu_getfile.php? Id=5586
- Wallin, Anton (2013). *Social representation och språk i dokumentär media* [online]. Examensarbete inom huvudområdet medier, estetik och berättande [Citerat 5.1.2015]. Tillgänglig: <http://www.divaportal.org/smash/get/diva2:644098/FULLTEXT01.pdf>
- Wirdeñäs, Karolina (2007). *Samtal och samtalsforskning*. I: Sundgren, Eva (red.). *Sociolingvistik*. 1: a upplagan. Stockholm: Liber AB.
- Yle.fi (2015). *Umeå tar emot patienter från Österbotten* [online]. [Citerat 15.4.2015]. Tillgänglig: <http://svenska.yle.fi/artikel/2015/04/08/umea-tar-emot-patienter-fran-osterbotten>

Bilaga 1. Tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus (modersmål)

Påstående	Finska			Svenska		
	1-2	0, 3	4-5	1-2	0, 3	4-5
Struktur						
Är en rikedom	10 %	16 %	74 %	0 %	2 %	97 %
Är klart för personalen	15 %	18 %	67 %	21 %	22 %	57 %
Är naturligt	5 %	8 %	87 %	7 %	6 %	87 %
Är tidskrävande	30 %	17 %	53 %	54 %	18 %	29 %
Process						
Belastar personalen	18 %	17 %	66 %	43 %	29 %	28 %
Eftersträvas att alltid garanteras ur kundperspektivet	6 %	11 %	83 %	7 %	7 %	85 %
Följer vedertagna principer	4 %	28 %	68 %	9 %	39 %	52 %
Kräver satsningar	4 %	9 %	87 %	5 %	16 %	79 %
Skiljer oss positivt från andra sjukhus	19 %	21 %	61 %	1 %	12 %	86 %

kan inte säga (0), helt av annan åsikt (1), delvis av annan åsikt (2), varken av samma eller av annan åsikt (3), delvis av samma åsikt (4), helt av samma åsikt (5)

Bilaga 2. Tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus (arbetsår)

Påstående	Under 5 år			5–16 år			Över 16 år		
	1–2	0, 3	4–5	1–2	0, 3	4–5	1–2	0, 3	4–5
Struktur									
Är en rikedom	6 %	8 %	86 %	8 %	8 %	84 %	3 %	8 %	89 %
Är klart för personalen	20 %	23 %	57 %	18 %	6 %	76 %	16 %	20 %	64 %
Är naturligt	8 %	6 %	86 %	6 %	2 %	91 %	5 %	8 %	87 %
Är tidskrävande	42 %	20 %	38 %	43 %	7 %	50 %	41 %	17 %	42 %
Process									
Belastar personalen	37 %	20 %	43 %	34 %	9 %	57 %	26 %	22 %	52 %
Eftersträvas att alltid garanteras ur kundperspektivet	8 %	13 %	80 %	7 %	3 %	91 %	5 %	9 %	86 %
Följer vedertagna principer	4 %	40 %	55 %	6 %	17 %	77 %	10 %	31 %	60 %
Kräver satsningar	6 %	16 %	78 %	4 %	3 %	92 %	3 %	13 %	83 %
Skiljer oss positivt från andra sjukhus	11 %	17 %	72 %	13 %	10 %	76 %	8 %	15 %	77 %

kan inte säga (0), helt av annan åsikt (1), delvis av annan åsikt (2), varken av samma eller av annan åsikt (3), delvis av samma åsikt (4), helt av samma åsikt (5)

Bilaga 3. Tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus (personalgrupp)

	Förv. (%)			L (%)			VP (%)			Unders. (%)			Förs. (%)		
	-	0	+	-	0	+	-	0	+	-	0	+	-	0	+
Påstående															
Struktur															
Är en rikedom	2	12	86	4	16	80	3	15	82	6	3	91	2	12	86
Är klart för personalen	8	15	76	12	12	76	13	13	74	11	26	63	19	19	63
Är naturligt	2	3	95	4	6	90	3	5	92	6	3	91	5	16	79
Är tidskrävande	42	15	42	25	22	53	28	23	49	40	17	43	43	24	33
Process															
Belastar personalen	34	25	41	29	20	51	30	25	46	17	23	60	37	30	33
Eftersträvas att alltid garanteras ur kundperspektivet	0	3	97	4	22	75	3	18	79	3	3	94	14	16	70
Följer vedertagna principer	5	25	69	4	36	60	5	33	62	6	29	66	5	37	58
Kräver satsningar	7	7	86	2	14	84	2	13	85	6	15	79	2	21	76
Skiljer oss positivt från andra sjukhus	3	14	83	8	25	67	7	23	70	9	14	77	2	21	77

kan inte säga (0), helt av annan åsikt (1), delvis av annan åsikt (2), varken av samma eller av annan åsikt (3), delvis av samma åsikt (4), helt av samma åsikt (5)

1-2 (-)

0, 3 (0)

4-5 (+)

Bilaga 4. Diskussion om *Språkprogrammets* strategiska mål (modersmål)

Påstående	Finska			Svenska		
	1–2	0, 3	4–5	1–2	0, 3	4–5
Process						
Begripligt	25 %	42 %	33 %	25 %	48 %	27 %
Dåligt	37 %	40 %	23 %	34 %	43 %	22 %
Klart	27 %	43 %	30 %	25 %	49 %	27 %
Trovärdigt	23 %	52 %	25 %	21 %	57 %	23 %
Öppet	26 %	42 %	32 %	22 %	46 %	33 %
Struktur						
I god tid	25 %	46 %	29 %	27 %	53 %	19 %
Jämlikt	28 %	50 %	22 %	23 %	57 %	21 %
Regelbundet	32 %	52 %	16 %	35 %	47 %	18 %
Tillräckligt	30 %	43 %	27 %	30 %	44 %	26 %

kan inte säga (0), helt av annan åsikt (1), delvis av annan åsikt (2), varken av samma eller av annan åsikt (3), delvis av samma åsikt (4), helt av samma åsikt (5)

Bilaga 5. Diskussion om *Språkprogrammets* strategiska mål (arbetsår)

	Under 5 år			5–16 år			Över 16 år		
	1–2	0, 3	4–5	1–2	0, 3	4–5	1–2	0, 3	4–5
Påstående									
Process									
Begripligt	23 %	54 %	24 %	34 %	31 %	35 %	23 %	39 %	37 %
Dåligt	28 %	48 %	24 %	47 %	31 %	22 %	37 %	37 %	25 %
Klart	26 %	51 %	23 %	33 %	35 %	33 %	24 %	39 %	37 %
Trovärdigt	19 %	61 %	20 %	29 %	40 %	31 %	23 %	50 %	27 %
Öppet	27 %	48 %	26 %	27 %	35 %	38 %	24 %	37 %	39 %
Struktur									
I god tid	25 %	57 %	18 %	34 %	38 %	28 %	27 %	41 %	33 %
Jämlikt	23 %	64 %	13 %	32 %	39 %	29 %	26 %	47 %	27 %
Regelbundet	30 %	56 %	13 %	42 %	38 %	19 %	33 %	46 %	21 %
Tillräckligt	33 %	45 %	22 %	37 %	37 %	27 %	28 %	37 %	35 %

kan inte säga (0), helt av annan åsikt (1), delvis av annan åsikt (2), varken av samma eller av annan åsikt (3), delvis av samma åsikt (4), helt av samma åsikt (5)

Bilaga 6. Diskussion om *Språkprogrammets* strategiska mål (personalgrupp)

	Förv. (%)			L (%)			VP (%)			Unders. (%)			Förs. (%)		
Påstående	-	0	+	-	0	+	-	0	+	-	0	+	-	0	+
Process															
Begripligt	21	45	34	14	47	39	15	45	40	29	29	41	14	43	43
Dåligt	37	44	19	40	50	10	42	47	12	36	48	15	43	38	19
Klart	26	48	26	14	53	33	17	50	33	21	36	42	14	43	43
Trovärdigt	18	49	33	16	60	24	15	56	29	15	50	35	12	59	29
Öppet	18	47	35	12	49	39	12	50	38	15	44	41	17	36	48
Struktur															
I god tid	21	47	32	12	52	36	14	49	37	26	44	29	21	40	38
Jämlikt	23	49	28	12	61	27	13	58	28	15	53	32	19	55	26
Regelbundet	35	44	21	20	63	18	20	59	20	38	41	21	24	62	14
Tillräckligt	37	44	19	18	49	33	22	48	30	29	35	35	19	45	36

kan inte säga (0), helt av annan åsikt (1), delvis av annan åsikt (2), varken av samma eller av annan åsikt (3), delvis av samma åsikt (4), helt av samma åsikt (5)

1-2 (-)

0, 3 (0)

4-5 (+)

Bilaga 7. Ansvar för tvåspråkigheten (modersmål)

Påstående	Finska				Svenska			
	0	1	2	3	0	1	2	3
Process								
Kunder	17 %	11 %	19 %	53 %	15 %	20 %	26 %	40 %
Läkare	19 %	21 %	29 %	30 %	15 %	13 %	25 %	48 %
Undersökningspersonalen	35 %	17 %	25 %	23 %	19 %	10 %	25 %	47 %
Vårdpersonalen	15 %	4 %	20 %	61 %	8 %	5 %	17 %	71 %
Struktur								
Försörjningspersonalen	33 %	30 %	30 %	6 %	24 %	21 %	31 %	23 %
Förvaltningspersonalen	24 %	11 %	35 %	30 %	22 %	10 %	34 %	33 %
Sjukvårdsdistriktets direktör	26 %	10 %	31 %	33 %	19 %	7 %	26 %	47 %
Social- och hälsovårdsministeriet	52 %	26 %	18 %	4 %	38 %	25 %	21 %	16 %
Språkläraren	28 %	21 %	32 %	19 %	26 %	24 %	37 %	13 %
Någon annan, vem?	91 %	3 %	2 %	4 %	88 %	2 %	5 %	4 %

kan inte säga (0), litet (1), i någon mån (2), mycket (3)

Bilaga 8. Ansvar för tvåspråkigheten (arbetsår)

	Under 5 år (%)				5–16 år (%)				Över 16 år (%)			
	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
Påstående												
Process												
Kunder	18	13	22	47	14	12	24	50	17	20	20	44
Läkare	18	14	31	36	15	20	24	41	18	17	28	37
Undersökningspersonalen	36	11	26	27	25	16	25	34	23	15	24	38
Vårdpersonalen	15	3	23	60	9	7	14	70	12	3	20	65
Struktur												
Försörjningspersonalen	39	19	29	12	27	26	35	12	22	32	28	18
Förvaltningspersonalen	28	9	40	23	21	10	31	38	20	13	34	33
Sjukvårdsdistriktets direktör	35	9	25	31	21	7	31	41	17	9	30	44
Social- och hälsovårdsministeriet	53	19	21	7	47	25	20	7	39	31	17	14
Språkläraren	30	17	34	19	24	24	40	13	28	26	29	18
Någon annan, vem?	97	0	1	2	91	4	4	2	82	4	6	8

kan inte säga (0), litet (1), i någon mån (2), mycket (3)

Bilaga 9. Ansvar för tvåspråkigheten (personalgrupp)

Påstående	Förv. (%)				L (%)				VP (%)			
	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3
Process												
Kunder	17	19	24	41	14	14	27	45	12	12	30	46
Läkare	14	17	29	41	12	4	29	55	10	3	30	57
Undersökningspersonalen	21	21	28	31	33	16	27	24	30	14	26	30
Vårdpersonalen	10	3	32	55	14	2	20	65	11	2	26	66
Struktur												
Försörjningspersonalen	17	32	32	19	33	18	37	12	30	16	37	18
Förvaltningspersonalen	10	5	44	41	24	12	37	27	20	10	40	30
Sjukvårdsdistriktets direktör	16	3	34	47	27	10	29	33	23	8	30	38
Social- och hälsovårdsministeriet	36	37	24	3	46	38	12	4	44	37	13	6
Språkläraren	14	19	48	19	24	27	33	16	21	25	39	16
Någon annan, vem?	86	0	8	5	93	3	3	0	88	3	6	3

kan inte säga (0), litet (1), i någon mån (2), mycket (3)

Påstående	Unders. (%)				För. (%)			
	0	1	2	3	0	1	2	3
Process								
Kunder	16	9	22	53	20	25	15	40
Läkare	16	6	28	50	27	20	34	20
Undersökningspersonalen	9	6	19	66	29	10	37	24
Vårdpersonalen	9	3	19	69	23	10	28	40
Struktur								
Försörjningspersonalen	31	19	41	9	10	26	30	26
Förvaltningspersonalen	29	10	35	26	20	5	43	33
Sjukvårdsdistriktets direktör	25	6	28	41	24	0	22	54
Social- och hälsovårdsministeriet	53	13	16	19	54	22	17	7
Språkläraren	33	9	39	18	19	19	33	29
Någon annan, vem?	90	0	5	5	79	9	0	12

Bilaga 10. Informationsförmedlingen på finska och på svenska (modersmål)

Påstående	Finska			Svenska		
	1-2	0, 3	4-5	1-2	0, 3	4-5
Process						
I beslut	13 %	17 %	70 %	11 %	21 %	69 %
I extern information	4 %	15 %	81 %	5 %	23 %	72 %
I intern information	12 %	14 %	75 %	12 %	16 %	72 %
I kundservice	5 %	10 %	84 %	4 %	6 %	90 %
På möten	17 %	28 %	56 %	23 %	23 %	54 %
Struktur						
I anvisningar och bestämmelser	7 %	9 %	84 %	9 %	11 %	80 %
I blanketter	4 %	5 %	91 %	4 %	9 %	88 %
I publikationer	4 %	4 %	92 %	3 %	6 %	91 %
I sjukjournaler	21 %	30 %	49 %	34 %	39 %	27 %
På nätsidor	2 %	5 %	93 %	2 %	5 %	93 %
På skyltar	3 %	4 %	93 %	0 %	2 %	97 %
På vägvisare	4 %	5 %	91 %	1 %	4 %	94 %

kan inte säga (0), dåligt (1), ganska dåligt (2), varken bra eller dåligt (3), ganska bra (4), bra (5)

Bilaga 11. Informationsförmedlingen på finska och på svenska (arbetsår)

	Under 5 år			5–16 år			Över 16 år		
Påstående	1–2	0, 3	4–5	1–2	0, 3	4–5	1–2	0, 3	4–5
Process									
I beslut	10 %	21 %	69 %	15 %	9 %	76 %	12 %	15 %	73 %
I extern information	2 %	21 %	77 %	6 %	6 %	88 %	5 %	20 %	74 %
I intern information	9 %	11 %	80 %	17 %	6 %	77 %	10 %	17 %	73 %
I kundservice	3 %	11 %	85 %	4 %	3 %	93 %	5 %	10 %	85 %
På möten	20 %	27 %	52 %	22 %	17 %	61 %	19 %	21 %	60 %
Struktur									
I anvisningar och bestämmelser	9 %	6 %	85 %	8 %	3 %	88 %	7 %	12 %	81 %
I blanketter	5 %	5 %	90 %	3 %	1 %	96 %	4 %	10 %	86 %
I publikationer	3 %	5 %	92 %	3 %	0 %	97 %	5 %	7 %	87 %
I sjukjournaler	24 %	36 %	41 %	32 %	20 %	47 %	29 %	33 %	38 %
På nätsidor	2 %	3 %	94 %	4 %	1 %	96 %	1 %	8 %	91 %
På skyltar	2 %	2 %	96 %	1 %	2 %	97 %	2 %	5 %	93 %
På vägvisare	4 %	6 %	90 %	1 %	2 %	96 %	2 %	5 %	93 %

kan inte säga (0), dåligt (1), ganska dåligt (2), varken bra eller dåligt (3), ganska bra (4), bra (5)

Bilaga 12. Informationsförmedlingen på finska och på svenska (personalgrupp)

	Förv. (%)			L (%)			VP (%)			Unders. (%)			Förs. (%)		
	-	0	+	-	0	+	-	0	+	-	0	+	-	0	+
Påstående															
Process															
I beslut	8	10	82	0	20	80	2	18	80	6	26	68	5	21	74
I extern information	2	10	88	0	18	82	0	16	84	3	18	79	10	29	62
I intern information	10	7	83	4	14	82	5	11	84	6	12	82	10	12	79
I kundservice	2	3	95	2	8	90	2	7	92	3	6	91	7	9	84
På möten	12	17	71	6	25	69	7	25	69	15	12	74	14	26	60
Struktur															
I anvisningar och bestämmelser	3	8	88	0	12	88	0	13	87	6	9	85	8	10	83
I blanketter	2	5	93	4	4	92	3	5	92	0	6	94	2	12	85
I publikationer	2	2	97	0	6	94	0	5	95	0	0	100	2	12	86
I sjukjournaler	17	40	43	8	33	59	10	37	53	26	38	35	12	54	34
På nätsidor	2	3	95	0	8	92	0	8	92	0	3	97	0	12	88
På skyltar	2	2	97	2	6	92	2	5	93	3	3	94	2	7	90
På vägvisare	2	2	97	2	8	90	2	7	92	3	9	88	2	7	90

kan inte säga (0), dåligt (1), ganska dåligt (2), varken bra eller dåligt (3), ganska bra (4), bra (5)

1–2 (-)
0, 3 (0)
4–5 (+)

Bilaga 13. Fackspecifik tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus (modersmål)

Påstående	Finska			Svenska		
	1–2	0, 3	4–5	1–2	0, 3	4–5
Process						
Arbetsrotation i samarbete med andra sjukvårdsdistrikt i närheten	43 %	50 %	7 %	27 %	63 %	10 %
Arbetstagaren får mera lön om hen behärskar både fi och sve	14 %	15 %	71 %	6 %	8 %	87 %
Personalen deltar i sjukhusets språkkurser under arbetstid	7 %	28 %	65 %	11 %	27 %	61 %
Personalen uppmuntras att delta i sjukhusets språkkurser	17 %	26 %	57 %	10 %	26 %	64 %
Språkkunskaper bedöms med hjälp av test	36 %	36 %	28 %	13 %	47 %	40 %
Struktur						
Avancemangsmöjligheterna är bättre om man behärskar både fi och sve	11 %	25 %	65 %	15 %	30 %	55 %
Behärskande av fi och sve är en merit vid rekrytering	8 %	9 %	83 %	4 %	7 %	89 %
Behärskande av flera språk uppskattas	17 %	22 %	60 %	8 %	16 %	76 %
Kundtillfredsställelse uppföljs	5 %	28 %	67 %	5 %	32 %	63 %
På något annat sätt, hur?	4 %	95 %	1 %	4 %	96 %	1 %

kan inte säga (0), helt av annan åsikt (1), delvis av annan åsikt (2), varken av samma eller av annan åsikt (3), delvis av samma åsikt (4), helt av samma åsikt (5)

Bilaga 14. Fackspecifik tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus (arbetsår)

Påstående	Under 5 år			5–16 år			Över 16 år		
	1–2	0, 3	4–5	1–2	0, 3	4–5	1–2	0, 3	4–5
Process									
Arbetsrotation i samarbete med andra sjukvårdsdistrikt i närheten	25 %	65 %	10 %	43 %	47 %	10 %	39 %	53 %	8 %
Arbetstagaren får mera lön om hen behärskar både fi och sve	5 %	11 %	84 %	11 %	6 %	82 %	13 %	11 %	76 %
Personalen deltar i sjukhusets språkkurser under arbetstid	10 %	31 %	60 %	7 %	25 %	68 %	11 %	21 %	68 %
Personalen uppmuntras att delta i sjukhusets språkkurser	17 %	26 %	57 %	12 %	22 %	66 %	14 %	19 %	68 %
Språkkunskaper bedöms med hjälp av test	19 %	49 %	32 %	34 %	29 %	37 %	26 %	38 %	36 %
Struktur									
Avancemangsmöjligheterna är bättre om man behärskar både fi och sve	8 %	28 %	64 %	16 %	13 %	71 %	15 %	31 %	53 %
Behärskande av fi och sve är en merit vid rekrytering	5 %	10 %	84 %	6 %	4 %	90 %	7 %	9 %	84 %
Behärskande av flera språk uppskattas	10 %	17 %	73 %	16 %	13 %	72 %	14 %	19 %	68 %
Kundtillfredsställelse uppföljs	4 %	39 %	57 %	6 %	23 %	71 %	4 %	24 %	71 %
På något annat sätt, hur?	3 %	96 %	1 %	4 %	95 %	1 %	5 %	95 %	1 %

kan inte säga (0), helt av annan åsikt (1), delvis av annan åsikt (2), varken av samma eller av annan åsikt (3), delvis av samma åsikt (4), helt av samma åsikt (5)

Bilaga 15. Fackspecifik tvåspråkighet på Vasa centralsjukhus (personalgrupp)

Påstående	Förv. (%)			L (%)			VP (%)		
	-	0	+	-	0	+	-	0	+
Process									
Arbetsrotation i samarbete med andra sjukvårdsdistrikt i närheten	45	50	55	27	69	4	34	61	5
Arbetstagaren får mera lön om hen behärskar både fi och sve	5	10	85	16	16	69	13	13	74
Personalen deltar i sjukhusets språkkurser under arbetstid	3	25	72	10	22	69	10	19	71
Personalen uppmuntras att delta i sjukhusets språkkurser	12	22	66	16	22	63	15	21	64
Språkkunskaper bedöms med hjälp av test	25	43	32	25	59	16	23	52	25
Struktur									
Avancemangsmöjligheterna är bättre om man behärskar både fi och sve	8	20	71	22	41	37	22	37	42
Behärskande av fi och sve är en merit vid rekrytering	2	5	93	12	14	74	10	13	77
Behärskande av flera språk uppskattas	7	18	75	18	29	53	16	28	56
Kundtillfredsställelse uppföljs	7	31	63	4	43	53	3	39	58
På något annat sätt, hur?	0	100	0	4	96	0	4	96	0

Påstående	Unders. (%)			Förs. (%)		
	-	0	+	-	0	+
Process						
Arbetsrotation i samarbete med andra sjukvårdsdistrikt i närheten	29	62	9	21	56	23
Arbetstagaren får mera lön om hen behärskar både fi och sve	6	17	77	2	17	80
Personalen deltar i sjukhusets språkkurser under arbetstid	0	26	74	10	22	68
Personalen uppmuntras att delta i sjukhusets språkkurser	6	24	71	7	29	63
Språkkunskaper bedöms med hjälp av test	15	62	24	22	22	56
Struktur						
Avancemangsmöjligheterna är bättre om man behärskar både fi och sve	14	31	54	7	27	66
Behärskande av fi och sve är en merit vid rekrytering	3	12	85	7	10	83
Behärskande av flera språk uppskattas	0	26	74	10	18	73
Kundtillfredsställelse uppföljs	3	43	54	5	34	61
På något annat sätt, hur?	0	100	0	6	94	0

kan inte säga (0), helt av annan åsikt (1), delvis av annan åsikt (2), varken av samma eller av annan åsikt (3), delvis av samma åsikt (4), helt av samma åsikt (5)

1–2 (-)

0, 3 (0)

4–5 (+)