



# Nationalspråksnämndens årsberättelse 2023

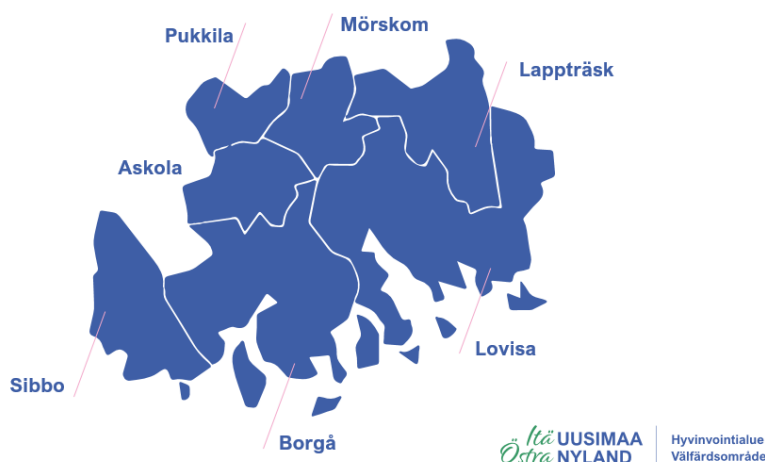
Nationalspråksnämnden 5.3.2024 § 8

# Innehåll

Nationalspråksnämndens årsberättelse 2023.....	1
Inledning.....	2
1 Behovet av svensk service.....	5
1.1 Östra Nylands åldersstruktur och servicebehov.....	5
2 Tillgången på service på minoritetsspråket samt tjänsternas kvalitet.....	6
2.1 Personaltillgången.....	6
2.2 Fysiska tjänster .....	8
2.3 Digitala tjänster .....	9
2.4 Telefontjänster .....	10
2.5 Kommunikation, förvaltning och respons.....	10
3 Uppföljning och åtgärdsförslag.....	12
Källor.....	14

# Inledning

Det finns 21 välfärdsområden i Finland. Östra Nylands välfärdsområde är ett av de sju tvåspråkiga välfärdsområdena. Östra Nylands välfärdsområde består av sju kommuner (Askola, Borgå, Pukkila, Lapträsk, Lovisa, Mörskom och Sibbo) och är starkt tvåspråkigt då nästan 30 % av invånarna har svenska som modersmål. Östra Nylands välfärdsområde har efter Österbottens välfärdsområde den näst största andelen personer med svenska som modersmål av alla välfärdsområden i landet. Social- och hälsovården ska inom ett tvåspråkigt välfärdsområde ordnas på svenska och finska så att klienten får dessa tjänster på sitt modersmål, det vill säga på svenska eller finska.



Enligt visionen som ingår i strategin för Östra Nylands välfärdsområde 2022–2026 ska kunderna bli betjänade på finska och svenska. En av de värderingar som ingår i strategin är jämlikhet och den förverkligas enligt strategin till exempel så att servicen tryggas på både finska och svenska.

Enligt den första utvecklingsspetsen i Östra Nylands välfärdsområdes servicestrategi 2023–2026 står kunden i centrum för servicen. Ett undermål till den här utvecklingsspetsen är att användningen av klarspråk säkerställs i alla tjänster, på alla servicenivåer och på båda modersmålen för att garantera kundnöjdheten. Bland riktlinjer och principerna för ordnandet av service framhålls att välfärdsområdets tjänster ska vara språkligt tillgängliga samt tydliga och lätta att förstå. Dessutom prioriterar vi i enlighet med servicestrategin tvåspråkighet i våra tjänster.

## **Tvåspråkighetsprogrammet**

Välfärdsområdesfullmäktige godkände 17.10.2023 tvåspråkighetsprogrammet för Östra Nylands välfärdsområde. Med tanke på tillgodoseendet av rättigheterna för en klient inom social- och hälsovården har språket stor betydelse. Rätten och möjligheten att använda det

egna språket är en förutsättning för att kundens rättigheter ska kunna tillgodoses. Målet med språkprogrammet är att främja förverkligandet av välfärdsområdets värden. Programmet har två huvudsakliga målgrupper: välfärdsområdets kunder och personal. Östra Nylands räddningsverk har en egen språkplan, som är godkänd 15.6.2022, och som stöder välfärdsområdets tvåspråkighetsprogram.

Den vård och service som klienterna får sker på deras eget språk, varvid klient- och patientsäkerheten kan garanteras bättre. Möjligheten att använda det egna språket inverkar också på vårdens kvalitet och på hurdan erfarenhet klienten får av social- och hälsovårdsservicen.

Genom språkprogrammet informeras personalen om tvåspråkighetens betydelse för förverkligandet av en tjänst och dess kvalitet för klienten. Dessutom uppmuntras personalen att utveckla sina språkkunskaper genom möjligheten att delta i språkkurser på arbetstid och genom att på sikt ta i bruk ett språkbrukstillägg.

### **Nationalspråksnämnden och dess uppgifter**

Enligt 33 § i lagen om välfärdsområden (29.6.2021/611) finns en nationalspråksnämnd i tvåspråkiga välfärdsområden. Enligt välfärdsområdeslagen är nationalspråksnämndens uppgift att

- 1) utreda, bedöma och uttala sig om hur välfärdsområdesfullmäktiges beslut påverkar hur de språkliga rättigheterna tillgodoses i praktiken,
- 2) utreda, bedöma och fastställa vilka tjänster den språkliga minoriteten har behov av på sitt eget språk och följa tillgången på tjänsterna och deras kvalitet,
- 3) utifrån utredningarna, bedömningarna och uppföljningen lägga fram åtgärdsförslag för välfärdsområdesstyrelsen om hur de tjänster och servicekedjor som tillhandahålls på minoritetens språk ska utvecklas och om kraven på personalens språkkunskaper och utvecklingen av språkkunskaperna,
- 4) i tvåspråkiga välfärdsområden där svenska är minoritetsspråk, komma med förslag om innehållet i ett i 39 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård avsett avtal om samarbetet och arbetsfördelningen mellan tvåspråkiga välfärdsområden, lämna utlåtande om avtalet till välfärdsområdesfullmäktige samt följa fullgörandet av avtalet.

Nationalspråksnämnden ska dessutom årligen lämna välfärdsområdesstyrelsen en berättelse om hur tjänsterna på minoritetens språk har genomförts. Välfärdsområdesstyrelsen lämnar välfärdsområdesfullmäktige ett utlåtande om de åtgärder som nämndens berättelse ger anledning till.

Stommen för årsberättelsen för det första verksamhetsåret 2023 har under hösten 2023 diskuterats i de gemensamma nätverken för de tvåspråkiga välfärdsområdena, Helsingfors stad och HUS samt med THL. Målet har varit att skapa en stomme, som delvis bygger på samma information, för att på så sätt kunna göra jämförelser och uppföljning. Utöver det har varje organisation egna specifika frågor och mätare utgående från de egna behoven och möjligheten att få information inom den egna organisationen.

Det bör konstateras att det i årsberättelsen för år 2023 inte ännu kan finnas optimalt med data i och med olika klient- och patientdatasystem inom organisationen och andra mätare som inte ännu är tagna i bruk eller utvecklade enligt det behov som föreligger för att kunna utvärdera svenskspråkig service.

### **Nationalspråksnämndens verksamhet 2023**

Enligt förvaltningsstadgan för Östra Nylands välfärdsområde väljs nio ledamöter och deras personliga ersättare till nationalspråksnämnden. Till medlemmar i nämnden väljs personer som hör till den språkliga minoriteten i välfärdsområdet. Förvaltningsdirektören är föredragande i nationalspråksnämnden.

Nationalspråksnämndens sammansättning för mandatperioden 2022–2025 är följande:

Ordförande Tom Liljestrand SFP (Roger Wide SFP)

Vice ordförande Kjell Grönqvist SDP (Torbjörn Bergström SDP)

Sebastian Ekblom SFP (Göran Wallen SFP)

Fred Henriksson SFP (Tobias Liljeström SFP)

Petra Lind SFP (Gia Mellin-Kranck SFP)

Bodil Lund SFP (Sofia Antman SFP)

Jeanette Broman Saml.+KD (Mia Heijnsbroek-Wirén Saml.+KD)

Anders Sélen Gröna (Jens Hannuksela Gröna)

Jolanta Lundgren VF (Lotte Telakivi VF)

Marketta Mattila, välfärdsområdesstyrelsens representant

Nina Björkman-Nysten, representant för äldre rådet

Håkan Westerholm, representant för rådet för personer med funktionsnedsättning

Tristan Lindholm, representant för ungdomsfullmäktige

föredragande, förvaltningsdirektör Camilla Söderström

sekreterare, förvaltningsjurist Tomas Määttä t.o.m. 3.9.2023, förvaltningschef Lilian

Andergård-Stenström fr.o.m. 6.11.2023

Nationalspråksnämnden hade sju möten under år 2023 (19.1, 21.2, 23.3, 10.5, 15.8, 21.9, 7.11). Under mötena tog nationalspråksnämnden del av lägesrapporter om välfärdsområdets service för svenskspråkiga personer med funktionsnedsättning, välfärdsområdets kommunikation och verksamheten vid räddningsverket samt aktuella ärenden inom välfärdsområdets personalförvaltning. Nämnden gav under året sitt utlåtande om följande ärenden: organiseringsavtalet för HUS, Räddningsverket i Östra Nylands beslut om servicenivå, servicestrategin för välfärdsområdet och välfärdsområdets produktivetsprogram. Dessutom behandlade nationalspråksnämnden vid flera möten tvåspråkighetsprogrammet, som godkändes av välfärdsområdesfullmäktige 17.10.2023.

Nationalspråksnämndens ordförande har rätt att närvara och yttra sig i välfärdsområdesstyrelsen.

## Det interna nätverket för svenskspråkiga funktioner inom välfärdsområdet

Svenska Finlands folkting och Finlands Kommunförbund har rekommenderat att det vid välfärdsområdena bör inrättas en enhet med ansvar för den svenskspråkiga verksamheten. Nationalspråksnämnden föreslog på sitt möte 19.1.2023 att man inom välfärdsområdet grundar ett nätverk som följer upp och ansvarar för olika svenskspråkiga funktioner i välfärdsområdet. Välfärdsområdesdirektören utnämnde 22.2.2023 det interna nätverket för svenskspråkiga funktioner inom Östra Nylands välfärdsområde.

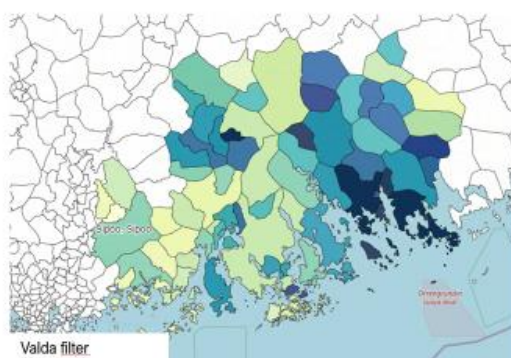
# 1 Behovet av svensk service

## 1.1 Östra Nylands åldersstruktur och servicebehov

Målet för välfärdsområdets servicestrategi för 2023–2026 är att garantera rättvisa, jämlika och behovenliga social- och hälsovårdstjänster för invånarna i Östra Nyland. Enligt servicestrategin uppskattas befolkningstillväxten i Östra Nyland vara måttlig under de kommande åren. Antalet personer över 75 år ökar med ca 5 % per år, vilket förändrar åldersstrukturen avsevärt före år 2030. Samtidigt beräknas antalet personer under 17 år minska med ca 2 % per år och antalet personer i arbetsför ålder minska måttligt. Regionens sammanlagda folkmängd beräknas öka, med tillväxten koncentrerad till Sibbo och Borgå. Nativitetsprognosen är sjunkande.

Östra Nylands utmaningar är typiska för de nya välfärdsområdena. Därtill måste man i planeringen av social- och hälsovårdstjänsterna i Östra Nyland beakta områdets särdrag (såsom välfärdsområdets storlek, Östra Nylands placering i Nylands område, där HUS-sammanslutningen ansvarar för att ordna den specialiserade sjukvården samt tvåspråkigheten).

### Prestation/invånare



Valda filter

• Prestation/invånare

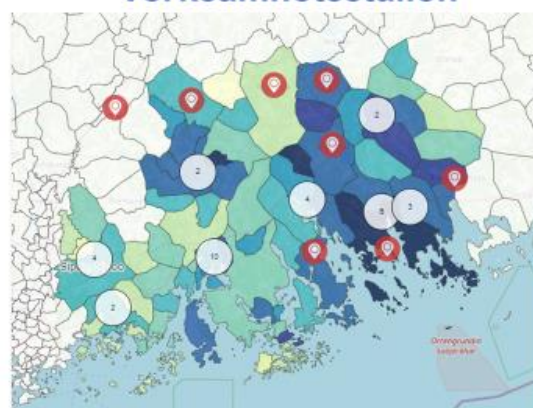
□	Alle 5 tai ei suoritettu
□	1,01 - 1,87
□	1,88 - 2,37
□	2,38 - 2,81
□	2,82 - 3,63
□	3,64 - 4,32
□	4,33 - 5,13
□	5,14 - 5,72
□	5,73 - 8,32
■	8,33

Valda filter: Prestation/invånare.

Prestation= vårdhändelse t.ex.vårdperioder, vårdbesök, konsultationer mm

Källa: Logex Gis karttjänst, data för 1-12/2023

### Verksamhetsställen



Ett verksamhetsställe

Flera verksamhetsställen

Källa: Logex Gis karttjänst, data för 1-12/2023

Itä UUSIMAA  
Östra NYLAND

Hyvinvointialue  
Välfärdsområde

Behovet av service på båda språken är stort i och med att ca 30 % av invånarna är svenskspråkiga. Vårdförbundet har en befolkningsmängd på 98 972, varav andelen svenskspråkiga är 28 % eller 27 734 personer. 6,7 % eller 6 654 personer har annat modersmål än svenska och finska.

Tvåspråkiga kommuner inom vårdförbundet	Invånare 31.12.2022	Andelen finskspråkiga	Andelen svenskspråkiga	Andel övriga
Sibbo	22 320	64,8 %	28,8 %	6,4 %
Borgå	51 232	63,9 %	28,2 %	7,9 %
Lovisa	14 568	55,6 %	39,4 %	4,9 %
Lapträsk	2 518	63,3 %	28,8 %	6,9 %
Mörskom	1 764	87,2 %	9,0 %	3,8 %
Askola	4 413	92,1 %	4,2 %	3,7 %
Pukkila	1 753	96,2 %	0,8 %	3,0 %

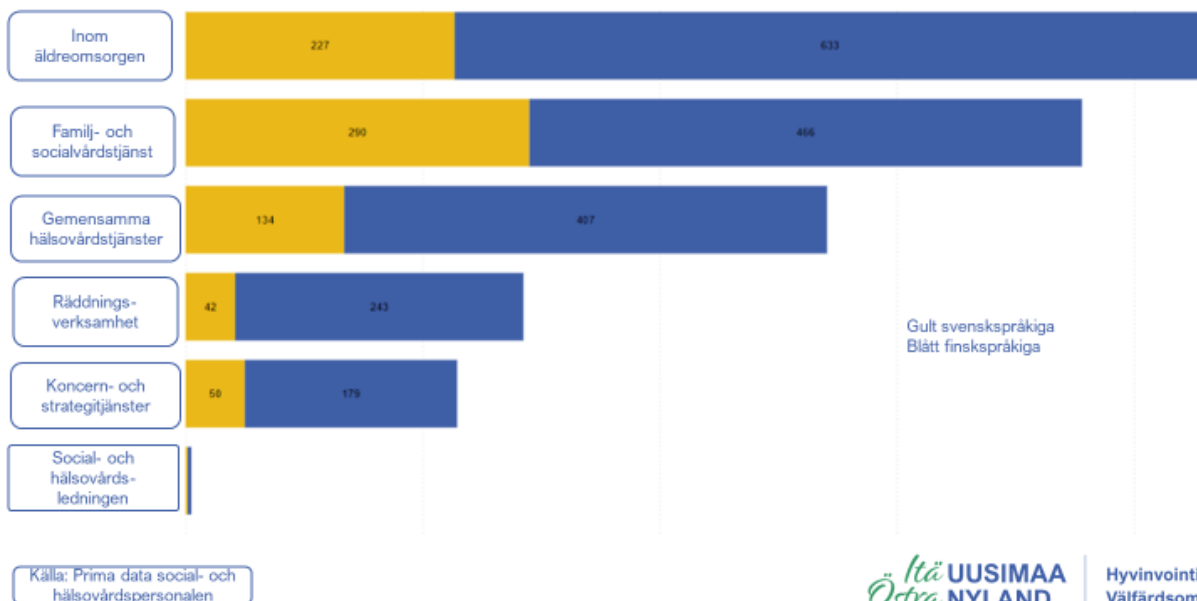
Källa: Tvåspråkiga kommuner och tvåspråkighet/Kommunförbundet (kommunforbundet.fi).

## 2 Tillgången på service på minoritetsspråket samt tjänsternas kvalitet

### 2.1 Personaltillgången

Enligt vårdförbundets förvaltningsstadga (72 §) är Östra Nylands vårdförbundsområde tvåspråkigt och i organiseringen av vårdförbundets förvaltning och verksamhet samt i dess information ska de finsk- och svenskspråkiga invånarnas och servicetagarnas språkliga rättigheter beaktas. Vårdförbundets service ska ordnas så att invånarna och servicetagarna kan få betjäning på sitt eget språk, finska eller svenska, inom vårdförbundets alla verksamhetsområden. Det ska säkerställas att de anställda har tillräckliga kunskaper i finska och svenska. I fråga om de språkkunskaper som krävs av tjänsteinnehavare och arbetstagare gäller vad som särskilt har föreskrivits eller beslutats. I 29 § i språklagen bestäms om utarbetandet av organens kallelser till sammanträde, föredragningslistor och protokoll på både finska och svenska. I 34 § i lagen om vårdförbundsområden bestäms om information på finska och svenska.

## Den språkliga fördelningen inom personalen enligt modersmål



### Språkambassadörer

Östra Nylands välfärdsområde tog vid årsskiftet 2023–2024 i bruk ett system med språkambassadörer. I varje enhet kan det finnas 1–2 språkambassadörer beroende på personalens antal, totalt drygt 20 personer (februari 2024). Språkambassadörerna bör behärska båda nationalspråken så att de genuint kan uppmuntra kollegerna att använda och synliggöra det andra inhemska språket. Uppdraget är frivilligt och sker naturligt i språkambassadörens vardag på arbetsplatsen. Målet är att främja användningen av både finska och svenska i vardagen och uppmuntra till att behärska språken. Chefen för enheten väljer språkambassadörerna för sin enhet.

Språkambassadörer får förutom uppgiftsrelaterad lön en extra ersättning på 50 euro per månad. Språk- eller språkbrukstillägg används tillsvidare inte inom välfärdsområdet i Östra Nyland. Enligt Kommunförbundets och arbetsgivarorganisationen KT för kommuner och välfärdsområden kan ett särskilt språktillägg som ingår i den ordinarie lönen betalas till en tjänsteinnehavare/arbetstagare om tjänsten kräver kunskap i det andra inhemska språket, samiska eller teckenspråk och om inte språkkunskapskravet har beaktats i den uppgiftsrelaterade lönen. Enligt tillämpningsanvisningen kan språkkunskapen som krävs för tjänsten beaktas i den uppgiftsrelaterade lönen och andra språkkunskaper i ett personligt tillägg, och då betalas inget särskilt språktillägg.

Välfärdsområdets lönesystem är utformat så att språkkunskapskravet fastställs när tjänsten eller befattningen inrättas. När en tjänst inrättas beslutar välfärdsområdesstyrelsen om den, och välfärdsområdesdirektören beslutar om att inrätta befattningar. Om språkkunskapskravet ingår i behörighetskravet beaktas det i den uppgiftsrelaterade lönen. Då betalas inget särskilt språktillägg enligt ovanstående anvisningar.



Östra Nylands välfärdsområde är starkt tvåspråkigt och språkkunskapskraven ingår som en väsentlig del av de allmänna behörighetskraven. Välfärdsområdet vill uppmuntra till aktiv användning av de båda inhemska språken i vardagen och har därför skapat ett nätverk av språkambassadörer vars syfte är att uppmuntra till spontan användning av våra nationalspråk inom enheterna.

### **Språktillägg i de tvåspråkiga välfärdsområdena**

FUUI-nätverket (forskning, utbildning, utveckling, innovation) för de tvåspråkiga välfärdsområdena har våren 2023 kartlagt storleken på språktilläggen i de sju tvåspråkiga välfärdsområdena, samt Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen. Språktillägg eller språkbrukstillägg är ett sätt att uppmuntra personal att använda både finska och svenska i kontakten med patienter.

Kriterierna för att betala ut tillägg är inte desamma överallt, men förenklat använder sig de flesta arbetsgivare av två kategorier: förmåga att kunna kommunicera grundläggande saker på det andra nationalspråket och förmåga att föra en flytande diskussion på bägge språken i kontakt med kunden.

Av de sju tvåspråkiga välfärdsområdena betalar fyra ett språktillägg. I Mellersta Österbottens välfärdsområde är språktillägget 15 eller 30 euro per månad. I Österbottens välfärdsområde är tillägget 40 respektive 50 euro, och i Egentliga Finland 25 euro. I Kymmenedalens välfärdsområde är tillägget 30 euro och 60 euro. I Helsingfors stad, som motsvarar ett eget vårdområde, är tillägget högst: 50 respektive 100 euro. I Helsingfors stad kan tillägget dessutom höjas med 50 procent om den anställda använder ytterligare språk i sitt arbete. HUS-sammanslutningen betalar ett språkbrukstillägg som är 20 euro respektive 40 euro.

Tre välfärdsområden betalar för tillfället inget språktillägg: Västra Nylands välfärdsområde, Vanda och Kervo välfärdsområde samt Östra Nylands välfärdsområde.

## **2.2 Fysiska tjänster**

### **Social- och hälsovård**

#### Familje- och socialtjänster

- Tjänster för barn, ungdomar och familjer
- Tjänster för personer med funktionsnedsättning
- Sociala tjänster för personer i arbetsför ålder
- Mentalvårds-, missbrukar och boendetjänster

#### Gemensamma hälsovårdstjänster (inkl. specialistsjukvård)

- Hälsostationstjänster
- Munhälsovård
- Hälsovårdscentralsjukhus
- Medicinsk rehabilitering

## Tjänster för äldre

- Tjänster för boende hemma
- Hemvårdstjänster
- Boendetjänster

## Räddningsverket

- Riskhantering
- Akutvård
- Räddningsverksamhet

Alla enheter på området är tvåspråkiga, även inom köptjänsterna krävs av personalen kunskande på båda språken.

## 2.3 Digitala tjänster

Välfärdsområdet erbjuder följande service digitalt:

- **HyVä digi**, som är Östra Nylands digitala hälsocentral, fungerar på både finska och svenska.
- **Chatbot** är en applikation som självständigt klarar av dialog och interaktion med användaren. På webbplatsen är chatbot-abonnemanget oftast i form av skriven text. Botarna betjänar besökarna på webbplatsen dygnet runt och fungerar på både finska och svenska.
- **Distansmottagning** är en mottagning på webben där vårdpersonal och patienten möts via en videoförbindelse. Den fungerar på både finska och svenska.
- **Omaolo.fi** är en elektronisk servicekanal för social- och hälsovården som bedömer klientens vårdbehov och hur brådskande det är. Blanketterna finns på både finska och svenska.
- **Terapinavigatorn** är en webbtjänst i vilken man anonymt kan fylla i en kartläggning om utmaningar med den mentala hälsan. Tjänsten fungerar på både finska och svenska.
- **Elektroniska blanketter** finns på både finska och svenska.
- **Hälsobyn** är en offentlig webbtjänst som utvecklats av de finländska universitetssjukhusen. Tjänsten fungerar på både finska och svenska.
- **Normaali.fi** och **Enjaksa.fi** är digitala webbsidor som erbjuder tjänster för unga och föräldrar som behöver stöd i vardagen. Största delen av materialet finns på både finska och svenska. Informationsvideor finns på finska med svensk text.

- **Familjestigen** är en webbkurs för att stärka föräldrarnas medkänsla med sig själv samt stöda en empatisk växelverkan i parförhållandet och familjen. Webbplatsen är finskspråkig men man kan anmäla sig till svenskspråkiga kurser.

## 2.4 Telefontjänster

### Telefonväxeln

Telia tillhandahåller telefonväxeltjänster på både finska och svenska. Språkval till telefonväxeln är beställd 2/2024 och tas i bruk så snart som möjligt. Svarstiden för telefonväxeln har angetts vara 10 sekunder.

### Återuppringningstjänst

Återuppringningstjänsten TeleQ används för olika tjänster inom välfärdsområdet såsom tidsbeställningar, rådgivningar, hjälpmedelscentralen, rehabilitering mm. Det finns möjlighet till språkval och samtalen fördelade sig enligt följande:

#### Borgå

Finskspråkiga samtal 59 236

Svenskspråkiga samtal 13 946

#### Sibbo

Finskspråkiga samtal 57 032

Svenskspråkiga samtal 15 831

#### Lovisa/Lappträsk

Finskspråkiga samtal 27 093

Svenskspråkiga samtal 8 820

## 2.5 Kommunikation, förvaltning och respons

### Välfärdsområdets kommunikation

Enligt 8 § i välfärdsområdets förvaltningsstadga leder välfärdsområdesstyrelsen välfärdsområdets kommunikation och informationen om välfärdsområdets verksamhet. Välfärdsområdesstyrelsen godkände 9.11.2023 kommunikationsprinciper och kommunikationsprogram för välfärdsområdet. Enligt kommunikationsprinciperna tryggas kommunikationstjänsterna på både inhemska språken och språklagen beaktas i all kommunikation.

Välfärdsområdets primära kommunikationskanal är det allmänna datanätet. Innehållet på webbtjänsten publiceras på både finska och svenska. De inlägg om välfärdsområdet som delas på sociala medier ska finnas på både finska och svenska. Videor är vanligen publicerade på finska med svensk textning. Både välfärdsområdets nyhetsbrev och invånartidningen HyVä info publiceras på både finska och svenska.

Inom välfärdsområdets kommunikationsenhet pågår ett projekt där målet är att omarbete serviceinnehållen på webbtjänsten så att de finns även på lättläst finska och svenska. Målet är att projektet slutförs under 2024. Målsättningen med projektet är att öka webbtjänstens tillgänglighet.

## **Tvåspråkigheten i förvaltningen**

Enligt 29 § i språklagen ska i tvåspråkiga välfärdsområden välfärdsområdesfullmäktiges och välfärdsområdesstyrelsens möteskallelser och protokoll skrivas på finska och svenska. Beslut om språket i möteskallelser och protokoll för andra organ i tvåspråkiga välfärdsområden fattas enligt språklagen av välfärdsområdet med beaktande av att de förtroendevaldas möjlighet att fullgöra sina uppgifter ska tryggas och välfärdsområdesinvånarnas behov av information tillgodoses.

Enligt Östra Nylands välfärdsområdes förvaltningsstadga upprättas välfärdsområdesfullmäktiges och välfärdsområdesstyrelsens möteskallelser, föredragningslistor, protokoll och bilagor på finska och svenska. Nämndernas möteskallelser, föredragningslistor och protokoll upprättas på finska och svenska.

I Östra Nylands välfärdsområde förverkligas tvåspråkigheten i förvaltningen således i högre utsträckning än det som språklagen förutsätter.

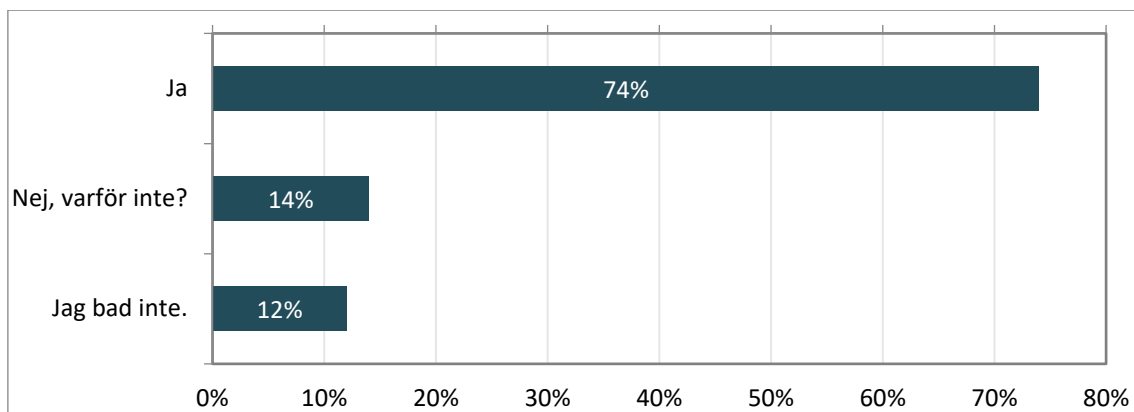
## **Respons**

Östra Nylands välfärdsområde utredde under januari 2024 genom en invånarenkät på webben hur invånarna tycker att servicen fungerar på svenska. Enkäten riktades till invånare som har använt sig av välfärdsområdets tjänster under år 2023 och som önskar eller har försökt få service på svenska. Enkäten besvarades av 40 personer.

På grund av det låga antalet enkätsvar kan vi inte dra långtgående slutsatser av enkätresultaten. På frågan "Försöker du i allmänhet få service på svenska?" svarade 37,5 % "Alltid", 47,5 % svarade "Oftast" och 15 % svarade "Ibland".

På frågan "Hur viktigt är det för dig att få service på svenska?" svarade de allra flesta att det är mycket viktigt (värde 4,5 på en skala 0-5). I de öppna svaren påtalades till exempel bristen på svenskspråkig service inom telefon tjänsterna och inom hälsovården (till exempel talade inte läkaren patientens modersmål). Den tvåspråkiga webbtjänsten och det tvåspråkiga informationsmaterialet fick positiv respons.

Välfärdsområdet tog 7.11.2023 i bruk en klientresponsblankett. Gällande påståendet "jag fick service på mitt eget modersmål" har man under november-januari fått 107 svar som fördelade sig enligt bilden här under. Merparten av respondenterna (74 %) svarade ja och 15 % svarade nej medan 12 % inte hade bett om service på det egna modersmålet. De som svarade nej uppgav som orsak till exempel att personalen inte kunde svenska eller att man inte hittade den service man letade efter.



### Social- och patientombudets årsredogörelse 2023

Social- och patientombudet har till uppgift att främja kundernas och patienternas rättigheter. Ombudet följer hur kundernas rättigheter och ställning utvecklas inom välfärdsområdet och avger årligen en redogörelse om det till välfärdsområdesstyrelsen. Under år 2023 kontaktades ombudet 278 gånger beträffande ärenden som hör till socialombudet och 238 gånger beträffande ärenden som hör till patientombudet. Under året betjänade social- och patientombudet 270 kunder och deras närstående.

Enligt social- och patientombudet förekom det få kontakter gällande språkproblem. Inom socialvården berörde en kontakt språkliga rättigheter och kontakten gällde hemvårdens personals kunskaper i svenska. Inom hälsovården förekom några kontakter som handlade om att läkaren inte talade svenska eller att det enbart fanns läkare som talade svenska eller engelska. Enbart en av de 114 anmärkningar som riktades till Östra Nylands välfärdsområde och som social- och patientombudet känner till gällde brist på svenskspråkig service.

## 3 Uppföljning och åtgärdsförslag

Nationalspråksnämnden lyfter fram följande åtgärdsförslag.

### Telefonväxeln

Nationalspråksnämnden har noterat att det förekommit respons om att telefonväxeln inte alltid kan betjäna på svenska. Nationalspråksnämnden yrkar på att saken åtgärdas så att service på svenska förverkligas. Ett sätt är att det skulle vara möjligt att välja språk då man ringer till växeln. Språkvalet beställdes i februari 2024. Nämnden följer upp ärendet och begär en utredning om telefonväxeln till kommande möten.

### Språkbrukstillägg

Nationalspråksnämnden förespråkar att välfärdsområdet inför ett språkbrukstillägg för personalen.

## **Språkkurser i svenska för finskspråkiga**

För att förbättra personalens kunskaper i svenska skulle det vara behövt att ordna språkkurser i svenska för personalen. Språkkurserna ordnas på arbetstid och genom att utföra en enkät bland personalen får man information om vilka som är intresserade av att lära sig svenska. Inom social- och hälsovården utfördes inom februari 2024 en enkät till cheferna för att kartlägga personalens intresse för språkkurser på svenska.

## **Riktad respons**

I framtiden bör det vara möjligt att sektorvis ge respons på hur servicen på svenska förverkligas.

## **Ordlista för vårdare**

Svenska Finlands folkting har gett ut en finsk-svensk-engelsk ordlista för vårdare. Nationalspråksnämnden uppmuntrar användningen av ordlistan inom välfärdsområdet. Ordlistan har distribuerats till välfärdsområdets verksamhetsställen.

## **Språkflaggor**

Nationalspråksnämnden förordar att språkflaggor för personalen tas i bruk. Språkflaggan berättar för klienten på vilka språk personalen kan ge service och information.

## Källor

Strategi för Östra Nylands välfärdsområde 2022–2026

Östra Nylands välfärdsområdes servicestrategi 2023–2026

Tvåspråkighetsprogram för Östra Nylands välfärdsområde

Förvaltningsstadga för Östra Nylands välfärdsområde

Kommunikationsprinciperna och kommunikationsprogrammet för Östra Nylands välfärdsområde

Språklagen

Social- och patientombudets årsredogörelse 2023

Invånarenkät på webben om hur invånarna tycker att servicen fungerar på svenska (januari 2023)

Prima data/personalens språkfördelning enligt modersmål

Logex GIS karttjänst

Kommunförbundet.fi/Tvåspråkiga kommuner och tvåspråkighet/Kommunförbundet

FUUI-nätverkets för de tvåspråkiga välfärdsområdena kartläggning av storleken på språktilläggen i de sju tvåspråkiga välfärdsområdena, samt Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen (våren 2023)