



# Nationalspråksnämndens årsberättelse 2024

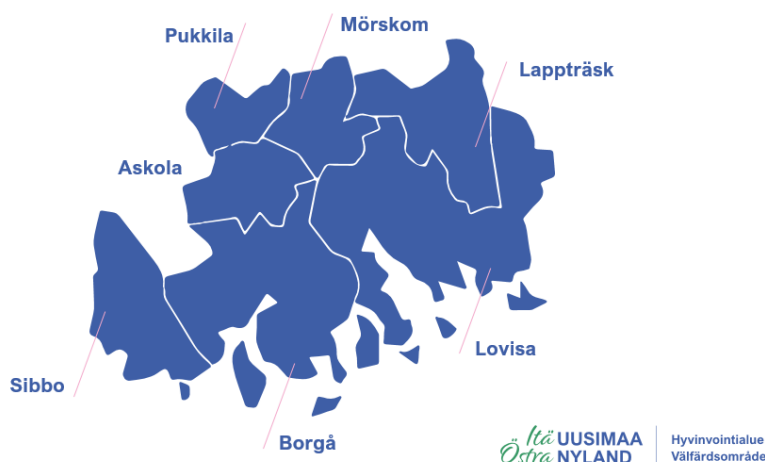
Nationalspråksnämnden 4.3.2025 § 7

# Innehåll

Nationalspråksnämndens årsberättelse 2024.....	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.....	7
2.1 Personaltillgången.....	7
2.2 Fysiska tjänster.....	9
2.3 Digitala tjänster.....	10
2.4 Telefontjänster.....	11
2.5 Kommunikation, förvaltning och respons.....	11
3 Uppföljning och åtgärdsförslag.....	13
Källor ( <i>uppdateras ännu</i> ).....	15

# 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 riktlinjerna 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. I det här sammanhanget kan även nämnas att den nationella symbolen för lättläst har tilldelats servicesidorna på Östra Nylands välfärdsområdes webbplats.

Välfärdsområdets servicenätsplan för 2025–2026 (godkänd i välfärdsområdesfullmäktige 10.12.2024) stöder servicestrategins riktlinjer, bl.a. kunden i centrum. I konsekvensbedömningsdelen konstateras följande: Vi kan fortfarande trygga tvåspråkighet inom tjänsterna. Servicenätsplanen främjar produktionen av tjänster över kommungränserna

och stärker produktionen av tvåspråkiga tjänster och tjänster som förutsätter specialkompetens.

### **Tvåspråkighetsprogrammet**

Välståndsområdesfullmäktige godkände 17.10.2023 tvåspråkighetsprogrammet för Östra Nylands välståndsområde. 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 välståndsområdets värden. Programmet har två huvudsakliga målgrupper: välståndsområdets kunder och personal. Östra Nylands räddningsverk har en egen språkplan, som är godkänd 15.6.2022, och som stöder välståndsområdets 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 välståndsområden (29.6.2021/611) finns en nationalspråksnämnd i tvåspråkiga välståndsområden. Enligt välståndsområdeslagen är nationalspråksnämndens uppgift att

- 1) utreda, bedöma och uttala sig om hur välståndsområdesfullmäktiges 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 välståndsområdesstyrelsen 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 välståndsområden 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 välståndsområden, lämna utlåtande om avtalet till välståndsområdesfullmäktige samt följa fullgörandet av avtalet.

Nationalspråksnämnden ska dessutom årligen lämna välståndsområdesstyrelsen en berättelse om hur tjänsterna på minoritetens språk har genomförts. Välståndsområdesstyrelsen lämnar välståndsområdesfullmäktige ett utlåtande om de åtgärder som nämndens berättelse ger anledning till. Nationalspråksnämnden godkände 5.3.2024 nämndens årsberättelse för år 2023 och välståndsområdesstyrelsen antecknade den för kännedom 20.3.2024.

## **Nationalspråksnämndens verksamhet 2024**

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 -29.2.2024, Heikki Junes 1.3.2024-

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, förvaltningschef Lilian Andergård-Stenström

Nationalspråksnämnden sammanträdde fyra gånger under år 2024 (7.2, 5.3, 14.5, 29.10).

Under mötena tog nationalspråksnämnden del av en aktualitetsrapport om social- och hälsovården, utarbetade nationalspråksnämndens årsberättelse för år 2023 och gav ett utlåtande om servicenätverksplanen. I sitt utlåtande underströk nationalspråksnämnden betydelsen av en likvärdig behandling av olika befolkningsgrupper och områden inom välfärdsområdet, i enlighet med servicestrategins skrivelse om "Högklassiga, jämlika och tillgängliga tjänster". Enligt nämnden bör välfärdsområdet då servicenätet ändras och utvecklas fortsättningsvis se till att tjänsterna kan fås på lika villkor på bägge nationalspråken, finska och svenska. Detta bör beaktas vid rekrytering av personal till olika uppgifter, men speciellt då man upphandlar olika digitala tjänster och köptjänster. Nationalspråksnämnden konstaterade även på ett allmänt plan att servicenätverksplanen varken i planerings- eller i genomförandefasen får försämra tillgången till svenskspråkiga tjänster i välfärdsområdet, utan planen ska stärka produktionen av tvåspråkiga tjänster. Dessutom lyfte nationalspråksnämnden fram att även teckenspråk ska tas i beaktande.

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.

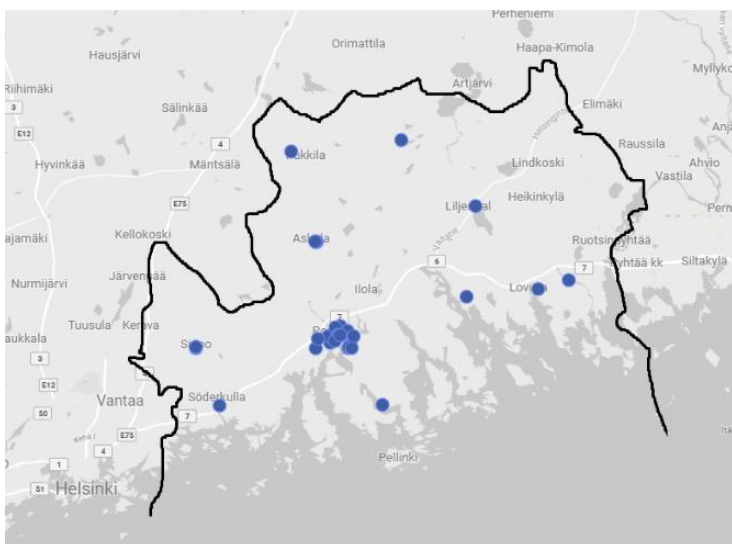
Under år 2024 sammanträdde nätverket fyra gånger (9.1, 16.5, 18.9, 26.11). Nätverket behandlade bland annat följande ärenden: åtgärdsförslagen i nationalspråksnämndens årsberättelse, tvåspråkighetsprogrammet och arbetet i olika samarbetsgrupper. Dessutom föreslog nätverket efter diskussion välfärdsområdets ledningsgrupp att välfärdsområdet inte i det här skedet deltar i ett projekt kring ett gemensamt språkcenter för de tvåspråkiga välfärdsområdena.

## 1 Behovet av svensk service

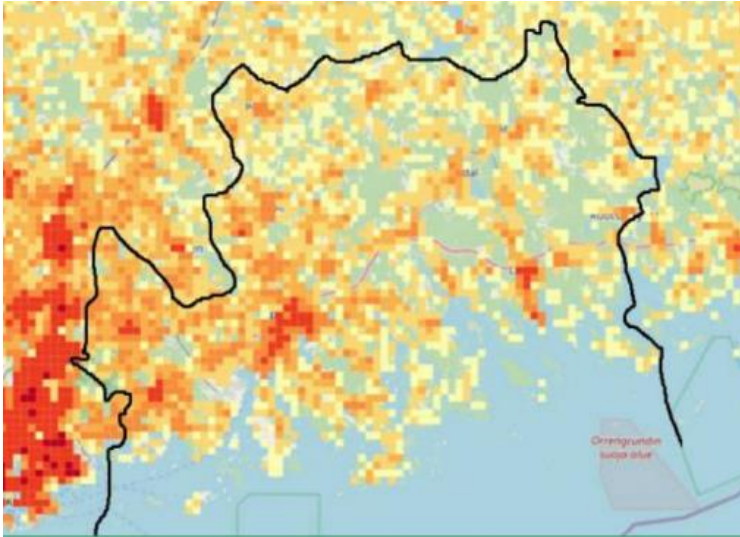
### 1.1 Östra Nylands åldersstruktur och servicebehov

Målet för välfärdsområdets servicestrategi för 2023–2026 är att garantera rättvisa, jämlika och behovsenliga 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).



Serviceställena inom välfärdsområdet år 2024



Befolkningstätheten år 2023 (källa: Logex)

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.

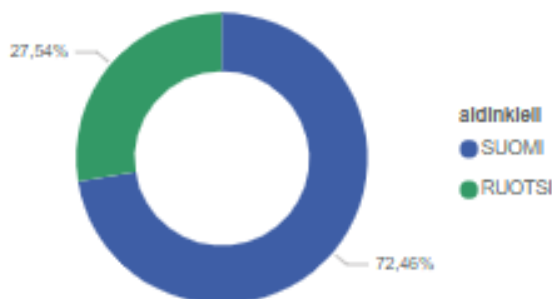
Tvåspråkiga kommuner inom vårdförbundet	Invånare 31.12.2023	Andelen finskspråkiga	Andelen svenskspråkiga	Andel övriga
Sibbo	22 595	64,8 %	28,1 %	7,1 %
Borgå	51 289	63,7 %	27,8 %	8,5 %
Lovisa	14 458	55,3 %	39,0 %	5,7 %
Lapträsk	2 449	63,0 %	30,0 %	7,0 %
Mörskom	1 715	86,5 %	9,3 %	4,2 %
Askola	4 700	92,3 %	3,8 %	3,9 %
Pukkila	1 781	95,8 %	0,8 %	3,4 %

## 2 Tillgången på service på minoritetsspråket samt tjänsternas kvalitet

### 2.1 Personaltillgången

Enligt välfärdsområdets förvaltningsstadga (72 §) är Östra Nylands välfärdsområde tvåspråkigt och i organiseringen av välfärdsområdets förvaltning och verksamhet samt i dess information ska de finsk- och svenskspråkiga invånarnas och servicetagarnas språkliga rättigheter beaktas. Välfärdsområdets service ska ordnas så att invånarna och servicetagarna kan få betjäning på sitt eget språk, finska eller svenska, inom välfärdsområdets 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 välfärdsområden bestäms om information på finska och svenska.

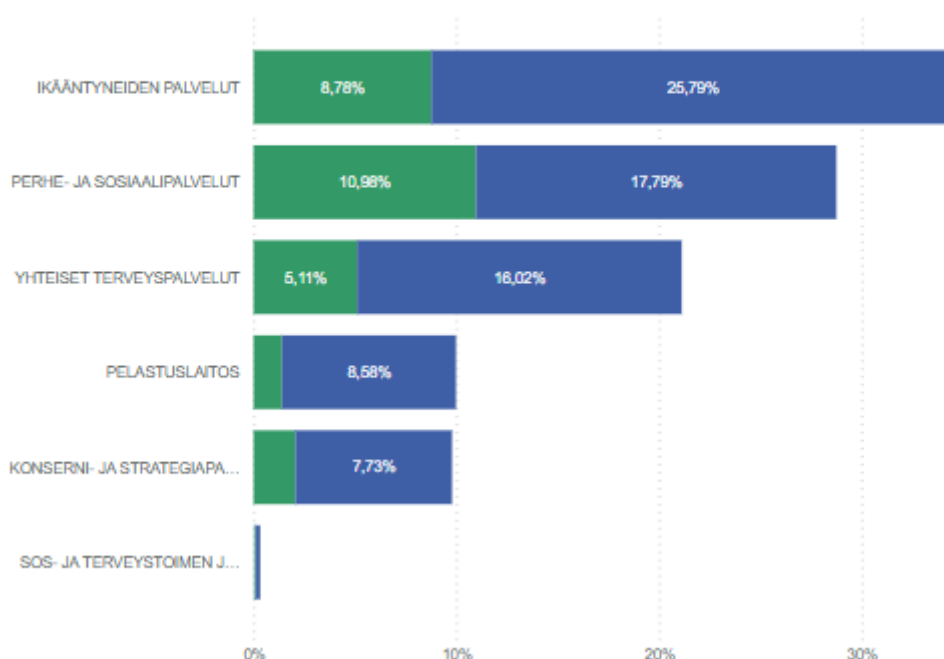
Den språkliga fördelningen inom personalen enligt modersmål





## 2024: % Määrä: henkilonumeroita äidinkielen mukaan

äidinkieli ● RUOTSI ● SUOMI



### 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. Det finns ungefär 40 språkambassadörer (februari 2025).

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.

Enligt beslut av välfärdsområdets samarbetskommitté 8.11.2023 får språkambassadörer en extra ersättning på 50 euro per månad (ersättning för extra ansvar).

Nationalspråksnämnden önskade utvärdera och utveckla konceptet med språkambassadörer i februari år 2025 med en enkät riktad till språkambassadörerna. Av 39 språkambassadörer svarade 25 på följande frågor:

- Hur tycker du att du har lyckats i ditt uppdrag? 17 tyckte att de lyckats bra eller ok. Någon upplevde att uppgiften var oklar eller att inställningen mot svenskan är negativ.
- Har du märkt någon förändring i användning av svenska språket i din arbetsgemenskap? 20 ansåg att inställningen har blivit bättre och att många försöker använda svenska i arbetet, en del enheter fungerar redan på två språk. Fem svarade att de inte har märkt någon förändring.

- Vad fick dig att ställa upp som språkambassadör? För alla ambassadörer var det svenska språket viktigt; att kunna främja tvåspråkigheten, att kunderna får service på svenska och att man får använda svenska i vardagen.
- Saknar du stöd i ditt uppdrag? Ingen saknade egentligt stöd, men gärna nån att bolla tankar och idéer med, eller info om språkambassadörernas uppgifter.
- Hur tycker du att språkambassadörerna kunde hålla kontakt med varandra eller bilda ett nätverk? De flesta tyckte att en fysisk träff kunde vara trevlig, i fortsättningen träffar via Teams, samt en Teams-chatt om gemensamma ärenden.

## 2.2 Fysiska tjänster



*Social- och hälsovårdens 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** är en digital social- och hälsotjänst. I HyVä-digi arbetar sjukskötare, läkare, socialhandledare, mental- och rusmedelskötare samt munhygienister och tandvårdare. I chatten får man betjäning både på 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. Via tjänsten kan man vid behov kontakta social- och hälsovårdspersonal. Omaolo-tjänsten innehåller symtombedömningar, bedömning av stödbehov, hälsokontroller och coachningar. 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.
- **De digitala vårdvägarna i Min vårdväg -tjänsten i Hälsobyn.** Min vårdväg är en plattform för digitala vårdvägar i Hälsobyn. Digitala vårdvägar innehåller handledningsmaterial för olika klientgrupper. Under år 2024 togs digitala vårdvägar för graviditetsdiabetes och artros i bruk på välfärdsområdet. De digitala vårdvägarna är på finska och svenska.

- **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.
- **Distansvård i hemvården** möjliggör kontakt mellan klienten och vårdaren via en skärm. Tjänsten fungerar på finska och svenska.
- **Läkemedelsautomater för klienter med hemvård** möjliggör en säkrare läkemedelsbehandling genom att automaten doserar rätt läkemedel vid rätt tid. Automaten meddelar klienten att det är dags att ta medicinen på svenska eller finska.

## 2.4 Telefontjänster

### Telefonväxeln

Telia tillhandahåller telefonväxeltjänster på både finska och svenska. Språkval till telefonväxeln togs i bruk i april 2024. Svarstiden för telefonväxeln har angetts vara i medeltal 14 sekunder; 10 sekunder för den finskspråkiga linjen och 45 sekunder för den svenskspråkiga linjen. Svarstiden för den svenskspråkiga linjen förbättrades kontinuerligt under år 2024 i och med att tjänsteleverantören rekryterar mer svenskspråkig personal.

### 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 (mars-december 2024):

#### Borgå

Finskspråkiga samtal 87 442  
Svenskspråkiga samtal 16 732

#### Sibbo

Finskspråkiga samtal 48 971  
Svenskspråkiga samtal 11 820

#### Lovisa/Lappträsk

Finskspråkiga samtal 27 316  
Svenskspråkiga samtal 7 954

#### Askola/Mörskom/Pukkila

Finskspråkiga samtal 25 037  
Svenskspråkiga samtal 7 954

## 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. Det går även smidigt att förflytta sig mellan de olika språkversionerna från samma innehållssida. 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.

Östra Nylands välfärdsområdes webbsidor har under år 2024 anpassats till kraven på lättläst då det gäller servicesidorna. Den nationella symbolen för lättläst tilldelades servicesidorna i slutet av år 2024. Ändringen genomfördes eftersom webbplatsen ofta är kundens första kontakt med välfärdsområdets tjänster och eftersom välfärdsområdet vill betjäna sina kunder på lika villkor också digitalt. Målsättningen med projektet var att öka webbtjänstens tillgänglighet.

Under år 2024 hade ostranyland.fi ca 32 000 besökare som kom direkt till ingångssidan (itauusimaa.fi ca 275 000 besökare). I den här siffran ingår inte de som har kommit via någon annan sida i vår webbplats. Ungefär 4 800 besökare kom till den svenska ingångssidan via en sökmotor (t.ex. Google) (itauusimaa.fi ca 48 000) medan ca 5 300 besökare kom till den svenska ingångssidan genom att skriva ostranyland.fi i adressfältet (itauusimaa.fi ca 44 000). De här besökssiffrorna på ingångssidorna tyder på att andelen besökare som går via den svenskspråkiga sidan är lägre än andelen svenskspråkiga av välfärdsområdets invånare.

### **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.

### **Kundrespons**

Välfärdsområdet tog från och med 1.11.2024 i bruk ett nytt kundresponsprogram, Roidu. Under tiden 1.1-31.10.2024 samlade välfärdsområdet in kundrespons via en Webropol-blankett. Enligt sammanställda uppgifter för hela år 2024 fick man via de här båda responskanalerna totalt 623 svar på frågan ”jag fick service på mitt eget modersmål”.

Merparten av respondenterna svarade ja (71%, 440 svar) och 15 % (95 svar) svarade nej medan 14 % (88 svar) uppgav att de inte hade bett om service på modersmålet. De som svarade nej uppgav som orsak till exempel att personalen inte kunde svenska eller att det varierar om man får service på svenska eller inte.

## **Social- och patientombudets årsredogörelse 2024**

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 2024 fick social- och patientombudet 84 kontakter på svenska, vilket var 20 procent av alla kontakter under året. Social- och patientombudet betjänar kunderna i den omfattning som ärendet kräver och således har en del kunder varit i kontakt flera gånger. Under året betjänade social- och patientombudet 47 svenskspråkiga kunder och deras anhöriga, vilket var en tredjedel av alla ombudets kunder.

Svenskspråkiga kunder kontaktade socialombudet oftast gällande handikappservicens närståendevård och färdtjänsterna. Över lag kontaktades socialombudet på svenska främst gällande handikappservicen. Utöver detta kontaktades ombudet gällande äldrevårdens hemvård eller boendeenheter. Ombudet hade under året några kontakter gällande barnfamiljernas tjänster, främst familjerättsliga enheten och socialt arbete. I de svenskspråkiga kontakterna framkommer inte särskild oro över språkliga rättigheter. En del av kontaktagarna berättar att de inte har fått vård på svenska, men antalet är så få att man inte kan dra några slutsatser om saken på basen av kontakterna. Problematiken som kontaktagarna lyfter fram är den samma som i övriga kontakter.

Svenskspråkiga kunder kontaktade patientombudet oftast gällande hälsostationstjänster. Utöver dessa kontaktades ombudet gällande hälsocentralsjukhustjänster. Ombudet fick inte kontakter på svenska gällande andra hälsovårdstjänster under året. I de svenskspråkiga kontakterna framkommer inte särskild oro över språkliga rättigheter. En del av kontaktagarna berättar att de inte har fått vård på svenska, men antalet är så få att man inte kan dra några slutsatser om saken på basen av kontakterna. Problematiken som kontaktagarna lyfter fram är den samma som i övriga kontakter.

Under året kontaktades patientombudet på svenska i fyra fall som gällde den specialiserade sjukvården (främst HUS). I dessa ärenden hänvisades kunden till rätt patientombud, främst HUS egna patientombud. I ett fall gällde kontakten akutvården.

## **3 Uppföljning och åtgärdsförslag**

*(Här får nämnden gärna lyfta fram nya åtgärdsförslag, nedan finns texten från årsberättelsen 2023.)*

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 fortsättningsvis att välfärdsområdet inför ett språkbrukstillägg för personalen.

## **Språkkurser i svenska för finskspråkiga**

För att förbättra personalens kunskaper i svenska skulle det vara behövligt 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.

Under år 2024 ordnades språkundervisning i svenska (nivåerna A1, A2, B1 och B2) för 10 grupper med totalt 63 deltagare.

## **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 (*uppdateras ännu*)

Strategi för Östra Nylands välfärdsområde 2022–2026

Östra Nylands välfärdsområdes servicestrategi 2023–2026

Servicenätverksplan för Östra Nylands välfärdsområde, Reform av servicenätet inom social- och hälsovårdstjänsterna 2025-2026

Tvåspråkighetsprogram för Östra Nylands välfärdsområde

Förvaltningsstadga för Östra Nylands välfärdsområde

Kommunikationsprinciperna och kommunikationsprogrammet för Östra Nylands välfärdsområde

Språklagen

Social- och patientombudets årsredogörelse 2024

Prima data/personalens språkfördelning enligt modersmål

Logex GIS karttjänst

Enkät till välfärdsområdets språkambassadörer om utveckling av konceptet språkambassadörer (2/2025)

webbstatistik, Roidu, osv