



Nationalspråksnämndens årsberättelse 2025

Östra Nylands välfärdsområde

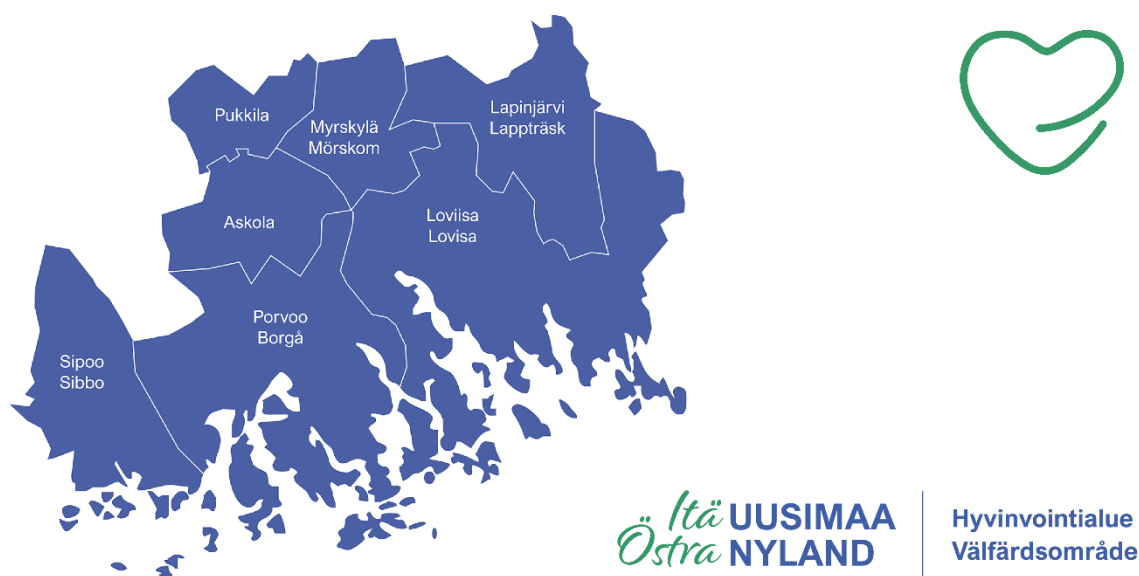
Nationalspråksnämnden 10.3.2026 § 12

Innehåll

Nationalspråksnämndens årsberättelse 2025.....	1
Inledning.....	2
1.1 Östra Nylands åldersstruktur och servicebehov	5
2 Tillgång till service på minoritetsspråket samt tjänsternas kvalitet	7
2.1 Personaltillgången	7
2.2 Fysiska tjänster.....	10
2.3 Digitala tjänster	11
2.4 Telefontjänster.....	12
2.5 Kommunikation, förvaltning och respons	13
3 Uppföljning och åtgärdsförslag	15
Källor	18

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, Lappträsk, 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, bland annat 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

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 uppdaterad 11.3.2024, 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 välfärdsområdets service och dess kvalitet för klienten. Dessutom uppmuntras personalen att utveckla sina språkkunskaper genom möjligheten att delta i språkkurser på arbetstid och genom att man på sikt tar i bruk ett språkbrukstillägg.

Nationalspråksnämnden och dess uppgifter

Enligt 33 § i lagen om välfärdsområden (611/2021) 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. Nationalspråksnämnden godkände 4.3.2025 nämndens årsberättelse för år 2024 och välfärdsområdesstyrelsen antecknade den för kännedom 27.3.2025.

Nationalspråksnämndens verksamhet 2025

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. Representanter för påverkansorganen har enligt förvaltningsstadgan rätt att i nämnderna närvara och delta i diskussionen.

Nationalspråksnämndens sammansättning var följande under tiden 1.1-31.5.2025:

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)

Heikki Junes, representant för välfärdsområdesstyrelsen

Nina Björkman-Nysten, representant för äldrerådet

Håkan Westerholm, representant för rådet för personer med funktionsnedsättning

Tristan Lindholm/Ronja Nysten, representant för ungdomsfullmäktige

Nationalspråksnämndens sammansättning var följande under tiden 1.6-31.12.2025:

Ordförande Elin Andersson SFP (Elin Blomqvist-Valtonen SFP)

Vice ordförande Anders Wikström SFP (Sebastian Ekblom SFP)

Marina Borgman SFP (Marica Enlund SFP)

Kjell Grönqvist SDP (Jonatan Wikström SDP)

Daniel Hannus SDP (Ove Blomqvist SDP)

Susanne Hellström Gröna (Denise Niemi Gröna)

Bodil Lund SFP (Stina Lindgård SFP)

Eva Sundvik (2025-2027) Saml.+ KD (Jeanette Broman 2025-2027 Saml.+ KD)

Daniel Thomasson Centern (Pasi Korhonen Centern)

Jeanette Broman, representant för välfärdsområdesstyrelsen

Håkan Westerholm/Kenneth Levin, representant för rådet för personer med funktionsnedsättningar

Nina Björkman-Nysten, representant för äldrerådet

Ronja Nysten, representant för ungdomsfullmäktige

Under år 2025 fungerade förvaltningsdirektör Camilla Söderström som föredragande och förvaltningschef Lilian Andersgård-Stenström som sekreterare för nationalspråksnämnden.

Nationalspråksnämnden sammanträdde sju gånger under år 2025 (28.1, 4.3, 15.4, 13.5, 16.9, 28.10, 25.11). Under mötena tog nationalspråksnämnden del av en aktualitetsrapport om personaltjänsterna och räddningstjänsterna, utarbetade nationalspråksnämndens årsberättelse för år 2024 och gav ett utlåtande om jämställdhetsplanen och planen för likabehandling för Östra Nylands välfärdsområde 2025–2026. I sitt utlåtande underströk nationalspråksnämnden att invånarna i välfärdsområdet ska ha rätt att enligt språklagen bland annat utträta ärenden hos myndigheten på båda nationalspråken. Nämnden ansåg att det också är viktigt ur ett jämställdhetsperspektiv att nämna lättläst som ett eget utvecklingsobjekt. Symbolen för lättläst som beviljats välfärdsområdet ska enligt nämnden säkerställas även i fortsättningen.

Vid den nya mandattidens (2025–2029) första möte fick nationalspråksnämnden en introduktion i nationalspråksnämndens arbete. Vid det andra mötet presenterade Folktingets representant nationalspråksnämndens uppgifter och påverkansmöjligheter. Under hösten diskuterade nämnden vid två olika möten språkambassadörsverksamhetens nuläge och utveckling samt behandlade en uppgiftsbeskrivning för språkambassadören. Dessutom gav nämnden ett uttalande om oron över hur eventuella samarbetsförhandlingar kan påverka personalens språkkunskaper. Uttalandet sändes till välfärdsområdesstyrelsen i samband med budgetärendet.

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

Det interna nätverket för svenskspråkiga funktioner inom välfärdsområdet

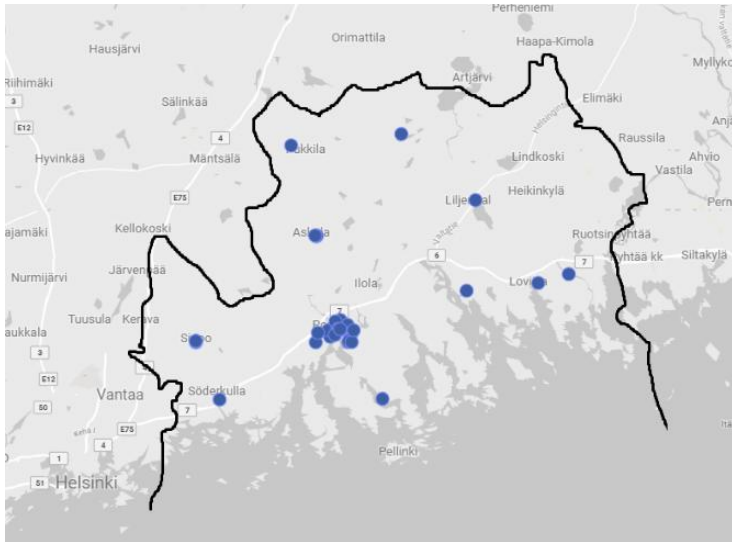
Svenska Finlands folkting och Finlands Kommunförbund har rekommenderat att det vid välfärdsområdena bör inrättas en enhet med ansvar för den svenskspråkiga verksamheten. Nationalspråksnämnden föreslog på sitt möte 19.1.2023 att man inom välfärdsområdet grundar ett nätverk som följer upp och ansvarar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

Under år 2025 sammanträdde nätverket två gånger (19.8, 28.10). Nätverket behandlade bland annat följande ärenden: åtgärdsförslagen i nationalspråksnämndens årsberättelse, arbetet i olika samarbetsgrupper med de andra tvåspråkiga välfärdsområdena, språkambassadörsverksamheten och Dialog-projektet.

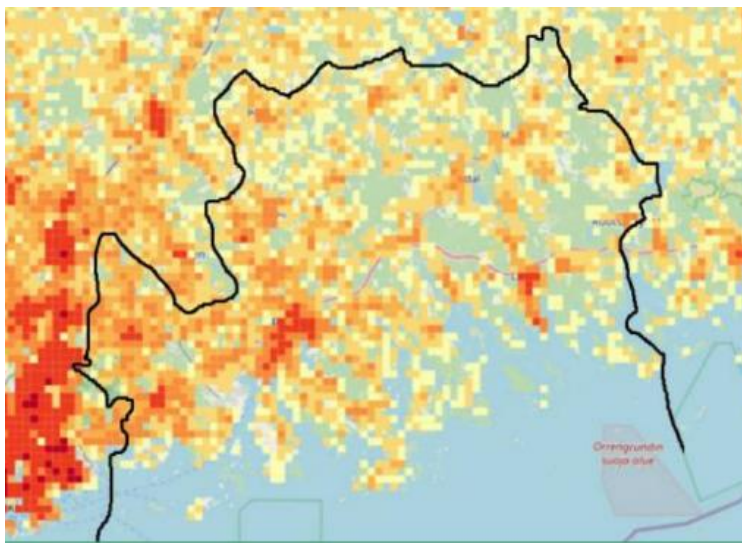
1.1 Östra Nylands åldersstruktur och servicebehov

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).



Serviceställena inom välfärdsområdet år 2025



Befolkningstätheten år 2023 (ju rödare, desto högre befolkningstäthet, källa Logex)

Behovet av service på båda språken är stort i och med att ca 30 % av invånarna är svenskspråkiga. Vårdförskömdörådet har en befolkningsmängd på 99 412, varav andelen svenskspråkiga är 27,2 % eller 27 079 personer. 8 % eller 7 922 personer har annat modersmål än svenska och finska (31.12.2024, Statistikcentralen).

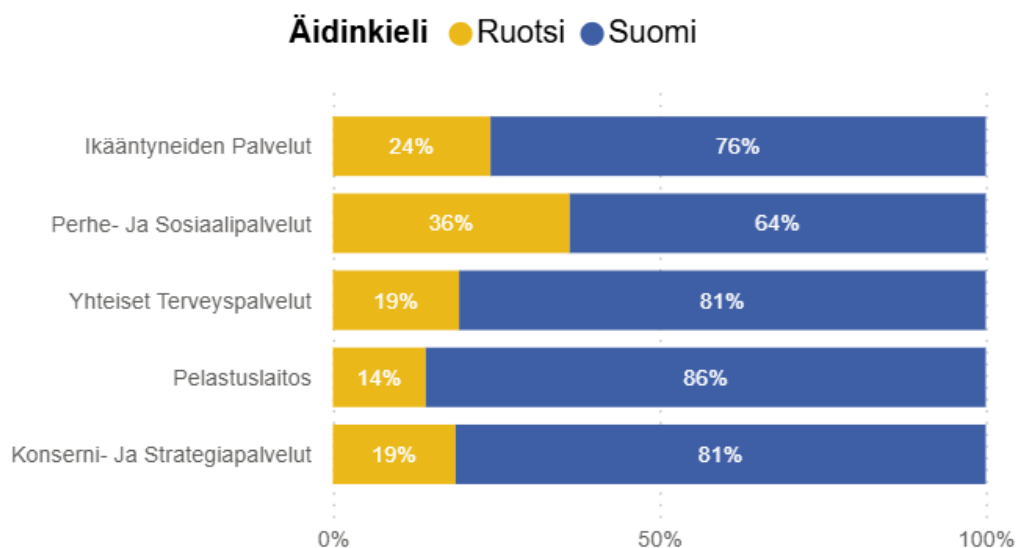
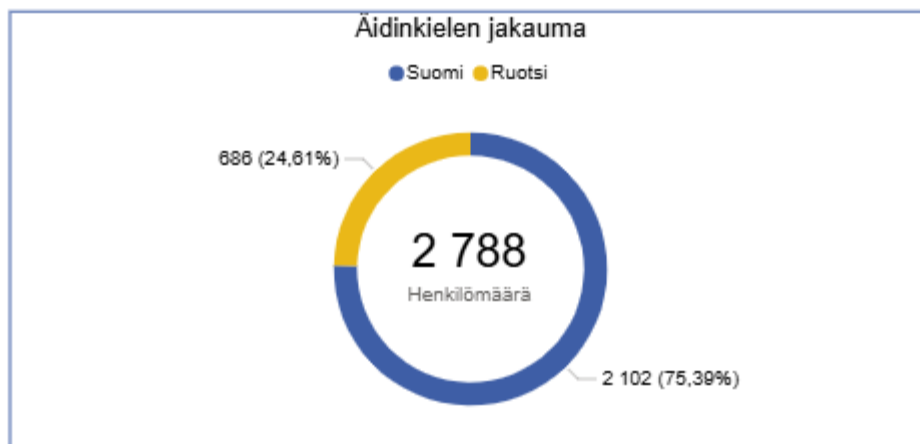
Tvåspråkiga kommuner inom vårdförskömdörådet	Invånare 31.12.2024	Andelen finskspråkiga	Andelen svenskspråkiga	Andel övriga
Sibbo	22 824	65,0 %	27,4 %	7,6 %
Borgå	51 736	63,3 %	27,4 %	9,3 %
Lovisa	14 352	55,1 %	38,8 %	6,1 %
Lapträsk	2 429	63,0 %	29,5 %	7,5 %
Mörskom	1 677	86,5 %	9,5 %	4,0 %
Askola	4 651	92,6 %	3,7 %	3,7 %
Pukkila	1 743	95,5 %	0,8 %	3,7 %

2 Tillgång till service på minoritetsspråket samt tjänsternas kvalitet

2.1 Personaltillgången

Enligt vårdförskömdörådets förvaltningsstadga (70 §) är Östra Nylands vårdförskömdöråde tvåspråkigt och i organiseringen av vårdförskömdörådets förvaltning och verksamhet samt i dess information ska de finsk- och svenskspråkiga invånarnas och servicetagarnas språkliga rättigheter beaktas. Vårdförskömdörådets service ska ordnas så att invånarna och servicetagarna kan få betjäning på sitt eget språk, finska eller svenska, inom vårdförskömdörådets 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 vårdförskömdöråden bestäms om information på finska och svenska.

Den språkliga fördelningen inom personalen enligt modersmål (31.12.2025 blå=finska, gul=svenska).



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 fanns 43 språkambassadörer vid årsskiftet 2025-2026.

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.

I språkambassadörens roll är det centralt att upprätthålla och stärka minoritetsspråkets synlighet och användning kolleger emellan samt i vårdkontakter med patienter och klienter.

Det viktigaste i språkambassadörens roll är att fungera som ett positivt exempel i enheten och uppmuntra kolleger att använda det språk som är i minoritet inom enheten.

Enligt beslut av välfärdsområdets samarbetskommitté (Principerna för beviljande av ersättning för extra ansvar, beslut 8.11.2023, beslutet uppdaterat 31.7.2025) får språkambassadörerna en ersättning för extra ansvar på 51,14 euro per månad.

Nationalspråksnämnden önskade utvärdera konceptet med språkambassadörer med en enkät riktad till språkambassadörerna. Enkäten sändes 19.1.2026 till 40 språkambassadörer. Svarstiden var 19-26.1.2026. Totalt 24 språkambassadörer svarade på följande frågor (60 % svarade):

- Fråga 1: Hur naturligt upplever du att det är att erbjuda språkligt stöd som en del av ditt eget kundarbete?
17 personer tyckte att det är mycket naturligt och 7 tyckte att det är ganska naturligt. Ingen tyckte att det är till viss del utmanande eller utmanande.
- Fråga 2: I vilka situationer har din språkliga kompetens varit till nytta i kundarbetet?
Bland de öppna svaren: i dagliga kontakter med klienter eller anhöriga som har svenska som modersmål, i kontakter med samarbetsparter, hjälper vid behov kolleger med svenska språket då det till exempel finns information eller dokument enbart på finska.
- Fråga 3: Hur ofta har kollegor bitt dig om stöd i språkrelaterade frågor?
13 personer svarade ofta, 8 svarade ibland, 2 svarade sällan och 1 svarade att kollegorna inte har bitt om stöd.
- Fråga 4: I vilka frågor behöver kollegor oftast ditt stöd?
Bland de öppna svaren: då de behöver hjälp med att förstå en text/en term eller översätta en text, i kontakter med svenskspråkiga klienter eller anhöriga.
- Fråga 5: Hur tydlig upplever du att din roll som språkambassadör är ur kollegornas perspektiv?
6 personer svarade att rollen är mycket tydlig, 11 svarade att rollen är ganska tydlig, 8 svarade att rollen till viss del är otydlig. Ingen tyckte att rollen är otydlig.
- Fråga 6: Hur väl stöder det nuvarande arbetssättet språklig jämlikhet i kundservicen?
6 personer svarade att det stöder mycket väl, 12 svarade att det stöder ganska väl, 6 svarade att det stöder till viss del. Ingen svarade att det stöder dåligt.
- Fråga 7: Vilka faktorer underlättar dig att använda dina språkkunskaper i kundservicen?
Bland de öppna svaren: svenska är mitt modersmål och det är naturligt för mig att betjäna kunder på svenska och att hjälpa kolleger med svenska språket, man ser ett direkt behov hos kunden, eftersom vi är flera svenskspråkiga i min enhet kan vi stöda varandra i att använda det svenska språket och uppmuntra andra att också göra det.
- Fråga 8: Vad skulle du önska för att din roll lättare ska kunna genomföras vid sidan av kundarbetet?
Bland de öppna svaren: gemensamma evenemang och stödmaterial för språkambassadörerna, språkambassadörerna kunde ordna något program inom organisationen (till exempel Svenska dagen), mera information om att det finns språkambassadörer i organisationen.

- Fråga 9: Hur kunde språkambassadörsverksamheten stärkas så att den syns ännu tydligare för kunderna?
Bland de öppna svaren: mera information om språkambassadörerna i Stigen eller i interna och externa nyhetsbrev, nyckelband eller språkflaggor som visar vem som talar svenska, regelbundna träffar och en tydligare roll för språkambassadörerna.

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 kunnande på båda språken.

2.3 Digitala tjänster

Välfärdsområdet erbjuder följande service digitalt:

- HyVä-digi är en digital social- och hälso-tjänst. I HyVä-digi arbetar sjukskötare, läkare, socialhandledare, mental- och rusmedelskötare, fysioterapeuter samt munhygienister och tandvårdare. I chatten får man betjäning både på finska, svenska och engelska.
- 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. Chatboten har tagits ur bruk 5.11.2025 i samband med byte av chatprogrammets leverantör.
- 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. Omaolo har tagits ur bruk 30.10.2025 på grund av att det i den nya chatten ingår en elektronisk symtombedömning och priset för Omaolo är förhållandevis högt i jämförelse med nyttan och användarmängderna.

- 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 vård- och servicevägarna i Min vårdväg -tjänsten i Hälsobyn. Min vårdväg är en plattform för digitala vård- och servicevägar i Hälsobyn. Digitala vård- och servicevägar innehåller handledningsmaterial för olika klientgrupper. Under år 2025 togs digitala vårdvägar för arteriella sjukdomar, torra ögon och täppt näsa i bruk. Därtill har nya digitala servicevägar tagits i bruk i socialvården; närståendevård, familjerättsliga enhetens serviceväg, serviceväg för ekonomiskt och socialt arbete-Pengatrådet och serviceväg för social rehabilitering. Användningen av graviditetsdiabetes och artros vårdvägarna fortsätter. De digitala vård- och servicevägarna 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 på svenska eller finska att det är dags att ta medicinen.
- Elektronisk tidsbokning till vissa tjänster inom hälsovården möjliggör bokning av tider självständigt. Under 2025 togs ett nytt tidsbokningsprogram i bruk i Borgå och Askola och användningen utvidgas till de andra kommunerna i välfärdsområdet efter att det nya patient- och klientdatasystemet har tagits i bruk under år 2026. Elektronisk tidsbokning är endast i bruk i vissa tjänster och för vissa typer av tider. Man kan ändå se alla sina bokade tider i Borgå och Askola genom att logga in i programmet. Skilda program för elektronisk tidsbokning finns i Sibbo och i Lovisa och lite tjänsteutbudet skiljer sig i varje kommun.

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

20 sekunder; 13 sekunder för den finskspråkiga linjen och 27 sekunder för den svenskspråkiga linjen. Svarstiden för den svenskspråkiga linjen förbättrades märkbart under år 2025 (från 45 sekunder år 2024).

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 år 2025:

Borgå

Finskspråkiga samtal 105 102

Svenskspråkiga samtal 18 447

Sibbo

Finskspråkiga samtal 58 912

Svenskspråkiga samtal 14 068

Lovisa/Lapträsk

Finskspråkiga samtal 36 636

Svenskspråkiga samtal 8 602

Askola/Mörskom/Pukkila

Finskspråkiga samtal 27 100

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 båda 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 välfärdsområde har under 2025 fortsatt att utveckla sina webbsidor och utvecklingen fortsätter kontinuerligt med små steg. En strategi för sociala medier togs fram under året och implementeringen av den påbörjades 2025 och fortgår under 2026. I början av år 2025 lanserades organisationens nya tvåspråkiga intranät under namnet Stigen. Målsättningen var att göra helheten tydligare och intranätet lättare att använda.

Välfärdsområdet fortsätter att internt och tillsammans med samarbetsparter utveckla processerna för lättläst innehåll.

Under år 2025 hade ostranyland.fi ca 19 000 besökare som kom direkt till ingångssidan (itauusimaa.fi ca 250 000 besökare). I den här siffran ingår inte de som har kommit via någon annan sida i vår webbplats. Ungefär 5000 besökare kom till den svenska ingångssidan via en sökmotor (t.ex. Google) (itauusimaa.fi ca 58 000) medan ca 5 700 besökare kom till den svenska ingångssidan genom att skriva ostranyland.fi i adressfältet (itauusimaa.fi ca 49 000). De här besökssiffrorna på ingångssidorna tyder på att andelen besökare som går via den svenskspråkiga sidan är lägre än andelen svenskspråkiga av välfärdsområdets invånare. Ca 1 900 besökare har gått in via itauusimaa.fi framsidan och valt språket till svenska.

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 i slutet av år 2024 i bruk kundresponsprogrammet Roidu. Kundrespons samlas in via webbplatsen och QR-koder som finns i enheterna. Dessutom togs respons via textmeddelanden i bruk i juni 2025 och den gäller de tjänster som finns i Borgå och Askola (programmet Lifecare), det vill säga bland annat hälsostationer, mun- och tandvård, medicinsk rehabilitering och mödrarådgivningar. Enligt uppgifter för år 2025 fick välfärdsområdet via webbplatsen och QR-koderna 1 584 svar på frågan ”jag fick service på mitt eget modersmål”. Merparten av respondenterna svarade ja ca 76 % (1 200 svar) och ca 12 % (188 svar) svarade nej medan ca 12 % (196 svar) uppgav att de inte hade bett om service på modersmålet.

Enligt uppgifter för år 2025 fick välfärdsområdet via textmeddelanden (Borgå och Askola, programmet Lifecare) 1 852 svar på frågan ”jag fick service på mitt eget modersmål”. Merparten av respondenterna svarade ja (ca 89 %, 1 642 svar) och ca 4 % (68 svar) svarade nej medan ca 7 % (142 svar) uppgav att de inte hade bett om service på modersmålet.

De som svarade nej uppgav oftast 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 2025

Social- och patientombudets uppgift är att främja förverkligandet av klienternas och patienternas rättigheter. Det ansvariga social- och patientombudet följer utvecklingen av klienternas rättigheter och ställning inom välfärdsområdet och lämnar årligen en rapport om detta till välfärdsområdesstyrelsen.

Under år 2025 fick social- och patientombudet 104 kontakter på svenska, vilket utgjorde 20,8 procent av alla kontakter under året. Social- och patientombudet betjänar klienterna i den omfattning som ärendet kräver, vilket innebär att vissa klienter har tagit kontakt flera gånger. Under året betjänade social- och patientombudet 61 svenskspråkiga klienter och deras anhöriga, vilket motsvarade 18,9 procent av ombudets klienter.

Svenskspråkiga klienter kontaktade oftast socialombudet i ärenden som gällde följande äldreomsorgstjänster: boendeservice, hemvård samt närståendevård. Svenskspråkiga klienter kontaktade även om ärenden som gällde handikappservice och socialarbete.

Svenskspråkiga klienter kontaktade patientombudet oftast på grund av social- och hälsostationstjänster. Utöver dessa kontaktades ombudet på grund av hälsocentralsjukhustjänster. Ombudet fick under året några kontakter om ärenden som gällde HyväDigi, munhälsovård samt utdelning av vårdartiklar. I ett fall gällde kontakten förstavården.

Under året kontaktades patientombudet på svenska i åtta ärenden som gällde specialistsjukvård (HUS). I dessa ärenden hänvisades klienten till rätt patientombud, HUS egna patientombud. Ombudet fick under året några kontakter om ärenden som gällde privata hälsovårdstjänster.

De svenskspråkiga kontakterna visar inte på någon särskild oro för språkliga rättigheter. Vissa personer som tagit kontakt har berättat att de inte har fått service eller vård på svenska, men antalet är så litet att det inte går att dra slutsatser utifrån kontakterna. De problem som personerna tar upp är desamma som i övriga kontakter.

3 Uppföljning och åtgärdsförslag

Nationalspråksnämnden lyfte i nationalspråksnämndens årsberättelse för 2024 fram följande åtgärdsförslag:

Åtgärdsförslag i årsberättelsen 2024	Uppföljning av åtgärdsförslagen
Telefonväxeln Nationalspråksnämnden har tidigare noterat att det förekommit respons om att telefonväxeln inte alltid kan betjäna på svenska. Nationalspråksnämnden konstaterar nu att språkval har införts och att telefonväxeln betjänar även på svenska.	Telefonväxeln Språkval i telefonväxeln infördes i april 2024 och telefonväxeln betjänar även på svenska. Responsen om att det inte finns språkval och att telefonväxeln inte betjänar på svenska har minskat märkbart.
Språkbrukstillägg och språkambassadörer	Språkbrukstillägg och språkambassadörer

Nationalspråksnämnden förespråkar fortsättningsvis att välfärdsområdet inför ett språkbrukstillägg för personalen. Nämnden rekommenderar att personalenheten uppgör en instruktion för språkbrukstillägg (t.ex. enligt Vanda-Kervo välfärdsområdes modell) och att språkambassadörernas roll och ersättningsfrågan samtidigt klargörs.	Nationalspråksnämnden diskuterade under hösten 2025 vid två olika möten språkambassadörsverksamhetens nuläge och utveckling samt behandlade en uppgiftsbeskrivning för språkambassadören. Nämnden gav i uppdrag att utföra en enkät till språkambassadörerna. Syftet med enkäten är att utveckla språkambassadörernas roll i kundarbetet och i stödet till kollegor. Enkäten utförs 1/2026. Frågan om att ta i bruk ett språkbrukstillägg har diskuterats även under år 2025, men har inte framskridit, främst på grund av välfärdsområdets mycket utmanande ekonomiska situation. Dessutom tas ett nytt nivålönesystem i bruk gällande SH-avtalet 1.10.2026 och 1.1.2027 inom VÄLKA.
Språkkurser i svenska för finskspråkiga Under år 2024 ordnades språkundervisning i svenska (nivåerna A1, A2, B1 och B2) för 10 grupper med totalt 63 deltagare. Nämnden anser det vara ytterst viktigt att möjlighet till språkkurser erbjuds personalen även i fortsättningen.	Språkkurser i svenska för finskspråkiga Under år 2025 erbjöds kursen Aktivera din arbetslivssvenska via utbildningsplattformen Eduhouse till hela personalen. Under våren 2026 återupptas de officiella nivåkurserna (nivåerna A1, A2, B1 och B2).
Riktad respons I framtiden bör det vara möjligt att sektorvis ge respons på hur servicen på svenska förverkligas.	Riktad respons I responsprogrammet Roidu, som togs i bruk inom välfärdsområdet 1.11.2024, är det möjligt att ge respons sektorvis.
Ordlista för vårdare Svenska Finlands folkting har gett ut en finsk-svensk-engelsk ordlista för vårdare. Ordlistan har distribuerats till välfärdsområdets verksamhetsställen. Nationalspråksnämnden uppmuntrar till användning av ordlistan inom välfärdsområdet.	Ordlista för vårdare Folktingets ordbok för vårdare Jag är här för dig (svenska-finska-engelska) kom hösten 2025 ut i en ny upplaga. Ordboken innehåller vårdtermer och uttryck som ska hjälpa personal inom vårdbranschen att ge så god service på svenska som möjligt. Östra Nylands välfärdsområde beställde 200 exemplar av ordboken och de distribuerades till vårdenheter.
Språkflaggor Nationalspråksnämnden förordar fortsättningsvis att språkflaggor för personalen tas i bruk. Språkflaggan berättar	Språkflaggor Att ta i bruk språkflaggorna utreds och är ännu under arbete inom det interna språknätverket.

för klienten på vilka språk personalen kan ge service och information.	
--	--

Nationalspråksnämnden lyfter fram följande åtgärdsförslag i nationalspråksnämndens årsberättelse för 2025:

Språkambassadörerna

Nationalspråksnämnden förutsätter att verksamheten med språkambassadörer utvecklas så att uppgiftsbeskrivningen delges språkambassadörerna och gås igenom med dem, att nätverket med språkambassadörer stärks och det ordnas gemensamma aktiviteter för språkambassadörerna. Resultaten av den senaste enkäten för språkambassadörerna (1/2026) beaktas i utvecklingen av verksamheten.

Språkbrukstillägg

Nationalspråksnämnden förespråkar att välfärdsområdet fortsätter att i samarbete med de övriga tvåspråkiga välfärdsområdena utreda införandet av ett språkbrukstillägg för personalen.

Kurser i svenska för personalen

Nämnden anser det vara mycket viktigt att möjlighet till språkkurser erbjuds personalen även i fortsättningen och att de officiella nivåkurserna (nivåerna A1, A2, B1 och B2) återupptas under 2026.

Uppföljning av tvåspråkigheten

Nationalspråksnämnden uppmanar till uppföljning av tvåspråkigheten speciellt i följande fall under år 2026:

- att följa upp tillgången till dokument på båda språken,
- att konsekvent beakta tvåspråkigheten då nya digitala tjänster tas i bruk och
- att följa upp hur de genomförda samarbetsförhandlingarna har påverkat servicen på svenska.

Språkflaggor

Nationalspråksnämnden förordar fortsättningsvis 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

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
vårhårdsområde

Språklagen

Social- och patientombudets årsredogörelse 2025

Prima data

Logex GIS karttjänst

Statistikcentralen, befolkningsstatistik

Enkät till vårhårdsområdets språkambassadörer om utveckling av konceptet
språkambassadörer (1/2026)

Besökarstatistik för vårhårdsområdets webbplats 2025

Kundresponsprogram Roidu 2025