



Nationalspråksnämndens årsrapport 2023

Nationalspråksnämnden 30.1.2024 § 5

Välfärdsområdesstyrelsen 19.2.2024 § 44



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue



Innehållsförteckning

Nationalspråksnämndens årsrapport 2023.....	1
Innehållsförteckning	2
1. Inledning	3
2. Österbottens välfärdsområdes organisation	5
3. Trygghet, funktionsförmåga och välbefinnande på två språk	6
4. Kundrespons och kvalitetscertifikat	10
5. Delaktighet och involvering.....	12
6. Uppföljning av verksamheten och rapportering.....	14
7. Nationalspråksnämndens verksamhetsår 2023.....	17
8. Utvecklingsförslag ur ett språkligt perspektiv och nationalspråksnämndens utvärdering av 2023 års beslut.....	19
Källor/Styrdokument.....	20



1. Inledning

Enligt grundlagen är finska och svenska Finlands nationalspråk. Närmare bestämmelser finns i språklagen och annan lagstiftning. Kapitel två av Österbottens välfärdsområdes förvaltningsstadga innehåller bestämmelser om tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna. Enligt lag är språken likvärdiga.

Österbottens välfärdsområde är tvåspråkigt, och i organiseringen av välfärdsområdets förvaltning och verksamhet samt i välfärdsområdets kommunikation ska de svensk- och finskspråkiga medlemmarnas och serviceanvändarnas språkliga rättigheter beaktas. I tvåspråkiga välfärdsområden ska det finnas en nationalspråksnämnd bestående av personer som hör till den språkliga minoriteten och som valts av välfärdsområdesfullmäktige.

Nationalspråksnämnden är ett av välfärdsområdesfullmäktige utsett organ som har till uppgift att

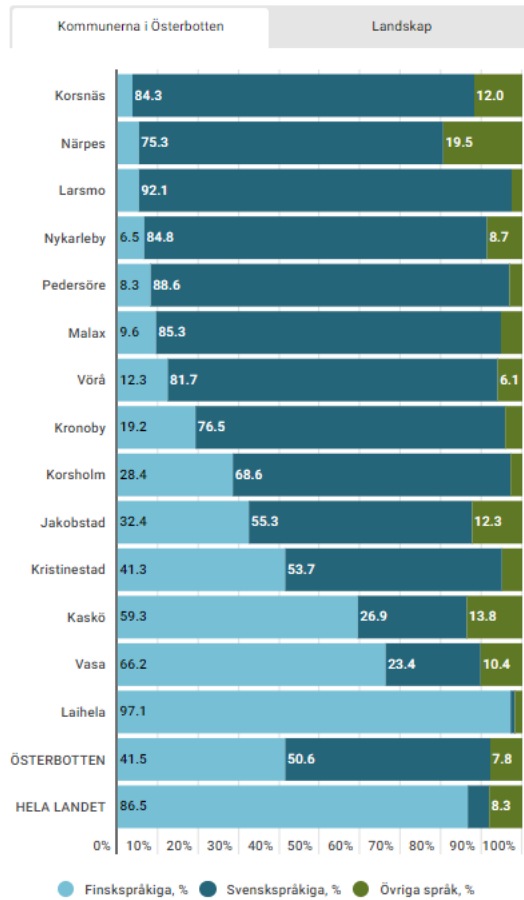
1. utreda, bedöma och uttala sig om hur välfärdsområdesfullmäktiges beslut påverkar hur de språkliga rättigheterna tillgodoses i praktiken,
2. utreda, bedöma och fastställa behovet av tjänster som tillhandahålls på minoritetsspråket samt följa upp tillgången till och kvaliteten hos dessa tjänster,
3. på basis av utredningar, utvärderingar och uppföljning lägga fram förslag för välfärdsområdesstyrelsen om åtgärder för utveckling av tjänsterna och servicekedjorna för den språkliga minoriteten samt om kraven på personalens språkkunskaper och utvecklingen av språkkunskaperna,
4. följa upp och rapportera hur de språkliga rättigheterna förverkligas i enlighet med förvaltningsstadgans § 11.

Enligt Österbottens välfärdsområdes förvaltningsstadga följer välfärdsområdesstyrelsen och nationalspråksnämnden inom sina respektive verksamhetsområden med hur de språkliga rättigheterna och den språkliga servicen förverkligas. Nämnden rapporterar årligen uppföljningsresultatet till välfärdsområdesstyrelsen. Välfärdsområdesstyrelsen avger å sin sida rapporten för kännedom och ett utlåtande till välfärdsområdesfullmäktige om de åtgärder som nämndens berättelse föranleder. Verksamhetsrapporten för år 2023 är den första rapporten i ordningen.

I landskapet Österbotten är den jämstarka tvåspråkigheten och flerspråkigheten ett särdrag som präglar befolkningsstrukturen. Förutom svenska och finska talas det över 100 andra språk i Österbotten. För år 2023 finns inga statistikuppgifter att tillgå, men i slutet av år 2022 bodde det 176 323 personer i Österbotten enligt Statistikcentralens källuppgifter, varav

- 50,4 %, 88 933 personer var svenskspråkiga
- 41,2 %, 72 548 personer var finskspråkiga
- 8,4 %, 14 842 personer hade annat modersmål än finska eller svenska
- enspråkiga kommuner en (finska), tvåspråkiga 13

Enligt statistiken för år 2022 var språkfördelningen per kommun och i landskapet Österbotten följande i jämförelse med landet i sin helhet (källa: <https://www.pohjanmaalukuina.fi/befolkning/befolkningsstruktur/>)

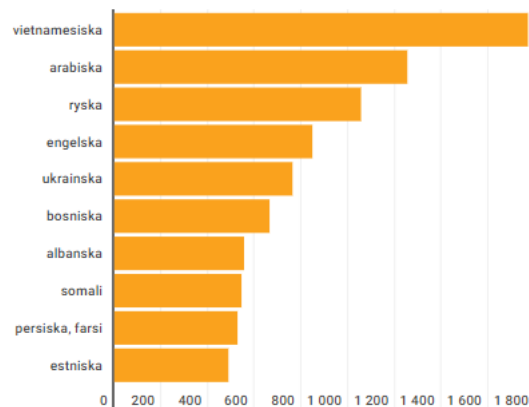


De tio största övriga språkgrupperna i Österbotten år 2022

Övriga språk i Österbotten 2022

Tio största språkgrupper i Österbotten (exkl. svenska och finska)

Källa: Statistikcentralen





I rapporten beskrivs hur de språkliga rättigheterna har tillgodosetts i Österbottens välfärdsområdes tjänster år 2023 såväl från ett flerspråkighetsperspektiv som från ett minoritetsspråkligt perspektiv.

2. Österbottens välfärdsområdes organisation

Verksamheten i Österbottens välfärdsområdes startade 1.1.2023 som en fortsättning på den verksamhet som bedrevs år 2022 av den frivilliga samkommunen för Österbottens välfärdsområde. I samband med övergången till välfärdsområdet anslöt sig de specialomsorgsdistrikt och funktioner inom räddningsväsendena som var verksamma i landskapet samt all den basservice inom social- och hälsovården som tillhandahölls av kommunerna i landskapet till organisationen.

Österbottens välfärdsområde är tvåspråkigt, och i organiseringen av välfärdsområdets förvaltning och verksamhet samt i välfärdsområdets kommunikation ska de svensk- och finskspråkiga medlemmarnas och serviceanvändarnas språkliga rättigheter beaktas. Välfärdsområdets tjänster ska ordnas så att medlemmarna och serviceanvändarna kan betjäna på deras eget språk – svenska eller finska – inom välfärdsområdets alla verksamhetsområden. Om en tjänst gäller enbart den ena språkgruppen, är det möjligt att erbjuda tjänsten och sköta kundkommunikationen enbart på den ifrågavarande språkgruppens språk.

I Österbottens välfärdsområde fungerar servicen och förvaltningen konkret på två språk. Enheter, funktioner och tjänster är tvåspråkiga förutom i de undantagsfall som fastställts av välfärdsområdesstyrelsen och som baserar sig på särdragen i befolkningen/kundunderlaget eller tjänsterna. Dyliga är bland annat enheter som överförts från enspråkiga specialomsorgsdistrikt och som även i den nuvarande organisationen i enlighet med språkfördelningen är enspråkiga, antingen finskspråkiga eller svenskspråkiga. Också enheterna i välfärdsområdets enda enspråkiga kommun, Laihela, är med stöd av välfärdsområdesstyrelsens beslut enspråkigt finskspråkiga.

Avvikande från många andra tvåspråkiga välfärdsområden skapade man inga separata servicekanaler eller enheter för de tjänster som tillhandahålls för den språkliga minoriteten i Österbottens välfärdsområde i och med att man tack vare den jämnstarka tvåspråkigheten och personalens språkkunskaper kan trygga servicen på serviceanvändarens nationalspråk förutom i enskilda undantag. Med tanke på behovet av, tillgängligheten till och kvaliteten på servicen utgår man i grund och botten från att servicen ska tillhandahållas likvärdigt på de båda nationalspråken.



Österbottens välfärdsområdes organisation 2023

FÖRVALTNING HALLINTO	KUND- OCH RESURSCENTER ASIAKAS- JA RESURSSIKESKUS	HEM- OCH BOENDESERVICE KOTI- JA ASUMIS-PALVELUT	PSYKOSOCIAL SERVICE PSYKOSOSIAALISET PALVELUT	REHABILITERING KUNTOUTUS	SOCIAL- OCH HÄLSOCENTRAL SOSIAALI- JA TERVEYSKESKUS	SJUKHUSSERVICE SAIRAALAPALVELUT	ÖSTERBOTTENS RÄDDNINGSVÄRK POHJANMAAN PELASTUSLAITOS	KUND- OCH PATIENTSÄKERHETS-CENTER ASIANKAS- JA POTILAS-TURVALLISUUSKESKUS
Välfärdsområdesledning Hyvinvointialuejohto	Klient- och servicehandledning Asiakas- ja palveluohjaus	Boendeservice Asumispalvelut	Psykosocial service för barn och unga Lasten ja nuorten psykososiaaliset palvelut	Rehabiliteringservice Kuntoutuspalvelut	Öppen social- och hälsovårdservice Sosiaali- ja terveydenhuollon avopalvelut	Akutsjukhus, jourverksamhet Akuuttisairaala, päivystystoiminta	Räddningsverksamhet Pelastustoiminta	Klient- och patient-säkerhetscenter Asiakas- ja potilas-turvallisuuskeskus
Förvaltning Hallinto	Sekreterartjänster Sihteeripalvelut	Service som ges hem Kotiin annettavat palvelut	Psykosocial öppenvårds- och boendeservice för vuxna Aikuisten psykososiaaliset avohto- ja asumispalvelut	Socialarbete inom funktionshinderservice Vammaispalvelun sosiaalityö	Barn- och familjeservice Lapsi- ja perhepalvelut	Akutsjukhus, operationsverksamhet Akuuttisairaala, leikkaustoiminta	Förebyggande av olyckor Onnettomuuksien ehkäisy	Kompetenscenter för utbildning i klient- och patientsäkerhet (samarbetsområdet) Asiakas- ja potilasturvallisuuden koulutuksen osaamiskeskus (yhteistoiminta-alue)
Fastigheter, teknik och IT Kiinteistö, tekniikka ja IT	Resurshanterings-tjänster Resurssihallintapalvelut		Psykosocial service för vuxna, vårdavdelningar Aikuisten psykososiaaliset palvelut, hoito-osastot	Boende och dagverksamhet inom funktionshinderservice Asuminen ja päiväaikainen toiminta vammaispalvelut	Specialsjukvårdens öppenvård Erikoissairaanhoidon avopalvelut	Akutsjukhus, medicinsk verksamhet Akuuttisairaala, medisiininen toiminta	Beredskap Varautuminen	
Ekonomi- och materialförvaltning Talous- ja materiaalihallinto	Läkar-, tandläkar- och sakkunnigtjänster Lääkäri-, hammaslääkäri- ja asiantuntijapalvelut				Munhälsövård Suun terveydenhuolto	Vårdavdelningar Hoito-osastot		
Personalförvaltning Henkilöstöhallinto						Diagnostik och stödfunktioner Diagnostiikka ja tukitoiminnot		
Strategi och utveckling Strategia ja kehittäminen								
Kvalitet, säkerhet och tillsyn Laatu, turvallisuus ja valvonta								

3. Trygghet, funktionsförmåga och välbefinnande på två språk

I enlighet med lagen om välfärdsområden (611/2021) styrs ordnandet av tjänsterna och det sätt hur tjänsterna produceras via såväl förvaltningsstadgan som via strategin och servicestrategin. I dessa tvåspråkiga områden bör man också ge akt på att de språkliga rättigheterna blir tillgodosedda. I enlighet med Österbottens välfärdsområdes mission arbetar vi verkningsfullt tillsammans med människorna i vårt område för att erbjuda trygghet, funktionsförmåga och välmående på två språk.

Vår vision Visionimme

Vår befolkning är den mest välmående och har den bästa funktionsförmågan i Finland.

Väestömme on Suomen hyvinvoinin ja toimintakykyisin.

Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Vi använder våra resurser verkningsfullt

Käytämme resurssimme vaikuttavasti

Vår säkerhet och kvalitet är av toppklass i Norden

Turvallisuutemme ja laatumme on Pohjoismaiden huippua

Hos oss jobbar de bästa välfärdsanställda i Finland

Meillä työskentelevät Suomen parhaat hyvinvointityöntekijät



I enlighet med våra värderingar agerar vi jämlikt och jämställt med fokus på kunden och hens servicebehov. Våra löften till våra kunder är följande:

- Hos oss framskrider dina ärenden efter första kontakt
- Kvalitet 24/7
- Vår servicehelhet är sammanjämkad och hållbar
- Vi hjälper dig att upprätthålla ditt välmående och hjälpa dina närstående
- Kunden kommer alltid först
- Vi finns nära tillhands när du behöver oss

I vår kommunikation framhävs en stark tvåspråkighet. Välfärdsområdesstyrelsen leder välfärdsområdets kommunikation och information om välfärdsområdets verksamhet. Välfärdsområdesstyrelsen godkänner de allmänna principerna för kommunikationen och informationen, och i Österbottens välfärdsområde har man genom en omfattande involvering av anställda och invånare berett ett kommunikationsprogram för åren 2023–2025 som fastställts i välfärdsområdesstyrelsen. Innehållet i de olika kanalerna och den kommunikation som görs via flera kanaler utvecklas utgående från kommunikationsprogrammet.

I praktiken kommer den tvåspråkiga kommunikationen till uttryck så att välfärdsområdets webbplats och övriga kommunikationskanaler är tvåspråkiga men även på så sätt att välfärdsområdet alltid samtidigt går ut med sin information på både finska och svenska.

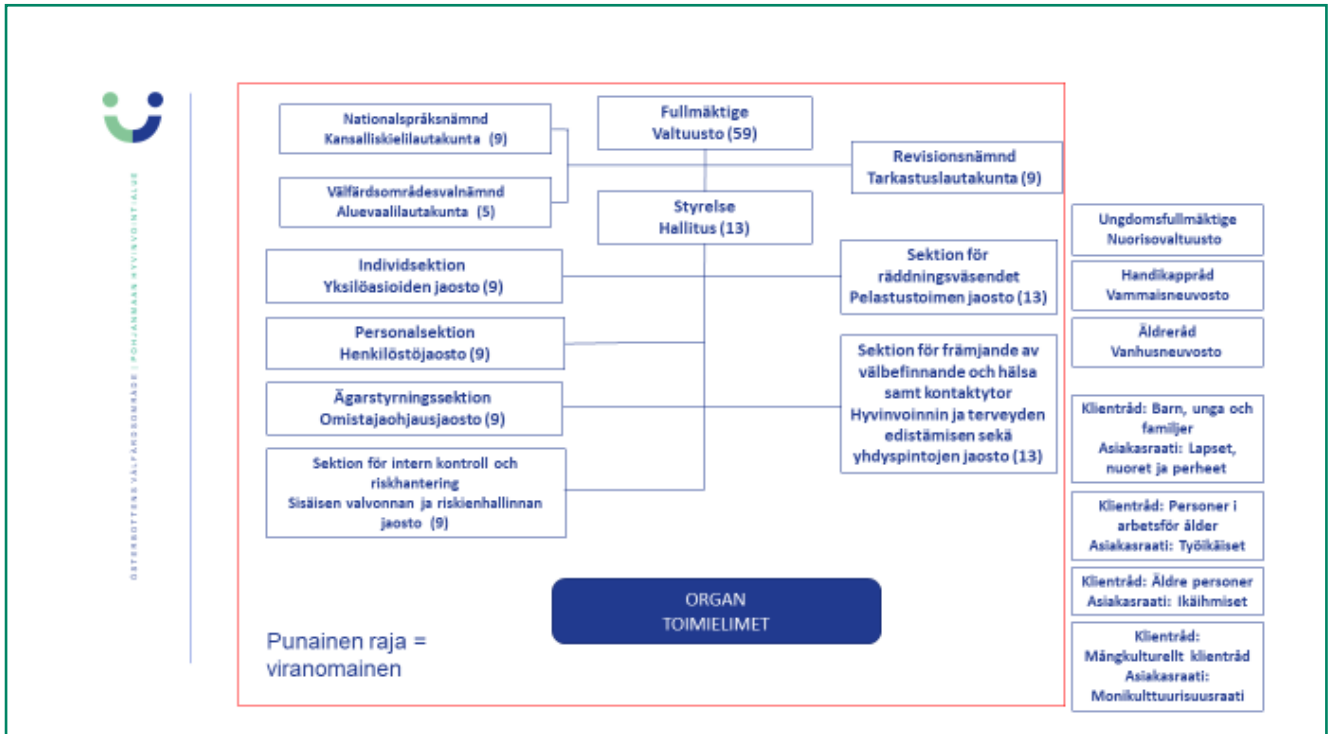
Så här kommunicerar vi



Näin viestimme



I enlighet med § 3 i språklagen (432/2003) tillämpas det krav som ställs på nationalspråken – finska och svenska – bland annat av välfärdsområdets myndigheter. Hos en tvåspråkig välfärdsområdesmyndighet har var och en rätt att använda finska eller svenska, och som handläggningsspråk används partens språk. I representativa organ (§ 28) har medlemmar rätt att använda finska eller svenska vid sammanträden samt i yttranden eller ställningstaganden till protokoll eller betänkanden. Om någon annan medlem eller ledamot inte förstår ett muntligt yttrande, ska det på begäran relateras i korthet. Simultantolkning för organ nämns inte i lagen.



I enlighet med förvaltningsstadgan och på basis av lagstiftning upprättas fullmäktigebilagor på de båda nationalspråken, i övriga organ är föredragningslistorna och protokollen upprättade på de båda språken och bilagorna på de båda nationalspråken i den mån det är möjligt. I nationell jämförelse utgör Österbottens välfärdsområde ett positivt undantag i fråga om hur väl tvåspråkigheten tillgodoses i förvaltningen och verksamheten i sin helhet och hos myndigheten.

Kundorienterade, trygga och högklassiga tjänster kräver också att kunderna får sin service på önskat språk. För att vi ska trygga en tvåspråkig service måste vi säkerställa att de anställda har tillräckliga kunskaper i svenska och finska. De språkkunskaper som krävs av tjänsteinnehavare och anställda fastställs i enlighet med förvaltningsstadgan i en separat behörighetsstadga som godkänns av fullmäktige. Välfärdsområdesstyrelse bestämmer och fastställer i enlighet med behörighetsstadgan de enspråkiga enheterna.

I den behörighetsstadga som var i kraft under år 2023 styrs fastställandet av språkkunskaperna enligt följande: vid fastställandet av språkkunskap tillämpas för tjänst eller befattning följande principer:

- Kundens rätt till service på eget modersmål
- Lokala förhållanden och behovet av språkkunskap.
- Styrelsen fastställer skilt indelningen i svenskspråkiga, finskspråkiga och tvåspråkiga enheter/funktioner. Vid enspråkiga enheter/funktioner krävs ingen formell språkkunskap i det andra nationalspråket. Språkfärdigheten bedöms i rekryteringsskedet.
- Kontinuerlig och systematisk språkplanering och uppföljning utgör en del av kvalitetsarbetet. Denna språkplanering och uppföljning utgör en grund för rekrytering och fortbildningsmål.



I behörighetsstadgan beskrivs även språkkunskapsnivåerna

1. God förmåga att i tal och skrift använda det andra inhemska språket som inte är den sökandes modersmål.
2. God förmåga att i tal och nöjaktig förmåga att i skrift använda det andra inhemska språket som inte är den sökandes modersmål.
3. Nöjaktig förmåga att i tal och nöjaktig förmåga att i skrift använda det andra inhemska språket som inte är den sökandes modersmål.
4. Förmåga att förstå och använda det andra inhemska som inte är den sökandes modersmål.

Dessutom innehåller behörighetsstadgan bestämmelser om påvisande av språkkunskaper, språkraven vid enspråkiga enheter, språkraven för personer med annat modersmål än svenska eller finska och möjligheten till dispens från språkrav. Den behörighet som hänför sig till språkkunskaper och examina fastställs i behörighetsstadgan per resurslinje och yrkesgrupp.

Enligt Exreport hade välfärdsområdet per 31.12.2023 totalt 8 507 anställda. Detta antal inkluderar såväl ordinarie, visstidsanställda som vikarier. Av dessa hade ca 40 % finska som modersmål, ca 57 % svenska som modersmål och ca 3 % något annat språk som modersmål (tabell)

Verksamhets- område	Modersmål i finska	% av verksamhets- områdets anställda	Modersmål svenska	% av verksamhets- områdets anställda	Moders- mål annat	% av verksamhets- områdets anställda	Totala antalet anställda 31.12.2023
HALL Områdes- förvaltning	225	46,39 %	260	53,61 %	0	0,00 %	485
HEBO Hem- och boendeservice	743	34,40 %	1 293	59,86 %	124	5,74 %	2 160
PAKE Klient- och patientsäkerhets- center	19	95,00 %	1	5,00 %	0	0,00 %	20
PELA Räddnings- verksamhet	68	44,44 %	84	54,90 %	1	0,65 %	153
PSOS Psykosocial service	197	51,71 %	179	46,98 %	5	1,31 %	381
REHA Rehabilitering	306	29,80 %	709	69,04 %	12	1,17 %	1 027
RESU Kund- och resurscenter	746	44,04 %	871	51,42 %	77	4,55 %	1 694
SAIR Sjukhusservice	591	40,84 %	819	56,60 %	37	2,56 %	1 447
SOTE Social- och hälsocentral	504	43,90 %	636	55,40 %	8	0,70 %	1 148
Sammanlagt	3 396		4 847		264		8 507
Procent	39,92 %		56,98%		3,10 %		



I Österbottens välfärdsområde används ett språktillägssystem som fastställts i personalsektionen. År 2023 betalades språktillägg till sammanlagt 4 162 personer. Summan för språktilläggen uppgick totalt till 1 803 193 euro.

År 2023 beviljade personalsektionen sammanlagt 43 personer dispens från språkraven.

I Österbottens välfärdsområde arbetar en språklärare. Språkinläring stöds med hjälp av olika åtgärder, bland annat med hjälp av språkkurser. Verksamheten utvecklas för att den ska motsvara så många anställdas behov som möjligt.

I fråga om befattningar kan en person påvisa att hen har tillräckliga språkkunskaper med välfärdsområdets interna språktest som godkänts av språkläraren. Med detta test kan en person fastanställas till en befattning utan att hen behöver avklara en allmän språkexamen. Det interna språkintyget berättigar ändå inte till språktillägg .

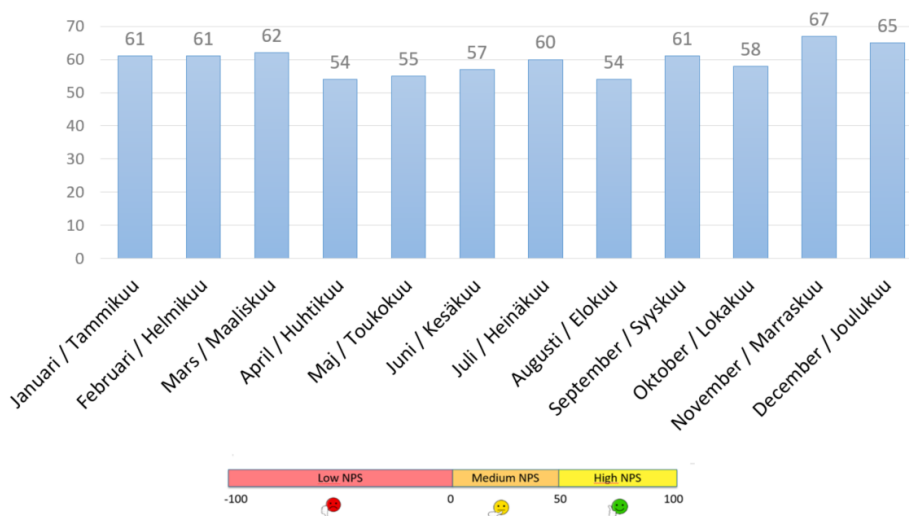
Tvåspråkiga välfärdsområden ska enligt lag upprätta ett samarbetsavtal om verkställandet av svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster. Välfärdsområdesfullmäktige godkände detta avtal i september men avtalet träder i kraft först när alla parter har godkänt det.

4. Kundrespons och kvalitetscertifikat

Med tanke på uppföljningen av servicekvaliteten samt utvecklandet och verkställandet av servicen i Österbottens välfärdsområde spelar kundresponsen och involveringen av befolkningen en viktig roll.

År 2023 fick man sammanlagt 21 454 svar via kundresponsystemet Roidu. NPS-värdet

Kundrespons NPS år 2023 Österbottens välfärdsområde
Asiakaspalaute NPS vuosi 2023 Pohjanmaan hyvinvointialue

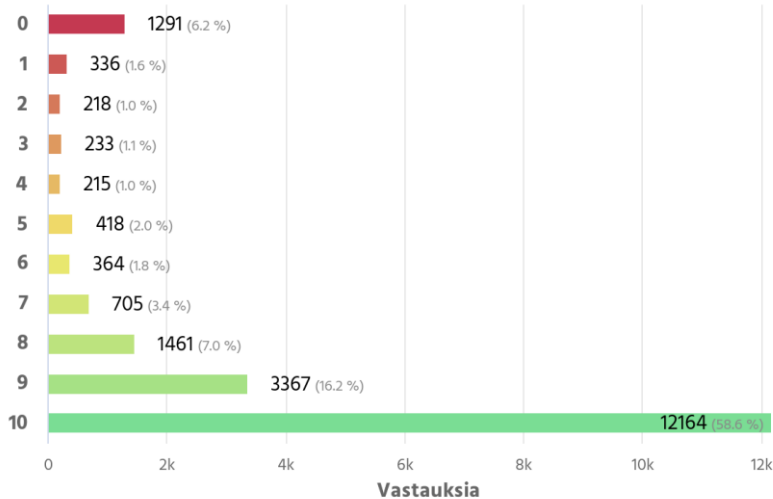


(Net promoter score), som är en analys av frågan ” Hur sannolikt skulle du rekommendera servicen för din vän”, var mycket högt under hela året. Medeltalet för hela året var 60. I tabellen nedan kan värdet betraktas per månad.



Frågan "Hur sannolikt skulle du rekommendera den service som du fick för en närstående" fick 20 772 svar. På en skala från 0 till 10 var medeltalet 8,43.

NPS: 60 • Kritiker: 14.8 % • Passiva: 10.4 % • Rekommenderare: 74.8 %

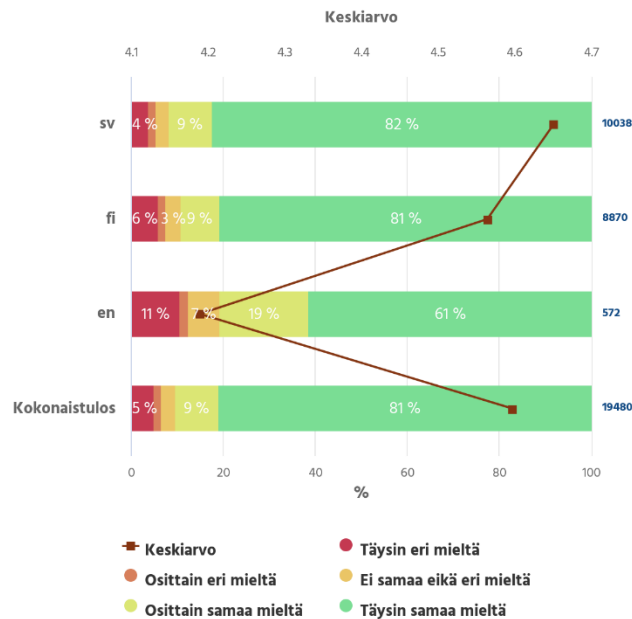


Årsrapporten över responsen om tjänsten (1.1.-31.12.2023) påvisar att man i regel varit mycket belåten med servicen. På en skala från 1 till 5, där 5 är bäst var medeltalet för alla delar minst 3,99

- Jag fick hjälp när jag behövde det, medeltal 4,00
- Jag upplevde att man brydde sig om mig på ett helhetsmässigt sätt, medeltal 3,99
- Besluten i anslutning till min vård/mitt ärende fattades i samråd med mig, medeltal 4,01
- Jag kände mig trygg under vården / betjäningen, medeltal 4,06
- Jag vet hur min vård/mina tjänster kommer att fortsätta, medeltal 4,03
- Informationen som jag fick om vården / betjäningen var förståelig, medeltal 4,05
- Jag tyckte att den vård/betjäning jag fick var nyttig, medeltal 4,04
- Jag fick vård och betjäning på eget modersmål, medeltal 4,60

I frågan om betjäningen på eget modersmål var 82 % av de svenskspråkiga och 81 % av finskspråkiga helt av samma åsikt om att de fick vård och betjäning på eget modersmål. 4 % av de svenskspråkiga och 6 % av de finskspråkiga var inte nöjda med det språk som de betjänades på.

Totalt gav de finskspråkiga respondenterna vitsordet 4,58/5 för den språkliga betjäningen, medan de svenskspråkiga gav vitsordet 4,66/5. Däremot var 11 % av de respondenter som hade något annat modersmål än finska eller svenska missnöjda med den språkliga betjäningen medan 61 % var nöjda med den. Medeltalet för alla svar var ändå bra, 4,2/5.



Österbottens välfärdsområde var det första välfärdsområdet som beviljades social- och hälsovårdens SHQS-kvalitetscertifikat för organisationen i sin helhet. Kvalitetserkännanden är ett intyg som en extern auditor beviljar en verksamhet som är av god kvalitet och håller en hög nivå. Dessa kriterier iakttar även nationella lagar och rekommendationer.

Certifikatet omfattar välfärdsområdets administrativa tjänster, kund- och resurscentrets tjänster, hem- och boendeservicen, psykosociala servicen, rehabiliteringstjänsterna, social- och hälsocentralens tjänster, sjukhusservicen samt klient- och patientsäkerhetscentrets tjänster som varit en del av verksamheten från med början av år 2022. Från och med början av år 2023 har Österbottens välfärdsområdes SHQS-kvalitetsarbete även omfattat räddningsväsendet, de specialomsorgsenheter som överfördes från Eskoo och Kårkulla samt social- och hälsovårdstjänsterna i Kronoby samt Korsnäs socialservice.

Det certifikat som beviljades 27.1.2023 är i kraft till 26.1.2026. Kärnan i kvalitetsarbetet är att följa en princip om ständig förbättring. För att bibehålla kvaliteten och utveckla processerna måste verksamheten ständigt utvärderas och de vidtagna effektivitetsåtgärderna uppföljas.

5. Delaktighet och involvering

Lagen om välfärdsområden drar upp tydliga linjer för delaktighet. Välfärdsområdets invånare och de som använder välfärdsområdets tjänster har rätt att delta i och påverka välfärdsområdets verksamhet. Under verksamhetsåret 2023 togs det fram flera kanaler och sätt för att göra kunderna delaktiga. Målet är att istället för enstaka och lösryckta delaktighetskanaler bygga upp en gemensam delaktighetsarkitektur där olika delaktighetspelare håller upp en helhet som såväl invånaren, serviceanvändaren och

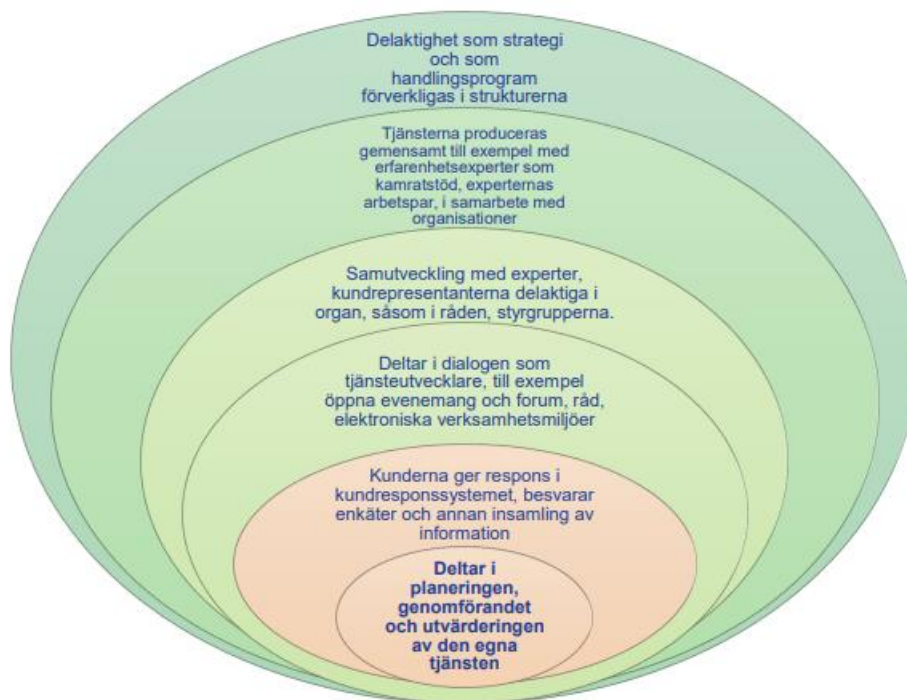


personalen anser är enhetlig, tydlig och effektiv. Välfärdsområdesfullmäktige har godkänt en delaktighetsplan för åren 2024–2026. Delaktighetsplanen ger en helhetsbild av hur välfärdsområdets invånare kan delta i planeringen, utvecklingen och utvärderingen av välfärdsområdets tjänster samt av de mål som uppställts för delaktighetsarbetet och uppföljningen av dessa mål.

Enligt lagen om välfärdsområden kan möjligheterna att delta och påverka främjas genom att

1. diskussionsmöten och invånarråd ordnas,
2. åsikterna hos invånarna och personer som utnyttjar tjänster och regelbundet eller en längre tid bor eller vistas i välfärdsområdet reds ut innan beslut fattas,
3. företrädare för dem som använder tjänsterna väljs in i välfärdsområdets organ,
4. tjänsterna planeras och utvecklas tillsammans med dem som använder tjänsterna,
5. möjligheter att delta i planeringen av välfärdsområdets ekonomi ordnas,
6. invånare samt organisationer och andra sammanslutningar stöds när de tar egna initiativ till att planera och bereda ärenden.

Kunddelaktighetens former (delaktighetsplanen 2024–2026):



Befolkningen har under verksamhetsåret 2023 getts möjlighet att delta genom bland annat möten för allmänheten i olika delar av välfärdsområdet.

- Vasa, centralsjukhusets auditorium 19.4.2023
- Nykarleby 24.4.2023
- Malax 25.4.2023
- Lillkyro 27.4.2023



I beredningen av framtids- och anpassningsprogrammet för åren 2023–2026 ordnades två webbenkäter: 18.4–5.5 samt 30.10–8.11. Före höstens enkät hölls ett öppet infotillfälle via nätet. Båda enkäterna fick över 800 svar.

Påverkansorganen (ungdomsfullmäktige, äldrerådet och rådet för personer med funktionsnedsättning) samt klientråden (klientrådet för barn, unga och familjer, klientrådet för personer i arbetsför ålder, klientrådet för äldre personer samt det mångkulturella klientrådet) fungerar som sina respektive befolkningsgruppers kanal för att delta och bli hörda. För dessa organ och råd har en verksamhetsstadga godkänts. Under år 2023 har verksamheten utvecklats genom att till verksamheten i välfärdsområdet ansluta kundorientering och kundernas och serviceanvändarnas åsikter om servicen. Påverkansorganen har också representanter i bland annat nationalspråksnämnden.

Servicen har utvecklats också med hjälp av verksamheten som erbjuds av erfarenhetsexperter, den här verksamheten har bidragit med serviceanvändarnas perspektiv. Det har kommit in mycket respons och många utvecklingsförslag via responssystemet, men även muntlig respons har samlats in och använts i utvecklingsarbetet med servicen.

I alla nedan nämnda delaktighetsformer har det kommit in respons och utvecklingsförslag också ur ett språkligt perspektiv.

6. Uppföljning av verksamheten och rapportering

Österbottens välfärdsområde följer kontinuerligt upp de uppgifter, den serviceorganisering och de skyldigheter som hör till välfärdsområdets ansvar. I programmet för egenkontroll fastställs dels hur man ska följa upp att social- och hälsovårdsservicen och räddningsverkets servicenivåbeslut förverkligas, dels hur man ska följa upp servicen och servicenivåbeslutet ur säkerhetens, kvalitetens och jämlikhetens perspektiv. I programmet konstateras också hur eventuella brister ska åtgärdas.

Egenkontrollen omfattar bland annat tillgången till tjänster, kontinuiteten, klient- och patientsäkerheten, kvaliteten, effektfullheten, likabehandlingen, kundupplevelsen, delaktigheten samt personalresurserna. På egenkontrollsbesöken observeras också personalens språkkunskaper och hur de språkliga rättigheterna tillgodoses.

I hälsovården är det patientombuden (tidigare patientombudsmannen) och i socialvården socialombuden (tidigare socialombudsmannen) som finns till för att stärka patienternas och klienternas rättigheter och för att ge stöd och råd vid problem. Socialombuden fick under hela år 2023 inte ta emot en enda anmälan som handlade om språket. Patientombuden har fått några enstaka anmälningar gällande språket i servicesituationen eller i journalhandlingar, både personer med finska och personer med svenska som modersmål har tagit kontakt.

Styrelsen informeras kontinuerligt om verksamheten i Österbottens välfärdsområde med hjälp av olika rapporter och mätare. Egenkontrollen, riskhanteringen och kvaliteten samt mångsidiga mätare och anvisningar för uppföljning av verksamheten har alltjämt utvecklats under verksamhetsåret.

Nedan syns styrelsens årsklocka för år 2023.



<p>JANUARI 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> Megatrender och branschöversikt Programmet för egenkontroll (mätarrapport) <p>ANSVARIG(A): strategi- och utvecklingsdirektören, sektordirektörerna, kvalitetsdirektören</p>	<p>FEBRUARI 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> Intern kontrollens utvärdering <p>ANSVARIG(A): Interna revisorn</p>	<p>MARS 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> Bokslut Sektorspecifik översikt: Hur mår Österbotten? Kvalitets- och säkerhetsrapport Utvärdering av köptjänster <p>ANSVARIG(A): ekonomidirektören, sektordirektörerna, kvalitetsdirektören</p>	<p>APRIL 17.4.23</p> <ul style="list-style-type: none"> Bedöm om prioriterade områden i budgeten 2025, på basis av rapporten Hur mår Österbotten? Mätarrapport 1/3 Risikbedömning <p>ANSVARIG(A): sektordirektörerna, dotordirektören, kvalitetsdirektören</p>
<p>MAJ 15.5.23</p> <ul style="list-style-type: none"> Kvartalsrapport Q1 Uppdateringsgranskning av strategin (s) 2023 IT-förvaltningsgemensamma planer Förhålls- och lokaliseringsplan Målräpport Programmet för egenkontroll (mätarrapport) Ledningsgenomgång (resurs- och verksamhetsområdesledningar (2023) juni) Motionerna <p>ANSVARIG(A): ekonomidirektören, strategi- och utvecklingsdirektören, IT-direktören, kvalitetsdirektören, kvalitetsdirektören, resursdirektörerna, verksamhetsområdesledningarna</p>	<p>JUNI 19.6.23</p> <ul style="list-style-type: none"> Uppdatering av strategin 2023, Uppdateringsgranskning av servicestrategin Huvudtema: Ekonomi- och investeringsplan Rapport om fullmäktigeledamöternas motioner och kommunivånarnas initiativ Personalen <p>ANSVARIG(A): sektordirektörerna, strategi- och utvecklingsdirektören, ekonomidirektören, förvaltningsdirektören, HR-direktören, resursdirektörerna</p>	<p>JULI</p> <ul style="list-style-type: none"> Semester 	<p>AUGUSTI</p> <ul style="list-style-type: none"> Mätarrapport 2/3 Patient- och klientsäkerhet Kvartalsrapport Q2 Organisationsarbete <p>ANSVARIG(A): IT-direktören, kvalitetsdirektören och direktören för patient- och klientsäkerhetscentret, ekonomidirektören, sektordirektörerna</p>
<p>SEPTEMBER</p> <ul style="list-style-type: none"> Kundförhållningar, kundorientering och kundupplevelse = programmet för egenkontroll (mätarrapport) Processutveckling Behandling av rekommendationer och observationer i utvärderingsberättelsen Indehållning av köptjänster och serviceavtal Justering av verksamhetsplaner av strategin Uppdatering av servicestrategin <p>ANSVARIG(A): kvalitetsdirektören, strategi- och utvecklingsdirektören, förvaltningsdirektören, ekonomidirektören, sektordirektörerna</p>	<p>OKTOBER</p> <ul style="list-style-type: none"> Utvärdering av samarbete Måluppställning för ägarstyrelsen Utvärdering av den regionala välfärdsplanen <p>ANSVARIG(A): sektordirektörerna, förvaltningsdirektören</p>	<p>NOVEMBER</p> <ul style="list-style-type: none"> Kvartalsrapport Q3 Uppdatering av styrd- och ersättningshandbok Risikbedömning Förvaltnings- och utvecklingsplan Varumärkes-, kommunikations- och marknadsföringsöversikt Räddningsplanens serviceutvärdering <p>ANSVARIG(A): ekonomidirektören, sektordirektörerna, kvalitetsdirektören, strategi- och utvecklingsdirektören, kommunikations- och utvärderingsdirektören, räddningsdirektören</p>	<p>DECEMBER</p> <ul style="list-style-type: none"> Mätarrapport 3/3 Verksamhets- och ekonomiplan Investeringsplan 2025 Utvärdering av styrbearbetet (inklusive utvärdering av sektioner och delegationer som underlyder styrelsen) Uppdatering av klient- och patientavgiftshandbok Prislista <p>ANSVARIG(A): IT-direktören, förvaltningsdirektören, ekonomidirektören, chef för avgjtsenheten</p>

I tabellen nedan syns delområdena som ingår i 2024 års uppföljning enligt programmet för egenkontroll.



Delområde	Definitioner av de delområden som uppföljs inom ramen för egenkontrollen
Tillgång	Verksamhetsområdena och (resultatområdena) ska regelbundet och på ett ändamålsenligt sätt följa tillgången och tillgängligheten på sina tjänster. Med tillgång avses ett läge där tillräckliga social- och hälsovårdstjänster samt räddningsväsendets tjänster som motsvarar invånarnas behov erbjuds och finns tillgängliga i rätt tid. Med tillgänglighet avses hur tjänster passar alla användare och hur de finns att tillgå med beaktande av kundens individuella behov.
Kontinuitet	Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska regelbundet och på ändamålsenligt sätt följa kontinuiteten i sina tjänster. För att säkerställa att organiseringsansvaret uppfylls måste kontinuiteten också betraktas från ett perspektiv där man beaktar sammanjämkningen av servicehelheterna. Med kontinuitet i social- och hälsovårdstjänster avses kontinuitet i vården (kundperspektiv) och kontinuitet i tjänster (personalperspektiv). Med smidiga servicekedjor avses kontinuitet i vård- och tjänsterelationen samt kontinuitet i interaktion som hänför sig till dessa. Med kontinuitet i informationsutbyte avses att information om personer som använder tjänsten överförs oavbrutet från olika tjänsteproducenters system till andra tjänsteproducenters system. I fråga om räddningsväsendets tjänster innefattar kontinuitet både beredskap och beaktande av störnings- och undantagstillstånd.
Säkerhet och kvalitet	Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska regelbundet och på ändamålsenligt sätt följa kund- och patientsäkerheten samt kvaliteten i sina tjänster. För att säkerställa att organiseringsansvaret uppfylls måste man vid uppföljningen beakta de lagstadgade kvalitets- och säkerhetskrav och definitioner som tillämpas på såväl social- och hälsovården som på räddningsväsendet. Genom egenkontroll av säkerhet och kvalitet säkerställs att verksamheten kontinuerligt utvecklas och riskhanteringen förverkligas.
Effektivitet	Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa hur effektiva deras tjänster är antingen genom att belysa förändringen som verksamheten åstadkommer, stabiliseringen av läget och/eller kostnadseffektiviteten. Med effektivitet i social- och hälsovårdstjänster avses förändring som skapas i individens och invånarnas hälsotillstånd, funktionsförmåga eller välbefinnande och som åstadkoms genom verksamheten. Med effektivitet i räddningsväsendet avses resultat av verksamheten. Med kostnadseffektivitet avses förhållandet mellan förändringen och de euron som använts för att åstadkomma förändringen och som sparats genom förebyggande verksamhet.
Jämlikhet	Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa organiserandet av sina tjänster genom att belysa hur kundernas jämlikhet förverkligas. Med det här avses bland annat jämlik tillgång på tjänster och tjänsternas tillgänglighet samt deras förverkligande genom att beakta kundernas språkliga rättigheter och främja jämlikhet i fråga om kön och minoriteter. För att säkerställa att organiseringsansvaret uppfylls ska förverkligandet av jämlikheten betraktas utifrån ett perspektiv som beaktar den jämlika tillgången till tjänster.
Kundupplevelse och delaktighet	Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska systematiskt mäta kundupplevelsen av deras tjänster samt hur delaktigheten förverkligas. Genom att mäta kundupplevelsen försöker man identifiera centrala möjligheter att utveckla tjänsterna och eventuella missförhållanden i tjänsteprocessen. Genom att mäta och stöda delaktighet strävar man efter läge där kunden deltar och upplever att hen påverkar utvecklandet, planerandet, producerandet och utvärderandet av tjänsterna i synnerhet i fråga om sin egen vård och att hen beslutar om dem genom interaktion med välfärdsområdets yrkespersoner.
Personal	Verksamhetsområdena (och resultatområdena) ska följa upp personalens tillräcklighet, kunskaper, kompetensutveckling, arbetshälsa, arbetssäkerhet och funktionsförmåga. Uppföljningen ska genomföras genom att beakta vilken betydelse personalens funktionsförmåga har för hur man klarar av att bära välfärdsområdets organiseringsansvar och vilken betydelse personalens välbefinnande och tillfredsställelse har för välfärdsområdets centrala strategiska mål.

Tabell 1. Definitioner av de delområden som uppföljs inom ramen för egenkontrollen



Utfallet av strategins mätare och verksamhetsområdenas mätare år 2023 har delgetts välfärdsområdesstyrelsen för kännedom på sammanträdet 22.1.2024 § 13. De slutgiltiga mätaruppgifterna rapporteras som en del av verksamhetsberättelsen.

Sammanfattning av utfallet av strategimätarna, per huvudmål:

- En befolkning som är den mest välmående och har den bästa funktionsförmågan i Finland:
 - Andelen (procent av befolkningen i samma ålder) över 75-åringar som bor hemma är lägre än i de flesta andra välfärdsområden. År 2022 var indikatorn för Österbotten 91,7 procent. Målet i Österbottens välfärdsområde är att 92 procent bor hemma år 2025. Befolkningen är den friskaste i Finland. Nettokostnaderna för social- och hälsovårdsservicen per person för år 2022 är aningen högre än landets genomsnitt. Arbetslöshetsgraden är den lägsta i vårt land. Österbotten måste utveckla distanstjänsterna inom social- och hälsovården. Förhållandet mellan distansbesök och fysiska mottagningsbesök är 14 procent i Österbottens välfärdsområde.
- Säkerheten och kvaliteten är av toppklass i Norden:
 - Österbottens välfärdsområde är en certifierad organisation. Vi måste ta fram metoder för att mäta om säkerheten och kvaliteten håller toppklass i Norden. Inom den specialiserade sjukvården uppfylls de utsatta tiderna för vårdgarantin. Inom primärvården, mun- och tandvården och socialvården finns det utmaningar i tillgången till vård och service.
- Finlands bästa välfärdsanställda:
 - I enlighet med personalstrategin strävar man efter att iakttä personaldelaktigheten i allt utvecklingsarbete. En kartläggning av kompetensbehoven pågår som bäst och det har gjorts en beskrivning av karriärutvecklingsmodeller som iakttar kompetensutveckling. Välfärdsområdet står i beråd att ta i bruk ett elektroniskt introduktionsprogram. Arbetsplatsens rekommendationsmätare används för arbetstagare och studerande. I Arbetshälsoinstitutets omfattande enkät om välbefinnande i arbetet är vår helhetsplacering bättre än genomsnittet, det vill säga grönt. Välfärdsområdets egen mångvetenskapliga sote-Innohub har startat. Antalet som ansöker om forskningslov har mångdubblats sedan vi blev ett välfärdsområde. Det ser ut som att studerande är allt mer intresserade av att göra sina slutarbete hos Österbottens välfärdsområde. Rekommendationsindexet har stigit sedan fjolåret, vilket tyder på att personalen är nöjdare med sin arbetsplats i år. Högst sjukfrånvaro finns bland personalen inom hem- och boendeservice.

7. Nationalspråksnämndens verksamhetsår 2023

Nationalspråksnämnden sammanträdde fem gånger under verksamhetsåret: 27.3, 23.5, 13.6, 22.8 och 24.10.2023. På sina sammanträden har nämnden tagit del av redogörelser om bland annat organisationsstrukturen, servicen, verksamhetsprinciperna, organiseringen



av verksamheten och uppföljningen av kvaliteten. Förutom verksamhetsområdesdirektörerna har också sektordirektörerna, resursdirektörerna, kvalitetsdirektören, förvaltningsdirektören och strategi- och utvecklingsdirektören presenterat verksamheten för nämnden. Man har fört livliga diskussioner med tjänsteinnehavarna och nämnden har fått framföra önskemål om vilka ärenden de vill se tas upp till behandling.

Nämnden och rådsrepresentanterna som utnämnts till nämnden har kommit med utvecklingsförslag och lyft fram brister i servicen, speciellt ur minoritetsspråkets synvinkel. De frågor som lyfts fram av nämnden har också delgetts berörda verksamhetsområden och enheter för kännedom. Tjänsteinnehavarna har vid behov också i efterhand gett svar på frågor.

Nationalspråksnämnden har diskuterat bland annat serviceboende för språkminoriteten och även mer omfattande för den flerspråkiga befolkningen – speciellt med tanke på språkaspekten i intervallvårdsservicen. Medlemmarna har tagit upp enskilda fall där man upplevt brister, i både den norra, den mellersta och den södra delen av välfärdsområdet. Nämnden behandlar eller löser inte enskilda ärenden på personnivå, men granskningen av de brister som framförts har lett till att servicekedjorna och verksamhetsprocesserna har kontrollerats och förbättrats. Speciellt på de brådskande jourmottagningarna har man upplevt att vårdpersonalen inte har behärskat kundens språk. Språket i journalhandlingarna och översättningsbehovet har också varit uppe till diskussion.

Nämnden har vid flera tillfällen lyft fram verksamheten vid telefonväxeln och servicehandledningen. Man har ansett det vara svårt att få kontakt, hitta kontaktuppgifter och komma fram till telefonservicen på det egna språket. Också för den här delen har nämnden på flera sammanträden fått redogörelser över verksamheten, vilka utvecklingsåtgärder som vidtagits samt kundresponser.

Påverkansorganen och nationalspråksnämnden deltog i utarbetandet av välfärdsområdets plan för likabehandling och jämställdhet med frågeställningen "likvärdig och jämställd tillgång till service i välfärdsområdet". Planen för likabehandling och jämställdhet är inte färdig ännu, men förfrågan visade att nämnden anser att systematisk datainsamling av invånarna är det viktigaste sättet att främja och följa upp att de språkliga rättigheterna tillgodoses. Andra centrala frågor som lyftes var jämställd kommunikation och att personalen får uppmuntran och stöd till att kunna båda nationalspråken.

Tvåspråkighet i förvaltningen var temat för nationalspråksnämndens sammanträde i oktober. Nämnden framförde då ett önskemål till styrelsen att reda ut om det i fortsättningen vore möjligt att tolka alla organs sammanträden till båda språken. Välfärdsområdesstyrelsen behandlade ärendet på sammanträdet 11.12.2023/§ 319 och beslöt att skicka ut en enkät om tvåspråkigheten till de förtroendevalda under början av år 2024. Varje organ ombads ta ställning till hur just det organet kan förbättra tvåspråkigheten. Ordförandens och/eller föredragande tjänsteinnehavarens roll lyftes fram som viktig för att tvåspråkigheten ska kunna säkerställas. En fråga gällande språket och den språkliga utvecklingsbedömningen tas med i enkäten om den allmänna utvärderingen av organens verksamhet år 2023.

Nämnden understödde också godkännandet av ett samarbetsavtal mellan tvåspråkiga välfärdsområden om svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster. Nämnden påminner om att minoritetsspråket i Österbotten undantagsvis är finska och att man i välfärdsområdet måste se till att trygga att den finskspråkiga befolkningen får samma service som befolkningen som pratar majoritetsspråket.



8. Utvecklingsförslag ur ett språkligt perspektiv och nationalspråksnämndens utvärdering av 2023 års beslut

Nationalspråksnämnden har identifierat följande utvecklingsförslag för att de språkliga rättigheterna ska tillgodoses jämställt:

- Man bör säkerställa att språkkunskaperna inte påverkar servicen i kösituationen.
- Man bör trygga rätten till service på det egna språket i alla kundmöten och i all service, inklusive omsorg och i synnerhet i servicen för äldre.
- Man bör satsa på att dokument ska vara på lättläst språk på båda språken.
- Man bör trygga tillgången till tolktjänster och se till att tolktjänsterna är lättillgängliga.
- Man bör beakta de språkliga effekterna på servicen som kunden får när man planerar och utvärderar nya processer.
- Den språkliga bedömningen ska bli bättre genom att införa den som en del av förhandsbedömningen av konsekvenser före själva beslutsfattandet, samtidigt som konsekvenserna av beslutsfattandet också ska bedömas ur ett språkligt perspektiv.
- På utbildningar, seminarier och möten bör man säkerställa att deltagarna förstår sakinnehållet och kan delta i behandlingen av ärendena.
- Personalens språkkunskaper ska uppmärksammas och stödas och språkbruket ska belönas.
- Särdrag hos kunderna/befolkningen måste beaktas i språkkraven och i servicenätet.
- Utveckla responskanalerna och mätare för språkliga frågor som en del av kvalitetsledningen och organiseringen av servicen.

Enligt 19 § i förvaltningsstadgan ska nationalspråksnämnden också utreda, bedöma och uttala sig om hur välfärdsområdesfullmäktiges beslut påverkar hur de språkliga rättigheterna tillgodoses i praktiken. Nämnden anser inte att de beslut som fullmäktige fattade under år 2023 skulle ha orsakat brister i tillgodosendet av de språkliga rättigheterna i praktiken.

En fungerande tvåspråkighet innebär emellertid inte att inga problemsituationer har uppstått eller att de inte kommer att uppstå i framtiden. I de klagomål och anmärkningar som lämnades in under verksamhetsåret 2023 har den språkliga aspekten främst nämnts i en bisats och inte varit den egentliga orsaken till att kunden tagit kontakt. Via regionförvaltningsverket är en utredningsbegäran under arbete. Begäran gäller mottagningsutrymmen i Jakobstad, men även att personalen i servicen haft bristande kunskaper i finska.

Servicen i det enspråkiga Laihela har fått särskild uppmärksamhet. Laihela kommun har också tillställt välfärdsområdesstyrelsen flera skriftliga frågor om tryggheten av finskspråkig service och styrelsen har besvarat dessa frågor. En sparåtgärd i framtids- och anpassningsprogrammet var att stänga den allmänmedicinska vårdavdelningen i Laihela, efter stängningsbeslutet beslöt styrelsen att hålla en särskild uppföljning av just denna sparåtgärd. Uppföljningen pågår till 30.6.2024 och omfattar personaltillgången, patientsäkerheten, beläggningsgraden och huruvida kundens språkliga rättigheter tillgodoses. Med anledning av nedläggningen av vårdavdelningen i Laihela har ett klagomål



lämnats in till regionförvaltningsverket. Styrelsen kommer att följa upp konsekvenserna av stängningsbeslutet.

Välfärdsområdet har redan reagerat på den respons som kommit in och i beredningsarbetet har man tagit fram utvecklingsåtgärder som ska förbättra beaktandet av språkliga konsekvenser och den systematiska uppföljningen. Detta kommer att utveckla också nationalspråksnämndens årsrapport i och med bättre mätardata och bättre processer. Tack vare detta kan vi ännu bättre nå vår mission "Vi ska arbeta verkningsfullt tillsammans med människorna i vårt område för att erbjuda trygghet, funktionsförmåga och välmående på två språk."

Källor/Styrdokument

- [Lag om välfärdsområden \(611/2021\)](#)
- [Språklagen \(423/2003\)](#)
- [Österbottens välfärdsområdes förvaltningsstadga](#)
- [Strategi och värderingar 2023–2026 och kundlöfte](#)
- [Servicestrategi 2023–2025](#), fullmäktige 16.12.2022 § 121
- [Personalstrategi](#), styrelsen 14.11.2022 § 153
- [Kommunikationsprogram 2023-2026](#), välfärdsområdesstyrelsen 21.11.2022 § 198
- [Behörighetsstadga, enspråkiga enheter](#), välfärdsområdesstyrelsen 16.1.2023 § 13
- [Kvalitetscertifikat](#), www.osterbottensvalfard.fi
- [Behörighetsstadgan 2023 \(och 2024\)](#), välfärdsområdesstyrelsen 20.11.2023 § 289
- [System för språktillägg](#), personalsektionen 26.1.2023 § 5
- [Samarbetsavtal mellan tvåspråkiga välfärdsområden om svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster](#), välfärdsområdesfullmäktige 4.9.2023 § 57, [bilaga](#)
- [Delaktighetsplan](#), välfärdsområdesfullmäktige 20.12.2023 § 86
- [Verksamhetsstadga för påverkansorgan](#), välfärdsområdesstyrelsen 12.12.2022 § 220
- [Verksamhetsstadga för klientråd](#), välfärdsområdesstyrelsen 12.12.2022 § 220
- Palaute palvelusta – Respons om tjänsten 2023
- [Program för egenkontroll 2023](#), välfärdsområdesfullmäktige 16.12.2022 § 128
- [Strategins och verksamhetsområdenas mätare 2023](#), välfärdsområdesstyrelsen 22.1.2024 § 13