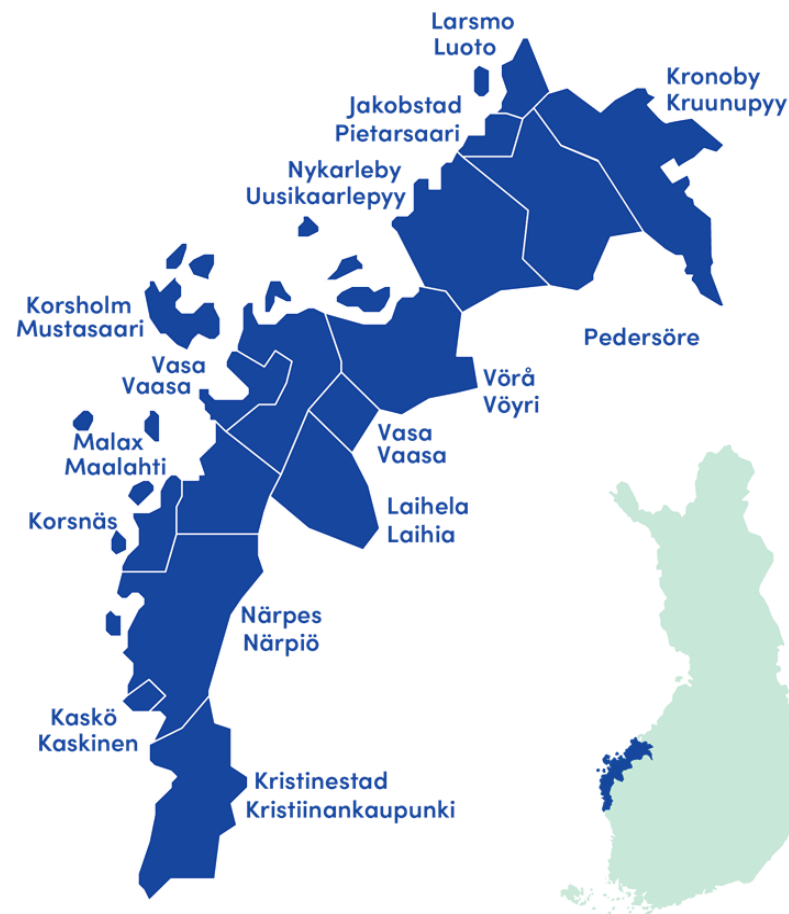




Nationalspråksnämndens årsrapport 2024

Nationalspråksnämnden 20.2.2025 § 4





Nationalspråksnämndens uppgift

Lag om välfärdsområden 611/2021, § 33

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.

Österbottens välfärdsområdes förvaltningsstadga § 11

- Välfärdsområdesstyrelsen och nationalspråksnämnden följer inom sina respektive verksamhetsområden med hur de språkliga rättigheterna och den språkliga servicen förverkligas.
- Nämnden rapporterar årligen uppföljningsresultatet till välfärdsområdesstyrelsen, som ger närmare anvisningar om rapporteringen.
- Välfärdsområdesstyrelsen avger å sin sida rapporten för kännedom och ett utlåtande till välfärdsområdesfullmäktige om de åtgärder som nämndens berättelse föranleder.



Befolkningsstrukturen och befolkningens språkfördelning 2022–2023

Österbotten	31.12.2022	% andel	31.12.2023	% andel	Förändring	Observationer
Befolkningen i landskapet	176 323		177 602		+ 1 279 personer	Majoritetsspråket är svenska. Minoritetsspråkets (finska) andel av nationalspråken utgör 40,4 %. Stark tvåspråkighet, vilket avviker från övriga Fastlandsfinland. Både antalet finskspråkiga och svenskspråkiga har minskat. Den totala folkmängden har ökat i och med att antalet invånare med andra språk ökat. Andelen (%) invånare med andra språk ligger nära genomsnittet i landet. Andelen (%) utländska medborgare är en aning högre än i landet i övrigt och håller på att tillta.
Svenskspråkiga	88 933	50,4 %	88 629	49,9 %	-304 personer	
Finskspråkiga	72 548	41,2 %	71 759	40,4 %	-789 personer	
Samiska	6		7			
Inhemsk språk	161 487	91,6 %	160 395	90,3	- 1 092	
Andra språk	14 836	8,4 %	17 207	9,7 %	+ 2 371 personer	
Utländska medborgare	11 095	6,3 %	13 168	7,4 %	+2 073	
Hela landet	31.12.2022	% andel	31.12.2023	% andel	Förändring	Observationer
<i>Hela landet</i>	5 563 970		5 603 851		+ 39 881 personer	Majoritetsspråket är finska. Minoritetsspråkets (svenska) andel av nationalspråken utgör 5,10 %. Folkmängden har ökat i takt med att antalet invånare med andra språk ökat. Både antalet finskspråkiga och svenskspråkiga har minskat. Andelen (%) invånare med andra språk och utländska medborgare har ökat.
<i>Svenskspråkiga</i>	287 052	5,2 %	286 030	5,1 %	-1 022 personer	
<i>Finskspråkiga</i>	4 778 891	85,9 %	4 757 476	84,9 %	-21 418 personer	
<i>Samiska</i>	2 035		2 051		+16	
<i>Inhemsk språk</i>	5 067 978	91,1	5 045 557	90,0 &		
<i>Andra språk</i>	495 990	8,9 %	558 292	10,0 %	+62 302	
<i>Utländska medborgare</i>	323 686	5,8 %	327 973	6,7 %	+4 287	



Nationalspråksnämndens verksamhetsår 2024

- Sammanlagt fyra möten under år 2024
- Två möten inahberades: delvis på grund av sparorsaker, inga brådskaende ärenden
- Tyngdpunkten på uppföljningen av verksamheten, servicen och kvaliteten: förverkligandet av de språkliga rättigheterna och i synnerhet i den service som ges på minoritetsspråket
- Medverkande i utvecklandet av verksamheten, bland annat vägkost för utvecklandet av verksamheten, olika planer och uppföljningsrapporter
- Ordförande har närvaro- och yttranderätt i välfärdsområdesstyrelsen -> välfärdsområdesstyrelsen har tätt informerats om nämndens diskussioner, ställningstaganden och förbättringsförslag. Meddelanden har även förmedlats från styrelsen till nämnden tack vare ordförandens aktiva deltagande. .

Möte 1	Ärende/tema	Behandling	Åtgärd	Sakkunnig/ beredare
30.1.2024	Välfärdsområdets kommunikation och viktigaste kommunikationskanaler	Redogörelse för kommunikationen, kanalerna, kommunikationsprogrammet, tyngdpunktsområdena, utvecklingsobjekten	Ärendet diskuterades och antecknades för kännedom	Kommunikationsdirektören
	Nationalspråksnämndens årsrapport 2023	<ul style="list-style-type: none">• uppföljning av hur de språkliga rättigheterna har förverkligats i servicen (behov, tillgång, kvalitet), i synnerhet i fråga om minoritetsspråket• Åtgärdsförslag till styrelsen om hur den språkliga minoritetens service kunde utvecklas (kund- och personalperspektiv)• Utvärdering och utlåtande om de konsekvenser som beslutet i välfärdsområdesfullmäktige fått för förverkligandet av de språkliga rättigheterna	Godkändes för vidarebefordran till välfärdsområdesstyrelsen. Behandlades i välfärdsområdesstyrelsen 19.2	Ledningens förvaltningschef
15.2.2024	Verkstad om likabehandling och jämställdhet	Främjande av planen för likabehandling och jämställdhet: beslutsfattarnas stöd för och syn på identifieringen av konkreta förbättringsåtgärder i samband med utvecklingen av servicen	Verkstad på distans via webben för personalen och förtroendevalda	ÖVPH:s utvecklingsplanerare, diskrimineringsombudet och THL:s sakkunnig



Nationalspråksnämndens verksamhetsår 2024

Möte 2	Ärende/tema	Behandling	Åtgärd	Sakkunnig/ beredare
19.3.2024	Hur mår Österbotten? – Utredning år 2024	Befolkningens servicebehov styr organiseringen av servicen och organisationens verksamhets- och ekonomiplanering men även de sektorspecifika tyngdpunktsområdena. Rapporten inrymmer mycket material (bl.a. myndighetsbedömningar, nyckeltal, uppgifter och respons) och fungerar samtidigt som Österbottens välfärdsområdes välfärdsberättelse.	Antecknades för kännedom. Nämnden gav vägkost för hur den språkliga synvinkeln ska beaktas före rapporten finslipas för styrelsen	Sektordirektören för barn, unga och familjer
	Kvalitets-, säkerhets- och tillsynsrapport för verksamhetsåret 2023	Sammanställning över det systematiska utvecklingsarbete som görs i organisationen för att upprätthålla och främja en högklassig och säker vård, omsorg och service. Rapporten omfattar också en sammanställning av tillsynsarbetet för egenkontrollen. Omfattar bland annat strategin, kvalitetscertifikatet, nationella klient- och patientsäkerhetsstrategin samt kvalitets-, säkerhets- och tillsynsuppgifter gällande servicenivån och utvecklingsarbetet för beslutsfattare, personalen, klienter och anhöriga	Antecknades för kännedom. En diskussion fördes. Vägkost gavs för utarbetandet av 2024 års årsrapport.	Kvalitetsdirektören
	Beredning av planen för likabehandling och jämställdhet	Översikt över beredningen av planen för likabehandling och jämställdhet.	Antecknades för kännedom. En diskussion fördes. Vägkost gavs ur ett språkligt perspektiv för det fortsatta beredningsarbetet.	Utvecklingsplaneraren
	Övriga ärenden	<ul style="list-style-type: none">Kläm angående beredningen av förvaltningsstadgan: Ett utlåtande bör begäras av nationalspråksnämnden i ärenden som påverkar de språkliga rättigheterna		

Nationalspråksnämndens verksamhetsår 2024

Möte 3	Ärende/tema	Behandling	Åtgärd	Sakkunnig/beredare
17.9.2024	Presentation av verksamhetsområdet för sjukhusservice	Presentation av verksamhetsområdet; översikt över tjänster, organisations- och personalstruktur samt pågående utvecklingsåtgärder.	Antecknades för kännedom.	Verksamhetsområdesdirektören
	Presentation av verksamhetsområdet för social- och hälsocentralen	Presentation av verksamhetsområdet; översikt över tjänster, organisations- och personalstruktur samt pågående utvecklingsåtgärder.	Antecknades för kännedom.	Verksamhetsområdesdirektören
	Uppföljning av verksamheten på allmänmedicinska avdelningen i Laihela 1.1–30.6.2024	Nämnden delgavs de uppföljningsuppgifter som behandlats i styrelsen (tillgång på personal, patientsäkerhet, avdelningens nyttjandegrad, avdelningsperioder och vård dagar samt förverkligandet av de språkliga rättigheterna, möjligheterna att utveckla finskspråkigt gemenskapsboende i Laihela)	Antecknades för kännedom.	Sektordirektören, äldre personer
	Upprättande av språkstrategi för Österbottens välfärdsområde	Organisationen har inte haft någon språkstrategi. Nämnden bearbetade utkastet till språkstrategi vid sammanträdet. Efter sammanträdet hade nämndmedlemmarna möjlighet att kommentera utkastet i en vecka innan utkastet till språkstrategi vidarebefordrades till styrelsen för behandling. Språkstrategin godkänns i anslutning till organisationens strategidokumenthelhet: ansluts till servicestrategin i samband med uppdateringen av servicestrategin (i fullmäktige 9.12.2024)	Nämnden godkände för egen del utkastet till språkstrategi	Strategi- och utvecklingsdirektören
	Övriga ärenden	<ul style="list-style-type: none"> Information om välfärdsområdets och Vasa universitets gemensamma utvecklingsprojekt som är en enkät där förtroendevalda får ta ställning till hur arbetet i de politiska organen och ledarskapet kunde utvecklas samt hur tvåspråkigheten förverkligats och kunde utvecklas Klient- och patientsäkerhet samt kundförväntningar, kundorientering, kundupplevelser och organisationssamarbete, Välfärdsområdesstyrelsens paragraf 19.8.2024 § 152 och rapport som bilaga Hyvils promemoria om översättningsskyldigheter 30.8.2024 	Antecknades för kännedom.	Ledningens förvaltningschef



Nationalspråksnämndens verksamhetsår 2024

Möte 4	Ärende/tema	Behandling	Åtgärd	Sakkunnig/ beredare
17.12.2024	Uppdatering av förvaltningsstadgan	Den politiska organisationen, förvaltningsstadgan och arvodesstadgan ska ses över före den nya mandatperioden som inleds 1.6.2025. Uppdateringen av förvaltningsstadgan bereds som bäst av tjänsteinnehavare. Arbetet leds av en parlamentarisk arbetsgrupp som tillsatts av välfärdsområdesstyrelsen.	Antecknades för kännedom. En diskussion fördes. Vägkost gavs för den fortsatta beredningen. Nämnden föreslog att den i fortsättningen via utlåtandeförfarande ska få delta aktivare och med framförhållning i beslutsfattande som berör tjänster som tillhandahålls på minoritetsspråket.	Förvaltningsdirektören
	Kommunikationens lägesbild och tyngdpunktsområden år 2024	Redogörelse för hur kommunikationen omsatts i praktiken samt för planen och utvecklingsmålen för år 2025. Utfallet av den kommunikation som gjorts via kommunikationskanalerna, mediesynligheten 2024.	Antecknades för kännedom. Vägkost gavs för utvecklandet av kommunikationen utifrån ett minoritetsspråks- och klarspråksperspektiv.	Kommunikationsdirektören
	Övriga ärenden	Beredningen av nationalspråksnämndens rapport om verksamheten under år 2024. Nämnden gavs möjlighet att proaktivt ge vägkost till stöd för rapportarbetet.	Antecknades för kännedom.	Ledningens förvaltningschef



Utvecklingsmål som anknyter till de språkliga rättigheterna och utvecklingsåtgärder som genomförts Österbottens välfärdsområde 2024

- Bedömning av de språkliga konsekvenserna i samband med förhandsbedömningen av konsekvenserna
- Bedömning av de språkliga konsekvenserna i samband med att ärenden bereds och förs vidare
- Uppföljning och utvärdering av de språkliga rättigheterna, nuläget
- De språkliga rättigheterna i servicen – utvecklande av mätare och utvärderingen av uppföljningen
- Upprättande av en språkstrategi, en del av servicestrategin

Den diskussion som förts samt den respons, vägkost och de utvecklingsförslag som getts på nationalspråksnämndens möten har tagits i beaktande och delvis använts till grund för de genomförda utvecklingsåtgärderna



Bedömning av de språkliga konsekvenserna i samband med förhandsbedömningen av konsekvenserna

Förhandsbedömning av beslutsfattande

Förhandsbedömningen görs utgående från beslutsförslag som kan ha väsentlig inverkan på invånare eller befolkningsgruppers välbefinnande och hälsa eller säkerhet, antingen på kort eller på lång sikt. Förhandsbedömningen av konsekvenserna av besluten genomförs alltid till stöd för beslutsfattandet när man gör ändringar i servicenätet och ansluts alltid som bilaga till beslutstexten.

-> genomförandet av förhandsbedömningen har utvecklats, och där ses bland annat tillgången till tjänsterna över från ett språkligt perspektiv

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75595/OMSO_46_2016_Ohje_kielelliset_vaikutukset_22s.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=15&zoom=100,117,832

2. Identifiering av påverkan

Vid behov kommer effekterna att identifieras på grundval av beslutsrelaterade indikatorer, expertkunskap och återkoppling från olika grupper av människor. I konsekvensbedömningen försöker man bedöma kedjeeffekterna av förändringen och även påverkan av andra beslut och summan av deras konsekvenser för att kunna fatta hållbara beslut. Ofta uppkommer en så kallad snöbollseffekt när flera beslut leder till konsekvenser inom samma område. Konsekvenser kommer att identifieras inom välfärdsområdet ur följande perspektiv:

- **Olika befolkningsgrupper:** barn och unga, personer i arbetsför ålder, äldre, personer med funktionsnedsättning, mindre bemedlade och personer med annat modersmål än finska eller svenska. Här hittas mera information om bedömning av likabehandling och vilka perspektiv som kan bedömas: [Vad bedöms? | Bedömning av likabehandling, \(finlex.fi\)](#)
- **Tillgång till service ur språkperspektiv:** jämlik tillgång till tjänster oavsett språk, klientsäkerheten lika hög oavsett språk, personalsynvinkel. Här hittas mera anvisningar om bedömning av språkliga konsekvenser: [Ohje kielellisten vaikutusten arviointiin – Anvisning för bedömning av språkliga konsekvenser \(valtioneuvosto.fi\)](#)
- **Regionalt perspektiv:** påverkan på landsbygd och tätort. En noggrannare konsekvensbedömning av påverkan på landsbygden finns här: [Hyvinvointialueen maaseutuvaikutusten arvioinnin tarkistuslista \(maaseutupolitiikka.fi\)](#)
- **Målen för välbefinnande och hälsa**
- **Klientsäkerhet**
- **Påverkan på personal inom välfärdsområdet:** Arbetssäkerhet, arbetsmotivation och -ork. Påverkan på drag- och hållkraften.
- **Påverkan på samarbetspartners:** påverkan på verksamhetsförutsättningar, köptjänster, aktörer inom tredje sektorn
- **Ekonomisk påverkan:** lång och kortsiktig påverkan, direkt och indirekt påverkan
- **Miljöpåverkan:** avfall och utsläpp, energianvändning



Bedömning av de språkliga konsekvenserna i samband med förhandsbedömningen av konsekvenserna

Tillgången till tjänster betraktat från ett språkligt perspektiv

- Lika tillgång
- Påverkan på kundsäkerheten
- Personalsynvinkel

Förslag som ska bedömas:

Datum:

	Alternativ 1 eller noll-alternativ (ingen förändring)	Riskpoäng (1-125)	Alternativ 2 eller förändringsalternativ	Riskpoäng (1-125)
Olika befolkningsgrupper - Jämlikhet och tillgång till service - Barn och unga - Personer i arbetsför ålder - Äldre - Personer med funktionsnedsättning - Mindre bemedlade - Personer med annat modersmål än finska eller svenska (obs teckenspråk)		60		30
Tillgång till service ur språkperspektiv - Jämlik tillgång - Påverkan på klientsäkerhet - Personalsynvinkel		64		64
Regionalt perspektiv - Påverkan på landsbygden - Jämlikhet - Samarbete med småbarnspedagogik, grundskola, yrkes- och gymnasieutbildning - Påverkan på säkerhetsplanering		2		2
Målen för välbefinnande och hälsa - Stöder välmående och funktionsförmåga - Förebyggande verksamhet för att minska behovet av social- och hälsovård - Minska skillnader i hälsa och välmående mellan befolkningsgrupper		40		40
Klientsäkerhet		10		15
Påverkan på personal inom välfärdsområdet - Arbets säkerhet - Arbetsmotivation och -ork - Påverkan på drag- och hållningskraften		20		40
Påverkan på samarbetspartners - Påverkan på verksamhetsförutsättningar - Köptjänster - Aktörer inom tredje sektorn		6		6
Ekonomisk påverkan - Lång- och kortfristig påverkan - Direkt och indirekt påverkan		32		32
Miljöpåverkan - Avfall och utsläpp - Energianvändning		6		6
Medeltal (1-125p)		27		26

OBS TA BORT DEN HÄR TEXTEN OCH ERSÄTT MER EGEN: Var finns de största riskerna och vilka hanteringsåtgärder planeras? Hur kommer man att bedöma om hanteringsåtgärderna är tillräckliga?

Tid: När ska hanteringsmekanismerna utvärderas?

OBS TA BORT DEN HÄR TEXTEN OCH ERSÄTT MER EGEN: Datum (eller t.ex. augusti) ELLER regelbundet, t.ex. varje vecka, en gång om året

Ansvarig: Vem är ansvarig?

OBS TA BORT DEN HÄR TEXTEN OCH ERSÄTT MER EGEN: Med andra ord, vem är ansvarig för att bedöma om hanteringsåtgärderna är tillräckliga ELLER bedöma riskerna mer i detalj, t.ex. verksamhetsområdesdirektör/avdelningskötare, en utsedd person eller dyl



Beaktande av de språkliga konsekvenserna i samband med att ärenden bereds och förs vidare

Inte enbart i samband med ändringar i servicenätet, utan tas i beaktande i all beredning!

-> Uppdatering av checklistan

Ärende	Kvittering	Att observera
Vad säger lagen, förordningen eller nationella anvisningar om saken?		
Vad säger förvaltningsstadgan eller andra anvisningar om saken?		
Vad säger upphandlingslagen och upphandlingsanvisningarna om saken?		
Behöver styrelsen/fullmäktige eller ett annat organ fatta ett beslut i saken?		
Påverkas samarbetet i samarbetsområdet?		
Behöver ett påverkansorgan höras (ungdomsfullmäktige, rådet för personer med funktionsnedsättning, äldrerådet)? Eller råden?		
Påverkas budgeten eller fullmakten att uppta lån?		
Hur påverkas personalens drag- och hållkraft?		
Hur påverkas välfärdsområdets rykte, positivt eller negativt?		
Hur påverkas utrymmen och IT? → egen checklista		
Är saken i linje med strategin och framtids- och anpassningsprogrammet?		
Vilka processer/servicekedjor påverkas?		
Hur ska befolkningen, personalen, övrig verksamhet och samarbetspartners tas i beaktande i ärendet? → egen checklista, om det behövs en samarbetskommitté och/eller samarbetsförfarande		
Riskbedömning ur klient- och patientsäkerhetsperspektiv		
Förhandsbedömning av konsekvenserna		
Kommunikation och information internt och externt		



Uppföljning och utvärdering av de språkliga rättigheterna – kartläggning av nuläget

Välfärdsområdesstyrelsen 19.2.2024 § 43

Uppföljning och rapportering av de språkliga rättigheterna – nuläget

I samband med verkställandet av framtids- och anpassningsprogrammet år 2023–2026 har tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna väckt diskussion och i synnerhet i lägen när det sker förändringar i servicenätet.

I Österbottens välfärdsområde mäts kundupplevelsen besöksspecifikt med hjälp av Roidu, där kunden får ta ställning till hur bra betjäningen har förverkligats på kundens modersmål.

Dessutom kan man anmäla negativa händelser eller farliga situationer via HaiPro-systemet.

Om kunden är missnöjd med servicen kan hen tillstålla en anmärkning eller ett klagomål till tillsynsmyndigheterna eller kontakta exempelvis patientombudet.

Respons kan även ges via Österbottens välfärdsområdes webbplats (<https://osterbottensvalfard.fi/sa-har-fungerar-vi/ge-respons/>).



De språkliga rättigheterna i servicen – utvecklande av mätare och utvärderingen av uppföljningen

-> Uppföljnings- och utvärderingsplan för tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna år 2024

Välfärdsområdesstyrelsen 19.2.2024 § 43

Uppföljnings- och utvärderingsplan för tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna år 2024

Uppföljningen och utvärderingen av hur de språkliga rättigheterna tryggas och tillgodoses kräver informationsledningsrelaterade nyckeltal samt systematisk uppföljning och utvärdering, liksom även att man ingriper om det kommer fram brister. Välfärdsområdesstyrelsen och nationalspråksnämnden spelar en viktig roll i uppföljningen och utvärderingen. Å andra sidan är det också viktigt att man i serviceproduktionen liksom även i ledningen följer upp och utvärderar förverkligandet av servicen samt utvecklar verksamheten utgående från den inkomna responsen och nyckeltalen.

År 2024 kommer man att fästa särskild uppmärksamhet vid uppföljningen och utvärderingen av tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna. Användningen av mätare och nyckeltal kommer att fördjupas. Samtidigt kommer man att effektivisera användningen av erhållna data i utvecklingsarbetet med servicekvaliteten ur de språkliga rättigheternas perspektiv.

- Vid mätningen av kundupplevelsen kommer man att fortsätta använda sig av nuvarande mätare och nyckeltal (bl.a. Roidu, HaiPro, anmärkningar, klagomål, patientombud).
- Metoder kommer att utvecklas för att göra det möjligt att ge manuell respons. Här är målgruppen i synnerhet de personer som har svårt att ge respons på elektronisk väg.
- I tillsynen av kvaliteten ska man fästa särskild uppmärksamhet vid enheters tvåspråkiga verksamhetsmodeller och skyltning.
- Vid handledningen till servicen ska man i processerna beakta kundens/patientens språkliga rättigheter.
- Systematiken i rapporteringen av resultat ska utvecklas. Rapporteringen kommer att ske i samband med delårsöversikterna och på årsnivå i samband med den rapportering som görs i anslutning till bokslutshandlingarna.



Upprättande av en språkstrategi, utgör en del av servicestrategin

-> Språkstrategin godkändes i samband med uppdateringen av servicestrategin

Nämnden deltog i beredningen av språkstrategin och godkände för egen del att den kan föras till styrelsen och fullmäktige

Som exempel på åtgärder kan man bl.a. nämna "ett aktivare tillgodogörande av nationalspråknämnden"

Vår mission

Likvärdig vård och service oberoende av språk och kultur

Missiomme

Yhdenvertaista hoitoa ja palvelua kielestä ja kulttuurista riippumatta

Vår vision

Olika språk förenar och stärker vår region

Visionimme

Eri kielet yhdistävät ja vahvistavat aluettamme

Olika språk förenar och stärker vår region

Mål	Säkerhet och kvalitet två- och flerspråkigt	Smidigt samarbete och smidig service med olika aktörer	Tillsammans främjar vi tolerans och gemenskap	
Löfte	Invånare Hos oss får du bra vård och service två- och flerspråkigt	Anställda Hos oss får du stöd med att utveckla dina språkkunskaper i en flerspråkig miljö	Studenter Hos oss utvecklar du dina yrkeskunskaper och språkkunskaper i en tolerant miljö	
Processer	Förståelig kommunikation två- och flerspråkigt	Likabehandling och jämställdhet förverkligas och uppföljs	Tvåspråkigheten genomsyrar verksamheten och förvaltningen i vår organisation	Samarbete med regionala läroanstalter och samarbetsområdet
Resurser och kompetens	Respekt för mångfald Tvåspråkiga anvisningar, dokument och system	Tolkningstjänster <i>Engelska som tredje språk</i>	Tillräckliga resurser för arbetet med mångkulturella kunder	Stödigt för anställda och studenter Språkutbildning



Språkstrategi Mål	Språkstrategi Mätare	Språkstrategi Åtgärder
Säkerhet och kvalitet två- och flerspråkigt	Kundbelåtenhetsenkät HaiPro Inkomna klagomål och anmärkningar Kontakter till patient- och socialombud Egenkontrollrapporter	<ul style="list-style-type: none">• Främjande av det språkliga perspektivet i anslutning till de mätare som används för kvalitetskontroll• Framställning av två- och flerspråkigt material• Aktivare tillgodogörande av begäranden om utlåtanden• Yrkespersonerna använder kundens språk i kundens närvaro
Smidigt samarbete och smidig service med olika aktörer	Belåtenhetsenkät till personalen Belåtenhetsenkät till studerande Enkät till samarbetsparter	<ul style="list-style-type: none">• Utvecklande av språkutbildningen• Utvecklande av kriterier för belöning av språkkunskaper• Utvecklande av en språkmentorverksamhet• Utvecklande av partnerskapsbordsverksamheten• Utvecklande av den informationsbaserade kompetensen och handledningen utifrån det språkliga perspektivet• Aktivare tillgodogörande av nationalspråksnämnden
Tillsammans främjar vi tolerans och gemenskap	Språkfördelningen bland personalen Språkfördelningen bland studerande	<ul style="list-style-type: none">• Utvecklande av den internationella rekryteringen• Uppgörande av ett likabehandlings- och jämställdhetsprogram som förankras i vardagen• Respekt för andra och främjande av en förståelse för mångfald med hjälp av bland annat coachande ledarskap och kommunikation• Främjande av åtgärderna i projektet Säker arbetsplats



Kundrespons och språklig uppföljning från år 2024 - som bakgrund exempel på vad som gjordes



Vad gjorde vi 2024?

Hemvårdsbesök, timmar
Kotihoidon käynnit,
tunteja
394 636



Hemsjukhusbesök
Kotisairaalan käynnit
24 012



Räddningsverkets
larmuppdrag
Pelastustoimen
hälytystehtävät
3019



Rekryteringar
Rekrytointeja
898



Jourbesök och -samtal,
Päivystyskäynnit ja -
puhelut
122 512



Läkarbesök i primärvården
Lääkärikäyntejä
perusterveydenhuollossa
254 929



Besök hos
sjukskötare i
primärvården
Hoitajakäyntejä
perusterveyden-
huollossa
317820

Personer vi nådde på
sociala medier
Sosiaalisessa mediassa
tavoittamamme ihmiset
371 035



Laboratorieprov,
Laboratoriokokeita
488 732



Mitä teimme 2024?

Socialvårdens service-
handledning, samtal,
Sosiaalihuollon
palveluohjaus, puheluita
8495



Samtal, puheluita 2024

Vårdbedömning 256 134
Hoidon tarpeen arviointi

Återuppringning, 68 760
Takaisinsoittoja

Seniorlinjen, Seniorilinja 20 350

Akut-, elektiv-
och dagkirurgi
Päivystys-,
osasto- ja
päiväkirurgia
7877



Besök på psykiatriska
polikliniker
Käyntejä psykiatrisilla
poliklinikoilla
60511



Mobilt sjukhus, uppgifter
Liikkuva sairaala, tehtäviä
2445



Tandvårdsbesök
Suun terveydenhuollon käynnit
187 802



Perioder på
avdelningsvård
Osastohoidon jaksoja
28 757



Poliklinikbesök
Poliklinikkäkäynnit
208 695



Politiska möten (exl.
Seminarier och infon)
Poliittisia kokouksia (pl.
Seminaarit ja infot)
70



Tillsynsbesök
Valvontakäyntejä
257

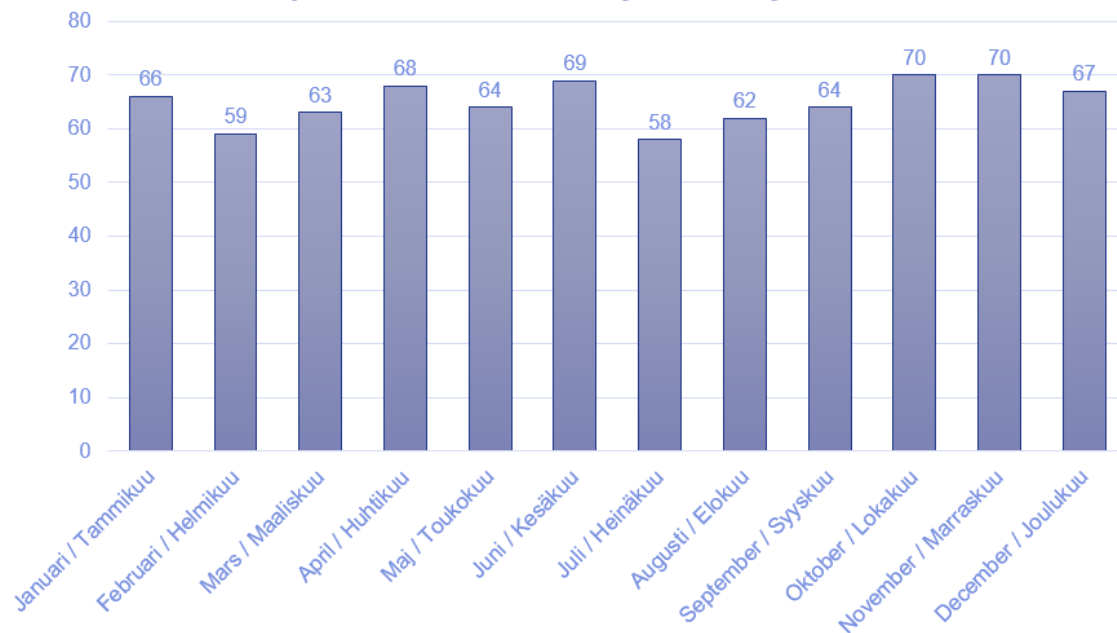


Exempel
Esimerkkejä



Kundbelåtenheten 2024

Kundrespons NPS år 2024 Österbottens välfärdsområde
Asiakaspalaute NPS v.2024 Pohjanmaan hyvinvointialue



Frågan ”Hur sannolikt skulle du rekommendera den service som du fick för en närstående” fick 12 938 svar. På en skala från 0 till 10 var medeltalet **8,61**.

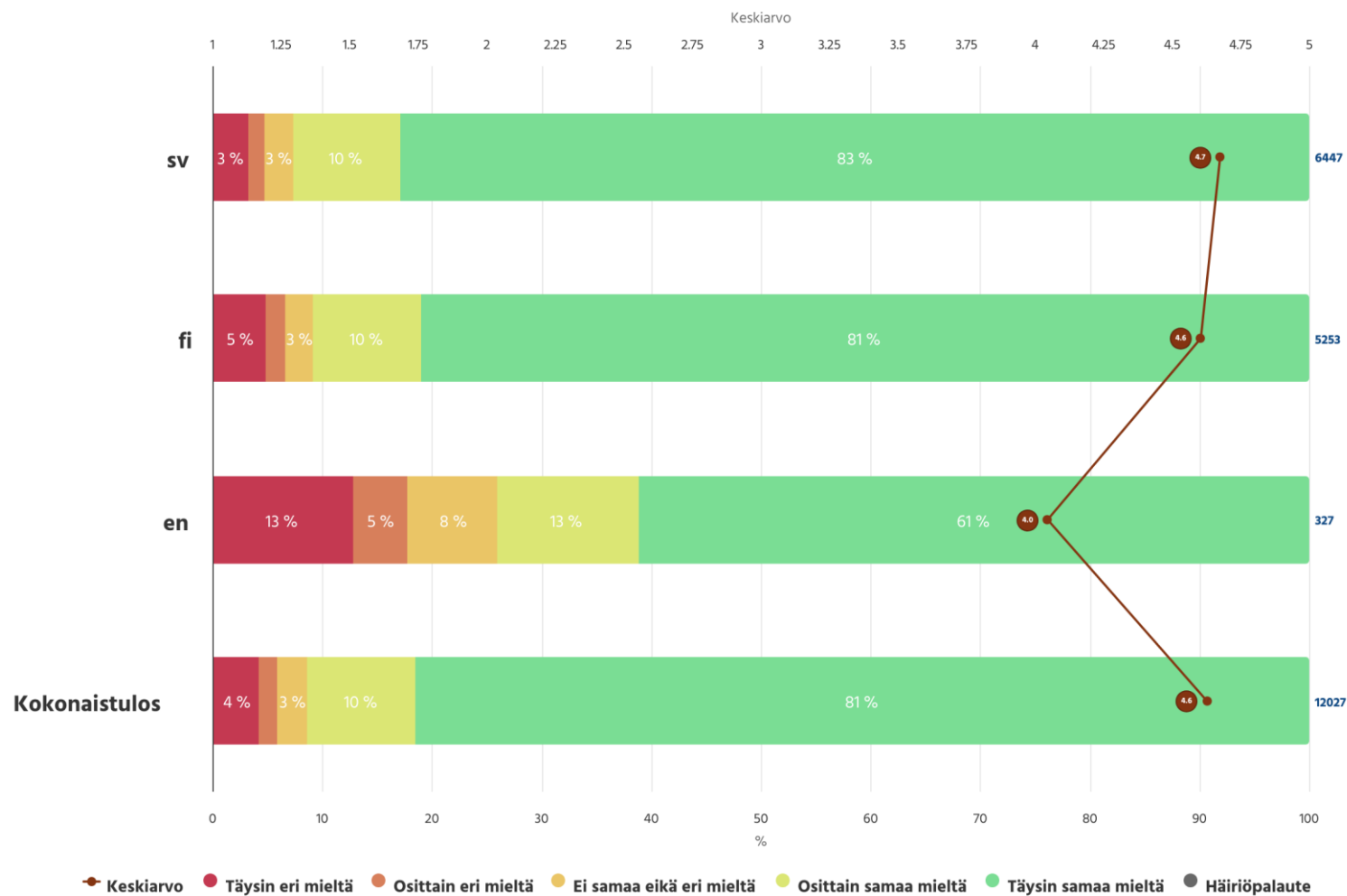
Årsrapporten över responsen om servicen (1.1–31.12.2024) påvisar att man i regel varit mycket belåten med servicen.

På en skala från 1 till 5, där 5 är bäst var medeltalet för alla delar minst **4,14**.

- Jag fick hjälp när jag behövde det, medeltal 4,16
- Jag upplevde att man brydde sig om mig på ett helhetsmässigt sätt, medeltal 4,14
- Besluten i anslutning till min vård/mitt ärende fattades i samråd med mig, medeltal 4,15
- Jag kände mig trygg under vården/betjäningen, medeltal 4,26
- Jag vet hur min vård/mina tjänster kommer att fortsätta, medeltal 4,20
- Informationen som jag fick om vården/betjäningen var förståelig, medeltal 4,18
- Jag tyckte att den vård/betjäning jag fick var nyttig, medeltal 4,19
- Jag fick vård och betjäning på eget modersmål, medeltal 4,63



Respons om service, Roidu 2024 – vård och service på eget modersmål



Jag fick vård och betjäning på mitt modersmål

- 12 027 respondenter
- medeltal 4,63
- svenskspråkiga svar 6 447, medeltal 4,7
- finskspråkiga svar 5 253, medeltal 4,6
- engelskspråkiga svar 327, medeltal 4,0



Kontakter till patient- och socialombud år 2024



Kontakter till patient- och socialombudet 2024

Yhteydenotot potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan 2024

Nationalspråksnamnden 2024
Kansalliskieliautakunta 2024

Sari Mäkinen
Katarina Norngård 9.1.2025



 Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Språket utgör en väsentlig del av människans identitet och kultur. Språket i vården påverkar patientens erfarenhet av vården. Då vården sker på patientens modersmål blir det lättare för patienten att bli delaktig i vården och de beslut som fattas i vården, men också att förstå syftet med vården. Därför är det viktigt att vården av patienten vid enheten sker på patientens modersmål.

Patientens språkliga rättigheter fastställs i **språklagen, hälso- och sjukvårdslagen samt i lagen om patientens ställning och rättigheter**. Enligt språklagen har var och en rätt att i kontakter med myndigheter använda det egna språket, finska eller svenska samt att få expeditioner på detta språk. Enligt hälso- och sjukvårdslagen ska samkommunen för ett sjukvårdsdistrikt som omfattar kommuner med olika språk eller tvåspråkiga kommuner tillhandahålla sjukvård på samkommunens båda språk så att patienten blir betjänad på det språk han eller hon väljer, antingen finska eller svenska. Lagen om patientens ställning och rättigheter ålägger vårdpersonalen att beakta kundens modersmål och kultur i vården.

Om patienten har ett främmande språk som modersmål ska enheten vid behov ordna tolk- och översättningshjälp. Personer som använder teckenspråk har rätt till teckenspråkstolkning. Personer med syn- och hörselnedsättning, hörselnedsättning eller talstörning som på grund av sin funktionsnedsättning behöver tolkning har rätt till tolkningstjänster. I stället för att använda sig av en tolk på plats kan man också använda sig av distanstolkning.



Kontakter till patientombud år 2024

- totalt 1 263 kontakter
- inkluderar även service som tillhandahålls av privata aktörer i området
- 32 språkrelaterade kontakter
 - 19 stycken handlar om kommunikationen mellan två personer, antingen läkare-patient eller skötare-patient.
 - 13 stycken av de språkrelaterade ärendena handlar om dokumentering eller texter i MittKanta som skrivits på ett annat språk än patientens modersmål. I dessa fall erbjuds kunden alltid översättning

Patientombud

- ger råd vid frågor som gäller patientens rättigheter
- ger råd och vid behov bistår med att framställa en anmärkning
- ger råd i hur patienten vid behörig myndighet kan inleda ärenden som hänför sig till klagomål, begäran om omprövning, besvär, skadeståndsyrkande, ersättningsyrkande för patient- eller läkemedelsskador eller andra ärenden som anknyter till patientens rättsskydd i hälso- och sjukvården.

Patientombudet tar inte ställning till medicinska vårdbeslut eller huruvida det inträffat en patientskada i vården.



Kontakter till socialombud år 2024

- 346 kontakter
- inkluderar även service som tillhandahålls av privata aktörer i området
- 6 språkrelaterade kontakter
 - finskspråkig klient 3 stycken
 - svenskspråkig klient 3 stycken
 - klient med annat modersmål 0 stycken

Socialombud

- ger råd vid frågor som gäller tillämpandet av lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården och lagen om småbarnspedagogik
- ger klienten eller klientens lagliga företrädare, en anhörig eller någon annan närstående råd och vid behov bistår med att framställa en anmärkning
- informerar om klientens rättigheter, ger råd om hur ärenden som gäller klientens rättsskydd kan inledas vid behörig myndighet
- samlar information om klienternas kontakter och följer upp hur klienternas rättigheter och ställning utvecklas.

Socialombudet har en opartisk och rådgivande roll.

Socialombudet fattar inga beslut eller beviljar förmåner. Socialombudet kan inte heller ändra beslut som fattats av en myndighet.

I uppgiftsområdet ingår offentliga och privata socialvårdstjänster samt småbarnspedagogik.

Socialombudet svarar inte för FPA:s, arbets- och naringstjänsternas, hälso- och sjukvårdens, ekonomi- och skuldrådgivningens eller den allmänna intressebevakningens tjänster.



Språket som en delfaktor i HaiPro-anmälningar år 2024

Anmälning gjord av patient, klient eller närstående

- 537 anmälningar
 - 48 stycken gällande muntlig kommunikation
 - 9 anmälningar om att vården/betjäningen inte kunde ordnas på klientens/patientens modersmål
 - fick inte betjäning på svenska 6
 - fick inte betjäning på finska 3 (mätaren togs i bruk 1.3.2024)

Personalens anmälningar om farliga situationer

- 13 128 anmälningar
 - 366 stycken gällande muntlig kommunikation
 - 25 gällande att kunden inte fick betjäning på sitt eget modersmål:
 - fick inte betjäning på svenska 14
 - fick inte betjäning på finska 4
 - fick inte betjäning på ett annat språk 5 (annat modersmål)



Kvalitet-, säkerhet- och tillsynsrapport

ÖSTERBOTTENS VÄLFÄRDSOMRÅDE | POHJANMAAN HYVINVOINTIALUE

Kvalitet-, säkerhet- och tillsynsrapport 2024

Begrepp och beskrivningar:
Talen inom parentes beskriver resultaten för år 2023.

RAI-systemet: RAI-systemet är ett standardiserat verktyg för datainsamling och observationer som är avsett för bedömning av servicebehovet hos klienter inom äldre- eller funktionshinderservicen

NPS (Net Promoter Score): Kundlojalitet, huruvida klienter och personal rekommenderar tjänsten

Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

I kvalitets-, säkerhets- och tillsynsrapporten har en utmaning/avvikelse iakttagits gällande språket:

- Inom äldreomsorgservice finns brist på finsk- och svensktalande vårdare, personalen saknar språkkunskaper
- I specialistsjukvården förverkligas inte alltid vården av patienter på båda inhemska språk



Behörighetsstadga och språkkunskap

Den språkkunskap som krävs i tjänst och befattning fastställs i behörighetsstadgan

- 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.

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.

Språkkunskapsnivåer

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



Personalens modersmål

Verksamhetsområde Läget 31.12.2024	Modersmålet finska	% av verksamhets- områdets personal	Modersmålet svenska	% av verksamhets- områdets personal	Annat modersmål	% av verksamhets- områdets personal	Personalen totalt
Områdesförvaltning	217	47,17 %	243	52,83 %	0	0,00 %	460
Hem- och boendeservice	741	34,31 %	1 265	58,56 %	154	7,13 %	2 160
Klient- och patientsäkerhetscentret	19	100,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %	19
Räddningsverksamhet	65	39,88 %	97	59,51 %	1	0,61 %	163
Psykosocial service	201	51,15 %	186	47,33 %	6	1,53 %	393
Rehabilitering	320	30,39 %	713	67,71 %	20	1,90 %	1 053
Kund- och resurscenter	754	39,52 %	1 052	55,14 %	102	5,35 %	1 908
Sjukhusservice	552	40,32 %	784	57,27 %	33	2,41 %	1 369
Social- och hälsocentral	496	42,47 %	665	56,93 %	7	0,60 %	1 168
Totalt 2024	3 364	38,73 %	4 998	57,55 %	323	3,72 %	8 685
Totalt 2023	3 396	39,92 %	4 847	56,98 %	264	3,10 %	8 507

Stöd av språkkunskap och beaktande av språkanvändning

- språktillägg, betalades till sammanlagt 4 139 personer
- 1 868 940 euro år 2024
- språklärare, språkkurser
- eget språktest med vilket man kan påvisa tillräckliga språkkunskaper för befattningar
- dispens från språkkrav i personalsektionen 13 stycken år 2024
 - dispens från svenska 6
 - dispens från finska 4
 - finska och svenska (annat modersmål) 3



Granskning och utveckling av ett tvåspråkigt utvecklingsförfarande i beslutsfattande

- Österbottens välfärdsområde och Vasa universitet har inlett ett gemensamt, mångårigt projekt för utveckling av ledningen i välfärdsområdet.
- Hösten 2024 fick de förtroendevalda besvara en enkät om beslutsfattandet och i synnerhet utvecklingen av styrelsearbetet.
- Ett perspektiv i enkäten var hur tvåspråkigheten och flerspråkigheten fungerar och hur de kan utvecklas i det politiska beslutsfattandet och i ledningen.
 - Enkäten skickades till 163 personer och besvarades av 53 beslutsfattare.

Aspekter som ansågs vara fungerande:

- Beslutsfattandet och servicen fungerar bra, alla kan använda sitt modersmål och bli förstådda.
- Materialet finns på två språk.
- Tolknigen (fullmäktige) fick tack.
- Diskussioner och beslutsfattande, språket utgör inget hinder.
- Man försöker använda båda språken jämnt.
- Ordförande eller tjänsteinnehavare översätter om det behövs.
- Personalen har möjlighet att studera det svagare språket med stöd av arbetsgivaren.

Aspekter som ansågs vara utmanande:

- Tolkningskyldigheten gäller endast fullmäktigearbetet
- Beslutsfattare måste säkerställa sig om innehållet i diskussionen för att kunna fatta beslut: alla är inte tvåspråkiga – vikten av tolkning.
- Upplevd ojämlikhet i servicen
- Oro över utbildningen, ordnas den på personalens språk?
- Attityden mot personer som har ett annat modersmål, lyftes upp som en utmaning av båda nationalspraksgrupperna.



Utvecklingsförslag ur ett språkligt perspektiv och nationalspråksnämndens utvärdering av 2024 års beslut



Utvecklingsförslag och utvärdering av fullmäktiges beslut år 2024

- Nämndens ståndpunkt är att nationalspråksnämnden borde ha en starkare roll i beslutsprocessen och att detta ska tas i beaktande när förvaltningsstadgan uppdateras inför nästa mandatperiod.
- Nämnden framför att de språkliga konsekvensbedömningarna fortsättningsvis ska utvecklas före beslut fattas och att nämnden ska ges möjlighet att ge utlåtanden i beslut som rör språkliga rättigheter.
- Nämnden framför sin oro över att tillgången till service och information är jämlik, förståelig och tydlig på det egna nationalspråket såväl skriftligt som muntligt. Nämnden är speciellt orolig över service på minoritetsspråket.
- Nämnden framför att mätarna och rapporteringen om språken alltjämt ska utvecklas och att nämnden ska involveras i utvecklingsarbetet och uppföljningen av kvaliteten på servicen, tillgången till service och servicens tillgänglighet, även med beaktande av språket
- Särdrag hos kunderna/befolkningen måste beaktas i språkraven och i servicenätet.
- Personalen måste få stöd för sina språkkunskaper och belönas för sin språkanvändning: språkstrategins mätare och mål en del av den dagliga verksamheten.
- Nämnden betonar att man på utbildningar, seminarier och möten bör säkerställa att deltagarna förstår sakinnehållet och kan delta i behandlingen av ärendena.

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 2024 skulle ha orsakat brister i tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna i praktiken.



Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue