

Svar på fullmäktigemotion; Tryggande av de finskspråkigas rättigheter i Österbottens välfärdsområde, Tuomela med flera

Välfärdsområdesstyrelse 25.08.2025 § 152

Beredare Penttinen Erkki

Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 040 359 2922, fornamn.efternamn@ovph.fi

I den fullmäktigemotion som fullmäktigeledamot Antti Tuomela med flera inlämnade 30.9.2024 krävs att de finskspråkigas rättigheter ska tryggas i avdelningsvården i Österbottens välfärdsområde. Med denna fullmäktigemotion åläggs Österbottens välfärdsområde att se till att de finskspråkiga patienternas grundlagsenliga, språkliga rättigheter förverkligas fullt ut inom avdelningsvården.

Befolkningen i Österbottens välfärdsområde fördelades per 31.12.2024 enligt följande: finskspråkiga 71 269 (39,8 %), svenskspråkiga 88 370 (49,4 %), samiskspråkiga 6 och personer med annat språk totalt 19 104 (10,6 %).

Språket utgör en väsentlig del av människans identitet och kultur. I vården och servicen inverkar språket på patientens och kundens vård- och serviceupplevelse. Vård och service som ges på det egna modersmålet hjälper patienten och kunden att delta i beslut om den egna vården och servicen samt att förstå syftet med vården och servicen. Därför är det viktigt att patientens och kundens vård och service ges på patientens eget modersmål.

Enligt 5 § 1 mom. i lagen om ordnande av social- och hälsovård (612/2021) ska social- och hälsovården i tvåspråkiga välfärdsområdets område ordnas på både finska och svenska så att kunderna blir betjänade på det språk de väljer, antingen finska eller svenska. I språklagen (423/2003) fastställs att kunden har rätt att använda sitt eget språk, bli hörd, få sina expeditioner på finska eller svenska samt rätt till tolkning. Om social- eller hälsovårdspersonalen inte behärskar ett teckenspråk eller ett annat språk som kunden använder eller om kunden på grund av en funktionsnedsättning eller av någon annan orsak inte kan göra sig förstådd, ska tolkning ordnas vid tillhandahållandet av tjänster och en tolk anskaffas i den mån det är möjligt.

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. Synhörselskadade, hörselskadade eller talskadade 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.

Enligt 4 § 2 mom. i lagen om klientens ställning och rättigheter inom socialvården (812/2000) ska klientens individuella behov samt modersmål och kulturella bakgrund beaktas. I fråga om klientens rätt att använda finska eller svenska hänvisar man i denna lag till 10 §, 18 § och 20 § i språklagen (423/2003). I 5 § i ovanstående lag fastställs att om socialvårdspersonalen inte behärskar det språk som klienten använder eller om klienten på grund av en sinnesdefekt eller ett talfel eller av någon annan orsak inte kan göra sig förstådd, ska tolkning ordnas och en tolk skaffas i mån av möjlighet. Är det fråga om ett ärende som kan väckas av en myndighet, ska tolkning och översättning ombesörjas på det sätt som bestäms i 26 § i förvaltningslagen (434/2003).

De språkkunskaper som krävs för tjänster och befattningar fastställs i behörighetsstadgan. Patienten och kunden har rätt att få service på sitt eget modersmål. Vid tillsättande av tjänster eller befattningar ska man i enlighet med behörighetsstadgan beakta de lokala förhållandena och behovet av språkkunskaper. Styrelsen för välfärdsområdet fastställer skilt indelningen i svenskspråkiga, finskspråkiga och tvåspråkiga enheter/funktioner. Vid

enspråkiga enheter och i enspråkiga funktioner krävs inga formella språkkunskaper i det andra inhemska nationalspråket. Språkfärdigheten bedöms i rekryteringsskedet.

En kontinuerlig och systematisk språkplanering och uppföljning utgör en del av kvalitetsarbetet, liksom även säkerställandet av språkfärdigheten. Denna språkplanering och uppföljning utgör en grund för rekryteringen och fortbildningsmålen. 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.

För tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna har välfärdsområdet gjort upp en uppföljnings- och utvärderingsplan med fem delområden: kundupplevelsen, på vilka sätt man kan ge respons, kvalitetsledningens granskning av tvåspråkigheten i verksamhetsmodellerna och skyltningen, de språkliga rättigheterna vid handledning om servicen samt systematiken i rapporteringen av resultat.

Tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna i välfärdsområdet år 2024

I välfärdsområdet uppföljer man att kunden fått service och vård på sitt eget modersmål genom bland annat kundrespons. Enligt responsen tycker kunderna att vården och servicen fungerar mycket bra på det egna modersmålet. På en skala från 0 till 5 har kunderna gett servicen betyget 4,6.

Välfärdsområdesfullmäktige har tillsatt en nationalspråksnämnd med 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; samt 4. följa upp och rapportera hur de språkliga rättigheterna förverkligas i enlighet med förvaltningsstadgans § 11.

Enligt nationalspråksnämndens rapport från 2024 utgjorde språket en delfaktor i 537 HaiPro-anmälningar som gjorts av patienter, kunder eller närstående. Av dessa var 48 förknippade med den muntliga kommunikationen. Nio anmälningar hade gjorts om att vården/betjäningen inte hade kunnat ordnas på kundens/patientens modersmål (varav sex personer inte hade fått betjäning på svenska och tre personer inte hade fått betjäning på finska).

Personalen hade anmält 13 128 farliga händelser, varav 366 gällde den muntliga kommunikationen. Tjugofem anmälningar hade gjorts om att kunden inte hade fått betjäning på sitt eget modersmål (varav 14 inte hade fått betjäning på svenska och fyra inte hade fått betjäning på finska).

År 2024 togs sammanlagt 346 kontakter med socialombudet (inkluderar även service som tillhandahålls av privata aktörer i området). Av dessa kontakter var sex förknippade med språket, varav tre var finskspråkiga och tre var svenskspråkiga klienter.

År 2024 togs sammanlagt 1 263 kontakter med patientombudet (inkluderar även service som tillhandahålls av privata aktörer i området). Av dessa kontakter var 32 förknippade med språket, varav 19 var förknippade med kommunikationen mellan två personer, antingen mellan en läkare och en patient eller mellan en skötare och en patient. Tretton av kontakterna var förknippade med dokumentation eller texter i MittKanta som skrivits på ett annat språk än patientens modersmål. I dylika fall erbjuds kunden alltid översättning.

En avsevärd andel av personalen får språktillägg, dvs. besitter de kunskaper som krävs på de arbetsenheter och i de uppgifter där de båda nationalspråken bör behärskas och användas. Under 2024 betalades ersättning till sammanlagt 4 139 anställda.



År 2024 utarbetade man också en språkstrategi för välfärdsområdet i anslutning till servicestrategin. I arbetet med likabehandlings- och jämställdhetsplanen fäster man uppmärksamhet vid att de språkliga rättigheterna ska bli tillgodosedda.

Sektordirektör för personer i arbetsför ålder Penttinen Erkki

föreslår, att som svar på fullmäktigemotionen framför styrelsen följande:

- enligt den inkomna responsen ligger kundernas belåtenhet med den vård och service som tillhandahölls på det egna modersmålet på en god nivå (4.5/5)
- välfärdsområdet har gjort upp en uppföljnings- och utvärderingsplan för tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna bestående av fem delområden: kundupplevelsen, på vilka sätt man kan ge respons, kvalitetsledningens granskning av tvåspråkigheten i verksamhetsmodellerna och skyltningen, de språkliga rättigheterna vid handledning om servicen samt systematiken i rapporteringen av resultat.
- de språkkunskaper som krävs för tjänster och befattningar fastställs i behörighetsstadgan, enligt vilken patienter och kunder har rätt att få service på sitt eget modersmål och de lokala förhållandena och behovet av språkkunskaper ska beaktas.
- stöd erbjuds för att främja personalens språkkunskaper och språktillägg betalas för användningen av nationalspråken på basis av separat beslut
- välfärdsområdet avser utvidga användningen av digitala hjälpmedel för att stöda kommunikationen.
- att motionen härmed är slutbehandlad.

Beslut:

Förslaget godkändes.

Distribution

Välfärdsområdesfullmäktige 06.10.2025

ÖVPH/738/00.02.00/2025

Beredare

Penttinen Erkki

Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 040 359 2922, fornamn.efternamn@ovph.fi

Styrelsen

föreslår som svar på fullmäktigemotionen:

- enligt den inkomna responsen ligger kundernas belåtenhet med den vård och service som tillhandahölls på det egna modersmålet på en god nivå (4.5/5)
- välfärdsområdet har gjort upp en uppföljnings- och utvärderingsplan för tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna bestående av fem delområden: kundupplevelsen, på vilka sätt man kan ge respons, kvalitetsledningens granskning av tvåspråkigheten i verksamhetsmodellerna och skyltningen, de språkliga rättigheterna vid handledning om servicen samt systematiken i rapporteringen av resultat.
- de språkkunskaper som krävs för tjänster och befattningar fastställs i behörighetsstadgan, enligt vilken patienter och kunder har rätt att få service på sitt eget modersmål och de lokala förhållandena och behovet av språkkunskaper ska beaktas.
- stöd erbjuds för att främja personalens språkkunskaper och språktillägg betalas för användningen av nationalspråken på basis av separat beslut
- välfärdsområdet avser utvidga användningen av digitala hjälpmedel för att stöda kommunikationen.
- att motionen härmed är slutbehandlad.

Beslut:

Distribution