

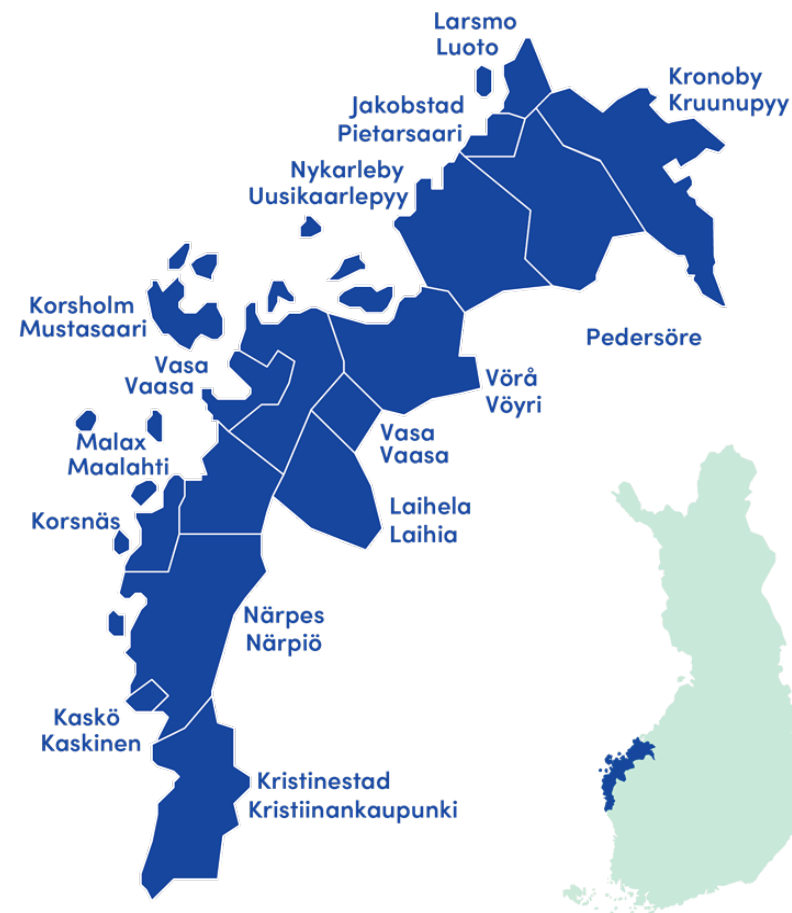


# Nationalspråksnämndens årsrapport 2025

Nationalspråksnämnden 19.2.2026 § 4

Välfrdsområdesstyrelsen 17.3.2026 § 52

Välfrdsområdesfullmäktige 30.3.2026 § 3





## 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 med hur de språkliga rättigheterna och tjänsterna tillgodoses.
- 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.



# Språklig statistik om befolkningen



# Befolkningsstruktur och språklig fördelning, utveckling 2015–2024

Österbotten	31.12.2015	% andel	31.12.2024	% andel	Förändring 10 år	Observationer/utvecklingstrender under 10 år
Befolkningen i landskapet	176 894		178 749		+ 1 855	<p>Andelen invånare som pratar något av de två nationalspråken har minskat, och i synnerhet den finskspråkiga befolkningen. Majoritetens språk är svenska, i praktiken är svenska modersmål för hälften av befolkningen (49,4 %/2024). Stark tvåspråkighet, vilket avviker från övriga Fastlandsfinland.</p> <p>Invånarantalet har ökat i takt med att antalet personer som har något främmande språk som modersmål har 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. Flerspråkighet och kulturell mångfald framhävs.</p>
Finskspråkiga	76 156	43,1 %	71 269	39,9 %	- 4 887	
Svenskspråkiga	90 083	50,9%	88 370	49,4 %	- 1 713	
Samiskspråkiga	13		6			
Inhemska språk	166 252	94,0 %	159 645	89,3 %	- 6 607	
Främmande språk	10 642	6,0 %	19 104	10,7 %	+ 8 462	
Utländska medborgare	8 966	5,1 %	14 732	8.2 %	+ 5 766	
Hela landet	31.12.2014	% andel	31.12.2024	% andel	Förändring 10 år	Observationer/utvecklingstrender under 10 år
Hela landet	5 487 308		5 635 971		+ 148 663	<p>Majoritetens språk är finska, men andelen har sjunkit (84,1 %/2024)</p> <p>Den andel som pratar minoritetsspråket (svenska) är nästan oförändrad (5,1 %/2024), trots att invånarantalet har minskat.</p> <p>Befolkningen har ökat på grund av att antalet medborgare med främmande språk och antalet utländska medborgare har ökat.</p> <p>10,8 % av landets befolkning har något främmande språk som modersmål – och av dem som bor i landet är 7,3 % utländska medborgare 31.12.2024.</p> <p>Källa: StatFin/Befolkningsstruktur 11ra</p>
Finskspråkiga	4 865 628	88,7 %	4 738 386	84,1 %	- 21 418	
Svenskspråkiga	290 161	5,3 %	285 360	5,1 %	- 4 801	
Samiskspråkiga	1 957		2 077		+120	
Inhemska språk	5 157 746	94,0 %	5 025 823	89,2 %	- 131 823	
Främmande språk	329 562	6,0 %	610 148	10,8 %	+ 280 586	
Utländska medborgare	229 765	4,2 %	411 101	7,3 %	+ 181 336	



# Befolkningsstruktur och språklig fördelning, utveckling 2015–2024 – Kommunerna i välförbundsområdet

Granskning av kommunerna i Österbottens välförbundsområde	31.12.2015 Finska Svenska Annat språk /tot.	% andel	31.12.2024 Finska Svenska Annat språk /tot.	% andel	Förändring 10 år Antalet personer i språkgruppen	Observationer
Kaskö	828 374 83 / 1 265	64,4 % 29,1 % 6,5 %	686 343 212 / 1 241	55,3 % 27,6 % 17,1 %	- 142 - 31 + 129	Invånarantalet håller på att minska, andelen personer med andra språk har ökat och utgör en betydande andel av kommunens befolkning. Mer än hälften av invånarna är finskspråkiga.
Korsnäs	71 1 906 224 / 2 201	3,2 % 86,6 % 10,2 %	71 1 656 259 / 1 986	3,6 % 83,4 % 13,0 %	0 - 250 + 35	Invånarantalet har minskat avsevärt under en tioårsperiod. Drygt 4/5 har svenska som modersmål. Låg andel personer med finska som modersmål.
Kristinestad	2 793 3 761 236 / 6 793	41,1 % 55,4 % 3,5 %	2 457 3 220 444 / 6 121	40,1 % 52,6 % 7,3 %	- 336 - 541 + 205	Invånarantalet har minskat avsevärt under en tioårsperiod. Andelen övriga språk har nästan fördubblats. Huvudspråket är svenska, 2/5 finskspråkiga.
Kronoby	1 193 5 301 188 / 6 682	17,9 % 79,3 % 2,8 %	1 231 4 784 327 / 6 442	19,4 % 75,4 % 5,2 %	+ 38 - 517 + 139	Invånarantalet håller på att minska, särskilt den befolkningsgrupp som pratar majoritetsspråket har minskat. Ungefär var femte har finska som modersmål.
Laihela	7 916 92 82 / 8 090	97,8 % 1,1 % 1,1 %	7 402 88 166 / 7 656	96,7 % 1,1 % 2,2 %	- 514 - 4 + 84	Invånarantalet håller på att minska. Den enda enspråkiga kommunen i välförbundsområdet (finska).
Larsmo	303 4 746 98 / 5 147	5,9 % 92,2 % 1,9 %	280 5 399 205 / 5 884	4,8 % 91,8 % 3,5 %	- 23 + 653 + 107	Stark befolkningstillväxt. Den svenskspråkiga befolkningens andel är stor.
Malax	565 4 713 267 / 5 545	10,2 % 85,0 % 4,8 %	507 4 591 317 / 5 415	9,4 % 84,8 % 5,9 %	- 58 -122 + 50	Befolkningen håller på att minska något, inga betydande förändringar mellan de språkliga grupperna. Huvudspråket är svenska.



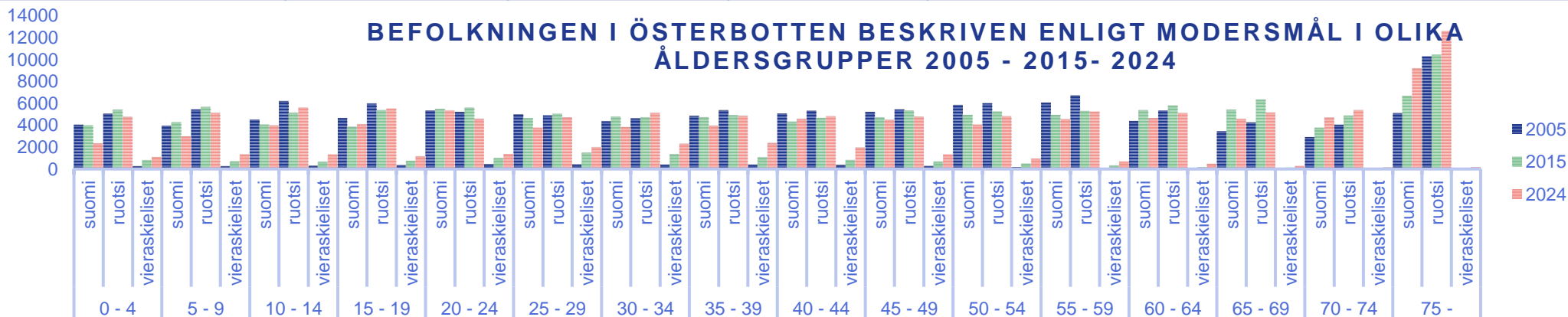
## Befolkningsstruktur och språklig fördelning, utveckling 2015–2024 – Kommunerna i velfärdssområdet

Granskning av kommunerna i Österbottens velfärdssområde	31.12.2015 Finska Svenska Annat språk /tot.	% andel	31.12.2024 Finska Svenska Annat språk /tot.	% andel	Förändring 10 år Antalet personer i språkgruppen	Observationer
Korsholm	5 579 13 294 428 / 19 301	28,9 % 68,9 % 2,2 %	5 620 13 425 693 / 19 738	28,5 % 68,0 % 3,5 %	+ 41 + 131 + 265	Invånarantalet har ökat något, inga betydande förändringar i de språkliga gruppernas procentandelar. Ungefär var fjärde har finska som modersmål.
Närpes	523 7 747 1 117 / 9 387	5,6 % 82,5 % 11,9 %	470 7 003 2 081 / 9 554	4,9 % 73,3 % 21,8 %	- 53 - 744 + 964	Invånarantalet har ökat. Över en femtedel har ett annat modersmål än finska eller svenska. Svenska som huvudspråk, andelen finskspråkiga är liten.
Pedersöre	971 9 932 226 / 11 129	8,7 % 89,2 % 2,1 %	899 9 927 400 / 11 226	8,0 % 88,4 % 3,6 %	- 72 - 5 + 174	Invånarantalet har ökat något, inga betydande förändringar mellan de språkliga grupperna. Huvudspråket är starkt svenska.
Jakobstad	7 093 10 868 1 473 / 19 434	36,5 % 55,9 % 7,6 %	5 941 10 477 3 157 / 19 575	30,3 % 53,5 % 16,1 %	- 1 152 - 391 + 1 648	Majoritetsspråket är svenska, men andelen som pratar något av nationalspråken har minskat. Antalet och andelen personer med något annat språk som modersmål har ökat avsevärt.
Nykarleby	537 6 558 469 / 7 564	7,1 % 86,7 % 6,2 %	484 6 227 728 / 7 439	6,5 % 83,7 % 9,8 %	- 53 - 331 + 259	Invånarantalet har minskat en aning. Andelen invånare med andra språk som modersmål har ökat. Över fyra av fem har svenska som modersmål.
Vasa	46 971 15 291 5 347 / 67 609	69,5 % 22,6 % 7,9 %	44 487 16 167 9 702 / 70 356	63,2 % 23,0 % 13,8 %	- 2 484 + 876 + 4 355	Huvudspråket är finska, även om befolkningsgruppen har minskat. Antalet svenskspråkiga har ökat, men särskilt antalet personer med andra språk har ökat kraftigt, och utgör nu 13,8 procent av befolkningen.
Vörå	813 5 500 401 / 6 714	12,1 % 81,9 % 6,0 %	734 5 063 413 / 6 210	11,8 % 81,5 % 6,7 %	- 79 - 437 +12	Invånarantalet håller på att minska. De språkliga %-andelarna är nästan oförändrade. Över fyra femtedelar har svenska som modersmål. Källa: StatFin/Befolkningsstruktur 11ra



# Befolkningsstruktur och språklig fördelning, granskning enligt region och åldersgrupp

Regional granskning av Österbottens välfärdsområde	31.12.2015 Finska Svenska Annat språk /tot.	31.12.2024 Finska Svenska Annat språk /tot.	Förändring 10 år Antalet personer i språkgruppen	Observationer
Norra området: Kronoby, Larsmo Jakobstad, Pedersöre, Nykarleby	10 097 37 405 2 454 / 49 956	8 835 36 814 4 817 / 50 466	- 1 126 - 591 + 2 363 /+ 510	Servicesen för befolkningen ordnas utifrån befolkningens servicebehov. En viktig del av en högklassig och trygg service är att de språkliga rättigheterna blir tillgodosedda.
Mellersta området: Laihela, Korsholm, Vasa Vörå	56 265 25 596 6 097 / 87 958	53 130 25 909 10 589 / 89 637	- 3 135 + 313 + 4 492 / + 1 679	Befolkningsuppgifterna är en av de mätare som används som stöd vid förverkligandet, utvärderingen och utvecklingen av servicen. Både tjänsteanvändarna och personalen består av många olika språkgrupper. Behovet av översättnings- och tolkhjälp har ökat, men digitala hjälpmedel gör det lättare att tillhandahålla och förstå tjänster över språkgränserna.
Södra området: Kaskö, Korsnäs Kristinestad Malax, Närpes	4 780 18 501 1 930 / 25 211	4 191 16 813 3 313 / 24 317	- 589 - 1 688 + 1 383 / - 894	I denna statistik har personer med andra språk som modersmål behandlats som en helhet. I själva verket finns det över 100 olika språkgrupper i Österbotten.

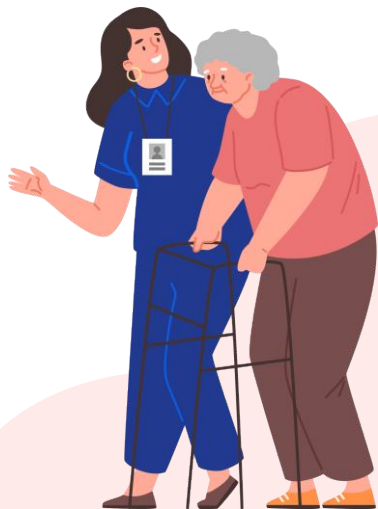




# Observationer från verksamhetsåret 2025



# Varför måste vi tänka och agera på ett nytt sätt?



**Vår befolkningsstruktur**

förändras och servicebehovet ökar



**Ojämligheten**

mellan befolkningsgrupperna ökar



**Finansieringen**

kommer från staten, och verksamheten måste anpassas enligt den mindre finansieringen.



**Utvecklingen**

inom sjukvården och digitaliseringen erbjuder möjligheter. Samtidigt måste vi kunna avstå från gamla tillvägagångssätt.



# Nationalspråksnämndens verksamhetsår 2025

- I och med välfärdsområdesvalet ändrades organets sammansättning 1.6.2025.
- Det föregående organet hade två (2) möten under våren och det nuvarande organet hade tre (3) möten. Två (2) introduktionstillfällen ordnades om det nya organets uppgifter och befogenheter samt organisationen.
- Tyngdpunkten låg på uppföljningen av verksamheten, servicen och kvaliteten: förverkligandet av de språkliga rättigheterna och i synnerhet i den service som ges på minoritetsspråket
- Deltagande i beredningen av strategin 2026–2029 på hösten 2025
- Väggkost för utvecklingen av olika planer och uppföljningsrapporter samt mätare, såsom språkstrategin, rapporten om egenkontrollen, insamling och utnyttjande av kundrespons om kvaliteten
- I och med uppdateringen av förvaltningsstadgan ingår en praxis om avgivande av utlåtanden om de språkliga rättigheterna i beredningen (välfärdsområdesstrategin, servicestrategin och beslutet om räddningsväsendets servicenivå)
- Ordförande har rätt att närvara och yttra sig i välfärdsområdesstyrelsen

Möte 1	Ärende/specialtema	Behandling	Åtgärd	Sakkunnig/ beredare
20.2.2025	Nationalspråksnämndens årsrapport 2024	<ul style="list-style-type: none"><li>• uppföljning av hur de språkliga rättigheterna har förverkligats i servicen (behov, tillgång, kvalitet), i synnerhet i fråga om minoritetsspråket</li><li>• åtgärdsförslag till styrelsen om hur den språkiga minoritetens service kunde utvecklas (kund- och personalperspektiv)</li><li>• utvärdering och utlåtande om de konsekvenser som beslutet i välfärdsområdesfullmäktige fått för förverkligandet av de språkliga rättigheterna</li></ul>	Godkändes för vidarebefordran till välfärdsområdesstyrelsen. Välfärdsområdesstyrelsen behandlade ärendet 17.3.2025 och välfärdsområdesfullmäktige 28.4.2025	Ledningens förvaltningschef
	Brev till nationalspråksnämnden	Kontakt gällande språkliga missförhållanden och brister i skyltningen i fastigheter som förvaltas av välfärdsområdet	Brevet och det givna svaret antecknades för kännedom	Ledningens förvaltningschef
	Planen för likabehandling och jämställdhet	Presentation av beredningen av planen för likabehandling och jämställdhet 2025–2027	Nämnden antecknade beredningssituationen för kännedom, gav utvecklingsförslag med tanke på de språkliga rättigheterna	Utvecklingsplaneraren



# Nationalspråksnämndens verksamhetsår 2025

Möte 2	Ärende/specialtema	Behandling	Åtgärd	Sakkunnig/ beredare
15.5.2025	Språkvårdsprojekt för att förbättra kvaliteten på texter	Ansvarspersonen för språkvårdsprojektet gav en rapport till nämnden om projektet. Med hjälp av projektet har man strävat efter att förbättra kvaliteten på välfärdsområdets texter och att göra personalen medveten om hur viktig textkvaliteten är för läsaren. I projektet har man bland annat gett språktips via intranätet, tagit fram språkriktlinjer och ordnat utbildningar (workshoppar). Presentation av de språkliga riktlinjerna: Hur du skriver klart och läsarvänligt.	Antecknades för kännedom.	Projektets ansvarsperson
	Aktuella ärenden - uppdatering av förvaltningsstadgan	Ett tema var uppdateringen av förvaltningsstadgan. Nämndens budskap om att stärka dess roll i uppföljningen av de språkliga rättigheterna hade hörts, bland annat uppgiften om att avge utlåtanden hade fogats till den förvaltningsstadga som fullmäktige godkände 28.4.2025.	En diskussion fördes, antecknades för kännedom.	Ledningens förvaltningschef
	Aktuella ärenden - vägkost till nästa nationalspråksnämnd	Nationalspråksnämnden förde en diskussion och gav vägkost för nästa mandatperiod	Antecknades för kännedom. En diskussion fördes. Vägkost gavs ur ett språkligt perspektiv för det fortsatta beredningsarbetet.	Utvecklingsplaneraren



# Den avgående nationalspråksnämndens vägkost till det organ som inledde sin verksamhet 1.6.2025

- Förvaltningsstadgan har kompletterats med en praxis om avgivande av utlåtanden
- Utvecklande av mätare, ”kött på benen”, till exempel mätare för språkstrategin, rapporterna om tillsynen av kvaliteten och egenkontrollen: finns det språkliga skillnader samt uppföljs och jämförs språkgrupperna?
- Om språkkunskapsstadgan uppdateras (ett dokument som ska godkännas av fullmäktige) är det önskvärt att nämnden ges möjlighet att avge ett utlåtande i ärenden
  - Fastställande av enspråkiga enheter och språkkunskapskraven för närchefer (en- och tvåspråkiga enheter)
  - Språkkunskapskraven för anställda med annat modersmål än finska eller svenska (föregripande av personalbristen)
- På organens möten ska ordföranden eller den föredragande/tjänsteinnehavaren åtminstone kort översätta ärendet för att alla ska förstå och kunna delta i behandlingen (tolkning på fullmäktiges evenemang)
  - Måste tas i beaktande när den nya mandatperioden inleds
- Material som presenteras ska vara tvåspråkigt, inte för mycket text/dia för att det ska kunna uppfattas (till exempel utbildningar, möten)
  - De föredragande pratar på ett språk, materialet visas samtidigt också på det andra språket
  - Det ställer till utmaningar för åhörarna om språket byts hela tiden, till exempel ett språk per dia gör det lättare för åhörarna att följa med
  - Tiden ställer till utmaningar, det är inte möjligt att föredra och gå igenom allt skilt på två språk

”Även om det inte finns många s.k. beslutsärenden så har nämnden en stor roll och dess röst har hörts och den har kunnat påverka och utvecklingsarbete har gjorts.”

# Nationalspråksnämndens verksamhetsår 2025

Möte 3	Ärende/specialtema	Behandling	Åtgärd	Sakkunnig/ beredare
3.9.2025	Allmän information om nämndens uppgifter och befogenheter	Nämnden fick allmän information om välfärdsområdets uppgifter och organ- och organisationsstruktur samt särskilt om nationalspråksnämndens uppgifter och befogenheter. Introduktion gavs bland annat om språklagstiftningen, tvåspråkigheten, de språkliga rättigheterna och förvaltningsstadgan. Andra observationer: nationalspråksnämndens årsrapporter samt mötespraxis 2023 och 2024.	Antecknades för kännedom.	Ledningens förvaltningschef
	Strategiarbete med nationalspråksnämnden	Lägesbild av den pågående uppdateringen av strategin. Före nämnden tog del i strategiarbetet hade välfärdsområdets invånare, anställda, fullmäktigeledamöter och intressentgrupper redan involverats i arbetet. Nämndens kommentarer beaktades i den uppdaterade arbetsversionen som lämnades till fullmäktige.	Antecknades för kännedom. Nämnden gav vägkost för slutförandet av strategin från ett språkligt perspektiv.	Strategi- och utvecklingsdirektör en
	Kvalitet, säkerhet och tillsyn Ansluten i bilaga till delårsrapporten 1-4/2025	Nämnden fick en översikt över egenkontrollen där uppföljningen av de språkliga rättigheterna uttryckligen betonades <ul style="list-style-type: none"> <li>• en del av kvalitetsledningssystemet</li> <li>• en del av uppföljningen av kundresponsen (THL:s frågor och organisationens egen tilläggsfråga om hur servicen tillhandahålls på modersmålet), enkäter om kundnöjdhet</li> <li>• anmälningar av farliga situationer (patienter/kunder, närstående/anhöriga eller anställda)</li> <li>• social- och patientombudens rapport</li> <li>• tillsynsbesök</li> <li>• kvartalsvisa uppföljningsrapporter om programmet för egenkontroll</li> <li>• årsrapporter om kvalitet, säkerhet och tillsyn</li> <li>• riskbedömning, förhandsbedömning av konsekvenser</li> <li>• kundnöjdhet och kundupplevelse</li> <li>• tjänsternas tillgänglighet och kontinuitet</li> </ul>	Antecknades för kännedom. Organet fäste särskild uppmärksamhet vid uppföljningen och utvecklingen av förverkligandet av de språkliga rättigheterna (bland annat mätare och jämförelse av olika språkgrupper, insamling och utnyttjande av respons vid utvecklandet och verkställandet av servicen)	Kvalitetschefen

# Nationalspråksnämndens verksamhetsår 2025

Möte 4	Ärende/specialtema	Behandling	Åtgärd	Sakkunnig/ beredare
28.10.2025	Budgetarbetet 2026	<p>Nationalspråksnämnden fick ta del av en redogörelse för beredningen av budgeten och de anpassningsåtgärder som ingår i den. På grund av skyldigheten att balansera ekonomin måste välfärdsområdet hitta permanenta anpassningsåtgärder på 51 miljoner, vilket ledde till samarbetsförhandlingar på grund av ekonomiska orsaker och produktionsorsaker.</p> <p>Nationalspråksnämnden gav följande utlåtande för budgetberedningen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– vid organiseringen av ekonomin och verksamheten bör de språkliga rättigheterna iaktas samt servicen tryggas och ordnas likvärdigt mellan de olika språkgrupperna</li> <li>– vid beredningen av budgeten och anpassningsåtgärderna bör man till stöd för beslutsfattandet göra riskbedömningar och förhandsbedömningar, där även de språkliga konsekvenserna beaktas.</li> </ul>	Nämnden gav ett utlåtande som var bilagt till budgetbehandlingen i välfärdsområdesstyrelsen 17.11.2025 och i välfärdsområdesfullmäktige 1.12.2025.	Ekonomi- direktören Strategi- och utvecklings- direktören
	Välfärdsområdets servicestrategi	<p>Nationalspråksnämnden har till uppgift som en del av beredningen avge utlåtande om välfärdsområdesstrategin och servicestrategin.</p> <p>I servicestrategin ska välfärdsområdet ta beslut om de långsiktiga målen som hänför sig till den social- och hälsovård som omfattas av dess organiseringsansvar och sätta upp mål för hur social- och hälsovårdstjänsterna ska tillhandahållas med beaktande av behoven hos invånarna i välfärdsområdet, de lokala förhållandena, tillgången till tjänsterna och tjänsternas tillgänglighet samt kostnadsnyttoeffektiviteten.</p> <p>Servicestrategin för Österbottens välfärdsområde består av en regional välfärdsplan, en regional välfärdsplan för barn och unga, en regional elev- och studerandevårdsplan samt en regional rådgivningsplan.</p> <p>Nämnden gav följande utlåtande:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– de språkliga rättigheterna iaktas vid ordnandet av servicen samt i servicens kvalitet och tillgänglighet på lika grunder</li> <li>– såväl de mätare som hänför sig till språkstrategin som uppföljningen av de språkliga rättigheterna kommer ytterligare att utvecklas under 2026, och nämnden kommer att göras delaktig i detta utvecklingsarbete</li> <li>– nämnden anser att de tyngdpunkter och utvecklingsobjekt som utgår från befolkningens behov är väl valda och motsvarar riktlinjerna i strategin</li> </ul>	Nämnden gav ett utlåtande som var bilagt till behandlingen av servicestrategin i välfärdsområdesstyrelsen 17.11.2025 och i välfärdsområdesfullmäktige 1.12.2025.	Sektor- direktören Strategi- och utvecklings- direktören



# Nationalspråksnämndens verksamhetsår 2025

Möte 4	Ärende/specialtema	Behandling	Åtgärd	Sakkunnig/beredare
28.10.2025	Övriga ärenden/nämndens observationer	Nämnden förde en diskussion om utvecklandet av uppföljningen av de språkliga rättigheterna och utvecklandet av mätare för de språkliga rättigheterna. På de kommande sammanträdena kommer nämnden att ges uppföljningsdata, utvecklingsförslag och utvecklingsåtgärder.	För att förbättra servicen förutsätter nämnden att utvecklingsåtgärder vidtas i fråga om uppföljningen av de språkliga rättigheterna	Ledningens förvaltningschef

Nämnden underströk att upplevelsen av delaktighet är viktig och att språket spelar en viktig roll för upplevelsen av delaktighet.

De språkliga rättigheterna har en stor inverkan på servicekvaliteten och klient- och patientsäkerheten.



# Nationalspråksnämndens verksamhetsår 2025

Möte 5	Ärende/specialtema	Behandling	Åtgärd	Sakkunnig/beredare
17.12.2025	Lägesöversikt över beredningen av kommunikationsprogrammet	Nämnden fick en lägesöversikt över beredningen av kommunikationsprogrammet och genomförandet av kommunikationen under 2025 och hela den föregående strategiperioden. Preliminära resultat av personal- och invånarenkäterna.	Antecknades för kännedom. Man gav anvisningar om beredningen av det nya kommunikationsprogrammet. Nämnden betonade vikten av god kommunikation och information och att detta avspeglas direkt i kundnöjdheten.	Kommunikationsdirektören
	Delaktighet och kundrespons	Kundbetjäningsschefen gav en kortfattad sammanställning av den språkliga respons som kommit in och kontakterna med social- och patientombuden hittills under året. Information till nämnden om involvering och olika tillvägagångssätt för utveckling.	Nämnden underströk att upplevelsen av delaktighet är viktig och att språket spelar en viktig roll för upplevelsen av delaktighet. De språkliga rättigheterna påverkar servicekvaliteten och klient- och patientsäkerheten. Det är viktigt att fästa uppmärksamhet vid personalens språkkunskaper samt att dra nytta av bland annat tekniska hjälpmedel som översättnings- och tolkningshjälp i servicen.  Nämnden önskade att man också ska samla in servicespecifik kundrespons, i synnerhet inom boendeservicen och hemvården.	Kundbetjäningsschefen
	Verkställighet av den språkstrategi och utveckling av de mätare som ingår i servicestrategin	Avsikten var att i workshopformat vägleda och anvisa om hur mätarna och åtgärderna som hänför sig till uppföljningen och verkställigheten av de språkliga rättigheterna borde utvecklas.	Flyttades till mötet 1/2026 på grund av tidsbrist.	Strategi- och utvecklingsdirektören



# Språkstrategin är en del av Österbottens välfärdsområdes servicestrategi

Nämnden konstaterade följande om servicestrategin:

De språkliga rättigheterna iaktas vid ordnandet av servicen samt i servicens kvalitet och tillgänglighet på lika grunder.

De mätare som hänför sig till språkstrategin och uppföljningen av de språkliga rättigheterna kommer ytterligare att utvecklas under 2026, nämnden deltar i utvecklingsarbetet.

Nämnden anser att de tyngdpunkter och utvecklingsobjekt som utgår från befolkningens behov är väl valda och motsvarar riktlinjerna i strategin.

## Servicestrategi för Österbottens välfärdsområde

Servicestrategi 2026–2029

Välfrådningsstyrelsen 17.11.2025, § 217  
Välfrådningsutskottet 1.12.2025, § 10



### Innehållsförteckning

1. Allmän del  
Inledning  
Välfrådsområdets verksamhetsförutsättningar  
Språkstrategi  
Servicestruktur
2. Hälsöfrämjande och förebyggande arbete
3. Ordnanande av tjänster och servicenät
4. Flerproducentmodell
5. Utvärdering av servicestrategin



Österbottens välfärdsområde är en starkt tvåspråkig organisation där nationalspråken iakttagits i såväl servicen som förvaltningen.

Olika språk förenar och stärker vår region



# Språkstrategi Kielistrategia

## Vår mission

Likvärdig vård och  
service oberoende av  
språk och kultur

## Vår vision

Olika språk förenar  
och stärker vår region

## Missiomme

Yhdenvertaista hoitoa  
ja palvelua kielestä ja  
kulttuurista  
riippumatta

## Visionimme

Eri kielet yhdistävät ja  
vahvistavat aluettamme



# Olika språk förenar och stärker vår region

## Vår strategikarta

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		Studering 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		<i>Stödstig för anställda och studerande</i> Språkutbildning	



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



## Verksamhets- och ekonomiplanen 2026-2028

Välfärdsområdesfullmäktige 1.12.2025 §

Nämnden gav följande kommentarer om verksamhets- och ekonomiplanen:

Vid organiseringen av ekonomin och verksamheten bör de språkliga rättigheterna iakttas samt servicen tryggas och ordnas likvärdigt mellan de olika språkgrupperna.

Vid beredningen av budgeten och anpassningsåtgärderna bör man till stöd för beslutsfattandet göra riskbedömningar och förhandsbedömningar, där även de språkliga konsekvenserna beaktas.



## Verksamhets- och ekonomiplan 2026-2028

### Våra värdelöften





# Uppföljning av de språkliga rättigheterna och kvalitativa uppgifter om utfallet baserat på olika rapporter 2025



# Utfallet 2025 – översättning och tolkning

Uppföljningsinformation	Källa	Mängd 2025	Tilläggsinformation
Begäranden om översättning av epikriser och andra klient- och patienttexter (översättningsarbete som utförts inom organisationen)	Holvi-portalen	4475 st.	Dessutom har ett litet antal begäranden om översättning inkommit per e-post, dessa ingår inte i statistiken
Beställda tolktjänster	Mico Botnia Ab	Tolkningstimmar 8060 h	De största språkgrupperna: ryska/ukrainska, arabiska, vietnamesiska, kurdiska, persiska, dari, bulgariska, bosniska  Tolkningssätt: Telefon/video 62,5 % Tolkning på plats 33,8 % Förmedling av meddelande till kund 3,6 %  De största beställarna: sjukhusets polikliniker, hälsocentralerna, rådgivningarna, psykosociala servicen, barn- och familjesocialarbetet, vuxensocialarbetet, barnskyddet
Beställda översättningstjänster	Mico Botnia Ab	Beställda översättningssidor 1003,5 sidor	Mest beställda språk: svenska, engelska, arabiska, ukrainska  Typer av dokument: barnskyddets handlingar, vårdanvisningar, vaccinationsuppgifter, slutrapporter från projekt, utbildningsmaterial, verktygstexter, beskrivningar av vårdstigar
AI-Kommunikationshjälpmedlet Helen	Pilotförsöket med Helen	Under testperioden användes 38 språk  25 000 tolkningshändelser	Övervinna kommunikationshinder, snabb och kostnadseffektiv hjälp Hjälpa kunden att förstå svår medicinsk information och terminologi Ta i bruk ett standardiserat sätt att kommunicera om medicinska frågor Öka patientsäkerheten och minska ojämställdheten i vården Tillgång till både fraser och AI-översättningar  De mest använda språken: ukrainska, vietnamesiska, ryska, olika arabiska dialekter

# Utfallet 2025 – kontakter med social- och patientombuden



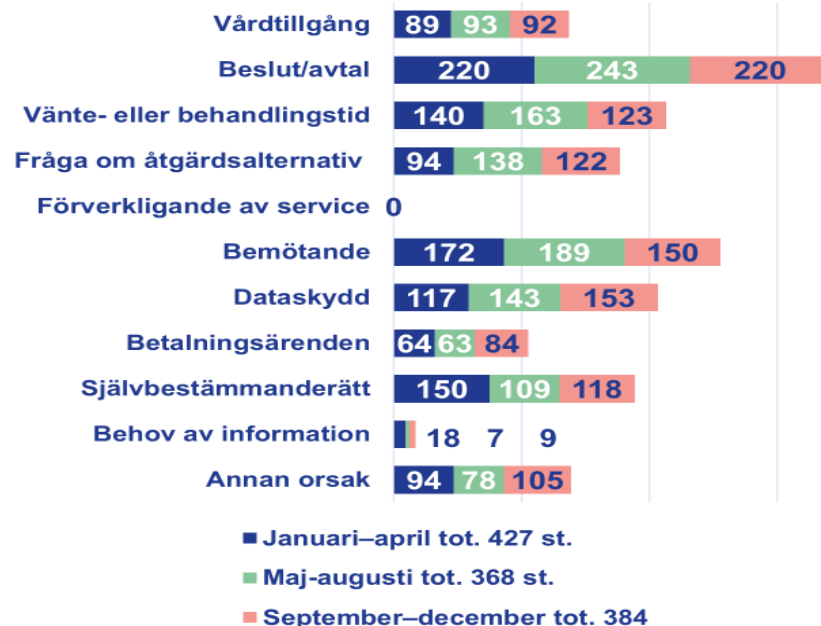
Uppföljningsinformation	Källa	Mängd 2025	Tilläggsinformation
Kontakter med socialombudet och patientombudet	Kvalitetsrapporten 2025	Totalt 1 525, språkbaserade 41 st. - Svenskspråkig kund 15 - Finskspråkig 15 - Övriga språk 0	Som jämförelse information från 2024: Totalt 1 609 Språkbaserade 38 st.



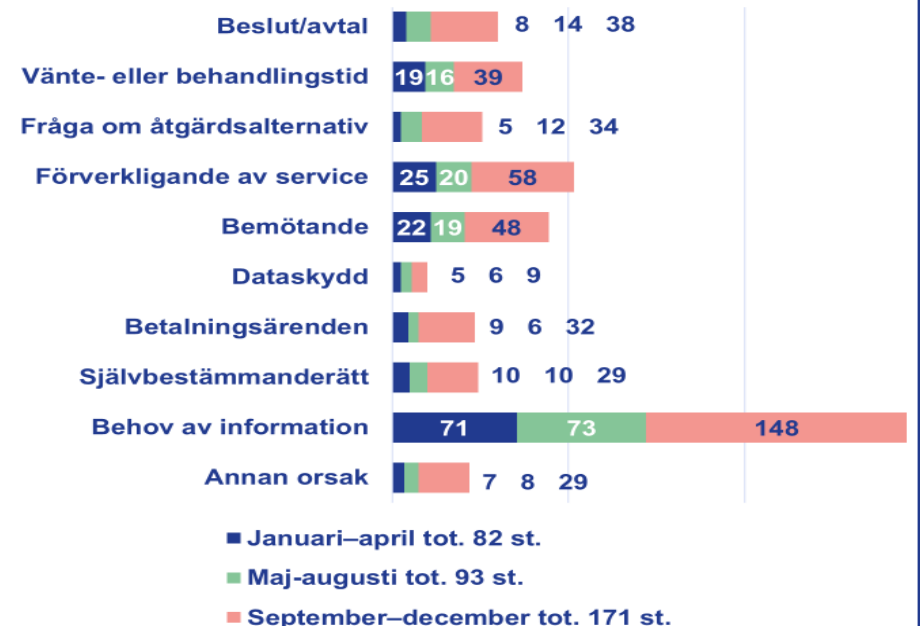
## Kontakter till patient- och socialombud

Om antalet statistikförda kontakter understiger 5 anges antalet kontakter i figuren som 0 för att skydda identiteten för dem som tagit kontakt. En kontakt kan ge upphov till flera statistikförda orsaker

Antalet kontakter samt orsakerna till att patientombuden kontaktats 2025



Antalet kontakter samt orsakerna till att socialombuden kontaktats 2025





# Kundupplevelse

Totala mängden av kundrespons under perioden: 17 653 (14 466)



## Positiv respons

Vänlighet, empati och yrkesskicklighet, som även förmedlar en känsla av trygghet och förtroende. Personalens yrkesskicklighet och kompetens samt ett tydligt informationsflöde under vården. Snabb, smidigt genomförd och tidsenlig service.



## Negativ respons

Långa väntetider och köer samt svårigheter att få kontakt. Bristfälligt informationsflöde och språkproblem. Dåligt bemötande samt osakligt och nedlåtande beteende.

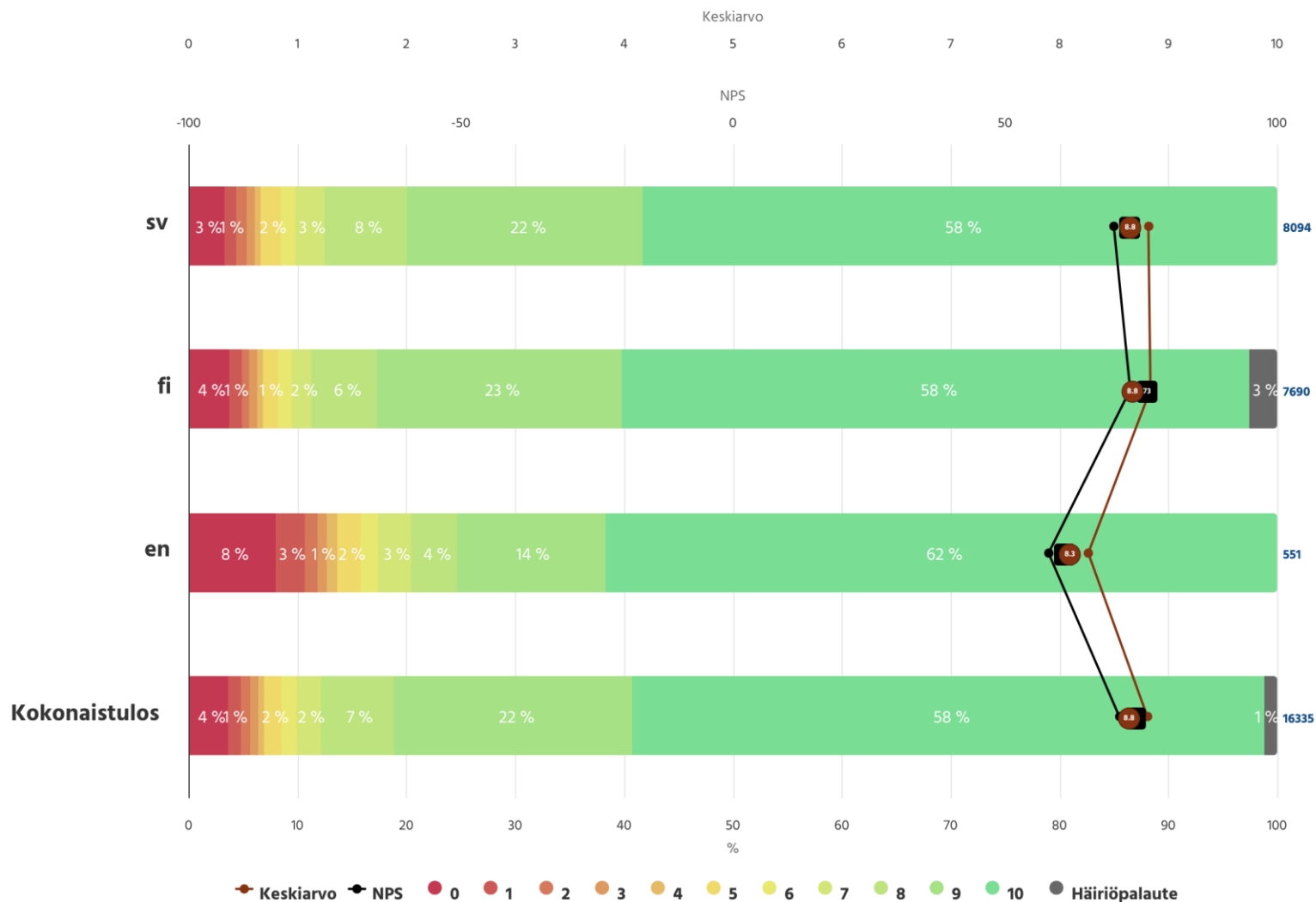


## Utvecklingsförslag från kunder

Förbättring av telefon-, tidsboknings- och digitala tjänster och därigenom förbättrad tillgång till vård/service och bättre tillgänglighet. Tydligt informationsflöde och synlighet i vårdkedjans kontinuitet. Förbättring av kvaliteten i bemötande och interaktion.



# Respons om servicen 2025: hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för en närstående?

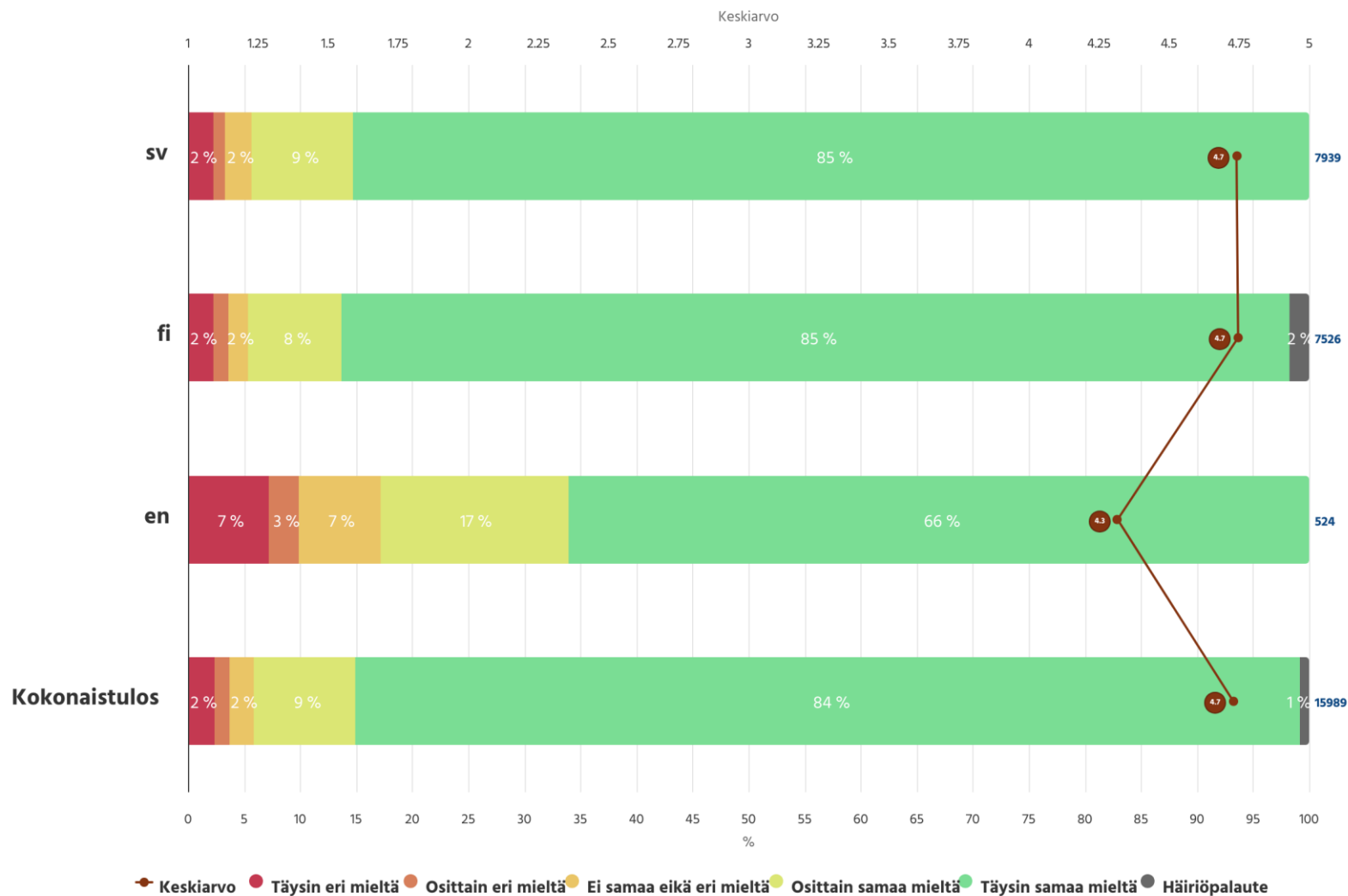


## Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för en närstående?

- NPS 71
- 16381 svar
- Medeltal 8,81
- Svenskspråkiga svar 8094, NPS 70, medeltal 8,8
- Finskspråkiga svar 7690, NPS 73, medeltal 8,84
- Engelskspråkiga svar 551, NPS 58, medeltal 8,26



# Respons om servicen 2025: jag fick vård och betjäning på mitt modersmål



## Jag fick vård och betjäning på mitt modersmål

- 16031 svar
- Medeltal 4,73
- Svenskspråkiga svar 7939, medeltal 4,7
- Finskspråkiga svar 7526, medeltal 4,7
- Engelskspråkiga svar 524, medeltal 4,3



## Behandling av kundrespons och farliga situationer / Intern auditering



### Styrkor:

- Den muntliga responsen är relativt stor och den är i huvudsak positiv
- Behandlingen av Haipro- och Spro-anmälningarna fungerar bra
- Anmälningsskyldigheten är bekant för de flesta



### Utmaningar:

- Processen för behandling av respons är splittrad: rutinerna varierar från ort till ort
- Systemet Roidu ger inte den förväntade mängden respons
- Roidu upplevs som främmande eller besvärligt och användningen är liten eller har upphört helt på vissa enheter.



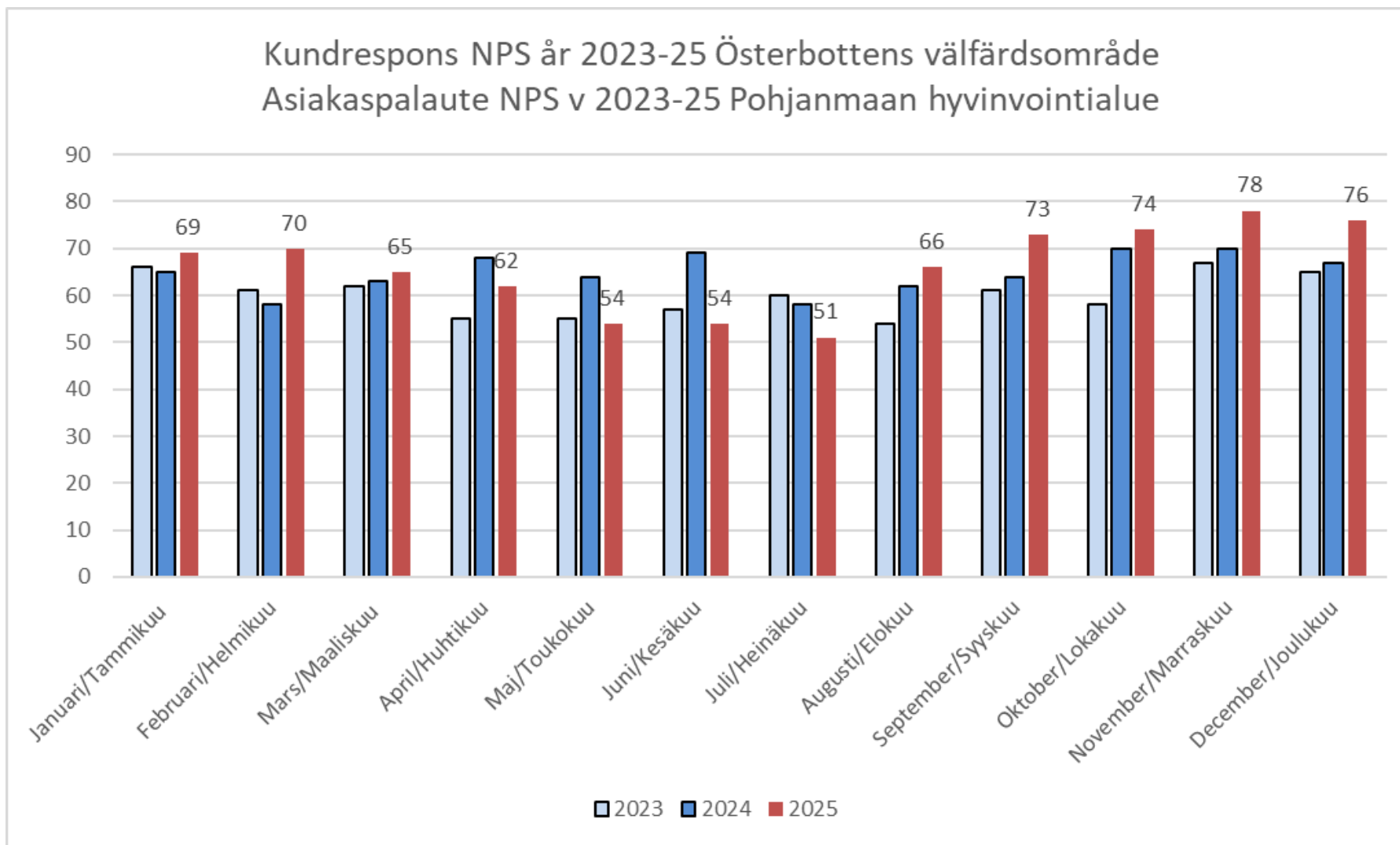
### Utvecklingsförslag och önskemål från enheterna:

- Personalen har en vilja att få respons och utveckla insamlingen av respons.
- Man hoppas på mer uppmuntrande respons, men upplever att de nuvarande kanalerna inte stöder denna önskan

”Personalen har en vilja att få respons och utveckla insamlingen av respons och därigenom erbjuda allt bättre service för våra kunder.”



## Kundresponsen (NPS) visar att kunderna är nöjda med den vård och service de fått - uppföljningsuppgifter 2023-2025



60-100

59-0

0- -100



# 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.
- En kontinuerlig och systematisk språkplanering och uppföljning utgör en del av kvalitetsarbetet. 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.

# 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 skrift använda det andra inhemska språket som inte är den sökandens modersmål
4. Förmåga att förstå och använda det andra inhemska språket som inte är den sökandens modersmål



# Personalens modersmål

## Stöd av språkkunskap och beaktande av språkanvändning 2025

Verksamhetsområde Läget 31.12.2025	Finska som modersmål	% av verksamhetso mrådets personal	Svenska som modersmål	% av verksamhetso mrådets personal	Annat modersmål	% av verksamhetso mrådets personal	Totalt
Förvaltning	185	46,3 %	214	53,5 %	1	0,3 %	400
Hem- och boendeservice	721	35,0 %	1 191	57,9 %	146	7,1 %	2 058
Rehabilitering och psykosocial service	514	36,2 %	870	61,4 %	34	2,4 %	1 418
Klient- och patientsäkerhetscentret	19	100,0 %		0,0 %		0,0 %	19
Räddningsverket	69	41,8 %	96	58,2 %		0,0 %	165
Resurscentret	756	39,5 %	1 048	54,8 %	108	5,6 %	1 912
Sjukhusservicen	532	41,2 %	729	56,5 %	30	2,3 %	1 291
Social- och hälsocentralen	496	41,6 %	686	57,6 %	10	0,8 %	1 192
Totalt ÖVPH	3 291	39,0 %	4 829	57,1 %	329	3,9 %	8 449

Språktillägg betalades till sammanlagt 4 427 personer (4 522 år 2024)

2 009 941 € / år 2025 (2 025 214 € / år 2024)

Språklärare, språkkurser

Eget språktest med vilket man kan påvisa tillräckliga språkkunskaper för befattningar

Dispens från språkrav i personalsektionen 8 stycken år 2025 (13 stycken år 2024)

- dispens från svenska 3
- dispens från finska 3
- finska och svenska (annat modersmål) 2



# Utvecklingsförslag och kommentarer ur ett språkligt perspektiv samt nationalspråksnämndens utvärdering av fullmäktiges beslut år 2025



# Utvecklingsförslag och kommentarer samt utvärdering av fullmäktiges beslut år 2025

- Nationalspråksnämnden har i enlighet med vad som står i förvaltningsstadgan gett utlåtanden som en del av beredningen av beslutsfattandet
- 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.
- Vid organiseringen av ekonomin och verksamheten bör de språkliga rättigheterna iaktas samt servicen tryggas och ordnas likvärdigt mellan de olika språkgrupperna. Särdrag hos kunderna/befolkningen måste beaktas i språkraven och i servicenätet.
- Vid beredningen av budgeten och anpassningsåtgärderna bör man till stöd för beslutsfattandet göra riskbedömningar och förhandsbedömningar, där även de språkliga konsekvenserna beaktas.
- Nämnden framför att mätarna och rapporteringen om språken alljämt ska utvecklas och att nämnden ska involveras i utvecklingsarbetet och uppföljningen av kvaliteten på servicen, tillgången till service och servicens tillgänglighet.
- Nämnden önskar att man också ska samla in, analysera och rapportera om servicespecifik kundrespons samt kundrespons ur ett geografiskt och språkligt perspektiv. Särskilt önskar man att respons om boendeservicen och hemvården samlas in så att man kan utveckla verksamheten.
- Nämnden understryker att upplevelsen av delaktighet är viktig och att språket spelar en viktig roll för upplevelsen av delaktighet. De språkliga rättigheterna har en stor inverkan på servicekvaliteten och klient- och patientsäkerheten.
- Det är viktigt att fästa uppmärksamhet vid personalens språkkunskaper. Man ska bland annat på ett ändamålsenligt sätt dra nytta av tekniska hjälpmedel som översättnings- och tolkningshjälp.
- Nämnden betonar att man också vid organisationens interna utbildnings- och informationstillfällen ska beakta tvåspråkigheten så att alla deltagare får information likvärdigt på sitt modersmål

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 2025 skulle ha orsakat brister i tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna i praktiken.



# Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde  
Pohjanmaan hyvinvointialue