



Tillgodosendet av de språkliga rättigheterna, kundsäkerheten och utvecklandet av översättningsprocesserna
SVAR 19.8.2026, STYRELSENS LÄGESBILD
31.8.2026 OMRÅDESSTYRELSENS SAMMANTRÄDE

Skriftlig fråga: Tillgodosendet av de språkliga rättigheterna, kundsäkerheten och utvecklandet av översättningsprocesserna i Österbottens välfärdsområde

Ledningsgruppen/välfärdsområdesstyrelsen för Österbottens välfärdsområde

Under de senaste veckorna har det i offentligheten uppmärksamats fall där kunder inte har fått service på sitt modersmål. Bland annat har erfarenheter om förlossningstjänster och andra situationer lyfts fram, där avsaknaden av ett gemensamt språk har väckt oro för klient- och patientsäkerheten. Det har också framförts farhågor om att personalens bristfälliga språkkunskaper i vissa situationer kan utgöra en risk för klient- och patientsäkerheten.

De aktuella fallen visar att det finns skäl att fortlöpande fästa uppmärksamhet vid tillgodosendet av de språkliga rättigheterna samt vid klient- och patientsäkerheten.

Jag har konsekvent framhållit vikten av att de språkliga rättigheterna tillgodoses och stärks i Österbottens välfärdsområde. De språkliga rättigheterna är nära kopplade till vårdens kvalitet och säkerhet samt till kundens möjligheter att förstå sin egen vård.

Tidigare har jag lyft fram översättningen av klient- och journalhandlingar. I praktiken är kunderna inte nödvändigtvis medvetna om att även den vårdande enheten kan initiera en översättningsprocess på kundens vägnar. Det är därför viktigt att aktivt informera om denna möjlighet redan i servicesituationen. Samtidigt finns det skäl att bedöma hur teknik och eventuella maskinöversättningslösningar kan användas för att ytterligare smidiggöra översättningsprocesserna i framtiden.

Det är också viktigt att säkerställa att kunder, närstående och anhöriga känner till de befintliga responskanalerna och kan framföra sina iakttagelser om hur de språkliga rättigheterna tillgodoses. Respons kan ges både anonymt och under eget namn, men det är viktigt att möjligheterna att ge respons fortlöpande görs kända och är lätt tillgängliga.

Laihela 4.6.2026

Antti Tuomela

Ledamot i fullmäktige och andra vice ordförande i styrelsen för Österbottens välfärdsområde

Fråga 1

Hur följer Österbottens välfärdsområde upp tillgodosendet av de språkliga rättigheterna i olika tjänster och säkerställer att enheterna har tillräcklig språklig kompetens i förhållande till kundernas servicebehov? På vilket sätt bedöms, följs och rapporteras de klient- och patientsäkerhetsrisker som är förknippade med språkkunskaper, och ger de nuvarande indikatorerna enligt välfärdsområdets uppfattning en tillräckligt korrekt bild av hur de språkliga rättigheterna tillgodoses i den praktiska verksamheten?



Tillgodosendet av de språkliga rättigheterna, kundsäkerheten och utvecklandet av översättningsprocesserna

SVAR 19.8.2026

FÖRVALTNINGENS LÄGESBILD

Rätten till service på det egna nationalspråket är en grundläggande rättighet och en utgångspunkt i vår verksamhet.

Även om vi är ett tvåspråkigt välfärdsområde med ett starkt och likvärdigt fokus på de båda nationalspråken, så uppstår det enskilda servicetillfällen där språket upplevs som ett missförhållande. I regel lyckas vi ändå väl, och mängden negativ respons är marginell i förhållande till det totala antalet servicetillfällen.

En levande tvåspråkighet i vardagen är en verklig styrka och tillgång i vårt område, även om tvåspråkigheten och flerspråkigheten ibland också ställer till utmaningar i vardagen. Vi söker aktivt lösningar på dessa utmaningar.

Cirka 40 procent av vår befolkning har finska som modersmål, 50 procent har svenska som modersmål och över 10 procent har något annat språk som modersmål. Det pratas över 100 olika språk i välfärdsområdet. 57 procent av personalen har svenska som modersmål, 39 procent har finska som modersmål. Både befolkningen och vår personal har blivit mer mångkulturell och flerspråkig. Det här återspeglas i servicebehoven och verksamhetssätten och förutsätter att vår organisation och vårt välfärdsteam har förmåga att utveckla och genomföra förändringar.

Våra verksamhetsenheter är med några undantag tvåspråkiga. I enlighet med de krav som fastställs i behörighetsstadgan förutsätts personalen således i regel ha muntliga och skriftliga kunskaper i de båda nationalspråken, vilket styrks med språkintyg och kontrolleras i samband med anställningen. Undantag görs i separat definierade arbetsuppgifter eller utifrån befolkningens servicebehov i området eller från fall till fall på grund av något annat särdrag i rekryteringen.

Vid bildandet av välfärdsområdet överfördes personalen genom överlåtelse av rörelse med de behörigheter som förutsattes i den tidigare organisationen. För alla överförda motsvarade språkkunskaperna inte de krav som vi i den nuvarande tvåspråkiga myndighetsorganisationen ställer vid nya rekryteringar. Hos många anställda har språkkunskaperna ändå utvecklats i den tvåspråkiga miljön som erbjuder en ypperlig möjlighet att använda och lära sig det andra nationalspråket.

Cirka hälften av personalen får språktillägg, vilket innebär att de har ett språkintyg och kan påvisa sina muntliga och skriftliga språkkunskaper som krävs i deras uppgifter och på deras arbetsställe. På basis av den inkomna kundresponsen lyckas vi mycket väl erbjuda service på nationalspråken. Vår kundresponsenkät innehåller förutom nationella frågor även en separat fråga som berör vår organisation, där man också ber om en bedömning av huruvida kunden fått service på sitt eget modersmål. I både de finsk- och svenskspråkiga svaren är kundupplevelserna i regel utmärkta, och svaret på frågan "Jag fick vård och betjäning på mitt modersmål" gav 2025 ett högt vitsord (4,73/5). I de övriga välfärdsområdena ligger medeltalet regelmässigt under 4. På basis av den inkomna responsen kan man konstatera att det andra inhemska språket trots språkintyg och språktillägg inte används i alla servicetillfällen. När det gäller språkutvecklingen och språk- och tolkningstjänsterna erbjuder vi stöd och olika hjälpmedel.

Uppföljning av tillgodosendet av de språkliga rättigheterna görs aktivt inom ramen för patient- och klientsäkerheten samt utgående från den inkomna responsen för att ständigt förbättra verksamheten och avhjälpa missförhållanden. Mätarna och processerna utvärderas och man strävar ständigt efter att utveckla dem för att få en så bra och täckande lägesbild som möjligt. Särskilt värdefull information för utvecklingsarbetet fås i



Tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna, kundsäkerheten och utvecklandet av översättningsprocesserna

SVAR 19.8.2026

FÖRVALTNINGENS LÄGESBILD

synnerhet när flera inkomna negativa kommentarer hänför sig till samma serviceprocess, funktion eller verksamhetsenhet. Såväl personal som kunder och anhöriga kan rapportera bristfälliga språktjänster genom rapporteringen av farliga situationer. I samband med kvalitetsbedömningen gör man en fördjupad granskning av i synnerhet de observationer där man konstaterat kvalitativa avvikelser.

I och med en aktiv utvecklingsåtgärd som för närvarande håller på att implementeras följer man upp hur de språkliga rättigheterna tillgodoses och förbättrar processen som en del av självvärderingen och kvalitetsledningen. Vid tillsynen av både den egna verksamheten och serviceproducenternas verksamhet fäster man uppmärksamhet vid att personalen har tillräckliga språkkunskaper och tjänsterna fås på rätt språk. I de interna auditeringarna har man under 2026 starkt lyft fram uppföljningen av tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna och de korrigerande åtgärder som vidtas vid behov.

Nationalspråksnämnden deltar aktivt i uppföljningen av tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna och såväl förutsätter utvecklingsåtgärder som följer upp dem.

Fråga 2

Vilka konkreta åtgärder har välfärdsområdet vidtagit under de senaste åren för att säkerställa att bristfälliga språkkunskaper inte äventyrar klient- eller patientsäkerheten, och hur säkerställer man att det finns tillräckligt med personal som behärskar det språk kunden behöver inom olika tjänster?

En god klient- och patientsäkerhet kräver förutom bra yrkeskunskaper även en tillförlitlig kommunikation och ett bra informationsutbyte samt delaktighet. Ledningen av kompetensen är en viktig del för att vård- och serviceprocesserna ska lyckas men också en viktig del av personalledningen och närchefsarbetet.

I vår organisation har man satsat på tvåspråkighet och varit en föregångare och modell för andra organisationer bland annat i fråga om språkundervisningen. Språkundervisning i finska och svenska ordnas mångsidigt som när-, distans- och webbundervisning, bland annat genom att utveckla undervisningen och språkmentorverksamheten (till exempel språkcoach, tandemkollega, olika webbplatser såsom www.dialogia3.fi och www.hoitokieli.fi). I vårt välfärdsområde ordnar man, även i linje med behörighetsstadgan, interna språktest för anställda som inte har språkintyg. I och med språktesten kan vi bekräfta att de anställda har de språkkunskaper som branschen och behörighetsstadgan förutsätter och som krävs i arbetsuppgifterna.

Ett av målen med vår strategi är att stärka de två- och flerspråkiga tjänsterna och utveckla personalens språkkompetens långsiktigt. De utvecklingsåtgärder som tas upp i språkstrategin (som anslutits som bilaga i sin helhet) är bland annat

- att det språkliga perspektivet ska främjas i anslutning till de mätare som används för kvalitetskontroll
- att yrkespersonerna ska använda kundens språk i kundens närvaro
- att språkutbildningen ska utvecklas
- att kriterier för belöning av språkkunskaper ska utvecklas
- att en språkmentorverksamhet ska utvecklas
- att den internationella rekryteringen ska utvecklas



Tillgodosendet av de språkliga rättigheterna, kundsäkerheten och utvecklandet av översättningsprocesserna

SVAR 19.8.2026

FÖRVALTNINGENS LÄGESBILD

- att respekten för andra och förståelsen för mångfald ska främjas med hjälp av bland annat coachande ledarskap och kommunikation.

I anslutning till verkställigheten av vårt personalprogram skapar vi allt bättre rutiner i vår organisation för att trygga och säkerställa tillräckliga personalresurser och en tillräcklig kompetens i rätt tid. Beaktandet av språkkunskaperna kommer att betonas och förutsättas i allt högre utsträckning bland annat i anslutning till planeringen av arbetsskiften. Även arbetsrotation ska användas effektivare än tidigare för att stärka språkkunskaperna och kompetensen.

På nationalspråksnämndens sammanträde i augusti ger professionsledningen en lägesöversikt över den praxis och de åtgärder som hänför sig till ledningen av den språkliga kompetensen.

Fråga 3

Hur har välfärdsområdet utvecklat eller hur avser välfärdsområdet utveckla översättningen av klient- och patienthandlingar så att kundens rätt att få information på sitt eget språk tillgodoses smidigare än i nuläget? I vilket skede befinner sig utvecklingen av maskinöversättningen av handlingar samt utredningen om införande av sådana lösningar i Österbottens välfärdsområde?

Österbottens välfärdsområdes översättningstjänst och nya tekniska hjälpmedel stöder tillgodosendandet av tvåspråkigheten. Inom socialservicen ska handlingar enligt lag avfattas på klientens språk, dvs. på finska eller svenska, eftersom det är fråga om beslut som är förknippade med besvärsmått. Det finns inga uttryckliga och entydiga bestämmelser om på vilket språk journalhandlingar inom hälso- och sjukvården ska upprättas. Journalhandlingarna betjänar vården av patienter, men är inte administrativa handlingar. Journalhandlingarna betjänar kommunikationen mellan de yrkesutbildade personerna och verksamhetsenheterna inom hälso- och sjukvården i anslutning till vården av patienten, och anteckningarna i journalhandlingarna är myndighetsanteckningar. För patienten finns de tillgängliga i MittKanta. Det är ändå klart att det med tanke på kontinuiteten i egenvården och vården är absolut viktigt att anteckningarna (till exempel epikriser) är upprättade på patientens språk och är klara och begripliga. Läkarna dikterar journaltexterna i huvudsak på patientens modersmål, men om detta inte är möjligt kan patienten be om en översättning till finska eller svenska. Översättningen kan begäras på mottagningen eller göras i efterskott med hjälp av blanketten för översättningsbegäran som finns på välfärdsområdets webbplats eller per telefon. Den översatta journaltexten skickas hem till patienten per brev. Översättningen syns inte i MittKanta, utan där syns alltid den officiella originaltexten som läkaren dikterat.

Tack vare den tekniska utvecklingen har kommunikationen på klientens/patientens modersmål blivit bättre. Bland annat de AI-baserade funktionerna AI Helen och Tandem Health har i regel upplevts som fungerande och bra hjälpmedel. Användningen av dem har främjat informationsutbytet och gjort det lättare för kunden och den yrkesutbildade personen att hitta ett gemensamt språk. Helen är en AI-baserad plattform för realtidsöversättning och kommunikation på flera språk med färdiga fraser och animeringar. Användningen av AI-tolkningshjälpmedlet Helen rekommenderas utvidgas till alla enheter.



Tillgodosendend av de språkliga rättigheterna, kundsäkerheten och utvecklandet av översättningsprocesserna
SVAR 19.8.2026
FÖRVALTNINGENS LÄGESBILD

Tandems AI-baserade journalföringssystem samlar in de viktigaste detaljerna vid mottagningen och skapar automatiskt ett utkast till journalanteckningar och nödvändiga handlingar på basis av bland annat THL:s dokumentationsanvisningar. Epikriser och nödvändiga handlingar uppgörs på det språk som används vid servicehändelsen. Den yrkesutbildade personen granskar och godkänner texterna och kan också med hjälp av det AI-baserade journalföringssystemet översätta dokumenten till önskat språk. Uppgifterna lagras endast i klient- och patientdatasystemet. Den AI-baserade dokumentationen som inleddes som ett pilotförsök i samband med såväl den vårdbedömning som gjordes per telefon som olika mottagningshändelser har gett våra yrkesutbildade personer mer tid att bemöta kunderna eftersom den AI-baserade dokumentationen minskat den tid som personalen använder för manuell dokumentation. Tack vare den mycket positiva responsen efter försöket kommer användningen av det AI-baserade journalföringssystemet att utvidgas.

Fråga 4

Hur avser välfärdsområdet säkerställa att kunder, närstående och anhöriga känner till de nuvarande responskanalerna och lättare än i dag kan framföra sina iakttagelser om de språkliga rättigheterna eller säkerheten i servicen?

Information om responskanalerna förmedlas på många olika sätt. Länkar till responskanalen finns på två olika ställen på webbplatsens ingångssida (i sidhuvudet och som en egen del som också visar en rekommendationsmätare för servicen). Dessutom har man tagit fram affischer om responskanalen för enheterna. Den som ger respons via sociala medier uppmanas också att lämna sin respons via de officiella kanalerna och får också anvisningar om hur det görs.

För närvarande utvecklas länken mellan webbplatsen och responssystemet så att klienten kan ge respons via direktlänken till den önskade enheten, utan att bli tvungen att söka enheten i responssystemet. För att det ska bli lättare för kunderna att ge respons och för att insamlingen av respons ska bli effektivare, ska den kundrespons som samlas in via sms utvidgas till nya enheter.

På personalens interna intranät finns anvisningar för hur muntlig respons ska dokumenteras i responssystemet för att den ska kunna registreras och behandlas. Här finns det dock ännu utrymme för utveckling.

Om en kund i sin vård eller service råkat ut för ett missförhållande kan hen också ta kontakt med ett social- eller patientombud som ger råd om hur kunden kan ge respons på det sätt som passar hen bäst eller hur hen kan framställa en anmärkning.

Responsen används för att utveckla servicen och för att hitta och korrigera de bakomliggande orsakerna till missförhållandena.

Fråga 5

Finns det planer på att införa nya arbetssätt eller tekniska lösningar som kan stärka tillgodosendend av de språkliga rättigheterna, förbättra klient- och patientsäkerheten samt

Tillgodosendet av de språkliga rättigheterna, kundsäkerheten och utvecklandet av översättningsprocesserna
SVAR 19.8.2026
FÖRVALTNINGENS LÄGESBILD

underlätta klienternas möjligheter att förstå sin egen vård och sina tjänster på sitt modersmål?

Vi strävar ständigt efter att utveckla våra tjänster och processer. Det här innebär att vi aktivt följer den tekniska utvecklingen och användningen av olika hjälpmedel, såsom Tandem AI och Helen AI.

När det gäller utvecklingen och uppföljningen av klient- och patientsäkerheten har vi utanför vår egen organisation och verksamhet även anvisats en nationell specialuppgift i och med klient- och patientsäkerhetscentret. Vi betonar hur viktigt det är för klient- och patientsäkerheten samt servicekvaliteten att tillgodoses de språkliga rättigheterna.

Vår språkstrategi som ingår i servicestrategin 2026–2029 har anslutits som bilaga. Språkstrategin styr vår verksamhet och våra utvecklingsåtgärder när det gäller tillgodosendandet av de språkliga rättigheterna och inrymmer i linje med vår strategikarta bland annat språkrelaterade löften, mål, åtgärder och mätare.

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

Visiomme
Eri kielet yhdistävät ja
vahvistavat aluetamme





Tillgodosendend av de språkliga rättigheterna, kundsäkerheten och utvecklandet av översättningsprocesserna

SVAR 19.8.2026

FÖRVALTNINGENS LÄGESBILD

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	Studerande 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
	Resurser och kompetens	Respekt för mångfald	Tvåspråkiga anvisningar, dokument och system	Tolkningstjänster	Engelska som tredje språk

Språkstrategin Mål	Språkstrategin Mätare	Språkstrategin Åtgärder
Säkerhet och kvalitet två- och flerspråkigt	Kundnöjdhetenkät HaiPro Inkomna klagomål och anmärkningar Kontakter med patient- och socialombud Egenkontrollrapporter	• 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 utlåtan • Yrkespersonerna använder kundens språk i kundens närvaro
Smidigt samarbete och smidig service med olika aktörer	Nöjdhetenkät till anställda Nöjdhetenkät till studerande Enkät till samarbetsparter	• 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	• 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