

Polis-enkät om tillgängligheten och kvaliteten på tjänsterna för den svenskspråkiga befolkningen

Mellersta Österbottens välfärdsområdesstyrelse 25.09.2023 § 218
3144/00.02.01/2023

Beredningen

delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen

Polis-verktyget ger som en ny typ av enkätplattform en möjlighet att stärka delaktigheten och demokratin i Mellersta Österbotten. Med enkätplattformen kan vi höra invånarnas åsikter, prioritera frågor eller arbeta med gemensamma synpunkter. Verktyget kan användas flexibelt när man vill nå en bred grupp invånare eller när målet är att närma sig vissa målgrupper mer selektivt.

Insikter och erfarenheter som samlats in genom denna Polis-enkät kommer att analyseras. Nationalspråknämnden behandlade ärendet på sitt möte 7.9.2023. Informationen läggs fram för välfärdsområdesstyrelsen för kännedom och vidarebefordring till verksamhetsområdena för att beaktas i deras verksamhet.

Polis-enkäten om svenskspråkiga tjänster var öppen från 31.5.2023 till 21.6.2023 klockan 12. I början av undersökningen var antalet meta- och kärnfrågor totalt 32. Med undersökningen ville Soite tjänsternas tillgänglighet och deras kvalitet för den svenskspråkiga befolkningen i Soite. Resultaten av enkäten kommer att användas i nationalspråknämndens årsberättelse, i utvecklingen av tjänster, för att identifiera behov av tjänster och för att stärka delaktigheten. Tanken är att enkäten ska upprepas om ett år, så att man kan se vad utvecklingsriktningen för svenskspråkiga tjänster har varit.

De flesta svaren kom direkt efter att enkäten öppnats. Totalt inkom 153 svar på enkäten, 85 % av de tillfrågade uppgav att svenska var deras modersmål. Personerna som svarade var till största delen mellan 25 och 75 år gamla. Två helt olika grupper syns i undersökningen: grupp A är kritisk till kvaliteten och tillgängligheten på Soites tjänster. Resultatet för grupp A var överraskande eftersom NPS-talet har varit utmärkt i Soite, och det har inte funnits någon statistiskt säkerställd skillnad mellan finskspråkig och svenskspråkig service. Grupp B hade en mycket positiv inställning till kvaliteten och tillgängligheten på Soites tjänster.

En klar majoritet av de som svarat på enkäten instämde i följande frågor;

- det är viktigt att det finns tillgång till svenskspråkiga tjänster och att de fungerar
- att stärka språkgemenskapens livskraft upplevs som viktigt
- Finland bör vara ett föredöme när det gäller förverkligandet och främjandet av språkliga rättigheter

- svensktalande bör inte tumma på sina språkliga rättigheter så att myndigheterna kan betjäna dem
- syftet med språktillägget är att stöda betjäningen av kunder på deras eget modersmål.
- När ett barns modersmål är svenska ska personalen åtminstone försöka prata svenska.

Bland de som svarade på enkäten gick åsikterna mest isär i följande frågor;

- kan personalen i Soites enheter svenska, och försöker de ens prata svenska.
- om tillräckliga resurser avsätts för svenskspråkiga tjänster
- om man får tillräckligt med tjänster på sitt eget modersmål.
- blir jag förstodd på mitt eget språk?

Utvecklingspunkter som framkommer av enkäten;

- rådgivningstjänsterna fungerar inte likadant på finska och svenska
- äldreomsorgen fungerar inte på svenska, och ett särskilt orosmoment är tillräckligheten av svenskspråkiga platser inom serviceboende med heldygnssorg
- planering och genomförande av räddningstjänster (bör beaktas vid upprättande av beslutet om servicenivå)
- att allmänt stärka svenskspråkiga tjänster, och särskilt att satsa på användningen av det svenska språket och dess ställning

Som kompletterande material Polis-enkätens resultat i sin helhet

Förslag till beslut

Välfärdsområdesstyrelsen beslutar anteckna resultaten från enkäten för kännedom och för att beaktas.

Beslut

Välfärdsområdesstyrelsen beslutade anteckna resultaten från enkäten för kännedom och för att beaktas.