

# Nationalspråksnämndens årsberättelse 2023



<hyväksymistiedot>

## Innehåll

1. Inledning .....	3
2. Nationalspråksnämndens verksamhet 2023 .....	4
3. Behovet av svenskspråkig service.....	6
3.1 Språkgrupper i Mellersta Österbotten .....	6
3.2 Åldersstruktur.....	6
3.3 Nationella enkäter .....	8
4. Användning av svenskspråkig service.....	9
4.1 Användning av digitala tjänster .....	12
5. Kvalitet på svenskspråkiga tjänster .....	15
5.1 Kvalitetsprogram .....	15
5.2 Delaktighet .....	15
5.3 Klientrespons.....	16
5.4 Enkät om tillgängligheten och kvaliteten på tjänsterna för den svenskspråkiga befolkningen.....	17
6. Personaltillgång .....	19
6.1 Översättningar.....	19
7. Åtgärdsförslag.....	20
7.1 Nationalspråksnämndens verksamhet .....	20
7.2 Behovet av svenskspråkig service.....	20
7.3 Tillgång på tjänster på svenska.....	20
7.4 Kvaliteten på de svenskspråkiga tjänsterna .....	20

## 1. Inledning

Mellersta Österbottens välfärdsområde är tvåspråkigt, vilket innebär att de finsk- och svenskspråkiga invånarnas språkliga rättigheter och behov ska förverkligas och beaktas på ett jämlikt sätt.

Välfärdsområdets service ska ordnas så att invånarna kan få betjäning på det egna språket, finska eller svenska, inom välfärdsområdets alla verksamhetsområden. Möjligheten att använda och få betjäning på det egna språket, finska eller svenska, är en förutsättning för att kundens språkliga rättigheter ska tillgodoses.

Enligt 33 § i lagen om välfärdsområden (611/2021) ska det i varje tvåspråkigt välfärdsområde finnas en nationalspråksnämnd. Nationalspråksnämnden ska

1. utreda, bedöma och uttala sig om hur välfärdsområdesfullmäktiges beslut påverkar hur de språkliga rättigheterna tillgodoses i praktiken;
2. utreda, bedöma och fastställa vilka tjänster den språkliga minoriteten har behov av på det egna språket, kommunikation och följa tillgången på tjänsterna och deras kvalitet;
3. utifrån utredningarna, bedömningarna och uppföljningen lägga fram åtgärdsförslag för välfärdsområdesstyrelsen om hur de tjänster och servicekedjor som tillhandahålls på minoritetens språk ska utvecklas och om kraven på personalens språkkunskaper och utvecklingen av språkkunskaperna;
4. i ett tvåspråkigt välfärdsområde, där svenska är minoritetsspråk, komma med förslag om innehållet i ett i 39 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård avsett avtal om samarbetet och arbetsfördelningen mellan tvåspråkiga välfärdsområden, lämna utlåtande om avtalet till välfärdsområdesfullmäktige samt följa fullgörandet av avtalet;
5. ge utlåtanden om klagomål gällande språkservice;
6. bereda ett tvåspråkighetsprogram för välfärdsområdet;
7. ska årligen lämna välfärdsområdesstyrelsen en berättelse om hur servicen för den språkliga minoriteten har förverkligats inom välfärdsområdet

Nationalspråksnämndens årsberättelse är nämndens rapport och berättelse om den svenskspråkiga servicens nuläge inom välfärdsområdet.

## 2. Nationalspråksnämndens verksamhet 2023

Enligt 33 § i lagen om välfärdsområden (611/2021) ska det i varje tvåspråkigt välfärdsområde finnas en nationalspråksnämnd. Mellersta Österbottens välfärdsområdes Nationalspråksnämnd har fem (5) medlemmar och bland dem väljer välfärdsområdesfullmäktige ordföranden och vice ordföranden. Medlemmarna väljs av personer som tillhör språklig minoritet. Varje ledamot har en personlig ersättare. Delaktighets- och kundrelationschefen fungerar som föredragande i nämnden och ansvarar för sin del för genomförande av tvåspråkighetsprogrammet och för att följa med det. Nationalspråksnämnden har även en sakkunnig inom ordnande av svenskspråkig service, som närvarar vid nämndens sammanträden.

Nationalspråksnämnden har haft 6 möten under året 2023. Möten har hållits 8.2., 29.3., 3.5., 14.6., 7.9. och 29.11.2023. Nämnden har hört sakkunniga och fått information om språkgrupperna i välfärdsområdet, kvaliteten av service, välfärdsområdets verksamhet samt ekonomi. Informationen har använts i utvecklingen av tjänsterna och serviceprocesserna.

Under året 2023 har nämnden påbörjat uppdateringen av välfärdsområdets tvåspråkighetsprogram. Nämnden har aktivt följt med överflyttningen av Kårkulla samkommuns verksamhet och samkommunens avslutningsåtgärder. Nämnden har även gett vägkost om Mellersta Österbottens välfärdsområdes välfärdsberättelse och -plan.

Nämnden har under flera möten behandlat samarbetsavtalet om svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster. Enligt ordnandelagen (§39) ska de tvåspråkiga välfärdsområdena ingå ett samarbetsavtal för att garantera att de svenskspråkigas språkliga rättigheter tillgodoses inom social- och hälsovården. Enligt 39 § 5 moment i ordnandelagen finns bestämmelser om nationalspråksnämndens skyldighet att lägga fram förslag om ändring av avtalet och följa hur avtalet fullgörs i 33 § i välfärdsområdeslagen. Enligt 33 § i välfärdsområdeslagen är nationalspråksnämndens uppgift att komma med förslag om innehållet i ett i 39 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård avsett avtal om samarbetet och arbetsfördelningen mellan tvåspråkiga välfärdsområden, lämna utlåtande om avtalet till välfärdsområdesfullmäktige samt följa fullgörandet av avtalet.

Mellersta Österbottens välfärdsområde har valts ut till projektet "Delta och påverka" (OSVA) finansierat av Sitra, där ett nytt delaktighetsverktyg kallat Pol.is har testats. Som en ny diskussionsplattform ger Pol.is-plattformen möjlighet att stärka Mellersta Österbottens demokrati. Med diskussionsplattformen kan välfärdsområdet höra invånarnas åsikter, prioritera frågor eller arbeta med gemensamma synpunkter. Verktöget 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 Polis-enkäten har analyserats. Språknämnden behandlade ärendet på sitt möte 7.9.2023, varefter informationen skickades till välfärdsområdesstyrelsen för kännedom och vidarebefordras till verksamhetsområdena för att beaktas i deras verksamhet.

Nämnden har fått respons om skyltningen vid centralsjukhuset och gjort en rundtur på centralsjukhuset och givit förslag på förbättringar i skyltningen.

De tvåspråkiga välfärdsområdena har gjort en enkät om hur varje område har organiserat tvåspråkig verksamhet. Enkätens resultat har nämnden tagit del av.

Nämnden har även tagit del av slutarbete om skötares kunskaper i och attityder till svenska, vilket väckte bland annat diskussion kring personalens kännedom om de språkutbildningar som välfärdsområdet erbjuder.

### 3. Behovet av svenskspråkig service

I 29 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård stadgas om välfärdsområdets skyldighet att följa och utvärdera social- och hälsovården. Enligt bestämmelsen ska välfärdsområdet följa befolkningens hälsa och välfärd enligt befolkningsgrupp, behovet av social- och hälsovård samt tillgången och kvaliteten på vården, vårdens verkningsfullhet, jämlikheten i vården, samordningen av klienternas tjänster, kostnaderna för vården och produktiviteten i vården. Mellersta Österbottens välfärdsområdes förvaltningsstadga 73 § bestämmer om uppföljning och rapportering av förverkligandet av språkliga rättigheter:

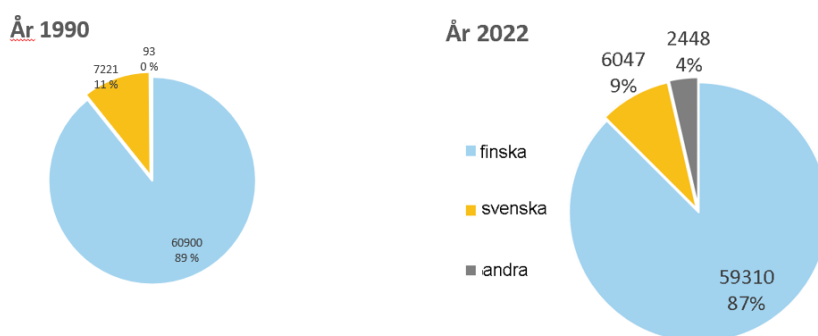
- Nationalspråksnämnden följer upp hur de språkliga rättigheterna förverkligats i välfärdsområdet..
- Nationalspråksnämnden ska årligen rapportera till välfärdsområdesstyrelsen om resultaten från uppföljningen av hur de språkliga rättigheterna har förverkligats i välfärdsområdet.

Välfärdsområdesstyrelsen ger välfärdsområdesfullmäktige ett utlåtande om de åtgärder som nämndens redogörelse föranleder.

#### 3.1 Språkgrupper i Mellersta Österbotten

I Mellersta Österbottens välfärdsområde bor det 6000 (9 %) svenskspråkiga. Flertalet svenskspråkiga bor i Karleby, vilken är den enda tvåspråkiga kommunen inom Mellersta Österbotten. Mellersta Österbottens centralsjukhus är dock det närmaste jourhavande sjukhuset för cirka 200 000 invånare, av vilka cirka 40 000 har svenska som modersmål. Antalet personer som har svenska som modersmål har blivit mindre samtidigt som antalet personer som har andra språk som modersmål, har blivit större.

## Språkgrupper i Mellersta Österbotten



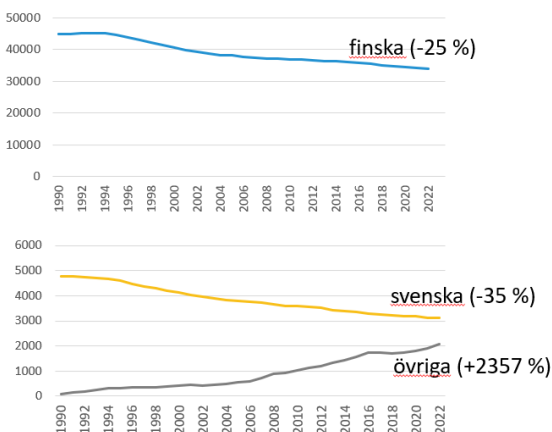
#### 3.2 Åldersstruktur

Mellersta Österbottens landskap hade i slutet av år 2021 67 915 invånare, och det är det minsta välfärdsområdet när det kommer till invånarantalet. Folkmängden i Mellersta Österbotten har minskat med ungefär 600 personer under åren 2011–2021. Befolkningsprognosen för Mellersta Österbotten för år 2030 (som har kalkylerats år 2021) är 65 348 personer. Det förutspås att folkmängden i området minskar med ungefär 2 600 personer före år 2030.

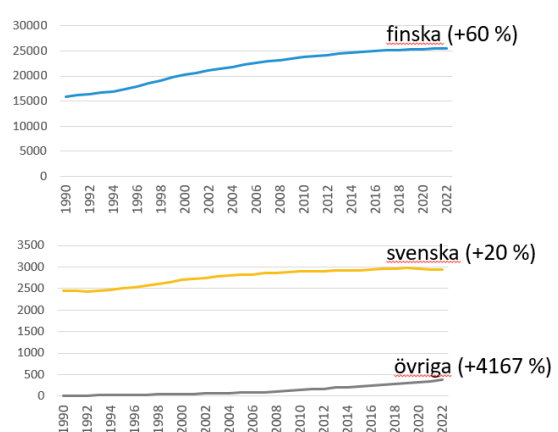
Åldersstrukturen hos befolkningen i Mellersta Österbotten har förändrats och blir äldre. Andelen under 15-åriga personer och personer i arbetsför ålder har minskat, och enligt befolkningsprognosen fortsätter deras andel att minska, medan andelen personer som fyllt 65 år har ökat och fortsätter att öka enligt befolkningsprognosen. Andelen under 15-åriga personer har minskat från 18,7 % till 18,4 % mellan år 2011 och år 2021. Enligt befolkningsprognosen är andelen under 15-åriga personer 15,8 % år 2030 i Mellersta Österbotten. Andelen personer i arbetsför ålder har minskat från 62,8 % till 57,3 % mellan år 2011 och år 2021. Enligt befolkningsprognosen är andelen personer i arbetsför ålder 56,7 % år 2030 i Mellersta Österbotten. Andelen personer som fyllt 65 år har ökat från 18,5 % till 24,3 % mellan år 2011 och år 2021. Enligt befolkningsprognosen är andelen personer som fyllt 65 år 27,5 % år 2030 i Mellersta Österbotten.

## Språkgruppernas befolkningsutveckling

### 0—49-åringar

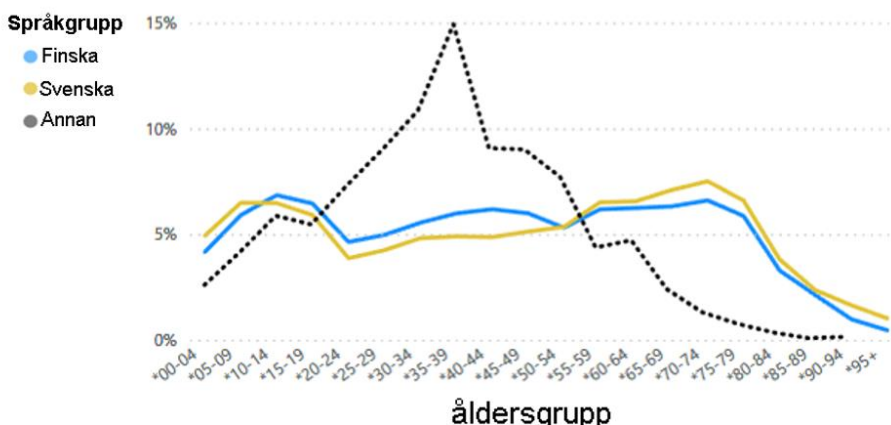


### 50+ -åringar



## Språkgruppernas åldersstrukturer

Språkgruppernas åldersstrukturer (åldersgruppens andel av språkgruppen som helhet)



### 3.3 Nationella enkäter

THL undersöker befolkningens hälsa och välfärd, sociala problem samt hur servicesystemet inom social- och hälsovården fungerar. År 2023 genomfördes enkäten Hälsa i skolan. Genom enkäten Hälsa i skolan samlar Institutet för hälsa och välfärd in information om de ungas levnadsförhållanden, skolförhållanden, upplevd hälsa, hälsovanor och om elev- och studerandehälsovården. Undersökningen genomförs vartannat år. I enkäten deltar:

- elever i årskurserna 4 och 5 i grundskolan
- elever i årskurserna 8 och 9 i grundskolan
- första och andra årets studerande vid gymnasier
- första och andra årets studerande vid yrkesläroanstalter

I svenskspråkiga högstudier finns det fler elever än i finskspråkiga högstudier som sover mindre än 8 timmar per natt på vardagar, som har upplevt diskriminering i skolan eller på fritiden, som upplever medelsvår eller svår ångest, fler skolbarn som inte tycker att deras vikt är lagom, och fler skolbarn som har svårt att prata med sina föräldrar. 48 % av de svenskspråkiga högstadieleverna sover mindre än 8 timmar på vardagar, medan andelen finskspråkiga elever är 32 %. 38 % av de svenskspråkiga har upplevt diskriminering i skolan eller på fritiden, medan andelen finskspråkiga är 29 %. 24 % av de svenskspråkiga upplever ångest medan andelen finskspråkiga är 20 %. 44 % av de svenskspråkiga tycker inte att deras vikt är lagom, medan andelen finskspråkiga är 39 %. 10 % av de svenskspråkiga högstadieleverna har svårt att prata med sina föräldrar, medan andelen finskspråkiga elever är 7 %.

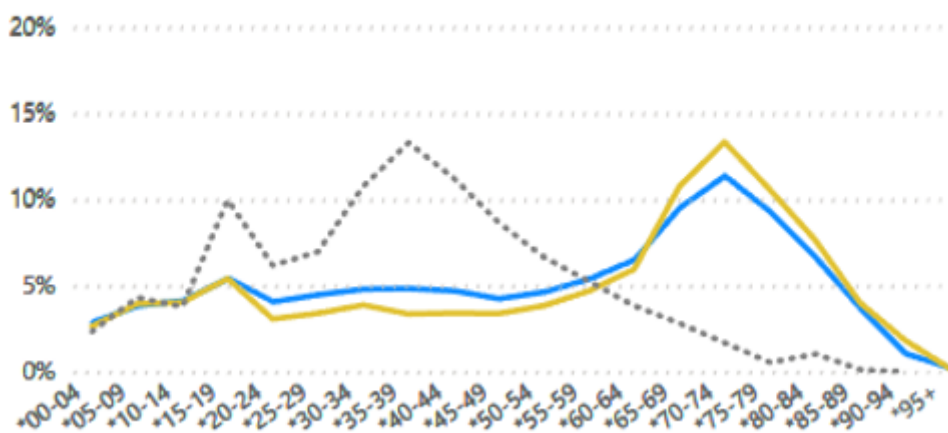
Svenskspråkiga högstadielever blir mer sällan mobbade i skolan än finskspråkiga elever. 81 % av de svenskspråkiga högstadieleverna har inte blivit mobbade i skolan under terminen, jämfört med 74 % av de finskspråkiga eleverna. 6 % av de svenskspråkiga högstadieleverna har blivit mobbade varje vecka, medan andelen för finskspråkiga elever är 7 %.



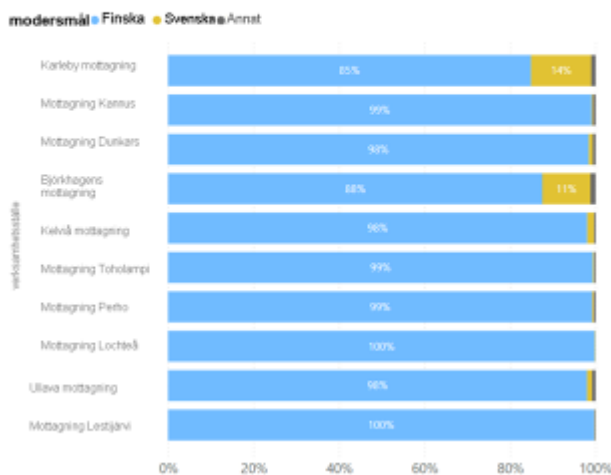
## 4. Användning av svenskspråkig service

Andelen av den svenskspråkiga befolkningens besök inom primärvårdens öppna sjukvård är mindre i de yngre åldersgrupperna. Men i åldersgruppen som är över 70 år besöker svenskspråkiga primärvårdens öppna sjukvård oftare än de andra språkgrupperna. De servicepunkter som de svenskspråkiga använder mest, inom öppna sjukvården, är Karleby mottagning i centrum samt i Björkhagen.

### Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)



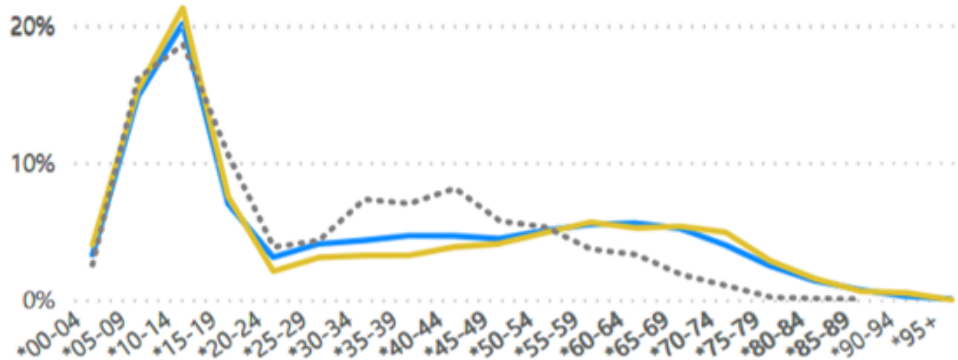
### Besök hos primärvårdens öppenvård per verksamhetsställe, olika språkgruppers andel av serviceanvändningen



Inom munhälsovården följer användningen av service, i stort sett den finskspråkiga befolkningens användning. 25–60 åringar använder munhälsovården något mindre än finskspråkiga, vilket kan tyda på en

större användning av privat-service inom munhälsovården. De munhälsovårdens servicepunkter som mest används av den svenskspråkiga befolkningen är Storckisbackens, huvudhälsocentralens samt Björkhagens mottagning.

### Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)

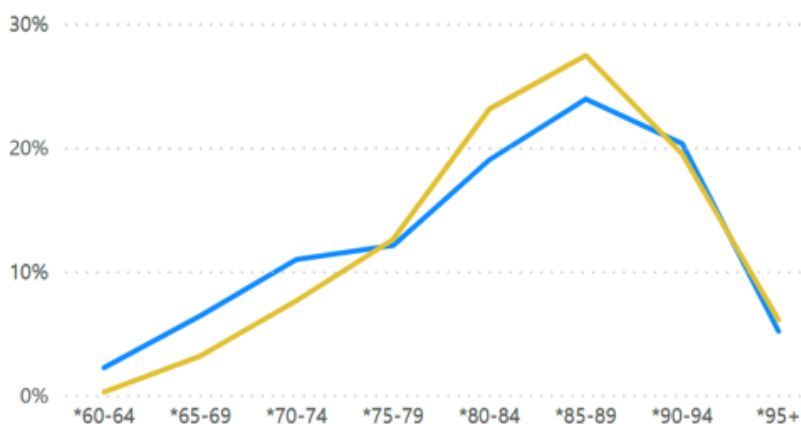


### Besök hos tandvården per verksamhetsställe, olika språkgruppers andel av serviceanvändningen



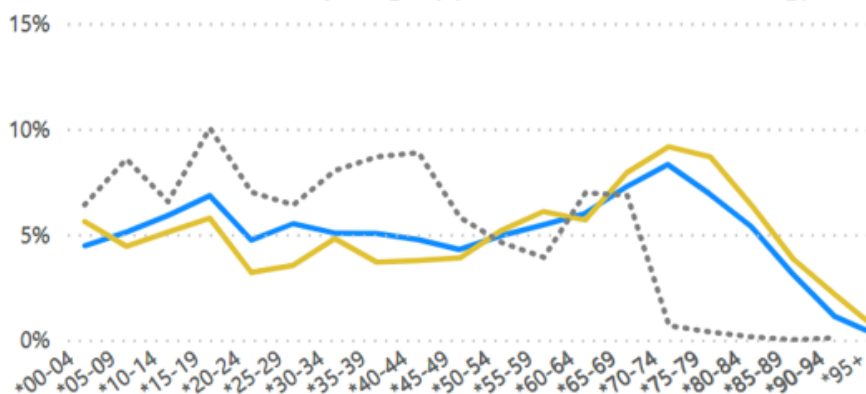
Inom hemvårdens servicehelhet använder den svenskspråkiga befolkningen 8,09 % av servicen då språkgruppens andel av befolkningen är 9,78 %. I de yngre åldersgrupperna använder de svenskspråkiga mindre service än de finskspråkiga och mera i de äldsta åldersgrupperna, där den svenskspråkiga befolkningens andel även är större.

### Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)



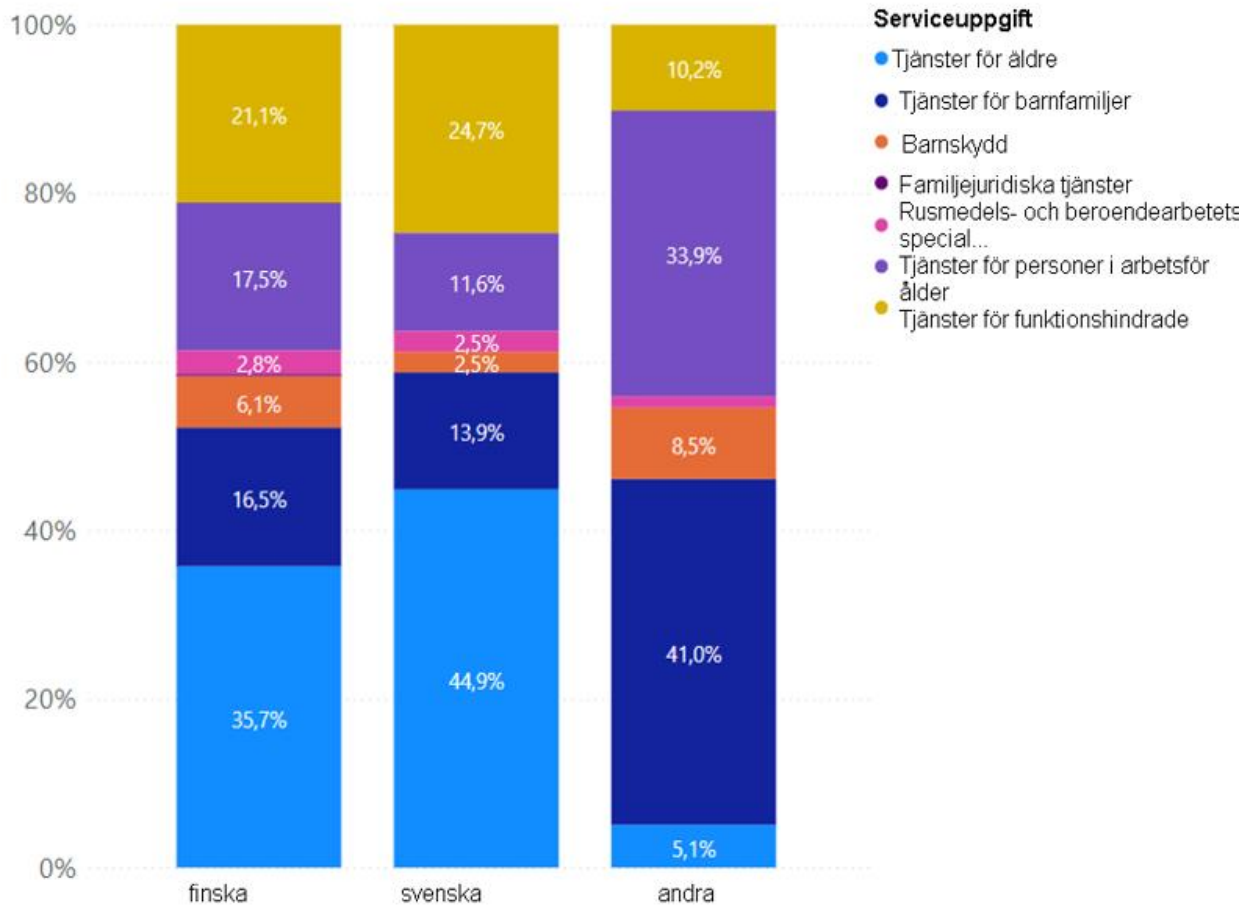
Inom specialsjukvården använder den svenskspråkiga befolkningen tjänsterna något mindre (7,98 %) än andelen av språkgruppens andel skulle vara 9 %. Språkgruppens användning av specialsjukvårdens tjänster varierar och är störst i de äldsta åldersgrupperna. Även inom specialsjukvårdens jourbesök är de äldsta åldersgrupperna överrepresenterade i jämförelse med andra språkgrupper och inom alla åldersgrupper använder de svenskspråkiga jouten mera (9,45 %) då språkgruppens andel skulle vara 9 %.

### Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)



Inom Socialvårdens olika serviceuppgifter varierar användningen av service. Den svenskspråkiga befolkningens andel av åldringar är större vilket även syns i användningen av socialtjänster för äldre (10 % då befolkningsandelen är 9 %). Tjänster för barnfamiljer och barnskydd används i jämförelse mycket mindre (6,5 % och 3,6 % inom barnskyddstjänster) än befolkningsandelen (9 %) härleder. Även rusmedels- och beroendearbetets specialtjänster används mindre (7,1 %).

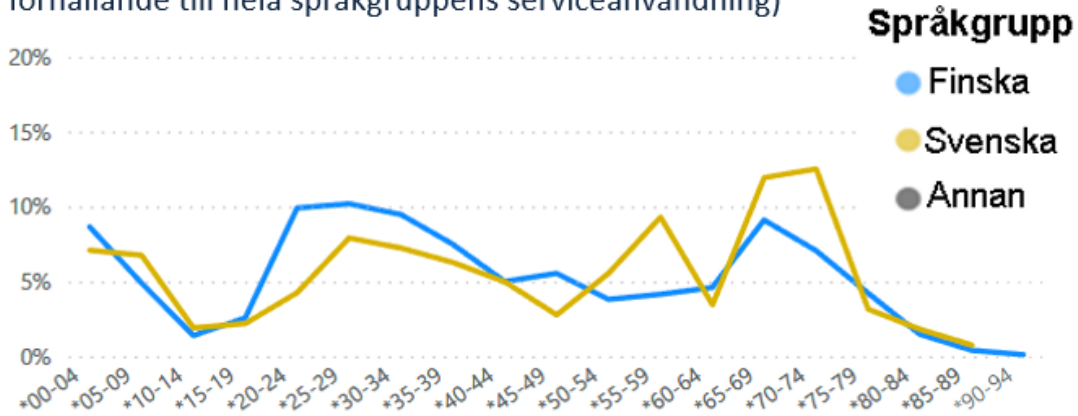
Betydligt mindre används socialtjänster för personer i arbetsför ålder (5,3 %), vilket kunde också ses inom användningen av hälsotjänster i denna åldersgrupp. Tjänster för funktionshindrade används något mera av den svenskspråkiga befolkningen i jämförelse med andra språkgruppers användning av olika serviceformer.



#### 4.1 Användning av digitala tjänster

Inom den digitala tjänsten- Egenvård använder den svenskspråkiga befolkningen tjänsten mycket varierande i jämförelse med andra språkgrupper. Särskilt i åldersgrupperna 65–80 år, använder svenskspråkiga Egenvård betydligt mera aktivt än andra språkgrupper.

Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)



Antalet besök via video till hemvårdens svenskspråkiga klienter har ökat under året 2023. Men andelen av tjänsternas användning är ännu mycket mindre, 3,52 %, av en språkgrupp på 9,78 % i jämförelse med hur de finskspråkiga klienterna använder av servicen.

## Hemvårdens videotelefonbesök enligt språkgrupp (över 60-åringar)



Användning av tjänster språkgruppvis



Språkgruppens andelar av befolkningen

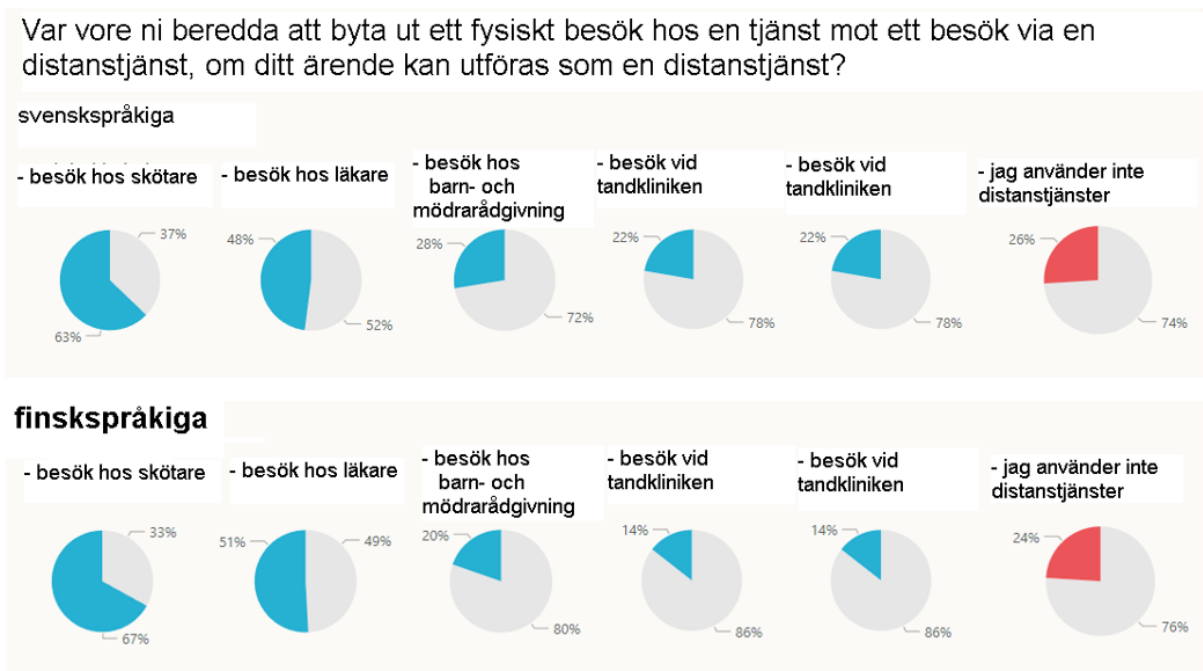


Språkgruppens serviceanvändning enligt åldersklass (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)

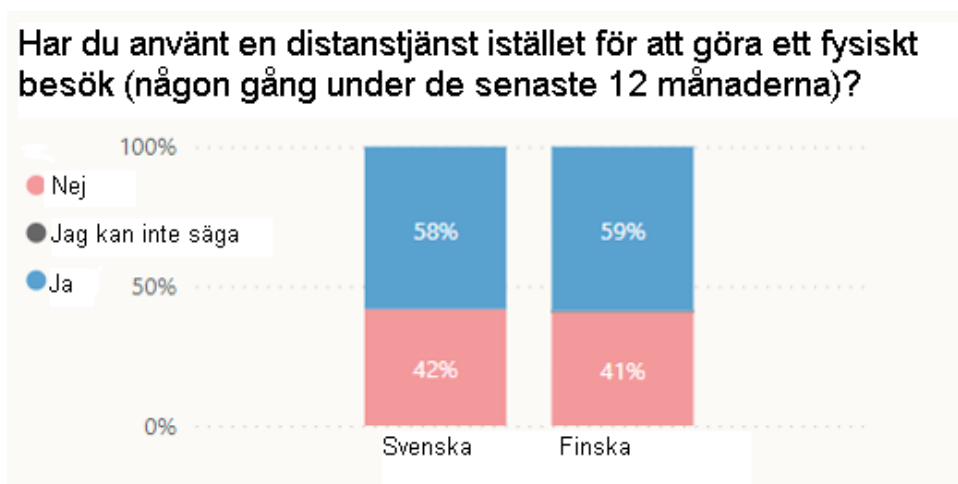


Mellersta Österbottens välfärdsområde har gjort två enkäter till den 18–84 åriga befolkningen om bla. servicenätet samt användning av digitala tjänster. I enkäten intervjuades 1000 personer per telefon, vilket representerar en mängd på 50 000 invånare.

De svenskspråkiga respondenterna använder mobilappar (12 %) lite oftare än de finskspråkiga. I attityderna kring beredskapen att byta ut fysiska besök mot distansbesök fanns det inte större skillnader mellan språkgrupperna.



De olika språkgrupperna har även använt distanstjänsterna lika ofta i stället för ett fysiskt besök.



## 5. Kvalitet på svenskspråkiga tjänster

### 5.1 Kvalitetsprogram

Mellersta Österbottens välfärdsområde har som mål att producera högklassiga, trygga och verkningsfulla tjänster inom social- och hälsovården och räddningsväsendet. Mellersta Österbottens välfärdsområde har i bruk det certifierade kvalitetsprogrammet för social- och hälsovården och räddningsväsendet (SHQS). Det är ett verktyg för kvalitetsstyrning som stöder kontinuerlig utveckling av kvalitetsledning och processer. Kvalitetsprogrammet ger organisationen en situationsbild över kvalitetsledningen och garanterar verkningsfull utveckling av tjänster i den integrerade verksamhetsmiljön.

Utvärderingskriterierna som är i enlighet med SHQS-standarden har utvecklats för att motsvara utvärderingsbehovet i organisationer inom social- och hälsovården och räddningsväsendet. I standarden har man beaktat kraven i lagar, myndigheternas krav, de riksomfattande rekommendationerna, god vårdpraxis och allmänna principer för kvalitetsledning. Utvärdering av kvaliteten görs genom att jämföra med kvalitetsledningssystemets kriterier, och man följer med hur kvalitetskraven uppfylls i relation till målen. Utvärdering görs av både organisationen själv och av en utomstående kvalitetsrevisionsgrupp.

Organisationen har möjlighet att få ett kvalitetserkännande på basis av kvalitetsrevisionen om den uppfyller de nödvändiga kraven för kvalitetserkännandet. Kvalitetserkännandet visar att verksamheten ordnas i enlighet med lagarna, kraven och god vårdpraxis samt evidensbaserad information som baserar sig på forskning. Kvalitetserkännandet och en systematisk utveckling av kvalitetsledningen innebär att välfärdsområdet granskar och utvecklar delområdena inom verksamheten och servicen kontinuerligt.

Mellersta Österbottens välfärdsområde har beviljats ett kvalitetserkännande 26.2.2024. Det gäller till och med 25.2.2027. Det ursprungliga kvalitetserkännandet har beviljats 18.12.2000. År 2023 var personalens bedömning av Mellersta Österbottens välfärdsområde som arbetsgivare mycket positiv då 81,3 % av personalen bedömde att de kan rekommendera sin arbetsgivare.

### 5.2 Delaktighet

En del av Mellersta Österbottens välfärdsområdes värdegrund är delaktighet. För att möjliggöra en så bred delaktighet som möjligt har välfärdsområdet flera möjligheter för klienter och befolkningen att vara delaktiga i planerandet av servicen:

FORM	VAL	UPPGIFT
DIREKTA KLIENTRESPONSER	Klienten har möjlighet att ge respons elektroniskt i responssystemet	Ger information i realtid om kundtillfredsställelsen i tjänsterna
KLIENDELAKTIGHET INOM VERKSAMHETSOMRÅDEN - erfarenhetsaktörer	Utbildade erfarenhetsakkunniga	Bedömer och utvecklar tjänster och serviceprocesser
KUNDRÅD, KUNDUTVECKLARE	Öppen ansökan/slumpmässigt urval, individuella personer	Bedömer tjänsterna, framför utvecklingsförslag t.ex. vård- och servicevägar
WEBBPLATTFORM	Befolknings- och åldersgruppvist	Får stora befolknings- och åldergryppers synpunkter på tjänster och serviceprocesser
RÅD	Genom diskussioner, organisationer	Gör initiativ, utlåtanden och rekommendationer
HÖRANDE- OCH DISKUSSIONSTILLFÄLLEN	Öppet forum för alla intresserade	Ger klient- och invånarorienterad information om organisationens tjänster och deras funktionalitet

### 5.3 Klientrespons

Delaktighet för kunder och kommuninvånare kan delas in i tre delar: direkt delaktighet (hörande- och diskussionstillfällen, initiativ/respons och kund- samt erfarenhetsakkunnigverksamhet), informationsdelaktighet (kommunikation, informering, beslut i offentliga handlingar och förhandsbedömning av konsekvenserna av beslut samt representativ delaktighet. Representativ delaktighet i välfärdsområdets organisationer representeras av välfärdsområdesfullmäktige, välfärdsområdesstyrelsen, nämnderna samt påverkansorganen.

Mångsidigt insamlande och utnyttjande av kundrespons är en del av såväl förbättrandet av kunders upplevelser som utvecklingen av servicen och serviceprocessen. Med hjälp av responsen kan man stärka personalens kompetens, rikta servicen rätt och korrigera brister i servicen och serviceprocessen. Mellersta Österbottens välfärdsområde samlar in klientrespons via sina nätsidor, med responsapparater och med SMS enkäter. Välfärdsområdet mäter även NPS. Net Promoter Score är ett mått som visar hur sannolikt det är att klienter skulle rekommendera välfärdsområdets tjänster till andra personer. Soites mål är att hålla NPS-talet på en utmärkt nivå och värden över 50 kan anses vara mycket bra. Soites NPS år 2021 var 74, 2022 73 och NPS-talet för hela året 2023 var slutligen 67. Det är oroande att kundnöjdheten har haft en nedåtgående riktning redan under lång tid, även om talet fortfarande är mycket bra.

En del av klientresponsen utgör även anmälningar som baserar sig på patientlagen, patientskadelagen och socialvårdslagen. Av de 27 anmärkningar som givits 2023 på basen av socialvårdslagen var två svenskspråkiga och av de 9 klagan som gjorts var en svenskspråkig. Av de 104 anmärkningar som givits 2023 på basen av patientlagen eller patientskadelagen var 12 svenskspråkiga och inga klagan som gjorts var svenskspråkiga.

Social - och patientombudsmannen har inte under 2023 haft kontakter eller fått anmälan gällande missnöje med svenskspråkig service eller att man inte fått service på svenska.



Inom uppföljning och anmälningar inom klientsäkerheten har det under året 2023 inte gjorts anmälningar om brister i klientsäkerhet gällande svenskspråkig service.

I enlighet med socialvårdslagen ska det i välfärdsområdet göras strukturellt socialt arbete (7 §). Social rapportering är påverkan genom information och ett centralt redskap inom strukturellt socialt arbete. Under året 2023 har det gjorts 13 sociala rapporter av vilka inga lyfte fram behov eller problem inom den svenskspråkiga servicen.

## 5.4 Enkät om tillgängligheten och kvaliteten på tjänsterna för den svenskspråkiga befolkningen

Mellersta Österbottens välfärdsområde har valts ut till projektet "Delta och påverka" (OSVA) finansierat av Sitra, där ett nytt delaktighetsverktyg kallat Pol.is testas. Polis-enkäten om svenskspråkiga tjänster var öppen 31.5.- 21.6.2023. Med undersökningen ville Soite utreda service, tjänsternas tillgänglighet och deras kvalitet för den svenskspråkiga befolkningen i Soite. Resultaten av enkäten användas i utvecklingen av tjänster, för att identifiera behov av tjänster och stärka delaktigheten.

Totalt inkom 153 svar på enkäten, 85 % av de tillfrågade uppgav att svenska var deras modersmål. Personerna som svarade var oftast mellan 25 och 75 år. Två helt olika grupper syns i undersökningen. Grupp A är förvånansvärt 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 barnets modersmål är svenska ska personalen åtminstone försöka prata svenska.

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

- Kan personalen på 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 förstådd 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 stödboendeplatser.
- Planering och genomförande av räddningstjänster (att beaktas vid upprättande av ett servicenivåbeslut).
- Att allmänt stärka svenskspråkiga tjänster, och särskilt att satsa på användningen av det svenska språket och dess ställning

Enkäten om tillgängligheten och kvaliteten på tjänsterna för den svenskspråkiga befolkningen upprepas år 2024 för att få fram trenderna i svaren.

## 6. Personaltillgång

Enligt språkkunskapslagen ska myndigheten i samband med rekrytering och genom olika personalpolitiska åtgärder se till att de anställda har tillräckliga språkkunskaper för att kunna sköta myndighetens uppgifter på det sätt som språklagen förutsätter. Vid rekrytering av personal beaktas behovet av personal som kan både svenska och finska. Utmaningar och mål gällande rekryteringen av olika yrkesgrupper identifieras och fastställs också ur ett språkligt perspektiv.

Enligt förvaltningsstadgan för Mellersta Österbottens välfärdsområde ska det säkerställas att de anställda har tillräckliga kunskaper i finska och svenska. I fråga om de språkkunskaper som krävs av tjänsteinnehavare och arbetstagare gäller vad som särskilt har föreskrivits eller beslutats.

Mellersta Österbottens välfärdsområde ordnar årligen kurser i svenska för personalen inom social- och hälsovården. I välfärdsområdet uppmuntras det till utveckling av de egna språkkunskaperna i enlighet med de krav arbetsuppgifterna ställer. Nationalspråksnämnden uppföljer kompetensutvecklingen genom tvåspråkighetprogrammets handlingsplan.

Mellersta Österbottens välfärdsområde utbetalar även språkbrukstillägg till närmare 1000 anställda (2023). Språkbrukstillägget utbetalas i 3 olika kategorier. Kostnaderna för språkbrukstilläggen är ca 250 000 €/år.

SFP:s fullmäktigegrupp väckte 20.02.2023 en fullmäktigemotion gällande språkbrukstilläggen. I samband med den beredning tjänsteinnehavarna har gjort i fråga om fullmäktigemotionen har det i stället för ett behov av höjning av språktillägg lagts märke till ett behov av att snarare se över hur à jour de nuvarande kriterierna för språktillägg och grunderna för att bevilja språktillägg är strukturellt. I detta avseende beaktas ärendet som en del av den övriga utvecklingen av lönestrukturen.

### 6.1 Översättningar

För närvarande har välfärdsområdet två översättare vars tjänster används när instruktioner och andra patient-/kundtexter behöver översättas. Välfärdsområdet tar dessutom i bruk språktjänsten MOT som alla kan använda.

Nämnde har under året uttryckt den oro nämnden har gällande tillräckliga resurser för översättningsarbeten.

## 7. Åtgärdsförslag

### 7.1 Nationalspråksnämndens verksamhet

Nationalspråksnämnden uppgör fr.o.m. 2024 årligen en handlingsplan, som fungerar som verktyg för nationalspråksnämndens uppgifter. Den innehåller årliga mål, åtgärder, mätare samt ansvarspersoner för dessa åtgärder.

### 7.2 Behovet av svenskspråkig service

Information om den svenskspråkiga befolkningens behov av service på sitt eget modersmål insamlas via patient- och klient datasystemet. Vårdförbundet utreder ifall det är möjligt att få även information om på vilket språk klienten fick service på.

### 7.3 Tillgång på tjänster på svenska

Vårdförbundet säkerställer att den svenskspråkiga befolkningen har en lika tillgång till digitala tjänster som andra språkgrupper.

Nationalspråksnämnden efterlyser information gällande personalens språkkunskaper. Vårdförbundet utvecklar personaldata så att nationalspråksnämnden har tillgång till information om antal personer /serviceområde med modersmål svenska samt antal personer med annat modersmål än svenska /serviceområde som kan ge service på svenska.

Antalet deltagare på språkkurser stiger årligen.

I enlighet med fullmäktigemotionen uppdaterar vårdförbundet de nuvarande kriterierna för språkbrukstillägg.

Personalens språkkunskap kommuniceras till klienten visuellt tex på namnbrickan eller motsvarande.

### 7.4 Kvaliteten på de svenskspråkiga tjänsterna

En enkät görs till personalen om hur de upplever att den svenskspråkiga servicen lyckas i deras egen enhet.

Anvisningar om översättningsarbeten uppgöres.

Vårdförbundet fortsätter utveckla av mätare gällande behovet och kvaliteten på svenskspråkig service.