

Polis-enkät om svenskspråkiga tjänster

Mellersta Österbottens välfärdsområdesstyrelse 23.09.2024 § 237
3144/00.02.01/2023

Beredningen

delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen och
projektkoordinator Johanna Lång

Det har gjorts ett pilotförsök med Polis-plattformen för att stärka kundernas och invånarnas delaktighet. I Pilot-projektet som leds av Sitra deltar några välfärdsområden, till exempel Soite. Soite har genomfört sammanlagt sju enkäter under pilotförsöket som avslutas 31.12.2024. Målet är att ta Polis-plattformen i bruk i en större skala i hela landet, och förhoppningsvis kommer det en ny mer användarvänlig version av den år 2025.

På våren 2023 genomfördes den första Polis-enkäten gällande svenskspråkiga tjänster. Enkäten besvarades då av 153 personer. Enkäten som genomfördes i början av sommaren 2024 besvarades av 84 personer. Den betydande minskningen av antalet personer som besvarade enkäten kan ses som en besvikelse.

Det positiva när resultaten från enkäterna år 2023 och 2024 jämförs var att motsättningarna hade minskat avsevärt. Det är sannolikt att Case Kronoby gjorde att motsättningarna ökade i början av år 2023. Det kan också anses vara positivt att andelen unga som besvarade enkäten växte. År 2023 lyfte artificiella intelligensen fram två grupper och år 2024 tre grupper. Grupperna var inte på långt när så långt ifrån varandra som år 2023.

År 2023 lyftes rådgivningstjänsterna starkt fram i Polis-enkäten, men år 2024 lyftes samjouren fram som en utmanande fråga. Därför kommer nationalspråksnämnden att särskilt fästa vikt vid utveckling av samjouren utifrån den respons som fåtts.

En skillnad mellan de två enkäterna var också responsen och väggkosten som gavs gällande utveckling av tjänsterna och tjänsteprocesserna. År 2024 gavs det respons och väggkost med klar betoning på utveckling, medan motsättningarna var centrala i responsen och väggkosten år 2023. Därför hjälper väggkosten från Polis-enkäten nationalspråksnämnden och verksamhets- och serviceområdena att göra ännu bättre utvecklingsarbete.

Nationalspråksnämnden har vid sitt sammanträde 20.8.2024 behandlat resultaten från Polis-enkäten och beslutat ge dem vidare till välfärdsområdesstyrelsen för kännedom.

Som bifogat material finns dior som klargör Polis-enkäten och resultaten.

Förslag till beslut

Välfärdsområdesstyrelsen diskuterar enkäten och resultaten från den och antecknar den för kännedom.

Beslut

Välfärdsområdesstyrelsen godkände förslaget till beslut i enlighet med förslaget.

Ant. delaktighets- och kundrelationschefen föredrog ärendet vid sammanträdet.