
Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden

Tid 26.08.2025 kl. 16:30 -

Plats Medicinska biblioteket/Lääketieteellinen kirjasto, Teams

Ärendena som ska behandlas

Ärende	Rubrik	Sidan
34	Sammanträdets laglighet och beslutförhet	3
35	Val av protokolljusterare	4
36	Godkännande av arbetsordning	5
37	Till sammanträdet kallade sakkunniga och övriga	6
38	Projekt för dialoger om service på det egna språket i välfärdsområden	7
39	Regionala välfärdsberättelsen och –planen samt HYTE-koefficienten	9
40	Utnyttjande av kundrespons i enhetlig responsinsamling och användning av öppen respons	11
41	Respons angående den svenskspråkiga servicen och serviceprocessen	13
42	Väsentliga nämnders protokoll	14
43	Övriga ärenden / Ärenden till kännedom	15

Deltagarna

	Namn	Uppgift
Närvarande	Timonen Marlén	ordförande
	Hagström Mikael	medlem, vice ordf.
	Boberg-Santala Linda	medlem
	Sulkakoski Tina	medlem
	Prest Mikael	
	Salminen Jussi	beredare
	Smeds Mikaela	protokollsförare
	Vitikka Lilja	representant för ungdomsfullmäktige
	Hagström Oskar	
	Viitanen Lauri	inbjuden sakkunnig
	Viitanen Arttu	inbjuden sakkunnig
	Nevalainen Henri	inbjuden sakkunnig
	Kauppi Inga	Inbjuden sakkunnig
	Similä Jonna	inbjudna sakkunniga
	Von Weissenberg Vilja	inbjuden sakkunnig
	Komulainen Mikko	
	Virta Katja	
	Kurikkala Piia	
	Oikarinen-Nybacka Tarja	
	Saarela Helinä	
	Hämäläinen Markku	

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

26.08.2025

34

Sammanträdets laglighet och beslutförhet

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 26.08.2025

I sammanträdeförfarandet för nationalspråksnämnden i Mellersta Österbottens välfärdsområde följs bestämmelserna i 150 § och 158 § i förvaltningsstadgan. Kallelsen utfärdas av ordföranden eller i dennes frånvaro av vice ordföranden och där ska anges tid och plats för sammanträdet samt de frågor som ska behandlas. Efter mötets öppnande konstaterar ordföranden de närvarande och om mötet är lagligen sammankallat och beslutfört. Verksamhetsorganet är beslutfört när mer än hälften av ledamöterna är närvarande.

Enligt 152 § i förvaltningsstadgan ska föredragningslistan läggas ut på välfärdsområdets webbplats.

Beslutsförslag

Konstateras att sammanträdet är lagenligt sammankallat och beslutfört.

Beslut

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

26.08.2025

35

Val av protokolljusterare

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 26.08.2025

För sammanträdet väljs två protokolljusterare. Som protokolljusterare föreslås Linda Boberg-Santala och Tina Sulkakoski.

Beslut

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

26.08.2025

36

Godkännande av arbetsordning

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 26.08.2025

Beslutsförslag

Nationalspråksnämnden besluter godkänna föredragningslistan som arbetsordning för detta sammanträde.

Beslut

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

26.08.2025

37

Till sammanträdet kallade sakkunniga och övriga

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 26.08.2025

Följande personer deltar i sammanträdet som sakkunniga;

Henri Nevalainen (utvecklingsplanerare, Soites utvecklingstjänster)

Vilja Von Weissenberg (Stiftelsen Dialogpaus)

Jonna Similä (Stiftelsen Dialogpaus)

Inga Kauppi (Justitieministeriet)

Arttu Viitanen (Vitec Roidu Oy)

Lauri Viitanen (Vitec Roidu Oy)

Beslutsförslag

Nationalspråksnämnden beslutat godkänna till sammanträdet kallade sakkunniga.

Beslut

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

26.08.2025

38

Projekt för dialoger om service på det egna språket i välfärdsområden

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 26.08.2025
3572/13.01/2025

Beredningen

Jonna Similä och Vilja Von Weissenberg (stiftelsen Dialogpaus),
Inga Kauppi (Justitieministeriet), delaktighets- och klientrelationschef
Jussi Salminen

Justitieministeriet och stiftelsen Dialogpaus genomför i samarbete nationalspråksstrategins dialogprojekt. Genomförandet av nationalspråksstrategin fortsätter under denna regeringsperiod, och en åtgärd i strategin är ett pilotprojekt där det genomförs sex dialoger mellan myndigheter och klienter om välfärdsområdenas tjänster på det egna språket (mer information finns i bilagan). Åtgärden hänför sig till nationalspråksstrategins mål att trygga de språkliga rättigheterna i social- och hälsovårdsreformen, och målet är att öka förståelsen för språkets betydelse för tryggheten av tjänsternas kvalitet.

Välfärdsområdena erbjuder ett färdigt koncept för att ordna dialoger och stöd för planeringen. Dialogpaus erbjuder en facilitator och en skrivare för dialog, och för varje dialog utarbetas ett sammandrag som sänds till välfärdsområdet i fråga. I slutet av projektet sammanställs vid justitieministeriet ett sammandrag av resultaten av alla dialoger, och man kommer att informera om resultaten på ett omfattande sätt. Avsikten är att i dialogen samarbeta också med välfärdsområdenas nationalspråksnämnder, och målet är att dialogerna även efter att projektet avslutats ska kunna utnyttjas som ett verktyg i välfärdsområdena.

Hittills har dialoger ordnats i Västra Nylands, Vanda-Kervos och Lapplands välfärdsområden samt i Helsingfors stad, och deltagarna har gett god feedback på dessa. Dialogerna har fokuserat på tjänster på välfärdsområdets minoritetsspråk, dvs. svenskspråkiga tjänster (och i fråga om Lappland tjänster på samiska). Tidtabellen för projektet är flexibel, och resten av dialogerna ska ordnas under slutet av 2025 eller början av 2026.

Förslag till beslut

Nämnden beslutar:

1. Anteckna informationen för kännedom
2. Gå med i projektet för dialoger i välfärdsområdet om service på eget språk

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

26.08.2025

3. Ge vägkost till dialogen och väljer vilka grupper som dialogen ska gälla

Beslut
Liitteet

Nummer	Rubrik
1	Esitys dialogihanke Presentation dialogprojekt 03062024

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

26.08.2025

39

Regionala välfärdsberättelsen och –planen samt HYTE-koefficienten

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 26.08.2025
3573/13.01/2025

Beredningen

utvecklingsplanerare Henri Nevalainen, delaktighets- och kungrelationschef Jussi Salminen

Välfärdsområdet ska varje fullmäktigeperiod utarbeta en regional välfärdsberättelse och -plan för till välfärdsområdesfullmäktige (Lag om ordnande av social- och hälsovård 612/2021, 7 §).

Välfärdsrapporten beskriver det aktuella välfärds läget och befintliga åtgärder och strukturer för att främja välfärd och hälsa.

Välfärdsplanen beskriver välfärdsområdets mål, planerade åtgärder och samarbete med kommuner och andra aktörer för att främja välfärd och hälsa.

Mellersta Österbottens välfärdsområde Soites välfärds- och framtidsnämnd utarbetar välfärdsområdets välfärdsberättelse och -plan (förvaltningsstadgan § 22). Soite kommer att sammanställa en regional välfärdsberättelse och -plan i slutet av 2025. Vid utarbetandet av välfärdsplanen samarbetar man med kommunerna och organisationerna i området och andra aktörer som arbetar för att främja välfärd och hälsa (=HYTE-aktörer), Soites påverkansorgan ger respons på arbetet och enkäter relaterade till arbetet utarbeta för områdets befolkning. Genomförandet av välfärdsområdets åtgärder rapporteras årligen i årsrapporten. Genomförandet av åtgärderna sammanställs av välfärdsområdets HYTE-arbetsgrupp och verksamhetsenheterna för utvecklingstjänster och delaktighet.

Koefficienten för främjande av välfärd och hälsa, dvs. HYTE-koefficienten, har införts som grund för statlig finansiering av social- och hälsovårdens uppdrag inom välfärdsområdena. Från och med början av 2023 har ett belopp i enlighet med HYTE-koefficienten fördelats till välfärdsområdena enligt antalet invånare. Vid fördelningen av finansieringen år 2026 kommer indikatorer som beskriver HYTE-koefficientens verksamhet och resultat på befolkningsnivå att beaktas för första gången. Det finns totalt 11 indikatorer. (Lag om välfärdsområdenas finansiering 617/2021).

Syftet med HYTE-koefficienten är att sporra och stödja välfärdsområdena att genomföra mångsidiga och systematiska åtgärder som specifikt inriktar sig på att: förebygga folksjukdomar, främja den äldre befolkningens funktionsförmåga och minska

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

26.08.2025

olyckor, förebygga marginalisering samt främja social välfärd och sysselsättning.

Man har gått igenom indikatorerna med representanter för Soite-tjänsterna, statistikteamet och Institutet för hälsa och välfärd. Ledningsgruppen har 17.6.2025 beslutat att utse ansvariga aktörer för utvecklingen av hyte-koefficienten. Hyte-teamet stöder och koordinerar utvecklingen av hyte-arbetet inom verksamhetsområdena. Utvecklingen av hyte-koefficienten kommer att rapporteras till ledningsgruppen i samband med välfärdsberättelsens årsrapport.

Förslag till beslut

Nationalspråksnämnden beslutar att anteckna informationen för kännedom och att ge tjänsteinnehavarna råd vid utarbetandet av områdets välfärdsberättelse och -plan, samt att betona det optimala utnyttjandet av hyte-koefficienten.

Beslut

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

26.08.2025

40

Utnyttjande av kundrespons i enhetlig responsinsamling och användning av öppen respons

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 26.08.2025
3573/13.01/2025

Beredningen

Lauti Viitanen och Arttu Viitanen (Vitec Roidu Oy), delaktighets- och kundrelationschef Jussli Salminen

Institutet för hälsa och välfärd fastställer tillsammans med välfärdsområdena hur kundrespons från social- och hälsovårdstjänster ska kunna samlas in på ett nationellt enhetligt sätt. Det har inte funnits något enhetligt sätt att samla in kundrespons från social- och hälsovårdstjänster i Finland, så enkäter har genomförts på många olika sätt. Det är nationellt viktigt att kundrespons samlas in på ett enhetligt och kundorienterat sätt i hela landet. Målet är att förnya de olika undersökningarna som för närvarande avviker från varandraså att de motsvarar det nationella innehållet och strukturen för kundrespons.

Soites kundresponssystem produceras av Roidu och kan leverera kundrespons på det nationellt föreskrivna sättet via kund- och patientinformationssystemet LifeCare. Nationell kundrespons samlas in från personer över 18 år. Kundresponsens struktur består av följande delar: Rekommendationsindex, grundläggande påståenden, särskilda påståenden och egna påståenden. Det finns sju grundläggande påståenden, varav kunden svarar på två, och rekommendationsindexet NPS.

Soite är ett stolt tvåspråkigt välfärdsområde som vill organisera och producera bra, högkvalitativa, effektiva och kostnadseffektiva tjänster för sina kunder. För att utveckla servicen och serviceprocesserna samlar man i mycket omfattande grad in respons. Roidus kundresponssystem möjliggör användning av öppen respons genom artificiell intelligens, vilket ger en helt ny typ av möjlighet att utveckla tjänster.

Arttu Viitanen och Lauri Viitanen från Vitec Roidu Oy besöker nationalspråksnämnden för att prata om Roidus kundservicesystem, de möjligheter det erbjuder och särskilt om användningen av öppen respons.

Förslag till beslut

Nationalspråksnämnden beslutar att
1. anteckna informationen för kännedom

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

26.08.2025

2. betona kundresponsens betydelse för utvecklingen av tjänster och serviceprocesser
3. Förutsätter att den nya möjligheten att samla in öppen respons och analysera den med artificiell intelligens kommer att utnyttjas i framtiden till förmån för kunder och patienter.

Beslut
Liitteet

Nummer	Rubrik
2	Hyvinvointikertomus ja-suunnitelma kokoaminen sekä HYTE -kerroin 26.8.2025

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

26.08.2025

41

Respons angående den svenskspråkiga servicen och serviceprocessen

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 26.08.2025

Valmistelija

Delaktighets- och klientrelationschef Jussi Salminen

Följande respons inkom till Soite under sommaren:

Besökte MÖCS i juli med en närstående som hade ärende till sjukhuset. Eftersom dörrarna till avdelningen vi skulle till var stängda for jag upp till infon och frågade hur vi skall gå tillväga. Personen i infon tittade på mig och frågade "Puhutko suomea?". Hur i all sin dar sätter man en helt finskspråkig person i infon? Nu råkar jag behärska språket så att jag fick info om hur min närstående skulle gå tillväga. men man blir så ledsen över detta bemötande. Jag ber er vänligen att se över språkkunskaperna på den personal som skall vara ansiktet utåt på ert sjukhus.

Beslutsförslag

Nationalspråksnämnden uppmärksammar genomförandet av tvåspråkig kundservice. Nationalspråksnämnden betonar att i synnerhet informationspunkterna måste ha personal med tillräckliga kunskaper i svenska så att kundservicen och serviceprocesser kan genomföras kundorienterat på båda nationalspråken.

Åtgärden stöder Soites strategiska mål att erbjuda jämlika och tillgängliga tjänster på finska och svenska.

Beslut

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

26.08.2025

42

Väsentliga nämnders protokoll

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 26.08.2025
1467/00.02.06/2024

Beredningen

Delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen

Väsentliga protokoll från Soites verksamhetsorgan har bifogats för kännedom (se länken nedan).

https://kpshep-hva.oncloudos.com/cgi/DREQUEST.PHP?page=meeting_frames

Förslag till beslut

Nationalspråksnämnden antecknar informationen för kännedom.

Beslut

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

26.08.2025

43

Övriga ärenden / Ärenden till kännedom

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 26.08.2025

Beslutsförslag

Nationalspråksnämnden antecknar till kännedom följande ärenden:

1. Nämnden kommer överens om följande mötesdatum.

Beslut