

Rapport för dialogerna om språklig service i Karleby hösten 2025

Denna rapport, som tagits fram av Dialogpaus-stiftelsen, belyser dialogerna och föreslår lösningar på eventuella problem utifrån vad som framkom under diskussionen i Karleby den 11.11.2025.

Det kan hända att vissa av de frågor som togs upp redan har lösts eller redan håller på att tas vidare på någon nivå i beslutsfattandet. Vissa av de föreslagna lösningarna kan falla under en annan aktörs ansvarsområde.

De enskilda deltagarnas erfarenheter kan vara från den senaste tiden eller från en längre period då förändringar redan kan ha ägt rum. En persons erfarenhet betyder inte heller att den är densamma för alla människor, och det är också något man bör ha i åtanke när man läser syntesen, som vi också gjort när vi arbetat med den.

11.11.2025 Sammanfattning av diskussion med barnfamiljer om social- och hälsovårdstjänster på svenska

Bakgrund och syfte:

Tillfället samlade 8 deltagare (+ 3 barn) från Karleby, för att belysa betydelsen av svenskspråkig service i staden. Målet var att identifiera problem och lösningar kring språkets roll i att trygga och förbättra social- och hälsovårdstjänster.

Diskussionens frågeställningar:

Vad har du för erfarenheter av att bli bemött på svenska i social- och hälsovården? Om ja, i vilka/hurudana situationer? Varför inte?

Hur aktivt ber du om service på svenska och i vilka situationer?

Tycker du att social- och hälsovårdstjänsterna på svenska har blivit bättre eller sämre under det senaste året?

I vilka tjänster och vårdssituationer är det viktigt att få service på svenska?

Om du tänker framåt fast 5 år, vad skulle ni önska av framtiden?

Insikter

Sammanfattning av diskussionen

Dialogen kretsade kring erfarenheter av och tillgång till social- och hälsovårdstjänster på svenska i Karleby. Deltagarna bestod både av barnfamiljer och av tjänstemän. Deltagarna beskrev både goda och utmanande erfarenheter, dialogen var engagerad, respektfull och präglad av vilja till förbättring.

Huvudteman

1. Tillgången av service på svenska varierar stort

Flera deltagare upplevde att tillgången till service på svenska är ojäm. Vissa tjänster, såsom rådgivning, riktade familjetjänster, socialt arbete och förlossningsvård, har till stora delar fungerat väl, medan barnjour, samjour och telefonservice upplevs som bristfälliga.

“Jag börjar alltid på svenska – men svänger fort till finska.”

“När jag ringer till rådgivningen får jag aldrig service på svenska. Då har det blivit missförstånd.”

Missförstånd i kommunikationen har i vissa fall lett till konkreta problem, till exempel felaktig förståelse av symtom eller utebliven sjukpenning. Detta väcker oro och minskar trygghetskänslan.

“Jag trodde vi talade om vristen – de trodde höften. Vi talade helt förbi varandra.”

2. Personalens perspektiv och språklig kompetens

Både personal och kunder bekräftade att **förståelsen för svenska ofta finns**, men att **talarfärdigheten saknas**. Många anställda vågar inte tala svenska av rädsla att göra fel.

“Jag förstår svenska, men det är svårt att producera tal.”

“Kunderna känner igen att finska är mitt starkare språk, och då föreslår de ofta att vi byter.”

Rekrytering av svenskspråkig personal är fortsatt en stor utmaning, särskilt inom hälso- och sjukvården.

“Vi försöker rekrytera svenskspråkiga sjukskötare, men det är nästan omöjligt.”

3. Utbildning och utvecklingsidéer

Språkutbildningen beskrivs som otillräcklig och för teoretisk. Flera deltagare efterlyste **praktiska och återkommande träningstillfällen** på arbetsplatsen, t.ex. informella “svenska stunder” eller “Svenska dagen”-evenemang där man uppmuntras att använda språket i vardagen.

“Det skulle hjälpa mycket om vi hade regelbundna tillfällen att prata svenska.”

“Mod är nyckeln – att våga använda språket även om det inte blir perfekt.”

4. Framtidsönskemål

Deltagarna betonade vikten av **strukturella lösningar** som stöder språkanvändningen:

- Ett kundhanteringssystem som visar klientens modersmål direkt.
- Språkflaggor eller markeringar på personalens namnskyltar.
- Ledningens aktiva språkstöd – att chefer själva föregår med gott exempel.

“Om ledningen visar att svenska används, vågar fler försöka.”

“Första kontakten är den viktigaste – tryggheten sitter i språket.”

Sammanfattande insikter

- **Viljan finns – men modet saknas.** Det finns ett starkt engagemang hos både personal och kunder att utveckla svenskan. Alla önskar använda svenskan, men många byter snabbt till finska av osäkerhet.

“Jag hör att viljan finns att vi ska försöka på svenska.”

- Både klienter och personal lyfte fram vikten av mod – att våga tala svenska, även om språket inte är perfekt. **Mod och uppmuntran** behövs – både i mötet och i

organisationens kultur.

- **Första kontakten** avgör hur trygg och förstådd kunden känner sig.
- **Utbildning och kontinuitet** i språkträning är centralt.
- **Ledarskapets roll** är avgörande för att skapa en naturlig tvåspråkig arbetsmiljö.

“Allting behöver inte vara perfekt – bara att du försöker betyder mycket.”

Avslutande reflektioner

Dialogen visar att grunden för en fungerande tvåspråkighet finns: vilja, förståelse och respekt. Utmaningen ligger i att **omsätta viljan i handling** – genom rekrytering, språkträning, ledarskap och systemstöd. Med små men målmedvetna steg kan man stärka tryggheten för svenskspråkiga kunder och samtidigt öka personalens självförtroende i språkanvändningen.