

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden

Tid 15.01.2026 kl. 16:30 - 18:27

Plats Administrationens mötesrum/Hallinnon kokoushuone, Teams

Innehållsförteckning

§	Rubrik	Sida
§ 1	Sammanträdets laglighet och beslutförhet	3
§ 2	Val av protokolljusterare	4
§ 3	Godkännande av arbetsordning	5
§ 4	Till sammanträdet kallade sakkunniga och övriga	6
§ 5	Respons angående den svenskspråkiga servicen och serviceprocessen	7
§ 6	Djupanalys av kundresponsen från år 2024-2025 baserad på öppen respons via Roidus AI-verktyg	8
§ 7	Projekt för dialoger om service på det egna språket i välfärdsområden	10
§ 8	Social- och hälsocentralens skyltning	14
§ 9	Övriga ärenden / Ärenden till kännedom	15

Deltagare

	Namn	Uppgift	Tilläggsuppgifter
Närvarande	Timonen Marlén Sulkakoski Tina Rasmus Alina	ordförande medlem Ersättare i nämnden	Ersättare för Anders Nyman
	Salminen Jussi Smeds Mikaela Hagström Oskar Oikarinen-Nybacka Tarja Saarela Helinä Lönnbäck Minna Similä Jonna Viitanen Lauri	beredare protokollsförare sakkunnig Soites ledningsgrupp Soites ledningsgrupp Soites ledningsgrupp Inbjuden sakkunnig, Stiftelsen Dialogpaus inbjuden sakkunnig, Vitec Roidu Oy	
Borta	Hagström Mikael Boberg-Santala Linda Nyman Anders Vitikka Lilja Komulainen Mikko Virta Katja Kurikkala Piia Puronhaara Topi Hämäläinen Markku	medlem, vice ordf. medlem ersättare i nämnden representant för ungdomsfullmäktige Soites ledningsgrupp Soites ledningsgrupp Soites ledningsgrupp Soites ledningsgrupp Soites ledningsgrupp	

Ärendena som behandlats

1 - 9 §

Underteckningar

ordförande

protokollförare

protokollsjusterare

protokollsjusterare

Protokollet hålls tillgängligt i det allmänna datanätet efter att det undertecknats och justerats.

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 1

15.01.2026

Sammanträdets laglighet och beslutförhet

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 15.01.2026 § 1

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

Konstaterades.

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 2

15.01.2026

Val av protokolljusterare

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 15.01.2026 § 2

För sammanträdet väljs två protokolljusterare. Som protokollsjusterare föreslås Mikael Hagström och Linda Boberg-Santala.

Beslut

Till protokollsjusterare utsågs Tina Sulkakoski och Alina Rasmus.

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 3

15.01.2026

Godkännande av arbetsordning

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 15.01.2026 § 3

Beslutsförslag

Nationalspråksnämnden besluter godkänna föredragninslistan som arbetsordning för detta sammanträde.

Beslut

Nämnden beslöt att behandla paragraferna i följande ordning: §1-4,- §7, §6, §5, §8-9. Med denna ändring godkändes arbetsordningen.

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 4

15.01.2026

Till sammanträdet kallade sakkunniga och övriga

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 15.01.2026 § 4

Följande personer deltar i sammanträdet som sakkunniga;

Beslutsförslag

Nationalspråksnämnden beslutat godkänna till sammanträdet kallade sakkunniga.

Beslut

Nationalspråksnämnden godkände att sammanträdet besöktes av följande inbjudna sakkunniga:

Jonna Similä (sakkunnig, Stiftelsen Dialogpaus)

Lauri Viitanen (Vitec Roidu Oy)

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 5

15.01.2026

Respons angående den svenskspråkiga servicen och serviceprocessen

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 15.01.2026 § 5

Valmistelija

Delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen,
jussi.salminen(at)soite.fi

Följande respons inkom till Soite under slutet av år 2025:

1. Ett ärende angående brist på svenskspåkig betjäning, skyltning och information vid vaccineringsmottagningen.
2. Ett ärende angående brist på svenskspråkig kommunikation på förlossningsavdelningen.

Beslutsförslag

Nämnden konstaterar att Soite behöver göra språkliga utvecklingsåtgärder för att förbättra serviceprocessen. Responsen visar att detta många gånger kräver ett bra samarbete mellan flera enheter, t.ex. i fråga om skyltning, språkkunskaper och kommunikation.

Beslut

Nationalspråksnämnden beslutade i enlighet med beslutsförslaget. Nämnden diskuterade orsakerna till situationerna och möjliga åtgärder för att stärka den svenskspråkiga betjäningen i Soite.

Oheisaineisto

Rubrik
Respons nationalspråksnämnden 15.1.2026

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 6

15.01.2026

Djupanalys av kundresponserna från år 2024-2025 baserad på öppen respons via Roidus AI-verktyg

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 15.01.2026 § 6
112/13.01/2026

Beredningen

Delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen,
jussi.salminen(at)soite.fi, Lauri Viitanen (Vitec Roidu Oy)

Kundrespons från 2024 och 2025 visar att styrkorna med välfärdsområdets tjänster under båda åren är vänlig, empatisk och sakkunnig personal samt snabb och smidig tillgång till vård. Tydliga instruktioner, god kommunikation och flexibilitet i tjänsten med hänsyn till kundens individuella behov är också viktiga faktorer som ökar kundnöjdheten. De största utmaningarna är relaterade till att minska långa väntetider i telefon, på mottagningen och på jouren, olämplig eller ovänlig kundservice, problem med tillgången till tjänster och brister i den språkliga servicen, särskilt ur svensktalande kunders perspektiv. Digitala tjänsters användarvänlighet och tekniska problem har framkommit som utvecklingsmål under båda åren. År 2025 kan vissa förbättringar observeras i servicens smidighet och kvaliteten på kundservicen, men utmaningar gällande väntetider och den språkliga betjäningen fortsätter. Strategiskt betonas behovet av personalutbildning, ökade resurser och effektivisering av serviceprocesser.

Som tilläggsmaterial Roidus djupanalys 2024-2025.

Djupanalysen för 2024 visade att svensktalande kunder uppskattar vänlig, professionell och empatisk service. De tycker att svenskspråkig service är viktig och skulle vilja se dess tillgänglighet och kvalitet förbättrad. Att det ofta svaras på finska i telefon försvårar ärendeträttandet. Språkbarriärer och bristande information är betydande utmaningar. Tonen är huvudsakligen positiv när det gäller vänlighet, men kritisk i fråga om tillgången till svenskspråkig service.

Djupanalysen för 2025 visade att svensktalande kunder uppskattar vänlig, professionell och empatisk service på sitt eget språk. Servicen uppfattas som smidig och tydliga instruktioner och snabba tidsbokningar uppskattas. Tillgängligheten och kvaliteten på svenskspråkig betjäning är dock utvecklingsområden. Språkbarriärer och brister i svenskspråkig service orsakar missnöje. Tonen är positiv, men innehåller kritik i fråga om den språkliga betjäningen och kommunikationen.

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 6

15.01.2026

Förslag till beslut

Nationalspråksnämnden beslutar anteckna utvecklingsförslagen till kännedom. Nämnden är oroad över tillgången till svenskspråkiga tjänster, personalens kunskaper och kommunikationen på olika språk.

Beslut
Oheisaineisto

Nationalspråksnämnden beslutade i enlighet med beslutsförslaget.

Rubrik
Soite syväanalyysi 2025

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden	§ 38	26.08.2025
Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden	§ 49	23.10.2025
Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden	§ 7	15.01.2026

Projekt för dialoger om service på det egna språket i välfärdsområden

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 26.08.2025 § 38

Beredningen

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

Justitieministeriet och stiftelsen Dialogpaus genomför i samarbete nationalspråkstrategins 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.

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden	§ 38	26.08.2025
Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden	§ 49	23.10.2025
Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden	§ 7	15.01.2026

Förslag till beslut Nämnden beslutar:

1. Anteckna informationen för kännedom
2. Gå med i projektet för dialoger i välfärdsområdet om service på eget språk
3. Ge vägkost till dialogen och väljer vilka grupper som dialogen ska gälla

Beslut Nationalspråksnämnden beslutade i enlighet med beslutsförslaget. Man beslutade att ta med 5-10 svenskspråkiga familjer att diskutera med, och att fokusera på rådgivningstjänsternas svenskspråkiga service i samtalen.

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 23.10.2025 § 49

Beredning Delaktighets- och klientrelationschef Jussi Salminen

Beredningen av ärendet har fortsatt och man har avtalat om att Finlands femte Dialogpaus-diskussion hålls i Karleby centrum 11.11 kl. 16.45-19.15 i Församlingscentret, i matsalen på första våningen. Diskussionen kommer att handla om social- och hälsovårdstjänster för barnfamiljer, och Soite har även publicerat ett pressmeddelande där man efterlyser svenskspråkiga barnfamiljer som vill delta i diskussionen.

Under diskussionen kommer man tillsammans att diskutera hur svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster möter barnfamiljers behov, och man samlar in erfarenheter och utvecklingsidéer för att utveckla tjänsterna. Evenemanget arrangeras i samarbete med justitieministeriet och Stiftelsen Dialogpaus, och diskussionen kommer att hållas på svenska. Målet är att öka förståelsen för tjänster för svenskspråkiga barnfamiljer och att samla in nya perspektiv och utvecklingsidéer. Diskussionen handlar inte om att fatta beslut, utan snarare om att utbyta idéer. Resultaten används för att utveckla tjänster och processer.

Påtösesitys Nationalspråksnämnden beslutar

1. anteckna informationen för kännedom
2. ger vägkost och deltar enligt möjlighet.

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden	§ 38	26.08.2025
Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden	§ 49	23.10.2025
Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden	§ 7	15.01.2026

Päätös Nationalspråksnämnden beslutade enligt förslaget. På grund av att inga barnfamiljer ännu anmält sig till projektet uppmanades mötesdeltagarna att bjuda in barnfamiljer till projektet.

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 15.01.2026 § 7
3572/13.01/2025

Valmistelija Delaktighets- och kundrelationschef Jussi salminen,
jussi.salminen(at)soite.fi

Rapporten för dialogerna om språklig service i Karleby hösten 2025, 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. I rapporten anmärker man också att en persons erfarenhet inte betyder att den är densamma för alla människor, och att detta också är något man bör ha i åtanke när man läser sammanfattningen.

Som tilläggsmaterial rapporten.

Päätösesitys Nationalspråksnämnden beslutar att anteckna rapporten till kännedom. Nämnden förutsätter att servicen vid enheten för barn och barnfamiljer genomför åtgärder för att uppnå en bra service. Nämnden beslutar att genomföra en ny Dialogpaus-diskussion inom åldringsvården våren 2026 i samarbete med Gamlakarleby Åldringsvänner r.f.

Päätös Nationalspråksnämnden beslutade i enlighet med beslutsförslaget. Nämnden diskuterade även vad följande steg är och hur rapporten kan utnyttjas, och bildandet av en arbetsgrupp för detta.

Liitteet

Nummer	Rubrik
1	Dialogpaus 11.11.2025
2	sve - TIEDOTE Soite etsii ruotsinkielisiä lapsiperheitä keskustelemaan lapsiperheiden palveluista_sve (002)

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden	§ 38	26.08.2025
Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden	§ 49	23.10.2025
Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden	§ 7	15.01.2026

Oheisaineisto

Rubrik
Rapport Karleby

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 8

15.01.2026

Social- och hälsocentralens skyltning

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 15.01.2026 § 8
111/13.01/2026

Beredningen

Delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen,
jussi.salmine(at)soite.fi, nationalspråksnämndens ordförande Marlén
Timonen

Ordförande har diskuterat med tekniska chefen 20.11.2025
angående de svenskspråkiga översättningarna av skyltningen på
social- och hälsocentralen, och ordförande har gett ett utlåtande om
översättningen.

Förslag till beslut

Nationalspråksnämnden beslutar diskutera utifrån ordförandes
presentation.

Beslut

Nämnden diskuterade utifrån ordförandes presentation.
Översättningarna av skyltningen skickas ännu till resurschef Oskar
Hagström för påseende.

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 9

15.01.2026

Övriga ärenden / Ärenden till kännedom

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 15.01.2026 § 9

Beslutsförslag

Nationalspråksnämnden antecknar till kännedom följande ärenden:

1. Uttalande från SPF Österbottens höstmöte 6.11.2025 i Övermark
2. Svenska Finlands folkting, skrivelse med avseende på översättningsverksamheten i Mellersta Österbottens välfärdsområde
3. Nationalspråksnämnden håller sitt nästa sammanträde 18.3.2026 kl. 16.30.

Beslut

Följande punkter lades även till för kännedom:

4. Soites ekonomidirektör Helina Saarela ger en översikt av ekonomin vid nämndens följande sammanträde 18.3.2026
5. Vid följande sammanträde besöks nämnden av Österbottens välfärdsområdes sektorsdirektör Erkki Penttinen
6. Samaretsdirektör Minna Lönnbäck delger nationalspråksnämnden en beredningstext från Varha om samarbetsavtal???

Oheisaineisto

Rubrik

Svenska Finlands folkting, skrivelse till Mellersta Österbottens välfärdsområde (2)

Uttalande från SPF Österbottens höstmöte 6.11.2025 i Övermark (1)

Anvisning för sökande av ändring gäller paragraferna: § 1, § 2, § 3, § 4, § 5, § 6, § 7, § 8

Mellersta Österbottens välfärdsområde
Nationalspråksnämnden

Besvärсанvisning samt anvisning om hur man begär omprövning

Besvärsförbud

När det gäller beslut som endast gäller beredning och verkställande, får man i enlighet med 142 § i lagen om välfärdsområden inte begära omprövning eller anföra kommunalbesvär.

När det är fråga om beslut om vilka man i enlighet med 142 § i lagen om välfärdsområden kan framställa en skriftlig begäran om omprövning, får man inte söka ändring genom besvär.

Paragraferna

Anvisningar om hur man begär omprövning

Besvärsmyndigheten och besvärstiden

Den som är missnöjd med nationalspråksnämndens beslut kan göra en skriftlig begäran om omprövning i enlighet med 142 § i lagen om välfärdsområden. Enligt 142 § i lagen om välfärdsområden får omprövning begäras och välfärdsområdesbesvär anföras av den som ett beslut avser eller vars rätt, skyldighet eller fördel direkt påverkas av beslutet (part) samt av välfärdsområdesmedlemmarna. I fråga om beslut som gäller uppgifter som sköts genom samarbete mellan välfärdsområden får omprövning begäras och välfärdsområdesbesvär anföras också av ett välfärdsområde som deltar i samarbetet och av dess medlemmar. Ändring i ett beslut som fattats om en begäran om omprövning får sökas genom välfärdsområdesbesvär endast av den som framställt begäran om omprövning. Om ett beslut har ändrats med anledning av en begäran om omprövning, får ändring i beslutet dock sökas genom välfärdsområdesbesvär också av den som enligt det ovanstående har rätt att anföra ett välfärdsområdesbesvär.

Paragraferna

Myndigheten som omprövningen riktas till:

Mellersta Österbottens välfärdsområdesstyrelse
Mariegatan 16-20

67200 Karleby
kirjaamo@soite.fi

Begäran om omprövning ska framställas inom 14 dagar från att beslutet delgivits. Kommunens medlem och en kommun som avses i 142 § anses ha fått kännedom om beslutet sju dagar efter det att protokollet fanns tillgängligt i det allmänna datanätet. Sakägaren anses ha fått kännedom om beslutet, om inte något annat visas, sju dagar från att brevet skickats, den dagen som anges i mottagningsbeviset eller den tid som märkts i ett separat delgivningsbevis (59 § och 60 § i förvaltningslagen). Vid vanlig elektronisk delgivning anses sakägaren ha fått kännedom om beslutet den tredje dagen efter att meddelandet sänts, om inte något annat visas (19 § i lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet).

Dagen för delfående räknas inte med i tidsfristen för begäran om omprövning. Om den sista dagen för att inlämna begäran om omprövning infaller på en helgdag, självständighetsdagen, valborg, jul- eller midsommarafton eller en helgfri lördag, får begäran om omprövning inlämnas den första vardagen efter det.

Innehållet i begäran om omprövning och dess inlämnande

Av begäran om omprövning bör framgå kravet samt motiveringar, och personen som framställt begäran bör underteckna den. Begäran om omprövning ska inlämnas till besvärsmyndigheten innan besvärstiden gått ut. Begäran om omprövning kan också inlämnas som telefax eller per e-post.

Besvärsanvisning

Besvärsmyndigheten och besvärstiden

Ändring i ett beslut kan sökas genom ett skriftligt besvär. När det gäller ett beslut som fattats som följd av en begäran om omprövning kan endast den som framställt begäran om omprövning söka ändring i det genom ett kommunalbesvär. Om beslutet har ändrats som följd av en begäran om omprövning, kan även en sakägare eller kommunens medlem söka ändring i beslutet genom ett kommunalbesvär.

Paragraferna

Besvärsmyndigheten:

Vasa förvaltningsdomstol
PB 204
65101 Vasa

fax 029 56 42760
vaasa.hao@oikeus.fi

Besvär skall anföras inom 30 dagar från att beslutet delfått. En kommunmedlem och en kommun som avses i 137 § 2 mom. i kommunallagen anses enligt 140 § i kommunallagen ha delgivits ett beslut 7 dagar efter att protokollet är framlagt för påseende i det allmänna datanätet. Sakägaren anses ha fått kännedom om beslutet, om inte något annat visas, sju dagar efter att brevet skickats, den dagen som anges i mottagningsbeviset eller den tid som märkts i ett separat delgivningsbevis (59 § och 60 § i förvaltningslagen). Vid vanlig elektronisk delgivning anses sakägaren ha delgivits beslutet den tredje dagen efter att meddelandet sänts, om inte något annat visas (19 § i lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet).

Dagen för delfående räknas inte med i besvärstiden. Om den sista dagen för att anföras besvär infaller på en helgdag, självständighetsdagen, valborg, jul- eller midsommarafton eller en helgfri lördag, får man anföras besvär första vardagen efter det.

Paragraferna

Besvärsmyndigheten:

Marknadsdomstolen, separata anvisningar för sökande av ändring

Besvärsskrift

Av besvärsskriften bör framgå

- beslutet som man söker ändring i
- vilka delar av beslutet man söker ändring i och vilka ändringar man kräver att ska göras
- motiveringarna för sökande av ändring

Av besvärsskriften bör framgå namnet på den som söker ändring eller på någon annan som utarbetat besvärsskriften samt hans/hennes hemkommun. Dessutom ska ändringssökandens postadress och telefonnummer uppges, så att han/hon kan informeras om ärendet. Ändringssökanden, en laglig representant eller ett ombud ska underteckna besvärsskriften. Om besvärsskriften skickas per e-post krävs ingen underskrift om det inte finns särskilda orsaker för det. Till besvärsskriften bör, i original eller som kopia, bifogas beslutet som man klagar på samt ett intyg på när beslutet getts till känna eller någon annan redogörelse för när besvärstiden börjat. Till besvärsskriften bör bifogas de handlingar som ändringssökanden hänvisar till som stöd för sitt krav om de inte redan tidigare

inlämnats till myndigheten. Ombudet bör vid behov bifoga fullmakt (21 § i förvaltningsprocesslagen).

Inlämnande av besvärshandlingarna

Besvärshandlingarna ska inlämnas till besvärsmyndigheten innan besvärstiden gått ut. På eget ansvar kan besvärshandlingarna skickas per post eller genom bud. Besvärshandlingarna ska inlämnas på posten i så god tid att de hinner fram innan besvärstiden gått ut. Ett besvär kan också skickas som ett telefax eller per e-post. Besväret ska vara framme den utsatta dagen inom tjänstetid (före kl. 16.15).

Besvär kan också anföras via förvaltnings- och specialdomstolarnas e-tjänst på adressen

<https://asiointi.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet>

