

Nationalspråksnämndens årsberättelse 2025

Nationalspråksnämnden 3.6.2026

Jussi Salminen, delaktighets- och kundrelationschef

Minna Lönnbäck, samarbetsdirektör

Innehållsförteckning

Ordförandes överblick	3
Varje tvåspråkigt välfärdsområde har en nationalspråksnämnd	6
Tvåspråkighetsprogrammets roll och mål	7
Förverkligande av språkliga rättigheter i verksamheten	8
Förverkligande av språkliga rättigheter i verksamheten och utvecklingsförslag	9
Hur nationalspråksnämndens prioriteringar har genomförts år 2025	10
Nationalspråksnämndens prioriteringar för år 2026	11
Samarbetsavtalet för de tvåspråkiga välfärdsområdena	12
Dialogpaus-diskussioner och deras fortsättning	13
Kontakter till patient- och socialombudet och andra språkrelaterade kontakter	14
Kundrespons och NPS för svenskspråkiga tjänster jämfört med finskspråkiga tjänster	15
Kundrespons och NPS för svenskspråkiga tjänster jämfört med finskspråkiga tjänster, enligt responskanal	16
Statistikuppgifter – svenskspråkiga tjänster	17

Ordförandes överblick

Under året har nationalspråksnämnden inom Soite välfärdsområde fortsatt sitt målmedvetna arbete för att stärka svenskans ställning i verksamheten. Fokus har legat på konkreta åtgärder för att förbättra och utveckla servicen på svenska i vardagen inom Soite samt främja en fungerande tvåspråkighet i hela organisationen.

I samband med den tidigare renoveringen av huvudingången sågs skyltningen över för att säkerställa tydlig och jämlik synlighet för båda nationalspråken. En säkerhetsvandring tillsammans med tekniska sektorn visade att den enda kvarstående anmärkningen gällde skyltningen i den gamla social- och hälsocentralen, den kommer vi inte att åtgärda eftersom Nationalspråksnämnden har samtidigt säkerställt att den nya social- och hälsocentralen får tydlig skyltning på båda språken, även med beaktande av tillgänglighetsperspektivet. Detta är en viktig del av arbetet för att skapa en välkomnande och jämlik service för alla invånare.

Vi har också uppmuntrat till att svenska används mer aktivt i det dagliga arbetet och strävat efter att det på varje arbetstur finns personal som kan ge service på svenska. Personalen har dessutom erbjudits möjlighet att delta i språkkurser för att stärka sina kunskaper i svenska, även om deltagandet hittills varit begränsat.

Ordförandes överblick

För att bättre förstå invånarnas behov har vi ordnat dialogpauser. Bakgrunden var att NPS-resultaten visade lägre siffror på den svenskspråkiga sidan än på den finskspråkiga, samtidigt som tidigare enkäter pekat på missnöje med rådgivningsverksamheten bland svenskspråkiga invånare. I samarbete med Justitieministeriet ordnades därför diskussioner enligt dialogpausmetoden, bland annat ett kvällstillfälle med småbarnsföräldrar. Samtalen lyfte fram konkreta utvecklingsbehov, särskilt inom rådgivningstjänsterna, och ger värdefull vägledning för det fortsatta arbetet.

Uppföljningen visar samtidigt att det finns områden där utvecklingen behöver fortsätta. Antalet svar på Voxid-enkäterna har minskat, och även om NPS-mätningarna överlag visar en hög kundnöjdhet är det fortfarande svårt att tydligt urskilja eventuella skillnader mellan språkgrupperna. Detta är något som behöver utvecklas framöver för att ge en ännu bättre bild av invånarnas upplevelser.

Även inom dygnetruntoende, heldygnsomsorg och äldreomsorg finns fortsatta utmaningar när det gäller att säkerställa en fungerande service på svenska. Dessa frågor kräver fortsatt fokus och långsiktigt utvecklingsarbete.

Ordförandes överblick

Samtidigt skapar digitalisering och ny teknologi, inklusive artificiell intelligens, nya möjligheter att utveckla verksamheten och förbättra tillgängligheten till vård och service på båda nationalspråken.

Arbetet för en levande och fungerande tvåspråkighet är långsiktigt. Nationalspråksnämnden fortsätter därför målmedvetet att utveckla tjänsterna så att de på ett likvärdigt sätt betjänar alla invånare i välfärdsområdet. Målsättningen är enkel: invånarna ska kunna få samma goda service på svenska som på finska.

Varje tvåspråkigt välfärdsområde har en nationalspråksnämnd

- Nationalspråksnämndens uppgifter fastställs i 33 § i lagen om välfärdsområden (611/2021).
- Nämndens uppgift är att uppfölja, utreda och bedöma hur språkliga rättigheter förverkligas i praktiken inom välfärdsområdet och hur fullmäktiges beslut påverkar förverkligandet.
- Nämnden ska bedöma språkminoriteters behov av service på deras eget språk, övervaka tillgången och kvaliteten på tjänster och lämna förslag på åtgärder för att utveckla tjänster, servicekedjor och personalens språkkunskaper.
- Inom tvåspråkiga välfärdsområden är det även nämndens uppgift att lämna förslag om innehållet i samarbetsavtalet mellan tvåspråkiga välfärdsområden, ge ett utlåtande om avtalet och följa upp dess genomförande.
- Nämnden rapporterar årligen till välfärdsområdesstyrelsen om hur tjänsterna för språkminoriteter har genomförts.

- Soites nationalspråksnämnd sammanträdde totalt fyra gånger under 2025 och behandlade totalt 52 paragrafer.
- Nationalspråksnämnden har sammanträtt under ledning av ordförande Marlén Timonen vid samtliga sammanträden under 2025.
- Delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen fungerar som nationalspråksnämndens föredragande. Som nämndens sekreterare fungerar översättare Mikaela Smeds.

Tvåspråkighetsprogrammets roll och mål

Bakgrund och syfte


- Soites tvåspråkighetsprogram är ett av välfärdsområdets strategiska styrdokument och det godkändes av välfärdsområdesfullmäktige i maj 2024, paragraf 33.
- Det övergripande målet med tvåspråkighetsprogrammet är att säkerställa invånarnas lagliga rätt att få tjänster på finska och svenska.
- Programmet stöder den systematiska och långsiktiga utvecklingen av tvåspråkigheten.
- Dokumentet bygger på lagstiftningen, Soites förvaltningsstadga och välfärdsområdesstrategin

Tvåspråkighetsprogrammets allmänna målsättningar:

- beskriva nationalspråkens ställning inom välfärdsområdet
- fastställa arbetsmetoder för att uppfylla nationella krav.
- kunden får service på sitt modersmål, svenska eller finska
 - > När den vård och service som kunder får ges på deras eget språk kan kund- och patientsäkerheten garanteras bättre.
- Personalens språkkunskaper ses som en viktig kompetens
- Vi publicerar information parallellt på finska och svenska.

Förverkligande av språkliga rättigheter i verksamheten

Rapportering av åtgärder

- Det märks i verksamhetsrapporterna att språk beaktas mer systematiskt i strukturerna än tidigare.
 - Kartläggning av personalens språkkunskaper borde förbättra förmågan att i förväg ta hänsyn till kundens språk.
 - I vissa verksamheter är tvåspråkighet fortfarande beroende av enskilda anställdas språkkunskaper snarare än strukturell planering.
 - Patienterna uppskattar personalens vilja att tala svenska, men förväntar sig att den lagstadgade rätten att få service på svenska förverkligas också i praktiken.
 - Brister relaterade till telefonservice, skriftlig kommunikation och digitala tjänster, såsom applikationer och automatiserade telefonsystem, återkommer i responsen.
- 

Förverkligande av språkliga rättigheter i verksamheten och utvecklingsförslag

2024: Svenskspråkiga kunder uppskattar vänlig, professionell och förstående service. De tycker att svenskspråkig service är viktig och önskar att tillgången till och kvaliteten på den ska förbättras. Det att man ofta svarar på finska i telefontjänsten försvårar uträttandet av ärenden. Språkmuren och bristen på information är betydande utmaningar. Tonen är huvudsakligen positiv när det gäller vänlighet, men kritisk till tillgången på språkliga tjänster.

2025: Svenskspråkiga uppskattar vänlig, sakkunnig och empatisk service på sitt eget språk. Servicen uppfattas som smidig och de tydliga instruktionerna och snabba tidsbokningarna uppskattas. Tillgången till och kvaliteten på svenskspråkig service är dock områden för utveckling. Språkmurar och brister i den svenskspråkiga servicen orsakar missnöje. Tonen är positiv, men innehåller kritik mot den språkliga servicen och kommunikationen.

Tillgången till svenskspråkiga tjänster, personalens språkkunskaper och kommunikationen på olika språk kommer att ökas.

Hur nationalspråksnämndens prioriteringar har genomförts år 2025

- I sin årsrapport för 2024 betonade nationalspråksnämnden att Soite i mån av möjlighet systematiskt bör samla in information om kunder som använder svenska som språk vid ärendeträttande och om personalens språkkunskaper.
- Dessutom betonade nämnden att språkliga rättigheter också måste säkerställas vid upphandling av tjänster.
- År 2025 har arbetet fortskridit:
 - Kundens betjäningsspråk registreras inte helt systematiskt i alla kund- och patientsystem, och kartläggningen av personalens språkkunskaper är inte tillräcklig. Utan systematisk registrering blir det svårt i praktiken att övervaka hur språkliga rättigheter genomförs.
 - Upphandlingsuppföljningen har utvecklats, men behovet av systematisk uppföljning kvarstår.
- Nämndens tidigare prioriteringar är fortfarande relevanta och utgör en viktig grund för att stärka det svenska språkets ställning i Soite.

Nationalspråksnämndens prioriteringar för år 2026

- Implementeringen av tvåspråkighetsprogrammet har gett resultat under 2025, och personalens medvetenhet om programmet har ökat i takt med att målen har konkretiserats i verksamheten.
- Samtidigt visar både verksamhets- och kunderfarenheter att det fortfarande behövs satsningar för att kunna erbjuda jämlik vård och service på båda nationalspråken. Tillgången på språkkunnig personal är ojämn, och strukturer som möjliggör säker och smidig användning av svenska i arbetet måste stärkas.
- Det svenska språket ska fungera konsekvent inte bara i direkt mottagningsverksamhet utan även i digitala tjänster, telefontjänster och skriftlig kommunikation i hela servicekedjan.
- En djupgående analys baserad på öppen respons från 2024 och 2025 identifierade ovanstående två frågor som utvecklingsområden.
- Nationalspråksnämnden betonar
 - att kartläggning och utveckling av språkfärdigheter bör prioriteras,
 - att den vård och service som ges till svenskspråkiga kunder inte enbart får vara beroende av enskilda anställdas språkkunskaper,
 - att svenskspråkig service säkerställs i alla digitala tjänster och att man särskilt följer upp dess genomförande
- Det långsiktiga och målinriktade arbetet måste fortsätta så att den lagstadgade rätten till vård och service på svenska förverkligas i hela välfärdsområdet.

Samarbetsavtalet för de tvåspråkiga välfärdsområdena

- Syftet med samarbetsavtalet är att säkra och utveckla tillgången till svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster i hela landet.
- Avtal reglerar samarbetet och arbetsfördelningen mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena.
- Målet är att stärka kompetensen, kontinuiteten och kvaliteten i de svenskspråkiga tjänsterna.
- Genom samarbete kan områdena säkerställa tillräcklig språklig och yrkesmässig kompetens där det behövs.
- Varha ansvarar för att koordinera beredningen av avtalet och koordinerar uppföljningen av genomförandet av samarbetsavtalet.
- Åren 2025–2027 kommer Varha att inneha ordföranderollen för den nationella nätverksgruppen för Varha-samarbetsavtalet.
- Nätverksgruppens arbete främjar tydliggörandet av samarbetsbehov och -möjligheter och strävar efter att förbättra kvaliteten på svenskspråkiga tjänster som helhet.
- Genom gemensam rapportering och bedömning har nätverksgruppen identifierat nya samarbetsmöjligheter utöver befintliga serviceavtal.
- Det finns fortfarande utrymme för utveckling inom områden som övervakning, statistik och jämförbar rapportering. Avtalet är inte heller särskilt välkänt inom olika organisationer.

Dialogpaus-diskussioner och deras fortsättning

- Stiftelsen Dialogpaus sätt att närma sig ämnen är dialog, vilket är ett konstruktivt och jämlikt sätt att diskutera
- Den femte Dialogpaus-diskussionen för de tvåspråkiga välfärdsområdena i Finland ägde rum hösten 2025 i Mellersta Österbotten.
- Ämnet under den första Dialogpausdiskussionen i Soite var familjetjänsterna.
- Den andra dialogpausdiskussionen kommer att handla om tjänster för äldre.



Kontakter till patient- och socialombudet och andra språkrelaterade kontakter


Patient- och socialombudet

- År 2025 fanns det ingen separat statistik över språkrelaterade kontakter för social- och hälsovårdstjänster.
- Från och med 2026 statistikförs det vilket **språk** personen som tar kontakt talar
- Vid rapportering av händelser som äventyrar patient- och kundsäkerhet (HaiPro) specificerar Soite för närvarande inte situationer som uppkommit på grund av språk.
- Inte heller statistikförs påminnelser eller klagomål som gäller språklig service separat.

Kundrespons och NPS för svenskspråkiga tjänster jämfört med finskspråkiga tjänster

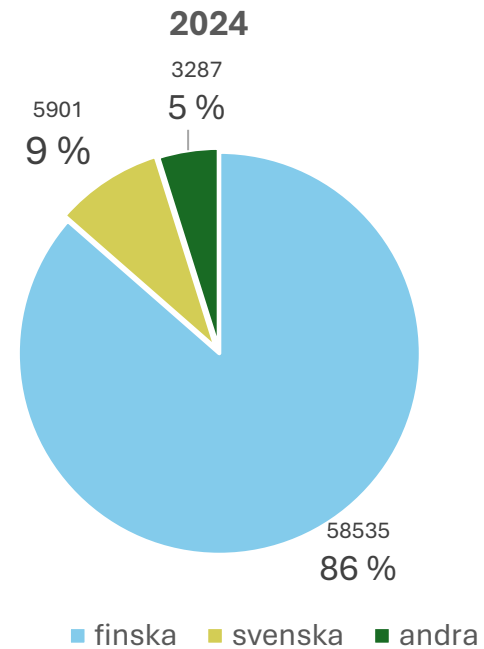
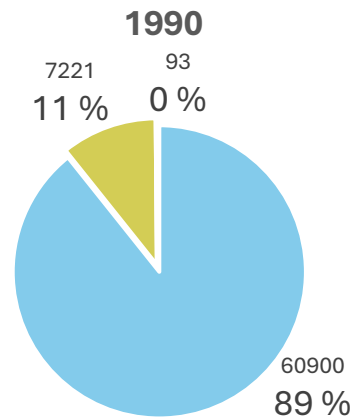
- Soite samlar aktivt in kundrespons och använder den i utvecklingen av tjänsterna och processerna.
 - totalt 26 000 kundresponser, varav 22 000 via textmeddelande, 3 500 via responsautomater och 500 via webbplatser
- Baserat på den uppdaterade organisationsgrunden för kundresponsystemet är året indelat i två perioder för respons: 1.1-30.9.2025 och 1.10-31.12.2025
- När man jämför finska och svenska tjänster märks det att svenskspråkiga överraskande är mer nöjda med Soites tjänster.
- Soites kundupplevelse 1-9/2025 NPS 71 jfr svenskspråkiga NPS 75 och 10-12/2025 NPS 73 jfr svenskspråkiga 76
- TESA 1-9/2025 NPS 71 jfr svenskspråkiga NPS 76 och Sjukhus- och akuttjänster 10-12/2025 NPS 60 jfr svenskspråkiga NPS 72
- Social- och hälsocentralen 1.10-31.12.2025 NPS 77 jfr svenskspråkiga NPS 77

Kundrespons och NPS för svenskspråkiga tjänster jämfört med finskspråkiga tjänster, enligt responskanal

- Textmeddelande 1-9/2025 NPS 73 och 10-12/2025 NPS 76 vrt 1-9/2025 svenskspråkiga NPS 76 och 10-12/2025 NPS 77
 - Textmeddelande 1-9/2025 NPS 56 och 10-12/2025 NPS 89 jfr 1-9/2025 svenskspråkiga NPS 46 och 10-12/2025 NPS 80
 - Textmeddelande 1-9/2025 NPS -43 och 10-12/2025 NPS -49 jfr 1-9/2025 svenskspråkiga NPS 5 och 10-12/2025 NPS -42
 - Sammanfattningsvis kan man utifrån responskanalerna konstatera att svenskspråkiga huvudsakligen är mer nöjda med tjänsterna än finskspråkiga.
- 

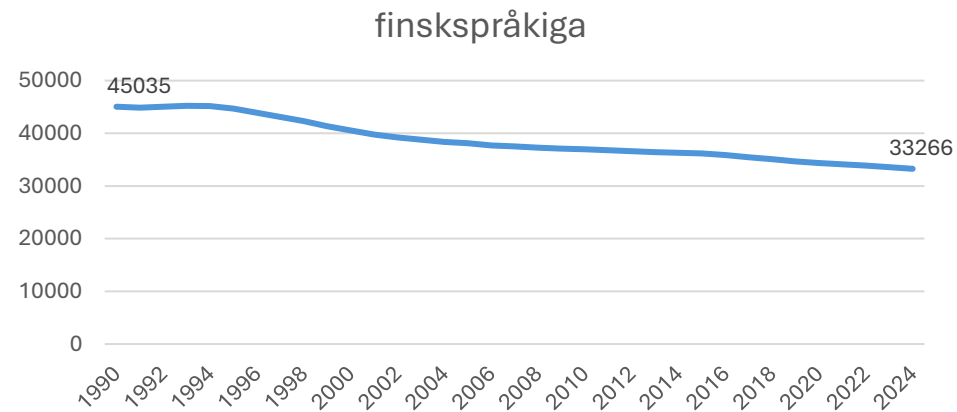
Statistikuppgifter – svenskspråkiga tjänster

Språkgruppernas andel i Mellersta Österbotten 1990 och 2024

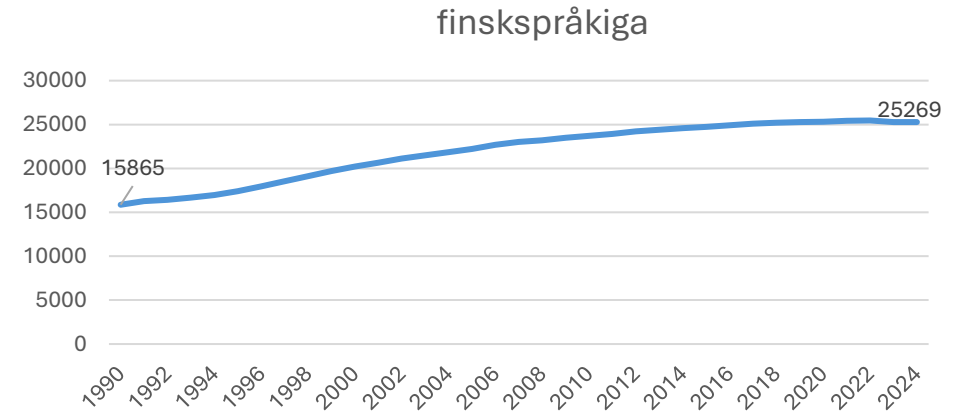


Språkgruppernas befolkningsutveckling i Mellersta Österbotten

- 0-49 åringar



- 50+ åringar

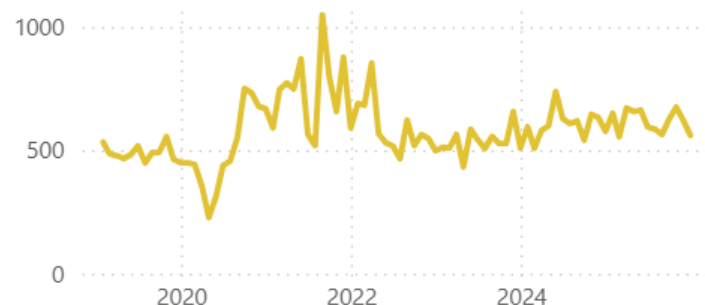


Öppenvårdsbesök enligt språkgrupp

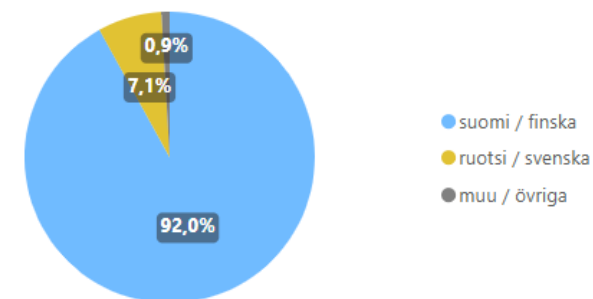
suomenkieliset / finskspråkiga



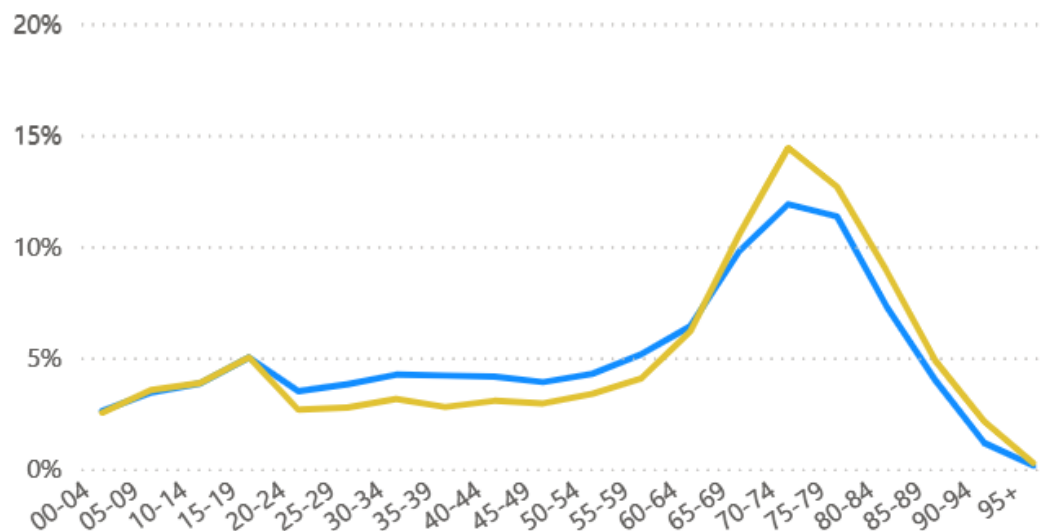
ruotsinkieliset / svenskspråkiga



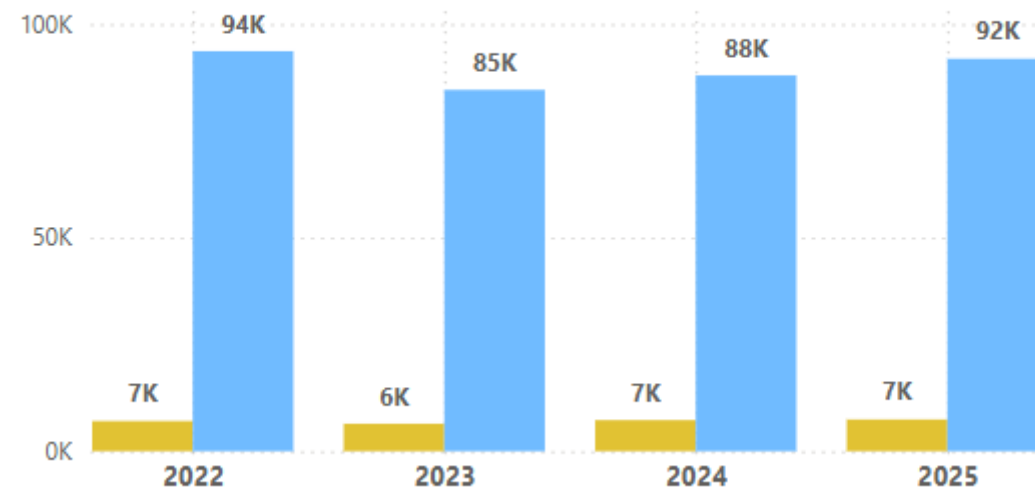
Användning av tjänster språkgruppsvist



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



ruotsi / svenska suomi / finska

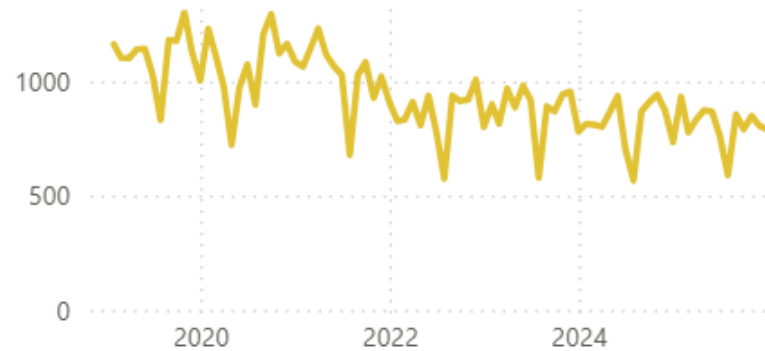


Somatiska specialsjukvårdens besök språkgruppsvist

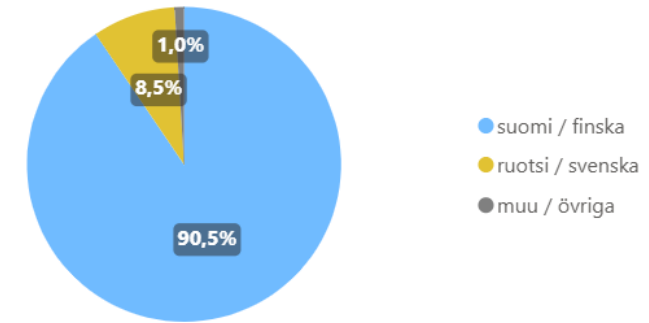
suomenkieliset / finskspråkiga



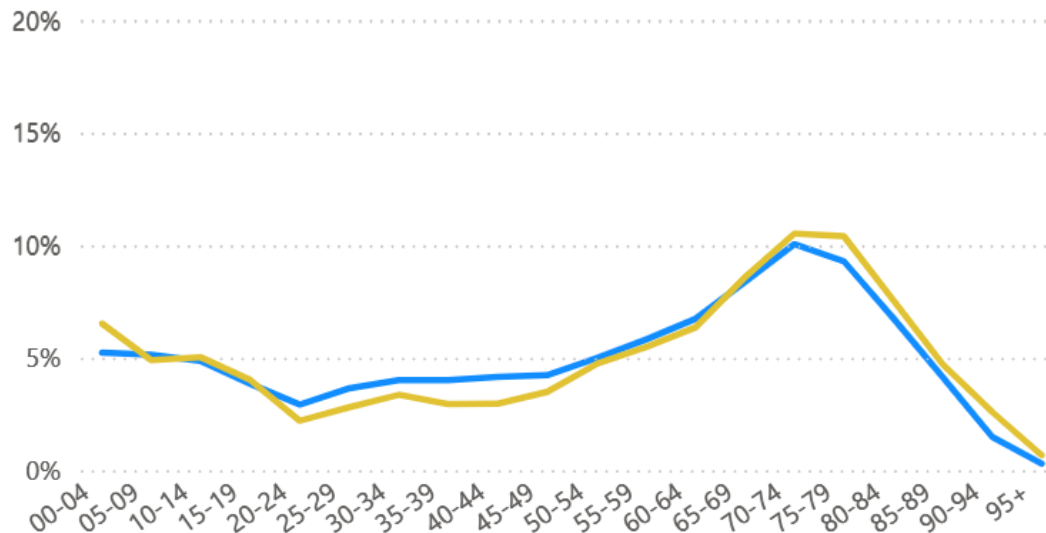
ruotsinkieliset / svenskspråkiga



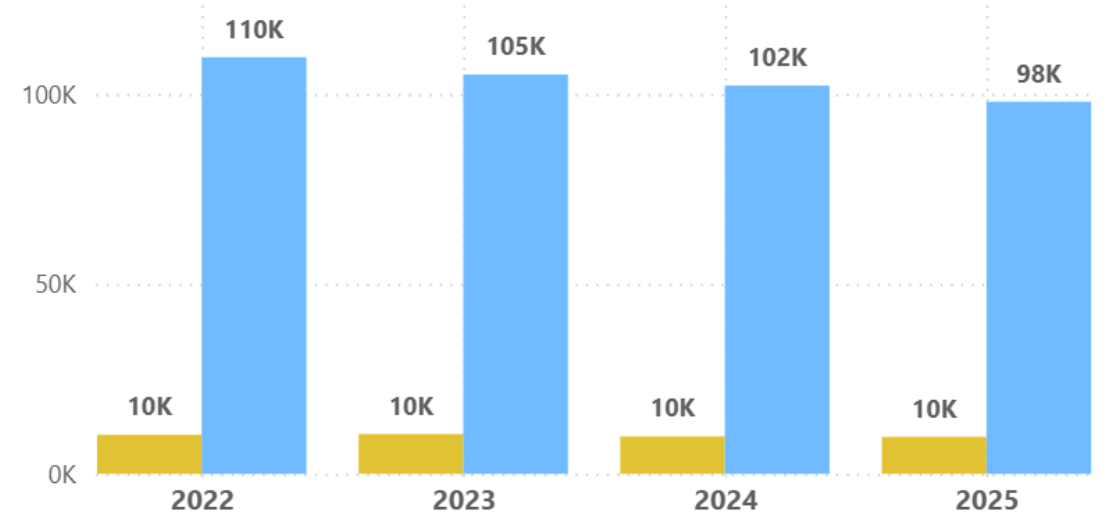
Användning av tjänster språkgruppsvist



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



ruotsi / svenska suomi / finska

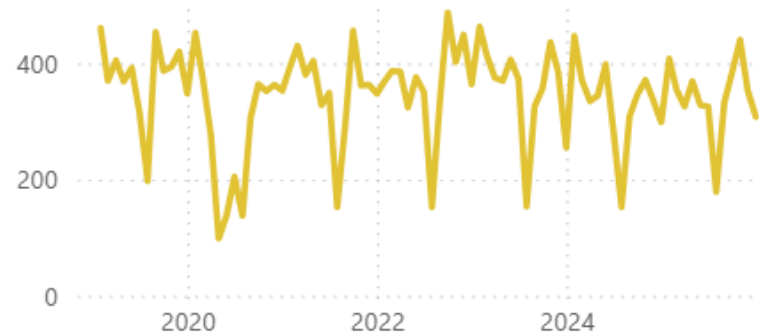


Tandvårdsbesök språkgruppsvist

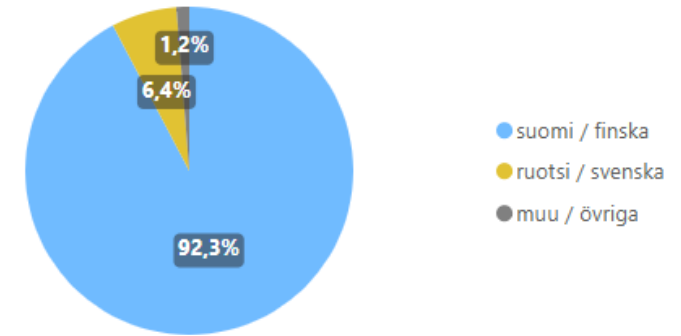
suomenkieliset / finskspråkiga



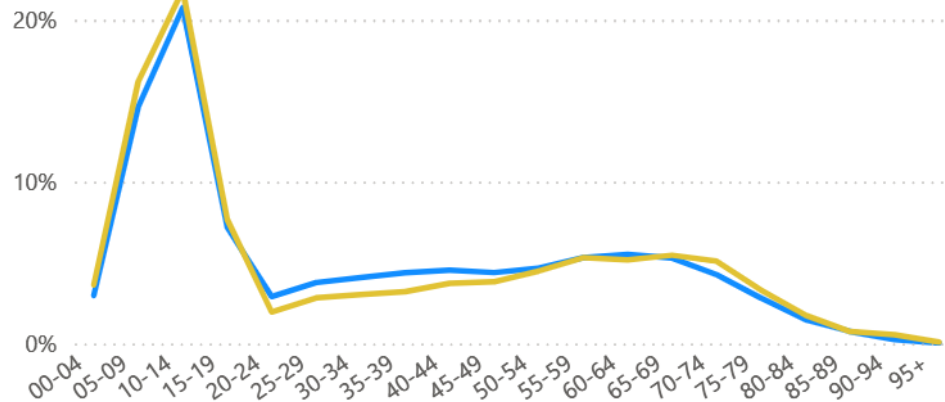
ruotsinkieliset / svenskspråkiga



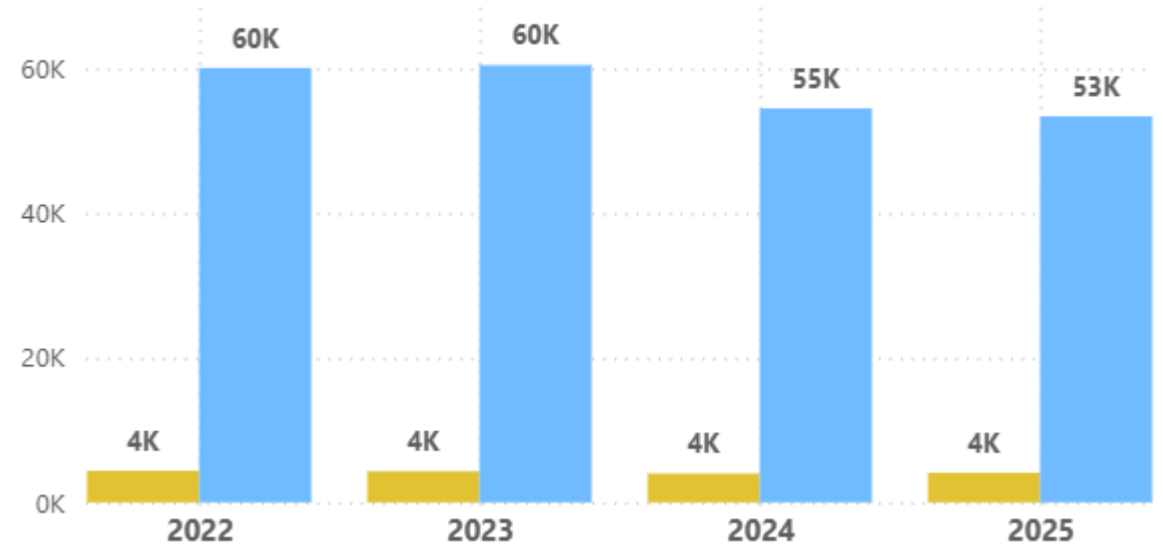
Användning av tjänster språkgruppsvist



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

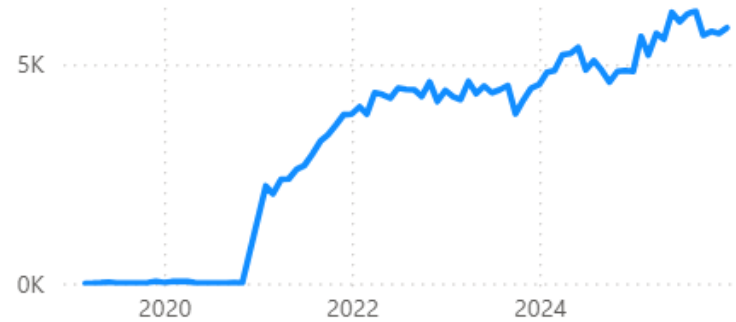


ruotsi / svenska suomi / finska



Hemvårdens bildtelefonbesök språkgruppvis

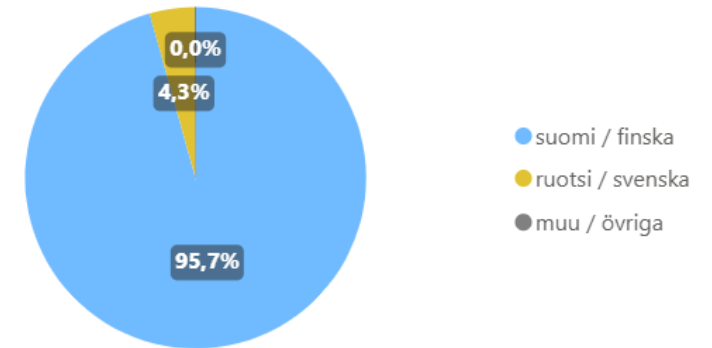
suomenkieliset / finskspråkiga



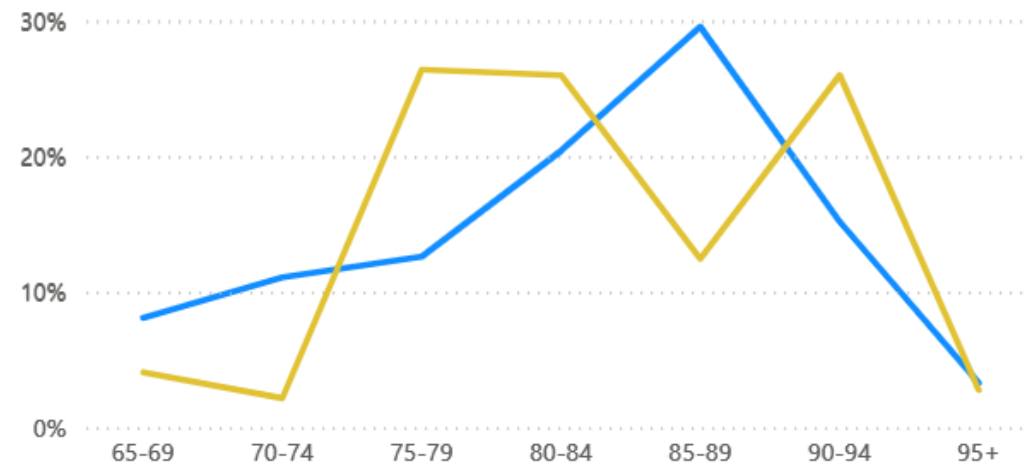
ruotsinkieliset / svenskspråkiga



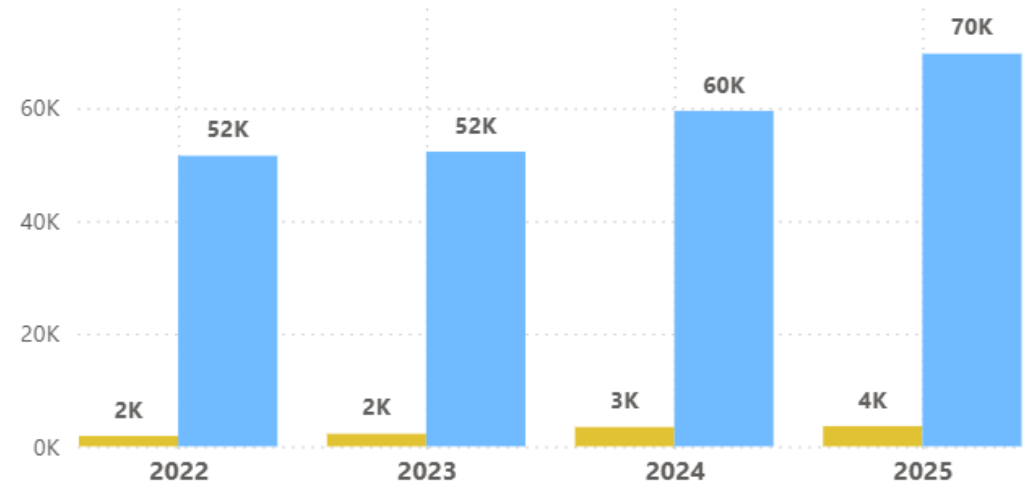
Användning av tjänster språkgruppvis



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



ruotsi / svenska suomi / finska

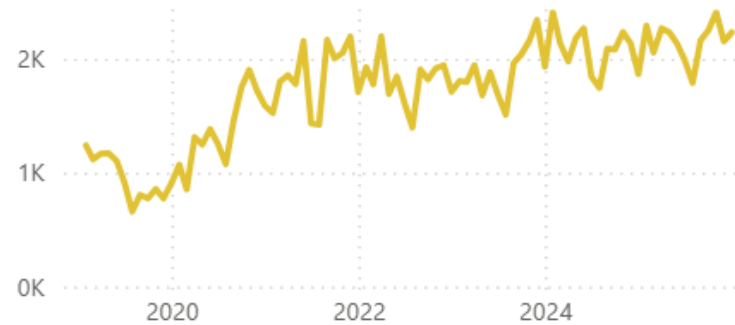


Telefonkontakter och kontakter via elektroniska servicekanalen i hälso-tjänsterna språkgruppsvist

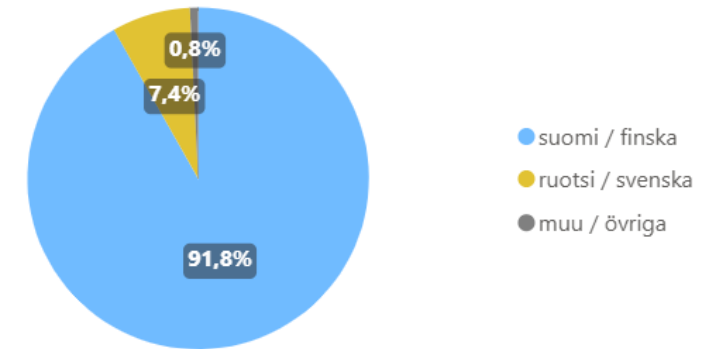
suomenkieliset / finskspråkiga



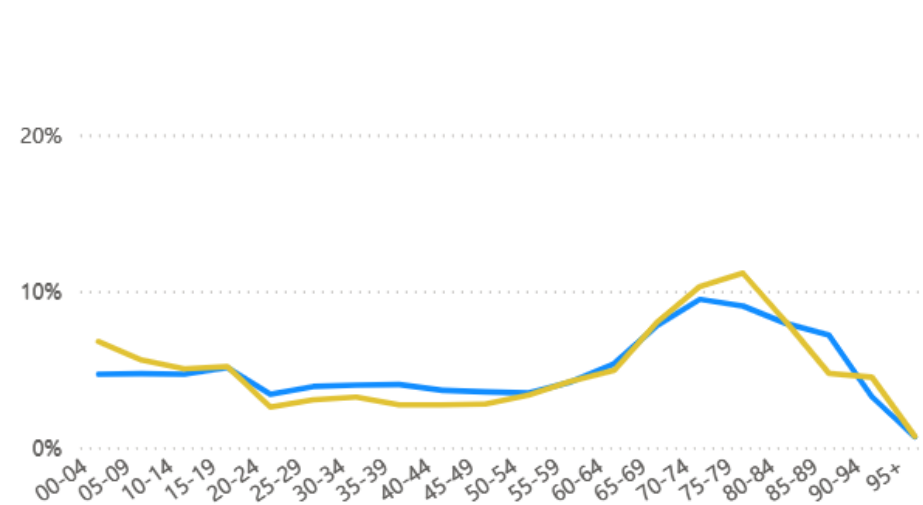
ruotsinkieliset / svenskspråkiga



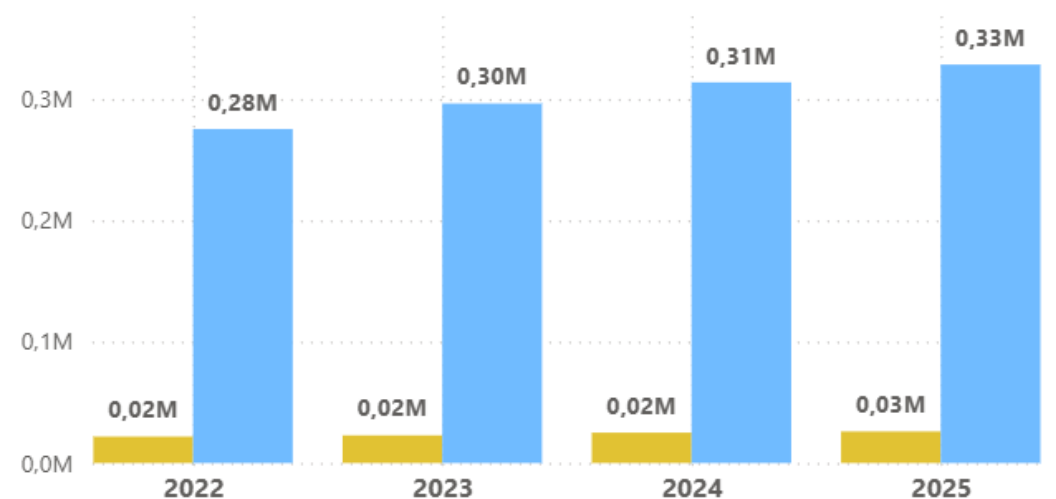
Användning av tjänster språkgruppsvist



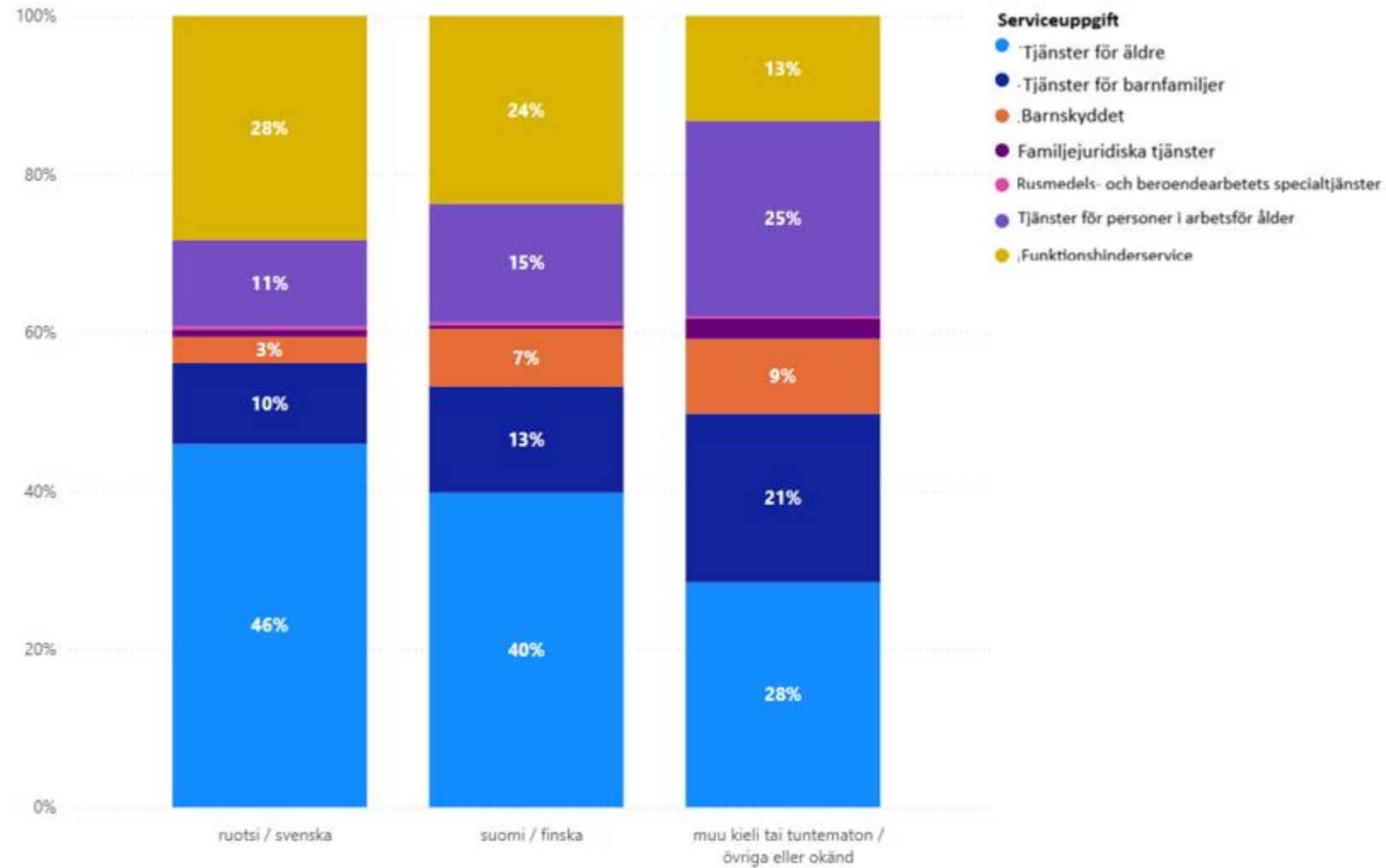
Språkgruppens användning av tjänster enligt åldersgrupp (i förhållande till hela språkgruppens serviceanvändning)



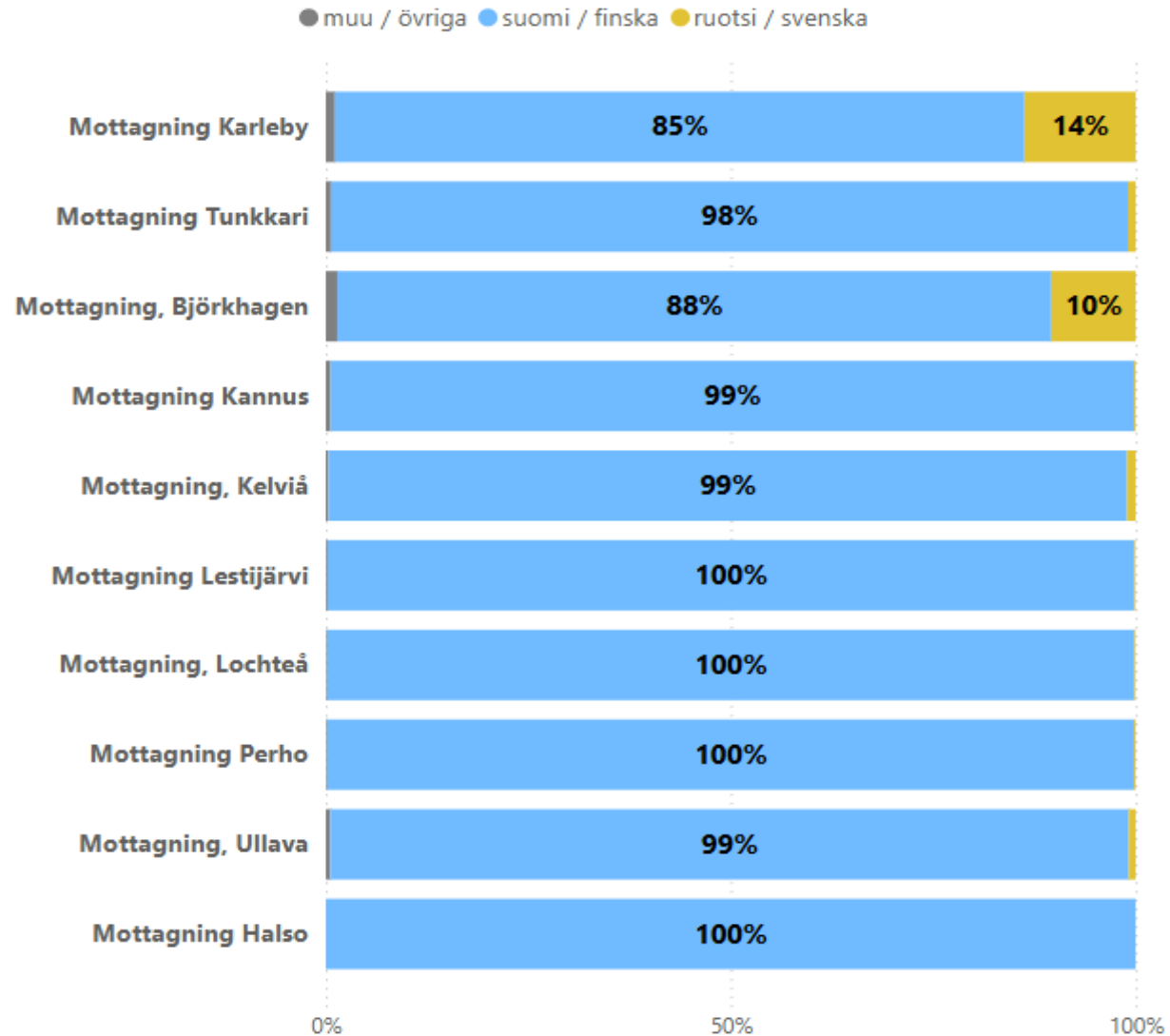
ruotsi / svenska suomi / finska



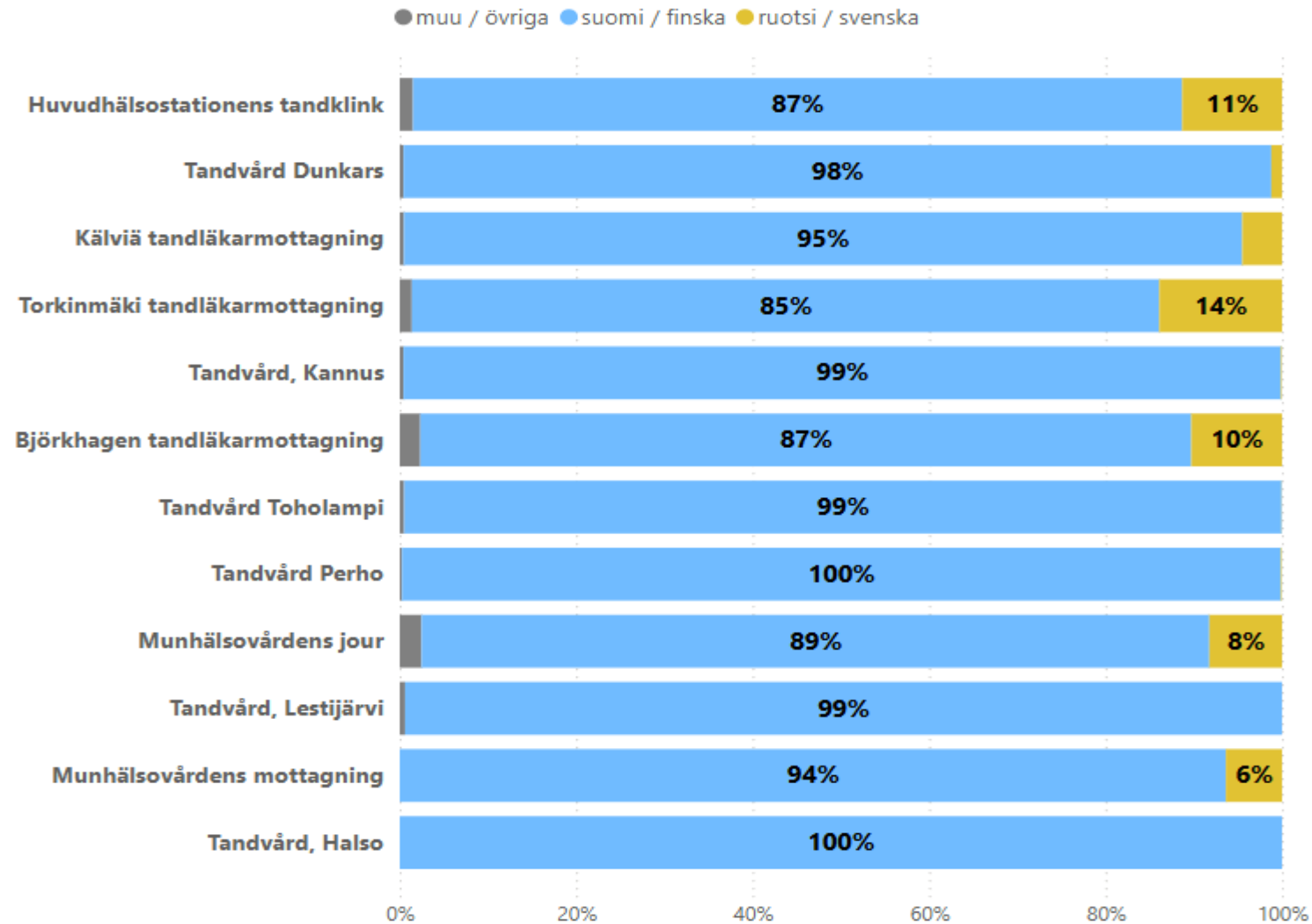
Struktur av kundrelationer i sociala tjänster för olika språkgrupper



Besök hos primärvårdens öppenvård per verksamhetsställe, olika språkgruppers andel av serviceanvändningen (2025)



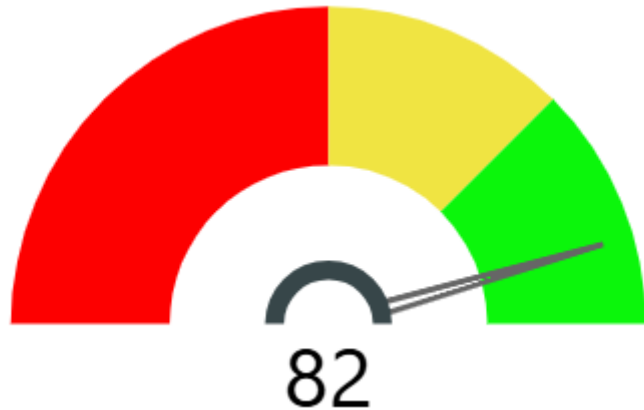
Besök hos tandvården per verksamhetsställe, olika språkgruppers andel av serviceanvändningen (2025)



Kundnöjdhet, munhälsovården 2025

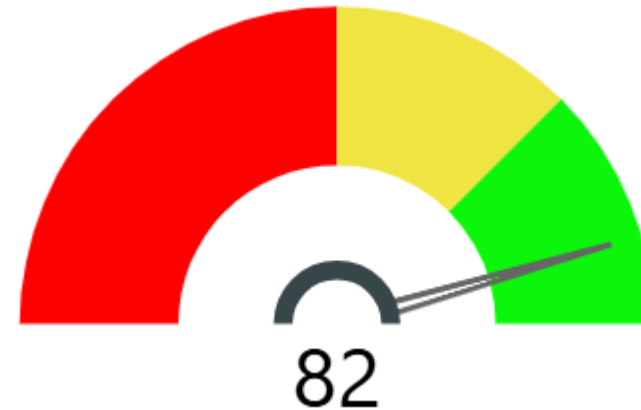
Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera den service du fick till någon i din närhet?

svenskspråkiga



n= 395

finskspråkiga

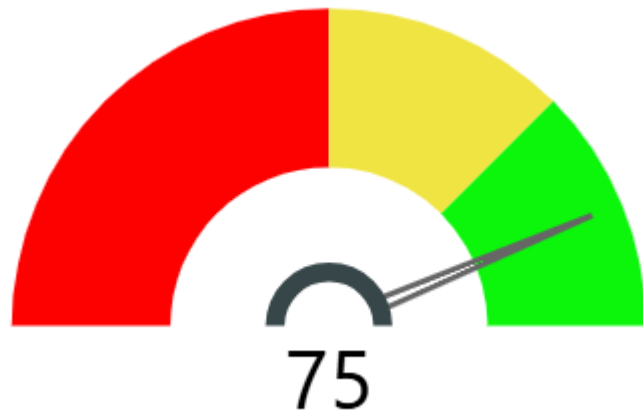


n= 4 636

Kundnöjdhet, öppna sjukvården (primärhälsovårdens mottagningar) 2025

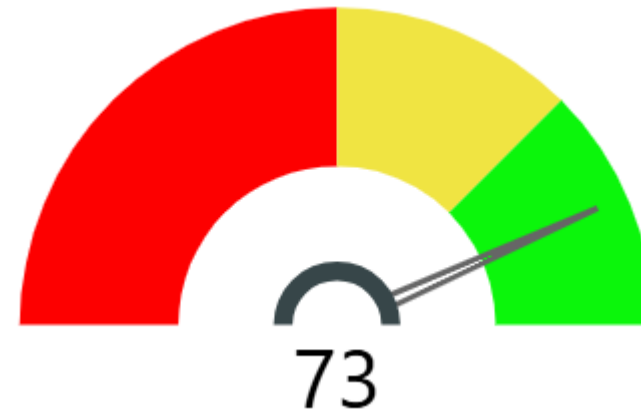
Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera den service du fick till någon i din närhet?

svenskspråkiga



n= 984

finskspråkiga



n= 10 377

	1.1-30.9.2025	1.10-31.12.2025
Soite kundupplevelse NPS alla/NPS modersmål (sv)	NPS 71 (N=14 304) / NPS 75 (N=1298)	NPS 73 (N=7164) / NPS 76 (N=616)
Hälso- och sjukvårdstjänster	NPS 71 (N=12 048) / NPS 76 (N=1151)	
Sjukhus- och akuttjänster		NPS 60 (N=1420) / NPS 72 (N=178)
Vård och omsorg	NPS 0 (N=27) / NPS -100 (N=1)	
Tjänster för äldre och funktionshinderservice		NPS -48 (N=30) / NPS – (N=0)
Tjänster för familjer	NPS 49 (N=568) /NPS 50 (N=8)	
Social- och hälsocentral		NPS 77 (N=5586) / NPS 77 (N= 431)