



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue  
Västra Nylands välfärdsområde

# **Förslag:**

## **Nationalspråksnämndens årsberättelse 2023**

Behandlad: Nationalspråksnämnden 13.3.2024 § 9

## Innehåll

<b>1</b>	<b>Inledning</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Utvecklingshelheter</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Verksamhet 2023</b> .....	<b>6</b>
3.1	Nationalspråksnämndens verksamhet 2023 .....	6
3.2	Svenska enhetens verksamhet 2023 .....	7
<b>4</b>	<b>Insamling av data</b> .....	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Delaktighet och övervakning</b> .....	<b>9</b>
<b>6</b>	<b>Resultat, tillgång och kvalitet på svenskspråkiga tjänster</b> .....	<b>12</b>
6.1	Gemensamma social- och hälsovårdstjänster .....	13
6.1.1	Öppenvården .....	13
6.1.2	Munhälsovården .....	14
6.1.3	Rehabiliteringstjänster .....	15
6.1.4	Mental- och missbrukarvård .....	15
6.1.5	Vuxensocialarbete .....	15
6.2	Äldreomsorgen .....	16
6.2.1	Senior-info .....	17
6.2.2	Tjänster som stöder boende hemma .....	18
6.2.3	Boendeservice.....	18
6.2.4	Sjukhustjänster.....	19
6.3	Tjänster för barn, unga och familjer.....	19
6.3.1	Familjecentrets förebyggande tjänster och tjänster inom tidigt stöd ..	20
6.3.2	Familjecentrets riktade tjänster .....	21
6.3.3	Familjecentrets tjänster för särskilt stöd .....	22
6.4	Funktionshindersservicen.....	23
6.5	Räddningsväsendet .....	25
6.6	Koncerttjänster .....	26
<b>7</b>	<b>Uppföljning</b> .....	<b>28</b>

## 1 Inledning

Det första verksamhetsåret för välfärdsområdena har utgjort en stor förändring och utmaning. Västra Nylands välfärdsområde byggdes upp på en grund som utgjordes av social- och hälsovårdstjänsterna i tio kommuner samt Västra Nylands räddningsverk. Vårt välfärdsområde har nästan en halv miljon invånare och 9 500 anställda.

Västra Nylands välfärdsområde är tvåspråkigt, vilket innebär att de finsk- och svenskspråkiga invånarnas språkliga rättigheter och behov ska förverkligas och beaktas på ett jämlikt sätt. Välfärdsområdets service ska ordnas så att invånarna kan få betjäning på sitt eget språk, finska eller svenska, inom välfärdsområdets alla verksamhetsområden. Möjligheten att använda och få betjäning på sitt eget språk, finska eller svenska, är en förutsättning för att kundens språkliga rättigheter ska tillgodoses. Kunden avgör på vilket språk servicen ska ges.

I tvåspråkiga välfärdsområden finns en nationalspråksnämnd. Till medlemmar i nämnden väljs personer som hör till den språkliga minoriteten i välfärdsområdet.

Enligt lagen om välfärdsområden (611/2021) samt förvaltningsstadgan för Västra Nylands välfärdsområde § 53 ska nationalspråksnämnden:

- 1) utreda, bedöma och uttala sig om hur välfärdsområdesfullmäktiges beslut påverkar hur de språkliga rättigheterna tillgodoses i praktiken,
- 2) utreda, bedöma och fastställa vilka tjänster den språkliga minoriteten har behov av på sitt eget språk och följa tillgången på tjänsterna och deras kvalitet,
- 3) utifrån utredningarna, bedömningarna och uppföljningen lägga fram åtgärdsförslag för välfärdsområdesstyrelsen om hur de tjänster och servicekedjor som tillhandahålls på minoritetens språk ska utvecklas och om kraven på personalens språkkunskaper och utvecklingen av språkkunskaperna

4) i tvåspråkiga välfärdsområden där svenska är minoritetsspråk, komma med förslag om innehållet i ett i 39 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård avsett avtal om samarbetet och arbetsfördelningen mellan tvåspråkiga välfärdsområden, lämna utlåtande om avtalet till välfärdsområdesfullmäktige samt följa fullgörandet av avtalet.

Nationalspråksnämnden ska dessutom enligt förvaltningsstadgan för Västra Nylands välfärdsområde § 53:

5) stödja utvecklingen av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna i hela landet,

6) stödja utvecklingen av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna i Västra Nylands välfärdsområde.

Nämnden ska årligen ge välfärdsområdesstyrelsen en berättelse om hur tjänsterna på minoritetens språk har genomförts.

Välfärdsområdesstyrelsen lämnar till välfärdsområdesfullmäktige ett utlåtande om de åtgärder som nämndens berättelse ger anledning till. Årsberättelsen görs nu för första gången för verksamhetsår 2023.

I välfärdsområdets förvaltningsstadga definieras förvaltningspråk och tvåspråkighet i välfärdsområdets verksamhet enligt följande:

- § 83 Språket i organens sammanträdeskallelser, föredragningslistor och protokoll
- § 84 Invånarnas och servicetagarnas språkliga rättigheter i välfärdsområdets förvaltning
- § 85 De språkliga rättigheterna i välfärdsområdets verksamhet

Stommen för årsberättelsen har gjorts i samarbete med de övriga tvåspråkiga välfärdsområdena, Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen, men så att var och en utgår från sin verksamhet, behov och möjlighet att få information inom den egna organisationen. Målet är att få någorlunda jämförbar data. Det kan konstateras att det i årsberättelsen för år 2023 inte finns optimalt med data i och med olika klient- och patientdatasystem inom organisationen samt andra mätare

som inte ännu är tagna i bruk eller utvecklade enligt det behov som föreligger för att kunna utvärdera svenskspråkig service.

I Västra Nylands välfärdsområde bor det knappa 57 000 svenskspråkiga, vilket är näst mest bland alla välfärdsområden. Det finns procentuellt mest svenskspråkiga i de västra delarna av vårt välfärdsområde, men antalsmässigt mest i de östra delarna. Även i de enspråkigt finska kommunerna Högfors och Vichtis bor det svenskspråkiga invånare, och alla har rätt till service på svenska.

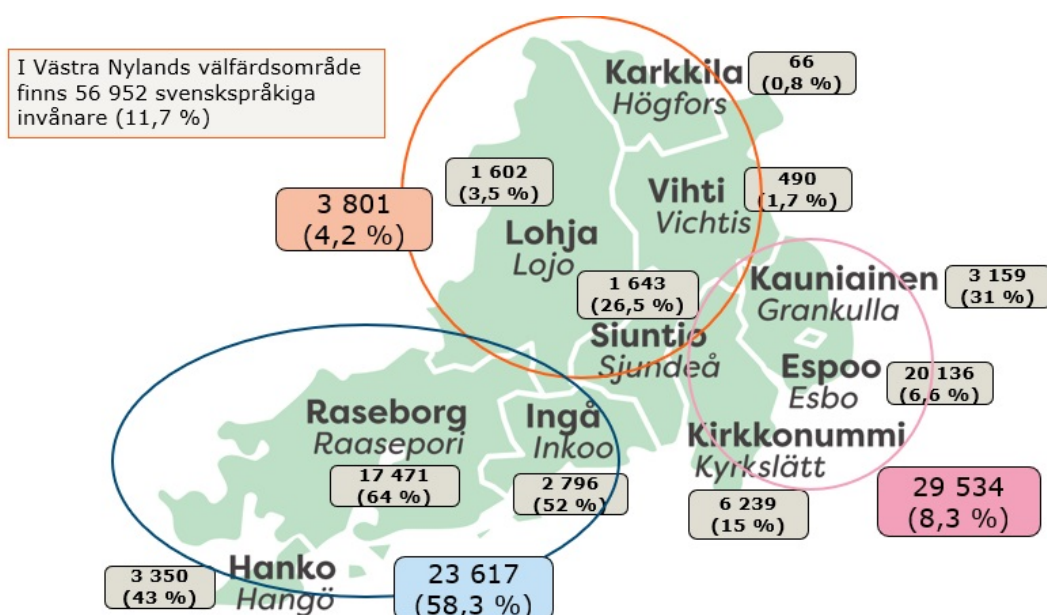


Bild 1. Antal och andel svenskspråkiga invånare per kommun och område (12/2022).

Kommun	0–14 år	15–64 år	> 65 år
Esbo	4 378 (7,9 %)	11 286 (5,5 %)	4 472 (9,7 %)
Grankulla	636 (34,8 %)	1 661 (27,2 %)	862 (36,7 %)
Hangö	427 (48 %)	1 672 (39,2 %)	1 251 (46,8 %)
Högfors	5 (0,4 %)	34 (0,7 %)	27 (1,1 %)
Ingå	430 (55,1 %)	1 505 (47,7 %)	861 (59,3 %)
Kyrslätt	1 130 (15,5 %)	3 474 (13,3 %)	1 635 (22,6 %)
Lojo	264 (3,9 %)	808 (3 %)	530 (4,5 %)
Raseborg	2 632 (68,9 %)	9 617 (61,2 %)	5 222 (67,2 %)
Sjundeå	315 (30,7 %)	830 (21,2 %)	498 (38,8 %)
Vichtis	93 (1,9 %)	270 (1,5 %)	127 (2,1 %)
<b>Totalt</b>	<b>10 310 (12,3%)</b>	<b>31 157 (10 %)</b>	<b>15 485 (17,3 %)</b>

Bild 2. Antal svenskspråkiga invånare per kommun enligt åldersgrupp (antal och % av ifrågavarande åldersgrupp i kommunen), 31.12.2022

## 2 Utvecklingshelheter

I årsberättelsen för 2023 framgår hur tjänsterna på minoritetens språk, i detta fall svenska, har genomförts. På basen av detta skall välfärdsområdets styrelse lämna ett utlåtande om de åtgärder som nämndens berättelse ger anledning till. Utvecklingshelheterna bygger på det som framkommit i insamlad data samt med tyngdpunkt på det i Nationalspråksprogrammet redan beslutna målsättningar och åtgärder. Utvecklingshelheterna i punkt 1–3 är redan medtagna och godkända i Nationalspråksprogrammet och punkt 4 ingår i regeringsprogrammet.

För att möjliggöra åtgärderna och utveckla den svenskspråkiga servicen så som lagen förutsätter, bör för detta reserveras anslag i budget och ekonomiplan 2025–2027. En del av åtgärderna har ingen direkt påverkan på budgeten som sådan utan är direkt tekniska eller kräver enbart insats av befintlig personal. Som framkommer ovan behövs det målmedvetna åtgärder för att de språkliga rättigheterna ska förverkligas för samtliga i Västra Nylands välfärdsområde.

## 1. Tillgången till service på svenska

- fungerande processer för kundstyrning enligt språk. Språkkunskaper läggs in i HR-programmet och det nya klient- och patientdataprogrammet.
- förbättra samarbete mellan servicelinjerna för att få fungerande vårdstigar på svenska
- förbättra samarbete externt (samarbetsavtal) för att få fungerande vårdstigar på svenska
- utreda hur tjänster som fungerar bristfälligt kan garanteras på svenska
- i samband med digitala- och andra utvecklingsprojekt skall språkaspekten tydligt beaktas
- de språkliga rättigheterna ska säkerställas i upphandlingsprocesserna
- uppföljning i kundnöjdhetsmätarna samt i kund- och patientsäkerhetsprogrammen

## 2. Tillgången till svenskkunnig personal

### Rekrytering

- språkincitament för personalen
- klara rekryteringsriktlinjer (annonser, språkkrav)
- intensifierat samarbetet med svenskspråkiga läroanstalter

### Språkkunskaper

- språkkunskaper kartläggs och dokumenteras
- satsning på språkkurser och -utbildningar
- språkinläring genom lågtröskelmetoder
- språkverktyg (ex. termbank)

## 3. Tillgång till svenskspråkigt material

- fungerande översättningsprocesser. Pilotisering av AI inom översättningen under våren 2024

- kvalitetsgranskning av de interna och externa översättningarna

#### **4. Utvecklande av nätverksbaserat kunskapscenter vid Raseborgs sjukhus** (regeringsprogrammet, gäller alla serviceområden)

- Syfte att stödja och utveckla tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna inom social- och hälsovården. Viktigaste målsättningen är att stärka servicestigarna på svenska.

### **3 Verksamhet 2023**

#### **3.1 Nationalspråksnämndens verksamhet 2023**

Nämnden hade sju möten under verksamhetsåret samt aftonskolor. På mötena behandlades kontinuerligt aktuella ärenden inom välfärdsområdet som helhet samt inom svenska enheten. Serviceområdena har i tur och ordning presenterat sin verksamhet. Nämnden har behandlat svenska enhetens övergripande målsättningar och tagit del av och följt upp Västra Nylands välfärdsområdets specialuppdrag, att stödja utvecklandet av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna i hela landet, inklusive specialuppdragets slutrapport i det beredande projektet samt uppdragets målsättningar och uppföljning.

Nämnden har gett utlåtande om HUS organiseringsavtal, samarbetsavtalet mellan tvåspråkiga välfärdsområden och servicestrategin. Under verksamhetsåret har Nationalspråksprogrammet, översättningsriktlinjerna och stommen för årsberättelsen utarbetats och behandlats.

En av nationalspråksnämndens uppgifter är att utreda, bedöma och uttala sig om hur välfärdsområdesfullmäktiges beslut påverkar hur de språkliga rättigheterna tillgodoses i praktiken.



De beslut som gjorts under och tillhörande verksamhetsåret 2023 har inte i detta skede påvisas ha påverkat de språkliga rättigheterna negativt. Det har gjorts beslut bland annat om budget och ekonomiplan samt servicestrategin, som tar fasta på de språkliga rättigheterna. Nationalspråksnämnden vill dock lyfta fram viktigheten av att vara proaktiv och ge utlåtanden i ärenden som gäller service på svenska redan i beredningsskedet. Gällande förvaltningsstadgan och följande uppdatering har nämnden lyft fram i sina diskussioner att stärka nämndens roll och beslutanderätt i ärenden som påverkar de språkliga rättigheterna samt att nationalspråken beaktas i beslutsorganens handlingar och möten.

I de externa samarbetsavtalen: 1) I organiseringsavtalet för HUS sammanslutningen finns väl inskrivet och poängterat att avtalsparterna ska komma överens om samarbete och arbetsfördelning i syfte att främja tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna och 2) Samarbetsavtalet mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena som avses i 39 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård tar fasta på servicen på minoritetsspråket på ett övergripande sätt.

### **3.2 Svenska enhetens verksamhet 2023**

Svenska enhetens uppgifter är att koordinera, stöda, utveckla och stärka tvåspråkigheten inom välfärdsområdet. Vårt välfärdsområde har även ett nationellt ansvar för att stöda utvecklingen av social- och hälsovårdstjänsterna på svenska, vilket vi gör i samarbete med de övriga tvåspråkiga välfärdsområdena och andra samarbetspartner. Svenska enheten hade under år 2023 fyra heltidsanställda vilket minskades till tre från budgetåret 2024.

Målsättningar år 2023:

1. Vi främjar en fungerande tvåspråkighet i hela organisationen
2. Vi har tillräckligt med personal med kunskaper i svenska

3. Servicen är likvärdigt tillgänglig även på svenska
4. Att stöda utvecklande av svenskspråkig service nationellt

## Svenska enhetens verksamhet 2023

En fungerande tvåspråkig organisation	Tillräckligt med svenskkunnig personal	Tillgänglig service på svenska	Styra det nationella specialuppdraget med framgång
Utarbetat mötesriktlinjer samt riktlinjer för språkklimatet på basen av personalförfrågan	Deltagit i och påverkat planeringen gällande interna personalutbildningar, språkkurser, rekryteringsriktlinjer	Sk."kumpanverksamhet" för serviceområdena	Organiserat oss internt och externt
"Pokka-ruotsi" för personalen 2 gånger/vecka	Fremjät språkcitament för personalen	Internt samarbete med förvaltningen för att garantera att språkfrågan beaktas i upphandling, kommunikation, HR, utvecklingsprojekt	Koordinerat nätverket för tvåspråkiga välfärdsområden samt det nordiskt inspirationsnätverket
Utarbetat översättningsriktlinjer	Påbörjat samarbete med svenskspråkiga läroanstalter	Definierat behovet av uppföljningsmätare för den svenska servicen, arbetat för att få kundrespons enligt språkgrupp, utarbetat stommen för årsberättelsen	Koordinerat översättningsnätverket för tvåspråkiga välfärdsområden
Startat språkambassadörsprogram		Genomfört pilot gällande frasapp för personalen	Koordinerat samarbetet med THL och andra aktörer, läroinrättningar
Utarbetat nationalspråksprogram		Ansvarat inom vår organisation för utarbetandet av de tvåspråkiga välfärdsområdenas samarbetsavtal	Insamlat och delat med oss av goda praxis, modeller och information
Lyft fram språkfrågan i interna styrdokument			Kartlagt AI-aktörer inom översättning

Bild 3.

Under våren 2023 upphandlades aktören som ska erbjuda vår personal språkutbildning. Under hösten 2023 ordnades det tre svenska kurser med totalt 30 deltagare.

Svenska dagen och svenska veckan uppmärksammandes inom organisationen bland annat genom ordnade av spel på Intra för personalen med anknytning till svenskan, "pokka-ruotsi" kaffestunder på olika enheter, uppgörande av mötesfraser i mötesrummen samt information till personalen om språkambassadörsverksamheten och översättningsriktlinjer.

## 4 Insamling av data

I årsberättelsen för år 2023 finns inte optimalt med data i och med olika klient- och patientdatasystem, kundresponssystem och andra mätare inom organisationen inte ännu är tagna i bruk eller utvecklade enligt det

behov som föreligger för att kunna utvärdera den svenskspråkiga servicen.

I denna berättelse har de svenskspråkiga tjänsternas tillgång och kvalitet bedömts både på basen av serviceområdenas egen information samt på basen av de invånar- och personalenkäter som genomförts. Invånarenkäten var riktad till personer över 15 år och svarades av 722 personer från hela området, vilket utgör 1,55 % av de svenskspråkiga invånarna över 15 år. Flest svarande var hemma från Raseborg (35 %), Kyrkslätt (20 %) och Esbo (16 %). Ca 60 % av de svarande var över 50 år.

Personalenkäten svarades av 247 personer från alla serviceområden. Det utgör 2,5 % av hela personalen. Majoriteten av de svarande (84 %) hade minst goda kunskaper i svenska. Enkäterna och svarssammandragen av dem finns som bilagor.

## 5 Delaktighet och övervakning

I egenskap av offentlig anordnare av socialvårds-, hälsovårds- och räddningstjänster ansvarar välfärdsområdet för att främja delaktigheten, samt för att invånarna och de anställda uppmärksammas och blir hörda. Välfärdsområdet ska erbjuda tillräckligt enkla, begripliga och tillgängliga metoder för att delta i planeringen, beslutsfattandet, uppföljningen och utvärderingen av tjänsterna och verksamheten.

Delaktighetsprogrammet godkändes av välfärdsområdesstyrelsen den 18 december 2023 och utgör strukturen för delaktighetsarbetet i Västra Nylands välfärdsområde 2023–2025.

Ett av de viktigaste målen för välfärdsområdets delaktighetsarbete är att skapa strukturer som gör det så enkelt som möjligt att ta hänsyn till när tjänster och verksamhet utvecklas. Under 2023 har detta behov bemötts genom att införa finsk- och svenskspråkiga råd för kunder och personal.

Det är digitala svarspaneler som möjliggör distribution av enkäter och opinionsmätningar och insamling av resultat vid behov även med en snabb tidtabell. Både invånarnas och personalens råd har medlemmar från alla kommuner i Västra Nyland, och omkring 10–20 procent av alla respondenter svarar varierande på svenska. All kommunikation från råden görs på finska och svenska, och även enkäter och resultatrapporter publiceras på två språk och vid behov även på engelska.

Att främja delaktighet på bägge nationalspråk är en viktig del av det kontinuerliga arbetet där man strävar efter att inkludera personalen och invånarna i förnyelsen av våra tjänster och planeringen av framtidens välfärdsområde.

Till social- och patientombudet inom Västra Nylands välfärdsområde har endast kommit enstaka kontaktaganden gällande svenskspråkig service. Det har i främsta hand gällt sjukhusvård samt hälsoservice. Det är dock i så liten skala att det inte är direkt riktgivande.

Kund- och patientsäkerheten följs upp via olika system. Antalet anmälningar som berör språket på något sätt är mycket få. I systemen finns det inte en kategori som skulle berör språkkunskapen, vilket påverkar att det inte görs anmälningar som berör språket.

Egenkontrollen Västra Nylands välfärdsområde styrs av Lagen om ordnande av social- och hälsovård (612/2021), enligt vilken välfärdsområdet i sin tillsyn särskilt ska säkerställa tillgängligheten, kontinuiteten, säkerheten och kvaliteten på tjänsterna samt kundernas likabehandling. Tillsynen av uppgifter och tjänster ska genomföras som en del av organisering och produktion.

Västra Nylands välfärdsområdes planer för egenkontroll utarbetades under år 2023. Totalt publicerades 247 planer, på finska eller svenska

enligt serviceenhetens huvudspråk. Alla planer har en sammanfattning på båda de nationella språken.

I planerna för egenkontroll har man på enhetsnivå beaktat kundernas språkliga rättigheter genom att bland annat beskriva principerna för hur kundernas rättigheter genomförs, såsom möjligheten att få service på sitt modersmål. I planernas avsnitt som gäller personalen har man beskrivit principerna för rekrytering på enhetsnivå.

I tillsynsarbete som genomförs av servicelinjerna, bör man i framtiden vid utvecklingen av tillsynen mer systematiskt beakta uppföljningen av de språkliga rättigheterna, t.ex. genom att inkludera detta som en separat fråga i samband med besök och självutvärdering.

Tillsynsarbetet i regionerna utförs på svenska och finska i mån av möjlighet och personalen och kunderna intervjuas på deras modersmål.

När det gäller service, både den egna produktionen, servicesedlar och köptjänster är det viktigt att de språkliga rättigheterna förverkligas. Vid nya upphandlingar och anskaffningar bör detta mera uppmärksammas. I de nuvarande interna systemen finns det inte någon kategori som berör språket, dvs ingen systematisk uppföljning kan göras som skulle säga om språkaspekten har tagits i beaktade i upphandlingarna eller inte. Under år 2024 utvecklas uppföljningen och kommer att bli mera systematisk.

Riskhantering är en del av den interna kontrollen. Riskhanterings syfte är att identifiera, bedöma och hantera hotande faktorer för att minska eller eliminera deras effekter. Genom riskhantering säkerställs uppnåendet av de mål som ställts för välfärdsområdet samt kontinuiteten i verksamheten. Riskhanteringen inom Västra Nylands välfärdsområde styrs av dokumenten "Sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteet" (fullmäktige 25.10.2022) och "Riskienhallintapolitiikka".

Regionförvaltningsverket har den 6.11.2023 sänt ett styrningsbrev angående tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna till tvåspråkiga välfärdsområden, Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen. Regionförvaltningsverken har påpekat om brister i tillgången till svenskspråkig service. Regionförvaltningsverket uppmanar att genom egenkontroll säkerställa att klienternas och patienternas språkliga rättigheter tillgodoses inom de social- och hälsovårdstjänster som hör till välfärdsområdets organiseringsansvar.

Det har inkommit en fullmäktigemotion från SFP:s fullmäktigegrupp om att servicen på svenska och finska måste fungera. I motionen har man tagit fasta på översättnings- och kommunikationsresurser och att all information finns tillgänglig på finska och svenska, responskanal, köptjänsters/ serviceleverantörers service på svenska, servicens tillgänglighet och en genuin tvåspråkighet. Välfärdsområdesstyrelse har behandlat fullmäktigemotionen den 28.8.2023.

## **6 Resultat, tillgång och kvalitet på svenskspråkiga tjänster**

Majoriteten av de svenskspråkiga invånarna tycker att det är mycket viktigt att få service på sitt modersmål. Enligt invånarenkäten (n=721) 64 % att det är mycket viktigt att få service på svenska. Endast 2 % tycker att det inte alls är viktigt. De kommunala skillnaderna är ganska små. Servicespråkets vikt är av lite större betydelse i HIRS-området (Hangö-Ingå-Raseborg-Sjundeå) samt Grankulla. Mellan åldersgrupperna fanns det inte heller stora skillnader, förutom att under 18 åringar tyckte inte det var lika viktigt att få service på svenska.

Av de svarande försöker 78 % i allmänhet alltid få service på svenska, och 18 % ibland. Endast 4 % försöker sällan eller aldrig få service på svenska. I HIRS-området samt Grankulla försöker över 80 % alltid få service på svenska.

I invånarenkätens öppna svar är det många som lyfter upp vikten av att få service på sitt känslospråk. Fastän många förstår finska kan det vara svårt att uttrycka sig korrekt på finska i en vårdsituation. Speciellt i nöd- och akutsituationer ansågs servicespråket vara viktigt.

## 6.1 Gemensamma social- och hälsovårdstjänster

Syftet med de Gemensamma social- och hälsovårdstjänsterna är att förbättra invånarnas hälsa, funktionsförmåga och livskvalitet. De gemensamma social- och hälsovårdstjänsterna består av tjänster inom öppen sjukvård, tjänster inom rehabilitering och habilitering, munhälsovårdstjänster, mentalvårds- och missbrukartjänster samt socialservice för vuxna.

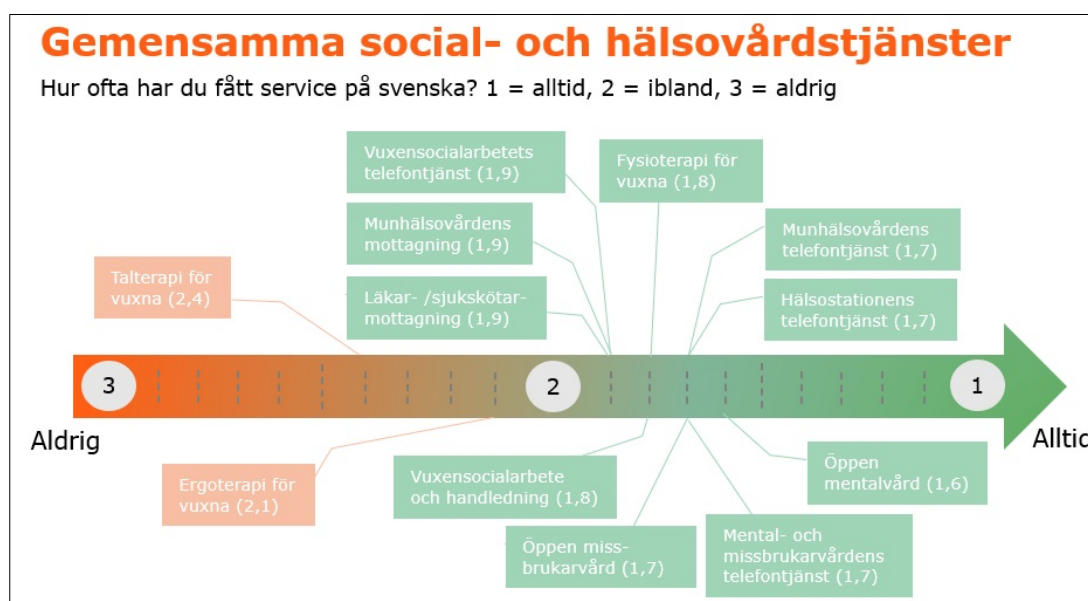


Bild 4. Invånarenkätens (12/2023) svar på hur ofta man fått service på svenska (medeltal på skalan 1-3). N varierar mellan 15 - 670 svarande/tjänst.

### 6.1.1 Öppenvården

Öppenvården omfattar hälsostationernas läkar- och skötarmottagningar, samt andra specialistgruppers tjänster och mottagningar vid social- och hälsocentralerna, välfärdscentralerna och hälsostationerna.

Majoriteten av kunderna får ibland service på svenska, och det finns stora variationer mellan olika delar av välfärdsområdet. De största utmaningarna finns i Esbo och Kyrkslätt, medan västerut fungerar servicen rätt så bra på svenska. De flesta kunderna inom hela området försöker få service på svenska, och anser att det är viktigt.

I Esbo, Lojo och Kyrkslätt finns det utmaningar med telefonservicen, och på de svenskspråkiga linjerna svaras det ibland på finska. I västra delen fungerar telefonservicen rätt så bra på svenska.

De största utmaningarna är brist på svenskkunnig personal, och allt material inte är översatt till svenska, eller att översättningen tar för länge.

### **6.1.2 Munhälsovården**

Munhälsovården ansvarar för grundläggande tandläkar-, munhygienist- och specialisttandläkartjänster. Tjänsterna inkluderar undersökning och behandling av mun- och tandsjukdomar, hälsofrämjande samt hälsorådgivning och -kontroller.

Servicen fungerar i varierande grad på svenska. Störst utmaningar finns i Esbo, Kyrkslätt och Lojo. Västerut är servicen rätt så bra tillgänglig på svenska. Den största utmaningen är brist på svenskkunnig personal och det att man inte ännu flexibelt kan utnyttja hela områdets personal med kunskaper i svenska. Inom distanstjänster utvecklar man samarbete, men distanstjänsterna är begränsade inom munhälsovården.

Utvecklingen mot gemensamma datasystem gör att det blir lättare att ge service på svenska.

Telefontjänsten fungerar rätt så bra på svenska i västra delen, men det i det östra området finns utmaningar. Det finns inte ännu information om personalens språkkunskaper i hela området, vilket försvårar kundstyrningen enligt språk.



### **6.1.3 Rehabiliteringstjänster**

Till rehabiliteringstjänsterna hör den öppna fysioterapin, rehabiliteringsplaneringen, de vuxnas tal- och ergoterapier samt hjälpmedelstjänsterna.

Fysioterapin fungerar bäst på svenska inom HIRS- området, och både inom talterapi och ergoterapi för vuxna får kunderna ibland service på svenska.

I telefontjänsten Raseborg-Ingå-Sjundeå-Kyrkslätt används en språkmeny. För de övriga kommunernas del kommer språkmenyerna att läggas till i telefontjänsten under våren-sommaren 2024. Då styrs samtalet automatiskt till en svenskspråkig tidsbeställare.

### **6.1.4 Mental- och missbrukarvård**

Tjänsterna inom mental- och missbrukarvården ansvarar för mottagningstjänster för vuxna relaterade till mental- och missbruksproblem, specialtjänster inom missbruksvården, samt boendetjänster för klienter inom mental- och missbrukarvården.

Öppenvården inom mental- och missbrukarvården fungerar relativt bra, på svenska, men det finns ändå stora skillnader mellan områdena. I de områden där servicen på svenska inte fungerar, har kunderna i huvudsak inte ens försökt få service på svenska.

Inom boendetjänsterna för klienter inom mental- och missbrukarvården är det svårt att få service på svenska.

### **6.1.5 Vuxensocialarbete**

Servicelinjen främjar den arbetsföra befolkningens möjligheter att klara sig i vardagen och ger råd, handledning och stöd till exempel i

utmaningar som gäller försörjning, integration och sysselsättning. Servicelinjen ansvarar även för social- och krisjouren.

I huvudsak kan man inom vuxen socialarbete ge service på svenska. Inom social- och krisjouren kan ca 25 % av de som arbetar i direkt kundkontakt ge service på svenska. Den svenskkunniga personalmängden inom vuxen socialarbete varierar mellan olika serviceenheter, i t.ex. Hangö och Raseborg kan hela personalen ge service på svenska.

På servicelinjen bereds en centraliserad rådgivnings- och handledningstjänst "Neuvis" Till tjänsten rekryteras personer med kunskaper i svenska.

Enligt personalen är de största utmaningarna rekrytering, och att rekryteringsannonserna inte översätts tillräckligt snabbt, samt bristfälliga översättningar, och att material och dokument inte finns tillgängliga på svenska.

## 6.2 Äldreomsorgen

Syftet med tjänsterna för äldre är att stödja äldre att klara sig självständigt samt att göra det möjligt för äldre att leva ett tryggt liv i sitt eget hem eller i en hemliknande miljö. Serviceområdet för tjänster för äldre ansvarar för följande helheter: rådgivning, handledning och bedömning för äldre, tjänster som stöder boende hemma, boendeservice för äldre samt sjukhustjänster.

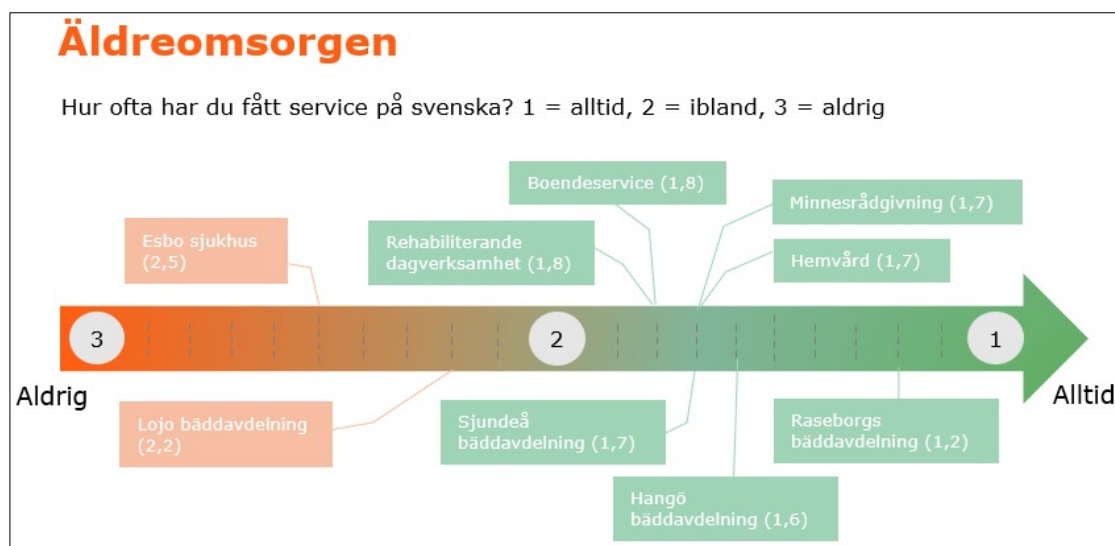


Bild 5. Invånarenkätens (12/2023) svar på hur ofta man fått service på svenska (medeltal på skalan 1-3). N varierar mellan 14 - 54 svarande/tjänst.

#### 6.2.1 Senior-info

Seniorinfo (servicelinjen rådgivning, handledning och bedömning) betjänar äldre och deras närstående i frågor som gäller åldrande, välfärd, smidig vardag samt hur man söker sig till olika tjänster. Servicelinjens huvudsakliga uppgift är att svara för bedömningar av servicebehovet för äldre och fatta nödvändiga individuella servicebeslut om tjänster enligt socialvårdslagen. Seniorinfos verksamhet omfattar gemensamma funktioner, rådgivningstjänst för äldre samt handledning, bedömning och beslutsfattandet om tjänster.

Servicen fungerar rätt så bra på svenska inom hela området. De största utmaningarna finns i Esbo och Kyrkslätt. Senior-info förenhetligades i början av 2024, då servicen tidigare var indelad i västlig och östlig rådgivning. En av målsättningarna med förenhetligande var att Senior-infon bättre ska kunna svara på de svenskspråkiga kundernas behov. Den största utmaningen är brist på svensk-kunnig personal och att anvisningar, blanketter och material inte alltid finns på svenska.

### 6.2.2 Tjänster som stöder boende hemma

Tjänsterna som stöder boende hemma består av hemvård, stödtjänster, rehabiliterande dagverksamhet, distans- och hemrehabilitering samt tjänster som skaffats som köpta tjänster och tillsynen över dem.

De flesta kunderna inom hemvården har försökt få service på svenska och anser att det är viktigt. Västerut kan ges service rätt så bra på svenska, medan de största utmaningarna finns i Esbo och Kyrkslätt. Distansmottagningen (t.ex video eller telefon), fungerar ändå rätt så bra.

Personalen upplever att de största utmaningarna är brist på svenskkunnig personal på vissa områden, och att anvisningar, blanketter och material alltid inte är översatt, eller att översättningen är bristfällig.

### 6.2.3 Boendeservice

Till boendeservicen hör serviceboende för äldre, serviceboende med heldygnsomsorg för äldre, kortvarig vård samt tjänster som skaffats som köpta tjänster och tillsynen över dem.

Servicen på svenska inom boendeservicen fungerar bäst inom HIRS-området. I Esbo området finns det även boendeenheter som ger service på svenska. På Vårdhemsportalen (<https://hoivakodit.luvn.fi/sv-FI/>) presenteras alla vårdhem som ägs av välfärdsområdet samt enheter som ägs av privata och organisationer och som upphandlats av välfärdsområdet. Där kan man även se vilka vårdhem som kan ge service på svenska.

Personalen upplever att de största utmaningarna är att anvisningar, blanketter och material alltid inte är översatt, eller att översättningen är bristfällig. Kunskap om personalens språkkunskaper finns inte, och detta försvårar kundstyrningen.

#### **6.2.4 Sjukhustjänster**

Sjukhustjänsterna svarar för välfärdsområdets avdelningsvård inom primärvården, den geriatriska polikliniken och tjänster som ges i hemmet, såsom hemsjukhuset och det mobila sjukhuset (Liisa). Liisa stöder klienter inom serviceboendet med heldygnsomsorg och inom hemvården i en joursituation. Dessutom svarar sjukhustjänsterna för läkartjänsterna inom boendeservicen för äldre och hemvården, den geriatriska polikliniken och minnespolikliniken.

Västerut fungerar servicen rätt så bra på svenska, och speciellt avdelningen i Raseborg kan alltid ge service på svenska. Esbo sjukhus har de största utmaningarna med att ge vård på svenska. Utmaningarna inom sjukhustjänsterna är brist på svenskkunnig personal, och att man i samband med rekryteringen inte tillräckligt tar i beaktande språkfrågan.

#### **6.3 Tjänster för barn, unga och familjer**

Tjänster för barn, unga och familjer erbjuder ett helhetsinriktat stöd, som gäller fostran och föräldraskap samt barns och ungas hälsa. I välfärdsområdet finns fem familjecenterområden: Esbo centrum, Ängskulla, Alberga-Grankulla, Lojo-Högfors-Vichtis (LOVIKA) och Hangö-Ingå-Raseborg-Sjundeå-Kyrkslätt (HIRSK). Med familjecenter avses tjänster som finns att tillgå i varje familjecenterområde, antingen i en fysisk byggnad eller i form av ett nätverk av tjänster som fungerar ihop.

Serviceområdet består av tre servicelinjer: Familjecentrets förebyggande tjänster och tjänster inom tidigt stöd, familjecentrets riktade tjänster och familjecentrets tjänster för särskilt stöd.

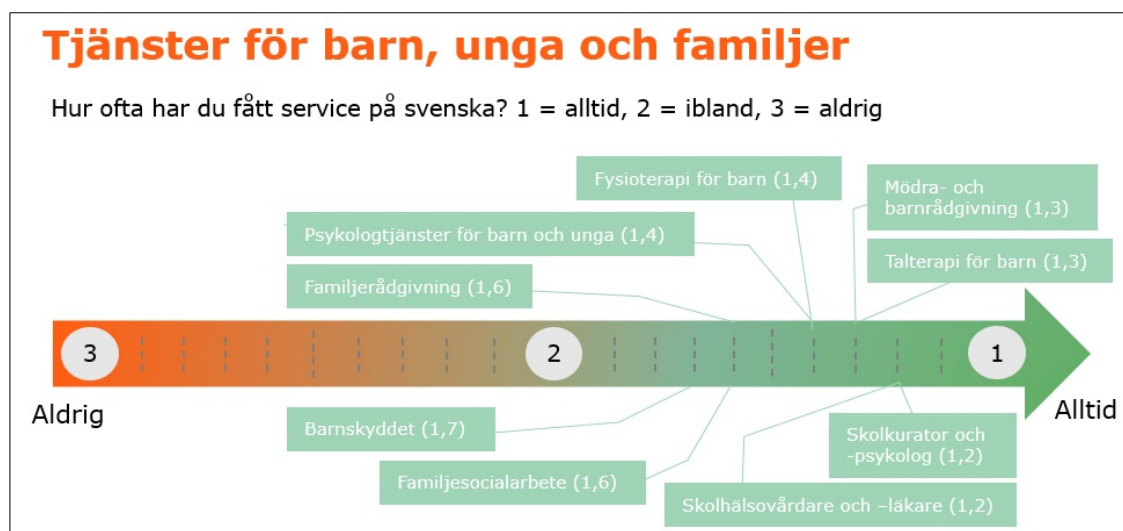


Bild 6. Invånarenkätens (12/2023) svar på hur ofta man fått service på svenska (medeltal på skalan 1–3). N varierar mellan 24 - 108 svarande/tjänst.

### 6.3.1 Familjecentrets förebyggande tjänster och tjänster inom tidigt stöd

Till de förebyggande tjänsterna och tjänsterna inom tidigt stöd hör mödra- och barnrådgivningen samt elevhälsotjänster (skol- och studerandehälsovård, kurators- och psykologtjänster). Dessa tjänster fungerar generellt sett mycket bra eller rätt så bra på svenska i hela området. Det samma gäller telefontjänsterna.

Inom mödra- och barnrådgivningen får man oftast service på svenska, vilket även syns i enkätsvaren. Det har funnits utmaningar inom Esbo-Kyrkslätt området, men situationen har blivit bättre. Ifall det inte finns svenskkunniga på den egna rådgivningen, erbjuds svensk service på en annan rådgivning.

Skol- och studerandehälsovården fungerar också bra på svenska. Inom välfärdsområdet har man utvecklat en ny modell för diagnostisering av ADHD och det sk. Neppi-teamet inom diagnostiseringen fungerar på två språk. Inom Esbos skol- och studerandevård samt rådgivning finns det just nu bra tillgång på svenskkunniga läkare. I de övriga kommunerna är

tillgången på dessa tjänster beroende av tillgången på svenskkunniga läkare inom öppenvården.

Psykologsituationen inom elev- och studerandevården har i och med övergången till välfärdsområdet blivit bättre på många ställen. Rekryteringen av psykologer har dock fortfarande varit utmanande, även då det gäller svenskspråkiga psykologer. Såvida man inte ännu har fått en egen psykolog rekryterad till en läroanstalt, får läroanstalten psykologtjänster av den centraliserade tjänsten, som fungerar på två språk. Kuratorstjänster på svenska finns tillgängliga på hela området i alla svenskspråkiga läroanstalter.

De största utmaningarna är enligt personalen bristen på kvalitativt svenskt material samt att fungerande vårdstigar på svenska inte beaktas tillräckligt då man planerar tjänsterna.

### **6.3.2 Familjecentrets riktade tjänster**

Till de riktade tjänsterna hör familjesocialarbete, familjerådgivning och mentalvårdstjänster för barn samt rehabiliteringstjänster för barn och unga (talterapi, ergoterapi och psykologtjänster).

Rehabiliteringstjänsterna för barn och unga fungerar rätt så bra på svenska i hela området. Det finns dock över lag en brist på talterapeuter på både finska och svenska. Förra året har talterapi ordnats via köptjänster i en del områden. I Esbo är de svenska rehabiliteringstjänsterna för barn och unga centraliserade till Ängskulla familjecenter. Likaså gäller den svenska familjerådgivningen, dit även svenskspråkiga familjer från Grankulla hänvisas. På Kyrkslätt familjerådgivning är hälften av personalen svenskkunniga och i Raseborg hela personalen.

Inom teamet för mentalvårdstjänster för barn (inom området Esbo, Grankulla) har det funnits utmaningar, men för tillfället finns det bra med svenskkunniga läkarresurser.

Inom familjesocialarbete finns det utmaningar att garantera service på svenska i Esbo-Kyrkslätt området, speciellt då det gäller hemservice, familjearbete och stödrelationsverksamhet (dessa ordnas oftast via köptjänster). Däremot är servicen på svenska i Lojo och HIRS-området rätt så bra.

Telefonlinjerna har haft det utmanande att garantera service på svenska. Från och med mars 2024 centraliseras barnfamiljernas kundstyrnings- och rådgivningstelefon till hela området och i och med den tvåspråkiga personalen på HIRSK-området borde telefonbetjäningen på svenska.

Enligt personalen är de största utmaningarna brist på svenskkunnig personal, brist på kvalitativt svenskspråkigt material samt att fungerande svenska vårdstigar inte beaktas tillräckligt i planeringen och utvecklingen av servicen. Brist på svenskkunnig personal gäller både egen personal och köptjänster. Kundstyrning med beaktande av språket fungerar bra enligt personalen.

### **6.3.3 Familjecentrets tjänster för särskilt stöd**

Till de specialiserade tjänsterna hör barnskyddets socialarbete och specialiserade tjänster, socialarbete samt familjerättsliga tjänster. På basen av personal- och invånarenkäternas resultat är det svårt att dra definitiva slutsatser om dessa tjänster, eftersom antalet svarande var lågt. Men enligt båda enkäterna verkar det finnas utmaningar i så gott som alla kommuner. Det är svårt att garantera service på svenska och det är svårt att styra kunderna till service enligt språk. Det beror delvis på brist på svenskkunnig personal, och delvis på att man inom många tjänster varit bunden till geografiska gränser och inte kunnat styra kunderna över dessa gränser. Enligt personalen är även brist på svenskspråkiga anvisningar ett stort problem, likaså att fungerande vårdstigar på svenska inte beaktas i planerandet av tjänsterna.



Familjerättsliga tjänsterna är centraliserade i hela området och fungerar rätt så bra på svenska. De svenskspråkiga kunderna styrs till personal med kunskaper i svenska.

Speciellt utmanande är det att få service på svenska inom familjerehabiliteringstjänster samt anstalts- och familjevård, särskilt då det gäller brådskande vård.

## 6.4 Funktionshinderservicen

31.12.2022 upphörde samkommunerna Eteva och Kårkulla som organisation då verksamheten överfördes till välfärdsområdena. Kårkulla samkommun hade producerat tjänster på svenska och dessa överfördes till de olika välfärdsområdena. Vissa specialtjänster har man dock samarbetsavtal om med andra välfärdsområden för att garantera service på svenska.

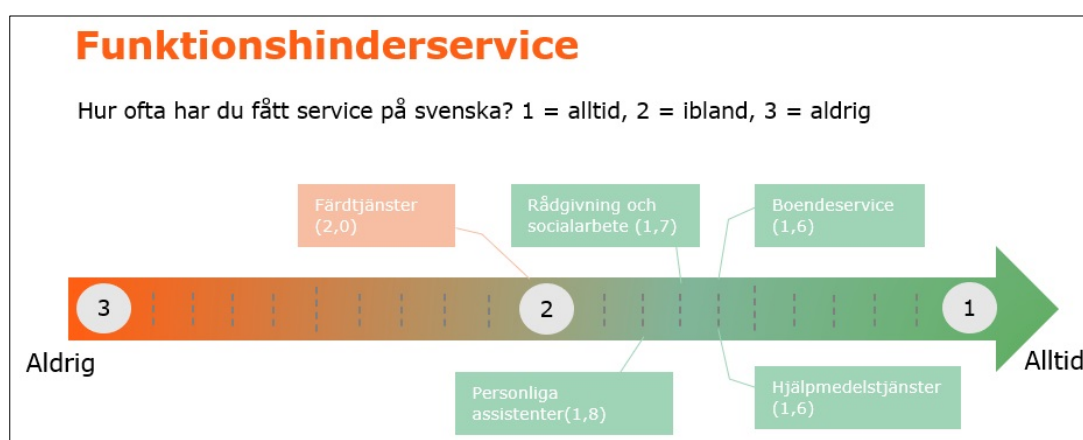


Bild 7. Invånarenkätens (12/2023) svar på hur ofta man fått service på svenska (medeltal på skalan 1–3). N varierar mellan 9–35 svarande/tjänst.

Funktionshinderservicen består av serviceproduktionen som omfattar boende- och öppenvårdstjänster för personer med funktionsnedsättning samt socialarbete som ansvarar för bedömningen av behovet samt att fatta behövliga beslut och planer individuellt, handleda och ge råd.

Från tidigare samkommunen Kårkulla överfördes både verksamhet och personal. Med anledning av detta har man både personal och verksamhet enligt språkgrupp. Trots det finns det ännu inte optimalt med tillgång på personal och service på svenska. Detta var en utmaning redan före välfärdsområdet övertog verksamheten.

Invånarenkätens svarsantal var mycket lågt, vilket gör det svårt att dra definitiva slutsatser om tjänsterna.

Enligt invånarenkäten fungerar funktionshindersservicens rådgivningstelefon inte optimalt på svenska. Det beror på att det inte finns språklinjer. Om telefontjänsten inom socialarbetet inte kan ge service på svenska, tar man emot ringbud varefter en svenskspråkig tar kontakt med klienten.

Servicen fungerar varierande. Inom socialarbetet försöker man ordna service på svenska då behov finns. Inom boendetjänster för personer med grav funktionsnedsättning, som inte hör till specialomsorgen, finns det inte service på svenska. Boendeenheterna inom välfärdsområdets egen regi för klienter som hör till specialomsorgen är antingen svensk- eller finskspråkiga och därmed garanteras service på eget språk.

Inom färdtjänsterna är servicens språk beroende av taxichaufförernas språkkunskaper och varierar i hög grad i området.

Enligt personalen är de största utmaningarna brist på svenskspråkiga kundanvisningar och -blanketter och att fungerande vårdstigar på svenska inte beaktas i planeringen av tjänsterna. Däremot anser majoriteten att man klarar av att styra kunderna till servicen enligt språkbehovet.

## 6.5 Räddningsväsendet

Till räddningsväsendets grundläggande uppgifter hör förebyggande av bränder och andra olyckor, räddningsverksamhet, akutvård och beredskap.

I förfrågan till invånarna har man frågat om räddningsväsendets sjuktransport. Västra Nylands räddningsverk producerar akutvårds- och första insatstjänster i enligt med ett samarbetsavtal med HUS-sammanslutningen. HUS-akuten ansvarar för brådskande och icke-brådskande patientförflyttningar mellan enheterna. I de inkomna svaren kan detta gälla båda organisationernas serviceformer i och med att patienterna inte med säkerhet vet viken typ av service det är frågan om och resultaten är därför endast riktgivande.

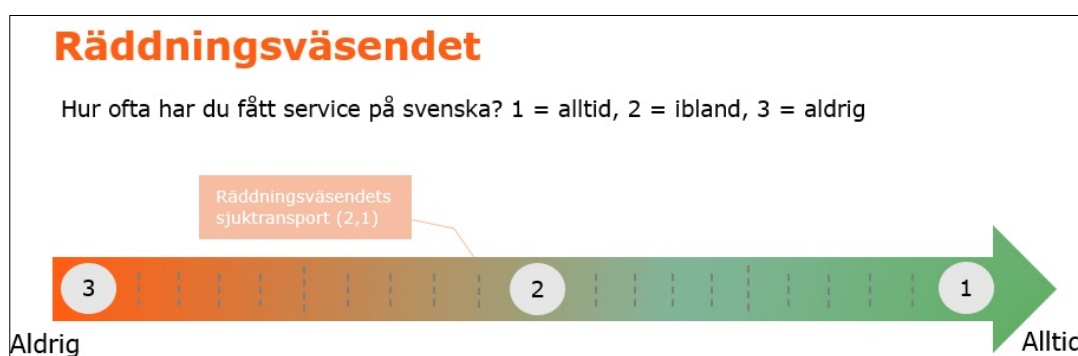


Bild 8. Invånarenkätens (12/2023) svar på hur ofta man fått service på svenska (medeltal på skalan 1–3). N = 106.

Störst utmaningar att garantera service på svenska verkar vara i Esbo-Grankulla-Kyrkslätt-Lojo området.

Vid kundbetjäning och rekryteringar har man sett tvåspråkigheten som en fördel. Trots att det i många akuta situationer inte finns ett gemensamt språk har patienterna blivit skötta. Övervakningsverksamhet och säkerhetsskolningar har kunnat ges på båda språken.

## 6.6 Koncerntjänster

En av svenska enhetens målsättningar för år 2023 har varit att jobba för en levande tvåspråkig organisation. För personalen är det viktigt och nödvändigt att få intern information på både finska och svenska. Enligt personalenkäten fungerar de interna tjänsterna inte optimalt på svenska.

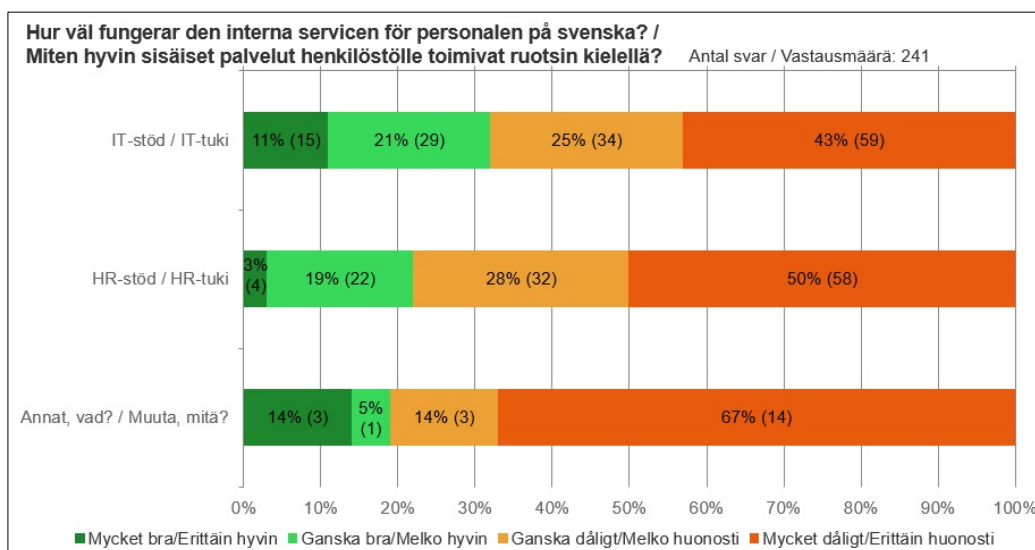


Bild 9. Personalenkätens fråga om den interna servicen.

Under kategorin annat kom det främst upp bristen på intern information för personalen.

I personalenkätens öppna svar framkom det missnöje att både material och information till personalen oftast är på finska. Detta framgår av bilden nedan, där personalen tagit ställning till de främsta hindren för en fungerande service på svenska.

Vilka är de främsta hindren för en fungerande svenskspråkig service på din enhet enligt dig? Du kan välja flera alternativ. /  
Mitkä ovat mielestäsi pääasialliset esteet toimivalle ruotsinkieliselle palvelulle? Voit valita useampia vastauksia.

Antal svar / Vastausmäärä: 230

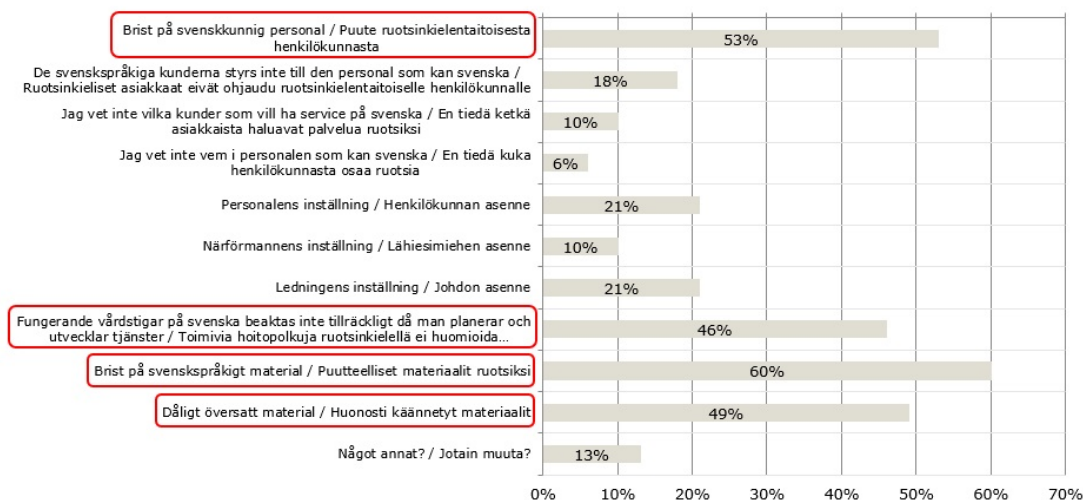


Bild 10. Personalenkätens fråga om största hindren.

I personalenkäten lyftes fram införande av språkincitament. På så sätt skulle Västra Nylands välfärdsområde vara en mera attraktiv arbetsgivare.

Det finns ännu tydliga brister gällande språkaspekten i rekryteringsannonserna och endast en del har publicerats på svenska.

Vårt välfärdsområde har 4 översättare som översätter finska-svenska-finska. Hela 26 % av översättningarna är dokument relaterade till socialvården (främst till andra språk än svenska), kommunikationen står för 17 % och översättningar relaterade till beslutsfattande står för 12 %. Enligt enheten för översättning är den genomsnittliga kötiden 1 vecka om texten är under 3 sidor. För längre texter är det 1–2 veckor. Drygt hälften av översättningen till svenska görs av välfärdsområdets egna översättare (53 %), medan resten köps av våra upphandlade utomstående aktörer (47 %).

Enligt personalenkäten anser hela 60 % att bristen på svenskspråkigt material, både externt och internt material, är en av de största utmaningarna i dag. Även kvaliteten på översättningarna är ett problem.

Hösten 2023 godkändes välfärdsområdets översättningsdirektiv, där det framgår vad som ska översättas då det gäller förtroendevalda, kunder, personal och extern kommunikation.

Det gjordes en förfrågan till personalen i januari 2024 om välfärdsområdets Intra- sidor. Även ur den förfrågan framkom brister med översättningar och att de godkända översättningsriktlinjerna inte följs. Viktigt material saknas ännu på svenska.

## 7 Uppföljning

Utifrån utredningarna, bedömningarna och uppföljningen skall det läggas fram åtgärdsförslag för välfärdsområdesstyrelsen om hur de tjänster och servicekedjor som tillhandahålls på minoritetens språk ska utvecklas och om kraven och utvecklingen på personalens språkkunskaper.

Åtgärderna som skall uppföljas grundar sig på det som framkommit i årsberättelsen, dvs. utvecklingshelheter samt tyngdpunkt på det i Nationalspråksprogrammet beslutna målsättningar och åtgärder.

Nationalspråksprogrammet utgår från följande övergripande målsättningar:

1. Servicen är likvärdigt tillgänglig på båda nationalspråken
2. Vi har tillräckligt med tvåspråkig personal
3. Vi har en fungerande tvåspråkig organisation

Vid insamlande av data för årsberättelsen, i den mån det är möjligt, används bland annat följande:

- Kundrespons
- Kund- och patientsäkerhetsprogrammen
- Plan för egenkontrollen som ska säkerställa tillgängligheten, kontinuiteten, säkerheten och kvaliteten på tjänsterna samt kundernas likabehandling.

- Invånar- och personalenkät
- Serviceområdenas och -enheternas egen information
- Eventuella inkomna ärenden till social- och patientombudet

De åtgärder som Nationalspråksnämndens årsberättelse ger anledning till skall följas med och utvärderas. För de godkända åtgärderna fastställs en tidsplan med uppföljningsmätare. I uppföljningen redovisas hur åtgärderna och målen förverkligats. Uppföljningen ska ske kontinuerligt och redovisas åtminstone två gånger per år. Uppföljning görs i samband med Nationalspråksnämndens årsberättelse samt efter andra kvartalet.

I och med att det nu för första gången görs en årsberättelse för verksamhetsår 2023 så blir den första uppföljningen på hösten 2024 med den information man då har tillgång till.