



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Nationalspråksnämndens årsberättelse 2024

Behandling: Nationalspråksnämnden 12.3.2025 §

Innehåll

1	Inledning	1
2	Utvecklingshelheter	4
3	Verksamhet 2024	6
3.1	Nationalspråksnämndens verksamhet 2024	6
3.2	Verksamhet 2024 som stöder de språkliga rättigheterna	7
4	Delaktighet	9
5	Datainsamling och övervakning	10
6	Resultat, tillgång och kvalitet på svenskspråkiga tjänster.....	13
6.1	Gemensamma social- och hälsovårdstjänster	13
6.2	Äldreomsorgen	15
6.3	Tjänster för barn, unga och familjer.....	18
6.4	Funktionshindersservicen.....	21
6.5	Räddningsväsendet	22
6.6	Koncerttjänster	23
7	Uppföljning	24

1 Inledning

Under det andra verksamhetsåret har välfärdsområdet lyckats påskynda tillgången till vård inom primärvården och minskat områdets personalbrist avsevärt. Det har utvecklats och testats nya verksamhetsmodeller och arbetats för en positiv förändring. Nya metoder har tagits i bruk och utvecklas kontinuerligt för att på bästa sätt garantera service och vård för våra invånare. Många metoder och utvecklingshelheter stöder även tillgången till service på svenska, så som artificiell intelligens och distanstjänster som är ett komplement till övriga tjänster. Välfärdsområdets strategi och servicestrategi samt räddningsväsendets beslut om servicenivån finns som grund för vår verksamhet.

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, som uppdaterades att träda i kraft 1.12.2024, 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:

5) styra strategiarbetet inom sitt uppgiftsområde och för sin del följa upp och utvärdera genomförandet av strategin,

6) för sitt uppgiftsområdes del styra beredningen av servicestrategin och för sin del följa upp och utvärdera genomförandet av servicestrategin,

7) lämna välfärdsområdesstyrelsen ett utlåtande om förslaget till budget och ekonomiplan för välfärdsområdet och följa upp budgetutfallet för sitt uppgiftsområdes del,

8) lämna välfärdsområdesstyrelsen ett utlåtande om förslaget till investeringsplan för välfärdsområdet

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

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

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

Välfärdsområdesstyrelsen ger till välfärdsområdesfullmäktige ett utlåtande om de åtgärder som nämndens berättelse ger anledning till.

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

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

I Västra Nylands välfärdsområde bor det ca 56 500 svenskspråkiga, vilket är en minskning med dryga 400 personer jämfört med året innan.

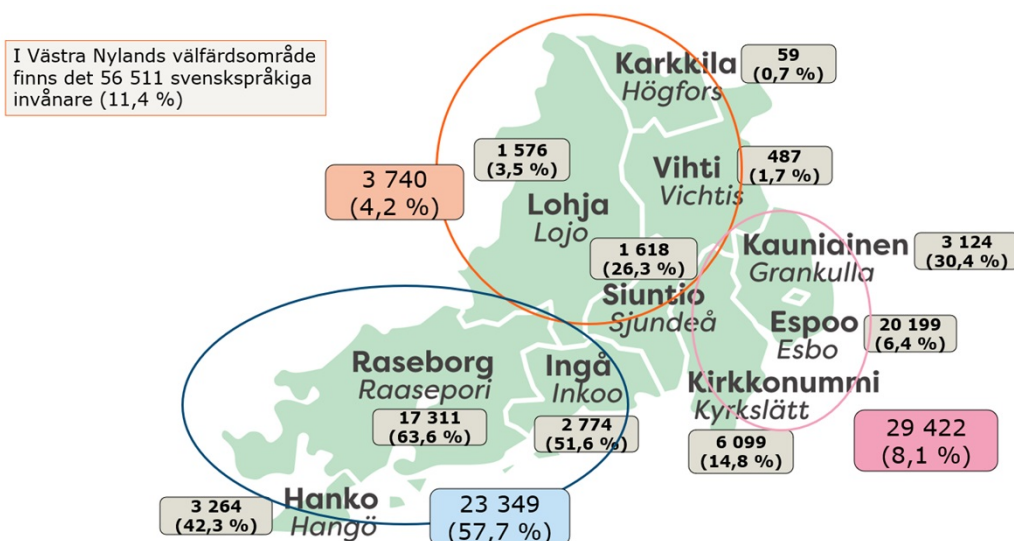


Bild 1. Antal och %-andel svenskspråkiga invånare per kommun och område (12/2023).

Kommun	0–17 år	18–64 år	> 65 år
Esbo	5 300 (8 %)	10 412 (5 %)	4 487 (9 %)
Grankulla	816 (36 %)	1 438 (26 %)	870 (36 %)
Hangö	480 (45 %)	1 525 (39 %)	1 259 (47 %)
Högfors	3 (0,2 %)	27 (0,6 %)	29 (1 %)
Ingå	539 (56 %)	1 392 (48 %)	843 (58 %)
Kyrkslätt	1 371 (15 %)	3 111 (13 %)	1 617 (22 %)
Lojo	328 (4 %)	733 (3 %)	515 (4 %)
Raseborg	3 151 (68 %)	8 944 (62 %)	5 216 (67 %)
Sjundeå	372 (30 %)	755 (22 %)	491 (37 %)
Vichtis	113 (2 %)	251 (2 %)	123 (2 %)
Totalt	12 473 (12 %)	28 588 (10 %)	15 450 (17 %)

Bild 2. Antal svenskspråkiga invånare per kommun enligt åldersgrupp (antal och % av ifrågavarande åldersgrupp i kommunen), 31.12.2023

2 Utvecklingshelheter

I årsberättelsen för 2024 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 Västra Nylands välfärdsområdes nationalspråksprogram redan beslutna målsättningar och åtgärder.

För att möjliggöra åtgärderna och utveckla den svenskspråkiga servicen så som lagen förutsätter, bör för detta reserveras anslag i budget- och ekonomiplan. En del av åtgärderna har ingen direkt påverkan på budgeten som sådan, utan är främst tekniska eller kräver enbart insats av befintlig personal. Det behövs målmedvetna åtgärder för att de språkliga rättigheterna ska förverkligas i Västra Nylands välfärdsområde. Redan bestämda eller påbörjade servicelinjespecifika utvecklingsprojekt och -helheter framgår i kapitel 6.

1. Tillgången till service på svenska

- fungerande processer för kundstyrning enligt språk
 - i samband med centralisering av kundstyrningen och rådgivningen bygga upp fungerande svenska telefontjänster och digitala kanaler
 - kartläggning och dokumentering av språkkunskaper
 - ett utökat samarbetet med tredje sektorn
- fungerande kundstigar med fokus på primärvården
 - utvecklande av digitala, rörliga och distanstjänster
 - förbättra samarbete internt och externt (samarbetsavtal) för att få fungerande vårdstigar på svenska
- vidareutveckling av uppföljning av servicen genom bl.a. kundnöjdhetsmätarna samt kund- och patientsäkerhetsprogrammen

2. Tillgången till svenskkunnig personal

Rekrytering

- språkincitament för personalen
- klara riktlinjer för språkkunskaper vid rekrytering, goda kunskaper i antingen finska eller svenska.
- fortsatt intensifierat samarbetet med både svensk- och finskspråkiga läroanstalter
- genom nya inlärningsmiljöer, -metoder och språkbud öka LUVN:s dragningskraft

Språkkunskaper

- språkkunskaper kartläggs och dokumenteras
- ordna flera språkutbildningar på olika nivåer (även grundkurser i svenska för personal med annat modersmål än finska), samt flera skräddarsydda utbildningar med yrkesterminologi.
- språkutbildningar för olika yrkesgrupper i samarbete med övriga tvåspråkiga organisationer
- språkinlärning genom språkbud och andra lågtröskelmetoder
- språkverktyg (ex. termbank)

Personalutbildning

- informationspaket om de språkliga rättigheterna
- ordna flera personalutbildningar på svenska

Språkklimatet

- förbättra den interna språkkulturen både då det gäller ledningen, beslutsfattande och möteskultur

3. Tillgång till svenskspråkigt material

- utveckla fungerande översättningsprocesser så att de finsk- och svenskspråkiga materialen publiceras samtidigt.
- fortsatt användning och utveckling av AI inom översättning
- kvalitetsgranskning av de interna och externa översättningarna
- vid utvidgande av materialbanken garantera att språkversionerna finns med

3 Verksamhet 2024

3.1 Nationalspråksnämndens verksamhet 2024

Nämnden hade sju möten under verksamhetsåret samt besök till Raseborgs sjukhus och Vanda- Kervo nationalspråksnämnd. På mötena behandlades kontinuerligt aktuella ärenden inom välfärdsområdet som helhet samt inom svenska enheten. Nämnden har under året behandlat svenska enhetens övergripande målsättningar, årsberättelsen för verksamhetsåret 2023 och tagit del av och följt upp Västra Nylands välfärdsområdets specialuppdrag, att stödja utvecklandet av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna i hela landet. Nämnden har även behandlat nationalspråksprogrammets åtgärds- och uppföljningsplan samt dess målsättningar.

Nämnden har gett utlåtande om utvecklande av nätverk av tjänster i enlighet med servicestrategin, förvaltningsstadgan och hur de språkliga rättigheterna tillgodoses samt budget och ekonomiplan samt investeringsplan.

Nationalspråksnämnden har även kontinuerligt tagit del av det i regeringsprogrammet beviljade anslag för nätverksbaserade kompetenscenter vid sjukhusen i Borgå och Raseborg, som beskrivs mera utförligt i berättelsen.

Nationalspråksnämnden har fått vara mer delaktig i givande av utlåtanden. Vid uppdaterande av förvaltningsstadgan påtalade nämnden att nämndens roll ska stärkas i ärenden som påverkar de språkliga rättigheterna samt att nationalspråken beaktas i beslutsorganens handlingar och möten. Dessa påtalanden har beaktats i uppdateringen. Nämnden önskar en mera noggrann genomgång och förtydligande av vad de i förvaltningsstadgan godkända uppgifter för nationalspråksnämnden innebär.

3.2 Verksamhet 2024 som stöder de språkliga rättigheterna

Utvecklingen av svenskspråkig service bygger på ett omfattande samarbete som täcker hela välfärdsområdet och många nätverk, både interna och externa.

Målsättningar år 2024:

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

Verkställande av åtgärder som stöder målsättningarna framgår i uppföljningsbilagan.

Nätverksbaserade kompetenscenter vid sjukhusen i Borgå och Raseborg

I regeringsprogrammet för år 2024 har man fäst uppmärksamhet vid behovet av att utveckla nätverksbaserade kompetenscenter vid sjukhusen i Borgå och Raseborg som tillhör HUS-sammanslutning. Detta är ett tidsbundet projekt 2024 – 2027 som genomförs mellan HUS-sammanslutning, Västra Nylands välfärdsområde och Östra Nylands välfärdsområde för att stödja, utveckla och trygga förverkligandet av de språkliga rättigheterna inom social- och hälsovårdstjänsterna. De beräknade finansieringsanslagen är 1 miljon euro per verksamhetsår. Projektfinansiering söks separat för varje kalenderår.

Inom LUVN har det under den första finansieringsperioden varit fokus på:

1. Tvärvetenskapligt tvåspråkigt inlärningscenter på Raseborgs campus (i samarbete med HUS):
 - Koncept för ett inlärningscenter på Raseborgs campus, vilket inbegriper såväl språkbildning för personal och studeranden, tvärvetenskapliga inlärningsmoduler (första piloten startar våren

2025), samt stöd för enheterna för att förverkliga de språkliga rättigheterna.

2. Digitala- och distanstjänster:

- Säkerställande av svenskspråkig hemvård, rehabiliterande dagverksamhet och rehabilitering på distans inom hela välfärdsområdet genom att centralisera produktionen till Raseborg. För personal som jobbar med distansarbete ordnas under våren 2025 en webinarieserie som stöd för arbetet.
- Som en del av utvecklingen av välfärdsområdets digitala ärendehantering har efterfrågan och genomförande av svenskspråkiga tjänster beaktas i planering.
- Det har utvecklats en AI-översättningsapplikation för personalen.

Västra Nylands välfärdsområdes specialuppdrag att stödja utvecklandet av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster

Specialuppdragets målsättning är att förbättra förutsättningarna och stöda de tvåspråkiga välfärdsområdena att ge service på minoritetsspråket. Detta sker inom nätverket för de tvåspråkiga välfärdsområdena, Helsingfors stad, HUS-sammanslutning, FSKC (Finlandssvenska kompetenscenter) samt THL. Nätverket fungerar även som kanal för delgivning och diskussion gällande de nätverksbaserade kunskapscentren vid Borgå och Raseborg sjukhus.

Under verksamhetsåret har vi inom nätverket satt tyngdpunkt på att påverka och koordinera, samt kartlägga, samarbeta och dela med oss av olika modeller och god praxis. Detta har skett bland annat genom att:

- jobba för gemensamma uppföljningsmätare
- diskutera och samla in material kring språkkrav, språkutbildningar och språktillägg
- presentera uppgjorda översättningsriktlinjer och dokumenteringsspråk
- presentera olika modeller och uppbyggnad för språkprogram/nationalspråksprogram

- sprida information om olika projekt och forskninga som stöder svenskan
- presentera olika digitala stödfunktioner så som applikationer och andra verktyg

Under våren 2024 ordnades ett samarbetsseminarium, vilket resulterade i en skrivelse till Social- och hälsovårdsministeriet samt THL angående tillgången till svenskspråkigt material.

4 Delaktighet

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 invånarnas synpunkter när tjänster och verksamhet utvecklas. Under 2024 har de finsk- och svenskspråkiga råden för kunder och personal fortsatt sin verksamhet. Råden är digitala svarspaneler som möjliggör distribution av enkäter och opinionsmätningar samt insamling av resultat, vid behov även inom en snabb tidtabell. Både invånarnas och personalens råd har medlemmar från alla kommuner i Västra Nyland, och ungefär 10–20 procent av alla respondenter svarar på svenska. All kommunikation från råden sker på både finska och svenska.

Under våren 2024 genomfördes en omfattande invånarenkät med syftet att utreda vilka aspekter av välfärdsområdets tjänster som invånarna anser vara viktigast. Enkätsvaren analyserades utifrån flera bakgrundsvariabler, såsom respondentens språk (finska, svenska eller något annat). Kompetenta yrkespersoner, smidiga serviceprocesser och snabb tillgång till tjänster var de mest uppskattade faktorerna inom alla språkgrupper. Däremot framkom vissa skillnader mellan språkgrupperna, till exempel när det gäller hur väl välfärdsområdet har lyckats erbjuda

tjänster på kundens valda språk. Enkäten kommer att genomföras på nytt våren 2025, vilket ger en möjlighet att följa utvecklingen.

Som ett led i genomförandet av nationalspråkstrategin, som ingår i Justitieministeriets arbete, ordnas sex dialoger i tvåspråkiga välfärdsområden samt Lapplands välfärdsområde.

Västra Nylands välfärdsområde var det första välfärdsområde som tillsammans med Justitieministeriet och stiftelsen Dialogpaus ordnade ett tillfälle kring de språkliga rättigheterna inom social- och hälsovården. Målet är att öka förståelsen för språkets betydelse när det gäller att trygga servicekvaliteten. Ett mål i strategin är att de språkliga rättigheterna tryggas i social- och hälsovårdsreformen.

5 Datainsamling och övervakning

I årsberättelsen har använts följande data:

- Invånar- och personalenkäter
- Serviceområdenas och -enheternas egen information
- Kundrespons (dock för få svenska svar för att kunna dra långtgående slutsatser)
- Kund- och patientsäkerhetsprogrammen
- Plan för egenkontrollen som ska säkerställa tillgängligheten, kontinuiteten, säkerheten och kvaliteten på tjänsterna samt kundernas likabehandling.
- Eventuella inkomna ärenden till social- och patientombudet

Invånarenkäten

Invånarenkäten var riktad till personer över 15 år och svarades av 478 personer från hela området, vilket utgör ca 1 % av de svenskspråkiga invånarna över 15 år. Flest svarande var hemma från Raseborg (55 %), Esbo (15 %) och Hangö (8 %). Ca 60 % av de svarande var över 50 år. Enligt invånarenkäten tycker 74 % att det är mycket viktigt att få service på svenska. Speciellt de som bor i HIRS-området (Hangö-Ingå-Raseborg-Sjundeå) anser att servicespråket har stor betydelse.

Av de svarande försöker 82 % i allmänhet alltid få service på svenska. Endast 4 % försöker sällan eller aldrig få service på svenska. De vanligaste orsakerna till att man inte försökte få service på svenska var att man trodde att det gick lättare eller snabbare att välja finsk service, samt att man inte ville vara till besvär. Inom telefontjänster utan språkval är det många som inte ber om service på svenska. Trots språkval inom telefontjänster framkom det att det ibland svaras på finska på de svenska linjerna.

Personalenkäten

Personalenkäten svarades av 309 personer från alla serviceområden. Det utgör ca 3 % av hela personalen. Majoriteten av de svarande (82 %) hade minst goda kunskaper i svenska.

Enligt personalen, oberoende av serviceområde, är de främsta hindren för en fungerande svenska service följande:

- bristfälligt eller dåligt översatt material
- brist på svenskkunnig personal på den egna enheten
- fungerande vårdstigar på svenska beaktas inte då man planerar och utvecklar tjänster
- bristfälligt samarbete över enhetsgränserna, vilket beror på brist på svenskkunnig personal, att man inte har kännedom om vem i personalen som kan svenska, och att de språkliga rättigheterna inte respekteras.
- tvåspråkigheten beaktas inte i tillräcklig grad internt och svenskan upplevs inte som likvärdig med finskan.

Slutligen kan man konstatera att språkfrågan verkar vara mer plats- än servicebunden. Oberoende av vilka tjänster det gäller, finns de största utmaningarna att garantera service på svenska utanför HIRS-området.

Planer för egenkontroll

Västnylands välfärdsområdes planer för egenkontroll förnyades våren 2024 för att motsvara innehållet i Valviras egenkontrollföreskrift 1/2024. I praktiken kräver tillsynslagen och Valviras egenkontrollföreskrift att planerna för egenkontroll i fortsättningen utarbetas på enhetsnivå.

Nya planer för egenkontroll har utarbetats och offentliggjorts enligt anvisningarna. För närvarande har sammanlagt 39 nya planer på enhetsnivå offentliggjorts enligt den nya föreskriften. I vissa tjänster är förnyelsearbetet ännu under arbete på grund av organisationsförändringar (men även i dessa tjänster finns det en egenkontrollplan på serviceenhetsnivå från 2023). I kommande uppdatering kommer en svenskspråkig sammanfattning att ingå i varje plan för egenkontroll.

Tillsynen har inte fått information om missnöje med avvikelser i språkfrågor på enhetsnivå, men en viss oro för att personalen inte alltid kan arbeta på något av de inhemska språken optimalt.

I ett pilotprojekt som genomförts av funktionshindersservicen och kvalitets- och kundsäkerhetstjänsterna har övervakningsarbetet genomförts med särskild hänsyn till enheternas språkliga förhållanden, det vill säga att till svenskspråkiga enheter har riktats övervakningsarbete och rapportering på svenska.

Övrigt

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 direkt berör språket, vilket kan påverka att det inte görs anmälningar i samma utsträckning kring språkfrågan. De anmälningar som kommit in har bl.a. handlat om att svenska anvisningar saknats eller att dialekter lett till missförstånd, även om vårdaren kunnat rätt så bra svenska. Även hörselnedsättning hos klienten bör tas i beaktande oberoende av språk.

Social- och patientombudet inom Västra Nylands välfärdsområde har inte kontaktats i ärenden som berör tillgänglighet av service på svenska. En utmaning är att social- och patientombuden inte har tillräckliga språkkunskaper för att kunna ge en likvärdig muntlig service till de klienter som pratar svenska.

6 Resultat, tillgång och kvalitet på svenskspråkiga tjänster

Utgående från det insamlade materialet som nämns i kapitel 5 utvärderas tillgången på de svenskspråkiga tjänsterna. I texten används följande förkortningar:

- HIRS (Hangö-Ingå-Raseborg-Sjundeå)
- HIRSK (Hangö-Ingå-Raseborg-Sjundeå-Kyrkslätt)
- LOVIKA (Lojo-Vichtis-Högfors)
- LUVN (Västra Nylands välfärdsområde)

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.

Gemensamma social- och hälsovårdstjänster 2024

Hur ofta har du fått service på svenska? 1 = alltid, 2 = ibland, 3 = aldrig

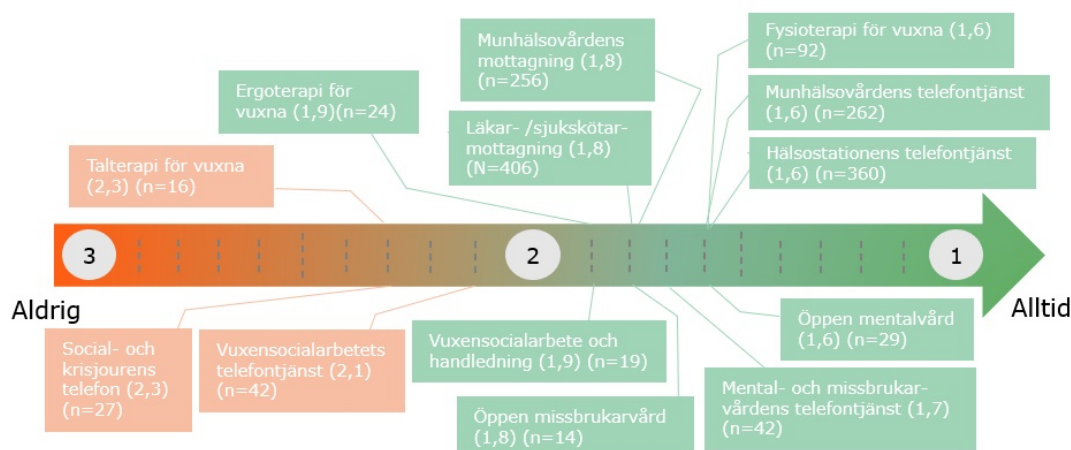


Bild 5. Invånarenkätens (12/2024) svar på hur ofta man fått service på svenska (medeltal på skalan 1–3).

Inom så gott som alla tjänster har tillgången på service på svenska blivit aningen bättre under år 2024 jämfört med år 2023.

1. Öppensjukvård:

- Servicen fungerar rätt så bra i de västra delarna, medan det i de östra och norra delarna finns utmaningar. De regionala skillnaderna bekräftas även i THL:s kundenkät gällande hälsostationernas verksamhet. Enligt den fick 60 % av LUVN:s svenskspråkiga respondenter (totalt 363 svenskspråkiga respondenter) service på svenska, men de regionala skillnaderna var stora.
- Även om det vid rekryteringen har fästs extra uppmärksamhet vid språkkunskaperna, är det fortfarande utmanande att hitta personal som behärskar båda nationalspråken.

2. Munhälsovård:

- Det är utmanande att hitta tvåspråkig personal, speciellt till det östra området. Satsning på språkutbildning har gjorts under år 2024.
- Inom munhälsovården har man satsat på översättningen av material, vilket även syntes tydligt i personalenkätens svar.

3. Rehabiliteringstjänster:

- Tal- och ergoterapi är svåra att garantera på svenska i hela området.
- Den centraliserade telefontjänsten har fått språkmeny, vilket har förbättrat den svenska telefonservicen.

4. Mental- och missbrukarvård:

- Boendetjänster för klienter inom mental- och missbrukarvården är fortfarande svårt att få på svenska.
- Brist på svenskkunnig personal speciellt i de östra delarna.

5. Vuxensocialarbete:

- Bristen på svenskkunnig personal är utmanande. För att förbättra situationen har man gått in för att alltmer styra de svenska

klienterna till team med svenskkunnig personal, oberoende av ålder och boplat (vilket normalt avgör vilket team du hör till). Dock utmanar de olika klientdatasystemen detta ännu en tid framöver.

- Rådgivning och tidsbokning inom socialservicen för vuxna har under år 2024 fungerat på olika sätt i olika delar av området, men i januari 2025 inledde den centraliserade telefontjänsten "Neuvis" sin verksamhet. Digitala kanaler ska även tas i bruk under året.

6. Social- och krisjouren:

- Den svenskkunniga personalen räcker inte till i alla arbetsturer dygnet runt. Ledningen försöker dock motivera personalen att förbättra sina kunskaper i svenska, samt betonar språkkunskaper vid rekrytering.

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.

Äldreomsorgen 2024



Bild 5. Invånarenkätens (12/2024) svar på hur ofta man fått service på svenska (medeltal på skalan 1–3).

Jämfört med förra året har tillgången på svenskspråkig service blivit bättre inom nästan alla tjänster, förutom på bäddavdelningarna. Det finns en rädsla över att svenska enheter stängs, och att servicen därmed försämras för den svenska äldre befolkningen.

1. Senior-info:

- Senior-info förenhetligades i början av 2024. En av målsättningarna var att bättre kunna svara på de svenskspråkiga kundernas behov. Det finns fortfarande tidvis och områdesvis brist på svenskkunnig personal, men situationen har blivit bättre under år 2024, då man speciellt betonat svenska kunskaper i rekryteringen. Den svenskkunniga personalen rör sig även på hela området enligt behov och möjligheter.
- Enligt invånarenkäten har andelen som alltid eller ibland får telefonservice på svenska stigit, medan andelen som aldrig får service på svenska har sjunkit från 22 % till 13 %. Telefontjänsten har språkmeny.
- Det har satsats på översättning av kundanvisningar och beslut.

2. Tjänster som stöder boende hemma:

- I de östra delarna är det fortfarande utmanande att garantera service på svenska. Tillgången till svenskspråkiga tjänster har försökt främjas genom distanstjänster.
- Hela LUVN områdets dagverksamhet på distans (både på finska och svenska) kommer att centraliseras till Raseborg under våren 2025.
- Svenskspråkig hemvård på distans ska centraliseras till Raseborg. Därifrån ges redan nu service till hela HIRS-området, och under våren ska Kyrkslätt samt Lojo-Vichtis-Högfors svenskspråkiga kunder överföras till den centraliserade tjänsten. För Esbos del måste man vänta till det gemensamma patient- och klientdatasystemet.
- Distansrehabilitering erbjuds idag endast på finska, men den svenska servicen ska under våren 2025 centraliseras till Raseborg.

3. Boendeservice:

- De flesta boendeenheter är tvåspråkiga eller finskspråkiga. I Esbo finns det några svenskspråkiga enheter. På Vårdhemsportalen (<https://hoivakodit.luvn.fi/sv-FI/>) presenteras alla vårdhem, både välfärdsområdets egna enheter samt enheter som upphandlats. Där kan man även se vilka vårdhem som kan ge service på svenska. På vissa svenskspråkiga boendeenheter har man utmaningar att garantera svenskspråkig service, eftersom det är utmanande att få svenskkunnig personal. Personalens språkkunskaper följs upp via egenkontroll.
- Satsning på språkutbildning har gjorts.

4. Sjukhustjänster:

- I Raseborg fungerar tjänsterna bra på svenska, medan Esbo sjukhus har utmaningarna att ge vård på svenska. Främst på grund av brist på svenskkunnig personal under alla arbetsturer.

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 bestod 2024 av fyra servicelinjer: Familjecentrets förebyggande tjänster och tjänster inom tidigt stöd, familjecentrets läkartjänster, familjecentrets riktade tjänster och familjecentrets tjänster för särskilt stöd.

Tjänster för barn, unga och familjer, 2024

Hur ofta har du fått service på svenska? 1 = alltid, 2 = ibland, 3 = aldrig

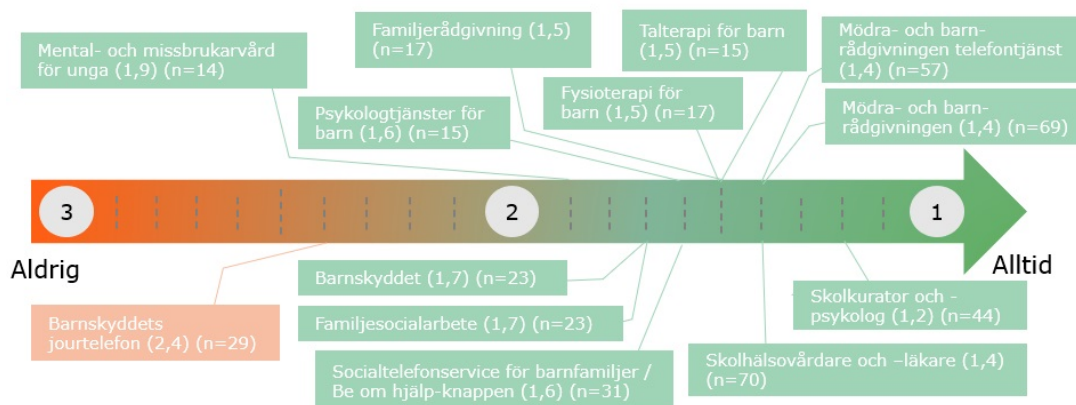


Bild 6. Invånarenkätens (12/2024) svar på hur ofta man fått service på svenska (medeltal på skalan 1–3).

Förebyggande tjänster fungerar generellt sätt bättre på svenska, medan man inom de mer specialiserade tjänsterna har större utmaningar att garantera vård på svenska. Jämfört med förra året verkar de specialiserade tjänsterna dock ha blivit bättre tillgängliga på svenska.

1. Mödra- och barnrådgivning:

- Rådgivningstjänsterna fungerar rätt så bra på svenska. Ifall det inte finns svensk-kunniga på den egna rådgivningen, erbjuds svensk service på en annan rådgivning.
- De digitala tjänsternas utveckling har planerats under år 2024. Under våren 2025 kommer chat-servicen att bli tillgänglig på svenska och i hela välfärdsområdet.
- Familjeförberedelsekurs har erbjudits på svenska från och med hösten 2024.

2. Elevhälsa:

- Kuratorstjänster på svenska finns fortfarande tillgängliga i hela området på alla svenska läroanstalter. Inom psykologtjänsterna är det utmanande att få tvåspråkiga psykologer till de norra och västra delarna. Den centraliserade psykologtjänsten har utvidgats på svenska.

- Inom skol- och studerandehälsovården är alla tjänster besatta och vården fungerar likvärdigt på svenska och finska.

3. Familjecentrets läkartjänster:

- Barn- och mödrarådgivningens samt skol- och studerandevårdens läkartjänster har kunnat ordnats på svenska, även om det tidvis funnits svenskkunnig läkarbrist. Specialläkarmottagning för barn har varit bra tillgängliga på svenska

4. Rehabiliteringstjänster för barn:

- Ergo- och talterapi samt psykologtjänster för barn ordnas nuförtiden som egen produktion, vilket har möjliggjort att resurserna har anpassats under år 2024. Välfärdsområdets bredare axlar har möjliggjort att de svenskspråkiga tjänsternas situation har blivit mycket bättre i hela området. Talterapeuternas tillgång har förbättrats avsevärt. Endast i LOVIKA-området finns utmaningar, men det kompenseras genom att använda sig av det övriga områdets personal.
- År 2025 kommer kompetensen inom funktionshindersservicens rehabiliteringsplaner och utvärdering (finska + svenska) att utvecklas och koncentreras i hela området.

5. Familjerådgivning och mentalvårdstjänster för barn:

- Uppfostrings- och familjerådgivning ges på sju serviceställen. I Esbo är de svenskspråkiga tjänsterna centraliserade till Ängskulla familjecenter. I Kyrkslätt och Raseborg är tillgången till svensk service mycket bra, medan det i de norra delarna är liten efterfrågan.
- Mentalvårdstjänster för barn ges på tre serviceställen: Ängskulla, Ekenäs och Lojo. Servicen på svenska fungerar bra och via den centraliserade kundstyrningen garanterar man att de svenskspråkiga kunderna får service på det språk de önskar. Dock är kundtrycket i Esbo stort.
- I Hangö-Raseborgs området är det utmanande att få svenskspråkiga psykologer.

6. Familjesocialarbete:

- Det finns regionala skillnader i den svenska servicen. I Esbo-området finns det delvis utmaningar att tillhandahålla svenskspråkiga tjänster i egen regi, bl.a. hemvård och familjearbete. I HIRSK- och LOVIKA-området fungerar det bättre. Köptjänsterna är konkurrensutsatta i hela området, och tjänster på svenska finns även tillgängliga.
- Barnfamiljernas centraliserade kundstyrnings- och rådgivningstelefon har klart förbättrat den svenskspråkiga telefonbetjäningen. Personal från andra team används för att säkra service på svenska.
- Lågtröskel gruppverksamhet har utvecklats på svenska och ska vidareutvecklas under år 2025.

7. Barnskyddet (barnskyddets socialarbete och specialiserade tjänster):

- Barnskyddet har tidigare lidit av brist på socialarbetare på grund av få behöriga sökanden. Situationen har förbättrats betydligt under år 2024 efter satsningar på nya rekryteringsmetoder samt på aktiv marknadsföring av LUVN på olika evenemang. Trots ett mycket aktivt samarbete med svenskspråkiga läroanstalter, är det fortfarande utmanande att få svenskkunniga socialarbetare och socialhandledare.
- Det har gjorts en kartläggning över personal som kan ge service på svenska inom barnskyddets öppenvård. Inom alla enheter finns det svenskkunnig personal och i planerade ärenden kan man oftast garantera service på svenska. I brådskande fall är det inte alltid möjligt.
- Familjerehabilitering är utmanande att garantera på svenska lokalt. Ofta är de svenskspråkiga familjerna tvungna att resa längre bort. Tillsammans har därför barnskyddets öppenvård, intensivt familjearbete och de mobila tjänsterna påbörjat ett tvåspråkigt pilotprojekt "Intensifierat rehabiliterande familjearbete" i HIRS-området, som ska förbättra situationen speciellt för de svenskspråkiga familjerna.

8. Familjerättsliga tjänster:

- Familjerättsliga tjänsterna är centraliserade i hela området och fungerar rätt så bra på svenska. De svenskspråkiga kunderna styrs till personal med kunskaper i svenska. Men servicen är sårbar, eftersom den hänger på endast ett fåtal personer.

6.4 Funktionshinderservicen

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.

Funktionshinderservice 2024

Hur ofta har du fått service på svenska? 1 = alltid, 2 = ibland, 3 = aldrig

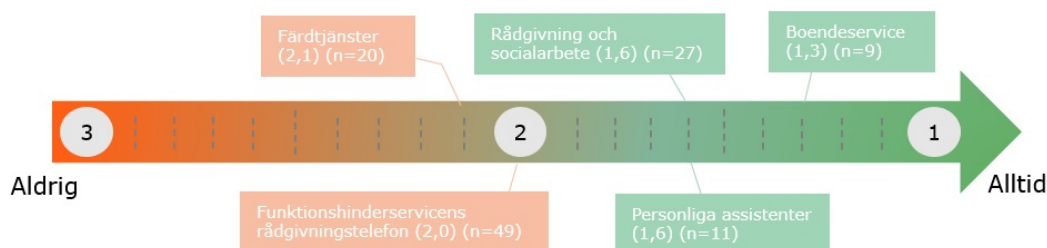


Bild 7. Invånarenkätens (12/2024) svar på hur ofta man fått service på svenska (medeltal på skalan 1–3).

Inom socialarbetets bedömning och rådgivning är personalen rätt så mångkulturell, vilket gör det utmanande att förverkliga en tvåspråkig service. Intresse för att lära sig svenska finns dock. Vid organisationsförändringen placerades den svenskspråkiga personalen i olika team, för att garantera bättre svensk service på hela området.

Boendetjänsternas kundstyrning försöker enligt bästa förmåga ge service på svenska. Den centraliserade tjänsten har förbättrat situationen.

Inom köptjänster finns det många svenskspråkiga aktörer, men deras verksamhet är ofta placerad västerut. En del aktörer har som målsättning att utvidga sin verksamhet till en större del av området, men en utmaning är att hitta lämpliga fastigheter.

Det finns utmaningar med service på svenska gällande vissa specialtjänster inom funktionshindersservicen. För att bättre kunna garantera service på svenska, har man samarbetsavtal gällande vissa tjänster med andra välfärdsområden.

6.5 Räddningsväsendet

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

Räddningsväsendet 2024

Hur ofta har du fått service på svenska? 1 = alltid, 2 = ibland, 3 = aldrig

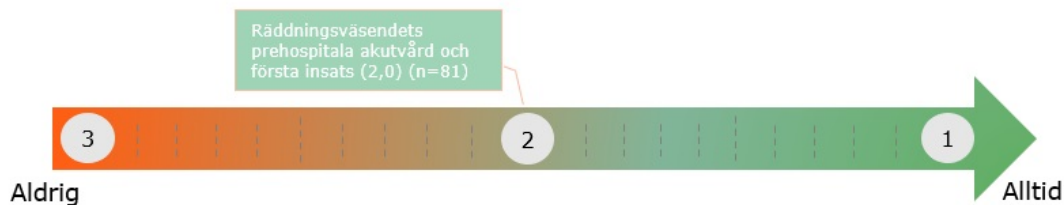


Bild 8. Invånarenkätens (12/2024) svar på hur ofta man fått service på svenska (medeltal på skalan 1–3).

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. Särskilt vid rekrytering av personal inom akutvården har kunskaper i svenska betonats och man har lyckats väl med att bibehålla svensk-kunnig personal inom akutvårdsenheterna i Raseborgs och Hangös områden (täcker även Ingå och Sjundeå samt Kyrkslätt). Även förebyggande av

olyckor (brandinspektioner, rådgivning och säkerhetskommunikation) samt samarbete med andra myndigheter och samarbetspartners fungerar på svenska.

6.6 Koncerntjänster

En viktig målsättning är 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 ännu heller optimalt på svenska, även om de blivit bättre jämfört med år 2023.

Hur väl beaktas tvåspråkigheten internt? / Miten hyvin kaksikielisyys huomioidaan sisäisesti?

Antal svar / Vastausmäärä: 301

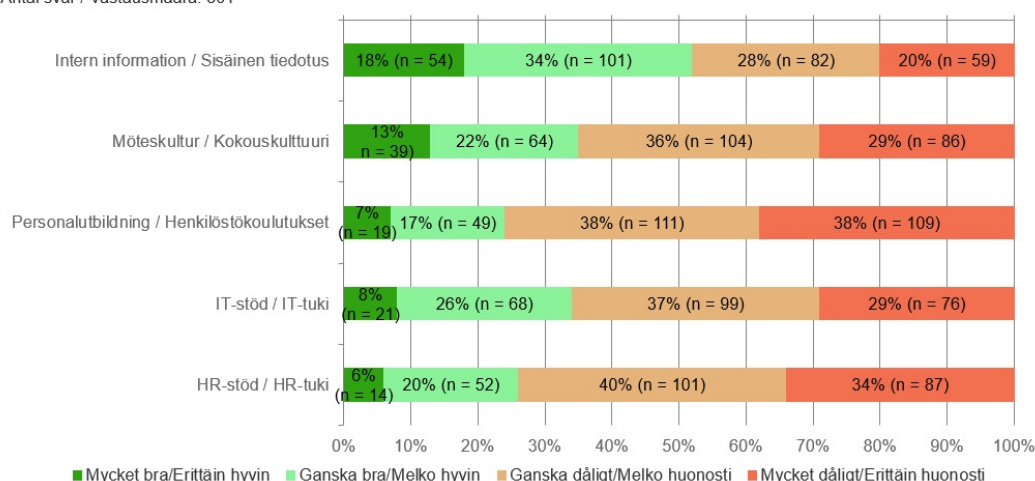


Bild 9. Personalenkätens (12/2024) svar på den interna servicen.

Den svenskspråkiga personalen önskar att speciellt IT-stödet och HR-tjänsterna skulle fungera mer tvåspråkigt. Även de viktigaste personalutbildningarna önskas på svenska.

Intranätet har blivit mycket mer tvåspråkigt i och med att AI-översättningsverktyget används av allt fler. De interna mötena går dock fortfarande till stor del på finska. De flesta är positivt inställda till en mer tvåspråkig arbetskultur, men i praktiken är det svårt att förverkliga.

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

De åtgärder som Nationalspråksnämndens årsberättelse ger anledning till skall följas med och utvärderas. 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.

Nationalspråksprogrammets uppföljning som separat bilaga till behandling av Nationalspråksnämndens årsberättelse 2024.