

Nationalspråksnämnden 9.9.2026 § 21

§ 21

Antecknande av nationalspråksnämndens utredning om läget för den svenskspråkiga servicehandledningen inom funktionshindersservicen för kännedom

Beredning och upplysningar (fornamn.efternamn@luvn.fi):
Westergård Mikaela
Öberg Benita

Beslutsförslag

Servicelinjedirektör, tjänster på svenska Öberg Benita

Nationalspråksnämnden beslutar

1. anteckna följande utredning om läget för den svenskspråkiga servicehandledningen inom funktionshindersservicen för kännedom:

I Västra Nylands välfärdsområde fungerar socialhandledningen som en centraliserad lågtröskeltjänst där invånare erbjuds råd, stöd och vägledning innan ett egentligt klientskap inom socialservicen uppstår. Socialhandledningen stöder klienterna i att hitta rätt tjänster, kontakta myndigheter samt samordna olika former av stöd.

Tjänsten erbjuds på både svenska och finska genom separata telefonlinjer för socialservice för vuxna, stöd till barnfamiljer och funktionshindersservice. Utöver telefonservicen kan klienterna ta kontakt via den digitala tjänsten Lunna, som erbjuder svenskspråkig chatt och meddelandeservice.

Serviceprocesser

Inom funktionshinderssocialarbetet ges servicehandledning både genom rådgivning och i samband med klientmöten. Verksamheten är organiserad i områdesvisa team där det finns svenskspråkig personal eller personal med tillräckliga kunskaper i svenska.

Om svenskspråkig personal inte är tillgänglig inom ett visst team kan klientmöten och skriftliga uppgifter på svenska ordnas genom samarbete mellan teamen. Klienternas serviceprocesser är enhetliga oberoende av om servicespråket är svenska eller finska.

Service på svenska kan i regel erbjudas inom skäligen tid och huvudsakligen inom tre månader. Vid akuta eller särskilt brådskande situationer ordnas service snabbare enligt behov. Beslut, utlåtanden och serviceplaner upprättas på det språk som klienten valt.

Tillgodoseende av de språkliga rättigheterna

Bedömningen visar att de språkliga rättigheterna inom funktionshindersservicen i huvudsak tillgodoses väl.

Det har dock förekommit utmaningar när det gäller att få all information och kommunikation som välfärdsområdet ansvarar för tillgänglig på svenska samtidigt som på finska eller i tillräckligt hög kvalitet. Arbetet med att förbättra översättningsprocesserna och tillgången till svenskspråkigt material fortsätter kontinuerligt.

Även i akuta situationer eller vid kort varsel kan tillgången till svenskspråkig service tidvis vara mer begränsad än tillgången till finskspråkig service.

Personalresurser och kompetens

Funktionshinderssocialarbetet sysselsätter totalt 53 personer, varav 24 socialarbetare och 29 socialhandledare. Av dessa är 15 svenskspråkiga, vilket motsvarar cirka 28 procent av personalen.

Inom boendeservicens klienthandledning arbetar 17 personer. Av dessa är fyra svenskspråkiga.

Handledning och rådgivning inom funktionshindersservicen sköts av fem sakkunniga, varav tre har svenska som modersmål. De socialhandledare som i regel ansvarar för den dagliga telefonservicen är svenskspråkiga.

Alla rekryteringsannonser publiceras på båda nationalspråken, och goda kunskaper i det andra inhemska språket förutsätts av de sökande. Rekryteringen av svenskspråkig personal har hittills varit framgångsrik och har möjliggjort att verksamhetens behov av svenskspråkig kompetens kunnat tillgodoses.

Välfärdsområdet satsar dessutom kontinuerligt på språkutbildning och kompetensutveckling för personalen. Genom projektet Raseborgs nätverksbaserade kompetenscenter och övriga utvecklingsinsatser stärks personalens språkkunskaper och förutsättningarna att ge kvalitativ service på båda nationalspråken. Målet är att stor del av personalen och enheter ska kunna få stöd enligt de språkinlärningssätt och -modeller som kontinuerligt utvecklas.

Tillgänglighet

Tillgången till svenskspråkig service varierar inom välfärdsområdet. Den största tillgången finns i områden med en högre andel svenskspråkiga invånare, medan utbudet är mer begränsat i den mellersta delen av välfärdsområdet.

I Esboområdet finns utvecklingsbehov när det gäller omfattningen av de svenskspråkiga tjänsterna. Det finns inga officiella köer till tjänsterna, men tillgängligheten kan periodvis påverkas av klienternas individuella servicebehov och den aktuella personalsituationen.

Särskilt inom dagverksamhetstjänster och kortvarig omsorg finns utmaningar i tillgången till svenskspråkiga tjänster, vilket

påverkar möjligheterna att få service på eget språk inom alla delar av servicehelheten.

Sammanfattande bedömning och utvecklingsområden

Utifrån tillgängliga uppgifter kan det konstateras att den svenskspråkiga servicehandledningen inom funktionshindersservicen i huvudsak fungerar väl och att de språkliga rättigheterna tillgodoses på en god nivå.

För att ytterligare stärka den svenskspråkiga servicen identifieras följande utvecklingsområden:

1. Stärka beredskapen att erbjuda service på svenska i akuta situationer och med kort varsel.
2. Utveckla tillgången till svenskspråkiga tjänster i områden med mera begränsat serviceutbud.
3. Förbättra uppföljningen av klientupplevelser och klientnöjdhet ur ett språkperspektiv.
4. Fortsätta utveckla översättningsprocesser och säkerställa att information och kommunikation finns tillgänglig på svenska samtidigt som på finska.
5. Fortsätta satsningarna på rekrytering av svenskspråkig personal och personalens språkutbildning.

Nationalspråksnämnden bedömer att den svenskspråkiga servicehandledningen inom funktionshindersservicen i huvudsak är tillgänglig och av god kvalitet och förverkligar målsättningarna i Västra Nylands välfärdsområdes servicestrategi genom att främja jämlik tillgång till tjänster, kundorienterade serviceprocesser, tillgängliga digitala tjänster samt en språkkunnig personal. De identifierade utvecklingsområdena är förenliga med strategins riktlinjer och utgör en grund för det fortsatta arbetet med att säkerställa högkvalitativa och likvärdiga svenskspråkiga tjänster i hela välfärdsområdet och

2. föreslå för välfärdsområdesstyrelsen att välfärdsområdesstyrelsen beslutar anteckna nationalspråksnämndens utredning för kännedom.

Behandling

Under behandlingen ändrade föredraganden sitt beslutsförslag enligt följande:

Punkt 4. under rubriken "Sammanfattande bedömning och utvecklingsområden" ändras och ges följande lydelse:

"Fortsätta utveckla översättningsprocesser och säkerställa att information och kommunikation finns likvärdigt tillgänglig på svenska samtidigt som på finska."

Beslut

Nationalspråksnämnden beslutade enhälligt

1. anteckna följande utredning om läget för den svenskspråkiga servicehandledningen inom funktionshindersservicen för kännedom:

I Västra Nylands välfärdsområde fungerar socialhandledningen som en centraliserad lågtröskeltjänst där invånare erbjuds råd, stöd och vägledning innan ett egentligt klientskap inom socialservicen uppstår. Socialhandledningen stöder klienterna i att hitta rätt tjänster, kontakta myndigheter samt samordna olika former av stöd.

Tjänsten erbjuds på både svenska och finska genom separata telefonlinjer för socialservice för vuxna, stöd till barnfamiljer och funktionshindersservice. Utöver telefonservicen kan klienterna ta kontakt via den digitala tjänsten Lunna, som erbjuder svenskspråkig chatt och meddelandeservice.

Serviceprocesser

Inom funktionshinderssocialarbetet ges servicehandledning både genom rådgivning och i samband med klientmöten. Verksamheten är organiserad i områdesvisa team där det finns svenskspråkig personal eller personal med tillräckliga kunskaper i svenska.

Om svenskspråkig personal inte är tillgänglig inom ett visst team kan klientmöten och skriftliga uppgifter på svenska ordnas genom samarbete mellan teamen. Klienternas serviceprocesser är enhetliga oberoende av om servicespråket är svenska eller finska.

Service på svenska kan i regel erbjudas inom skälig tid och huvudsakligen inom tre månader. Vid akuta eller särskilt brådskande situationer ordnas service snabbare enligt behov. Beslut, utlåtanden och serviceplaner upprättas på det språk som klienten valt.

Tillgodoseende av de språkliga rättigheterna

Bedömningen visar att de språkliga rättigheterna inom funktionshindersservicen i huvudsak tillgodoses väl.

Det har dock förekommit utmaningar när det gäller att få all information och kommunikation som välfärdsområdet ansvarar för tillgänglig på svenska samtidigt som på finska eller i tillräckligt hög kvalitet. Arbetet med att förbättra översättningsprocesserna och tillgången till svenskspråkigt material fortsätter kontinuerligt.

Även i akuta situationer eller vid kort varsel kan tillgången till svenskspråkig service tidvis vara mer begränsad än tillgången till finskspråkig service.

Personalresurser och kompetens

Funktionshinderssocialarbetet sysselsätter totalt 53 personer, varav 24 socialarbetare och 29 socialhandledare. Av dessa är 15 svenskspråkiga, vilket motsvarar cirka 28 procent av personalen.

Inom boendeservicens klienthandledning arbetar 17 personer. Av dessa är fyra svenskspråkiga.

Handledning och rådgivning inom funktionshindersservicen sköts av fem sakkunniga, varav tre har svenska som modersmål. De socialhandledare som i regel ansvarar för den dagliga telefonservicen är svenskspråkiga.

Alla rekryteringsannonser publiceras på båda nationalspråken, och goda kunskaper i det andra inhemska språket förutsätts av de sökande. Rekryteringen av svenskspråkig personal har hittills varit framgångsrik och har möjliggjort att verksamhetens behov av svenskspråkig kompetens kunnat tillgodoses.

Välfärdsområdet satsar dessutom kontinuerligt på språkutbildning och kompetensutveckling för personalen. Genom projektet Raseborgs nätverksbaserade kompetenscenter och övriga utvecklingsinsatser stärks personalens språkkunskaper och förutsättningarna att ge kvalitativ service på båda nationalspråken. Målet är att stor del av personalen och enheter ska kunna få stöd enligt de språkinlärningssätt och -modeller som kontinuerligt utvecklas.

Tillgänglighet

Tillgången till svenskspråkig service varierar inom välfärdsområdet. Den största tillgången finns i områden med en högre andel svenskspråkiga invånare, medan utbudet är mer begränsat i den mellersta delen av välfärdsområdet.

I Esboområdet finns utvecklingsbehov när det gäller omfattningen av de svenskspråkiga tjänsterna. Det finns inga officiella köer till tjänsterna, men tillgängligheten kan periodvis påverkas av klienternas individuella servicebehov och den aktuella personalsituationen.

Särskilt inom dagverksamhetstjänster och kortvarig omsorg finns utmaningar i tillgången till svenskspråkiga tjänster, vilket påverkar möjligheterna att få service på eget språk inom alla delar av servicehelheten.

Sammanfattande bedömning och utvecklingsområden

Utifrån tillgängliga uppgifter kan det konstateras att den svenskspråkiga servicehandledningen inom funktionshindersservicen i huvudsak fungerar väl och att de språkliga rättigheterna tillgodoses på en god nivå.

För att ytterligare stärka den svenskspråkiga servicen identifieras följande utvecklingsområden:

1. Stärka beredskapen att erbjuda service på svenska i akuta situationer och med kort varsel.
2. Utveckla tillgången till svenskspråkiga tjänster i områden med mera begränsat serviceutbud.
3. Förbättra uppföljningen av klientupplevelser och klientnöjdhet ur ett språkperspektiv.
4. Fortsätta utveckla översättningsprocesser och säkerställa att information och kommunikation finns likvärdigt tillgänglig på svenska samtidigt som på finska.
5. Fortsätta satsningarna på rekrytering av svenskspråkig personal och personalens språkutbildning.

Nationalspråksnämnden bedömer att den svenskspråkiga servicehandledningen inom funktionshindersservicen i huvudsak är tillgänglig och av god kvalitet och förverkligar målsättningarna i Västra Nylands välfärdsområdes servicestrategi genom att främja jämlik tillgång till tjänster, kundorienterade serviceprocesser, tillgängliga digitala tjänster samt en språkkunnig personal. De identifierade utvecklingsområdena är förenliga med strategins riktlinjer och utgör en grund för det fortsatta arbetet med att säkerställa högkvalitativa och likvärdiga svenskspråkiga tjänster i hela välfärdsområdet och

2. föreslå för välfärdsområdesstyrelsen att välfärdsområdesstyrelsen beslutar anteckna nationalspråksnämndens utredning för kännedom

Redogörelse

Välfärdsområdesfullmäktige har ändrat välfärdsområdets förvaltningsstadga vid sitt sammanträde den 27 maj 2025 § 31. Över förhandlingarna om uppdateringen av förvaltningsstadgan utarbetades ett sammanfattande protokoll. I protokollet sammanställdes de anvisningar som uppkommit under förhandlingarna angående uppdateringen av förvaltningsstadgan. Det sammanfattande protokollet fogades till välfärdsområdesstyrelsens förslag och välfärdsområdesfullmäktiges protokoll angående uppdateringen av förvaltningsstadgan.

I enlighet med det sammanfattande protokollet över förhandlingarna om förvaltningsstadgan den 29 september 2025 konstaterades följande: "Det ska fästas uppmärksamhet vid den svenskspråkiga servicehandledningen för personer med funktionsnedsättning, och nationalspråksnämnden ska under år 2026 lämna en utredning i frågan till välfärdsområdesstyrelsen."

Behörighet

Enligt 54 § 5 punkten i förvaltningslagen omfattar nationalspråksnämndens uppgifter att styra strategiarbetet inom sitt uppgiftsområde och för sin del följa upp och utvärdera genomförandet av strategin.

Bilaga

Tilläggsmaterial

För kännedom

Verkställighet

Beslutshistoria