

NATIONALSPRÅKSNÄMNDENS ÅRSBERÄTTELSE 2024

1. Inledning	3
2. Behovet av svenskspråkig service.....	5
2.1 Antal och andel svenskspråkiga invånare.....	5
3. Tillgången till tjänster på svenska.....	9
3.1 Svenskkunnig personal: antal personer som kan ge service på svenska.....	9
3.2 Tjänsternas tillgänglighet resultatområdesvis.....	11
3.2.1 Organiseringens tjänster	11
3.2.2 Koncerntjänster	12
3.2.3 Social- och hälsovårdstjänster	13
3.2.4 Tjänster för äldre	14
3.2.5 ÅUCS-sjukhustjänster	16
3.2.6 Räddningstjänster.....	17
4. De svenskspråkiga tjänsternas kvalitet.....	19
4.1 Kundnöjdhet	19
4.2 Patient- och klientsäkerhet	21
5. Åtgärder år 2024.....	22
5.1 Språkprogrammet.....	22
5.2 Nationalspråksnämndens verksamhet	23
5.3 Stöd för utvecklingen av tjänsterna på svenska	24
5.3.1 Resultatgruppen Tvåspråkig service.....	24
5.3.2 Tjänsten Fråga Annika	26
5.3.3 Samarbetsavtalet mellan tvåspråkiga välfärdsområden	27
6. Observationer från år 2024	28
6.1 Sammanfattning	28

1. Inledning

Enligt Finlands grundlag är landets nationalspråk finska och svenska. I språklagen och övrig lagstiftning stadgas noggrannare om nationalspråken och de språkliga rättigheterna. I kapitel 11 i förvaltningsstadgan för Egentliga Finland välfärdsområde, Varha, beskrivs hur de språkliga rättigheterna ska förverkligas inom Varha.

Välfärdsområdesstyrelsen godkände Varhas första språkprogram den 27 augusti 2024. Språkprogrammet har utarbetats för att stödja både ledningen och personalen i att säkerställa kundernas språkliga rättigheter. Som grund för språkprogrammet ligger bland annat lagstiftning, välfärdsområdets förvaltningsstadga, strategi och servicelöften.



Egentliga Finlands välfärdsområde är ett av Finlands sju tvåspråkiga välfärdsområden och utöver dem är också Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen tvåspråkiga. Ett välfärdsområde är tvåspråkigt då det i området finns en eller flera tvåspråkiga kommuner.

Att ett välfärdsområde är tvåspråkigt innebär att området ska ordna social- och hälsovård och räddningsverksamhet på båda nationalspråken, finska och svenska, så att kunderna blir betjänade på det språk de väljer. Ett tvåspråkigt välfärdsområde ska garantera tillgång till service på båda nationalspråken, samarbeta tvåspråkigt, informera på finska och svenska samt bygga smidiga processer och vårdstigar som fungerar likvärdigt på båda språken.

När välfärdsområdena inledde sin verksamhet förändrades inte de lagstadgade språkliga rättigheterna i sig, men numera har svenskspråkiga invånare i en enspråkigt finsk kommun, som tillhör ett tvåspråkigt välfärdsområde, rätt till social- och hälsovård samt räddningstjänster på svenska. Det här innebär att rätten till service på svenska till den delen har utvidgats.

Att säkerställa rättigheten i praktiken är en fortgående utmaning. Tillgången till svenskspråkig personal varierar mellan olika delar av välfärdsområdet, och rekrytering av svenska talande personal är en nyckelfråga. Samtidigt spelar digitala tjänster, språkutbildning och tydliga riktlinjer en allt större roll i att möjliggöra vård och service på båda språken.

Enligt 33 § i välfärdsområdeslagen (611/2021) ska varje tvåspråkigt välfärdsområde ha en nationalspråksnämnd. Nationalspråksnämnden följer upp dessa frågor och lyfter fram utvecklingsbehov i dialog med Varhas ledning och verksamheter. Till medlemmar i nämnden väljs personer som hör till den språkliga minoriteten i välfärdsområdet. Inom Varha arbetar nationalspråksnämnden för den svenskspråkiga minoriteten i området.

I välfärdsområdeslagen fastställs nationalspråksnämndens uppgifter, som är att

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.

Nämnden kan också ha andra uppgifter som anges i förvaltningsstadgan.

Nämnden ska årligen lämna välfärdsområdesstyrelsen en berättelse om hur tjänsterna på minoritetens språk har genomförts. Välfärdsområdesstyrelsen lämnar välfärdsområdesfullmäktige ett utlåtande om de åtgärder som nämndens berättelse ger anledning till.

Enligt § 88 i Varhas förvaltningsstadga ska välfärdsområdesstyrelsen och nämnderna följa upp hur de språkliga rättigheterna förverkligas. Nämnderna rapporterar årligen uppföljningsresultatet till välfärdsområdesstyrelsen. Välfärdsområdesstyrelsen rapporterar till välfärdsområdesfullmäktige. Välfärdsområdesstyrelsen ger närmare anvisningar om rapporteringen.

Resultatområdena ska ombesörja att de språkliga rättigheterna förverkligas i resultatområdets verksamhet.

Varhas välfärdsområdesstyrelse (27.8.2024 § 277) har som en del av godkännandet av språkprogrammet fastställt följande riktlinjer för rapportering om uppföljningen av språkprogrammet och genomförandet av språkliga rättigheter inom Varha:

- Språkambassadörerna sammanställer och rapporterar till resultatområdescheferna och teamet för tvåspråkig service om hur de språkliga rättigheterna har implementerats i praktiken.
- Resultatområdesdirektörerna rapporterar till nämnderna, som årligen rapporterar till teamet för tvåspråkig service. Alternativt, om det inte finns någon nämnd, rapporterar resultatområdesdirektörerna direkt till teamet för tvåspråkig service.
- Teamet för tvåspråkig service sammanställer och rapporterar till nationalspråksnämnden, som årligen lämnar välfärdsområdesstyrelsen en berättelse om hur tjänsterna på minoritetens språk har genomförts.
- Välfärdsområdesstyrelsen lämnar välfärdsområdesfullmäktige ett utlåtande om de åtgärder som nämndens berättelse ger anledning till.

2. Behovet av svenskspråkig service

När Varha inledde sin verksamhet överfördes kunduppgifter från 34 olika organisationer till Varha. Inom de tidigare organisationerna hade olika dataprogram använts för dokumentering och behandling av patient- och klientdata. Inom Varhas primärvård och socialvård användes sex olika klient- och patientdatasystem. Efter en upphandling år 2024 valdes ett för Varha gemensamt patientdatasystem (Pegasos-Omni 360) och ett gemensamt klientdatasystem (Lifecare Socialvård). De nya systemen tas i bruk i hela Varha senast i slutet av maj 2025. Också kommunernas hälsocentralernas vårdavdelningar och hemsjukhusen, vilka är en del av ÅUCS-sjukhustjänster, har tagit ett gemensamt patientdatasystem i användning (Uranus Omni). Programmet togs i bruk mellan mars och oktober 2024.

För närvarande finns inte pålitlig eller samlad information om vilka och hur många kunder som önskar eller som fått vård eller service på svenska. Det har funnits, och finns fortsättningsvis, skillnader i sättet på vilket kundens modersmål och användarspråk dokumenteras och används i de olika patient- och klientdataprogrammen. I och med att programmen förenhetligas ska förutsättningarna för tillgången till tillförlitliga data om kundernas språk bli bättre.

När patientdatasystemet togs i användning på Kimitoön och i Pargas sensommaren 2024, visade det sig att kundernas användarspråk inte hade överförts från gamla programmen till det nya. Innan problemet åtgärdades ledde det till negativ respons från flera kunder.

Som en del av implementeringen av språkprogrammet utarbetas processer för hur personalen ska kartlägga och dokumentera samt kontrollera kundernas modersmål och användarspråk. Det förbättrar kundernas möjligheter att få vård och service på rätt språk och möjliggör också statistikföring och uppföljning utgående från kundernas modersmål och språkval.

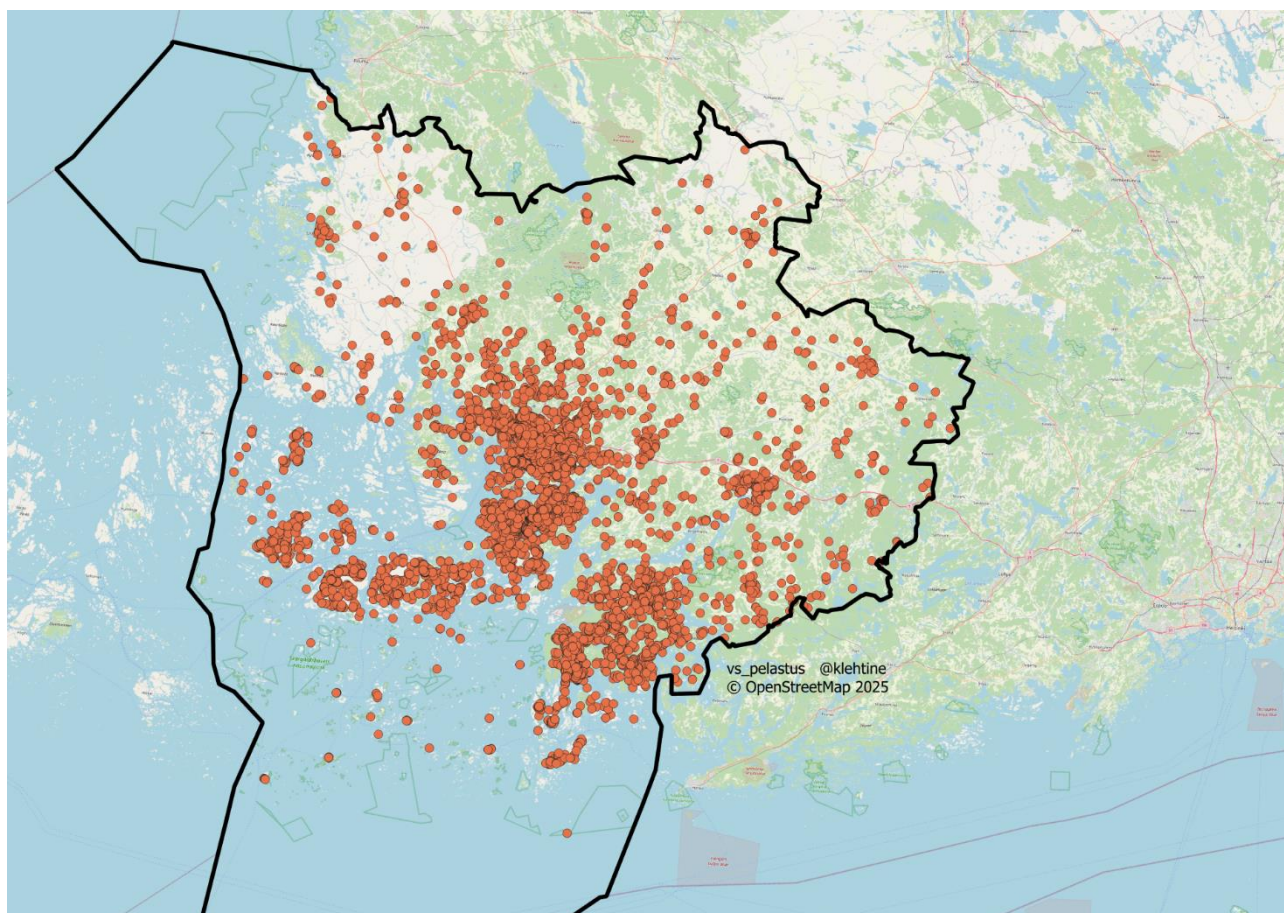
Behovet av svenskspråkig service kan fortsättningsvis granskas närmast utgående från hur många personer med modersmål svenska som bor inom Varhas område. Uppgifterna ger ingen exakt uppgift om behovet av svenskspråkig service, men i kombination med kundrespons och respons från personalen är uppgifterna relevanta och ger en helhetsuppfattning om läget. I sammanhanget är det skäl att påpeka att också personer från bland annat Österbotten och Åland hör till Varhas kunder och att en betydande del av dem talar svenska.

2.1 Antal och andel svenskspråkiga invånare

Utgående från uppgifter per 31.12.2023 har 5,7 procent av befolkningen inom Egentliga Finland svenska som modersmål. Statistikuppgifter för år 2024 publiceras i maj 2025. Inom Egentliga Finlands välfärdsområde är största delen av den svenskspråkiga befolkningen koncentrerad till Åbo, Pargas, Kimitoön och St. Karins, men det finns svenskspråkiga invånare också i de flesta andra kommuner inom Varhas område.

Antalsmässigt bor flest svenskspråkiga i Åbo (cirka 11 000 personer), men den procentuella andelen personer med modersmål svenska i Åbo är förhållandevis låg (5,4 procent). I Pargas och Kimitoön, där svenskan är majoritetsspråk, bor det sammanlagt flera personer med svenska som modersmål än i Åbo. Pargas och Kimitoöns totala antal personer med svenska som modersmål uppgår till cirka 12 400 personer. Båda kommunerna är skärgårdskommuner och befolkningen är utspridd över ett förhållandevis stort geografiskt område. I St Karins uppgår antalet invånare med svenska som modersmål till cirka 1 800 personer. I jämförelse med ett år innan, 31.12.2022, har antalet svenskspråkiga personer i hela området ökat med sammanlagt 67 personer.

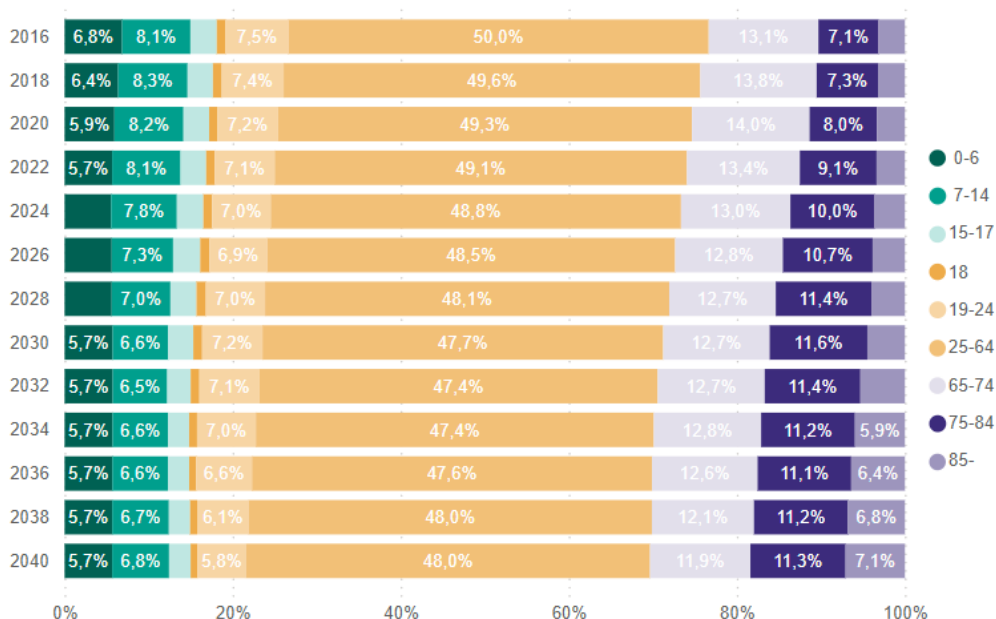
Bilden nedan visar var de fastigheter inom Varhas område är belägna, där det bor minst en person som har svenska som sitt registrerade.språk. Uppgifterna är från 05/2024.



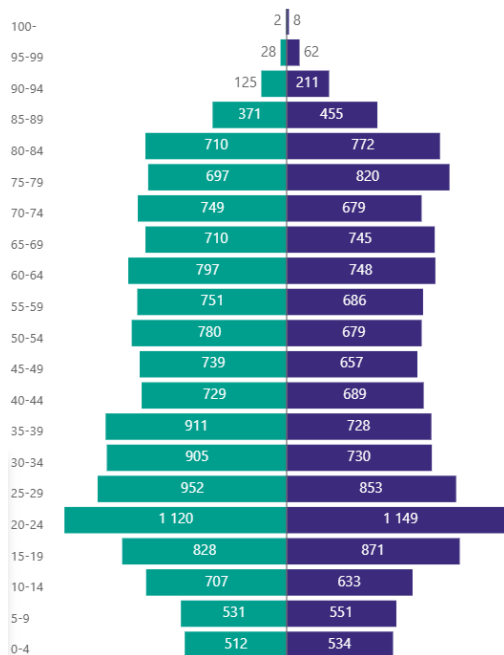
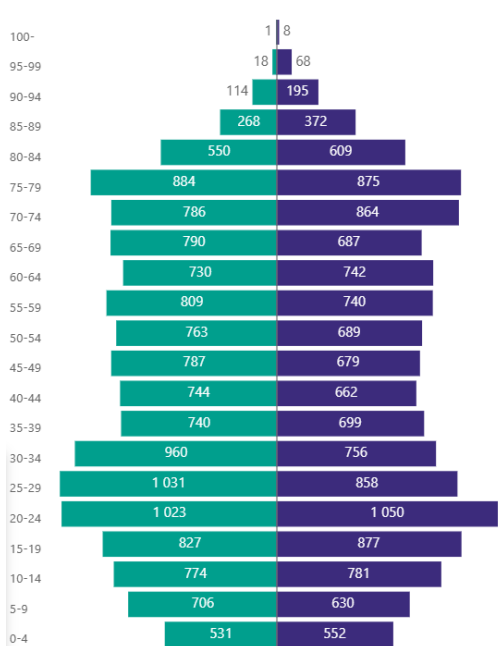
Tabellen nedan visar kommunvis och totalt antal och procentuell andel personer som har svenska, finska eller ett annat språk som modersmål inom Varhas område. Uppgifterna är från 31.12.2023.

Kommun	Totalt	Finska	Svenska	Svenska (%)	Övriga språk	Övriga språk (%)
Aura	3 961	3 823	23	0,6	115	2,9
Gustavs	949	884	18	1,9	47	5,0
Kimitoön	6 462	1 941	4 281	66,2	240	3,7
Koskis	2 207	2 089	0	0,0	110	5,0
Letala	8 441	7 412	24	0,3	1 005	11,9
Loimaa	15 420	14 529	32	0,2	859	5,6
Lundo	20 637	19 396	303	1,5	936	4,5
Masku	9 619	9 240	118	1,2	261	2,7
Nousis	4 695	4 499	37	0,8	158	3,4
Nystad	14 938	13 672	56	0,4	1 209	8,1
Nådendal	19 999	18 952	271	1,4	775	3,9
Oripää	1 315	1 192	0	0,0	116	8,8
Pargas	14 999	6 200	8 114	54,1	685	4,6
Pemar	11 236	10 618	92	0,8	525	4,7
Pyhäranta	1 930	1 861	10	0,5	59	3,1
Pöytyä	8 130	7 654	51	0,6	422	5,2
Reso	25 331	21 916	364	1,4	3 051	12,0
Rusko	6 436	6 117	105	1,6	214	3,3
S:t Karins	36 339	32 248	1 785	4,9	2 306	6,3
S:t Märten	1 930	1 845	19	1,0	66	3,4
Sagu	2 974	2 698	73	2,5	203	6,8
Salo	51 100	46 239	588	1,2	4 273	8,4
Somero	8 410	7 910	44	0,5	456	5,4
Tövsala	1 705	1 572	18	1,1	115	6,7
Vemo	2 245	2 111	11	0,5	123	5,5
Virmo	1 715	1 484	159	9,3	72	4,2
Åbo	201 863	160 008	10 981	5,4	30 874	15,3
Totalt	484 986	408 110	27 577	5,7	49 275	10,2

Bilden nedan beskriver befolkningsprognosen och befolkningens utveckling med procentuell andel enligt åldersgrupp för personer med svenska som modersmål. Man kan ur prognosen utläsa en ökning av befolkningen i åldern 75–84 år under de kommande åren fram till år 2030. Den största ökningen sker i åldersgruppen 80–84 år. Motsvarande utvecklingstrend gäller för befolkningen med finska som modersmål. Den äldre befolkningens andel är förhållandevis hög i de svenskspråkiga skärgårdsområdena.



Följande bilder beskriver befolkningsprognosen med antalet personer med svenska som modersmål i de olika åldersgrupperna åren 2025 och 2030, enligt kön. (grön=män, blå=kvinnor). Det totala antalet personer med svenska som modersmål minskar, samtidigt som den svenskspråkiga befolkningen över 80 år ökar.



3. Tillgången till tjänster på svenska

I årsrapportens kapitel 2 beskrivs utmaningarna med att få uppgifter om efterfrågan på vård och service på svenska. Det är också brist på tillförlitliga uppgifter om tillgången till tjänster på svenska. Varhas datainsamlingsprocesser möjliggör inte ännu en heltäckande insamling av data som skulle behövas för att beskriva hur tillgången till tjänster på svenska möter efterfrågan inom Varhas olika verksamheter. Information behöver samlas in och registreras så, att man kan särskilja svenskspråkiga kunder och vård-/serviceprocesser.

I nuläget kan en bild av tillgången till tjänster på svenska utformas utgående från bland annat antalet anställda som har svenska som modersmål, kundrespons och -enkäter samt från resultatområdenas rapporter om hur de språkliga rättigheterna har förverkligats. Tillförlitliga uppgifter om personalens språkkunskaper som helhet, eller inom de olika resultatområdena, finns inte att tillgå.

Genom att granska och analysera ovan nämnda uppgifter, kan man dra allmänna slutsatser om tillgången till tjänster på svenska inom Varha.

En digital plattform, Varha-applikation, har lanserats för uträttande av ärenden elektroniskt. Applikationen är på tre språk: finska, svenska och engelska, men det finns ännu vissa brister i på vilka språk de egentliga tjänsterna finns att tillgå via applikationen.

Lanseringen sker stegvis inom olika tjänster i Varha 2024–2026. För närvarande ger applikationen åtkomst till

- chatt för mun- och tandvården
- chatt för socialservice
- chatt om mentalvårdstjänster
- icke-brådskande meddelanden (klienter inom psykisk ohälsa, missbruk och beroende ärenden samt ÅUCS barn- och ungdomsklinikens diabetes- och neurologipatienter).

De resultatområdesvisa utvärderingarna om tillgången till tjänster på svenska år 2023 finns i avsnitt 3.2.

3.1 Svenskkunnig personal: antal personer som kan ge service på svenska

I Varhas förvaltningsstadga kapitel 11, § 86, stadgas att "det ska säkerställas att de anställda har tillräckliga kunskaper i finska och svenska. I fråga om de språkkunskaper som krävs av tjänsteinnehavare och arbetstagare gäller vad som särskilt har föreskrivits eller beslutats".

För att följa upp att krav på språkkunskaper ställs och uppfylls finns flera metoder. Inom Varha görs språknivåtest, personalen erbjuds både allmänna och skräddarsydda språkkurser och uppgifter om modersmål och språkkunskaper registreras i personaldatabaser. Genom regelbundna utvärderingar, tydliga riktlinjer för språkanvändning samt respons från både anställda och kunder kan man också försäkra sig om att språkkunskaperna motsvarar arbetsuppgifternas krav.

Av Varhas närmare 24 000 anställda har uppskattningsvis cirka 3,5 procent svenska som modersmål. Uppgifterna bygger på HR-avdelningens Prima-databas, där modersmålet har registrerats på individnivå. I

de fall där ingen uppgift finns har modersmålet antagits vara finska. Siffrorna är därför riktgivande och bör tolkas med viss felmarginal.

Tabellen nedan visar personalens modersmål i antal och procent per den 31.12.

	2023		2024	
Modersmål	Antal personer	%	Antal personer	%
Finska	22 206	95,1	23 190	94,6
Svenska	791	3,4	864	3,5
Annat	355	1,5	450	1,8
Totalt	23 352		24 504	

Källa: HR-avdelningens Prima-program

I Varha kan ett språkbrukstillägg om 25 euro per månad beviljas anställda som regelbundet och aktivt använder båda inhemska språken eller teckenspråk i kundservice. Goda kunskaper i det andra inhemska språket eller teckenspråk innebär att den anställda förstår talat språk, läser skriven text och deltar i samtal i olika situationer inom sitt yrkesområde. Språkbrukstillägget kan beviljas tidigast sex månader efter anställningens början och det beviljas tills vidare. Språkbrukstillägg beviljas inte om kravet på språkkunskap redan beaktas i den uppgiftsbaserade lönen eller i behörighetskraven för uppgiften. Det betalas inte heller till personer i ledande positioner eller andra vars lön fastställs som helhetslön.

Som en del av implementeringen av språkprogrammet bereds för närvarande en revidering av den nuvarande modellen för språkbrukstilläggen. Enligt språkprogrammet skulle modellen bygga på en trestegsprincip för att både locka personer med goda kunskaper i svenska att arbeta inom Varha och motivera Varhas anställda att förbättra sina svenska kunskaper.

Tabellen visar utbetalda språkbrukstillägg per den 31.12. Antalet utbetalda språkbrukstillägg har ökat år 2024 jämfört med år 2023.

	2023		2024	
Språkbrukstillägg	Antal personer	%	Antal personer	%
	1 495	6,4	1 691	6,9

Under år 2024 hade totalt 556 anställda genomfört språknivåtest i svenska på olika nivåer. Fördelningen av testresultaten var följande: A0: 42, A1: 116, A2: 140, B1: 152, B2: 78, C1: 26 och C2: 2 personer. Under året ordnades sex språkkurser på nivån A0-A1 med 56 deltagare, och åtta kurser på nivån A2-B1 med 74 deltagare. Moodle-kursen "Träna din svenska" är en flexibel kurshelhet där deltagarna själva väljer vilka delar de vill genomföra. År 2024 hade totalt 707 personer registrerat sig för utbildningen, jämfört med 1 092 personer år 2023. Vad denna minskning beror på har inte analyserats.

Det är svårt att dra en entydig slutsats om personalens svensk kunskaper utgående från siffrorna, men utvecklingen verkar ha gått i rätt riktning i och med att antalet personer som registrerats sitt modersmål som svenska är något fler än år 2023 och antalet anställda som beviljats språkbrukstillägg också har ökat.

För rekryteringen inom område 4 (Pargas, Kimitoön, svenska Åbo), har platsannonserna åren 2023 och 2024 översatts till svenska, liksom annonserna för sommarjobbskampanjen och den löpande rekryteringen av vikarier. Dessutom har enstaka arbetsplatsannonser översatts på begäran. År 2024 publicerade Varha 289 platsannonser på svenska.

Som en del av implementeringen av språkprogrammet har en arbetsgrupp från början av år 2025 inlett ett pilotprojekt för att publicera allt flera arbetsplatsannonser på svenska, utöver annonserna på finska. Från och med början av år 2025 översätts de flesta arbetsplatsannonserna till svenska, som ett samarbete mellan HR:s rekryteringskoordinatorer och teamet Tvåspråkig service.

3.2 Tjänsternas tillgänglighet resultatområdesvis

Utgångspunkten för tillgängligheten och kvaliteten på tjänsterna i ett tvåspråkigt välfärdsområde är att de ska genomföras jämnt på båda nationalspråken. Att detta förverkligas är ingen självklarhet, eftersom personer vars modersmål eller användarspråk är svenska utgör en liten minoritet i Egentliga Finland.

Resultatområdena har ansvar för att kundernas språkliga rättigheter tillgodoses och ska rapportera om ärendet till respektive nämnd samt till Tvåspråkig service. I de följande avsnitten presenteras uppgifter om arbetet för svenskan i Varha samt om den svenskspråkiga vården och servicen, baserat på resultatområdenas egna rapporter.

Som stöd för rapporteringen har resultatområdena haft språkprogrammets övergripande mål och ett frågeformulär. Språkambassadörerna har haft en central roll i rapporteringsarbetet.

3.2.1 Organiseringens tjänster

Till resultatgruppen organiseringens tjänster hör bland annat att möjliggöra, handleda och övervaka Varhas verksamhet och olika processer. Resultatgruppens ledning och personal arbetar i nära samarbete med alla Varhas verksamheter. Resultatgruppen tvåspråkig service ingår i resultatområdet organiseringens tjänster, vilket gjort att det finns ett bra samarbete mellan resultatgrupperna när det gäller svenska frågor.

Åtgärdsprogrammet för informationsledning finns tillgängligt på finska och svenska. Servicesedlarnas regelböcker har under året översatts till svenska. Kallelsebrev inom ÅUCS sjukhustjänster är både på finska och svenska. Vårdresponser ges till kunden på finska/svenska inom ÅUCS sjukhustjänster och social- och hälsovårdstjänster. Besökstexter är för närvarande endast tillgängliga på finska och interna instruktioner har inte översatts till svenska.

Aurias och Atolls webbplatser är både på finska och svenska. Aurias PTV-beskrivning är också på båda språken. På tjänstekanalen är Aurias blanketter för närvarande endast på finska, liksom materialkatalogen. I eOpisto har instruktioner inte översatts till svenska. Elektroniska blanketter och material som finns tillgängliga via webbtjänsten är tillgängliga på finska och svenska. Ibland kan det förekomma förseningar i översättningarna på grund av oklarheter i arbets- och kostnadsfördelningen. Dessutom fungerar Varha-applikationens tjänster omfattande både på finska och svenska. När det gäller forskningsrelaterade tjänster erbjuder Varha rådgivning på svenska i mån av möjlighet. Vissa blanketter finns också på svenska, men inte alla.

Värderingen av personalens språkkunskaper som en viktig kompetens bör starkare identifieras och marknadsföras. Under 2025 är det viktigt att vi informerar om möjligheterna att genomföra språknivåtest och följer upp deras genomförande. För närvarande är antalet som genomfört språknivåtestet fortfarande mycket litet, även om det finns variationer mellan resultatgrupperna. Språktestet betjänar inte nödvändigtvis de som arbetar med administrativa uppgifter som kräver specialterminologi som upphandlingsregler och övervakningstermer. Det är dock viktigt att notera att flera i personalen har genomfört tjänstemannasvenska som en del av sina studier.

Inom resultatområdet eftersträvas att informationen ska ges så omfattande som möjligt både på finska och svenska, både kundinformation och intern information. Detta genomförs i mån av möjlighet, men inte enhetligt. När det gäller kundinformation lyckas Varha bättre än med intern information. Att använda svenska på alla nivåer inom resultatområdet har genomförts varierande beroende på resultatgrupp. Tvåspråkiga tjänster är ett exempel på en resultatgrupp där detta genomförs utmärkt. Svenska används i mån av möjlighet, men det är inte naturligt genomgående i alla funktioner.

Brist på översättningstjänster har varit en utmaning. Det finns också behov av att förbättra personalens språkkunskaper för att kunna erbjuda tjänster av jämn kvalitet även på svenska.

3.2.2 Koncerntjänster

Varhas välfärdsområdesstyrelses och välfärdsområdesfullmäktiges föredragningslistor och protokoll utarbetas på både finska och svenska. Översättningsarbetet inom förvaltningen sköts internt av två översättare. Målet är att kontinuerligt förbättra kvaliteten och enhetligheten i översättningarna med hjälp av tex översättningsminne, vilket gör det möjligt att i framtiden också översätta större bilagor snabbare. Utöver de dokument som i lag fastställts att ska finnas tillgängliga på finska och svenska, strävar Varha till att översätta interna HR-anvisningar för att säkerställa att viktiga instruktioner som påverkar anställdas ställning och rättigheter finns tillgängliga på båda nationalspråken. Inom ÅUCS-sjukhustjänster arbetar fyra översättare med i första hand översättning av patient-/vårdokumentation.

Varha har köpt översättningstjänster som gällt svenska språket, huvudsakligen från in house-bolaget Monetra, omfattande ca 300 översättningsuppdrag under år 2024. Därtill utför personal inom Varha sporadiskt olika typer av översättningsarbeten, till exempel översättning av blanketter och anvisningar, vid sidan om sitt egentliga arbete. I den personalenkät som gjordes i januari 2025 svarade 22 procent (164 personer) av samtliga 732 respondenter, av ca 23 000 anställda, att de gör översättningsarbete utöver eget arbete. Motsvarande andel för år 2023 var 38 procent av 2129 respondenter. Cirka 70 procent svarade att de gör översättningsarbete mindre än en timme per vecka.

Varhas meddelanden publiceras på båda nationalspråken, och andra nyheter som publiceras på webbplatsen görs både på finska och svenska. Målet är att även innehållet på sociala medier ska vara tvåspråkigt på Varhas, ÅUCS-sjukhustjänsters och räddningstjänstens alla sociala mediekanaler. Språket i Instagram-inlägg varierar beroende på det roterande ansvaret för uppdateringar. Marknadsföringsmaterial, såsom broschyrer, affischer eller mässmaterial, finns att tillgå på både finska och svenska. "ÅUCS forskar och vårdar"-sändningen förverkligas en gång per år på svenska och tre till fyra gånger per år på finska.

Varhas huvudkanal för internkommunikation, intranätet, är tvåspråkigt. Viktiga nyheter och riktlinjer publiceras på båda språken. Användningen av det svenskspråkiga innehållet på intranätet har hittills varit mycket begränsad, och läsarantalet för svenskspråkiga innehåll har varit lågt. Från och med augusti 2024 har möjligheterna med artificiell intelligens testats för att översätta svenskspråkigt innehåll. Över hälften av

huvudnyheterna på intranätet har översatts till svenska under 2024, och över en fjärdedel av de andra meddelandena, som producerats i olika enheter, har också översatts. I maj 2024 skickades till alla invånare en 12 sidig invånartidning på finska och svenska.

HR-anvisningar har översatts av Varhas översättare, samtidigt som många anvisningarna har översatts till svenska, har antalet anvisningar på finska ökat markant under år 2024. Målet är att alla väsentliga HR-anvisningar skall finnas på finska och svenska. Personalinfotillfällen och förmansträffar har under året hållits i regel enbart på finska, med undantag för vissa inlägg som varit tvåspråkiga.

2M-IT fungerar som underleverantör och det förutsätts inte att kundanvisningar och kundservice fungerar tvåspråkigt. Enligt uppgift från 2M-IT kan vissa anvisningar finnas tillgängliga på både finska och svenska.

Svenska veckan-temavecka firades i november i hela Varha och olika enheter deltog aktivt genom att bl.a. publicera material på sociala medier och ordna olika typer av evenemang. Svenska veckans program fick bra synlighet också i lokala medier.

3.2.3 Social- och hälsovårdstjänster

Inom familjecentertjänsterna har i Pargas och på Kimitoön kunnat erbjudas tjänster på både svenska och finska, också i de perifera delarna av området. En stor del av familjecentrets personal är tvåspråkig och kan betjäna på både finska och svenska enligt kundens önskemål. Också den fungerande tvåspråkigheten bland professionella är en styrka, och har möjliggjort samarbete med framför allt Salo, S:t Karins och Åbo, då det gäller att erbjuda tjänster och konsultationer. Det finns en efterfrågan på tvåspråkig personal/tvåspråkig service på välfärdsområdesnivå som inte går att besvara inom ramen för resurseringen för familjecentret i Pargas-Kimitoön. Den svenskspråkiga servicen behöver koordineras och samordnas på ett ändamålsenligt sätt för att kunna trygga tillgängligheten på svenskspråkig service i hela välfärdsområdet. Vid rekrytering av ny personal värdesätts kunskaper i svenska språket högt. Också flexibilitet och möjlighet att också arbeta på finska, med svenska som modersmål, prioriteras.

En stor del av välfärdsområdets anvisningar finns fortsättningsvis endast på finska. En betydande del har Pargas-Kimitoön området själva översatt under åren 2023–2024, en del väntar ännu på översättning. Blanketter till kunderna/familjerna finns så gott som heltäckande också på svenska. Intern information, IT-programvaror osv. finns främst på finska. Också i olika utvecklingsnätverk och övrig kommunikation är arbetsspråket oftast finska.

Inom särskilda tjänster har det under år 2024 i Åbo funnits svenskspråkiga kunder som inte fått service på sitt modersmål inom socialservice för barnfamiljer. Med vissa familjer har tolk använts.

Inom primärvårdens öppenvård har man inom området Pargas-Kimitoön kunnat erbjuda patienten service på svenska. Även i Salo-Somero området har man planerat så att det alltid funnits minst en person med kunskaper i svenska inom vårdpersonalen, som vid behov kallats in för att hjälpa till när de egna kunskaperna inte räckt till. På det sättet har efterfrågan kunnat tillgodoses tillräckligt. Ibland har även Tolka-telefonen använts som hjälp.

I Åbo har det under 2024 funnits flera inom vårdpersonalen i varje enhet som kan ta emot patienter på svenska, och det finns också flera språkkunniga läkare. Tallbacken har centraliserad mottagningsverksamhet för patienter som specifikt har önskat mottagning på svenska. Tallbacken fungerar också som en s.k. stödjande enhet för andra hälsostationer i Åbo om någon behöver hjälp med svenskan. Det är inte alltid

möjligt att ge service på svenska när det gäller ärenden som kräver komplex specialvokabulär eller vid brådskande ärenden på akutmottagning då den vårdare/läkare som är i tjänst inte har tillräckliga språkkunskaper. I de situationerna försöker man göra sig förstådd på finska eller engelska, eller med hjälp av tolktelefonen. Vid behov har hjälp kunnat fås även från en kollega eller från Tallbacken. Vid icke-brådskande ärenden kan man vid behov återkomma senare när tid finns att träffa en svensktalande vårdare/läkare.

Personalen räcker i huvudsak till för att sköta svenskspråkiga patienter, men i vissa enheter noteras antalet vara otillräckligt, särskilt när det gäller läkare, och man tvingas ta hjälp av tolk.

Mental- och missbrukarvården erbjuder vissa tjänster på svenska, främst sjukskötar- och psykologtjänster, men det finns utmaningar med att tillhandahålla heltäckande tvåspråkig service. Det finns inga läkare som talar svenska, och läkarmottagningar erbjuder huvudsakligen på finska eller engelska. Vid behov används tolk. Det finns också utmaningar med att tillhandahålla tvåspråkig service inom kris- och gruppbehandling.

Personalen inom mental- och missbrukarvården är positivt inställd till tvåspråkighet och strävar efter att utveckla sina språkkunskaper. Största delen av det skriftliga materialet som används dagligen finns på finska och svenska.

Inom munhälsovården har det under 2024 funnits situationer där kunden inte fått service på svenska. Man har försökt stödja svenskspråkiga tjänster genom att till exempel i rekryteringen gynna sökande med kunskaper i svenska, men det råder stor brist på personal som kan svenska och rekryteringen är en utmaning. Personalen har uppmuntrats att gå språkkurser i svenska, och inställningen till att utbilda sig i svenska har varit positiv. Alla instruktioner och annat patientmaterial finns tillgängligt på finska och svenska.

Servicen på svenska inom funktionshindersservicen har fungerat väl under år 2024 och kunderna har varit nöjda. Styrkan är att den svenskspråkiga servicen är koncentrerad, vilket också gör att personalen använder svenska som arbetsspråk. Rekrytering av svensktalande personal har lyckats bra under 2024. Samarbetet och informationsgången inom funktionshindersservicen är goda, och vissa finskspråkiga anställda vill lära sig svenska. Det har dock funnits perioder där läkartjänster på svenska inte fungerat utan tolkning, och inom färdtjänsten har det ibland varit utmanande att få svensk service. Rekrytering av utbildade svensktalande vårdare har varit utmanande på vissa enheter. Allt fler blanketter finns tillgängliga på både finska och svenska, men översättningar är ofta sena och felaktiga. Enheternas egenkontrollplaner och IT-stöd finns oftast bara på finska. Det finns behov av mer lättillgängligt svenskt material på Varhas intra.

3.2.4 Tjänster för äldre

Inom tjänster för äldre strävar man efter att betjäna kunden på det språk kunden väljer. Detta har under år 2024 uppnåtts rätt bra inom kundhandledningen. Vid den första kundkontakten kartläggs kundens språkönskemål, som registreras så att det kan beaktas under hela serviceprocessen.

Det finns dock regionala och enhetsspecifika skillnader i förverkligandet av tvåspråkigheten och att garantera vård och service på svenska. Tvåspråkigheten förverkligas bäst på tjänstetid. Språket som används i klient- och patientdatasystemen är huvudsakligen finska, vilket kan försvåra servicen för svenskspråkiga kunder.

Vid rekryteringen av personal publiceras arbetsplatsannonserna både på finska och svenska beroende på verksamhetsställe. För att rekrytera tvåspråkig personal har även rekryteringstillägg använts i skärgården. Vid rekrytering av personal beaktas språkkunskaper, särskilt i områden där svenska är det huvudsakliga språket för kommunikation. Det finns utmaningar med tillgången på svenskspråkig personal, särskilt gällande

tidsbunden personal. Vid behov görs interna arrangemang i arbetsfördelningen och genom samarbete mellan olika enheter strävar man till att säkerställa att service kan ges också på svenska. Personalen erbjuds språkutbildning och stöd för att stärka tvåspråkigheten. Viljan att modigt använda svenska kunde vara bättre på enhetsnivå.

Inom kundhandledningen används tolk om svenskspråkig personal inte är tillgänglig. Inom utvecklings- och sakkunnigtjänster finns svenskspråkig personal, men kompetensen har inte alltid kunnat utnyttjas i alla situationer.

I tjänster som stödjer boendet hemma har översättningstjänster på webben använts. Bristen på svenskspråkig personal hindrar att fullständig distansservice kan erbjudas på svenska. Om det finns behov av svenskspråkig hemvård på vardagar dagtid, kan i vissa fall servicesedel beviljas till svenskspråkiga privata tjänsteleverantörer, så som Folkhälsan. De privata tjänsteleverantörerna har dock inte alltid möjlighet att ta emot nya kunder. I vissa fall, om kunden har valt finska som språk i DVV (Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata) men av Varha önskar service på svenska, kan språket i Varhas klient- och patientdatasystem av tekniska orsaker ändå registreras som finska. Förverkligandet av tvåspråkighet varierar kraftigt mellan olika enheter, vilket skapar ojämlikhet att få service på svenska.

Med språkbrukstillägget uppmuntras personalen till aktiv tvåspråkighet. Personalen har möjlighet att förbättra sina språkkunskaper genom utbildningar och kurser. Språkkurser erbjuds både i finska och svenska, vilket stärker tvåspråkigheten.

Inom tjänster för äldre finns nästan allt skriftligt material, såsom broschyrer och blanketter samt material på webben tillgängligt på finska och svenska. Ofta publiceras den svenskspråkiga versionen med fördröjning, särskilt vid brådskande informationstillfällen. All kundinformation är på båda språken. En del av arbetsplatsannonserna publiceras på två språk. Inom utvecklings- och sakkunnigtjänsterna publiceras information delvis på två språk. Utbildnings- och informationsmaterial har alltmer publicerats på två språk. Inom hemvården översätts sällan den skriftliga informationen till svenska, även om informationen ges till kunden på svenska vid behov. Trots att material som gäller hela Varha oftast finns tillgängligt på båda språken, finns allt material på enhetsnivå inte tvåspråkigt. På vissa enheter finns enhetens egna material tills vidare endast på finska.

Arbetspråket inom ledningen för tjänster för äldre är finska, men inställningen till svenskan är god. I offentliga annonser och på sociala medier är svenska synlig och levande. I vardagen är användningen av svenska dock inte lika framträdande. Svenska används ibland i utbildningar, informationsmöten och sammanträden parallellt med finska. Användningen av svenska är beroende på område och förekommer främst i Pargas och på Kimitoön. I tvåspråkiga enheter används svenska dagligen, både muntligt och skriftligt, såväl i vårdarbetet som i administrativa uppgifter.

Tvåspråkighet har beaktats i den nya organisationen för tjänster för äldre så att de mer tvåspråkiga kommunerna bildar ett gemensamt hemvårdsområde (hemvård 1, dvs. Åbo, S:t Karins, Lundo, Pemar, Sagu, Pargas och Kimitoön) och ett boendetjänstområde (boende- och institutionsvård 1), vilket underlättar en mer centraliserad planering av verksamheten för tvåspråkiga tjänster. Inom tjänsterna för äldre planeras vissa hemvårds- och boendeenheter att profileras som tvåspråkiga. Dessutom har samarbete skett med den privata serviceproduktionen för att öka de svenskspråkiga tjänsterna, och under 2025 kommer boendetjänsterna att få något mer privat svenskspråkig serviceproduktion.

3.2.5 ÅUCS-sjukhustjänster

ÅUCS-sjukhustjänster erbjuder tjänster inom så gott som alla medicinska specialiteter. ÅUCS-sjukhustjänster garanterar också tillgången till tjänster på universitetssjukhusnivå för invånare i Österbottens och Satakunta välfärdsområden, samt för landskapet Åland. ÅUCS har arbetat systematiskt sedan 2010 med att förbättra vården på svenska, men utmaningar kvarstår, särskilt inom jourverksamhet och akuta situationer där det är svårt att garantera svenskspråkig service dygnet runt.

ÅUCS-sjukhustjänster har från och med den 1 januari 2025 genomgått en omfattande organisationsförändring, som planerades under 2024 för att bättre motsvara nuvarande krav på vårdresurser och tillgodose patienternas behov. Organisationsförändringen stöder även utvecklingen av tvåspråkiga tjänster och effektiviserar samarbetet mellan olika enheter inom ÅUCS.

I och med förändringen har man slagit samman de tidigare 17 resultatgrupperna och de serviceområden som ingår i dem till fem nya resultatgrupper. De nya resultatgrupperna är:

- ÅUCS Medicinska, allmänmedicin och jour
- Operativa områden
- Kvinno- och barnsjukdomar
- Resultatgruppen för psykiatri
- Resultatgruppen för diagnostiska tjänster och läkemedelsförsörjning.

Serviceområdena eftersträvar att betjäna patienterna på deras modersmål, finska eller svenska. Åbolands sjukhus har fram till sin nedläggning i december 2024 fungerat som en helt tvåspråkig enhet. Andra enheter, som till exempel ÅUCS Orto och ÅUCS Hjärtcentrum, rapporterar om utmaningar i att alltid erbjuda service på svenska, särskilt i akuta situationer. Åbolands sjukhus har varit en förebild för tvåspråkigheten inom ÅUCS. Nu har flera serviceområden arbetat aktivt med språkambassadörerna, för att hålla svenskan levande. Som exempel kan nämnas ÅUCS Neurocentrum och rehabiliteringens serviceområde. Med tanke på att patienter från Österbotten och Åland vårdas inom ÅUCS, utöver patienter från Egentliga Finland, är behovet av kunskaper i svenska märkbart stort. Inom specialistsjukvården avdelningsvård på basnivå har sjukhustjänsterna inte kunnat erbjuda vård på svenska till alla svenskspråkiga patienter. Tidvis har platserna i Pargas och Kimitoön varit fyllda och då har patienter också vårdats på avdelningar där personalen inte haft förutsättningar att ge vård på svenska.

Kallelsebrev, följebrev och patientanvisningar finns på svenska, men om patienternas användarspråk inte är korrekt dokumenterat, kan kontakten ändå förverkligas på fel språk. Patientanvisningarna, gemensamma för hela Varha, Österbottens och Satakunta välfärdsområden, ska till hundra procent finnas på svenska, men täckningen har minskat efter organisationsförändringen år 2023. Minskningen kan bero dels på förändringarna i organisationsstrukturen, och därmed i processerna, och färre översättare inom sjukhustjänsterna. Det finns serviceområden där man lyckats med att säkerställa att allt skriftligt material finns på svenska, men tillgången är bristfällig inom en del enheter. Tvåspråkigheten har inom vissa serviceområden beaktats vid rekrytering och beslut, bättre än inom andra, men utmaningar finns kvar.

När det gäller personalens språkkunskaper kan man konstatera att Åbolands sjukhus avvek i en positiv bemärkelse från andra enheter inom ÅUCS. Av personalen vid Åbolands sjukhus hade 90 procent av personalen avlagt språktest. Som jämförelse kan konstateras att 38 procent av personalen inom ÅUCS Hjärtcentrum har gjort språknivåtest och 28 procent av personalen inom ÅUCS Orto. Dessa andelar kan anses vara på en bra nivå, jämfört med många andra serviceområden. Flera serviceområden har aktivt uppmuntrat personalen att delta i språkkurser. I kundresponsen lyfter kunder ibland upp att det finns brister i

personalens kunskaper i svenska. Å andra sidan får ÅUCS-sjukhustjänster också positiv respons på att personalen försöker tala svenska, även om språkkunskaperna inte nödvändigtvis är bra.

Det finns flera olika sätt på vilka man i verksamheten kan betona vikten av det svenska språket. Mellan ÅUCS Neurocentrum och Yrkeshögskolan Novia idkas ett samarbete genom Fadderskola-projektet. Inom ramen för detta projekt genomför fyra utvalda svenskspråkiga sjukskötarstuderande sin praktik inom kirurgi och inre medicin på Neurocentrums neurologiska och neurokirurgiska avdelningar. Ett av målen med samarbetet är att göra svenskan till en levande del av avdelningens verksamhet – både i pausrummet, i patientvården och i studenternas utvärderingssamtal. Ett annat exempel är från medicinska fakulteten vid Åbo universitet. En av ÅUCS Neurocentrums neurokirurger har varit med och utformat en tvåspråkig läkarutbildning i Åbo och ansvarar nu för utbildningen som biträdande professor tillsammans med en lektor från Åbo Akademi. Neurocentrum har utvecklat ett sk. språkavtal, som har lanserats för att användas inom hela Varha.

Flera av ÅUCS-sjukhustjänsters serviceområden ordnar program för personalen under Svenska veckan och strävar fortgående efter att skapa en positiv attityd till att tala och använda svenska språket i kundarbetet.

3.2.6 Räddningstjänster

Räddningsväsendets tjänster är huvudsakligen tillgängliga på svenska i de svenskspråkiga områdena. När det gäller servicenätet har det inte skett några större förändringar sedan år 2023. Servicenätet består av 10 stationer som är bemannade 24/7, och av avtalsbrandkårens stationer som är 65 till antalet. Av dessa 24/7 stationer profilerar sig centralbrandstationen och Pargas brandstation som tvåspråkiga. Då det gäller avtalsbrandkårernas stationer är Åbolands och Kimitoöns brandkårsstationer tvåspråkiga.

Man strävar till att betjäna svenskspråkiga kunder på svenska eller åtminstone hänvisa dem till en person som behärskar svenska. Största delen av personalen har inte förmågan att föra djupare samtal på svenska, vilket kan medföra utmaningar. Under år 2024 har man rekryterat en svenskspråkig brandsinspektör till Pargas/Kimitoön-område, och i början av år 2025 har man rekryterat ytterligare en svenskspråkig brandsinspektör, som även fungerar som kontaktperson för avtalsbrandkårerna. Brandsyner är den mest synliga verksamheten där svenskspråkiga kunskaper behövs, eftersom det ofta förs mycket dialog med kunden. Med nuvarande svenskkunnig personal har man kunnat tillgodose det omedelbara språkliga behovet. Under år 2024 koncentrerades mer svenskspråkig inspektionsverksamhet till skärgården under sommaren än tidigare år.

Ungefär hälften av räddningstjänsternas blanketter finns tillgängliga på svenska. Externa säkerhetsmeddelanden finns i regel på flera språk. Programvarornas menyer är fortfarande inte tvåspråkiga, vilket skulle underlätta arbetet, till exempel när man fyller i tillsynsprotokoll. De svenskspråkiga kundprocesserna behöver fortfarande utvecklas. Responssystemet är flerspråkigt, men mängden respons på svenska är väldigt liten.

Språkbrukstillägg betalas endast till några få personer, men när det gäller kundnära arbete skulle man mer generellt behöva tänka på enhetens flerspråkighet. Genom att erbjuda språkbrukstillägg kunde man uppmuntra till att använda svenska i större utsträckning. En liten del av räddningstjänsternas personal har genomfört språknivåtestet. Knappt 20 personer hade registrerat sina prestationer i Sympa vid slutet av 2024. Man eftersträvar att öka denna siffra under 2025, med målet att få 25 procent av personalen att genomföra språknivåtestet under 2025.

För räddningstjänstpersonal genomfördes en svenskspråkig kurs under 2023–2024 i Kuopio, vilket även fick tv-uppmärksamhet i serien *Räddaren*, men för Egentliga Finland syns detta inte i någon större omfattning vid rekryteringar. Under 2025 planeras en svenskspråkig räddningskurs att starta i Helsingfors, och det är tänkt att bli en permanent verksamhet.

Räddningsväsendet strävar efter att publicera alla uppdateringar på sociala medier på finska och svenska. Det har lyckats rätt väl och kommunikationsenhetens alla inlägg är tvåspråkiga. Vissa inlägg på sociala medier görs av anställda, vilket kan leda till att tvåspråkigheten inte alltid upprätthålls. Översättningar som görs med hjälp av artificiell intelligens kräver också korrekturläsning, vilket förutsätter tillräckliga språkkunskaper.

På grund av flera små separata enheter skulle det krävas en språkkunnig eller svenskspråkig person på varje verksamhetsställe för att göra svenskan synlig. Detta är i praktiken inte möjligt, så räddningsväsendet strävar efter att stärka svenskan synlighet i de enheter där det finns svenskspråkig kompetens. Under 2024 har det funnits totalt tre språkambassadörer/kontaktpersoner inom räddningstjänsterna, och nu eftersträvas en ökning av antalet under år 2025.

Tvåspråkigheten är inte på den nivå den borde vara inom resultatområdet. Språkkunskaper bör beaktas bättre vid rekryteringen av nya medarbetare och vid introduktion. För tjänster på högre nivå bör också svenskkunskaper säkerställas vid rekrytering av nya personer.

På hösten ordnades en vattendykarkurs på samarbetsområdet, där deltagare från Egentliga Finland, Satakunta och Österbotten deltog. För denna kurs förbereddes nödvändiga material på svenska och det säkerställdes att en av utbildarna var svenskspråkig.

Österbottens räddningstjänsts svenskspråkiga kompetens kommer i framtiden att utnyttjas mer inom olika verksamheter.

4. De svenskspråkiga tjänsternas kvalitet

4.1 Kundnöjdhet

Varhas system för kundrespons erbjuder kunder och invånare flera kanaler för att ge respons, vilket ger dem möjlighet att delta och påverka uppföljningen, utvecklingen och förverkligandet av tjänsterna.

De fyra responskanaler som systemet omfattar är

1. respons via Varhas webbplats
2. responsautomater vid social- och hälsocentraler, tandvård, rehabilitering, mentalvårds- och missbrukartjänster, laboratorier samt ÅUCS Akuten
3. textmeddelanden inom ÅUCS sjukhustjänster
4. pappersblanketter på verksamhetsställen.

Tabellen nedan visar Varhas olika responskanaler, det totala antalet inkommen respons samt andelen respons på svenska under åren 2023 och 2024.

Responskanal	2023			2024		
	Respons, totalt	Respons på svenska	Respons på svenska (%)	Respons, totalt	Respons på svenska	Respons på svenska (%)
Fysiska responsautomater	50 488	1 077	2,1 %	43 171	900	2,1 %
Webbenkät för respektive tjänst	5 552	114	2,1 %	8 554	172	2,0 %
ÅUCS respons via textmeddelande	62 211	2 986	4,8 %	59 231	2 706	4,6 %
Responsblanketter på verksamhetsställena (i bruk 12/2023)	53	2	3,8 %	1 712	8	0,5 %
Totalt	118 304	4 179	3,5 %	112 668	3 786	3,4 %

År 2024 var antalet besvarade webbenkäter på svenska 172 st, antalet är märkbart större än under år 2023, då antalet respons på webben var 114.

År 2024 inkom 2 325 svenskspråkiga svar på textmeddelanden inom ÅUCS sjukhustjänster, varav 341 innehöll respons om språket i vården. Av dessa uppgav 192 personer att de hade fått service på svenska, 119 att de inte hade fått det, och 30 att de hade fått delvis.

Frågorna är de samma i alla Varhas responskanaler, förutom vad gäller textmeddelanden inom ÅUCS-sjukhustjänster, och styrs huvudsakligen av nationella direktiv. För tillfället finns inga frågor som gäller service på svenska i de nationella direktiven. I arbetet med målsättning att uppnå en enhetlig och kundorienterad insamling av kundrespons inom alla välfärdsområden som leds av THL har bl.a. Varha lyft fram behovet av gemensamma frågor på nationell nivå gällande service på svenska, också med avseende på de tvåspråkiga välfärdsområdenas rapporteringsansvar.

På initiativ av Tvåspråkig service införde Varha i december 2023 en ny fråga i både webbenkäten och de fysiska responskanalerna: "Önskade du service på svenska?" Om svaret var ja, följdes det av frågan: "Fick du service på svenska?". Dessa frågor ingår både i den svenskspråkiga och finskspråkiga enkäten.

Tabellen nedan visar antalet inkomna svar och den procentuella andelen i de olika responskanalerna för år 2024.

Önskade du service på svenska?	Ja	%	Nej	%	Totalt
Fysiska responsautomater	479	78,0	135	22,0	614
Webbenkät för respektive tjänst	107	78,7	29	21,3	136
Totalt	586	78,1	164	21,9	750
Fick du service på svenska?	Ja	%	Nej	%	Totalt
Fysiska responsautomater	405	84,7	73	15,3	478
Webbenkät för respektive tjänst	49	47,6	54	52,4	103
Totalt	454	78,1	127	21,9	581

Totalt har 750 svar inkommit på frågan "Önskade du service på svenska?". Av dessa svarade 78 procent (586 personer) ja och 22 procent (164 personer) nej. På följdfrågan "Fick du service på svenska?" svarade 78 procent (454 personer) ja och 22 procent (127 personer) nej. Av resultatet framgår att över 20 procent av dem som önskade service på svenska inte fick det.

NPS (Net Promoter Score) är ett rekommendationsindex som visar hur sannolikt kunder skulle rekommendera organisationens tjänster till närstående och vänner. Tabellen nedan beskriver NPS för respons på svenska respektive finska under åren 2023 och 2024.

	NPS för respons på svenska		NPS för all respons	
	2023	2024	2023	2024
Fysiska responsautomater	+70	+68	+78	+78
Webbenkät för respektive tjänst	-17	-0,22	-14	+6

NPS för svenskspråkiga kunder där responsen gavs via de fysiska responsautomaterna har varit +68, motsvarande tal för finskspråkiga var +78, vilka båda är utmärkta resultat. Enligt responsen som ges via webbtjänsten har NPS för svenskspråkiga varit -0,22 och för finskspråkiga +6. Speciellt resultatet från svenskspråkiga har varit svagt. (NPS-skalan går från -100 till +100.)

Varha genomförde i januari 2025 en **kundenkät** om välfärdsområdets tjänster på svenska, med avsikt att ge kunderna möjlighet att framföra sin åsikt om hur Varhas svenskspråkiga tjänster förverkligats år 2024. Enkäten genomfördes elektroniskt och enbart på svenska. Knappt 400 personer svarade på enkäten. En motsvarande enkät genomfördes för år 2023, då var antalet respondenter en aning större. Svarsprocenten är trots allt låg och av svaren kan man därför inte dra några långtgående slutsatser.

Svaren fördelade sig per kommun enligt följande: Pargas 53 procent, Åbo 24 procent, Kimitoön 16 procent, S:t Karins 4 procent och övriga 3 procent. Av svaren framgår att respondenterna över lag varit nöjda med när servicen och fått service på svenska i Pargas och Kimitoön. Däremot har majoriteten av dem som önskat service på svenska inte fått det, särskilt vid ÅUCS och ÅUCS Akuten.

Tillgängligheten till service på svenska påverkar valet av servicespråk för 57 procent av respondenterna, vilket tyder på ett större behov av svenskspråkig service än vad som faktiskt förverkligats. År 2023 var resultatet motsvarande, då 58 procent av respondenterna angav att tillgången på service på svenska påverkade deras val av språk.

Generellt sett visar enkätsvaren att de flesta respondenter varit nöjda med den vård och service de fått. De uppskattar särskilt möjligheten att få service på svenska och uttrycker tacksamhet mot personal som ansträngt sig för att betjäna på svenska, även om språkkunskaperna inte alltid varit perfekta.

4.2 Patient- och klientsäkerhet

Under år 2024 inkom till patientombudet nio fall som gällde vård på svenska. Motsvarande antal år 2023 var sex. År 2024 gällde ärendena fördröjning i vården på grund av att en undersökning inte kunde utföras på svenska, svårigheter med att organisera vård på svenska, bristande svenska i kommunikationen, samt brister i att få patientdokument och fakturor på svenska.

Socialombudet har under år 2024 kontaktats på svenska i fem fall. I tre fall var anledningen till kontakten att få service på svenska, utöver andra orsaker.

5. Åtgärder år 2024

5.1 Språkprogrammet

Varhas i augusti 2024 godkända språkprogram är ett strategiskt dokument som styr och stöder tvåspråkigheten inom Egentliga Finlands välfärdsområde. Programmet utgår från lagstadgade språkliga rättigheter och syftar till att säkerställa att invånare får service och vård på sitt eget språk, finska eller svenska.

Språkprogrammet hjälper ledningen att systematiskt och långsiktigt utveckla tvåspråkigheten i hela organisationen. Syftet är att båda språken ska vara en naturlig del av verksamheten – från där man möter kunderna till den högsta ledningen. Språkprogrammet är en central del av Varhas arbete för att säkerställa jämlik service för både finsk- och svenskspråkiga invånare och en inkluderande arbetsmiljö för Varhas anställda.

Språkprogrammets övergripande målsättningar är:

- Kunden väljer språk, finska eller svenska, vi betjänar på det språk som kunden har valt.
- Vi garanterar vård och service på finska och svenska.
- Personalens språkkunskaper värderas som en viktig kompetens.
- Vi publicerar information på finska och svenska parallellt.
- Vi använder svenska på alla nivåer inom organisationen, svenskan är levande och synlig.
- Tvåspråkighet beaktas i allt beslutsfattande.

För år 2025 har följande mål ställts upp på Varha-nivå:

1. Utarbetas planer för att identifiera och dokumentera kontaktspråket.
2. Säkerställs att vård- och servicestigar på svenska är definierade.
3. Säkerställs svenskspråkig telefon- och återuppringningstjänst.
4. Enheter och funktioner profileras språkligt.
5. Användningen av Frasordboken utvidgas.
6. Säkerställs att svenskspråkiga blanketter och anvisningar är uppdaterade.
7. Kompletteras personalens möjligheter till språkutbildning.
8. Ändras kriterierna för beviljande av språkbrukstillägg.
9. Kartläggs personalens språkkunskaper årligen.
10. Alla anställningsannonser publiceras på finska och svenska.
11. Täckningsgraden på kommunikationen till befolkningen, kunderna, personalen och intressenterna säkerställs.
12. Chefer och förmän uppmuntras att använda svenska i tvåspråkiga miljöer och på till exempel personalinfon.
13. Språkambassadors- och kontaktpersonsnätverket kompletteras.
14. Man börjar planera för en genomgång (med språklig fokus) av skyltningen i Varhas lokaler.
15. Tvåspråkighetens förverkligande följs upp och resultaten rapporteras enligt språkprogrammet.

Utgående från språkprogrammets övergripande mål och de årliga målsättningarna skapar varje resultatområde egna åtgärdsprogram, där de för det egna resultatområdets del fastställer konkreta mål och insatser, med vilka de kan förbättra den svenskspråkiga servicen. De här åtgärdsprogrammen justeras och uppdateras årligen baserat på resultatområdets årliga utvärdering.

För att följa upp hur den svenskspråkiga servicen fungerar i praktiken har resultatområdena utsett språkambassadörer. De utvärderar kundstigarna på svenska och identifierar förbättringsområden. Deras arbete bidrar till att utvecklingen baserar sig på behoven i respektive resultatområde och att åtgärdsprogrammen blir konkreta. Nätverket av språkambassadörer har startat sitt arbete, och under 2024 hölls två träffar där bland annat arbetsbeskrivningar för kontaktpersoner och språkambassadörer behandlades. Nätverksträffar hålls en gång i månaden.

Hur språkprogrammet genomförs följs upp av styrgruppen för strategiska spetsprogrammet Tvåspråkighetsflerspråkighet. Uppföljningen ger en helhetsbild av hur språkliga rättigheter förverkligas inom Varha. Också nationalspråksnämnden hålls informerad om språkprogrammets förverkligande.

Som en del av arbetet med språkprogrammet, lanserades under Svenska veckan 2024 en broschyr om kundens roll och ansvar. Den finns tillgänglig för kunderna bland annat i Varhas väntrum och aulor, både i pappersformat och på ljustavlor. Broschyren innehåller information om kundernas språkliga rättigheter och vägledning i hur kunden kan kontrollera sina uppgifter om modersmål och användarspråk.

5.2 Nationalspråksnämndens verksamhet

Nationalspråksnämnden sammanträdde nio gånger under 2024 och behandlade totalt 57 paragrafer. Nämndens medlemmar under 2024 var:

Ordinarie medlem

Koskinen Regina, ordförande (SFP)
Kvist Mårten, vice ordförande (Sannf)
Väistö Janne (Saml)
Kurkilahti Viivi (Saml)
Vuori Santeri (Saml)
Luoma Mikaela (SDP)
Forne Ingmar (SDP)
Helin Erica (SDP)
Björkskog Tommy (KD)
Cederkvist Michelle (C)
Jormalainen Joonas (VF)
Karlsson Kati (VF)
Sundqvist Mikaela (Gröna)

Ersättare

Backas Carita (SFP)
Söderström Satu (Sannf)
Söderholm Johan (Saml)
Filatoff Anna (Saml)
Wiskari Juha (Saml)
Lehtivaara Jari (SDP)
Henriksson Carita (SDP)
Wikström Gustav (SDP)
Hätinen Oscar (C)
Gunnelius Liisa (C)
Antikainen Esko (VF)
Rehn Pilvi (VF)
Antikainen Monika (Gröna)

Direktör för tvåspråkig service, Karin Simola, har fungerat som föredragande för nationalspråksnämnden. Nämndens sekreterare har varit planerare Nina Taxell-Ahlbäck och teknisk sekreterare byråsekreterare Pernilla Holmberg.

Följande inbjudna gäster deltog i nationalspråksnämndens möten under året. Gästerna presenterade aktuella ärenden inom den verksamhet de representerade och nationalspråksnämndens medlemmar hade möjlighet att ställa frågor:

- Resultatområdesdirektör Mikko Pakarinen, social- och hälsovårdstjänster (29.1)
- Kundhandledningsdirektör Salla Lindegren, tjänster för äldre, (18.4)
- Serviceområdeschef Ulrika Lundberg, tjänster för äldre (18.4, 29.8)

- Rekryteringschef Palmgren-Ruoho, koncerttjänster, rekryteringschef Marita Aholainen, enhetschef, Tuulia Kaiskola, rekryteringshandläggare Kristian Sköld, tjänster för äldre och undervisningskoordinator Hanna Laine, organiserings tjänster (29.8)
- Resultatområdesdirektör Eeva-Sirkku Pöyhönen, tjänster för äldre (14.11)
- Personaldirektör Noora Nordberg, koncerttjänster (12.12)
- Chef för köptjänster inom social- och funktionshinderservice Maija Santamaa, chef för funktionshinderservice Sari Hietala, utvecklingsexpert Outi Korpelainen, social- och hälsovårdstjänster (12.12)

Nationalspråksnämnden har under år 2024 givit följande utlåtanden:

- Utlåtande om principerna för reformen av Varhas servicenät (29.1 och 7.3.2024)
- Utlåtande om komplettering av servicestrategin (7.3.2024)
- Utlåtande om servicenätet för olika tjänstehelheter (16.5.2024)

Nationalspråksnämnden har under året särskilt lyft upp följande ärenden

1. Kösituationen inom serviceboende med heldygnsomsorg på svenska
2. Svenskan i organisationsförändringar
3. Färdtjänst upphandlingen

5.3 Stöd för utvecklingen av tjänsterna på svenska

5.3.1 Resultatgruppen Tvåspråkig service

Tvåspråkig service-resultatgruppens arbete är nära sammankopplat till nationalspråksnämndens ansvar och uppgifter. Teamet består av en planerare, en koordinator och en specialsakkunnig, utöver direktören för tvåspråkig service, som är resultatgruppsdirektör. På grund av ett ekonomiskt sparprogram har två befattningar i teamet varit obesatta under 2023 och koordinatör för svensk service inom ÅUCS var deltidsanställd inom teamet bara första hälften av år 2024. Den andra hälften av året fortsatte anställningen deltid inom enbart ÅUCS och avslutades den sista december.

Tvåspråkig service-resultatgruppens uppgifter inkluderar att:

- Utveckla, främja och koordinera tvåspråkigheten i samarbete med andra resultatområden och personal inom Varha
- Övervaka tillgången, kvaliteten och jämlikheten i den svenskspråkiga servicen
- Främja personalens språkliga kompetens
- Bereda och implementera välfärdsområdets språkprogram
- Samarbete med övriga tvåspråkiga välfärdsområden, Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen samt koordinera samarbetsavtalet mellan organisationerna

Resultatgruppens arbete stöder välfärdsområdet i att förverkliga de svenskspråkiga kundernas språkliga rättigheter.

I september 2023 fastställde nationalspråksnämnden tre målsättningar för resultatgruppen Tvåspråkig service för 2024. Den första var att inom ramen för Varhas servicestrategi och servicenätverksprojektet beakta att vård- och servicekedjorna ska fungera på både svenska och finska, och att tillgången till vård och service på svenska ska kunna garanteras när beslut om servicenätet fattas. Den andra var att Varhas språkprogram och dess handlingsprogram, som görs känt inom organisationen, implementeras. Den tredje

och sista huvudmålsättningen var att samarbetet mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena fortsätter, för att för att säkerställa tillgången till social- och hälsovårdstjänster på svenska. Samarbetsavtalet, som utgör ett ramavtal, reglerar samarbetet mellan de tvåspråkiga organisationerna och konkretiseras genom olika serviceavtal.

Målen för 2024 uppnåddes delvis. Varhas servicestrategi har godkänts och tar hänsyn till svenskan och tvåspråkigheten, men det finns fortfarande utvecklingsmöjligheter, särskilt när det gäller kartläggning och dokumentation av vård- och servicekedjor för svenskspråkiga klienter samt kartläggning av personalens språkkunskaper. Dessa mål är en del av det pågående språkprogrammet, vars implementering nu pågår. Samarbetsavtalet har undertecknats av samtliga avtalsparter.

Under året har resultatgruppen fortsatt att lägga stort fokus på de organisationsförändringar som varit under arbete. Först ut var resultatområdet för social- och hälsovårdstjänster, där planeringen av förändringarna inleddes redan våren/sommaren 2023. Kort därefter inkluderade tvåspråkiga serviceteamet även resultatgrupper från resultatområdet Tjänster för äldre samt avdelningsvården på basnivå inom ÅUCS-sjukhusetjänster i diskussionerna, där både resultatgruppsansvariga och andra aktörer deltog.

I samtalen betonade teamet Tvåspråkig service bland annat behovet av anpassade lösningar, teamarbete och klustertänk för att Varha ska kunna tillgodose invånarnas behov och säkerställa deras rätt till tjänster på svenska. En utmaning under 2024 har varit att öka resultatområdenas ansvarspersoners förståelse för vad det konkret innebär att säkerställa svenskan, såväl i organisationsstrukturer och ledarskap som i kontaktytor med kunder. Detta har krävt kontinuerligt arbete och teamet har också träffat verksamheter så som Fackla-teamets, Tallbackens hälsostations och ÅUCS ledning vid olika tillfällen för att diskutera motsvarande teman.

Andra frågor som Tvåspråkig service-resultatgruppen har arbetat aktivt med under 2024 är bland annat kartläggning och uppföljning av antalet svenska och tvåspråkiga serviceboendeplatser för äldre och Varhas upphandling av fritidsresor (färdtjänst).

Tvåspråkig service har år 2024 på eget initiativ ur en minoritetsspråkssynvinkel läst och kommenterat följande dokument:

- Varhas upphandlingspolitik
- Varhas handbok för kundupplevelse
- Varhas arbetsbok för att stöda en språkmedveten arbetsgemenskap

Svenska dagen uppmärksammades i Varha som en Svenska veckan kampanj. Varje dag under veckan uppmärksammades något, som kan förstärka svenskans ställning inom Varha och förbättra den svenska servicen. Bland annat lanserades språkprogrammet med tillhörande broschyr för Varhas kunder och en ny intrasida Svenska sidan, där information som berör svenskan och tvåspråkigheten finns samlad. Sidan uppdateras kontinuerligt med aktuell information och Veckans fras, som på ett lekfullt sätt bidrar till språkundervisningen internt. Under veckan lanserades även den av Varhas förvaltningsöversättare utarbetade Termbanken, som innehåller till exempel olika enheters namn och centrala begrepp på finska och svenska.

Också den förnyade frasordboken lanserades under Svenska veckan. Frasordboken är ett digitalt hjälpmedel för personalen i bemötandet av kunder. Frasordboken innehåller skraddarsydda ordböcker med korta, lättuttalande fraser, uppmaningar och information på finska och svenska. Den förnyade versionen är utarbetad enligt personalens önskemål. Bland annat gör en ny sökfunktion användningen smidigare. Eftersom den nya Frasordboken också har planerats att fungera som ett verktyg i inlärnings syfte, finns det också en ljudfunktion så att personalen kan lära sig rätt uttal av ord och fraser, på både finska och svenska.

Frasordboken utvecklas kontinuerligt enligt behov och finns lättillgänglig via Varhas intranät.

Under svenska veckan ordnades en föreläsningsskväll på Kompassjukhuset med temat svenska i vården, som var öppen för allmänheten. Föreläsningarna hölls på svenska av Professor Camilla Lindholm, Helsingfors universitet: När orden fattas oss – om demens, språk och kommunikation, Professor Sakari Suominen, Åbo universitet: Hälsoskillnader mellan finsk- och svenskspråkiga i Finland, Specialistläkare Katri Lahti, Varha: Utvecklingen av den svenskspråkiga vården inom ÅUCS ungdomspsykiatri och FD, specialforskare Eveliina Tolvanen, Nordiska språk, Åbo universitet: Skyltar på svenska – en del av tvåspråkig service. Föreläsningsskvällen lockade ett trettiotal deltagare som bidrog till intressanta diskussioner.

Under Svenska veckan var även Teaterbron i Åbo centrum upplyst i rött och gult, och Varhas kanaler inom sociala medier var reserverade för inslag om svenska och tvåspråkighet. Under veckan publicerade från enheterna många inslag med varierande innehåll.

Under svenska veckan ordnades flera pokkaruotsi-tillfällen för Varhas personal. De arrangerades av kommunikationsteamet och teamet för tvåspråkig service. Konceptet pokkaruotsi, som lanserades av Rosa Meriläinen under hennes tid som riksdagsledamot, handlar om att våga använda den svenska man kan utan rädsla för att göra fel. Fokus ligger på att bemöta exempelvis en kund på svenska och säkerställa att hen får tydlig information och vård på svenska, om svenskan är kundens användarspråk. Pokkaruotsi-tillfällen ordnas kontinuerligt, på begäran.

Varhas översättningsriktlinjer (finska-svenska) har Tvåspråkig service arbetat med under 2024 och de kommer att läggas fram för godkännande under första hälften av 2025. Hyvil publicerade 30.8.2024 ett PM om de tvåspråkiga välfärdsområdenas skyldigheter att översätta handlingar som gäller social- och hälsovårdstjänster. Varhas egna riktlinjer kompletterar Hyvils PM.

Under 2024 har teamet fortsatt att stärka sitt nätverk och utöka samarbetet med olika aktörer, lokalt och nationellt och deltagit aktivt i befintliga nätverk, så som utvecklingsnätverket som upprätthålls av Västra Nylands välfärdsområde. Också samarbetet med Hyvil, Kommunförbundet, Folktinget och Vård på svenska-gruppen (VPS-gruppen) har fortsatt, liksom samarbetet med Nordiska språk vid Åbo Universitet, vilket ännu kan komma att både breddas och fördjupas.

I april 2024 arrangerade teamet i samarbete med Västra Nylands välfärdsområde och Hyvil ett seminarium i Böle i Helsingfors, med deltagande från landets alla tvåspråkiga välfärdsområden, Helsingfors stad, HUS-sammanslutningen, Hyvil och Folktinget. Där delades och diskuterades erfarenheter och praktiska lösningar för att utveckla svenska och tvåspråkiga tjänster. Som en följd av seminariet utformades ett gemensamt brev från de tvåspråkiga välfärdsområdena och Ab Det finlandssvenska kompetenscentret inom det sociala området - FSKC ett brev till Social- och hälsovårdsministeriet och THL, där man gemensamt lyfte fram de statliga myndigheternas viktiga roll och betydelse för det svenska.

Också organisationssamarbete har funnits på agendan, bland annat har teamet deltagit i träffar och hållit anföranden eller föreläsningar på tillfällen ordnade av bland andra Tehy och Svenska hörselförbundet.

5.3.2 Tjänsten Fråga Annika

Sedan slutet av mars 2023 har Tvåspråkig service upprätthållit kundservicen Fråga Annika. Tjänsten skapades efter respons om svårigheter att hitta information på svenska om Varha samt respons om bristande

eller obefintliga svenskkunskaper hos personalen på vissa enheter. Responsen gällde främst Varhas webbplats, varha.fi, och kundfaktureringsens telefontjänst.

Tjänsten är tillgänglig via telefon och e-post och riktar sig till alla som behöver allmän information om Varha på svenska – invånare, kunder, anhöriga, personal och samarbetspartners. Kontakter har kommit från både tvåspråkiga och finskspråkiga personer inom Varhas område samt från Österbotten, Åland och Sverige.

Under perioden mars–december 2023 besvarade Fråga Annika 100 e-postmeddelanden och 47 telefonsamtal. Den vanligaste frågan rörde Varhas kundfakturerings, följt av personalens egna frågor. Personalens frågor ställdes både på svenska och finska – de finskspråkiga kontakterna gällde främst översättning av begrepp, titlar och texter, medan de svenskspråkiga handlade om ärenden där information på svenska saknades eller var svår att hitta. Nästan alla frågor berörde Varhas tjänster, inte andra myndigheters eller kommuners verksamhet.

Under 2024 har Fråga Annika besvarat 119 e-postmeddelanden och 67 telefonsamtal. Personalen har varit den största gruppen som tagit kontakt, både med egna frågor och med vidarebefordrade ärenden eller ringbud. Frågorna har fortsatt att handla mest om klientfakturor, men antalet har minskat jämfört med 2023. I övrigt har frågorna varit varierande, och vissa har även rört ämnen utanför Varhas verksamhetsområde.

Eftersom ÅUCS sjukhustjänster från och med 2025 inte längre har en koordinator för svensk service, styrs också de här kontakterna till Fråga Annika. I genomsnitt gäller cirka tre kontakter per vecka specifikt ÅUCS.

5.3.3 Samarbetsavtalet mellan tvåspråkiga välfärdsområden

Varha har ett nationellt lagstadgat ansvar för beredningen av samarbetsavtalet gällande social- och hälsovårdstjänster på svenska. Enligt 39 § i ordnandelagen (612/2021) ska de tvåspråkiga välfärdsområdena ingå ett samarbetsavtal för att garantera att de svenskspråkigas språkliga rättigheter tillgodoses inom social- och hälsovården. Alla sju tvåspråkiga välfärdsområden, Helsingfors stad och HUS - sammanslutningen omfattas av bestämmelsen.

Varha har ansvaret för att samordna beredningen av samarbetsavtalet. Beredningen har gjorts i samarbete med de tidigare nämnda organisationerna. Avsikten med samarbetsavtalet är att man ska kunna förverkliga svenskspråkiga tjänster och svenskspråkigt expertstöd inom social- och hälsovården. Särskild uppmärksamhet har hittills getts åt de tjänster som tidigare har tillhandahållits av Kårkulla samkommun.

Samarbetsavtalet mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena har godkänts och undertecknats av alla parter. Underteckningsprocessen för tvåpartsavtalen om svensk funktionshinderservice har påbörjats, och det avtalsenliga nätverksarbetet startar våren 2025. Inom ramen för samarbetet eftersträvas att ytterligare serviceavtal knyts till samarbetsavtalet.

6. Observationer från år 2024

När Varha inledde sin verksamhet år 2023 hade organisationen en struktur som för två av resultatområdenas del (social- och hälsovårdstjänster och tjänster för äldre) innebar en områdesindelning i områdena 1–8, där område 4 var Kimitoön, Pargas och svenska Åbo. De andra resultatområdena fungerade huvudsakligen utgående från andra strukturer. För den svensk- och tvåspråkiga social- och hälsovårdstjänsternas och tjänster för äldres del var indelningen naturlig. Under år 2024 bereddes och fattades beslut om stora organisationsförändringar, som också ändrade på den tidigare områdesindelningen, och den nya organisationsmodellen bygger på en stark linjeorganisation.

De svensk- och tvåspråkiga tjänsterna inom social- och hälsovård och tjänster för äldre administreras från och med början av år 2024 från större områden, vilket innebär att svensk- och tvåspråkigheten inte lika tydligt koncentreras till ett skilt område. Det är för tidigt att säga vilka följder förändringarna har på de svenskspråkiga tjänsterna, men det är möjligt att det sker förbättringar i vissa tjänster och eventuellt försämringar i andra. Nationalspråksnämnden har lyft frågan om organisationsförändringarnas inverkan på det svensk- och tvåspråkiga på agendan i slutet av år 2024 och utgående från observationerna lagt fram några åtgärdsförslag för välfärdsområdesstyrelsen i början av 2025.

Ett viktigt steg i Varhas arbete för svenskan är att språkprogrammet godkändes i augusti 2024 och att implementeringen har påbörjats. En del av de utvecklingsförslag som nämnden lyfte fram i årsrapporten för år 2023 har beaktats i de målsättningar som fastställts på Varha-nivå för 2025. Bland annat planeras år 2025 kartläggning av personalens språkkunskaper.

Den personalenkät som genomfördes i januari 2025 angående Varhas svensk- och tvåspråkighet visade, att det är möjligt att personalen inte i tillräckligt hög grad känner till när svenskspråkig service ska tillhandahållas. Tydlig vägledning i hur de språkliga rättigheterna ska tillgodoses kan leda till att allt fler får service på sitt eget språk, finska eller svenska. Ett språkmedvetet ledarskap som systematiskt etableras på alla nivåer inom organisationen kan förbättras förutsättningarna för personalens språkmedvetenhet.

Vissa verktyg saknas ännu för att systematiskt kunna följa upp hur tjänsterna på svenska tillgodoses. Liksom året innan, har det ändå varit möjligt att med andra metoder bilda en uppfattning om de svenskspråkiga tjänsternas efterfrågan, mängd och kvalitet och hur välfärdsområdet under sitt första verksamhetsår har lyckats uppfylla minoritetens språkliga rättigheter.

6.1 Sammanfattning

Tillgången till svenskspråkiga tjänster för invånarna varierar mellan olika områden, där Åbo utmärker sig som en särskild utmaning. Rätten att få service på sitt eget språk utan särskild begäran uppfylls inte alltid. Det finns en viss oro för att nedläggningen av område 4 leder till nya språkliga utmaningar, men det är också möjligt att tillgången till tjänster på svenska förbättras för personer som inte tidigare erbjudits sådana.

Svenskspråkig service fungerar som regel bättre i planerade än i brådskande tjänster, eftersom svenskspråkiga kunder och svenskkunnig personal inte alltid möts. Man behöver försäkra sig om att de digitala tjänsterna är på samma nivå på båda språken, finska och svenska. När kontaktkanaler är tillgängliga på svenska behöver Varha garantera att också de egentliga tjänsterna genomförs på svenska.

En utmaning är att kundens språkuppgifter inte alltid förmedlas genom vårdkedjan. Även om en kund tidigare fått service på svenska överförs denna information inte nödvändigtvis till nästa yrkesutövare. Dessutom är den svenskspråkiga vårdkedjan inte tydlig inom alla tjänster, och det saknas strukturer för svenskspråkig service inom en del av vårdkedjorna. Också när Varha upphandlar tjänster behöver man tydligt lyfta fram Varhas behov av tjänster också för den svenskspråkiga befolkningen. Det är möjligt att anpassade lösningar behövs för att garantera tillgången till tjänster på svenska.

Planeringen av Kaskisbackens vårdcentral i Åbo framskrider, och vårdcentralen är viktig för Varhas svensk- och tvåspråkighet. Tillräcklig personal som kan svenska eller som lär sig svenska är ett måste och verksamheten behöver ledas målinriktat uttryckligen med tanke på enhetens tvåspråkighet. Också dess koordinerande roll behöver tas i betraktande redan i planeringen av verksamheten.

Personalens språkkunskaper påverkar kvaliteten på tjänsterna. Det har visat sig att kunskaper i svenska inte alltid beaktas vid rekrytering. Utvecklingen av tjänster på svenska skulle gynnas av en mer målinriktad rekryteringspolitik för att säkerställa tillgången till svenskspråkig service. Framsteg har gjorts inom rekryteringen till den delen, att en betydligt större andel av anställningsannonserna nu finns på både finska och svenska.

En förbättring har skett också när det gäller intern information på svenska inom Varha. En pilotering pågår, där AI-översättning testas och en korrekturläsning görs. Förvaltningsöversättarna har fortsatt översätta HR-anvisningar. Obligatoriska utbildningar tillhandahålls i regel på både finska och svenska. Information, hörandeblanketter eller protokoll i samband med samarbetsförhandlingar har inte konsekvent funnits på båda språken, vilket personalen påpekat.

En annan viktig utvecklingspunkt är insamlingen av data som är relaterad till det svenska språket, både inom organisationen och på nationell nivå. Tillgången till data behöver förbättras för att säkerställa ett bättre underlag för beslutsfattande. En systematisk uppföljning och analys av hur många kunder med svenska som eget språk (användarspråk) använder olika tjänster behövs.

Sammanfattningsvis kan konstateras att Varha har tagit steg i rätt riktning, men att utvecklingen mot en fullt fungerande tvåspråkig organisation fortfarande pågår. Det krävs fortsatt arbete för att säkerställa att alla kunder med svenska som eget språk får vård och service på svenska när de så önskar, utan att skilt behöva begära det.