

Nationalspråksnämndens årsberättelse 2025

Nationalspråksnämnden 4.3.2026



Innehållsförteckning

1. Lägesbild och utvecklingsbehov
2. Inledning
3. Behovet av tjänster på svenska
4. Tillgången till tjänster på svenska
5. Svenskspråkiga tjänsternas kvalitet
6. Språkprogrammets förverkligande

Bilaga: Resultatområdenas åtgärdsprogram 2025 och utvärderingar

1. Lägesbild och utvecklingsbehov

Kapitlet sammanfattar hur tvåspråkigheten har förverkligats inom Varha under år 2025 och visar riktningen för det fortsatta arbetet. Bedömningen bygger på tillgängliga uppföljningsuppgifter från flera olika källor, såsom resultatområdenas egna utvärderingar, enkätsvar från kunder och personal samt statistik. Också nationalspråksnämndens halvårsrapport till välfärdsområdesstyrelsen hösten 2025 ligger som grund. Arbetet för svenskan grundar sig på språkprogrammets mål och åtgärder. Helhetsbilden visar att flera konkreta insatser har gjorts för att förbättra tjänsterna på svenska. Samtidigt finns ännu utvecklingsbehov.

Språkliga rättigheternas förverkligande i verksamheten

Verksamheternas rapportering

- Flera verksamheter uppger att språket i högre grad beaktas strukturellt, särskilt i planerade mottagningar och kundhandledning.
- Kartläggningen av personalens språkkunskaper har förbättrat möjligheterna att beakta kundens språk i förväg.
- På lokal nivå i skärgårdskommunerna fungerar den svenskspråkiga servicen genomgående väl och utmaningarna finns främst i Åbo.
- Inom den specialiserade sjukvården och jourverksamheten är tillgången till svenskspråkig service mer sårbar och ojämn.
- Tvåspråkigheten är i vissa verksamheter fortfarande beroende av enskilda medarbetares språkkunskaper snarare än av strukturell planering.

Kundernas upplevelser

- Svenskspråkig service upplevs fungera mycket väl i de tvåspråkiga skärgårdskommunerna.
- Inom specialistsjukvården, särskilt vid ÅUCS Akuten i Åbo, upplever många att servicen på svenska är bristfällig.
- Brister i telefonservice, skriftlig information och digitala tjänster, inklusive appar och automatiska telefonsystem, återkommer i responsen.
- Resultat från Varhas responskanaler visar att omkring en femtedel av de kunder som svarat att de önskade service på svenska uppgav att de inte fått det.
- Patienter uppskattar personalens vilja att tala svenska, men förväntar sig att den lagstadgade rätten till service på svenska förverkligas i praktiken.

Konkreta resultat av språkprogrammet 2025

Under 2025 har språkprogrammet utvecklats från ett strategiskt styrdokument till ett mer systematiskt genomförande i verksamheten. Det har bidragit till att svenskan blivit mer synlig i organisationen.

- Resultatområdena har utarbetat egna åtgärdsprogram för att förverkliga språkprogrammets målsättningar, och språkprogrammet följs upp på flera nivåer i organisationen.
- Antalet språkambassadörer och kontaktpersoner har ökat, vilket gör att språkfrågorna kan tas med och anpassas till de olika verksamheternas behov.
- Tvåspråkigheten behandlas i ökande grad som en del av styrningen av verksamheten och inte bara som ett skilt utvecklingsområde.

Exempel på åtgärder

- Kartläggningen av personalens språkkunskaper har framskridit och dokumentationen i HR-systemet har ökat avsevärt.
- Översättningsarbetet har centraliserats och AI-stödda översättningar används i större omfattning.
- Varhas interna översättningsriktlinjer har godkänts och tillämpas.
- En ny modell för språkbrukstillägg i tre nivåer tas i bruk våren 2026.
- Tillämpningsanvisningar för språkkrav vid anställningar har godkänts.
- En betydande del av rekryteringsannonserna publiceras på två språk.
- Från mars 2026 erbjuder 2M-IT:s ServiceDesk även service på svenska.

Hur nationalspråksnämndens betoningar gällande år 2024 har utfallit

- I årsrapporten för 2024 betonade nationalspråksnämnden särskilt vikten av att Varha systematiskt samlar in data om kunder vars användarspråk är svenska samt om personalens språkkunskaper.
- Nämnden underströk ytterligare att de språkliga rättigheterna ska säkerställas också vid upphandlingen av tjänster.
- Under 2025 har arbetet framskridit:
 - Kundens användarspråk registreras inte ännu helt systematisk i alla patient- och klientdatasystem, och kartläggningen av personalens språkkunskaper är inte heltäckande. Utan systematisk registrering försvåras möjligheten att följa upp hur de språkliga rättigheterna förverkligas i praktiken.
 - Uppföljningen av upphandlingar har utvecklats genom regelbundna möten mellan Tvåspråkig service-teamet och upphandlingsenheten, men behovet av systematisk uppföljning kvarstår.
- Nämndens tidigare betoningar är fortsättningsvis aktuella och utgör en viktig grund för det fortsatta arbetet för svenskan i Varha.

Nationalspråksnämndens betoningar inför 2026

- Implementeringen av språkprogrammet har under 2025 gett effekt, och kännedomen om programmet har ökat bland personalen i takt med att målsättningarna har konkretiserats i verksamheten.
- Samtidigt visar både verksamheternas och kundernas upplevelser att det fortfarande behövs satsningar för att likvärdig vård och service ska kunna ges på båda nationalspråken. Tillgången till språkkunnig personal är ojämn, och strukturerna för att tryggt kunna använda svenska i arbetet behöver stärkas.
- Svenskan behöver fungera konsekvent inte bara i den direkta mottagningsverksamheten utan också i digitala tjänster, telefontjänster och i den skriftliga kommunikationen genom hela servicekedjan.
- Planeringen av Kaskisbackens social- och hälsocentral är i det här sammanhanget av särskild betydelse. Som en tvåspråkig enhet skapar den möjlighet att utveckla och etablera strukturer och arbetssätt som tryggar svenskspråkig service på ett mer systematiskt och långsiktigt sätt.
- Nationalspråksnämnden betonar
 - att kartläggning och utveckling av språkkunskaper ska prioriteras,
 - att vård och service till svenskspråkiga kunder inte får vara beroende bara av enskilda medarbetares språkkunskaper,
 - att svenskspråkig service säkerställs i alla digitala tjänster och följs upp separat,
 - att de godkända tillämpningsanvisningarna för språkrav vid anställningar tas i bruk i hela organisationen, samt
 - att svenskan integreras tydligare i egenkontrollplanerna och i rapporteringen om dem.
- Det långsiktiga och målmedvetna arbetet behöver fortsätta för att säkerställa den lagstadgade rätten till vård och service på svenska inom hela välfärdsområdet.

2. Inledning

Varha är ett tvåspråkigt välfärdsområde och välfärdsområdet ska säkerställa att invånarnas får social- och hälsovårdens och räddningsväsendets tjänster på finska och svenska i enlighet med grundlagen och språklagstiftningen. Tvåspråkigheten ska beaktas i planering, organisering och genomförande av tjänsterna. Nationalspråksnämnden har till uppgift att följa upp och utvärdera hur de språkliga rättigheterna förverkligas samt att ge utlåtanden om och förslag på frågor som gäller tvåspråkigheten inom välfärdsområdet.

Varha är ett tvåspråkigt välfärdsområde

- Landets nationalspråk är finska och svenska enligt Finlands grundlag.
- 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 kundernas språkliga rättigheter ska förverkligas inom Varha.
- Varha har sedan augusti 2024 ett språkprogram för att stödja förverkligandet de språkliga rättigheterna. Språkprogrammets utfall presenteras i kapitel 5 och i rapportens bilaga.

Vi tryggar, vi botar, vi räddar – välfärd tillsammans, varje dag.

Välfärdsområdets *vision* är att vara **det vänligaste och effektivaste akademiska välfärdsområde som de professionella uppskattar under kommande år. Vi tryggar tillsammans med våra partners hälsa och välfärd för alla som bor i Egentliga Finland, tvåspråkigt.**

Uppskattande och jämlikt

Vi tar hand om alla. Vi erbjuder högklassiga och jämlika tjänster i enlighet med kundens behov och med vår servicestrategi.

Ansvarsfullt och effektivt

Vi kan vår sak. Vi utför resultatrikt arbete och resultatrik forskning. Vi förnyar modigt. Vi verkar ansvarsfullt när vi ordnar tjänster och som arbetsgivare. Vi verkar på ett hållbart sätt.

Vänligt med yrkeskunnighet

Vi möter människor på ett vänligt och uppskattande sätt. Vi lyssnar och vi tar olika synpunkter i beaktande i vår verksamhet. Vi gör våra invånare och intressentgrupper delaktiga.

Varje tvåspråkigt välfärdsområde har en nationalspråksnämnd

- Om nationalspråksnämndens uppgifter stadgas i Lagen om välfärdsområden (611/2021), 33 §.
- Till nämndens uppgifter hör att följa upp, utreda och bedöma hur de språkliga rättigheterna tillgodoses i praktiken inom välfärdsområdet och hur fullmäktiges beslut påverkar dessa.
- Nämnden ska bedöma minoritetens behov av tjänster på eget språk, följa tillgången och kvaliteten samt lägga fram förslag till åtgärder för att utveckla tjänster, servicekedjor och personalens språkkunskaper.
- I tvåspråkiga välfärdsområden ska nämnden också ge förslag till och utlåtande om samarbetsavtalet mellan tvåspråkiga välfärdsområden samt följa hur avtalet genomförs.
- Nämnden lämnar årligen en berättelse till välfärdsområdesstyrelsen om hur tjänsterna på minoritetens språk har genomförts.

- Varhas nationalspråksnämnd sammanträdde sammanlagt tio gånger under år 2025 och behandlade totalt 57 paragrafer.
- Den nya nämnden inledde sin verksamhet i juni 2025, under ledning av ordförande Janina Andersson.
- Direktör för tvåspråkig service, Karin Simola, fungerar som föredragande för nationalspråksnämnden. Nämndens sekreterare är planerare Nina Taxell-Ahlbäck och som teknisk sekreterare har fungerat byråsekreterare Pernilla Holmberg.

Nationalspråksnämndens verksamhet 2025

- Nationalspråksnämnden gav under år 2025 följande utlåtanden:
 - Utlåtande om Aftonro i Iniö
 - Utlåtande om den regionala välfärdsberättelsen och välfärdsplanen 2026–2029
 - Utlåtande om den regionala välfärdsplanen för barn och unga 2026-2029
 - Utlåtande om planen för att stödja den äldre befolkningen 2026-2029
 - Kommentarer till uppdateringen av Egentliga Finlands välfärdsområdes strategi
- Välfärdsområdestyrelsen beslutade i februari 2025, utgående från nationalspråksnämndens åtgärdsförslag och påpekande
 - att sända en begäran om beredning av tillämpningsanvisningar gällande tjänsternas språkkrav till personaltjänsterna och
 - att en språklig konsekvensbedömning förutsätts som en del av helhetsbedömningen i de kommande organisationsreformer som har en effekt på serviceproduktionen.

Följande inbjudna gäster deltog i nationalspråksnämndens möten år 2025:

- Personaldirektör Noora Nordberg, koncerttjänster (30.1)
- Resultatområdesdirektör Mikko Pakarinen, social- och hälsovårdstjänster (6.3, 27.8)
- Specialsakkunnig Miia Lindström, social- och hälsovårdstjänster (6.3)
- Serviceområdeschef Marina Merne-Grafström, serviceområdet Mun- och tandvård (3.4)
- Serviceområdeschef Tommi Väyrynen, serviceområdet Mentalvård och missbrukarvård (3.4)
- Chef för funktionshinderservice Sari Hietala (15.5)
- Chef för köptjänster inom social- och funktionshinderservice Maija Santamaa (15.5)
- Chef för social- och krisjouren, Kaarina Katas, social- och hälsovårdstjänster (27.8)
- Resultatområdesdirektör Eeva-Sirkku Pöyhönen, tjänster för äldre (17.9)
- Resultatområdesdirektör Laura Saurama, koncerttjänster (8.10)
- Resultatområdesdirektör Mikko Pietilä, AUCS-sjukhusstjänster (19.11)

Följande utomstående gäster deltog i nationalspråksnämndens möten:

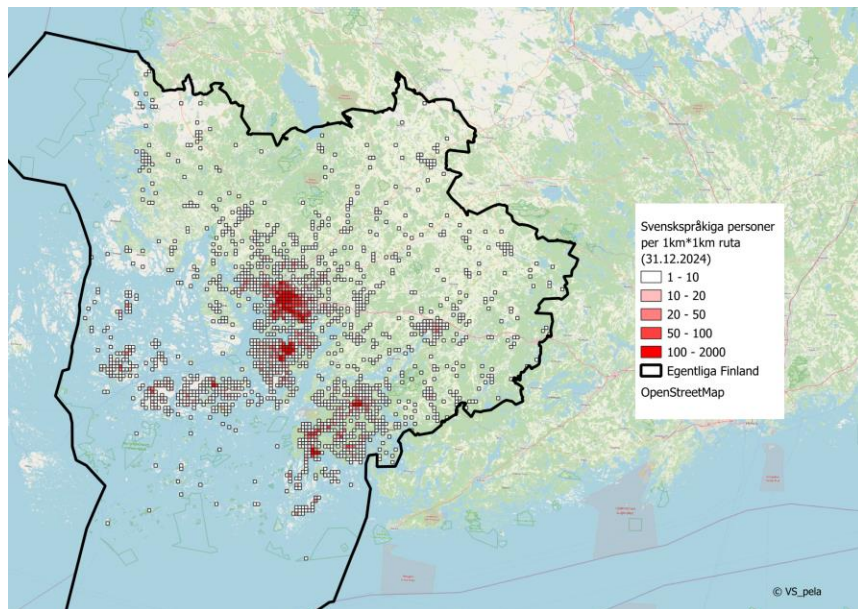
- Specialsakkunnig i social- och hälsovårdsfrågor vid Svenska Finlands Folkting, Christine Kotzev (15.5)
- Projektchef inom Åbosamfundet, Maria Olin (19.11)

3. Behovet av tjänster på svenska

Behovet av svenskspråkig service kan fortsättningsvis granskas närmast utgående från hur många personer med svenska som modersmål som bor inom Varhas område. Uppgifterna ger ingen exakt bild av behovet av svenskspråkig service, men i kombination med kundrespons och resultatområdenas rapportering är uppgifterna viktiga. I sammanhanget är det skäl att påpeka att Varha har kunder också från andra delar av landet och att en betydande del av dem talar svenska.

Befolkningen

- Andelen personer med svenska som modersmål var 5,6 procent inom Varhas område 31.12.2024. Ett år innan var andelen 5,7 procent.
- Befolkningsutvecklingen visar att andelen invånare med andra modersmål än finska och svenska ökar i området.



Kommun	Totalt	Finska	Svenska	Svenska (%)	Övriga språk	Övriga språk (%)
Aura	3 966	3 833	20	0,5 %	113	2,8
Gustavs	970	902	18	1,9 %	50	5,2
Kimitoön	6 371	1 890	4 202	66,0 %	279	4,4
Koskis	2 186	2 077	0	0,0 %	100	4,6
Letala	8 479	7 345	23	0,3 %	1 111	13,1
Loimaa	15 295	14 328	35	0,2 %	932	6,1
Lundo	20 666	19 373	318	1,5 %	972	4,7
Masku	9 592	9 184	121	1,3 %	287	3,0
Nousis	4 659	4 454	36	0,8 %	168	3,6
Nystad	14 814	13 452	56	0,4 %	1 305	8,8
Nädendal	20 129	19 022	266	1,3 %	840	4,2
Oripää	1 304	1 174	0	0,0 %	124	9,5
Pargas	14 868	6 167	8 007	53,9 %	694	4,7
Pemar	11 221	10 552	97	0,9 %	571	5,1
Pyhärinta	1 919	1 845	10	0,5 %	64	3,3
Pöytyä	8 011	7 536	43	0,5 %	430	5,4
Reso	25 738	21 867	362	1,4 %	3 509	13,6
Rusko	6 418	6 109	101	1,6 %	208	3,2
S:t Karins	36 551	32 272	1 846	5,1 %	2 433	6,7
S:t Märzens	1 910	1 832	19	1,0 %	59	3,1
Sagu	2 965	2 698	69	2,3 %	198	6,7
Salo	50 870	45 609	588	1,2 %	4 673	9,2
Somero	8 429	7 815	50	0,6 %	564	6,7
Tövsala	1 692	1 545	15	0,9 %	132	7,8
Vemo	2 246	2 087	13	0,6 %	146	6,5
Virmo	7 477	7 105	67	0,9 %	305	4,1
Åbo	206 073	160 561	11 164	5,4 %	34 348	16,7
Totalt	494 819	412 634	27 546	5,6 %	54 615	11,0

Statistikcentralen 31.12.2024

Kundernas användarspråk

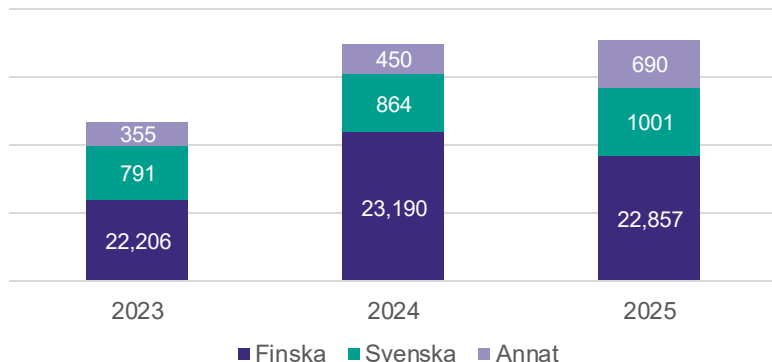
- En kund med svenska som användarspråk har rätt att få all sin service på svenska. Det här omfattar muntlig, skriftlig och digital service.
- Tillsvidare har Varha inte pålitlig eller samlad information om vilka och hur många kunder som önskar eller som fått vård eller service på svenska.
- Det har funnits, och finns fortsättningsvis, skillnader i sättet på vilket kundens modersmål och användarspråk dokumenteras och används i de olika patient- och klientdataprogrammen.
- I takt med att systemen harmoniseras förbättras förutsättningarna för att få tillgång till tillförlitliga uppgifter om kundernas språk.

4. Tillgången till tjänster på svenska

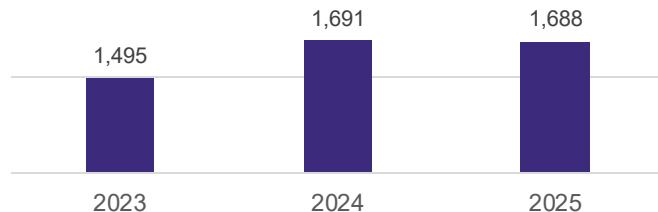
Tillgången till svenskspråkiga tjänster följs upp med uppgifter från olika informationskällor. Det finns fortfarande begränsningar i tillgången till heltäckande och tillförlitliga uppgifter om hur efterfrågan och utbud möts inom olika verksamheter. I det här kapitlet redovisas uppgifter om personalens språkkunskaper, språkutbildning och språkbrukstillägg samt resultatområdenas egna bedömningar av hur de språkliga rättigheterna har förverkligats och vilka utvecklingsbehov som har identifierats.

Svenskkunnig personal

Personalens modersmål



Beviljade språkbrukstillägg



- År 2025 hade 4,1 % av personalen (1 001 personer) svenska registrerat som modersmål i HR-databasen (år 2024: 3,5 %).
- Antalet språkregistreringar ökade med ca 230 % år 2025, från knappt 900 till närmare 3 000.
- Den 31.12.2025 hade 1 688 personer beviljats språkbrukstillägg (25 euro/månad), jämfört med 1 691 personer år 2024.
- Under år 2025 genomförde sammanlagt 1 676 personer språknivåtest i svenska. Motsvarande siffra för år 2024 var 556.
- År 2025 ordnades 8 centraliserade språkkurser i svenska (73 deltagare) samt 1 skräddarsydd kurs (14 deltagare), sammanlagt 9 kurser med totalt 87 deltagare. År 2024 ordnades 14 kurser med 130 deltagare och år 2023 11 kurser.
- Nätkursen *Träna din svenska* hade 809 nya användare år 2025. Motsvarande siffror var 707 år 2024 och 1 092 år 2023.
- År 2025 publicerades 689 rekryteringsannonser på svenska och 1 233 på finska. Motsvarande siffror var 289/1 670 år 2024 och 193/3 077 år 2023.

Personalenkät om svenskan i Varha

- Varha genomförde i januari 2026 en personalenkät om hur personalen upplever att servicen på svenska fungerar inom organisationen.
- Totalt inkom 2 063 svar, varav 1 725 på finska och 338 på svenska.
- Av dem som besvarade enkäten uppgav 44 procent att de har nöjaktiga kunskaper i svenska, 17 procent att svenska är deras modersmål och 15 procent att de saknar kunskaper i svenska.
- Respondenterna lyfte särskilt fram vikten av att intranätet samt HR- och IT-anvisningar finns tillgängliga på svenska.
- Samtidigt framkom att det fortfarande finns brister, till exempel när det gäller kundanvisningar, blanketter och klienthandlingar på svenska.

- De som svarade på den svenskspråkiga enkäten betonade vikten av att kunna kommunicera på svenska med sin närmaste chef och med kollegorna i arbetsgemenskapen. De lyfte också fram att enheternas svenskspråkiga webbsidor och den externa kommunikationen fortfarande kan förbättras.
- De som svarade på den finskspråkiga enkäten ansåg att Varhas frasordbok och termbank är viktiga stödverktyg. Dessutom framhöll de att det är viktigt att få stöd och hjälp av kollegor i frågor som gäller användningen av svenskan i arbetet.

Samarbetsavtalet mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena

- Samarbetsavtalet ska trygga och utveckla tillgången till svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster i hela landet.
- Avtalet reglerar samarbete och arbetsfördelning mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena.
- Målet är att stärka kompetens, kontinuitet och kvalitet i tjänsterna på svenska.
- Genom samarbete kan områdena säkerställa tillräcklig språklig och professionell kompetens där den behövs.
- Varha ansvarar för samordningen av avtalets beredning och koordinerar uppföljningen av hur samarbetsavtalet förverkligas.
- Under åren 2025-2027 innehar Varha ordförandeposten i den nationella nätverksgruppen för samarbetsavtalet.

- Nätverksgruppens arbete bidrar till att tydliggöra samarbetsbehov och möjligheter till samarbete och till att som helhet sträva till förbättrad kvalitet i svenskspråkiga tjänster.
- Nätverksgruppen har genom gemensam rapportering och utvärdering identifierat nya samarbetsmöjligheter, utöver nuvarande serviceavtal.
- Utvecklingsbehov kvarstår bl.a. i fråga om uppföljning, statistik och jämförbar rapportering. Avtalet är inte heller speciellt bra känt inom de olika organisationerna.
- En separat rapport om genomförandet av samarbetsavtalet 2025 kommer till behandling i nationalspråksnämnden.

Social och hälsovårdstjänster: Tillgången till service på svenska

(Baserat på halvårsrapporten efter sommaren 2025, sakgranskad och uppdaterad vid behov.)

- Har kunderna fått service på svenska?
 - I regel ja. I östra området, Pargas och Kimitoön, erbjuds ett brett utbud av svenskspråkiga tjänster, och Varhas nya tvåspråkiga chatttjänst har stärkt tillgängligheten speciellt inom mödra- och barnrådgivningen.
 - I Åbo och inom vissa tjänster (bl.a. mun- och tandvård, näringsterapi samt delar av socialvården) är språkkunskaperna otillräckliga, och kunder hänvisas vid behov vidare till språkkunnig personal.
 - Tidigare identifierade utmaningar inom munhälsovårdens telefonservice åtgärdas enligt plan.
 - Tillgången inom social- och funktionshinderservicen har förbättrats, men antalet privata svenskspråkiga serviceproducenter är fortsättningsvis begränsat.
 - Tillgången till svenskspråkiga barnskyddstjänster i Åbo har varit svag, men satsningar görs för att förbättra situationen.
- Övriga iakttagelser:
 - Organisationsförändringarna har i huvudsak inte försvagat tillgången till service på svenska. Inom vissa tjänster har tillgången förbättrats genom centralisering och ökat internt samarbete.
 - Användningen av tolk är i huvudsak oförändrad och används främst i enskilda tjänster där svenskkunnig personal saknas.
 - Fördröjningar i översättningen av material förekommer fortfarande.
- Slutsatser:
 - Tillgången till service på svenska inom social- och hälsovårdstjänsterna är överlag god, men varierar mellan områden och tjänster.
 - För att säkerställa likvärdig service krävs fortsatt arbete med språkkunskaper, ledningens kännedom om personalens språkkompetens, smidigare översättningsprocesser samt bättre samordning över områdes- och substansgränser.

ÅUCS-sjukhustjänster: Tillgången till service på svenska

(Baserat på halvårsrapporten efter sommaren 2025, sakgranskad och uppdaterad vid behov.)

- Har kunderna fått service på svenska?
 - I regel ja. I öppenvården kan patientens önskade språk bättre förutses och beaktas än inom jour- och avdelningsvård, även om ambitionen är att ge service på svenska också där.
 - Patientresponserna visar att situationen överlag är god och klagomål på svenskspråkigt bemötande förekommer förhållandevis sällan. Ur kundresponserna framgår ändå att det finns brister i den svenska servicen vid ÅUCS Akuten.
 - Inom andra enheter finns brister i skriftliga kommunikationen, så som i kallelsebrev, vilket har lett till förbättringsåtgärder.
- Övriga iakttagelser:
 - Organisationsförändringarna har inte haft någon betydande negativ inverkan på tillgången till service på svenska.
 - Nedläggningen av Åbolands sjukhus har dock ökat behovet av vård på svenska vid ÅUCS stamsjukhus.
 - Centralisering, samarbete över enhetsgränser och ökad användning av distanslösningar har förbättrat möjligheterna att ordna service på svenska.
 - Svenskkunnig personal har delvis kunnat riktas mer ändamålsenligt, men situationen varierar mellan enheterna och många språkliga kontaktpersoner är hårt belastade.
 - Användningen av tolk är i huvudsak oförändrad och används vid behov, även via distanslösningar.
- Slutsatser:
 - Tillgången till service på svenska vid ÅUCS fungerar överlag väl, särskilt inom öppenvården, men är mer utmanande inom jour- och avdelningsvård.
 - För att trygga likvärdig service krävs fortsatt stöd för personalens språkutveckling, fungerande strukturer för språkliga kontaktpersoner samt ett fortsatt utnyttjande av centralisering och digitala lösningar.

Tjänster för äldre: Tillgången till service på svenska

(Baserat på halvårsrapporten efter sommaren 2025, sakgranskad och uppdaterad vid behov.)

- Har kunderna fått service på svenska?
 - I regel ja. Kunderna får oftast service på sitt valda språk, särskilt inom rekrytering, kundhandledning och stödtjänster för äldre.
 - Tvåspråkigheten fungerar bäst under tjänstetid, och servicesedlar används vid behov för svenskspråkiga privata tjänster.
 - Samtidigt finns utmaningar i kund- och patientdatasystemen, brist på svenskspråkig personal samt varierande språkkunskaper mellan enheter, vilket leder till ojämn tillgång till service på svenska.
- Övriga iakttagelser:
 - Organisationsförändringarna har i viss mån påverkat tillgången till service på svenska.
 - Språkkunskaper beaktas i rekrytering och personal riktas mer ändamålsenligt.
 - Kartläggning av språkkunskaper har inletts 2025, men jämförelsetal saknas.
 - Nästan allt material finns på båda nationalspråken, men översättningar försenas ibland.
- Slutsatser:
 - Tillgången till service på svenska inom äldreomsorgen är i huvudsak god, men ojämn.
 - För att säkerställa likvärdig service krävs fortsatt systematiskt arbete med personalens språkkunskaper, riktad resursanvändning samt utveckling av system och verksamhetssätt.

Räddningstjänster och prehospital akutvård: Tillgången till service på svenska

(Baserat på halvårsrapporten efter sommaren 2025, sakgranskad och uppdaterad vid behov.)

- Har kunderna fått service på svenska?
 - I regel ja. Under 2025 har några nya tvåspråkiga räddare rekryterats, vilket har förbättrat tillgången till service på svenska.
 - Inga negativa kundkommentarer gällande svenskspråkig service har inkommit.
 - Tvåspråkigheten förverkligas i varierande grad, och svenskkunnig kompetens är i huvudsak koncentrerad till Pargasområdet.
- Övriga iakttagelser:
 - Organisationsförändringarna har inte påverkat tillgången till service på svenska.
 - Språkkunskaper efterfrågas i rekrytering och svenska ses som en merit, men tvåspråkighet betonas inte systematiskt.
 - I arbetsskiftsplaneringen i Pargas, Nagu och Kimitoön eftersträvas att beakta svenskkunskaper.
 - Kravet på att erbjuda service också på svenska finns inskrivet i köptjänstavtal.
- Slutsatser:
 - Tillgången till service på svenska inom räddningstjänsterna har förbättrats, men är fortsatt ojämn.
 - För att säkerställa likvärdig service krävs ett fortgående arbete gällande språkkunskaper, rekrytering och ändamålsenlig resursanvändning.

Koncerntjänster: Tillgången till service på svenska

(Baserat på halvårsrapporten efter sommaren 2025, sakgranskad och uppdaterad vid behov.)

- Har kunderna fått service på svenska?
 - Ja, oftast. Tvåspråkigheten har under år 2025 stärkts genom nya översättningsriktlinjer, centralisering av översättningsarbetet samt genom en ökad mängd tvåspråkigt material.
 - Till exempel betjänar kundfaktureringen och registraturen kunden på finska eller svenska enligt det språk kunden använder. Även då kundfaktureringen var extra belastad i slutet av år 2025 kunde den svenskspråkiga servicen upprätthållas.
 - HR-tjänsterna erbjuder personalen service på svenska inom flera delområden, och de flesta HR-teamen kan ge service på svenska.
 - Samtidigt finns det fortfarande utmaningar: 2M-IT erbjöd under år 2025 ännu inte svenskspråkig service till personalen. Varhas interna möten hålls dessutom ofta bara på finska.
- Övriga iakttagelser:
 - Organisationsförändringarna har inte lett till identifierade förändringar i tillgången till service.
 - Service- och kundprocesserna har förbättrats genom bättre samordning av översättnings- och tolktjänster.
 - Tolkar används i regel inte, men kan vid behov anlitas för att säkerställa klient- eller patientsäkerheten.
 - Chefernas intresse för svenska språket har ökat; språkambassadörsmodellen och AI-stödda översättningar har utvecklingspotential.
- Slutsatser:
 - Tillgången till svenskspråkig service inom koncerntjänsterna har förbättrats, men är ännu inte helt jämlik. Utvecklingen av tvåspråkiga arbetssätt och stödtjänster behöver fortsätta.

5. Svenskspråkiga tjänsternas kvalitet

Kvaliteten i de svenskspråkiga tjänsterna följs upp genom flera olika informationskällor, såsom kundresponsapparater, webbrespons, sms-förfrågningar och en årlig kundenkät. Också anmärkningar, klagomål och kontakter till social- och patientombuden ger information om hur kunderna upplever tjänsternas kvalitet. Att de språkliga rättigheterna förverkligas är en del av tjänsternas kvalitet och har betydelse för både patient- och klientsäkerheten och kundens självbestämmanderätt. I det här kapitlet redovisas kundrespons och iakttagelser om hur den språkliga kvaliteten upplevs i praktiken.

Kundrespons och NPS (Net Promoter Score)

Varhas kanaler för kundrespons:

- responsautomater vid
 - social- och hälsocentralerna
 - mun- och tandvården
 - rehabiliteringen, mentalvårds- och missbrukartjänsterna
 - Laboratorierna
 - ÅUCS Akuten
- Respons på Varhas webbplats
- textmeddelanden inom ÅUCS
- pappersblanketter på verksamhetsställen

NPS	2023		2024		2025	
	På svenska	Hela Varha	På svenska	Hela Varha	På svenska	Hela Varha
Respons-automater	70	78	68	78	76	78
Respons på webbplats	-17	-14	-48	-3	-47	3

Inkommen kundrespons (antal)	2023		2024		2025	
	På svenska	Hela Varha	På svenska	Hela Varha	På svenska	Hela Varha
Responsautomater	1 077	50 488	900	43 171	877	35 449
Respons på webbplats	114	5 552	172	8 554	203	11 291
ÅUCS textmeddelanden	2 986	62 211	2 706	59 231	2 315	51 423
Pappersblanketter	2	53	8	1 712	3	2 917
Totalt	4 179	118 304	3 786	112 668	3 398	101 080

- NPS (Net Promoter Score) är ett rekommendationsindex som visar hur sannolikt kunder skulle rekommendera tjänsterna (skala -100 till +100).
- Via responsautomater var NPS år 2025 för svenskspråkiga kunder +76 och för hela Varha +78.
- Via webbplatsen var NPS år 2025 för svenskspråkiga kunder -47 och för hela Varha +3.
- NPS via webbplatsen är svagt för svenskspråkiga kunder och betydligt lägre än motsvarande resultat för hela Varha.

Kundrespons om service på svenska 2025

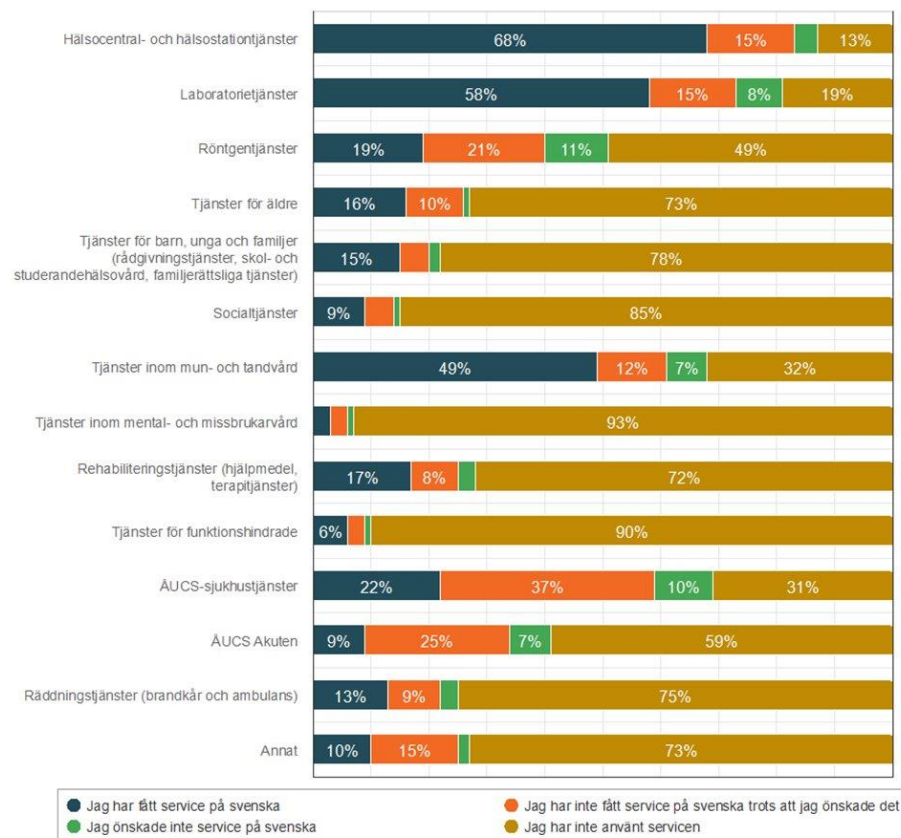
	2024					2025				
Önskade du service på svenska	Ja	%	Nej	%	Totalt	Ja	%	Nej	%	Totalt
Responsautomater *)	482	77,7	138	22,3	620	1 123	6,4	16 385	93,6	17 508
Respons på webbplats	110	3,8	2 763	96,2	2 873	251	3,9	6 248	96,1	6 499
Totalt	592	16,9	2 901	83,1	3 493	1 374	5,7	22 633	94,3	24 007
Fick du service på svenska	Ja	%	Nej	%	Totalt	Ja	%	Nej	%	Totalt
Responsautomater	406	84,4	75	15,6	481	861	77,5	250	22,5	1 111
Respons på webbplats	52	53,1	46	46,9	98	125	54,6	104	45,4	229
Totalt	458	79,1	121	20,9	579	986	73,6	354	26,4	1 340

- Totalt antal svar år 2025: 24 007
 - 5,7 % (1 374) önskade service på svenska
 - 94,3 % (22 633) önskade inte service på svenska
- Av dem som önskade service på svenska:
 - 73,6 % (454) fick service på svenska
 - 26,4 % (127) fick inte service på svenska
- Över en fjärdedel av dem som önskade service på svenska svarade att de inte fick det
- Andelen som uppgav att de inte fick service på svenska har ökat jämfört med 2024
 - 20,9 % år 2024 → 26,4 % år 2025

*) se responsautomaternas placeringar på sidan 25

Kundrespons; kundenkät

- Kundenkät i januari 2026 (på svenska) om hur väl Varha har kunnat ge service på svenska under år 2025. Totalt inkom 390 svar.
- Fördelning av svar enligt hemkommun: 36 % Kimitoön, 44 % Pargas, 17 % Åbo och 3 % övriga.
- Flest svar inkom från åldersgrupperna 50–69 år (36 %) och 70–80 år (29 %).
- Tillgängligheten påverkar valet av språk för 45 % av respondenterna och ibland för ytterligare 33 %.
- Av de som svarat att de använt nämnda tjänst, har en förhållandevis stor andel upgett att de fått service på svenska inom social-, hälsocentral- och hälsostationtjänsterna samt tjänster inom mun- och tandvården.
- Utgående från svaren har ÅUCS-sjukhustjänster och ÅUCS Akuten de största utmaningarna i att svara på behovet av service på svenska.



Kontakter till patient- och socialombuden och andra kontakter gällande språket

Patientombuden

- År 2025 inkom till patientombuden sammanlagt sex kontakter som gällde det svenska språket (tre specificerade fall och tre allmänna omnämmanden om att service inte hade erhållits på svenska).
 - År 2024 inkom nio motsvarande kontakter och år 2023 sex.
 - Antalet år 2025 är således på samma nivå som år 2023 och något lägre än år 2024.
- I rapporteringen av händelser som äventyrar patient- och klientsäkerheten (HaiPro) särskiljs tillsvidare inte i Varha situationer som beror på språk.
- Inte heller anmärkningar eller klagomål som beror på språk statistikförs separat.

Socialombuden

- År 2025 inkom till socialombuden inga kontakter som gällde det svenska språket.
- År 2024 togs kontakt med socialombuden på svenska i fem fall, varav tillgången till service på svenska var en av orsakerna till kontakten i tre av fallen.

6. Språkprogrammets förverkligande

Språkprogrammet är ett strategiskt styrdokument som ska säkerställa att de språkliga rättigheterna förverkligas i Varhas verksamhet. Programmet innehåller övergripande målsättningar för hur tvåspråkigheten stärks inom bland annat ledning, serviceproduktion och kommunikation. I det här kapitlet beskrivs språkprogrammets mål och hur handlingsplanen har förverkligats år 2025. Resultatområdenas egna åtgärdsprogram för år 2025 och utvärderingen av dem finns som bilaga. År 2025 är det första året då resultatområdena har utarbetat egna åtgärdsprogram inom ramen för språkprogrammet.

Språkprogrammets roll och målsättningar

Bakgrund och syfte

- Varhas språkprogram är ett av Varhas strategiska styrdokument. Det godkändes i augusti 2024.
- Språkprogrammets övergripande målsättning är att säkerställa invånarnas lagstadgade rätt till service på finska och svenska.
- Språkprogrammet stöder ett systematiskt och långsiktigt arbete med tvåspråkigheten.
- Dokumentet bygger på lagstiftning, Varhas förvaltningsstadga, välfärdsområdesstrategin och Varhas servicelöften.

Språkprogrammets övergripande målsättningar

- Kunden väljer språk, vi betjänar på det språk kunden har valt
- Vi garanterar vård och service på finska och svenska
- Personalens språkkunskaper värderas som viktig kompetens
- Vi publicerar information parallellt på finska och svenska
- Svenska används på alla nivåer i organisationen
- Tvåspråkighet beaktas i allt beslutsfattande

Språkprogrammets genomförande 2025

Konkretisering i verksamheten

- För att konkretisera språkprogrammets övergripande målsättningar utarbetas årligen en handlingsplan på Varha-nivå.
- Utgående från de övergripande målsättningarna och handlingsplanen har varje resultatområde tagit fram egna åtgärdsprogram, anpassade till verksamhetens lägesbild och behov (se bilagan).
- Språkprogrammet genomförs också genom olika språkfrämjande insatser, antingen självständigt inom resultatområdena eller under ledning av teamet för tvåspråkig service.

Koordinering och struktur

- Språkprogrammets genomförande har följts upp i styrgruppen för Varhas spetsprogram Tvåspråkighet–flerspråkighet.
- Koordineringen av språkprogrammets genomförande har förverkligats genom teamet Tvåspråkig service.
- Koordinatören för teamet Tvåspråkig service samordnar språkambassadörernas nätverk och också ett utvidgat nätverk som inkluderar kontaktpersonerna.
- Koordinatören besöker regelbundet olika verksamhetsställen för att stöda ledning och personal i språkarbetet.

Språkfrämjande insatser

- Språkfrämjande insatser bidrar till att integrera svenskan i strukturer, arbetssätt och organisationskultur.
- Tjänsten Fråga Annika ger praktiskt språkstöd till såväl befolkningen som personalen.
 - Det har visat sig att det finns ett tydligt behov av tjänsten, då det uppstått oklarheter och de egna verksamhetsområdena inte har resurser att svara på kundernas frågor på svenska.
 - År 2025 registrerades sammanlagt 226 kontakter, 96 per telefon och 139 per e-post. Ökningen från föregående år beror främst på kundkontakter gällande färdtjänst och specialiserad sjukvård.

Fråga Annika	2023	2024	2025
Telefonkontakter	47	67	96
E-post kontakter	100	119	139
Totalt	147	186	235

Svenska veckan

- Svenska veckan har gett svenskan och språkprogrammet synlighet.
- Genom evenemang, synlighet iden interna kommunikationen och samarbete mellan olika enheter har veckan stärkt medvetenheten om tvåspråkigheten i organisationen.
- Veckan bidrar till att göra svenskan levande.

Pokkaruotsi
-tillfällen

Arbetsplatsjippon

Personal-
berättelser

Vinnare i
kampanjen
"registrera dina
språk-
kunskaper"

Representation på
mässan Steppi-
Live

Våga Moka
workshop

Svenskspråkig
personalträff

Varhas språkprogram och handlingsplan 2025

Språkprogrammets mål	Åtgärder 2025	Mätare	Utvärdering
Kunden väljer språk, finska eller svenska, vi betjänar på det språk som kunden har valt	1. Tvåspråkighetens förverkligande följs upp och resultaten rapporteras enligt språkprogrammet.	1. Har förverkligandet av tvåspråkigheten rapporterats enligt språkprogrammet? (Ja/Nej)	1. Ja
Vi garanterar vård och service på finska och svenska	2. Täckningsgraden på kommunikationen till befolkningen, kunderna, personalen och intressenterna säkerställs.	2. Har mängden och omfattningen av svenskspråkig kommunikation ökat jämfört med föregående år? (Ja/Nej)	2. Ja, delvis. Andelen översatta svenskspråkiga intranyheter ökade, medan andelen svenskspråkigt innehåll på Varhas webbplats minskade; kundnöjdheten med de svenskspråkiga webbtjänsterna förbättrades.
Personalens språkkunskaper värderas som en viktig kompetens	3. Språkambassadörer och kontaktpersoner verkar aktivt inom alla resultatområden i Varha.	3. Har det funnits aktiv språkambassadörsverksamhet inom alla resultatområden? (Ja/Nej)	3. Ja, 12 nätverksmöten har hållits med språkambassadörerna, samarbetet har varit aktivt
Vi publicerar information på finska och svenska parallellt	4. Kompletteras personalens möjligheter till språkutbildning 5. Ändras kriterierna för beviljande av språkbrukstillägg 6. Kartläggs personalens språkkunskaper årligen 7. Alla anställningsannonser publiceras på finska och svenska	4. Har personalens möjligheter till språkutbildning kompletterats jämfört med föregående år? 5. Har kriterierna för beviljande av språkbrukstillägg ändrats och tagits i bruk? 6. Har en kartläggning av personalens språkkunskaper genomförts? 7. Har alla anställningsannonser publicerats på både finska och svenska?	4. Ja 5. Ja, har ändrats, tas i bruk våren 2026 6. Ja, kampanj i maj 2025, fortsättning år 2026 7. Nej, men andelen har ökat avsevärt
Vi använder svenska på alla nivåer inom organisationen, svenskan är levande och synlig	8. Säkerställs att vård- och servicestigar på svenska är definierade. 9. Säkerställs svenskspråkig telefon- och återuppringningstjänst. 10. Enheter och funktioner profileras språkligt. 11. Användningen av Frasordboken utvidgas. 12. Säkerställs att svenskspråkiga blanketter och anvisningar är uppdaterade.	8. Är vård- och servicestigarna för svenskspråkiga kunder definierade? 9. Fungerar den svenskspråkiga telefon- och återuppringningstjänsten? 10. Är enheterna och funktionerna profilerade språkligt? 11. Har användningen av frasordboken utvidgats till nya sektorer eller personalgrupper? 12. Finns alla blanketter och anvisningar på svenska och är de uppdaterade?	8. Nej, inte alla 9. Nej, inte i alla tjänster 10. Nej 11. Ja, och den används allt oftare också i inlärningsssyfte 12. Nej, inte alla
Tvåspråkighet beaktas i allt beslutsfattande	13. Utarbetas planer för att identifiera och dokumentera användarspråket.	13. Har planer för att identifiera och dokumentera användarspråk patient- och klientdatasystemen utarbetats?	13. Jo i en del av tjänsterna

Fokusområden i språkprogrammets handlingsplan 2026

- **Följande åtgärder prioriteras under 2026 med språkprogrammets mål som utgångspunkt:**
 - Registrering av kundernas användarspråk görs obligatorisk i klient- och patientdatasystemen.
 - Vi identifierar de funktioner och enheter där service ska tryggas på båda språken.
 - Personalens språkkunskaper är dokumenterade i HR-systemet.
 - Vi uppmuntrar till att följa de interna översättningsprinciperna i planeringen av såväl intern och extern som kundriktad kommunikation.
 - Vi uppmuntrar ledningen och cheferna att använda svenska i tvåspråkiga situationer.
 - Vi utarbetar en kort modell för bedömning av språkliga konsekvenser.

Bilaga: Resultatområdenas åtgärdsprogram 2025 och utvärderingar



Social- och hälsojänster

Språkprogrammets mål	Resultatområdets målsättningar år 2025	Mätare	Utvärdering
Kunden väljer språk, finska eller svenska, vi betjänar på det språk som kunden har valt	1. Utarbeta en processbeskrivning för hur vi tar reda på våra kunders användarspråk inom varje verksamhet. 2. Kundhandledning: tydliga anvisningar för personalen hur bemötande ifall kunden inte genast bemöts med önskat betjäningsspråk. 3. Förbättrad information om var kunden kan få service på svenska, internt inom Varha (t.ex. Funktionshinder-service kan ordna informationstillfällen tex. med ÅUCS, psykiatriin).	1. Kundens användarspråk är antecknad i databaserna / Antal kundreklamationer pga ingen service på önskat användarspråk (fi + sve). 2. Antal kundreklamationer pga ingen service på önskat användarspråk (fi + sve) / Asiakaspalautteiden määrä, koskien toivottua palvelukieltä (suom + ruot) . 3. Antal informationstillfällen	1. Uppfylls delvis men målet fortsätter 2026. 2. Processen för respons behöver ännu precisering. 3. Informationsgången effektivteras under år 2026.
Vi garanterar vård och service på finska och svenska	1. Aktivt ta tillvara de svenska personalresurser som finns inom Varha. 2. Patient/kundmaterial på önskat betjäningsspråk ska finnas tillhands för kunden/patienten.	1. Aktivt samarbete gällande språkresurser. 2. Kundmaterial finns tillgängligt på svenska och finska.	1. Systematiskt arbeta över områdesgränserna för att utarbeta servicetigar för de svensktalande kunderna. Inom munhälsövårdens kundhandledning har man arbetat med de brister som syntes i halvårsrapporten, har en uppdaterad personallista på de personer som kan ge service på svenska för att kunna styra svenskspråkiga kunder till svenskspråkig personal. 2. Det finns inte ännu materialansvariga på varje enhet men detta strävar man efter. Dessa kunde vara medvetna om vem som är substansläsare då det görs översättningar med AI.
Personalens språkkunskaper värderas som en viktig kompetens	1. Vi har kartlagt vår personals språkkunskaper. Våra rekryteringsannonser finns på båda inhemska språken. 2. Vi rekryterar aktivt tvåspråkig personal. 3. Språkbrukstilläggets kriterier önskas förnyas. Kommunikation med Karin Simolas tvåspråkiga team.	1. Personalens språkkunskaper antecknade i Sympa Rekryteringen sker tvåspråkigt. 2. Det finns tillräckliga personalresurser för behovet på enheterna. 3. Kriterierna för språkbrukstillägg förnyade.	1. Det möjliggörs för personalen att genomföra språknivåtester och att delta i språkutbildningar. Uppföljning kan ske i samband med utvecklingssamtal. 2. Arbetet med att vidareutveckla processen för den svenskspråkiga rekryteringsprocessen fortsätter. 3. Det finns behov av systematisk språkplanering. En utmaning efter organisationsförändringarna är att svenskspråkiga chefer inte alltid har en svenskspråkig vikarie. 4. Det finns behov av att förnya kriterierna för språkbrukstillägget.

ÅUCS-sjukhustjänster

Språkprogrammets mål	Resultatområdets målsättningar år 2025	Mätare	Utvärdering
Kunden väljer språk, finska eller svenska, vi betjänar på det språk som kunden har valt	1. Rekryteras fler språkambassadörer och kontaktpersoner. Egna för varje serviceområde. 2. Utredds och statistikförs patienternas användarspråk (anmälningsautomater och personliga besök). 3. En egen process utarbetas för svenskspråkig patientrespons.	1. Det har utretts var det saknas språkambassadörer och kontaktpersoner, och rekrytering till dessa pågår. 2. En process för hur patientens användarspråk identifieras har beskrivits. Statistik förs över detta. 3. Den svenskspråkiga respons- och feedbackprocessen har utarbetats och finns i IMS.	1. Språkambassadörer och kontaktpersoner rekryteras dit det saknas 2. Kontroll och dokumentation av patienternas användarspråk införs som en del av de regelbundna rutinerna när patienten kommer till sjukhuset eller när ett patientbesök förbereds. Processen beskrivs i IMS och en ansvarsperson har utsetts. 3. En ansvarsperson har utsetts för att beskriva processen för hantering av svenskspråkig respons i IMS.
Vi garanterar vård och service på finska och svenska	1. Den svenskspråkiga patientens vårdstig är planerad och trygg redan från förberedelsefasen. Som pilot pkl och v.o. 2. Personalens språkkunskaper kartläggs aktivt. Ett procentuellt mål fastställs 3. Uppföljning av språkkunskaper läggs till i mallen/praxis för utvecklingssamtal. Språkutbildningar för personalen möjliggörs. Diskussion kring språkkunnande och uppföljning av kompetens tas med i ramen för utvecklingssamtalen	1. Vårdstigen för svenskspråkiga patienter har planerats och beskrivits i IMS. Neuro fungerar som pilot. 2. En språkevenemang har ordnats, och möjligheter till språknivåtest och självutvärdering har erbjudits. 3. Uppföljning görs i utvecklingssamtalen.	1. Vårdstigen för svenskspråkiga patienter har ännu inte beskrivits. Neurocentret fungerar som pilotenhet år 2026, och Riikka Majjala ansvarar för att beskriva processen i IMS. 2. Då Varha ordnar språkevenemang strävar ÅUCS till att delta i dessa, samtidigt som personalen uppmuntras att ordna egna tävlingar/aktiviteter. Det eftersträvas också att möjliggöra arbetstid för detta. 3. Har ännu inte inletts.
Personalens språkkunskaper värderas som en viktig kompetens	1. Vid rekrytering ses kunskaper i svenska alltid som en merit. 2. I enheterna ordnas Pokka-ruotsi en gång per månad och man deltar i Våga Moka-tillfällen enligt möjlighet. Samarbetet med Tvåspråkig service teamet utökas.	1. Information om rekrytering och språkplanering ges vid olika personalmöten och personaltillfällen. Rekryteringshandboken har gjorts känd för personalen. 2. Språkambassadörer och kontaktpersoner fungerar som nyckelpersoner tillsammans med chefer och teamet för tvåspråkiga tjänster och ordnar Pokka-ruotsi tillfällen samt koordinerar deltagandet i Våga Moka.	1. Alla rekryteringsannonser översätts till svenska. 2. Enheterna har uppmuntrats att ordna egna aktiviteter och att delta i de tillfällen som ordnas av Varha. (fortsätter år 2026)
Vi publicerar information på finska och svenska parallellt	1. En språkvandring genomförs på arbetsplatsen och alla skyltar kontrolleras. 2. ÅUCS sjukhustjänsters allt material till kunderna görs tvåspråkigt.	1. Språkambassadörer och chefer har i samarbete gjort alla skyltar tvåspråkiga 2. Kundbrochyrer och kundmaterial har granskats, och material görs tvåspråkigt. Ett språkavtal tas i bruk inom hela ÅUCS sjukhustjänster.	1. Skyltarna i den nya T-sjukhusdelen är alla tvåspråkiga. Skyltuppdateringar görs regelbundet. 2. Blanketterna vid Y-stationen läggs in i IMS. Material från Spider-programmet skickas för översättning. Översättare och artificiell intelligens används som stöd, och substansläsare finns i alla enheter.
Vi använder svenska på alla nivåer inom organisationen, svenskan är levande och synlig	1. En gång i månaden ordnas kaffepaus på svenska i alla enheter. 2. Avdelningstimmar/möten hålls delvis på svenska. 3. Svenskspråkiga inlägg läggs till i ÅUCS personalinformation	1–2. Språkambassadörer, kontaktpersoner och chefer fungerar som nyckelpersoner i genomförandet. 2. Språkambassadörer eller kontaktpersoner ordnar regelbundet informationstillfällen på svenska. 3. Svenskspråkiga inlägg planeras till TYKS personalinformation.	1-3 Förverkligas till en del på Svenska veckan. Fortsätter år 2026.
Tvåspråkighet beaktas i allt beslutsfattande	1. Svenska språket är en del av vardagen.	1. Varje gång verksamheten förändras planeras det också utifrån den svenskspråkiga patientens perspektiv och en konsekvensbedömning görs.	1. Fortsätter år 2026.

Tjänster för äldre

Språkprogrammets mål	Resultatområdets målsättningar år 2025	Mätare	Utvärdering
Kunden väljer språk, finska eller svenska, vi betjänar på det språk som kunden har valt	Kundens användarspråk kartläggs och registreras i klientdatasystemet	Användarspråket har kartlagts och registrerats i klientdatasystemet inom tjänster för äldre	Detta har redan tidigare fungerat ganska bra. I samband med den första kontakten med klienthandledningen dokumenteras klientens modersmål och användarspråk samtidigt som handledaren uppdaterar kontaktuppgifterna. Målsättningen är ändå med också för år 2026, eftersom ärendet fortfarande behöver ses över.
Vi garanterar vård och service på finska och svenska	1. Vi har skapat en process för hur vi kartlägger personalens språkkunskaper 2. Vi har kartlagt vår personals språkkunskaper 3. Vi kartlägger möjligheter att använda den tvåspråkiga personalens språkkunskaper i kundtjänstsituationer i den egna enheten och vid behov på ett bredare plan		Målsättningen har delvis uppnåtts, men den systematiska kartläggningen av personalens språkkunskaper fortsätter ännu, och målsättningen är med också för år 2026. 1. En språkambassadör har handlett personalen både på plats och på distans via Teams i hur språkkunskaper testas, självutvärderas och registreras. I planen och anvisningarna har man betonat vikten av att testa språkkunskaperna redan när en ny medarbetare börjar samt att följa upp dem i fortsatta utvecklingssamtal. 2. Av personalen inom tjänster för äldre hade 19 % registrerat sina språkkunskaper i december 2025. Man gick ut med info om att åtminstone de som arbetar inom tvåspråkiga enheter skulle göra det. 3. Tvåspråkig personal har kartlagts inom resultatområdet, som vid behov kan fungera som stöd för övrig personal i språkfrågor. Kartläggningen är dock ännu inte färdig. När det gäller de centraliserade stödtjänsterna har tvåspråkig personal redan identifierats inom rekryterings-tjänster samt utvecklings- och expertstjänster, och dessa personer fungerar som stöd i sina team i situationer som rör språkbehov.
Personalens språkkunskaper värderas som en viktig kompetens	Rekryteringsannonser publiceras vid behov på båda språk		Rekryteringsannonser har vid behov publicerats på båda språken. I rekryteringsannonser för nya medarbetare nämns inte alltid kunskaper i svenska som merit, utan språkkunskapskravet är ofta goda muntliga och skriftliga kunskaper i finska men endast nöjaktiga muntliga och skriftliga kunskaper i svenska. Målsättningen är med också för år 2026.
Vi publicerar information på finska och svenska parallellt	1. Materialet om tjänster för äldre som publiceras på Varha.fi-webbplatsen är tvåspråkigt 2. Arbetsanvisningar, IMS och material för enhetscheferna publiceras på båda språk		Både material som publiceras på varha.fi och interna arbetsbeskrivningar mm. försöker man publicera parallellt på finska och svenska. Mycket material finns redan tvåspråkigt, men målsättningen är med också för år 2026. 1. Största delen av materialet på varha.fi finns tvåspråkigt när det gäller tjänster för äldre. 2. Man strävar till att publicera materialet tvåspråkigt, och majoriteten av översättningsarbetet görs eller korrekturläses av språkambassadörerna.
Vi använder svenska på alla nivåer inom organisationen, svenskan är levande och synlig	1. Vi ordnar vid behov diskussionstillfällen på svenska och finska för att öva våra språkkunskaper tillsammans i enheterna. 2. Tvåspråkigheten tas i beaktande vid behov på personalmöten		Planen för detta har inte ännu godkänts men den del grupper har ordnats. Fortsättningen öppen. Behov finns.
Tvåspråkighet beaktas i allt beslutsfattande	Tvåspråkighet beaktas i beslutsfattandet enligt behov		Nämnden för tjänster för äldre gör en konsekvensbedömning gällande tvåspråkigheten i ärenden som berör tvåspråkiga tjänster

Räddningstjänster och prehospital akutsjukvård

Språkprogrammets mål	Resultatområdets målsättningar år 2025	Mätare	Utvärdering
Kunden väljer språk, finska eller svenska, vi betjänar på det språk som kunden har valt	1. Det språk som används fastställs i servicesituationen när den första kontakten med kunden tas. 2. Vi strävar efter att betjäna kunden på det språk som kunden väljer, men det är inte alltid möjligt.	1. 4-5 2. 4-5	1. 4-5 2. 4-5 1. Det förekommer snabba situationer där det alltid finns fler än en person i personalen på plats, så att man kan hjälpa varandra. När man till exempel genomför brandinspektioner i offentliga lokaler vet man på förhand vilket språk personen använder i kontakten och med vem man ska uträtta ärendet. Det finns brandinspektörer med kunskaper i svenska. 2. I fräsordboken kan man vid behov lägga till nödvändiga fraser i inlärningsssyfte, om det upplevs som nyttigt. Man utreder handboken Dialogia– akutvård på båda nationalspråken och om den kunde vara till nytta. Kunde ett mål för år 2026 vara att den tas i bruk och delas ut?
Vi garanterar vård och service på finska och svenska	1. Personalens språkkunskaper kartläggs. Man uppmantras att registrera sina språkkunskaper i Sympa och att genomföra språknivåtest. Målet är att 10 % av personalen genomför språknivåtestet under år 2025. 2. Systemens automatiska svarsalternativ ska i fortsättningen finnas på svenska. 3. Telefonväxeln hänvisar svenskspråkiga kunder till personer med kunskaper i svenska.	1. 4-5 2. 3 3. 4-5	1. 4-5 2. 3 3. 4-5 1.Målen har uppnåtts, men det finns många korttidsanställda. Testning och rekrytering kunde fortsätta med nya mål. Man ordnar och möjliggör tid för personalen. 2.Programmet för brandinspektioner behöver uppdateras. 3.Finns det tillräckligt med svenskspråkiga personer som tar emot samtal?
Personalens språkkunskaper värderas som en viktig kompetens	1. Det rekommenderas att delta i språkkurser. 2. Grunderna för utbetalning av språktillägg borde vara mindre strikta; för närvarande är det bara några få som får språktillägg, vilket inte uppmantrar till att utveckla språkkunskaperna.	1. 4-5 2. 3	1. 4-5 2. 3 1. En skräddarsydd språkkurs för förstavårdare har arrangerats och den fick bra respons.
Vi publicerar information på finska och svenska parallellt	1.Kundbroschyrer och -material ses över och görs tvåspråkiga. 2. Informationen och kommunikationen i sociala medier fungerar i huvudsak väl på båda språken.	1. 3 2. 4-5	1. 3 2. 4-5
Vi använder svenska på alla nivåer inom organisationen, svenskan är levande och synlig	På stationerna finns det i allmänhet ganska få som kan svenska, vilket gör att samtalen är begränsade.	1. 1	1. 1 Informationstillfällen för personalen hålls till en del på svenska under 2026.
Tvåspråkighet beaktas i allt beslutsfattande	1. Språkkunskaper prioriteras vid rekrytering. 2. Vid rekrytering säkerställs språkkunskaperna genom testning.	1. 4-5 2. 2	1. 4-5 2. 2

Koncerttjänster

Språkprogramets mål	Resultatområdets målsättningar år 2025	Mätare	Utvärdering
Kunden väljer språk, finska eller svenska, vi betjänar på det språk som kunden har valt	1. Vi betjänar personalen, dvs. våra interna kunder, på det språk som de använder när de kontaktar oss via våra egna servicekanaler.	1. Nöjdhet med interna tjänster, årlig enkät till personalen. Utgångsnivån fastställs år 2026.	1. Interna kunder, dvs. personalen, betjänas i första hand på det språk som de använder när de tar kontakt (finska eller svenska).
Vi garanterar vård och service på finska och svenska	2. Vi betjänar våra externa kunder på det språk som de använder när de kontaktar oss via våra servicekanaler.	2. Kvalitativ uppföljning per resultatområde.	2. Externa kunder betjänas på det språk som de använder när de tar kontakt. Till exempel betjänar kundfaktureringen och registraturen kunden på det språk som kunden inleder kontakten på.
Personalens språkkunskaper värderas som en viktig kompetens	3A. Vi uppmuntrar personalen att utveckla och använda sina språkkunskaper (t.ex. genom att delta i utbildningar eller andra program, såsom Våga Moka). 3B. Vi utvecklar köptjänsten för översättningar (service, pris, kvalitet).	3A. Antal genomförda språktest och språkkurser bland personalen inom concerttjänsterna (uppföljning framöver i relation till föregående år). 3B. Omfattning, kostnad och kvalitet av interna och köpta översättnings tjänster (uppföljning av responsens kvalitet inledd år 2025).	3A. Inom concerttjänsterna har personalen uppmuntrats att avlägga språktest och delta i språkkurser i svenska. År 2025 avlade 34 personer inom concerttjänsterna ett språktest i svenska och 5 personer deltog i en språkkurs i svenska. 3B. År 2025 översattes sammanlagt 13 076 sidor som internt arbete och 4 463 sidor som köptjänst, varav 1 055 sidor översattes till svenska som köptjänst. Negativ respons på köptjänsterna registrerades för fem översättningar.
Vi publicerar information på finska och svenska parallellt	4. Vi utvecklar den svenskspråkiga kommunikationen i olika kanaler och följer upp hur kundnöjdheten utvecklas.	4A. Andel svenskspråkigt innehåll (%) i webbtjänsten samt i mediekommunikation och sociala medier. 4B. Antal besökare på de svenskspråkiga sidorna på Varha.fi (utveckling) och kundnöjdhet (skala 1–10, där 5 motsvarar genomsnittlig nöjdhet; framöver även CSAT-% och förändring jämfört med föregående år).	4A. Av innehållet i mediekommunikation och sociala medier publicerades 99,9 % även på svenska, vilket motsvarar samma nivå som år 2024. Andelen svenskspråkigt innehåll på webbplatsen Varha.fi minskade i slutet av år 2025 till cirka 73 % på grund av den fortgående utvidgningen av det finskspråkiga innehållet (år 2024 cirka 90 %). 4B. Antalet besök på de svenskspråkiga webbsidorna på Varha.fi minskade något: år 2025 cirka 153 000 sidvisningar och 33 000 unika besökare (år 2024: 163 000 sidvisningar och 31 000 unika besökare). Kundnöjdheten med de svenskspråkiga webbtjänsterna förbättrades: år 2025 var den 7,9 (år 2024: 6,3).
Vi använder svenska på alla nivåer inom organisationen, svenskan är levande och synlig	5. Vi främjar tvåspråkigheten i personalens huvudsakliga kommunikationskanal (intranätet) samt annan tvåspråkig personalkommunikation.	5A. Antal besökare per år (medeltal) på den svenskspråkiga intranets huvudsida samt antal nyheter årligen (fi jämfört med sve). 5B. Antal svenskspråkiga interna evenemang.	5A. Antalet besök på den svenskspråkiga intranets huvudsida minskade något. Under året var det i genomsnitt 109 unika besökare per vecka (år 2024: i genomsnitt 116). Däremot ökade andelen svenskspråkiga interna nyheter tydligt: år 2025 översattes cirka 85 % till svenska med hjälp av AI-översättning (år 2024 cirka 52 %). 5B. Antal svenskspråkiga interna evenemang: 1 (svenskspråkig personalträff den 6.11).
Tvåspråkighet beaktas i allt beslutsfattande	6A. Vi främjar personalens medvetenhet om kraven på tvåspråkighet i beslutsfattandet och ökar andelen översatta beslut. 6B. Vi säkerställer att kommunikationen om besluten sker tvåspråkigt.	6A. Andel (%) av beredningsmaterial som översatts till svenska samt utbildning för beredare (ja/nej). 6B. Genomförandet av tvåspråkig beslutskommunikation.	6A. Föredragningslistorna har översatts till svenska och 20 % av beredningsmaterialet har översatts till svenska. Utbildning för beredare genomfördes en gång under år 2025 och fortsatta utbildningar har avtalats för vintern 2025–2026. 6B. Beslut som kommuniceras separat kommuniceras samtidigt på finska och svenska.