

Nationalspråksnämndens årsberättelse 2023

Nationalspråksnämnden 18.4.2024 och 14.5.2024
Stadsstyrelsen dd.mm.2024

Innehåll

Inledning	3
1. Nationalspråksnämndens verksamhetsår 2023	4
2. Behovet av tjänster på minoritetsspråket	5
3. Tillgång till tjänster och tjänsternas kvalitet på minoritetsspråket	8
3.1. Personaltillgång och kompetens	9
3.2. Serviceformer	12
3.2.1. Fysiska tjänster	12
3.2.2. Digitala tjänster	14
3.2.3. Telefontjänster och kundhandledning	15
3.2.4. Kommunikation och material	16
3.3. Delaktighet och respons	17
4. Uppföljning och åtgärdsförslag	18
Källor	23

Inledning

Enligt 4 § i lagen om ordnande av social- och hälsovården och räddningsväsendet i Nyland (615/2021) (nedan Nylandslagen) har välfärdsområdena i Nyland och Helsingfors stad det primära ansvaret för att ordna social- och hälsovården för sina invånare och andra personer i landskapet Nyland. För ordnande av tjänster inom den specialiserade sjukvården är välfärdsområdena i Nyland och Helsingfors stad skyldiga att höra till HUS-sammanslutningen. Bestämmelser om ordnande av räddningsväsendet inom välfärdsområdena i Nyland och Helsingfors stad finns i lagen om ordnande av räddningsväsendet (613/2021).

Bestämmelser om Helsingfors stad som organisatör av välfärdsområdets uppgifter finns i kapitel 5 i Nylandslagen. Enligt 19 § i Nylandslagen finns det en nationalspråksnämnd i Helsingfors stad. Till medlemmar i nämnden väljs personer som hör till den svenskspråkiga språkliga minoriteten.

Med stöd av lagstiftningen har nationalspråksnämnden till uppgift att i fråga om social- och hälsovården samt räddningsväsendet:

1. utreda, bedöma och uttala sig om hur fullmäktiges beslut påverkar hur de språkliga rättigheterna tillgodoses i praktiken;
2. utreda, bedöma och fastställa behovet av tjänster som tillhandahålls på svenska och följa tillgången på tjänsterna och deras kvalitet;
3. utifrån utredningarna, bedömningarna och uppföljningen lägga fram åtgärdsförslag för stadsstyrelsen om hur de tjänster och servicekedjor som tillhandahålls på svenska ska utvecklas och om kraven på personalens språkkunskaper och utvecklingen av språkkunskaper;
4. komma med förslag om innehållet i det samarbetsavtal mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena som avses i 39 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård och i det organiseringsavtal för HUS som avses i 9 § i denna lag, lämna utlåtande om avtalen till fullmäktige samt följa fullgörandet av avtalen.

Nämnden kan också ha andra uppgifter som fastställs i förvaltningsstadgan.

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

Lagen tar inte närmare ställning till berättelsens innehåll. Stommen i berättelsen för det första verksamhetsåret har diskuterats hösten 2023 i det gemensamma nätverket för de tvåspråkiga välfärdsområdena, Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen samt med Institutet för hälsa och välfärd THL. Målet var att utarbeta en stomme som delvis bygger på liknande uppgifter för att möjliggöra jämförelser och uppföljning. Den gemensamt framtagna stommen har utnyttjats för Helsingfors stads stomme för berättelsen med beaktande av sårbarheten för Helsingfors stad som organisatör av tjänster samt stadens behov. I denna berättelse beskrivs tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna inom social-, hälsovårds- och räddningssektorns tjänster vid Helsingfors stad 2023 ur minoritetsspråkets perspektiv. I fråga om denna berättelse bör beaktas att rapportens stomme och de frågor som följs upp är nya, och tidsplanen för begäranden om uppgifter inom sektorn har varit snäv. Därför är den information som finns tillgänglig i årsberättelsen 2023 inte optimal.

1. Nationalspråksnämndens verksamhetsår 2023

Helsingfors stad har sedan den 1 januari 2023 en nationalspråksnämnd. Tidigare hade staden en tvåspråkighetskommitté, vars mandatperiod var 31.8.2021–31.12.2022. Nationalspråksnämnden har fortsatt tvåspråkighetskommitténs arbete. Nationalspråksnämnden rapporterar om hur tvåspråkigheten förverkligas och om arbetet med att utveckla stadens tjänster och språkreserven inom stadens personal.

Enligt 25 kap. 6 § i Helsingfors stads förvaltningsstadga har nationalspråksnämnden hand om de uppgifter som föreskrivs i 19 § i lagen om ordnande av social- och hälsovården och räddningsväsendet i Nyland.

Dessutom har Helsingfors stads nationalspråksnämnd följande uppgifter vad gäller stadens verksamhet:

1. att utreda, bedöma och fastställa behovet av tjänster som tillhandahålls på svenska och personalens språkkunskaper och följa tillgången på tjänsterna och deras kvalitet;
2. att utifrån utredningarna, bedömningarna och uppföljningen lägga fram åtgärdsförslag om hur de tjänster och servicekedjor som tillhandahålls på svenska ska utvecklas och om kraven på personalens språkkunskaper och utvecklingen av språkkunskaper samt att ge utlåtanden om dessa;
3. att behandla ett systematiskt främjande av tvåspråkigheten i stadens verksamhet samt att rapportera hur tvåspråkigheten förverkligas och hur utvecklingsarbetet med stadens tjänster och personalens språkresurser framskrider inom sådana områden som nämnden fastslår.

Nämnden har sju ledamöter. Varje ledamot har en personlig ersättare. Stadsfullmäktige väljer för sin mandattid ledamöter och ersättare i nämnden så att ledamöterna i nämnden är personer som hör till den svenskspråkiga språkliga minoriteten. Stadsfullmäktige väljer dessutom en ordförande och en vice ordförande för nämnden bland dess ordinarie ledamöter. Kanslichefen är föredragande i nämnden.

Medlemmarna i Helsingfors stads nationalspråknämnd för stadsfullmäktiges mandatperiod är:

Ordinarie ledamot

Björn Månsson, ordf. (SFP)
Kimmo Sasi, vice ordf. (Saml)
Hanna Lähteenmäki (Saml)
May Högdal (Gröna)
Simon Bergman (SDP)
Stina Sjöblom (Vänst)
Kristiina Michelsson (SFP)

Personlig ersättare

Emma Ringbom (SFP)
Silva Mertsola (Saml)
Toni Pakarinen (Saml)
Anders Brandt (Gröna)
Marianne Laxén (SDP)
Frank Lundgren (Vänst)
Joakim Horsma (SFP)

Kanslichefen överlät 27.1.2023 (15 §) uppgiften som föredragande i nationalspråknämnden till stadskansliets chef för förvaltningsförfarande och social-, hälsovårds- och räddningssektorns förvaltningschef. Stadskansliets förvaltningsavdelning har hand om nämndens sekreterar- och förvaltningsuppgifter. Föredragande i nationalspråknämnden har under 2023 varit stadskansliets chef för förvaltningsförfarande och social-, hälsovårds- och räddningssektorns förvaltningschef. Stadskansliets övertranslator har varit sekreterare i nämnden.

Under år 2023 har nationalspråknämnden sammanträtt elva gånger (9.2, 9.3, 29.3, 27.4, 11.5, 8.6, 17.8, 21.9, 26.10, 23.11 och 21.12). Ärenden som hänför sig till social-, hälsovårds- och räddningssektorn behandlades vid åtta sammanträden. Vid dessa sammanträden antecknade nationalspråknämnden den information som förelagts om lägesrapporter i fråga om tjänster på minoritetsspråket inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn och aktuella ärenden om förvaltningstjänsterna inom sektorn ur ett nationalspråksperspektiv. Under året gav nationalspråknämnden även utlåtanden om organiseringsavtalet för HUS och det samarbetsavtal mellan tvåspråkiga välfärdsområden som avses i 39 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård (621/2021).

Nationalspråknämndens centrala arbetssätt i fråga om uppföljningen och utvärderingen av tvåspråkigheten är att höra sakkunniga från stadens sektorer. Dessa samrådsmöten har särskilt fokuserat på tillhandahållandet av tjänster ur ett nationalspråks- och minoritetsspråksperspektiv.

2. Behovet av tjänster på minoritetsspråket

Helsingfors är en tvåspråkig stad. Enligt 17 § i Finlands grundlag (731/1999) och 1 § i språklagen (423/2003) är Finlands nationalspråk finska och svenska. Närmare bestämmelser finns i språklagen och i annan lagstiftning. I 25 kap. 1 § i Helsingfors stads förvaltningsstadga bestäms hur de språkliga rättigheterna ska förverkligas i staden. Enligt förvaltningsstadgan ska stadens förvaltning och tjänster ordnas så att invånarna och servicetagarna kan få betjäning på sitt eget språk, finska eller svenska, inom stadens alla

verksamhetsområden och så att invånarnas och servicetagarnas språkliga rättigheter tryggas även annars.

I slutet av 2022 hade Helsingfors 664 028 invånare, varav 505 596 hade finska som modersmål och 36 748 svenska. Andelen svenskspråkiga motsvarar ca 5,5 % av stadens befolkning. Den svenskspråkiga språkgruppen är den näst största i Helsingfors.

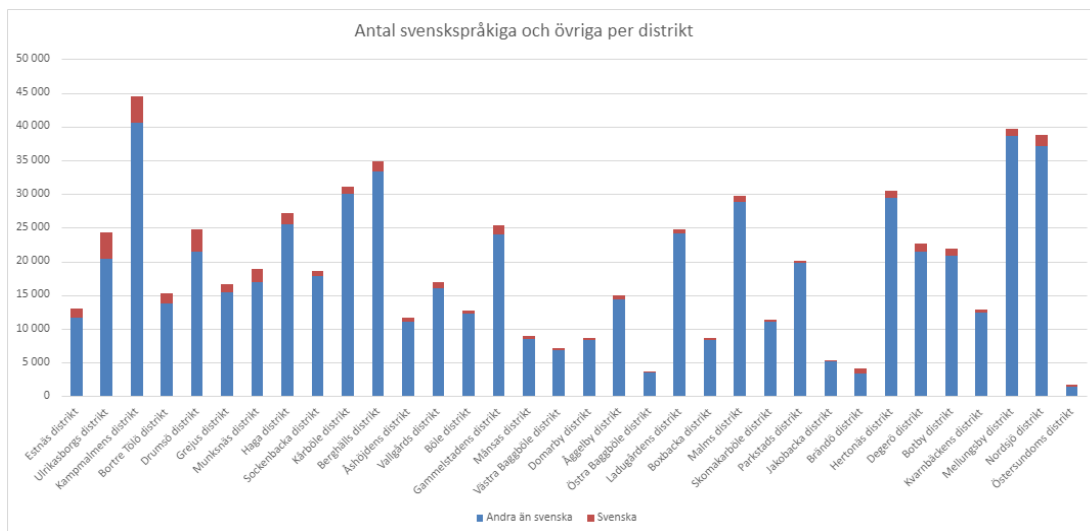
De svenskspråkigas antal och andel i Helsingfors enligt åldersgrupp och område, demografiska uppgifter:

Indikatorer	Fördelning	2021	2022
Svenskspråkiga 0–6 år, % av befolkningen	män	7	6,9
Svenskspråkiga 0–6 år, % av befolkningen	kvinnor	7,3	7,4
Svenskspråkiga 0–6 år, % av befolkningen	totalt	7,2	7,2
Svenskspråkiga 7–14 år, % av befolkningen	män	6,5	6,5
Svenskspråkiga 7–14 år, % av befolkningen	kvinnor	6,8	6,8
Svenskspråkiga 7–14 år, % av befolkningen	totalt	6,6	6,7
Svenskspråkiga 15–64 år, % av befolkningen	män	5,1	5
Svenskspråkiga 15–64 år, % av befolkningen	kvinnor	4,8	4,8
Svenskspråkiga 15–64 år, % av befolkningen	totalt	4,9	4,9
Svenskspråkiga 65–74 år, % av befolkningen	män	6,3	6,1
Svenskspråkiga 65–74 år, % av befolkningen	kvinnor	5,2	5
Svenskspråkiga 65–74 år, % av befolkningen	totalt	5,7	5,5
Svenskspråkiga 75–84 år, % av befolkningen	män	9,5	9,2
Svenskspråkiga 75–84 år, % av befolkningen	kvinnor	7,7	7,6
Svenskspråkiga 75–84 år, % av befolkningen	totalt	8,4	8,2
Svenskspråkiga 85 år och över, % av befolkningen	män	10,5	10,4
Svenskspråkiga 85 år och över, % av befolkningen	kvinnor	9,3	8,9
Svenskspråkiga 85 år och över, % av befolkningen	totalt	9,6	9,3
Svenskspråkig befolkning 31.12	män	17 973	17 907
Svenskspråkig befolkning 31.12	kvinnor	18 883	18 841
Svenskspråkig befolkning 31.12	totalt	36 856	36 748

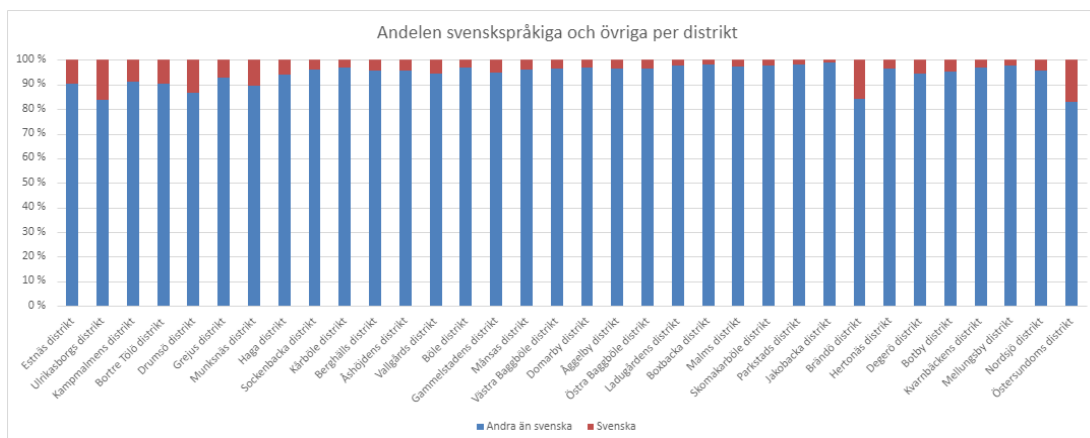
Tabell 1: Procentuell andel svenskspråkig befolkning i Helsingfors enligt åldersgrupp och kön 2021–2022 och totalt (THL, Statistik- och indikatorbanken Sotkanet.fi 2005–2024).

0–6 år	7–15 år	16–17 år	18–29 år	30–44 år	45–64 år	65–74 år	75–84 år	+85 år	Totalt
3096	3791	729	7144	7154	6757	3365	3379	1333	36 748

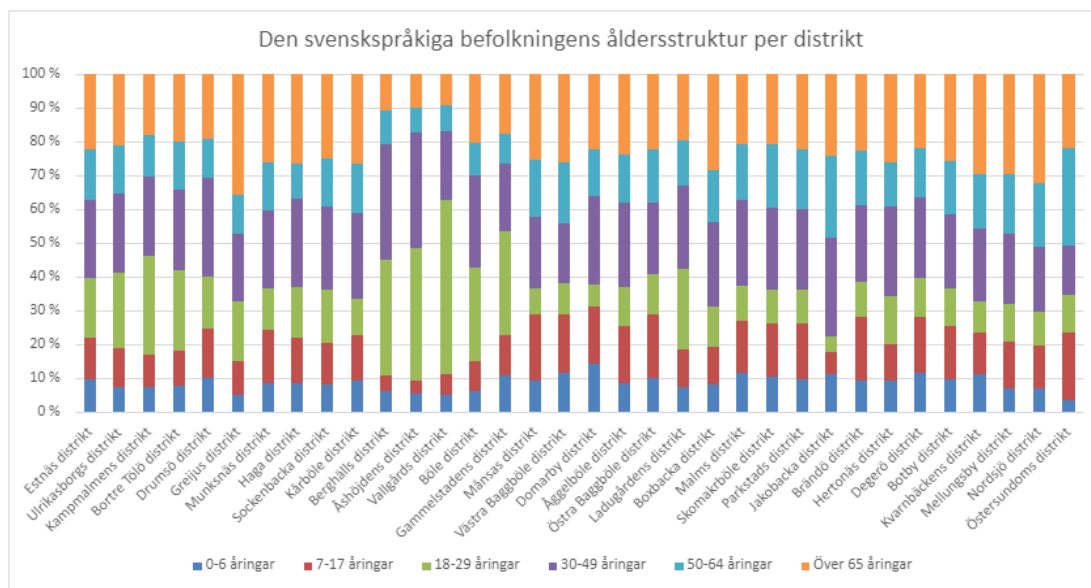
Tabell 2: Helsingfors svenskspråkiga befolkning enligt åldersgrupp 31.12.2022 (Helsingfors statistiska årsbok 2023).



Figur 1: Antal personer med svenska och andra språk som modersmål per distrikt 31.12.2022 (Statistikcentralen och Helsingfors stad, stadsforskning och statistik).



Figur 2: Andel personer med svenska och andra språk som modersmål per distrikt 31.12.2022 (Statistikcentralen och Helsingfors stad, stadsforskning och statistik).



Figur 3: Helsingfors svenskspråkiga befolknings åldersstruktur per distrikt 31.12.2022 ((Statistikcentralen och Helsingfors stad, stadsforskning och statistik).

3. Tillgång till tjänster och tjänsternas kvalitet på minoritetsspråket

Ansvar för ordnandet av social- och hälsovården och räddningsväsendet överfördes från kommunerna och samkommunerna till 21 välfärdsområden i början av 2023. Helsingfors stad ansvarar fortsättningsvis för ordnandet av social-, hälsovårds- och räddningstjänsterna i staden. Efter vårdreformen finansieras verksamheten i Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor och välfärdsområdena av staten och genom kundavgifter. I Helsingfors stads budget redovisas social-, hälsovårds- och räddningssektorns budget separat från kommun-Helsingfors budget.

Helsingfors stadsfullmäktige utövar de högsta befogenheterna enligt kommunallagen när det gäller uppgifterna inom social- och hälsovården och räddningsväsendet. Helsingfors social-, hälsovårds- och räddningssektor har en socialvårds-, hälsovårds- och räddningsnämnd samt en räddningssektion och en sektion för individuella ärenden vilka är underställda nämnden. Social-, hälsovårds- och räddningssektorn består av fyra omfattande servicehelheter, som stöds av sektorns gemensamma tjänster (förvaltning).



Figur 4: Helsingfors stads social-, hälsovårds- och rättningssektors organisationsschema

Målet med social-, hälsovårds- och rättningssektorns servicestrategi (2023–2025) är att invånarna snabbt, smidigt och jämlikt ska få de tjänster de behöver. I enlighet med servicestrategin garanterar sektorn tjänster av god kvalitet jämlikt på finska och svenska, och lägger särskild vikt vid att servicen på svenska fungerar.

Regionförvaltningsverket har i november 2023 instruerat de tvåspråkiga välfärdsområdena, Helsingfors stad och HUS-sammanslutningen att de genom egenkontroll ska säkerställa att klienternas och patienternas språkliga rättigheter tillgodoses inom de social- och hälsovårdstjänster som omfattas av organisationernas organiseringsansvar.

Centralt för tillgången till stadens social-, hälsovårds- och räddningstjänster är att svenskspråkiga stadsbor får jämlika tjänster i rätt tid. Tillgången till tjänster beror bland annat på tillgången till personal, servicekedjornas smidighet, multiprofessionellt samarbete, nyttjande av digitalisering och kunskapsbaserad ledning. Helsingfors stads social- och hälsovårdssektor har bedrivit långsiktigt utvecklingsarbete inom frågor som gäller tillgången till svenskspråkiga tjänster. Dessutom når den svenskspråkiga servicekommunikationen stadsborna via flera kanaler, vilket främjar tillgången till tjänster. Tillgången till de svenskspråkiga tjänsterna främjas genom att informera om dem och öka kännedomen om dem.

3.1. Personaltillgång och kompetens

Helsingfors stads sektorer ska sörja för att kommuninvånarna på det sätt som gällande lagstiftning förutsätter kan tillhandahållas tjänster både på finska och svenska. Vid anställning av nya medarbetare kontrolleras att personen har tillräckliga kunskaper i finska

utifrån ett finländskt examensbevis eller vid behov till exempel med hjälp av språktest. Inom de olika verksamheterna bör det finnas tillräckligt med personal med kunskaper i svenska i sådana serviceuppgifter där språkkunskaperna behövs i praktiken, med undantag för tjänster med centraliserad svensk service. Kraven på språkkunskaper ska beakta lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (424/2003) och statsrådets förordning om bedömning av kunskaper i finska och svenska inom statsförvaltningen (481/2003).

År 2023 fanns det omkring 15 700 tjänster inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn. Under året fanns det totalt 4 845 lediga jobb att söka och av dessa publicerades 147 platsannonser på svenska. Till de lediga platserna på minoritetsspråket rekryterades 53 personer (36 % av de lediga platserna). Det största rekryteringsbehovet inom sektorn gällde svenskspråkiga närvårdare, familjearbetare och sjukskötare eller hälsovårdare (33 % av de lediga platserna).

Det finns dock inga separata svenskspråkiga befattningar i sektorn. Därför är det för närvarande inte möjligt att ta fram tillförlitliga data om hur många befattningar som kräver kunskaper i svenska. Enligt sektorns tvåspråkighetsplan, uppdaterad 2021, produceras tjänster på svenska antingen centraliserat i svensk- eller tvåspråkiga team/enheter eller i samband med finskspråkiga tjänster. Det är på den rekryterande chefens ansvar att säkerställa att personalen inom enheter som tillhandahåller svenskspråkig service har tillräckliga kunskaper i svenska, så att tjänsterna på minoritetsspråket kan tryggas.

I sektorn producerades kvartalsvis statistik över svenskspråkiga rekryteringar. Största delen av rekryteringarna gällde sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster och de flesta platsannonserna gällde yrkesbenämningarna närvårdare och handledare.

Tabellen nedan visar svenskspråkiga platsannonser, antal sökande och andel anställda inom sektorn under 2023 kvartalsvis:

Tidsperiod	Antal arbetstillfällen	Antal sökande	Sökande per arbetstillfälle	Antal anställda	Anställda per platsannons
Q1/23	52	128	2,5	20	38 %
Q2/23	28	127	4,5	9	32 %
Q3/23	42	195	4,6	16	38 %
Q4/23	25	99	4,0	8	32 %
Totalt	147	549	3,9	53	36 %

Tabell 3: Svenskspråkiga platsannonser i sektorn under 2023.

För en del av de lediga platserna kom det in många ansökningar, såsom exempelvis för befattningar som socialhandledare, klientrådgivare, projektplanerare och kulturhandledare. Dessa ökar antalet sökande i förhållande till antalet arbetstillfällen. Under 2023 var det svårast att rekrytera svenskspråkiga hälsovårdare (0,6 sökande/befattning) och hälsovårdscentralläkare (0 sökande/befattning). I fråga om närvårdare var antalet sökande 1,3 sökande/befattning, sjukskötare 1,1 sökande/anställning och socialarbetare 3,8 sökande/anställning.

Vid räddningsverket rekryterades 2023 två nya säkerhetsutbildare (anställningarna inleds 2024). Behörighetsvillkoren för dem var minst tillfredsställande kunskaper i svenska, medan goda kunskaper i svenska räknades som merit. Behörighetsvillkoren för brandinspektörer är minst tillfredsställande kunskaper i svenska, vilket har beaktats vid alla rekryteringar. Dessutom har det inom tjänsterna för förebyggande av olyckor utsetts en svenskspråkig stödperson som vid behov hjälper sina kolleger om det uppstår språkförbistring.

När en befattning förutsätter kunskaper i svenska fastställer den rekryterande chefen vilken nivå på språkkunskaper som krävs för befattningen (tillfredsställande, goda eller utmärkta muntliga och/eller skriftliga kunskaper). Om en enhet tillhandahåller svenskspråkig service ska chefen vid rekryteringar beakta att serviceutbudet på minoritetsspråket tryggas. Enheten stöd för personaltillgång stöder cheferna i att utarbeta platsannonser på svenska och i planeringen och genomförandet av rekryteringskampanjer på svenska. Vid enheten arbetar en rekryteringskonsult som särskilt fokuserar på att stödja rekryteringen av svenskspråkig personal.

Helsingfors stad använder personalsystemet Sarastia. Det är möjligt att få uppgifter om personalens modersmål från Sarastia, förutsatt att informationen har antecknats i systemet. För närvarande finns det dock inga tillförlitliga uppgifter om hur många medarbetare som har svenska som modersmål. Uppgifter om en persons modersmål överförs inte automatiskt till systemet och det är inte obligatoriskt att anteckna informationen. Därför saknas uppgifter om modersmålet i personalsystemet för nästan hälften av alla anställda inom sektorn. Språktillägg och språkbrukstillägg är ett sätt att uppmuntra medarbetare att använda finska och svenska när de möter klienter och patienter. Språktilläggen antecknas i personalsystemet. En granskning av uppgifterna visade att det förekommer en viss spridning i fråga om kriterierna för beviljande av språktilläggen och att det för närvarande inte finns tillförlitliga uppgifter om hur många anställda som får språktillägg för just svenska.

För att främja tillgången till personal bedrivs ett mångsidigt samarbete med svenskspråkiga läroanstalter. Sektorns samarbetsformer med yrkesinstitutet Practicum, yrkeshögskolorna Arcada och Novia samt Helsingfors universitet och bildningsuniversitetet Åbo Akademi omfattar bland annat besök, evenemangssamarbete och intensifierad marknadsföring av platsannonser. Sektorn upprätthåller ett aktivt samarbete med de svenskspråkiga läroanstalterna och främjar samtidigt proaktiv rekrytering och studerandenas kontakt med arbetslivet. Dessutom erbjuds studerandena möjlighet att avlägga praktik, läroavtalsutbildning för närvårdare eller examensarbete på svenska. Framgångsrika praktikperioder, goda erfarenheter av läroavtal och möjlighet att skriva examensarbete skapar en god arbetsgivarbild och bidrar till arbetets attraktivitet. Detta har betydelse för tillgången till och rekryteringen av svenskspråkiga arbetstagare. Under 2023 inleddes ett utbildningssamarbete för att utbilda svenskspråkiga närvårdare genom läroavtal. Sektorn hade tio läroavtalsplatser för svenskspråkiga närvårdare och lyckades anställa nio studerande för dessa platser 2023.

Inom tjänsterna har man sett till att befattningar inte överförs till finskspråkiga medarbetare, utan att antalet svenskspråkiga anställda förblir konstant. Generellt har beläggningsgraden på de svenskspråkiga befattningarna varit god, vilket främjar jämlik tillgång till tjänster på båda nationalspråken.

3.2. Serviceformer

Stadens social-, hälsovårds- och räddningssektor är indelad i fyra serviceenheter:

- Familje- och socialtjänster
- Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster
- Hälsovårds- och missbrukartjänster
- Räddningsväsendet

Social- och hälsovårdstjänsterna produceras tvåspråkigt och personalen betjänar på båda nationalspråken. Service på svenska produceras antingen centraliserat av svensk- eller tvåspråkiga team och enheter eller parallellt med tjänsterna på finska. Vissa tjänster produceras helt eller delvist på svenska med hjälp av upphandling.

3.2.1. Fysiska tjänster

Inom sektorns serviceenheter har de fysiska tjänsterna under 2023 ordnats allmänt och på minoritetsspråket enligt följande:

Familje- och socialtjänster

Serviceenheten familje- och socialtjänster sörjer för stadens familje- och socialtjänster samt funktionshinderservice. Till serviceenheten hör barnfamiljers välfärd och hälsa, barnskydd och familjesocialarbete, tjänster för unga och vuxensocialarbete samt funktionshinderservice.

Vid rådgivningsbyråerna och hemtjänsterna för barnfamiljer erbjuds jämlika tjänster på båda nationalspråken. Den svenskspråkiga servicen vid rådgivningsbyråerna är centraliserad till vissa verksamhetsställen. Inom hemtjänsten finns ett svenskspråkigt team som tillhandahåller svenskspråkig service på stadsnivå. Skolhälsovård tillhandahålls på svenska i svenskspråkiga skolor. Särskilda tjänster för svenskspråkiga familjer samt barnskydd och familjesocialarbete är centraliserade till Berghälls familjecenter.

Det svenska vuxensocialarbetet är centraliserat till serviceställena i Haga och Malm.

En svensk arbetsgrupp ser till att svenskspråkiga klienter med funktionsnedsättning betjänas i rätt tid och på lika villkor inom socialt arbete för personer med funktionsnedsättning. I fråga funktionshinderservicen produceras och samordnas tjänsterna på svenska av ett separat svenskt team som också deltar i alla arbetsgrupper inom socialt arbete för personer med funktionsnedsättning, vilket säkerställer att klienterna får jämlik och rättvis service. Tjänsterna produceras också för andra välfärdsområden, vilket tryggar tillgången till svenskspråkiga tjänster i Nyland. De svenskspråkiga tjänsterna för personer med funktionsnedsättning har förändrats betydligt i och med vårdreformen 2023, då dessa tjänster överfördes från Kårkulla till Helsingfors stad. En utredning om hur de svenskspråkiga tjänsterna för personer med funktionsnedsättning ordnas, produceras och utvecklas i framtiden i Helsingfors har inletts 2023. Det viktiga är att den svenska servicen utvecklas i samma takt som de finskspråkiga tjänsterna.

Sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster

Servicehelheten sjukhus-, rehabiliterings- och omsorgstjänster tillhandahåller tjänster huvudsakligen för äldre stadsbor. Servicehelheten erbjuder tjänster inom bedömning, hemvård, seniorcenter och sjukhusverksamhet.

Bedömningstjänster tillhandahålls jämnt på båda nationalspråken. Södra hemvårdsenheten har haft ett separat svenskspråkigt team under 2023. Dessutom ordnades hemvården på svenska i till exempel Drumsö helt som köpta tjänster. De svenskspråkiga seniorcentrens tjänster har centraliserats till Stengård, Tölö och Forsby. Inom sjukhustjänsterna har det inte varit möjligt att centralisera de svenskspråkiga tjänsterna exempelvis till ett visst sjukhus eller en viss avdelning på samma sätt som vid andra enheter. I fråga om sjukhustjänster har man i den mån det är möjligt strävat efter att anvisa svenskkunniga medarbetare till olika skift för att vid behov kunna betjäna svenskspråkiga patienter och klienter på deras modersmål.

Hälsovårds- och missbrukartjänster

Servicehelheten hälsovårds- och missbrukartjänster sörjer för Helsingforsbornas primärvård, psykiatri- och missbrukartjänster samt mun- och tandvård. Servicehelheten driver verksamheten på hälsostationerna och inremedicinska polikliniken, tillhandahåller boende-, kris- och missbrukartjänster, psykiatriska tjänster samt mun- och tandvård.

De svenskspråkiga hälso- och missbrukartjänsterna är centraliserade efter befolkningsfördelningen och med beaktande av trafikförbindelser. Femkantens hälsostation och Munksnäs hälsostation samt Kvarnbäckens central för hälsa och välbefinnande erbjuder hälsovårdstjänster på svenska. De svenska psykiatritjänsterna är centraliserade till vissa enheter, exempelvis förstalinjens tjänster på svenska tillhandahålls vid Fiskehamnens central för hälsa och välbefinnande. Utöver de centraliserade enheterna har personalens språkkunskaper kartlagts i servicehelheten, till exempel i fråga om boende-, kris- och missbrukartjänster samt mun- och tandvård. Svenskspråkiga klienter hänvisas om möjligt till den berörda personalen. Inom mun- och tandvården kan kunderna välja serviceproducent och en del av de tjänsteproducenter som svarar för de köpta tjänsterna betjänar på svenska.

Räddningsväsendet

Helsingfors räddningsverk tillhandahåller följande tjänster: räddningstjänster, prehospital akutsjukvård, förebyggande av olyckor samt befolkningskydd och beredskap. Till räddningsverket hör dessutom Räddningsskolan som utbildar räddare.

Vid räddningsverket strävar man efter att ordna svensk service så långt som möjligt. Uppdragen är i regel brådskande och kräver snabba åtgärder. I sådana situationer är kommunikationsspråket sekundärt i förhållande till verksamheten. En förutsättning för att räddningsuppdragen ska lyckas är också att personalen som utför dem kommunicerar på ett språk som de behärskar. Kundens modersmål beaktas alltid så långt det är möjligt. Ett fåtal svenskspråkiga brandinspektörer arbetar med tillsynsuppgifter, inom förebyggandet av olyckor finns svenskspråkiga medarbetare och den ena av befattningarna för säkerhetsutbildare är öronmärkt för en svenskspråkig person.

Riskhanteringstjänster ordnar säkerhetsutbildning på båda nationalspråken som en del av den ordinarie tjänsteproduktionen. Andelen svenskspråkiga utbildningar statistikförs dock inte separat. Blanketten för begäran om utbildning finns på finska, svenska och engelska. Alla tillsynstjänster, till exempel brandsyn och rådgivning, tillhandahålls på både svenska och engelska som en del av den ordinarie tjänsteproduktionen. Andelen servicehändelser statistikförs inte separat efter språk.

3.2.2. Digitala tjänster

Det svenska servicefältet kompletteras av mångsidiga digitala tjänster och distanstjänster. Elektroniska tjänster ökar möjligheterna för svenskspråkiga kommuninvånare i olika åldrar att använda tjänsterna oberoende av tid och plats. Målet är att tjänsterna ska tillhandahållas jämlikt på finska och svenska. För närvarande finns dock inte tillförlitlig information att tillgå om samtliga digitala tjänster och huruvida de är jämlikt tillgängliga på bägge nationalspråken. Verksamheterna utvecklas vidare på båda nationalspråken under 2024.

Servicehelheterna i social-, hälsovårds och räddningssektorn tillhandahåller följande digitala tjänster:

- **Maisa** är en kundportal för social- och hälsovårdstjänster där stadsborna kan sköta ärenden elektroniskt.
- **Omaolo** erbjuder symptombedömning och handledning i hur man söker sig till tjänsterna.
- **Omaperhe** erbjuder tillförlitlig information och en sammanställning av tjänster som riktar sig till familjer.
- **MittKanta** är en tjänst där användaren hittar information om sina elektroniska recept.
- **Sotebotti Hester** är en chattbot som finns på stadens webbplats och ger råd till stadsborna i frågor kring social- och hälsovård. Vid behov hänvisar Hester användaren till en chatt där en yrkeskunnig person svarar på frågor.
- **Distansmottagning** är en mottagning i realtid där patienten möter en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården via en bild- och ljudförbindelse.
- Inom **hemvårdens distansvård** används telefon eller surfplatta för att kommunicera med klienterna.
- **Chatten för unga** ger rådgivning till unga Helsingforsbor i åldern 16–29 år.
- **Hälsostationernas chattbot** ger information och rådgivning om hälso- och sjukvårdstjänster på vardagar.
- På **sektorernas webbplatser** finns information om stadens tjänster.
- **Jourhjälp 116117** är en rådgivningstjänst som tillhandahålls av välfärdsområdena och ger råd vid akuta hälsoproblem. Jourhjälp erbjuder rådgivning när hälsostationerna är stängda.
- **Wilma**: Inom skolhälsovården används blanketter och meddelanden som förmedlas via Wilma.
- **Seniorinfo** är en rådgivningstjänst för seniorer i Helsingfors.
- Helsingfors stads **elektroniska blanketter**.
- **Innokylä** (på finska) är ett gemensamt utvecklings- och innovationsforum med fokus på tjänster inom social- och hälsovårdssektorn.
- **Portalen Paise.fi** är en ärendehanteringskanal för servicesedlar, köpta tjänster, vårdmaterialsutdelning och hjälpmedelstjänster.

- **Hälsobyn** är en offentlig webbtjänst som utvecklats av universitetssjukhusen i Finland och erbjuder information och stöd för allmänheten, vård för patienter och verktyg för yrkesutbildade personer.
- **Normaali.fi** och **enjaksa.fi** är offentliga webbtjänster för unga och deras föräldrar som behöver stöd i vardagen.
- **Apunappi**: År 2024 införs en ny elektronisk kontaktkanal för barn och ungdomar som realiserar på finska och svenska.

Dessutom erbjuder Helsingfors stad följande gemensamma digitala tjänster:

- **Servicekartan** ger information om offentliga tjänster i Helsingfors, även på svenska. Det betyder att du kan söka tjänster nära dig, till exempel daghem och kulturhus.
- Helsingfors **rådgivning i digitala frågor** erbjuder stadsborna kostnadsfri rådgivning.
- **Varaamo** är en webbplats där stadsborna kan boka offentliga lokaler och utrustning för tillfälligt eller regelbundet bruk.
- **VårStad** är en webbplats där stadsborna kan medverka i utarbetandet av en medborgarbudget och presentera sina idéer.
- **Säg din åsikt** är en webbplats där stadsborna kan medverka i utvecklingen av staden och framföra sina åsikter.

3.2.3. Telefontjänster och kundhandledning

Sektorns tjänster kompletteras dessutom med mångsidiga telefontjänster. Telefontjänsterna fungerar både serviceövergripande och per enskilda servicehelheter. Telefontjänsterna tillhandahåller handledning och rådgivning, tidsbokningstjänster, samtalsstöd och bedömning av vårdbehovet. Om en kommuninvånare har en utsedd egen kontaktperson hänvisas hen i första hand till sin kontaktperson.

Tidsbokningen till social- och hälsovårdstjänster sker i regel via kundportalen Maisa eller per telefon. Den som beställer tid per telefon kan ringa antingen ett separat svenskspråkigt tidsbokningsnummer eller ett centraliserat nummer som betjänar på båda nationalspråken. Till exempel rådgivningsbyråerna betjänar på svenska under samma öppettider som den finska servicen.

Servicehelheterna i social-, hälsovårds- och räddningssektorn tillhandahåller följande telefontjänster:

- **Återuppringning till exempel från rådgivningsbyråer och hälsovårdscentraler.** Tjänsten fungerar på vardagar.
- **Hälsorådgivning per telefon.** Rådgivning i frågor som gäller icke-brådskande hälsovård eller hälsovårdstjänster.
- **Funktionshindersservicens rådgivning** erbjuder information och rådgivning om Helsingfors tjänster för personer med funktionshinder.
- **Socialrådgivningen** erbjuder rådgivning och handledning utan tidsbokning i frågor som gäller socialtjänster och förmåner eller ansökningar om stöd.
- **Socialrådgivningen för barnfamiljer** erbjuder rådgivning och handledning i frågor som gäller föräldraskap, fostran och belastning i vardagen.

- **Hemservicen för barnfamiljer** erbjuder service på svenska en dag i veckan, då man sköter återupprättningen till svenskspråkiga klienter.
- **Socialjouren** hjälper i krissituationer inom socialvården kvällar och veckoslut.
- **Krisjouren** ger akut krishjälp i plötsliga krissituationer dygnet runt.
- **Missbrukshjälpen Jelppi** erbjuder vuxna hjälp med missbruksproblem.
- **Seniorinfo** ger rådgivning i frågor som gäller tjänster och evenemang för personer över 65 år.

3.2.4. Kommunikation och material

En svenskspråkig kommunikationsexpert arbetar inom social-, hälsovårds-, och räddningssektorn. Experten sköter kommunikationen på svenska och utvecklar den tillsammans med serviceexperterna och ledningen. Kommunikationsteamet har även en översättare som översätter texter från finska till svenska. Dessutom kan översättningstjänster köpas in från de översättningsbyråer som staden konkurrerats ut.

Under året 2023 förnyades hel.fi-webbsidorna för tjänster för barnfamiljer och funktionshindrade, för studerandehälsovården och vuxensocialarbetet samt för delaktighetsverksamheten. Ungefär 330 nya svenskspråkiga webbsidor publicerades. Språkversionerna av webbsidorna är länkade, så besökare kan enkelt växla mellan dem. En "service på svenska"-ikon syns på webbsidorna vid servicepunkterna som erbjuder svenskspråkig service. Dessutom finns de svenskspråkiga tjänsterna samlade på svenska och finska på webbsidan [Social- och hälsovårdstjänster/service på svenska/Helsingfors stad](#).

Svenskspråkiga invånare och klienter ges tillgång till informationsmaterial som produceras, såsom klientmeddelanden, webbnyheter, broschyrer och blanketter, på svenska. Under året 2023 publicerades sammanlagt 78 webbnyheter på svenska.

Sektorn publicerar svenskspråkigt innehåll även på sociala medier. Under året 2023 genomfördes flera stora kampanjer på sociala medier på svenska. Exempel på kampanjerna är influensa- och coronavaccinationerna, preventivmedel för unga samt kampanjen mot våld i nära relationer.

Intranät-sidan "Svenskspråkiga tjänster" förnyades 2023 och publicerades på svenska och finska. Sidan är avsedd för professionella inom sektorn och innehåller information om arbetsgruppen för svenskspråkiga tjänster, tvåspråkighetsplanen och svenskspråkiga konsultationsuppgifter.

Under det kommande året vidareutvecklas kommunikationen på svenska som en del av sektorns övriga kommunikationsarbete. Tyngdpunkterna för kommunikationen 2024 härleds ur planen för genomförande.

3.3. Delaktighet och respons

Sektorns delaktighetsplan för 2023–2025 finns på båda nationalspråken och engelska. Delaktighetsplanen kommer att publiceras på stadens webbplats hel.fi, där det även finns annat innehåll om delaktighet på tre språk.

Inom sektorn ordnas många olika slags evenemang som främjar delaktighet både på plats och på distans. Evenemangen ordnas oftast på finska, men information om dem publiceras exempelvis på stadens webbplats också på svenska och engelska. Vid behov deltar sektorns sakkunniga som talar flytande svenska eller är tvåspråkiga i evenemangen. Det är också möjligt att beställa tolkhjälp. Kommunikationsmaterial för evenemang som riktar sig till stadsborna översätts också till andra språk enligt målgruppen. Kundnöjdhetenkäter genomförs i regel på finska, svenska och engelska.

Bildandet av ett svenskt kundråd inom hälsovårdstjänsterna har utretts i slutet av 2023. Kundråd kan bildas efter behov för att göra det möjligt för patienter och klienter att medverka i utvecklingen av tjänsterna på sitt modersmål.

Sektorn får respons via flera olika kanaler, till exempel stadens gemensamma responstjänst och snabbrespons. I april 2023 lanserade Helsingfors en ny stadsövergripande responstjänst (<https://palautteet.hel.fi/>) som innefattar ett system för behandling av responsen. Det kom in totalt 2715 återkopplingar på de språk som finns tillgängliga i responstjänsten. Användaren kan välja mellan finska, svenska och engelska. Den respons som kommer in via systemet besvaras inom fem vardagar på finska, svenska eller engelska beroende på vilket språk användaren valt. Enligt statistiken har det kommit in endast enstaka återkopplingar om att svenskspråkiga stadsbor inte har fått service på sitt modersmål. Kundupplevelsen i sektorn utvecklas och för närvarande kartläggs möjligheten att införa en responsenkät där svarsalternativen kan riktas efter respondentens kontaktspråk eller personens kontaktuppgifter inom de svenska tjänsterna. Responsen på svenska ingår i sektorns gemensamma resultat för kundupplevelse. Det är för närvarande inte möjligt att separat granska responsen enligt språk. Stadsborna kan dock ge respons på svenska via responsapparater vid sektorns verksamhetsställen och länkar till enkäter.

Snabbrespons samlades in vid 266 verksamhetsställen. Kundernas vilja att rekommendera tjänsterna enligt NPS-index var 58. Detta är ett bra resultat eftersom värdet på nettorekommendationsindexet (NPS-indexet) kan variera mellan -100 och +100. Uppgifter och resultat i fråga om kundupplevelsen sammanställs på webbsidan Väntetider och kundupplevelsen. År 2023 publicerades fyra översikter över kundupplevelsen på både finska och svenska.

Insamlingen av kundrespons i sektorn utvecklas som en del av sektorns servicestrategi och projektet för hållbar tillväxt (2023–2025). Målet är att med hjälp av mångsidiga metoder samla in nationellt enhetlig kundrespons om sektorns tjänster både på nationalspråken och på engelska. Syftet med det nya systemet som kommer att anskaffas till sektorn är att man ska kunna granska responsen enligt språk och samla in respons från svenskspråkiga kunder om huruvida de har fått service på sitt modersmål när de anlitat sektorns tjänster. Dessa utvecklingsåtgärder kommer i framtiden att förbättra tillgången till data om kundupplevelsen hos svenskspråkiga kunder.

Utöver ovan nämnda responskanaler är också anmärkningar och klagomål som kommit in på svenska ett sätt att samla erfarenheter av tillgången till tjänster och jämlikhet på minoritetsspråket. Enligt statistiken har det under 2023 inte kommit in några anmärkningar eller klagomål på svenska där den primära orsaken till kontakten var tillgång till tjänster eller remisser.

4. Uppföljning och åtgärdsförslag

Inom social-, hälsovårds- och räddningssektorn är tillgången till service på svenska särskilt viktig. Det föreligger behov att utveckla de svenskspråkiga tjänsterna inom alla serviceområden för att tillgodose allas lagstadgade rättigheter att använda språket i utnyttjandet av tjänsterna. Nationalspråksnämnden föreslår att följande åtgärder och uppföljningsmetoder ska genomföras inom sektorns tjänster i Helsingfors för att säkerställa stadsbornas språkliga rättigheter på nationalspråken, särskilt med tanke på minoritetsspråket:

Allmänna åtgärder:

- Sektorns språkplaner ska uppdateras och förenhetligas till en gemensam språkplan för hela sektorn. Som en följd av vårdreformen vore det motiverat att sektorn hade en gemensam tvåspråkighetsplan. Som en del av tvåspråkighetsplanen föreslås att åtgärdsplaner för de olika serviceområdena ska ingå i planen. Åtgärdsplanerna ska innehålla konkreta mål och åtgärder utifrån olika perspektiv för att rota in de språkliga rättigheterna i praktiken.
 - Införande av verksamhetsmodellen med "språkambassadörer" inom serviceområdena borde främjas och ett gemensamt nätverk för ambassadörerna skapas.
 - Identifikationsbrickor (till exempel pins) som signalerar personalens kunskaper i minoritetsspråket borde tas i användning igen och praxis marknadsföras så att klienterna har möjlighet att identifiera de yrkespersoner som behärskar och kan betjäna på svenska.
 - Enkäter och utredningar om service på svenska borde göras inom serviceområdena (utbud, behov, önskemål, utvecklingsförslag) både till personalen och klienterna.
 - Information som erhålls ur kundrespons och utgående ifrån utredning och utveckling av det ibruktagna systemet borde utnyttjas. Utgående ifrån detta borde frågor om betjäningsspråk och information om betjäningen inom den svenskspråkiga servicen utarbetas i responsystemet.
- Enligt 33 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård (612/2021) ska Västra Nylands välfärdsområde stödja utvecklandet av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna i hela landet. Enligt 39 § i samma lag ska de tvåspråkiga välfärdsområdena ingå ett samarbetsavtal för att garantera att de svenskspråkigas språkliga rättigheter tillgodoses inom social- och hälsovården. Egentliga Finlands välfärdsområde svarar för samordningen vid utarbetandet av samarbetsavtalet mellan de tvåspråkiga välfärdsområdena.

Samarbetet för att främja dessa frågor har inletts år 2023. Nationalspråksnämnden anser att samarbete och utveckling på nationell nivå är viktigt. Här har Helsingfors stad en betydande roll med iakttagande av att den svenskspråkiga befolkningen i staden sett till sitt antal är störst i Finland. Utvecklings- och samarbetet ska främjas och befästas också i fortsättningen.

- Enligt lagen om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023) som trädde i kraft 1.1.2024 ska tjänsteordnarna genom egenkontroll övervaka och säkerställa patient- och klientsäkerheten inom sina social- och hälsovårdsuppgifter och att tjänsterna inom social- och hälsovården håller hög kvalitet. Detta ska rapporteras offentligt.

Som en del av egenkontrollen ska sektorn övervaka och rapportera att de språkliga rättigheterna tillgodoses inom sina tjänster.

- Sektorn ska utarbeta en tydlig beskrivning av enheter som betjänar på svenska och en detaljerad översikt över enheternas resurser för att betjäna på minoritetsspråket.

Personal och personalförvaltning:

- Information om de anställdas modersmål och andra språkkunskaper ska utredas och registreras i personalsystemet retroaktivt och i fortsättningen i samband med rekrytering, så att information om de anställdas modersmål och andra språkkunskaper kan följas upp. Dessutom kan tjänster och yrkespersoner inriktas att betjäna klienter på det språk de själva väljer.
- Sektorn ska utreda och anteckna vilka i personalen som kan betjäna på minoritetsspråket. Med stöd av utredningen ska språkkunniga yrkespersoner inriktas för att betjäna kundgruppen på det språk dessa själva valt. Den rekryterande chefen ansvarar för att tillgodose tillgången till språkkunnig personal utifrån behov.
- Jämlik tillgång till språktillägg och beviljande av detsamma på jämlika grunder ska säkerställas inom servicehelheterna. Det ska finnas klara kriterier för beviljande av språktillägg för att säkerställa jämlik tillgång till språktillägg och språkbrukstillägg.
- Inom tjänsterna för äldre och tjänsterna för barn, särskilt inom hemvården och serviceboende dygnet runt, där modersmålet har stor betydelse, ska man fästa särskild uppmärksamhet vid rekrytering av språkkunnig personal.
- Uppfattningen om sektorn som en svenskspråkig arbetsgivare ska förstärkas. Sektorn ska utreda möjligheten att i samband med rekrytering sänka kraven på kunskaper i finska hos personal som anställs till de svenska tjänsterna. Därmed kan sektorn dra nytta av de nordiska arbetsmarknaderna, inklusive invandrare, på ett övergripande sätt i fråga om personal som kan betjäna på minoritetsspråket.
- Personalen ska aktivt erbjudas möjligheter att stärka sin svenska och att delta i språkutbildning. Deltagandet ska följas upp.

Tjänster:

- Sektorn ska försäkra sig om att klienternas och patienternas språkliga rättigheter tillgodoses jämlikt på bägge nationalspråken inom alla de tjänster som hör till organisationens organiseringsansvar.
- Sektorn ska utveckla och befästa verksamhetsmodeller och praxis för att säkerställa att språkkunniga yrkespersoner betjänar på det nationalspråk som klienten väljer.
- Sektorn ska säkerställa att telefontjänster finns tillgängliga på båda nationalspråken. Inom återuppringningstjänsterna ska det säkerställas och följas upp att återuppringningen görs på det kontaktspråk som klienten valt.
- När det digitala serviceutbudet utvecklas och blir mer omfattande ska man se till att tjänsterna genomförs på ett jämlikt, högklassigt och effektivt sätt på båda nationalspråken också inom de här serviceformerna. Språkversioner ska utvecklas parallellt på båda nationalspråken. Även inom de digitala tjänsterna ska klienternas rätt att få betjäning på det nationalspråk de har valt garanteras. Dessutom ska sektorn utarbeta en beskrivning av vilka digitala tjänster som finns tillgängliga på minoritetsspråket. I beskrivningen ska anges vilken aktör som ansvarar för respektive tjänster.
- Den svenskspråkiga servicen vid de tre hälsostationerna ska garanteras och nätet utökas med en fjärde hälsostation som erbjuder service på svenska. Nationalspråksnämnden föreslår Malms hälsostation i syfte att svara mot behovet av service på svenska i stadens norra delar.
- De serviceområden som upphandlar en betydande andel av sina tjänster som köpta tjänster ska skapa fungerande system för att övervaka tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna, så att genomförandet kan följas upp och vid behov sanktioneras.

Kommunikation och marknadsföring:

- Stadens webbplats med sina språkversioner har utvecklats i samband med reformen av webbplatsen hel.fi. Webbplatsens innehåll är för närvarande tillgängligt på bägge nationalspråken och engelska på ett utmärkt sätt. Som utvecklingsförslag borde det i de svenskspråkiga anvisningarna och beskrivningarna av tjänsterna framkomma på vilket eller vilka språk, servicen ges.
- På webbplatsen Helsingfors varumärke och visuella identitet finns visuella anvisningar om olika språkversioner av stadens logo och om hur de ska användas. I anvisningen konstateras att man i två- eller flerspråkig kommunikation till invånarna ska komma ihåg att använda även den svenskspråkiga logotypen. Dyliga situationer är kommunikation riktad till stadens invånare oavsett kanal, exempelvis i offentliga lokaler eller inomhus, såsom invånartillställningar, skyltar eller anvisningar. Då används antingen den tvåspråkiga logon eller logorna Helsinki och Helsingfors, vilka ska vara av samma höjd men placerade tillräckligt långt ifrån varandra. Det är viktigt

att beakta målgruppen för materialet och kommunikationen och utifrån dem välja rätt språk.

Det förekommer fortfarande ofta situationer då valet av logos språk har misslyckats. Därför ska alla aktörer inom staden och sektorerna påminnas om anvisningen. Nationalspråksnämnden konstaterar att största delen av misstagen hade kunnat undvikas om den tvåspråkiga logotypen alltid användes i den tvåspråkiga staden. Stadens tvåspråkighet skulle framhävas ytterligare om den tvåspråkiga logotypen användes också i enspråkigt material.

Nationalspråksnämnden rekommenderar användning av den tvåspråkiga logotypen också i internationella, särskilt nordiska sammanhang. Detta skulle vittna om Helsingfors som en tvåspråkig stad också internationellt, för att tydligt markera att Helsingfors är en del av Norden och delar dess gemensamma kultur och värdegrund.

- Sektorerna ska försäkra sig om att alla blanketter finns tillgängliga på båda nationalspråken. Korta blanketter ska i första hand vara tvåspråkiga.
- Material och marknadsföring som riktar sig till arbetsmarknaden ska alltid finnas tillgänglig på båda nationalspråken.

Som indikatorer för uppföljningen föreslår nationalspråksnämnden för sektorn i fortsättningen bland annat:

- Uppföljning och utvärdering av målen och åtgärderna enligt tvåspråkighetsplanens åtgärdsplaner ska göras minst en gång om året.
- Observationer inom egenkontrollen och tillsynen om tillgodoseendet av språkliga rättigheter:
 - Antal observationer och åtgärder i anknytning till tillgången till service på svenska som rapporteras i offentliga rapporter över egenkontrollen var tredje månad.
 - Antal observationer i anknytning till de språkliga rättigheterna i inspektionsberättelserna.
 - Anmälningar om farliga händelser och tillbud i anknytning till patient- och klientsäkerheten som anknyter till nationalspråken och i synnerhet minoritetsspråket.
 - Genomförande av egenkontroll och tillsyn på båda nationalspråken. Antal handlednings-, rådgivnings- och tillsynsbesök som genomförts på minoritetsspråket.
- Indikatorer med avseende på personal och kompetens:

- Uppföljning av personalens modersmål (procentuell andel) på årsnivå.
- Befattningar för vilka kunskaper i minoritetsspråket är en förutsättning, enligt yrkesgrupp.
- Uppföljning av språktillägg och antalet anställda som beviljats språktillägg och för vilka språk.
- Språkutbildningar som ordnats och antalet deltagare vid dem.
- Registrering av personalens språkkunskaper och uppföljning av språkkunskapernas nivå.
- Jämlik tillgång till det fysiska serviceutbudet på nationalspråken.
 - Antal serviceenheter som betjänar på minoritetsspråket och antalet anställda som behärskar minoritetsspråket inom dessa enheter.
 - Uppföljning av väntetider för svenskspråkiga klienter i förhållande till väntetiderna för finskspråkiga.
 - Serviceutbudet på minoritetsspråket i förhållande till utbudet på finska.
 - Procentuell andel klienter som betjänas på det nationalspråk de valt.
- Jämlik tillgång till digitala tjänster på minoritetsspråket:
 - Antal digitala verktyg och deras innehåll på minoritetsspråket.
 - Procentuell andel genomförda digitala tjänster på det språk som klienten valt.
 - Procentuell andel klienter som digitalt får svar på det nationalspråk de valt.
- Jämlik tillgång till telefontjänster på minoritetsspråket:
 - Uppföljning av väntetider för svenskspråkiga klienter i förhållande till väntetiderna för finskspråkiga.
 - Procentuell andel genomförda återuppringningar på det nationalspråk som klienten valt.
- Andelen svenskspråkiga köpta tjänster och tjänsteproducenter inom samtliga serviceformer som tillhandahålls som köpta tjänster.
- Planerade och genomförda utvecklingsåtgärder inom tjänster på minoritetsspråket.

Källor

Förvaltningsstadga för Helsingfors stad.

<https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/saannot/forvaltningsstadga.pdf>

Helsingfors stad. Nationalspråksnämnden.

<https://paatokset.hel.fi/sv/beslutsfattande/kommitteer-och-kommissioner/nationalspraksnamnden>

Helsingfors stad. Kanslichefens beslut (15 §). Överlåtande av uppdraget som föredragande, centralförvaltningen, nationalspråksnämnden, uppgifterna som föredragande (på finska).

<https://paatokset.hel.fi/sv/arende/hel-2023-001095?beslut=b98179c4-3619-44d1-9d94-4f13c6797011>

Helsingfors stad. Stadsfullmäktiges beslut 23.11.2022 (288 §) om val av ledamöter i nationalspråksnämnden.

<https://paatokset.hel.fi/sv/arende/hel-2022-010144?beslut=7bb4166d-1768-439f-98ab-0abcc4f04df5>

Helsingfors stads webbplats. <https://www.hel.fi/sv>

Helsingfors statistiska årsbok 2023.

https://www.hel.fi/static/kanslia/Kaupunkitieto/23_12_20_Helsingin_tilastollinen_vuosikirja_2023.pdf

Språklagen (423/2003). <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030423>

Lag om välfärdsområden (611/2021) <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2021/20210611>

Lag om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (424/2003).

<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2003/20030424>

Lag om ordnande av räddningsväsendet (613/2021).

<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2021/20210613>

Lag om ordnande av social- och hälsovård (612/2021)

<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2021/20210612>

Lag om ordnande av social- och hälsovården och räddningsväsendet i Nyland (615/2021).

<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2021/20210615>

Lag om tillsynen över social- och hälsovården (741/2023).

<https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2023/20230741>

Finlands grundlag (731/1999). <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/1999/19990731>

THL, Statistik- och indikatorbanken Sotkanet.fi 2005–2024. <https://sotkanet.fi/sotkanet/sv/taulukko/?indicator=s3YsiTc1stY1iTc1tDYsstY1LAQA®ion=8wYA&year=sy5zsTbS0zUEAA==&gender=m:f:t&abs=f&color=f&buildVersion=3.1.1&buildTimestamp=202309010633>

Statsrådets förordning om bedömning av kunskaper i finska och svenska inom statsförvaltningen (481/2003). <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2003/20030481>