

Rapport för dialogerna om språklig service i Vanda-Kervo välfärdsområde våren 2025

Denna rapport, som tagits fram av Dialogpaus-stiftelsen, belyser dialogerna och föreslår lösningar på eventuella problem utifrån vad som framkom under diskussionerna i Vanda-Kervo välfärdsområde den 14.4.2025 och den 29.4.2025.

Det kan hända att vissa av de frågor som togs upp redan har lösts eller redan håller på att tas vidare på någon nivå i beslutsfattandet. Vissa av de föreslagna lösningarna kan falla under en annan aktörs ansvarsområde.

De enskilda deltagarnas erfarenheter kan vara från den senaste tiden eller från en längre period då förändringar redan kan ha ägt rum. En persons erfarenhet betyder inte heller att den är densamma för alla människor, och det är också något man bör ha i åtanke när man läser syntesen, som vi också gjort när vi arbetat med den.

14.4.2025 Sammanfattning av diskussion med pensionärer om social- och hälsovårdstjänster på svenska

Bakgrund och syfte:

Diskussionen samlade 20 deltagare från Vanda och Kervo välfärdsområdet, för att belysa betydelsen av svenskspråkig service inom välfärdsområdet. Målet var att identifiera problem och lösningar kring språkets roll i att trygga och förbättra social- och hälsovårdstjänster.

Diskussionens frågeställningar:

- *Tycker du att social- och hälsovårdstjänsterna på svenska har blivit bättre eller sämre under det senaste året?*
- *I vilka tjänster och vårdssituationer är det viktigt att få service på svenska?*
- *Finns det situationer då när servicen är viktigare än språket?*
- *Hur aktivt ber du om service på svenska och i vilka situationer?*

Allmänna upplevelser

Många har vant sig vid att använda finska inom vården, trots att svenska är deras modersmål. Svenskspråkig service upplevs ofta som otillgänglig eller osäker – därför väljer många att tala finska för att få snabbare eller smidigare service. Det finns en känsla av att man "skyddar sig själv" genom att tala finska – även om det sker på bekostnad av modersmålet:

"Jag skyddar mig själv, jag får bättre service när jag talar finska."

Flera uppgav att de aldrig ens försöker tala svenska, eftersom de inte förväntar sig att bli förstådda.

"Det har ju alltid varit så att man talar finska och inte ens försöker tala svenska."

"När jag ringer till hälsocentralen börjar jag på finska men det borde jag inte göra, borde börja på svenska, men man får inte service på svenska och vi är så van vid det."

"Jag har ingen skillnad, jag förstår finska men alla förstår inte. För mig viktiga saker går lättare på finska."

När hälsotillståndet försämras eller vid känsliga situationer (t.ex. gynekologiska ärenden) blir modersmålet desto viktigare.

Språkets betydelse i specifika vårdssituationer

Deltagarna upplevde att det är särskilt viktigt att få service på svenska vid:

- Svåra eller personliga vårdssituationer (gynekologi, psykologi, diagnoser)
- Kommunikation om den egna hälsan vid sjukdom
- När man är äldre, trött eller stressad och språket påverkar förståelsen

För många är svenskspråkig service särskilt viktig när man uträttar svårare saker och behöver diskutera mer. Då kan det vara svårt att hitta ord på finska.

"Gynekologen, där jag skulle vilja prata svenska."

"Apotek och hälsostationen är sådana platser där man borde få och kräva servicen på svenska."

I diskussionen lyftes det också fram att när man blir äldre och har några sjukdomar blir det svårare att sköta ärenden på ett annat språk än det egna modersmålet, även om man tidigare hade klarat sig på det.

"Så länge som man är något frisk kan man tala båda språken, men när man blir äldre och sjukare då klarar man sig inte längre på finska och då är det ytterst viktigt att få service på svenska."

"Jag kan tala finska lite men har svårt att höra svaren på finska och behöver översättning."

- För dem som inte alls talar finska är det viktigt att få all service på svenska.

"Jag har haft mycket besvärligheter tidigare [i social- och hälsovårdstjänster på svenska], men sen fick jag en svensktalande läkare och har bra kontakt med henne via Maisa nu, alltså [situationen] för min del har blivit bättre."

Även utanför hälsovården (t.ex. apotek, polis, frisör) är svenskan en trygghetsfråga.

Erfarenheter och utmaningar

Många talar automatiskt finska och reflekterar inte över möjligheten att få service på svenska. Det finns en viss självkritik: man borde vara mer aktiv och våga be om svensk service. Erfarenheter visar att även om vissa läkare och personal talar svenska, så sker samtalen ofta ändå på finska – ibland av personalens begäran. Det finns ändå också positiva erfarenheter av personal som vill öva sin svenska, vilket genererat bra möten. Det finns en utbredd osäkerhet kring var och hur man får svensk service – få känner till svenska linjer eller tolkmöjligheter.

Många upplevde att personalens eller ens egna namn kan påverka vilken service man får: ett "finskt" namn leder ibland till antaganden om språktillhörighet.

"Här [i Folkhälsans hus] går allt på svenska och det är bra."

"Man är nöjd när man överhuvudtaget kommer till läkaren, men om man hade ett val skulle jag vilja få servicen på svenska."

"Jag fick läkaren som hade ett svensklåtande efternamn och jag blev så glad! Men hon bad att kan vi ta det på finska, hon sa att min finska är mycket bättre än hennes svenska."

"Svenskan är ju vårt modersmål."

Utvecklingsförslag

1. **Planering av tjänsterna** så att man alltid hittar en svenskspråkig person att uträtta ärenden med.
 - o *"Det finns en sjuksköterska på Dickursby hälsostation som talar svenska, det vore bra om det fanns en svenskspråkig person [i varje plats] som tar hand om oss som inte kan finska."*

2. **Rekrytering av svenskspråkig eller svenskkunnig personal.** För närvarande finns det på flera ställen inte tillräckligt med svenskspråkig personal, så myndigheterna har svårigheter att betjäna på svenska.

”Det utbildas svenskspråkiga läkare hela tiden, var är de?”

Insikter, funderingar och idéer från diskussionen

Många deltagare upplevde att mer aktivt borde kräva service på svenska och fråga om personal i social- och hälsovårdstjänster talar svenska. På det här sättet kan man synliggöra behovet av service på svenska och det är till nytta för alla svenskspråkiga.

”Vi kan skylla oss också lite grann för att vi inte kräver svenska, vi måste vara aktiva själva.”

”Det finns många finskspråkiga som gärna övar svenska med oss, det lönar sig att testa och fråga aktivt om man talar svenska.”

”Man kunde alltid fråga att talar du svenska, annars vet de inte att vi skulle vilja få service på svenska.”

Att fråga om någon talar svenska känns dock inte naturligt för alla, och några är rädda för motpartens reaktion.

”Vågar jag fråga av en absolut främmande människa om hon/ han talar svenska? Hur reagerar hon/ han?”

Namnet inverkar mycket på vilket språk den andra parten antas tala som modersmål, och det här gäller både läkare och patienter.

”Jag tror att om man börjar prata svenska läkaren hör att man är svenskspråkig, men om man har ett finsklåtande namn [och talar finska] vet inte någon att man har svenska som modersmål.”

”Namnet styrs vad man tänker.”

”Jag brukar fråga om jag ser ett svenskt namn att talar du svenska, men tyvärr är svaret ofta att de talar bara dålig svenska”

Sammanfattande reflektioner

Deltagarna uppskattade forumet för att dela sina erfarenheter och synpunkter. Diskussionen väckte i många deltagare tanken att man borde kräva service på svenska mer aktivt. Ansvaret

för genomförandet av servicen ligger dock hos myndigheterna, och språket bör beaktas bättre när man ordnar servicen, bl.a. vid rekryteringar och planering.

”Det är viktigt att vi fortsätter den här diskussionen.”

Insikter och förbättringsförslag

- Information och tillgänglighet: Många vet inte att svenskspråkig service finns eller hur man ber om den – tydligare kommunikation behövs.
- Ett mer proaktivt bemötande: Vårdpersonal borde oftare fråga vilket språk kunden föredrar.
- Attitydförändring: Diskussionen har inspirerat flera att börja tala svenska mer aktivt och att våga fråga.
- Flera svenskspråkiga anställda: Önskemål om att det finns minst en svenskspråkig person per hälsostation.
- Jämställd service: Svenskan bör inte innebära längre väntetider eller sämre service – det handlar om rättigheter, inte bekvämlighet.

Övergripande slutsats

Diskussionen visar att många pensionärer upplever att de inte får svensk service trots behov och rättigheter. Bristen på svenskspråkig personal, vana att tala finska och låga förväntningar gör att svenskan ofta osynliggörs. Samtidigt finns vilja att förbättra situationen – genom att öka medvetenheten, normalisera svenska i vården och skapa trygga kontaktvägar.

Sammanfattning utifrån dialogen den 29.4.2025 (barnfamiljer)

Diskussionen samlade 6 deltagare från Vanda och Kervo välfärdsområdet, för att belysa betydelsen av svenskspråkig service inom välfärdsområdet. Målet var att identifiera problem och lösningar kring språkets roll i att trygga och förbättra social- och hälsovårdstjänster.

Diskussionens frågeställningar:

- *Vad har du för erfarenheter av att blivit bemött på svenska i social och hälsovården? Hurdana erfarenheter av du av det?*
- *I vilka tjänster och vårdsituationer är det viktigt att få service på svenska?*
- *Om ni tänker framåt fast 5 år, vad skulle ni önska av framtiden?*
- *Diskussionens insikter*

Huvudsakliga teman

Slumpmässig tillgång till vård på svenska

Många upplever att det är osäkert och oregelbundet om man får service på svenska. Det är ofta utmattande att behöva kräva sin rätt, vilket gör att flera ger upp och väljer finska istället:

“ Vi springer mycket till tandläkaren med min son. Har hört att det borde funka, men vi har inte en enda gång blivit erbjuden svenskspråkig service där. Han är nervös och rädd och det talas på finska så tänker jag att han förstår bättre när jag pratar på svenska. Det är ändå deras uppgift. Varför kräver jag inte? Jag är bara utmattad av att ens försöka? Man orkar inte nå mera när det inte erbjuds ens då man ringer. “

Man tvingas ibland välja mellan kvalitet i vården och sitt modersmål:

“Då man gick till rådgivningen. Det är ju väldigt skört. Jag kände inte ett sånt förtroende mot en person som talade svenska, så jag måste byta bort henne och då blev det finska. “

Telefonservicen brister

Den svenskspråkiga telefonlinjen fungerar dåligt och upplevs ibland som en kuliss utan verklig funktion. Brist på svenskspråkig personal leder till att vård på svenska inte kan garanteras, trots att man valt svenska linjen.

“Jag är där i telefon i hälsostation. Jag försöker ta svenskspråkiga samtal. Jag kan inte fatta beslut om jag inte förstår allt. Jag kanske frågar vad det är på finska men försöker. Jag hoppas att patienten känner sig hörd på svenska.”

Personalens språkkunskaper & rekrytering

Det finns en allvarlig brist på svenskkunnig personal, både inom vården och telefonservicen. Svenska språket prioriteras inte tillräckligt i rekryteringsprocesserna, och det saknas ofta stöd från förmännen. Språktillägg ges inte alltid, trots att språkkunskap borde ingå i arbetsbeskrivningen.

“Vi har människor som vill jobba för svenskan men man ger inte möjlighet för det. Det är en ledningsfråga och lagfråga. Vi behöver få mera stöd.”

“Ibland känns det att skivan blir på. När en total finne säger att no mut osaathan sä suomee vill man säga att niin, mut sunkin pitäis osata ruotsii. Vi har ju hört det här så länge vi levt. Vi har ju anpassat oss till det att det inte erbjuds service åt oss”

Vårdsituationer där svenska är särskilt viktigt

När det gäller barns språkutveckling, psykisk hälsa, rådgivning och krissituationer är modersmål avgörande. Äldre som börjar tappa finska behöver också få service på sitt modersmål. I akuta och känsliga situationer är patientsäkerheten hotad om kommunikationen brister.

Jag har självt bestämt att välja svenskspråkiga linjen. Det är russian roulette till vem som svara. Jag lyfter hatten åt henne som svarade, men oj så hon kämpade. Var går patientsäkerheten? Jag hade ingen aning vad hon hade bokat till oss, för hon förstod så dåligt. Det måste ju finnas någon nivå på det man erbjuder.

“Jag förstår bägge väldigt bra. Jag tror jag hörde sägas när det gäller allvarliga saker måste man lyfta händerna upp och säga att nu. Men tidsbokning är inte liv och död. Jag brukar säga: vården kan inte ha besserwissers. Vi vet gränserna, när mitt språk inte räcker och då byter jag till finska. “

Strukturella problem

Det handlar inte bara om språk utan är också en lednings-, lag- och attitydfråga. Svenskan ses ofta som ett "mindre" problem jämfört med andra utmaningar inom välfärdsområdet.

Framtidsvisioner och lösningsförslag

1. Skapa två tydliga svenskspråkiga vårdteam, ett i östra och ett i västra Vanda.
2. Förbättra och effektivisera den svenska telefonservicen.
3. Göra processerna tydligare så att klienter vet hur de får vård på svenska.
4. Språkplanering ska integreras i hela myndighetsverksamheten.
5. Informera regelbundet i daghem och skolor om vilka svenska tjänster som finns.
6. Språkundervisning och attitydförändring efterlyses, särskilt i skolan och i rekryteringen.
7. Ökad synlighet och tillgång till information online om var svenskspråkig vård erbjuds.