



Nationalspråksnämndens årsberättelse 2025



Vantaan ja Keravan hyvinvointialue
Vanda och Kervo välfärdsområde

Innehåll

Nationalspråksnämnden	3
Föredragande	4
Nationalspråksnämndens händelser under 2025	5
Sektorn för tjänster för barn, unga och familjer	8
Sektorn för vuxensocialarbete och funktionshinderservice	10
Sektorn för äldre-service	12
Sektorn för hälso- och sjukvårdstjänster	14
Sektorn för räddningsväsendet	17
Sektorn för koncerttjänster	19
Svenskspråkiga invånare inom Vanda och Kervo välfärdsområde	21

Nationalspråksnämnden 2022–2025

Patrik Karlsson, ordförande
Kaj Andersson, vice ordförande
Synnöve Lindroos-Krause
Ann-Christine Teir
Hanna Holmberg-Soto
Klaus Kojo
Tony Viksten

Produktion och redigering

Paulina Åhlgren

Vanda och Kervo välfärdsområde 2025

Nationalspråksnämnden 2025–2029

Patrik Karlsson, ordförande
Hanna Holmberg, vice ordförande
Kaj Andersson
Pirkko Kotila
Ann-Christine Teir
Jan-Peter Sjöroos
Tony Viksten

Layout

Pia Myllymäki

Foto

Karri Anttila
Thor Kottelin
Heidi Raitanen
Pertti Salminen

Nationalspråksnämnden

Patrik Karlsson
ordförande

Det har varit ett intensivt år och även välfärdsområdesval och byte av medlemmar i nämnden. Nämnden har fortsatt med att bjuda in representanter från de olika verksamhetsområdena för att föra en dialog om läget med den svenskspråkiga servicen och höra vad som är på gång.

Nämnden har bland annat gett förslag på förbättringar av instruktioner för språkbrukstillägg så att det skall vara lätt och klart vem som kan få det. Nämnden har även bjudit medlemmar från andra nationalspråksnämnder för att kunna spegla och föra en öppen diskussion mellan välfärdsområdena. Nationalspråksnämndens presidium har även deltagit i Folktingets nätverk för tvåspråkiga välfärdsområden. Nätverket har varit ett viktigt sätt för oss att ge akt på vad som sker inom andra välfärdsområden.

Utvecklande av den svenskspråkiga servicen fortsätter och det görs mycket arbete men det finns en hel del ännu att utveckla. Fungerande telefonservice på svenska är fortfarande överst på listan på saker som vi önskar att skulle fungera. Vi är glada att HR nu börjat kartlägga alla anställdas språkunskaper så att vi vet inom VAKE vad vi har för språkliga resurser.

Nyckelpersonsnätverket har växt och verkligen visat att det är bra att personer på olika plan i organisationen jobbar med att förbättra den svenskspråkiga servicen. Dessutom har strukturerna omarbetats när det gäller nyckelpersonsnätverkets

arbete. Det årliga seminariet, som språkservicen ordnade och där många nyckelpersoner deltog, visar hur viktigt det är att vi stöder och hjälper varandra. Dessutom delade nämnden i år för andra gången ut priset som årets nyckelperson. Denna utmärkelse tilldelades i år **Nina Wagner-Nyman** som verkligen jobbat enträget för utvecklingen av tvåspråkigheten i välfärdsområdet.

Jag vill som ordförande tacka välfärdsområdets ledning och även språkteamet för ett fint utfört arbete under 2025. Jag vill även tacka alla medlemmar i den tidigare men även den nuvarande nämnden för livligt deltagande under året. Vi har samarbetat fint över partigränserna.



Det årliga seminariet, som språkservicen ordnade och där många nyckelpersoner deltog, visar hur viktigt det är att vi stöder och hjälper varandra.

Föredragande

Kati Liukko

*Föredragande i nationalspråksnämnden
Sektordirektören för hälso- och sjukvårdstjänster*

VAKE är ett tvåspråkigt välfärdsområde, vilket syns allt tydligare också i våra tjänster. Jag har tidigare arbetat i 20 år inom ett annat, mycket levande tvåspråkigt område, och till en början blev jag förvånad över hur det kändes som om allt i VAKE behövde startas nästan från noll och att det fanns hinder överallt. Samtidigt är min egen erfarenhet att många saker ordnar sig bara viljan finns. Jag har därför med stor glädje följt hur ivrigt medarbetare från olika sektorer har tagit sig an utmaningen att få tjänsterna för VAKEs svenskspråkiga invånare i skick.

Nyckelpersonsnätverket fungerar, ett svenskspråkigt klientråd har grundats för att utveckla tjänsterna, och svenskspråkiga

invånarkvällar har redan ordnats. TelefonserVICEN fungerar allt bättre också på vårt andra nationalspråk, och vi har funnit allt fler medarbetare som kan betjäna våra kunder även på svenska.

Det finns förstås fortfarande saker som måste förbättras. Språkbrukstillägget borde vara mer uppmuntrande för att motivera våra medarbetare att använda båda nationalspråken. Till min glädje har även VAKEs lednings intresse för att lära sig svenska ökat, och jag hoppas att vi år 2026 kan ordna språkkurser för hela VAKEs ledning.

Små steg framåt – hela tiden mot bättre tjänster också på svenska!



Jag har med stor glädje följt hur ivrigt medarbetare från olika sektorer har tagit sig an utmaningen att få tjänsterna för VAKEs svenskspråkiga invånare i skick.





Nationalspråksnämndens händelser under 2025



KVÄLLSSKOLA 28.1.2025

Under kvällsskolan diskuterades instruktionerna för språkbrukstillägg i Vanda och Kervo välfärdsområde samt tvåspråkighetsprogrammet och handlingsplanen för tvåspråkighetsprogrammet.



SAMMANTRÄDE 4.2.2025

Annika Korpela, jurist vid välfärdsområdesbolaget Hyvil Ab, presenterade sig och svensk service inom välfärdsområdesbolaget Hyvil Ab.

Nationalspråksnämnden för Östra Nylands välfärdsområde presenterade sig och sin verksamhet.

Sektordirektören för koncerttjänster, Mikko Hokkanen, presenterade svensk service inom koncerttjänsterna.

Nationalspråksnämnden utarbetade ett förslaget till HR på hur språkbrukstillägg skall beviljas inom Vanda och Kervo välfärdsområde. Utkastet skickades till HR för vidare behandling.



SAMMANTRÄDE 5.3.2025

Nationalspråksnämnden godkände årsberättelse för år 2024 om hur tjänsterna på svenska har genomförts.

Nämnden tog del av en sektorspecifik utredning över avtal med svenskspråkiga tjänsteleverantörer inom tredje sektorn.

Nationalspråksnämnden utarbetade ett förslag på tvåspråkighetsprogrammet till kommande nationalspråksnämnden för mandatperioden 2025–2029.

Specialsakkunnig för språklig likvärdighet, Tea Brusas, presenterade aktuella ärenden inom Språkservice.



SAMMANTRÄDE 16.4.2025

Presentation av Språkbarometern 2024. Språkbarometern ger insikt i hur finsk- och svenskspråkiga minoriteter upplever tillgången till service och språkklimatet. Isak Vento, ansvarig forskare, docent i allmän statslära, presenterade materialet för Vanda, som är den tvåspråkiga kommunen i Vanda och Kervo välfärdsområde.



Nationalspråksnämnden informerades om statistik från HR på hur språkbrukstillägg har utbetalats inom Vanda och Kervo välfärdsområde under tidsintervallen 1.1.2024 – 31.3.2025. Dessutom fick nämnden ta del av social- och patientombudens utredning från år 2024. För nationalspråksnämnden tillhandahölls statistik från utredningen över den språkliga fördelningen av det totala antalet kontakter.

Nationalspråksnämndens mandatperiod avslutades med detta sista sammanträde. Ordföranden, Patrik Karlsson, höll ett tal där han summerade den gångna mandatperioden.

Välfärdsområdesstyrelsen utsåg 27.5.2025 (§ 157) nationalspråksnämnden för mandatperioden 2025–2029.

KVÄLLSSKOLA 18.8.2025

Nämndens verksamhet inleddes den 18 augusti med kvällsskola. Kvällens syfte var att påbörja nämndens arbete, bekanta nya medlemmarna med nämndens lagstadgade uppgifter samt att ge medlemmarna möjlighet att träffa varandra och övriga centrala personer för nämndens verksamhet.

SAMMANTRÄDE 16.9.2025

Uppgiftsområdeschef, Marja Veikkolainen, presenterade samordning av två- och flerspråkighets- samt mångkulturarbetet vid Vanda och Kervo välfärdsområde.

Nationalspråksnämnden informerades om rapporten, som tagits fram av Dialogpaus-stiftelsen, och belyste dialogerna i Vanda och Kervo välfärdsområde och föreslog lösningar på eventuella problem utifrån vad som framkom under diskussionerna.

Specialsakkunnig för språklig likvärdighet, Tea Brusas, presenterade aktuella ärenden inom Språkservice. Nämnden informerades bland annat om seminarium 24.11.2025 på Neljlikvägen, klientrådet och blev påminda om responskanaler.

Nationalspråksnämnden informerades om utnämningen av en representant för välfärdsområdesstyrelsen till nationalspråksnämnden för fullmaktigeperioden 2025–2029.

SAMMANTRÄDE 7.10.2025

Nationalspråksnämnden gav ett utlåtande om utkast till välfärdsområdesstrategin 2026–2029.

Mikko Hokkanen, sektordirektör för koncerttjänster, presenterade välfärdsområdets lägesbild och ekonomi.

Kati Liukko, sektordirektören för hälso- och sjukvårdstjänster samt föredragande för nämnden, presenterade Mitt hälsoteam Myrbacka -piloten på nämndens begäran.

Tea Brusas, specialsakkunnig för språklig likvärdighet, presenterade för nationalspråksnämnden sammansättningen av styrgruppen och utvecklingsgruppen.

SAMMANTRÄDE 12.11.2025

Presentation om FDUVs verksamhet. FDUV är intresseorganisationen för svenskspråkiga personer med intellektuell funktionsnedsättning i Finland. Verksamhetsledare Annette Tallberg och sakkunnig i påverkansarbete Vanessa Westerlund presenterade FDUVs verksamhet för nationalspråksnämnden.

Uppgiftsområdeschef Virve Ristolainen presenterade hur telefonservicen fungerar inom egenteamen på hälsostationerna.

Avdelningsskötare Emilia Beck presenterade telefonservicen inom mun- och tandvårdstjänsterna.

Ungdomsfullmäktiges representant beviljades närvaro- och yttranderätt vid nationalspråksnämndens sammanträden under mandatperioden 2025–2029.

Arbetet av nationalspråksnämndens årsberättelse 2025 inleddes. Nämnden diskuterade stommen och fastställde riktlinjer för den kommande beredningen.

SAMMANTRÄDE 10.12.2025

Presentation om Västra Nylands specialuppdrag. Enligt 33 § i lagen om ordnande av social- och hälsovård (612/2021) har Västra Nylands välfärdsområde till uppgift att stödja utvecklandet av de svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänsterna i hela landet. Kia Leidenius, specialsakkunnig inom Västra Nylands välfärdsområde, berättade om specialuppdraget för nationalspråksnämnden.

Sektordirektören Hanna Mikkonen och uppgiftsområdeschefen Anna Klingenberg-Peltola presenterade aktuella ärenden inom sektorn för tjänster för barn, unga och familjer.

Specialsakkunnig för språklig likvärdighet, Tea Brusas, presenterade aktuella ärenden inom Språkservice. Nämnden informerades bland annat om språkseminariet som hölls den 24.11.2025, inklusive respons som inkommit från deltagarna.

Sektorn för tjänster för barn, unga och familjer

Hanna Mikkonen
sektordirektör



Inom tjänsterna för barn, unga och familjer i Vanda och Kervo välfärdsområde möjliggörs tjänster även på svenska. Sektorn uppmuntrar aktivt medarbetarnas studier i svenska. Många anställda inom tjänsterna för barnfamiljer får språkbrukstillägg. Inom sektorn för tjänster för barn, unga och familjer betalas flest språkbrukstillägg för svenska i hela välfärdsområdet, nästan hälften av samtliga språkbrukstillägg i välfärdsområdet. Även många andra anställda, utöver dem som får särskilt språkbrukstillägg, kan vid behov betjäna kunder på svenska.

I slutet av 2024 bodde i Vanda och Kervo välfärdsområde 1 214 svenskspråkiga personer i åldern 0–17 år. Detta är cirka 2,3 procent av områdets invånare i åldern 0–17 år. (källa: Statistikcentralen).

Under 2025 har de svenskspråkiga tjänsterna utvecklats på många olika sätt vid alla serviceområden inom tjänsterna för barn, unga och familjer.

I serviceområdet för förebyggande tjänster för familjer, inklusive rådgivningsbyrå-tjänsterna, får kunden service på svenska centraliserat i telefonservicen och vid mot-tagningsbesök på rådgivningsbyrån. Mödra- och barnrådgivningen har två enheter som betjänar på svenska, i Dickursby och Mårtensdal. Också rådgivningsbyråns telefonservice betjänar på svenska. Förebyggande läkar-tjänster tillhandahålls inom skolhälsovården och barnrådgivningen. I regel betjänar alla

läkare också på svenska. Läkartjänsterna över-fördes till sektorn för hälso- och sjukvårds-tjänster den 1 september 2025. Svenskspråkig talterapi är centraliserad till familjecentret i Björkby. I den egna verksamheten kan fysio- och ergoterapi för närvarande inte produceras på svenska. Vid enheten för psykisk hälsa tillhandahålls tjänster hos läkare, socialar-be-tare och neuropsykolog på svenska. I dessa tjänster utnyttjas vid behov köptjänster för att kunna tillhandahålla den service som kunden behöver på svenska.

Kurator- och psykologtjänsterna för barn i rådgivningsålder har fördjupat samarbetet med småbarnspedagogiken och utvecklat nya konsultationsmodeller mellan kurator- och psykologtjänsterna och småbarnspe-dagogiken, särskilt för de svenskspråkiga daghemmen. När det gäller utvecklingen mellan kurator- och psykologtjänsterna och den svenskspråkiga småbarnspedagogiken, ingår de svenskspråkiga aktörerna i samma strukturer som de finskspråkiga.



Inom sektorn för tjänster för barn, unga och familjer betalas flest språkbrukstillägg för svenska i hela välfärdsområdet.

Alla svenskspråkiga grundskolor och den svenskspråkiga gymnasieskolan i Vanda tillhandahåller elevvård på svenska. Uppgifts-områdescheferna för elevvården i Vanda och Kervo har träffat personal från den svenskspråkiga grundläggande undervisningens ledning och förvaltning i september 2025 och det har gemensamt konstaterats att nivån på den svenskspråkiga servicen är god. I grundskolornas elevvård arbetar flera svenskspråkiga kuratorer, psykologer och hälsovårdare. I den regionala samarbetsgruppen för elevvård finns även en medlem som företräder de svenskspråkiga kunderna och invånarna.

I serviceområdet för tjänster som stöder familjer kan rådgivnings- och handledningstjänsterna i regel fås på svenska. Chattboten som lanserades 2025 betjänar kunderna alltid även på svenska.

Inom de psykosociala tjänsterna för barn och unga är alla lagstadgade tjänster tillgängliga på svenska. Familjerådgivningstjänster kan i regel tillhandahållas på svenska och kunderna betjänas på svenska av till exempel socialarbetare, en psykolog och en socialrådgivare. I de familjerättsliga tjänsterna kan barnskydd, utredning av omständigheter och medling i familjeärenden tillhandahållas på svenska. Även när det gäller social handledning vid separation och umgängesverksamhet kan tjänster i regel erbjudas på svenska.

I bedömningen av servicebehov och inom familjesocialarbetet ges service på svenska genom att de svenskspråkiga klienterna styrs till specifika, svenskspråkiga arbetspar. Inom socialt arbete för barnfamiljer arbetar sammanlagt fyra svenskspråkiga anställda som tar hand om alla svenskspråkiga kunder centraliserat. Inom familjesocialarbetet har man uppmuntrat de anställda att delta i VAKEs egna kurser i svenska.

Inom barnskyddets öppenvård och vård utom hemmet, som ingår **i serviceområdet för**



Alla svenskspråkiga grundskolor och den svenskspråkiga gymnasieskolan i Vanda tillhandahåller elevvård på svenska.

specialtjänster för familjer, kan kunderna i regel betjänas på svenska. Inom barnskyddets öppenvård syns behovet av svenskspråkiga tjänster endast i liten utsträckning. Av de omhändertagna barnen är endast en mycket liten del svenskspråkiga. Det sociala arbetet inom vård utom hemmet har dock beredskap att betjäna kunder på svenska och tillgången till familjevård på svenska är bra. Inom anstaltsvård är tillgången till helt svenskspråkiga anstalter sämre och till exempel krävande anstaltsvård produceras på svenska endast i Österbotten.

Vanda och Kervo välfärdsområde äger aktier i det svenskspråkiga kompetenscentret FSKC, som sammanför praktik, forskning och undervisning i det sociala området på svenska mellan välfärdsområden, kommuner och organisationer. Från kompetenscentret har man bland annat fått god information om det systemiska arbetssättet, som används aktivt inom barnskyddet.

De främsta utvecklingsprioriteringarna för sektorn under 2025 har fortsättningsvis varit utvecklingen av familjecenter, utvecklingen av mentalvårds-, missbrukar- och beroendevårdstjänster för barn och unga och utvecklingen av barnskyddets tjänster. Under 2026 fortsätter utvecklingen av de svenskspråkiga tjänsterna som en del av utvecklingen av alla tjänster, med beaktande av serviceområdet för vuxensocialarbete som införlivas i sektorn.

Sektorn för vuxen-socialarbete och funktionshinderservice

Kirsi Leväpelto
sektordirektör



Under 2025 hade serviceområdet för vuxen-socialarbete sammanlagt 327 kunder (situation den 15 december 2025), vars modersmål var svenska. Detta motsvarar cirka 1 procent av alla kunder inom serviceområdet. Inom funktionshinderservicen fanns 147 svenskspråkiga kunder, vilket är ungefär 2 procent av alla kunder inom funktionshinderservicen.

Under 2025 mottog serviceområdet för vuxensocialarbete sammanlagt 334 ansökningar och anmälningar från svenskspråkiga kunder, vilket motsvarar 0,66 procent av alla ansökningar och anmälningar. Totalt inkom 50 913 ansökningar och anmälningar till serviceområdet. Funktionshinderservicen mottog 40 ansökningar eller anmälningar från svenskspråkiga kunder under året, vilket är 0,81 procent av alla ansökningar och anmälningar inom funktionshinderservicen. Funktionshinderservicen mottog sammanlagt 4 954 ansökningar och anmälningar under 2025.

Under år 2025 inkom 60 samtal till den svenskspråkiga telefonservicen vid serviceområdet för vuxensocialarbete. Under 2024 var antalet samtal 135, vilket innebär att antalet samtal minskade med cirka 56 procent. Inom funktionshinderservicen var användningen av den svenskspråkiga telefonservicen låg, och tjänsterna utfördes huvudsakligen på finska eller med hjälp av tolktjänster.

Tillgången till svenskspråkig service varierar vid de olika enheterna inom sektorn. Inom serviceområdet för funktionshinderservice betalades språkbrukstillägg till sex anställda på grundval av deras kunskaper i svenska. Inom vuxensocialarbetet ansökte ingen anställd om språkbrukstillägget under 2025.

Vuxensocialarbetet mottog två kundresponser från svenskspråkiga kunder under året. Ingendera av kunderna som lämnade respons hade fått service på sitt modersmål, men den ena av dem upplevde ändå att servicen trots detta varit god och saklig.

Funktionshinderservicen mottog tre kundresponser på svenska via responskanalen QPro. Sammanlagt mottogs 69 kundresponser. Inom funktionshinderservicen genomfördes dessutom i november–december 2025 en separat kundenkät bland kunderna inom boendeservicen och deras anhöriga. Enkäten som fanns på båda inhemska språken



Inom serviceområdet för funktionshinderservice betalades språkbrukstillägg till sex anställda på grundval av deras kunskaper i svenska.



**I svaren från anhöriga ökade
tillfredsställelsen med
funktionshindersservicen tydligt bland
annat i fråga om tillgång till hjälp,
handledarnas förmåga att lyssna och
kommunikationens begriplighet.**

besvarades av sammanlagt 101 kunder och 69 anhöriga. Baserat på resultaten har både kundernas och anhörigas tillfredsställelse med tjänsternas kvalitet och tryggheten som helhet förbättrats jämfört med föregående år. Kundernas upplevelser av trygghet, tillgång till hjälp och handledarnas förmåga att lyssna har hållit sig på en hög nivå eller utvecklats positivt. En positiv utveckling observerades särskilt i handledarnas förmåga att lyssna och medarbetarnas tillgänglighet.

I svaren från anhöriga ökade tillfredsställelsen med funktionshindersservicen tydligt bland annat i fråga om tillgång till hjälp, handledarnas förmåga att lyssna och kommunikationens begriplighet. Upplevelsen av trygghet i den närståendes hem stärktes fortsättningsvis, men i medarbetarnas tillgänglighet skedde ingen signifikant förändring jämfört med föregående år. Sammanfattningsvis kan konstateras att de genomförda utvecklingsåtgärderna gett resultat och upplevelsen av tjänsterna är att de i huvudsak håller hög kvalitet och är trygga. Tyngdpunkten i det fortsatta utvecklingsarbetet ligger särskilt på de anhörigas upplevelse av personalens tillgänglighet, samt på en systematisk utveckling av kommunikation och kontakt.

Under år 2025 lät man inom sektorn översätta bland annat broschyrerna för Arbetsträningshus "Koutsis" kök- och digi-verkstad inom rehabiliterande arbetsverksamhet samt den

allmänna broschyren om arbetsverksamhet i rehabiliteringssyfte till svenska. Inom funktionshindersservicen har man planerat att låta översätta IMO-handboken, som stöder klienternas självbestämmanderätt och behandlar begränsningsåtgärder, till svenska under år 2026.

Nyckelpersonsnätverket för utveckling av språktjänster fungerade inte som planerat under 2025. Det visade sig vara utmanande att hitta gemensamma mötestider och dessutom skedde vissa personalförändringar, vilket påverkade kontinuiteten i nätverkets verksamhet.

Under året insamlades förslag från personalen till utvecklingen av de svenskspråkiga tjänsterna och deras tillgänglighet. Personalen önskade sig mångsidigare utbildningar i svenska, såsom lågtröskelutbildning för enskilda team, kortkurser och självstudiemöjligheter. I synnerhet önskades samtalsövningar med det sociala områdets fackterminologi. Dessutom föreslog personalen att introduktionsmaterial och kundbrochyrer i fortsättningen systematiskt även bör tas fram på svenska, så att kunderna kan betjänas bättre även med begränsade språkkunskaper. Till intranätet och webbplatsen önskades mer svenskspråkigt innehåll, samt att de svenskspråkiga sidorna ska uppdateras samtidigt som de finskspråkiga sidorna.

Sektorn för äldreservice

Minna Lahnalampi-Lahtinen
sektordirektör



I januari 2026 hade äldreservicen 265 svenskspråkiga kunder. Detta är 3,2 procent av sektorns kunder. När det gäller personalen finns ingen statistik tillgänglig över hur stor andel som har svenska som modersmål. Inom äldreservicen får 11 anställda språkbrukstillägg.

Inom äldreservicen har man under 2025 främjat tvåspråkighetsarbetet enligt VAKES tvåspråkighetsprogram och den handlingsplan som bygger på programmet. Nyckelpersonsnätverket har bidragit till framsteg i arbetet. Prioriterade områden har varit stärkandet av personalens tvåspråkiga kompetens samt uppmärksammandet och tryggheten av tvåspråkigheten i kundanvisningar och annat material. Vi ser tvåspråkigheten som en resurs och har förbundit oss att stärka och främja den.

Inom välfärdsområdets äldreservice har tvåspråkighet beaktats vid rekrytering och introduktion av personalen. Vi kommuni-

cerar om välfärdsområdets tvåspråkighet. Via kommunikationen berättar vi för både invånarna i och personalen vid VAKE om vårt tvåspråkiga välfärdsområde och utvecklingen av tvåspråkiga tjänster. I de aktuella upphandlingarna av serviceprodukter inom äldreservicen har service på både finska och svenska beaktats. På detta sätt säkerställer vi tillhandahållandet av de lagstadgade tjänsterna på nationalspråken.

AKTIV NYCKELPERSONS- VERKSAMHET

Nyckelpersonsverksamheten inom äldreservicen har förtydligats och strukturerats under 2025. De yrkesutbildade personerna inom nyckelpersonsnätverket har utformat och genomfört ett inspirerande materialpaket med namnet Svenska veckan, som vi har använt för att uppmuntra de anställda inom äldreservicen att använda svenska i vardagen och utöka kunskaperna om den finlandssvenska kulturen. För påsken skapades ett eget material med information på två språk om olika sätt att fira högtiden i Finland. Nyckelpersonerna tog fram en uppgift baserat på Sveriges Eurovisionsbidrag som kan användas för att utveckla språkkunskaperna. Dessutom tog man fram fraser på svenska för att underlätta interaktionen på svenska i syfte att stödja det tvåspråkiga telefonarbetet. För seniorrådgivningens svenskspråkiga telefonservice togs det fram en verksamhetsmodell för att säkerställa handledningen och rådgivningen till finlandssvenska kunder som kontaktar oss.



**Inom välfärdsområdets
äldreservice har
tvåspråkighet beaktats vid
rekrytering och introduktion
av personalen.**

INFORMATION OCH TJÄNSTER PÅ NATIONALSPRÅKEN

Inom äldreservicen har man ökat medvetenheten om tvåspråkighet och utvecklat en verksamhetsmodell för översättning av informationsblad och broschyrer för att säkerställa information och handledning på båda inhemska språken. En omfattande serviceguide för äldre finns på finska och svenska. Kunderna har möjligheten att lämna respons på hur de har blivit betjänade på sitt eget modersmål. Vi har inte fått någon respons avseende språket via systemet.

Vid personalinfon har vi presenterat tvåspråkighetsprogrammet för att öka kännedomen om de lagstadgade kraven och om hur möjligheten att använda det egna modersmålet inverkar på kundens upplevelse och på kund- och patientsäkerheten.

Vi har erbjudit språkutbildning och skapat möjligheter för personalen att delta i den samt uppmuntrat användningen av båda inhemska språken och utvecklingen av språkkunskaperna. För äldreservicen finns ett skräddarsytt utbildningspaket som ska



Vid personalinfon har vi presenterat tvåspråkighetsprogrammet för att öka kännedomen om de lagstadgade kraven och om hur möjligheten att använda det egna modersmålet inverkar på kundens upplevelse och på kund- och patientsäkerheten.

tillgodose personalens behov bättre än hittills. Svenskspråkig personal har möjlighet att bära en pins på sina arbetskläder för att öka synligheten av språkkunskaperna. För oss är viktiga prioriterade områden under de kommande åren att vidareutveckla och utöka nyckelpersonsverksamheten och att synliggöra tvåspråkigheten i vardagen. Utveckling enligt den nya organisationsstrukturen i samarbete med funktionshinder- och äldreservicen är ett prioriterat mål för 2026. Vidare kommer vi även fortsättningsvis att säkerställa funktionen hos processen för översättning av kundanvisningar samt locka yrkesutbildad svensktalande personal till VAKE i rekryteringen, bland annat med hjälp av språksbukstillägget.

SILJA GRÖNDAHL

Nyckelperson vid äldreservicen

I min roll som nyckelperson har mitt uppdrag varit mångsidigt ända från start, och jag har fått vara med sedan verksamheten drog igång. Jag främjar tvåspråkighet framför allt ur perspektivet för kommunikation och framtagande av material. Kommunikationen är ett viktigt verktyg när vi vill förmedla till invånarna och personalen att vårt välfärdsområde beaktar tvåspråkigheten i utvecklingen av tjänsterna.

Jag är särskilt intresserad av kommunikation och har fått utveckla det i praktiken – till

exempel genom att producera innehåll till intranätet och utforma material till personalen. År 2025 lanserade vi en egen logotyp för vårt tvåspråkiga välfärdsområde, och jag fick vara med och designa den tillsammans med en grafiker.

Nyckelpersonsrollen har gett utmärkta möjligheter för nätverkande. Jag har till exempel fått delta i språktjänsternas seminarier, där vi tillsammans utvecklat bättre språktjänster – för min del i synnerhet med fokus på äldre.



Sektorn för hälso- och sjukvårdstjänster

Kati Liukko
sektordirektör



HÄLSOSTATIONSTJÄNSTER

Under 2025 har arbetet i nyckelpersonsnätverket för utveckling av de svenskspråkiga hälsostationstjänsterna strukturerats. Nätverkets mål och ledningen av arbetet har förtydligats. Nyckelpersonsnätverket har vuxit under 2025 och i nätverkets verksamhet deltar personal från alla hälsostationer.

Under 2025 har man fortsatt arbetat med att utreda modellen för ordnande av svensk-språkig service inom hälsostationstjänsterna. De svenskspråkiga tjänsterna är vid varje hälsostation centraliserade enligt Mitt hälsoteam -modellen och alla hälsostationer tillhandahåller service på svenska. Uppgifter som kräver specialkompetens (t.ex. långt minnestest (CERAD), endoskopi) är centraliserade och informationen är tillgänglig för alla, den har spridits inom välfärdsområdet.



Personalen har aktivt uppmuntrats att använda svenska i sitt arbete och att delta i språkutbildningar.

Personalen har aktivt uppmuntrats att använda svenska i sitt arbete och att delta i språkutbildningar. Nyckelpersonsnätverket har samlat in och distribuerat material som kan användas som stöd för arbetet (t.ex. Folktingets publikation "Jag är här för dig"). Material om olika teman (t.ex. Svenska veckan) finns framlagt på arbetsplatserna under hela året för att öka svenskans synlighet och uppmuntra till att använda svenska med låg tröskel, både på jobbet och under pauser.

Vad gäller skiftplaneringen och rekryteringen påminner vi fortfarande om bättre beaktande av språkkunskaper. Deltagandet vid nyckelpersonsnätverkets möten har tidvis varit lågt. Därför kommer närchefen framöver att ge nyckelpersonen bättre stöd för arbetet i skiftplaneringen och ta hänsyn till möten och utvecklingsdagar, så att nyckelpersonen kan delta i dem, liksom även uppmuntra till att ta med information och material till arbetsgruppen så att de är tillgängliga för alla.

År 2026 är målet inom hälsostationstjänsterna fortsatt systematiskt arbete för att stödja och stärka användningen av svenska, till exempel genom att regelbundet behandla temat vid närchefernas möten och genom påminnelser via e-post (utskick av nyttiga stödmaterial). Om nyckelpersonsnätverkets verksamhet har det tagits fram en handbok under utvecklingsdagen i december 2025, vilket kommer att bidra till synliggörandet av verksamheten.

Vanda och Kervo välfärdsområde är ett tvåspråkigt välfärdsområde och därför kräver lagen att vi kommer ihåg att vid varje kontakt fråga patienten vilket språk hen vill använda på hälsostationen. Hälsostationstjänsterna bör fortsätta att informera medborgarna mer om deras språkliga rättigheter.

Syftet är att säkerställa att svenskspråkiga tjänster finns tillgängliga i alla delområden och att personalens språkkunskaper utnyttjas effektivt.

SJUKHUSTJÄNSTERNA

Under 2025 fick 191 svenskspråkiga patienter vård och rehabilitering inom sjukhustjänsterna. Andelen svenskspråkiga patienter var 2,3 procent. De svenskspråkiga invånarna använder mest tjänsterna inom öppenvården, alltså vid den geriatriska polikliniken,

palliativa polikliniken och hemsjukhuset.

Vid dessa är det på grund av verksamhetens karaktär möjligt att allokera svensktalande personal till vården av patienterna. På så sätt tryggas de språkliga rättigheterna och rätten att få vård, rådgivning och handledning i samband med sjukdom på det egna modersmålet. I kundresponsen som mottagits under året har en person påpekat att hen inte fått service och anvisningar på svenska.

På avdelningarna är det inte möjligt att lika smidigt ordna svensktalande personal till alla skift dygnet runt. Man försöker utöka den svensktalande personalen genom att uppmuntra deltagande i utbildningar. Alla enheter får dagstidningarna på både finska och svenska, så att patienterna kan följa aktuella händelser på det egna modersmålet.



MALIN TALL

sjuuskötare, Korso hälsostation

Under 2025 övervägdes olika alternativ för organisering av svenskspråkiga hälsovårdstjänster på hälsostationerna, och man kom fram till att svenskspråkiga patienter ska vårdas på egna hälsostationer av egna team. Nyckelpersonerna försöker synliggöra det svenska språket på sina arbetsplatser med hjälp av olika teman, till exempel genom att skriva ut information om Svenska dagen och placera den i pausrummet för att på så sätt göra det svenska språket och kulturen bättre synlig i vardagen.

Nyckelpersonsnätverket har skapat en patientstig med hjälp av vilken man kan säkerställa att en svensktalande patient får samma service på sitt modersmål som en person som har finska som modersmål. Vid alla hälsostationer gjordes en kartläggning av de svensktalande medarbetarna för att

vid behov kunna hänvisa patienten till en svensktalande medarbetare. I särskilda situationer kan en patient vid behov remitteras till en annan hälsostation, till exempel för ett mer omfattande minnestest, så att undersökningen kan göras på patientens modersmål.

Vid närvårdarnas möten har det förmedlats information om att kunskaper i svenska beaktas i rekryteringen (inkl. studenter).

Under 2025 har nyckelpersonsmöten hållits regelbundet en gång i månaden på Teams. Tyvärr har antalet deltagare tidvis varit ganska få.

Deltagandet i nyckelpersonsnätverkets verksamhet inom hälsostationstjänsterna har varierat och vissa hälsostationer har inte varit representerade alls. I framtiden hoppas vi att fler nyckelpersoner deltar så att vi tillsammans kan formulera förslag och beslut på hälsostationsnivå.

Prioriterat område för 2026 är omstrukturering av verksamheten i nyckelpersonsnätverket till att motsvara den nya organisationen så att den stöder produktion, underhåll och utveckling av svenskspråkiga tjänster och material.

MUN- OCH TANDHÄLSOVÅRDEN

Inom mun- och tandhälsovården gick man den 1 september 2025 över till den regionala Mitt hälsoteam -modellen. I teamen ingår yrkesutbildad personal som kan betjäna på svenska. Invånarna har fått information om Mitt hälsoteam -modellen på svenska. Vid tidsbokning kan invånarna välja en linje som tillhandahåller service på svenska. Mottagningsstider kan erbjudas hos yrkesutbildad personal som kan utföra sitt arbete på svenska. Vi säkerställer framför allt att den personal inom mun- och tandhälsovården som utför hälsoundersökningar vid svenskspråkiga skolor kan betjäna på svenska.

Personalen inom mun- och tandhälsovården har uppmuntrats att använda svenska i sitt arbete och att fortsätta med språkstudier. Arbetsgruppen för tvåspråkighet som startade 2023 har fortsatt sin verksamhet. Gruppen har expanderat under 2025 så att antalet medlemmar nu är tio och med i gruppen finns minst en medarbetare från alla serviceenheter. I takt med att verksamheten expanderat har den blivit bättre strukturerad och gruppen har skapat nya sätt att göra det svenska språket bekant för personalen. I Maisa kan man skicka meddelanden till patienter på svenska. I Apotti har det gjorts översättningar av brevmallar. En del av mun- och tandhälsovårdens anvisningar finns redan på svenska, och arbetet med att översätta anvisningar fortsätter. Även intranätet finns på svenska. I framtiden kommer fokus att ligga på att upprätthålla och utveckla den nuvarande svenskspråkiga servicen.



HANNA KARJALAINEN

*ansvarig tandläkare, Norra uppgiftsområdet,
Kervo tandklinik*

Arbetsgruppen för tvåspråkighet inom mun- och tandhälsovården inledde sitt arbete 2023 och i början av 2025 hade arbetsgruppen sju medlemmar från tre olika enheter.

Tiina Kotisalmi som på ett förtjänstfullt sätt lett arbetsgruppen ända sedan starten gick i pension sommaren 2025, varvid ordförandeskapet togs över av Hanna Karjalainen, ansvarig tandläkare. Samtidigt rekryterades med närchefernas hjälp till arbetsgruppen medlemmar från samtliga sex områden samt från servicehandledningen.

Arbetsgruppen består nu av tio personer och har haft sammanträden ungefär varannan

månad, sammanlagt fem gånger under 2025. Arbetsgruppens medlemmar har aktivt deltagit i språktjänsternas seminarier och workshop. Deltagandet upplevs både som en skyldighet för medlemmarna i arbetsgruppen och som en belöning för det utförda arbetet.

Under Svenska veckan (vecka 45) tog medlemmarna i arbetsgruppen krafttag och skickade varannan dag material om finlandssvenskhet till all personal inom mun- och tandhälsovården. På så sätt blev arbetsgruppen, dess verksamhet och medlemmar bättre bekanta för hela personalen inom mun- och tandhälsovården.

Under året har Mitt hälsoteam -modellen lanserats inom mun- och tandhälsovården och översättningar i anslutning till detta har diskuterats i arbetsgruppen.

Sektorn för räddningsväsendet

Jyrki Landstedt
räddningsdirektör

Mellersta Nylands räddningsverk stärker säkerheten i området genom olycksförebyggande arbete som består av riskbedömningar, säkerhetskommunikation, experttjänster samt inspektions- och tillsynsarbete och verket upprätthåller dygnet runt beredskapen för alla typer av räddnings- och akutvårdsuppdrag där man skyddar människor och egendom, begränsar faror och förbereder sig på störningar genom planering, övning och samarbete med myndigheterna.

Vid räddningsverket har arbetet med tvåspråkighet främjats systematiskt under 2025 i enlighet med tvåspråkighetsprogrammet och den handlingsplan som preciserar programmet, till de delar det varit ändamålsenligt med tanke på organisationens verksamhet, resurser och servicebehov. De centrala tyngdpunktsområdena i arbetet har varit att stärka genomförandet av den tvåspråkiga kommunikationen samt att systematiskt inleda och integrera hela tvåspråkighetsarbetet som en del av räddningsverkets vardagliga processer. Målet har varit att förbättra tjänsternas tillgänglighet samt säkerställa att den centrala kundkommunikationen tjänar jämlikt på båda språken.

Sektorns ansvarsperson för två- och flerspråkighetsarbetet och hens ställföreträdare tillsattes under 2025, vilket har skapat en struktur och ansvarsfördelning för samordningen av arbetet. Sektoransvariga har hållit sitt första sammanträde och i och med detta har utvecklingsarbetet kommit igång enligt



Målet har varit att förbättra tjänsternas tillgänglighet samt säkerställa att den centrala kundkommunikationen tjänar jämlikt på båda språken.

plan. Verksamhetsmodellen för nyckelpersonsverksamheten kommer att utvecklas vid räddningsverket under 2026.

Vi strävar efter att se till att material som riktas till kunder och invånare i området, såsom broschyrer, anvisningar, informationsblad och annat informativt innehåll, finns på både finska och svenska. Målet är att säkerställa att aktuell och tydlig information om räddningstjänstens verksamhet finns tillgänglig på båda inhemska språken. Översättningar görs i takt med att material produceras eller uppdateras. Vi anordnar vid behov även säkerhetsutbildningar på svenska i samarbete med kollegor från räddningsverk i Nyland och våra lokala avtalsbrandkårer.

Säkerhetskritiska dokument, såsom externa räddningsplaner och olika myndighetsmeddelanden, upprättas alltid på två språk. Även varningsmeddelanden till befolkningen publiceras systematiskt på finska och svenska, så att alla invånare i området får information

snabbt och begripligt i akuta lägen. På så sätt förbättrar vi kommunikationens tillgänglighet och stöder den övergripande säkerheten i området.

FÖRVERKLIGANDET AV SERVICE PÅ SVENSKA I DEN OPERATIVA VERKSAMHETEN

Vid räddningsverket arbetar svenskspråkig personal i olika arbetsuppgifter inom såväl det olycksförebyggande arbetet som i räddningsverksamhet och i serviceproduktionen inom den prehospitala akutsjukvården. Även om språkkunskaper ger betydande mervärde särskilt i kundarbetet, kan vi på grund av systemet med arbetsskift enligt undantagslovet inte garantera att service på svenska alltid är tillgängligt i alla situationer eller i alla skift. Placeringen av personal påverkas främst av operativa och verksamhetsmässiga faktorer, såsom kompetensbehov, uppgiftsberedskap och tillgång till resurser, och dessa möjliggör inte alltid beaktande av språkkunskaperna i resursplaneringen.

Även om lagen tryggar rätten att få service på de inhemska språken, kan detta inte alltid förverkligas fullt ut i brådskande situationer inom den praktiska räddningsverksamheten. I nödsituationer styrs verksamheten alltid av brådskandegraden och räddningsarbetet främsta mål: att skydda människoliv, skydda egendom och förhindra ytterligare skador. Språktjänst tillhandahålls då i den utsträckning som situationen tillåter.

Vid behov kan vår personal använda sig av telefontolkningstjänsten som är tillgänglig dygnet runt, sju dagar i veckan. Tjänsten ger tillgång till tolkningshjälp med låg tröskel i situationer där språkstöd för kunden eller patienten bidrar till smidig skötsel av situationer. Praktiska erfarenheter visar att det till exempel inom den prehospitala

akutsjukvården inte har funnits något behov av tolkning till svenska under 2025. Inte heller i kundernas respons på den prehospitala akutsjukvården har utmaningar relaterade till otillräckliga språktjänster eller smidig kommunikation lyfts fram.

AVTALSBRANDKÅRERNA SOM EN DEL AV DEN REGIONALA BEREDSKAPEN OCH UNGDOMSARBETET

Räddningsverkets arbete stöds av 28 avtalsbrandkårer, som spelar en nyckelroll i både upprätthållandet av beredskapen och olycksituationer. Avtalsbrandkårerna erbjuder dessutom en kostnadsfri eller mycket förmånlig hobbymöjlighet för ungdomar i området, och under 2025 deltog mer än 300 ungdomar i den aktiva ungdomsverksamheten.

Av våra avtalsbrandkårer är Vantaan VPK (Wanda FBK) och Sottungsby FBK tvåspråkiga och de betjänar både finsk- och svenskspråkiga invånare. Kaarela VPK (Kårböle FBK) är en tvåspråkig förening, men dess utryckningsverksamhet upphörde den 31 december 2025 och dess operativa verksamhet har sedan den 1 januari 2026 varit koncentrerad till Myyrmäki VPK.



Sektorn för koncerntjänster

Mikko Hokkanen
sektordirektör



Inom VAKEs koncerntjänster produceras välfärdsområdets administrativa tjänster samt största delen av expert- och stödtjänsterna för serviceproduktionen.

Till koncerntjänsternas tvåspråkighetsarbete hör koordinering av tvåspråkigheten, stöd för nyckelpersonsnätverkets verksamhet, organisering av kommunikation och översättningstjänster, stärkande av personalens språkkunskaper samt genomförande av skyldigheterna enligt språklagen. Arbetet utförs i nära samarbete med nationalspråksnämnden och sektordirektören för hälso- och sjukvårdstjänster som ansvarar för tvåspråkigheten.

KOMMUNIKATION OCH INTERAKTION PÅ BÅDA NATIONALSPRÅKEN

I handlingsplanen för tvåspråkighetsprogrammet har det som mål för kommunikationen fastställts att kundkommunikation ska erbjudas på finska och svenska i enlighet med de allmänna principerna för kommunikation, och att även översättningarnas kvalitet beaktas.

Områdesstyrelsen godkände 2023 allmänna anvisningar om principerna för kommunikation och information. Uppdaterade anvisningar godkändes i november 2025. Anvisningarna omfattar även svenskspråkig kommunikation. Inom kommunikationen har man etablerad paxis för kommunikation på svenska, och svenskans betydelse har lyfts fram kontinuerligt.

**Inom kommunikationen
har man etablerad paxis för
kommunikation på svenska, och
svenskans betydelse har lyfts
fram kontinuerligt.**

Kundkommunikation producerades både på finska och svenska. På webbplatsen beaktades behovet av svenska översättningar. I nytt innehåll prioriterades särskilt tjänsterelaterat material. Allt innehåll kan översättas med hjälp av AI, men svenska översättningar görs i regel av professionella översättare. Kommunikationsmaterial producerades på båda språken, och även pressmeddelanden skickades ut tvåspråkigt.

Inom serviceområdet för kommunikation och påverkan arbetar två översättare som ansvarar för en stor del av de svenska översättningarna. Den egna översättningstjänsten säkerställer kvaliteten. I kundserviceportalen kan beställare av översättningar ge respons på tjänsten. Kundnöjdheten var i genomsnitt 9,4 (skala 0–10; VAKKA). Dessutom anlitas externa översättningsbyråer vid behov, exempelvis när arbetssituationen blir överbelastad.

AI har blivit ett dagligt arbetsredskap inom kommunikationen, men enligt tidigare beslut översätts allt innehåll som är väsentligt för kundernas säkerhet, hälsa och delaktighet

alltid av en människa. För att säkerställa kvaliteten har man beslutat att var och en endast använder AI för översättningar till språk som personen själv behärskar.

Det nuvarande kund- och patientdatasystemet Apotti stöder målet i tvåspråkighetsprogrammet att registrera kundens kontaktspråk i systemen. I Apotti antecknas patientens eller kundens modersmål, ärendespråk och eventuellt behov av tolk. I den digitala kundportalen Maisa väljer kunden själv portalspråk.

SKYLTNING PÅ TVÅ SPRÅK

Tvåspråkiga skyltar säkerställer att alla får den hjälp och service de behöver oberoende av vilket nationalspråk som är deras modersmål. Detta främjar jämlikhet och tillgänglighet. Tvåspråkig skyltning minskar också risken för missförstånd.

Lokalcentralen ansvarar för skyltarnas tvåspråkighet. I slutet av 2024 utarbetades ett skyltkoncept som ska hjälpa verksamhetsställen att förnya skyltar och vägvisning på finska och svenska. Där fastställs exakt hur finska och svenska ska synas på skyltar. Skyltar i äldre fastigheter som överförts till välfärdsområdet har ersatts med tvåspråkiga, och i alla nybyggen säkerställs att skyltningen är tvåspråkig.

STÄRKANDE AV TVÅSPRÅKIGHET OCH PERSONALENS SPRÅKKUNSKAPER

Anvisningen om språkbrukstillägg har setts över och uppdaterats för att motsvara principerna om jämlik behandling och praktiska behov. Innehållet har förtydligats, oklarheter har tagits bort och användbarheten har förbättrats både för personal och chefer. Samtidigt har ett kontinuerligt utbud av språkutbildning för hela välfärdsområdet säkerställts genom att utnyttja personalens språkkartläggning. På så sätt har utbildningarna kunnat riktas jämnt och ändamålsenligt till olika enheter, vilket har stött en planmässig kompetensutveckling i hela organisationen.



Anvisningen om språkbrukstillägg har setts över och uppdaterats för att motsvara principerna om jämlik behandling och praktiska behov.

Vid rekrytering beaktades tvåspråkigheten mer systematiskt: platsannonser publicerades på finska, svenska eller tvåspråkigt enligt tjänstens krav, och eventuella språkkrav lyftes fram tydligt och beaktades i alla skeden av rekryteringsprocessen. Alla annonser betonade områdets tvåspråkighet. Vid rekrytering och introduktion av nya medarbetare samt i chefers anvisningar och utbildningar påmindes om språklagens skyldigheter, tvåspråkighetsprogrammets principer och användningen av språkbrukstillägg.

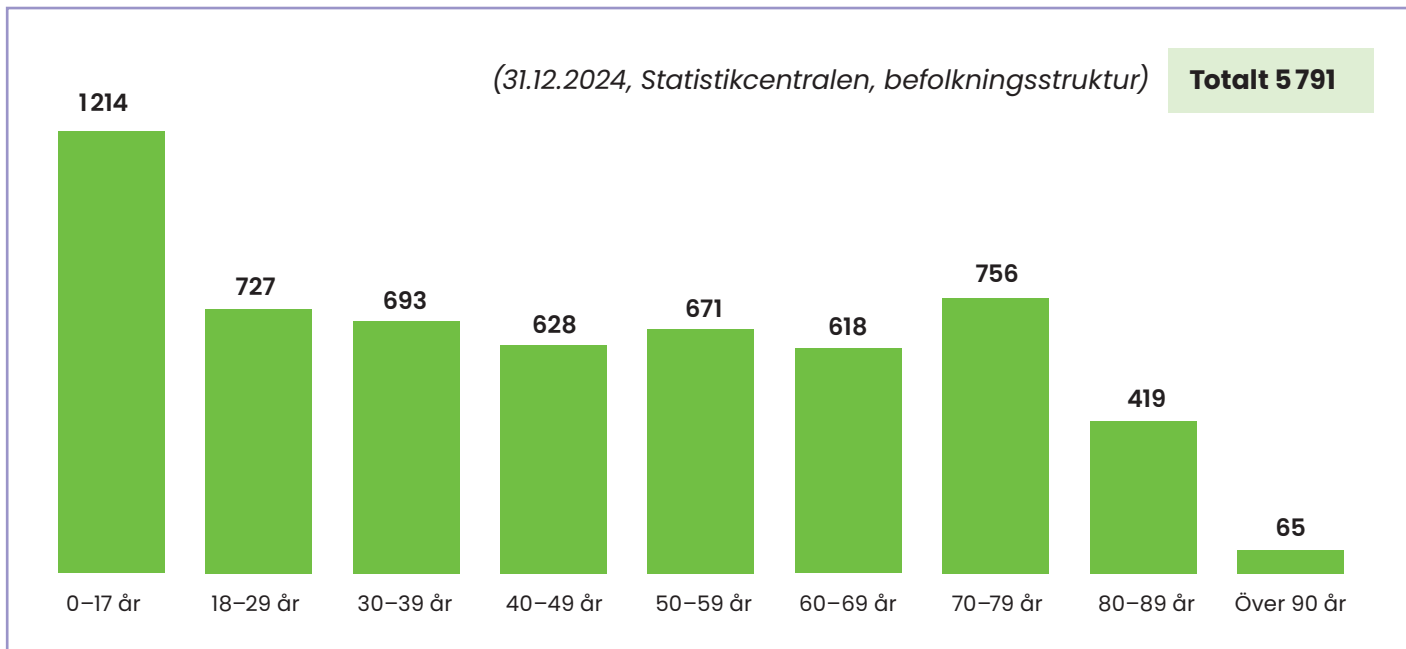
KOORDINERING AV NYCKELPERSONSVERKSAMHETEN

Koordineringen av två- och flerspråkighet sköts av en utsedd specialsakkunnig. Personen ansvarar för koordineringen av nyckelpersonernas arbete inom de svenskspråkiga tjänsterna, utvecklar strukturerna för verksamheten, stödjer nyckelpersonerna och säkerställer smidigt samarbete mellan olika sektorer. Arbetet har tryggt nyckelpersonernas kompetens, utveckling och uppdaterad kunskap, vilket stöder utvecklingen av välfärdsområdets svenskspråkiga tjänster.

FORTSATT UTVECKLING

Koncerttjänsterna fortsätter utvecklingen av tvåspråkigheten enligt det uppdaterade tvåspråkighetsprogrammet. Målen omfattar bland annat att stärka den svenskspråkiga kundkommunikationen, exempelvis genom att öka svenskspråkigt innehåll i sociala medier, säkerställa att tjänster och anvisningar finns tillgängliga på kundens eget språk samt fortsatt värna om högkvalitativa översättningstjänster.

Svenskspråkiga invånare inom Vanda och Kervo välfärdsområde



VANDA 5348

(31.12.2024, Vantaan väestöjulkaisu)

KERVO 443

(31.12.2024, Statistikcentralen, befolkningsstruktur)

