

Ronja Helminen

HUR FÅR MAN SVENSKSPRÅKIG SERVICE I TAMMERFORS?

En undersökning om hur finlandssvenskar upplever att de får tjänster på svenska inom social- och hälsovården

SAMMANDRAG

Ronja Helminen: Hur får man svenskspråkig service i Tammerfors? – En undersökning om hur finlandssvenskar upplever att de får tjänster på svenska inom social- och hälsovården

Kandidatavhandling

Tammerfors universitet

Studieinriktningen i nordiska språk

April 2021

Syftet med min kandidatavhandling är att ta reda på hur de finlandssvenska invånarna upplever att de får svenskspråkig service inom social- och hälsovården i Tammerfors. Jag valde specifikt att ta reda på ämnet i Tammerfors eftersom det är en av de fyra svenska språköarna i Finland. Jag har formulerat tre forskningsfrågor: I vilka tjänster tycker informanter att de får svenskspråkig service inom social- och hälsovården i Tammerfors? Hur aktivt försöker informanter få svenskspråkig service i Tammerfors? I vilka tjänster hoppas informanter att de skulle få mer svenskspråkig service inom hälso- och socialvården i Tammerfors?

Jag samlade in mitt material med hjälp av en elektronisk enkät, som jag gjorde via Google Forms. Jag skickade enkäten till olika svenskspråkiga föreningar i Tammerfors och materialinsamlingen gjordes mellan slutet av år 2020 och början av 2021. Enkäten innehåller 17 frågor, varav en del är öppna frågor och en del flervalsfrågor. 72 informanter svarade på enkäten men jag analyserade 68 av dem. Finlandssvenskar som använder svenska i sin vardag fick frivilligt delta och svara på enkäten och fyra av informanterna svarade att de använder endast finska och därför tog jag inte dem med i analysen. Jag analyserade svaren både kvantitativt och kvalitativt – svaren på de öppna frågorna analyserade jag kvalitativt, och svaren på flervalsfrågorna kvantitativt.

Resultaten visar att majoriteten av informanterna är missnöjda med tillgängligheten av svenskspråkiga tjänster inom social- och hälsovården i Tammerfors. Informanterna är lite nöjdare med socialtjänster än med hälsovårdstjänster. Detta beror förmodligen på att det finns ett svenskspråkigt daghem – Svenska Barndaghemmet i Tammerfors – som största delen av informanterna har använt och där fått svenskspråkig service. De mest använda tjänsterna inom hälsovården bland informanterna är hälsostations- och sjukhustjänster samt mun- och tandvårdstjänster. Tre av fyra informanter upplever enligt enkäten att de aldrig har fått service på svenska inom hälsovården i Tammerfors.

Nyckelord: tvåspråkighet, ackommodation, språkö, socialvård, hälsovård

Originaliteten av denna avhandling har granskats med Turnitin Originality Check-programmet.

TIIVISTELMÄ

Ronja Helminen: Hur får man svenskspråkig service i Tammerfors? – En undersökning om hur finlandssvenskar upplever att de får tjänster på svenska inom social- och hälsovården

Kandidaatintutkielma

Tampereen yliopisto

Kielten tutkinto-ohjelma, pohjoismaisten kielten opintosuunta

Huhtikuu 2021

Tutkin kandidaatintutkielmassani sitä, miten suomenruotsalaiset kokevat saavansa sosiaali- ja terveysalan palveluita ruotsiksi Tampereella. Tutkin aihetta juuri Tampereella, sillä Tampere on yksi Suomen neljästä ruotsinkielisestä kielisaarekkeesta. Olen muotoillut kolme tutkimuskysymystä tutkimustani varten: Missä sosiaali- ja terveysalan palveluissa informantit kokevat saavan ruotsinkielistä palvelua Tampereella? Kuinka aktiivisesti informantit pyrkivät saamaan palvelua ruotsiksi Tampereella? Missä sosiaali- ja terveysalan palveluissa informantit toivovat saavansa paremmin ruotsinkielistä palvelua Tampereella?

Keräsin tutkimusmateriaalin Google Formsin avulla tehdyn sähköisen kyselylomakkeen avulla. Keräsin materiaalin loppuvuoden 2020 ja alkuvuoden 2021 aikana. Kysely sisältää 17 kysymystä, joista osa on avoimia kysymyksiä ja osamonalintakysymyksiä. Lähetin kyselyn ruotsinkielisille järjestöille Tampereella saadakseni jaettua kyselyn mahdollisimman monelle kaupungissa asuvalle suomenruotsalaiselle. Kyselyyn vastasi 72 suomenruotsalaista tamperelaista, joista olen ottanut 68 vastausta mukaan analysointiin. Kriteerinä tutkimukseen osallistumisessa oli se, että informantti käyttää ruotsin kieltä arjessaan. Neljä informanttia vastasi kyselyyn käyttävänsä vain suomea – täten en ottanut heidän vastauksiaan mukaan analysointivaiheeseen. Analysoin kyselyn avoimien kysymysten vastauksia kvalitatiivisesti ja monivalintakysymysten tuloksia kvantitatiivisesti.

Tutkimustulokset vahvistavat käsitystä siitä, että suomenruotsalaiset ovat tyytymättömiä Tampereella ruotsinkielisten palveluiden saatavuuteen, he eivät koe saavansa riittävän usein ruotsinkielistä palvelua sosiaali- ja terveysalan palveluissa. Informantit ovat hieman tyytyväisempiä sosiaalipalveluiden tarjoamaan ruotsinkieliseen palveluun kuin terveyspalveluiden, lähinnä Tampereella sijaitsevan ruotsinkielisen päiväkodin Svenska Barndaghemmet i Tammerfors ansiosta. Käytetyimmät terveyspalvelut informanttien mukaan ovat terveyskeskus- ja sairaalapalvelut sekä suun- ja hampaidenhoitopalvelut. Kolme neljäsosaa informanteista kokee, ettei koskaan saa ruotsinkielistä palvelua Tampereella terveydenhoitoalalla.

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
1.1 Syfte.....	2
1.2 Material och metod.....	3
1.3 Tidigare forskning	4
2 Centrala begrepp.....	6
2.1 Modersmål.....	7
2.2 Tvåspråkighet	8
2.3 Språkö.....	8
2.4 Språklig ackommodation.....	9
2.5 Social- och hälsovården.....	10
3 Resultat och analys.....	11
3.1 Hälsovårdstjänster	11
3.2 Socialtjänster	14
4 Sammanfattning och diskussion	18
Referenser	21
Bilaga 1: Enkäten	24

1 Inledning

Finland har två nationella språk, finska och svenska. Den finska språklagen uppdaterades år 2004 och enligt den förnyade versionen har var och en av oss rättighet att använda vårt eget språk, alltså finska eller svenska, hos myndigheter och domstolar. Språklagens syfte är att trygga även de svenskspråkigas rättigheter. Alla har rätt att bli hörda på sitt eget språk i ärenden i kontakt med myndigheter och enligt lagen har myndigheterna skyldighet att ordna service både på finska och på svenska. Ändå sägs det i språklagen att enspråkiga kommunala myndigheter, som till exempel Tammerfors, använder kommunens språk. (Språklag 423/2003.)

Tammerfors är en av de fyra svenska språköarna i Finland. Det finns alltså relativt många svenskspråkiga invånare i Tammerfors, men trots det är svenska inte ett officiellt språk i staden, utan Tammerfors är en enspråkigt finskspråkig stad med en svenskspråkig enklav (se t.ex. Lönnroth 2009). Jag har valt att undersöka hur människor upplever att de får svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster på den svenska språkön, Tammerfors. Hur uppfylls tvåspråkigheten i praktiken, när tvåspråkiga personer som kanske behärskar svenska bäst faktiskt skulle vilja använda sitt modersmål i officiella sammanhang?

Ämnet har forskats i tvåspråkiga kommuner men mig veterligen, inte i någon av de fyra språköarna i Finland. Därtill är tidigare undersökningar ofta gjorda för att omfatta flera kommuner, men jag vill fokusera bara på en stad, Tammerfors, och fördjupa mig bättre i social- och hälsovårdstjänster. Jag valde att undersöka ämnet i Tammerfors eftersom det är en av de fyra svenska språköarna i Finland och har därmed en viktig koppling till svenskan.

Ämnet har också forskats ur olika synvinklar. Några tidigare utredningar (se t.ex. Lukkarinen 2001 eller Kauppinen 2008) har riktats mot servicegivarnas åsikter om situationen. Jag är däremot intresserad av att höra servicemottagarnas åsikter om ämnet och få veta hur de ser situationen och hur situationen påverkar deras liv. Med *servicegivaren* menas här de aktörer som erbjuder tjänster för klienter, till exempel hälsovårdspersonalen. *Servicemottagarna* är klienter som använder en viss tjänst för att få till exempel sjukvård. Jag vill undersöka social- och hälsovården, eftersom det är viktigt att kunna få använda sitt identitetsspråk i kontakt med myndigheter eftersom man brukar tala om personliga saker med experterna inom social- och hälsovården. Om någon tvåspråkig person, som har svenska som sitt huvudsakliga språk, inte får eller vågar använda svenska hos myndigheter, kan hen i värsta fall känna sig missförstådd på grund av att hen inte kan uttrycka sig på svenska, utan på finska eller i några fall även på engelska (se t.ex. Hassel 2012).

Det är viktigt att utreda servicemottagarnas åsikter om situationen, så att servicegivarna bättre ska förstå det eventuella behovet av svenskspråkig service på språkön Tammerfors. Servicegivarna kan möjligen ha en förvrängd bild av hur svenskspråkig service är organiserad i staden och med hjälp av dessa slags undersökningar kan man få en bättre bild av situationens läge. Ur en samhällelig synvinkel är mitt undersökningsämne viktigt med tanke på bevarande av Finlands tvåspråkighet. Tvåspråkighet är en rikedom som borde stödjas och inte motarbetas. Om de tvåspråkiga så småningom börjar uppleva att de inte får använda svenska språket någon annanstans än hemma, börjar användningen av språket ofrånkomligen försvinna från samhället.

1.1 Syfte

Syftet med denna undersökning är att ta reda på hur de finlandssvenska invånarna som använder svenska i sin vardag upplever att de får svenskspråkig service inom social- och hälsovården i Tammerfors. Jag kartlägger mer specifikt, i vilka tjänster försöker de få service på svenska och att i vilka tjänster de faktiskt har fått service på svenska. Därtill tar jag reda på, i vilka tjänster hoppas informanterna att tillgängligheten av svenskspråkig service skulle vara bättre.

Mina forskningsfrågor i den här studien är:

1. I vilka tjänster tycker informanter att de får svenskspråkig service inom social- och hälsovården i Tammerfors?
2. Hur aktivt försöker informanter få svenskspråkig service i Tammerfors?
3. I vilka tjänster hoppas informanter att de skulle få mer svenskspråkig service inom hälso- och socialvården i Tammerfors?

Min hypotes är att det finns en brist på svenskspråkiga tjänster speciellt inom hälsovården i Tammerfors. Därtill tror jag att många nöjer sig i offentliga sammanhang med att använda finska språket och inte ens försöker använda svenska, eftersom man antar att personalen inte kan tala svenska.

1.2 Material och metod

Datainsamlingsmetoden i min undersökning är en elektronisk enkät, som jag skickar till olika svenskspråkiga föreningar i Tammerfors för att kunna nå så många finlandssvenskar som möjligt. Materialet samlas mellan slutet av år 2020 och början av 2021. Finlandssvenskar som använder minst svenska i sin vardag får frivilligt delta och svara på enkäten. Informanterna svarar anonymt på enkäten, men jag samlar in lite bakgrundsinformation om dem, nämligen deras ålder, kön och språk som de använder i sin vardag. De här bakgrundsinformationerna behandlas konfidentiellt och så att de inte kan kopplas samman med de enskilda informanterna i undersökningen.

För att ta forskningsetiken i beaktande, har jag gjort informanterna uppmärksamma om undersökningens syfte och om hur svaren ska användas. Enkätsvaren kommer inte alls att användas efter att undersökningen har blivit färdig, med andra ord raderas materialet efteråt. Alla informanter har svarat anonymt på enkäten och det finns ingen möjlighet att kunna koppla ihop svaren med själva informanterna. Deltagandet i undersökningen har varit helt frivilligt och informanterna har haft en möjlighet att avbryta sin medverkan när som helst. För att kunna delta i undersökningen måste informanterna ha varit minst 18 år gamla. Enkätsfrågorna är formulerade på det sättet att de inte är ledande och de inte har haft någon möjlighet att skada informanterna psykiskt.

Enkäten är gjord elektroniskt via Google Forms och den innehåller båda korta flervalsfrågor och några öppna frågor. Vad gäller de slutna flervalsfrågorna har jag formulerat bestämda svarsalternativ, och på det sättet blir det inte för många olika slags öppna svar som borde analyseras. Enkäten innefattar frågor om informanternas egna upplevelser om ämnet inom social- och hälsovården i Tammerfors. Med 17 olika frågor försöker jag kartlägga vilka tjänster informanterna använder eller har använt, i vilka tjänster har informanterna försökt få svenskspråkig service och i vilka tjänster de faktiskt har fått det.

Jag analyserar materialet både kvantitativt och kvalitativt. Svaren på de öppna frågorna bildar den kvalitativa delen av analysen och svaren på de slutna frågorna analyserar jag kvantitativt. Som analysmetod tillämpar jag innehållsanalys. Jag gör en kvalitativ innehållsanalys av de öppna svaren genom att kategorisera olika svaren enligt vilken fråga de är svaren på. Då jämför jag svaren mellan varandra och försöker ta reda på om det finns till exempel några tjänster som kommer upp bland svaren oftare än andra. De mest frekventa svaren kommer jag sedan presentera i kapitel 3 med flera konkreta exempel som informanterna har gett i enkätens öppna frågor. Med hjälp av kvantitativ innehållsanalys presenterar jag då resultaten även med några figurer och procenttal.

Totalt 72 informanter svarade på enkäten. Sammanlagt fyra informanter har uteslutits från analysen, eftersom ett av kriterierna för deltagandet var att man ska använda svenska språket i sin vardag, och dessa fyra informanterna har svarat på enkäten att de använder bara finska – härmed är de inte godtagbara informanter i undersökningen. Sålunda analyserar jag de resterande 68 svar som jag har fått på den elektroniska enkäten. 27 av informanterna (39,7 %) är män och 41 (60,3 %) kvinnor. 54,4 % av informanterna, alltså mer än hälften berättade att de använder både finska och svenska i sin vardag. 36,8 % av informanter svarade att de använder endast svenska som hemspråk och 7,4 % sade att de inte bara använder finska och svenska, utan också engelska i sin vardag. Jag valde just den här metoden att samla in mitt material, eftersom i den här undersökningen är den det bästa sättet att mäta upp människornas egna åsikter och uppfattningar om ämnet. Jämfört med en intervju möjliggör en enkät ett mycket större materialinsamling. Därtill är det viktigt att man får svara anonymt på enkäten. På det sättet svarar informanter kanske lite ärligare på frågor än vad de skulle göra om metoden var till exempel en intervju. Dessutom får jag höra fler åsikter av informanterna än om jag hade valt att göra intervjuer.

1.3 Tidigare forskning

Ämnet har undersökts i huvudsak i tvåspråkiga kommuner i Finland, men eftersom Tammerfors inte är ett av dem, har undersökningarna inte handlat om Tammerfors. Därtill är några av tidigare undersökningarna redan föråldrade, men trots det är de värda att lyftas fram, eftersom de visar viktiga resultat av språksituationen i Finland under årens lopp.

Stakes har publicerat en rapport om en undersökning som handlar om ett liknande ämne som den här undersökningen (Kauppinen 2008). Stakes skickade en enkät till tvåspråkiga kommuner i Finland för att kunna kartlägga hur de finsk- och svenskspråkiga invånarnas språkliga rättigheter inom social- och hälsovården förverkligas i kommunerna. Enkäten var riktad mot myndigheter, alltså mot servicegivare. (Kauppinen 2008:6.) Resultaten i Kauppinens (2008) undersökning visar att enligt myndigheter erbjuds det mer service på båda språken än vad forskaren hade förväntat sig i förväg. Det går bättre att få service på sitt eget språk i kommuner där svenska är majoritetsspråket (Kauppinen 2008:64). Enligt rapporten köper lantliga och tätbefolkade kommuner svenskspråkiga tjänster från någon annan, större tvåspråkig kommun. Det sägs också i rapporten att många svenskspråkiga nöjer sig med finskspråkig service. Detta bör dock inte vara fallet. (Kauppinen 2008:6.)

En annan liknande undersökning har gjorts på uppdrag av social- och hälsovårdsministeriet. I undersökningen i fråga har Lukkarinen (2001) utrett språkliga minoriteters möjligheter att få tjänster på sitt eget språk speciellt inom social- och hälsovården. Utredningen fokuserar särskilt på samiska och svenskspråkiga människor. I rapporten konstaterar Lukkarinen att möjligheterna att få social- och hälsovårdstjänster på det egna språket är begränsade i Finland, trots att grund- och språklagen försöker trygga språkliga minoriteters rättigheter att få service på sitt eget språk. (Lukkarinen 2001:3.) Resultaten visar att klienter inleder samtalet ofta på majoritetsspråket och på det här sättet antar att personalen inte kan eller vill använda klientens språk. Enligt Lukkarinen borde det snarare vara helt automatiskt och naturligt att ge service till klienten på hans eget språk. ”Ofta noterar man heller inte modersmålets betydelse i vården.” (Lukkarinen 2001:4.)

Noora Hassel har gjort sin pro gradu-avhandling i en tvåspråkig kommun, Karleby, där majoritetsspråket är finska. Hon har intervjuat servicegivare, alltså personer i ledande positioner, vars intervjuer representerar tjänsteleverantören. Informanterna i Hassels undersökning är av den åsikten att Karleby är kapabel att erbjuda svenskspråkig service på social- och hälsovården relativt väl, men detta gäller inte alla enheter. Eftersom Karleby gör samarbete med en annan kommun, Kronoby, som är svenskspråkig, måste även Karleby lägga särskilt märke till att erbjuda även svenskspråkig service. (Hassel 2012.)

Svenska social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet och Social- och hälsovårdsministeriet publicerade en utredning år 1998 om socialt arbete och social service i svensk- och tvåspråkiga kommuner i Finland. Syftet med utredningen var att kartlägga hur det sociala arbetet och den svenskspråkiga sociala servicen är organiserad i de här kommunerna, vilka problem kommunerna tycker att påverkar möjligheten att kunna erbjuda svenskspråkig service och vilka förbättringsförslag eller utvecklingsidéer kommunerna har för att kunna förbättra situationen i framtiden. Utredningen ger en bra överblick över situationen i de här kommunerna i slutet av 90-talet. Utredningen gjordes med hjälp av enkäter, som skickades sammanlagt till 63 svensk- och tvåspråkiga kommuner i Finland, varav 54 svarade på enkäten. Kommunernas socialdirektörer eller socialsekreterare svarade på enkäten och därmed är även denna undersökning gjort ur servicegivarens synpunkt. (Jakobsson & Rosengren 1999:13–14.)

Resultaten i Jakobssons och Rosengrens (1999) utredning visar att nästan hälften (40 %) av kommunerna säger att det finns problem med att erbjuda svenskspråkig service i socialt arbete eller social service i kommunen. Speciellt små kommuner upplever detta så att de inte kan erbjuda service självständigt, utan behöver hjälp av större kommuner eller organisationer. Om kommunerna inte

organiserar svenskspråkig service självständigt, är det vanligt att man köper service från organisationer eller företag. Resultaten visar också att den svaga ekonomin är ett stort problem i kommunerna när det gäller social- och hälsovårdstjänster, vilket gör det svårt att tillförsäkra tvåspråkiga personer service på svenska. Därtill nämner några kommuner att kommunens storlek har en stor påverkan på resurser. (Jakobsson & Rosengren 1999: 101–104.)

Herberts (2019) har på uppdrag av Tankesmedjan Agenda gjort ett slags sekundäranalys av en enkät genomförd av Aula Research Oy år 2018. Aula research Oy är ett företag, som erbjuder olika slags undersökningar som stöder bland annat strategisk planering och kommunikation. Företaget gjorde en elektronisk enkät bland finlandssvenskar för att få fram informanternas erfarenheter, åsikter och attityder om språkklimatet i Finland. (Herberts 2019:11–12.)

Totalt 1154 svenskspråkiga svarade på enkäten. Resultaten visar bland annat att tre av fyra informanter upplever att svenskans ställning i dagens Finland är ganska dålig eller mycket dålig. Ju äldre informanten är, desto sämre ser hen situationen. Ingen av informanterna svarar att ställningen av svenska språket i Finland är mycket bra. Majoriteten av informanter upplever svenskans status på så vis, att den kommer att bli sämre eller mycket sämre under de närmaste fem åren. (Herberts 2019:14.) Enkäten innehåller också frågor gällande social- och hälsovården. I den delen fokuserar man bara på den offentliga sektorn, eftersom språklagen inte riktigt gäller den privata sektorn, utan bara de kommunala och statliga tjänsterna. 72 % av informanterna tycker att den viktigaste sektorn där man bör ha svenskspråkig service är social- och hälsovården. Därtill är 68 % av informanterna av den åsikten, att de har fått sämre service i kommunala eller offentliga tjänster på grund av sitt modersmål. (Herberts 2019:29–32.)

2 Centrala begrepp

I detta kapitel definierar jag de viktigaste begreppen som är väsentliga gällande den här avhandlingen. Först börjar jag med att definiera begreppet modersmål och sedan tvåspråkighet. Därefter berättar jag kort om svenska språköar i Finland, språklig ackommodation och till sist sammanfattar jag vad man avser med social- och hälsovården. Begreppen modersmål och tvåspråkighet är viktiga att definiera, eftersom en stor del av den här undersökningens informanterna är tvåspråkiga och på det sättet är det viktigt att veta vad avses med modersmålet och tvåspråkighet. Undersökningsområdet i den här undersökningen är Tammerfors, som är en svensk språk i Finland och därför är det väsentligt att känna igen även detta begrepp. Språklig ackommodation är troligen

ett ganska typiskt fenomen bland den här undersökningens informanternas liv så därför definierar jag ackommodationen i detta kapitel. Forskningsämnet har jag avgränsat till social- och hälsovårdstjänster och därför kommer jag att definiera även dem i slutet av detta kapitel.

2.1 Modersmål

Begreppet *modersmål* anses vara det språk som man lär sig allra först som barn. Man använder även ordet *förstaspråk* eller *L1* (language 1) i lingvistikerna då man talar om modersmålet, eftersom även dessa ord syftar till språket som man har lärt sig först. Modersmålet, alltså förstaspråket lärs oftast i familjen från sina föräldrar och andra familjemedlemmar. På det här sättet är språkinlärningen informellt. Om man använder mer än ett språk i familjen eller i den miljö där man växer upp, kan man tala två eller flera språk parallellt och härmed kan individen ha även mer än bara ett förstaspråk. (Börestam & Huss 2001:24.)

Skutnabb-Kangas (1981) har kategoriserat olika slags sätt att definiera begreppet modersmål. Kategorierna är följande: ursprung, kompetens, funktion och attityder. Enligt ursprung-kategorin är modersmål det språk som man har lärt sig först. Om man använder kompetens-kategorin, då definierar man modersmålet som språket som man behärskar bäst. Enligt funktion-kategorin är modersmålet det språk som man använder mest. Om man definierar modersmålet efter attityder-kategorin, så är modersmålet det språk som man identifierar sig med. (Skutnabb-Kangas 1981:26.)

I den här undersökningen är det viktigt att veta vad som avses med begreppet modersmål, men när det gäller till exempel enkätsfrågor, har jag i stället för ordet modersmål använt begreppet *hemspråk*. Med hemspråk hänvisar jag i de här fallen till det eller de språk som informanten använder mest i sin vardag – hemspråk kan då tänkas som en synonym till modersmålet i den här undersökningen. Jag antar att det eller de språk som informanterna använder i sin vardag, är deras modersmål eller ett av dem. Därmed ser jag begreppet hemspråk nästan lika som modersmål i detta sammanhang. Om informanten till exempel svarar på enkäten att hans hemspråk är finska och svenska, betyder det att han är tvåspråkig som använder både finska och svenska i sin vardag. De här språken är då troligen också de språk som han har lärt sig allra först – då handlar det om ursprung-kategorin (se ovan). Informanten kan också uppleva att de två språken är de språk som han behärskar bäst – då handlar det också om kompetens-kategorin. Det gäller även funktion-kategorin i de här fallen, eftersom funktion-kategorin, som sagt, betyder att man använder de språk mest i sin vardag och det är precis det som jag frågar efter i enkäten. Om man använder attityder-kategorin i definieringen av begreppet,

då betyder det att åtminstone i det här fallet identifierar informanten sig med de här två språken, finska och svenska.

2.2 Tvåspråkighet

Egentligen finns det inte bara en definition, utan det finns lika många definitioner för ordet som antalet forskare som sysslat med *tvåspråkighet*. Till exempel Lassila (2009) konstaterar att om man är tvåspråkig, måste man kunna kommunicera naturligt i de talsituationer där man ställs inför den socialgrupp man hör till. (Lassila 2009:21.) Sammanfattat kunde man beskriva tvåspråkigheten så att den betyder en person som behärskar två språk (Karppinen & Nyman 2004:8). Tvåspråkighet är alltså en verksamhet där man växlar sitt tal mellan två olika språk (Kingelin-Orrenmaa 2019:49). Det sägs också att man är tvåspråkig, när man har utvecklat två språk samtidigt i sin tidiga språkutveckling (Einarsson 2004:88).

Börestam och Huss (2001) har uppdelat tvåspråkigheten i två olika kategorier, primär och sekundär tvåspråkighet. När ett barn lär sig två språk parallellt hemma eller när man flyttar till ett annat samhälle och är tvungen att lära sig ett nytt språk för att kunna kommunicera med andra, kallas det *primär tvåspråkighet*. Om man lär sig ett nytt språk genom en systematisk och formell undervisning, avser det *sekundär tvåspråkighet*. (Börestam & Huss 2001:47.) I min undersökning i fråga är majoriteten av *informanter* primärt tvåspråkiga finlandssvenskar – sådana, som har lärt sig både finska och svenska hemma redan som barn. Ofta använder finlandssvenskar både finska och svenska, men för att veta mer om detta, har jag lagt en fråga i enkäten där jag kartlägger, vilket/vilka som är informanternas hemspråk – vilka språk de använder mest i sin vardag (se bilaga 1, fråga 3). Som förutsättning för att man ska kunna svara på enkäten är att man använder svenska i sin vardag.

2.3 Språkö

Det finns fyra språköar i Finland och Tammerfors är ett av dem. De flesta språköarna har uppkommit till Finland redan på 1700- och 1800-talen. Om en finskspråkig ort har en svenskspråkig minoritet med både historisk kontinuitet och språklig infrastruktur, kallas det en språkö i Finland. (Lönnroth 2009:106–107.) Denna definition har Lönnroth kommit upp med en speciell tanke på språköar i Finland. Ett av de drag som Tammerfors har som en svensk språkö i Finland är bland annat de svenskspråkiga läroanstalterna. Det finns till exempel ett svenskspråkigt daghem, förskola,

grundskola och gymnasium i Tammerfors, och enligt Lönnroths kategorisering av språköar i Finland måste en stad ha ett svenskspråkigt gymnasium, så att staden kan kallas en svensk språkö. Lönnroth diskuterar olika definitioner av begreppet språkö och påpekar att man måste vara kritisk när man använder olika definitioner – till exempel SAOB påstår att språköar är språkligt och kulturellt isolerade områden, men detta gäller inte Tammerfors, eftersom svenskan alltid har använts vid sidan av alla andra språk i staden. (Lönnroth 2009:103–107.)

Av de svenska språköar som finns i Finland, är Tammerfors den största. Därtill är Tammerfors den enda språkön som ligger i inlandet och som ännu har en egen församling. (Kingelin-Orrenmaa 2019:50.) Antalet svenskregistrerade personer år 2019 var 287 954 personer som var 5,2 % av totalbefolkningen i Finland. I Tammerfors finns det cirka 1 200 svenskspråkiga, vilket är 0,5 % av totalbefolkningen i Tammerfors. (Statistikcentralen 2019.)

2.4 Språklig ackommodation

Man pratar om *språklig ackommodation*, det vill säga anpassning, när man anpassar sitt språk i en kommunikationssituation med någon annan. Ackommodationen kan vara antingen konvergent eller divergent. Med *konvergent ackommodation* visar man gillande mot den andra och med *divergent ackommodation* främjar man sitt beteende och visar ogillande. Enligt Einarsson gäller de här principerna alla språk. (Einarsson 2004:43.)

Ackommodation innebär bland annat kroppsrörelser, talhastighet och uttal. Man betar sig alltså på olika sätt beroende på vem man pratar med: ”Inom ackommodationsteorin tänker man sig att benägenheten att anpassa sig speglar individers eller gruppers ofta omedvetna behov av integration eller identifikation med någon annan” (Einarsson 2004:44). När till exempel en finlandssvensk går till läkaren, kan hen omedelbart börja kommunicera på finska med läkaren eftersom hen bara antar att läkaren inte kan svenska. Även om patienten tycker att hen kan kommunicera bättre på svenska, byter hen genast till finskan och visar på det här sättet gillande och integration. Då är det fråga om konvergent ackommodation. Med detta slags beteende eftersträvar man alltså godkännande och/eller uppskattning (Ridell 2008:50). Samtidigt kan någon annan patient börja samtalet med läkaren på svenska och på det här sättet ackommodera språkligt. Då är det fråga om divergent ackommodation – hen vill kanske bevara sin identitet och använda det språk som hen behärskar mest – även om hen inte ens vet om läkaren själv kan kommunicera på svenska.

2.5 Social- och hälsovården

Kommuner har ansvar över att anordna både social- och hälsovård för kommunens invånare. Socialvård, det vill säga socialservice har mångsidiga tjänster och med hjälp av dem erbjuds det stöd för de som behöver det. Med socialvårdslaget strävar man efter att minska ojämlikhet och främja delaktighet med socialvården. Därtill upprätthåller socialvårdslaget välfärd och social trygghet. Socialtjänster är ofta riktade till sådana grupper som behöver särskilt stöd. (Socialvårdslag 1301/2014.) Kommunerna kan ordna vård själv, köpa tjänster från en annan kommun eller privata producenter, eller även från staten (Kommunförbundet 2017). I Finland finns det *Valvira*, tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården, som säkerställer hälsa och välfärd (Valvira u.å.). Tammerfors erbjuder mångsidigt olika slags socialtjänster, men det som jag vill få fram i denna avhandling är att hur bra man får tjänster på svenska, eller ordnas tjänsterna bara på finska. De socialtjänster som jag ger som svarsalternativ i enkäten är daghem, ungdomsvård, hemvård, äldreomsorg, handikappomsorg, missbrukarvård och barnskydd. Eftersom det finns även mera socialtjänster än bara de som jag har gett som svarsalternativ i enkäten, har informanterna haft en möjlighet att svara ”något annat” och berätta mer specifikt, vilken slags socialtjänst de har använt, om inte något av de alternativ som jag gett (se bilaga 1, fråga 10).

Daghem betraktas inte riktigt som en del av socialvården, men jag har ändå valt att ta daghemmet med i undersökningen som en del av socialtjänster, eftersom ett av dagvårdens mål kan anses vara att stödja familjer med barn och de flesta av de tjänster som stöder barnfamiljer hör till socialvården. Dagvård kan tänkas fungera som en tjänst vars fokus också är att fungera som en stödåtgärd för barnskydd, som är en del av socialtjänster, och därmed har dagvården en tydlig koppling till socialtjänster, som stödjer barnfamiljer. Tidigare var även dagvård en del av socialtjänster, men år 2013 förändrades detta och ansvaret av dagvård förflyttades till undervisnings- och kulturministeriet. Emellertid ansågs det nödvändigt att tillämpa lagstiftningen om socialvård på barnomsorg för tillfället. (Alila m.fl. 2014:26.) På det sättet finns det alltså också en slags koppling till socialvården. Eftersom förändringen ännu är relativt ny, kan det vara så att några ännu ser dagvården som en socialtjänst.

En orsak till varför jag bestämde mig att inkludera daghemmet är att Svenska Barndaghemmet i Tammerfors är ett privat daghem som styrs av en förening. Inte bara lag om småbarnspedagogik, utan också lag om privat socialservice, reglerar privat organiserade daghem. Dessutom övervakar tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården *Valvira* verksamhet av daghem. (Alila m.fl. 2014:29.) Om jag inte hade inkluderat daghem som ett av svarsalternativen i socialvården, skulle det

ha haft en risk att jag inte fick veta hur många som faktiskt har använt denna tjänst. Därtill hade mitt undersökningsmaterial varit för brett, om jag utöver social- och hälso- och sjukvårdstjänster hade inkluderat utbildningstjänster i undersökningen.

Hälso- och sjukvårdslag (Finlex 1326/2010) omfattar hälsovården som hälso- och välfärdsfrämjande verksamhet, primärvård och specialiserad sjukvård. Hälso- och sjukvårdslagets syfte är att främja och upprätthålla befolkningens hälsa och välfärd. Därtill försöker man minska hälsoskillnaderna med laget. Det sägs att enspråkiga städer – som till exempel Tammerfors – ordnar vård på kommunens språk, men ändå finns det bestämmelser om hur klienter har en rätt att få använda och bli hörda på finska eller svenska hos myndigheterna. (Finlex 1326/2010.)

På social- och hälsovårdsministeriets webbsidor (u.å.) definieras *primärvård* som uppföljning av invånarnas hälsotillstånd och främjande av invånarnas hälsa. De här vårdtjänsterna ordnas vid kommunens hälsovårdscentral. Om man behöver specialiserade undersökningar eller behandlingar, då pratar man om *specialiserad sjukvård* och de här tjänsterna ordnas oftast på sjukhus. I Tammerfors erbjuds både offentlig och privat hälsovård. Enligt social- och hälsovårdsministeriet (u.å.) är privata hälsovårdstjänsterna en kompletterande del av de kommunala tjänsterna. De hälsovårdstjänster som jag har gett som svarsalternativ i undersökningsenkäten är hälsostationstjänster, sjukhustjänster, mentalvårdstjänster och mun- och tandvårdstjänster. Därtill har informanten möjlighet att svara något annat och själv berätta vilken slags hälsovård hen har använt, om den inte är ett av de alternativen som jag gett (se bilaga 1, fråga 4). Jag har inte grupperat offentlig och privat hälsovård i svarsalternativen, utan ser de som en helhet.

3 Resultat och analys

I detta kapitel går jag igenom mitt primärmaterial. Först tar jag upp resultaten inom hälsovårdstjänster och därefter skriver jag om svaren inom socialtjänster. Jag analyserar svaren och ger konkreta exempel på de öppna svar som informanterna har skrivit och därtill konkretiserar jag resultaten med procenttal. Det finns även några figurer som åskådliggör resultaten som jag fått av enkäten.

3.1 Hälsovårdstjänster

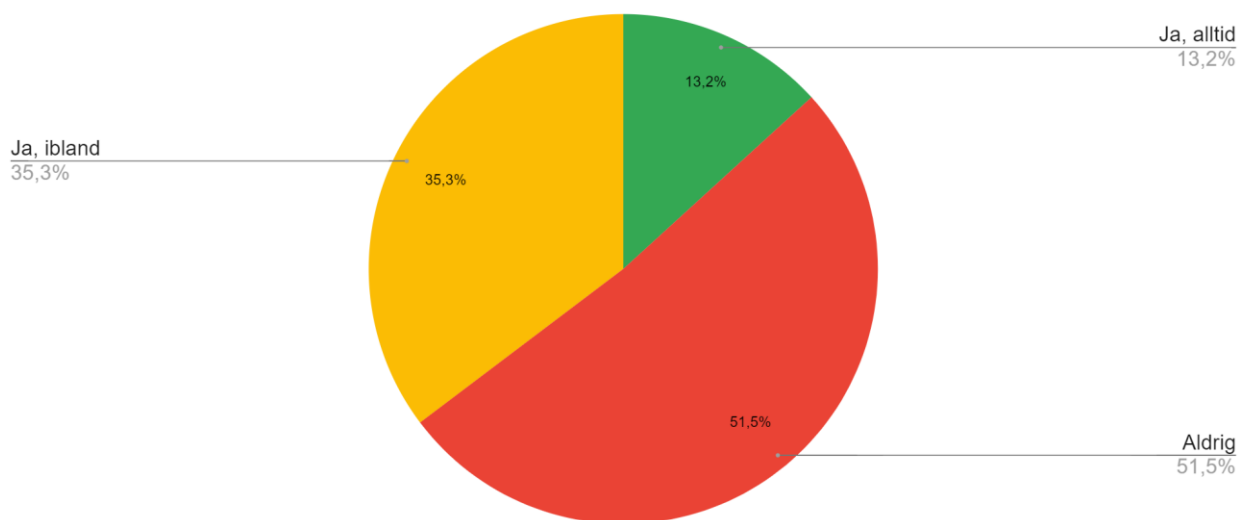
En stor majoritet, 54 av de 68 informanterna har använt hälsostationstjänster i Tammerfors, därav 45 informanterna, vilket är 66,1 % av det totala, har använt både hälsostations- och sjukhustjänster. Lika

många (66,1 %) informanterna svarade att har använt även mun- och tandvårdstjänster. Bara fem informanter svarade att de har använt mentalvårdstjänster.

Informanterna hade först en möjlighet att välja av de färdiga svarsalternativen, vilka hälsovårdstjänster de har använt (se bilaga 1, fråga 4) och om man hade använt något annat än det som fanns i alternativen, fick man skriva ett fritt formulerat svar om den hälsovårdstjänsten (se bilaga 1, fråga 5). De hälsovårdstjänster som informanterna har angett som svar på fråga 5 var bland annat följande: fysioterapeut, företagshälsovård och neurologiska tjänster. Därtill nämnde några informanter privat hälsovård och privatläkartjänster.

I figur 1 nedan kan man se fördelningen av informanter enligt hur många av dem som har försökt få service på svenska inom hälsovården i Tammerfors. Ungefär hälften av informanterna (51,5 %) har aldrig ens försökt få service på svenska. Däremot har 35,3 % av informanterna ibland försökt det. Bara 13,2 % informanterna har alltid försökt få svenskspråkig service inom hälsovården. Att en så stor del aldrig har försökt få service på svenska kan antingen berätta om det att informanterna är helt nöjda med att kommunicera även på finska i dessa sammanhang, eller om att det finns brist på svensktalande vårdpersonal.

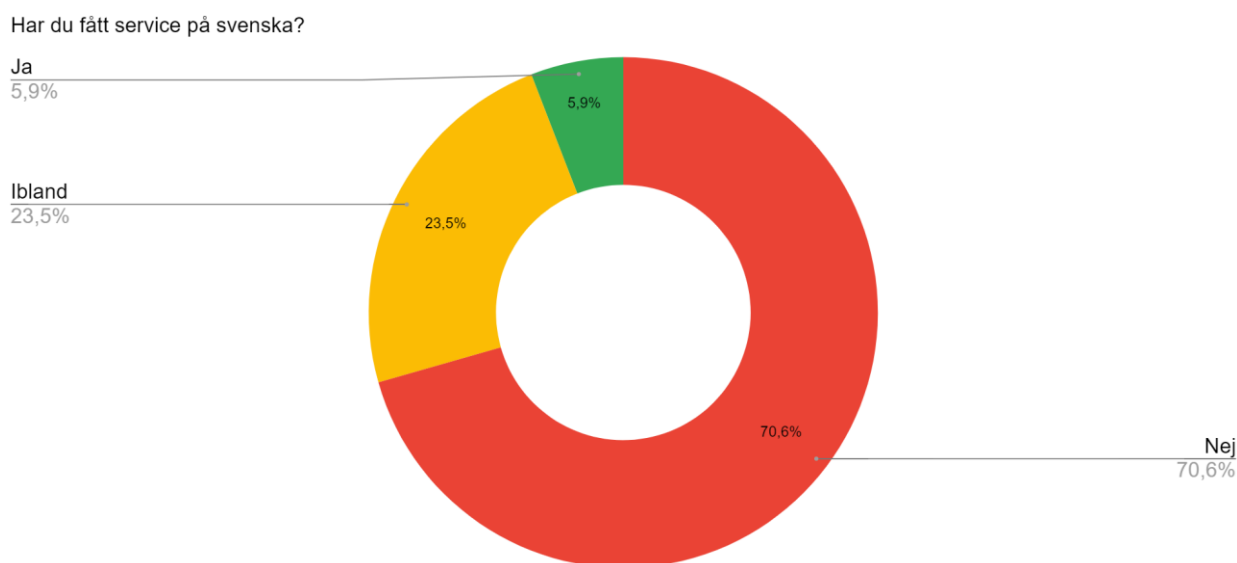
Har du försökt få service på svenska?



Figur 1. Fördelningen av informanterna enligt hur ofta de har försökt få service på svenska inom hälsovården.

I figur 2 nedanför kan man se fördelningen av svaren på frågan ”har du fått service på svenska?” (se bilaga 1, fråga 7). Största delen av informanterna (70,6 %) har inte fått svenskspråkig service alls. Ungefär en fjärdedel svarade att de ibland har fått service på svenska och 5,9 % har fått service oftare

än bara ibland. Resultaten visar att nästan tre av fyra informanter inte har fått svenskspråkig service inom hälsovården i Tammerfors, vilket är en betydande andel.



Figur 2. Fördelningen av informanterna enligt huruvida de har fått service på svenska inom hälsovården.

I följande exempel (se ex. 1–4) kan man se några svar på frågan ”om du har fått svenskspråkig service inom hälsovården, i vilka tjänster fick du det?” (se bilaga 1, fråga 8).

- (1) Bokning för några år sedan. Numera går allting på finska. Det är ändå bättre, den svenska översättningen av tidsbokningen var så dålig att den var svår att förstå.
- (2) Mehiläinen, läkarbesök
- (3) Vid TAYS har de försökt tala, då de märker att jag talar svenska med barnet
- (4) Tandvård, svenskspråkig tandläkare

I exempel 1 berättar informanten att förr kunde man göra en bokning på nätet på svenska, men översättningar på webbsidor var så dåliga att inte ens en svenskspråkig kunde riktigt förstå dem. Därför tycker informanten i fråga det nu för tiden går lättare att boka tid på finska och på detta sätt nöjer hen sig till den finskspråkiga bokningen. I exempel 2 nämns läkarbesök, som också några andra informanter lyfter fram i sina svar. I exempel 3 berättar informanten att på centralsjukhuset i Tammerfors har personalen försökt prata svenska efter att ha märkt att informanten talar svenska med sitt barn. Det betyder att personalen har ackommoderat sitt tal konvergent, alltså visat gillande mot informanten (se 2.4). Även tandvård nämns några gånger i svaren och som exempel 4 visar, har någon fått service av en svenskspråkig tandläkare.

Om man inte har fått svenskspråkig service inom hälsovården i Tammerfors (se bilaga 1, fråga 9), har det varit fråga om bland annat hälsostationstjänster, tandvård, TAYS, rådgivning, läkarbesök och coronatest. Som det framgår av exempel 5– 7 förhåller sig informanterna på olika sätt till tillgängligheten av svenskspråkiga tjänster.

(5) ”Det gick inte att boka coronatest [coronatest] på svenska. Omaolo [en digital tjänst i Finland som hjälper en att bedöma ens behov av vård eller service] fanns nog på svenska, men om man svarade på svenska fick man inte boka testtid.” Man fick alltså möjligheten att använda webbsidor på svenska, men om man ville boka en tid för testet, då var man tvungen att göra det på finska.

(6) Vi får int[e] svensk service på vår arbetshälsovården, fast arbetsplatsen är endast svensk.

(7) Vi är en tvåspråkig familj som har det lika lätt att tala svenska o finska, varför skulle vi göra både vår o sjukvårdspersonalens liv svårare med att tvinga den andra o tala ett språk vilket gör att mottagningen är onödigt svår för hen.

Exempel 5 visar ett liknande problem som exempel 1 – bristen på svenskspråkiga webbsidor. Informanten har kunnat använda webbsidorna på svenska, men ändå inte boka coronatest på svenska. Även av exempel 6 framgår att det finns brist på svenskspråkig service inom hälsovården, eftersom informanten berättar att även om hen arbetar på en svenskspråkig arbetsplats, erbjuder arbetsgivaren bara finskspråkig arbetshälsovård. Troligen har alltså arbetsplatsen köpt arbetshälsovårdstjänster från en utomstående serviceproducent, och personalen av arbetshälsovården i fråga pratar bara finska.

Exempel 7 representerar ett annat förhållningssätt. Där undrar informanten, varför hen borde försvåra sjukvårdspersonalens arbete genom att prata svenska, när det är lika lätt för informantens familj att prata finska. Det är förståeligt att informanten är villig att tala finska, eftersom hen är tvåspråkig. Alla finlandssvenskar använder ändå inte lika mycket finska i sin vardag, eftersom de har ett bättre ordförråd på svenska. Dessutom finns det sådana finlandssvenskar som inte alls talar finska utan använder enbart svenska. Då blir det svårare att välja ett kommunikationsspråk som både servicegivaren och servicemottagaren kan.

3.2 Socialtjänster

Resultaten visar att bara få informanter har använt andra socialtjänster än daghemmet. 47 informanter (69,1 %) har använt Svenska Barndaghemmet i Tammerfors. Bara tre informanter har använt ungdomsvård och två informanter barnskydd. Därtill finns det en som har använt handikappomsorg och en som har använt äldreomsorg. 17 informanter har svarat ”något annat” (se bilaga 1, fråga 10) på enkäten. Av dessa säger 12 informanter att de inte har använt något av de socialtjänster som anges bland de färdiga svarsalternativen. De återstående fem informanter har svarat att de har använt bland annat familjerådgivning, ungdomspsykolog och FPA:s tjänster.

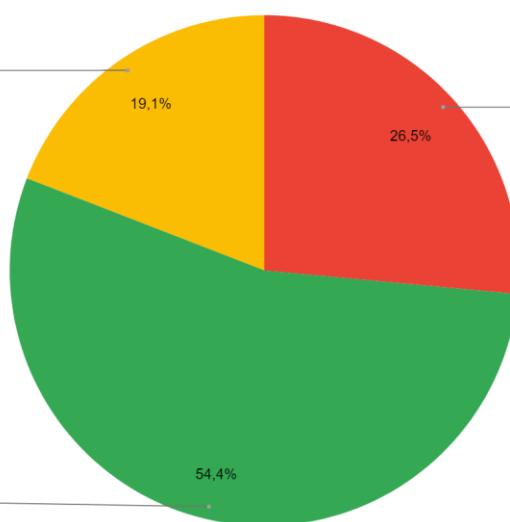
I figur 3 kan man se fördelningen av informanterna enligt en hur stor del av dem som har försökt få svenskspråkig service inom socialvården. Det visar sig att lite över hälften av informanterna (54,4 %) har alltid försökt få service på svenska. 26,5 % av informanterna säger att de aldrig har försökt få service på svenska och 19,1 % har försökt det ibland. Anmärkningsvärt är att i jämförelse med hälsovårdstjänster, har en större grupp av informanter försökt få service på svenska inom socialvården än inom hälsovården. Detta beror troligen på det att inom socialvården och särskilt när det gäller daghemmet, vet informanterna redan i förväg att personalen faktiskt kan kommunicera på svenska och därför vågar de försöka få svenskspråkig service där. Inom hälsovården är det helt tvärtom – man vet inte alls om personalen kan svenska eller inte, och ofta kan man bara anta att de inte kan det och därför orkar man inte ens försöka få service på svenska. Om man å andra sidan visste någon specifik läkare till exempel inom hälsovården som faktiskt kan svenska, skulle man genast kunna prova kommunicera på svenska med denna och inte nöja sig med att endast tala finska. Det kan vara helt naturligt för några informanterna att kommunicera på finska, medan andra informanterna hoppas att de fick prata svenska – särskilt om man bara har svenska som hemspråk.

Har du försökt få service på svenska?

Ja, ibland
19,1%

Aldrig
26,5%

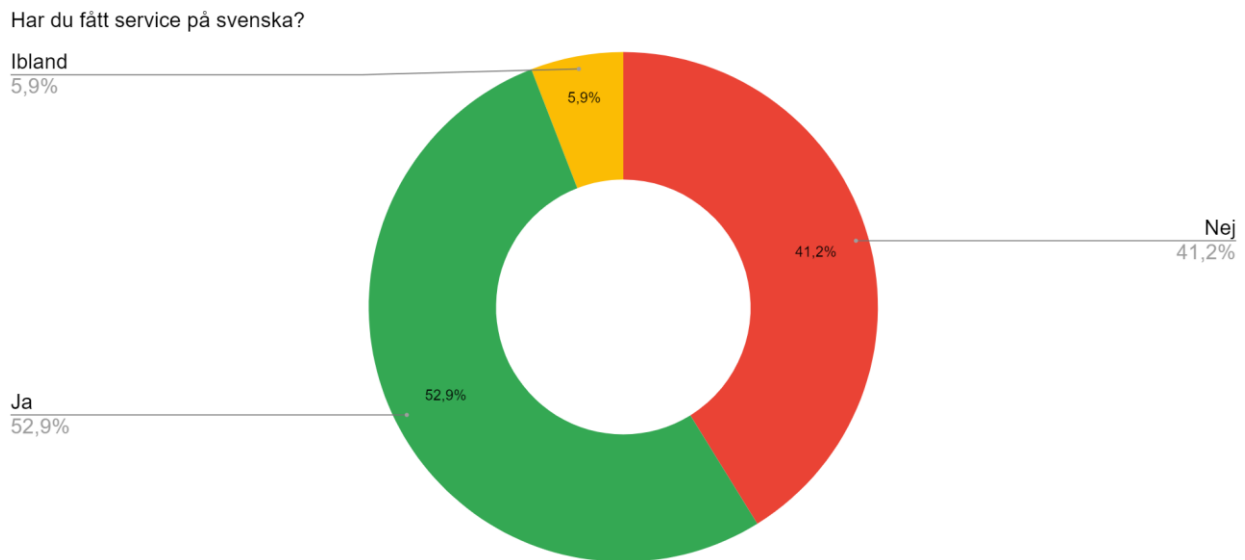
Ja, alltid
54,4%



Figur 3. Fördelningen av informanterna enligt hur ofta de har försökt få service på svenska inom socialvården.

I figur 4 nedan kan man se att över hälften av informanterna har fått service på svenska inom socialvården. Inom hälsovården är antalet helt annat – tre av fyra svarar att de inte har fått service på svenska. Detta beror troligen på det att daghemmet utgör ett av svarsalternativen när det gäller socialvården. Om den inte hade gjort det, skulle resultatet se något helt annat. I alla fall finns det

relativt många som inte har fått service på svenska ens inom socialvården, nämligen 41,2 % av informanterna.

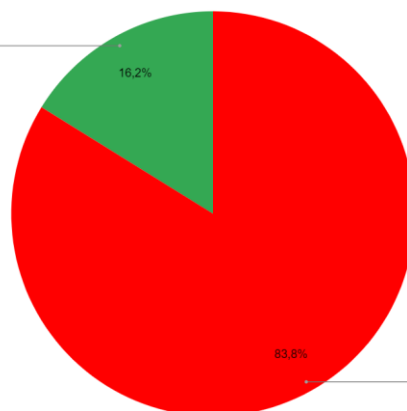


Figur 4. Fördelningen av informanterna enligt huruvida de har fått service på svenska inom socialvården.

Som det framgår av figur 5, är majoriteten av den åsikten att de skulle vilja få mera tjänster på svenska i Tammerfors. Sammanlagt 57 informanter (83,8 %) är allmänt missnöjda med tillgång till svenskspråkiga tjänster i Tammerfors. Bara 16,2 %, dvs. 11 informanter tycker att tillgängligheten av svenskspråkiga tjänster i Tammerfors är tillräckligt bra för tillfället. Eftersom antalet informanter är inte så stort, kan jag inte riktigt generalisera resultaten, men åtminstone i den här undersökningen tycker informanterna att situationen är dålig. Informanterna upplever att man inte får tillräckligt ofta svenskspråkig service inom olika social- och hälsovårdstjänster, åtminstone inte i Tammerfors.

Är du nöjd med tillgängligheten av svenskspråkiga tjänster i Tammerfors?

Ja, det räcker redan
16,2%



Nej, jag skulle vilja få mera tjänster på svenska
83,8%

Figur 5. Fördelningen av informanterna enligt hur nöjda de är med tillgängligheten av svenskspråkiga tjänster i Tammerfors.

I enkätens sista fråga (se bilaga 1, fråga 17) har informanterna fått berätta, vilka tjänster som saknar svenskspråkig service i Tammerfors. Det var frivilligt att svara på frågan och informanterna fick själva bestämma om de ville berätta mer specifikt om tjänster som de upplever borde ha mer svenskspråkig service. 41 informanter har svarat på frågan och av exempel 8–12 framgår några av svaren.

(8) Det är ju i och för sig förståeligt att de flesta i Tammerfors inte kan svenska. Dock tycker jag att sjukvård och sociala tjänster ska erbjudas på svenska. Det uppstår så lätt missförstånd då man ska förklara smärtor på ett annat språk än sitt eget. Dock krävs det ju också att läkaren ska ha ganska goda kunskaper i svenska för att kunna förstå vad patienten menar. Som sammanfattning: människor som behöver hjälp ska kunna på [få] hjälp på sitt eget språk.

(9) Ibland önskar man att få tala svenska i hälsovården [hälsovården] eftersom jag har större ordförråd [ordförråd] på svenska.

(10) Det går bra att sköta det på finska. Hellre bra service på finska än urusel på svenska.

Informanten i exempel 8 har sammanfattat det som även de flesta andra informanter tycker. Många förstår att man inte kan få svenskspråkig service i Tammerfors och kanske inte ens antar det, men ändå hoppas många att man fick använda språk som man vill när man till exempel beskriver sina smärtor eller andra personliga problem, något som man behöver särskilt stöd för eller hjälp med. Informanterna hoppas att man som tvåspråkig skulle få använda det språk som man kan bäst när man talar om något specifikt ämne. Exempel 9 visar hur informanten helst skulle vilja få service inom hälsovården på svenska, eftersom hans ordförråd är större på svenska än på finska. Detta är typiskt för tvåspråkiga, att man behärskar det ena språket bättre inom ett visst ämnesområde och det andra språket bättre på ett annat ämnesområde (se t.ex. Skutnabb-Kangas 1981). Eftersom informanten har formulerat sitt svar så att hen önskar att hen fick tala svenska, betyder det troligen att hen inte har kunnat kommunicera på svenska inom hälsovården så ofta – alltså att det finns brist på svenskspråkig

hälsovårdspersonal. I exempel 10 ser man igen hur informanter nöjer sig med att kommunicera helst på finska, eftersom vårdpersonalens kunskaper i svenska är så dåliga. Man kan anta att även många andra tvåspråkiga personer anpassar sitt språk och använder finska i offentliga sammanhang även om man kanske hoppas att man fick kommunicera på svenska.

(11) Läkare, tandläkare. Mina barn talar inte svenska och det är alltid svårt för personalen att förstå att det finns finländare som inte talar finska. Mina barn har förstått från bristen av servicer [sic!] på svenska att det är 'fel' att vara svenskspråkig.

(12) Allt som har med hälsa att göra - när man är sjuk är känslspråket ännu starkare och det skulle vara absolut nödvändigt med åtminstone förståelse av svenska. Det är en lottovinst att stöta på en person som kan svenska inom vården här in Tammerfors.

Exempel 11 sammanfattar den konsekvens som uppstår av att man inte får svenskspråkig service på olika tjänster – ju mindre man får använda språket – desto snabbare börjar man tänka att språket är onödigt och att det av detta skäl försvinner från samhället. Om finlandssvenskar börjar nöja sig med att alltid tala finska i offentliga sammanhang, börjar användningen av svenska språket oundvikligen minska. Det är viktigt att få kommunicera på sitt identitetsspråk speciellt inom social- och hälsovården som informanten i exempel 12 konstaterar. Informanten använder bara ett annat ord [känslspråket] men troligen är betydelsen av ordet samma som hos ordet identitetsspråk.

4 Sammanfattning och diskussion

Syftet med den här undersökningen har varit att ta reda på hur de finlandssvenska invånarna som använder svenska i sin vardag upplever att de får svenskspråkig service inom social- och hälsovården i Tammerfors. Min hypotes i den här undersökningen har varit att det finns en brist på svenskspråkiga tjänster speciellt inom hälsovården i Tammerfors. Därtill har jag antagit att många nöjer sig i offentliga sammanhang med att använda finska språket och inte ens försöker använda svenska. Resultaten visar att mina hypoteser har varit någorlunda korrekta i den här undersökningen. Majoriteten av informanterna är missnöjda med tillgängligheten av svenskspråkiga tjänster inom social- och hälsovården i Tammerfors.

Jag har samlat in mitt material med en elektronisk enkät, som finlandssvenskar i Tammerfors fick besvara frivilligt och anonymt. Enkäten bestod av både flervalsfrågor och öppna frågor. Totalt 72 informanter har svarat på enkäten, varav jag har analyserat 68. Av informanterna har 27 varit män och 41 kvinnor. Lite över hälften av informanterna har berättat att de använder både finska och svenska i sin vardag. Däremot ungefär en tredjedel av informanterna har sagt att svenska är deras

enda hemspråk. Några av informanterna har svarat att de inte bara använder finska och svenska i sin vardag, utan också engelska.

Jag har gjort en innehållsanalys av enkätsvaren och analyserat svaren både kvantitativt och kvalitativt. Med hjälp av de slutna frågorna i enkäten har jag kartlagt vilka social- och hälsovårdstjänster informanter använder eller har använt i Tammerfors. Därtill har jag fått veta hur stor andel av informanterna som har försökt få svenskspråkig service och hur många som faktiskt har fått kommunicera på svenska när man har varit i kontakt med olika slags social- och hälsovårdstjänster. Vid analys av de öppna frågorna har jag haft en kvalitativ ansats. Informanterna har fått berätta bland annat om i vilka tjänster de har eller inte har fått service på svenska. Därtill har de fått berätta i slutet av enkäten att i vilka tjänster de saknar mest svenskspråkig service inom social- och hälsovården i Tammerfors.

Resultaten visar att de mest använda hälsovårdstjänster som informanterna har använt är hälsostationstjänster. Majoriteten har använt även sjukhustjänster samt mun- och tandvårdstjänster. Bara fem informanter har använt mentalvårdstjänster. Lite över hälften (51,5 %) har aldrig ens försökt få service på svenska inom hälsovården. 35,3 % av informanterna har försökt göra det ibland och bara 13,2 % säger att de alltid försöker få svenskspråkig service. 70,6 % har sagt att de aldrig har fått svenskspråkig service inom hälsovården. 23,5% har svarat att de får det ibland och 5,9 % har fått det alltid.

Bara få informanter har använt någon annan socialtjänst än daghem i Tammerfors. Märkbart större del av informanterna (54,4 %) har alltid försökt få service på svenska inom socialvården än inom hälsovården. Detta beror troligen på att informanter redan vet i förväg att personalen kan tala svenska inom socialvården på den mest använda tjänsten, i det Svenska Barndaghemmet i Tammerfors. Ändå har 26,5 % av informanterna aldrig försökt få service på svenska ens inom socialvården. 19,1 % av informanterna har sagt att de försöker få det ibland. 52,9 % av informanterna har svarat att de alltid får kommunicera på svenska inom socialvården, men nästan alla andra informanterna (41,2 %) har svarat att de aldrig har fått service på svenska. Majoriteten av informanterna (83,8 %) är missnöjda med tillgängligheten av svenskspråkiga tjänster. Däremot tycker 16,2 % att det redan finns tillräckligt med svenskspråkig service inom social- och hälsovården i Tammerfors.

Enkäten har varit tillräckligt fungerande i min undersökning, men några förbättringsförslag skulle kunna ges. Jag borde ha haft ett svarsalternativ till bland de slutna frågorna till sådana situationer att informanten inte hade använt något av de tjänster som jag hade gett som alternativ. Svarsalternativet kunde ha varit till exempel ”inget av de ovanstående”. Nu fanns det nämligen relativt många

informanterna som inte hade använt något av de socialtjänsterna och på grund av detta har de svarat ”något annat” så att de kunde fortsätta fylla enkäten. Det här var lite vilseledande, eftersom alternativet ”något annat” hänvisar till att informanten har använt någon slags socialtjänst men inte något av de färdiga svarsalternativen. Därtill borde jag tydligt ha separerat privata och offentliga tjänster från varandra eller gjort det tydligt att undersökningen handlar om offentliga tjänster inom social- och hälsovården och inte alls privata. Detta borde jag ha gjort eftersom språklagen inte gäller privata tjänster, utan bara offentliga och detta fick jag veta lite för sent, efter att jag hade redan skickat enkäten till föreningar. Ett förbättringsförslag till är att jag kunde ha använt skalor i enkäten när jag frågade om informanten har försökt få svenskspråkiga tjänster eller fått dem. Nu har jag bara använt svarsmöjligheter ”ja, alltid”, ”ja, ibland” och ”nej, aldrig”. Av de här svaren får jag inte veta hur ofta ordnas till exempel ordet ”ibland” betyder. Med hjälp av en skala skulle jag ha fått mer information om de gånger då informanten har försökt få tjänsten på svenska eller om de gånger då informanten faktiskt har fått svenskspråkig service.

Mitt material i den här undersökningen har ändå varit tillräckligt omfattande och min datainsamlingsmetod, alltså enkäten, har varit fungerande för denna slags undersökning. Med utgångspunkt i detta, upplever jag att målet av den här studien har blivit uppnått. Jag har fått veta servicemottagarnas egna åsikter om ämnet precis på det sättet som jag i förväg hoppades. Om man ville undersöka ämnet vidare, skulle man kunna ta olika språköar med i undersökningen och jämföra resultaten mellan städerna. Därtill skulle det vara intressant att göra undersökningen så att enkäten skulle riktas till servicegivarna i stället för servicemottagarna. Man skulle också kunna ha ett bredare material och ta även utbildnings- och kulturministeriets tjänster med i undersökningen.

Referenser

- Alila, Kirsi, Eskelinen, Mervi, Estola, Eila, Kahiluoto, Tarja, Kinos, Jarmo, Pekuri, Hanna-Mari, Polvinen, Minna, Laaksonen, Reetta & Lamberg, Kirsi 2014. *Varhaiskasvatuxen historia, nykytila ja kehittämisen suuntalinjat*. Undervisnings- och kulturministeriets arbetsgruppspromemorior och utredningar 2014:12. Helsingfors: Undervisnings- och kulturministeriet. Tillgänglig: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75258/tr12.pdf?sequence=> [hämtad 24.02.2021]
- Börestam, Ulla. & Huss, Leena 2001. *Språkliga möten: tvåspråkighet och kontaktlingvistik*. Lund: Studentlitteratur.
- Einarsson, Jan 2004. *Språksociologi*. Lund: Studentlitteratur.
- EU-hälsovård.fi 2020. *Hälso- och sjukvårdssystemet i Finland*. Tillgänglig: <https://www.eu-halsovard.fi/till-finland-for-var/d/halso-och-sjukvardssystemet-i-finland/> [hämtad 04.02.2021]
- Finlex 423/2003. *Språklag*. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030423> [hämtad 10.11.2020]
- Finlex 1301/2014. *Socialvårdslag*. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2014/20141301> [hämtad 01.02.2021]
- Finlex 1326/2010. *Hälso- och sjukvårdslag*. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2010/20101326> [hämtad 01.02.2021]
- Gasiorek, Jessica, Dragojevic Marko, Vincze Laszlo 2019. Perspective-taking and language competence as predictors of language accommodation by adolescents from monolingual and bilingual households. *International journal of bilingual education and bilingualism*. Tillgänglig: <https://www.tandfonline-com.libproxy.tuni.fi/doi/full/10.1080/13670050.2019.1641467> [hämtad 10.11.2020]
- Hassel, Noora 2012. 'Minoritetens rättighet, majoritetens skyldighet' *Servicegivarens synpunkter om social- och hälsovårdstjänster på svenska i en tvåspråkig kommun* (Avhandling pro gradu). Tammerfors: Tammerfors universitet. Tillgänglig: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/83639/gradu05962.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [hämtad 10.11.2020]
- Herberts, Kjell 2019. *Om språkklimatet i Finland – Som att åka rulltrappa åt fel håll*. Helsingfors: Tankesmedjan Agenda. Tillgänglig: https://www.agenda.fi/wp-content/uploads/2019/03/Spr%C3%A5kklimatet_r%C3%A4tt.pdf [hämtad 05.02.2021]

Jakobsson, Gunbrog & Rosengren Åsa 1999. *Samma på svenska? En utredning av socialt arbete och social service i svensk- och tvåspråkiga kommuner i Finland*. Forskningsinstitutet. Svenska social- och kommunalhögskolan. Helsingfors: Helsingfors universitet.

Kauppinen, Marjaliisa 2008. *Omakieliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kaksikielisissä kunnissa. Social- och hälsovårdstjänster på eget språk i tvåspråkiga kommuner*. Stakesin raportteja 4/2008. Helsingfors: Stakes. Tillgänglig: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75642/R4-2008-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [hämtad 22.01.2021]

Kingelin-Orrenmaa, Zea 2019. *Tammerfors som svensk språkö - En etnografisk studie av språkpolicy som praktiker, processer och val i svenska rum i det inre av Finland*. (Doktorsavhandling). Uleåborg: Uleåborgs universitet. Tillgänglig: <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526222615.pdf> [hämtad 04.02.2021]

Kommunförbundet 2017. *Social- och hälsovård – Tillhandahållande och produktion av tjänster*. Tillgänglig: <https://www.kommunforbundet.fi/social-och-halsovard/tillhandahallande-och-produktion-av-tjanster> [hämtad 31.03.2021]

Lassila, Sirja 2009. *Tvåspråkiga studerandes syn på sin tvåspråkighet – en deskriptiv enkätundersökning*. (Pro gradu-avhandling). Vasa: Vasa universitet. Tillgänglig: https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/2458/osuva_3494.pdf?sequence=1&isAllowed=y [hämtad 29.01.2021]

Lukkarinen, Margita 2001. *Omakielisten palveluiden turvaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Social- och hälsovårdsministeriets publikationer. Helsingfors: Social- och hälsovårdsministeriet. Tillgänglig: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74211/Jul200101.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [hämtad 24.01.2021]

Lönnroth, Harry 2009. Det femte landskapet? Svenska språköar i Finland som objekt för språkvetenskaplig forskning. I: Berg, Kirsten M, Borg Kaj, Ingman, Eva, Sandelin, Minna & Åber, Anne-Maj (red.) *En färd i språket. Festskrift till Marketta Sundman på 60-årsdagen den 12 mars 2009*. Nordisk filologi. Åbo: Åbo universitet.

Mielenterveystalo u.å. *Yleistä sosiaalipalveluista*. Tillgänglig: https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/Tietopankki/sosiaalipalvelut/Pages/yleista_sosiaalipalveluista.aspx [hämtad 01.02.2021]

Ridell, Karin 2008. *Dansk-svenska samtal i praktiken, språklig interaktion och ackommodation mellan äldre och vårdpersonal i Öresundsregionen*. (Doktorsavhandling). Uppsala: Uppsala universitet. Tillgänglig: <http://uu.diva-portal.org/smash/get/diva2:172703/FULLTEXT01.pdf> [hämtad 23.03.2021]

Skutnabb-Kangas, Tove 1981. *Tvåspråkighet*. Lund: Liber Läromedel.

Social- och hälsovårdsministeriet u.å. *Hälsotjänster*. Tillgänglig: <https://stm.fi/sv/halsotjanster> [hämtad 04.02.2021]

Statistikcentralen 2019. *Tabellbilaga 2. Befolkningen efter språk 1980– 2019*. Tillgänglig: http://www.stat.fi/til/vaerak/2019/vaerak_2019_2020-03-24_tau_002_sv.html [hämtad 11.02.2021]

Tampere.fi 2021. *Terveysspalvelut*. Tillgänglig: <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut.html> [hämtad 01.02.2021]

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019. *Sosiaalipalvelut*. Tillgänglig: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/palvelujarjestelma/sosiaalipalvelut> [hämtad 01.02.2021]

Valvira u.å. *Hemsida*. Tillgänglig: <https://www.valvira.fi/web/sv/framsida> [hämtad 01.02.2021]

Valvira 2016. *Tillhandahållande av socialvård*. Tillgänglig: <https://www.valvira.fi/web/sv/socialvard/tillhandahallande-av-socialvard> [hämtad 01.02.2021]

Bilaga 1: Enkäten

Osio 1/5

Hur får man tjänster på svenska i social- och hälsovårdsbranschen i Tammerfors? ✕ ⋮

Enkäten är en del av min kandidatavhandling i nordiska språk. Syftet med undersökningen är att ta reda på hur tvåspråkiga finlandssvenskar upplever att de får svenskspråkig service på social- och hälsovården i Tammerfors.

Man får svara helt frivilligt, anonymt och konfidentiellt på enkäten. Det framkommer inte sådan information i undersökningen som kunde avslöja informanternas identitet. Man måste vara minst 18 gammal att kunna delta i den här undersökningen. Deltagaren får avbryta sin medverkan när som helst.

All information som samlas in förvaras säkert så länge undersökningen pågår. Svaren används endast till kandidatavhandlingen och ska raderas efteråt. Enkäten innehåller korta flervalsfrågor och några öppna frågor.

Osion 1 jälkeen Jatka seuraavaan osioon ▼

Bakgrundsinformation ✕ ⋮

Kuvaus (valinnainen)

1. Ålder *

- 18-39
- 40-69
- 70-

2. Kön *

- Kvinna
- Man
- Något annat
- Jag vill inte svara

3. Vad/vilka är ditt/dina hemspråk(en) dvs. vilka språk använder du hemma? *

- Finska
- Svenska
- Engelska
- Något annat

Om du svarade "något annat" i föregående frågan, vilket språk använder du då?

Lyhyt vastausteksti

Osio 3/5

Hälsovård



Kuvaus (valinnainen)

4. Vilka av följande hälsovårdstjänster har du använt i Tammerfors? *

- Hälsostationstjänster
- Sjukhustjänster
- Mentalvårdstjänster
- Mun- och tandvårdstjänster
- Något annat

5. Om du svarade "något annat" i föregående frågan, vilken hälsovårdstjänst använde du då?

Lyhyt vastausteksti

6. Har du försökt få service på svenska? *

- Ja, alltid
- Ja, ibland
- Aldrig

7. Har du fått service på svenska? *

- Ja
- Ibland
- Nej

8. Om du har fått svenskspråkig service inom hälsovården, i vilka tjänster fick du det?

Lyhyt vastausteksti

9. Om du inte har fått svenskspråkig service inom hälsovården, i vilka tjänster fick du inte det?

Lyhyt vastausteksti

Kuvaus (valinnainen)

10. Vilka av följande socialtjänster har du använt i Tammerfors? *

- Daghem
- Ungdomsvård
- Hemvård
- Äldreomsorg
- Handikappomsorg
- Missbrukarvård
- Barnskydd
- Något annat

11. Om du svarade "något annat" i föregående frågan, vilken socialtjänst använde du då?

Lyhyt vastausteksti

12. Har du försökt få service på svenska? *

- Ja, alltid
- Ja, ibland
- Aldrig

13. Har du fått service på svenska? *

- Ja
- Ibland
- Nej

14. Om du har fått svenskspråkig service inom socialvården, i vilka tjänster fick du det?

Lyhyt vastausteksti

.....

15. Om du inte har fått svenskspråkig service inom socialvården, i vilka tjänster fick du det inte?

Lyhyt vastausteksti

.....

16. Är du nöjd med tillgängligheten av svenskspråkiga tjänster i Tammerfors? *

Ja, det räcker redan

Nej, jag skulle vilja få mera tjänster på svenska

17. Vilka tjänster saknar mest svenskspråkig service?

Lyhyt vastausteksti

.....