

Minoritetens rättighet, majoritetens skyldighet

Servicegivarens synpunkter om social- och hälsovårdstjänster på
svenska i en tvåspråkig kommun

Noora Hassel

Tammerfors universitet

Fakulteten för språk, översättning och litteratur

Nordiska språk

Pro gradu –avhandling

Våren 2012

Tampereen yliopisto
Pohjoismaiset kielet
Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö

HASSEL, NOORA: ”Minoritetens rättighet, majoritetens skyldighet.” Servicegivarens synpunkter om social- och hälsovårdstjänster på svenska i en tvåspråkig kommun.

Pro gradu – tutkielma, 88 sivua
Kevät 2012

Tutkielmassani käsittelen ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalveluiden organisoimista kaksikielisessä kunnassa, jossa enemmistökieli on suomi. Poikkitieteellinen tutkielmani käsittelee yhteiskunnallista ilmiötä kielellisestä näkökulmasta.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää palveluntarjoajan näkemyksiä sosiaali- ja terveyspalveluidensa järjestämisestä vähemmistökielellä. Tutkimukseni kohteena on Kokkolan kaupunki. Tavoitteena on myös selvittää kuinka Kokkolan yhteistyö ruotsinkielisen Kruunupyyn kunnan kanssa on vaikuttanut sosiaali- ja terveyspalveluiden organisoimiseen ruotsinkieliselle vähemmistölle.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessani haastattelen johtavissa asemissa olevia henkilöitä, jotka lausunnoillaan edustavat palveluntarjoajaa.

Tutkimuksestani ilmenee, että haastateltavien mielestä Kokkola pystyy tarjoamaan suhteellisen hyvää sosiaali- ja terveyspalvelua ruotsinkielellä. Kaikissa yksiköissä palvelua ei kuitenkaan pystytä tarjoamaan ruotsiksi. Ruotsinkielisten sosiaali- ja terveyspalveluiden taso on noussut viime vuosina pääasiassa isäntäkuntamallin vuoksi. Yhteistyö ruotsinkielisen kunnan kanssa on velvoittanut Kokkolaa kiinnittämään erityistä huomiota ruotsinkielisten palveluiden järjestämiseen ja tarjontaan. Tutkimuksen mukaan myös mahdollinen kuntauudistus luo haasteita, mutta myös mahdollisuuksia kielellisten sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestämiselle.

Avainsanat: minoritetsspråk, social- och hälsovårdsservice, värdkommunmodell, språksociologi

INNEHÅLL

1 INLEDNING.....	1
1.1 TIDIGARE FORSKNING	3
1.2 VAD SÄGER LAGEN?	6
1.3 SYFTE.....	8
1.4 ETISKA ASPEKTER	9
2 FORSKNINGSSOMGIVNINGEN OCH VIKTIGA BEGREPP	10
2.1 KARLEBY OCH KRONOBY.....	10
2.2 SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDSVÄSENDET I KARLEBY.....	11
2.3 SVENSKA SEKTIONEN, VÄRDKOMMUNMODELLEN OCH KIURU.....	12
3 TEORETISK REFERENSRAM.....	13
3.1 TILLÄMPAD SPRÅKVETENSKAP.....	13
3.2 SPRÅKPOLITIK OCH SPRÅKPLANERING	14
3.3 MODERSMÅLETS BETYDELSE.....	15
3.4 TVÅSPRÅKIGHET	17
3.5 KOMMUNAL SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRD.....	19
4 MATERIAL.....	20
5 METOD	22
5.1 HALVSTRUKTURERAD INTERVJU	23
5.2 INNEHÅLLSANALYS	24
6 ANALYS	26
6.1 INTERVJU MED ORDFÖRANDEN FÖR SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDSNÄMNDEN.....	27
6.2 INTERVJU MED ORDFÖRANDEN FÖR SVENSKA SEKTIONEN	31
6.3 INTERVJU MED SOCIAL- OCH HÄLSODIREKTÖREN.....	35
6.4 INTERVJU MED FÖRVALTNINGSCHEFEN FÖR KRONOBY.....	38
6.5 INTERVJU MED SERVICEDIREKTÖREN FÖR ÄLDREOMSORGEN	41
6.6 INTERVJU MED SERVICEDIREKTÖREN FÖR SOCIAL- OCH HANDIKAPPVÅRDEN	45
6.7 INTERVJU MED SERVICECHEFEN FÖR VÅRDARBETET I KRONOBY	48
6.8 INTERVJU MED CHEFÖVERLÄKAREN I KIURU	50
7 JÄMFÖRELSE OCH DISKUSSION.....	54
8 SAMMANFATTNING	58
KÄLLOR	60
BILAGOR	64

1 Inledning

År 2004 förnyades språklagen i Finland. Den uppdaterade lagen syftar till att garantera medborgarnas språkliga rättigheter i praktiken. Eftersom vi har två nationalspråk i Finland, är det myndigheternas skyldighet att ge service på både finska och svenska. Myndigheterna har dock möjligheten att organisera språkliga tjänster på det sätt som är mest praktiskt för dem. På kommunal nivå betyder detta att det blir upp till kommunerna själva att lösa *hur* de språkliga rättigheterna tryggas i praktiken i situationet där svenskan är ett minoritetsspråk i Finland. Då det inte finns någon generell modell över organisering av tvåspråkig service, kan man tänka sig att det finns en massa olika lösningar och kvaliteten varierar. Speciellt i kommunsammanslagningar, där olika praktiker möts och måste smältas ihop, är det viktigt att man inte glömmer bort den språkliga aspekten.

Rättigheten att få service på sitt eget språk fastställs på grund av var man bor i landet. Språklagen (423/2003) definierar den språkliga indelningen i Finland, där kommunerna utgör grundenheten. Om man bor i en *tvåspråkig kommun*¹ bör man få service på båda inhemska språken. I en *enspråkig kommun*¹ används kommunens eget språk, men var och en har ändå rätt att bli hörd på sitt eget språk och använda sitt eget språk i vissa ärenden som berör grundläggande rättigheter.

En av kommunens grundläggande uppgifter är anordnandet av social- och hälsovårdstjänster. Om en kommun är tvåspråkig, måste den erbjuda service på båda inhemska språken. Att få vård på sitt eget modersmål är inte en självklarhet, trots att det finns lagar, förordningar och föreskrifter om det. Teori och praktik möter inte alltid i vardagen inom social- och hälsovårdsväsendet. Det som står på papper måste också realiseras i verkligheten, och det är i första hand beslutstagare och tjänstemän som måste se till att lagarna följs och god service på båda inhemska språk bjuds ut. Att få service på sitt eget modersmål är speciellt viktigt för individer som finner sig i en situation där de är speciellt utsatta och svaga.

¹ Termerna *tvåspråkig kommun* och *enspråkig kommun* definieras i kapitlet 1.2 *Vad säger lagen*.

En tvåspråkig kommun med svenska som minoritet är den vanligaste tvåspråkiga kommunen i Finland. I en sådan här kommun behöver aktörerna i ledande positioner fästa särskilt uppmärksamhet vid svenskans ställning och vid att upprätthålla svenskspråkig service. Tillräcklig svenskspråkigt serviceutbud skall inte finnas till enbart för att det står i lagen, utan för att kommunen finns till för sina invånare och för dem är det viktigt att få betjäning på sitt eget modersmål.

Ett exempel på en tvåspråkig kommun, där svenskan har en stark ställning som minoritetsspråk är Karleby. Staden framhäver sig gärna som tvåspråkig och det är viktigt för både den officiella och den privata sektorn att ge god service på två språk. Under de senaste åren har språkfrågan varit särskilt aktuell inom stadens social- och hälsovårdsväsendet, eftersom år 2009 slöt Karleby och grannkommunen Kronoby ett avtal om att Karleby skall överta Kronobys social- och hälsovårdstjänster under sin administration. Kronoby är en svenskspråkig kommun och har svenska som förvaltningspråk. Karleby har istället finska som majoritetsspråk och använder för det mesta finska i förvaltningen. I administrationernas sammansmältning möttes två språkliga kulturer och då var Karleby tvungen att utöver alla praktiska förändringar fästa speciell uppmärksamhet vid språkliga frågor inom social- och hälsovårdsväsendet.

Jag har valt att ur ett språkligt perspektiv studera hur social- och hälsovårdsservicen anordnas i Karleby idag och hur samarbetet mellan Karleby och Kronoby fungerar och har påverkat organiseringen av tvåspråkig service. Vid tröskeln av kommun- och servicereformer ser jag det som passligt att studera språkets betydelse i samarbetet mellan två kommuner. Karlebys och Kronobys samarbete inom social- och hälsovården har pågått redan i några år och därför tror jag att tillräckligt med erfarenheter har hunnit bildas. Karlebys situation som värd för en annan kommun är ganska unik i Finland och då man tillsätter de språkliga omständigheterna i bilden, tycker jag att en undersökning av Karlebys språkliga lösningar som servicegivare kan vara av nytta då andra kommuner eller aktörer med olika språkliga förhållanden tänker på samarbet. I ett tvåspråkigt distrikt är och kommer språkfrågan att vara på tapeten då olika servicesystem möts och byggs upp.

Ämnet i min undersökning är tvärvetenskapligt och därför tillämpar jag språkvetenskapliga metoder för att undersöka fenomenet i fråga. Även om undersökningen rör sig på ett samhällsvetenskapligt fält och undersökningsområdet lånas från social- och hälsove-

tenskapet, är en undersökning av språkliga fenomen ändå huvudsaken. Synvinkeln för undersökningen är i grund och botten språkvetenskaplig.

1.1 Tidigare forskning

Språklig service inom kommunerna har undersökts speciellt i samband och efter språklagsreformen år 2004. Eftersom tvåspråkigheten i Finland alltid har varit ett diskussionsväckande ämne, har det kommit ut intressanta undersökningar också innan millennieskiftet. Under de senaste åren har frågan om svenskspråkig service dykt upp igen i samband med kommunsammanslagningar.

År 1998 gav Svenska social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet och Social- och hälsovårdsministeriet ut en utredning om socialt arbete och social service i svensk- och tvåspråkiga kommuner i Finland. Utredningen *Samma på svenska* letar efter svar på hur svenskspråkig social service är ordnad i svensk- och tvåspråkiga kommuner, vilka problem kommunerna upplever sig ha när det gäller att erbjuda social service och vad som kunde göras för att utveckla den svenskspråkiga sociala servicen i Finland.

Kartläggningen gjordes i form av enkäter, som sändes ut till svensk- och tvåspråkiga kommuner i Finland. Resultaten kan sammanfattas så att det fanns variation i hur servicen var ordnad och speciellt små kommuner samarbetade med andra kommuner, mellanstora hade större möjligheter att ordna servicen själv och stora kommuner använde mest alternativa sätt att ordna servicen. De till exempel köpte service från andra organisationer och företag. Närmare 40 % av kommunerna svarade att de har problem med att erbjuda social service. De flesta sade att detta berodde på ekonomin. Språkförhållanden tycktes sakna betydelse i detta sammanhang, enbart i stora kommuner och kommuner med finsk majoritet upplevdes språkförhållandena som problematiska. Utvecklingsidéerna var allmänt formulerade och berörde bland annat personalökning, kompetenshöjande åtgärder och utbildning. Utredningen ger en bra allmän bild om situationen för socialt arbete och social service i svensk- och tvåspråkiga kommuner i slutet av 90-talet.

År 1999 utnämnde social- och hälsoministeriet en utredare, Margita Lukkarinen, att kartlägga hurdana möjligheter Finlands språkliga minoriteter har att få social- och hälsovårdstjänster på sitt eget språk. Två år senare publicerades utredningen *Omakielisten palvelujen turvaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Utredningen kartlägger den dåvarande lagstiftningen och framför de centrala resultaten från flera olika rapporter som berör ämnet.

I utredningen kommer det fram att i Finland finns det svårigheter att få social- och hälsovårdstjänster på eget språk, även om rättigheterna till det har stadgats i lagen. Social- och hälsovårdstjänsterna produceras oftast på kommunens majoritetsspråk och på personalens villkor. Förvaltningspersonalen, förmän och den politiska ledningen har ofta för optimistisk bild av personalens språkkunskaper. Språkraven, språkstadgan och språktilläggen varierar från en kommun till en annan. Oftast tar man inte i beaktan modersmålets betydelse i samband med vården. I utredningen föreslås det att strukturerna borde utvecklas på språklig grund både i förvaltningen och inom den praktiska verksamheten. Det konstateras också att språkundervisningen i skolorna borde tryggas och särskilt i undervisningen inom social- och hälsovårdssektorn borde det fästas uppmärksamhet vid kulturens och språkets betydelse i vården.

I samband med att den nya språklagen trädde ikraft år 2004 gjordes det flera utredningar och rapporter om service på eget språk. Ett projekt som heter *Språkförbindelser i förvaltningen* inleddes av Kommunförbundet kring tiden då språklagen omformades. Syftet var att göra interna undersökningar om den språkliga beredskapen inom den kommunala sektorn. Projektet inriktades på den kommunala sektorn, eftersom den på grund av sin omfattning och vidsträckta service är den kanske mest betydelsefulla samhällssektorn för medborgarna också ur ett språkligt perspektiv.

Finlands kommunförbund utarbetade med hjälp av projektet modeller för hur kommunerna kan beakta behovet av service på kundens eget språk. Sju pilotkommuner, varav en var Karleby, och två samkommuner utarbetade egna språkförbindelser, där de på grund av sina språkprogram eller språkstrategier ger en garanti om att upprätthålla en viss servicenivå på minoritetsspråket. Språklagsstiftningen utgjorde grunden och minimikraven för språkförbindelserna. I samband med projektet utfördes också den första

språkbarometer -undersökningen, där invånarna fick ta ställning till hur servicen fungerar på minoritetsspråket.

I undersökningen kom det fram att den svenskspråkiga minoriteten de facto inte alltid får god service på svenska, men dels är svenskspråkiga vana vid situationen, dels kan de också finska, vilket betyder att de inte alltid ber om service på eget språk. Även om service är dåligt gör den svenskspråkiga minoriteten inget stort nummer av det. Det kom också fram att social- och hälsovården oftast får mest kritik i språkligt avseende. Herberts (God service på två språk – Språkförbindelser i förvaltningen 2005:39) poängterar att detta inte skall tolkas så att den språkliga serviceberedskapen är sämst inom social- och hälsovården, utan att förväntningarna inom dessa sektorer är höga. Nya språkbarometrar har gjorts också efter detta.

År 2007 gav social- och hälsoministeriet Stakes i uppgift att utreda hur skyldigheterna enligt språklagen uppfylls inom social- och hälsovården. Stakes skickade ut en enkät till alla tvåspråkiga kommuner i Finland i syfte att utreda hur de språkliga rättigheterna förverkligas inom social- och hälsovården i dessa kommuner. År 2008 publicerades rapporten *Social- och hälsovårdstjänster på eget språk i tvåspråkiga kommuner* (Kauppinen). I undersökningen utreddes inte servicetagarnas uppfattningar, utan resultaten återspeglar endast serviceproducenternas synpunkter. Det tydligaste resultatet av undersökningen var att enligt myndigheterna är utbudet av svensk- och finskspråkiga social- och hälsovårdstjänster större än det kanske på förhand troddes. Enkätresultaten visade också att det är lättare att få social- och hälsovårdstjänster på sitt eget språk i kommuner med svenska som majoritetsspråk än i kommuner med finska som majoritetsspråk. De finskspråkiga kommunerna i Österbotten hade fäst skärskild uppmärksamhet vid den svenskspråkiga befolkningens språkliga rättigheter och myndigheternas språkliga skyldigheter. Däremot fanns de största problemen med ordnandet av svenskspråkig service i stora urbana kommuner i södra Finland.

Kommun- och servicestrukturförändringar är dagens agenda. Kommunförbundet har gjort flera undersökningar om reformens påverkningar och förbundet har också tagit initiativet att undersöka den språkliga aspekten med kommunsammanslagningar och servicestrukturförändringar. År 2008 inleddes en femårsperiod, under vilken kommunförbundet har utrett strukturreformens inverkan på den kommunala servicen, på demokra-

tin och ledningen, på personalen, på den kommunala och regionala ekonomin och på en fungerande samhällsstruktur. Utvärderingen utförs som ett samarbetsprojekt och den omfattar 40 kommuner. Projektet *Programmet för utvärdering av strukturreformen – ARTTU* blir färdig år 2012.

En- eller tvåspråkiga lösningar -Om språkliga konsekvenser vid sammanslagningar (2011) är en färsk undersökning av Linnéa Henriksson. Svenska sekretariatet vid Finlands kommunförbund valde henne att utreda vad förvaltningspråk och annan språkanvändning inom kommuner innebär i olika situationer. I sin utredning undersöker Henriksson frågan om svenskspråkig verksamhet eller service är bättre att organisera som en- eller tvåspråkiga lösningar. Henriksson kom fram till tre förutsättningar för att en tvåspråkig verksamhet skall fungera med två språk i praktiken. För det första får inte minoritetens andel vara för liten, för det andra kräver all tvåspråkig verksamhet medveten språkplanering, och till sist måste någon i ledningen ta ansvar för verksamheten på minoritetsspråket.

Undersökningar om svenskspråkig service och svenskspråkig social- och hälsovårdsservice har oftast gjorts på allmän plan omfattande flera kommuner. I min undersökning vill jag gå djupare in på *en* modell av hur språkliga social- och hälsovårdstjänster har anordnats. Regionala undersökningar har gjorts mest i huvudstadsregionen och därför vill jag ta upp frågan i ett annat område där svenska språket har en betydande roll som minoritetsspråk.

1.2 Vad säger lagen?

I detta kapitel sammanfattar jag vad lagen säger om Finlands språk, rättigheterna till användning av språket och språket inom vården.

I språklagen (423/2003) står det att Finland har två nationalspråk, finska och svenska. Drygt 5 % av alla finländare talar svenska som modersmål och enligt lagen har de likadana språkliga rättigheter som de ungefär 95 % av finländare som har finska som mo-

dersmål. Språklagen tryggar i *grundlagen* (731/1999) tillförsäkrade rätten för var och en att använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, inför domstolar eller andra myndigheter. Språklagen tillämpas hos kommunala myndigheter, statliga myndigheter, självständiga offentligt rättsliga inrättningar, riksdagens ämbetsverk och republikens presidents kansli.

De språkliga rättigheterna i kommunen är bundna till språklig uppdelning. En tvåspråkig kommun har skyldigheten att ge service på både finska och svenska, medan servicen i en enspråkig kommun huvudsakligen ges på kommunens språk. I Finland utgör kommunerna grundenheten för den språkliga indelningen. Kommunerna är antingen *enspråkiga* eller *tvåspråkiga*. Vart tionde år på grundval av den officiella statistiken bestämmer stadsrådet vilka kommuner som är tvåspråkiga och vilket majoritetsspråket är samt vilka kommuner är enspråkigt finska eller svenska. Kommunen är tvåspråkig om kommunen består av både finsk- och svenskspråkiga invånare och minoriteten utgör minst åtta procent av invånarna eller minst 3 000 invånare. En tvåspråkig kommun blir enspråkig, om minoriteten består av färre än 3 000 invånare och minoritetens andel sjunker under sex procent. (Språklagen 423/2003)

Enligt lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (424/2003) skall varje myndighet se till att anställda har tillräckliga språkkunskaper för att kunna sköta myndighetens uppgifter på det sätt som språklagen förutsätter. Myndigheten skall se till att service på finska och svenska erbjuds där det finns behov av det. I en tvåspråkig kommun behöver alltså inte alla anställda ha kunskaper i båda språken, utan väsentligt är att språkkunniga anställda finns till vid behov.

I hälso- och sjukvårdslagen (1326/2010) stadgas det att tvåspråkiga kommuner och samkommuner som omfattar tvåspråkiga eller både finsk- och svenskspråkiga kommuner skall ordna hälso- och sjukvård på det språk som patienten/klienten väljer att använda. Också socialvårdslagen (710/1982) bekräftar klientens rätt att välja vilket språk hon eller han vill använda i servicesituationen då det gäller en tvåspråkig kommun eller en samkommun med två språk. Ytterligare finns det lagar om patientens/klientens ställning och rättigheter, där de språkliga rättigheterna också förstärks.

1.3 Syfte

I min avhandling undersöker jag från ett språkligt perspektiv hur en tvåspråkig kommun anordnar en av den viktigaste kommunala servicen. Huvudsyftet i min undersökning är att utreda hur tvåspråkiga social- och hälsovårdstjänster organiseras i Karleby område. Jag är intresserad av hur kommunen anordnar service på minoritetsspråket och därför är huvudpunkten i servicegivarens åsikter om de svenskspråkiga tjänsterna. Undersyftet i min avhandling är att utreda hur det unika samarbetet på basis av *värdkommunavtalet*² har fungerat mellan Karleby och grannkommunen Kronoby och hur det har påverkat anordnandet av service på två språk.

Målet med undersökningen är alltså att nå fram till resultat som berättar hurudana medel och resurser kommunen har för att kunna erbjuda lagenliga tjänster, i detta fall social- och hälsovårdstjänster, på minoritetsspråket. Jag eftersträvar detta genom att fråga servicegivaren om bakomliggande organisering och språkliga förhållanden inom social- och hälsovårdsväsendet. Samarbetet med den svenskspråkiga kommunen Kronoby har haft sitt eget tillägg till situationen. Beaktansvärt är att resultaten kommer uttryckligen att spegla servicegivarens synpunkter medan servicetagarnas åsikter inte undersöks i denna avhandling. Undersökningen görs ur kommunens synvinkel, eftersom jag genom att undersöka förvaltningen och de ledande organen vill framföra hur serviceutbudet styrs och hurudan tyngdpunkt kommunen lägger på svenskspråkig service. Ytterligare finns det redan rapporter och språkbarometer -undersökningar om servicetagarnas åsikter.

Jag utgår från följande forskningsfrågor:

1. Hurudana resurser har Karleby för att organisera tvåspråkig service inom social- och hälsovården?
2. Hur har samarbetet mellan Karleby och Kronoby fungerat ur en språklig synvinkel sett?

² Begreppet *värdkommunavtalet* definieras mera omfattande i kapitlet 2.3 Social- och hälsovårdsväsendet i Karleby

1.4 Etiska aspekter

Eftersom min undersökning berör det offentliga samfundet och jag intervjuar personer som representerar organisationer de arbetar i, är det viktigt att diskutera forskningsetiken. Jag undersöker ett tema som berör kommunen och människor som använder kommunal service. Det för sig berättar att studien rör sig på en offentlig nivå och öppenhet är viktigt. Under forskningsprocessen är jag ändå tvungen att tänka på och göra konkreta etiska val.

För att kunna undersöka den kommunala sektorn, har jag bett om och fått ett jakande tjänstemannabeslut om forskningstillstånd. Forskningstillstånd behövs för att komma in på fältet och kunna rekrytera informanter då det gäller medlemmar i ett offentligt samfund (Ruusuvaori & Tiittula 2005:18). I ansökan om forskningstillstånd skrev jag bland annat om syftet, målet och tillvägagångssättet med undersökningen. En sammanfattning av mina intentioner ingick i dokumentet om forskningstillstånd, som jag skickade till alla informanter. I det här skedet gav jag också informanterna möjligheten att tacka nej till min intervjubegäran och uppmanade dem att ta kontakt med mig om någonting blev oklart med deltagandet i intervjun. Genom dessa åtgärder strävade jag efter *informerat samtycke*. Informerat samtycke betyder att informanten deltar frivilligt i undersökningen och hon/han vet om vad det kommer att eller kan hända under loppet av undersökningsprocessen (Jacobssen 2007:22; se också Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009:25).

I intervjusituationen har jag strävat efter *tillit* mellan informanten och mig som forskare genom att presentera mig och utgångspunkterna för undersökningen. I alla fallen har jag också bett om bekräftelse att få spela in intervjuerna och betonat att bara jag kommer att lyssna det inspelade materialet.

Konfidentialitet, alltså skydd av informanternas privatliv och identitet, är ofta viktigt i intervjuundersökningar (Ryen 2004:157). Eftersom min undersökning berör ett offentligt och regionalt fenomen och jag intervjuar informanterna som offentliga tjänstemän och experter för sina sektorer är det inte motiverat att försöka dölja deras identiteter. Ef-

tersom informanterna som personer inte är av intresse, utan deras utlåtanden som representanter för sin organisation, använder jag inte några namn i min undersökning. I stället används yrkesbeteckningar. Jag hänvisar till informanterna med de egentliga personpronomen, det vill säga han eller hon.

2 Forskningsomgivningen och viktiga begrepp

I detta kapitel skall jag kort presentera de två kommunerna, Karleby och Kronoby, som behandlas i min undersökning. Ytterligare vill jag framställa information om Karlebys social- och hälsovårdsväsende samt kort presentera viktiga begrepp som *svenska sektionen*, *vårdkommunmodellen* och *Kiuru*.

2.1 Karleby och Kronoby

Karleby är en tvåspråkig stad som är belägen i Mellersta Österbotten, vid Bottenvikens kust. Karleby har 46 260 invånare, varav 38 967 är finskspråkiga och 6 325 svenskspråkiga. Svenskspråkiga utgör 13,7 % av invånarantalet. Det procentuella antalet sjönk efter kommunsammanslagningen år 2009, då de finskspråkiga kommunerna Kelviå, Lochteå och Ullava förenades med Karleby. Karleby är landskapet Mellersta Österbottens ekonomiska, administrativa och kulturella centrum. (Taskutietoa Kokkolasta 2011:3–7.)

Kronoby kommun ligger mellan städerna Karleby och Jakobstad i Österbotten. Kronoby har 6 731 invånare, varav 82,6 % är svenskspråkiga och 16,0 % finskspråkiga. Kronoby, Nedervetil och Terjärv kommuner gick år 1969 samman till Kronoby kommun. Målet med sammanslagningen var att bilda en tillräckligt stark kommun med hög kommunal servicenivå och stor bestämmanderätt. I kommunplaneringen indelas kommunen i delområden, bland annat enligt den tidigare kommunindelningen. Kronobys social- och hälsovårdstjänster handtogs av Karleby år 2009 på basis av ett vårdkommunavtal. (Kronoby kommuns webbsidor.)

2.2 Social- och hälsovårdsväsendet i Karleby

Karleby social- och hälsovårdsorganisation består av fyra olika resultatområden. De är hälso- och sjukvårdstjänster, äldreomsorg, socialt arbete och handikappstjänster samt förvaltning. Resultatområdena bildar sina egna resultatenheter och de leds av resultatområdet servicedirektör. Social- och hälsodirektören ansvarar för förvaltningens resultatområde. (Karleby stads webbsidor.) I min undersökning koncentrerar jag mig på förvaltningen och förvaltningspersonalens synpunkter om de olika resultatområdena.

Stadens egna tjänster produceras inom verksamhetsenheterna. De enskilda verksamhetsenheterna tas inte upp i min studie, utan jag koncentrerar mig på helhetsbilden. Social- och hälsovårdsnämnden beslutar om verksamhetsenheternas utformning, uppgifter och placering inom resultatområdena. Synpunkter ur social- och hälsovårdsnämnden kommer att tas upp i undersökningen vid sidan av förvaltningens åsikter. En del av Karleby social- och hälsovårdstjänster anordnas så att man köper tjänster av andra kommuner, av privata sektorn och av tredje sektorn. (Karleby stads webbsidor.)

Den grundläggande idén bakom Karleby social- och hälsovårdsväsende är följande: "Social- och hälsovårdsväsendets verksamhetsidé är att i enlighet med gällande lagstiftning fullfölja en aktiv social- och hälsovårdspolitik genom att följa med livsförhållandena i staden för att utveckla de sociala och hälsomässiga förhållandena samt förebygga och råda bot på sociala missförhållanden" (Social- och hälsovårdsväsendets verksamhetsstadga 2010:2). Social- och hälsovårdsväsendet vill alltså betjäna kommuninvånarna i deras sociala och hälsomässiga ärenden.

I början av året 2012 hade de fyra resultatområden tillsammans ungefär 1100 arbetstagare (Sosiaali- ja terveyslautakunta/Käyttösunnitelma 2012). Av social- och hälsovårdsväsendets arbetstagare fick då 384 språktillägg. Språktillägget varierar mellan 7,5 och 60 euro (enligt byråsekreterare, servicecentralen för social- och hälsovårdsväsendet).

2.3 Svenska sektionen, värdkommunmodellen och Kiuru

Inom Karlebys social- och hälsovårdsväsende fungerar en *svensk sektion*. Sektionen grundades i samband med värdkommunavtalet år 2009. Svenska sektionens uppgift är att kontrollera och stödja att svenskspråkiga klienter/patienter får service på sitt modersmål i enlighet med språklagen. Svenska sektionen skapar verksamhetsförutsättningar för svenskspråkiga vårdkedjor, ger utlåtande i sådana ärenden som berör svenskspråkiga tjänster och ger utlåtande när det gäller val av sådan personal som inverkar på genomförandet av svenskspråkig service. Ytterligare bereder sektionen en strategiplan för social- och hälsovårdstjänsterna i Kronoby och ger utlåtande om budgetförslag för tjänsterna i Kronoby. Sektionen betjänar både karlebybor och kronobybor, även om tyngdpunkten hittills har varit på ärenden i Kronoby. Svenska sektionen består av åtta förtroendevalda (4 från Karleby och 4 från Kronoby) och samlas minst en gång i månaden. Sektionen har inte någon stadgad beslutanderätt, men den bereder ärenden för social- och hälsovårdsnämnden. (Karleby stads webbsidor.)

Karleby stad producerar social- och hälsovårdstjänster i Kronoby genom den så kallade *vårdkommunmodellen*. Värdkommunmodellen baserar sig på avtalet mellan två eller flera kommuner, där en kommun producerar de tjänster som den eller de andra kommunerna behöver och som fastställs i avtalet. Oftast ansvarar värdkommunen för tjänsterna genom sin egen organisation (Kommunförbundets webbtjänst). Karleby har alltså ansvaret för organiseringen av social- och hälsovårdstjänster också i Kronoby.

Kiuru är Mellersta Österbottens samkommun för specialistsjukvård och grundservice. Kiuru är det tredje till minsta sjukvårdsdistriktet i Finland men har ändå det närmaste centralsjukhuset för 170 000 invånare. 10-15 % av invånarna som bor inom distriktet är svenskspråkiga. Kiuru är en samkommun som får sin finansiering från medlemskommunerna, varav Karleby stad är den största. Mellersta Österbottens centralsjukhus, som drivs av Kiuru, ansvarar för specialistsjukvården i distrikten samt fungerar som jourmottagning för akuta fall dygnet runt. Utanför tjänstetiden sköts också primärhälsovårdens akutmottagning inom centralsjukhuset. Centralsjukhuset ligger på 120-200 kilometers distans från de andra närmaste centralsjukhusen. Det egna områdets begränsade befolkningsgrund (75 000 invånare) utmanar till ett tätt samarbete med närområdena. (Kiurus webbsidor.)

3 Teoretisk referensram

I min undersökning kombinerar jag det språkliga med samhällliga aspekter. Mig intresserar det tvåspråkiga samhället och hur de språkliga aspekterna tas i beaktande i ett sådant samhälle. Genom att undersöka anordnandet av social- och hälsovårdstjänster på minoritetsspråket i en tvåspråkig kommun konkretiseras detta intresse. Nuolijärvi (Mauranen & Tiittula 2002:14) anser att språkforskaren inte behöver vara trångsynt och sluta ögonen från samhället även om språkforskning och samhällsforskning hör till olika vetenskapsgrenar. Eftersom språk används i olika sociokulturella kontexter, kan inte språkforskaren förbise språkets samhällliga och kontextbundna natur, motiverar Nuolijärvi. Som teoretisk referensram i min undersökning använder jag *tillämpad språkvetenskap*. Inom denna ram har jag samlat in olika teorier som stöder min undersökning och ger en vetenskaplig bakgrund till ämnet.

3.1 Tillämpad språkvetenskap

För att förstå tillämpad språkvetenskap, kan det vara motiverat att jämföra det med *allmän språkvetenskap*. Allmän språkvetenskap studerar språk utifrån språket själv, utan att det ställs krav utanför vetenskapsgrenens egna krav (Sajavaara & Piirainen-Marsh 2000:14). Allmän språkvetenskap undersöker språk som abstrakta system och behandlar allmänna teoretiska problem som gäller språkets beskrivning. Medan den allmänna språkvetenskapen strävar efter att öka information om språket eller språken, kan syftet för tillämpad språkvetenskap oftast hittas utanför språket, antingen ur människan som använder språket eller ur samhället (Sajavaara & Piirainen-Marsh 2000:15).

Enligt Sajavaara (Sajavaara & Piirainen-Marsh 2000:15) syftar tillämpad språkforskning till att lösa sådana individuella eller samhällliga problem som på ett eller annat sätt är bundna till språket. Sajavaara tillägger att ofta sägs det att tillämpad forskning borde vara samhällsmässigt betydelsevärt, det vill säga *socialt relevant*. Tillämpad språkvetenskap fungerar inom ett område där social interaktion mellan människor är i en central roll. Utöver språkvetenskapen måste forskaren söka stöd från andra vetenskaper. Då blir tillämpad språkvetenskap automatiskt tvärvetenskapligt.

Nuolijärvi (Lappalainen, Sorjonen & Vilkuna 2010:433) dryftar språkets och samhällets förhållande utifrån sociolingvistikens perspektiv. Hon anser att språket har sin plats i en analys av samhället och språkforskaren borde inte underskatta sin möjlighet att vara en del av samhällsforskarnas grupp. Nuolijärvi konstaterar också att varje forskare vill att undersökningen bär inom och utanför dess egen vetenskapsgren och som bäst kan resultaten vända riktningen på den samhälleliga diskussionen och påverka beslutsfattandet. (Lappalainen, Sorjonen & Virkuna 2010:433–434.)

3.2 Språkpolitik och språkplanering

Termerna språkpolitik och språkplanering används ofta sida vid sida och som synonymer. I vardagen går det ofta bra, men egentligen handlar det om två olika saker med ibland invecklade och sammanflätade definitioner. Enligt Lappalainen, Sorjonen och Vilkuna (2010:11) betyder språkpolitik medvetna åtgärder med vilka förhållandena mellan språket och samhället organiseras. Bugarski (1992) anser att språkpolitik omfattar politiken som berör samhällets språkliga kommunikation (Sajavaara & Piirainen-Marsh 2000:235). Schiffman (1996) poängterar att språkpolitiken grundar sig från språkkulturen som innefattar språkrelaterade beteendemodeller, antaganden, kulturens former, fördomar, befolkningens föreställningar, attityder, stereotyper och tankesätt (Sajavaara & Piirainen-Marsh 2000:236). Enligt Takala, Sajavaara och Sajavaara försöker man med hjälp av språkplanering hitta lösningar till samhällets språkproblem och förändra språkgemenskapens språkliga beteende (Sajavaara & Piirainen-Marsh 2000:237). Lappalainen, Sorjonen och Vilkuna (2010:11) anser att språkplanering är planläggning, verkställande och evaluering av språkpolitiska åtgärder.

Själv anser jag att språkpolitik betyder behandling av språkets värden, status och plats i samhället. Enligt mig är språkpolitikens uppgift att föra fram diskussion om språket i allmänheten och utträta vägvisande beslut som gäller språkliga värden. Språkplanering ser jag som mera praktiskt. Dess uppgift är att förverkliga de språkliga besluten och se till att språket fungerar i praktiken. Också enligt Börestam & Huss (2011:33) sker språkplanering på grundval av (språk)politiska avväganden. I fortsättningen kommer jag

att använda termen språkplanering i en utvidgad betydelse omfattande alla åtgärder som berör språkets och samhällets förhållanden. Termen språkpolitik används då jag syftar till samhällets språkliga värden och beslut.

Typiskt är att språkplaneringens område delas i tre delar. Först kan man tänka sig planering av språkets *status*. Detta innebär att språkets ställning regleras i samhället med olika lagar och förordningar. Också själva språket kan vara objekt för språkpolitiska åtgärder. *Korpusplanering* innehåller alla språkvårdens basfunktioner. Som tredje kan språkplanering beröra *språkundervisning*. (Lappalainen, Sorjonen & Vilkuna 2010:11.)

Medveten planering av språkets och samhällets relationer görs ofta i form av stadgandet av lagar och förordningar. Som tidigare nämnts (se 1.2) reglerar man språkliga förhållanden i Finland först och främst utgående från språklagen. I olika lagar stadgas det också till exempel om språket i offentlig informering och officiella dokument, det interna språket inom olika förvaltningsområden och myndigheter samt tjänstemännens språkkunskapskrav. Sådan här lagstiftning som berör språket kan sammanfattas att gälla å ena sidan skyldigheten att erbjuda service eller information på ett visst språk och å andra sidan rättigheten att få service eller information på ett visst språk. För att förstärka förverkligandet av språkliga rättigheter har några av Finlands kommuner gett en frivillig språkförbindelse (se 1.1). (Lappalainen, Sorjonen & Vilkuna 2010:159–160.)

3.3 Modersmålets betydelse

För att kunna förstå varför det är viktigt att få använda sitt modersmål speciellt inom social- och hälsovården måste man förstå språkets och modersmålets betydelse. I en vårdssituation är språket inte bara ett verbalt redskap utan också laddat med emotioner och kulturarv.

Språket är ett symboliskt system, med vilket människan kan skildra sina egna tankar, den omgivande världen och relationen mellan dessa två (Lukkarinen 2001:5). Begreppet modersmål kan definieras på flera sätt. Ofta säger man att modersmålet är det språk som människan lär sig först, behärskar bäst eller använder mest. Modersmålet kan också vara det språket som man använder i en grupp som människan identifierar sig med. Då

är modersmålet det språket med vilket människan har tillägnat sig gruppens regler, normer och värden. (Lukkarinen 2001:5, se också Skutnabb-Kangas 1981:22–23.)

Då språket har en stor betydelse för individens identitetskänsla, kan det uppstå sociala och personliga problem i situationer där personen inte kan kommunicera på ett fullständigt sätt, eftersom hon/han måste använda ett bristfälligt språk (Linell 1984:44). Om patienten/klienten är tvungen att i en servicesituation använda ett språk som inte är ens modersmål, kan det uppstå problem som påverkar patientens/klientens hälsa eller åtminstone orsaka onödigt missförstånd för både servicetagaren och servicegivaren.

Linell (1984:44) presenterar två olika förhållanden i vilka individen kan uppleva språklöshet. För det första kan individen överhuvudtaget sakna språkliga medel att analysera den del av verkligheten som hon eller han just då vill försöka förstå eller tala om. Den andra sortens språklöshet kan uppstå då individen i verkligheten har ett utvecklat språk att använda men av någon anledning inte kan använda detta språk i den föreliggande sociala situationen. Enligt Linell (1984:44) vet individen i detta fall ofta vad hon/han skulle ha vilja sagt, men hon/han *kan* eller *vågar* inte försöka uttrycka det, eftersom hon/han inte har tillgång till det språk som krävs och hon/han inte tror att andra uttryckssätt duger eller accepteras. Den sist nämnda situationen kan uppstå om det inte är möjligt att använda sitt eget språk i en servicesituation.

Möjligheten att använda sitt eget modersmål framhävs då man är vuxen. Om en vuxen person har använt sitt modersmål under hela barndomen och lärt sig majoritetsspråket först senare, orsakar användningen av det främmande språket svårigheter. Det här beror på att personen är rädd för att göra misstag och kan inte tänka med det främmande språket (Lukkarinen 2001:5–6). Detta grundar sig på *språkets pragmatik*. Språkets pragmatik innefattar de regler och sociala konventioner som styr användningen av orden i olika situationer (Wellros 1998:32). Modersmålets pragmatiska regler tillägnas oftast i tidigt skede av livet, men då det gäller ett språk som man inte behärskar lika väl som sitt modersmål kan man inte vara medveten om dess språkliga konventioner. I en vårdssituation där patienten måste använda ett språk som inte är hennes/hans modersmål kan det uppstå missförstånd och viktiga saker lämnas osagda, eftersom patienten inte vågar eller vet hur man kommunicerar med vårdgivaren. Särskilt äldre kan ha svårigheter i kom-

munikationssituationer. Även om de tidigare har använt majoritetsspråket, kan de ha glömt det på grund av åldrandet och olika sjukdomar (Lukkarinen 2001:5–6).

3.4 Tvåspråkighet

Den här undersökningen handlar om organisering av social- och hälsovårdstjänster på minoritetsspråket i en tvåspråkig kommun. Vad betyder tvåspråkigheten och hur möts och används två språk med olika status i vardagen? Denna fråga ska diskuteras i detta kapitel.

Tvåspråkighet kan definieras på olika sätt beroende på synvinkeln. Då det gäller tvåspråkiga individer följer definitionen ofta samma mönster som modersmålsdefinitionen upprättad ursprungligen av Skutnabb-Kangas (se 3.3). En individ kan ses vara tvåspråkig om hon/han har lärt sig två språk från första början eller mycket tidigt i livet. Gränsen för den här definitionen brukar vara i tre års ålder. Om barnet har lärt sig två språk innan tre års ålder kallas det för *simultan* tvåspråkighet. Tilläggnandet av det andra språket efter detta kallas för *successivt* språktilläggande, det vill säga andraspråksinläring. (Börestam & Huss 2001:50–51.)

Tvåspråkigheten kan definieras också på grund av *kompetenskriteriet*. Det är ändå inte lätt att definiera när individen är tillräckligt kompetent i två språk och kan utifrån det kallas för tvåspråkig. Vem bestämmer på vilken nivå individens språkliga färdigheter ska vara för att kunna kallas för tvåspråkig? Ofta har tvåspråkigas kompetens jämförts med enspråkigas färdigheter. Forskare inser ändå att den tvåspråkigas kompetens är en mer komplex helhet än bara summan av två enspråkiga talares kunnande. Faktumet att tvåspråkigheten är en dynamisk process försvårar definieringen ytterligare. I allmänhet kan det konstateras att då personen ofta använder två språk med olika människor, i olika kontexter och i olika syften uppfylls kompetenskriteriet. (Börestam & Huss 2001:52–53.)

Det ovanstående leder till en *funktionell* definiering av tvåspråkigheten. Detta innebär att en person använder två språk i sin dagliga kommunikation och kan växla mellan

språken vid behov. I praktiken kan detta framkomma på det sättet att individen använder olika språk i olika domäner, till exempel hemma, på arbetet, bland vänner eller hos myndigheter. (Börestam och Huss 2001:53–54.) Individen kan inte alltid välja vilket språk hon/han använder i olika domäner, vilket ofta hänger ihop med språkets status i samhället. En vanlig språklig fördelning är att det ena språket används i privat miljö och det andra i offentliga sammanhang. Då två språk utesluter varandra på det här viset kallas det för *diglossi*. Dahl (2000:70) definierar att diglossi är en två- eller flerspråkig situation med funktionsfördelning mellan språken. Diglossi är inte synonym till tvåspråkighet, men termen brukar kallas för *tvåspråkighet på samhällsnivå* (Börestam & Huss 2001:105). Detta kan förstås så att två språk förekommer sida vid sida i samhället men ändå har sina bestämda roller.

Till sist kan tvåspråkighet på individnivå definieras enligt *identifikationskriteriet*. Enligt Skutnabb-Kangas (1981:94) är en person tvåspråkig om hon/han ”identifierar sig själv som tvåspråkig/med två språk och/eller två kulturer (eller delar av dem)”. Personen kan uppfattas som tvåspråkig också av andra. Problematiskt med identifikationskriteriet är att olika människor uppfattar sin tvåspråkighet på olika sätt och uppfattningarna kan förändras med tiden. Vissa personer förutsätter en hög kompetensnivå av sig själva för att kunna kallas tvåspråkig och vissa har lägre kriterier. Till exempel politiska skäl kan också påverka hur personen vill identifiera sig. (Börestam & Huss 2001:54.)

På samhällsnivå innebär tvåspråkighet att två språk förekommer inom samma land eller område. Nästan aldrig kan språken ha exakt likadan ställning i samhället. Det ena språket är majoritetsspråk och det andra minoritetsspråk. Ursprungligen har termerna minoritet och majoritet haft betydelsen av olika stora grupper, där majoriteten har övertag. Senare har termerna fått en vidgad betydelse och avser skillnader i makt och prestige oftast till majoritetens fördel oberoende av gruppens storlek. För att samhället skulle kunna reglera språkens ställning gentemot varandra finns det språklagstiftning där de språkliga rättigheterna fastställs (se t.ex. 1.2). (Börestam & Huss 2001:97.)

3.5 Kommunal social- och hälsovård

För att förstå bättre den service som undersöks, vill jag på ett allmänt plan redogöra för vad som hör till den kommunala social- och hälsovårdsservicen. Kommunerna har huvudansvaret för social- och hälsovårdstjänsterna i Finland. Kommunerna ansvarar för anordnandet av social- och hälsovårdstjänster för sina egna invånare och möjliga samarbetskommuner. Efter statsandelsreformen år 1993 började staten betala ut allmänna statsandelar direkt till kommunerna vilket led till den nuvarande ställningen som kommunerna har. Också lagstiftningen ändrades och kommunerna gavs möjligheten att organisera sina tjänster på eget sätt, till exempel genom att köpa tjänster från andra. (Kommunens social- och hälsovård 2004:7–8.) I dag är det mycket vanligt att en del av kommunens social- och hälsovårdstjänster köps av privata serviceproducenter.

Kommunal social- och hälsovård omfattar många serviceuppgifter. När det gäller socialvård skall kommunen tillhandahålla till exempel följande sociala tjänster:

- utkomststöd
- handikappsservice
- barnskydd
- missbrukarvård
- äldreomsorg
- barndagvård

Utöver dessa exempel finns det flera andra sociala tjänster som kommunen skall sörja för enligt lagen. (Kommunens social- och hälsovård 2004:12–13.)

Till hälsovårdstjänster som kommunen skall sörja för hör primärhälsovården i helheten. Kommunen skall tillhandahålla till exempel följande tjänster:

- hälsorådgivning
- sjukvård
- mentalvård
- sjuktransport
- mun- och tandvård
- skolhälsovård

För att kunna sköta sina hälsovårdstjänster bör kommunen ha en hälsovårdscentral.
(Kommunens social- och hälsovård 2004:13–14.)

Utöver social- och primärhälsovården skall hemkommunen se till att invånarna får också den specialiserad sjukvård som de behöver.

Kommunerna kan tillhandahålla sina social- och hälsovårdstjänster självständigt, som medlem i en samkommun eller köpa tjänsterna från andra kommuner eller den privata sektorn. Också användning av servicesedlar har blivit allmännare. Enligt lagstiftningen förpliktas kommunerna att organisera social- och hälsovårdstjänster, men på vilket sätt detta görs regleras inte. Kommunerna bör beakta de lokala förhållandena och kommuninvånarnas behov i organisering av tjänster. (Kommunens social- och hälsovård 2004:14–15.)

4 Material

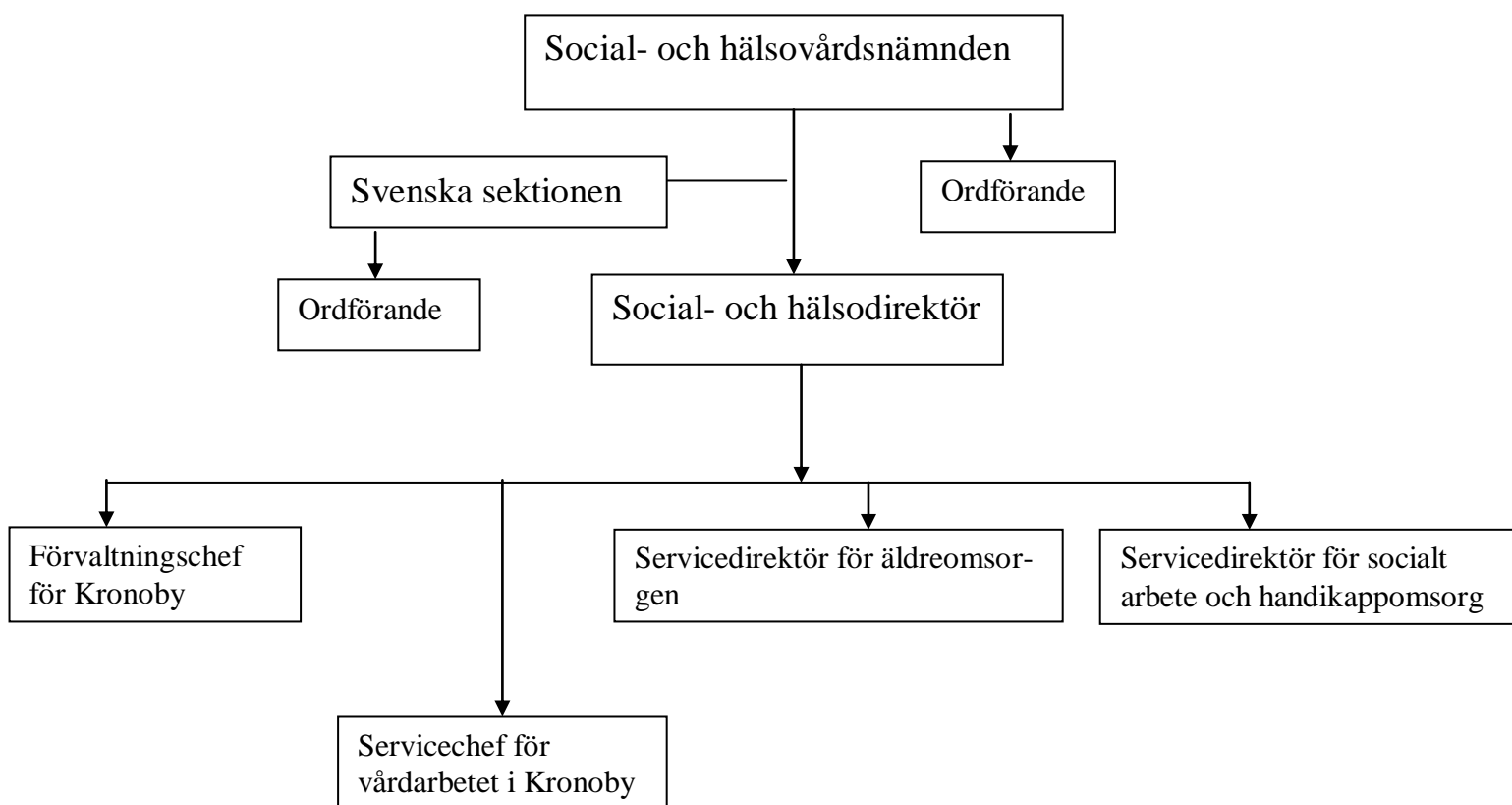
Som material i min undersökning använder jag inspelade intervjuer. Materialet består sammanlagt av åtta intervjuer med personer som arbetar i ledande positioner inom social- och hälsovården i Karleby. Eftersom undersökningen görs ur kommunens synvinkel fördelas informanterna så att fyra av dem arbetar inom social- och hälsovårdsväsendets servicecentral, en inom hälso- och sjukvårdstjänster och två av informanterna är förtroendemän från Karleby social- och hälsovårdsnämnd och svenska sektionen. Ytterligare utvidgar jag materialet med att intervjua en person som arbetar inom Mellersta Österbottens samkommun för specialsjukvård och grundservice (**Kiuru**).

Nedanför har jag upprättat en figur (figur 1) som klargör informanternas position inom Karlebys social- och hälsovårdsväsendet. Informanten från Kiuru finns inte med i figuren. Jag vill poängtera att figuren inte är ett officiellt organisationsschema, utan är skapad bara för att presentera informanterna.

Från social- och hälsovårdsnämnden intervjuar jag ordföranden. Från svenska sektionen intervjuar jag dess ordförande. Från social- och hälsovårdens förvaltning intervjuas so-

cial- och hälsodirektören, servicedirektörerna för äldreomsorg och socialt arbete och handikappomsorg. Ytterligare intervjuas förvaltningschefen för Kronoby och servicechefen för vårdarbetet i Kronoby. För att vidga allmänbilden av språkförhållandena inom hälso- och sjukvårdstjänsterna intervjuar jag cheföverläkaren i Kiuru.

Figur 1. Undersökningens informanter.



Informanterna har jag valt med den principen att de arbetar i ledande roller inom social- och hälsovårdsväsendet och har mest information om ämnet på grund av sina positioner. Meningen är att få expertutlåtanden, vilket innebär att jag intervjuar personerna som representerar för sin organisation. Bland informanterna finns det både sådana som innan värdkommunavtalet har arbetat endast med Karlebyärenden och sådana som tidigare har arbetat inom Kronobys egen social- och hälsovård.

Eftersom arbetsfördelningen och ansvarsområdena inte var självklara för mig, fick jag hjälp för urvalet av informanter från social- och hälsovårdsväsendets ledningsgrupp som behandlade min undersökning under sitt sammanträde. Undersökningen upplevdes vik-

tig och ledningsgruppen satte upp en lista över relevanta informanter. Rekommendationen följde mina egna tankar och alla utom en av mina informanter fanns på listan. Den sista informanten, cheföverläkaren i Kiuru, valde jag att ta med, eftersom Kiuru som organisation har en stor roll inom Karleby social- och hälsovård.

5 Metod

Min undersökning är *kvalitativ* och jag använder olika kvalitativa metoder för att nå fram till resultat. Kvalitativa metoder används då man vill skapa en djupare förståelse för ett specifikt ämne, en specifik händelse eller situation (Björklund & Paulsson 2003:63). Olsson & Sörensen (2007:63) skriver att i den kvalitativa forskningen är förhållningssättet förutsättningslöst och forskaren strävar efter en helhetsförståelse av speciella förhållanden. ”Kvalitativ metod är att systematisera kunskap om något som kännetecknar ett fenomen” (Olsson & Sörensen, 2007:65).

I min undersökning vill jag få en djupare förståelse av organisering av social- och hälsovårdstjänster för en viss grupp. I Karleby finns det en specifik situation med två språk och kommunen har som uppgift att garantera likadana språkliga rättigheter för både den finskspråkiga majoriteten och den svenskspråkiga minoriteten. Eftersom jag vill få en djupare förståelse om hur kommunen ser på situationen har jag valt att använda en kvalitativ materialinsamlingsmetod, intervjuer, och analysera resultaten med hjälp av en kvalitativ analysmetod, innehållsanalys.

För att klargöra den kvalitativa undersökningsmetoden presenterar jag här några kännetecken som brukar vara gemensamma för kvalitativ forskning:

- kvalitativ data i form av bilder och ord, inte siffror
- naturliga data genom observationer och ostrukturerade intervjuer
- mening framför handling, men ur aktörens eget perspektiv
- induktiv hypotesgenererande forskning hellre än hypotesprövande.

(Ryen 2004:16.)

I min undersökning vill jag gå djupare in på ett fenomen och har kommit till slutsatsen att kvalitativa metoder kan ge mig reliabla och valida resultat.

5.1 Halvstrukturerad intervju

Som materialinsamlingsmetod har jag valt att använda *halvstrukturerade intervjuer*. Halv- eller semistrukturerad intervju ligger någonstans emellan helt strukturerad och helt öppen intervju. Om en intervju följer en förutbestämd modell och innehåller frågor med fasta svarsalternativ i bestämd ordningsföljd är struktureringsgraden hög. En öppen intervju bygger på att intervjuaren och den intervjuade personen diskuterar fritt om temat som undersöks.(Lantz 2007:29.) Tillspetsat kan man säga att traditionellt har strukturerad intervju, som liknar enkätformen, använts i kvantitativa och öppen intervju i kvalitativa undersökningar.

I min undersökning har jag alltså valt den halvstrukturerade intervjumetoden som närmast sig en *temaintervju*. I temaintervjun går man igenom samma teman och ämnesområden, men ordningen och formuleringen av frågor kan variera (Ruusuvoori & Tiittula 2005:11). I praktiken har jag sammanställt en temalista (intervjuguide), där temana har en bestämd ordningsföljd och innehållet för det mesta består av öppna frågor och bara några frågor med fasta svarsalternativ. Nedan finns exempel på några av de centrala teman som tas upp i intervjuerna.

- Allmänna färdigheterna att ge svenskspråkig social- och hälsovårdsservice.
- Personalens språkkunskaper.
- Svenska sektionens uppgifter.
- För- och nackdelar med värdkommunavtalet.
- Ansvar för minoritetsspråkets ställning inom social- och hälsovården i området.

Intervjuerna utförs antingen på finska eller svenska beroende på informantens modersmål. Fyra av mina informanter ville ha intervjun på finska och fyra på svenska. Jag skall inte transkribera allt i intervjuerna, utan jag citerar de relevanta utlåtanden. Citaten skrivs på det språk som informanten har valt för att behålla nyanserna i svaren.

5.2 Innehållsanalys

Efter att jag har samlat in materialet analyserar jag det med hjälp av *innehållsanalys*. Innehållsanalysen går ut på att texten tolkas som upplysningar om faktiska (om än subjektiva) förhållanden (Jacobsen 2007:139). Det betyder att jag antar intervjuvaren vara sanna utlåtanden om rådande omständigheter. I innehållsanalys genomgår man ofta vissa bestämda faser:

1. kategorisering, alltså texten delas upp i olika teman eller problemställningar
2. kategorierna fylls med innehåll och illustreras med hjälp av citat
3. räkning av hur ofta ett tema eller en problemställning nämns
4. jämförelse av intervjuer och sökning av skillnader och likheter
5. sökning av förklaringar till skillnaderna.

(Jacobsen 2007:139.)

I praktiken skall jag alltså söka efter förnuftiga kategorier genom att leta efter vilka teman som tas upp i materialet. Jag utgår från enskilda intervjuer och riktar sedan blicken mot de teman som finns i hela materialet. De tre första faserna görs alltså för var och en intervju skilt och fasen fyra och fem gäller materialet i sin helhet.

Kategorisering innebär att man samlar utsagor från intervjun i grupper (Jacobsen 2007:139). Man behöver kategorisering för att kunna säga vilka typer av data liknar varandra och vilka typer skiljer sig från varandra. Kategorisering är också viktigt för att kunna *förenkla* komplicerad, detaljerad och omfattande data samt *jämföra* texter från olika intervjuer (Jacobsen 2007:140). Eftersom jag har satt upp en intervjuguide för intervjuerna, finns det redan en grundläggande kategorisering av ämnet. Utav materialet bestäms det vilka kategorier som är relevanta och om nya kategorier behöver upprättas. Eftersom det ur en bra intervju alltid framträder överraskande och nya saker, är det i slutskedet materialet som styr kategoriseringen.

I nästa fas av analysen skall kategorierna fyllas med innehåll. Det sker på så sättet att jag gör ett urval av citat ur intervjun och låter dem belysa vad en person säger om den definierade kategorin. Varje intervju behandlas alltså skilt i det här skedet. Bästa sättet att genomföra den här fasen, är att skapa en tabell, där det i ena spalten finns tema/kategori och i andra spalten informantens utsagor om ämnet (Jacobsen 2007:142). Denna princip tänker också jag följa. Jacobsen (2007:142) påpekar att i det här skedet i innehållsanalysen gör man vanligtvis en enkel kvantitativ analys, där man räknar hur många utlåtanden i intervjun hör till de olika kategorierna. För min avhandlings del ser jag inte detta som relevant.

Tabellerna med informanternas utsagor finns i min avhandling som bilagor. Jag kommer att presentera mina analyser genom att lyfta upp ungefär ett citat ur varje kategori för att illustrera informanternas åsikter om de behandlade teman.

I den sista fasen av innehållsanalysen jämför man flera intervjuer med varandra. Först jämför man förekomsten av kategorier/olika teman och efter det innehållet i kategorierna. I min undersökning fäster jag inte särskild uppmärksamhet i vilka kategorier tas upp av samtliga informanter utan koncentrerar mig på innehållet. Eftersom olika ämnen betonas i olika intervjuer varierar också frågorna som ställs till informanterna och det styr för sin del vilka kategorier tas upp.

Nästa steg är att plocka fram uppfattningar om olika teman. Nu är det alltså personernas egna åsikter och utlåtanden om ämnet, det vill säga *innehållet* av teman, i huvudrollen. Genom att ta fram citat från olika intervjuer kan man jämföra informanternas utsagor. Jacobsen (2007:144) tar upp två saker som är av intresse:

- Vilken grad av samstämmighet finns det i åsikterna?
- Vilken grad av variation finns det i åsikterna?

En naturlig följd av dessa frågor är att utreda varför informanterna har olika uppfattningar om ett tema. I mina analyser är inte jämförelsen av intervjuerna det viktigaste, men det används för att reda ut om ämnet i fråga upplevs likadant. Viktigaste är *vad* som framkommer från informanternas utsagor och inte *varför*, eftersom syftet är att få en helhetsbild av ämnet genom att intervjua personer från olika sektorer.

Ruusuvuori, Nikander och Hyvärinen (2010:19) poängterar att analysen inte är tillräcklig om man bara kategoriserar materialet och berättar vad som finns i olika facken. Meningen är att gå igenom materialet systematiskt och hitta någonting som inte finns direkt i citaten. Analysen stannar inte heller här, utan man skall diskutera med sitt material och binda ihop resultaten med teoretiska synpunkter och konkreta problem (Ruusuvuori, Nikander och Hyvärinen 2010:29).

6 Analys

Med hjälp av den halvstrukturerade intervjumetoden har jag samlat in material som består av åtta intervjuer. I detta kapitel skall jag analysera intervjuerna genom att använda innehållsanalys. Jag skall först gå igenom varje intervju skilt och sedan jämföra informationen och intervjuerna med varandra.

Intervjuerna har gjorts utgående från en intervjuguide (se bilaga 1) som innehåller frågor om teman som jag undersöker. Intervjuguiden fungerar som en basis till intervjuerna, men i varje intervju betonas ändå något tema eller någon synvinkel beroende på vem som intervjuas. Alla frågor som jag har ställt till informanterna finns alltså inte med i den presenterade intervjuguiden, eftersom frågorna varierar utgående från vem informanten är. Betoningen av olika teman eller frågorna som inte finns med i guiden tas upp i samband med analysen av intervjuerna.

I kategoriseringen av intervjuerna har jag försökt föra fram teman som berör anordnandet av tvåspråkig service, språkliga förhållanden samt samarbetet mellan kommunerna med två olika språkliga kulturer. De olika kategorierna presenteras i början av varje intervju i tabellform.

Innehållet i kategorierna består av informanternas utsagor om ämnet. Jag har littererat bara de citaten som jag anser är relevanta för min undersökning. Jag har tagit mig friheten att lämna bort samtliga ifyllnadsord och upprepning i citaten som inte har någon funktion för innehållet i utsagorna. Detta gör jag, eftersom jag vill klarlägga meddelan-

det och själva språket eller talsättet är inte av intresse för mig och påverkar inte heller undersökningens resultat. Om flera ord eller en längre bit fattas ur citatet, har jag markerat det med tre punkter [...]. Om det inte framgår ur citatet vad det talas om, har jag tilllagt förklarande ord inom hakparenteser. Informanternas utsagor finns ordnade i tabeller, vilka finns som bilagor. I min analysdel lyfter jag upp de viktigaste citaten ur tabellerna för att illustrera informanternas åsikter.

Analysernas omfattning beror på materialets längd samt mängden och relevansen av information som informanten har gett. Jag har börjat med intervjuerna med de två förtroendevalda och sedan följer intervjuerna med Karleby social- och hälsovårdsväsendets tjänstemän och till sist behandlar jag intervjun med organisationen Kiurus cheföverläkare. Ordningen i sig har inte någon betydelse för mina analyser.

6.1 Intervju med ordföranden för social- och hälsovårdsnämnden

Den 17 januari 2012 intervjuade jag ordföranden för social- och hälsovårdsnämnden i Karleby. Social- och hälsovårdsnämnden har en suverän beslutanderätt och stort helhetsansvar för social- och hälsovården. Ordföranden har i detta sammanhang förstås en central roll. Ordföranden bör känna alla processer inom social- och hälsovården och samarbeta tätt med andra ansvarsledare. Nämnden är också en viktig aktör då det gäller de språkliga frågorna inom området. I denna intervju betonas tvåspråkig social- och hälsovårdsservice i helheten, nämndens verksamhet och värdkommunmodellen.

I tabell 1 är de sex teman som jag har lyft upp ur intervjun med ordföranden för social- och hälsovårdsnämnden.

Tabell 1 Kategorierna ur intervjun med ordföranden för social- och hälsovårdsnämnden.

Kategorierna
<ul style="list-style-type: none">• Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket• Social- och hälsovårdsnämnden• Svenska sektionen• Översättningsarbete• Vårdkommunmodellen• Ansvar för tvåspråkigheten inom social- och hälsovårdsväsendet

Från intervjun med ordföranden för social- och hälsovårdsnämnden har jag lyft upp ovanstående teman. Utgångspunkter för att ge och få service på sitt eget språk inom social- och hälsovården diskuteras först. Efter det behandlas social- och hälsovårdsnämndens funktion, uppgifter och så vidare. Också svenska sektionen behandlas, eftersom den är ett viktigt organ för den svenskspråkiga minoriteten. Nästa kategori berör översättningsarbetet inom social- och hälsovården. Därefter tas vårdkommunmodellen upp ur ett allmänt och ett språkligt perspektiv. Till sist diskuteras frågan om vem som borde ta ansvar för tvåspråkigheten och svenskans ställning inom social- och hälsovårdsväsendet.

Enligt citatet i den första kategorin: *“Det har ju blivit mycket bättre och inom den här förvaltningsenheten som vi nu är i, så finns det otroligt många som [...] pratar utmärkt svenska och det här är positivt, så jag sku säga att inom förvaltningen finns det tillräckligt med kunskaper i svenska språket”*, anser social - och hälsovårdsnämndens ordförande att utgångspunkterna för att ge tvåspråkig service inom förvaltningen är goda. Enligt honom har tjänstemännen goda kunskaper i svenskan men problemet är vårdpersonalens språkkunskaper vid bäddavdelningarna, vilket framgår från citatet: *”Då man kommer in på till exempel avdelningarna inom primärsjukvården, så där sku kanske den här personalen borda djupa sig i svenska språket.”* Han poängterar ändå att språket inte borde påverka negativt till organisering av svenskspråkig social- och hälsovårdsservice: *”Man ser till att det alltid ska finnas möjlighet att organisera så att språkliga negativiteter*

inte kommer med i bilden.” Informanten anser alltså att språket inte får påverka negativt i den service som klienten/patienten får. Som det framgår från det tidigare citatet, finns det ändå problem att organisera svenskspråkig service på vissa avdelningar.

Enligt social- och hälsovårdsnämndens ordförande kräver den svenskspråkiga minoriteten i Karleby inte högljutt service på svenska: ”*Det är konstigt med vår svenskspråkiga i Karleby, de har nog faktiskt en förmåga och fo [?] sig, som kanske inte alltid behövs göra heller.*” Han anser att finskspråkiga är mera noggranna med servicegivarens språk-användning. Utifrån informantens utsagor kan man tänka sig att om den svenskspråkiga minoriteten skulle i högre grad kräva service på sitt modersmål, skulle servicegivaren också aktivera sig. Även om det står i lagen att en tvåspråkig kommun bör ge service på båda språken, tycks det också bero på invånarnas egen aktivitet hur bra språklig service de får.

Ur diskussionen om social- och hälsovårdsnämnden framgår det att nämnden har en stor beslutanderätt. Från språklig synvinkel sett, är den svenskspråkiga minoriteten väl representerad i det beslutande organet. En beaktansvärd sak är att ärenden som svenska sektionen har förberett har utan undantag gått igenom i nämnden, vilket framgår från informantens citat: ”*Alla förslag som har kommit från sektionen har nämnden godkänt som sådana.*” Detta kan betyda att social- och hälsovårdsnämnden verkligen lyssnar på och högaktar de svenskspråkiga förtroendevaldas åsikter och vill genomföra förslagen som de framlägger. Också svenska nämndens arbete kan ses som fungerande på det viset att förslagen är ordentligt genomtänkta, så att de direkt kan godkännas i nämnden.

Från social- och hälsovårdsnämndens ordförandes utsagor framkommer det att behovet till att grunda svenska sektionen uppkom då Kronoby kom med i verksamheten. Han anser att genom sektionen har Kronoby blivit mera bekant för beslutsfattare inom social- och hälsovårdsväsendet i Karleby: ”*Vi har sett Kronoby inifrån och kommit närmare de som vi ska ta ansvar för och också övriga Kronobybor.*” Sektionen tycks vara ett väldigt viktigt organ för Kronobybor, även om det har som uppgift att också ha omsorg om Karlebysvenskarnas ärenden. Social- och hälsovårdsnämndens ordförande har också en allmän påstående som lyder: ”*Jag sku vilja påstå att svenska sektionens arbete är otroligt viktigt för svenska språket och övervakning utav svenskspråkiga klienter, åld-*

ringar och övrigt inom social- och hälsovården.” Sektionen har alltså en central roll i organiseringen av svenskspråkig service.

Ett problem som social- och hälsovårdsnämndens ordförande tar upp med anordnandet av svenskspråkiga tjänster är översättningsarbetet: ”*Det här sku fodra egentligen att vi sku ha inom den här egen förvaltning en translator och samtidigt sku denna translator i helhet sköta om social- och hälsovårds translatoruppgifter.*” Eftersom social- och hälsovårdsväsendet inte har en egen translator är översättningen av olika dokument inte så flexibelt. Översättningen tar länge och en del dokument översätts inte alls. Med en extra translator skulle klienterna/patienterna få mera material på svenska och även snabbare.

Social- och hälsovårdsnämndens ordförande anser att samarbetet med grannkommunen Kronoby har fungerat väldigt bra: ”*Enligt min mening så har det fungerat till hundra procent.*” Det framgår att Karleby bemöter Kronoby väl och gör även lite extra för att hålla Kronoby nöjd. Detta framgår till exempel från följande citat: ”*Så vi har aldrig kört över Kronoby och dess beslutfattande på något sätt, fast jag poängterar att inom avtalet så har vi suveräna rätten att göra det.*” Informanten vill poängtera att Karleby behandlar Kronoby bättre än staden enligt avtalet egentligen är tvungen att göra.

Från en språklig synvinkel anser ordföranden att samarbetet med Kronoby har ökat förståelsen av att man ska ta vara på svenskan i Karleby, vilket framgår från följande citat: ”*Men nu när Kronoby kom med öppnades den här helheten och man förstår att nu måste vi ta vara på svenskan och ta in svenska språket med mera allvar och högakta språkets betydelse.*” Tidigare har servicegivaren inte nödvändigtvis tänkt så mycket på den svenskspråkiga minoriteten i Karleby, men nu när det starkt svenskspråkiga Kronoby är med i verksamheten måste man i Karleby på ett annat sätt tänka på anordning av svenskspråkig service. Detta hänger säkert ihop med att svenskspråkiga i Karleby inte kräver service på sitt modersmål men Kronobybor gör det. Detta kan ses vara också en identitetsfråga, Kronobybor har en starkare identitet som svenskspråkiga än Karlebybor. Detta kan bero på omgivningen, Kronoby är en liten svenskspråkig kommun, medan Karleby är en större stad som domineras av finska språket. Mötet av dessa två är mycket intressant, eftersom den mindre kommunen tycks ha haft stor påverkan i den större stadens språkförhållanden, åtminstone inom social- och hälsovårdsväsendet, och inte tvärtom. Detta kan ha lett till att servicen som svenskspråkiga i Karleby får också har

förbättrats tack vare Kronobys starka svenskspråkiga identitet. En klar sak är att beslutsfattarna och tjänstemän i Karleby har varit tvungna att tänka mera på språkliga aspekter efter Kronobys inträde.

Enligt social- och hälsovårdsnämndens ordförande ska det finnas en politisk övervakning av serviceutbudet på båda inhemska språken. Han tar också upp att alla som har svenska som modersmål borde känna sitt ansvar: ”*Först och främst är det de här som har svenska som modersmål och nämndmedlemmarna.*” Informanten hänvisar till den svenskspråkiga befolkningen och sedan till de politiska beslutsfattarna. Nästa länk i kedjan är enligt honom tjänstemännen: ”*Men framför allt när det är nedskrivet så hör det ju till tjänstemän [...] de ska se till att det här realiserar.*” Klara nedskrivna texter ska finnas om vad som krävs av servicen och tjänstemännens uppgift är att verkställa dessa krav i sitt dagliga arbete.

6.2 Intervju med ordföranden för svenska sektionen

Svenska sektionens ordförande väljs för två år i taget. Praxis är att ordförandeturerna växlar mellan Karleby och Kronoby. För tillfälle är ordföranden en förtroendevald från Kronoby. Därför lutar synvinkeln i denna intervju mot Kronoby. Svenska sektionens ordförande leder sektionens arbete och bär ansvaret. Eftersom svenska sektionens uppgift är att övervaka rätten att få service på minoritetsspråket, är ordförandens kommentarer om det undersökta ämnet viktiga. Intervjun genomfördes den 12 januari 2012 i Karleby. I denna intervju betonades svenska sektionens verksamhet och värdkommunmodellen. Intervjun gjordes på svenska.

Tabell 2 presenterar de relevantaste temana som berördes under samtalet med svenska sektionens ordförande.

Tabell 2 Kategorierna ur intervjun med ordföranden för svenska sektionen.

Kategorierna
<ul style="list-style-type: none">• Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket• Svenska sektionen• Översättningsarbete• Vårdkommunmodellen• Ansvar för tvåspråkigheten inom social- och hälsovårdsväsendet

I denna intervju behandlas mest svenska sektionen och samarbetet mellan Karleby och Kronoby. Den första kategorin berör utgångspunkterna för serviceutbudet på svenska. Den andra kategorin berör svenska sektionens verksamhet i allmänhet, vad dess uppgifter är, hurdana ärenden den sköter och hurudan betydelse sektionen har för kommunernas invånare. Översättningsarbetet inom social- och hälsovårdsväsendet behandlas också. En central kategori behandlar vårdkommunmodellen, dess för- och nackdelar och hurdana ändringar har gjorts i kommunerna efter det. Sist behandlas kategorin om vem som har ansvaret för tvåspråkigheten inom social- och hälsovårdsväsendet.

Åsikten av svenska sektionens ordförande om social- och hälsovårdsservicen på minoritetsspråket kan lätt sammanfattas i följande citat: *"Det är viktigt att det genom hela organisationen finns ett svenskspråkigt alternativ. Genom alla sektorer, alla områden borde det finnas ett svenskspråkigt alternativ, svenskspråkig väg."* Att hitta sådan personal som kan svenska är ändå inte lätt på alla områden. Informanten lyfter upp särskilt de högre tjänsterna: *"Vad gäller de högre tjänsterna, så har det visat sig att det inte alltid är lätt att hitta svenskspråkiga."* Informanten har en bra tanke i bakgrunden men ekvationen kompetent plus språkkunnig tycks vara svår att förverkliga i Karleby området.

Svenska sektionens ordförande är av samma åsikt med social- och hälsovårdsnämndens ordförande om att svenskspråkiga Karlebybor har blivit så vana med att använda finska att de inte ens kräver svenskspråkig service. *"Det är ju nästan lika mycket svenskspråkiga i Karleby som i Kronoby, men man har ju blivit så van här i Karleby att kanske*

man klarar sig på finska, så man har inte liksom krävt så mycket.” Genom att analysera informantens utsagor kan man dra slutsatsen att svenskspråkig social- och hälsovårdsservice inte har varit så bra i Karleby innan värdkommunavtalet med Kronoby. Efter Kronobys inträde har Karlebys social- och hälsovårdsväsendet hamnat inför större språkliga krav.

Svenska sektionens ordförande känner väl till situationen i Kronoby innan värdkommunavtalet slöts med Karleby. Enligt honom var största oron för Kronoby om de fortfarande kan använda svenska och få svenskspråkig service efter att de sluter samman sin social- och hälsovård med Karleby. Från citatet: *”Det var redan när vi gjorde upp värdkommunavtalet med Karleby, så var vi mån om från Kronobys håll att vi sku få en undersektion till stora social- och hälsonämnden*”, framgår att svenska sektionen upprättades av Kronobys vilja. Redan det berättar att svenska sektionen är ett viktigt organ för Kronoby. Också citatet: *”Under tiden så tycker jag att svenska sektionen har fått mera uppgifter vad det gäller Kronoby [...] nästan alla ärenden som kommer till stora social- och hälsonämnden går via svenska sektionen*”, antyder att svenska sektionens betydelse för Kronoby har även växt med tiden. Alla informantens utsagor om svenska sektionen antyder att organen i stort sett är en väg för Kronoby att kunna påverka besluten som görs i social- och hälsovårdsnämnden. Genom sektionen får Kronoby sin röst hörd och de flesta ärenden som behandlas i sektionen berör Kronoby. Även om sektionen är en kanal även för svenskspråkiga i Karleby: *”Det är ju meningen att inte ska den bara vara ett organ för Kronoby utan för hela svenskspråkiga befolkningen i området*”, tycks sektionen i praktiken för det mesta sköta social- och hälsovårdsärenden för Kronoby. I detta sammanhang kan man igen tänka att svenskspråkiga i Karleby inte är så aktiva att kräva eller klaga om svenskspråkig social- och hälsovårdsservice medan Kronoby har tagit all nytta utav svenska sektionen.

I linje med social- och hälsovårdsnämndens ordförande lyfter också svenska nämndens ordförande upp översättningsproblemet: *”Vi hade tänkt att vi sku ha fått den [translatoren] under social- och hälsonämnden, men det blev så att hon är under administrationen och det är en liten nackdel då man inte kan direkt styra.*” Då en egen translator fattas, blir översättningen av olika dokument besvärlig och därmed försämras också klienternas/patienternas möjlighet att få till exempel sjukberättelserna på svenska.

Ordföranden för svenska sektionen anser att Karleby har tagit väl emot Kronoby och verkligen försöker ge svenskspråkig service som Kronoby vill ha. Detta framgår från följande citat: *”Jag tycker att vi har blivit väl emottagna här i Karleby, att man är nog hemskt mån om att ge den service som vi vill ha och man är mån om att vi får den här svenska servicen.”* Problemet är att det inte finns tillräckligt med svenskkunnig personal: *”Det är sen bara ibland som kommer emot, de här realiteterna, att det helt enkelt inte finns svenskspråkiga som kan ge den här servicen.”* Frågan om utbudet av svenskkunnig arbetskraft stiger upp igen. Informantens ideala bild om en svenskspråkig väg igenom hela organisationen möter inte verkligheten som domineras av finskspråkig personal. Eftersom den svenskspråkiga befolkningen i området är en klar minoritet, undrar jag om det är realistiskt att sträva efter likvärdighet mellan finskspråkig och svenskspråkig service. Om jag tänker vidare så styrs detta i slutskedet av lagen som berättigar invånarna att få service på minoritetsspråket. Språklagen ställer stora krav för servicegivaren, vilka i detta fall inte kan förverkligas till hundra procent.

Svenska sektionens ordförande anser att Kronoby har behövt anpassa sig till Karlebys verksamhetsprinciper. Han nämner förändringar till exempel i kriterierna att få vård, beslutsfattande och datasystem. *”En sak som lite har förändrats förstås, är det här kriterierna för när man ger vård, så det har förstås lite förändrats från det som Kronoby har haft. Man har lite striktare regler här i Karleby och vi har så småningom hamnat anpassa oss till Karlebys kriterier”;* *”Nackdelen är ju kanske det att de som är [...] i ledande ställning så känner ju inte kanske till förhållandena i Kronoby så bra som man kanske tidigare gjorde i och med att Kronoby var en mindre kommun och ledande tjänstemän kände igen alla platser och allting, så det var ju lättare på det sättet att göra beslut”;* *”En sak som har lite mött på motstånd här i början var det här att vi hade olika datasystem.”* Informantens utsagor antyder att värdkommunmodellen har fört med sig både större principella och mindre konkreta förändringar i Kronobys social- och hälsovård. Positivt enligt informanten är att personalen i Kronoby upplever att de har fått mera stöd i och med att de är med i en större organisation: *”Men sen så tycker jag att personalen i alla fall har upplevt det så att de har fått mera stöd i och med att det finns flera [anställda] inom samma område.”*

Ordföranden för svenska sektionen tycker att ledningsgrupperna borde ta itu med tvåspråkigheten i större omfattning än vad de gör för tillfället, vilket framgår från följande citat: *”Man borde ännu få förankrade mera ledningsgrupperna att förstå betydelsen av det*

här.” Informanten anser således att ledningen har en stor roll i upprätthållande och utveckling av svenskspråkig social- och hälsovårdsservice.

6.3 Intervju med social- och hälsodirektören

Intervjun med social- och hälsodirektören utfördes den 11 januari 2012. Social- och hälsodirektören ansvarar för de stora linjerna i social- och hälsovårdsverksamheten i Karleby. Han är den högsta tjänstemannen i social- och hälsovårdsväsendets förvaltning. Ur social- och hälsovårdsdirektören ville jag få en helhetssyn över anordnandet av svenskspråkig service och hur samarbetet med Karleby och Kronoby har fungerat. I denna intervju betonas speciellt tvåspråkigheten inom Karleby social- och hälsovårdsväsende och värdkommunmodellen. Intervjun genomfördes på finska och därför presenteras också citaten på finska.

I tabell 3 presenteras kategorierna ur intervjun med social- och hälsodirektören.

Tabell 3 Kategorierna ur intervjun med social- och hälsodirektören.

Kategorierna
<ul style="list-style-type: none">• Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket• Språkförbindelsen• Värdkommunmodellen• Kommun- och servicereform• Personalens språkkunskaper och språkrav• Ansvar för tvåspråkigheten inom social- och hälsovårdsväsendet

Den första kategorin i intervjun med social- och hälsodirektören behandlar färdigheten att ge och få språklig service inom social- och hälsovården i Karleby. I intervjun diskuteras också språkförbindelsen och dess betydelse för social- och hälsovårdsväsendet. Språkraven för personalen och åsikter om personalens språkkunskaper i praktiken behandlas. Stor uppmärksamhet i denna intervju får värdkommunmodellen. Därefter be-

handlas kommun- och servicereformen. Till sist lyfter jag upp kategorin som innehåller diskussionen om vem som borde ta ansvar för svenskspråkig service.

Till exempel följande citat av social- och hälsodirektören: *”Nyt meillä on [...] valitettava tilanne, että meillä ei ole yhtään palvelujohtajaa, joka olisi täysin ruotsinkielinen. Meillähän tietysti siellä alempana on paljon [ruotsinkielentaitoisia]”*, antyder att han anser utgångspunkterna att ge svenskspråkig service vara goda på fältet men problemet ligger i förvaltningen. Också enligt följande citat: *”Oleellista on se, että kun asiakkaat tarvitsee palveluja, että ne ihmiset, jotka suoraan antaa sitä palvelua, että ne on kaksikielisiä, se on kuitenkin se tärkein [...] tuolla [ylempänä] puhutaan sitten suurista linjoista”*, där informanten poängterar vikten av språkkunnig personal på fältet, ger social- och hälsodirektören en ganska positiv bild om färdigheterna att konkret kunna betjäna klienterna/patienterna på svenska. Denna syn skiljer sig från social- och hälsovårdsnämndens ordförandes åsikt, vilket framhäver förvaltningspersonalens goda språkkunskaper och språkproblemet på fältet. Skillnaden i åsikterna kan bero på informanternas position och olika språkliga bakgrund.

I intervjun ställde jag social- och hälsodirektören en fråga om språkförbindelsens betydelse i dag. Språkförbindelsen var aktuell i samband med att språklagen förnyades år 2004 och Karleby var med i Kommunförbundets projekt (se 1.1). Enligt social- och hälsodirektörens utsagor tycks språkförbindelsen ha tappat något av sin betydelse, så som det framgår från följande citat: *”Se on muuttunut se merkitys, että tämä oli yhden kunnan sitoumus omille asukkailleen, kaksikielisille asukkaille, ja mun mielestä me on menty eteenpäin. Nyt meillä on kahden kunnan isäntäkuntamalli, josta toinen on täysin kaksikielinen.”* Informanten anser språkförbindelsen som social- och hälsovårdsväsendet gav var det första steget som Karleby tog för att föra fram tvåspråkighetens viktighet. Kanske språkförbindelsen också var ett tecken för Kronoby att Karleby tar språkfrågan på allvar. Enligt social- och hälsodirektören har Karleby i dag kommit vidare i organisering av tvåspråkig service på grund av värdkommunmodellen.

Social- och hälsovårdsväsendets satsning på språklig service tycks ha gått i cykler. Språkförbindelsen var den första satsningen, ett par år senare kom värdkommunmodellen som ökade antalet av svenskspråkiga klienter/patienter och till exempel svenska sektionen grundades. I dag är kommun- och servicereformen aktuell, vilket också för med

sig språkliga satsningar. Alla dessa åtgärder förbättrar naturligtvis den språkliga servicen men för mig väcks ändå tanken om språket används som ett redskap för att nå större mål. Jag undrar om det ultimata målet är att förstärka Karleby och utveckla den till en större stad.

Social- och hälsodirektören ser positivt på personalens språkkunskaper. Han påstår att det på svenskspråkiga områden alltid finns någon som är helt tvåspråkig. I primärvården anser han att klienterna/patienterna får service också på svenska. Endast specialservice är svår att organisera på två språk, eftersom det enligt honom inte finns språkkunnig personal inom specialservicen. Detta kan läsas ur hans citat: *”Kyllä mä uskoisin, että me pystytään antamaan varsin hyvin kahdella kielellä palveluja, että se ongelmahan tulee ainoastaan kun mennään johonkin aivan erityispalveluihin.”* Social- och hälsodirektören dryftar personalens språkkunskaper på en allmän nivå och drar slutsatsen att tvåspråkig service finns att få för det mesta, men inte alltid.

Social- och hälsodirektören understryker flera gånger att Karleby vill samarbeta med Kronoby och därför får Kronoby lite extra service från Karleby. Detta syns till exempel i följande citat: *”Koska Kokkola on halunnut yhteistyötä Kruunupyyn kanssa, niin siihen on panostettu myös antamalla lisätaloudellisia resursseja [...] se on saanut erityisase- man.”* Karleby vill samarbeta med Kronoby så mycket att Kronoby har getts en särställning. Karleby vill få Kronoby nöjd och samarbetet att fortsätta och i detta sammanhang har den språkliga servicen en stor roll. Karleby har satsat på sin språkliga service för Kronobys skull. Sådana satsningar som inte skulle ha gjorts om Kronoby inte hade kommit med i Karlebys social- och hälsovård. Informanten lyfter upp till exempel svenska sektionen: *”Kruunupyyn mukaan tuleminen on vahvistanut, parantanut myös Kokkolan ruotsinkielisten asemaa, koska ruotsinkielistä jaostoa tuskin olisi ollut pelkäs- tään Kokkolalaisille kaksikielisille henkilöille.”* Ytterligare anser informanten att värd- kommunmodellen också har förstärkt tvåspråkigas ställning i Karleby.

Det ser ut som att med dessa åtgärder strävar Karleby efter en kommunsammanslagning med Kronoby. Karleby vill visa Kronoby att de fortfarande kan få svenskspråkig service, även om social- och hälsovårdsservicen kommer från Karleby, där svenska är ett minoritetsspråk. Det blir ganska klart att det är på grund av Kronoby som Karleby har börjat fästa uppmärksamhet i svenskspråkig social- och hälsovårdsservice.

Social- och hälsodirektören har en klar syn över vem som ska ta ansvar för tvåspråkigheten och tvåspråkig service i Karleby och inom social- och hälsovårdsväsendet: ”*Tärkein elin on tietysti Kokkolan valtuusto, joka linjaa nämä strategiat. Seuraavana on tietysti Kaupungin hallitus, joka toimeenpanee nämä asiat ja eräällä tavalla ohjaa, ja kolmantena asteena on sosiaali- ja terveystalokunta, SoTe puolella, joka sitten vie näitä asioita eteenpäin ja sillä on tukena ruotsinkielinen jaosto.*” Han anser entydigt att ansvaret ligger hos den högsta ledningen, därifrån linjedragningarna kommer och går vidare igenom hela organisationen.

6.4 Intervju med förvaltningschefen för Kronoby

Förvaltningschefen för Kronoby social- och hälsovård ansvarar för ärenden som berör verksamheten i Kronoby och bereder ärenden till svenska sektionen. Förvaltningschefen fungerar som en koordinator mellan Karleby och Kronoby. Hon har en betydande roll i missionen att förenhetliga rutiner och samordna två olika förvaltningspraktiker. Till hennes uppgifter hör bland annat koordinering av budgetplanering för Kronobyenheterna i samråd med respektive förmän och servicedirektörer. Jag intervjuade förvaltningschefen för Kronoby den 23 januari 2012 och ur intervjun vill jag särskilt få fram hur mötet av två språk har gått i sammansmältning av två administrationer.

I tabell 4 representeras de kategorierna som är skapade av de viktigaste teman som behandlas i intervjun med förvaltningschefen för Kronoby

Tabell 4 Kategorierna ur intervjun med förvaltningschefen för Kronoby.

Kategorierna
<ul style="list-style-type: none">• Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket• Svenska sektionen• Vårdkommunmodellen• Översättningsarbete• Tvåspråkig service i framtiden

Med förvaltningschefen för Kronoby diskuteras den språkliga situationen för det mesta för Kronobys del. Svenska sektionens roll behandlas och vårdkommunmodellen granskas särskilt från Kronobys synvinkel. Översättningsarbetet kommer också upp samt hur framtiden ser ut för organisering av tvåspråkiga social- och hälsovårdstjänster.

Förvaltningschefen för Kronoby begrundar färdigheterna att ge social- och hälsovårdsservice på två språk i Kronoby och i Karleby: *”Jag känner ju bättre till verksamheten i Kronoby. Där är de flesta svenskspråkiga från personalen och majoriteten av befolkningen är svenskspråkig, så det mesta går på svenska där i det dagliga arbetet och i kontakter med klienter och patienter. Men i Karleby så varierar det väl.”* Enligt henne får man service på båda språken i Kronoby men i Karleby varierar det. Hon anser att Karleby har nog en vilja att ge svenskspråkig service men organiseringen lyckas inte alltid: *”Det finns väl en vilja att förbättra [...] Nog finns det också svenskspråkig personal i Karleby men inte på alla ställen.”* Hon lyfter också upp att den svenskspråkiga minoriteten i Karleby snabbt byter till finska om de märker att servicegivaren inte kan så bra svenska. Från följande citat: *”Om man sku prata svenska oftare så då sku det också befrämja användningen”*, kan man dra slutsatsen att det är också den svenskspråkiga minoritetens ansvar att använda svenska i officiella sammanhang även om de kan också finska.

Faktumet att speciellt social- och hälsovårdsväsendet i Karleby gör mycket arbete för svenskspråkig service strider lite emot det som har kommit upp att Karlebysvenskarna

egentligen inte kräver svenskspråkig service. Kronobybor å andra sidan kräver och får svenskspråkig service. Det känns att svenskspråkig service förbättras bara för Kronobys skull och Karlebybor får sitt vid sidan om.

Servicechefen för Kronoby tar upp några intressanta iakttagelser om svenska sektionen. För det första säger informanten på följande sätt: ”*Men hittills har det åtminstone varit så att i nästan alla frågor har nämndens beslut varit samma som sektionens förslag, så på det sättet har sektionen inflytande.*” Detta är i linje med tidigare information av social- och hälsovårdsnämndens ordförande. Om man reflekterar den här informationen mot citatet av svenska sektionens ordförande: ”*Vad gäller Kronoby, så alla ärenden som berör Kronoby behandlas först i svenska sektionen*” (se s. 41), så förstärks uppfattningen om att svenska sektionen är först och främst ett organ för Kronobyärenden, även om organet egentligen är till för alla svenskspråkiga ärenden i området. Svenska sektionens roll i organiseringen av svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster är kanske ändå i praktiken att övervaka Kronobyboendes rättigheter än den svenskspråkiga minoritetens rättigheter i helheten i området.

Också servicechefen för Kronoby lyfter upp att översättningsarbetet inte är helt fungerande inom social- och hälsovårdsväsendet: ”*Sektionen anser att det sku vara bäst att vi sku ha en egen översättare på heltid som sku jobba här inom förvaltningen. Då sku man ha lättare att använda resurserna smidigare.*” Inom social- och hälsovårdsväsendet får personalen inte tillräckligt med material översatt och resurserna kan inte användas smidigt, eftersom en egen översättare i förvaltningen fattas. Med tillräckliga översättningsresurser kan staden förbättra sin språkliga service med ganska lite möda. Det som är problemet är givetvis anställningskostnaderna.

Enligt servicechefen för Kronoby har sammansmältningen av två administrationer varit en stor omställning: ”*Om man tänker på hur stor omställning det var, för det var ju jätte stor, att med tanke på det tycker jag att det har fungerat bra faktiskt.*” Nu när det fjärde året av samarbetet pågår finns det fortfarande procedurer som måste enhetligas och samordnas. Enligt henne har Kronoby behövt anpassa sig lite, men allt som allt har mötet av två administrationer gått bra. Karleby har tagit Kronoby i beaktande till exempel genom att begära utlåtanden av dem, vilket berättar att Karleby högaktar Kronobys åsikter och vill behandla sin samarbetspartner väl. Detta framgår från informantens citat:

”Till exempel då det gäller budget och strategiplaner och sånt, så begär Karleby stad utlåtande från Kronoby kommun. De har inte beslutanderätt på det sättet nå mera, men de ger utlåtanden och jag upplever nog att man lyssnar till här vad Kronoby har för åsikter.” Språket, som var en stor tröskel för Kronoby, har inte blivit ett oöverkomligt hinder i samarbetet: *”Det här språkliga var också en stor tröskel, men inte har det blivit några riktigt stora problem med det heller som det i värsta fall sku kunna ha blivit.”* Kanske detta beror på Karlebys vilja att verkligen fästa uppmärksamhet vid den språkliga aspekten.

Kommunreformen och dess påverkan på organiseringen av tvåspråkig service kommer fram också i denna intervju. Informanten lägger fram två framtidsbilder: *”Om det blir en stor kommun som omfattar hela nuvarande Mellersta Österbotten och Kronoby är inte med, så blir svenskspråkiga en mycket mindre minoritet i Karleby och det påverkar negativt. Men om det blir en mindre kommun och Kronoby är med, så har man bättre möjligheter att utveckla de här frågorna.”* Organiseringen av svenskspråkig service är inte åtminstone i Karlebys fall någon enkel procedur, utan de större helheterna och framtidsbilderna kan påverka i serviceutbudet på minoritetsspråket.

6.5 Intervju med servicedirektören för äldreomsorgen

Service­direktören för äldreomsorgen ansvarar för allt som har att göra med äldreomsorgen i både Karleby och Kronoby. Detta innebär bland annat anstaltsvård, rehabilitering och hemtjänst. I denna intervju utgår jag från att alla frågor gäller situationen inom äldreomsorgen, alltså frågorna behandlas ur den sektorns synvinkel. Intresset ligger i hur den språkliga servicen har organiserats särskilt inom äldreomsorgen. Intervjun utfördes den 19 januari 2012 på finska.

Tabell 5 innehåller de kategorier som jag har skapat utifrån intervjun med servicedirektören för äldreomsorgen.

Tabell 5 Kategorierna ur intervjun med servicedirektören för äldreomsorgen.

Kategorierna
<ul style="list-style-type: none">• Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket• Personalens språkkunskaper och språkkrav• Vårdkommunmodellen• Ansvar för tvåspråkigheten inom social- och hälsovårdsväsendet• Tvåspråkig service i framtiden

Den första kategorin behandlar servicechefens synpunkter om hurdana utgångspunkter det finns inom äldreomsorgen att ge service på svenska och hur bra klienterna får det. Personalens språkkunskaper tas upp i en kategori. Vårdkommunmodellen behandlas ur äldreomsorgens synvinkel och frågan om språklig påverkan diskuteras. Kategorierna om ansvarsaktörerna för tvåspråkigheten och syn på framtiden finns också med.

Servicechefen för äldreomsorgen anser att inom äldreomsorgen kan man organisera tvåspråkig service i konkret vårdarbete: ”*Varmasti se toimii suurimmalta osin hyvin, siis jos puhutaan vanhuspalveluissa tästä konkreettisesta hoitotyöstä, niin niitä järjestelyjä pystytään tekemään.*” Hon hänvisar till att organisering av tvåspråkig service behöver lite planering, vilket kan betyda till exempel användning av köptjänster. Hon lyfter ändå upp faktumet att äldreomsorgens klienter/patienter i Karleby är vana vid att de inte alltid får svenskspråkig service: ”*Kokkolalaiset on tottunut siihen, että he käyttävät seka-kieltä, eli on hyväksytty se, että meitä on henkilöitä, jotka suurimmalta osalta ovat suomenkielisiä.*” Citatet berättar att Karlebybor har ett realistiskt begrepp om Karleby som en tvåspråkig stad, där finskan dominerar och därför accepterar de att det är praktiskt omöjligt för staden att hitta tvåspråkig personal till alla ställen. Detta är också i linje med mina tidigare analyser om ämnet i denna avhandling.

Enligt informanten är den största språkliga utmaningen inom äldreomsorgen organisering av vård för minnessjuka, vilket framgår ur citatet: ”*Suurin haaste on se, että miten ratkaistaan muistisairaitten asiakkaitten saama palvelu. Siinä oma äidinkieli, minkä*

lapsuudessa on oppinut jää viimeisimmäksi. Se on eettisesti erittäin väärin, että semmoinen ihminen sijoitetaan hoitoyksikköön tai hoitopaikkaan missä ei ole ruotsinkielenosaaamista.” Servicechefen tar upp vikten av att få service på eget modersmål då patienten/klienten har försämrat minne. Det framgår att Karleby inte genom sina egna resurser kan trygga svenskspråkig service då det gäller korta vårdperioder för åldringar, men staden försöker lösa problemet genom att köpa tjänster från utomstående serviceproducenter. Följande citat beskriver situationen: *”Puhutaan lyhytaikaisista hoitajaksoista [...] meillä on omissa palveluissa yhdeksänkymmentä prosenttisesti suomenkielinen [henkilökunta], eli siellä on yksi ruotsinkielinen työntekijä, mutta eihän se turvaa vielä sitä, että se on ympärivuorokautista. Meillä on ollut ratkaisuna se, että me ollaan ostettu näitä ostopalveluina ruotsinkielisiltä tuottajilta.”* Från utsagorna kan man dra slutsatsen att servicegivaren är medveten om bristerna i utbudet av svenskspråkig service och arbetar för att hitta lösningar till problemet genom alternativa medel.

Från informantens utsagor framgår det att språket kan vara den styrande faktorn i organisering och placering av servicen. Som servicechefen för äldreomsorgen säger i citatet: *”Nyt kun meillä on Kruunupyy isäntäkuntamallin mukaisesti tässä toiminnassa mukana, niin [...] on tietyt palvelut mitä vois ajatella, että esimerkiksi Sandbackalla, hoitokeskuksessa annettaisiin. Jos puhutaan vaikka aivohalvauspotilaan kuntoutuksesta, siinä tulee monta erikoisalaa [...] Niin miten me järjestetään se vaikka Kokkolan terveystieteiden keskukseseen? Että saat sinne kaikista aloista sen molemmilla kielillä. Nyt kannattaa miettiä niitä yhteistyökuvioita”*, kunde Karleby och Kronoby i och med samarbetet slå ihop sina tjänster på språkliga grunder. Informanten föreslår att viss svenskspråkig vård kunde koncentreras till Kronoby och finskspråkig till Karleby. Att placera servicen i olika vårdenheter på bas av språket skulle betyda att svenskspråkig service skulle fås på ett ställe och finskspråkig på ett annat ställe. Språket kan uppenbarligen spela en stor roll i själva organiseringen av social- och hälsovårdsservice.

Servicechefen för äldreomsorgen anser att sektorens personal faktiskt har kunskaper i svenska, men tröskeln att tala ett främmande språk i vårdsammanhanget kan kännas skrämmande. Hon lyfter upp att i vårdarbetet borde man lyckas till hundra procent och språklig osäkerhet kan påverka vårdgivaren. Detta kan läsas från följande citat: *”Hoitotyössähän [...] pitää onnistua aina sataprosenttisesti, koska työn vaatimus on se, että ei voi tehdä noin kahdeksänkymmentäprosenttista suoritusta, vaan se pitäisi se toimenpide*

onnistua aina oikein. Siitä tulee se tietyn tyyppisten ihmisten valikoituminen hoitotyöhön. Heille voi sitten olla suurempi kynnys, että hei, mä en puhukkaan oikein.” Detta får mig att undra om det är bättre för en svenskspråkig patient/klient att vårdgivaren talar finska eller om hon/han talar nöjaktig svenska. Om vårdgivaren får använda sitt modersmål lyckas själva vårdprocessen sannolikare till hundra procent, än om hon/han är tvungen att genomföra vårdsituationen på ett bristfälligt språk. Å andra sidan kan patienten/klienten känna sig utanför i vårdsituationen om hon/han inte förstår allting. Om vården och språket kan på så sättet skiljas från varandra är en komplicerad fråga.

Vårdkommunmodellen har haft både allmänna och språkliga inverkan på organisering av äldreomsorgen. Enligt servicechefen kände Kronoby sig i början osäker med en finskspråkig servicechef: *”Alussa varmaan oli kaikilla vähän semmoinen epäily, että mikä minä olen [vanhustenhuollon palvelujohtaja], koska aikasemmin vanhuspalveluiden johtajahan oli ruotsinkielinen.*” Informanten känner ändå att förtroendet har byggts upp med tiden. I samband med vårdkommunavtalet var det nödvändigt att göra förändringar i Kronobys äldreomsorg för att få dem i linje med riksomfattande rekommendationer, vilket tycktes vara en ganska stor förändring för Kronoby. Följande citat: *”Se etu mikä Kruunupyyn kanssa on, on ilman muuta se, että Kokkolan alueella ruot-sinkielisiä palveluja pystytään petraamaan sillä, että mietitään mitä yhteistyömahdollisuuksia on*”, framhäver informantens tanke om att samarbetet har fört med sig möjligheter att förbättra svenskspråkig service inom Karleby's äldreomsorg genom att Kronoby har språkliga resurser som också Karleby's svenskspråkiga kan utnyttja. På samma gång frågar hon om det är ändamålsenligt att organisera finskspråkig service i Kronoby, eftersom det finns i Karleby: *”Sitten toisinpäin, että onko Kruunupyysä tarkoituksen mukaista järjestää jotakin suomenkielistä palvelua kun se on tässä parinkymmenen kilometrin päässä.*” Argumenterna antyder om möjligheten att omställa servicen på språkliga grunder.

Servicechefen för äldreomsorgen anser att tvåspråkigheten kan upprätthållas om det i bakgrunden finns en stödjande politik och tjänstemännen ser sitt ansvar i situationen: *”Jos puhutaan sosiaali- ja terveystoimesta, niin se on SoTe-lautakunta ja jaosto mitkä tekee sitä poliittista, ja se menee poliittisessa päätöksenteossa valtuustoon saakka. Mutta mä katson, että viranhaltija vastaa siitä [...], että jos siihen itse ei herää eikä sitä nää, niin kyllähän se käytännön toiminta voi olla sen jälkeen jotain muuta ja päätöksenteo jotain muuta.*” Enligt henne kan serviceutbudet på svenska förbättras i framtiden,

men vattentät service tror hon inte på.: ”*Mutta se, että me saadaan suomenkieliset antamaan sataprosenttista ruotsinkielistä palvelua, niin ei se niin mene.*” Ur detta citat kan man dra slutsatsen att området ändå är så pass finskspråkig att majoriteten av personalen är finskspråkig och fullständiga svenskspråkiga servicekedjor kan inte organiseras.

6.6 Intervju med servicedirektören för social- och handikappvården

Intervjun med servicedirektören för social- och handikappvården utfördes den 27 januari 2012. Informanten ansvarar för socialt arbete och handikappomsorg inom Karleby serviceområde. Till social- och handikappvården hör bland annat tjänster, förmåner och stöd som gäller utkomststöd, handikappomsorg, samt familjeservice. Servicedirektörens huvuduppgift är att ansvara för budgetplanering, personalförvaltning och utvecklingsverksamhet. Denna intervju berör alltså den språkliga situationen speciellt inom sektorn för social- och handikappservice.

I tabell 6 presenteras kategorierna ur intervjun med informanten.

Tabell 6 Kategorierna ur intervjun med servicechefen för social- och handikappvården.

Kategorierna
<ul style="list-style-type: none">• Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket• Personalens språkkunskaper och språkkrav• Vårdkommunmodellen• Ansvar för tvåspråkigheten inom social- och hälsovårdsväsendet

Temat som behandlas med servicedirektören för social- och handikappvården kan placeras under ovanstående kategorier. Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket bildar en kategori. Personalens språkkunskaper behandlas i en kategori.

Vårdkommunmodellen betraktas ur social- och handikappvårdens synvinkel och till sist finns kategorin om vem som borde ta ansvar för tvåspråkigheten.

Servicechefen för social- och handikappvården anser att utgångspunkterna att ge svenskspråkig social- och handikappservice är i allmänhet goda, men på alla ställen kan staden inte erbjuda svenskspråkig service: ”*Aina ruotsinkieliset palvelut me on pystytty turvaamaan, mutta ei tietenkään ihan sataprosenttisesti.*” Informanten säger att svenskspråkig service inte kan ges upp till hundra procent, eftersom största delen av personalen är finskspråkig. Ur utsagorna i första kategorin framgår det att språkfrågan prioriteras, men i verkligheten är det svårt att organisera ett helt fungerande svenskspråkig servicesystem. Problemet enligt informanten är att tvåspråkigheten blir dyrt och i situationen då svenskspråkiga är en minoritet måste de ge efter: ”*Se on ongelma, että kaksikielisyys tulee kalliiksi ja jäykistää tiettyjä asioita ja niistä tulee mutkikkaampia [...] vähemmistöt ovat aina joutuneet antamaan periksi.*” Från citatet kan läsas att majoritetspråket finska har så stor makt och prestige att svenska språket hamnar outveckligt i underläge.

Informanten ser ganska realistiskt på den språkliga situationen inom social- och handikappvården: ”*Meillä on [...] siihen pyritty, että joka paikassa olisi joku, joka osaisi ruotsia, mutta ei me olla siihen päästy. Kyllä meillä on semmoisia paikkoja, joissa ei sitä kieltä osata.*” Han erkänner att det finns ställen där personalen inte kan alls svenska. Enligt honom har man ändå strävat att få mera svenskspråkskunniga, men det lyckas inte. Vad detta beror på kan vara svårigheten att hitta språkkunig personal. Informanten anser att i fortsättningen behöver man mera personal som kan engelska och svenskan mister sin betydelse: ”*Kehittämistä on aina sen verran, että pitäisi kielitaitoa saada lisää ja jatkossa [...] ei se tarkoita enään ruotsia, kyllä se erittäin vahvasti tänä päivänä tarkoittaa englanninkieltä.*” Informanten har lyft upp ett problem som i framtiden kan leda till avtagandet av svenskspråkigt serviceutbud. Om engelskan som det andra servicespråket betonas i framtiden lämnar svenskan oundvikligt i kläm.

Servicechefen för social- och handikappvården har en klar åsikt om vårdkommunmodellen. Han anser Kronoby har inom social- och handikappsektoren dragit väldigt mycket nytta av samarbetet. Ur hans utsagor framgår det att Kronoby har fått mycket experthjälp och stöd samt socialservice har ställts i lagenlig form. Detta berättas i föl-

jande citat: *”Meidän osaston kannalta se on toiminut sillä tavalla, että Kruunupyö saa meiltä valtavasti asiantuntijapalvelua. Kruunupyöyn toiminnat ja kaikki sosiaalityö on pantu lakisääteiseen muottiin. Kruunupyö on saanut aivan valtavasti asiantuntija-apua, plus se mitä ne on aivan oikeasti saanut, itsekin on sen myöntänyt, niin tukea ja turvaa.”* Informanten anser samarbetet ha ökat arbetsmängden för Karlebys del: *”Työmäärä meillä on kasvanut, mutta ei meille mitään hyötyä siitä ole ollut, koska ei siellä ole ollut mitään semmosta missä ois voitu meitä neuvoa.”* I citatet säger han också att hans sektor inte har dragit nytta av samarbetet, eftersom Kronoby inte hade någonting nytt att ge till Karleby. I ett citat säger han ändå att Karleby vill behandla Kronoby så bra som möjligt, för att Kronoby möjligen i framtiden skulle ansluta sig till Karleby. Karlebys fördelar kan alltså ligga i framtiden.

Några egentliga språkliga aspekter med samarbetet lyfter servicechefen inte upp, men han nämner att om Kronoby skulle ansluta sig till Karleby skulle tvåspråkigheten förstärkas i området: *”Kruunupyöläisetki nyt tajuaisi sen [...] että kannattaisi ennemmin liittää Kokkolaan kun Pietarsaaren alueelle, koska se vahvistaisi ruotsinkielistä asemaa ja Kokkola pysyisi siinä, täähän on viimeinen linnake pohjoiseen, että jos se tulisi meille, niin meillä se ruotsinkielisten prosentuaalinen asema nousisi.”* Han nämner inte att utbudet av tvåspråkig service inom social- och handikappservicen redan skulle ha förstärkts i och med att Kronoby är med.

Servicechefen för social- och handikappvården anser att eftersom svenskans ställning stadgas i lagen, ska den allra högsta ledningen i kommunen ta ansvar för tvåspråkighetens ställning och upprätthållande: *”Tietysti joiden pitää siitä ottaa vastuu, on kunnan keskushallinto, kaupungin hallitus ja valtuusto. Sieltähän se tietysti lähtee ja sen lain kautta.”* Det är givetvis viktigt att linjedragningarna görs i den högsta ledningen, men för att undvika bara ord på papper, borde ansvaret gå ned också till dem, vilkas uppgift är att verkställa dessa linjedragningar, det vill säga tjänstemän.

6.7 Intervju med servicechefen för vårdarbetet i Kronoby

Servicechefen för vårdarbetet i Kronoby ansvarar för primärhälsovården för Kronobys del. Servicechefen är placerad för det mesta i Kronoby men samarbetar tätt med hälsocentralen i Karleby. Servicechefen har en stark roll som bevakare av utbudet av svensk-språkig service och service som ges till Kronobybor. I denna intervju behandlas organisering av tvåspråkig service utifrån Kronobys synvinkel inom hälso- och sjukvårdssektorn. Intervjun genomfördes på svenska den 3 februari 2012.

I tabell 7 presenteras de kategorierna som jag har utformat ur intervjun med servicechefen för vårdarbetet i Kronoby.

Tabell 7 Kategorierna ur intervjun med servicechefen för vårdarbetet i Kronoby.

Kategorierna
<ul style="list-style-type: none">• Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket• Vårdkommunmodellen• Ansvar för tvåspråkigheten inom social- och hälsovårdsväsendet• Tvåspråkig service i framtiden

Med servicechefen för vårdarbetet i Kronoby behandlade jag utgångspunkterna för serviceutbudet på svenska. Vårdkommunmodellen granskas från Kronobys synvinkel. Ansvarsaktörerna för tvåspråkigheten bildar en kategori samt framtiden för tvåspråkig service diskuteras.

Servicechefen för vårdarbetet i Kronoby anser utgångspunkterna att ge tvåspråkig social- och hälsovårdsservice i Karleby ha förbättrats: ”*Det börjar starka den här tvåspråkigheten här. Kronobysvenskarna kan stå på sig, Karlebysvenskar gör ju inte det, men de får bättre service, eftersom Kronoby kräver att de ska få vård på svenska.*” Enligt

henne har tvåspråkigheten förstärkts inom social- och hälsovårdsväsendet efter Kronobys inträde. Från citatet kan man dra slutsatsen att förbättringen i de svenskspråkiga social- och hälsovårdsservicen i Karleby är Kronobys förtjänst. Mellan raderna kan man också läsa att servicechefen förhåller sig ganska skeptiskt till Karlebys färdigheter att ge svenskspråkig social- och hälsovårdsservice: *”Det kom från Karleby stad att man ska trygga att det finns tillräckligt svenskspråkiga inom olika områdena för att det går inom språklagen [...] men det är på nå vis, jag känner att det är väldigt sårbart”*. Följande citat: *”I Kronoby klarar man sig på båda språken, men här [Karleby] klarar man sig inte nödvändigtvis. Här måste man tala på personalens modersmål om man är patient, många gånger. För att annars så det kan bli till vad som helst”*, antyder även starkare att inom hälsovården kan patienterna inte alltid använda sitt modersmål i servicesituationen.

Enligt informanten fungerar samarbetet i för sig väldigt bra mellan Karleby och Kronoby. Språket, säger hon, är sedan en annan sak: *”Jag är mycket nöjd med samarbetet. Det fungerar nästan friktionsfritt [...] Samarbetet fungerar bra och så kommer språket i andra hand.”* Informanten anser att valet att komma med i Karlebys verksamhet betydde för Kronoby att den språkliga miljön förändrades till finskspråkig och finskan dominerar i organiseringen av social- och hälsovårdsservicen: *”Förtroendevalda valde Karleby, vilket betyder att vi valde att komma in i en finsk miljö och hur bra man än skulle ordna det, så det blir på finskans villkor.”* Från följande citat: *”Sen finns det också den positiva saken att man inte vågar röra i Kronoby mycket, utan de vet att Kronoby kräver att det ska finnas svenska”*, kan man ändå dra slutsatsen att Kronoby inte är språkligt så mycket i underläge, eftersom de har starka språkliga krav och Karleby besvarar kraven för att hålla Kronoby nöjd med samarbetet.

En intressant observation som informanten lyfter upp är språkliga kulturer: *”Jag märker att jag lever i två olika kulturer. Det är förstås att det här är en annan organisation och man ska komma in i organisationskulturen, men det är också två språkliga kulturer. Jag som är svenskspråkig och håller starkt på svenskan, jag håller på och bli helt finskspråkig och det är hemskt [...] Då det kommer så långt, så känner jag mig kvävd som svenskspråkig. Jag är helt positiv att tala finska och det är inga problem, men det ska inte ta över att jag blir finskspråkig.”* I samarbetet har alltså två språkliga kulturer mött och enligt informanten har majoritetsspråket övertag av minoritetsspråket. Informanten

som är svenskspråkig anser ha tappat en del av sin egen språklig identitet, eftersom arbetsmiljön har förändrat språkligt efter värdkommunavtalet.

Servicechefen för vårdarbetet i Kronoby anser ansvaret för upprätthållande av tvåspråkighet är ett gemensamt ansvar: *”Det är varje arbetstagare och jag som förmän och sen svenska sektionen och social- och hälsonämnden.”* Enligt henne både förtroendemän och tjänstemän borde framhäva vikten av tvåspråkig service. Informanten anser ändå att svenskspråkiga servicekedjor inte är lätta att genomföra i Karlebyområdet: *”Svenska [service]kedjor, men det är inte så enkelt att genomföra här på Karleby område.”* Detta kan bero på att utbudet av svenskkunnig personal är litet och särskilt till specialservicen kan det vara svårt att hitta tvåspråkig personal. Enligt servicechefen är lösningen till detta samarbete med Jakobstad, som har större svenskspråkig kapacitet: *”Jag ser att med samarbetet mellan Karleby och Jakobstad får vi förstärkt svenskan. Då kommer den automatiskt.”* Det har blivit klart att Karleby önskar ett samarbete med Jakobstad, men de språkliga förhållandena drar åt olika håll. Kontroversiellt är att Karleby ser språket som en förenande faktor i samarbetet och Jakobstad ser det som en tröskel i samarbetet. Språket kan alltså ses ha en stor makt i organiseringen av servicen.

6.8 Intervju med cheföverläkaren i Kiuru

Genom att intervjua en person i chefsposition i Mellersta Österbottens samkommun för specialsjukvård och grundservice vill jag tillägga en synvinkel av organisering av tvåspråkiga social- och hälsovårdstjänster i större omfattning i området. Sjukvårdsdistriktet har en central roll som servicegivare inom hälso- och sjukvården för både Karlebybor, Kronobybor och andra som hör till Kiurus serviceområde. Cheföverläkaren är en av de högsta tjänstemännen i organisationen och ansvarar för de stora helheterna i Kiurus verksamhet. Utgångspunkten för frågorna i den här intervjun är språkförhållandena inom organisationen Kiuru. Ämnet utvidgas ändå att gälla också större helheter inom social- och hälsovården i området. Samtalet genomfördes på finska den 16 februari 2012.

I tabell 8 presenteras de temana som behandlades i samtalet med Kiurus cheföverläkare.

Tabell 8 Kategorierna ur intervjun med Kiurus cheföverläkare.

Kategorierna
<ul style="list-style-type: none">• Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket• Personalens språkkunskaper och språkrav• Vårdkommunmodellen• Organisationsförändring• Samarbete• Tvåspråkig service i framtiden

Med cheföverläkaren diskuteras utgångspunkterna för att ge och få service på svenska inom hälso- och sjukvården. Personalens språkkunskaper får också uppmärksamhet. Vårdkommunmodellen behandlas kort ur Kiurus synvinkel. En kategori innehåller informantens åsikter om möjlig organisationsförändring. Till sist behandlas samarbetsmöjligheterna och framtiden ur en språklig synvinkel.

Enligt Kiurus cheföverläkare har svenskspråkig social- och hälsovårdsservice blivit bättre under de senaste tio åren i Karleby: *”Jos minä katson tätä asiaa kymmenen vuotta taaksepäin, niin se on selvästi parantunut.”* Vad gäller centralsjukhuset vill han framhäva att även om sjukhuset är på sätt och vis tvåspråkig är det egentligen enligt patientregistret enspråkigt finsk: *”Tärkeä periaatteellinen kysymys, joka on hyvä tässä tuoda esiin, että tämä sairaala on, tavallaan me ollaan kaksikielisiä, mutta potilasrekisterissä me ollaan yksikielisiä. Sitä perustellaan ja minä perustelen sitä yksiselitteisesti sillä, että meillä on henkilökuntaa, jotka ei hallitse täysin ruotsia.”* Cheföverläkaren motiverar enspråkigheten med patientsäkerheten och att personalen inte kan helt och hållet svenska.

Ur cheföverläkarens citat framgår det ändå att man tänker på språkliga aspekter också i Kiurus verksamhet. I rekryteringen uppmärksammas språkkunskaperna, tillgång till svenskspråkiga webbsidor finns och dokument översätts i viss mån. Enligt mig känns det ändå att verksamheten drivs på finskans villkor och informanten vill att organisering

av svenskspråkig service inte blir en allt för stor fråga: ”*Jos me mennään niin tarkaksi, niinkun minä pelkään, että tästä tulee itseensä vastaan oleva asia, että ruvetaan mennään kielenkääntäjiin ja sitten tulee niin paljon hintaa, että se rupeaa tökkimään.*” Han lyfter upp först och främst kostnadsfrågan. Om språkminoriteten kräver all information på svenska och svenskspråkig service på alla serviceställen, stiger kostnaderna märkbart, vilket informanten inte ser positivt på: ”*Mä toivon, että tätä ei saa siellä kielivähemmistön päällä vetää liian tiukaksi. Jos se menee niin tiukaksi, niin sitten tämä tulee kyllä lisäämään selkeästi kustannuksia.*”

Enligt informanten kan fyrtio procent av centralsjukhusets personal ge service på svenska och ytterligare språkutbildning erbjuds delvis på arbetstid och utan kostnad: ”*Neljäkymmentä prosenttia meidän henkilökunnasta pystyy kaksikieliseen kanssakäymiseen. Ja se on hyvä, että se on noussut koko ajan ja meillä systemaattisesti on järjestetty useita kertoja ja nytkin on kielikurssi, jossa henkilökunta saa osittain työajalla puoliksi ja puoliksi käydä kursseilla ja ne on maksuttomia kursseja.*” Utgångspunkterna tycks vara ganska bra, men som det framgår, finns det sådan specialservice som Kiuru inte alltid kan erbjuda på svenska. Cheföverläkaren lyfter upp psykiatrin, där organisationen inte har svenskspråkskunnig personal: ”*Psykiatria ammattina on haastava, siellä on hirveän paljon nyanseja ja sanoilla voi olla aivan erilainen merkitys. Sen takia meillä on ollut jossain määrin yhteistyötä Pietarsaaren kanssa [...] Tällä hetkellä äidinkieltään ruotsinkielisiä psykiatreja ei ole.*” Informanten anser psykiatri vara ett yrke som innehåller mycket nyanser och språket kan ha stor betydelse i vårdsammanhanget. Problemet med att ge service på minoritetsspråket i Karleby tycks ligga speciellt inom specialservicen. Oroväckande är att specialservicen som till exempel psykiatri och som tidigare har kommit fram, vård av minnessjuka, är mycket personliga tjänster, där modersmålets viktighet framhävs speciellt.

Cheföverläkaren talar mycket om hur social- och hälsovårdsservicen kunde organiseras på det bästa sättet. Han anser att värdkommunmodellen har varit en bra lösning, eftersom den har minskat mängden av diskuterande parter på övre nivå: ”*Meillä on näitä neuvottelevia osapuolia aika vähän [...] Kokkola ja Kruunupyö ja Kiuru. Sosiaali- ja terveyspuolella se kattaa kaiken, että meillä ei ole kuin kaksi neuvottelevaa organisaatiota. Se on ylätasolla ihan hyvä systeemi. Se, että voisiko se olla jopa yksi, niin siitäkin voitaisiin keskustella.*” För tillfälle finns det två parter, Kiuru och Karleby tillsammans

med Kronoby. Cheföverläkaren för tanken även vidare till att det skulle finnas bara en organisation, vilket skulle göra beslutsfattandet även smidigare.

I organisering av social- och hälsovårdstjänster accepterar cheföverläkaren inte att svenskspråkiga och finskspråkiga delas i olika grupper: ” *Mä en hyväksy sitä, että meillä olisi erikseen [...] onhan meillä esimerkiksi ruotsinkielinen sosiaali- ja terveyslautakunta olemassa. Sitä mieltii, että se on varmaan Kruunupyyn takia osittain, kun se on niin vahva siellä se ruotsinkieli. Mutta potilaat on samoja on se äidinkieli mikä tahansa.*” Från citatet kan läsas att social- och hälsovårdsservicen borde organiseras som en helhet utan att skilja finskspråkiga och svenskspråkiga. Cheföverläkaren anser bästa lösningen vara att man har en organisation, där svenskspråkig service övervakas av några bestämda aktörer. Han anser den nuvarande svenska nämnden fungera bra, men det skulle också kunna finnas någon som övervakar svenskspråkig service i helheten, som en process som går igenom hela organisationen: ” *Voisi ajatella, että meillä olisi yksi linja, prosessi, jossa olisi joku vastuuhenkilö, joka hoitaisi prosessia ja arvioisi näissä eri prosesseissa, että miten tämä kielipalvelu toimii.*” Informanten för fram att organiseringen av svenskspråkig social- och hälsovårdsservice kunde basera sig på processer. Från cheföverläkarens utsagor kommer det fram att han skulle göra ganska stora förändringar i organiseringen av svenskspråkig social- och hälsovårdsservice.

Från kategorin *samarbete* framgår det att språket och språkpolitiken kan påverka organiseringen av hälso- och sjukvårdsservicen i större sammanhang. Följande citat berättar om Karleby och grannkommunen Jakobstads samarbetsvilja: ” *Meillä on tämä yhteistyö ollut tuon naapurikaupungin [Pietarsaari] kanssa [...] Se on haastavaa ja me on luultu, että me nyt päästään eteenpäin, mutta vaikka siinä olisi kuinka toiminnallisia perusteita, nyt esimerkiksi myönnetään ihan avoimesti, että hätätilassa kaikki Pietarsaarelaiset tulee tänne, niin silti siellä ylätasolla päätetään, että ollaan Turun yliopiston kanssa ja halutaan olla Vaasan kanssa yhteistyössä ja niin edelleen, eikä olla Kokkolan kanssa, joka veisi Ouluun, joka on 250 kilometria lähempänä jos hätätila oikein tulee.*” För Jakobstad som har en svenskspråkig majoritet tycks språkliga förhållanden spela sin roll i valet av samarbetspartner. Enligt cheföverläkaren vill Jakobstad rikta sig till Vasa och Åbo och inte till Karleby och Uleåborg. Cheföverläkaren anser att språket absolut inte får vara den avgörande faktoren i organisering av hälso- och sjukvårdsservice: ” *Kun sitä lähdetään nyt kehittämään niin lähdetään siitä potilaan hoidosta ja se kieli ei*

ole se ohjaava asia.” Cheföverläkaren hänvisar till att då det gäller personens hälsa är språket en sekundär sak.

Cheföverläkaren ser social- och hälsovårdens framtid som ett samarbete mellan Karleby och Jakobstad. Han är ändå rädd att de språkliga aspekterna påverkar för mycket i detta sammanhang: *”Jos nyt kielten näkökulmasta pitäisi laittaa, niin tässäkin mä toivon niin päin, että ei lähdetäisi sille linjalle, että pikkusen tässä näkee ja tuntuu, että lähdetään hakemaan yhteistyökumppaneita puhtaasti sen kielellisen syyn takia. Se mua vähän pelottaa tässä ja niin tuo naapurikaupunki tässä voi tehdä.*” Från cheföverläkarens utsagor kan man dra slutsatsen att enligt honom får språkpolitiken inte påverka i organiseringen av social- och hälsovårdsservicen och samarbetsmöjligheterna.

7 Jämförelse och diskussion

Inom social- och hälsovårdsväsendet i Karleby har man en stark vilja att ge service på minoritetsspråket svenska. I det konkreta organiseringsarbetet beaktas minoritetsspråket, men vid alla serviceenheter kan staden inte erbjuda svenskspråkig service. Eftersom det talas om ett tolv procents minoritet, ser servicegivaren det kanske inte ändamålsenligt eller i detta fall möjligt att få svenskspråkig social- och hälsovårdsservice att fungera till hundra procent på alla serviceställen. Under de senaste åren har serviceutbudet på svenska ändå förbättrats avsevärt. En stor orsak till detta tycks vara värdkommunavtalet med Kronoby. I och med värdkommunavtalet fördubblades antalet svenskspråkiga inom social- och hälsovårdsväsendets serviceområde och den starkt svenskspråkiga samarbetskommunen började kräva svenskspråkig service. Nedanför reflekterar jag kring undersökningens resultat närmare.

Många av undersökningens informanter är av den åsikten att förutsättningarna för att ge svenskspråkig social- och hälsovårdsservice i Karleby är relativt goda, åtminstone bättre än tidigare. Enligt alla informanter är det ändå svårt att få svenskspråkig service på varje serviceställe. Åsikterna om var problemet finns varierar lite. De flesta tycker att problemet är specialservicen och några enskilda serviceenheter. Utöver detta lyfter till ex-

empel social- och hälsodirektören fram att man borde få mera svenskspråkskunniga i förvaltningen.

I Margita Lukkarinens (1999) undersökning kommer det fram att förvaltningspersonalen, förmän och den politiska ledningen ofta har för optimistisk bild av personalens språkkunskaper. Informanterna i min undersökning ser för det mesta positivt på personalens språkkunskaper, men på samma gång erkänner de att det också finns brister i de språkliga resurserna. Särskilt de svenskspråkiga informanterna tycks se kritiskt på personalens kunskaper i svenska. Att hitta språkkunnig personal tycks vara svårt, men faktum är också att tvåspråkigheten blir dyr och kostnaderna påverkar ofrånkomligen organisering av tvåspråkig service.

Den största delen av informanterna anser samarbetet med en svenskspråkig kommun ha förbättrat den svenskspråkiga servicen för invånarna i Karleby. Till exempel servicechefen för äldreomsorgen tycker att samarbetet kan utvecklas vidare genom att i större omfattning sammanslå språkliga servicen. I samband med samarbetsfrågor som diskuteras med flera av informanterna kommer det också upp att Karleby gärna skulle samarbeta med Jakobstad och deras social- och hälsovård, vilket skulle ytterligare förstärka den språkliga servicen inom social- och hälsovården i Karleby området. Den stora frågan om kommunsammanslagningar och förändringarna som de möjligen för med sig, kan ytterligare påverka organiseringen av svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster i Karleby. Inom social- och hälsovårdsväsendet, så som i hela området, lever man i spännande tider i väntan på kommun- och servicereformer, och i detta fall är det intressant att de språkliga aspekterna kan ha en stor roll i omorganisering av tjänsterna.

Inom social- och hälsovårdsväsendet i Karleby har man en vilja att upprätthålla och förbättra den svenskspråkiga servicen i framtiden. De flesta av informanterna anser att genom tydliga politiska linjedragningar i den högsta ledningen kan tvåspråkigheten leva vidare. Många av informanterna efterlyser också tjänstemännens ansvar för att se till att linjedragningarna förverkligas i praktiken. Från Stakes rapport *Social- och hälsovårdstjänster på eget språk i tvåspråkiga kommuner* (2008) framgår det att de finskspråkiga kommunerna i Österbotten har fäst skärskild uppmärksamhet vid den svenskspråkiga befolkningens språkliga rättigheter och myndigheternas språkliga skyldigheter. Detta är

i linje med min uppfattning om hur Karlebys social- och hälsovårdsväsende ställer sig till tvåspråkigheten och minoritetsspråkets ställning.

Undersökningen har visat att förutsättningarna att organisera social- och hälsovårdsservice på minoritetsspråket i Karleby är relativt goda, men tillräckligt med språkkunnig personal finns inte. Möjligheten att få service på svenska har förbättrats under senaste åren i stort sätt på grund av värdkommunmodellen. Samarbetet mellan Karleby och Kronoby har fungerat också i övrigt bra. Karleby har arbetat med språkfrågan för att kunna ge den svenskspråkig service som Kronoby kräver. För tillfälle kan Karleby inte ge svenskspråkig social- och hälsovårdsservice vid alla serviceenheter, men genom arbetslösningar kan även detta förbättras. De sannolika framtida förändringarna i kommun- och servicestrukturer kommer säkert att skapa både möjligheter och utmaningar för organisering av språklig service.

De alla sju informanterna som arbetar inom Karlebys social- och hälsovård upplever språkfrågan som viktig i anordnandet av social- och hälsovårdsservice. Karleby har fäst särskild uppmärksamhet i tvåspråkigt serviceutbud för att locka samarbetsparter och vill utveckla svenskspråkig service också i framtiden. Det kan sägas att Karleby ser svenskan som en resurs som kan utnyttjas till exempel i skapandet av samarbete med omgivande svenskspråkiga kommuner och aktörer. Intressant är att Mellersta Österbottens samkommun för specialsjukvård och grundservice tycks ha en helt annan linje. Organisationen cheföverläkare anser att språket inte får påverka organiseringen av hälso- och sjukvårdstjänster. Han anser att i till exempel samarbetsfrågor borde man utgå från klienternas/patienternas vård och geografisk belägenhet. Jag poängterar att den information som jag har av Kiuru representerar bara en synvinkel och därför kan man inte generalisera denna motställning. Jag skulle ändå påstå att Karleby och Kiuru har samma mål men lite olika sätt att närma sig dem.

Informanternas egna språkliga bakgrund tycks inte ha desto större betydelse för deras åsikter om svenskspråkig service. De svenskspråkiga informanterna lyfter ändå mera konkret upp de brister som finns och framhäver vikten av modersmålets betydelse i större omfattning. Också de finskspråkiga informanterna ser ändå språkfrågan som viktig och ger utvecklingsförslag för organisering av tvåspråkig social- och hälsovårdsservice.

Min avhandling är en tvärvetenskaplig undersökning, där språkvetenskapen har mött samhällsvetenskapen och social- och hälsovetenskapen. Eftersom avhandlingen berör flera vetenskaper kan resultaten också vara intressanta att granska ur olika synvinklar. Som jag redan tidigare har skrivit, konstaterar Nuolijärvi att varje forskare vill att undersökningen bär inom och utanför dess egen vetenskapsgren och som bäst kan resultaten vända riktningen på den samhällsrelaterade diskussionen och påverka beslutsfattandet (Lappalainen, Sorjonen & Virkuna 2010:433–434). Med min avhandling vill jag först och främst ge material till vidare diskussioner om serviceutbudet på minoritetsspråket både allmänt inom Finlands tvåspråkiga kommuner och lokalt inom Karleby område.

Språkvetenskapligt har min avhandling gett synvinklar till exempel om modersmålets betydelse och närmare hur språket kan vara av stor betydelse till exempel för minnes sjuka. Olika språkkulturer är också synliga i min avhandling och hur språket kan vara en identitetsfråga. Ur avhandlingen framgår också att människans språk påverkas från flera olika håll, varav omgivningen inte är det minsta. Tvåspråkigheten framträder i min avhandling som ett regionalt fenomen. Tvåspråkigheten och paret minoritetsspråk-majoritetsspråk har konkretiserats genom att jag har undersökt hurdan den språkliga situationen är inom en viss stad, inom en viss sektor.

Ur en samhällsvetenskaplig synvinkel sett har till exempel språkpolitiken framträd i min avhandling. Språkpolitiken har sin roll i min undersökning, eftersom svenskan regleras av lagar på kommunal nivå. Utöver detta har det framkommit att medlemmarna i social- och hälsovårdsnämnden och svenska sektionen har ett politiskt ansvar över minoritetsspråket i Karleby. Mellan raderna kan man också läsa att språkpolitiken styr de stora linjerna till exempel i valet av samarbetspartner. I detta sammanhang är språkpolitiken ett känsligt tema, eftersom politiska linjedragningar på grund av språket kan vara tvivelaktiga.

Eftersom social- och hälsovården organiseras av kommunerna i Finland, kan resultaten ha utöver lokal betydelse också mera omfattande betydelse för andra tvåspråkiga kommuner. Inom social- och hälsovården i alla tvåspråkiga kommuner är det viktigt att fästa speciell uppmärksamhet i språkliga aspekter.

De tidigare undersökningarna har visat att inom social- och hälsovården i Finland får klienterna/patienterna inte alltid god service på svenska. Enligt min undersökning har detta visat sig vara situationen också i Karleby. Eftersom jag har undersökt en kommun och dess sätt att organisera svenskspråkig service, har jag uppnått mera djupgående resultat om bakomliggande omständigheter.

För vidare forskning öppnar min undersökning flera vägar beroende på sin tvärvetenskapliga natur. Min undersökning speglar servicegivarens åsikter av serviceutbudet på minoritetsspråket. Lokalt skulle undersökningen kunna fördjupas med att samla in invånarnas synpunkter och jämföra hur servicegivarens och servicetagarens åsikter går ihop. I en tvåspråkig stad skulle också finskspråkiga och svenskspråkiga invånarnas opinioner om serviceutbudet vara intressant att jämföra. Olika frågeundersökningar angående ämnet har visserligen gjorts men en mera djupgående undersökning skulle vara intressant.

Eftersom kommun- och servicereformer är aktuella, skulle min undersökning kunna fördjupas också i den riktningen. I området som jag har undersökt är språkets inverkan på sammanslagningar särskilt intressant. Därtill olika samarbetslösningar så som värdkommunmodellen skulle kunna forskas vidare.

8 Sammanfattning

I min pro gradu – avhandling undersöker jag organisering av social- och hälsovårdstjänster på minoritetsspråket i en tvåspråkig kommun. Jag har valt att ur ett språkligt perspektiv undersöka en av den viktigaste kommunalservicen, eftersom möjligheten att få använda sitt modersmål framhävs då det gäller personens sociala eller hälsomässiga ärenden. Karleby valde jag till undersökningsobjekt, eftersom språkfrågan har varit speciellt aktuell inom stadens social- och hälsovårdsväsende under de senaste åren på grund av värdkommunavtalet. På bas av värdkommunavtalet organiserar Karleby utöver sina egna social- och hälsovårdstjänster också grannkommunen Kronobys social- och hälsovårdsservice.

Syftet med min undersökning har varit att reda ut hur svenskspråkig social- och hälsovårdsservice ordnas i Karleby. Inom detta syfte ville jag också utreda hur Karlebys uppgift att producera social- och hälsovårdsservice för den svenskspråkiga grannkommunen har påverkat organiseringen. För att nå mitt syfte har jag med hjälp av halvstrukturerade intervjuer intervjuat sju personer som arbetar i ledande positioner inom Karlebys social- och hälsovårdsväsende. Ytterligare har jag intervjuat en person som representerar Mellersta Österbottens samkommun för specialistsjukvård och grundservice.

Intervjuerna har jag analyserat med hjälp av innehållsanalys. Som basis för mina analyser har jag littererat informanternas utsagor och ordnat dem under olika kategorier. Analysresultaten återspeglar åsikter av enskilda personer som representerar sin organisation.

Min undersökning har visat att enligt servicegivaren är förutsättningarna att ge svenskspråkig social- och hälsovårdsservice goda i Karleby. På alla serviceställen får klienterna/patienterna ändå inte svenskspråkig service. Problemet tycks vara i organisering av specialservice och inom några enskilda serviceenheter. Inom social- och hälsovården har svenskspråkig service blivit ändå bättre under de senaste åren. Samarbetet med Kronoby har förstärkt svenskspråkig social- och hälsovårdsservice i Karleby och ytterligare förbättringsmöjligheter finns. Svenskspråkig service skulle också kunna förstärkas genom samarbete med närliggande tvåspråkiga staden Jakobstad. Ytterligare den framtida kommun- och servicereformen ställer för sin del utmaningar men också möjligheter för organisering av svenskspråkig service.

Källor

Undersökningsmaterial

Intervju med ordföranden för social- och hälsovårdsnämnden. 17.01.2012, Karleby.

Intervju med ordföranden för svenska sektionen. 12.01.2012, Karleby.

Intervju med social- och hälsodirektören. 11.01.2012, Karleby.

Intervju med förvaltningschefen för Kronoby. 23.01.2012, Karleby.

Intervju med servicechefen för äldreomsorgen. 19.01.2012, Karleby.

Intervju med servicechefen för social- och handikappvården. 27.01.2012, Karleby.

Intervju med servicechefen för vårdarbetet i Kronoby. 03.02.2012, Karleby.

Intervju med cheföverläkaren i Kiuru. 16.02.2012, Karleby.

Referenser

Björklund, M. & Paulsson, U., 2003: *Seminarieboken – att skriva, presentera och opponera*. Studentlitteratur, Lund.

Börestam, U. & Huss, L., 2001: *Språkliga möten – Tvåspråkighet och kontaktlingvistik*. Studentlitteratur, Lund.

Dahl, Ö., 2000: *Språkets enhet och mångfald*. Studentlitteratur, Lund.

God service på två språk – språkförbindelser i praktiken, 2005. Kommunförbundet. Helsingfors: Hakapaino Oy.

Henriksson, L., 2011: *En- eller tvåspråkiga lösningar. Om språkliga konsekvenser vid sammanslagningar*. Finlands svenska tankesmedja Magma. Oy Nordprint Ab.

http://www.magma.fi/images/stories/reports/mpm2_1eller2.pdf. Hämtad 10.01.2012.

Hälso- och sjukvårdslag 30.12.2010/1326, www.finlex.fi

Jacobsen, D. I., 2007: *Förståelse, beskrivning och förklaring – Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*. Studentlitteratur. Danmark.

Jakobsson, G. & Rosengren, Å. (red.), 1998: *Samma på svenska? – En utredning av socialt arbete och social service i svensk- och tvåspråkiga kommuner i Finland*. Helsingfors: Universitetstryckeriet.

Karleby stads webbsidor. www.kokkola.fi.

Kielibarometri-Språkbarometer, 2004. www.kunnat.net/.../Språkbarometer-Kielibarometri_2004.pdf . Hämtad 21.01.2012.

Kiurus webbsidor. <http://www.kpshep.fi/se/index.asp>.

Kommunens social- och hälsovård, 2004. Finlands kommunförbund. Helsingfors: Hakapaino Oy.

Kommunförbundets webbtjänst. <http://www.kommunerna.net/sv/Sidor/default.aspx>.

Kronoby kommuns webbsidor. www.kronoby.fi/default.asp?id=kommunen-sv .

Kuntalaki, 2006. Finland: Oy UNIPress Ab.

Lantz, A., 2007: *Intervjumetodik*. Studentlitteratur. Malmö: Holmbergs i Malmö AB.

Lag om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda 6.6.2003/424, www.finlex.fi.

Linell, P., 1984: *Människans språk*. Lund: Liber Förlag.

Lukkarinen, M., 2001: *Omakielisten palvelujen turvaaminen sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Helsinki: Oy Edita Ab.

Mauranen, A. & Tiittula, L. (red.), 2002: *Kieli yhteiskunnassa – yhteiskunta kielessä*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Ny språklag – Betänkande av språklagskommittén. 2001. Justitieministeriet.

Olsson, H. & Sörensen, S., 2007: *Forskningsprocessen – Kvalitativa och kvantitativa perspektiv*. Stockholm: Liber AB.

Omakieliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kaksikielisissä kunnissa.
www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R4-2008-VERKKO.pdf . Hämtad 15.03.2012.

Programmet för utvärdering av strukturreformen – ARTTU.
<http://www.kommunerna.net/sv/serviceomraden/arttu/Sidor/default.aspx>. Hämtad 07.03.2012.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L., 2005: *Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Jyväskylä:Gummerus kirjapaino Oy.

Ryen, A., 2004: *Kvalitativ intervju – från vetenskapsteori till fältstudier*. Malmö: Liber AB.

Sajavaara, K. & Piirainen-Marsh, A., 2000: *Näkökulmia soveltavaan kielentutkimukseen*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Service på eget språk – Slutrapport för stödprojektet för verkställandet av den nya språklagen. 2004. Finansministeriet. Helsingfors: Edita Prima Ab.

Sjöberg, K. (red), 1999: *Mer än kalla fakta – Kvalitativ forskning i praktiken*. Studentlitteratur, Lund.

Skutnabb-Kangas T., 1981: *Tvåspråkighet*. Lund: Bröderna Ekstrands Tryckeri AB.

Socialvårdslag 17.9.1982/710, www.finlex.fi.

Social- och hälsovårdsväsendets verksamhetsstadga. Godkänd den 24 mars 2010 i social- och hälsovårdsnämnden. I kraft 1.4.2010–31.12.2012. Karleby.

Språklag 6.6.2003/423, www.finlex.fi.

Taskutietoa Kokkolasta 2011. Kokkolan kaupunki.

Wellros, S., 1998: *Språk, kultur och social identitet.* Studentlitteratur, Lund.

Bilagor

Bilaga 1

Intervjuguide

Bakgrundsinformation:

- Vad hör till ditt arbete som...?
- Berätta om organen/ sektionen du arbetar i?

Organisering av svenskspråkig social- och hälsovårdsservice:

- Hur ser du det allmänna tillståndet med svenskspråkig social- och hälsovårdsservice inom Karleby serviceområde?
- Hurudat är serviceutbudet på svenska respektive finska?
- Finns det speciella åtgärder för att upprätthålla svenskspråkig service?
- Hurudana språkrav ställs för personalen?
- Hurudana språkkunskaper har personalen i praktiken?

Värdkommunmodellen:

- Hur har samarbetet fungerat allt som allt?
- Hurudana för- och nackdelar finns det i samarbetsmodellen?
- Hur har samarbetet påverkat den sektorn du arbetar i?
- Hurudana språkliga påverkningar har samarbetet fört med sig?

Till slut:

- Vilka aktörer inom social-och hälsovården borde ta ansvar för svenskans ställning och upprätthållande av svenskspråkig service?
- Hur kan staden utveckla svenskspråkig social- och hälsovårdsservice?
- Hur ser framtiden ut för svenskspråkiga social- och hälsovårdstjänster?

Bilaga 2

Tabell 1.1 De relevantaste citaten ur intervjun med social- och hälsovårdsnämndens ordförande.

Kategori	Innehåll
<p>Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket</p>	<p>“Det har ju blivit mycket bättre, och inom den här förvaltningsenheten som vi nu är i, så finns det otroligt många som...pratar utmärkt svenska och det här är positivt, så jag sku säga att inom förvaltningen finns det tillräckligt med kunskaper i svenska språket. Då man kommer in på till exempel avdelningarna inom primärsjukvården, så där sku kanske den här personalen borda djupa sig i svenska språket...vad jag har själv rört mig där så kan jag konstatera, att det är lite bristfälligt svenska språk på bäddavdelningarna på Libäska sjukhuset, så det här bör vi ta i då vi rekryterar folk.”</p> <p>“Vi har gått ut från det att språkservicen ska fungera oberoende var du rör dig...Man ser till att det alltid ska finnas möjlighet att organisera så att språkliga negativiteter inte kommer med i bilden.”</p> <p>“Det är konstigt med vår svenskspråkiga i Karleby, de har nog faktiskt en förmåga och fo [?] sig, som kanske inte alltid behövs göra heller. Men vad det beror på...nä man gnäller inte om allt små men då kan du nog höra mera från den här finskspråkiga sidan, att det är bara svenska som de pratar, det kommer därifrån, de har mera i tryck därifrån som de lägger i frågetäcken för än vad svenskspråkiga gör.”</p>
<p>Social- och hälsovårdsnämnden</p>	<p>“[Inom] De här förvaltningsorganen som det är fråga om så har social- och hälsovårdsnämnden ett otroligt stort ansvarsområde och inom ansvarsområdet så har vi ju en otroligt stor beslutanderätt.”</p> <p>“Språkligt är vi nog bra representerade i nämnden och där kommer då in det här med svenska sektionen och den är då fullständigt svenskspråkig, där protokoll och föredragningslistor går på svenska och det betyder det, att det som sektionen går för Kronoby och också för svenskspråkiga i Karleby igenom och lägger som förslag till nämnden för beslut, så ändrar inte nämnden. Alla förslag som har kommit från sektionen har nämnden godkänt som sådana.”</p>

<p>Svenska sektionen</p>	<p>"Den här sektionen och dess funktion var ett behov och göra när vi blev värdkommun för Kronoby. Då beslöt man att ordförandeskapet är en intervall på så sätt, att två år är Karlebys social- och hälsovårdsnämndens ordförande ordförande och så följande två åren inom fullmäktigeperioden är då ordföranden från Kronoby. Och det här har visat sig vara ett otroligt bra system...Vi har sett som Kronoby inifrån och kommit närmare de som vi ska ta ansvar för och också övriga Kronobybor, man har liksom kommit närmare de boende som där är och också de beslutsfattande vid boendeområden som där finns."</p> <p>"Jag sku vilja påstå att svenska sektionens arbete är otroligt viktigt för svenska språket och övervakning utav svenskspråkiga klienter, åldringar och övrigt inom social- och hälsovården."</p> <p>"Deras uppgift är att ha koll på utveckling utav svensk-språkiga, utveckling utav samarbete med svenskspråkiga kommuner och övrigt och övrigt, så det här är faktiskt viktigt och varit otroligt effektivt."</p>
<p>Översättningsarbete</p>	<p>"I föredragningslistorna bara besluten är svängd till svenska men vi sku behöva få hela föredragningslistan på svenska så som vi har fullmäktigelistorna och det här håller vi och på med...och det här sku fodra egentligen att vi sku ha inom den här egen förvaltning en translator och samtidigt sku denna translatorn i helhet sköta om social- och hälsovårds translatoruppgifter. Det betyder att alla epikriserna som kommer från hälsovårdscentralen sku vara översatta till svenska direkt före de far till Kronoby...De här har vi sett senare att det har varit behov av. Vi trodde att det här translatorsystemet sku räcka till...men det har visat sig att så är icke fallet."</p>
<p>Värdkommunmodellen</p>	<p>"Egentligen har vi arbetat som vi sku ha varit en och samma kommun...Vi har arbetat som vi sku alltid ha varit tillsammans."</p> <p>"Enligt min mening, så har det fungerat till hundra procent."</p> <p>"Fast nämnden har suverän beslutanderätt så har vi inte gjort på så sättet...såna frågor som vi vet att eventuellt Kronobys fullmäktige, kommunstyrelse vill ta ställning till så har vi i allmänhet skickat det till kommunstyrelsen och de har fått ta sin åsikt och så har det kommit till-</p>

	<p>baka eller de har tagit det genom fullmäktigen. Men vi sku ju inte behöva göra det, för att avtalet säger att vi har en suverän beslutanderätt men vi har inte velat göra det inom en demokratisk och ett samarbetsforum som vi har, vi har liksom velat lyssna på vad de tycker om det här...och om de har inte tyckt om det som vi har tänkt ut så har vi justera och ändra det att vi har fått båda nöjda. Så vi har aldrig kört över Kronoby och dess beslutfattande på något sätt, fast jag poängterar att inom avtalet så har vi suveräna rätten att göra det.”</p> <p>“Jo det är en helt klar sak att Karlebysvenskarna, sku jag vilja påstå, kände en större trygghet genom att svenskspråkiga befolkningen ökte.”</p> <p>”Då har vi ju det här språkliga då som förstås man var mest rädd för och det var inte obefogad rädsla på något sätt...oberoende fast Karleby stad har inom sina gränser svenskspråkiga, så har det kanske varit för de här Karlebystads boende och beslutsfattarna en, ska vi säga, dold klarhet att de klarar nog också finska [svenskspråkiga i Karleby]...Men nu när Kronoby kom med öppnades den här helheten och man förstår att nu måste vi ta vara på det här svenskan och ta in det här svenska språket med mera allvar och högakta språkets betydelse för att vi har Kronoby med så det är mycket [många] som inte kan men de finns också inom Karlebys gamla gränser, men nu blev ju starkare de här språkfodringarna, vilket i för sig är bra.”</p>
<p>Ansvar för tvåspråkigheten inom social- och hälsovårdsväsendet</p>	<p>”Först och främst är det de här som har svenska som modersmål och nämndmedlemmarna. De här politiska partierna ska se till att de har språkkunnig personal som kommer in i nämnderna. För där är ju utgångsläget att man har en politisk övervakning på det här och efter det här så ska det finnas klara texter i olika förvaltningsstadgan och övrigt. Där ska det stå tydligt hur man vill ha det här och där ska det också vara språkkompetensen inskriven. Så en klarhet ska finnas, det ska inte finnas luddighet...men framför allt när det är nedskrivet så hör det ju till tjänstemän...de ska se till att det här liksom realiserar...som man har skrivit ner. Det är otroligt viktigt, att också nämndmedlemmarna följer upp det här, så att tjänstemännen känner att de har stöd men också en övervakning på sig.”</p>

Bilaga 3

Tabell 2.1 De relevantaste citaten ur intervjun med ordföranden för svenska sektionen.

Kategori	Innehåll
<p>Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket</p>	<p>”Det är viktigt att det genom hela organisationen finns ett svenskspråkigt alternativ. Genom alla sektorer, alla områden borde det finnas ett svenskspråkigt alternativ, svenskspråkig väg.”</p> <p>”Vad gäller de högre tjänsterna, så har det visa sig att det inte alltid är lätt att hitta svenskspråkiga.”</p> <p>”Det är ju nästan lika mycket svenskspråkiga i Karleby som i Kronoby, men man har ju blivit så van här i Karleby att kanske man klarar sig på finska, så man har inte liksom krävts så mycket.”</p>
<p>Svenska sektionen</p>	<p>”Svenska sektionen är en sektion under social- och hälsonämnden i Karleby. Det var redan när vi gjorde upp värdkommunavtalet med Karleby, så var vi mån om från Kronobys håll att vi sku få en undersektion till stora social- och hälsonämnden.”</p> <p>”Den här främsta uppgiften var då till början att bevara svenska språket, för det var kanske en av de här stöttestenarna för Kronoby när vi valde vår partner. Det var ju hemskt jämt i fullmäktige, vi röstade ju då mellan Jakobstad och Karleby och det var med en rösts övervikt som det blev Karleby. Då var man lite rädd för hur vi får vår svenska hörd här i Karleby som är rätt så finskspråkig, för förvaltningens språk är ju finska, så därför bildades svenska sektionen för att övervaka svenska servicen.”</p> <p>”Under tiden så tycker jag att svenska sektionen har fått mera uppgifter vad det gäller Kronoby, att...nästan alla ärenden som kommer till stora social- och hälsonämnden, så går via svenska sektionen.”</p> <p>”Tyngdpunkten i svenska sektionen är att se till att det svenska språket används. Alltid då man besätter nya tjänster, att man tar i beaktan, i synnerhet då det gäller någon tjänst i Kronoby, att man då behärskar svenskan.”</p> <p>”Vad gäller Kronoby, så alla ärenden som berör Kronoby behandlas först i svenska sektionen. Svenska sektio-</p>

	<p>nen har ju ingen beslutanderätt, utan den föreslår för social- och hälsonämnden.”</p> <p>”Det har nästan varit mera Kronobyärenden i svenska sektionen än Karlebyärenden.”</p> <p>”Hittills har det varit så, att alla ärenden som svenska sektionen har föreslagit, så har gått igenom i social- och hälsonämnden.”</p> <p>”I den här stora nämnden är man ju inte så insatt i Kronobyärenden som man är i svenska sektionen.”</p> <p>”Jag tror att man har mera börjat tänka på svenska servicen i Karleby, man har börjat kräva det. Förr var det så att man krävde det inte egentligen.”</p> <p>”Det är ju meningen att inte ska den bara vara ett organ för Kronoby utan för hela svenskspråkiga befolkningen i området.”</p>
Översättningsarbete	<p>”Vi har ju fått en översättare till under de här senaste åren....Vi hade tänkt att vi sku ha fått den under social- och hälsonämnden, men det blev så att hon är under administrationen och det är en liten nackdel då man kan inte direkt styra.”</p>
Vårdkommunmodellen	<p>”Jag tycker att vi har blivit väl emottagna här i Karleby, att man är nog hemskt mån om att ge den service som vi vill ha och man är mån om att vi får den här svenska servicen. Det är sen bara ibland som kommer emot, de här realiteterna, att det helt enkelt inte finns svenskspråkiga som kan ge den här servicen.”</p> <p>”En sak som lite har förändrats förstås, är kriterierna för när man ger vård, så det har förstås lite förändrats från det som Kronoby har haft. Man har lite striktare regler här i Karleby och vi har så småningom hamnat anpassa oss till Karlebys kriterier.”</p> <p>”Nackdelen är ju kanske det att de som är...i ledande ställning så känner inte kanske till förhållandena i Kronoby så bra som man kanske tidigare gjorde i och med att Kronoby var en mindre kommun och ledande tjänstemän kände igen alla platser och allting, så det var ju lättare på det sättet att göra beslut.”</p> <p>”En sak som har lite mött på motstånd här i början var</p>

	<p>att vi hade olika datasystem. Vi har nu övergått till Karlebys Effica-system. Det är ju alltid då man byter system så kommer det ett visst motstånd. Man hade ju tidigare Abilita som är ett svenskspråkigt system och Effica är finsk, där det finns vissa delar på svenska. Och det här har vi haft upp i svenska sektionen, att man sku måsta få mera svenska in i det här Effica- systemet. Det är möjligt men det kostar, t.ex. då man skriver räkningar, så kommer de först på svenska men sen då man skickar de till Itella så blir det till finska igen. Det här sku ha kosta ungefär 15 000 euro till få det här åtgärdad. Det är en sak som folk reagerar på, att räkningarna kommer på finska [även] om man har svenska som modersmål.”</p> <p>”Men sen så tycker jag att personalen i alla fall har upplevt det så att de har fått mera stöd i och med att det finns flera [anställda] inom samma område.”</p>
<p>Ansvar för tvåspråkigheten inom social- och hälsovårdsväsendet</p>	<p>” Nog har ju svenska sektionen en viktig roll i det här sammanhanget. Man borde ännu få förankrade mera ledningsgrupperna att förstå betydelsen av det här.”</p>

Tabell 3.1 De relevantaste citaten ur intervjun med social- och hälsodirektören.

Kategori	Innehåll
Utgångspunkterna att ge och få service på minoritetsspråket	<p>”Nyt meillä on...valitettava tilanne, että meillä ei ole yhtään palvelujohtajaa, joka olisi täysin ruotsinkielinen...meillähän tietysti siellä alempana on paljon [ruotsinkielentaitoisia]. Henkilökunnasta noin 30 % hallitsee todella hyvin ruotsinkielen ja kielilisiä saa vielä huomattavasti useampi...Se on meidän ongelma, että siellä palvelujohtajissa ei ole [täysin ruotsinkielisiä]...olleellista on se, että kun ne asiakkaat tarvitsee niitä palveluja, että ne ihmiset, jotka suoraan antaa sitä palvelua, että ne on kaksikielisiä, se on kuitenkin se tärkein...tuolla [ylempänä] puhutaan sitten suurista linjoista.”</p>
Språkförbindelsen	<p>” Se oli niitä ensimmäisiä asioita, joilla nimenomaan haluttiin korostaa kaksikielisyyden merkitystä ja lähdettiin aktiivisesti sitä viemään eteenpäin ja se varmaan oli niitä askeleita, jotka taas helpotti esimerkiksi sitä sinäänsä radikaalia ratkaisua, että Kruunupyö suuntautui Kokkolaan. Eli Kokkolalla on ollut pitkäaikaisesti voimakas tarve korostaa kaksikielisyyden merkitystä tällaisena rikkautena tälle alueelle ja yrittää tosiaan palvella ihmisiä kahdella kielellä.”</p> <p>”Se on muuttunut se merkitys, että tämä oli yhden kunnan sitoumus omille asukkailleen, kaksikielisille asukkaille, ja mun mielestä me on menty eteenpäin. Nyt meillä on kahden kunnan isäntäkuntamalli, josta toinen on täysin kaksikielinen. Tää on erittäin harvinainen yhdistelmä Suomessa...Missä muualla suomenkieliset ja ruotsinkieliset on näin hyvin tullut toimeen, että kyllä me kuitenkin olemme onnistuneet ja se oli nimenomaan SoTe, joka laitettiin viemään tätä kaksikielisyyden merkitystä eteenpäin.”</p>
Personalens språkkunskaper och språkkrav	<p>”Silloin kun ollaan tekemisissä kaksikielisellä alueella, pääasiassa ruotsinkielisellä alueella, siellähän ne ihmiset on täysin kaksikielisiä...ja Kruunupyössähän kaikki on kaksikielisiä. Minä en kovin paljon panosta siihen, koska siellä kaikki osaa ruotsia...siellä se suomenkieli saattaa olla se ongelma, ei ruotsinkieli. Mutta kun tullaan tänne Kokkolan puolelle niin täällä on ruotsinkielisillä alueilla aina sellanen henkilö, joka on täysin kaksikielinen.”</p> <p>”Meillä on tiettyjä kielitaitovaatimuksia mitä edellyte-</p>

	<p>tään...Monessa paikassa edellytetään sitä hyvää tasoa, hyvää kirjallista tai suullista taitoa, lähinnä suullinen taito korostuu.”</p> <p>”Ensinnäkin mun mielestä suullinen taito on aina se tärkeämpi, että kun sä vastaanotat sen asiakkaan toivomuksen, tarpeet, niin silloin sun pitäis pystyä puhumaan ruotsia. Kyllä mä uskoisin, että me pystytään antamaan varsin hyvin kahdella kielellä palveluja, että se ongelmahan tulee ai-noastaan kun mennään johonkin aivan erityispalveluihin, joissa ei voi olla kahta ihmistä.”</p> <p>”...tässä rekrytoinnissa sikäli näkynyt, että kyllä ruotsinkielisten osuus, täysin kaksikielisten osuus, on huomattavasti suurempi kuin se heidän suhteellinen osuus, eli se tarkoittaa sitä, että silloin kun on ollut tasavahvat hakijat, niin on otettu se, joka on ollut kaksikielinen, koska se on antanut enemmän mahdollisuuksia.”</p>
<p>Värdkommunmo- dellen</p>	<p>” Nyt kun meillä on kahden kunnan isäntäkuntamalli, niin tämä mahdollistaa optimaalisten palvelujen antamisen Kruunupyylle, koska me voimme, en tiedä nyt mikä on oikea sana, mutta eräällä tavalla mä vertaan sitä, että jos Kruunupyy olisi suuntautunut Pietarsaareen, ei siellä olisi yhdelle kunnalle voitu antaa erivapauksia.”</p> <p>”Koska Kokkola on halunnut yhteistyötä Kruunupyyn kanssa, niin siihen on panostettu myös antamalla lisätaloudellisia resursseja...se on saanut erityisaseman.”</p> <p>”Kun Kruunupyy saatiin suuntautumaan Kokkolaan niin alkoi se seuraava vaihe, jolla yritettiin lähteä syventämään kielitaitoasiasia. Aluksi oli aika paljonkin kielikoulutusta...2009 ja vielä 2010 mutta sitten se tietysti jollain tavalla rupesi siitä hiukan hiipumaan.”</p> <p>”Isäntäkuntamallin tavoitteena on laajentaa kokonaisuuksia, sitä kautta estää, vähentää tällaisten tilastollisten poikkeuksellisten asioiden merkitystä ja mahdollistaa entistä laadukkaampien palvelujen antaminen, koska sitä tarvetta on enemmän.”</p> <p>”Isäntäkuntamallin hyvänä puolena on Kruunupyyn kannalta se, että heiltä pyydetään aina merkittävistä asioista lausunto.”</p> <p>”Ollaan yritetty antaa hyvää palvelua ja pikkasen erityis- palveluakin, että tämä on sikäli ollut Kruunupyylle hyvä tilanne, että heillä on ollut mahdollisuus seurata mitä meillä</p>

	<p>on annettavaa ja sitten tarvittaessa verrata sitä muihin ja katsoa miten toiminta pelaa ja antaa meille palautetta.”</p> <p>”Kruunupyyn mukaan tuleminen on vahvistanut, parantanut myös Kokkolan ruotsinkielisten asemaa, koska ruotsinkielistä jaostoa tuskin olisi ollut pelkästään Kokkolalaisille kaksikielisille henkilöille. Voisiko sanoa, että aika varma fakta.”</p> <p>”Eräällä tavalla se on lisännyt työmäärää täällä ja toisalta tuonut selkeää, suoraa säästöä Kruunupyylle...He on voinut virkoja vähentää ja se on tuonut suoraa säästöä. Kaikki hallintoasiat pyörii tämän kautta, kaikki tilastot pyörii tämän kautta, me tehdään erilaisia strategioita, raportteja...eli Kruunupyö saa kaiken ilmaiseksi, ne on yhteisiä, muuten ne joutuis tekemään ne itse.”</p> <p>”Lähipalvelut on Kruunupyössä niinkuin ennenkin, että ei siellä ole tapahtunu mitään muutosta...Eräällä tavalla vaan se hallinnollinen byrokratia on siirtynyt tänne.”</p> <p>”Meidän kannalta siinä on just se, että ensinnäkin kun ruotsinkielisten asukkaiden määrä kasvaa tai kaksikielisten, se helpottaa taas sitten niidenkin palvelujen rakentamista, koska sitten tulee selkeitä kokonaisuuksia. Se on sinänsä selkeä hyöty meille. Se auttaa siihen, että voidaan syventää yhteistyötä Kruunupyyn kautta myös Pietarsaaren seudulle, joka taas voisi vahvistaa Malmin asemaa ja Keskussairaalan asemaa.”</p>
<p>Kommun- och servicereform</p>	<p>”Kokkola haluaa tehdä yhteistyötä Kruunupyyn kanssa ja Kokkola haluaisi vahvistua sekä kielipoliittisesti että asukasmäärän suhteen hyvällä yhteistyöllä Kruunupyyn kanssa. Eikä Kokkola pahitteeksi laita jos vaikka joskus tulevaisuudessa, jos kuntarakenne muuttuu, niin Kruunupyö tulisi Kokkolallekin, mutta se ei ole ollenkaan ajankohtainen asia, vaan se liittyy tähän suurempiin kokonaisuuksiin.”</p> <p>”Kyllä Kokkola toivoo sitä, että Kruunupyö liittyisi Kokkolaan ja sitä kautta pystyttäisi vahventamaan ruotsinkielisten asemaa täällä Kokkolassa, pystyttäisi vahventamaan keskussairaalan asemaa ja mää myös perustelen sen sillä, että Keskussairaala pystyy antamaan Malmin sairaalalle enemmän vaihtureita mitä Vaasa. Kokkolan halu laajentaa, syventää yhteistyötä vielä tästä on tietysti suuri ja tässä tietysti katseet kääntyy sitten, että mitä tämä kunta- ja palvelurakennemuutos tuo tullessaan. Tietysti ymmärrän, että tämä kunta- ja palvelurakennemuutos tuo myös uhkia Kokkolan</p>

	<p>ja Kruunupyyn yhteistyölle.”</p> <p>”Haaste on tietysti siinä, että on erittäin vaikea tehdä rakenteellisia muutoksia tällaisessa tilanteessa kun me ollaan selkeästi kihlauksessa ja sitten tämä kunta- ja palvelurakennemuutos tulee varmasti aiheuttamaan aikamoisen turbulenssin, koska nyt asiaa katsotaan niin monelta taholta, että saa nähdä mitä se sitten tuo tullessaan.”</p>
<p>Ansvar för tvåspråkigheten inom social- och hälsovårdsväsendet</p>	<p>”Tärkein elin on tietysti Kokkolan valtuusto, joka linjaa nämä strategiat. Seuraavana on tietysti Kaupungin hallitus, joka toimeenpanee nämä asiat ja eräällä tavalla ohjaa, ja kolmantena astena on sosiaali- ja terveyslautakunta, SoTe puolella, joka sitten vie näitä asioita eteenpäin ja sillä on tukena ruotsinkielinen jaosto...Mutta kyllä se minusta ehdottomasti on korkeimman johdon sekä luottamushenkilöittä virkamiesjohdon päämäärä, tavoite, velvollisuus korostaa tätä asiaa.”</p> <p>”Kokkolan korkeimman johdon sitoutuminen näkyy esimerkiksi valtuuston puheenjohtajien valinnassa, jotka ovat olleet lähes poikkeuksetta kaksikielisiä henkilöitä. Sosiaali- ja terveyslautakunnan puheenjohtajat on ainakin mun aikana ollut aina kaksikielisiä henkilöitä...se osoittaa sen Kokkolan tahtotilan.”</p>

Bilaga 5

Tabell 4.1 De relevantaste citaten ur intervjun med förvaltningschefen för Kronoby.

Kategori	Innehåll
Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket	<p>“Jag känner ju bättre till verksamheten i Kronoby. Där är de flesta svenskspråkiga från personalen och majoriteten av befolkningen är svenskspråkig, så det mesta går på svenska där i det dagliga arbetet och i kontakter med klienter och patienter. Men i Karleby så varierar det väl. Det finns väl en vilja att förbättra, t.ex. inom hälsocentralen har de haft kurser för personalen i svenskan och så vidare. Nog finns det också svenskspråkig personal i Karleby men inte på alla ställen.”</p> <p>“I Kronoby tror jag att också finskspråkiga i allmänhet får, jag tror att personalen kan så pass mycket finska att de kan ge service också på finska.”</p> <p>“Folk borde våga tala, jag tror att det är många som nog kan, men de kommer inte över tröskeln att börja använda språket. Man är rädd, att det inte är tillräckligt bra, även om det kanske är.”</p> <p>“Sen är det förstås med klienterna/patienterna, åtminstone här i Karleby, så är man ju ganska snabbt benägen att byta om till finska. Om man sku prata svenska oftare så då sku det också befrämja användningen.”</p>
Svenska sektionen	<p>“Sektionen har inte egentlig beslutanderätt, utan ger förslag till nämnden. Men hittills har det åtminstone varit så att i nästan alla frågor har nämndens beslut varit samma som sektionens förslag, så på det sättet har sektionen inflytande.”</p> <p>“Dels är det ju såna ärenden som berör verksamheten i Kronoby, kanske mest det, fast det egentligen borde vara såna allmänna ärenden. Vi har försökt ta med såna ärenden...och det ska vi försöka ännu aktivera mera.”</p>
Översättningsarbete	<p>“Staden inrättade en översättare i tjänst då, jag tror det var på vårvintern eller våren 2010 på förslag av svenska</p>

	<p>sektionen. Men den tjänsten finns inom centralförvaltningen. Vi får använda den men inte räcker det riktigt till till hundra procent.”</p> <p>“Till exempel nämndens protokoll och föredragningslistor har dom från Kronoby flera gånger efterlyst, att de sku vara på båda språken. Första skedet var då att rubriker och beslutsförslag och beslut sku översättas och nu i höstas var upp den här frågan på nytt och det blev att i mån av möjlighet så översätts också såna ärenden som berör Kronoby eller svenskspråkiga.”</p> <p>"Sektionen anser att det sku vara bäst att vi sku ha en egen översättare på heltid som sku jobba här inom förvaltningen. Då sku man ha lättare att använda resurserna smidigare.”</p> <p>“I Karleby är det ju så att man försöker öka andelen översättningar av just sådant material som ska till klienter.”</p>
<p>Värdkommunmodellen</p>	<p>“Om man tänker på hur stor omställning det var, för det var ju jätte stor, att med tanke på det tycker jag att det har fungerat bra faktiskt.”</p> <p>“Så småningom har man ju enhetligt arbetet. Vissa saker har förändrats men på fältet har de samma kontakter, kanske deras arbetssätt har ändrat lite. Det sade dom i början åtminstone...att de får mera stöd då de är en del av en större helhet som arbetar med samma frågor, till exempel socialarbetarna, de var en liten grupp i Kronoby. Nu har de stöd av professionella som jobbar med samma sak här.”</p> <p>“Till exempel då det gäller budget och strategiplaner och sånt, så begär Karleby stad utlåtande från Kronoby kommun. De har inte beslutanderätt på det sättet nå mera, men de ger utlåtanden och jag upplever nog att man lyssnar till här vad Kronoby har för åsikter.”</p> <p>“Det här språkliga var också en stor tröskel, men inte har det blivit några riktigt stora problem med det heller som det i värsta fall sku kunna ha blivit.”</p> <p>“En del anser att det har blivit mera byråkratiskt då det är en stor organisation. Man har mera regler och kanske detaljerade regler och så där.”</p> <p>“Det var som en tanke, åtminstone från Kronoby, att då</p>

	<p>Kronoby går med här, så man sku främja de här svenskspråkiga servicen också i Karleby...Det blir uppmärksammat i olika sammanhang och det är nu en större grupp totalt som sku behöva de här svenskspråkiga servicen, en större andel om man räknar ihop Karleby och Kronoby.”</p>
<p>Tvåspråkig service i framtiden</p>	<p>“Det är en ganska stor fråga, för mycket beror på kommunreformen som är aktuell. Om det blir en stor kommun som omfattar hela nuvarande Mellersta Österbotten och Kronoby är inte med, så blir svenskspråkiga en mycket mindre minoritet i Karleby och det påverkar negativt. Men om det blir en mindre kommun och Kronoby är med, så har man bättre möjligheter att utveckla de här frågorna.”</p>

Tabell 5.1 De relevantaste citaten ur intervjun med servicedirektören för äldreomsorgen.

Kategori	Innehåll
<p>Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket</p>	<p>“Varmasti se toimii suurimmalta osin hyvin, siis jos puhutaan vanhuspalveluissa tästä konkreettisesta hoitotyöstä, niin niitä järjestelyjä pystytään tekemään. Kokkolalaiset on tottunut siihen, että he käyttävät sekakieltä, eli on hyväksytty se, että meitä on henkilöitä, jotka suurimmalta osalta ovat suomenkielisiä...sitten on sitä yhteistä, että molemmat puhuu omalla kielellä ja välillä vaihdetaan, että kuusikymmentä prosenttia suomea, neljäkymmentä prosenttia ruotsia.”</p> <p>”Suurin haaste on se, että miten ratkaistaan muistisairaitten asiakkaitten saama palvelu. Siinä oma äidinkieli, minkä lapsuudessa on oppinut jää viimeisimmäksi. Se on eettisesti erittäin väärin, että semmoinen ihminen sijoitetaan hoitoyksikköön tai hoitopaikkaan missä ei ole ruotsinkielenosaamista.”</p> <p>”...puhutaan lyhytaikaisista hoitajaksoista...meillä on omissa palveluissa yhdeksänkymmentä prosenttisesti suomenkielinen [henkilökunta], eli siellä on yksi ruotsinkielinen työntekijä, mutta eihän se turvaa vielä sitä, että se on ympärivuorokautista. Meillä on ollut ratkaisuna se, että me ollaan ostettu näitä ostopalveluina ruotsinkielisiltä tuottajilta.”</p> <p>”Intervallihoidon jakson tarkoitushan on se, että ihmisen toimintakykyä pidetään yllä kokonaisvaltaisesti...ettei tulisi taantumista hoitajakson aikana. Siinä on todella suuri riski, että kumpi kielinen vaan pannaan tilanteissa vääräkieliseen paikkaan, niin siinä voi hyvin nopeasti, ihan parissa kolmessa päivässä ihmisen kunto romahtaa...Kun ihmisellä on jo muisti heikentynyt niin se, että löytää niitä toimintoja ihmisestä, se hoitotyöntekijä, että se voi tukea eteenpäin ja sitten jos...se tulee väärällä kielellä...niin mä ymmärrän sen muistisairaana tunteen, että hänhän menee panikkiin ja loppukin usko omiin kykyihin häviää. Sillon ollaan kyllä todella katastrofitilanteessa, että kyllä ne on todella tärkeitä asioita, että palvelu on omalla kielellä.”</p> <p>”Mutta sitten viranomaiskielestä, niin siinä on enemmän niin sanottua pelivaraa.”</p>

	<p>”Nyt kun meillä on Kruunupyö isäntäkuntamallin mukaisesti tässä toiminnassa mukana, niin...on tietyt palvelut mitä vois ajatella, että esimerkiksi Sandbackalla, hoitokeskuksessa annettaisiin. Jos puhutaan vaikka aivohalvauspotilaan kuntoutuksesta, siinä tulee monta erikoisalaa...Niin miten me järjestetään se vaikka Kokkolan terveyskeskukseen? Että saat sinne kaikista aloista sen molemmilla kielillä. Nyt kannattaa miettiä niitä yhteistyökuvioita.”</p> <p>”Mun mielestä Kokkolassa on panostettu, on kielikursseja, on kielilisiä ja kannustetaan käyttämään ja hyvin vähän naureskellaan vaikka toinen puhuukin vähän huonosti. Semmonen kannustava ilmapiiri mun mielestä on molemmin puolin, sekä ruotsin- että suomenkielisillä. Mutta kun puhutaan näistä erityisryhmistä, jonkun erityisryhmän palveluista, niin kyllä siinä on pakko miettiä sitten.”</p>
<p>Personalens språkkunskaper och språkrav</p>	<p>”Mulla on semmoinen käsitys, että ihmisillä on aika paljonkin sanavarastoa, mutta se puheen tuottaminen, sitä hän ei opi muuta kun puhumalla.”</p> <p>”Hoitotyössä...pitää onnistua aina sataprosenttisesti, koska työn vaatimus on se, että ei voi tehdä noin kahdeksankymmentäprosenttista suoritusta, vaan se pitäis se toimenpide onnistua aina oikein. Siitä tulee se tietyn tyyppisten ihmisten valikoituminen hoitotyöhön. Heille voi sitten olla suurempi kynnyks, että hei, mä en puhukaan oikein. Näitä järjestettiin tällaisia puhekursseja ja se huomattiin, että oli todella hyvä. Ihmiset, jotka oli ollut sataprosenttisen tuppisuuta ruotsinkielellä, niin he rupesivat käyttämään sitä aktiivisesti. Varmaan se olisi yksi mitä voisi...järjestää edelleen ja motivoida porukkaa lähemmään sinne.”</p>
<p>Värdkommunmodellen</p>	<p>”Alussa varmaan oli kaikilla vähän semmoinen epäily, että mikä minä olen [vanhustenhuollon palvelujohtaja], koska aikasemmin vanhuspalveluiden johtajahan oli ruotsinkielinen. Ja silloin luonnollisesti heillä oli keskustelut syvällisempiä. Ehkä joidenkin poliitikkojen ja kuntalaisten luottamus oli hieman hakoteillä alkuvaiheessa. Kyllä mä sain sen sitten, omasta mielestäni, sen luottamuksen rakennettua heidän kanssa. Eihän tarkoitus ollut tulla tuhoamaan heidän systeemiä vaan että se saataisi valtakunnan tavoitteiden suuntaiseksi...ja sitten tää kustannustilanne saataisi suurinpiirtein järkeväksi...suhteessa Kokkolassa menee vanhuspalveluihin 630</p>

	<p>euroa per kuntalainen, niin Kruunupyssä se on yli 900 euroa per kuntalainen.”</p> <p>”Se etu mikä Kruunupyyn kanssa on, on ilman muuta se, että Kokkolan alueella ruotsinkielisiä palveluja pystytään petraamaan sillä, että mietitään mitä yhteistyömahdollisuuksia on.”</p> <p>”Sitten toisinpäin, että onko Kruunupyssä tarkoituksen mukaista järjestää jotakin suomenkielistä palvelua kun se on tässä parinkymmenen kilometrin päässä.”</p> <p>”Hurskaasti sanotaan, että meillä on kaikki samassa ringissä, mutta eihän se niin ole vielä, että vielä on heittoa palveluiden tasossa...että tekemistä siinä vielä on.”</p>
<p>Ansvar för tvåspråkigheten inom social- och hälsovårdsväsendet i Karleby</p>	<p>”Jos puhutaan sosiaali- ja terveystoimesta, niin se on SoTe-lautakunta ja jaosto mitkä tekee sitä poliittista, ja se menee poliittisessa päätöksenteossa valtuustoon saakka. Mutta mä katson, että viranhaltija vastaa siitä...että jos siihen itse ei herää eikä sitä nää, niin kyllähän se käytännön toiminta voi olla sen jälkeen jotain muuta ja päätöksenteko jotain muuta.”</p>
<p>Tvåspråkig service i framtiden</p>	<p>”Mää luulen että me parannetaan. Jos aattelee tilannetta, että mitä se on ollut ennen ja mitä se tulee olemaan, niin kyllä mä luulen, että me saadaan näitä yhteistyökuvioita järjestettyä.”</p> <p>”Mutta se, että me saadaan suomenkieliset antamaan sataprosenttista ruotsinkielistä palvelua, niin ei se niin mene.”</p>

Tabell 6.1 De relevantaste citaten ur intervjun med servicedirektören för social- och handikappvården.

Kategori	Innehåll
<p>Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket</p>	<p>“Se on aika hyvä, meillähan on pyrkimys ollut, että joka osa-alueella olisi joku, jolla on ruotsinkielen taito...ja kyllä niitä melkein joka paikassa on, mutta ei kaikissa...Mutta me tehdään se, että me ostamme yksityisyrietyksiltä ostopalveluna...Aina ruotsinkieliset palvelut me on pystytty turvaamaan, mutta ei tietenkään ihan sataprosenttisesti. Suurin osa meidän työntekijöistähän ei osaa ruotsia.”</p> <p>”Se on oikeen prioriteetti tämä kielikysymys, että me otamme sen vakavasti ja nimeenomaan tämä ruotsinkielihän on ihan lakiin perustuva juttu.”</p> <p>”Se on ongelma, että kaksikielisyys tulee kalliiksi ja jäykistää tiettyjä asioita ja niistä tulee mutkikkaampia ja nämä kääntäjäpalvelut pitäisi toimia, mutta nekin maksaa. Kaksikielisyys on kallista.”</p> <p>”Ei tätä palvelua ihan aukottomaksi saa. Sen saisi helpommin aukottomaksi jos olisi fifty-fifty...vähemmistöt ovat aina joutuneet antamaan periksi.”</p>
<p>Personalens språkkunskaper och språkkrav</p>	<p>“Meillä on...siihen pyritty, että joka paikassa olisi joku, joka osaisi ruotsia, mutta ei me olla siihen päästy. Kyllä meillä on semmoisia paikkoja, joissa ei sitä kieltä osata. Mutta mä sanoisin, että meillä on aika hyvä tilanne. Meillä on kaikilla keskeisillä paikoilla, sellaisilla nimenomaan, johon yhtäkkiä joku tulee, josta ei tiedä, että onko se ruotsin- vai suomenkielinen. Siellä on aina yksi ruotsinkielinen vähintään.”</p> <p>”Aina kun rekrytoidaan henkilökuntaa, niin me laitetaan, että ruotsinkielentaito on se suotava. On tiettyjä virkoja, joihin me laitetaan, että se on välttämätön. Tietysti se tarkoittaa sitä...että se karsii valtavan määrän, että me käytetään sitä vain silloin kun on pakko. Monesti käy, että on joku tosi loistava työntekijä, joka ei osaa ruotsinkieltä, niin kyllä me otetaan se.”</p> <p>”Kehittämistä on aina sen verran, että pitäisi kielitaitoa</p>

	<p>saada lisää ja jatkossa...ei se tarkoita enään ruotsia, kyllä se erittäin vahvasti tänä päivänä tarkoittaa englanninkieltä, koska meille tulee tätä ulkomaalaista, sekä työvoimaa että pakolaista ja kyllä se englantia näyttää olevan se yhteinen kieli.”</p>
<p>Värdkommunmodellen</p>	<p>“Meidän osaston kannalta se on toiminut sillä tavalla, että Kruunupyö saa meiltä valtavasti asiantuntijapalvelua. Kruunupyön toiminnat ja kaikki sosiaalityö on pantu lakisääteeseen muottiin. Kruunupyö on saanut aivan valtavasti asiantuntija-apua, plus se mitä ne on aivan oikeasti saanut, itsekin on sen myöntänyt, niin tukea ja turvaa, että uskaltaa tehdä päätöksiä ja me laskutetaan vaan murto-osa. Meillä on suhtauduttu siihen hyvin, sanotaanko kärsivällisesti. Meille on semmonen viesti annettu, että Kruunupyötä pitää nyt kaikella tavalla kohdella mahdollisimman hyvin, että mahdollisesti se jäisi tähän Kokkolaan. Kruunupyöläisetki nyt tajuaisi sen...että kannattaisi ennemmin liittyä Kokkolaan kun Pietarsaaren alueelle, koska se vahvistaisi ruotsinkielistä asemaa ja Kokkola pysyisi siinä, tähän on viimeinen linnake pohjoiseen, että jos se tulisi meille, niin meillä se ruotsinkielisten prosentuaalinen asema nousisi. Kruunupyölä ei ois mitään ongelmia, etteikö he saisi ruotsinkielisiä palveluja. Jos ne menee tuonne, niin Kokkola suomettuu pikkuhiljaa.”</p> <p>”Meille siitä ei ole ollut mitään hyötyä, muuta kuin haittaa, että Kruunupyö on tullut. Jos mä ajattelen, että me on kauheasti...enemmän jouduttu tekemään töitä...Työmäärä meillä on kasvanut, mutta ei meille mitään hyötyä siitä ole ollut, koska ei siellä ole ollut mitään semmosta missä ois voitu meitä neuvoa.”</p> <p>”Haaste on ainakin se, että tämä isäntäkuntamalli on niin uusi, että yleensä selvittää se mitä se tarkoittaa ja mihin Kruunupyö saa puuttua ja mihin ei. Elikkä kun henkilökunta on ollut Kruunupyön henkilökuntaa, mutta ne on muuttunut meidän henkilökunnaksi...Nyt sitten Kruunupyö välillä tahtoo tulla sinne sekaan sekoittamaan, että he haluaa nyt tällaista.”</p> <p>”Hyvin vähän on ollut ongelmia, on sujunut paljon paremmin tämä juttu kuin pelättiin.”</p> <p>”Hallinnossa lisääntyi työmäärä. Näillä muilla osastoilla lisääntyi työmäärä epävirallisesti että virallisesti. Epävirallisesti sillä tavalla, että noihin kolmeen kuntaan ja Kruunupyöhyn, koko ajan meidän, kun meillä on tällais-</p>

	<p>ta erityisosaamista, niin jouduttiin antamaan konsultatioapua. Se lisäsi hirveesti työmäärää. Sitten esimerkiksi vammaispalvelun puolella tietyt toiminnat...ne tehdään täällä Kruunupyynkin osalta, eli se lisäsi virallista työmäärää, josta toki Kruunupyötä laskutetaan, mutta ei me saatu henkilökuntaa lisää.”</p> <p>”Kruunupyö on tässä ollut se voittaja...koska siellä toimitaan lakisääteisesti, siellä on kaikki määritellyt prosessit pantu ojennukseen ja työntekijät on tyytyväisiä. Me emme saa sieltä kyllä mitään...tämä on vaan tosi asia.”</p>
<p>Ansvar för tvåspråkigheten inom social- och hälsovårdsväsendet</p>	<p>“Silloin kun se on lakisääteinen ja se tulee lakisääteiseksi vähemmistökieleksi silloin kun tietty prosentti ihmisistä puhuu sitä äidinkielenään...niin sillä on erityinen asema. Tietysti joiden pitää siitä ottaa vastuu, on kunnan keskushallinto, kaupungin hallitus ja valtuusto. Sieltähän se tietysti lähtee ja sen lain kautta.”</p>

Bilaga 8

Tabell 7.1 De relevantaste citaten ur intervjun med servicechefen för vårdarbetet i Kronoby.

Kategori	Innehåll
Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket	<p>”Inom Kronoby får förstås svenskspråkiga svenskspråkig service, finskspråkiga får också service.”</p> <p>”Det börjar starka den här tvåspråkigheten här. Kronobysvenskarna kan stå på sig, Karlebysvenskar gör ju inte det, men de får bättre service, eftersom Kronoby kräver att de ska få vård på svenska.”</p> <p>”Det kom från Karleby stad att man ska trygga att det finns tillräckligt svenskspråkiga inom olika områdena för att det går inom språklagen...men det är på nå vis, jag känner att det är väldigt sårbart.”</p> <p>”I Kronoby klarar man sig på båda språken, men här [Karleby] klarar man sig inte nödvändigtvis. Här måste man tala på personalens modersmål om man är patient, många gånger. För att annars så det kan bli till vad som helst. Många gånger det som jag förväntar mig från finskspråkiga att de skulle säga att jag inte förstår, för att de bara ler. Man måste testa dem ännu en gång att förstår de faktiskt.”</p>
Vårdkommunmodellen	<p>”Jag är mycket nöjd med samarbetet. Det fungerar nästan friktionsfritt...Samarbetet fungerar bra och så kommer språket i andra hand.”</p> <p>”Förtroendevalda valde Karleby, vilket betyder att vi valde att komma in i en finsk miljö och hur bra man än skulle ordna det, så det blir på finskans villkor.”</p> <p>”Man har inlett samarbetet med social- och hälsovården och på samma gång också tvåspråkigheten. Jag får ibland säga till att ni måste komma ihåg att svenskspråkiga finns inte bara i Kronoby, det finns lika mycket i Karleby.”</p> <p>”Så tänker man också på verksamhetsväldet, det är mera tjänstemän som styr det här och det uppfattar jag som mycket positivt. Kronoby hade den här gränsen mellan förtroendevalda och tjänstemän, den var lite så där öppen att det mesta for upp till politikerna.”</p>

	<p>”Så kommer det andra med samarbetet...det blir en massa byråkrati och det syns överallt.”</p> <p>”Sen finns det också den positiva saken att man inte vågar röra i Kronoby mycket, utan de vet att Kronoby kräver att det ska finnas svenska.”</p> <p>”Man ska inte tänka på personer, utan hur verksamheten fungerar bäst. Jag har tänkt att om man ska få en fungerande verksamhet måste företagshälsovården gå ihop med företagshälsovården här, samma gäller munhälsovården, det gäller fysioterapi...Det är inte bra att för många blandar in i samma soppa...Man måste tänka på verksamhetens utveckling.”</p> <p>”Jag märker att jag lever i två olika kulturer. Det är förstås att det här är en annan organisation och man ska komma in i organisationskulturen, men det är också två språkliga kulturer. Jag som är svenskspråkig och håller starkt på svenskan, jag håller på och bli helt finskspråkig och det är hemskt...Då det kommer så långt, så känner jag mig kvävd som svenskspråkig. Jag är helt positiv att tala finska och det är inga problem, men det ska inte ta över att jag blir finskspråkig.”</p>
<p>Ansvar för tvåspråkigheten inom social- och hälsovården</p>	<p>”Det är varje arbetstagare och jag som förmän och sen svenska sektionen och social- och hälsonämnden...Det är många strån som drar till stacken. Det är gemensamt man borde dra.”</p>
<p>Tvåspråkig service i framtiden</p>	<p>”Svenska [service]kedjor, men det är inte så enkelt att genomföra här på Karleby område.”</p> <p>”Jag ser att med samarbetet mellan Karleby och Jakobstad får vi förstärkt svenskan. Då kommer den automatiskt.”</p> <p>”Jag ser framtiden som ett samarbete med Karleby och Jakobstad. På det viset tryggas det. Annars är vi för få här i Karleby.”</p>

Tabell 8.1 De relevantaste citaten ur intervjun med chefföverläkaren i Kiuru

Kategori	Innehåll
<p>Utgångspunkterna för att ge och få service på minoritetsspråket</p>	<p>”Jos minä katson tätä asiaa kymmenen vuotta taaksepäin, niin se on selvästi parantunut.”</p> <p>”Tärkeä periaatteellinen kysymys, joka on hyvä tässä tuoda esiin, että tämä sairaala on, tavallaan me ollaan kaksikielisiä, mutta potilasrekisterissä me ollaan yksikielisiä...Me lähdetään siitä, että nämä potilasasiakirjat, nämä viralliset asiakirjat on suomen kielellä. Me voidaan potilaan pyynnöstä tehdä ruotsinkielisiä yhteenve-toja, mutta näiden virallisten todistusten ja virallisten potilasrekisterien kieli on suomi. Me perustellaan sitä nimen omaan sillä potilasturvallisuus asialla, että jos me lähdetään tähän kahden kielen asiaan, niin on ole-massa riskejä, että meillä kuitenkin on niin yksikielinen henkilö, että se ei hallitse sitä.”</p> <p>”Jos me mennään niin tarkaksi, niinkun minä pelkään, että tästä tulee itseensä vastaan oleva asia, että ruvetaan menemään kielenkääntäjiin ja sitten tulee niin paljon hintaa, että se rupeaa tökkimään. Mä toivon, että tätä ei saa siellä kielivähemmistön päällä vetää liian tiukaksi. Jos se menee niin tiukaksi, niin sitten tämä tulee kyllä lisäämään selkeästi kustannuksia.”</p> <p>”Tämä kielilaki tuli...kun se tuli, se johti tietysti siihen, että asiaan ruvettiin kiinnittää huomiota enemmän ja sillon meille tuli nämä kielilisät ja tämän tyyppiset asi-at.”</p> <p>”Kyllä me koko ajan työstetään näitä asioita, että jos sä menet meidän internetsivuille, niin osa on jo på svens-ka, että sitä tehdään koko ajan, laajennetaan. Internetin kautta on ruotsinkielisillä ihan samat tiedot.”</p>
<p>Personalens språk-kunskaper och språk-krav</p>	<p>”Neljäkymmentä prosenttia meidän henkilökunnasta pystyy kaksikieliseen kanssakäymiseen. Ja se on hyvä, että se on noussut koko ajan ja meillä systemaattisesti on järjestetty useita kertoja ja nytkin on kielikurssi, jos-sa henkilökunta saa osittain työajalla puoliksi ja puo-liksi käydä kursseilla ja ne on maksuttomia kursseja. Tähän tämä kielikurssi tietysti kohdentuu kun meillä on jonkin verran ulkomaalaisia lääkäreitä, varsinkin heihin</p>

	<p>on yritetty panostaa.”</p> <p>”Psykiatria ammattina on haastava, että siellä on hirveän paljon nyanseja ja sanoilla voi olla aivan erilainen merkitys. Sen takia meillä on ollut jossain määrin yhteistyötä Pietarsaaren kanssa...Tällä hetkellä äidinkieleltään ruotsinkielisiä psykiatreja ei ole.”</p> <p>”Kyllä mä myönnän sen, että rekrytointinäkökulmassa me huomioidaan ruotsinkielen taito, että jos siinä tulee hyvin tasavertasia, niin se huomioidaan positiivisena asiana.”</p>
<p>Vårdkommunmodellen</p>	<p>“No sillä tavallahan se on tietysti selkeyttäny...että kun maakunnan perusterveydenhuolto ja sosiaalipuoli on Kiurussa ja meillä on erikoissairaanhoido ja Kokkolalla ja Kruunupyylä on perusterveydenhuolto omassa porukassaan, niin meillä on näitä neuvottelevia osapuolia aika vähän...Kokkola ja Kruunupyy ja Kiuru. Sosiaali- ja terveystuolella se kattaa kaiken, että meillä ei ole kuin kaksi neuvottelevaa organisaatiota. Se on ylätasolla ihan hyvä systeemi. Se, että voisiko se olla jopa yksi, niin siitäkin voitaisiin keskustella.”</p>
<p>Organisationsförändring</p>	<p>“Mä en hyväksy sitä, että meillä olisi erikseen terveydenhuollossakin...onhan meillä esimerkiksi ruotsinkielinen sosiaali- ja terveystuokunta olemassa. Sitä miettii, että se on varmaan Kruunupyyn takia osittain, kun se on niin vahva siellä se ruotsinkieli. Mutta potilaat on samoja on se äidinkieli mikä tahansa...Tässä on kysymys sosiaali- ja terveystuoluista, niin miten se sitten järjestettäisi...Ensinnäkin yksi organisaatio, sitten tietysti on tämä valvova yksikkö, svenska nämnden, ihan OK, ja sitten ainakin tietylle tasolle asti viran- ja toimenhaltijoille molempien kielten taito...se takaisi sen, ja sen pitäisi olla käytännön kielitaito.”</p> <p>”Tietysti mä voisin ajatella jos me mennään oikein pitkälle tässä prosessiajattelussa...mä puhun enemmän terveydenhuollon näkökulmasta. Meillä on erilaisia prosesseja tässä sairaalassa...voisi ajatella, että meillä olisi yksi linja, prosessi, jossa olisi joku vastuhenkilö, joka hoitaisi prosessia ja arvioisi näissä eri prosesseissa, että miten tämä kielipalvelu toimii...Se olisi prosessinvalvoja kielen näkökulmasta. Se kaikkien prosessien tasolla tekisi arvioita ja testaisi sitä ja analysoisi ja mitaisi...että jotenkin näin se menisi, yhden organisaation [sisällä].”</p>

<p>Samarbete</p>	<p>“Meillä on tämä yhteistyö ollut tuon naapurikaupungin [Pietarsaari] kanssa...Se on haastavaa ja me on luultu, että me nyt päästään eteenpäin, mutta vaikka siinä olisi kuinka toiminnallisia perusteita, nyt esimerkiksi myönnetään ihan avoimesti, että hätätilassa kaikki Pietarsaarelaiset tulee tänne, niin silti siellä ylätasolla päätetään, että ollaan Turun yliopiston kanssa ja halutaan olla Vaasan kanssa yhteistyössä ja niin edelleen, eikä olla Kokkolan kanssa, joka veisi Ouluun, joka on 250 kilometria lähempänä jos hätätila oikein tulee.”</p> <p>”Käytännön elämässä mää törmään ihan viikottain siihen tilanteeseen, että tuosta naapurikaupungista kiikutetaan tänne henkijieverissä oleva potilas, joka kiikutetaan kuitenkin Ouluun, eikä sinne Turkuun tai Tampereelle. Se vaan menee näin käytännössä. Mutta tätä ei ihan tunnusteta edelleenkään....Se on tietysti vähän kritiikkiä heitä kohtaan, mutta kyllä he sen itsekin tunnustaa, että he vähän suojaa. Tämä voi olla sitten yksi suuri syy, että tulee ylilyöntejä kieliasioissa suomalais-tenkin puolelta.”</p>
<p>Tvåspråkig service i framtiden</p>	<p>”Tämä on tosi hankala kysymys...mää voisin kolme tuntia puhua siitä miten se pitäisi tehdä. Jos nyt kielten näkökulmasta pitäisi laittaa, niin tässäkin mä toivon niin päin, että ei lähdetäisi sille linjalle, että pikkusen tässä näkee ja tuntuu, että lähdetään hakemaan yhteistyökumppaneita puhtaasti sen kielellisen syyn takia. Se mua vähän pelottaa tässä ja niin tuo naapurikaupunki tässä voi tehdä. Kun sitä lähdetään nyt kehittämään niin lähdetään siitä potilaan hoidosta ja se kieli ei ole se ohjaava asia...Se on henkisesti se suurin asia, että katsotaan sitä geometristäkin karttaa.”</p> <p>”Toive on, että ehdottomasti Pietarsaari tähän mukaan, jolloin se tietyllä tavalla vahventaa tätä. Se menee just päinvastoin kuin he pelkäävät, että täällä ei ole kieli[palveluja], no ne on täällä ja jos he tulee mukaan niin sehän vaan paranee.”</p>