



**FOLKTINGET**

---

Rekommendation om språkliga  
rättigheter i social- och hälsovårdens  
digitaliseringsprojekt

---

## Innehåll

Checklista.....	2
1. Inledning.....	3
2. Lagstiftning.....	3
3. Planering.....	4
4. Upphandlingsförfarande .....	4
5. Särdrag i språkversionerna.....	5
6. Konkreta krav på webbplatser och digitala tjänster.....	6
7. Systemets tekniska uppbyggnad.....	7
8. Källor.....	7

## Checklista

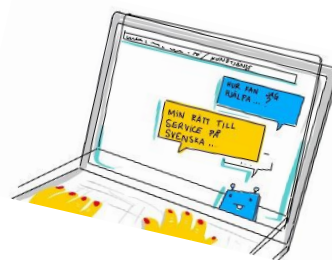


### Planering

- Planera det digitala systemet ur båda språkgruppernas egna perspektiv.
- Gå systematiskt genom eventuella behov av olikheter i språkversionerna.
- Gör tjänsten så väl fungerande på båda språken, att en svenskspråkig person gärna väljer att använda tjänsten på svenska och inte på finska.

### Konkreta kriterier

- Vid tidsbokning bör klienten kunna söka personal på basis av språk.
- Personalen ska på ett enkelt sätt kunna föra in översättningar i systemet, så att klienten har tillgång till sin information på eget språk.
- Klientens eget språk ska framgå tydligt på första sidan i vårdenhetens register, så att det inte är möjligt för personalen att förbise klientens språk.
- Det bör vara möjligt att välja språk på varje sida i tjänsten eller på webbplatsen.
- Chatbotten ska vara tvåspråkig.
- Sökfunktionen ska fungera på båda språken.
- Ljuduppläsningen ska fungera på båda språken.



### Upphandling

- Nämn i anbudsannonsen och anbudsförfrågan att systemet ska fungera likvärdigt på finska och svenska, vilket kan innebära avvikelser i språkversionerna.
- Avtala om systemets egenskaper, korrigeringar, uppdateringar och eventuella särdrag i den svenska versionen.

### Utvecklande och uppdatering

- Formulera en tillräckligt tydlig beställning gällande de olika språkversionernas särdrag och önskemål gällande både användarens och personalens gränssnitt.
- Be svenskspråkiga användare testa det digitala systemet.
- Kom ihåg att uppdatera båda språkversionerna samtidigt.

## 1. Inledning

Inom social- och hälsovården är digitaliseringen på framfart. Digitalisering av tjänster är ett sätt att öka tjänsternas tillgänglighet för klienten och patienten (*härefter omfattar ordet klient både klienter inom socialvården och patienter inom hälso- och sjukvården*), minska kostnaderna för serviceanordnaren och förbättra tjänsternas kvalitet.

För svenskspråkiga klienter och är det viktigt att de digitala systemen fungerar lika bra på svenska som på finska. Det är också en lagstadgad rättighet. När en tvåspråkig myndighet tar i bruk ett digitalt system för sina klienter, måste systemet fungera likvärdigt på finska och svenska. Klienterna har alltid rätt att välja om de vill använda sig av finska eller svenska i kontakten med tvåspråkiga myndigheter, såsom en tvåspråkig kommuns socialbyrå eller hälsostation eller en statlig aktör. Detta omfattar muntlig, skriftlig och digital kontakt.

Det finns vissa utmaningar i att planera ett digitalt system så att det fungerar lika väl på svenska som på finska. En utmaning är att komma ihåg och ha kunskap om att språkaspekten bör tas i beaktande i planeringen, upphandlingen, utvecklandet, testningen, upprätthållandet och uppdateringen av systemet. En annan utmaning är att hitta de situationer, i vilka den svenskspråkiga versionen inte kan vara en direkt översättning av den finska versionen. Genom att från början skapa två (eller flera) genomtänkta språkversioner är det också lättare att senare skapa ytterligare språkversioner.

Folktingets social- och hälsopolitiska utskott har sammanställt denna rekommendation om hur den svenskspråkiga befolkningens språkliga rättigheter bör beaktas i planeringen och utförandet av digitaliseringsprojekt inom social- och hälsovården.

## 2. Lagstiftning

De tvåspråkiga myndigheternas skyldighet att erbjuda likvärdiga digitala lösningar på finska och svenska inom social- och hälsovården grundar sig på språklagen och andra bestämmelser som reglerar rätten till social- och hälsovård på eget språk.

Enligt lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter inom social- och hälsovården ([159/2007](#)) ska språklagens bestämmelser iakttas när klientuppgifter behandlas och när olika tjänster och funktioner ordnas. Enligt språklagen ([423/2003](#)) har var och en rätt att använda finska eller svenska i kontakter med en tvåspråkig myndighet. En tvåspråkig myndighet ska betjäna allmänheten på finska och svenska och visa utåt att den använder båda språken både i sin service och i annan verksamhet. Myndigheterna ska självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken.

Enligt 6 § i hälso- och sjukvårdslagen ([1326/2010](#)) och 40 § i socialvårdslagen (([710/1982](#)) språkbestämmelsen i den äldre socialvårdslagen är fortfarande i kraft) ska tvåspråkiga kommuner och samkommuner ordna social- och hälsovården på finska och svenska så att klienterna kan välja på vilket språk de vill ha sin service. Rätten till social- och hälsovård på eget språk omfattar även de digitala tjänster som klienten använder sig av inom vården.

Regeringen har i sin berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen 2017 konstaterat följande om de språkliga rättigheterna och digitaliseringen: "För att alla ska kunna dra nytta av digitaliseringens fördelar bör de grundläggande rättigheterna och de mänskliga rättigheterna beaktas redan i ett tidigt skede. I det här sammanhanget måste de språkliga rättigheterna tillgodoses för att digitaliseringen ska kunna utnyttjas fullt ut. Samtidigt kan digitaliseringen också möjliggöra en språkligt sett mer omfattande och bättre myndighetsservice. De digitala tjänsterna bör utvecklas parallellt på finska och svenska samt vid behov på samiska för att säkerställa likabehandling av befolkningsgrupperna också när samhället förändras." ([Regeringens berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen 2017, Regeringens publikationsserie 9/2017](#), s. 122).

För att de nämnda språkliga rättigheterna ska förverkligas i praktiken är det alltså viktigt att tvåspråkigheten beaktas redan i planeringsskedet. De digitala tjänsterna bör tidsmässigt planeras så att de kan tas i bruk samtidigt på finska och svenska. Det här förutsätter att kraven på tvåspråkighet beaktas på ett ändamålsenligt sätt också i upphandlingen av de digitala tjänsterna.

### 3. Planering

För att de språkliga rättigheterna ska kunna tas i beaktande i ett tidigt skede av planeringen är det viktigt att beslutsfattare, tjänstemän och andra aktörer har kunskap och förståelse för vad man vill uppnå med de digitala tjänster som planeras, hur man vill förverkliga målet och hur man ska framföra det till dem som kommer att utveckla tjänsterna. I Magma's rapport om artificiell intelligens och svenskan ([AI och svenskan i Finland, Linda Mannila, Magma 4/2019](#)) har man kallat detta för beställarkompetens.

Planeringen är viktig inte endast för att få en fungerande tvåspråkighet, utan även av ekonomiska orsaker. Fler språk kräver mer resurser. För att kunna resursera rätt bör tvåspråkigheten tas i beaktande i ett tidigt skede. På så sätt hittar man också lättare eventuella brister och problem och kan åtgärda dem. Om bristerna och problemen kommer fram först när systemet är klart, är det ofta för sent eller dyrt att åtgärda dem.

I planeringen och upphandlingen måste man kunna ställa rätt krav på de digitala tjänsterna, inklusive de krav som tvåspråkigheten medför. I de flesta fall innebär en tvåspråkig lösning inte endast en översättning av den digitala tjänsten från finska till svenska, utan tjänsten måste utvecklas ur båda språkgruppernas egna perspektiv. Dessutom måste tjänsten vara så väl fungerande på båda språken, att en svenskspråkig person gärna väljer att använda tjänsten på svenska och inte endast på finska. Annars finns risken att få människor använder tjänsten på svenska, vilket gör att uppdateringar och förbättringar känns onödiga.

### 4. Upphandlingsförfarande

När en tvåspråkig myndighet upphandlar en digital tjänst som befolkningen ska använda, ska resultatet vara sådant att den finsk- och svenskspråkiga befolkningens språkliga rättigheter förverkligas enligt lika grunder. För att uppnå ett sådant resultat bör de språkliga aspekterna iakttas i varje skede av upphandlingsförfarandet. Det här är myndighetens ansvar.

Enligt 2 § 2 mom. i lagen om offentlig upphandling och koncession ([1397/2016](#)) ska den upphandlande enheten sträva efter att ordna sin upphandling så att den kan genomföras på ett så ekonomiskt, högkvalitativt och systematiskt sätt som möjligt. Kvaliteten kan beröra flera olika faktorer. Språket är en sådan kvalitetsfaktor när det handlar om tjänster som riktar sig till befolkningen. Kvalitetsfaktorerna kan beaktas som minimivillkor som ska vara uppfyllda innan jämförelsen mellan olika anbud utförs. Alternativt kan kvalitetsfaktorerna inkluderas i jämförelsegrunderna.

I statsrådets nationalspråksstrategi ([Nationalspråksstrategi. Principbeslut av statsrådet 4/2012](#)) har man gett rekommendationer om hur de språkliga rättigheterna bör iakttas i upphandlingsförfarandet. I rekommendationerna betonas vikten av att ta tvåspråkigheten i beaktande i ett tidigt skede. I upphandlingens beredningsfas bör man bedöma de språkliga konsekvenserna av upphandlingen, vilket innebär att man bedömer på vilka språk tjänsten som anskaffas ska fungera. Om tvåspråkigheten tas i beaktande först i det skede då anbudsfrågan och anbud är bindande för upphandlaren, kan kostnaderna stiga avsevärt.

Genom att i anbudsannonserna och anbudsfrågan beskriva att systemet som upphandlas ska fungera likvärdigt på finska och svenska, vilket kan innebära avvikelser i språkversionerna, kan myndigheten säkerställa att anbudsgivarna tar tvåspråkigheten och tillhörande kostnader i beaktande.

Genom att i upphandlingsavtalet tydligt avtala om systemets egenskaper, korrigeringar, uppdateringar och särdrag i de finska och svenska versionerna, bidrar myndigheten till att slutresultatet blir fungerande tvåspråkigt och att kostnaderna kan förutses.

## 5. Särdrag i språkversionerna

För att den digitala tjänsten ska fungera likvärdigt på svenska och finska måste den utvecklas ur båda språkgruppernas egna perspektiv. Det här innebär i praktiken bland annat följande:

- Vid tidsbokning via ett digitalt system bör klienten kunna söka personal förutom på basis av exempelvis specialitet och enhet, även på basis av språkkunskaper.
- Digitala sökfunktioner, med hjälp av vilka klienten kan söka exempelvis tjänsteproducenter på basis av typ av tjänst och verksamhetsställe, bör möjliggöra sökning också på basis av vilka språk tjänsteproducenten erbjuder service på.
- Det är vanligt att tjänsteproducenter som erbjuder service på svenska är riksomfattande, eftersom befolkningsunderlaget är mindre. Därför bör eventuella sökfunktioner möjliggöra sökning av riksomfattande tjänsteproducenter, inte bara lokala eller regionala producenter.
- Ofta skrivs svenskspråkiga klienters journaler på finska. Eftersom klienten har rätt att få vissa handlingar på eget språk, ska de översättas till svenska. Digitala system, såsom Kanta, bör tillåta att också den översatta informationen förs in på ett enkelt sätt i samma vårdhändelse i systemet, så att klienten har tillgång till sin information på eget språk.

## 6. Konkreta krav på webbplatser och digitala tjänster

För att en digital tjänst eller en webbplats ska fungera smidigt på två språk ur befolkningens perspektiv, finns vissa kriterier som bör uppfyllas. Inom ramarna för Nylands förbund landskapsberedningsprojekt Nyland 2019 tog teamet för svenskspråkiga tjänster fram en sammanställning av kriterier ([Sähköinen asiointi ruotsinkielellä – Vaatimusmäärittely, Bo Lönnqvist, Uusimaa 2019-hanke](#)). Det här kapitlet baserar sig på den sammanställningen.

### *Användargränssnitt*

I användargränssnittet som användaren av tjänsten eller besökaren av webbplatsen ser bör följande aspekter tas i beaktande när systemet byggs upp.

- Språkval
  - Det måste finnas möjlighet att välja språk på varje sida i tjänsten eller på webbplatsen.
  - Språkvalet ska finnas högst upp på sidan, vara lätt att hitta både på stor skärm och på smarttelefon.
  - Språkvalet ska framgå med bokstäver, inte flaggor.
  - Språkvalet för användaren vidare till samma sida som han är på, när han väljer en annan språkversion, inte till framsidan eller någon annan sida.
- Stödfunktioner
  - Chatbotten *Hur kan vi hjälpa dig?* (eller motsvarande) ska fungera på både finska och svenska.
  - Chatbottens vokabulär och inläring bör utvecklas samtidigt och med likvärdiga insatser på både finska och svenska.
  - Sökfunktionen ska fungera väl med både finska och svenska sökord.
  - Webbplatsers ljuduppläsning (till exempel för synskadade) ska fungera på både finska och svenska. På svenska bör rösten vara finlandssvensk.
- Tidsbokningsfunktioner
  - Klienten ska kunna söka och välja tjänsteproducent och personal också enligt språk.
- Digitala tjänster som innehåller klientens uppgifter
  - Genast klienten identifierat sig i den digitala tjänsten och anmält sitt kontaktspråk ska alla uppgifter och funktioner synas på kontaktspråket. Det ska emellertid alltid vara möjligt att byta till den andra språkversionen och använda funktioner på det andra språket.
  - Klienten har rätt till samma digitala uppgifter på svenska som hen har gällande skriftliga uppgifter, såsom epikris, recept, läkarutlåtanden, räkningar och dylika handlingar.

### *Personalens gränssnitt*

När det gränssnitt som personalen använder sig av byggs upp, bör följande språkliga aspekter tas i beaktande.

- Klientens eget språk ska framgå tydligt på första sidan, så att det inte är möjligt för personalen att förbise klientens språk.

- Uppbyggnaden av blanketter ska fungera även på svenska.
- Diagnossystemet ska kunna ge diagnoser på svenska.
- Klienten ska själv definiera sitt kontaktspråk. Personalen ska inte kunna byta klientens kontaktspråk, utan att klienten godkänner det.
- Personalens språkkunskaper ska gå att få fram i det interna tidsbokningssystemet för att man ska kunna hänvisa klienten vidare till lämplig person i personalen.

## 7. Systemets tekniska uppbyggnad

När datasystemet byggs upp och kodningen görs, ska det finnas en tillräckligt tydlig beställning gällande de olika språkversionernas säregenskaper och önskemål gällande både användarens och personalens gränssnitt. Som ovan konstaterats är det inte alltid tillräckligt att göra exakt samma version av systemet på två olika språk.

Om AI används för behandling av text, bör man tänka på att det måste finnas tillräckliga språkresurser som man kan träna de digitala lösningarna med. Förutsättningen för att få bra AI-system som fungerar på svenska är tillgången till stora mängder data på svenska. (Se Magmas rapport.)

## 8. Källor

- Lagen om elektronisk behandling av klientuppgifter in om social- och hälsovården (159/2007)
- Språklagen (423/2003)
- Hälso- och sjukvårdslagen (1326/2010)
- Socialvårdslagen (710/1982)
- Lagen om offentlig upphandling och koncession (1397/2016)
- Regeringens berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen, Regeringens publikationsserie 9/2017
- Nationalspråksstrategi, Principbeslut av statsrådet 4/2012
- Sähköinen asiointi ruotsinkielellä – Vaatimusmäärittely, Bo Lönnqvist, Uusimaa 2019-hanke
- AI och svenskan i Finland, Linda Mannila, Magma 4/2019

Folktinget  
 Snellmansgatan 13 A  
 00170 Helsingfors  
[folktinget@folktinget.fi](mailto:folktinget@folktinget.fi)  
 tfn 09 6844 250

