

Äldreförvaltningen
Förslag till beslut

Äldrenämnden

Handläggare:
Jonas Nord

Rapport: Sverigefinska äldre och äldreomsorgen i Uppsala kommun

Förslag till beslut

Äldrenämnden föreslås besluta

att med beaktande av resultatet lägga rapporten till handlingarna,

att uppdra åt äldreförvaltningen att under 2019 tillgodose kompetenshöjande samt kompetenssäkrande insatser för biståndshandläggare gällande minoritetsrättigheter, och

att uppdra åt äldreförvaltningen att under 2019 se över information och informationsspridning riktad till den sverigefinska minoriteten.

Ärendet

Förvaltningen har genomfört en studie av hur biståndshandläggare upplever kontakten med kommuninvånare 65 år och äldre ur den sverigefinska minoriteten, samt hur den sverigefinska minoriteten upplever kontakten med Uppsala kommun i förhållande till äldreomsorgen. Syftet med kartläggningen är att ge en nulägesbeskrivning och att belysa situationen gällande den sverigefinska minoriteten och biståndshandläggningsprocessen.

Studien baseras på intervjuer med biståndshandläggare och kommuninvånare ur den sverigefinska minoriteten samt på ett litet underlag av enkäter utdelade till sverigefinska kommuninvånare som är över 65 år.

Studien visar bland annat på att kunskapsläget hos biståndshandläggarna gällande den sverigefinska minoriteten och minoritetslagstiftningen är bristfällig. Den visar också på att kommuninvånare ur den sverigefinska minoriteten inte kräver sina rättigheter i kontakt med kommunen. Resultatet blir att sverigefinska minoritetens rättigheter inte säkerställs.

Äldreförvaltningen

Carina Juhlin
Direktör

Bilagor

Bilaga 1: Sverigefinska äldre och äldreomsorgen i Uppsala kommun

Äldrenämnden
Rapport

Datum:
2019-04-10

Diarienummer:
ALN-2019-0160

Handläggare:
Jonas Nord

Sverigefinska äldre och äldreomsorgen i Uppsala kommun

Sammanfattning

Syftet med studien är att undersöka de sverigefinska äldres erfarenheter och behov i relation till Uppsala kommun som ansvarig för välfärdstjänster samt hur Uppsala kommun, genom sina tjänstepersoner, hanterar kommunens ansvar som välfärdsutförare av insatser till den sverigefinska minoriteten i förhållande till de rättigheter som fastställs i minoritetslagen. Det görs genom att undersöka de erfarenheter biståndshandläggarna har av möten med sverigefinska äldre samt de erfarenheter sverigefinska äldre har av möten med Uppsala kommun.

Studien baseras på intervjuer med biståndshandläggare och kommuninvånare ur den sverigefinska minoriteten samt på ett litet underlag av enkäter utdelade till sverigefinska kommuninvånare som är över 65 år.

Studien visar bland annat på att kunskapsläget hos biståndshandläggarna gällande den sverigefinska minoriteten och minoritetslagstiftningen är bristfällig. Där kan utbildningsinsatser gällande minoritetslagstiftning komma att bli relevanta. Studien visar också på att kommuninvånare ur den sverigefinska minoriteten inte kräver sina rättigheter i kontakt med kommunen, orsakerna är flera men ofta vill de inte känna att de är till problem i kontakten med myndigheten. Resultatet blir att sverigefinska minoritetens rättigheter inte säkerställs.

Innehåll

1. Bakgrund	1
2. Syfte	2
3. Metod	3
3.1 Operationalisering	3
3.2 Intervjuer	3
3.2.1 Intervjuer med biståndshandläggare.....	4
3.2.2 Intervjuer med sverigefinska äldre	4
3.3 Enkät	4
3.4 Generaliserbarhet.....	5
4. Resultat	5
4. 1 Biståndshandläggarna.....	5
4.1.1 Biståndshandläggarnas kunskapsläge	5
4.1.2 Information till medborgare	8
4.1.3 Rättigheter kontra behov	10
4.2 Sverigefinska äldre.....	11
4.2.1 Medborgarnas kunskapsläge	12
4.2.2 Information från och kontakt med kommunen.....	12
4.2.3 Rättigheter kontra behov	14
5. Diskussion och slutsats	14

1. Bakgrund

Sedan 1 januari 2010 ingår Uppsala kommun i förvaltningsområdet för finska. Detta innebär bland annat att enskilda har rätt att använda finska vid muntlig eller skriftlig kontakt med kommunen och att kommunen är skyldig att erbjuda äldreomsorg som ges helt eller till väsentlig del på finska. Dessutom innebär lagen (SFS 2009:724; 2018:1367) om nationella minoriteter och minoritetsspråk att kommunen ska informera de nationella minoriteterna om deras särskilda rättigheter och att kommunen har en skyldighet att ge de nationella minoriteterna inflytande i frågor som berör dem.

Under genomförandet av undersökningen har kommunen hållit samråd med den sverigefinska minoriteten där finansieringen, upplägg, syfte och metod materialinsamling har varit föremål för samråd. Likaså kommer samråd hållas kring rapportering av rapporten.

Enligt statistik från SCB, som beställts av Sveriges Radios finskspråkiga kanal Sisuradio, har mer än 700 000 svenska medborgare finländskt påbrå (Sisuradio 2017a). Detta innebär att personen antingen själv är född i Finland eller har minst en förälder, alternativt en far- eller morförälder, som är född i Finland. I Uppsala kommun har över 16 000 av invånarna finländskt påbrå (SCB). Denna statistik baseras på SCBs årliga befolkningsstatistik. I Uppsala beräknas det bo 1281 sverigefinnar som är 66 år och äldre (SCB, Uppsala, 2017). Då det i Sverige inte förs statistik över medborgares modersmål eller etnicitet går det inte att säga något om hur många av dessa personer som talar finska eller identifierar sig som sverigefinnar. En betydande del av dessa kan däremot antas vara finlandssvenskar då dessa utgjorde en betydande del av arbetskraftsinvandringen på 60- och 70-talet från Finland. Enligt vissa bedömningar var uppmot en fjärdedel av alla invandrare från Finland på den tiden finlandssvenskar (SOU 2017:88, s. 41). Enligt en rapport från Folkhälsomyndigheten har finlandsfödda i Sverige sämre fysisk hälsa än sverigefödda (Folkhälsomyndigheten 2017, s. 34) Faktorer som påverkar upplevelsen av ens fysiska hälsa är bland annat av bristen på släktingar, dålig ekonomi och språkproblem. Enligt samma rapport upplevde finlandsfödda att de hade lägre socialt deltagande i jämförelse med hela befolkningen (ibid s. 35).

Uppsala kommun gjorde en behovskartläggning bland Uppsalas sverigefinnar år 2014. I den deltog 115 hushåll, varav 60 hushåll uppgav att de ville ha kontakt med kommunen på finska och 49 hushåll att de inte ville göra det. På frågan varför de inte ville ha kontakt svarade de flesta att de inte hade det behovet eller att deras finska var för vardaglig och att de inte kunde fackspråk för att klara av den typen av situationer. En mycket liten andel, tre svar, angav som

skäl att kommunens tjänstepersoner inte talar finska. Personer mellan 65-80 år och 80+ år är relativt underrepresenterade i materialet. Sverigefinnar över 65 år har oftare levt i Finland än yngre sverigefinnar, varför deras språkliga förmågor i finska kan antas vara starkare än behovskartläggningen från 2014 ger vid hand. Dessutom kan åldern innebära ett större behov av att använda finska i kontakt med kommunen, bland annat på grund av att många som drabbas av demenssjukdom ofta förlorar sina andraspråk. En person i kartläggningen skriver till exempel att "jag kan tänka mig att jag på äldre dagar kommer vilja ha finskspråkig service" (Uppsala kommun 2014, s. 4). Enligt kartläggningen tog 18 hushåll del av kommunens finskspråkiga träffpunktsverksamhet för äldre och 10 hushåll del av finskspråkigt vård- och omsorgsboende (ibid, s. 5). 24 hushåll kände till att det finns finskspråkig äldreomsorg både för personer som bor på vårdboende och personer i ordinärt boende, medan 16 hushåll inte visste om detta (ibid, s. 7). Denna rapport ämnar ge en mer djupgående förståelse för sverigefinska äldre i Uppsala; deras behov och deras upplevelser i relation till kommunen.

2. Syfte

Det övergripande syftet med denna studie är att undersöka äldreomsorgen i Uppsala kommun i relation till den sverigefinska minoritetens rättigheter som nationell minoritet. Att identifiera de behov som finns bland sverigefinska äldre är grundläggande för att kunna erbjuda anpassade insatser och möjliggöra att sverigefinska äldre får information om sina rättigheter och får dem tillgodosedda. Vidare bör undersökningen av erfarenheter och behov hos den sverigefinska minoriteten gällande äldreomsorgen i kommunen ses som ett sätt att ge minoriteten inflytande, i detta fall gällande utveckling av verksamheten.

Detta görs genom att undersöka de sverigefinska äldres erfarenheter och behov i relation till Uppsala kommun som ansvarig för välfärdstjänster samt hur Uppsala kommun, genom sina tjänstepersoner, hanterar kommunens ansvar som välfärdsutförare av insatser till den sverigefinska minoriteten i förhållande till de rättigheter som fastställs i minoritetslagen.

Syftet ämnas att besvaras genom att undersöka följande frågor:

1. Vilka erfarenheter har individer äldre än 65 år ur den sverigefinska minoriteten av sina kontakter med äldreomsorgen i Uppsala kommun?

2. Vilka erfarenheter har biståndshandläggare inom Uppsala kommuns äldreomsorg av arbete i relation till den sverigefinska minoriteten?

Resultaten av studien kan komma att ligga till grund för rekommendationer gällande vidareutveckling av verksamheten baserat på ett rättighets- och skyldighetsperspektiv. Relevant för kartläggningen är även att anlägga ett jämställdhetsperspektiv genom att vid analys av resultaten uppmärksamma eventuella skillnader i erfarenheter mellan män och kvinnor ur den sverigefinska gruppen.

3. Metod

För att svara på de två frågeställningarna som presenterades ovan har intervjuer och enkäter valts som datainsamlingsmetod. Nedan följer en kort beskrivning av arbetet med detta.

3.1 Operationalisering

De två frågeställningarna har operationaliserats för att bättre kunna identifiera vilka områden som är lämpliga att undersöka. De områden som har identifierats och som intervju- och enkätfrågorna utgår ifrån är:

- Vilken kunskap om rättigheterna som finns,
- Vilken information sverigefinska äldre och biståndshandläggare fått och varifrån,
- Vilka erfarenheter av biståndshandläggning av sverigefinska äldre som finns, respektive vilka erfarenheter av kontakt de sverigefinska äldre har haft med kommunen gällande äldreomsorg och finska språket,
- Hur sverigefinska äldre upplever sin insats, om individen har en insats?

3.2 Intervjuer

Baserat på operationaliseringen av de två frågeställningarna har två intervjuguider tagits fram. En för intervjuer med biståndshandläggare och en för intervjuer med sverigefinska äldre. Intervjuguiderna har varit semistrukturerade (Bryman, 2012; Alvesson, 2011), det vill säga att det har funnits olika ämnen som har berörts under intervjuernas gång, men exakt hur ämnena har angripits, i vilken ordning eller vilka följdfrågor som har behövt ställas är flexibelt. Intervjuerna följer således till viss del formen av ett samtal.

3.2.1 Intervjuer med biståndshandläggare

Processen för att hitta biståndshandläggare att intervjua har gått via enhetschefer på äldreförvaltningen i Uppsala kommun. Genom en kontaktperson har enhetscheferna ombetts att samla in namn på personer som visat intresse för att delta i en intervju. Utifrån den sammanställda listan på biståndshandläggare har intervjupersonerna valts ut slumpmässigt. Sammanlagt visade 12 biståndshandläggare intresse, av vilka sex biståndshandläggare kallades till intervju. Det går inte att avgöra huruvida de som visat intresse att bli intervjuade har gjort så för att de har större kunskap om och intresse för ämnet. Om så är fallet kan resultaten bli missvisande. Dock framgår det i flera av intervjuerna att respondenterna inte känner att de har särskilt stor kunskap i frågorna utan att de snarare ställt upp på intervjuerna för att vara hjälpsamma.

3.2.2 Intervjuer med sverigefinska äldre

Personer som var målgrupp för undersökningen var sverigefinnar som är över 65 år och bor i kommunen. Av vikt för kartläggningen var dessutom att de som intervjuades hade en lämplig fördelning vad gäller kön och ålder. Dock har fördelningen mellan könen inte haft så stor spridning, av de tio intervjuade personerna var åtta stycken kvinnor. Det blir därför svårt att göra en analys utifrån könstillhörighet i denna studie.

Information om möjligheten att delta i intervjuer har annonserats i UNT och den sverigefinska tidningen Suomen Uutisviikko. Sammanlagt anmälde tolv personer intresse att delta i en intervju varav tio intervjuades.

3.3 Enkät

Baserat på operationaliseringen av frågeställningarna och på intervjufrågorna till sverigefinska äldre, har även en enkät tagits fram. Syftet med enkäten har varit att samla in fler perspektiv än vad som är möjligt med intervjuer. Enkäten har funnits tillgänglig på Träffpunkt Storgatan och Träffpunkt Årsta samt på Kommuninformationen på Stationsgatan 12. Enkäten har också distribuerats till Rusukki – Sverigefinnarnas språk- och kulturförening i Uppsala, till finskspråkiga församlingsgrupper i Uppsala och till andra som identifierats som nyckelpersoner för att sprida information om projektet och enkäten. Enkäten har även gått att fylla i digitalt via kommunens hemsida.

Enkäten fanns tillgänglig mellan 2018-11-09 och 2019-01-07. Sammanlagt har 31 personer fyllt i enkäten – 26 i pappersform och 5 digitalt. Då antalet respondenter är relativt få och då flera av respondenterna enbart besvarat delar av enkäten kommer enkätsvaren att användas som ett komplement till intervjumaterialet.

3.4 Generaliserbarhet

Som fortsättning på stycket ovan ska betonas att resultaten av denna kartläggning inte bör generaliseras till resten av populationen. Detta då det rör sig om en relativt liten grupp som deltagit i kartläggningen, samt att det är möjligt att de som visat intresse för att delta skiljer sig från den övriga populationen vad gäller exempelvis intresse och kunskap för frågorna. Däremot kan resultatet användas för att utläsa tendenser och få en fingervisning av hur situationen ser ut. Vidare är det svårt att göra jämförelser mellan könen då svarsfrekvensen är låg samtidigt som det är en övervägande del kvinnor studiens population och således är representationen av män för lågt.

4. Resultat

4.1 Biståndshandläggarna

Nedan presenteras resultaten av intervjuerna som gjorts med totalt sex biståndshandläggare. Handläggarna har olika inriktning, jobbar på olika enheter och arbetar med olika sorters frågor.

4.1.1 Biståndshandläggarnas kunskapsläge

4.1.1.1 Nulägesbeskrivning

På frågan om vilken lagstiftning och vilka interna riktlinjer som styr handläggarna i deras arbete nämnde ingen av biståndshandläggarna minoritetslagen eller interna riktlinjer eller guider som berör just sverigefinnarnas särskilda rättigheter. Vid en direkt fråga om det fanns interna riktlinjer som rörde sverigefinnarnas status kände ingen av de intervjuade till sådana. Detta kan betyda att det helt enkelt inte finns, alternativt att det finns men inte har uppmärksamats av handläggarna. Flera av dem kände däremot till begreppet finskt förvaltningsområde och samtliga handläggare hade åtminstone en vag uppfattning om sverigefinnarnas särskilda rättigheter.

Två av de intervjuade handläggarna uppgav att de fått information om sverigefinnarnas rättigheter, detta var dock ingen särskilt ingående information:

Det är väl mer att vi ska, liksom i vår yrkesroll, ska känna till det här när vi möter personer som har finsk bakgrund. Men vi har ju egentligen inte pratat så mycket om det...(BHL 1)

En handläggare var ledig vid informationstillfället och menar att det sedan dess inte varit tal om något nytt tillfälle.

Jag vet att det har varit någon information, men då hade jag semester. Jag kan inte säga att minns jättetydligt att ”då har vi verkligen fått konkret information”. Annars kommer man oftast ihåg det... Att ”då pratade vi väldigt tydligt om det. Men det kan jag faktiskt inte. [...] Om man ansett att det var väldigt viktigt då borde man ju haft flera tillfällen. (BHL 4)

Resterande handläggare känner inte till att de ska ha fått någon information alls i ämnet, detta oavsett om de jobbat länge i, eller är relativt nya inom, kommunen.

På frågan om vad biståndshandläggarna känner till om sverigefinnarnas rättigheter och finskt förvaltningsområde nämns rätten att få information på finska och tolk vid behov. Kommunens skyldighet att informera om de nationella minoriteternas rättigheter nämns däremot inte. De flesta av biståndshandläggarna känner också till, och nämner, den finska versionen av Seniorguiden som ett exempel på finskspråkig information. Samtliga intervjuade nämner och känner till det finskspråkiga vårdboendet Fortuna Onnela. Möjligheten att få finskspråkig hemtjänst har handläggarna mindre information om, men flera handläggare hänvisar till att det sannolikt finns finskspråkig personal i flera av hemtjänstgrupperna. En av handläggarna menar tvärtemot att det inte finns särskilt många i hemtjänstpersonalen som talar finska.

Vi har ju en del privata företag... Läser man i katalogen vad de har för specialiteter så att säga, då kan det ibland vara att de har många olika språk. Då kan ju finska vara med där, så det går nog att hitta om man bläddrar i den där. [...] Men det är nog inte någonting, alltså att det är deras profil så. (BHL5)

Om man inte kan språket, att få tolk och sådant att översätta. Sen har vi ju ett finskt äldreboende i Sävja. Det är väl det enda som finns. Jag har ingen koll på hur det är i hemtjänsten, hur det är i grupperna som jobbar. Men det kan säkert finnas dom som kan finska, annars kan det ju bli ett problem så småningom. (BHL3)

De flesta av de intervjuade biståndshandläggarna anser att de har en tillräckligt bra grundförståelse att de vid behov kan leta upp mer information om frågorna. Flera hänvisar till det faktum att de sällan eller aldrig stött på sverigefinnar som efterfrågat finskspråkig service

som en anledning till att de inte känner till mer om ämnet utan istället kan ta reda på mer när det känns relevant.

Det är inte så att jag på rak arm kan svara på att om jag träffar en person som säger 'jag behöver den här hjälpen', då måste jag nog läsa på lite grann. (BHL 2)

Jag känner mig faktiskt trygg i de här frågorna. Skulle det vara mer efterfrågat skulle jag absolut [vilja ha mer information]. (BHL 1)

Fem av sex intervjuade hänvisar till finsktalande kollegor som ett viktigt stöd att vända sig till om de behöver hjälp i frågor som rör sverigefinnarnas rättigheter.

Det är ju en personal som har finsk bakgrund. Nu måste jag tänka efter... Jag blir lite osäker om hen har varit på någon extra information eller utbildning, men skulle det vara någonting då skulle jag vända mig till hen för hen har ju finsk bakgrund. (BHL 1)

Vi har en personal som är finsktalande. [...] Så jag vet vem jag ska vända mig till för att få tag på den infon jag behöver eller fråga var det finns. (BHL 3)

4.1.1.2 Behov framöver

Som tidigare nämnts ansåg de flesta av de intervjuade att de besatt åtminstone en grundförståelse för frågorna som de kunde bygga vidare på vid behov. Två av handläggarna kände sig nöjda med detta och såg inget behov av ytterligare information eller utbildning. Resterande biståndshandläggare efterfrågade däremot tydligare rutiner och riktlinjer att använda sig av i mötet med sverigefinska äldre och angående deras särskilda rättigheter.

Skulle vara bra att tydligt veta var informationen finns [...] Vilket informationsmaterial som är bra att ge och så. (BHL 2)

Själva riktlinjen skulle vi nog behöva. Att få det uppfräskat för oss, att det här faktiskt gäller. Sânt är ju viktigt att känna till även om man inte använder det varje dag så är det ju sån kunskap som man alltid ska ha med sig, det är självklart. (BHL 4)

Jag kan väl tycka att just det här som du frågade om i början, om rutiner... Det här med att man är säker på vilka rättigheter de har, det skulle nog inte vara så tokigt att man lyfter den frågan ibland. (BHL 5)

Dessutom efterfrågades föreläsningar eller en utbildning i ämnet, samt kontinuerlig information så att frågorna inte glöms bort.

Jag har märkt att vissa nya inte har känt till det här. Det har vid något tillfälle kommit någon fråga och då kände den nya handläggaren inte till det här. Så det måste vi bli bättre på, att hantera när det kommer nya. Att kanske ha det som en punkt när vi går igenom. (BHL 1)

Det behövs uppdatering kontinuerligt och det är ju cheferna som får hålla i det och se till att det görs. (BHL 1)

Slutligen menade en biståndshandläggare att det vore viktigt att vid framtida anställningar annonsera ut att kunskaper i finska är meriterande, för att lättare kunna hantera ärenden på finska utan att behöva ta in en tolk.

4.1.2 Information till medborgare

Som tidigare nämnts har kommunen en skyldighet att informera de nationella minoriteterna om deras rättigheter. Vid intervjuerna med biståndshandläggare framgick det att det i dagsläget saknas inarbetade rutiner för hur detta ska göras.

En del av handläggarna hade aldrig informerat om detta och hänvisade till att de inte ansåg att det skulle vara någon skillnad mellan personer av olika bakgrund.

Ingen har bett om det och jag har inte heller informerat om det. Jag tycker att det har fungerat. (BHL 5)

Nej det vet jag nog inte, jag har nog aldrig tänkt att det skulle vara någon skillnad egentligen. I min roll som handläggare så tänker jag att det är en person som har ett behov av hjälp. Sen att jag behöver en tolk om personen inte förstår svenska. (BHL 4)

Andra har informerat i viss mån, men oftast först när handläggaren upplevt att det finns ett behov att göra det, oftast på grund av språkproblem. Flertalet handläggare hänvisar till att de personer med sverigefinsk bakgrund som de har träffat har talat bra svenska och att det därför inte funnits någon mening med att informera om de särskilda rättigheterna.

Jag får erkänna att det har jag inte gjort, jag har inte informerat aktivt om det. (BHL 4)

Jag har nog inte informerat om det så. Men det har ju inte varit den typen av... Det har inte varit aktuellt. (BHL 2)

Bland de handläggare som arbetar med uppföljningsärenden eller av annan anledning inte är "ordinarie handläggare" anser man att ansvaret att informera ligger hos andra.

Den informationen, den är redan given. Det hoppas jag. (BHL 6)

Samtidigt har två handläggare ibland informerat mer aktivt om rätten till finskspråkig service. När detta skett har biståndshandläggarna informerat de personer som de vet har rötter i Finland.

Vi vet varifrån de kommer, när vi tittar på personen ifråga i vårt system så ser vi om de är födda i Finland. Vi vet ju det från början. Så då kan man ju titta. Vi ser när de har flyttat hit, när de blev svenska medborgare, en del blir ju det. Så då kan man utesluta. (BHL 3)

Om jag träffar en person som jag vet är från Finland så brukar jag nämna det. (BHL 1)

Det sättet att informera på bygger på att individen antingen själv berättat om sin bakgrund, vilket enligt flera handläggare är vanligt, alternativt att det på annat sätt framgår att individen är född i Finland – vilket dock inte säger något om personens språktillhörighet. Detta riskerar att leda till att vissa sverigefinnar nås av den riktade informationen, medan andra inte gör det. Slutligen var en av de handläggare som brukade nämna möjligheten till service på finska självkritisk och sa att:

Vi måste bli bättre på att nämna det här i hembesöken för det är lätt att, nu när jag tänker efter, att det är kanske inte vid alla besök som jag nämnt det här. Dels för att det varit så mycket annat man har pratat om, eller att man helt enkelt har glömt, att det inte blivit naturligt så... Men det är ju något man skulle kunna ha som rutin. Att få in det, att alla får samma information. (BHL1)

Gällande informationsmaterial råder delade meningar bland biståndshandläggarna. En av de intervjuade menar att det tidigare varit problem med att det inte funnits något material på andra språk än svenska men att detta åtgärdats. En annan handläggare menar att det knappt finns något material på finska och att det förs en intern diskussion kring detta.

Vi är ju skyldiga att ha information på finska, men det kan man säga att det har vi ju inte. Det finns väldigt lite, det enda som finns är ju den här Seniorsguiden. Den finns på finska. Men därutöver så har inte vi sett någon annan information som vi förmedlar. (BHL3)

Sammanfattningsvis framgår det att det inte finns några tydliga rutiner för att informera. Vissa handläggare informerar inte alls om saken, medan andra handläggare inte har en inarbetad rutin för detta utan istället enbart informerar när det är uppenbart att personen har rötter i Finland. För att identifiera detta utgår handläggarna ifrån ifall personen har en finsk brytning, ett finskklingande namn eller om det framgår i interna system att personen är född i Finland. Att det saknas tydliga rutiner för att informera kan tänkas bero på att den sverigefinska gruppen är relativt liten och på många sätt svår att urskilja från majoritetsbefolkningen samtidigt som biståndshandläggarna inte tycker sig möta den gruppen särskilt ofta.

4.1.3 Rättigheter kontra behov

Som framgått i föregående stycken verkar synen kring att informera om sverigefinnarnas rättigheter bygga på en tanke om behovsprövning snarare än på tanken om att det är en rättighet som gäller samtliga individer ur minoritetsgruppen. Detta förefaller naturligt då biståndshandläggares arbete kännetecknas av vikten att utgå ifrån personens behov när de fattar beslut och att andra faktorer inte ska göra någon skillnad.

Vi tittar ju på individer, vi har ju det perspektivet. Och då spelar det inte så stor roll vilket språk man pratar, utan det är behoven. (BHL5)

Detta innebär att det för biståndshandläggarna främst handlar om en fråga om språkförståelse och huruvida biståndshandläggaren och medborgaren kan göra sig själva förstådda.

De vi träffar behärskar svenska språket så det finns inte just det behovet. (BHL 1)

Anledningen till att så få biståndshandläggare har informerat sverigefinska medborgare om deras rättigheter beror alltså på att man upplevt att personerna talat bra svenska och att det av den anledningen inte funnits ett behov att ta in en tolk.

Alla kan ju få samma insatser. Tittar man rent på det här som är biståndsbedömt så får ju alla samma. Där är mer frågan då, om man inte kan språket, att få tolk och så för att översätta. (BHL3)

Flera av biståndshandläggarna talar också om den sverigefinska äldre som en grupp som har bott i Sverige så länge att de uppfattar sig som svenskar och gärna vill bli betraktade som svenska. En del har stött på sverigefinska äldre som uttryckt att de inte vill tala finska och att de inte vill ha någon särskild information baserad på deras bakgrund i Finland. Vidare menar några biståndshandläggare att de sällan tänker på att personen är från Finland.

Jag skulle tro att man inte reflekterar, just för att de är finländare. Jag tror att de flesta tycker att de är svenska. När man tittar på när de kom, på något sett. De har försvenskats som de själva säger, de är en del av det svenska samhället. (BHL 3)

Detta påverkar biståndshandläggarnas benägenhet att informera om de särskilda rättigheter som är kopplade till det finska språket. Språkfrågan blir på så vis något som måste krävas av den enskilde, snarare än något som erbjuds av kommunens tjänstemän.

Dessutom menade två biståndshandläggare att det kunde finnas en risk för att sverigefinska äldre inte vågar kräva sina rättigheter, även om de inte trodde att så var fallet.

Återigen, dom är svenskar och vill vara svenskar, dom vill inte på något sätt ställa krav. Upplever jag det som i alla fall. Men dom kanske inte alltid frågar för att man inte vågar, jag vet inte. Men jag upplever nog att dom känner sig nöjda med den information dom får av oss på svenska.
(BHL3)

I detta ingick en tanke om att ett möte med en biståndshandläggare redan kan uppfattas som en utsatt position, vilket kan innebära att medborgare inte känner sig bekväma i att be om några särskilda rättigheter eller servicealternativ.

Slutligen framgick det i intervjuerna även att det saknas förståelse för på vilket vis den sverigefinska gruppen – och resterande nationella minoriteter – skiljer sig från andra minoritetsgrupper. Detta blir tydligt i citatet nedan där den sverigefinska gruppens behov av information och service på finska jämförs med andra gruppers behov.

De personer som jag vet tillhör den här gruppen, de har ju pratat bra svenska och jag har upplevt att de har kunnat tillgodogöra sig informationen på ett bra sätt. Jag tycker snarare att det kanske har varit mer problematiskt med personer som har haft andra... Till exempel personer som talar persiska eller arabiska eller liknande. Den gruppen tycker jag personligen, där skulle man också ge... Om man ska jämföra. Rent informations... den gruppen tycker jag efterfrågar mer av den typen av hjälp, eller vad man ska säga. (BHL 2)

Problemen att koppla ihop rätten till information eller service på finska med huruvida personen behärskar finska och att inte förstå bakgrunden till skillnaden mellan de nationella minoriteternas rättigheter och andra grupper – går att sammankoppla med den brist på information och utbildningstillfällen som de intervjuade biståndshandläggarna vittnade om i punkt 4.1.1. En större förståelse för varför de nationella minoriteterna erkänts särskilda rättigheter hade sannolikt även underlättat förståelsen kring kravet att informera även de som har goda svenskkunskaper om deras rätt till finskspråkig service.

4.2 Sverigefinska äldre

I denna del av rapporten presenteras resultaten av de intervjuer som gjorts med totalt tio sverigefinnar som är 65 år och äldre. Resultaten kompletteras med relevanta enkätsvar ur den enkät som riktats till sverigefinska äldre i kommunen.

4.2.1 Medborgarnas kunskapsläge

I intervjuerna med sverigefinska äldre framkommer att de flesta upplever att de inte är särskilt insatta i minoritetsfrågor och att de inte känner till särskilt mycket om sina rättigheter. När de däremot berättar om vad de känner till om ämnet mer konkret visar det sig att de flesta intervjuade har en god grundförståelse för vad de har rätt till som tillhörande den sverigefinska minoriteten. Detta exemplifieras i citatet nedan:

Jag är inte alls insatt i det. Jag vet att man borde få service på finska, till exempel hemtjänst borde vara på finska anser jag, då lagen säger att vi finns i en tvåspråkig kommun. Om jag inte pratar finska så kunde andra ärenden genomföras genom tolk. (IP 9)

Detta stämmer överens med enkätsvaren, där 90 % av de svarande angett att de känner till att de har rätt till finskspråkig service. Det faktiska kunskapsläget kan alltså anses vara ganska gott. Dock bör här betonas att det är möjligt att de som ställt upp på intervjuer och svarat på enkäten är mer aktiva inom den sverigefinska gruppen än vad de som inte svarat är. Svaren behöver därmed inte nödvändigtvis överensstämma med situationen för gruppen i stort.

De flesta känner till att det finskspråkiga vårdboendet Fortuna Onnela finns. Flera av de intervjuade har däremot en uppfattning om att det inte finns finskspråkig personal inom hemtjänsten.

Jag har hört och vet att här finns finskt äldreboende. Och jag har hemtjänst. Svensk. Jag har beslutat men jag har inte hört att det skulle finnas på finska. Det bodde en person här på området och hon pratade mycket finska på sista tiden och hemtjänsten hade problem när de inte hade någon finstalande. [...] Det skulle vara bra, om man tänker på hemtjänst, att det skulle vara finska hemtjänstgrupper. (IP 7)

Detta skiljer sig från hur flera av biståndshandläggarna beskrev situationen, då de var av uppfattningen att det finns många inom hemtjänsten som behärskar finska. Detta behöver dock inte utesluta varandra då det självklart är möjligt att det finns finskspråkig personal men att den inte allokeras till finskspråkiga brukare.

4.2.2 Information från och kontakt med kommunen

De allra flesta uppgav att de fått information om sina rättigheter som minoritet via finskspråkiga nyheter, till exempel SVT:s och SR:s finskspråkiga sändningar. En del hade även fått informationen från sverigefinska organisationer eller från släkt och bekanta. Även om några även angett att de fått information från kommunen, är det tydligt att kommunen

generellt är frånvarande som informationskälla. Detta gäller både för enkätsvaren och intervjuerna.

När jag fyllde 80 så fick jag ett papper från kommunen. Vilka rättigheter finns och hemtjänst. Det har jag fått men det nämndes inget om finska. (IP 7)

Jag har beslut men jag har inte hört att det skulle finnas på finska. (IP 7)

Enbart sju av de som svarade på enkäten har haft kontakt med biståndshandläggare i kommunen. De flesta svar som samlats in via intervjuer och enkäten rör därför allmän information från kommunen. Vidare verkar det råda ett visst missförstånd gällande vad som är kommunal verksamhet. Bland annat talar flera om en träffpunkt driven av Uppsala Pensionärsföreningars Samarbetsråd som en kommunal verksamhet. Detta tyder på att de sverigefinska äldre har svårt att se vad som görs av kommunen och vad som inte görs – något som sannolikt späs på av det faktum att kommunen är tämligen frånvarande som informationskälla.

Bland de sju enkätrespondenter som har en biståndskontakt har ingen av dem talat finska med biståndshandläggaren eller har insats på finska. Bland de som har talat finska i kontakt med kommunen är kommunens finstalande samordnare den främsta kontakten.

Enkäten som gått ut till sverigefinska äldre innehåller frågor om huruvida man anser att det är kommunens respektive den enskildes ansvar att informera om och erbjuda, respektive kräva, finsspråkig service. På dessa frågor har samtliga svarat att det är kommunens ansvar, samtidigt som de flesta också stämmer in i att den enskilde har ett ansvar att kräva det den har rätt till.

Några av de intervjuade sverigefinnarna nämnde att de efterfrågar mer information gällande äldreomsorgen generellt och riktad information angående sverigefinnarnas särskilda rättigheter. Av de som nämnt detta behov anser de att både pappersutskick och hembesök borde ingå i detta.

Uppsökande tjänst borde finnas för att träffa dessa människor som är över 70. Flera börjar ha behov... Info, inte bara skriftligt utan personligen. Särskilt finnar, om de får skriftligt så tar de inte kontakt, det vet jag genom mitt gamla jobb. (IP9)

4.2.3 Rättigheter kontra behov

Likt biståndshandläggarna finns det en skillnad mellan synen på rättigheter och behov även bland de sverigefinska äldre. De flesta är relativt bekanta med det faktum att de, som tillhörande en nationell minoritet, har särskilda rättigheter, men få av dem har använt sig av denna rättighet. Flera sverigefinska äldre uppger att de inte känner ett behov av att göra det. Samtidigt nämner de att det är möjligt att situationen förändras när de blir äldre och att de är tacksamma för att i sådana fall ha möjlighet att bo på ett finskspråkigt vårdboende, eller ha finskspråkig hemtjänst. Några beskriver minoritetsrättigheterna som något för andra – de i behov – och inte som något som berör respondenten själv.

I enkäten ställs frågan om man skulle vilja tala finska i kontakt med kommunen. På denna fråga svarade 68 % av respondenterna att de skulle vilja det. Det faktum att knappt någon av enkätrespondenterna faktiskt har gjort detta kan te sig märkligt. Möjligtvis går det att koppla ihop med att 90 % av de svarande inte upplevde kommunen som kompetent inom minoritetsfrågor. Det finns således en bild hos medborgarna av kommunen som okunnig i minoritetsfrågor, trots att inte alla själva har behövt ha kontakt med kommunen. Om kommunen inte upplevs känna till minoritetsrättigheterna kan det sannolikt kännas svårt att, eller att medborgarna struntar i att, försöka ta kontakt med kommunen för att kräva sin rätt att tala finska.

Jag vet det, men det blev inte aktuellt för mig när jag klarar mig med svenskan. (IP 7)

När jag kan svenska så tänker jag inte ens på att kräva finska. Men jag vet inte hur det blir om jag tappar svenskan. (IP 10)

Detta skapar en svår situation där minoriteten inte kräver sina rättigheter och kommunen inte heller informerar om dem. Det innebär att ingen av parterna säkerställer att rättigheterna tillgodoses.

5. Diskussion och slutsats

Det finns säkerligen många anledningar till varför delar av gruppen sverigefinska äldre inte talar finska i kontakt med kommunen, inte minst för att de flesta bött större delen av sina vuxna liv i Sverige. Det kan dock finnas en risk för att individer ur gruppen inte vill tala finska i kontakt med äldreförvaltningen för att de redan befinner sig i en utsatt position där

den äldre kan känna sig obekväm och som en börda. Att då kräva särskild behandling kan vara svårt, särskilt om man inte tror att den man talar med har kunskap i frågorna.

Som nämndes tidigare finns det ett behov, eller åtminstone en önskan, hos delar av minoriteten att få utskick, riktad information och ibland till och med uppsökande besök för att på så vis öka kunskapen om vad de sverigefinska äldre har rätt till. Samtidigt framkom det i intervjuer med biståndshandläggare att äldre sverigefinnar tidigare har reagerat negativt på den typen av riktad information då de har känt sig utpekade. Att hitta ett sätt att lösa dessa två perspektiv och samtidigt landa i något som är praktiskt genomförbart är krävande men något som behöver undersökas vidare.

Som genomgången av intervjumaterialet och enkätsvaren ovan har visat förlitar sig biståndshandläggarna i mångt och mycket på att den medborgare som vill utnyttja sina särskilda rättigheter, som tillhörande den sverigefinska minoriteten, själv kommer att kräva dem. Samtidigt finns flera aspekter som hindrar den sverigefinska minoriteten att kräva denna rättighet – för lite kunskap, misstro till kommunens möjlighet att förstå och tillgodose deras rättigheter samt en känsla av att inte vilja vara till besvär. Problemet som uppstår är att ingen av aktörerna i en biståndsbedömning säkerställer att rättigheterna tillgodoses. I första hand bör information kring minoritetsrättigheter till kommuninvånare prioriteras. För att utforma information och för att nå ut med den på lämpligt sätt till kommuninvånare måste flera perspektiv tas i beaktning; ett juridiskt perspektiv för att se vad vi kan informera om och på vilket sätt, ett rättighetsperspektiv för att se vad kommunen, som finskt förvaltningsområde, är skyldiga att informera om samt ett tjänstedesignperspektiv för att se vilket sätt som bäst lämpar sig för att nå ut med information till kommuninvånarna. Vidare bör minoritetsrättigheterna förtydligas för biståndshandläggare så att kommunen säkerställer att de genomför sitt ansvar utan att enskilda kommuninvånare kräver det, exempelvis genom arbetsrutiner och metodstöd.

Diskussionen om finskspråkig personal i hemtjänsten är också intressant och pekar på delvis skilda uppfattningar mellan de sverigefinska äldre och biståndshandläggarna. Troligtvis är båda perspektiven rimliga – det är mycket möjligt att det finns finskspråkig personal inom hemtjänsten men att dessa inte paras ihop med finskspråkiga brukare. Uppsala kommun har inte några krav på språkkunskaper i just minoritetsspråken i sitt förfrågningsunderlag beträffande hemtjänsten och således inget som privata utförare i Uppsala kommun måste kunna erbjuda. Valfrihetssystemet och vidare brister i information till medborgaren om vilka

utförare som kan erbjuda hemtjänst och hemsjukvård på finska skapar ytterligare svårigheter för medborgaren att navigera sig i huruvida hemtjänst och hemsjukvård kan erbjuda hela eller en väsentlig del av äldreomsorgen på minoritetsspråket. Då en större andel äldre har hemtjänstbeslut än andelen som bor på vårdboende, är möjligheten att tillgodose minoritetens rättigheter inom detta område viktigt att utforska vidare, bland annat genom att utreda hur mycket exempelvis seniorguide och biståndshandläggare kan informera om specifika utförare inom ramen för LOV-systemet.

Slutligen har intervjuerna med biståndshandläggarna tydliggjort att många förlitar sig på finstalande kollegor för hjälp i denna typ av frågor. Det är orimligt att alla ska vara specialister i alla sorters frågor, varför det finns en rimlighet i att det finns några på arbetsplatsen som är experter i just dessa frågor. Dock framgår det inte av denna kartläggning huruvida detta är ett informellt eller formellt uppdrag och huruvida finstalande kollegor är självutnämnda experter eller blir tillfrågade just på grund av sin bakgrund snarare än intresse i frågorna. Risken finns dessutom att kunskapen blir personbunden och inte stannar kvar i organisationen när personal lämnar, speciellt om det är så att personalen inte rekryterats eller har tilldelats att ha en specialistfunktion utan snarare har tagit på sig dessa frågor på eget bevåg. Hur denna fråga bör hanteras i framtiden är viktigt att diskutera vidare, inte minst för att inte skapa ett ohållbart förlitande på enskild personal och för att säkerställa att grundläggande kompetens inte försvinner från myndigheten. Förlagsvis bör grundläggande kunskap om minoritetsrättigheter, samt om förstärkta rättigheter, för sverigefinnar säkerställas hos all personal på myndigheten. Det kan göras genom specifika utbildningsinsatser, genom att integrera utbildning om minoritetsrättigheter i introduktionen av nya biståndshandläggare eller genom både och. Vidare bör också möjligheten att tillsätta specifika roller eller ombud gällande minoritetsrättigheter på myndigheten undersökas.

Referenser

Alvesson, M. (2011) *Interpreting Interviews*. London: Sage.

Bryman, A. (2012). *Social research methods*. Oxford: Oxford University Press.

Folkhälsomyndigheten. 2017. *Samråd och dialog med nationella minoriteter och urfolk i syfte att förbättra förutsättningarna för gruppernas hälsa*.

SFS 2009:724. *Lag (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk*.

SFS 2018:1367. *Lag (2018:1367) om ändring i lagen (2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk*.

Sisuradio. 24 februari 2017a. *Nu har var fjortonde person i Sverige finländskt påbrå*.

https://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=185&artikel=6638363&utm_source=dlvr.it&utm (Hämtad 2018-10-06)

Uppsala kommun. (2017). Statistik beställd av Uppsala kommun från SCB hösten 2017. Data per 2016-12-31.

SOU 2017:88. Utredningen om en stärkt minoritetspolitik. *Nästa steg? Del 2. Förslag för en stärkt minoritetspolitik*.

Uppsala kommun. 2014. *Rapport av behovskartläggningen gjord bland sverigefinnarna i Uppsala, oktober-november 2014*.