



Elin:	Vähemmistökielinen lautakunta	
Aika:	31.5.2021 klo 13.00 – 15.00	
Paikka:	Vaasan keskussairaala, Y3, Joutsen	
Läsnäolijat:	Holm Juhani	puheenjohtaja
	Heikkilä Paula	jäsen
	Hellén Ulla	hallituksen edustaja
	Johansson Kaj	varapuheenjohtaja
	Karppi Päivi	jäsen
	Rantanen Vesa-Matti	jäsen
	Salo-Somppi Säde	jäsen
	West Sari	sihteeri
Poissaolijat:	Thölix Pasi	jäsen
Asiantuntijat:	Post Juha	hallintojohtaja
	Gröndahl Ann-Charlott	henkilöstöjohtaja
	Sari Mäkinen	potilasasiamies
Sihteeri:	Sari West	
Pykälät:	1-9	
Pöytäkirja allekirjoitettu:	Puheenjohtaja Juhani Holm	Sihteeri Sari West
Tarkastaja:	Paikka ja aika Vaasa Päivi Karppi	Paikka ja aika Mustasaari Kaj Johansson



Elin: Vähemmistökielinen lautakunta

Aika: 31.5.2021 klo 13.00

Paikka: Vaasan keskussairaala, Y3, Joutsen

Asialuettelo

Pykälä

Käsiteltävä asia

- | | |
|-----|---|
| § 1 | Kokouksen avaus, laillisuus ja päätösvaltaisuus |
| § 2 | Pöytäkirjantarkastajien valinta |
| § 3 | Hyvinvointikuntayhtymän valmistelun tilanne
Juha Post, hallintojohtaja |
| § 4 | Kieli- ja kelpoisuussääntö Pohjanmaan hyvinvointikuntayhtymässä
Ann-Charlott Gröndahl, henkilöstöjohtaja |
| § 5 | Vuoden 2020 potilasasiamiesyhteydenotot kielinäkökulmasta
Sari Mäkinen, potilasasiamies VKS |
| § 6 | Vuoden 2020 asiakaspalautteet kielinäkökulmasta
Sari West, asiakaspalvelupäällikkö |
| § 7 | Katsaus vähemmistökielisen lautakunnan toimintasuunnitelman toteutumiseen |
| § 8 | Muut mahdolliset asiat |
| § 9 | Kokouksen päättäminen |



Elin	§	Kokouspäivä
Vähemmistökielinen lautakunta	1 - 9	31.5.2021

§ 1 KOKOUKSEN AVAUS, LAILLISUUS JA PÄÄTÖSVALTAISUUS

Puheenjohtaja toivotti läsnäolijat tervetulleiksi ja avasi kokouksen. Kokous todettiin laillisesti koolle kutsutuksi ja päätösvaltaiseksi.

§ 2 PÖYTÄKIRJANTARKASTAJIEN VALINTA

Pöytäkirjantarkastajiksi valittiin Kaj Johansson ja Päivi Karppi.

§ 3 HYVINVOINTIKUNTAYHTYMÄN VALMISTELUN TILANNE

Juha Post, hallintojohtaja

Hallintojohtaja Juha Post kertoi Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymän valmistelun tilanteesta. Hyvinvointialue aloittaa toimintansa vuoden 2022 alusta ja siinä yhdistyvät perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja sosiaalihuollon palvelut saman organisaation alle. Hyvinvointialue perustetaan, jotta asiakkaat saisivat integroidut, sujuvammat palvelut ilman jakoa perus- ja erikoistason palveluihin. Hyvinvointialueesta tulee Pohjanmaan alueen suurin työnantaja. Iso, yli 7000 työntekijän organisaatio on voimakkaampi yhdessä, jolloin myös harvinaisempiakin hoitoja on mahdollista kehittää. Yhden päätöksentekijän avulla asioista päättäminen sujuu ketterämmin, kun ei tarvita monia päätöksenteon väliportaita. Toisaalta myös kansallisesti ollaan jo valmistelemassa sote-uudistusta ja olemme jo etupainotteisesti itse päättämässä omasta valmistelustamme. Kansallisen sote-uudistuksen on määrä tulla voimaan vuoden 2023 alusta alkaen. Hyvinvointialueen strategia pohjautuu ajatukselle ”Hei, kuinka voin auttaa?”, sillä hyvinvointialueen toiminta on olemassa asiakkaan ja hänen tarpeidensa vuoksi.

Post esitteli hyvinvointikuntayhtymän organisaation rakennetta, poliittisia elimiä sekä valitua virkamiesjohtoa. Paljon tehtävää ja suunnittelua on vielä ennen toiminnan alkamista ja kehittäminen jatkuu toiminnan alkamisen jälkeenkin. Henkilöstöä on osallistettu paljon mm. säännöllisten esimiesinfojen avulla.

Pohjanmaan hyvinvointialue on aidosti kaksikielinen organisaatio, jossa kaikki saavat puhua omalla äidinkielellä. Sairaalan oma kielitesti luotiin viime vuoden lopulla. Kielelliset asiat ovat tärkeitä myös hyvinvointialueen toiminnassa ja suomenkielinen vähemmistökielinen lautakunta on yksi poliittisesti valittavista elimistä. Vähemmistökielisen lautakunnan tehtävänä on kieliohjelman päivittäminen hyvinvointikuntayhtymään siirryttäessä.

Kesäkuun 13. on kuntavaalit. Post kertoi, että vanha valtuusto kokoontuu vielä 13.9.21. Uusi valtuusto kokoontuu lokakuussa. Valtuustopaikat menevät kuntapaikkojen mukaan.



Elin	§	Kokouspäivä
Vähemmistökielinen lautakunta	1 - 9	31.5.2021

§ 4 KIELI- JA KELPOISUUSSÄÄNTÖ POHJANMAAN HYVINVOINTIKUNTAYHTYMÄSSÄ *Ann-Charlott Gröndahl, henkilöstöjohtaja*

Henkilöstöjohtaja Ann-Charlott Gröndahl kertoi, että Pohjanmaan kelpoisuus- ja kielitaitosäännön osa 1 on laadittu. Osa 1 sisältää kelpoisuus- ja kielitaitovaatimukset ylimmän ja keskijohdon sekä asiantuntijatehtäviin. Hyvinvointialueen rekrytointikierroksella keväällä rekrytoitiin asiantuntijoita ja keskijohtoa, ja osa 1 laadittiin tätä varten. Pätevyysvaatimukset ovat korkeita niihin tehtäviin, koska työkenttänä on koko hyvinvointialue.

Kelpoisuus- ja kielitaitovaatimukset osa 2 sisältää kaikki muut ammattinimikkeet. Sen laatiminen on vielä kesken. On pohdittava, millaista kielitaitoa voidaan edellyttää kussakin ammattiroolissa ja työtehtävässä työskentelevältä henkilöltä. Tällä hetkellä kielitaitovaatimukset ovat olleet erilaiset kunnissa ja sairaanhoitopiirissä. Kunnissa kielitaitovaatimus on usein tyydyttävä, mutta keskussairaalassa vaatimus on ollut hyvä. Osan 2 valmistelua jatketaan ja se tulee valtuuston hyväksyttäväksi marraskuussa 2021.

§ 5 VUODEN 2020 POTILASASIAMIESYHTEYDENOTOT KIELINÄKÖKULMASTA *Sari Mäkinen, potilasasiamies*

Potilasasiamies Sari Mäkinen kertoi, että Vaasan keskussairaalaan koskevia yhteydenottoja oli 410 kpl vuonna 2020. Kieliasiaa koskevia yhteydenottoja 2020 Vaasan keskussairaalassa oli 20 kpl, vuonna 2019 yhteydenottoja oli 11 kpl. Kieliasioihin liittyvät yhteydenotot koskivat yleensä suomen ja ruotsin kielen taitoa hoitotilanteissa. Yhteydenotoissa 45 % asiakas oli ruotsinkielinen ja 50 % suomenkielinen. Yhdessä yhteydenotossa asiakas oli muun kielinen.

Kieltä koskevista palautteista viisi koski kirurgian poliklinikkaa, neljä päivystyspoliklinikkaa ja neljä silmäpoliklinikkaa. Näiden lisäksi yksittäisiä kieleen liittyviä asioita tuli esiin muihinkin yksikköihin. Kielitaito vaikuttaa hoidossa asiakkaan ymmärretyksi tulemiseen, joko niin, että hoitaja tai lääkäri ei ymmärrä potilasta tai toisinpäin. Kokemus hoidosta ja palvelusta voi olla muutenkin negatiivinen, mutta kielellisen ymmärryksen puute on voinut sitä lisätä. Osassa tapauksista joko asiakas tai henkilökunta on ollut taustaltaan muun kuin suomen tai ruotsinkielinen, mikä on osaltaan vaikeuttanut ymmärtämistä vielä lisää. Viidessä yhteydenotossa asiakas oli saanut hoitopalautteen väärällä kielellä. Näissä tapauksissa asiakasta on ohjattu pyytämään maksuton käänнос kääntäjältä.



Elin	§	Kokouspäivä
Vähemmistökielinen lautakunta	1 - 9	31.5.2021

§ 6 VUODEN 2020 ASIAKASPALAUTTEET KIELINÄKÖKULMASTA

Sari West, asiakaspalvelupäällikkö

Asiakaspalvelupäällikkö Sari West selvitti lautakunnalle vuoden 2020 aikana tulleita asiakaspalautteita kielinäkökulmasta. Vuoden 2020 aikana asiakaspalautteita kertyi yhteensä 2885. Palautteiden määrä on vähentynyt, koska asiakaspalautepäätteiden kautta ei ole saatu palautteita. Asiakaspalautepäätteet (13 kpl) ovat olleet hygieniasyistä poissa käytöstä maaliskuun loppupuolelta lähtien covid-19 -pandemian vuoksi. Päätteiden kautta saatiin vuonna 2019 27 % palautteista (1384 kpl), kun vuonna 2020 palautteita annettiin päätteillä 8,8 % (255 kpl). Palautteita on annettu sähköisesti www-sivujen kautta sekä paperisella lomakkeella.

Kaikkien palautteiden keskiarvo on 4.7 asteikolla 1-5 ja kielellistä palvelua arvioiva kysymys ”Sain hoitoa tai palvelua omalla äidinkielelläni” sai keskiarvon 4.8. Palautteiden määrään nähden kieltä koskevia negatiivisia palautteita tulee hyvin vähän. Päivystykseen oli tullut 6 kpl palautteita, etteivät asiakkaat ole saaneet ruotsinkielistä palvelua soittaessaan puhelinpalveluun ja valinneet ensin ruotsinkielisen palvelun. Valinnan jälkeen puhelimeen vastannut henkilö oli sanonut, ettei osaa ruotsia. Palautteiden käsittelyssä oli selvitetty, että kyseessä oli valtakunnallinen palvelu Luona, jolta palvelu on ostettu ja Luonalle on annettu palautteet tiedoksi.

Asiakkaat ovat kommentoineet antamissaan palautteissa jonkin verran kielellistä palvelua. Melkein kaikilla palvelualueilla oli yksittäisiä negatiivisia palautteita ja ne kohdistuivat sekä hoitajien että lääkäreiden kielitaitoon.

Lautakunta totesi, että kokonaisuutena kielellinen palvelu toimii hyvin asiakaspalautteiden mukaan.

§ 6 KATSAUS VÄHEMMISTÖKIELISEN LAUTAKUNNAN TOIMINTA-SUUNNITELMAN TOTEUTUMISEEN

Vähemmistökielinen lautakunta hyväksyi toimintakauden 2017-2021 ajaksi toimintasuunnitelman. Sihteeri selvitti suunnitelman toteutusta. Lautakunta on kokoontunut 1-2 kertaa vuosittain.



Elin

§

Kokouspäivä

Vähemmistökielinen lautakunta

1 - 9

31.5.2021

Strategiset näkökulmat	Lautakunnan tehtävä	Tavoite	Tavoitteen seurantatapa	Toteutus
Asiakasnäkökulma	Asiakkaan /potilaan oikeuksien ja palvelun seuraaminen kielelliseltä kannalta	Asiakasta /potilasta hoidetaan hänen äidinkielellään Asiakas /potilas saa epikriisit haluamallaan kielellä ja tarvittaessa käännöksen	Asiakaskyselyt -> teetetään opinnäytetyönä. Asiakaspalautteiden seuranta Potilasasiamiehen saama palaute	Lautakunta ei ole esittänyt asiakaskyselyn tai opinnäytetyön tekemistä eikä ole ilmaantunut opiskelijoita, jotka olisivat olleet kiinnostuneita tekemään opinnäytetyötä aiheesta. Asiakaspalautteita ja potilasasiamiehen saamia yhteydenottoja seurattu vuosittain.
Henkilöstö- ja osaamisnäkökulma	Henkilökunnan mahdollisuudet selviytyä kielellisesti laadukkaiden palveluiden tarjoamisesta	Henkilöstön kielitaidon ylläpitäminen Toisen kotimaisen kielen käytöstä palkitseminen - motiivointinäkökulma Laadukas tarpeen mukainen kielikoulutus	Kielitaidon seuraminen Kielikoulutuksen ja sen käytön seuraminen Myönnettyjen erivapauksien seuraaminen	24.4.2018 kielenopettaja Annika Backlund kertoi kielenopetuksesta 27.11.2018 Henkilöstöjohtaja Ann-Charlott Gröndahl selvitti myönnettyjen erivapauksien määrää sekä kelpoisuus- ja kielitaitosääntöä.
Prosessit ja rakenteet	Kielinäkökulma huomioidaan systemaattisesti sairaalan palveluiden tarjonnassa	Palveluja kehitettäessä huomioidaan, että asiakkaan saamat palvelut tuotetaan molemmilla kotimaisilla kielillä.	Kieliohjelman päivitys	Vuonna 2018 todettiin, että kieliohjelman päivitykselle ei ollut sillä hetkellä tarvetta.
Talousnäkökulma	Kielipalveluihin varataan tarvittavat määrärahat	Kielellisesti hyvät palvelut toteutetaan resursseja säästäen. Turhia käännöksiä vältetään.	Kielipalveluihin on käytettävissä riittävästi resursseja	Lautakunta ei ole esittänyt selvitystä tehtäväksi.

Lautakunta on lisäksi saanut säännöllisesti kokouksissaan selvityksen maakuntauudistuksen etenemisestä vuosina 2018 ja 2019 sekä hyvinvointialueen valmistelusta vuosina 2020 ja 2021.

§ 7 MUUT MAHDOLLISET ASIAT

Ei muita asioita.



Elin	§	Kokouspäivä
Vähemmistökielinen lautakunta	1 - 9	31.5.2021

§ 8 KOKOUKSEN PÄÄTTÄMINEN

Puheenjohtaja kiitti lautakunnan jäseniä kokoukseen osallistumisesta ja toimintakaudesta sekä päätti kokouksen klo 15.00.