



Elin:	Vähemmistökielinen lautakunta	
Aika:	9.5.2019, klo 13.00 – 14.56	
Paikka:	Vaasan keskussairaala, X-talon 6. kerroksen kokoushuone	
Päätöksentekijät Läsnäolijat:	Holm Juhani Heikkilä Paula Hellén Ulla Karppi Päivi Rantanen Vesa-Matti Salo-Somppi Säde West Sari	puheenjohtaja jäsen hallituksen edustaja jäsen poistui klo 14 jäsen poistui klo 14.40 jäsen sihteeri
Poissaolijat:	Johansson Kaj Thölix Pasi	varapuheenjohtaja jäsen
Asiantuntijat:	Päivi Berg Sari Mäkinen	projektipäällikkö potilasasiamies
Muut läsnäolijat:		
Esittelijät:		
Sihteeri:	Sari West	
Pykälät:	1-8	
Pöytäkirja allekirjoitettu:	Puheenjohtaja: Juhani Holm	Sihteeri: Sari West
Tarkastaja:	Paikka ja aika: Vaasa _ . _ . 2019 Säde Salo-Somppi	Paikka ja aika: Vaasa _ . _ . 2019 Paula Heikkilä
Asetettu nähtäväksi:	Otteen oikeaksi todistaa:	



Elin:	Vähemmistökielinen lautakunta	
Aika:	9.5.2019, klo 13.00	
Paikka:	Vaasan keskussairaala, X-talon 6. kerroksen kokoushuone	
Asialuettelo		
Pykälä	Käsiteltävä asia	Sivu 2
§ 1	Kokouksen avaus, laillisuus ja päätösvaltaisuus	
§ 2	Pöytäkirjantarkastajien valinta	
§ 3	Maakuntavalmistelun päättyminen ja vapaaehtoisen hyvinvointialueen valmistelu Päivi Berg, projektipäällikkö	
§ 4	Vuoden 2018 potilasasiamiesyhteydenotot kielinäkökulmasta Sari Mäkinen, potilasasiamies VKS	
§ 5	Vuoden 2018 asiakaspalautteet kielinäkökulmasta Sari West, asiakaspalvelupäällikkö VKS	
§ 6	Hallituksen pöytäkirjat (12/2018 - 4/2019)	
§ 7	Muut mahdolliset asiat	
§ 8	Kokouksen päättäminen	
Puheenjohtaja:	Juhani Holm Puheenjohtaja	Sari West sihteeri



Elin	§	Kokouspäivä
Vähemmistökielinen lautakunta	1 - 8	9.5.2019

§ 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 Säte Salo-Somppi ja Paula Heikkilä.

§ 3 MAAKUNTAVALMISTELUN PÄÄTTYMINEN JA VAPAAEHTOISEN HYVINVOINTIALUEEN VALMISTELU

Päivi Berg, projektipäällikkö

Projektipäällikkö Päivi Berg kertoi, että maakunta- ja soteuudistuksen valmistelu lopetettiin 8.3.2019. Valmistelutehtävät ministeriöissä ja maakuntien liitoissa sekä muutosorganisaatioissa olevien valmisteluryhmien työt saatetaan päätökseen ja hankkeen nimissä tehdyt sopimukset ja sitoumukset päätetään. Valmistelun kannalta keskeiset asiakirjat arkistoidaan.

Maakuntalaista tehty luonnos ei toteutunut. Osallistamista varten suunniteltujen vaikuttamistoimielinten eteen tehty työ on ainakin hyödynnettävissä myöhemmin, mutta kaikki suunnitelmat tuskin tulevat toteutumaan, kun maan uusi hallitus lähtee työtä jatkamaan.

Pohjanmaalla painopiste on nyt Pohjanmaan hyvinvointialueen rakentamisessa. Hyvinvointialuetta on valmisteltu yhdessä kuntien kanssa syksystä 2018 lähtien. Sairaanhoitopiirin kuntayhtymään osallistuminen on lakisääteistä erikoissairaanhoidon osalta. Kunnan perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon siirtäminen hyvinvointikuntayhtymään on vapaaehtoista ja jos kunta ei siirrä perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon palveluitaan hyvinvointikuntayhtymään, se osallistuu hyvinvointikuntayhtymään lain velvoittamana ainoastaan erikoissairaanhoidon palveluiden osalta. Kaikkien Vaasan sairaanhoitopiirin alueen kuntien on hyväksyttävä liittyminen hyvinvointikuntayhtymään ja perussopimuksen muutos omissa valtuustoissaan. Kuntien päätökset asiasta saataneen lokamarraskuussa 2019. Hyvinvointikuntayhtymän valmisteluun on perustettu ohjausryhmä. Tavoitteena on, että Pohjanmaan hyvinvointikuntayhtymä, joka yhdistää sosiaali-, perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut, voisi aloittaa toimintansa 1.1.2021.

Tarkastajien merkinnät	Tiedoksianto	Otteen oikeaksi todistaa

Elin	§	Kokouspäivä
Vähemmistökielinen lautakunta	1 - 8	9.5.2019

§ 4 VUODEN 2018 POTILASASIAMIESYHTEYDENOTOT KIELINÄKÖKULMASTA

Sari Mäkinen, potilasasiamies

Potilasasiamies Sari Mäkinen kertoi, että Vaasan keskussairaalaan koskevia yhteydenottoja oli 404 kpl vuonna 2018. Yhteydenottojen määrä hieman laskenut vuodesta 2017 (490 kpl). Kieliasiaa koskevia yhteydenottoja Vaasan keskussairaalaan oli 15 kpl vuonna 2018, kun vuonna 2017 yhteydenottoja oli 7 kpl. Kieliasioihin liittyvät yhteydenotto liittyvät hoitotilanteisiin.

Mäkinen kertoi tapauksesta, jossa potilas ilmoitti hoitopalautteen tulleen sisällöltään kaksikielisenä. ICD 10 -koodiston käyttö järjestelmän kautta aiheutti epäselvyyttä, sillä käytössä oli vain suomenkielinen versio, tai ei osattu käyttää /ollut saatavilla kaksikielistä versiota. Asiakkaalle tämä näkyi kielten sekakäyttönä dokumentissa ja asia vietiin johdolle.

Hoitotilanteissa kielitaitoon tyytymättömyys näkyy siinä, että asiakas kokee tullessaan väärin ymmärretyksi ammattilaisen kielitaidon puutteiden vuoksi. Tämä oli saattanut aiheuttaa jopa virheitä diagnosoinnissa ja hoitopäätöksissä. Potilaan Kanta.fi:n oli dokumentoitu väärää asiantietoa. Psykiatrialla asiakas oli kokenut kuormittavaksi kieliasian, koska itse psyykkisen sairauden hoidossakin on tekemistä.

Lievemmissä tapauksissa kielellisen palvelun vajeet aiheuttavat tyytymättömyyttä palvelun laadussa. Yhteistyö ammattilaisen kanssa on kömpelöä, kun kommunikointi on vaikeaa. Näissä tilanteissa asiakkaalle ja omaiselle saattaa tulla tunne, ettei ole saanut ollenkaan hoitoa ja ohjausta. Jossain potilasasiamiehen kuvaamassa tapauksessa asiakas ei ollut saanut palvelua omalla kielellään ja kysymyksiin vastattiin samalla lauseella toistamiseen. Ammattilaisten puhuminen asiakkaan aikana asiakkaalle vierasta kieltä oli koettu ikäväksi. Jonkin verran palautteita potilasasiamies oli saanut myös hoitopalautteiden toimittamisesta vääränkielisenä asiakkaalle.

Lautakunta keskusteli myös siitä, miten paljon asiakkaan nimi vaikuttaa kielen valintaan sairaalassa. Jopa hoitopalautteita tulee kotiin sukunimen kielen mukaan. Arvioitiin, voiko kyse olla todella tästä, sillä lääkärillä on oikeus lähtökohtaisesti sanella hoitopalautteet lääkärin omalla äidinkielellä, jotta vältettäisiin virheelliset tiedot potilasasiakirjoissa. Asiakkaan kanssa tulisi aina käydä keskustelu, että haluaako asiakas, että teksti käännetään hänen äidinkielelleen ja lähetetään hänelle myöhemmin kotiin käännettynä. Mikäli asiasta ei ole sovittu sairaalassa ollessa ja hoitopalaute tulee vääränkielisenä kotiin, voi asiakas itse pyytää hoitopalautteen käännettä.

Tarkastajien merkinnät	Tiedoksianto	Otteen oikeaksi todistaa



Elin	§	Kokouspäivä
Vähemmistökielinen lautakunta	1 - 8	9.5.2019

§ 5 VUODEN 2018 ASIAKASPALAUTTEET KIELINÄKÖKULMASTA
Sari West, asiakaspalvelupäällikkö

Asiakaspalvelupäällikkö Sari West selvitti lautakunnalle vuoden 2018 aikana tulleita asiakaspalautteita kielinäkökulmasta. Vuoden 2018 aikana asiakaspalautteita kertyi yhteensä 5040. Palautteiden määrä on lisääntynyt vuodesta 2017, jolloin palautteita saatiin yht. 4646 kpl. Kaikkien palautteiden keskiarvo on 4.7 asteikolla 1-5 ja kielellistä palvelua arvioiva kysymys ”Sain hoitoa tai palvelua omalla äidinkielelläni” sai vielä tästäkin paremman keskiarvon 4.8. Yli 88 % vastaajista oli täysin samaa mieltä siitä että oli saanut palvelua omalla äidinkielellään ja noin 6 % oli kysymyksen väittämästä osittain samaa mieltä. Osittain erimieltä kysymyksen väittämästä oli 40 vastaajaa eli 1,1 % vastaajista ja täysin eri mieltä 48 vastaajaa eli 1,32 %. Kokouksessa tarkasteltiin tarkemmin, miten vastaajat olivat tarkentaneet vastauksiaan, jos eivät olleet tyytyväisiä. Osassa vastauksia asiaa ei ollut kommentoitu mitenkään.

Kielellisestä palvelusta moitteita olivat antaneet enemmän ruotsinkieliset asiakkaat. Joissakin palautteissa kerrottiin, että lääkäri ei ollut osannut ruotsia, mutta hoitaja oli osannut kertoa asioita ruotsiksi, mikä oli auttanut. Lautakunnassa keskusteltiin siitä, onko oikein, että hoitaja joutuu tulkiksi näissä tilanteissa.

Kielelliset vaikeudet hankaloittavat selkeiden ohjeiden saamista. Joissakin palautteissa lääkäri ei ollut osannut kumpakaan kieltä, suomea tai ruotsia.

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

§ 6 HALLITUKSEN PÖYTÄKIRJAT (12/2018 – 4/2019)

Merkittiin tiedoksi hallituksen pöytäkirjat.

§ 7 MUUT MAHDOLLISET ASIAT

Seuraavassa kokouksessa lautakunta haluaisi kuulla missä vaiheessa hyvinvointikuntayhtymän suunnittelun tilanne on ja miten vähemmistökielinen lautakunta siihen asettuu.

§ 8 KOKOUKSEN PÄÄTTÄMINEN

Puheenjohtaja kiitti lautakunnan jäseniä kokoukseen osallistumisesta ja päätti kokouksen klo 14.56.

Tarkastajien merkinnät	Tiedoksianto	Otteen oikeaksi todistaa