



Elin:	Vähemmistökielinen lautakunta	
Aika:	3.6.2020 klo 13.00 – 15.00	
Paikka:	Vaasan keskussairaala, Y3, Suosirri	
Läsnäolijat:	Holm Juhani	puheenjohtaja
	Heikkilä Paula	jäsen
	Hellén Ulla	hallituksen edustaja
	Johansson Kaj	varapuheenjohtaja
	Karppi Päivi	jäsen
	Salo-Somppi Säde	jäsen
	West Sari	sihteeri
Poissaolijat:	Rantanen Vesa-Matti	jäsen
	Thölix Pasi	jäsen
Asiantuntijat:	Päivi Berg	perusterveydenhuollon yksikön päällikkö
	Sari Mäkinen	potilasasiamies
Sihteeri:	Sari West	
Pykälät:	1-7	
Pöytäkirja allekirjoitettu:	Puheenjohtaja Juhani Holm	Sihteeri Sari West
Tarkastaja:	Paikka ja aika Mustasaari 22.7.2020 Kaj Johansson	Paikka ja aika Vaasa 6.8.2020 Paula Heikkilä



Kokouskutsu

Elin: Vähemmistökielinen lautakunta

Aika: 3.6.2020 klo 13.00

Paikka: Vaasan keskussairaala, Y3, Suosirri

Asialuettelo

Pykälä

Käsiteltävä asia

- | | |
|-----|--|
| § 1 | Kokouksen avaus, laillisuus ja päätösvaltaisuus |
| § 2 | Pöytäkirjantarkastajien valinta |
| § 3 | Hyvinvointikuntayhtymän valmistelun tilanne
Päivi Berg, perusterveydenhuollon yksikön päällikkö |
| § 4 | Vuoden 2019 potilasasiamiesyhteydenotot kielinäkökulmasta
Sari Mäkinen, potilasasiamies |
| § 5 | Vuoden 2019 asiakaspalautteet kielinäkökulmasta
Sari West, asiakaspalvelupäällikkö |
| § 6 | Muut mahdolliset asiat |
| § 7 | Kokouksen päättäminen |



Elin	§	Kokouspäivä
Vähemmistökielinen lautakunta	1 - 7	3.6.2020

Pöytäkirja, vähemmistökielinen lautakunta, 3.6.2020

§ 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 Paula Heikkilä.

§ 3 Hyvinvointikuntayhtymän valmistelun tilanne

Päivi Berg, perusterveydenhuollon yksikön päällikkö

Perusterveydenhuollon yksikön päällikkö Päivi Berg kertoi, että hyvinvointikuntayhtymästä aloitettiin keskustelut vuoden 2018 lopulla. Tähän asti selvitelty, mitkä kunnat lähtevät mukaan hyvinvointikuntayhtymään. Kaikki kunnat ovat hyväksyneet uuden perussopimuksen. Lisäksi kuntien on päätettävä siirtävätkö ne perusterveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden tuottamis- ja järjestämisvastuun Kuntalain mukaisesti kokonaisuudessaan Pohjanmaan vapaaehtoiselle hyvinvointikuntayhtymälle. Kuntien erikoissairaanhoito kuuluu järjestää lakisääteisesti hyvinvointikuntayhtymässä, vaikka kunta ei muuten siirtyisi siihen perusterveydenhuollon ja sosiaalihuollon osalta.

Viisi kuntaa on tehnyt liittymispäätöksen jo vuoden 2019 aikana, mutta osa kunnista vielä miettii asiaa. 16.6.2020 mennessä kuntien on päätettävä, liittyvätkö mukaan vai eivät. Jos kunnat eivät heti alusta alkaen lähde mukaan, ne voivat liittyä vielä myöhemminkin, mutta eivät voi olla mukana alusta alkaen valmistelemassa hyvinvointikuntayhtymän toimintaa. Pohjanmaan hyvinvointikuntayhtymän valmistelu jatkuu mukana olevien kuntien kanssa. Kunnalla on mahdollisuus tehdä päätös 17.6.2020 jälkeen vuoden 2020 aikana ja tulla mukaan valmisteluun 1.1.2021 alkaen. Pohjanmaan hyvinvointikuntayhtymän perussopimus astuu voimaan 1.1.2021 alkaen. Kuntayhtymän toiminta alkanee vuoden 2022 alusta.

Kaikkien Suomessa käynnissä olevat hyvinvointikuntayhtymät näkevät integraatiossa vain hyötyjä. Toiminnassa on toki haasteita, mutta höydyt ovat selkeästi haasteita suuremmat. Tarkoituksena on, että peruspalvelut vahvistuvat, palvelujen saatavuus paranee ja ”isommilla hartioilla” pystytään säilyttämään palveluja. Pääsääntö on, että kukin kunta maksaa palvelujen käytön mukaan. Palveluja käyttävälle asiakkaalle palvelut eivät saa maksaa enempää, sillä asiakasmaksujen suuruus säädetään asiakasmaksulaissa.

Hyvinvointikuntayhtymälle tulee uusi nimi, jota ei ole vielä päätetty. Henkilöstö siirtyy kuntayhtymään vanhoina työntekijöinä toiminnan käynnistyessä. Sairaalassa tapahtuu lähivuosina paljon isoja asioita, jotka yhdistävät toisiaan. Vuonna 2022 valmistuu H-talo. Vuonna 2023 tulee maa-



Elin	§	Kokouspäivä
Vähemmistökielinen lautakunta	1 - 7	3.6.2020

kunta-sote, jossa on tarvevakioitu rahoitus. Vuonna 2023 otetaan käyttöön myös uusi alueellinen potilas- ja asiakastietojärjestelmä.

§ 4 Vuoden 2019 potilasasiamiesyhteydenotot kielinäkökulmasta **Sari Mäkinen, potilasasiamies**

Potilasasiamies Sari Mäkinen kertoi, että Vaasan keskussairaalaan koskevia yhteydenottoja oli 366 kpl vuonna 2018. Yhteydenottojen määrä on hieman laskenut vuodesta 2018 (404 kpl). Kieliasiaa koskevia yhteydenottoja Vaasan keskussairaalaan oli 11 kpl vuonna 2019, kun vuonna 2018 yhteydenottoja oli 15 kpl. Kieliasioihin liittyvät yhteydenotot koskevat suomen- ja ruotsinkielien taitoa hoitotilanteissa. Yksi yhteydenotto koski kanta-palveluihin kirjattavia dokumentteja.

Hoitotilanteissa kielitaitoon tyytymättömyys näkyy siinä, että asiakas kokee tullessaan väärin ymmärretyksi ammattilaisen kielitaidon puutteiden vuoksi. Tämä oli saattanut aiheuttaa asiakkaan käsityksen mukaan jopa virheitä diagnosoinnissa ja hoitopäätöksissä. Eräessä tapauksessa hoitopalautteeseen oli tullut virhe, jonka virheenoikaisumenettelyyn asiakas oli saanut ohjausta. Asiakas oli pohtinut tekstin virheellisyyden vaikutuksia hänen työkyvyttömyyseläkepäätökseensä. Asiakas oli tyytymätön hoitavan lääkärin kielitaitoon suomen kielen osalta.

Lievemmissä tapauksissa kielellisen palvelun vajeet aiheuttavat tyytymättömyyttä palvelun laadussa. Yhteistyö ammattilaisen kanssa on kömpelöä, kun kommunikointi on vaikeaa. Erään palautteen mukaan tulkkauksessa oli käytetty lääkärin apuna hoitajaa. Toisessa palautteessa puoliso koki, ettei ollut saanut keskustella kunnolla menehtyneen potilaan hoitoon liittyvistä asioista ja koki kielen (ruotsi) olleen myös ongelmana

Eräs asiakas oli kysynyt Kanta.fi:n liittyen, miksi osa teksteistä näkyy ruotsinkielisinä, vaikka olen suomenkielinen? Toivoisi kannasta löytyvän kaikki suomeksi kirjoitettuna. Asiakas ei haluaisi lainkaan paperiversioina tekstejään, joka tuo haasteen käännösoikeuteen.

Lautakunta keskusteli myös siitä, miten paljon asiakkaan nimi vaikuttaa kielen valintaan sairaalassa. Jos asiakkaalla on ruotsinkielinen nimi, usein keskustelu alkaa ruotsiksi, vaikka asiakas olisi suomenkielinen. Asiakkaan äidinkieli päivittyy väestötietojärjestelmästä potilastietojärjestelmään kerran vuorokaudessa, joten tieto on saatavilla. Toisaalta arvioitiin myös, että jokaisen potilaan kohdalla tietoa ei välttämättä ehditä järjestelmästä tarkistaa, vaan keskustelu saattaa alkaa oletetulla kielellä. Hoitopalautteet lääkäriä on oikeus lähtökohtaisesti sanella 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 käännöstä. Kielen osalta lautakunta toteaa kuitenkin palvelun olevan hyvällä tasolla, mutta ei tuskin koskaan päästä tilanteeseen, että aina kaikki sujuisi täydellisesti.



Elin	§	Kokouspäivä
Vähemmistökielinen lautakunta	1 - 7	3.6.2020

§ 5 Vuoden 2019 asiakaspalautteet kielinäkökulmasta Sari West, asiakaspalvelupäällikkö

Asiakaspalvelupäällikkö Sari West selvitti lautakunnalle vuoden 2019 aikana tulleita asiakaspalautteita kielinäkökulmasta. Vuoden 2019 aikana asiakaspalautteita kertyi yhteensä 5105. Palautteiden määrä on lisääntynyt parin viime vuoden aikana jonkin verran. 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 96,6 % vastaajista oli joko täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä siitä, että oli saanut palvelua omalla äidinkielellään. Osittain eri mieltä kysymyksen väittämästä oli 28 vastaajaa eli 0,28 % vastaajista ja täysin eri mieltä 32 vastaajaa eli 0,94 %. Kokouksessa tarkasteltiin tarkemmin, miten vastaajat olivat tärkeitä vastauksiaan, jos eivät olleet tyytyväisiä. Osassa vastauksia asiaa ei ollut kommentoitu mitenkään.

Palautteiden määrään nähden kieltä koskevia negatiivisia palautteita tulee hyvin vähän. Kielellisestä palvelusta moitteita olivat antaneet enemmän ruotsinkieliset asiakkaat, jotka ovat kokeneet, etteivät ole saaneet palvelua omalla äidinkielellään tai eivät ole tulleet ymmärretyksi tai itse ymmärtäneet riittävästi. Avohoidon, naisten ja lasten sekä psykiatrian palvelualueilla negatiiviset kieltä koskevat palautteet kohdistuivat enimmäkseen lääkärin kielitaitoon. Vuodeosastohoidon palvelualueella negatiivisia kielipalautteita tuli enemmän hoitohenkilökunnasta. Akuuttihoiton palvelualueella kumpikin ammattiryhmä sai negatiivisia kieltä koskevia palautteita.

Lautakunta totesi, että kokonaisuutena kielellinen palvelu toimii hyvin asiakaspalautteiden mukaan, vaikkakin hieman yllättävää on, että myös hoitajien kielitaidosta tulee negatiivista palautetta.

§ 6 Muut mahdolliset asiat

Hallituksen viime kokouksessa on käsitelty kieli- ja kelpoisuusvaatimukseen liittyen sairaalan oman kielikokeen käyttöönottoa. Ehdotus on hyväksytty hallituksen kokouksessa, mutta asiaa käsitellään vielä valtuuston kokouksessa. Jos asia hyväksytään myös valtuustossa, voidaan esitellä asiaa tarkemmin seuraavassa lautakunnan kokouksessa.

§ 7 Kokouksen päättäminen

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