



<b>Organ:</b>	Nämnden för minoritetsspråket	
<b>Tid:</b>	31.5.2021 kl. 13.00–15.00	
<b>Plats:</b>	Vasa centralsjukhus, Y3, Svan	
<b>Närvarande:</b>	Holm Juhani	ordförande
	Heikkilä Paula	medlem
	Hellén Ulla	styrelserepresentant
	Johansson Kaj	vice ordförande
	Karppi Päivi	medlem
	Rantanen Vesa-Matti	medlem
	Salo-Somppi Säde	medlem
	West Sari	sekreterare
<b>Frånvarande:</b>	Thölix Pasi	medlem
<b>Sakkunniga:</b>	Post Juha	förvaltningsdirektör
	Gröndahl Ann-Charlott	personaldirektör
	Sari Mäkinen	patientombudsman
<b>Sekreterare:</b>	Sari West	
<b>Paragrafer:</b>	1-9	
<b>Protokollet undertecknat:</b>	Ordförande Juhani Holm	Sekreterare Sari West
<b>Justerat:</b>	Plats och tid: Vasa Päivi Karppi	Plats och tid: Korsholm Kaj Johansson



**Organ:** Nämnden för minoritetsspråket

**Tid:** 31.5.2020 kl. 13.00

**Plats:** Vasa centralsjukhus, Y3, Svan

### Ärendeförteckning

<b>Paragraf</b>	<b>Ärende</b>
§ 1	Sammanträdet öppnas, laglighet och beslutsförhet
§ 2	Val av protokolljusterare
§ 3	Läget gällande beredningen av välfärdssamkommunen Juha Post, förvaltningsdirektör
§ 4	Behörighets- och språkkunskapsstadgan i Österbottens välfärdssamkommun Ann-Charlott Gröndahl, personaldirektör
§ 5	Kontakter som tagits med patientombudsmannen år 2020, betraktat från ett språkligt perspektiv Sari Mäkinen, patientombudsman
§ 6	Kundresponser år 2020 betraktat från ett språkligt perspektiv Sari West, kundbetjäningsschef
§ 7	Översikt över hur nämndens verksamhetsplan blivit omsatt i praktiken
§ 8	Övriga eventuella ärenden
§ 9	Sammanträdet avslutas

Organ	§	Sammanträdesdag
Nämnden för minoritetsspråket	1 - 9	31.5.2021

### § 1 Sammanträdet öppnas, laglighet och beslutsförhet

Ordföranden hälsade de närvarande välkomna och öppnade sammanträdet. Sammanträdet konstaterades vara lagligt sammankallat och beslutfört.

### § 2 Val av protokolljusterare

Päivi Karppi och Kaj Johansson valdes till protokolljusterare.

### § 3 Läget gällande beredningen av välfärdssamkommunen Juha Post, förvaltningsdirektör

Förvaltningsdirektör Juha Post redogjorde för läget gällande beredningen av samkommunen för Österbottens välfärdsområde. Välfärdsområdet inleder sin verksamhet från och med början av år 2022 och kommer att tillhandahålla primärvård, specialiserad sjukvård och socialvård inom ramen för en och samma organisation. Välfärdsområdet grundas för att kunderna ska få tillgång till integrerade och smidigare tjänster som inte är uppdelade i tjänster på basnivå och specialnivå. Välfärdsområdet kommer att bli den största arbetsgivaren i Österbotten. En stor organisation med över 7 000 anställda är starkare tillsammans och har därför även möjlighet att utveckla ovanligare behandlingar. Med hjälp av bara en beslutsfattare blir det smidigare att fatta beslut när beslutsfattandet inte görs på många mellannivåer. Å andra sidan arbetar man som bäst med att bereda en social- och hälsovårdsreform på riksnivå, och med tanke på det så har vi med framförhållning tagit beslut som också hänför sig till vår egen beredning. Den nationella social- och hälsovårdsreformen ska enligt planerna träda i kraft från och med början av år 2023. Välfärdsområdets strategi bygger på tanken "Hej, hur kan jag hjälpa?" eftersom verksamheten i välfärdsområdet är till för kunden och kundens behov.

Post redogjorde för välfärdssamkommunens organisationsstruktur, politiska organ och den utsedda tjänstemannaledningen. Det finns ännu mycket att göra och planera före verksamheten tar vid och utvecklingsverksamheten fortgår även efter att verksamheten har inletts. Personalen har involverats bland annat i form av regelbundna förmansinfon.

Österbottens välfärdsområde är en genuint tvåspråkig organisation där alla får prata på sitt eget modersmål. Sjukhuset skapade ett eget språktest i slutet av fjolåret. Språkfrågorna är viktiga för den verksamhet som välfärdsområdet tillhandahåller och den finskspråkiga nämnden för minoritetsspråket utgör också ett av de politiska organ som ska utses för välfärdsområdet. Nämnden för minoritetsspråket har till uppgift att uppdatera välfärdsområdets språkprogram.

Organ	§	Sammanträdesdag
Nämnden för minoritetsspråket	1 - 9	31.5.2021

Den 13 juni hålls kommunalval. Post berättade att det gamla fullmäktige sammanträder ännu den 13 september 2021. Det nya fullmäktige sammanträder i oktober. Mandaten i fullmäktige fördelas enligt kommunernas mandat.

#### **§ 4 Behörighets- och språkkunskapsstadgan i Österbottens välfärdssamkommun** *Ann-Charlott Gröndahl, personaldirektör*

Personaldirektör Ann-Charlott Gröndahl berättade att man redan har utarbetat del 1 av Österbottens behörighets- och språkkunskapsstadga. Del 1 inrymmer behörighets- och språkkunskapskrav för den högsta ledningen och mellanledningen samt för sakkunniguppgifter. I samband med den rekryteringsomgång som arrangerades i våras rekryterade man sakkunniga och mellanchefer till välfärdsområdet, och del 1 utarbetades för detta. De krav som ställs på behörigheten i dessa uppgifter är höga, eftersom arbetsfältet omfattar hela välfärdsområdet.

Behörighets- och språkkunskapsstadgans del 2 inrymmer alla övriga yrkesbeteckningar. Arbetet med denna del pågår ännu. I det här arbetet måste man dryfta hurdana språkfärdigheter som krävs i respektive yrkesroll och arbetsuppgift. För tillfället har kommunerna och sjukvårdsdistriktet ställt olika krav på språkkunskaperna. I kommunerna har man i allmänhet krävt nöjaktiga språkkunskaper, medan man på centralsjukhuset krävt goda språkkunskaper. Beredningen av del 2 fortgår och tas till fullmäktige för godkännande i november 2021.

#### **§ 5 Kontakter som tagits med patientombudsmannen år 2020, betraktat från ett språkligt perspektiv**

*Sari Mäkinen, patientombudsman*

Patientombudsman Sari Mäkinen berättade att det togs 410 kontakter med patientombudsmannen angående Vasa centralsjukhus år 2020. Antalet kontakter som berörde språket på Vasa centralsjukhus år 2020 uppgick till 20 stycken, medan antalet år 2019 var till 11 stycken. De kontakter som togs i fråga om språket var i allmänhet förknippade med kunskaperna i finska och svenska i vårdsituationer. I 45 procent av fallen hade kunden svenska som modersmål och i 50 procent av fallen hade kunden finska som modersmål. I ett fall hade den som tog kontakt något annat modersmål.

Fem kontakter förknippade med språket berörde den kirurgiska polikliniken, fyra berörde akutpolikliniken och fyra ögonpolikliniken. Utöver dessa enheter berörde enskilda språkliga frågor även andra enheter. Språkkunskaperna i vårdsammanhang påverkar hur väl kunden blir förstörd, dvs. antingen på grund av att skötaren eller läkaren inte förstår pati-

Organ	§	Sammanträdesdag
Nämnden för minoritetsspråket	1 - 9	31.5.2021

enten eller vice versa. Upplevelsen av vården och servicen kan även i övrigt vara negativ, men en bristfällig språkförståelse kan leda till att upplevelsen blir ännu sämre. I en del fall har antingen kunden eller den anställda haft något annat språk än finska eller svenska som modersmål, vilket gjort det ännu svårare för dem att förstå varandra. I fem kontakter hade kunden fått sin vårdrespons på fel språk. I dessa fall hade kunden anvisats att be om en avgiftsfri översättning av sjukhusets översättare.

## § 6 Kundresponserna år 2020 betraktat från ett språkligt perspektiv

### Sari West, kundbetjäningsschef

Kundbetjäningsschef Sari West redogjorde för den kundrespons som inkommit år 2020 betraktat från ett språkligt perspektiv. År 2020 inkom det sammanlagt 2 885 kundresponser. Antalet har minskat i och med att man inte fått in någon respons via kundresponsterminalerna. Responsterminalerna (13 stycken) har av hygieniska orsaker inte använts från och med början av november i och med covid-19-pandemin. År 2019 inkom 27 procent av responsen via terminalerna (1 384 stycken), medan år 2020 endast 8,8 procent av responsen inkom via terminalerna (255 stycken). Respons har getts både elektroniskt via webbplatsen och med hjälp av blanketter i pappersform.

Medeltalet för all inkommen respons var 4,7 på en skala från 1 till 5, medan frågan ”Jag fick vård eller betjäning på mitt modersmål” fick medeltalet 4,8. Med tanke på antalet inkommen respons så får man synnerligen lite negativ respons om språket. Akuten hade fått 6 responser om att kunderna inte blivit betjänade på svenska när de hade ringt telefon-tjänsten och hade valt att bli betjänade på svenska. Trots detta hade personen som svarat på samtalet sagt att hen inte kan svenska. I samband med handläggningen av responsen hade man klarlagt att det i dessa fall hade varit fråga om den nationella tjänsten Luona av vilken man köper denna tjänst. Luona har delgivits detta.

Kunderna har i sin respons i viss mån kommenterat den språkiga betjäningen. Nästan varje serviceområde hade fått enskilda negativa kommentarer som berörde både skötarnas och läkarnas språkkunskaper.

Nämnden konstaterade att den språkliga servicen på det stora hela fungerar bra enligt kundresponsen.

## § 6 Översikt över hur nämndens verksamhetsplan blivit omsatt i praktiken

Nämnden för minoritetsspråket har godkänt en verksamhetsplan för mandatperioden 2017-2021. Sekreteraren redogjorde för hur planen blivit omsatt i praktiken. Nämnden har sammanträtt 1-2 gånger per år.

Organ	§	Sammanträdesdag
Nämnden för minoritetsspråket	1 - 9	31.5.2021

Strategiska perspektiv	Nämndens uppgift	Mål	Uppföljningssätt	Genomförande
Kundperspektiv	Uppföljning av kundens/patientens rättigheter och betjäningen av kunden/patienten betraktat från ett språkligt perspektiv	Kunden/patienten vårdas på sitt modersmål.  Kunden/patienten får sin epikris på önskat språk och vid behov en översättning av epikrisen	Kundförfrågningar - > genomförs som ett lärdomsprov.  Uppföljning av kundresponsen  Respons som inkommit till patientombudsmannen	Nämnden har inte uttryckt att en kundförfrågan eller ett lärdomsprov ska göras, samtidigt som ingen studerande uttryckt något intresse för att göra ett dylikt lärdomsprov.  Kundresponsen och kontakter som inkommit till patientombudsmannen har uppföljts årligen.
Personal- och kompetensperspektiv	Personalens möjligheter att språkligt klara av att tillhandahålla högklassiga tjänster	Upprätthållande av personalens språkkunskaper  Belöning av användning av det andra inhemska språket - motivationsperspektiv  Högklassig språkutbildning som utgår från behovet	Uppföljning av språkkunskaperna  Uppföljning av språkutbildningen och tillgodogörandet av denna utbildning  Uppföljning av beviljade dispenser	24.4.2018, språklärare Annika Backlund redogjorde för språkundervisningen  27.11.2018, personaldirektör Ann-Charlott Gröndahl redogjorde för antalet beviljade dispenser samt för behörighets- och språkkunskapsstadien.
Process- och strukturperspektiv	Det språkliga perspektivet iaktas systematiskt i tillhandahållandet av sjukhusets tjänster	När tjänsterna utvecklas ser man till att de tjänster som kunden erhåller tillhandahålls på bägge inhemska språk.	Uppdatering av språkprogrammet	År 2018 konstaterade man att det för tillfället inte fanns något behov av att uppdatera språkprogrammet.
Ekonomiskt perspektiv	Nödvändiga anslag reserveras för den språkliga servicen	Språkligt goda tjänster tillhandahålls genom resursbesparingar. Onödiga översättningar undviks.	Det finns tillräckligt med resurser för den språkliga servicen	Nämnden har inte föreslagit att en dylik utredning ska göras.

Nämnden har därutöver regelbundet vid sina sammanträden under år 2018 och år 2019 fått ta del av redogörelser för hur landskapsreformen framskrider samt år 2020 och år 2021 fått ta del av redogörelser för beredningen av välfärdsområdet.

## § 7 ÖVRIGA EVENTUELLA ÄRENDEN

Inga övriga ärenden.



Organ	§	Sammanträdesdag
Nämnden för minoritetsspråket	1 - 9	31.5.2021

#### § 8 SAMMANTRÄDET AVSLUTAS

Ordföranden tackade nämndmedlemmarna för deltagandet och mandatperioden samt avslutade sammanträdet kl. 15.00.