



<b>Organ:</b>	Nämnden för minoritetsspråket	
<b>Tid:</b>	9.5.2019 kl. 13.00–14.56	
<b>Plats:</b>	Vasa centralsjukhus sammanträdesrum på sjätte våningen i X-huset	
<b>Beslutsfattare:</b> <b>Närvarande:</b>	Holm Juhani ordförande Heikkilä Paula medlem Hellén Ulla styrelserepresentant Karppi Päivi medlem gick kl. 14 Rantanen Vesa-Matti medlem gick kl. 14.40 Salo-Somppi Säde medlem West Sari sekreterare	
<b>Frånvarande:</b>	Johansson Kaj vice ordförande Thölix Pasi medlem	
<b>Sakkunniga:</b>	Päivi Berg projektchef Sari Mäkinen patientombudsman	
<b>Övriga närvarande:</b>		
<b>Föredragande:</b>		
<b>Sekreterare:</b>	Sari West	
<b>Paragrafer:</b>	1-8	
<b>Protokollet undertecknat:</b>	<b>Ordförande:</b>  Juhani Holm	<b>Sekreterare:</b>  Sari West
<b>Justerat:</b>	<b>Plats och tid:</b> Vasa __. __. 2019  Säde Salo-Somppi	<b>Plats och tid:</b> Vasa __. __. 2019  Paula Heikkilä
<b>Framlagt till påseende:</b>	<b>Utdragets riktighet bestyrker:</b>	



Organ:	Nämnden för minoritetsspråket	
Tid:	9.5.2019 kl. 13.00	
Plats:	Vasa centralsjukhus sammanträdesrum på sjätte våningen i X-huset	
Ärendeförteckning		
Paragraf	Ärende	Sida 2
§ 1	Sammanträdet öppnas, laglighet och beslutsförhet	
§ 2	Val av protokolljusterare	
§ 3	Den avslutade landskapsberedningen och beredningen av ett frivilligt välfärdsområde Päivi Berg, projektchef	
§ 4	De kontakter som tagits med patientombudsmannen år 2018 betraktat från ett språkligt perspektiv Sari Mäkinen, potilasasiamies	
§ 5	Kundresponserna år 2018 betraktat från ett språkligt perspektiv Sari West, kundbetjäningsschef VCS	
§ 6	Styrelsens protokoll (12/2018–4/2019)	
§ 7	Eventuella övriga ärenden	
§ 8	Sammanträdet avslutas	
Ordförande:	Juhani Holm Ordförande	Sari West Sekreterare



Organ	§	Sammanträdesdag
Nämnden för minoritetsspråket	1 - 8	9.5.2019

## § 1 SAMMANTRÄDET ÖPPNAS, LAGLIGHET OCH BESLUTFÖRHET

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

## § 2 VAL AV PROTOKOLLJUSTERARE

Säde Salo-Somppi och Paula Heikkilä valdes till protokolljusterare.

## § 3 DEN AVSLUTADE LANDSKAPSBEREDNINGEN OCH BEREDNINGEN AV ETT FRIVILLIGT VÄLFÄRDSOMRÅDE

Päivi Berg, projektchef

Projektchef Päivi Berg berättade att beredningen av landskaps- och vårdreformen avslutades 8.3.2019. Beredningsuppgifterna på ministerierna samt det arbete som utförts av beredningsgrupper i landskapsförbund och förändringsorganisationer slutförs, samtidigt som avtal och åtaganden som ingåtts inom ramen för projektet avslutas. De dokument som är väsentliga för beredningen arkiveras.

Det uppgjorda utkastet till landskapslag förverkligades inte. Det arbete som gjordes inom ramen för de planerade påverkningsorganen för att främja involveringen kan åtminstone tillgodoses senare, men samtliga planer kommer knappast att förverkligas, då landets nya regering fortsätter arbetet.

I Österbotten ligger tyngdpunkten på skapandet av ett välfärdsområde för Österbotten. Välfärdsområdet har beretts tillsammans med kommunerna sedan hösten 2018. Det är lagstadgat att höra till samkommunen för sjukvårdsdistriktet till den del som verksamheten omfattar den specialiserade sjukvården, medan det är frivilligt för kommunerna att överföra primärvården och socialvården till välfärdssamkommunen, och såvitt en kommun inte överför sin primärvård och socialvård till välfärdssamkommunen så deltar den i välfärdssamkommunen bara till den del som berör den specialiserade sjukvården, dvs. i enlighet med lagen. Respektive kommun i Vasa sjukvårdsdistrikt måste godkänna medverkandet i välfärdssamkommunen och ändringen av grundavtalet i det egna fullmäktige. Kommunernas beslut i frågan torde fås i oktober-november 2019. En styrgrupp har tillsatts för beredningen av välfärdssamkommunen. Målet är att Österbottens välfärdsområde, som förenar socialvården, primärvården och den specialiserade sjukvården ska kunna börja sin verksamhet 1.1.2021.

Justerat	Delgivning	Utdragets riktighet bestyrker

Organ	§	Sammanträdesdag
Nämnden för minoritetsspråket	1 - 8	9.5.2019

#### § 4 DE KONTAKTER SOM TAGITS MED PATIENTOMBUDSMANNEN ÅR 2018 BETRAKTAT FRÅN ETT SPRÅKLIGT PERSPEKTIV

Sari Mäkinen, patientombudsman

Patientombudsman Sari Mäkinen berättade att det togs 404 kontakter med patientombudsmannen angående Vasa centralsjukhus år 2018. Antalet har sjunkit en aning i jämförelse med år 2017 (490 stycken). Antalet kontakter om användningen av språk vid Vasa centralsjukhus uppgick till 15 stycken år 2018, då antalet år 2017 var 7 stycken. De kontakter som berörde språket var förknippade med vårdsituationer.

Mäkinen berättade om ett fall där en patient hade meddelat att vårdresponser till innehållet var tvåspråkigt. Användningen av ICD 10-koderna i det befintliga systemet ledde till oklarheter, eftersom man bara har tillgång till en finskspråkig version av programmet, eller inte kunde/hade tillgång till en tvåspråkig version. Det här medförde att kunden fick ett blandspråkigt dokument, varför ärendet vidarebefordrades till ledningen.

I vårdsituationer kommer missnöjet med språkkunskaper till uttryck på så sätt att kunden upplever sig ha blivit missförstådd på grund av den yrkesutbildade personens bristfälliga språkkunskaper. Det här kan ha förorsakat till och med felaktiga diagnoser och vårdbeslut. Felaktiga uppgifter har dokumenterats i patientens Kanta.fi. På psykiatrin hade en kund upplevt språkfrågan som en belastning, eftersom hen upplevde att det var tillräckligt tungt att bli behandlad för en psykisk sjukdom.

I lindrigare fall förorsakar brister i den språkliga servicen missnöje med servicekvaliteten. Samarbetet med yrkespersoner blir klumpigt då det är svårt att kommunicera. I dylika situationer kan kunden och anhöriga uppleva att de har blivit helt utan vård och handledning. I ett fall som patientombudsmannen beskrev hade kunden inte betjänats på det egna modersmålet och frågor besvarades genom att upprepa samma mening. Det att yrkespersoner sinsemellan pratade på ett för kunden främmande språk upplevdes som förtretligt. Patientombudsmannen har också fått ta emot respons om att kunder fått vårdrespons på fel språk.

Nämnden diskuterade också om hur mycket kundens namn påverkar valet av det språk som används på sjukhuset. För till och med vårdrespons kommer hem till kunder på basis av deras efternamn. Man frågade om det här verkligen kan bero på detta, eftersom en läkare utgångsmässigt har rätt att diktera vårdresponsen på det egna modersmålet, för att undvika att det kommer in felaktiga uppgifter i journalhandlingar. Man borde alltid fråga om kunden vill få sin text översatt till sitt modersmål och sedan få det senare skickat hem översatt. Om man inte överenskommit om det här under sjukhusvistelsen och vårdresponsen kommer hem på fel språk, så kan kunden själv be om att få en översättning av vårdresponsen.

Justerat	Delgivning	Utdragets riktighet bestyrker

Organ	§	Sammanträdesdag
Nämnden för minoritetsspråket	1 - 8	9.5.2019

## § 5 KUNDRESPONSEN ÅR 2018 BETRAKTAT FRÅN ETT SPRÅKLIGT PERSPEKTIV

Sari West, kundbetjäningsschef

Kundbetjäningsschef Sari West redogjorde utgående från ett språkligt perspektiv för den kundrespons som inkommit år 2018. År 2018 inkom det sammanlagt 5 040 kundrespons. Antalet har ökat i jämförelse med år 2017, då man fick totalt 4 646 responser. Medeltalet för samtliga responser var 4,7 på en skala från 1 till 5, och den fråga där man bedömde den språkliga servicen ”Jag fick vård eller betjäning på mitt modersmål” fick ett ännu bättre medeltal 4,8. Över 88 % av de svarande var helt av samma åsikt om att de hade betjänats på det egna modersmålet och cirka 6 % var delvis av samma åsikt om påståendet. Fyrtio stycken av de svarande var delvis av annan åsikt, dvs. 1,1 % och helt av annan åsikt var 48 stycken av de svarande, eller 1,32 %. På mötet gick man noggrannare igenom hur de svarande hade preciserat sina svar om de inte hade varit nöjda med betjäningen. En del svar hade inte kommenterats på något sätt.

Det var fler svenskspråkiga kunder än finskspråkiga kunder som hade klandrat på den språkliga servicen. I en del responser berättade man att läkaren inte hade behärskat det svenska språket, men att skötaren hade kunnat berätta saker på svenska, vilket hade underlättat situationen. Nämnden förde en diskussion om huruvida det är rätt att en skötare måste fungera som tolk i dylika situationer.

Språkliga svårigheter gör det svårt att få tydliga anvisningar. Enligt en del responser hade läkaren varken kunnat finska eller svenska.

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

## § 6 STYRELSENS PROTOKOLL (12/2018-4/2019)

Styrelsens protokoll antecknades för kännedom.

## § 7 EVENTUELLA ÖVRIGA ÄRENDEN

På följande sammanträde vill nämnden höra om i vilket skede planeringen av välfärdssamkommunen befinner sig och var nämnden för minoritetsspråket placerar sig i planeringsarbetet.

Justerat	Delgivning	Utdragets riktighet bestyrker



Organ	§	Sammanträdesdag
Nämnden för minoritetsspråket	1 - 8	9.5.2019

**§ 8 SAMMANTRÄDET AVSLUTAS**

Ordföranden tackade nämndmedlemmarna för deltagandet och avslutade sammanträdet kl. 14.56.

Justerat	Delgivning	Utdragets riktighet bestyrker
----------	------------	-------------------------------