

Respons angående den svenskspråkiga servicen och serviceprocessen

SVENSEKT 26.05.2021 § 32
395/00.02.03/2021

Beredare

Delaktighets- och klientrelationschefen

1.

Resultat från delaktighets- och responskanalerna, särskilt med tanke på den språkliga betjäningen

Resultaten från Qpro-responssystemet (bilagan, sid 15) är intressanta på så vis att de påvisar att patienter och klienter särskilt under år 2020 och även under år 2021 varit mycket nöjda med den service de fått på sitt eget modersmål. Däremot visar uppgifter som inkommit via Roidu-systemet från t.ex. rådgivningarna att det förekommer ett klart missnöje med de svenskspråkiga tjänsterna (sid 13).

2.

Respons angående öppettider

En närstående hade via Soites webbplats skickat in följande respons:

Hur skall man komma in i sjukhuset på tex. söndagar då ytterdörren är stängd? En söndag i april var ytterdörren stängd lite efter kl. 13 fastän besökstiden på avdelningen då just hade börjat. Ingen info alls på dörren om hur man ska gå till väga.

Medan patientombudsman Tina Sandström översatte svaret på responsen till finska noterade Sandström att svaret inte helt besvarade den närståendes respons. Den närstående hade haft svårigheter att ta sig in till sjukhuset via framdörren, som under veckosluten bara är öppen under centralsjukhusets besökstider. Dessa är kortare (bara en timme lång, kl 14-15) än på avdelningen den anhöriga försökte besöka. På ytterdörren stod mycket riktigt ingenting, och den närstående hade därmed rätt i att informationen på ytterdörren borde förbättras. Besökare på avdelningen i fråga har uppmanats att använda A2-ingången, men ingen egentlig information om detta fanns på ytterdörren vid tidpunkten för svaret på responsen.

3.

Följande respons hade inkommit till Soite:

Nu i dessa coronatider är det mycket viktigt att all information sker samtidigt på BÅDE svenska och finska. Soite påstår sig vara tvåspråkigt men många gånger blir svenskan styvmoderligt behandlad. Den uppdatering som kom idag för över en timme sedan nu under veckoslutet är enbart på finska. För ett par dagar sedan var det likadant, information bara på finska och den svenska informationen sattes till senare. Jag har gett respons på detta men ingen har bemödat sig om att svara på den. Många avdelningar har egna instagramkonton och många av dem har uppdateringar på både svenska och finska, tyvärr gäller detta inte alla. Kan ni vänligen påpeka att Soite är tvåspråkigt så samma på svenska ska det ALLTID vara.

4.

Under mötet presenterade delaktighets- och klientrelationschefen information från SOSTE angående stödmaterial till de tvåspråkiga välfärdsområdena gällande svenskspråkig service. Tanken med Vård på svenska-gruppens stödmaterial som publicerades 18.5 är att ge verktyg till beredningen av den svenskspråkiga social- och hälsovården i de tvåspråkiga välfärdsområdena.

Beslutsförslag	Sektionen diskuterar, ger eventuellt vägkost och antecknar för kännedom.
Beslut	Svenska sektionen beslutar enligt förslaget. Responsen har vidareförmedlats. Angående punkt 3 påpekade sektionen att det är viktigt att informationen kommer samtidigt, och sektionen är glad att se att ledningen tar saken på allvar.