



De språkliga rättigheterna i servicen– uppföljning och utvärderingsplan

Välfärdsområdesstyrelse 19.02.2024 § 43
844/06.00.00.00/2024

Beredare Vähäkangas Pia
Plukka Mari
Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 06 218 1111 (växel), fornamn.efternamn@ovph.fi

I kapitel två av Österbottens välfärdsområdes förvaltningsstadga tecknas bakgrunden till tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna enligt följande: ”Enligt 17 § i Finlands grundlag är finska och svenska Finlands nationalspråk. Det allmänna skall tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhälleliga behov enligt lika grunder. Närmare bestämmelser finns i språklagen och annan lagstiftning. Statsrådet bestämmer enligt grunderna i språklagen varje välfärdsområdes språkliga ställning som två- eller enspråkigt välfärdsområde. Också välfärdssammanslutningarna är två- eller enspråkiga enligt grunderna i språklagen.”

Österbottens välfärdsområde är tvåspråkigt, och i organiseringen av välfärdsområdets förvaltning och verksamhet samt i välfärdsområdets kommunikation ska de svensk- och finskspråkiga medlemmarnas och serviceanvändarnas språkliga rättigheter beaktas (Förvaltningsstadgan § 9–11). Tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna ska följas upp och rapporteras. Välfärdsområdesstyrelsen och nationalspråksnämnden spelar en viktig roll i förverkligandet av uppföljningen.

Uppföljning och rapportering av de språkliga rättigheterna – nuläget

I samband med verkställandet av framtids- och anpassningsprogrammet år 2023–2026 har tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna väckt diskussion och i synnerhet i lägen när det sker förändringar i servicenätet. I Österbottens välfärdsområde mäts kundupplevelsen besöksspecifikt med hjälp av Roidu, där kunden får ta ställning till hur bra betjäningen har förverkligats på kundens modersmål. Dessutom kan man anmäla negativa händelser eller farliga situationer via HaiPro-systemet. Om kunden är missnöjd med servicen kan hen tillstålla en anmärkning eller ett klagomål till tillsynsmyndigheterna eller kontakta exempelvis patientombudet. Respons kan även ges via Österbottens välfärdsområdes webbplats (<https://osterbottensvalfard.fi/sa-har-fungerar-vi/ge-respons/>). I tabellen sammanfattas de nyckeltal som anknyter till de språkliga rättigheterna år 2023

Uppföljning av de språkliga rättigheterna (2023)	Mätare
Jag fick vård och betjäning på mitt modersmål (Kundrespons Roidu)	medelvärde 4.6 (0–5)
Brist i muntlig kommunikation (Anmälningar av farliga situationer HaiPro)	Missförstådd uppgift: 15 stycken Fel eller inexakt uppgift: 4 stycken Uppgiften har inte förmedlats, uppgiften saknas: 13 stycken (totala antalet anmälningar 10 166 stycken)
Kontakter som tagits med patientombudet gällande den språkliga servicen	23 kontakter (totala antalet kontakter 948 st.)

Centraliseringen av äldre personers intervallvård medför ändringar i servicenätet. Syftet med centraliseringen är att införa verksamhetsmodeller som främjar rehabilitering och att utvidga målgruppen för intervallvården så att även de äldre personer som inte får stöd för närståendevård i fortsättningen ska kunna få korttidsvård som främjar rehabilitering. Centraliseringen av intervallvården till Alvina i Närpes påbörjades planenligt i november 2023. Sedan dess har Alvina haft färre än fem finskspråkiga klienter. Erfarenheterna bland



de klienter som intervallvårdats på Alvina (Roidu: "Jag fick vård och betjäning på mitt modersmål") ska kartläggas i januari–februari 2024 för att få information om hur de språkliga rättigheterna har tillgodosetts. Klienterna och de anhöriga har fått information om kartläggningen. Av de klienter (n=15) som vårdades 15.1–5.2 var 86,7 % helt av samma åsikt om att de fick vård och betjäning på eget modersmål.

Stängningen av den allmänmedicinska avdelningen i Laihela bestående av 10 platser påverkar servicenätet. Avdelningen tillhandahåller tjänster för finskspråkiga patienter. År 2023 hade avdelningen i Laihela 222 vårdperioder (Exreport), varav 178 vårdperioder tillhandahölls för Laihelabor.

Laihelaborernas vårdperioder (n=217) utgör 3,3 % av alla välfärdsområdets allmänmedicinska vårdperioder (n=6542). Av Laihelaborernas vårdperioder har 27 (12,4 %) förverkligats på avdelningar i Vasa. Dessutom har Laihelaborerna haft enstaka vårdperioder på andra allmänmedicinska avdelningar i området. I fortsättningen kommer vården av patienter från Laihela att ordnas så att de språkliga rättigheterna kan tryggas. I praktiken innebär det här att vården av patienter från Laihela i första hand kommer att ordnas på allmänmedicinska avdelningar i Vasa. Välfärdsområdet ska ännu gå igenom processen för val av vårdplats så att man ska kunna säkerställa att alla invånare får vård på det egna modersmålet, alltså antingen finska eller svenska.

År 2023 hade språkfrågan i Roidu besvarats 89 gånger på avdelningen i Laihela. Medelvärdet för svaren var 4,85/5. På de allmänmedicinska avdelningarna i Vasa hade språkfrågan besvarats 130 gånger. Medelvärdet för dessa svar var 4,66/5. Värdet 5 står för svarsalternativet helt av samma åsikt och värdet 4 står för svarsalternativet delvis av samma åsikt.

Uppföljnings- och utvärderingsplan för tillgodeendet av de språkliga rättigheterna år 2024

Uppföljningen och utvärderingen av hur de språkliga rättigheterna tryggas och tillgodoses kräver informationsledningsrelaterade nyckeltal samt systematisk uppföljning och utvärdering, liksom även att man ingriper om det kommer fram brister. Välfärdsområdesstyrelsen och nationalspråksnämnden spelar en viktig roll i uppföljningen och utvärderingen. Å andra sidan är det också viktigt att man i serviceproduktionen liksom även i ledningen följer upp och utvärderar förverkligandet av servicen samt utvecklar verksamheten utgående från den inkomna responsen och nyckeltalen.

År 2024 kommer man att fästa särskild uppmärksamhet vid uppföljningen och utvärderingen av tillgodeendet av de språkliga rättigheterna. Användningen av mätare och nyckeltal kommer att fördjupas. Samtidigt kommer man att effektivisera användningen av erhållna data i utvecklingsarbetet med servicekvaliteten ur de språkliga rättigheternas perspektiv.

- Vid mätningen av kundupplevelsen kommer man att fortsätta använda sig av nuvarande mätare och nyckeltal (bl.a. Roidu, Haipro, anmärkningar, klagomål, patientombud).
- Metoder kommer att utvecklas för att göra det möjligt att ge manuell respons. Här är målgruppen i synnerhet de personer som har svårt att ge respons på elektronisk väg.
- I tillsynen av kvaliteten ska man fästa särskild uppmärksamhet vid enheters tvåspråkiga verksamhetsmodeller och skyltning.
- Vid handledningen till servicen ska man i processerna beakta kundens/patientens språkliga rättigheter.
- Systematiken i rapporteringen av resultat ska utvecklas. Rapporteringen kommer att ske i samband med delårsöversikterna och på årsnivå i samband med den rapportering som görs i anslutning till bokslutshandlingarna.



Välfärdsområdesdirektör Kinnunen Marina

föreslår att välfärdsområdesstyrelsen ska besluta att anteckna uppföljnings- och utvärderingsplanen för tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna år 2024 för kännedom.

Beslut:

Välfärdsområdesstyrelsen antecknade uppföljnings- och utvärderingsplanen för tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna för 2024 för kännedom.

Distribution