MOTION: Utvecklande av insamlingen av kundrespons för att säkerställa att de språkliga rättigheterna blir tillgodosedda

Till välfärdsområdesfullmäktige i Österbottens välfärdsområde.

Vi föreslår att Österbottens välfärdsområde ska bereda åtgärder för att säkerställa och utveckla möjligheterna för kunder och patienter som hör till den språkliga minoriteten att ge respons om hur vården och servicen tillhandahålls på deras eget modersmål.

Även om kundnöjdheten med den vård och service som tillhandahålls på kundernas och patienternas eget modersmål enligt den officiella statistiken verkar vara bra (4.5/5), berättar den nödvändigtvis inte hela sanningen. För patienter kan tröskeln att ge respons vara hög, och det här framhävs i synnerhet i samband med språkbarriärer. Vi måste aktivt leta efter sätt som kan sänka denna tröskel och avslöja dolda problem.

I motionen föreslår man att följande metoder ska beredas för att säkerställa att respons ges i språkfrågor och för att utveckla insamlingen av denna respons:

1. Anonyma och lättillgängliga responskanaler: Det bör säkerställas att responskanalerna är anonyma och lättillgängliga. Det borde till exempel i varje patientkansli och på avdelningarnas anslagstavlor finnas tydliga anvisningar på åtminstone på de båda nationalspråken (finska och svenska) om hur man kan ge respons.

2. En modell för insamling av respons av närstående: En modell bör skapas där patientens närstående uppmuntras att ge respons om språket och kommunikationen. I samband med vården utgör de närstående ofta en bättre kommunikationslänk och de kan också upptäcka brister som patienten själv inte kan eller vill föra fram.

3. Proaktiva utskrivningsintervjuer: Användning av korta strukturerade frågeserier för patienter som utskrivs från avdelningar (utskrivningsintervjuer). Dessa frågor skulle ställas av någon annan än de anställda som direkt deltagit i vården av patienten. Med hjälp av ett dylikt proaktivt arbetsgrepp kunde man avslöja eventuella dolda problem som inte kommer fram via frivillig respons. I frågorna skulle man framhäva upplevelsen av språket och kommunikationen.

Enkäterna kunde utgöra en del av samarbetet med den tredje sektorn eller utgöra en del av den praktik som studerande som specialiserar sig i kvalitetskontroll utför i välfärdsområdet. Frågorna kunde också koncentreras på specifika målgrupper för att göra volymen hanterbar.

4. Samarbetet med den tredje sektorn: Patient- och pensionärsorganisationer som är verksamma i området samt andra aktörer inom den tredje sektorn ombes samla in tematisk, anonym respons om de språkliga rättigheterna. Tröskeln att tala kan vara lägre om frågorna ställs via organisationerna och gör det också möjligt att nå människor som annars inte ger respons.

Med hjälp av dessa metoder kan vi få en mer helhetsbetonad och realistisk bild av användningen av språket i de tjänster som tillhandahålls av Österbottens välfärdsområde och erbjuder oss en möjlighet att vidta nödvändiga förbättringsåtgärder.

Centerns fullmäktigegrupp i Österbottens välfärdsområde
6.10.2025