Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Svar på fullmäktigemotion: Utvecklande av insamlingen av kundrespons för att säkerställa att de språkliga rättigheterna blir tillgodosedda, Centerns fullmäktigegrupp

Välfärdsområdesstyrelse 23.11.2026
ÖVPH/6296/00.02.00/2025

Beredare Niemistö Riku
Tilläggsuppgifter: telefonnummer: 040 195 6815, fornamn.efternamn@ovph.fi

I den fullmäktigemotion som Centerns fullmäktigegrupp i Österbottens välfärdsområde lämnade in den 6 oktober 2025 framförs att Österbottens välfärdsområde ska utveckla metoder för att samla in och säkerställa respons om hur klienternas och patienternas språkliga rättigheter tillgodoses. Enligt motionen ger de nuvarande kundnöjdhetsresultaten inte nödvändigtvis en fullständig bild av servicens språkkvalitet, eftersom tröskeln att ge respons kan vara hög för många, särskilt om man har upplevt språkproblem i samband med servicen.

I motionen föreslås i korthet fyra åtgärder:

1. Lättillgängliga och anonyma responskanaler som det tydligt informeras om på åtminstone finska och svenska vid alla verksamhetsställen.
2. Beaktande av respons från närstående, så att också brister i anknytning till språk och kommunikation kan påtalas på patientens vägnar.
3. Proaktiva utskrivningsintervjuer där patienter i samband med utskrivningen särskilt tillfrågas om hur de upplevt tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna och kommunikationen.
4. Samarbete med tredje sektorn för att organisationerna ska kunna samla in anonym respons med låg tröskel.

Målet är att få en mer realistisk och heltäckande bild av hur språkservicen förverkligas i Österbottens välfärdsområde samt att identifiera utvecklingsmål för att servicen ska kunna förverkligas likvärdigt på kundens eget modersmål.

Svar på förslagen i motionen:

1. Lättillgängliga och anonyma responskanaler som det tydligt informeras om på åtminstone finska och svenska vid alla verksamhetsställen

Det är möjligt att ge anonym kundrespons till Österbottens välfärdsområde, men om kunden vill bli kontaktad kan hen uppge sina kontaktuppgifter via responsblanketten på webbplatsen och be om att någon tar kontakt gällande responsen. I responsenkäten använder vi oss av de kundresponspåståenden som THL och välfärdsområdena valt på nationell nivå och även av Österbottens välfärdsområdes språkrelaterade fråga ”Jag fick vård och betjäning på mitt modersmål”. Dessutom kan man ge öppen respons. Responsen behandlas på den enhet som kunden gett sin respons till. En sammanställning av responsen skickas automatiskt varje månad till resultat- och verksamhetsområdena och, för hela organisationens del, till ledningen. I sammanställningen syns inte de kontaktuppgifter som dokumenterats i responsen.

Kunden kan lämna respons via responsblanketten i responssystemet på webbplatsen. En länk till informationen om hur man ger respons finns på webbplatsens första sida, för att göra det så enkelt som möjligt att ge respons. Dessutom utvecklas för närvarande länkningen mellan webbplatsen och responssystemet så att kunden kan ge respons via en direkt länk till den önskade enheten, utan att behöva söka enheten i responssystemets meny.

Förutom på webbplatsen kan respons ges på varje enhet via en QR-kod. QR-koderna är enhetsspecifika, vilket innebär att man efter att ha läst koden direkt kan ge respons till enheten i fråga. QR-koder har delats ut till varje enhet på finska, svenska och engelska. Enheterna har fått anvisningar om att lägga koden på en synlig plats på enheten.

Inom munhälsovården, primärvårdens hälsocentralverksamhet och diabetesenheten finns också möjlighet att ge respons via textmeddelande. Dagen efter besöksdagen skickas ett textmeddelande till kunden. Via det kan kunden lämna respons genom blanketten på webbplatsen till den enhet som hen besökt. Tillvägagångssättet att samla in respons med hjälp av textmeddelanden kommer att utvidgas till nya enheter. Textmeddelanden skickas inte för varje besök, men kunden har alltid möjlighet att ge respons via QR-koderna eller webbsidorna.

Kunden kan också ge muntlig respons till personalen. På personalens intranät finns anvisningar för hur muntlig respons ska dokumenteras i responssystemet så att den kan registreras och behandlas.

Om kunden har stött på missförhållanden som hänför sig till vården eller servicen kan hen eller hens anhöriga anmäla en farlig situation via välfärdsområdets webbplats. Anmälan kan antingen göras anonymt eller med eget namn. En anmälan om en farlig situation skickas till de personer som ansvarar för klient- och patientsäkerheten samt till kvalitetsdirektören, varefter den behandlas på den verksamhetsenhet där händelsen inträffat. I anmälan kan man också anteckna ifall man vill att behandlingen av anmälan endast ska ske på kvalitetsenheten och responsen inte ska överföras till den enhet som tillhandahållit tjänsten för behandling.

Om en kund i sin vård eller service har råkat ut för ett missförhållande kan hen också kontakta ett social- eller patientombud, som ger råd om hur kunden bäst kan ge respons eller göra en anmärkning. Alla enheter har fått anvisningar om att hålla patient- och socialombudens kontaktuppgifter synliga på enhetens anslagstavla eller på någon annan synlig plats. Kontaktuppgifterna finns också på välfärdsområdets webbplats.

2. Beaktande av respons från närstående, så att också brister i anknytning till språk och kommunikation kan påtalas på patientens vägnar

Även i nuläget kan både kunderna själva och deras närstående ge respons i vårt responssystem. Dessutom planerar vi att ta i bruk en enkät som speciellt riktar sig till närstående. Påståendena i enkäten har tagits fram i samarbete mellan THL och välfärdsområdena. Enkäten inrymmer egna delar för bedömningen av den service som den närstående får och för bedömningen av den service som den närstående själv får i rollen som närstående.

3. Proaktiva utskrivningsintervjuer där patienter i samband med utskrivningen särskilt tillfrågas om hur de upplevt tillgodoseendet av de språkliga rättigheterna och kommunikationen

Österbottens välfärdsområde har flera hundra serviceställen. Systematiska intervjuer är mycket arbetsintensiva och att ordna utomstående personal som inte hör till enheten är inte realistiskt ur organiserings- och kostnadssynpunkt. Man ser positivt på att involvera studerande i utvecklingsarbetet genom studerandeuppdrag och examensarbeten. Ett sådant utvecklingsprojekt kan, när det gäller språkfrågor, riktas till enheter där det finns behov av fördjupad information. Utgångspunkten är ändå att kunder och patienter ska uppmuntras att dra nytta av de befintliga omfattande responskanalerna.

4. Samarbete med tredje sektorn för att organisationerna ska kunna samla in anonym respons med låg tröskel

Österbottens välfärdsområde samarbetar tätt med organisationsfältet.

Sektionen för främjande av välbefinnande och hälsa samt kontaktytor godkände den 4 september 2025 (§ 39) Österbottens välfärdsområdes och Österbottens organisationsdelegations strategiska samarbetsavtal, där man drar upp riktlinjerna för samarbetsformerna, bl.a. årliga förhandlingar och utlåtanden som hänför sig till servicestrategin. Via organisationssamarbetet har organisationerna möjlighet att ge respons om sina medlemmars erfarenheter av hur väl servicen fungerar på olika språk.

Sektordirektör för personer i arbetsför ålder Niemistö Riku
föreslår att välfärdsområdesstyrelsen besluter att ge svaret på fullmäktigemotionen som redogörelse till välfärdsområdesfullmäktige. Välfärdsområdesstyrelsen föreslår för fullmäktige att motionen härmed är slutbehandlad.

Beslut:

Bilagor

Bilaga 1 Utvecklande av insamlingen av kundrespons för att säkerställa att de språkliga rättigheterna blir tillgodosedda

Kompletteran-
de material