

Respons angående den svenskspråkiga servicen och serviceprocessen

SPRÅKNÄM 12.10.2022 § 16

Beredare

Delaktighets- och klientrelationschefen Jussi Salminen

En patient som nyligen besökte sjukhuset upplevde att hen fick ett dåligt bemötande under sitt besök: läkaren verkade stressad, icke påläst om patientens situation och undersökte inte det som patienten kom för, och gjorde inga försök att bemöta patienten på hens modersmål (svenska). Patienten kände att läkaren hastade igenom besöket och lät sin stress gå ut över patienten, och att den högra handen inte vet vad den vänstra gör i fråga om patientens vård.

Nationalspråksnämndens ordförande och klientrelations- och delaktighetschefen besvarade responsen och beklagade det inträffade. Nämndens ordförande Marlén Timonen konstaterade i sitt svar till patienten att stress eller en dålig dag inte ursäktar ett dåligt bemötande - alla har rätt till god service under sin vistelse på sjukhuset, och alla som kommer till sjukhuset har tilldelats en bestämd tid under vilken man ska kunna diskutera sina angelägenheter och få svar på sina frågor. Nämnden kommer att diskutera ärendet, och det vidareförmedlas även till ledande chefsöverläkaren för behandling. Nämndens målsättning är att servicen som ges motsvarar de värderingar som sjukhuset har.

Förslag till beslut

Nationalspråksnämnden förutsätter att alla verksamhetsområden och ansvarsområden verkar i enlighet med Soites värderingar. Vi är ett tvåspråkigt välfärdsområde och är stolta över det.

Beslut

Nämnden beslutade enligt förslaget.