

Respons angående den svenskspråkiga servicen och serviceprocessen

SPRÅKNÄM 14.12.2022 § 32

Beredningen

Klientrelations- och delaktighetschef Jussi Salminen

Följande respons inkom till Soite i slutet av oktober:

Jag är en svenskspråkig medborgare. Varje gång jag har kontaktat Soite eller ringt den vanliga jouren har jag mötts av enbart finskatalande sjukskötare som kräver att jag pratar finska med dem. För mig är det svårt att förklara alla symptom på finska, eftersom jag är enspråkigt svensk och det lätt blir fel. För att få den vård även jag som svenskspråkig har rätt till, borde det åtminstone alltid finnas möjlighet att få prata med en sjukskötare som kan svenska. När jag förra gången frågade personen som svarade i jourtelefonen, om hen kunde hämta någon som kan svenska, fick jag till svar att det inte finns någon sådan person. Dessutom fick jag en gång agera tolk åt en närstående som inte förstår eller pratar någon finska alls, när personalen inte förstod eller pratade vare sig någon svenska eller engelska överhuvudtaget. En annan gång var samma närstående på sjukhuset, men även då pratade ingen varken svenska eller engelska, så hen förstod inte vad som hände/gjordes. Min önskan är att ni på Soite visar att ni åtminstone respekterar svensktalande genom ett artigt bemötande och förstärker i första hand svenska-, men även engelskakunskaperna hos era anställda så att alla kan känna sig trygga med att få den vård de behöver och framförallt rätt vård, utan missförstånd. En förändring till det bättre behövs, för sämre kan det inte bli med tanke på språket.

Förslag till beslut

Nationalspråksnämnden betonar att Soite är ett tvåspråkigt välfärdsområde, som har ett språkprogram och språktillägg. Klient- och patientsäkerheten förutsätter att patienten/klienten bör kunna tala sitt eget modersmål, då det är lättare för klienten/patienten att uttrycka sig och förklara vårdbehovet. Därför är det viktigt att det under alla skiften finns en svenskspråkig person, som man kan kontakta om inte de egna språkkunskaperna räcker till.

Responsen har vidareförmedlats, men man har inte kunnat besvara den eftersom den är anonym.

Beslut

Nationalspråksnämnden beslutade enligt förslaget.