

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden

Tid 08.02.2023 klo 16:00 - 18:34

Plats Hallinnon kokoushuone 2/Administrationens mötesrum 2

Innehållsförteckning

§	Rubrik	Sida
§ 37	Sammanträdets laglighet och beslutförhet	4
§ 38	Val av protokolljusterare	5
§ 39	Godkännande av arbetsordning	6
§ 40	Till sammanträdet kallade sakkunniga och övriga	7
§ 41	Aktuell överblick	8
§ 42	Erfarenhetssakkunnig eller sakkunnigs taltur	9
§ 43	Slutarbete om skötares kunskaper i och attityder till svenska	10
§ 44	Årsrapport om utvecklingen av klientorienterade tjänster 2022	11
§ 45	Väsentliga nämnders protokoll	13
§ 46	Övriga ärenden / Ärenden till kännedom	14

Deltagare

	Namn	Kl.	Uppgift	Tilläggsuppgifter
Närvarande	Timonen Marlén	16:00 - 18:34	Ordförande	
	Sundström Jesper	16:00 - 18:34	Medlem, vice ordförande	
	Hagström Linda	16:00 - 18:34	Medlem	
	Hagström Mikael	16:00 - 17:47	Medlem	
	Sillanpää Pia	16:00 - 18:34	Medlem	
	Salminen Jussi	16:00 - 18:34	Beredare	
	Smeds Mikaela	16:00 - 18:34	Protokollsförare	
	Tuurinmaa Nora	16:00 - 18:34	Representant för ungdomsfullmäktige	
	Nyman Vivan	16:00 - 18:34	Inbjuden sakkunnig	
	Saarela Lena	16:00 - 18:34	Inbjuden sakkunnig	
	Ukskoski Karin	16:00 - 18:34	Inbjuden sakkunnig	
	Virta Katja	16:00 - 18:34	Inbjuden sakkunnig	
	Lönnbäck Minna	16:00 - 18:34	Inbjuden sakkunnig	

Ärendena som behandlats

37 - 46

Underteckningar

ordförande

protokollförare

Protokolljustering

Mellersta Österbottens välfärdsområde

Protokolljustering

___/___/2023

___/___/2023

protokollsjusterare

protokollsjusterare

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden § 37

08.02.2023

Sammanträdets laglighet och beslutförhet

SPRÅKNÄM 08.02.2023 § 37

Beslutsförslag Konstateras att sammanträdet är lagenligt sammankallat och beslutfört.

Beslut Konstaterades.

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 38

08.02.2023

Val av protokolljusterare

SPRÅKNÄM 08.02.2023 § 38

För sammanträdet väljs två protokolljusterare. Till protokolljusterare utses Jesper Sundström och Pia Sillanpää.

Beslut

Till protokolljusterare utsågs Jesper Sundström och Piia Sillanpää.

Mellersta Österbottens § 39
nationalspråksnämnden

08.02.2023

Godkännande av arbetsordning

SPRÅKNÄM 08.02.2023 § 39

Beslutsförslag	Svenska sektionen besluter godkänna föredragningslistan som arbetsordning för detta sammanträde.
Beslut	Godkändes.

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 40

08.02.2023

Till sammanträdet kallade sakkunniga och övriga

SPRÅKNÄM 08.02.2023 § 40

Följande personer deltar i sammanträdet som sakkunniga;

Katja Virta

Minna Lönnbäck

Vivan Nyman

Lena Saarela

Karin Ukskoski

Beslutsförslag

Svenska sektionen beslutat godkänna till sammanträdet kallade sakkunniga.

Beslut

Nationalspråksnämnden beslutade enligt förslaget.

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 41

08.02.2023

Aktuell överblick

SPRÅKNÄM 08.02.2023 § 41
358/00.02.06/2023

Valmistelija

Delaktighets- och klientrelationschef Jussi Salminen

Tillförordnad chefsöverläkare Katja Virta presenterar och berättar om nuläget inom hälso- och sjukvården.

Familjetjänsternas verksamhetschef Minna Lönnbäck presenterar och berättar om nuläget inom familjetjänsterna.

Beslutsförslag

Nämnden beslutar diskutera, anteckna informationen för kännedom och framför frågor.

Beslut

Nämnden beslutade i enighet med förslaget.

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 42

08.02.2023

Erfarenhetssakkunnig eller sakkunnigs taltur

SPRÅKNÄM 08.02.2023 § 42

Beredare

Delaktighets- och klientrelationschefen Jussi Salminen

Vivan Nyman besöker idag nämnden för att presentera särskilt tillsynen av köptjänsterna. Hon berättar också om personlig hjälp och om utmaningar med att få service från privata serviceproducenter, i synnerhet tillfällig hjälp.

Beslutsförslag

Nämnden antecknar informationen för kännedom och framför eventuella frågor.

Beslut

Nämnden beslutade enligt förslaget.

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 43

08.02.2023

Slutarbete om skötares kunskaper i och attityder till svenska

SPRÅKNÄM 08.02.2023 § 43
677/00.02.06/2023

Beredningen

Klientrelations- och delaktighetschef Jussi Salminen

Som en del av Centrias sjukskötartutbildning arbetar Karin Ukskoski och Lena Saarela med en avhandling vars ämne är sjukskötares svenska språkkunskaper och attityder till att studera språket. Forskningstillstånd har redan beviljats för arbetet, och Karin Ukskoski och Lena Saarela besöker idag nämnden för att berätta om arbetet.

Som bilaga Ukskoskis och Saarelas sammanfattning av avhandlingen.

Förslag till beslut

Nämnden är nöjd att man inom det tvåspråkiga välfärdsområdet gör en utredning av saken och antecknar informationen för kännedom, diskuterar samt framför frågor.

Beslut

Nämnden beslutade enligt förslaget.

Oheisaineisto

Opinnäytetyöemme lyhyesti Soitelle

Årsrapport om utvecklingen av klientorienterade tjänster 2022

SPRÅKNÄM 08.02.2023 § 44
305/00.02.10/2023

Beredningen

Delaktighets- och klientrelationschef Jussi Salminen

I Soite utvecklas tjänster och serviceprocesser klientorienterat. En underliggande faktor är strategiska val och delaktighet är ett av välfärdsområdets värden. All respons och olika former av delaktighet hjälper Soite i att stärka sitt fokus på klienter och patienter.

Klienters och kommuninvånarens delaktighet kan delas in i tre områden; direkt deltagande (konsultations- och diskussionsevent, initiativ/respons samt klientråds- och erfarenhetsexpertverksamhet), informationsdeltagande (kommunikation, information, beslut om offentliga handlingar, förhandsbedömning av effekter av beslut) och representativt deltagande. Representativt deltagande i Soites organisation år 2022 representerades samtidigt av Soites/Mellersta Österbottens välfärdsområdes fullmäktige, styrelse, svenska sektionen/nationalspråksnämnden samt angivna råd, som är äldre- och handikapprådet och ungdomsfullmäktige för välfärdsområdet (hösten 2022).

Den mångsidiga insamlingen och utnyttjandet av klientfeedback är en del av både att förbättra klientupplevelsen och att utveckla servicen eller serviceprocessen. Respons kan användas för att stärka personalens kompetens, rikta in tjänsten på rätt sätt och rätta till brister i servicen eller serviceprocessen. Enbart information om klientens eller patientens tillfredsställelse eller missnöje beskriver inte på ett adekvat sätt klientens serviceupplevelse. I undersökningar om klienttillfredsställelse är det bra att utöver flervalsfrågor ha möjlighet till öppen feedback.

Klientupplevelsen mäts hos Soite genom till exempel Roidu och Qpro. Information samlas in från hela Soite och mer exakt genom att söka i verksamhets-, service- och ansvarsområden. Genom respons erhålls värdefull information om klienttillfredsställelse och områden för förbättring av serviceverksamheten. På så vis kan man snabbt reagera på problem och förbättra klienttillfredsställelsen för till exempel servicen, serviceprocessen och mötet. Genom dessa får vi en bra bild av situationen överlag och kan samla in en stor andel viktig feedback.

I BSC-korten sattes till exempel målet att hålla NPS-numret på en utmärkt nivå. Ju högre NPS-tal, desto nöjdare klienter och patienter

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 44

08.02.2023

har Soite. Ett positivt NPS-tal är redan bra, och ett värde över 50 kan anses vara utmärkt. Soites NPS-resultat 2021 var 74 och 2022 ligger det fortfarande på en utmärkt nivå, med siffran 73. Den största mängden feedback får man från hälsostationerna och samjourens klienttillfredsställelseundersökningar, där tydliga förbättringar har setts i båda. Genom Roidu är målet att få 10 000 återkopplingar årligen.

Ett annat responssystem som mäter klienttillfredsställelse är Qpro. Målet för klientnöjdhetspoängen är satt till 4,0, och högsta möjliga betyg är 5,0. Under 2020 inkom totalt 1231 återkopplingar via Qpro. 2021 var det 1191 svar och 2022 705 svar. Medelvärdet har minskat från 4,1 år 2020 till 3,8 år 2021 till 3,5 år 2022, så vi uppnådde alltså inte målet för 2022. Det är dock glädjande att "jag fick service/vård på mitt modersmål" hade högst poäng av alla, d.v.s. 4,5.

Via onlineformuläret för allmän respons (dvs. via registret) inkom 246 responsmeddelanden under 2022 (248 under 2021). Responsen är ganska jämnt fördelad över följande punkter;

- 1) Information och kontakt (42)
- 2) Processtyrning och utveckling (40)
- 3) Utveckling av elektroniska tjänster (39)
- 4) Skyltar, guidning och trivsel (34)
- 5) Pandemi, vaccinationer och masker (31)
- 6) Serviceutvärdering och tillgänglighet, vård (23)
- 7) Rättigheter, språk och bemötande (20)
- 8) Tack (17)

Att Soite värdesätter klientorienterad serviceutveckling yttrar sig i att målet är att svara på all skriftlig respons som ges under klientens eller patientens eget namn inom sju dagar.

Bifogat en powerpointpresentation om delaktighet och respons.

Förslag: Välfärdsområdesstyrelsen beslutar att anteckna årsrapporten om utvecklingen av klientorienterade tjänster 2022 för kännedom.

Förslag till beslut

Nämnden beslutar anteckna informationen för kännedom och framför eventuella frågor.

Beslut

Nämnden beslutade enligt förslaget.

Oheisaineisto

Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen 1-12_2022 (2)

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 45

08.02.2023

Väsentliga nämnders protokoll

SPRÅKNÄM 08.02.2023 § 45
249/00.02.24/2022

Beredningen

Delaktighets- och klientrelationschef Jussi Salminen

Väsentliga protokoll från Soites verksamhetsorgan har bifogats för kännedom (se länken nedan).

https://kpsHP-hva.oncloudos.com/cgi/DREQUEST.PHP?page=meeting_frames

Förslag till beslut

Nämnden antecknar protokollen för kännedom.

Beslut

Nämnden beslutade enligt förslaget.

Mellersta Österbottens
nationalspråksnämnden

§ 46

08.02.2023

Övriga ärenden / Ärenden till kännedom

SPRÅKNÄM 08.02.2023 § 46

Beslutsförslag

Svenska sektionen antecknar till kännedom följande ärenden:

1. Nästa nämndemöte och påverkansorganrens kvällsskola genomförs 16.4 kl 16 som ett hybridmöte. Teams-länk har skickats ut och fysiskt hålls mötet i mötesrummet Aava i företagarhuset Ewald.

Beslut

Informationen antecknades för kännedom. Nämndens följande sammanträdesdatum har ändrats till 29.3.2023.

Anvisning för sökande av ändring gäller paragraferna: § 37, § 38, § 39, § 40, § 41, § 42, § 43, § 44, § 45

Mellersta Österbottens välfärdsområde
Nationalspråksnämnden

Besvärсанvisning samt anvisning om hur man begär omprövning

Besvärsförbud

När det gäller beslut som endast gäller beredning och verkställande, får man i enlighet med 142 § i lagen om välfärdsområden inte begära omprövning eller anföra kommunalbesvär.

När det är fråga om beslut om vilka man i enlighet med 142 § i lagen om välfärdsområden kan framställa en skriftlig begäran om omprövning, får man inte söka ändring genom besvär.

Paragraferna

Anvisningar om hur man begär omprövning

Besvärsmyndigheten och besvärstiden

Den som är missnöjd med nationalspråksnämndens beslut kan göra en skriftlig begäran om omprövning i enlighet med 142 § i lagen om välfärdsområden. Enligt 142 § i lagen om välfärdsområden får omprövning begäras och välfärdsområdesbesvär anföras av den som ett beslut avser eller vars rätt, skyldighet eller fördel direkt påverkas av beslutet (part) samt av välfärdsområdesmedlemmarna. I fråga om beslut som gäller uppgifter som sköts genom samarbete mellan välfärdsområden får omprövning begäras och välfärdsområdesbesvär anföras också av ett välfärdsområde som deltar i samarbetet och av dess medlemmar. Ändring i ett beslut som fattats om en begäran om omprövning får sökas genom välfärdsområdesbesvär endast av den som framställt begäran om omprövning. Om ett beslut har ändrats med anledning av en begäran om omprövning, får ändring i beslutet dock sökas genom välfärdsområdesbesvär också av den som enligt det ovanstående har rätt att anföra ett välfärdsområdesbesvär.

Paragraferna

Myndigheten som omprövningen riktas till:

Mellersta Österbottens välfärdsområdesstyrelse
Mariegatan 16-20

67200 Karleby
kirjaamo@soite.fi

Begäran om omprövning ska framställas inom 14 dagar från att beslutet delgivits. Kommunens medlem och en kommun som avses i 142 § anses ha fått kännedom om beslutet sju dagar efter det att protokollet fanns tillgängligt i det allmänna datanätet. Sakägaren anses ha fått kännedom om beslutet, om inte något annat visas, sju dagar från att brevet skickats, den dagen som anges i mottagningsbeviset eller den tid som märkts i ett separat delgivningsbevis (59 § och 60 § i förvaltningslagen). Vid vanlig elektronisk delgivning anses sakägaren ha fått kännedom om beslutet den tredje dagen efter att meddelandet sänts, om inte något annat visas (19 § i lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet).

Dagen för delfående räknas inte med i tidsfristen för begäran om omprövning. Om den sista dagen för att inlämna begäran om omprövning infaller på en helgdag, självständighetsdagen, valborg, jul- eller midsommarafton eller en helgfri lördag, får begäran om omprövning inlämnas den första vardagen efter det.

Innehållet i begäran om omprövning och dess inlämnande

Av begäran om omprövning bör framgå kravet samt motiveringar, och personen som framställt begäran bör underteckna den. Begäran om omprövning ska inlämnas till besvärmyndigheten innan besvärstiden gått ut. Begäran om omprövning kan också inlämnas som telefax eller per e-post.

Besvärсанvisning

Besvärmyndigheten och besvärstiden

Ändring i ett beslut kan sökas genom ett skriftligt besvär. När det gäller ett beslut som fattats som följd av en begäran om omprövning kan endast den som framställt begäran om omprövning söka ändring i det genom ett kommunalbesvär. Om beslutet har ändrats som följd av en begäran om omprövning, kan även en sakägare eller kommunens medlem söka ändring i beslutet genom ett kommunalbesvär.

Paragraferna

Besvärmyndigheten:

Vasa förvaltningsdomstol
PB 204
65101 Vasa

fax 029 56 42760
vaasa.hao@oikeus.fi

Besvär skall anföras inom 30 dagar från att beslutet delfåtts. En kommunmedlem och en kommun som avses i 137 § 2 mom. i kommunallagen anses enligt 140 § i kommunallagen ha delgivits ett beslut 7 dagar efter att protokollet är framlagt för påseende i det allmänna datanätet. Sakägaren anses ha fått kännedom om beslutet, om inte något annat visas, sju dagar efter att brevet skickats, den dagen som anges i mottagningsbeviset eller den tid som märkts i ett separat delgivningsbevis (59 § och 60 § i förvaltningslagen). Vid vanlig elektronisk delgivning anses sakägaren ha delgivits beslutet den tredje dagen efter att meddelandet sänts, om inte något annat visas (19 § i lagen om elektronisk kommunikation i myndigheternas verksamhet).

Dagen för delfående räknas inte med i besvärstiden. Om den sista dagen för att anföra besvär infaller på en helgdag, självständighetsdagen, valborg, jul- eller midsommarafton eller en helgfri lördag, får man anföra besvär första vardagen efter det.

Paragraferna

Besvärsmyndigheten:

Marknadsdomstolen, separata anvisningar för sökande av ändring

Besvärsskrift

Av besvärsskriften bör framgå

- beslutet som man söker ändring i
- vilka delar av beslutet man söker ändring i och vilka ändringar man kräver att ska göras
- motiveringarna för sökande av ändring

Av besvärsskriften bör framgå namnet på den som söker ändring eller på någon annan som utarbetat besvärsskriften samt hans/hennes hemkommun. Dessutom ska ändringssökandens postadress och telefonnummer uppges, så att han/hon kan informeras om ärendet. Ändringssökanden, en laglig representant eller ett ombud ska underteckna besvärsskriften. Om besvärsskriften skickas per e-post krävs ingen underskrift om det inte finns särskilda orsaker för det. Till besvärsskriften bör, i original eller som kopia, bifogas beslutet som man klagar på samt ett intyg på när beslutet getts till kännä eller någon annan redogörelse för när besvärstiden börjat. Till besvärsskriften bör bifogas de handlingar som ändringssökanden hänvisar till som stöd för sitt krav om de inte redan tidigare inlämnats till myndigheten. Ombudet bör vid behov bifoga fullmakt (21 § i förvaltningsprocesslagen).

Inlämnande av besvärshandlingarna

Besvärshandlingarna ska inlämnas till besvärsmyndigheten innan besvärstiden gått ut. På eget ansvar kan besvärshandlingarna skickas per post eller genom bud. Besvärshandlingarna ska inlämnas på posten i så god tid att de hinner fram innan besvärstiden gått ut. Ett besvär kan också skickas som ett telefax eller per e-post. Besväret ska vara framme den utsatta dagen inom tjänstetid (före kl. 16.15).

Besvär kan också anföras via förvaltnings- och specialdomstolarnas e-tjänst på adressen <https://asiointi2.oikeus.fi/hallintotuomioistuimet#/>

Anvisning för sökande av ändring gäller paragraferna: § 46**Besvärsförbud**

Det är förbjudet att anföra besvär i fråga om de ovannämnda paragraferna.

Enligt 141 § i lagen om välfärdsområden får besvär inte anföras i fråga om beslut som endast gäller beredning eller verkställighet.