

Respons angående den svenskspråkiga servicen och serviceprocessen

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 07.09.2023 § 46
1498/00.02.06/2023

Beredningen

Delaktighets- och klientrelationschefen

Följande responsärenden har inkommit till delaktighets- och klientrelationschefen:

1. klagomål

Talade nyligen i telefon med min släkting, som var besviken och ledsen över hur sjukvården fungerar i Karleby.

Hennes man har en demenssjukdom, har vanföreställningar och blev nyligen så aggressiv att hon ringde om hjälp. Han togs in på sjukhuset i Karleby men skickades omgående till Lochteå och därifrån vidare till Vetil för vård.

Jag reagerar på att svenska patienter sänds till finntrakter för vård. Detta borde inte få ske. Jag anser att man bör få vård på svenska, fastän man kan finska. Svenska patienter ska behandlas i Karlebytrakten eller söderöver om det inte är något akut livshotande.

Min släkting nämnde också att detta hänt med flera äldre från deras närområde.

Själv har jag liknande erfarenheter från en gång då jag förde en annan släkting till sjukhuset efter kraftig viktnedgång och sjukdomsanfall. De ville skicka honom till en finskspråkig ort för vård. Jag sade blankt nej och det gick att ordna plats åt honom på sjukhuset. Till saken hör att han har funktionsnedsättning och kan inte finska.

Sammanfattning: Svenska patienter ska INTE skickas till finska trakter.

2. Dålig service vid samtal till Soites växel

I augusti ringde jag till Soites växel. Jag presenterade mig med mitt namn och det svenskspråkiga namnet på min boningsort. Personen som svarade i telefon sa direkt det finskspråkiga namnet och sen började musik spelas i telefonen och så småningom hördes det att alla våra linjer är upptagna. Jag tänkte att växeln väntar på någon som kan tala svenska med mig. Efter 8 minuter svarades det i andra ändan och då hade jag kommit till Terjärv läkarmottagning. Det övergår mitt

förstånd hur någon vid Soites allmänna växel kan koppla mig till Terjärv bara för att jag säger mitt namn och varifrån jag är. Det påstås ju hela tiden att Möcs är ett tvåspråkigt sjukhus men hela tiden i kontakt med Möcs motbevisas detta påstående. De personer som svarar i växeln måste kunna både svenska och finska. Man ska inte bli bortkopplad utan att få framföra sitt ärende bara för att man presenterar sig på svenska. Hur ska ni som ett så kallat tvåspråkigt sjukhus förbättra detta så att vi svenskspråkiga som använder oss av tjänster vid Möcs i framtiden kan använda oss av tjänsterna på vårt eget modersmål SVENSKA????

3. Förlossningsförberedelsens kalender

Den svenskspråkiga tidsbokningskalendern för förlossningsförberedelse fungerar inte. Det finns inga tider utlagda. Kan ni vänligen ändra det och lägga till de finskspråkiga tiderna eller skriva att förberedelserna bara erbjuds på finska och att tid ska bokas på den finska tidsbokningskalendern.

Nämnden tar responsen på allvar, behandlar den och styr saken vidare till det anhängiga verksamhets- eller serviceområdet.

Nämnden har bett Ritva Jämsä från Soites vård och omsorg komma till mötet för att berätta om situationen som beskrivs i responsärende 1. Hannu-Matti Salonen har tidigare svarat på ärende 2. Charlotta Frostdahl, överläkare vid kvinnopolikliniken, eller någon annan ansvarig, svarar på responsen i punkt 3.

Förslag till beslut

Nämnden diskuterar ärendena och antecknar sakkunnigsvaren för kännedom, och diskuterar eventuella ytterligare åtgärder på basis av dessa.

Beslut

Nationalspråksnämnden beslutade i enlighet med förslaget.

I fråga om ärende 1 redogjorde Ritva Jämsä och Minna Mäkitalo-Rauma för situationen inom verksamhetsområdet vård och omsorg och hur ofta svenskspråkiga patienter skickas till finskspråkiga orter. Enligt redogörelsen sker sådant endast undantagsvis, och nämnden begärde att få statistik över detta.

I ärende 2 är det enligt Hannu-Matti Salonen så att telefonväxeln är en köptjänst som tillhandahålls av Telias underleverantör DialOK, och responsen ska därför förmedlas till DialOK.

I ärende 3 berättade Jessica Wikblad att problemet beror på tekniska orsaker, och att det snart kommer ett nytt system för tidsbokningen, vilket bör åtgärda problemet.