

Respons angående den svenskspråkiga servicen och serviceprocessen

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 26.08.2025

Valmistelija

Delaktighets- och klientrelationschef Jussi Salminen

Följande respons inkom till Soite under sommaren:

Besökte MÖCS i juli med en närstående som hade ärende till sjukhuset. Eftersom dörrarna till avdelningen vi skulle till var stängda for jag upp till infon och frågade hur vi skall gå tillväga. Personen i infon tittade på mig och frågade "Puhutko suomea?". Hur i all sin dar sätter man en helt finskspråkig person i infon? Nu råkar jag behärska språket så att jag fick info om hur min närstående skulle gå tillväga. men man blir så ledsen över detta bemötande. Jag ber er vänligen att se över språkkunskaperna på den personal som skall vara ansiktet utåt på ert sjukhus.

Beslutsförslag

Nationalspråksnämnden uppmärksammar genomförandet av tvåspråkig kundservice. Nationalspråksnämnden betonar att i synnerhet informationspunkterna måste ha personal med tillräckliga kunskaper i svenska så att kundservicen och serviceprocesser kan genomföras kundorienterat på båda nationalspråken.

Åtgärden stöder Soites strategiska mål att erbjuda jämlika och tillgängliga tjänster på finska och svenska.

Beslut