

Protokoll, nr 5

Tid: Måndagen den 21 oktober kl. 10.00-11.00
Plats: Konferensrum Granö, Ålands landskapsregering
Närvarande: Lantråd Camilla Gunell, ordförande
Tf avdelningschef Sören Silverström, vice ordförande
Byråchef Stina Colérus
Förvaltningssekreterare Anita Husell-Karlström
Förbundsdirektör Erik Brunström
Språkrådets sekreterare Johanna Fogelström
Frånvarande: VD Anders Ekström
Landshövding Peter Lindbäck

- 1 § Mötets öppnande**
Ordförande öppnade mötet.
- 2 § Godkännande av dagordning**
Dagordningen godkändes utan ändringar.
- 3 § Protokoll 3 september 2013**
Antogs utan ändringar.
- 4 § Reflektioner efter mötet med Svenska Finlands Folktings styrelse 15 oktober**
Svenska Finlands folkting är en viktig remissinstans och spelar en viktig roll att bevaka svenska språkets ställning och ta initiativ i språkfrågor. Folktinget består av representanter från kommunfullmäktige runtom i Finland. Utbytet med folktingets styrelse var positivt och språkrådet ser att en fortsatt regelbunden dialog vore önskvärd.
- 5 § Presentation av språksituationen inom hälso- och sjukvårdssektorn**
Förvaltningssekreterare Anita Husell-Karlström gjorde en presentation och belyste bland annat fakta som kommit fram ur patientenkäter man har genomfört de senaste 2 åren för att ta reda på hur nöjda patienterna är på hälsovård när man remitteras till framförallt Uppsala och Åbo. (se bilaga)
Noteras bör eftersom underlaget är relativt litet så bör man vara försiktig med att dra för stora slutsatser på enkätsvaren. Enkäten är ett första steg för att fånga upp eventuellt missnöje bland patienter vad gäller sjukvårdsservice på

svenska. Patienter hänvisas i övrigt till chefsläkaren vad gäller medicinska frågor och eventuella klagomål.

I diskussionen som följde identifierades följande strategiska frågor:

- ÅHS bör undersöka möjligheten att hänvisa till självstyrelselagen när avtal med hälso- och sjukvårdsleverantörer i riket skrivs. (Gällande avtal hänvisar till finska språklagen)
- Antalet patienter med övriga språk än svenska och finska ökar och ÅHS behöver hitta vägar att tillgodose deras behov av vård och information kring vårdfrågor. (Språkrådet informerades om att landskapsregeringen håller en intern språkaftonskola 1 november för att diskutera frågan om hur tjänstemän bör förhålla sig till förfrågningar och kommunikation på andra språk än svenska).

6 § Övriga ärenden

Inga övriga ärenden.

7 § Nästa möte

Nästa möte hålls måndag 2 december kl 10-12. Presentationer av språksituationen inom åländskt näringsliv (Anders Ekström) och den kommunala sektorn (Erik Brunström).

8 § Mötet avslutas

Mötet avslutades kl 11.00


Camilla Gunell, ordförande


Johanna Fogelström, sekreterare

ÅLANDS HÄLSO- OCH SJUKVÅRD

- Språkrådets skrivelse från 2009 påtalade för ÅHS att enligt ÅSUB:s rapport 2009:7 hade 14% av de svarande upplevt brister i den svenska språkservicen inom hälso- och sjukvården. Huvudsakligen uppgavs dessa svårigheter uppstå vid muntliga kontakter med sjukvården i Finland.
- Språkrådet föreslog därför att man inom ÅHS skulle formalisera tillvägagångssättet för klagomål vid bristande språkbemötande i vården.



ENKÄT

- Frågeformulär skickas till alla som vårdats utom ÅHS. De första enkäterna skickades ut mellan perioden 01.09. 2010 - 31.05. 2011 och samlades in fram till den 30.09.2011. följande uppföljning har gjorts 2012.
- Kvalitetssamordnaren och vårdchefen ansvarar för enkäten.
- Frågeformuläret kan lämnas in anonymt eller med kontaktuppgifter
- inget urval (sampling) görs utan enkäten skickades till alla patienter som remitterads för vård utom ÅHS.



- Syftet med enkäterna är att ta reda på patienternas erfarenheter gällande resor, vård, bemötande, information, boende och språkligt bemötande vid olika remissinstanser utanför ÅHS.
- De patienter som skickas akut vidare för vård omfattas inte av enkäten.
- Enkäten 2012 formulerades om så att den nu innehåller tilläggsfrågor angående språket. (se enkäten)



- ÅHS styrelse beslöt 2011 att ledningsgruppen även ska ta upp resultatet av enkäten med de olika samarbetspartnerna särskilt med de större såsom Uppsala Akademiska sjukhus, ÅUCS samt HUCS i samband med avtals-uppföljningar och diskussioner om köp av vård utom ÅHS.
- Detta görs nu regelmässigt vid uppföljningsmöten med respektive samarbetspartner.



- Dokumentet "Huvudprinciper för upphandling av /remittering till vård utom Åland är det styrdokument som ligger till grund för remittering av patienter utom Åland.
- De medicinska aspekterna är alltid avgörande när vi remitterar patienter till vård utanför Åland. De inverkar också i beslutet till vilket sjukhus remitteringen sker. Beslutet om remittering görs alltid i samförstånd med patienten.



- "Vi strävar efter att bemöta patientens önskemål om att få vård på sitt modersmål. Om modersmålet är svenska förutsätter vi att vården vid remissjukhuset sker på svenska samt att sjukhuset bemöter patienten, anhöriga och medföljande vårdpersonal på svenska. Även i kontakten med ÅHS används svenska". (Från hemsidan).



Påståendet "Språkligt fungerade vården bra" besvarades av 101 personer (67%) med instämmer i hög grad eller instämmer helt. Instämmer inte alls eller instämmer i viss mån svarade 15 personer (10%).

Antal svar på kommentar av påståendet "språkligt fungerade vården bra"

	2011	2012
ingen åsikt/vet ej/uppgift saknas	7 (5%)	20
instämmer inte alls	3 (2%)	4
instämmer i viss mån	12 (8%)	9
instämmer delvis	28 (18%)	10
instämmer i hög grad	15 (10%)	32
instämmer helt	86 (57%)	158
ANTAL SVARANDE	151	233
medelvärde	4,17	(ej klart 2012)



Antal efter Kommunikationerna med vårdgivaren och Språkligt fungerade vården bra

Kommunikationerna med vårdgivaren	Ingen åsikt/vet ej/uppgift saknas	instämmer inte alls	instämmer i viss mån	instämmer delvis	instämmer i hög grad	instämmer helt	Summa
Uppgift saknas	9	0	0	0	0	1	10
Svenska	10	2	4	5	27	137	185
Finska	0	1	3	2	0	11	17
Engelska	1	0	0	0	0	0	1
svenska/finska	0	1	1	3	3	9	17
svenska/engelska	0	0	1	0	2	0	3
Summa	20	4	9	10	32	158	233

Antal efter Mottagande organisation och Språkliga brister i bemötandet

Mottagande organisation	0	Ja	Nej	Summa
Uppgift saknas	2	0	1	3
Auce	15	13	51	79
Akademiska sjukhuset i Uppsala	10	1	50	61
Sjukhuset Orion	0	0	1	1
Hucca	1	1	4	6
Puhel	1	1	1	3
Turun Neurolab	4	1	14	19
Karolinska sjukhuset	0	0	1	1
Elisabethsjukhuset	2	0	2	4
Sankt Görans sjukhus	1	0	0	1
Medimar Orion mottagning	4	2	45	51
Södersjukhus	0	0	1	1
Mediaser Helsingfors	0	0	1	1
St Erik's Ögonklinik	0	0	2	2
Summa	40	19	174	233



Antal efter Mottagande organisation och Språkligt fungerade vården bra

Mottagande organisation	Ingen åsikt/vet ej/uppgift saknas	Instämmer inte alls	Instämmer i viss mån	Instämmer delvis	Instämmer i hög grad	Inatämmer helt	Summa
Uppgift saknas	0	0	0	0	0	3	3
Åucs	2	3	6	7	19	42	79
Akademiska sjukhuset i Uppsala	1	1	1	0	2	56	61
Sjukhuset Orton	0	0	0	0	1	0	1
Hucs	0	0	1	2	2	1	6
Pulssi	0	0	0	0	1	2	3
Turun Neurolab	2	0	0	0	3	14	19
Karolinska sjukhuset	0	0	0	0	0	1	1
Elisabethsjukhuset	0	0	0	0	0	4	4
Sankt Görans sjukhus	0	0	0	0	0	1	1
Medimar Öronmottagning	15	0	1	1	4	30	51
Södertäljesjukhus	0	0	0	0	0	1	1
Medlaser Helsingfors	0	0	0	0	0	1	1
St Eriks Ögonklinik	0	0	0	0	0	2	2
Summa	20	4	9	10	32	158	233



- Kommentarererna gällande språkliga brister och kallelse, bemötande, epikris och annat handlar om
 - försökte så gott det gick
 - läkarna kunde men inte sköterskorna
 - ingen i mottagningsluckan kunde svenska
 - epikrisen kom enbart på finska
 - stavfel
- de sista kommentarererna om *annat* handlar inte så mycket om språket utan de flesta har valt att kommentera andra saker. (Kvalitetssamordnaren)



FRAMTIDEN

- Avtalen diskuteras
- Det interna arbetet med uppföljning av språksituationen fortsätter.
- Klinikernas erfarenheter kring språkfrågan ska diskuteras i ledningsgruppen.
- I remitteringen finns problem då man ska välja vårdgivare, språket kan vara ett bekymmer i ÅBO.



- Antalet personer med övriga modersmål än svenska och finska ökar. Hur ska man tillgodose deras behov av vård?
- Info till patienterna på endast svenska eller ska man erbjuda fler språk? (ÅHS erbjuder i nuläget tolkningstjänst åt patienter med andra modersmål)



