**ALOITE: Asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen kielellisten oikeuksien toteutumisen varmistamiseksi**

Pohjanmaan hyvinvointialueen aluevaltuustolle.

Esitämme Pohjanmaan hyvinvointialueen valmisteltavaksi toimenpiteitä, joilla varmistetaan ja kehitetään kielivähemmistöön kuuluvien asiakkaiden ja potilaiden mahdollisuuksia antaa palautetta oman äidinkielensä mukaiseen hoitoon ja palveluun liittyen.

Vaikka virallinen asiakastyytyväisyys omalla äidinkielellä saatuun hoitoon ja palveluun (4.5/5) saattaa näyttää hyvältä, se ei välttämättä kerro koko totuutta. Palautteen antaminen voi olla potilaalle isonkin kynnyksen takana, ja tämä korostuu erityisesti, kun kielimuuri on läsnä. Meidän on aktiivisesti etsittävä tapoja madaltaa tätä kynnystä ja paljastaa piileviä ongelmia.

Aloitteena ehdotetaan valmisteltavaksi seuraavia keinoja kieliasioihin liittyvän palautteen antamisen varmistamiseksi ja keräämisen kehittämiseksi:

1. Anonyymit ja helposti saatavilla olevat palautekanavat: Varmistetaan, että palautekanavat ovat anonyymejä ja helposti saatavilla. Esimerkiksi jokaisessa potilaskansliassa tai osaston ilmoitustaululla tulisi olla selkeät ohjeet palautteen jättämiseen vähintään molemmilla kansalliskielillä (suomi ja ruotsi).

2. Malli läheisten palautteen keräämiseen: Luodaan malli, jossa potilaan läheisiä kannustetaan antamaan kieleen ja kommunikaatioon liittyvää palautetta. Läheiset ovat usein hoidon aikana potilasta parempi kommunikaatiolinkki ja saattavat huomata puutteita, joita potilas itse ei kykene tai halua tuoda esiin.

3. Proaktiiviset poistumishaastattelut:Otetaan käyttöön lyhyet, strukturoidut kysymyssarjat osastoilta kotiutuvien potilaiden kohdalla (poistumishaastattelut). Tämän tekisi joku muu kuin suoraan potilaan hoitoon osallistunut henkilökunta. Tällainen proaktiivinen ote saattaa paljastaa piileviä ongelmia, joita ei ilmenisi vapaaehtoisessa palautteessa. Kysymyksissä painotettaisiin kieleen ja kommunikaatioon liittyviä kokemuksia.

Kyselyt voisi olla mahdollinen osa-alue kolmannen sektorin yhteistyöstä tai laatuvalvontaan erikoistuvien opiskelijoiden harjoittelua. Kyselyt voitaisiin myös keskittää tiettyihin kohderyhmiin, jotta volyymi pysyy hallittavana.

4. Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa: Otetaan yhteys alueella toimiviin potilas- ja eläkeläisjärjestöihin, sekä muihin kolmannen sektorin toimijoihin ja pyydetään heitä keräämään teemoitettua, anonyymiä palautetta juuri kielellisiin oikeuksiin liittyen. Järjestöjen kautta kynnys puhua voi olla matalampi ja ne tavoittavat ihmisiä, jotka eivät muuten antaisi palautetta.

Näiden keinojen avulla saamme kokonaisvaltaisemman ja realistisemman kuvan Pohjanmaan hyvinvointialueen tarjoamien palveluiden kieliasioiden tilasta ja voimme tehdä tarvittavat parannukset.

Keskustan Pohjanmaan aluevaltuustoryhmä
6.10.2025