Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue

Vastaus valtuustoaloitteeseen; Asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen kielellisten oikeuksien toteutumisen varmistamiseksi; Keskustan valtuustoryhmä

Aluehallitus 23.11.2026
ÖVPH/6296/00.02.00/2025

Valmistelija Niemistö Riku
Lisätietoja: puhelinnumero: 06 218 1111 (vaihde), etunimi.sukunimi@ovph.fi

Keskustan Pohjanmaan aluevaltuustoryhmän 6.10.2025 jättämässä valtuustoaloitteessa esitetään, että Pohjanmaan hyvinvointialue kehittää keinoja kerätä ja varmistaa palautetta asiakkaiden ja potilaiden kielellisten oikeuksien toteutumisesta. Aloitteen mukaan nykyiset asiakastyytyväisyystulokset eivät välttämättä anna täydellistä kuvaa palveluiden kielilaadusta, koska palautteen antaminen voi olla monille korkean kynnyksen takana erityisesti silloin, kun palvelukokemukseen liittyy kieliongelmia.

Aloitteessa ehdotetaan tiivistetysti neljää toimenpidettä:

1. Helposti saavutettavat ja anonyymit palautekanavat, joista tiedotetaan selkeästi vähintään suomeksi ja ruotsiksi kaikissa toimipisteissä.
2. Läheisten palautteen hyödyntäminen, jotta myös potilaan puolesta voidaan tuoda esiin kieleen ja viestintään liittyviä puutteita.
3. Proaktiiviset poistumishaastattelut, joissa kotiutuvilta potilailta kysytään erikseen kokemuksia kielellisten oikeuksien ja kommunikaation toteutumisesta.
4. Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa, jotta järjestöjen kautta voidaan kerätä anonyymiä palautetta matalalla kynnyksellä.

Tavoitteena on saada nykyistä realistisempi ja kattavampi kuva kielipalvelujen toteutumisesta Pohjanmaan hyvinvointialueella sekä tunnistaa kehittämiskohteita, jotta palvelut toteutuvat yhdenvertaisesti asiakkaan omalla äidinkielellä.

Vastaukset aloitteen ehdotuksiin:

1. Helposti saavutettavat ja anonyymit palautekanavat, joista tiedotetaan selkeästi vähintään suomeksi ja ruotsiksi kaikissa toimipisteissä.

Pohjanmaan hyvinvointialueelle on mahdollista antaa anonyymiä asiakaspalautetta, mutta jos asiakas toivoo yhteydenottoa, voi hän antaa yhteystietonsa ja pyytää yhteydenottoa palautteeseensa liittyen verkkosivujen palautelomakkeessa. Palautekyselyssä käytämme kansallisesti THL:n ja hyvinvointialueiden yhteistyössä valitsemia asiakaspalauteväittämiä sekä lisäksi Pohjanmaan hyvinvointialueella yhtä kieleen liittyvää kysymystä “Sain hoitoa ja palvelua äidinkielelläni”. Näiden lisäksi voi antaa avointa palautetta. Palautteet käsitellään siinä yksikössä, johon asiakas on antanut palautteensa. Palautteista saadaan automaattisesti koosteet kuukausittain tulos- ja toimialueille ja koko organisaation osalta johdolle. Koosteissa ei näy palautteeseen kirjattuja yhteystietokenttiä.

Asiakas voi jättää palautetta verkkosivuilla palautejärjestelmän palautelomakkeelle. Linkki palautteen antamiseen on näkyvällä paikalla verkkosivujen etusivulla, millä halutaan tehdä palautteen antaminen mahdollisimman helpoksi. Tämän lisäksi olemme kehittämässä verkkosivujen ja palautejärjestelmän linkitystä siten, että asiakas pääsisi antamaan suorasta linkistä palautetta haluamaansa yksikköön, eikä joudu etsimään yksikköä palautejärjestelmän valikosta.

Verkkosivujen lisäksi palautetta voi antaa jokaisessa yksikössä QR-koodin kautta. QR-koodit ovat yksikkökohtaisia, jolloin koodin luettuaan pääsee suoraan antamaan palautetta haluamaansa yksikköön. QR-koodeja on jaettu jokaiseen yksikköön suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi ja ne on ohjeistettu kiinnitettäväksi yksikössä näkyvälle paikalle.

Suun terveydenhuollossa, perusterveydenhuollon terveyskeskustoiminnassa sekä diabetesyksikössä on käytössä myös mahdollisuus palautteen antamiseen tekstiviestien kautta. Asiakkaalle lähetetään käyntipäivää seuraavana päivänä tekstiviesti, jonka kautta voi verkkosivun lomakkeen avulla antaa palautetta siihen yksikköön, jossa hän on asioinut. Tekstiviestien avulla kerättäviä palautteita tullaan laajentamaan uusiin yksikköihin. Tekstiviestejä ei lähetetä jokaisesta käynnistä, mutta asiakkaalla on aina mahdollisuus antaa palautetta myös QR-koodien tai verkkosivujen kautta.

Asiakas voi antaa palautetta myös suullisesti henkilökunnalle. Henkilöstön sisäisessä intranetissä on henkilöstölle ohjeistus siitä, miten suullisesti saadut palautteet kirjataan palautejärjestelmään, jotta ne saadaan rekisteröityä ja käsittelyyn.

Jos asiakas on kohdannut epäkohtia hoitoonsa tai palveluunsa liittyen, hän tai hänen omaisensa voi tehdä ilmoituksen vaaratapahtumasta hyvinvointialueen verkkosivujen kautta. Ilmoituksen voi jättää joko nimettömänä tai omalla nimellä varustettuna. Vaaratapahtumailmoitus lähetetään asiakas- ja potilasturvallisuudesta vastaaville sekä laatujohtajalle, minkä jälkeen se käsitellään toimintayksikössä, jossa tapahtuma on sattunut. Ilmoitukseen voi kirjata myös, mikäli haluaa ilmoituksen käsittelyn tapahtuvan vain laatuyksikössä, eikä palautetta siirretä käsiteltäväksi palvelua antaneeseen yksikköön.

Jos asiakas on kohdannut epäkohtia hoitoonsa tai palveluunsa liittyen, voi hän ottaa yhteyttä myös sosiaali- tai potilasasiavastaavaan, joka neuvoo asiakkaalle sopivat ja hänelle mieluisimmat palautteen antamisen tavat tai neuvoo kuinka asiasta voi tehdä muistutuksen. Kaikissa yksiköissä on ohjattu pitämään potilas- ja sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot näkyvillä yksikön ilmoitustaululla tai muussa näkyvässä paikassa. Yhteystiedot löytyvät myös hyvinvointialueen verkkosivuilta.

2. Läheisten palautteen hyödyntäminen, jotta myös potilaan puolesta voidaan tuoda esiin kieleen ja viestintään liittyviä puutteita.

Palautejärjestelmäämme voi tälläkin hetkellä antaa palautetta asiakkaat itse, mutta myös läheiset. Olemme suunnittelemassa lisäksi erityisesti läheisille suunnatun kyselyn käyttöönottoa, jonka väittämät on tuotettu THL:n ja hyvinvointialueiden yhteistyöverkostossa. Kyselyssä on omat osiot läheisen saaman palvelun arviointiin ja läheisen itse saaman palvelun arviointiin läheisen roolissa.

3. Proaktiiviset poistumishaastattelut, joissa kotiutuvilta potilailta kysytään erikseen kokemuksia kielellisten oikeuksien ja kommunikaation toteutumisesta.

Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelupisteet lasketaan sadoissa. Systemaattisten haastatteluiden tekeminen on hyvin työvoimavaltaista ja ulkopuolisen yksikköön kuulumattoman henkilöstön järjestäminen ei ole realistista organisoinnin ja kustannusten puolesta. Opiskelijoiden hyödyntämiseen kehittämistyössä opiskelijatoimeksiantojen ja opinnäytetöiden kautta suhtaudutaan myönteisesti, tällainen opiskelijalähtöinen kehittämisprojekti voi suuntautua kielikysymysten osalta yksikköihin, joista tarvitaan syvempää tietoa. Lähtökohtaisesti asiakkaita ja potilaita ohjataan kuitenkin hyödyntämään olemassa olevia kattavia palautekanavia.

4. Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa, jotta järjestöjen kautta voidaan kerätä anonyymiä palautetta matalalla kynnyksellä.

Pohjanmaan hyvinvointialueella tehdään tiivistä yhteistyötä järjestökentän kanssa.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä yhdyspintojen jaosto on 04.09.2025 § 39 hyväksynyt Pohjanmaan hyvinvointialueen ja Pohjanmaan järjestöneuvottelukunnan strategisen yhteistyösopimuksen, missä linjataan yhteistyön muodoista, mm. vuosittaisista neuvotteluista ja lausunnoista liittyen palvelustrategiaan. Järjestöyhteistyön kautta järjestöillä on mahdollisuus antaa palautetta jäsenistönsä kokemuksista liittyen palveluiden sujuvuuteen eri kielillä.

Sektorijohtaja työikäiset Niemistö Riku
ehdottaa, että aluehallitus päättää antaa vastauksen valtuustoaloitteeseen selontekona aluevaltuustolle. Hallitus ehdottaa valtuustolle, että aloite on täten loppuun käsitelty.

Päätös:

Liitteet

Liite 1 Asiakaspalautteen keräämisen kehittäminen kielellisten oikeuksien toteutumisen varmistamiseksi

Oheisaineisto