

Asiakaspalautte saamenkielisistä- ja kulttuurinmukaisista palveluista 2023

Joanna Saijets



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU



lapha.fi

Lapin hyvinvointialue
Lapin buresveadjinguovlu
Laapi pyereestvaljeemkuávlu
Lapin pue'rrvääjjamvu'vdd



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus

Asiakaspalautteen keruu



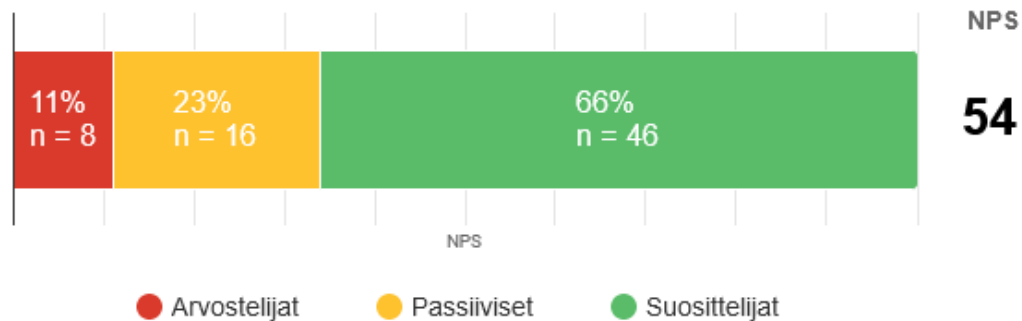
- Webropol-lomake ja paperikysely marras-joulukuussa 2023.
- Vastauksia saatiin 70 kpl
- Suurin kattavuus Inarin alueelta, mutta myös muista saamelaisalueen kunnista saatiin vastauksia
- Erillisellä valtionavustuksella rahoitetuista palveluista tuotettu asiakaspalautetieto raportoitiin Saamelaiskäräjille
- Kerrytti tietoa myös suomenkielisistä palveluista
 - on olemassa tarve kulttuurisesti turvalliselle kanavalle antaa palautetta
- Jatkossa osana perustoimintaa, jolloin otetaan huomioon palautteen keruun ajoitus

Asiakkaan tyytyväisyys saamenkielisiin ja -kulttuurinmukaisiin palveluihin



Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua?

Vastaajien määrä: 70



- Vastaajat ovat keskimäärin tyytyväisiä saamiinsa **saamenkielisiin ja -kulttuurinmukaisiin palveluihin**
- Jos NPS-arvo on yli 50, on tulos erinomainen

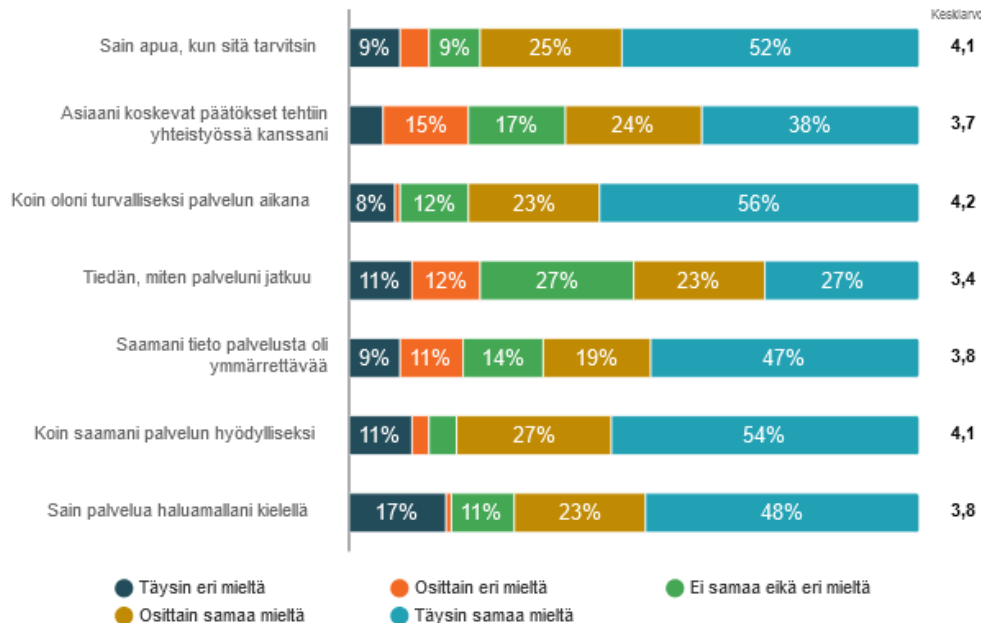
Yhteensä		
Vastauksia	NPS	Keskiarvo
70	54	8,3

Asiakkaan tyytyväisyys saamenkielisiin ja -kulttuurinmukaisiin palveluihin



Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä?

Vastaajien määrä: 67



- Vaikka nykyinen taso edelleen hyvä, ei asiakas kaikilta osin saa riittävästi (ymmärrettävää) tietoa palvelusta ja sen jatkumisesta
- Sama tuli esiin myös avoimissa vastauksissa

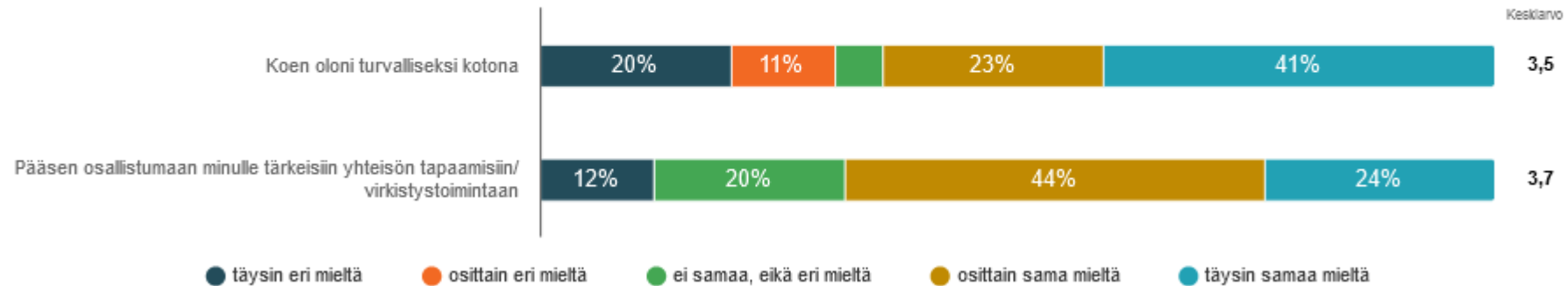
Asiakkaan tyytyväisyys saamenkielisiin ja -kulttuurinmukaisiin palveluihin



Kotiin vietävien palveluiden osalta kysyttiin lisäksi seuraavia

Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä?

Vastaajien määrä: 45



Palveluiden tarve tulee kasvamaan



- *“Mitä palvelua tarvitsisit vielä (saameksi)?”* kysymyksessä korostui se, että haluttiin lisää kotiin vietävää palvelua, vaikka kotiin saatiin jo palvelua, mikä jo suoraan kertoo siitä, että asiakkaan oma kokemus on se, että nykyinen määrä palvelua ei riitä siihen, että asiakas tuntisi olon turvalliseksi kotonaan
- *“Tunnen oloni turvalliseksi kotona”* väitteen melko alhainen keskiarvo voi kertoa siitä, että asiakkaan toimintakyky kotona on alentunut, eli ei välttämättä selviä enää entisenlaisesti
- Ilmiö on tunnistettu myös Lapin hyvinvointialueen strategiassa, missä tuodaan esille väestön ikääntymisen aiheuttavan muutoksia palveluntarpeeseen

Saamelainen asiakas kohtaa syrjintää suomenkielisisissä palveluissa



- Saamelaisia asiakkaita ohjataan ja painostetaan käyttämään suomenkieltä palveluissa
 - Ei kanneta vastuuta saamen kielilain mukaisesta asiakkaan oikeudesta
- Negatiiviset asenteet näkyvät kohtaamisissa: äänensävyssä ja ilmeissä.
 - Heikentää asiakkaan luottamusta Laphaan ja sen palveluihin
- Tilanne on ristiriidassa Lapin hyvinvointialueen strategian vision kanssa, jossa tavoitteena eriarvoisuuden vähentäminen.

Kielilaki ei toteudu kaikissa palveluissa



- *"Saamelaisella on oikeus omassa asiassa tai asiassa, jossa häntä kuullaan, käyttää tässä laissa tarkoitettussa viranomaisessa saamen kieltä."* (Saamen kielilaki 4§)
 - Pyyntöön saada tulkki ei ole reagoitu
 - On tullut painostusta puhua suomea, sen sijaan että kielikysymystä olisi pyritty muutoin ratkaisemaan.
 - Nämä tulleet esille suomenkielisissä palveluissa.

Esiin tuodut uudet palveluntarpeet ja muut kehityskohteet



- Uudet toimet ja virat vuonna 2024
 - Perheohjaajan virka
 - Palveluohjaajan virka
 - Kaksi kylätyöntekijän tointa (Vuotso ja Karesuvanto)
- Toive ohjautua suoraan saamenkieliseen palveluun
- Tarvetta myös saamenkielisille neuvolapalveluille, kotipalvelulle sekä psykologille tuotiin esiin
- Toimivat tulkkikäytännöt suomenkielisiin palveluihin

Esiin tuodut uudet palveluntarpeet ja muut kehityskohteet



- Kylätyöntekijän palveluita toivottaisiin saataville sekä enemmän että laajemmin.
 - Monet esille tuodut tarpeet ovat hyvin käytännönläheisiä, ja liittyivät voimakkaasti olosuhteisiin, joissa asutaan
 - Kotiinvietyvien palveluiden toiveen takana halu pärjätä kotona mahdollisimman pitkään
 - Kotona pärjäämisen tukeminen on linjassa myös säästötavoitteiden kanssa