



**Organ:** Klientrådet för personer i arbetsför ålder  
**Tid:** 12.10.2023 kl. 16.00–19.00  
**Plats:** Vasa centralsjukhus, Y3, mötesrum Trana

**Närvarande**  
Klientrådet:

Kallio Malin	medlem
Kallio Sirpa	medlem
Osmo Jarmo	medlem
Palo Anni	medlem
Rydgren Melanie	medlem
Sillanpää-Söderqvist Teija	medlem
Söderudd Isa-Maria	medlem
Vesiluoma Terhi	medlem
Viikilä Maria	medlem

Arbetsgrupp för klientrådet  
för arbetsför ålder

Mustonen Marja	chef för mental- och missbrukarvård
Penttinen Erkki	sektordirektör, personer i arbetsför ålder
Sundman Lisa	överskötare, social- och hälsocentral och sjukhusservice/specialsjukvårdens öppenvård
West Sari	kundbetjäningsschef
Skuthälla Tanja	ledande läkare, operativ verksamhet, Teams

**Sakkunniga** Plukka Mari kvalitetsdirektör

**Frånvarande** Rosenstedt Gun-Maj medlem  
Ståhlberg Tobias medlem  
Vainioniemi Tuija medlem

**Ordförande:** Erkki Penttinen

**Sekreterare:** Sari West

**Program:**

16.00 – 16.15 Utveckling av verksamheten baserat på respons  
Mari Plukka, kvalitetsdirektör, Österbottens välfärdsområde

16.15 – 17.15 Vad är gott bemötande? Grupparbete och kaffe

17.15 – 17.45 Framtids- och anpassningsprogrammet 2023–2026 – översikt  
Erkki Penttinen, sektordirektör, personer i arbetsför ålder

17.45 – 18.15 Utlåtanden om förändringarna i lagarna om funktionshindersservice, utkomststöd och allmänt  
bostadsbidrag  
Erkki Penttinen, sektordirektör, personer i arbetsför ålder

18.15 – 18.30 Diskussion, frågor, idéer och information

18.30 Mötet avslutas

## Resolution 12.10.2023

### Utveckling av verksamheten baserat på respons

Mari Plukka, kvalitetsdirektör,

Kvalitetsdirektör Mari Plukka berättade att vi följer upp hur bemötandet lyckas via olika responskanaler, såsom med hjälp av vårt allmänna responssystem, anmärkningar och klagomål. Vi utvärderar våra responskanaler och responshandlägningsprocesser bland annat genom auditeringar av vårt responssystem. Även klientråden och påverkansorganen kommer att få besvara en enkät där de får bedöma våra nuvarande responskanaler. Det är viktigt att utveckla verksamhetskulturen – osakligt bemötande av kunder accepteras inte. Närcheferna bör ingripa i osakligt bemötande utan dröjsmål. Rådmedlemmarna ombads fundera över vad de anser är ett gott bemötande betraktat från ett kundperspektiv. Klientrådet funderade på frågan i grupper:

### Vad är gott bemötande inom social- och hälsovården

#### *Uppförande*

- Från människa till människa – uppriktighet och förmåga att sätta sig i kundens ställning
- Kundorientering, vänlighet
- En verksamhet som genomsyras av en serviceattityd, en förståelse för att man betjänar människor/kunder. Det är i sin ordning att vara bestämd, men inte ovänlig/elak!
- Ett vänligt och närvarande mottagande; blick, leende, genuint lyhörd
- Interaktivt bemötande; personen gör inte något annat samtidigt, såsom skriver på datorn
- Vårdpersonalen är deltagande, små ord, gester, har tid, är inte på datorn.
- Empati inom lämpliga gränser
- Respekt, ingen arrogant attityd, blir inte provocerad
- Stämning; skapar och upprätthåller en trygg atmosfär
- Förmedlar en känsla av lugn och en känsla av att jag har "tillräckligt" med tid för dig
- Fördomsfri, gör inga tolkningar i förväg t.ex. utgående från klädseln eller rusmedelsproblem
- Kulturell kompetens, acceptans för olikhet, även i fråga om könsminoriteter och minoriteter
- Man får inte gömma sig bakom sin roll

#### *Delaktighet i vården/servicen*

- Delaktighet i den egna vården/i beslutsfattandet
- Bör vara tålmodig och ge tillräckligt med tid för att uträtta ärendet, inte anta varför en kund kommer till mottagningen, utan utreda, fråga och föra på tal
- När den yrkesutbildade personen förmedlat sin kunskap till kunden bör kunden ges möjlighet att ställa frågor i lugn och ro. Annars kan kunden ringa tillbaka eftersom hen inte förstått
- Jämlikhet mellan patienten/kunden och läkaren

#### *Individualitet*

- Individuellt bemötande och individuell vård
- Man blir tagen på allvar – i stora som små "besvär"
- Bemötandet av personen
  - andra är mer öppna, medan andra är mer slutna



- andra vill ha mer information, medan andra bara vill höra det nödvändiga
    - > utbildning av anställda så att de lär sig att känna igen och bemöta olika personer
  - Beaktande av anhöriga t.ex. som följeslagare, ändå med respekt för kunden, så att mina pratar förbi eller "över huvudet på" kunden
- Kommunikation*
- Man bör sätta sig i kundens ställning -> prata på patientens språk, förståeligt
  - Om kunden är konfliktsökande bör man inte gå med i konflikten
  - "Du är på fel plats" – så här kan man inte säga till en kund
  - Man kan ännu fråga: hade du ännu något annat?
  - Språket är viktigt
    - Tillgång till betjäning på eget språk (svenska/finska)
    - Ömsesidig förståelse (mellan den yrkesutbildade personen och kunden)
  - En yrkesutbildad person kan fråga hur hen ska agera i en tolkningssituation om hen inte vet. Det kan hända att man även måste säga till tolken att även den här intima saken måste tolkas. Tala till kunden, inte bara till tolken
- Bemötandet vid distanskontakter*
- Vikten av bemötandet framhävs, när man inte ser varandra – ett leende kan höras i rösten. Även i skrivna meddelanden, såsom i chattar
  - Särskild uppmärksamhet i samband med ordnandet av distanstjänster, eftersom kommunikationen ändrar om den non verbala kommunikationen inta alltid finns att tillgå
- Informering*
- Tydlig information
    - Hur länge?
    - Vad sker nu närmast?
    - Var kan man få ytterligare information?
    - Vad måste man göra nu närmast?
  - Den information och de kontaktuppgifter som ges via olika kanaler måste vara aktuell: brev, webbplatsen, telefonväxeln. När kan man ringa vart osv.
  - Kunden borde själv få välja sin kommunikationskanal (inom ramen för kraven i lagar)
    - kallelsebrev per post eller per textmeddelande
- Trygghet*
- Fysiskt bemötande
    - onödigt hårdhänta grepp, t.ex. hos en tandläkare
  - Känsla av trygghet – om att vårdpersonalens "bakgrund" har kontrollerats och är i sin ordning
  - Yrkesskicklighet/expertis
- Annat*
- Man borde synliggöra att kundresponser blir läst eller att den påverkar
  - Studerande bör bemötas väl och dessutom bör man föregå med gott exempel för att de ska se hur kunder ska bemötas



## Framtids- och anpassningsprogrammet 2023–2026 – översikt

### Erkki Penttinen, sektordirektör, personer i arbetsför ålder

Klientrådet gavs en lägesbedömning över utmaningarna och planerna i framtids- och anpassningsprogrammet. Med digitaliseringen av tjänsterna strävar man efter att uppnå inbesparingar, men hur ska man få invånarna att använda de digitala tjänsterna?

Tjänsten Omaolo måste marknadsföras mera för att människorna ska förstå vad den är. Omaolo kan ha uppfattats som en tjänst som användes under coronatiden och därför borde man lyfta fram att Omaolo fortfarande används och inte slutade under coronatiden

Omaolo borde föras fram mer på webbplatsen. Klientrådet undrade över namnet på tjänsten (Omaolo), eftersom namnet skapar en bild om någon slags kartläggning om man inte förstår vad tjänsten är. I marknadsföringen måste man lyfta fram vad kunden har för nytta av tjänsten Omaolo och vad den hjälper till med. "Bedöm dina symtom" – vad händer sedan?

## Utlåtanden om förändringarna i lagarna om funktionshinderservice, utkomststöd och allmänt bostadsbidrag

### Erkki Penttinen, sektordirektör, personer i arbetsför ålder

Erkki Penttinen berättade att lagarna om funktionshinderservice, utkomststöd och bostadsbidrag håller på att ändras och att välfärdsområdet gett utlåtanden om dem. När en lag som påverkar välfärdsområdets verksamhet ska ändras bes välfärdsområdena ge ett utlåtande.

Verkställigheten av lagen om funktionshinderservicen senarelades. Österbottens välfärdsområde konstaterade i sitt utlåtande att lagen om funktionshinderservicen bör träda i kraft eftersom den inrymmer bestämmelser som främjar de funktionsnedsattas rättigheter. När det gäller ändringarna i utkomstskydds- och bostadsbidragslagarna är de konsekvenser som ändringarna får för småinkomsttagare och ensamförsörjare oroväckande. Dock förstår man att målet är att sysselsättning ska utgöra den primära inkomstkällan.

Klientrådet kommenterade att de personer som har lätt att få arbete redan har sysselsatts och att de som är svåra att sysselsätta är kvar. Det mål som landets regering har om att ska vara i arbete kommer inte att lyckas.

Ordförande uppmuntrade klientrådsmedlemmarna och alla medborgare att påverka och ge utlåtanden via Utlåtande.fi.

## Diskussion, frågor, idéer och information

Klientrådets medlem Anne Peltokoski har meddelat att hen ska avgå från klientrådet.

## Distribution

Kvalitetsdirektör Mari Plukka  
Klientrådets medlemmar  
Stygruppen för personer i arbetsför ålder  
Välfärdsområdets styrelse