



## Möte: Mångkulturellt klientrådet

Tid: 03.04.2024 kl. 16.30–18.30

Plats: Vasa centralsjukhus, Y3, mötesrum Trana.

### Klientrådet:

Ali Rahma	medlem	förhindrad
Bäckman Marian	medlem	
Moghadampour Ghodrat	medlem	
Morkel Hendrik	medlem	
Mutai Ezra	medlem	
Ntumba Ive	medlem	
Oo Sa Myer	medlem	
Paavola Nadia	medlem	förhindrad
Peltorinta Rehema Wambui	medlem	
Syring Natalia	medlem	
Thuy Luu Dieu	medlem	
Wilkinson Paul	medlem	förhindrad
Yaseen Khalid Ali	medlem	förhindrad
Zhang Yue	medlem	förhindrad

### Arbetsgrupp för klientrådet:

Kortemäki Virpi	representant av socialarbetslinje, chef av vuxensocialtjänst, SOTE-central
Lönnberg Karolina	representant av läkarlinje, överläkare i servicehandledning, Klient- och resursscenter
Mäkinen Camilla	representant av vårdlinje, överskötare, SOTE-central
Penttinen Erkki	ordförande av klientrådet sektordirektör, personer i arbetsför ålder
Hannu-Jama Marjo	sekreterare av klientrådet, utvecklingsplanerare/FUI-enhet

### Program:

1. **Mötet öppnas och deltagarna konstateras**
2. **Förtroende för välfärdsregionen - resultat av enkäten**  
**Petra Fager, kommunikationschef**

### Som bakgrund för diskussionen:

Finland är ett land med starkt förtroende och klarar sig bra i internationella förtroendemätningar. Till exempel visar OECD:s utvärderingsrapport (2021) och Medborgarpulsen (2023):

- trots det höga nationella genomsnitt varierar medborgarnas förtroende för olika institutioner
- det finns tydliga behov av utveckling inom tjänsterna
- finsk paradox: förtroendet är högt, men medborgarna tror inte att de kan påverka politiska processer > eventuell marginalisering av befolkningsgrupper bör



motverkas i Finland genom främjande av social dialog: Se ny publikation  
Tietoraportti: Diskriminering i Finland 2020–2023.

### Förslag:

Kundrådet diskuterar resultaten från förtroendeundersökningen av påverkansorganen och tar ställning till de centrala resultaten i undersökningen.

#### 1. Kundnöjdhet med ÖVPH överlag:

- NPS rekommendationsindex är bra 60/-100-100, siffran beskriver hur sannolikt det är att kunder skulle rekommendera tjänsten till andra (NPS-index samlas in med hjälp av Roidu-tjänsten)

#### 2. Huvudresultaten från förtroendeundersökningen:

- Kommunikationen bedöms vara tillfredsställande och de minst tillfredsställda är med socialtjänsterna

Kundrådet diskuterade resultaten från undersökningen och funderade över möjligheterna att förbättra förtroendet. Generellt konstaterades att siffrorna som visar lägre förtroende inom olika sektorer kräver att man går till botten med frågan, utreder dess orsaker, identifierar områden för förbättring och hur man kan åtgärda dem - motverkande verktyg?

#### 1. Tjänstetillgänglighet som en stärkare av förtroendet

- fortfarande svårigheter med att nå/tillträda tjänsten - hur kan förtroendet i denna kritiska del av kundens tjänsteprocess fortsätta att stärkas?
- läkarens tidsbokning stängde till exempel mitt under samtalet trots att stängningstiden är kl. 16
- lång reaktionstid på feedback
- utmaningar med att ta sig över tröskeln och genom flaskhalsen i kundinteraktionen > när man väl har kommit förbi, hanteras ärenden väl

#### 2. Välfärdsområdets verksamhet, organisering av tjänster och beslutsfattande - information och förståelse som en del av förtroendets uppbyggnad

- Kvaliteten på tjänsterna sett ur kundens perspektiv, det vill säga hur kunden behandlas - det är vad det handlar om! En kärnfråga som är viktig att öppna upp för kunder och invånare
- Öppenhet i beslutsfattandet för invånarna inom organisationen och på olika nivåer: stat-region-kommunens arbetsfördelning
  - Finns det tillräcklig information om detta?
  - En synpunkt som framkom var också att tjänstens användare inte nödvändigtvis behöver känna till verksamheten i övrigt, så länge tjänsterna fungerar
  - Bakgrunden till beslutsfattandet och organisationens verksamhet är viktig information för väljarna och uppmuntrar även till att rösta i valen
- Klarspråk - till fördel för alla för att främja tillgängligheten till tjänster och informationsdelaktighet
- Interaktion främjar förtroendet



- Välfärdsområdet som en ny organisation är fortfarande under utformning: hur väl känner invånarna till sitt välfärdsområde samt organisationen och dess tjänster? > kontinuerlig marknadsföring och information baserad på kontinuitet är viktigt för invånarna
- Hur kommer kvaliteten på tjänsterna och behoven av finansiering att vara i linje med varandra i den svåra samhällsekonomiska situationen?

### 3. Ledningsgruppens begäran om ställningstagande från kundrådet angående språkalternativ av kundfeedbackautomater

För närvarande samlas feedback in från våra kunder på olika enheter genom användning av kundfeedbackautomater. Dessa automater är tillgängliga på svenska, finska och engelska. Ledningsgruppen föreslår att

- *bakgrundsfrågorna för feedback förtydligas*
- *för att få information om serviceupplevelserna hos kunder med olika språk och om genomförandet av språkliga rättigheter*

För att förbättra praktiken ber ledningsgruppen om en bedömning från det mångkulturella kundrådet om funktionaliteten hos frågealternativen avseende språk. Bakgrundsfrågorna för språket är preliminärt planerade enligt följande:

#### 1. MODERSMÅL:

1. svenska 2. finska 3. engelska 4. annat modersmål > om annat språk, ange vilket

#### 2. KOMMUNIKATIONSSPRÅK

1. svenska 2. finska 3. engelska 4. tolkning

Väljs om du oberoende av modersmålet hanterade ärendet på svenska, finska eller engelska eller använde tolkning. Detta frågas eftersom vissa i praktiskt taget vill hantera sina ärenden på svenska eller finska och vissa kan behöva en tolk.

#### 3. TILLFREDSSTÄLLELSE MED SPRÅKLIG TJÄNST

helt överens/delvis överens/kan inte säga/delvis oenig/helt oenig

#### Förslag:

Kundrådet utvärderar och diskuterar frågornas utformning. Rådet ger en bedömning av förslagen till förändring av frågealternativen till ledningsgruppen. Förutom ett ställningstagande torde kundrådet också kunna göra en rekommendation till ledningsgruppen angående vidareutveckling av ärendet.

Kundrådet behandlade frågan med följande kommentarer och slutsatser:

- Kunderna förväntar sig att de ska kunna svara på enkäten på sitt modersmål baserat på alternativen i språkmenyn
- Att fråga om modersmålet är ok, till exempel genom en nedrullningsbar meny
- Begreppet "kommunikationsspråk" är mycket svårt och gör fråga alternativen förvirrande, särskilt i en snabbresponsmiljö
- emojis fungerar på alla språk 😊



#### Klientrådets ståndpunkt:

- Det är viktigt att övervaka tillfredsställelsen hos kunder med olika språkbakgrund
- Det bör utredas om det är möjligt att få fler språkalternativ i Roidu med tanke på de språk som generellt talas i området
- Vilka lösningar har andra välfärdsområden använt sig av?
- Inkludering av Roidu-tjänsteleverantören och samordning av utvecklingsarbetet med en mångkulturell klientråd i planeringen av utvecklingsarbetet

I detta sammanhang kom en kommentar om tolkningssituationen, där det påpekades att den inte alltid fungerar systematiskt. Kunden är osäker på om en tolk har beställts eller inte. Det finns ett behov av att tydliggöra rutinerna. Saken beaktas vid utarbetandet av den funktionella jämställdhets- och likabehandlingsplanen.

#### 4. Institutet för hälsa och välfärd (THL) Monisuomi- undersökning Erkki Penttinen, sektordirektör

Monisuomi- undersökningens målgrupp utgjordes av personer födda utomlands med utländsk bakgrund och i åldrarna 20-74 år som bor i Finland. Datainsamlingen genomfördes mellan september 2022 och mars 2023. Informationen samlades in via en elektronisk enkät, pappersenkät och telefonintervjuer.

I den cirka 20 sidor långa enkäten kartlades välfärd och hälsa hos invandrad befolkning samt deras erfarenheter av tjänster och arbetslivet. Ur forskningsmaterialet är det möjligt att hämta statistik om indikatorer per välfärdsområde för att främja medvetenheten och användningen i planeringen av social- och hälsovårdstjänster.

#### Förslag:

Kundrådet fördjupar sig i resultaten från Monisuomi-undersökning och bedömer vilka indikatorer som enligt rådet är viktiga att beakta i den fortsatta granskningen av statistikmaterialet inom vårt välfärdsområde. Resultaten från den indikator- och välfärdsområdespecifika fortsatta granskningen kommer att diskuteras vid kundrådets möte i maj tillsammans med förslag till utveckling.

#### Klientrådets ståndpunkt:

Även om situationen i Österbotten vad gäller diskriminering är relativt god, har vi utrymme att förbättra det inom välfärdsområdet och dess verksamheter. Ordförandens förslag till integrationsprogram för Österbottens välfärdsområde är stöd värt och medlemmar från kundrådet involveras i det. Behandlingen av ärendet fortsätter vid kundrådets nästa möte den 29 maj 2024

Bilaga 3 Sammandrag av Monisuomi- undersökning

#### 5. Andra ärenden

#### 6. Avslutning av möte

Mötet avslutades 18.40