



Möte: Mångkulturellt klientrådet

Tid: 06.02.2024 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	förhindrad
Mutai Ezra	medlem	förhindrad
Ntumba Ive	medlem	
Oo Sa Myer	medlem	
Paavola Nadia	medlem	
Peltorinta Rehema Wambui	medlem	
Syring Natalia	medlem	förhindrad
Thuy Luu Dieu	medlem	
Wilkinson Paul	medlem	
Yaseen Khalid Ali	medlem	förhindrad
Zhang Yue	medlem	förhindrad

Arbetsgrupp för klientrådet:

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

Program:

1. Öppnande av sammanträdet och närvarande

2. Seniorrådgivning i nötskal

Annika Tetrault, Koordinerande avdelningsskötare, Hälsovårdstjänster för äldre

Annika Tetrault presenterade för rådet principer och verksamhet för seniorrådgivningen.

Kundrådet diskuterade av presentationen och fokuserade på tillgängligheten av tjänster för äldre invandrare inom språk- och digitaliseringskontexten:

- Hur man får information om tjänster och använder dem utan tillräckligt språkkunskap? Man kan ringa till seniorrådgivningen, men språkproblem kan ändå förhindra uträttande av ärenden i servicen
- Finns det information om antalet äldre med invandrarbakgrund, deras behov och regional befolkningsfördelning inom välfärdsområdet? Med informationen skulle det vara möjligt att bättre planera tjänster och stödja organisering av servicen för denna



befolkningsgrupp. Om det inte finns information, är det möjligt att ta reda på det statistiskt och regionalt?

- Svårigheten att sköta sina egna ärenden, förvärrad av språkproblem, kan öka upplevelsen av ensamhet och utanförskap.
- Lösningförslag:
 - Vid planering av tjänster bör behoven och tillgängligheten för äldre med invandrarbakgrund beaktas, med särskilt hänsyn till språkliga rättigheter.
 - Gemensamma promenader och vandringar arrangerade av ideella organisationer eller byaföreningar som skulle uppmuntra till rörelse, erbjuda sällskap och nätverk samt stöd för utomhusaktiviteter
 - Detta skulle stödja välfärdsområdets förebyggande och hälsofrämjande tjänsteutbud och dess utvecklingsinriktning

3. Förberedelse av Välfärdsområdets Framtids – och anpassningsprogrammet 2 sektordirektör, Erkki Penttinen

Klientrådet ombeds ge feedback och utvärdera vilka utvecklingsbehov som skulle vara motiverade att beakta i TUSO-2-processen och dess förberedelse?

Vad finns i det bifogade Framtids – och anpassningsprogrammet 2023-2026:

- Positiva aspekter, bra saker?
- Vad bör ändras? Vad saknas?
- Vad anser du bör läggas till i Framtids- och anpassningsprogrammet-2?

Sektordirektör Erkki Penttinen presenterade Framtids- och anpassningsprogrammets nuläge och utgångspunkter av TUSO - programmet

På nationell nivå, enligt preliminär information från välfärdsområdena, skulle underskottet för år 2023 vara 1,35 miljarder. Österbottens uppskattade underskott är 44 miljoner. Välfärdsområden genomför omfattande besparingsprogram för att täcka sitt underskott. Målet är att uppnå ekonomisk balans före 2026 utan förlängning av tidslinjen. I fall välfärdsområdet inte agerar på detta sätt finns risken att området hamnar i en utvärderingsprocess.

Försämringen av tjänstenätverket och nedläggningen av avdelningar oroar medborgarna. Positivt är att grundtjänsterna inte skärs ner. Lösningar på situationen söks bland annat genom gemensamt boende, exempelvis för äldre, för personer inom mentalvården och missbruksrehabilitering, samt för personer med funktionsnedsättning. Genom utveckling av integrerad och väl fungerande tjänsteprocesser samt klargörande av dem säkerställs kvalitativa och kostnadseffektiva tjänster. Detta innebär att rätt hjälp, vid rätt tidpunkt och rätt plats. Framgång i detta genererar bättre tjänster för klienterna. För att nå detta mål måste tjänstesystemet identifiera och eliminera överlappande funktioner, täppa till upptäckta hål och utveckla nya typer av tjänster.

Vad finns med i det bifogade framtidens och anpassningsprogrammet 2023-2026:

- Positivt, bra?
- Vad bör ändras? Vad saknas?



- Vad tycker du bör läggas till i Framtids- och anpassningsprogram 2?

Besparingar eftersträvas genom olika enheter och avdelningar med olika metoder för förbättrad hemrehabilitering. Förebyggande åtgärder tas i bruk, och invånare uppmanas delta i aktiviteter som främjar hälsa och välbefinnande. Även om regelbundna hälsoundersökningar utförs för äldre, när man inte alla 70-åringar. En central fråga är hur man kan få alla att leva hälsosammare och röra sig mer. Klientrådet övervägde här betydelsen av kollektiv verksamhet och dess bättre användning så att så många som möjligt skulle bli intresserade av att röra sig och ta hand om sitt välbefinnande.

Kan vi göra något annorlunda?

Rådet diskuterade livligt tillgängligheten av tjänster. Digitala tjänster främjar tillgängligheten av tjänster, till exempel chatttjänsten och Oma olo - appen i förstahandsvården är verktyg för att öka tillgängligheten. Enligt preliminär information kommer 20% av samtalen till klienttjänstcenter att betraktas som "onödiga" sett från systemets synvinkel, vilket innebär att kunden får fel tjänst, ingen tjänst alls eller endast delvis den tjänst de behöver. Detta kallas allmänt [icke värdeskapande service](#) och beskriver ett funktionsproblem i tjänstesystemet.

Telefonlinjerna blir överbelastade av antalet samtal, men delvis beror det också på att de som arbetar i telefonrådgivningen vill betjäna och möta klienter så bra som möjligt. En utmaning är också att det finns begränsat med lediga tider för bedömning av vårdbehov i primärvården. Detta skapar också sina egna utmaningar för arbetsfördelningen mellan kundtjänstcentret och hälsocentralen. För närvarande har sjuksköterskorna ingen direkt möjlighet att ringa.

Rådet diskuterade också möjligheterna med användningen av artificiell intelligens. Det är planerat att använda artificiell intelligens även i klienttjänsten, där klienten ringer till en robot istället för en sjuksköterska. Generativ AI känner redan nu väl olika former av tal. Tjänsten passar inte till alla, men de som kan dra nytta av artificiell intelligens kan minska köerna för traditionell telefonservice. Det viktiga är att tjänsten är tillgänglig via många kanaler, så att olika befolkningsgrupper kan få tillgång till välfärdsområdets tjänster på ett sätt som passar deras behov och förutsättningar.

4. Planen för jämlikhet och jämställdhet (YHTA) för Österbottens Välfärdsområde - lägesrapport och förslagen från kundrådet om prioriteringar för planen (bilaga 2)

utvecklingsplanerare Marjo Hannu-Jama

För att främja jämlikhet och jämställdhet i välfärdsområdets tjänster utarbetas för närvarande en lagstadgad plan. Dess huvudmål är att främja tillgängligheten för social-, hälso- och räddningstjänster. Med tillgänglighet avses allt som ska tas i beaktande i servicen dvs klientens möjligheter att röra sig, höra, se och förstå sig samt bemötande och behandling, samt individuella behov.

Rådets synpunkter tas till kännedom och beaktas i planeringen av främjande, sektorsspecifika åtgärder för YHTA-planen samt som grund för bedömningen av jämställdhets nuläge i välfärdsområdets servicen.

Från kundrådet begärs bedömningar och synpunkter för att säkerställa likvärdiga tillgång till tjänster för olika grupper av människor som av olika skäl har invandrat till Österbotten eller bor här:



- Vilka anser ni vara de viktigaste utvecklingsbehoven när det gäller tjänster och deras tillgänglighet samt tjänstesystemets funktion?
- Var finns utrymme för förbättring så att personer med invandrar bakgrund likvärdigt kan nå, använda och dra nytta av tjänster för att upprätthålla och främja sin välfärd och hälsa?

Tilläggsmaterial:

[Diskrimineringsombudsmannens webinarium till välfärdsområdena](#)

[Jämlikhetsombudsmannens brev till välfärdsområden](#)

[THL: MONI- Finland- forsknings: Den invandrade befolkningens hälsa och välfärd \(36/2023\)](#)

Behandling av YHTA-planen:

Av tidsskäl föreslog ordförande att YHTA-planen ska behandlas vid nästa klientrådets möte den 3.4.2024. Enligt tidsschemat för YHTA-planen beslutades dock att frågan skulle lösas genom att medlemmarna i det mångkulturella klientrådet deltar i utarbetandet av YHTA-planen genom en enkät. Målet är att samla in klientrådets bedömningar och åsikter om genomförandet av likabehandling inom tjänsterna, behoven av att utveckla tjänsterna och lösningar på utmaningarna.

5.Mötetidtabeller av det mångkulturella rådet 2024

Ordföranden presenterade förslag till tidtabell för kommande möten:

3.4.2024, 29.5.2024, 10.09.2024, 06.11.2024. Klientrådet godkände förslagen.