



Monikulttuurisuusasiakasraadın kokous

Aika: 4.10.2023 klo 16-19

Paikka: Vaasan keskussairaala, Y3, kokoushuone Kurki

Asiakasraati/Osallistujat

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

Asiakasraatityöryhmä/osallistujat

Kortemäki Virpi	sosiaalityön linjan edustaja, aikuissosiaalityönpäällikkö, SOTE-keskus
Lönnerberg Karolina	lääkärilinjan edustaja, palveluohjauksen lääkäri, Asiakasresurssikeskus
Mäkinen Camilla	hoitolinjan edustaja, ylihoitaja, SOTE-keskus
Penttinen Erkki	asiakasraadın puheenjohtaja, sektorijohtaja/ työikäiset
Hannu-Jama Marjo	asiakasraadın sihteeri, kehittämissuunnittelija, TKI- yksikkö

Asialista/Muistio

1.

Tervetuloa asiakasraatiin - johtajan videotervehdys

Marina Kinnunen, Pohjanmaan hyvinvointialueen johtaja

<https://dreambroker.com/channel/l1ai8ukz/o2efgi6n>

2. Esittäytymiskierros

Raadın jäsenet esittäytyivät kertoen taustansa ja intressinsä toimia raadissa. Raadın jäsenien eri taustoista ja monipuolisesta asiantuntijuudesta todettiin muodostuvan erinomainen vaikuttamistyön kokonaisuus.

3.

Pohjanmaan hyvinvointialueen organisaation ja sen toiminnan kuvaus

Puheenjohtaja esitteli osallistujille hyvinvointialueen organisaation ja toiminnan asiakasraadın jatkokäytöskentelyn tueksi. (Liite 1)



4. **Hyvinvointialueen tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelma 2023-2026 (Liite 2)**

Puheenjohtaja esitteli hyvinvointialueen tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelman lähtökohdat ja toimenpiteet:

Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelmaa toimenpiteineen tarvitaan hyvinvointipalvelujen turvaamiseksi jatkossakin. Haasteina ovat henkilöstöpula, henkilöstön kuormittuminen sekä vähenevä rahoitus tilanteessa, jossa palvelujen tarve entisestään kasvaa.

Tilanteen parantamiseksi Pohjanmaa hyvinvointialue

- vähentää kustannuksia tavoitteella 91 miljoonaa euroa 3 vuodessa
- korostaa alueen asukkaiden vastuuta omasta hyvinvoinnistaan ja terveydestään ja tukea läheisistään
- panostaa ennaltaehkäisevään työhön ja joustaviin palvelumuotoihin
- kehittää digitaalisia palveluja

Raati keskusteli tulevaisuus -ja sopeuttamisohjelmasta sekä otti kantaa sähköisten palvelujen ja sovellusten käyttöön sekä käyttöönoton lisäämiseen

Raadin huomio kiinnittyi sähköisen asioinnin poikkeuksellisen vähäiseen käyttöön Pohjanmaan hyvinvointialueella. Raadin jäsenet arvioivat tässä ratkaisevaksi asiakaslähtöisen tiedontuottamisen sekä tiedon saavutettavuuden kehittämistarpeen.

Käytännön kehittämistavoitteiksi tarkentuivat seuraavat:

- asiakkaalle tärkeä yhteistieto pitää olla saatavilla vaivattomasti, suoraan ja selkokielellisesti ja sijoitettuna etusivulle
- sähköistä asiointia tukevia palveluohjelmia ja niiden käyttöä helpottavia mobiilisovelluksia hyödynnettäisiin enemmän, kun ne ovat helposti löydettävissä etusivulla > tällöin niiden tunnettuus samalla lisääntyisi
- sovellusten brändäämisen ratkaisu > luodaan mielenkiintoinen ja houkutteleva kuva sovelluksesta > vaikuttaa myös kuvaan hyvinvointialueesta toimijana
- verkkosivujen käyttäjälähtöisyys toimii sähköisten palvelujen käytön kannustimena

Puheenjohtaja toi esille, että uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä kokoaa asiakkaan/potilaan tiedot ja tulee helpottamaan yhteistyötä asiakkaan/potilaan ja hyvinvointialueen välillä mm sovelluksista saatavan tiedon näkökulmasta.

5. Keskustelu ja ideointi asiakasraadin toiminnasta ja kehittämisestä

Raadin jäsenet keskustelivat ryhmissä mitä asioita he haluavat raadin toiminnassa priorisoida, mihin asioihin haluavat vaikuttaa ja mitä haluavat kehittää. Raadin ryhmäkeskustelut tiivistyivät kolmeen priorisoituun teemaan ja niitä tarkentaviin vaikuttamistavoitteisiin:

5.1 Haavoittuvassa asemassa ja/ tai huonosti voivien lasten ja nuorten palvelutarpeet ja niiden erityinen huomioon ottaminen hyvinvointialueen palvelujen järjestämisessä.

Vaikuttamistavoitteet:

- o matalankynnys ja varhainen tuki lapsille ja nuorille, jotka voivat huonosti
- o erityisesti yksin, ilman vanhempaa/vanhempia maahan tulleille lapsille ja nuorille pitäisi apu olla helposti saatavilla sekä tieto siitä mitä apua ja tukea on jo tarjolla ja mihin ottaa yhteyttä avun saamiseksi
- o nuorille mahdollisesti oma asiakasraati

5.2 Hyvinvointialueen väestön kielellisen moninaisuuden huomioiminen ja kielellisten oikeuksien edistäminen palveluissa

Pohjanmaan väestön kielellinen moninaisuus on tekijä, joka on tärkeä huomioida hyvinvointialueen palveluissa. Reilu 8% (2022) väestöstä puhuu äidinkielenään muuta kuin ruotsia, suomea tai saamea. Kaikkiaan alueella puhutaan yli 100 eri äidinkieltä*. Kielen merkitys sote-palvelujen saavutettavuudessa ja palvelukäytännöissä on olennainen osa palvelujen laatua.

Vaikuttamistavoitteet:

- o englannin kielen lisääminen kansalliskielten tasoisesti palveluvalikkoon parantaisi merkittävästi palvelujen saavutettavuutta
- o tällä hetkellä englanti ei integroidu eri palvelutasoille
- o Kotikäynti- lehden ruotsi-suomi rinnalle lisää englannin kielisiä osuuksia
- o lisäksi olisi tärkeää saada muitakin alueella laajemmin puhuttuja kieliä hyvinvointialueen kielivalikkoon
- o Oma olo - tai Kanta- palvelu sovellukset ovat saatavissa englannin kielisinä, mutta ensin mainittu on vielä suhteellisen vieras ja jää vain suomenkielisinä tuotteena vieraaksi > ryhmässä keskusteltiin mahdollisuudesta edistää sovelluksen nimen kääntämistä ruotsiksi ja englanniksi > toisaalta uskottiin Oma olo- sovelluksen tunnettuuden ja käytön kasvuun sovelluksen vahvalla brändäämisellä eli luodaan mielenkiintoinen mielikuva tuotteesta
- o Mitkä ovat sosiaalisen median ja järjestöjen mahdollisuudet toimia sovelluspalvelujen käytön edistäjinä ja onko niitä jo hyödynnetty?

*(Liite 3: Eri kieliryhmät Pohjanmaan alueella)



5.3 Digitaalisten palvelujen kehittäminen huomioiden eri väestöryhmien tarpeet

Vaikuttamistavoitteet:

- digitulkeille velvoitteet sekä kannustus tehdä yhteistyötä julkisen sektorin palveluissa
- digipalvelujen kehittämisessä huomio kansalliskielten lisäksi englannin ja muun kielisiin palveluihin vrt esim. Online-**digitulkki** viranomaisasioinnin digitaalisten palveluiden käytössä ryhmäkoulutuksin sekä neuvonnan keinoin eri väestöryhmille että digitulkkien yhteistyö julkisen sektorin kanssa
- miten digipalvelut sopivat ikääntyneille ja miten toimitaan palvelujen kehittämisessä niin että kehitetään kaikille savutettavia palveluja ja huomioidaan tiedottamisen monikanavaisuus?

6. Keskustelu asiakasraadin nimestä

Tämän asiakasraadin perustaminen on osoitus siitä, että hyvinvointialue haluaa panostaa eri syistä Pohjanmaalle muuttaneiden eri taustaisten asukkaiden palvelujen laatuun.

Kokouksen lopussa toivottiin asiakasraadilta näkemyksiä siitä, miten nimi monikulttuurisuusasiakasraati vastaa raadin tehtävää ja tarkoitusta? Puheenjohtaja toivoi tähän raadin jäseniltä pohdintoja ja näkemyksiä seuraavaan kokoukseen.

7. Seuraavan kokouksen ajankohta ja kokouksen päättäminen

Seuraava kokous pidetään 15.11.23 klo 16.30-18.30 Y3/kokoushuone Kurki. Puheenjohtaja päätti kokouksen klo 19.00.