

Monikulttuurisuusasiakasraadin kokous

Aika: 03.04.2024 klo 16.30-18.30
Paikka: Vaasan keskussairaala, Y3, kokoushuone Kurki

Asiakasraati:

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

Asiakasraatityöryhmä:

Kortemäki Virpi	sosiaalityön linjan edustaja, aikuissosiaalityönpäällikkö, SOTE-keskus
Lönberg Karolina	lääkäriinjan edustaja, palveluohjauksen ylläjäkäri, Asiakas- ja resurssikeskus
Mäkinen Camilla	hoitoinjan edustaja, ylihoitaja, SOTE-keskus
Penttinen Erkki	asiakasraadin puheenjohtaja, sektorijohtaja/ työikäiset
Hannu-Jama Marjo	asiakasraadin sihteeri, kehittämissuunnittelija, TKI- yksikkö

Asialista:

1. Kokouksen avaus ja osallistujat
2. Luottamus hyvinvointialueeseen – kysely/ tulosten esittely
Petra Fager, viestintäjohtaja

Taustaksi:

Suomi on vahvan luottamuksen maa ja pärjää hyvin kansainvälisissä luottamusvertailuissa. Esim. [OECD:n](#) arviointiraportti (2021) osoittaa ja [Kansalaispulssi](#) (2023)

- korkeasta kansallisesta keskiarvosta huolimatta kansalaisten luottamus eri instituutioihin vaihtelee
- palveluissa selkeää kehittämistarvetta
- suomalainen paradoksi: luottamus on korkealla, mutta kansalaiset eivät uskoa voivansa vaikuttaa poliittisiin prosesseihin > väestöryhmien mahdollista syrjäytymistä olisi torjuttava Suomessa edistämällä sosiaalista vuoropuhelua : Ks uusi julkaisu [Tietoraportti: Syrjintä Suomessa 2020–2023](#)



Ehdotus:

Asiakasaati keskustelee vaikuttamistoimielinten luottamuskyselyn tuloksista ja ottaa kantaa kyselyn keskeisiin tuloksiin.

1. ÖVPHn asiakastyytyväisyydestä yleisesti:

- NPS suosittelemisindeksi on hyvä 60/-100-100, luku kuvaa miten todennäköisesti asiakkaat suosittelevat palvelua muille (NPS indeksi kootaan Roidu-palvelulla)

2. Luottamuskyselyn päätulokset:

- Viestintään ollaan tyytyväisiä ja tyytymättömiä sosiaalipalveluihin

Asiakasaati keskusteli kyselyn tuloksista ja pohti luottamuksen parantamisen mahdollisuuksia. Yleisesti todettiin, että heikompaa luottamustulosta osoittavat toimialakohtaiset luvut edellyttävät pureutumista asiaan, selvittämistä mistä ne johtuvat, missä voidaan parantaa ja miten - vastatyökalut?

1. Palvelujen saavutettavuus luottamuksen vahvistajana

- Palveluun hakeutumisessa/ pääsyssä edelleen hankaluuksia - miten luottamusta tässä asiakkaalle kriittisessä palveluprosessin kohdassa voitaisiin edelleen vahvistaa?
 - lääkärin aikavaraus esim. sulkeutui kesken puhelun vaikka sulkemisaikatieto on klo 16
 - reagointiaika palautteeseen on pitkä
 - asiointissa kynnyksen yli ja pullonkaulan läpi pääsemisen haaste > kun pääse ohi, asiat hoidetaan hyvin

2. Hyvinvointialueen toiminta, palvelujen järjestäminen ja päätöksenteko - tieto ja ymmärrys osana luottamuksen rakentumista

- asiakaan kannalta palvelujen laatu eli kuinka asiakasta hoidetaan - siitä on kysymys! Ydinasia, joka tärkeä avata asiakkaille ja asukkaille
- päätöksenteon avaaminen asukkaille organisaation sisällä ja eri tasoilla: valtio-alue-kunta työnjako
 - onko tästä tietoa riittävästi?
 - esille nousi myös näkökulma, ettei palvelunkäyttäjän tarvitse tuntea toimintaa muuten, kunhan palvelut toimivat
 - päätöksenteon tausta ja organisaation toiminta ovat äänestäjille tärkeää tietoa ja kannustavat myös äänestämään vaaleissa
- selkokieli - kaikkien etu palvelujen saavutettavuuden ja tieto-osallisuuden edistämiseksi
- vuorovaikutus edistää luottamusta



- hyvinvointialue uutena organisaationa vasta muotoutumassa: kuinka hyvin asukkaat tuntevat hyvinvointialueensa sekä organisaation että palvelut > jatkuvuuteen perustuva toiminnan markkinointi ja tiedottaminen tärkeää asukkaille
- miten palvelujen laatu ja rahoitustarpeet käyvät yhteen suuntaan vaikeassa yhteiskunnallisessa taloustilanteessa?

3. Johtoryhmän kannanottoopyyntö asiakasraadille asiakaspalauteautomaattien kielivaihtoehtoja koskevista kysymyksistä

Tällä hetkellä asiakkailta kerätään palautetta eri toimipisteissämme käyttämällä asiakaspalauteautomaatteja. Ne ovat käytettävissä ruotsin, suomen ja englannin kielillä. Johtoryhmä ehdottaa, että

- palauteautomaattien *kielitaustakysymyksiä tarkennetaan*
- *jotta saadaan tietoa eri kielisten asiakkaiden palvelukokemuksista ja kielellisten oikeuksien toteutumisesta*

Käytännön parantamiseksi johtoryhmä pyytää monikulttuuriselta asiakasraadilta arviota kieltä koskevien kysymysvaihtoehtojen toimivuudesta. Kielen osalta taustakysymykset on alustavasti suunniteltu seuraavasti:

1. **ÄIDINKIELI:** 1. ruotsi 2. suomi 3. englanti 4. muu äidinkieli > kirjoita mikä kieli
2. **ASIOINTIKIELI:** 1. ruotsi 2. suomi 3. englanti 4. tulkkaus (valitaan mikäli äidinkielestä riippumatta hoidit asian suomen, ruotsin tai englannin kielellä tai käytit tulkkausta. Tätä kysytään, koska käytännössä osa voi hoitaa asiansa suomen tai ruotsin kielellä ja osa voi tarvita tulkkia)
3. **TYTYVÄISYYS KIELELLISEEN PALVELUUN:** täysin samaa mieltä/osittain samaa mieltä/en osaa sanoa/ osittain eri mieltä, täysin eri mieltä

Ehdotus:

Asiakasaati arvioi ja keskustelee kysymysten muotoilusta. Raati antaa arvion kysymysvaihtoehtojen muutosehdotuksesta johtoryhmälle. Asiakasaati voinee kannanoton lisäksi tehdä asiasta johtoryhmälle jatkokehittämistä koskevan suosituksen.

Asiakasaati käsitteli kysymystä seuraavin huomautuksin ja johtopäätöksin:

- asiakkaille syntyy kielivalikon vaihtoehtoista odotusarvo, että kyselyyn voi vastata omalla äidinkielellä
- äidinkielen kysyminen ok esim pudotusvalikolla
- asiointikieli on erittäin vaikea käsite ja tekee kysymysvaihtoehtoista hyvin sekavan varsinkin pikavastaus- ympäristössä
- hymiöt toimivat kaikilla kielillä 😊

Asiakasraadin kanta:

- Eri kielitaustaisten asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun on tärkeää seurata
- Selvitettävä onko Roiduun mahdollista saada lisää kielivaihtoehtoja huomioiden alueella yleisesti puhuttuja äidinkieliä?
- Millaisia ratkaisuja muilla hyvinvointialueilla on tehty?
- Kehittämistyön suunnitteluun mukaan Roidu- palveluntuottaja ja kehittämistyön jarkosparraus monikulttuurisen asiakasraadin kanssa?

Tässä yhteydessä tuli tulkkauksen käytännöstä kommentti siitä, että se ei toimi aina systemaattisesti. Asiakkailla epävarmuutta siitä, onko tulkki tilattu vai ei. Käytännön selkeyttäminen on tarpeen. Asia huomioidaan toiminnallisen tasa-arvo ja yhdenvertaisuussuunnitelman työstämisessä.

4. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) MoniSuomi-tutkimus Erkki Penttinen, sektorijohtaja

Monisuomi-tutkimuksen kohdejoukon muodosti 20–74-vuotiaat Suomessa asuvat ulkomailla syntyneet ulkomaalaistaustaiset. Tiedonkeruu toteutettiin syyskuun 2022 ja maaliskuun 2023 välisenä aikana. Tietoa kerättiin sähköisellä lomakkeella, paperilomakkeella ja puhelinhaastatteluin.

Noin 20 sivua pitkässä kyselyssä kartoitettiin maahan muuttaneen väestön hyvinvointia ja terveyttä sekä kokemuksia palveluista ja työelämästä. Aineistosta on mahdollista poimia indikaattorikohtaisia tilastotietoja hyvinvointialueittain tietoisuuden edistämiseksi ja hyödynnettäväksi sosiaali- ja terveyspalvelujen suunnittelussa.

Liite 4. MoniSuomi - tutkimuksen yhteenveto

Ehdotus:

Asiakasraati pureutuu MoniSuomi- tutkimuksen tuloksiin ja arvioi mitkä indikaattorit raadin mielestä ovat tärkeitä huomioida tilastoaineiston jatkotarkastelussa hyvinvointi-alueellamme. Indikaattori- ja hyvinvointialuekohtaisen jatkotarkastelun tulokset käydään läpi asiakasraadin toukokuun kokouksessa kehittämissuunnitelmissa.

Asiakasraadin kannanotto:

Vaikka Pohjanmaan tilanne on syrjinnän osalta kohtalaisen hyvä, on meillä varaa parantaa asiaa hyvinvointialueella ja sen toiminnoissa. Puheenjohtajan esitys Pohjanmaan hyvinvointialueen kotouttamisohjelma on kannatettava ja siihen osallistetaan asiakasraadin jäseniä. Asian käsittely jatkuu asiakasraadin seuraavassa kokouksessa 29.5.24.

5. Muut asiat

6. Kokouksen päättäminen

Kokous lopetettiin 18.40