



Monikulttuurisuusasiakasraadin kokous

Aika: 06.02.2024 klo 16.30-18.30

Paikka: Vaasan keskussairaala, Y3, kokoushuone Kurki

Asiakasraati:

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

Asiakasraatityöryhmä:

Kortemäki Virpi	sosiaalityön linjan edustaja, aikuissosiaalityönpäällikkö, SOTE-keskus/ estynyt
Lönnberg Karolina	lääkäriinlinjan edustaja, palveluohjauksen ylläpitäjä, Asiakasresurssikeskus
Mäkinen Camilla	hoitolinjan edustaja, ylihoitaja, SOTE-keskus, estynyt
Penttinen Erkki	asiakasraadin puheenjohtaja, sektorijohtaja/ työikäiset
Hannu-Jama Marjo	asiakasraadin sihteeri, kehittämissuunnittelija, TKI- yksikkö

Asialista:

1. Kokouksen avaus ja osallistujat

Puheenjohtaja avasi kokouksen ja totesi osallistujat

2. Seniorineuvola pähkinänkuoressa Annika Tetrault, koordinoiva osastonhoitaja, Ikäihmisten palvelut

Annika Tetrault esitteli raadille seniorineuvolan toimintaperiaatteita ja toimintaa.

Asiakasraati keskusteli alustuksen pohjalta fokusoituen maahanmuuttajataustaisten ikäihmisten palvelujen saavutettavuuteen kielen ja digitalisaation kontekstissa:

- Kuinka saada tietoa palveluista ja käyttää palveluja ilman riittävää kielitaitoa tilanteessa, jossa omatoiminen yhteydenotto ilman kielitaitoa on vaikeaa ja eikä digitaalinen palvelu ole asiakkaalle toimiva?
 - Seniorilinjalle voi soittaa, mutta soittoruuhka ja kieliongelmat voivat edelleen estää asiointia
 - Tulkkauspalvelujen joustava järjestäminen ja siitä tiedottaminen tärkeää
 - Onko hyvinvointialueella tietoa maahanmuuttajataustaisten ikääntyneiden määrä, tarpeista ja alueellisesta väestöllisestä jakaumasta? Mikäli, niin tiedon



avulla voitaisiin paremmin suunnitella palveluja ja tukea mm järjestöjen toiminnan organisoimista tälle väestöryhmälle. Mikäli tietoa ei ole, onko se mahdollista selvittää tilastollisesti ja alueellisesti, jotta kuntien asukkaiden tarpeet voidaan paremmin huomioida hvan palvelujen suunnittelussa.

- Kieliongelmiin moninkertaistama vaikeus hoitaa omia asioita voi lisätä koettua yksinäisyyttä ja osattomuutta.
- Asiakasaati esitti esimerkkejä ratkaisuehdotuksista:
 - yhteiset ulkoilu- ja kävelylenkit järjestöjen tai kyläyhdistysten järjestäminä, voisivat esimerkiksi kannustaa ja tukea yksinäisiä ikäihmisiä liikkumaan yhdessä, mikä vähentäisi myös yksinäisyyttä ja edistäisi terveyttä ja hyvinvointia
 - kaikessa palvelujen suunnittelussa olisi huomioitava entistä paremmin maahanmuuttajataustaisten ikääntyneiden tarpeet ja palvelujen saavutettavuus sekä erityisesti heidän kielelliset oikeudet

Raadin ratkaisuehdotukset tukevat TUSO- ohjelman tavoitetta suunnata palveluja entistä enemmän ennalta ehkäiseviksi sekä terveyttä ja hyvinvointia edistäviksi.

3. Hyvinvointialueen Tulevaisuus ja sopeuttamisohjelma 2- valmistelu

Sektorijohtaja Erkki Penttinen

Raadilta pyydetään palautetta ja arviota siitä millaisia kehittämistarpeita olisi perusteltua huomioida TUSO- 2 prosessissa ja sen valmistelussa?

Kansallisella tasolla hyvinvointialueiden ennakkotietojen mukaan alijäämä vuodelta 2023 olisi 1,35 miljardia. Pohjanmaan arvioitu alijäämä on 44 miljoonaa. Hyvinvointialueet toteuttavat mittavia säästöohjelmia alijäämiensä kattamiseksi. Talouden tasapainotustavoite on saavutettava 2026 mennessä ilman lisäaikaa. Mikäli hyvinvointialue ei näin toimi, riskinä on alueen joutuminen arviointimenettelyyn.

Palveluverkoston heikentyminen ja osastojen alasajo aiheuttavat kansalaisille huolta. Myönteistä on se, ettei peruspalveluja leikata. Ratkaisuja tilanteeseen haetaan mm yhteisöllisestä asumisesta esim. ikäihmisten, mielenterveys- ja päihdekuntoutujien - sekä vammaispalveluissa. Integroitujen ehjien palveluprosessien kehittämisellä ja palveluprosessien selkeyttämisellä varmistetaan laadukkaat ja kustannustehokkaat palvelut. Tämä tarkoittaa palveluissa asiakkaalle oikeaa apua, oikeassa paikassa ja oikeaan aikaan. Tässä onnistuminen tuottaa parempia palveluja asiakkaille. Jotta tähän tavoitteeseen päästään on palvelujärjestelmän tunnistettava ja poistettava päällekkäisiä toimintoja, paikattava havaittuja aukkoja ja kehitettävä uudenlaisia palveluja.

Mikä on liitteenä olevassa Tulevaisuus ja sopeuttamisohjelmassa 2023-2026:

- positiivista, hyvää?
- mitä siitä pitäisi muuttaa? mitä puuttuu?
- mitä tulisi mielestäsi lisätä Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelma 2?

Säästöihin pyritään mm eri osastoilla ja yksiköissä erilaisin tehostetun kotikuntoutuksenkeinoin. Ehkäisevän työn keinot otetaan käyttöön ja asukkaita innostetaan hyvinvointia ja terveyttä edistävään toimintaan. Vaikka ikäihmisille tehdään säännöllisiä terveystarkoituksia, esimerkiksi kaikkia 70v ei tavoiteta. Keskeinen kysymys on, miten kaikki ihmiset saadaan elämään



terveellisemmin ja liikkumaan enemmän. Asiakasraati pohti tässä kohtaa yhteisöllisen toiminnan merkitystä ja sen parempaa hyödyntämistä, jotta mahdollisimman moni innostuisi liikkumaan ja pitämään huolta hyvinvoinnistaan periaatteella: koskaan ei ole liian myöhäistä.

Voisimmeko tehdä jotakin toisin?

Raadissa keskusteltiin vilkkaasti palvelujen saavutettavuudesta. Digitaalisilla palveluilla edistetään palvelujen saavutettavuutta mm. Chat-palvelu ja Oma olo -sovellus ensivaiheen hoidossa ovat välineitä lisätä saavutettavuutta. Asiakaspalvelukeskukseen tulevista soitoista 20% on järjestelmän näkökulmasta ns ”turhia”, jolloin asiakas saa väärää palvelua, ei saa lainkaan palvelua tai saa vain osittain tarvitsemaansa palvelua. Tästä käytetään yleisesti käsitettä [häiriökysyntä](#), joka kuvaa palvelujärjestelmästä johtuvaa toimintaongelmaa.

Soittolinjat ruuhkautuvat soittajien määrästä, mutta osittain myös siitä, että puhelinneuvonnassa työskentelevät haluavat palvella ja kohdata asiakkaan mahdollisimman hyvin. Haasteena on myös se, että vapaita aikoja hoidon tarpeen arviointia varten perusterveydenhuollossa on saatavilla rajoitetusti. Tästä syntyy myös asiakaspalvelukeskuksen ja terveyskeskuksen väliseen työnjakoon omat haasteensa. Hoitajille ei ole toistaiseksi käytössä suoraa soittomahdollisuutta.

Raati keskusteli myös tekoälyn käytön mahdollisuuksista. Suunnitteilla onkin myös tekoälyn hyödyntäminen asiakaspalvelussa, jolloin asiakas soittaa hoitajan sijaan robotille. Ns generatiivinen koneäly tunnistaa erilaista puhetta jo nyt hyvin. Tämä ei sovi kaikille, mutta ne, jotka osaavat hyödyntää tekoälyä, vähentävät perinteisen puhelinpalvelun jonoja. Olennaista on se, että palvelu on saavutettavissa monikanavaisesti eli hyvinvointialueen palveluihin pääsevät asioimaan erilaiset väestöryhmät tarpeisiinsa sopivalla tavalla.

Liite: Pohjanmaan hyvinvointialueen Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelma 2023-2026

4. Pohjanmaan hyvinvointialueen toiminnallinen yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma (YHTA) - tilannekuva ja asiakasraadin priorisointiehdotukset suunnitelmaan (Liite) kehittämissuunnittelija, Marjo Hannu-Jama

Hyvinvointialueen palvelujen yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistämiseksi työsetään parhaillaan lakisääteistä suunnitelmaa. Sen päätavoitteena on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalvelujen saavutettavuuden edistäminen.

Saavutettavuus tarkoittaa kaikkea liikkumiseen, näkemiseen, kuulemiseen, ymmärtämiseen kohtaamiseen ja kohteluun liittyvää, yksilöllisten tarpeiden huomioimista palveluissa.

Raadin näkemykset viedään tiedoksi ja huomioitavaksi toimialakohtaisten YHTA-edistämistoimenpiteiden suunnitteluun ja hyvinvointialueemme YHTA - suunnitelman nykytilan arvioinnin perustaksi.

Asiakasraadilta pyydetään arviota ja näkemyksiä Pohjanmaalle eri syistä maahan muuttaneiden ja täällä asuvien eri taustaisten väestöryhmien yhdenvertaisten palvelujen turvaamiseksi:

- **Mitkä ovat mielestänne tärkeimmät kehittämistarpeet palveluissa ja niiden saavutettavuudessa sekä palvelujärjestelmän toiminnassa?**



- Missä meillä on parantamisen varaa, jotta maahanmuuttajataustaiset voivat yhdenvertaisesti saavuttaa, käyttää ja hyödyntää palveluja pitääkseen yllä ja edistääkseen hyvinvointiaan ja terveyttään?

[Webinaari hyvinvointialueille](#)

[Yhdenvertaisuusvaltuutetun kirje hyvinvointialueille](#)

[Moni- Suomi-tutkimus: Maahan muuttaneen väestön terveys ja hyvinvointi \(36/2023\) THL](#)

YHTA-suunnitelman käsittely:

Aikataulusyistä YHTA-suunnitelma esitettiin käsiteltäväksi asiakasraadin seuraavassa kokouksessa 3.4.24. YHTA-suunnitelman aikataulutuksen perusteella, asia päätettiin kuitenkin ratkaista siten, että monikulttuurisen asiakasraadin jäsenet osallistetaan YHTA -suunnitelman tekemiseen kyselyllä. Sen tavoitteena on koota raadilta arviot ja näkemykset yhdenvertaisuuden toteutumisesta palveluissa, palvelujen kehittämistarpeista ja haasteiden ratkaisemisesta.

5. Monikulttuurisen asiakasraadin kokoukset 2024

Puheenjohtaja esitti tulevien kokousten aikatauluehdotukset:

3.4.2024, 29.5.2024, 10.09.2024, 06.11.2024. Asiakasaati hyväksyi ehdotukset.