

Verksamhetsberättelse 2024

Klientråden: barn, unga och familjer, personer i arbetsför ålder, äldre och mångkulturrådet

På Österbottens välfärdsområdet har det under år 2024 funnits fyra klientråd:

- Klientrådet för barn, unga och familjer
- Klientrådet för personer i arbetsför ålder
- Klientrådet för äldre personer
- Mångkulturella rådet

Alla klientråds verksamhetsperioder pågår till och med 31.5.2025. Klientråden ger möjlighet att lyssna till kundernas synpunkter på tjänsterna och deras utveckling. De klientråd som har inrättats för olika åldersgrupper fokuserar på viktiga frågor för respektive åldersgrupp. Rådet för mångkulturalitet grundades för personer med invandrarbakgrund, det vill säga personer som själva har flyttat till Finland, vars föräldrar har flyttat till Finland eller där den ena föräldern är född utomlands.

Arbetet i varje klientråd består av en arbetsgrupp bestående av sektordirektören (klientrådets ordförande), klientrådets sekreterare samt representanter från linjerna för medicin, vård och socialt arbete. Klientrådets arbetsgrupp har till uppgift att planera och utveckla klientrådets verksamhet. Dessutom är arbetsgruppen ansvarig för att förmedla information om resurslinjen och servicen till klientrådet, samt föra fram klientrådets synpunkter till dem som ansvarar för servicen. Klientrådets arbetsgrupp deltar i klientrådets möten.

Utgående från diskussionen vid klientrådets möte skrivs en resolution, vilken godkänns av varje medlem i klientrådet. Resolutionerna delges till berörda parter, sektorstyrgruppen för ifrågavarande sektor och vid behov till styrelsen. Alla utlåtanden finns tillgängliga på välfärdsområdets webbplats

<https://osterbottensvalfard.fi/om-oss/organisation-och-beslutsfattande/foredragningslistor-och-protokoll/>

Klientrådet för barn, unga och familjer

Klientrådet för barn, unga och familjer består av 11 (fr.o.m. 5/2024 enbart 10) medlemmar:

Anetjärvi, Elisabeth
Haapala-Livera, Niina
Jakobsson, Marianne
Klemets, Benjamin (t.o.m. 6.5.2024)
Majaneva, Anne
Närvä, Outi
Sirén-Aura, Monica
Sjöskog, Camilla
Särkiniemi-Snellman, Jenna
Väisänen, Anne
Wörlin, Henri (ej deltagit i möten under år 2024)

Arbetsgruppen för klientrådet för barn, unga och familjer:

Ordförande: Sjöström Pia-Maria, sektordirektör
Sekreterare: Nyberg-Sundqvist Åsa, regional servicechef
Representant för läkarlinjen: Holm Tarja, ledande läkare, barnsjukdomar
Representant för vårdarbetslinjen: Granlund Susann, överskötare, barn- och familjeservice
Representant för socialvården: Kortemäki Virpi, tf. chef för barnskyddet

Möten och ärenden som behandlats:

22.2.2024

- Servicekedjearbete för barn med utåtagerande beteende.
- Digitala servicekanaler för barn, unga och familjer. Klientrådet fick ge respons på hur de tycker att de digitala servicekanalerna fungerar, samt ge förslag till förbättringar.
- Klientrådet lyfte upp säkerheten vid Centralsjukhuset nattetid. Olåsta dörrar inne i fastigheten, som öppnas automatiskt då man rör sig i fastigheten. Klientrådet önskar att passerkontroller kunde införas för högre säkerhet.

Resolution: [Pohjanmaan hyvinvointialue Pöytäkirjapohja](#)

6.5.2024

- Diskussion om kundernas förtroende för välfärdsområdet. Presentation av resultat från enkät.
- Hur mår Österbotten 2024, barn, unga och familjer
- Kundrespons, presentation av den respons som kommit in via välfärdsområdets responssystem.

Resolution: [Pohjanmaan hyvinvointialue Pöytäkirjapohja](#)

10.9.2024

- Flaskhalsar i patientflödet
- Hur utvecklar vi samarbetet och integrationen med barngrupper i skolor och på daghem

Resolution: [Pohjanmaan hyvinvointialue Pöytäkirjapohja](#)

Klientrådet för personer i arbetsför ålder 31.12.2024

Under våren 2023 anslöt sig 13 medlemmar till Klientrådet för personer i arbetsför ålder, varav en har meddelat att hen kommer att avgå under året. Det har aktivt deltagit 10 rådsmedlemmar i verksamheten.

Kallio Malin

Kallio Sirpa

Osmo Jarmo

Palo Anni

Rosenstedt Gun-Maj

Rydgren Melanie

Sillanpää-Söderqvist Teija

Ståhlberg Tobias

Söderudd Isa-Maria

Vainioniemi Tuija

Vesiluoma Terhi

Viikilä Maria

Arbetsgruppen för klientrådet för personer i arbetsför ålder:

Ordförande: Erkki Penttinen, sektordirektör för personer i arbetsför ålder

Sekreterare: Sari West, kundbetjäningsschef

Representant för läkarlinjen: Tanja Skuthälla, ledande läkare, operativ verksamhet

Representant för vårdarbetslinjen: Lisa Sundman, överskötare, social- och hälsocentral och sjukhuservice/specialsjukvårdens öppenvård

Representant för socialvården: Marja Mustonen, chef för mental- och missbrukarvård

Möten och ärenden som behandlats

Under året hölls fyra möten där följande teman behandlades:

6.3.2024

- Diskussion om kundernas förtroende för välfärdsområdet baserat på enkätsvar. Petra Fager, kommunikationsdirektör.
- Presentation av tjänster som stöder vuxnas sysselsättning. Kirsi Jormanainen, koordinerande servicechef, Vuxensocialt arbete, Serviceenheten för stöd av arbetsförmågan och sysselsättning.
- Nationella mål för social- och hälsovården samt uppdatering av strategin och serviceplanen för Österbottens välfärdsområde. Erkki Penttinen, sektorchef för arbetsför ålder.

Resolution 6.3.2024

Genomförande:

- En diskussion hölls med klientrådet om förtroendet för välfärdsområdet och dess tjänster. Som bakgrund fick rådsmedlemmarna besvara en enkät. En motsvarande

diskussion hölls med alla klientråd. En sammanställning av diskussionerna behandlades i välfärdsområdets ledningsgrupp och inom alla sektorer under våren 2024. Resultaten samt styrkor och utvecklingsbehov inom olika tjänster och enheter diskuterades också under våren och sommaren 2024 och beaktades i upprättandet av verksamhetsplanen.

- En av de frågor som klientrådet lyfte fram var tjänsternas rätta timing och behovet av multiprofessionella team. Detta har konkretiserats genom att fyra arbetsförmågeteam inrättats i oktober 2024. Arbetsförmågeteamet består av experter inom social- och hälsovård samt representanter från TE-byrån och FPA. Teamet sammanträder regelbundet och behandlar kundärenden som kräver multiprofessionellt/samordnat samarbete. Detta är resultatet av ett långvarigt utvecklingsarbete och ligger i linje med klientrådets utlåtanden.

23.5.2024

- Strategi för klient- och patientsäkerhet samt dess genomförandeplan. Jaana Kalliokoski, servicechef, Klient- och patientsäkerhetscentret.
- Klientrådets verksamhetsberättelse för 2023.
- Hur mår Österbotten 2024? Erkki Penttinen, sektorchef för arbetsför ålder.

Resolution 23.5.2024

Genomförande:

- Strategigruppen för mål ett vid Klient- och patientsäkerhetscentret utarbetar en modell för att utveckla delaktighet inom social- och hälsovården. De synpunkter som inkommit från klientrådet har vidarebefordrats till strategigruppen för att beaktas i modellens planering.
- Modellen för delaktighet beräknas vara färdig våren 2025 och kommer att publiceras på centrumets webbplats.

5.9.2024

- Dataskydd. Anne Korpi, dataskyddsansvarig.
- Klient- och patientsäkerhet samt kundförväntningar, kundorientering, kundupplevelse och samarbete med organisationer. Mari Plukka, kvalitetsdirektör.
- Lägesrapport. Erkki Penttinen, sektorchef för arbetsför ålder.

Resolution 5.9.2024

Genomförande:

- Inom dataskydd och identifiering har följande åtgärder vidtagits: Kundservicecentralen erbjuder sms-tjänst för personer med hörselnedsättning. Vid behov används stark autentisering i chatten, och detta kommer även att införas i Digikliniken. Vid telefonkontakt identifieras kunder genom specifika personuppgifter.

13.11.2024



- Polikliniska specialsjukvårdstjänster vid social- och hälsocentralen samt medicinska tjänster inom sjukhusvården. Lisä Sundman, överskötare.
- Kirurgisk verksamhet och vårdavdelningstjänster inom sjukhusvården. Tanja Skuthälla, chefsöverläkare.
- Budgetberedning 2025 och ekonomiplanering 2026–2027 samt föreslagna ändringar i servicefördelningen. Erkki Penttinen, sektorchef för arbetsför ålder.

Resolution 13.11.2024

Övrigt deltagande:

- Inom Prima Botnia-projektets helhet för främjande av välmående och hälsa arrangerades en workshopserie med fokus på utveckling av kundstyrning i kommunerna och inom tredje sektorns hälsofrämjande tjänster. Två medlemmar från klientrådet för arbetsför ålder deltog i workshoppen.

Klientrådet för äldre personer

Medlemmar i rådet för äldre personer:

Dumell Gurli
Fant Håkan
Finnberg Ulla
Koski Kirsti
Knuts Gun
Lindholm Jari
Löv Pehr
Möuts Fjalar
Nyby Eila
Nylund Mariann
Peltomäki Pirjo
Perttola Jussi
Söderback Birgitta
Toikka-Klutse Reija

Arbetsgruppen för äldre personer:

Ordförande: sektordirektör Pia Vähäkangas
Sekreterare: regional servicechef Tarja Koukkunen
Representant för läkarlinjen: Markus Råback
Representant för vårdarbetslinjen: Paula Olin
Representant för socialvården: Monika Björkqvist
Representant för social- och hälsovårdsprojektet (äldre personer): Johanna Björkman

År 2024 hade rådet två sammanträden. Vid sammanträdena gavs rådmedlemmarna aktuell information om det som pågick i välfärdsområdet, exempelvis om Hur mår Österbotten? samt om aktuella frågor förknippade med olika verksamhetsområden, och i synnerhet förknippade med hem- och boendeservicen. Dessutom fick rådmedlemmarna ta del av utsikter gällande tillgången till tjänster samt om användningen av digitala tjänster betraktat från de äldres perspektiv och om användningen av digitala tjänster på de äldres vägnar. I samband med höstens sammanträde fick rådmedlemmarna konkret testa på att kontakta webbtjänster och uträtta ärenden via webbplatsen med sina egna apparater (mobil eller tablett). Dessutom fick de bekanta sig med digitala tjänster, såsom tidsbokningen och chatttjänsten.

Vårens sammanträde hölls den 23 april och höstens sammanträde den 10 september. Båda var fysiska sammanträden som hölls i Vasa centralsjukhus möteslokaler. Mandatperioden för det nuvarande rådet löper ut i slutet av maj 2025. På våren 2025 hålls ännu ett sammanträde vid en separat överenskommen tidpunkt.

I månadsskiftet februari–mars skickades en Webropol-enkät till rådmedlemmarna. Syftet med enkäten var att ta reda på vad kunderna tänker om välfärdsområdets verksamhet och framtida service. Med enkäten ville man kartlägga kundernas förtroende för välfärdsområdet. Enkäten var öppen för hela befolkningen och kunde besvaras via välfärdsområdets webbplats. I de preliminära svaren framhövdes bland annat den aktiva kommunikationen, det

ekonomiska ansvaret och räddningstjänsterna – vilka alla var nöjda med enligt de inkomna svaren. Orosmoln som lyftes fram gällde beslutsfattandet och socialvårdens service.

Välfärdsområdets kommunikationsdirektör deltog i rådets sammanträde i våras för att diskutera och redogöra för enkätresultaten. Vid genomgången av enkätresultaten konstaterade rådmedlemmarna att det är svårt att få kontakt med välfärdsområdets tjänster. För att komma fram per telefon måste man vänta i upp till 30 minuter, vilket ansågs vara en lång tid. En kortare kötid, såsom 10 minuter, ansågs vara mer rimligt. Seniorlinjen har till viss del gjort det lättare att få kontakt och minskat kötiderna.

Dessutom konstaterade rådmedlemmarna att efter att man fått kontakt med tjänsterna går det bra att uträtta sina ärenden. Alltid behövdes inte ens en läkare, utan ärendet kunde skötas tillsammans med skötaren.

Rådmedlemmarna lyfte även fram att det ofta är oklart vart man ska ringa för att få hjälp i sitt ärende. Vem hör ärendet till och vem är det som ska hjälpa? Läget kunde underlättas om anställdas personliga arbetstelefonnummer fanns tillgängliga så att man skulle kunna kontakta bekanta skötare. Problemet åtgärdades i början av hösten, när webbplatsen kompletterades med kontaktuppgifter och telefontider till skötare vid olika enheter. Dessutom finns det kommunspecifika kontaktuppgifter till pappers på exempelvis hälsocentralernas anslagstavlor samt på webbsidorna. I vårens nummer av tidningen Hembesöket fanns det mer information om de digitala kanalerna man kan använda för att få kontakt med servicen.

Vid sammanträdet i våras väckte även frågan om varför man motsätter sig digitala tjänster diskussion. Tack vare de digitala tjänsterna kan man sköta många ärenden och behöver inte köa i telefon eller lämna en begäran om återuppringning. Dessutom kan man via chatttjänsten på webbplatsen få handledning till rätt service. Välfärdsområdet har också börjat använda en chatttjänst för bedömningen av vårdbehovet. Rådmedlemmarna var nog medvetna om att det inte alltid är fråga om att man motsätter sig de digitala tjänsterna när man inte använder dem. Det finns också människor som inte kan använda digitala apparater. Alla har inte smarttelefoner och även dessa personer måste få information som de kan använda.

Vid sammanträdet i höstas konstaterade rådmedlemmarna att det ibland är svårt att få tag i "rätt" person per telefon, när man inte vet vem man ska kontakta i det egna ärendet

De digitala tjänsterna innehåller ofta gammal information. Rådmedlemmarna frågade vem som ansvarar för att informationen på webben blir uppdaterad? I synnerhet hemvårdens kontaktuppgifter finns inte alltid på webben eller är aktuella. Rådmedlemmarna ansåg att man på webbplatsen också borde informera om t.ex. avgifterna för videomottagningar, eftersom de inte är avgiftsfria.

I höst deltog även personer som utvecklar digitala tjänster i välfärdsområdets projekt Prima Botnia i sammanträdet och konstaterade att videomottagningarna lämpar sig för tjänster där man för en diskussion om det som man själv går och funderar på och kan visa t.ex. ett foto av sitt eksem, om det anknyter till det ärende som ska behandlas på videomottagningen. Chatttjänsten inte är till för personliga ärenden, utan för allmän rådgivning och handledning om tjänsterna, men eventuellt även till för bedömning av vårdbehov.

Vid sammanträdet i höstas fick rådmedlemmarna även personlig handledning i hur de kan söka information på välfärdsområdets webbplats med hjälp av sin egen mobil eller tablett. Vittomfattande information och handledning om hur man kan utträta ärenden på någon annans vägnar gavs också.

[Klientrådet för äldre personer, resolution 23.4.2024](#)

[Klientrådet för äldre personer, resolution 10.9.2024](#)

Mångkulturella klientrådet

Klientrådets medlemmar:

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

Arbetsgrupp för klientrådet:

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

MÖTE 6.2.2024 behandlade ärenden:

Presentation av seniorrådgivningens verksamhet

Sammanfattning av diskussionen: Behov, språkliga rättigheter och tillgänglighet till tjänster för äldre personer med invandrarbakgrund bör beaktas bättre och mer systematiskt inom välfärdsområdets tjänster, inklusive telefonservice.

Åtgärder: Integrering i genomförandet av den operativa YHTA-planen – främjande av språkliga rättigheter, införande av snabbtolkning samt publicering av tolktjänstbeskrivningar på en likabehandlingssida som skapas på hemsidan.

Presentation av förberedelserna för Framtids- och anpassningsprogram 2:

Sammanfattning av diskussionen: Bättre hälsa och kostnadsbesparingar förutsätter ett starkare och mer samordnat förebyggande arbete som genomförs gemenskapsbaserat i människors vardag. Rådet betonade också vikten av mångkanalig tillgänglighet till tjänster och möjligheterna att utnyttja artificiell intelligens.

Åtgärder: Perspektivet på gemenskap tas med i arbetet "Hur mår Österbotten?".

Protokollet 6.2.2024

MÖTE 3.4.2024 behandlade ärenden:

Presentation av enkätresultaten om förtroendet för välfärdsområdet

Sammanfattning av diskussionen: Lättillgängliga tjänster skapar förtroende, vilket grundar sig på öppen information om välfärdsområdets verksamhet och beslutsfattande. Kunderna måste veta vilka tjänster som finns tillgängliga och hur de får vård: tydlig kommunikation och lättillgänglig information om tjänsterna.

Åtgärder: Personalen utbildas genom projektet "Kielenhuolto", utbildningen har inletts under 2025. Diskussionssynpunkterna beaktas i utvecklingen av en lättläst likabehandlingssida på hemsidan som en del av den operativa YHTA-planen. Dessutom förbättras kundorienterad information. Här är det bra att använda erfarenhetsexperter, t.ex. genom patient- och kundsäkerhetscentralens verktyg för granskning av lättläst språk och tillgänglighetsbedömning av likabehandlingssidan.

Språkval i kundresponsautomater

Sammanfattning av diskussionen: Det ansågs vara en fungerande lösning att låta kunderna ange sitt modersmål via en rullgardinsmeny. Det konstaterades att emojis fungerar på alla språk.

Åtgärder: Ordföranden förde vidare diskussionen till ledningsgruppen.

Institutet för hälsa och välfärds (THL) Monisuomi 2022-undersökning

Sammanfattning av diskussionen: Trots att välfärden, hälsan och erfarenheterna av tjänster bland personer med invandrarbakgrund i vårt område är relativt goda, finns det behov av utveckling. Förslaget om ett stödprogram för integration fick stöd.

Åtgärd: Rådet inleder förberedelserna för ett program för integrationsstöd.

Protokollet 3.4.2024

MÖTE 29.5.2024 behandlade ärenden:

Verksamheten vid kund- och patientsäkerhetscentralen

Sammanfattning av diskussionen: Rådet lyfte fram en bred uppsättning av utmaningar på olika nivåer inom kund- och patientsäkerheten ur tjänsteanvändarnas perspektiv.

Åtgärder: Diskussionens innehåll vidarebefordrades till ledningsgruppen samt kund- och patientsäkerhetscentralen för åtgärder. Stark rekommendation att protokollet läses av personal och beslutsfattare!

Behandling och godkännande av verksamhetsberättelsen för det mångkulturella kundrådet 2023

Protokollet 29.5.2024

MÖTE 10.9.2024 behandlade ärenden:

Lägesöversikt över välfärdsområdet och genomgång av denna

Förberedelse av programmet stöd för integrationen

Sammanfattning av diskussionen: Klargörande av tjänsteprinciperna och integrationens stöd är centralt, med beaktande av tjänstesystemets skyldigheter och utvecklingsbehov. Det är särskilt viktigt att vara medveten om potentiella generaliseringar och förutfattade meningar kopplade till orsaken till invandring, eftersom utgångspunkten alltid bör vara att möta människor som individer. Det är väsentligt att identifiera effekterna av diskriminering och rasism på hälsa och välfärd.

Åtgärder: Programmets fokus preciseras och vidare arbete fortgår. Helheten beaktas som en del av programmet för jämlikhet och jämställdhet inom tjänsterna.

[Protokollet 10.9.2024](#)

MÖTE 6.11.2024 behandlade ärenden:

Budget 2025 och ekonomiplan 2026–2027 och genomgång av dessa

Förberedelse av programmet för stöd till integration

Sammanfattning av diskussionen: Tre perspektiv identifierades för programmet Stöd till integration

- Hur stöder välfärdsområdets tjänster integration?
- Hur tar välfärdsområdet emot en nyanställd från utlandet?
- Hur sker samarbetet med kommunerna, inklusive arbetskraftsinvandring?

Åtgärder: Fortsatt arbete och kompletterande material till kundrådets medlemmar.

[Protokollet 6.11.2024](#)

Övrigt deltagande: Tre medlemmar från det Mångkulturella klientrådet tog del i workshopserien om främjande av välfärd och hälsa inom Prima Botnia-projektet.