

Möte: Mångkulturellt klientrådet

Tid: 04.10.2023 kl. 16.00–18.30

Plats: Vasa centralsjukhus, Y3, mötesrum Trana.

Klientrådet:

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

Arbetsgrupp för klientrådet:

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

Mötes program/Memorandun

1.

Välkommen på klientrådet – direktörens videohälsning

Marina Kinnunen, direktör, Österbottens välfärdsområde

[Länk till videomeddelandet](#)

2.

Presentationsrundan

Medlemmarna i rådet presenterade sig genom att berätta om sina bakgrunder och intressen att delta i rådet. Det noterades att medlemmarnas olika bakgrunder och mångsidiga expertis bildar en utmärkt helhet för påverkansarbete.

3.

Beskrivning av Österbottens välfärdsområdes organisation och verksamhet

Ordföranden presenterade för deltagarna organisationen och verksamheten inom välfärdsområdet som stöd till klientrådets fortsatta arbete (Bilaga1)



4. Välfärdsområdes Framtids- och anpassningsprogram 2023-2026, lägesrapport (Bilaga 2)

Ordföranden presenterade grunderna och åtgärderna i Välfärdsområdets framtid och anpassningsprogram:

Framtidens och anpassningsprogrammet behövs för att säkra välfärdstjänsterna även i framtiden. Utmaningar inkluderar brist på personal, personalens belastning och minskade ekonomiska resurser i en situation där behovet av tjänster fortsätter att växa. För att förbättra situationen kommer Välfärdsområdet i Österbotten:

- minska kostnader med målet att spara 91 miljoner euro på 3 år
- betona medborgarnas ansvar i regionen för sin egen välfärd och hälsa samt stöd till sitt närstående
- satsa på förebyggande arbete och flexibla tjänsteformer
- utveckla digitala tjänster

Rådet diskuterade framtidens och anpassningsprogrammet och tog ställning till användningen och införandet av elektroniska tjänster och appar.

Rådets uppmärksamhet riktades mot den mycket låga användningen av elektronisk service i Välfärdsområdet i Österbotten. Rådets medlemmar bedömde att det avgörande här är utvecklingsbehovet av användarcentrerad informationsproduktion och informationstillgänglighet.

Konkreta utvecklingsmål klargjordes:

- Viktig kontakt information för klienten ska vara lättillgänglig, direkt och på ett lättförståeligt sätt och placeras på startsidan
- Användningen av elektroniska tjänstprogram och appar som stöder elektronisk service skulle öka om de lätt hittades på startsidan > detta skulle öka medvetenheten om dem
- Betydelsen av att marknadsföra appar > skapa ett intressant och attraktivt intryck av appen > påverkar även bilden av Välfärdsområdet som aktör
- Klientcentrerad utgångspunkt på webbplatsen fungerar som ett incitament för användningen av elektroniska tjänster

Ordföranden framhöll att det nya klientinformationssystemet samlar klient/patient information och kommer att underlätta samarbetet mellan klienten/patienten och Välfärdsområdet, särskilt med tanke på informationen som erhålls från apparna.

5. Diskussion och ideer om klientrådet verksamhet och dess utveckling

Rådets medlemmar diskuterade i grupper vilka frågor de vill prioritera i rådets arbete, vilka frågor de vill påverka och vad de vill utveckla. Gruppdiskussionerna sammanfattades i tre prioriterade teman och de mål som syftar till påverkan:



5.1. Barn och ungas behov av tjänster som är i en sårbar position och/eller mår dåligt och att ta särskild hänsyn till dessa i organisering av Valfärdsområdets tjänster

Mål för påverkan:

- Lättillgänglig och tidig hjälp för barn och unga som mår dåligt
- speciell tillgänglighet till hjälp och information för ensamkommande barn och unga
- eventuellt eget klientråd för unga

5.2 Beaktande av språklig mångfald i välfärdsområdet och främjandet av språkliga rättigheter i tjänsterna

Den språkliga mångfalden i Österbotten är en faktor som är viktig att beakta inom välfärdsområdets tjänster. Cirka 8% (2022) av befolkningen talar ett modersmål som inte är svenska, finska eller samiska. Sammanlagt talas det över 100 olika modersmål i området*. Språkets betydelse för tillgängligheten och praxis inom social- och hälsovårdstjänsterna utgör en väsentlig del av tjänsternas kvalitet.

Mål för påverkan:

- att lägga till engelska på menyn i samma utsträckning som nationalspråken skulle väsentligt förbättra tillgängligheten till tjänster
- för närvarande integreras inte engelska på olika service nivåer
- att lägga till språkmenyn fler språk som talas i regionen
- Oma olo- eller Kanta- tjänstappar finns på engelska, men förstnämnda är fortfarande relativt okänd och används bara på finska > i gruppen diskuterades möjligheten att öka appens kännedom genom att översätta appens namn till svenska och engelska > å andra sidan trodde man att tillväxten i användningen av Oma olo- appen skulle öka genom stark marknadsföring och brändning, dvs. skapa en intressant bild av produkten
- vad är möjligheterna för sociala medier och organisationer att fungera som främjare av användning av tjänstappar och har den redan utnyttjas?

(Bilaga 3: Språkgrupper i Österbotten)

5.3 Utveckling av digitala tjänster med beaktande av olika befolkningsgruppers behov

Mål för påverkan:

- krav på och uppmaning för digitolkar att samarbeta med den offentliga sektorn
- vid utveckling av digitala tjänster, ta hänsyn till nationella språk och även till tjänster på engelska och andra språk, till exempel genom gruppundervisning och rådgivning i användningen av digitala tjänster för myndighetsärenden
- hur passar digitala tjänster till olika äldre personer och hur kan vi utveckla tjänster som är tillgängliga för alla dvs ta hänsyn till mångkanalig informationsspridning?



6.

Diskussion om klientrådets namn

Bildandet av detta klientråd är ett bevis på att välfärdsområdet vill satsa på kvaliteten på tjänsterna av invånare som har olika bakgrunder och som med olika grunder har flyttat till Österbotten.

I slutet av mötet önskade ordföranden att klientrådet skulle lämna synpunkter på namnet "Mångkulturellt klientråd" motsvarar rådets syfte och funktion?

Ordföranden hoppades att medlemmarna skulle reflektera över detta till nästa möte.

7.

Datum för nästa möte och mötesavslut

Nästa möte ordnas den 15.11.23 kl 16.30- 18.30 i mötesrummet Kurki på Y3.

Ordförande avslutade mötet kl 19.00