

Organ: Klientrådet för personer i arbetsför ålder
Tid: 23.5.2024 kl. 16–18.30
Plats: Vasa centralsjukhus, H-huset, mötesrum H0.124

Närvarande:
Klientrådet

Kallio Malin	medlem	
Kallio Sirpa	medlem	
Osmo Jarmo	medlem	
Palo Anni	medlem	Teams
Sillanpää-Söderqvist Teija	medlem	
Söderudd Isa-Maria	medlem	
Vainioniemi Tuija	medlem	
Viikilä Maria	medlem	

Arbetsgruppen för klientrådet för arbetsför ålder

Mustonen Marja	Chef för mental- och missbrukarvård	Teams
Penttinen Erkki	sektordirektör, personer i arbetsför ålder	
Skuthälla Tanja	ledande läkare, operativ verksamhet	
Sundman Lisa	överskötare, social- och hälsocentralen och sjukhusservice/specialiserade sjukvårdens öppenvård	Teams
West Sari	kundbetjäningsschef	

Frånvarande:

Rosenstedt Gun-Maj	medlem
Rydgren Melanie	medlem
Ståhlberg Tobias	medlem
Vesiluoma Terhi	medlem

Sakkunniga: Jaana Kalliokoski servicechef

Ordförande: Erkki Penttinen
Sekreterare: Sari West

Program:

16.00–16.45	Klient- och patientsäkerhetsstrategin och dess genomförande Jaana Kalliokoski, servicechef, Klient- och patientsäkerhetscentret
16.45–17.00	Klientrådets verksamhetsberättelse för år 2023
17.00–17.15	Kaffe
17.15–18.00	Hur mår Österbotten 2024? Erkki Penttinen, sektordirektör för personer i arbetsför ålder
18.00–18.30	Diskussion, frågor, idéer och information
18.30	Mötet avslutas

Resolution 23.5.2024

Klient- och patientsäkerhetsstrategin och dess genomförande

Jaana Kalliokoski, servicechef, Klient- och patientsäkerhetscentret

Klient- och patientsäkerhetscentrets servicechef Jaana Kalliokoski bjöds in för att berätta om den nationella klient- och patientsäkerhetsstrategin och planerna för dess genomförande åren 2022–2026. Hon berättade att Österbottens välfärdsområde och Klient- och patientsäkerhetscentret gemensamt har i uppgift att utveckla klient- och patientsäkerheten.

I Finland finns det forskning om kundens roll när det kommer till att främja klient- och patientsäkerheten. Forskning visar att patienter och deras anhöriga kan upptäcka flera vårdrelaterade farliga situationer och risker, också allvarliga risker. I 503 av 656 anmälningar om farliga situationer hade patienten gett åtgärdsförslag, men endast 6 procent av patienternas eller de anhörigas förslag omsätts i praktiken. För att få bort hindren för delaktighet krävs ett starkare engagemang, en vilja att förändras och ett förtydligande av målen inom vården.

I delaktighet ingår både kundens delaktighet i sin egen service samt kunddelaktighet, där en person, kund och kundgrupp har möjlighet att påverka och delta i planeringen, utvecklingen och utvärderingen av servicen.

Målet med klient- och patientsäkerhetsstrategin är att engagera klienterna, patienterna och deras närstående som samarbetspartner i utvecklingsarbetet när organisationen styrs mot en bättre säkerhetskultur. Den nationella klient- och patientsäkerhetsstrategin har fyra spetsområden, varav det första är: "Tillsammans med klienterna och patienterna". Arbetsgruppen för spetsområde 1 håller på att ta fram fritt tillgängliga verktyg för att stärka delaktigheten, verktygen finns på Klient- och patientsäkerhetscentrets sidor.

Klientrådet diskuterade utifrån från två temafrågor hur klient- och patientsäkerheten kan bli bättre genom att involvera klienter, patienter och deras närstående. Rådet diskuterade också utifrån frågeställningen hur man borde agera om det skett misstag i vården.

1. Lyssna på och hör vad klienten, patienten och den anhöriga säger – Vad tycker du att det här betyder för förverkligandet av klient- och patientsäkerheten?

- Kommunicera på ett sätt som är begripligt för kunden/på hans språk (situationsmedvetenhet).
- Ge kunden tid att ta till sig det som sägs och frågorna, stressa inte i situationen.
- Håll ögonkontakt när du ger råd om hur man ska gå vidare.
- För bra och tydliga anteckningar som kunden sedan kan kontrollera i MittKanta.
- Om en ledsagare/närstående är närvarande ska man inte ignorera klienten/patienten och bara prata med ledsagaren.

När man går igenom ett fel som inträffat:

- Situationen ska vara stressfri så att patienten/klienten öppnar upp sig bättre.
- En person intervjuar och en annan för anteckningar, samma person ska inte göra båda.
- De som intervjuar ska prata samma språk som kunden (hans modersmål).
- Ha en strukturerad genomgång av frågorna så att det kan komma fram sådant annars inte skulle ha kommit fram.
- Objektivitet hos den som för anteckningar: patientens/klientens negativa åsikter och tankar ska också skrivas ner. Den som för anteckningar kan komma från en annan enhet.
- Den som för anteckningar bör vara en person som både är insatt i ärendet och kan vara objektiv.
- När man intervjuar en kund om en situation där en skada har inträffat, ska allt som kommer fram under samtalet antecknas. Vem som varit med i diskussionen ska också skrivas ner.



- Tänk på sårbara grupper, till exempel psykiskt sjuka och personer med demenssjukdom. Hur beaktas de? En intressebevakare är närvarande. Personer med demenssjukdom ska bemötas som människor.
- En närstående är närvarande. Lyssna också på den anhöriga, även om patienten/klienten har självbestämmanderätt.
- Vad är det fråga om? Patienten/klienten/anhöriga förstår kanske inte vad "kvalitetsarbete" innebär.
- Genom att lyssna kan man bidra till att minska säkerhetsriskerna och ta dem i beaktande i framtiden.

2. Hur vill du bli bemött om du drabbats av en negativ händelse?

- Jag vill bli bemött med respekt och lyhört för att känna att jag blir tagen på allvar.
- Ett lugnt, sakkunnigt, yrkeskunnigt, varmt men inte arrogant förhållningssätt.
- Mänskligt.
- Frågan ska tas upp utan dröjsmål.
- Det finns vanligtvis en tröskel för klagomål/anmärkningar, inget klagomål blir gjort.
- Det kräver yrkeskunnighet att hänvisa kunden att göra ett klagomål (kollegialitet).
- Det kräver yrkeskunnighet att ta emot respons. Kunderna bör informeras om att det är viktigt för oss. Det hjälper kunden att förhålla sig till frågan.
- Ärendet bör tas på allvar, utan att förringa det.
- Kunden bör informeras om de olika kanaler som hon kan användas sig av.
- På patientens/kundens villkor.
- Kunden avgör om hen vill diskutera frågan/händelsen och hur hen vill att frågan ska skötas osv.
- Varje situation upplevs subjektivt, varför också reaktionerna är individuella. Med kunden/patienten i fokus, hens känslor måste tas på allvar.
- Om patienten vill prata med den yrkesutbildade person som begått misstaget måste detta kunna ordnas.
- Allt som dokumenteras måste visas för kunden. Öppenhet och transparens bidrar till att främja tilliten och viljan att samarbeta.

Klientrådets verksamhetsberättelse för år 2023

Verksamhetsberättelsen för klientrådet för personer i arbetsför ålder 2023 genomgicks och godkändes av rådet. Verksamhetsberättelsen förs till välfärdsområdesstyrelsen för kännedom.

Hur mår Österbotten 2024?

Erkki Penttinen, sektordirektör för personer i arbetsför ålder

Erkki Penttinen redogjorde för den regionala välfärdsberättelsen – Hur mår Österbotten 2024 – som hade delgetts rådmedlemmarna i förväg. Rapporten är sammanställd utifrån ett antal offentliga statistik- och indikatoruppgifter, välfärdsområdets egna indikatorer samt diskussioner som förts med dem som ansvarar för främjandet av hälsan och välfärden i kommunerna.

Ett särdrag för Österbotten är att invånarnas hälsa på basis av många uppföljningsindikatorer är bland den bästa i Finland, att sysselsättningsläget är gott och att befolkningen har flera sociala skyddsfaktorer. Samtidigt ställer bland annat den tilltagande psykiska ohälsan bland unga och unga vuxna, den försämrande fysiska funktionsförmågan samt äldres rikliga användning av socialvårdstjänster och den rikliga användningen av hälsotjänster till utmaningar.

Andelen svensktalande är högre i regionen än andelen finsktalande. Andelen personer som talar något annat språk än finska eller svenska har ökat. Det finns ett arbetskraftsbehov på tusentals personer inom den offentliga, privata och näringslivssektorn i regionen. Det tilltagande antalet äldre personer utgör en utmaning och samtidigt ökar också de äldre personernas behov av tjänster. Orörlighet är ett av våra värsta problem. Dessutom ställer problem i den psykiska hälsan till utmaningar. Fetma bland barn och unga bekymrar.

I fråga om finansieringen får vi mindre pengar av staten eftersom vår befolkning är friskare. Det allmänna ekonomiska läget i landet leder till krav på att välfärdsområdena ska spara. Nästa år blir vi tvungna att hitta ytterligare 25 miljoner att spara i vår verksamhet. Besparingarna genomförs bland annat genom köpstopp. Endast nödvändiga inköp får göras. Inga anställda får rekryteras så länge som samarbetsförhandlingar pågår i organisationen. Personalen har ombetts komma med idéer om hur besparingarna kunde genomföras.

Klientrådet diskuterade frågan och genomförandet av besparingarna, bl.a. besparingar som kan uppnås genom digitala tjänster. Välfärdsområdet gör mycket gott som fått positiva kommentarer och som gärna kunde vidareförmedlas. Oron bland dem som hjälper sina närstående lyftes också fram i diskussionen. Den kunde underlättas genom en bättre servicehandledning.

Diskussion, frågor, idéer och information

Projektet Prima Botnia ordnar inom ramen för den projekthelhet som anknyter till främjande av välfärd och hälsa en serie verkstäder där man fokuserar sig på utvecklandet av kundhandledningen i de tjänster som tillhandahålls av kommuner och tredje sektorn i syfte att främja välfärden och hälsan. Tre medlemmar i klientrådet för personer i arbetsför ålder önskas delta i den här verkstaden. Denna gång utsågs Anni Palo, Isa-Maria Söderudd och Tuija Vainioniemi till representanter. Dessutom utsågs Teija Sillanpää-Söderqvist till ersättare. Om medlemmar i klientrådet ombes delta i motsvarande evenemang har de andra rådmedlemmarna nästa gång företräde. Deltagarna kan på nästa sammanträde berätta hur de upplevde deltagandet i verkstaden.

Distribution

Klientrådets medlemmar

Styrgruppen för personer i arbetsför ålder

Välfärdsområdesstyrelsen