



Organ:	Klientrådet för äldre personer	
Tid:	23.4.2024 kl. 14–16	
Plats:	Vasa centralsjukhus Y3, Svan	
Närvarande:	Dumell Guri	medlem
	Fant Håkan	medlem
	Koski Kirsti	medlem
	Lindholm Jari	medlem
	Möuts Fjalar	medlem
	Peltomäki Pirjo	medlem
	Perttola Jussi	medlem
	Söderback Birgitta	medlem
	Pia Vähäkangas	sektordirektör för äldre, ordförande
	Markus Råback	överläkare i geriatri
	Paula Olin	överskötare, service som ges hem
	Monika Björkqvist	representant för socialvården
	Tarja Koukkunen	regional servicechef, sekreterare
Sakkunniga:	Tony Pellfolk, verksamhetsområdesdirektör för hem- och boendeservice Petra Fager, kommunikationsdirektör	
Frånvarande:	Finnberg Ulla, Knuts Gun, Löv Pehr, Nyby Eila, Nylund Mariann, Toikka-Klutse Reija	
Program:		
14.00–14.10	Kaffe	
14.10–14.45	Hur mår Österbotten?/Pia	
14.45–15.15	Aktuellt inom hem- och boendeservice/Tony	
15.15–15.20	Kort paus	
15.20–16.00	Diskussion om kundernas förtroende för välfärdsområde utifrån enkätsvaren/diskussion om svaren under ledning av Petra	

Om du inte har besvarat enkäten ännu, var vänlig och gör det före mötet via den här länken: <https://link.webropolsurveys.com/S/2C2C36FE27254561>

Nästa möte hålls tisdag 10.9.2024 klockan 14 i Vasa centralsjukhus Y3, Trana



RESOLUTION 23.4.2024

Hur mår Österbotten?

Pia Vähäkangas, sektordirektör för äldre

Sektordirektören redogjorde ur äldres perspektiv för innehållet i rapporten som godkänts på välfärdsområdesfullmäktiges sammanträde. Åren 2024–2025 ligger tyngdpunkten för service för äldre på bland annat åtgärder som ökar antalet äldre som bor hemma, satsningar på förebyggande åtgärder, åtgärder som främjar hemmaboende samt åtgärder som ökar äldres möjligheter och färdigheter att använda digitala tjänster.

Rådsmedlemmarna konstaterade följande:

- Det svåraste är att få kontakt med servicen, men när man kommit fram fortskrider ärendet väl.
- Det är svårt och tar länge att hitta information och telefonnummer på webbplatsen när de egna digitala färdigheterna inte räcker till, även om man i arbetslivet mer eller mindre varit tvungen att träna uppsina digitala färdigheter. En del äldre använder inte dator överhuvudtaget, eftersom de saknar kunskapen.
- Skatteförvaltningens webbplats fick beröm för att vara lätt att använda.

Aktuellt inom hem- och boendeservice

Tony Pellfolk, verksamhetsområdesdirektör för hem- och boendeservice

Verksamhetsområdesdirektören berättade om omfattningen av sitt verksamhetsområde, som sett till antalet anställda är det största i hela välfärdsområdet. I verksamhetsområdet har man harmoniserat bland annat kriterierna, betalningsgrunderna, tillämpningsanvisningarna för servicesedlar och arvoden för närståendevård. Klientrådet diskuterade de nuvarande utmaningarna, såsom den växande personbristen, den åldrande befolkningen och det ökande antalet tjänster som ska hjälpa en att bo hemma. I synnerhet de digitala tjänsterna ska vara mycket lätta att använda och man ska inte behöva ha några förhandskunskaper för att använda dem.

Diskussion om kundernas förtroende för välfärdsområdet – enkätsvar

Petra Fager, kommunikationsdirektör

I månadsskiftet februari–mars skickades en Webropol-enkät till råden. Syftet med enkäten var att ta reda på vad kunderna tänker om vår verksamhet och servicen i framtiden. Enkätsvaren har preliminärt gått igenom och resultaten är goda. De som besvarat enkäten lyfte fram bland annat den aktiva kommunikationen, det ekonomiska ansvaret och räddningstjänsterna – alla informanter var nöjda med dessa. Orosmoln som informanterna lyfte fram gällde beslutsfattandet och socialvårdens service.

Rådsmedlemmarna konstaterade följande:

- Problemet är att få kontakt med servicen. För att komma fram per telefon måste man vänta i upp till 30 minuter, vilket anses vara en lång tid. En kortare kötid, såsom 10 minuter, skulle vara mer rimligt.
- Seniorlinjen har till viss del gjort det lättare att få kontakt och minskat kötiderna.



- Efter att man fått kontakt går det bra att få sina ärenden skötta. En skötare kan uträtta många av kundernas ärenden utan att en läkartid behövs, men om det behövs får man också en tid till läkare.
- Varför är det svårt att få kontakt med den egna tandkliniken per telefon?
Fager: Systemen har inte förenhetligats ännu. Läget kommer att bli bättre när det gemensamma patientdatasystemet tas i bruk. Nu används många olika patientdatasystem i området och därför kan det fortfarande finnas vissa skillnader mellan kommunerna i hur man tar kontakt.
- Ofta är det oklart vart man ska ringa för att få hjälp med sitt ärende. Vem hör ärendet till och vem är det som ska hjälpa? Läget skulle underlättas av att personalens personliga arbetstelefonnummer fanns tillgängliga så att man får kontakt med en bekant skötare.
Fager: Kommunspecifika kontaktuppgifter finns till pappers (A4) på exempelvis hälsocentralernas anslagstavlor.
- Varför motsätter man sig digitala tjänster? Tack vare dem kan man sköta många ärenden och man behöver inte köa i telefon eller lämna en begäran om återuppringning.
Fager: Dessutom kan man via chatttjänsten på webbplatsen få handledning till rätt service. Välfärdsområdet har också börjat använda en chatttjänst för bedömning av vårdbehovet. I nästa nummer av tidningen Hembesöket, som utkommer i maj, kommer det mer information om de digitala kanalerna man kan använda för att få kontakt med servicen.
- Rådsmedlemmarna är medvetna om att det inte bara är fråga om att motsätta sig digitala tjänster. Det finns personer som inte har kapacitet att använda digitala verktyg och som inte heller har annat än en "vanlig" icke smart telefon, och även de måste kunna få information som de kan tillgodogöra sig.

Nästa möte hålls tisdag 10.9 klockan 14 VCS Y3, Trana

Rådsmedlemmarna kom överens om att mötestemat ska vara utbudet av digitala tjänster. Petra Fager och digichefen Sofi Nyman kallas till mötet för att öppna upp temat och leda diskussionen.

