



MÅNGKULTURELLT KLIENTRÅD

Aika: 29.05.2024 klo 16.30-18.30

Paikka: Vasa centralsjhus, Y3, mötesrum Tran

Kundrådet:

Ali, Rahma	medlem
Bäckman, Marian	medlem
Moghadampour, Ghodrat	medlem
Morkel, Hendrik	medlem
Mutai, Ezra	medlem
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
Zhang, Yue	medlem

Arbetsgrupp för klientrådet:

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

Föredragningslista/Memorandum

1. Sammanträdet öppnas

Sammanträdet öppnas och deltagare konstateras

1. Klient - och patientsäkerhetscentrets verksamhet Jaana Kalliokoski, servicechef

Om klient- och patientsäkerhetscentrets verksamhet:

- nationellt centrum, verkar inom Välfärdsområdet i Österbotten, samt kontor i Helsingfors, medarbetare över hela Finland
- utvecklar, följer upp och utvärderar klient- och patientsäkerheten och dess utveckling inom välfärdsområdena



- nationell strategi för klient- och patientsäkerhet och dess genomförandeplan främjar åtgärder som stärker delaktighet och säkerhet samt ledningen av säkerhetskulturen i Finland
- delaktighet i detta sammanhang innebär gemensam utveckling av klient- och patientsäkerhet, genom att utnyttja erfarenheter från kunder och närstående

Förändring av klient- och patientsäkerheten och dess kultur kräver att fel inte döljs utan att det rapporteras om dem med låg tröskel, både av kunder och av organisationens personal.

Rådets diskussion, centrala lyft och frågor kring kund- och patientsäkerheten berörde följande teman:

Rapportering och lärande från fel- och incidenthändelser

- **Hur rapporteras fel, och uppmuntras vårdpersonalen att rapportera med låg tröskel? Haipro-rapporteringssystem: hur utvärderas och rapporteras avvikelser? Kan patienten få information om hur förändringar genomförs?**
- information om händelser används för att utveckla verksamheten och främja klient- och patientsäkerhetskulturen
- personalen uppmuntras till en öppen organisationskultur och aktiv rapportering
- utbildning om rapportering och hantering av avvikelser anordnas för olika enheter inom social- och hälsovården
- klient/patient eller anhörig kan göra en anmälan om risksituation eller lyfta fram annan brist i tjänsten, t.ex. genom att kontakta enheten som tillhandahållit tjänsten och/eller vid behov lämna in ett skriftligt klagomål eller använda sig av funktionen feedback-kanaler
- klientens och patientens rättigheter bör förklaras på lättläst språk; enbart möjligheten att ge feedback räcker inte > kunder bör informeras och vägledas för att stärka sin rättsmedvetenhet
- Var kan klient/patient hitta avvikelse rapporter för att välja ett sjukhus där det sker minst avvikelser?
- det finns ingen nationell enhetlig data rapportering som baseras på jämförelse över avvikelser inom sjukhusnätverket
- mängden avvikelser rapporter inom sjukhusen kan påverkas av organisationens egen rapporteringskultur och – tröskel
- utvecklingen av en öppen rapporteringspraxis för avvikelser pågår, och rapporten över avvikelser integreras i egeninsynsrapporten. Dessutom finns från hösten -24 en skyldighet att publicera insynsrapporten på välfärdsområdets webbplats



- var hittar patienten regler/riktlinjer för klient- och patientsäkerhet och är de evidensbaserade? T.ex. anvisningar för infektioner, handhygien och isolerings kontroll
- för närvarande finns anvisningar, t.ex. för att förebygga och kontrollera infektioner, i välfärdsområdets eget intranät; vägledning och stöd ges också till privata tjänsteleverantörer, men framöver är det motiverat att dela anvisningarna till invånarna på välfärdsområdets hemsida
- på välfärdsområdets hemsida hänvisas till klient - och patientsäkerhetscentret <https://asiakasjapotilasturvallisuuskeskus.fi/sv/kunder-och-patienter/anvisningsbanken/>
- information finns även på THL <https://thl.fi/sv/web/infektionssjukdomar-och-vaccinationer>

Legitimitet för social- och hälsovårdspersonal samt identifiering av yrkespersoner och verifiering av klientens/patientens identitet:

- **Varför har all vårdpersonal likadana arbetskläder? Varför har de inte en skylt som visar utbildning och namn?** Att identifiera yrkesgruppernas legitimitet är en central säkerhetsfråga.
- enligt riktlinjerna måste all personal ha ett synligt ID-kort
- kläderna kan variera inom yrkesgruppen; till exempel använder inte alla läkare vita skyddsrockar
- i allmänhet designas arbetskläder utifrån vad personen arbetar med
- även att identifiera kundens identitet är en viktig säkerhetsfaktor:
 - utöver att visa FPA-kortet föreslogs det att tjänsterna skulle använda sig av andra alternativ för identifiering, såsom streckkodskort och/eller chipkort
 - alla har inte råd eller behov av ett ID-kort: FPA-kortet är kostnadsfritt

Interaktion och dokumentation:

- **Varför antecknar inte sjukskötare patientuppgifter vid sängkanten trots att evidensbaserad forskning visar att detta minskar fel och förbättrar kundnöjdheten?**
- dokumentation vid patientens sida är att föredra
- mobila applikationer finns för detta ändamål, men används ännu inte inom välfärdsområdet
- svårt att använda på akutmottagningen, men möjligt i H-huset
- bärbara datorer möjliggör användning under avdelningsrond, men verksamhetskulturen stöder inte praktiken
- idén förs vidare till verksamhetsområdet för sjukhustjänster

Upplevelsen av delaktighet hos patienter/klienter var låg enligt mängden feedback under år 2023. Vad görs med feedbacken och hur informeras allmänheten?

- antalet registrerade rapporter i Haipro-systemet ökar årligen



- insamling, analys, rapportering och återkoppling av klientfeedback är en väsentlig del av att bygga förtroend

Personalens utbildning och kompetensutveckling

- **Varför har vårdare med invandrarbakgrund inte möjlighet att studera svenska/finska på arbetsplatsen?**
- sjukhuset erbjuder undervisning i båda nationalspråken
- för närvarande finns endast en språklärare i organisationen, vilket gör utbildningsmöjligheterna begränsade
- möjligheten att delta i undervisningen kan diskuteras med närmaste chef
- enligt kvalitetsrapporten år 2023 studerade 176 yrkespersoner språket

Hur många sjuksköterskor med invandrarbakgrund arbetar på centralsjukhuset och finns det ett kompetenstest för dem som i USA? Hur bedöms sjuksköterskans yrkeskompetens om de har varit borta från området i 2–4 år?

- personalen rapporteras inte utifrån bakgrund; därför är det vägledande antalet baserat på modersmål: 285 anställda med annat modersmål än svenska eller finska
- vårdpersonalens kompetens: läkemedels-, apparat- och hygienkompetens samt utbildning i återupplivning, brand- och räddningsutbildning och flera andra kompetensområden säkerställs och utbildas regelbundet
- om personen har varit borta från området i mer än tre år, säkerställs läkemedelskompetensen genom ett test
- en god introduktion i arbetet stöder kompetensen i en ny organisation
- i introduktionsprocessen finns praxis att den nya medarbetarens situation utvärderas efter 6 arbetande månader, och vid behov upprättas en plan för att möta olika behov i arbetslivet

Diskussion om utmaningar inom klient- och patientsäkerhet ur klientens/patientens perspektiv:

- svårigheten att hitta klagomåls- och återkopplingsblanketter
- språkrelaterade frågor i tjänsterna är avgörande för framgångsrik interaktion – missförstånd kan lätt leda till risksituationer
- baserat på kundfeedback från personer som använt tjänsterna är NPS-poängen för tjänster på social- och hälsocentralen 4,6 av maximalt 5 för finska, svenska och engelska (NPS-poängen anger hur sannolikt det är att tjänsten rekommenderas till andra)
- NPS-poängen visar att de som har fått tjänster och svarat på enkäten är mycket nöjda med tjänsten
- hur många besökare har klient- och patientsäkerhetscentralens webbplats/månad? webbplatsen har för närvarande ingen räknare, men om sidan besöks via välfärdsområdets hemsida kan kommunikationsenheten få statistik över antalet besökare



Fråga ur arbetsgivarens perspektiv till rådets medlemmar:

Vad bör välfärdsområdet ta hänsyn till ur ett klient- och patientsäkerhetsperspektiv när man rekryterar vårdpersonal från utlandet?

Vid rekrytering är vanliga frågor som utbildnings- och arbetsbakgrund samt lämplighet för branschen viktiga. Speciellt viktigt för arbetskraftsinvandrare är:

- en bra introduktion och bekantskap med arbetsmiljön och arbetsgemenskapen säkerställer de grundläggande arbetsförutsättningarna
- processen bör också dokumenteras, d.v.s. vad som har gått genom med medarbetaren, hur och när
- introduktion och dokumentation i elektroniskt format, så att medarbetaren kan återvända till informationen vid behov
- introduktionsmaterial även på engelska
- sekretessfrågor är särskilt viktiga att gå igenom noggrant
- tydliga regler och anvisningar om säkerhet – vad som är ok och vad som inte är det
- checklista över stora och små åtgärder som stärker tjänster med hög klient/patientsäkerhet
- riktad information om utbildning ges aktivt till anställda
- gemensamma möten för nya medarbetare, där frågor kan ställas och utmaningar diskuteras för att gemensamt identifiera lösningar
- ta bort datum för när introduktionsmaterialet skapades och ersätta det med information om när det uppdaterades
- en arbetsmiljö som präglas av respekt, en bra arbetsatmosfär samt öppenhet och psykologisk säkerhet inom arbetsgemenskapen är viktigt
- avgörande är att nya medarbetare får möjlighet att lära sig
- gemensamt internationellt rekryteringsarbete på gång med Satakunta

Rådet lyfte även fram frågan om välfärdsområdets mottaglighet, det vill säga arbetsgemenskapernas anpassning till och förväntningar på nya internationellt rekryterade medarbetare. Diskussionen och utvärderingen kring anpassning fokuserar ofta på utmaningar relaterade till invandrarbakgrundens anpassning och hur den kan främjas. Frågan bör dock ses som en ömsesidig process där hela arbetsgemenskapen arbetar mottagande och inkluderande. Det är viktigt att även utvärdera och föra dialog om hur arbetsgemenskapen anpassar sig och vad som kan göras för att främja nyanställdas integration och delaktighet. På så sätt kan professionell kompetens bäst användas i samarbete, sett ur patientens, medarbetarens, arbetsgemenskapens och arbetsgivarens perspektiv.

3. Den mångkulturella klientrådet verksamhetsberättelse 2023/sektordirektör Erkki Penttinen

Alla klientråd utarbetar årligen sina verksamhetsberättelser. Rådets gemensamma verksamhetsberättelse lämnas till områdesstyrelsen för behandling.



Klienrådet ombeds kommentera och ge förtydliganden till det preliminära verksamhetsberättelsen, som bifogas.

Kundrådet behandlade och godkände verksamhetsberättelsen.

4. Val av rådets representanter till HYTE-workshopen

Representanter till välfärds- och hälsofrämjande (HYTE) workshop den 17.6.24 väljs, tre personer/råd. Bilaga: Inbjudan till workshopen

Valet kan göras på anmälningsbasis eller, om intresserade är fler än tre, kan rådet rösta om sina representanter till workshopen.

Följande rådsmedlemmar valdes till workshopen:

- Wambui-Peltorinta, Rehema
- Moghadampour, Ghodrad
- Mutai, Ezra

5. Integrationsprogram för Österbottens välfärdsområde

Sektordirektör, Erkki Penttinen

Ärendet flyttades till nästa möte.

6. Övriga ärenden

Inga övriga ärenden.

7. Kommande möten

Meddelas efter mötet, två möten under hösten