



Ihminen keskiössä  
Individen i centrum

Mellersta Österbottens äldreråd  
Mellersta Österbottens handikappråd  
Svenska sektionen

## SOITES STYRELSE

**Ärende:** Utlåtande om Kestävä Soite 2.0

***I Soite är människan i centrum. Denna klientcentrerade utgångspunkt är det skäl att hålla fast vid även i framtiden. Målet måste fortsätta att vara kundorienterade, högkvalitativa och effektiva tjänster som möjliggörs nära de som behöver tjänsterna och att tjänsterna produceras på ett ekonomiskt hållbart sätt.***

### **Omfattande främjande av välfärd och serviceintegration**

- Endast genom bättre integration av grundläggande och specialtjänster och ökat samarbete och integration mellan hälso- och socialvården och andra servicesektorer kommer vi att kunna utveckla servicesystemets effektivitet.
- Att öka och utveckla det förebyggande arbetet och tidiga ingripandet främjar välfärden och hälsan hos områdets befolkning och bidrar till att resurserna är tillräckliga när behovet av service ökar, till exempel när vårdrelationer förändras. Genom att ordna service i ett tillräckligt tidigt skede och på lång sikt förhindrar man att klienternas situation blir svårare.
- Kostnadsdämpning kan framgångsrikt uppnås genom lyckad integration av social- och hälsovården, smidiga och flexibla vård- och servicekedjor och klient- och servicehandledning som ges i rätt tid.

### **Tjänster ska vara väl tillgängliga och klientorienterade**

- Tjänster ska struktureras som stöd för befolkningens livssituationer och behov, inte med utgång från organisationen. Det ska reserveras tillräckligt med tid för en klient, så att man kan sätta sig in i hens situation tillräckligt bra. Om lokala tjänster omvandlas till elektroniska tjänster måste också de serviceanvändare vars ekonomiska, sociala och hälsomässiga ställning är svagast beaktas.
- Råden och svenska sektionen anser det viktigt att fler serviceanvändare hörs och att man utnyttjar respons från dem i planeringen och genomförandet av tjänsterna.
- Erfarenhetskompetens måste utnyttjas och vidareutvecklas vid planering och utvärdering av social- och hälsovårdstjänsternas funktionalitet.

- Kostnaderna bör inte dämpas genom åtgärder som begränsar medborgarnas medvetenhet om de tjänster de har tillgång till eller som i praktiken gör att det är svårt eller tar lång tid att få tillgång till en tjänst. I detta skede kan Kestävä Soite 2.0 inte direkt innebära att något verksamhetsställe stängs, utan början på en ny typ av utveckling av tjänster och serviceprocesser baserad på kunskap, effektivitet och klienterfarenhet.
- Att bedömning av servicebehov och sakkunnig servicehandledning för alla åldersgrupper genomförs i rätt tid är en viktig fråga vid genomförandet av kundorienterade servicepaket. De bör därtill genomföras i ett tidigt skede av serviceprocessen och med betoning på rehabiliteringens betydelse i ordnandet av tjänster. Till exempel måste man innan en patient skrivs ut säkerställa att hen klarar sig hemma och får det stöd och de tjänster hen behöver. Råden hoppas på att man följer servicemodellen med ett enda serviceställe.
- Vid organiseringen av tjänster måste de befolkningsgrupper som har många olika servicebehov också beaktas, liksom risker relaterade till exempelvis marginalisering. Enligt Socialbarometern har pandemin skapat ett "uppdämt" behov av service, som måste kunna tillgodoses genom integration och servicehandledning. Det är troligt att till exempel antalet klienter som behöver tjänster för problem med stöd- och rörelseorganen och sin psykiska hälsa kommer att öka och man måste förbereda sig för detta med adekvata tjänster.
- Information till klienter och invånare är ytterst viktigt. Vi vet alla att det tar tid att tillägna sig nya saker/tjänster. Ett synligt och enkelt sätt att säkerställa tillgången till information och en positiv vårdupplevelse är information/ett verksamhetsställe att kontakta vid behov. Man måste även kunna få kontakt med tjänsten tillräckligt snabbt, eftersom folk just nu tvingas vänta allt för länge. Informationen måste nå klienten på ett begripligt språk och även efter tjänstetid.
- I vårt tvåspråkiga landskap måste man säkerställa att servicen även fås på svenska. **Inom vårdtjänsterna** ska man betona kunskaper i både finska och svenska. För att säkerställa lika behandling av boende är det också viktigt att elektroniska tjänster utvecklas parallellt på finska och svenska.
- Andan i språkprogrammet för Finlands första tvåspråkiga integrerade social- och hälsovårdssamkommun måste genomföras i praktiken. Tvåspråkighet är en rikedom som genom ökande volymer möjliggör ett jourjukhus. Samarbetet norrut är också viktigt.
- Tillräckliga specialtjänster måste finnas tillgängliga, vid behov som köptjänster.

## Tillgänglighet och smidighet i serviceprocesser

För att tillgången till tjänster i landskapet ska vara jämlik måste arrangören se till att tjänsterna och lokalerna är hinderfria och fullständigt tillgängliga för alla. Tjänster måste också finnas som lokala tjänster, vilket är mycket betydelsefullt för klienter som behöver långvarig service och som ofta har svårt att få tillgång till avlägset belägna tjänster. Om lokala tjänster omvandlas till elektroniska tjänster måste också de serviceanvändare vars ekonomiska, sociala och hälsomässiga ställning är svagast beaktas. Risken för marginalisering från tjänster och försämring av välfärden är särskilt stor för grupper som redan befinner sig i utsatt ställning. För digitala tjänster behövs också en parallell möjlighet att få tillgång till information och betjäning, vilket den som organiserar tjänsterna bör ta hänsyn till i sin servicestrategi. Råden betonar att även telefontjänster behövs i framtiden. Den som ordnar servicen bör stödja och möjliggöra användningen av elektroniska tjänster för klienter och invånare och vägleda dem i användningen av dessa. Klienten måste få information om i vilka typer av situationer man använder fjärrtjänster och i vilka situationer lokala tjänster används.

Råden och svenska sektionen fäster i sitt utlåtande uppmärksamhet vid att man bör se till att vårdpersonalen räcker till och att dess dimensionering är flexibel och ändamålsenlig. Klienthanteringsprocessen måste utvecklas på ett sådant sätt att andelen omedelbart klientarbete ökar från den nuvarande nivån. Samtidigt måste man uppmärksamma maskinernas och IT-programmens funktionalitet för att stärka en bra klientupplevelse.

## **Hörande av serviceanvändare och kommunerna i planeringen av tjänster**

Råden och den svenska sektionen anser det viktigt att fler serviceanvändare hörs i planeringen och genomförandet av tjänsterna. Vid ändring av tjänster och tjänsteprocesser måste tillräckliga förhandsbedömningar göras och senare måste effekterna av förändringen följas upp regelbundet med olika indikatorer för att upprätthålla Soites centrala mål, Människan i Centrum. Det är viktigt att hänsyn tas till olika klient- och patientgruppers behov och deras respons.

Man måste också komma ihåg att organisationer har en viktig roll att spela i att stärka invånarnas delaktighet och påverkansmöjligheter. Kommunerna och det framtida välfärdsområdet kommer att fortsätta att stödja organisationernas verksamhet tillsammans, till exempel genom att sköta om understödet för organisationerna i olika branscher, förse dem med lokaler och styra invånarna till deras verksamhet.

Hörandet vid kommunrundorna och av kommunerna måste fortsätta, eftersom kommunerna vill säkerställa att tyngdpunkten i utvecklingsarbetet för invånarna, särskilt äldre och handikappade, präglas av klientorientering och att servicen är tillgänglig i klientens närhet vid behov.

**Huvudmålet för Kestävä Soite måste vara att säkerställa tjänster för kommuninvånarna och utveckla serviceprocesser nu och i framtiden, inte att avsluta jämlika tjänster, även om tjänstens form kan förändras. Samtidigt måste vi se till att social- och hälsovården och Soite är attraktiva, för att locka till oss nya yrkesverksamma som vill betjäna befolkningen i området! Därtill måste landskapets självständighet tryggas.**

Karleby 19.4.2021

Kalevi Lindfors  
ordförande  
Landskapets äldreråd

Hans Snellman  
ordförande  
Svenska sektionen

Anders Nyberg  
ordförande  
Landskapets handikappråd