

Riktlinjerna för första hjälpen-verksamheten inom Finlands Röda Kors

FÖRSTA HJÄLPEN. LIVSKOMPETENS.



INNEHÅLL

1. Bakgrund till strategin	2
2. Grunden för första hjälpen-verksamheten vid Finlands Röda Kors	2
3. Definition av första hjälpen-verksamheten	4
4. Nuläget för första hjälpen-verksamheten	4
5. Verksamhetsidé och vision för första hjälpen-verksamheten	10
6. Första hjälpen-verksamhetens strategiska mål för att nå visionen	10
7. Hur arbetar vi i framtiden	14

1. BAKGRUND TILL STRATEGIN

Styrelsen för Finlands Röda Kors godkände i maj 2008 en strategi för välmåga och hälsa för de två följande stämmoperioderna 2008–2014. Strategin grundar sig på Internationella rödakors- och rödahalvmånefederationens dokument Health and Care Strategy 2006–2010. Målet för Finlands Röda Kors är att ge bättre förutsättningar för människor och gemenskaper att komma till rätta såväl i vardagen som vid kriser och olyckor. Den syftar också till att förbättra rödakorsavdelningarnas och de frivilligas förmåga att vara till hjälp när det behövs. I vårt arbete behövs alla, såväl gamla som nya aktörer.

Som en fortsättning på strategin för välmåga och hälsa uppstod behovet att dra upp närmare riktlinjer också för första hjälpen-verksamheten: vad avses med organisationens första hjälpen-verksamhet, vilka mål har man för den och med vilken handlingsmodell utvecklas verksamheten. Utvecklingen av organisationens medelsanskaffning har också satt press på att effektivisera den första hjälpen-utbildning som säljs och därigenom öka medelsanskaffningen.

Finlands Röda Kors generalsekretare Kristiina Kumpula tillsatte 7.11.2008 en arbetsgrupp för att förbereda en strategi för första hjälpen-verksamheten (bilaga 1). Arbetsgruppens sammansättning:

Pekka Annala, ordförande, Västra Finlands distrikt

Heikki Koistinen, Savolax-Karelens distrikt

Yrsa Wilén, Åbolands distrikt

Tuire Takanen, Tavastlands distrikt

Mirja Sjöberg, Helsingfors och Nylands distrikt

Kristiina Myllyrinne, Centralbyrå

Virpi Ranta, Centralbyrå

Leena Kämäräinen, sekreterare, Centralbyrå

Henna Korte, sekreterare, Centralbyrå

Enligt arbetsgruppens uppdrag ska strategin fastställa riktlinjerna för första hjälpen-verksamheten inom Finlands Röda Kors jämte tillhörande program och verksamhetsformer inom organisationen. Strategin fastställer en vision för första hjälpen-verksamheten och en strategi för att förverkliga visionen.

Arbetsgruppen arbetade under tiden 15.11.2008–31.3.2009. Arbetsgruppen presenterade sitt arbete 11.5.2009 för FRKs generalsekreterare, och 5.6.2009 för distriktens verksamhetsledare. På dessa möten fick arbetsgruppen anvisningar om hur de skulle arbeta vidare på strategin inför behandlingen i organisationens styrelse. Strategin överlämnades till styrelsen 30.11.2009.

Strategin styr Finlands Röda Kors första hjälpen-verksamhet under organisationens stämmoperioder 2009–2014.

2. GRUNDEN FÖR FÖRSTA HJÄLPEN-VERKSAMHETEN VID FINLANDS RÖDA KORS

Internationella rödakors- och rödahalvmånefederationens strategi för första hjälpen (First Aid Policy) från 2007 betonar att varje individ har möjlighet att rädda människoliv. För att detta ska bli verklighet spelar första hjälpen-utbildning och första hjälpen-övningar en viktig roll i varje persons liv. Med hjälp av utbildning i första hjälpen bidrar man till att individer och gemenskaper klarar av svåra situationer och att tryggare och sundare gemenskaper växer fram.

Rödakorsfederationens strategi för första hjälpen förpliktar de nationella föreningarna att arbeta för större hjälpberedskap på det nationella, regionala och lokala planet. När man planerar program för första hjälpen och hälsa måste man beakta fysiska olycksrisker, psykisk skada, förebyggande av sjukdomar samt första hjälpen-insatser. Inom alla utbildningsprogram måste man beakta olika målgrupper såsom barn, studerande, personer i arbetsför ålder och även olika inlärningsbakgrunder.

Federationens strategi lyfter fram de nationella föreningarnas roll när det gäller att arbeta för bättre första hjälpen-färdigheter på arbetsplatserna enligt varje lands lagstiftning. De nationella föreningarna förväntas etablera och förstärka samarbetet med myndigheterna inom första hjälpen-utbildningen på så sätt att Röda Korsets första hjälpen-utbildning och första hjälpen-intyg godkänns på nationell nivå som ett officiellt intyg över första hjälpen.

Första hjälpen-utbildningen bör vara välplanerad, likaså bör uppföljningssystemen vara uppdaterade. Det ses som viktigt att första hjälpen är sammankopplad med all hälsovårdsverksamhet inom organisationen. Förbundets mål är att det i framtiden i varje hem finns åtminstone en första hjälpen-utbildad.

2.1. Grunden för första hjälpen-verksamheten vid Finlands Röda Kors

Suomen Punainen Risti, Finlands Röda Kors, är en av finska staten erkänd offentligrättslig förening vars syfte bland annat är att stödja och hjälpa landets myndigheter såväl i fredstid som under krig och väpnade konflikter för att främja välmåga hos människor, främja gemensamt ansvar och hjälpvilja hos medborgarna samt förstärka organisationens beredskap och verksamhetsförutsättningar.

Finlands Röda Kors och social- och hälsovårdsministeriet (SHM) undertecknade 29.11.2002 ett **samarbetsprotokoll** om första hjälpen-verksamhet och beredskap (Bilaga 2).

Förutom i räddningslagen (468/2003) definieras första hjälpen-beredskap på arbetsplatserna också i **lagarna om arbetarskydd och företagshälsovård** (Arbetarskyddslagen 2002/738 och lagen om företagshälsovård 1383/2001). Med första hjälpen-beredskap på arbetsplatserna avses att det på en arbetsplats i relation till arbetsplatsens förhållanden och verksamhet finns tillräckligt många första hjälpen-utbildade arbetstagare, ändamålsenlig första hjälpen-utrustning samt instruktioner. Första hjälpen-utbildning på arbetsplatserna genomförs av utbildare i första hjälpen och hälsokunskap (UFH) som utbildats av FRK. Första hjälpen-utbildningarna för arbetsplatserna följer FRKs modeller för kurser i första hjälpen. Till dessa utbildningar i första hjälpen har arbetsgivaren möjlighet att söka ersättning enligt sjukförsäkringslagen (1224/2004) som en del av den förebyggande verksamheten inom företagshälsovården. Ersättningsbeslutet fattas av Folkpensionsanstalten (FPA), som i sina anvisningar förutsätter att första hjälpen-utbildaren har utbildarbehörighet i första hjälpen och hälsokunskap (UFH).

Enligt Finlands Röda Kors **strategi för åren 2008-2011** fokuserar organisationen i sin verksamhet på att främja första hjälpen-färdigheter, välmåga och hälsa:

- genom att utarbeta en nationell strategi för första hjälpen-utbildningen och första hjälpen-produkterna
- genom att utöka första hjälpen-utbildningens konkurrenskraft på alla organisationsnivåer
- genom att utveckla ett uppföljningssystem som kan garantera en utbildning av hög klass på riksnivå
- genom att aktivare erbjuda en möjlighet för nya aktörer att komma med i första hjälpen-gruppernas verksamhet.

3. DEFINITION AV FÖRSTA HJÄLPEN-VERKSAMHETEN

Enligt lagen om Finlands Röda Kors (238/2000) bistår organisationen i den social- och hälsovård och beredskap som kommunen har ansvar för vid agerandet i olika olycks- och krissituationer. Enligt de regler som fastställts med en förordning är FRKs uppgift att bistå myndigheterna också under krig och vid nationella katastrofer.

I denna strategi avses med Finlands Röda Kors första hjälpen-verksamhet:

- FÖRSTA HJÄLPEN-EXPERTIS i Finland
- FÖRSTA HJÄLPEN-UTBILDNING
- FÖRSTA HJÄLPEN-GRUPPVERKSAMHET
- FÖRSÄLJNING AV FÖRSTA HJÄLPEN-PRODUKTER

Röda Korsets **expertis** inom första hjälpen baseras på organisationens nationella och internationella erfarenhet inom första hjälpen-utbildning jämte framtagning av första hjälpen-tjänster såväl i Finland som över hela världen. Ett internationellt samarbetsnätverk (First Aid Education European Network, FAEEN) stödjer informationsutbyte och utveckling av god praxis inom Europa.

Enhetliga programinnehåll som baseras på prov liksom den kunskap som fås i både utbildningen och utvecklingsarbetet stärker expertisen inom första hjälpen vid Finlands Röda Kors. Ett expertorgan för första hjälpen och första responsen, första hjälpen-kommittén, styr och stödjer första hjälpen-verksamheten i organisationen.

Finlands Röda Kors **utbildning i första hjälpen** delas in i utbildarutbildning och utbildning av befolkningen i första hjälpen. Utbildarutbildningen är en yrkesinriktad fortbildning som riktar sig till personer med yrkesexamen för sjukskötare eller hälsovårdare och ger utbildarbehörighet i första hjälpen och hälsokunskap (UFH). Målet för första hjälpen-utbildning för befolkningen är att ge färdigheter att på platsen hjälpa en person som är skadad eller som fått en sjukdomsattack samt att främja individers och gemenskapers hälsa och trygghet. Viktiga synvinklar i första hjälpen-utbildningen är riskbedömning och förebyggande av fysisk och psykisk skada. Med första hjälpen-utbildning avser vi i denna strategi i fortsättningen utbildning för befolkningen, där bl.a. den utbildning som arrangeras på arbetsplatser ingår.

Första hjälpen-gruppverksamhet är en fritidssysselsättning som riktar sig till frivilliga och genomförs i avdelningarna. En viktig verksamhetsform är förstahjälpsgruppernas jourtjänst som ökar säkerheten vid evenemang för allmänheten. Grupperna stödjer också organisationens övriga hjälpverksamhet och bistår myndigheterna med sin tjänstgöring och stödjer på så sätt säkerheten lokalt.

Försäljning av första hjälpen-produkter innebär landsomfattande, regional och lokal vinstsyftande medelsanskaffning som utförs av för uppgiften utbildad personal. Första hjälpen-produkterna omfattar första hjälpen-väska och utrustning som behövs för att ge första hjälpen och öka tryggheten. De produkter som organisationen marknadsför är testade och av hög kvalitet.

4. NULÄGET FÖR FÖRSTA HJÄLPEN-VERKSAMHETEN

Målet för Finlands Röda Kors första hjälpen-verksamhet är att öka befolkningens färdigheter i första hjälpen genom utbildning, att erbjuda en bred frivilligverksamhet som stödjer hälsa och trygghet och att förstärka organisationens medelsanskaffning. Genom första hjälpen-verksamheten får man dessutom fler partnerskap med myndigheter, företag och andra aktörer.

Beskrivningen av nuläget för första hjälpen-verksamheten baseras på statistikboken för 2008, uppgifter som samlats in på arbetsgruppens besök i distrikten och en konkurrentanalys som gjorts i fyra distrikt (Bilaga 3, 4).

4.1. Expertis

Finlands Röda Kors deltar som sakkunnig bl.a. i arbetsgruppen God medicinsk praxis för återupplivning, Finlands Resuscitationsråd, Finlands Simundervisnings- och Livräddningsförbunds organ och European Resuscitation Council (ERC). Röda Korset är som expert inom första hjälpen en efterfrågad och pålitlig samarbetspartner såväl hos medierna som inom den privata och offentliga sektorn.

Röda Korsets program för första hjälpen-utbildning jämte kursintyg över första hjälpen har fått en officiell status i landet.

4.2. Första hjälpen-utbildning

Finlands Röda Kors är landets största utbildare inom första hjälpen som på riksnivå samordnar och utvecklar första hjälpen-relaterade, nationellt godkända första hjälpen-program och utbildningsmaterial inom första hjälpen. Hälsa och trygghet är växande trender i samhället och de hör intimt samman också med utbildningen i första hjälpen. Organisationen upprätthåller ett register både över utbildare i första hjälpen och hälsokunskap liksom över dem som utbildats i första hjälpen.

Till styrkan i Röda Korsets första hjälpen-utbildning kan räknas en lång erfarenhet och de utbildningsprogram som tagits fram tack vare denna. Vissa av programmen är registrerade varumärken. Röda Korsets europeiska kursintyg (EFAC) samt första hjälpen-anvisningar (EFAM) som bygger på forskningsrön ger FRK en särställning i Finland.

Det ordnas årligen cirka 25 grund- och fortbildningskurser för utbildare inom första hjälpen och hälsokunskap och kurserna har cirka 600 deltagare. Sammanlagt finns det 2 600 utbildare i första hjälpen och hälsokunskap (UFH). Av dem är omkring 100 aktiva som utbildare i distrikten, antingen i avtalsförhållande eller som frilans.

En kurs i första hjälpen¹ vid Finlands Röda Kors avläggs årligen av cirka 125 000 personer, av vilka 42 000 personer går på en första hjälpen-kurs som ordnas av distrikten eller avdelningarna. Övriga är utbildade av företagshälsovården, försvarsmakten, läroanstalter och enskilda utbildare. År 2008 statistikfördes totalt 3 674 FHj1-kurser inom Röda Korset, av vilka 1 185 (32%) ordnades av distriktet eller avdelningen. Föregående år var organisationens andel av FHj-kurserna 23%.

Utmaningarna kring utbudet av första hjälpen-utbildning:

- inte enhetligt över hela landet
- efterfrågan större än utbudet i många distrikt
- ur kursköparens/kundens synvinkel har det visat sig besvärligt att beställa en kurs, trots ett enda telefonnummer och möjlighet att beställa över nätet
- organisationens struktur (12 självständiga distrikt) begränsar möjligheterna att erbjuda första hjälpen-kurser till riksomfattande företagskunder
- på grund av centralbyråns knappa säljresurser och å andra sidan bristen på enhetliga, klara spelregler är det svårt att teckna riksomfattande avtal

¹ Med Röda Korsets kurser i första hjälpen avses utbildningar enligt de kursupplägg som organisationen tagit fram, där utbildaren är en rödakorsutbildad UFH.

- växande konkurrens på marknaden; olika typer av företag, utbildare som arbetar som firmamamn

Röda Korset kan inte konkurrera med priser, och därför bör man konkurrera med högklassiga tjänster. Frågan om att få utbildarna att stanna kvar inom organisationen hör delvis ihop med lönenivån. Frilansutbildarna arbetar både för Röda Korset och för konkurrenterna och är därmed själva delvis också organisationens konkurrenter. Konkurrenterna betalar större ersättningar.

I och med UFH-utbildningsreformen har det varit uppenbart att utbildningsmaterialet för utbildare behöver omarbetas. Olika material har gjorts för att täcka minimibehovet och de omarbetade anvisningarna för första hjälpen, bl.a. om hjärt-lungräddning, har beaktats. För närvarande omfattar det material som finns tillgängligt för utbildarna två dvd med pedagogiska bilder, fem pedagogiska filmer jämte läroböcker och elektroniskt undervisningsmaterial bl.a. första hjälpen-utbildning för lantbrukare.

Processen inom produktionen av förstahjälpsmaterialet fungerar inte. De inblandade finns i flera olika team/enheter, vilket gör att det går långsamt att få produkterna färdiga inom rimlig tid. Processen blir också långsammare av att personresurserna ständigt byts. En utmaning är också de begränsade ekonomiska resurserna och personresurserna vid framtagning av svenskspråkigt material. Inom organisationen råder en kultur där man inte i tillräcklig grad förmår använda sig av utomstående sakkunniga.

4.3. Första hjälpen-gruppernas verksamhetsformer och utvecklingstrender

Första hjälpen-grupperna ökar tryggheten i vardagen på lokalplanet och utgör kärnan i Röda Korsets katastrofberedskap inom landet. Grupperna uppehåller sina kunskaper genom att regelbundet öva och fortbilda sig. Larmgrupperna inom första hjälpen-gruppverksamheten hör också till Frivilliga räddningstjänsten som samordnas av organisationen.

Grundutbildningen för deltagarna i första hjälpen-grupperna omfattar kurserna FHj 1 och 2. En stor del av deltagarna har också gått kursen FHj 3. Kursen i första hjälpen-jour ger praktiska färdigheter för jouruppdrag. En gruppledarkurs och en Promo Fhj-kurs ger färdigheter att handleda och leda en grupp. Basfärdigheterna uppehålls genom regelbundna övningar utöver seminarier och temadagar som vidareutvecklar kunskaperna.

I början av 2000-talet sjönk antalet första hjälpen-grupper. År 2007 var antalet rapporterade grupper 212, medan antalet steg något 2008, då det fanns 219 grupper. Trots att det är vanligt att man inte vill binda upp sig och att intresset för kortvariga uppdrag ökat har antalet gruppdeltagare svängt aningen uppåt (5 % sedan 2007).

Första hjälpen-grupperna sköter varje år om första hjälpen-jour på tusentals evenemang för allmänheten. Jourtjänsten är första hjälpen-gruppernas synligaste verksamhetsform. Grupperna har med sin verksamhet fått ett stadigt fotfäste som producenter av högklassiga tjänster och efterfrågan på tjänsterna håller på att öka. Vid sidan av jourtjänsterna genomför grupperna på de egna orterna kampanjer och temadagar kring hälsa, trygghet och första hjälpen i organisationen (Bilaga 5).

För att kunna hålla kvar ett fungerande system av första hjälpen-grupper som organisationens kärnverksamhet behövs resurser för närstöd till grupperna och aktiv marknadsföring av verksamheten till nya frivilliga. Denna marknadsföring kan ske med hjälp av nya kommunikationsmetoder. Med hjälp av nya utmaningar och utbildningar ska man se till att de frivilliga deltagarna håller uppe sin motivation. Dessutom ska grupperna erbjudas aktuellt material och utrustning som svarar mot utbildningsbehoven. Nya frivilliga måste enkelt och snabbt kunna komma med i verksamheten.

De olyckor som inträffat på sistone och de nya hotbilderna förutsätter att grupperna utvecklas mot ett brett kunnande. I gruppen måste finnas kunnande inom första hjälpen, akut omhändertagande, psykiskt stöd, första omsorgen, drogförebyggande arbete och hälsa. Mångkunnandet nås genom att grupperna nätverkar med grannavdelningarna inför larmsituationer.

Den kommande lagen om hälso- och sjukvård ändrar förmodligen systemet inom hälso- och sjukvården och påverkar också frivilligverksamheten. Det är högst sannolikt att gruppernas verksamhet gällande framför allt akut omhändertagande i och med den nya lagen kommer att höra till ansvarsområdet för sjukhusens externa prehospitala akutsjukvård som ingår i den specialiserade sjukvården.

Lagens konsekvenser kan synas inom verksamheten för jourtjänst, akut omhändertagande och larmuppdrag. Den verksamhet som bistår myndigheterna kommer sannolikt i fortsättningen att vara avtalsbaserad.

Det ekonomiska läget i samhället, de demografiska förändringarna hos befolkningen, den ökade fritiden och samtidigt konkurrensen om frivilliga har förändrat sättet på vilket människor deltar i frivilligverksamhet. Frivilligverksamhet idkas inte nödvändigtvis längre i den fysiska närmiljön utan allt oftare i egna referensgrupper eller i en virtuell miljö via internet. Kortvariga frivilliguppdrag och verksamhet som inte är bunden till organisationer intresserar folk mer. Man vill ha erka för det arbete man gör och de frivilliga kräver också ett starkt stöd för sitt arbete. Samtidigt erkänner myndigheterna organisationernas betydelse och understryker samarbetet. De respekterar organisationernas specialkunskaper och erkänner att frivilligarbetet behöver resurstöd. Den förändrade frivilligkulturen kan påverka Röda Korsets gruppverksamhet för första hjälpen som hobbyverksamhet. Beredskap och praktiska färdigheter kan emellertid inte uppehållas i en virtuell miljö, så den regelbundna och handledda verksamheten kommer att fortsätta vid sidan av nya verksamhetsformer.

4.4. Första hjälpen-utbildning och första hjälpen-produkter ur synvinkeln för medelsanskaffning

Inställningen till Finlands Röda Korsets produkter kring första hjälpen är positiv. De är högklassiga och har rätt innehåll och är "vägvisare" i Finland.

För första hjälpen-produkternas del varierar distriktens organisering och affärsmodellerna från ett distrikt till ett annat. Också i prissättningen finns skillnader mellan distrikten. Aktiva utåtriktade försäljnings- och marknadsföringsinsatser saknas nästan i alla distrikt på grund av knappa resurser.

För närvarande har hälften av distrikten systematisk försäljning av förstahjälpsprodukterna vid sidan av utbildningen. Produktförsäljningen är en viktig del av en helhetsmässig service till kunderna, även om det innebär en speciell utmaning att ordna försäljning i samband med kurser i första hjälpen. Oftast är det utbildaren på kursen i första hjälpen, dvs. UFH, som fungerar som försäljare.

I sammanhang utanför organisationen är försäljningen av förstahjälpsprodukter anspråkslös, eftersom det inte finns något större distributionsnät riktat till konsumenter och inte heller en återförsäljningspolicy. Till företagen har sålts förstahjälpsprodukter antingen via centralbyrån eller via distriktens e-handel. En av svagheterna i produktförsäljningen riktad till företag är att Röda Korset inte är moms skyldig i fråga om förstahjälpsprodukter. I alla produkter som köps in ingår dock moms och de är därmed 22 % dyrare för organisationen. Detta försvagar produktförsäljningens täckningsbidrag, eftersom slutpriserna inte kan höjas, då blir de högre än konkurrenternas. Konkurrensläget förutsätter en ständig förnyelse och framtagning av innehåll speciellt för utbild-

ningsmaterialets del. Produktförsäljningens marknadsandel ligger på cirka 10 % och antalet konkurrenter på produktsidan har ökat betydligt under den senaste tiden.

Enligt en kundnöjdhetssenkät från 2007 var merparten av företagskunderna synnerligen nöjda med första hjälpen-kursernas innehåll och kvalitet. Kunderna önskade dock en aktivare kundservice och bättre information både för utbildnings- och förstahjälpsprodukternas del. Kunduppgifterna har inte registrerats, så man har inte kunnat närma sig kunderna på ett systematiskt sätt. År 2008 fanns kunduppgifterna i nästan alla distrikt antingen i kundhanteringssystemet Siebel eller i en excel-fil. Ett fungerande gemensamt kundhanteringsregister finns inte. Systematisk rekrytering av nya kunder har inte gjorts förutom i några få distrikt. I distrikten saknas också säljstödande marknadsföringsmaterial som t.ex. enhetliga offertmallar, broschyrer eller annonsmallar. Organisationens internetsidor för första hjälpen-utbildningens del är alltför omfattande och oöverskådliga och kunden hittar inte så lätt utbildningsutbudet och/eller kontaktinformation för den egna orten.

4.4.1. Riksomfattande kunder som redskap för att utveckla partnerskap och produkter

Behovet av första hjälpen-utbildningar med samma innehåll och till samma pris över hela landet har ökat under de senaste åren. Större företag vill organisera första hjälpen-utbildningarna med en partner och med en enda kontaktperson hos servicegivaren. Förutom att arrangera utbildning önskar företagen också uppföljning och rapportering av antalet utbildade.

I Röda Korsets utbud av första hjälpen-kurser har det kommit nya breddade kurser, där man förutom första hjälpen tar upp brandsäkerhet och hotfulla situationer (Säkerhetspasset) eller till exempel drogförebyggande arbete (Kompisen lämnas inte). Genomförandet av utbildningen har förutsatt en ny typ av planering och att bygga upp partnerskap med kompetens inom olika sektorer.

Centralbyråns roll när det gäller rikstäckande avtal inom företagssamarbetet har varit att gå igenom kundförhandlingar, göra upp anbud och avtal, ta fram material, planera och genomföra fortbildning av utbildarna samt uppföljning och rapportering. Distrikten har ansvaret för att arrangera kursen för kunden.

Utmaningar i fråga om de riksomfattande kunderna har bl.a. varit att hitta enhetlig praxis, bestämma riksomfattande rabatter, förankra avtalad praxis och pris hos distrikten, hitta riksomfattande samarbetspartners inom utbildning, organisera och resursfördela centralbyråns arbete samt fördela medlen. Centralbyrån får för tillfället ingen ersättning för det arbete den gör kring rikstäckande avtal, material och fortbildning av utbildare.

Rikstäckande avtal medför ett större antal att utbilda i distrikten och de intäkter de ger är rimliga i relation till arbetsmängden, visserligen når den inte täckningsnivåerna för en FHj-kurs eller en kurs i Livräddande första hjälpen.

I framtiden är företagen sannolikt allt mer intresserade av att teckna utbildningsavtal som omfattar hela landet. Framöver är det viktigt att satsa på service till dessa kunder och att skaffa fler kunder.

4.5. Resursfördelningen för första hjälpen-verksamhet inom organisationen

Röda Korset är en katastroforganisation. Med tanke på programutvecklingen är organisationens reaktionssnabbhet förvånansvärt långsam och man har inte förmått svara tillräckligt effektivt på den konkurrens som uppstått i första hjälpen-branschen. I organisationen finns ingen ansvarig person för att stödja den kommersiella första hjälpen-utbildningen. De begränsade resurserna leder fort till ett internt konkurrensläge mellan olika program.

Ansvar för att utveckla utbildningsprogram inom första hjälpen vilar på centralbyråns team för första hjälpen-utbildning. Att utveckla utbildningsprogram innebär att planera och genomföra utbildarutbildning inom första hjälpen och hälsokunskap, utveckla första hjälpen-program, samordna företagssamarbetet på riksnivå samt ta fram första hjälpen-material. Beredskapsteamet svarar för att utveckla och planera program kring första hjälpen-gruppverksamhet samt välmåga och hälsa. Beredskapsteamet svarar också för att genomföra riksomfattande utbildningar och evenemang kring första hjälpen-gruppverksamhet.

Distrikten marknadsför, säljer och genomför i sin region första hjälpen-utbildning: grund- och fortsättningskurser i första hjälpen, skraddarsydda kurser för olika målgrupper samt specialkurser för företag. Vissa avdelningar genomför också självständigt första hjälpen-utbildningar.

Distriktens resurser för att genomföra första hjälpen-utbildning varierar mellan distrikten. I vissa distrikt är den ansvariga personen antingen planerare för hälsovård eller en särskild samordnare av första hjälpen-utbildningen. Utbildningssystemet och utbildningens administrationsprocesser har förnyats på 2000-talet, men fortsättningsvis förbrukar överlappande funktioner mellan såväl centralbyrån och distriktet som mellan distriktet och avdelningen resurser. Varje enhet inom organisationen fungerar självständigt och målen ställs upp på distrikts- och avdelningsnivå enligt egna utgångspunkter.

I distrikten har planerarna för hälsovård ett helhetsansvar för organisationens omfattande hälsovårdsverksamhet i sin region. Till uppgifterna hör, förutom hälsofrämjande, första hjälpen-utbildning och första hjälpen-gruppverksamhet, också avdelningarnas fadderverksamhet och annat organisationsarbete. Därför räcker inte hälsovårdsplanerarnas tid alltid till för att ge första hjälpen-grupperna ett heltäckande närstöd. Resursbristen syns också i att marknadsföring av första hjälpen-utbildning saknas.

Kurssekreterarna spelar en viktig roll med tanke på de praktiska arrangemangen kring kurserna och hur väl man lyckas inom kundserviceprocessen.

Distriktens resurser för utbildarna inom första hjälpen och hälsokunskap varierar rätt mycket. De flesta har tillgång åtminstone till en månadsavlönad UFH, men varje distrikt/avdelning behöver också frilansutbildarnas tjänster. Det är en utmaning och tidskrävande att hitta utbildare för utbildningar som sålts och avtalats om i förväg. Det finns också ett tryck på att höja utbildarnas arvoden.

Centralbyråns team för första hjälpen-utbildning och medelsanskaffningsteamet har ansvaret för produktutvecklingen av första hjälpen-materialen och dithörande medelsanskaffning. För de frivilligas del ligger produktutvecklingen på beredskapsteamet, vid sidan av medelsanskaffningen. Innehållet i första hjälpen-materialen som säljs till utbildarna och den övriga befolkningen planeras och genomförs i teamet för första hjälpen-utbildning i samarbete med samarbetspartners. För försäljning och marknadsföring av produkterna ansvarar vid centralbyrån medelsanskaffningsteamet och i distrikten antingen försäljningssekreteraren, kanslissekreteraren eller den person som ansvarar för första hjälpen-utbildning.

Första hjälpen-kommittén är ett expertorgan som utses av styrelsen. Kommitténs medlemmar företräder kompetens inom första hjälpen och specialområdena kring hälsa. De sakkunniga hjälper till att utveckla program för första hjälpen och hälsokunskap i organisationen och är en resurs för hela första hjälpen-verksamheten. Kommittén är inte ett beslutande organ.

5. VERKSAMHETSIDÉ OCH VISION FÖR FÖRSTA HJÄLPEN-VERKSAMHETEN

Verksamhetsidé för Finlands Röda Kors första hjälpen-verksamhet:

I varje hem finns en person kunnig i första hjälpen.

Vision för Finlands Röda Kors första hjälpen-verksamhet till år 2014:

Röda Korset är den kändaste och mest efterfrågade producenten av första hjälpen-utbildning och jourtjänst.

6. FÖRSTA HJÄLPEN-VERKSAMHETENS STRATEGISKA MÅL FÖR ATT NÅ VISIONEN

6.1. Röda Korset är den största producenten av första hjälpen-utbildning och organisationens första hjälpen-utbildning är av hög klass.

Utvecklingsmål:

- a) Produktutvecklingen av första hjälpen-utbildning och en enhetlig kvalitet över hela landet säkerställs

För första hjälpen-utbildningen utformas skriftliga kvalitetsrekommendationer som styrmedel för en jämn kvalitet på utbildningen oavsett ort. För alla som fått Röda Korsets UFH-utbildning tas ett enhetligt undervisningsmaterial fram att användas vid första hjälpen-utbildning. Det undervisningsmaterial som används av utbildare som står i arbets- eller avtalsförhållande i organisationen görs enhetligare och utvecklas till att täcka större avsnitt och teman än materialet för grund-UFH. I materialproduktionen beaktas de svenskspråkiga utbildarna.

Produkterna för första hjälpen-utbildning utvecklas så att de svarar mot de nya utbildningsbehoven, dessa är t.ex. säkerhetspasset, utveckling av bilförarnas första hjälpen-färdigheter, säkerhetsbranschernas och bilskolornas undervisningsavsnitt.

Som en del av kvalitetssystemet registreras Finlands Röda Kors första hjälpen-kurser. Genom "varumärkesskydd" försäkras man sig om att organisationen är ägare till kurserna.

- b) Enhetligt utbud och enhetlig marknadsföring av första hjälpen-utbildning över hela landet

Säkerställs att det finns ett tillräckligt stort utbud av första hjälpen-utbildning i olika delar av landet. Vid genomförande av första hjälpen-utbildning säkerställs organisationens strukturer och resurser. Som resultat av omorganiseringen förbättras både marknadsandelen och täckningen. En bättre täckning möjliggör bredare och allsidigare marknadsföringsinsatser.

Marknadsföringsinsatserna samordnas på riksnivå. Gemensamma spelregler som förankras hos samtliga inom organisationen tas fram för att marknadsföra och sälja första hjälpen-utbildning. Ett systematiskt säljarbete inleds och riktas både till lokala och riksomfattande kunder. Arbetet stöds och följs upp regelbundet.

Första hjälpen-utbildningens webbsidor förnyas och görs klarare för att stödja försäljningen. För uppföljning av försäljningen skapas ett enhetligt uppföljnings- och rapporteringssystem som gör det lättare att mäta framgången.

- c) Kundhanteringssystemet fungerar rikstäckande

Funktionaliteten i kundhanteringsprocessen säkerställs. Regelbunden kontakt med kunderna är en del av handlingsmodellen. Kundprocessen stöds av uppdaterade arbetsredskap, som t.ex. kundhanteringssystemet som integreras i totalreformen av ekonomisystemet.

d) Ett stödsystem för utbildarna har utvecklats

Nya procedurer och modeller söks för att rekrytera och motivera de utbildare i första hjälpen och hälsokunskap som är anställda vid Röda Korset. Premieringssystemet för utbildarna utvecklas. En karriär som utbildare inom organisationen blir allt mer attraktiv och efterfrågad. Fortbildning och kompletterande utbildning för utbildare byggs upp för att svara mot behoven hos organisationens kunder och utbildare. Utbildningen stödjer expertisen inom första hjälpens område.

Detta följer vi upp:

- att kvalitetsrekommendationerna tagits i bruk i alla distrikt
- att en kundnöjdhetenkät görs en gång per stämmoperiod
- att nya produkter för första hjälpen-utbildning tagits fram
- att en professionell marknadsföring förstärker genomslagskraften
- första hjälpen-kurser erbjuds heltäckande
- FHj 1-kursernas marknadsandel har ökat till 40 procent (nu 32 %)
- antalet partnerskap, företagssamarbete och riksomfattande kunder har stigit
- omsättningen bland utbildarna
- tillräckligt många utbildare, antalet utbildare som engagerats i organisationen ökar för att uppnå större marknadsandel
- gemensamma avtal efterföljs

6.2. Första hjälpen-verksamheten förstärker den regionala och lokala hjälpberedskapen

Utvecklingsmål:

a) Befolkningens första hjälpen-kunskaper har utvecklats så att det i så många hem som möjligt finns en första hjälpen-kunnig person

Röda Korsets mål är att det i varje hem finns en person kunnig i första hjälpen. Att erbjuda hjälp genast och nära den hjälpbehövande är viktigt för att stärka tryggheten i närsamhället (hemmet, arbetsplatsen, skolan).

För att säkerställa tillräckligt med första hjälpen-utbildningar upprätthålls utbildarutbildningen inom första hjälpen och hälsokunskap. I första hand genom UFH-utbildning säkerställs att det finns tillräckligt många egna utbildare i organisationen. Utöver det vidareutvecklas samarbetet med större utbildningsinstanser, såsom företagshälsovården och försvarsmakten.

Mer elektroniskt material tas fram för att väcka intresse för att förbättra de egna första hjälpen-färdigheterna. Första hjälpen-kunskap bland befolkningen stöds med uppdaterade webbsidor.

Första hjälpen-utbildningen förs närmare människornas vardag och specialgrupper beaktas också. Utbildning erbjuds förutom på de inhemska språken också på andra språk (engelska, estniska, ryska, lättläst språk).

- b) Första hjälpen-gruppernas aktionsberedskap på evenemang för allmänheten fyller jourtjänstens kvalitetskrav

För alla som vill delta i första hjälpen-gruppernas verksamhet ska det vara lätt att komma med. Rekryteringen av frivilliga effektiveras bl.a. genom riktad marknadsföring. Första hjälpen-kurserna som en kanal för att komma med i verksamheten utnyttjas bättre än tidigare.

Gruppernas aktionsberedskap säkerställs ekonomiskt med beaktande av jämlikheten mellan olika frivilligrupper. Utbildningarnas deltagaravgifter förenhetligas mellan organisationens olika verksamhetsområden.

Första hjälpen-gruppernas beredskap på evenemang för allmänheten förstärks genom att man säkerställer att första hjälpen-grupperna uppfyller de kvalitetskrav som ställs på jourtjänsten och att de utvecklar sin utbildning så att utbildningen svarar mot de regionala behoven.

Vid utvecklingen av det akuta omhändertagandet beaktas utmaningarna i den nya lagstiftningen.

- c) Organisationen har identifierat och förberett sig på de lokala och landsomfattande hotsituationer som kräver hjälpberedskap av Röda Korset.

Samarbetet mellan första hjälpen-grupperna i olika avdelningar liksom mellan olika verksamhetsgrupper kommer att vara ännu viktigare. Färdigheterna hos alla Röda Korsets verksamhetsgrupper att handla i hot- och krissituationer förbättras genom utbildning. I utbildningen läggs vikt vid ledarskap och myndighetssamarbete vid sidan av utbildning i första hjälpen och akut omhändertagande.

Utveckling av hjälpberedskapen och kompetensen bör breddas också till andra sektorer av hälso- och sjukvården och välmågan, så att verksamhetsgrupperna flexibelt ska kunna svara på nya utmaningar som t.ex. vattenkriser och eventuella pandemier. Flerbranschskunniga behövs allt mer.

Detta följer vi upp:

- antalet aktiva UFH
- antalet utmärkelser
- antalet spelare av internetspel
- antalet besökare på fhj-sidorna
- ökningen av antalet grupper och gruppdeltagare
- statistik över jourtjänst, genomförda kvalitetsrekommendationer
- antalet första hjälpen-utbildningar
- antalet specialutbildningar och respons
- antalet skriftliga avtal om akut omhändertagande
- antalet första hjälpen-kurser på främmande språk

6.3. Första hjälpen-utbildning och första hjälpen-produkter är för organisationen lönsamma med tanke på medelsanskaffning

- a) Första hjälpen-utbildning är lönsam för organisationen

Antalet utbildningar per distrikt utökas för att distriktets fasta kostnader (t.ex. utbildningslokalens kostnader) får bättre täckning. Tillväxten kan ske till exempel genom att öka antalet utbildningsdagar i utbildning till allmänheten, genom att aktivare erbjuda utbildningstjänster till företagskunder och hitta nya företag som kan erbjudas rikstäckande avtal.

Avtalas om enhetlig prissättning. En justering av priset för utbildningen måste göras så fort det rådande ekonomiska läget tillåter det. Trycket att höja priserna är ca 10 %.

- b) Organisationen har en kostnadseffektiv, enhetlig serviceprocess för första hjälpen-utbildning

Första hjälpen-utbildningens process och arbetsmetoder förenhetligas. Gemensamma resurser inom marknadsföring och försäljning av utbildningarna utnyttjas bättre. Funktionaliteten för det gemensamma kundhanteringssystemet säkerställs och ett elektroniskt anmälningssystem införs (utbildningswebben).

- c) Första hjälpen-produkternas försäljning fungerar lönsamt på nationell och lokal nivå

Första hjälpen-produkterna, som t.ex. fhj-väskor erbjuds aktivt både till de instanser som köper utbildningar och till dem som utbildas. Inköpen för produktförsäljningen görs på ett kostnadseffektivt sätt med beaktande av organisationens resurser, utan att pruta på produkternas kvalitet och med beaktande av konkurrensutsättning av produkten. Resurser för produktutvecklingen säkerställs. (Bilaga 6)

- d) Organisationens riskhanteringsprocess beaktas i första hjälpen-verksamheten

De centrala riskerna inom första hjälpen-utbildningen och produktförsäljningen identifieras och nödvändiga åtgärder fastställs för att hantera dessa.

Detta följer vi upp:

- täckningsbidraget efter de rörliga kostnaderna 35 %
- marknadsandelen för första hjälpen-produkterna ökas till 25 % (nu ca 10 %)
- utökad lönsamhet för första hjälpen-produkter genom att organisera deras produktion och logistik så effektivt som möjligt inom organisationen
- mer ändamålsenlig organisering av produktutvecklingen
- större genomslagskraft för första hjälpen-produkterna och deras brand bland den breda allmänheten

6.4. Första hjälpen-verksamhetens resurser har dimensionerats kostnadseffektivt

Expertisen inom första hjälpen vid Finlands Röda Kors bör bibehållas genom att man upprätthåller ett expertnätverk inom första hjälpen, första responsen samt hälsa och säkerhet bl.a. i form av en första hjälpen-kommitté. För att förbli expert krävs aktiv uppföljning av utvecklingen i Finland och ute i världen inom fackområdena för första hjälpen, akut omhändertagande och första responsen.

Hälso- och sjukvårdspersonalen i organisationen bör upprätthålla sin yrkeskompetens genom att fortsatt under flera år delta i den yrkesinriktade fortbildningen.

Områden som bör vidareutvecklas inom första hjälpen-utbildningen och produktförsäljningen är bl.a. det företagsekonomiska tänkesättet, kundservice- och säljfunktionerna, rekryteringen av utbildare, uppföljningen och den gemensamma rapporteringen.

Utgående från en utvärdering av personalresurserna inom utbildningen och första hjälpen-gruppernas verksamhet utökas och effektivteras mängden personalresurser och deras användning. Vid utvärderingen av resurser bör man ta hänsyn till omfattningen på hela hälsovårdsverksamheten och nödvändiga resurser såväl nationellt som regionalt sett.

Registreringen av första hjälpen-kursdeltagare, liksom även av utbildarna inom första hjälpen och hälsokunskap, har inte fått tillräckliga resurser i organisationen. Distrikten förmår inte registrera kursdeltagarna, och registreringen stockas därför på centralbyrån. Den framtida utbildningswebben hjälper upp det hela bara i fråga om organisationens egna kurser, när kursanmälningarna sker över internet.

Organisationen upprätthåller också framöver ett utbildningsregister, fastän SHM inte anser att registret har samma betydelse som förut. Registret ger en möjlighet att också följa upp utbildningar som arrangeras utanför organisationen.

En utbildarutbildning av hög klass förutsätter tillräckliga resurser. Undervisningsproven inom UFH-utbildningarna, UFH-resursutbildarsystemet och i fortsättningen alltmer PPE-D-utbildningarna tär på resurserna såväl vid centralbyrån som i distrikten.

Första hjälpen-gruppernas verksamhet innebär frivilligverksamhet med aktiviteter som lockar speciellt unga personer. En medborgarorganisation har svårt att arbeta utan frivilliga, vilket också kan ses som en kritisk risk. De frivilliga behöver stöd och handledning. Det är nödvändigt att ordna professionellt stöd. Därför måste det i distrikten finnas tillräckligt med resurser för att utveckla första hjälpen-gruppernas verksamhet.

Detta följer vi upp:

- upprätthållande av ett expertnätverk inom första hjälpen
- organisationen är aktivt med och är en ansedd partner både i nationella och internationella nätverk
- distriktens och centralbyråns regelbundna fortbildningskurser för hälso- och sjukvårdsutbildade personer fungerar
- personresurserna inom första hjälpen i organisationen har utvärderats och nödvändiga nya allokeringar har gjorts
- den elektroniska registreringen av första hjälpen-kurser och kursdeltagare fungerar
- försäljningen av utbildningar och produkter inom första hjälpen ökar

7. HUR ARBETAR VI I FRAMTIDEN

Organisationens interna samarbete bör helt klart utökas i fråga om första hjälpen-utbildning och produktförsäljning. Första hjälpen-utbildning ses förutom som en verksamhet för image och hjälpberedskap också allt tydligare som en möjlighet att förbättra organisationens medelsanskaffning. Med hjälp av en gemensam handlingsmodell som byggs in i organisationen effektivteras verksamheten genom att man tar bort överlappningar och samtidigt förstärker första hjälpen-verksamheten överlag. De strategiska målen är utgångspunkten för den gemensamma handlingsmodellen.