

Keski-Pohjanmaan vanhusneuvosto

Aika 15.02.2023 klo 10:00 - 11:35

Paikka Yritystalo Evald, Ristirannankatu 1, 67100 Kokkola, kokoustila Aava pohjakerros

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 1	Kokouksen avaus	3
§ 2	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	4
§ 3	Edellisen kokouksen pöytäkirjan tarkastus	5
§ 4	Ajankohtaiskatsaus	6
§ 5	Ajankohtaiset asiat	7-8
§ 6	Vanhusneuvoston vuosiraportti 2022	9-10
§ 7	Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen vuosiraportti 2022	11-12
§ 8	Muut kokouksessa esille tulevat asiat	13
§ 9	Neuvoston seuraava kokoontuminen	14
§ 10	Kokouksen päättäminen	15

Osallistujat

	Nimi	Klo	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Hänninen Mikko	10:00 - 11:35	Puheenjohtaja	
	Palosaari-Penttilä Pirjo	10:00 - 11:35	Varapuheenjohtaja	
	Forsström Jörgen	10:00 - 11:35	Jäsen	
	Itäniemi Aimo	10:00 - 11:35	Jäsen	
	Juusela-Pekkarinen Sirkka	10:00 - 11:35	Jäsen	
	Klemola Eero	10:00 - 11:35	Jäsen	
	Lindfors Kalevi	10:00 - 11:35	Jäsen	
	Norppa Raija	10:00 - 11:35	Jäsen	
	Salo Annikki	10:00 - 11:35	Jäsen	
	Alpia Arto	10:00 - 11:35	Aluehallituksen edustaja	
	Teerikangas Kristiina	10:00 - 11:35	Aluehallituksen edustaja	
	Salminen Jussi	10:00 - 11:35	Esittelijä	
	Westmark Kaj	10:00 - 11:35	Sihteeri	
	Nevalainen Henri	10:00 - 10:20	Asiantuntija § 5	

Käsitellyt asiat 1 - 10

Allekirjoitukset

Mikko Hänninen
puheenjohtaja

Kaj Westmark
pöytäkirjanpitäjä

Pöytäkirja tarkastetaan Keski-Pohjanmaan vanhusneuvoston seuraavassa kokouksessa.

Keski-Pohjanmaan
vanhusneuvosto

§ 1

15.02.2023

Kokouksen avaus

VANHNEU 15.02.2023 § 1

Päätösesitys

Neuvoston puheenjohtaja Mikko Hänninen avaa kokouksen ja toteaa läsnäolijat ja toivottaa jäsenet tervetulleiksi fyysiseen kokoukseen Yritystalo Evaldiin Kokkolaan.

Päätös

Neuvoston puheenjohtaja Mikko Hänninen avasi kokouksen, toivotti osallistujat tervetulleiksi kokoukseen ja totesi läsnäolijat. Teams etäyhteydellä oli jäsen Sirkka Juusela-Pekkarinen.

Keski-Pohjanmaan
vanhusneuvosto § 2

15.02.2023

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

VANHNEU 15.02.2023 § 2

Päätösesitys

Kokous todetaan lailliseksi ja päätösvaltaiseksi.
Kokousajankohdasta on ilmoitettu hyvissä ajoin ja esityslista on toimitettu sähköpostilla neuvoston jäsenille

Päätös

Vanhusneuvoston kokous todettiin lailliseksi ja päätösvaltaiseksi.

Keski-Pohjanmaan
vanhusneuvosto § 3

15.02.2023

Edellisen kokouksen pöytäkirjan tarkastus

VANHNEU 15.02.2023 § 3

Päätösesitys

Neuvosto päättää hyväksyä edellisen kokouksen pöytäkirjan.
Edellisen kokouksen pöytäkirja on lähetetty jäsenille sähköpostilla
24.11.2022.

Päätös

Vanhusneuvosto hyväksyi edellisen kokouksen 22.11.2022
pöytäkirjan.

Keski-Pohjanmaan
vanhusneuvosto

§ 4

15.02.2023

Ajankohtaiskatsaus

VANHNEU 15.02.2023 § 4

Valmistelija

Toimialuejohtaja Ritva Jämsä

Hoidon ja hoivan ajankohtaiset asiat;

Päätösesitys

Tässä kokouksessa ei ole toimialajohtaja Ritva Jämsän esitystä hoidon ja hoivan toimialueesta, vaan esitys siirtyy neuvoston huhtikuun kokoukseen.

Päätös

Vanhusneuvosto merkitsi tiedoksi.

Keski-Pohjanmaan
vanhusneuvosto

§ 5

15.02.2023

Ajankohtaiset asiat

VANHNEU 15.02.2023 § 5

Valmistelija

Hankekoordinaattori Tuula Rannisto

Hyvinvointialueemme yksi keskeinen tavoite on väestön hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen, osallisuuden vahvistaminen ja toimintakykyisyyden ylläpito sekä parantaminen. Tavoitteena on, että alueemme asiakkaat selviytyvät omassa arjessaan ja jokaisen arki on mahdollisimman mielekäästä. Olemme hyvinvointialueemme missioksi kirjanneet ”Hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta ihmiselle” sekä yhdeksi kriittiseksi menestystekijäksi ”Ennaltaehkäisy” ja oikea-aikainen vaikuttava palvelu intressimme kuntien kanssa ovat pääsääntöisesti hyvin samankaltaiset ja vastuu em. asioista yhteinen. Siksi erilaisia keinoja ja toimintamalleja väestön hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi on löydettävä ja saatettava käytäntöön yhdessä.

Keinoja, jotka ovat laajalle väestölle saavutettavia, helppoja ja soveltuvat lähes kaikkien arkeen, on haastellista löytää. Suurin osa väestöstä, myös ikäihmisistä, alueellamme eivät ole minkään säännöllisen sosiaali- ja terevsysdenhuollon palvelun säännöllisiä käyttäjiä, mutta hyötyivät ennakoivasta terveyttä, toimintakykyä ja osallisuutta parantavasta toiminnasta.

KotiTV formaatti on suunnattu ikäihmisille, mutta myös muut asiakasryhmät voivat hyötyä ohjelmatarjonnasta. Ohjelmien seuraaminen omasta TV-vastaanottimesta on mahdollista sekä anteeni että kaapeliyhteydellä. Tällä hetkellä katsojia kanavalla on noin 300 000. Kanava on avattu koekäyttöön KotiTV:n toimesta alueellamme loppuvuodesta 2022. KotiTV:n ohjelmasisältö sisältää geriatrasta etäkuntoutusta, muistikuntoutusta, rentoutusta, kulttuuria, opetuksellista sisältöä ja musiikkia muutaman tunnin arkipäivisin.

KotiTV esittelyt ja kanavan ohjelmasisältö sekä tämänhetkiset palauteet sisällöstä ovat olleet hyviä. Hyvinvointialueen näkökulmasta katsottuna kanava hyödyntää laajaa väestönosaa ja lisäksi toivottua, helposti saavutettavaa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen mahdollisuutta alueellamme.

Asiaa käsiteltiin 13.1.2023 alueneuvottelukunnan kokouksessa, jossa paikalla kuntien edustusta. KotiTV:n palveluun suhdaututtiin myönteisesti ja käyttöä aluella puolettiin.

Keski-Pohjanmaan
vanhusneuvosto

§ 5

15.02.2023

KotiTV löytyy antenni tv:n kanavapaikalta 33 ja Elisan ja Telian kaapeli tv:n kanavapaikalta 66. Lähetys joka arkipäivä klo 11-13.

Päätösesitys

Neuvosto päättää 1. keskustella asiasta, 2. merkitsee sen tiedokseen ja 3. omalta osaltaan puoltaa asian käyttöönottoa alueella

Päätös

Vanhusneuvosto päätti 1. keskustella asiasta, 2. merkitä tiedoksi, 3. omalta osaltaan puoltaa asian käyttöönottoa alueella, 4. vanhusneuvosto korosti digiasioiden tärkeyttä ja opastusta ikäihmisille esim. ajankohtaisessa digikiertueessa.

Merkittiin, että asian esitteli kokouksessa kehittämissuunnittelija Henri Nevalainen.

Keski-Pohjanmaan
vanhusneuvosto

§ 6

15.02.2023

Vanhusneuvoston vuosiraportti 2022VANHNEU 15.02.2023 § 6
304/00.02.10/2023

Valmistelija

osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Asiakas- ja kuntalaisosallisuus voidaan jakaa kolmee osaan; edustukselliseen osallisuuteen (Soiten ja HVA:n valtuusto, hallitus, lautakunnat, jaostot sekä neuvostot/ vaikuttamistoimielimet), suoraan osallisuuteen (kuulemis- ja keskustelutilaisuudet, aloitteet/ palautteet, asiakasraati- sekä kokemusasiantuntijuustoiminta) ja tieto-osallisuuteen (viestintä, tiedottaminen, julkisten päätökset, vaikutusten ennakoarvointi, tutkimukset ja nettialustat).

Keski-Pohjanmaalla vapaaehtoisesti toteutettu sosiaali- ja terveystalvaeluiden yhdistäminen yhdeksi Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvaelukuntayhtymäksi mahdollisti myös maakunnallisten neuvostojen luontevan perustamisen. Neuvostoilla tavoiteltiin osallisuutta ja kansalaisvaikuttamista aivan uudella tavalla. Neuvostot maakunnallisina eivät olleet lakisääteisiä kuin vasta vuoden 2023 alussa. Vuoden 2022loppupuolella koottiin ja aloitettiin jo kuitenkin uudet hyvinvointialueen neuvosto/ vaikuttamistoimielimet.

Neuvostojen/ vaikuttamistoimielimien tärkein tehtävä on olla tiedon, kokemuksen ja palautteen vaihtaja asiakkaiden, kuntien, järjestöjen, kokemusasiantuntijoiden ja Soiten välillä. Neuvostot tekevät kehittämisohdotuksia ja antavat lausuntoja sekä auttavat toimi- ja palvelualueita kehittämään palveluja ja palveluprosesseja. Tässä työssä ajankohtaisen tiedon saaminen on erityisen tärkeää. Molemmilla Soiten maakunnallisissa neuvostoissa ja syksyllä aloittaneissa vaikuttamistoimielimissä on hyödynnetty toimialajohtajia ja muita asiantuntijoita.

Maakunnalliset neuvostot ja hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimet on nyt koottu kaikkiaan kolme kertaa. Pandemian ja ajan tuomat muutokset sekä kokoontumishaasteet ovat vieneet neuvosto- ja vaikuttamiselinlyöskentelyn osittain etänä ja erityisesti hybridinä tapahtuvaksi kokoontumiseksi.

Raportointivuonna 2022 vanhusneuvosto kokoontui viisi kertaa ja puheenjohtajana toimi kolmessa ensimmäisessä kokouksessa Kalevi Lindfors ja kahdessa viimeisessä kokouksessa Mikko Hänninen. Vanhusneuvostot käsittelivät kokouksessaan yhteensä 54 pykälää (v.2021 48 pykälää). Vuonna 2022 vammaisneuvosto

Keski-Pohjanmaan
vanhusneuvosto

§ 6

15.02.2023

kokoontui yhteensä neljä kertaa puheenjohtaja Anders Nybergin johdolla ja käsittelivät 45 pykälää (v.2021 75 pykälää).

Vuosi 2022 oli siirtymävaihetta, sillä vuoden 2023 alussa aloitti Suomessa 21 hyvinvointialuetta. Tällöin myös vanhus- ja vammaisneuvosto sekä nuorisovaltuusto tulivat lakisääteisiksi.
Liite 1 – vanhusneuvoston vuosiraportti 2022

Päätösesitys

Neuvosto päättää keskustella vuosiraportista, täydentää sitä tarvittaessa, hyväksyy sen omalta osaltaan ja lähettää sen edelleen hallitukselle tiedoksi.

Päätös

Vanhusneuvosto merkitsi tiedoksi vuosiraportin 2022 ja lähetti sen edelleen aluehallitukselle tiedoksi.

Keski-Pohjanmaan
vanhusneuvosto

§ 7

15.02.2023

Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen vuosiraportti 2022

VANHNEU 15.02.2023 § 7
305/00.02.10/2023

Valmistelija

osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Soitessa palveluja ja palveluprosesseja kehitetään asiakaskeskeisesti. Taustalla on strateginen valinta ja osallisuus on yksi hyvinvointialueen arvo. Kaikki palaute ja osallisuuden erilaiset muodot auttavat Soitea asiakas- ja potilaskeskeisyyden vahvistamisessa.

Asiakas- ja kuntalaisosallisuus voidaan jakaa kolmeen osaan; suoraan osallisuuteen (kuulemis- ja keskustelutilaisuudet, aloitteet/ palautteet ja asiakasraati- sekä kokemusasiantuntijatoiminta), tieto-osallisuuteen (viestintä, tiedottaminen, julkisten asiakirjojen päätökset, päätösten vaikutusten ennakoarviointi) ja edustukselliseen osallisuuteen. Edustuksellista osallisuutta Soiten organisaatiossa vuonna 2022 edustivat rinnakkain Soiten/Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen valtuusto, hallitus, ruotsinkielinen jaosto/kansalliskielilautakunta sekä nimetyt neuvostot, joita ovat vanhus- ja vammaisneuvosto sekä Hyvinvointialueen nuorisovaltuusto (syksy 2022).

Asiakaspalautteen monipuolinen kerääminen ja hyödyntäminen on osa niin asiakaskokemuksen parantamista kuin palvelun tai palveluprosessin kehittämistä. Palautteen avulla voidaan vahvistaa henkilöstön osaamista, kohdentaa palvelu oikein ja korjata palvelun tai palveluprosessin puutteita. Pelkkä tieto asiakkaan tai potilaan tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä ei kuvaa riittävän hyvin asiakkaan kokemaa palvelukokemusta. Asiakastyytyväisyyskyselyissä onkin hyvä olla mahdollisuus vaihtoehtokysymysten rinnalla myös avoimeen palautteeseen.

Asiakaskokemusta mitataan Soitessa esim. Roidun ja Qpron kautta. Tietoa saadaan kootusti koko Soitesta ja tarkemmin porautumalla toimi- ja palvelu- ja vastualueilta. Palautteiden avulla saadaan arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä ja palvelutoiminnan kehittämiskohteista. Tällöin voidaan nopeasti reagoida ongelmiin ja parantaa asiakastyytyväisyyttä esimerkiksi palveluun, palveluprosessiin ja kohtaamiseen. Näiden kautta saadaankin hyvä kuva yleistilanteesta ja voidaan kerätä paljon tärkeää palautetta.

BSC-korteissa tavoitteeksi asetettiin esim. NPS-luvun pysyminen erinomaisella tasolla. Mitä suurempi NPS-lukema on, sitä

Keski-Pohjanmaan
vanhusneuvosto

§ 7

15.02.2023

tyytyväisempiä asiakkaat ja potilaat Soitella ovat. Positiivinen NPS-luku on jo hyvä ja yli 50 arvoa voidaan pitää jo erinomaisena. Soiten NPS-tulos vuonna 2021 oli 74 ja vuonna 2022 edelleen erinomaisella tasolla, luvun ollessa 73. Suurimmat palautemäärät saadaan terveysasemien ja yhteispäivystyksen asiakastytyväisyydestä, joissa molemmissa on ollut nähtävissä selvää parantumista. Roidun kautta tavoitteena on saada vuositason 10 000 palautetta.

Toinen asiakastytyväisyyttä mittaava palautejärjestelmä on Qpro. Tavoitteeksi on asetettu 4.0 maksimin ollessa 5.0. Vuonna 2020 saatiin kaikkiaan 1231 palautetta qpron kautta. Vuonna 2021 palautetta tuli 1191 ja vuonna 2022 705 palautetta. Keskiarvo on laskenut vuoden 2020 4.1 vuoden 2021 3,8 kautta vuoden 2022 3,5. Emme siis saavuttaneet vuodelle 2022 asetettua tavoitetta. Ilahduttavaa on kuitenkin se, että "sain palvelun/ hoidon omalla äidinkielellä" kohta oli kaikista paras eli 4.5.

Yleinen palaute verkkolomakkeella (eli kirjaamon kautta) on tullut vuonna 2022 246 palautetta (v.2021 248). Palautteet jakaantuvat varsin tasaisesti seuraaviin kohtiin

1. Tiedottaminen ja yhteydenotto (42)
2. Prosessin ohjaaminen ja kehittäminen (40)
3. Sähköisten palvelujen kehittäminen (39)
4. Opasteet, opastus ja viihtyvyys (34)
5. Pandemia, rokotukset ja maskit (31)
6. Palvelun arviointi ja saatavuus, hoito (23)
7. Oikeudet, kieli ja kohtelu (20)
8. Kiitokset (18)

Soiten arvostusta asiakaskeskeiseen palvelujen kehittämiseen osoittaa se, että kaikkiin omalla nimellä annettuihin kirjallisiin palautteisiin on tavoitteena vastata seitsemän vuorokauden kuluessa.

Oheisaineistona esitys osallisuudesta ja palveluiden kehittämisestä.

Päätösesitys

Vanhusneuvosto päättää keskustella asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisen vuosiraportista ja merkitsee sen tiedokseen ja omalta osaltaan korostaa asiakaskokemustiedon hyödyntämistä palvelujen ja palveluprosessien kehittämisessä.

Päätös

Vanhusneuvosto merkitsi tiedoksi.

Keski-Pohjanmaan
vanhusneuvosto

§ 8

15.02.2023

Muut kokouksessa esille tulevat asiat

VANHNEU 15.02.2023 § 8

Valmistelija	Osallisuus- ja asiakkuuspäällikko Jussi Salminen
	Neuvoston jäsenten toiveet ja evästyksset vuonna 2023 käsiteltäväksi asioiksi.
Päätösesitys	Neuvosto päättää evästä viranhaltijoita vuonna 2023 käsiteltävistä asioista.
Päätös	<p>Vanhusneuvosto laati ohjeellisen vuosikellon vuonna 2023 käsiteltävistä asioista. Huhtikuun kokouksessa Tesan ajankohtaiskatsaus, hoidon ja hoivan ajankohtaiskatsaus on joka kokouksessa, matkapalvelukeskus ja kuljetuspalvelut, lausunto kotihankkeesta ja evästyksset jatkosta.</p> <p>Kesäkuussa digi, sen hyödyntäminen ja siitä tiedottaminen, Tunkkarin hammashoito, sen jonot ja niiden purku ja ikäneuvola, turvapuhelin/ ranneke ja palvelusetelivapaat.</p> <p>Syyskuussa omaishoitajien yhdistysten vierailu ja lausunto talousarviosta.</p> <p>Marras- joulukuun vaihteessa hoidon ja hoivan ajankohtaiskatsaus ja muut ajankohtaiset asiat. Mahdollisesti tässä tai erillisesti yhteiskokous jonkun kunnan vanhus- ja vammaisneuvoston kanssa.</p>

Keski-Pohjanmaan
vanhusneuvosto

§ 9

15.02.2023

Neuvoston seuraava kokoontuminen

VANHNEU 15.02.2023 § 9

Valmistelija	Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen
Päätösesitys	Neuvoston puheenjohtaja ja esittelijä ehdottavat, että neuvoston seuraava kokous pidettäisiin teams etäkokouksena torstaina 20.4.2023 kello 10:00 alkaen. Samalla neuvosto pyytää vt. johtajaylilääkärinä Katja Virtaa kertomaan terveyden- ja sairaanhoidon ajankohtaiskatsauksen ja lisäksi jonkun toimialalta kertomaan neljänsistä rokotuksista ja niistä tiedottamisesta.
Päätös	Vanhusneuvosto päätti, että seuraava kokous pidetään to 20.4.2023 kello 10:00 alkaen Teams etäyhteydellä.

Keski-Pohjanmaan
vanhusneuvosto § 10

15.02.2023

Kokouksen päättäminen

VANHNEU 15.02.2023 § 10

Päätösesitys

Puheenjohtaja päättää kokouksen.

Päätös

Puheenjohtaja päätti kokouksen kello 11:35 ja toivotti kaikille osallistujille hyvää kevään jatkoa ja turvallista kotimatkaa.