

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakasraadin toimintasääntö

Toiminta-ajatus ja periaatteet

Hyvinvointialueissa (611/2021) säädetään hyvinvointialueen toimielimistä. Keski-Pohjanmaan aluevaltuusto hyväksyi hallintosäännön maaliskuussa 2022 ja päätti organisaatorakenteesta kesäkuussa 2022. Toimielinorganisaatio muodostuu valtuuston ja hallituksen sekä yksilöjaoston lisäksi tarkastus-, hyvinvointi- ja tulevaisuus-, turvallisuus- ja pelastus-, kansalliskieli- sekä aluevaalilautakunnista. Vaikuttamistoimieliminä toimivat alueneuvottelukunta, nuorisovaltuusto, vanhus- ja vammaisneuvostot sekä asiakasraati / asiakasraadit. Näiden avulla tavoitetaan hyvinvointialueen asiakkaat ja alueen asukkaat sekä mahdollistetaan laaja osallisuus hyvinvointialueen kehittämistyössä. Esimerkiksi valtuustokausittain valittavan asiakasraadin tehtävänä on seurata kriittisten menestystekijöiden toteutumista käytännön tasolla.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakasraati on hallintosäännön 3. luvun 18 pykälän mukainen vaikuttamistoimielin. Asiakasraati on Keski-Pohjanmaan asiakkaiden ja asukkaiden poliittisesti ja uskonnollisesti sitoutumaton osallistumis- ja vaikuttamistoimielin. Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen vaikuttamistoimielinten, kuten asiakasraadin, toimintaedellytyksistä vastaa Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen aluehallitus tämän toimintasäännön mukaisesti.

Hyvinvointialueen asiakasraadin kokoaminen, kokoamisen prosessi ja nimeäminen

Aluehallitus on asettanut hyväksyessään hallintosäännön asiakasraadit valtuustokausittain tai määrättyä tehtävää varten määräaikaaisesti. Asiakasraati voi laajentaa tai täydentää kokoonpanoa tarvittaessa, jotta voidaan käsitellä syvemmin teema / palvelukohtaisesti ajankohtaisia aiheita. Sähköinen nettialusta tulee tulevaisuudessa tukemaan asiakasraadin työtä ja yhteistyössä laajoille väestöryhmille tehtävien kyselyjen kanssa saadaan luoduksi kattavampi vuosiraportti asiakasraadin työstä.

Asiakasraadin osallistujat voidaan valita avoimella haulla haastattelun kautta tai satunnaisotannalla joko koko valtuuston toimintakaudeksi tai lyhyemmäksi aikaa. Tavoitteena on perustaa yksi asiakasraati elinkaarimallilla (ohjeellisesti 4+4+4) ja tarvittaessa laajentaa tai täydentää sitä kiinnostusta osoittaneilla henkilöillä tai jopa määräaikaisesti erillisellä asiakasraadilla, jotta päästään riittävän syvälle teema tai palvelukohtaisesti.

Asiakasraadinkokoonpanossa on tärkeää, että:

- eri sukupuolet ovat edustettuina
- maantieteellinen kattavuus on riittävän monipuolinen
- jäseniä valitaan ohjeellisesti elinkaarimallin mukaisesti
- valitut ovat aidosti kiinnostuneita asiakasraati työstä
- saadaan riittävästi kiinnostuneita myös spesifimpiin asioihin
- huomioidaan alueen kaksikielisyys

Kokoonpanon valintaprosessi on seuraava:

- aluehallitus valtuuttaa viranhaltijan (asiakasraadin esittelijän) ilmoittamaan asiakasraatilaiset haettavaksi
- aluehallitus valtuuttaa esittelijän valitsemaan asiakasraatiin 12 henkilöä ohjeellisesti elinkaarimallin pohjalta. Asiakasraati voi laajentaa kokoonpanoa tarvittaessa. Lisäksi esittelijä, tarvittaessa sihteeri ja muut asiantuntijat.
- asiakasraati voi pyytää muita asiantuntijajäseniä hyvinvointialueen palveluista.
- hyvinvointialueen asiakasraati nimeää keskuudestaan puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan ensimmäisessä kokouksessaan.
- valintaprosessi viedään läpi valtuustokausittain.
- toimikauden aikana tapahtuvat henkilömuutokset tehdään hyvinvointialueen asiakasraadissa.
- asiakasraati voi asettaa ja nimetä keskuudestaan määräaikaista tai tehtäväkohtaisia teema- tai palvelukohtaisia ryhmiä.

Toimikausi

Aluehallitus asettaa asiakasraadin valtuustokausittain tai erikseen määrättyä tehtävää varten määräaikaaisesti. Tämä mahdollistaa asiakasraadin pitkäjänteisen vaikuttamistoiminnan. Katkosten välttämiseksi toimikausi jatkuu, kunnes uusi hyvinvointialueen asiakasraati on valmis aloittamaan toimintansa.

Kokouskäytännöt

Saavutettavuus ja esteettömyys ovat keskeinen arvo kokouskäytännöistä sovittaessa sekä muussa toiminnassa.

Hyvinvointialueen asiakasraadin kutsuu koolle puheenjohtaja tai hänen estyneenä ollessaan varapuheenjohtaja. Asiakasraati valitsee itselleen puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan.

Kokous on päätösvaltainen, kun puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja ja vähintään puolet asiakasraadin jäsenistä osallistuu kokoukseen. Kokouksen esittelijänä toimii aluehallituksen määrittelemä viranhaltija. Kokousten organisoinnissa avustaa hyvinvointialueen organisaatiosta nimetty sihteeri.

Hyvinvointialueen asiakasraadilla on vuoden aikana neljä - kuusi kokousta. Kokoukset voivat olla sähköisiä. Ne voidaan järjestää myös hybridimallilla. Tapaamiskäytännöistä sovitaan tarkemmin ensimmäisessä kokouksessa.

Asiakasraadin pöytäkirjat viedään hyvinvointialueen asianhallintajärjestelmään Dynastyyiin. Sieltä materiaalit julkaistaan hyvinvointialueen kotisivulla. Kokousmateriaalit on toimitettava osallistujille heidän toivomassaan muodossa. Sähköisten materiaalien täytyy olla saavutettavia ja esteettömiä.

Asiakasraati voi kutsua kokouksiinsa tarvittavia asiantuntijoita.

Kokouspalkkio ja matkakustannukset

Kokouksiin osallistuvat henkilöt saavat hyvinvointialueen vahvistaman kokouspalkkion, joka on tällä hetkellä 80 euroa. Matkakustannukset korvataan kokoukseen osallistujien ja mahdollisten avustajien osalta.

Hyvinvointialueen asiakasraadin tehtävät

Asiakasraadin tehtävänä on seurata hyvinvointialueen palvelujen laatua, saatavuutta ja saavutettavuutta ja antaa ehdotuksia ja palautetta hyvinvointialueen palveluista ja niiden yhteensovittamisesta. Asiakasraati hyödyntää toiminnassaan mahdollisuuksien mukaan sähköistä nettialustaa, jolla voidaan saada laajojen väestöryhmien kannanottoja erilaisista asioista.

Asiakasraadin työ käynnistyy hyvinvointialueen toimielimen, palautejärjestelmän tai asiakasraatilaisten aloitteesta.

Asiakasraadin lopputuloksena syntyy aloitteita, julkilausumia, selvityspyyntöjä ja suosituksia. Aluehallitus käsittelee asiakasraadin vuosiraportin.

Asiakasraadille tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on tai joilla vaikuttamistoimielin arvioi olevan merkitystä asiakkaiden ja asukkaiden palveluiden kannalta ja heidät tulee ottaa mukaan osallistumisen ja kuulemisen kehittämiseen hyvinvointialueella siten, että esimerkiksi asiakasraadin tehtävänä oleva kriittisten menestystekijöiden toteutumisen seuranta käytännön tasolla on mahdollista.

Asiakasraati ei käsittele varsinaisesti asiakas- tai potilastietoja, mutta jos jäsen toiminnan tai tapaamisen aikana tapaa potilaita tai asiakkaita ja saa tietoonsa asiakas- ja potilastietoja, niitä ei saa paljastaa ulkopuolisille.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen tehtävät

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

- osoittaa asiakasraadin toiminnalle esteettömät kokoustilat (sähköisten tapaamisten mahdollistaminen, hybriditilat tms.).
- huolehtii kokousten tarvitsemista järjestelyistä.
- vastaa kokouksista aiheutuneista kustannuksista.
- tukee toimintaa ja järjestää tarvittaessa neuvontaa toiminnan tueksi.
- osoittaa hyvinvointialueelta tarvittavat viranhaltijat asiakasraadin toimintaan.
- antaa tarvittaessa apua kokousasioiden valmisteluun.
- resursoi asiakasraadin toimintaa taloudellisesti.
- maksaa kokouspalkkiot ja matkakorvaukset.

Hyvinvointialueen hallitus nimeää asiakasraadin esittelijän ja tarvittaessa sihteerin. Esittelijän tulee olla palvelusuhteessa hyvinvointialueeseen. Esittelijän tehtävänä on huolehtia kokousjärjestelyjen lisäksi muun muassa asiakasraadin käsiteltäväksi tulevien asioiden valmistelusta yhdessä johtavien viranhaltijoiden ja puheenjohtajan kanssa.

Voimaantulo

Tämä toimintasääntö tulee voimaan sen jälkeen, kun aluehallitus on asian hyväksynyt.

