

# 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 määräaikaisesti. 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, sihteeri ja tarvittavat 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 määräaikaisia tai tehtäväkohtaisia teema- tai palvelukohtaisia ryhmiä.

### **Toimikausi**

Aluehallitus asettaa asiakasraadin valtuustokausittain tai erikseen määrättyä tehtävää varten määräaikaisesti. 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.

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 Dynastyyyn. 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 asiakasraadın tehtävät**

Asiakasraadın 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.

Asiakasraadın työ käynnistyy hyvinvointialueen toimielimen, palautejärjestelmän tai asiakasraatilaisten aloitteesta.

Asiakasraadın lopputuloksena syntyy aloitteita, julkilausumia, selvityspyynnöjä ja suosituksia. Aluehallitus käsittelee asiakasraadın 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 asiakasraadın 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 asiakasraadın toiminnalle esteettömät kokoustilat (sähköisten tapaamisten mahdollistaminen, hybriditilat tms.).
- huolehtii kokousten tarvitsemista järjestelyistä. Mikäli kokoukset vaativat sähköisiä laitteita, niin hyvinvointialue varmistaa ne osallistujille sekä kouluttaa niiden käyttöön.
- vastaa kokouksista aiheutuneista kustannuksista.
- tukee toimintaa ja järjestää tarvittaessa neuvontaa toiminnan tueksi.
- osoittaa hyvinvointialueelta tarvittavat viranhaltijat asiakasraadın toimintaan.
- antaa tarvittaessa apua kokousasioiden valmisteluun.
- resursoi asiakasraadın toimintaa taloudellisesti.
- maksaa kokouspalkkiot ja matkakorvaukset.

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

## **Voimaantulo**

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

