

Keski-Pohjanmaan asiakasraati

---

Aika 22.08.2023 klo 09:15 - 11:50

Paikka Kokoushuone Aava, Evald

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 9	Kokouksen avaus	4
§ 10	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	5
§ 11	Edellisen kokouksen pöytäkirjan tarkastus	6
§ 12	Ajankohtaiskatsaus	7
§ 13	Asiantuntijan puheenvuoro	9
§ 14	Muut kokouksessa esille tulevat asiat	10
§ 15	Asiakasraadin seuraava kokoontuminen	11
§ 16	Kokouksen päättäminen	12

## Osallistujat

	Nimi	Klo	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Lång Saara	09:15 - 11:50	Puheenjohtaja	
	Niemi Noora	09:15 - 11:50	Varapuheenjohtaja	
	Heinoja Satu	09:15 - 11:50	Jäsen	
	Heinua-Nieminen Leena	09:15 - 11:50	Jäsen	
	Jylhä Sari	09:15 - 11:50	Jäsen	
	Kalliokoski Esa	09:15 - 11:50	Jäsen	
	Kolehmainen Anne-Marie	09:15 - 11:50	Jäsen	
	Känsälä Pekka	09:15 - 11:50	Jäsen	
	Manninen Kaisu	09:15 - 11:50	Jäsen	
	Niemelä Armi	09:15 - 11:50	Jäsen	
	Palojärvi Eila	09:15 - 11:50	Jäsen	
	Porkola Helena	09:15 - 11:50	Jäsen	
	Rättyä Eija	09:15 - 11:50	Jäsen	
	Torppa Anssi	09:15 - 11:50	Jäsen	
	Salminen Jussi	09:15 - 11:50	Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö, esittelijä	
	Lång Johanna	09:15 - 11:50	Pöytäkirjanpitäjä	
	Lönnbäck Minna	09:50 - 11:50	Toimialuejohtaja	
Valkama Sari	09:15 - 11:30	Palvelualuejohtaja		
Joskitt Veronica	09:15 - 11:30	Palvelualuejohtaja		
Nyman Vivan	09:15 - 11:50	Ostopalvelu- ja valvontapäällikkö		
Aho-Rintamäki Lena	09:15 - 11:30	Johtava sosiaalityöntekijä		
Poissa	Piippo Annastiina	09:15 - 11:50	Jäsen	
	Savolainen Nina	09:15 - 11:50	Jäsen	

---

Käsitellyt asiat 9 - 16

---

## Allekirjoitukset

puheenjohtaja

pöytäkirjanpitäjä

---

Pöytäkirjan tarkastus Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

\_\_\_/\_\_\_/2023

\_\_\_/\_\_\_/2023

pöytäkirjantarkastaja

pöytäkirjantarkastaja



### **Kokouksen avaus**

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 22.08.2023 § 9

#### **Päätösesitys**

Toimielimen puheenjohtaja avaa kokouksen ja toteaa läsnäolijat. Kokous on yhteiskokous Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaisneuvoston kanssa.

#### **Päätös**

Asiakasraadin puheenjohtaja Saara Lång avasi kokouksen ja totesi asiakasraadin läsnäolijat.

### **Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus**

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 22.08.2023 § 10

Päätösesitys

Kokous todetaan lailliseksi ja päätösvaltaiseksi.

Päätös

Kokous todettiin lailliseksi ja päätösvaltaiseksi.

**Edellisen kokouksen pöytäkirjan tarkastus**

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 22.08.2023 § 11  
1962/00.02.20/2023

Valmistelija Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Asiakasraadın ensimmäisessä kokouksessa päätettiin, että aina kokouksen jälkeen lähetetään pöytäkirja asiakasraadın jäsenille, joilla on mahdollisuus esittää muutoksia. Virallisesti pöytäkirja tarkastetaan sähköisesti ja sen allekirjoittavat puheenjohtaja ja pöytäkirjanpitäjä, jonka jälkeen pöytäkirja julkaistaan Soiten nettisivuilla. Pöytäkirja voidaan tarvittaessa myös tarkistaa kokouksessa, jos on kyse kiireellisestä asiasta.

Päätösesitys Asiakasraati päättää todeta, että puheenjohtaja Saara Lång ja pöytäkirjanpitäjä Johanna Lång ovat allekirjoittaneet edellisen kokouksen (8.6.2023) pöytäkirjan ja se on julkaistu Soiten nettisivuilla.

Päätös Todetaan, että edellisen kokouksen (8.6.2023) pöytäkirja on allekirjoitettu ja se on julkaistu Soiten nettisivuilla.

## Ajankohtaiskatsaus

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 22.08.2023 § 12  
1962/00.02.20/2023

Valmistelija Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

1. Polis-työkalu uudenaikaisena kyselyalustana antaa mahdollisuuden vahvistaa Keski-Pohjanmaan osallisuutta ja demokratiaa. Kyselyalustan myötä voimme kuulla asukkaiden mielipiteitä, priorisoida asioita tai työstää yhteisiä näkökantoja. Työkalua voidaan hyödyntää joustavasti, kun halutaan tavoittaa laaja joukko asukkaita tai, kun tavoite on lähestyä valikoidummin tiettyjä kohderyhmiä.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella on kevään ja kesän aikana tehty yhteensä kolme kyselyä, joiden aiheena ovat olleet nuorten mielenterveys, ruotsinkieliset palvelut ja pelastustoimi. Nuorten mielenterveyttä koskevaan kyselyyn vastasi 598, ruotsinkielisiä palveluita koskevaan kyselyyn 153 ja pelastustoimea koskevaan kyselyyn 176.

Sitran ja Soiten kaksivuotisessa OSVA-hankkeessa (=Osallistu ja vaikuta) on suunniteltu tehtäväksi kysely koskien ikäihmisiä ja vammaisia. Tämän kyselyn työstäminen on tarkoitus aloittaa loppuvuodesta. Aluehallitus on käsitellyt nuorten mielenterveyttä ja pelastustoimea koskevat kyselyt 21.8.2023. Kansalliskielilautakunta käsittelee ruotsinkielisiä palveluita koskevan kyselyn tulokset 7.9.2023 kokouksessaan. Tämän jälkeen tulokset käsitellään aluehallituksessa.

2. Maailman potilasturvallisuuspäivää vietetään 17.9.2023. Soiten vastuualuejohtaja, laatupäällikkö Sari Timonen on ollut asian tiimoilta yhteydessä asiakasraadin puheenjohtaja Saara Långiin. Päivän teemana on Asiakkaat, potilaat ja läheiset mukaan asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseen. Soite toivoo, että asiakasraatilaiset osallistuisivat mahdollisuuksien mukaan 14.9.2023 klo 18 Soiten auditoriossa järjestettävään tilaisuuteen. Tilaisuudessa on tarkoitus hyödyntää asiakasraatilaisten monipuolista kokemusta asiakas- ja potilasturvallisuuden lisäämisessä ja kehittämisessä Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueella.

Päätösesitys Asiakasraati päättää  
1. merkitä saadun informaation tiedokseen  
2. osallistua 14.9.2023 mahdollisuuksien mukaan Soiten järjestämään tilaisuuteen.

Päätös Asiakasraati päättää  
1. Merkitä saadun informaation tiedokseen ja korostaa palautteen

Keski-Pohjanmaan asiakasraati § 12

22.08.2023

keräämisessä monikanavaisuutta, jotta mahdollisimman monella on mahdollisuus osallistua ja antaa palautetta. Suosittaa Polis-kyselyjen tekemistä kohdistuen ne myös uusille väestöryhmille esim. lapsiperheille.

2. Osallistua 14.9.2023 Soiten järjestämään tilaisuuteen.



**Asiantuntijan puheenvuoro**

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 22.08.2023 § 13  
1962/00.02.20/2023

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Asiakasraadın tehtävänä on seurata hyvinvointialueen palvelujen laatua, saatavuutta ja saavutettavuutta sekä antaa ehdotuksia ja palautetta hyvinvointialueen palveluista ja palveluprosesseista. Asiakasraati hyödyntää toiminnassaan mahdollisuuksien mukaan sähköistä Polis-alustaa, jolla voidaan saada laajojen väestöryhmien kannanottoja erilaisista asioista.

Käytännössä asiakasraati pystyy tarkoituksenmukaisesti vaikuttamaan palveluihin ja palveluprosesseihin seuraamalla Soiten strategian ja kriittisten menestystekijöiden toteutumista käytännön tasolla. Tällä kertaa kokouksessa käsitellään vammaispalveluiden palveluprosessia, jota esittelevät Sari Valkama, Veronica Joskitt, Vivan Nyman ja Lena Aho-Rintamäki. Lisäksi paikalla on toimialuejohtaja Minna Lönnbäck.

Päätösesitys

Asiakasraati päättää merkitä saadun informaation tiedokseen.

Päätös

Merkitään saatu kattava informaatiopaketti tiedoksi.

**Muut kokouksessa esille tulevat asiat**

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 22.08.2023 § 14

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikko Jussi Salminen

Asiakasraati sai informaatiota ja tutustui tässä kokouksessa vammaispalveluiden palveluprosesseihin. Uuden vammaispalvelulain voimaantulo on siirtynyt, mutta juuri tästä syystä on tärkeää, että asiakasraati käy keskustelun ja antaa evästyksiä toimi-, palvelu- ja vastuualueelle palvelujen ja palveluprosessien kehittämisestä.

Päätösesitys

Asiakasraati päättää

1. käydä keskustelun vammaisneuvoston kanssa vammaispalveluiden palveluprosesseista, toimintamalleista ja antaa niistä kehittämissuhteita.
2. merkitä tiedoksi muut esille tulleet asiat.

Päätös

Soiten asiakasraati ja vammaisneuvosto päättivät tehdä yhdessä seuraavat kehittämissuhteet;

1. Selkeyttä Soiten internetsivustolle palveluiden löytämiseksi.
2. Hylkypäätöksen saaneille asiakkaille ohjausta muiden, vastaavien palveluiden piiriin.
3. Asiakkaalle on haastavaa arvioida omaa toimintakykyä. Moniammatillinen tiimi ja läheisten yhteistyön kehittäminen toimintakyvyn ja palveluntarpeen arvioinnissa.
4. Palveluntuottajan tulee tietää asiakkaan palvelutarve ja vastata siihen. Kehitetään koulutusta tätä varten ja käytetään eri potilasjärjestöjen laatimaa materiaalia koulutuksessa.
5. Henkilökohtaisen vapaa-ajan avustajan osaamiseen ja asenteeseen tulee kiinnittää huomiota. Avustajien määrä olisi hyvä lisätä ja heille antaa koulutusta.
6. Kuljetuspalvelut eivät toimi. Onko riittävästi takseja? On tilanteita, jolloin apua/palvelua tarvitseva asiakas ei saa palvelua tai jää heitteille. Kyytikeskukselle olisi hyvä perustaa erillinen numero, johon pulaan joutunut asiakas voisi soittaa yhteyden puhelimitse ko. tilanteissa.
7. Paikalliset taksiryttäjät on hyvä ottaa mukaan kuljetuspalveluiden kehittämiseen tiedonkulun ja palvelu parantamiseksi.
8. Tulee kiinnittää huomiota omaisten jaksamiseen ja tukea heitä.

### **Asiakasraadin seuraava kokoontuminen**

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 22.08.2023 § 15  
1962/00.02.20/2023

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Päätösesitys

Asiakasraati päättää seuraavan kokouksen ajankohdan ja paikan.

Päätös

Puheenjohtaja päättää seuraavan kokouksen ajankohdan ja paikan.

### **Kokouksen päättäminen**

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 22.08.2023 § 16

Päätösesitys

Puheenjohtaja kiittää osallistujia aktiivisesta osallistumisesta ja päättää kokouksen.

Päätös

Puheenjohtaja kiitti osallistujia aktiivisesta osallistumisesta ja päätti asiakasraadin kokouksen klo 11:50.