

Keski-Pohjanmaan asiakasraati

Aika 25.01.2024 klo 18:00 - 20:25

Paikka Kokoushuone, Evald / Teams-kokous

Käsitellyt asiat

| § | Otsikko | Sivu |
|-----|--|------|
| § 1 | Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus | 3 |
| § 2 | Pöytäkirjan tarkastus | 4 |
| § 3 | Ajankohtaiskatsaus | 5 |
| § 4 | Kokemusasiantuntijan/asiantuntijan puheenvuoro | 6 |
| § 5 | Asiakasraadin vuosiraportti 2023 | 7 |
| § 6 | Muut kokouksessa esille tulevat asiat | 8 |
| § 7 | Asiakasraadin seuraava kokoontuminen | 9 |

Osallistujat

| | Nimi | Tehtävä | Lisätiedot |
|--------|------------------------|---|------------|
| Läsnä | Lång Saara | jäsen, pj | |
| | Niemi Noora | jäsen, varapj | |
| | Heinua-Nieminen Leena | jäsen | |
| | Jylhä Sari | jäsen | |
| | Kalliokoski Esa | jäsen | |
| | Känsälä Pekka | jäsen | |
| | Manninen Kaisu | jäsen | |
| | Niemelä Armi | jäsen | |
| | Palojärvi Eila | jäsen | |
| | Porkola Helena | jäsen | |
| | Rättyä Eija | jäsen | |
| | Savolainen Nina | jäsen | |
| | Torppa Anssi | jäsen | |
| | Salminen Jussi | osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö, esittelijä | |
| | Lång Johanna | pöytäkirjanpitäjä | |
| | Melender-Lågland Suvi | viestintäpäällikkö | |
| | Häggman Janita | OLKA-koordinaattori | |
| | Huhtala Marika | fysioterapeutti | |
| Poissa | Heinoja Satu | jäsen | |
| | Kolehmainen Anne-Marie | jäsen | |
| | Piippo Annastiina | jäsen | |

Käsitellyt asiat 1 - 7 §:t

Allekirjoitukset

puheenjohtaja

pöytäkirjanpitäjä

pöytäkirjantarkastaja

pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirja pidetään nähtävänä allekirjoituksen jälkeen yleisessä tietoverkossa.

Keski-Pohjanmaan
asiakasraati

§ 1

25.01.2024

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 25.01.2024 § 1

Kokous on kutsuttava koolle vähintään viikkoa ennen kokousta. Kokous on päätösvaltainen, kun puheenjohtaja tai varapuheenjohtaja ja vähintään puolet jäsenistä osallistuu kokoukseen (toimielimen toimintasääntö).

Päätösesitys

Kokous todetaan lailliseksi ja päätösvaltaiseksi.

Päätös

Kokous todettiin lailliseksi ja päätösvaltaiseksi.

Keski-Pohjanmaan § 2
asiakasraati

25.01.2024

Pöytäkirjan tarkastus

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 25.01.2024 § 2

Päätösesitys

Asiakasraati päättää todeta, että edellisen kokouksen (12.12.2023) pöytäkirja on allekirjoitettu ja se on julkaistu Soiten nettisivuilla.

Päätös

Todetaan, että edellisen kokouksen (12.12.2023) pöytäkirja on hyväksytty, allekirjoitettu ja julkaistu Soiten nettisivuilla

Keski-Pohjanmaan
asiakasraati

§ 3

25.01.2024

Ajankohtaiskatsaus

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 25.01.2024 § 3

Valmistelija

Viestintäpäällikkö Suvi Melender-Lågländ

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten viestintäpäällikkö Suvi Melender-Lågländ kertoo viestinnästä, viestinnän ajankohtaisista asioista ja vastaa asiakasraadın jäsenten kysymyksiin.

Samalla asiakasraati käy evästyskeskustelun viestintäpäällikön kanssa viestinnän ja tiedottamisen vahvistamista asiakas- ja osallisuusnäkökulmasta hyvinvointialuejohtaja Minna Korhikoski-Västin ohjeistuksen mukaisesti.

Päätösesitys

Asiakasraati päättää merkitä saadun informaation tiedokseen ja käy keskustelun viestintään liittyvistä asioista.

Päätös

Asiakasraati merkitsi saadun informaation tiedokseen ja korosti palveluista saatavan tiedottamisen tärkeyttä, saavutettavuutta sekä monipuolisten viestintäkanavien hyödyntämistä.

Asiakasraati tarkasteli, hyvän alustuksen jälkeen, viestintää seuraavista näkökulmista: palvelujen löytäminen Soiten internet-sivustolta, yhteydenoton helppous ja omien hoitojen ja palvelujen seuraaminen (Omahoito ja Kanta -sivustot).

Asiakasraadın konkreettiset kehittämissuositukset:

- 1) Soiten internet-sivustolla tulisi olla selkokieline palvelukartta mistä palvelut löytyvät
- 2) Lisää tiedotusta hyvinvointialueen digitaalisista palveluista, palvelujen sisällöistä ja niiden antamista mahdollisuuksista
- 3) Henkilöstön personointi yhteydenottotilanteessa esim. ammatin ja sukunimen antaminen palveluun soittaessa
- 4) Paperinen asiointiopas hyvinvointialueen palveluista ja yhteydenotosta (mahdollisesti myös talouksiin jaettava).

Keski-Pohjanmaan
asiakasraati

§ 4

25.01.2024

Kokemusasiantuntijan/asiantuntijan puheenvuoro

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 25.01.2024 § 4

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

OLKA® on koordinoitua järjestö- ja vapaaehtoistoimintaa sairaalassa. Toiminnan tavoitteena on tarjota potilaille ja heidän läheisilleen kiireetöntä kohtaamista sekä antaa tukea sairauteen sopeutumisessa. OLKA toteutetaan Keski-Pohjanmaan keskussairaalan ja Kosti ry:n yhteistyönä.

Asiakasraadın jäseniltä on tullut toivomus OLKA-toiminnan esittelystä. OLKA-koordinaattori Janita Häggman tulee esittelemään OLKA-toimintaa.

Soiten fysioterapeutti Marika Huhtala ikääntyvien kuntoutuksesta opiskelee työn ohella ylempää amk-tutkintoa Kuntoutuksen asiantuntijaksi. Hän esittelee kokouksessaan opinnäytetyötä, jonka aiheena jalkaterveyden omahoidon merkitys ikääntyvien fyysiseen toimintakykyyn. Huhtala pyytää asiakasraadilta evästyksiä ikääntyville ja heidän omaisille suunnatun oppaan laadintaan, sisältöön ja luettavuuteen.

Päätösesitys

Asiakasraati merkitsee saadun informaation tiedokseen ja käy evästyskeskustelun OLKA toiminnan vahvistamisesta. Lisäksi Marika Huhtala kertoo opinnäytetyöstään.

Päätös

Asiakasraati

1. merkitsi OLKA-toiminnasta saadun esittelyn tiedokseen ja korosti OLKA-toiminnan merkittävyyttä.
2. kävi keskustelun ja evästi oppaan laadinnassa ja toivoo, että fysioterapeutti Marika Huhtala tulee esittelemään oppaan luonnoksen raadille.

Keski-Pohjanmaan
asiakasraati

§ 5

25.01.2024

Asiakasraadin vuosiraportti 2023Keski-Pohjanmaan asiakasraati 25.01.2024 § 5
184/00.02.01/2024

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosääntö vahvistettiin 7.2.2023. Hallintosäännön mukaisesti hyvinvointialueella on viisi vaikuttamistoimielintä, joista asiakasraati on yksi niistä.

Välittömästi hallintosäännön tultua hyväksytyksi aloitettiin elinkaarimallilla laadittavan asiakasraadin kokoaminen. Asiakasraatiin toivottiin monipuolisesti ja laaja-alaisesti edustajia eri ikäryhmistä, eri puolelta hyvinvointialuetta sekä erilaisissa elämäntilanteissa olevia henkilöitä. Luonnollisesti huomioiden kaksikielinen hyvinvointialue.

Asiakasraatiin tuli lopulta valittua 16 henkilöä, joista neljä edustaa lapsia, nuoria ja perheitä, viisi työikäisiä ja seitsemän ikäihmisiä.

Puheenjohtajaksi valittiin Saara Lång ja varapuheenjohtajaksi Noora Niemi. Asiakasraati aloitti toimintansa kesäkuussa ja ehti vuoden 2023 aikana pitämään neljä kokousta ja osallistui lisäksi yhteen iltakouluun.

Asiakasraadin tehtävänä on seurata hyvinvointialueen palvelujen laatua, saatavuutta ja saavutettavuutta ja antaa ehdotuksia ja palautetta hyvinvointialueen palveluista ja niiden yhteensovittamisesta. Asiakasraadin lopputuloksena syntyy aloitteita, julkilausumia, selvityspyyntöjä ja suosituksia toimeenpantavaksi. Aluehallitus käsittelee asiakasraadin vuosiraportin.

Liitteenä Asiakasraadin vuosiraportti 2023.

Päätösesitys

Asiakasraati päättää hyväksyä vuoden 2023 vuosiraportin, täydentää sitä tarvittaessa ja lähettää sen aluehallitukselle tiedoksi.

Päätös

Asiakasraati päätti hyväksyä vuoden 2023 vuosiraportin ja lähettää sen aluehallitukselle tiedoksi.

Keski-Pohjanmaan
asiakasraati

§ 6

25.01.2024

Muut kokouksessa esille tulevat asiat

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 25.01.2024 § 6

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikko Jussi Salminen

Muut asiat:

- Asiakasraadın toimintasuunnitelma vuodelle 2024.
- Kaksi Polis-kyselyä aukeaa 22.2.2024 (ikäihmisille ja vammaisille henkilöille suunnatut kyselyt).
- Sote-palvelujen asiakaspalautteen keräämistä ja analysointia yhtenäistetään kansallisesti.
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen keskussairaalan tulevaisuus?
- Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen järjestöavustukset haettavana.

Päätösesitys

Asiakasraati merkitsee muut asiat tiedoksi.

Päätös

Asiakasraati merkitsi tiedoksi kokouksessa esille tulleet muut asiat.

Keski-Pohjanmaan § 7
asiakasraati

25.01.2024

Asiakasraadin seuraava kokoontuminen

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 25.01.2024 § 7

Valmistelija Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Päätösesitys Asiakasraati päättää seuraavan kokouksen ajankohdan ja paikan.

Päätös Seuraava kokous to 18.4.2024 klo 18 Ewaldissa/Teamsissa.