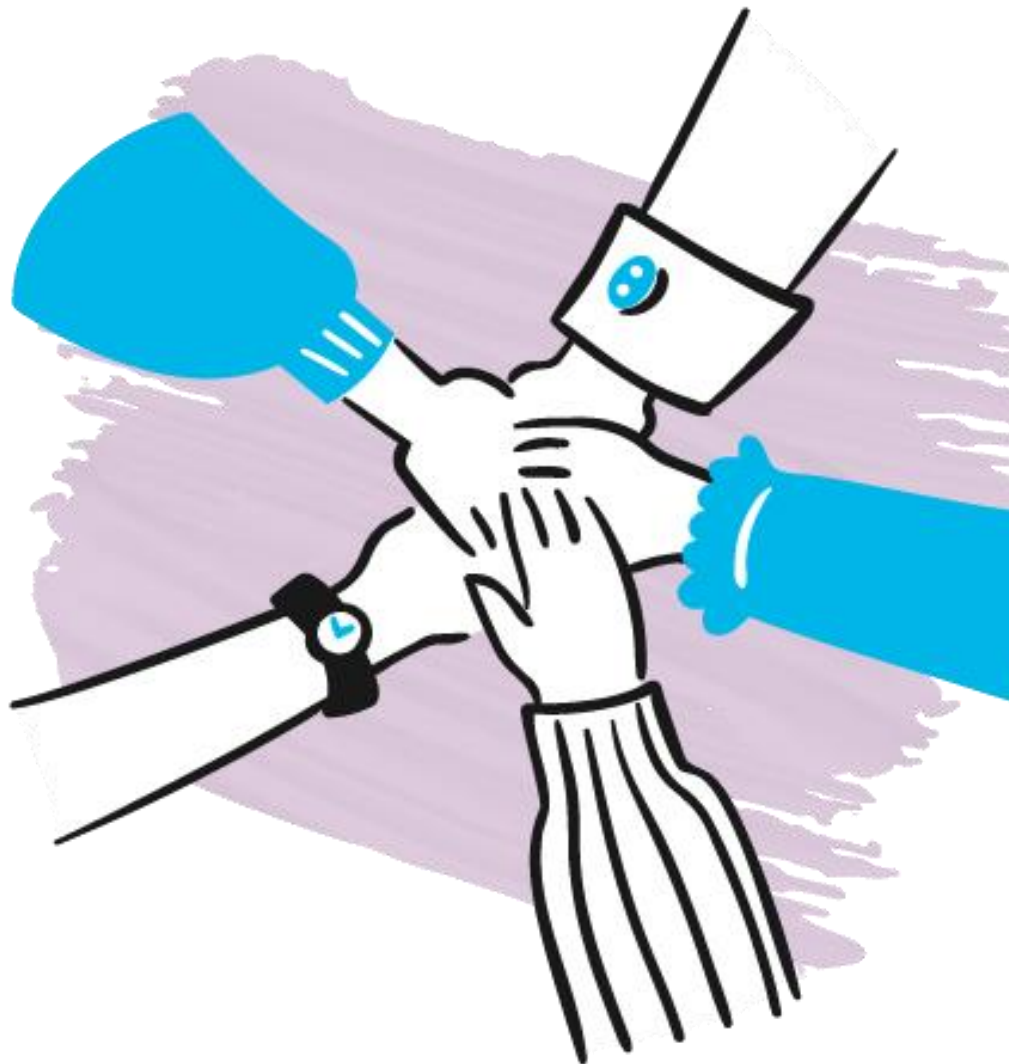


soite

Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Asiakasraadin vuosiraportti 2023

25.01.2024





Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Sisällys

ESIPUHE	3
1. Asiakasraadin taustaa	4
2. Asiakasraadin tarkoitus ja tavoitteet	5
3. Hyvinvointialueen asiakasraadin tehtävät	6
4. Asiakasraadin valinta ja kokoonpano	6
5. Asiakasraadin toimikausi	7
6. Asiakasraadin kokoonpano 2023-2027	7
6.1 Vuoden 2023 asiakasraadin kokoukset, teemat ja asiantuntijat	7
6.2 Asiakasraadin kehittämissuositukset, joita on annettu vuoden 2023 kokouksissa	8
7. Katse tulevaisuuteen	10
LIITE Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakasraadin toimintasääntö (Hyväksytty aluehallituksen kokouksessa 7.3.2023)	

ESIPUHE

Vuotta 2023 voi katsella tyytyväisin mielin hyvinvointialueen asiakasraadin kannalta. Olemme yhdessä saaneet vietyä eteenpäin tärkeinä pitämiämme asioita ja edistäneet asiakaskeskeistä ajattelua organisaatiossa. Taustalla on strateginen valinta esim. osallisuus on yksi Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten arvoista. Toiminta on arvostettua ja asiakas-, potilas- sekä asukasosallisuutta halutaan edelleen kehittää. Kaikki palaute ja osallisuuden erilaiset muodot auttavatkin Soitea asiakas- ja potilaskeskeisyyden vahvistamisessa.

Asiakasraati on virallinen vaikuttamistoimintaelin, joka edustaa hyvin koko alueen väestöä sekä on aktiivinen ja keskusteleva. Vuoden aikana asiakasraati on antanut monia kehittämissuhteita toimi-, palvelu- ja vastuualueille palveluiden ja palveluprosessien kehittämiseen.

Toimintasäännön mukaan asiakasraati kokoontuu 4 – 6 kertaa vuodessa. Raportointivuonna 2023 asiakasraati kokoontui neljä kertaa puheenjohtaja Saara Långin johdolla. Kokoukset ovat olleet lähtökohtaisesti fyysisiä, mutta kokoukseen on voinut osallistua myös Teamsin välityksellä.

Klart vi kan

25.01.2023

Jussi Salminen
Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

1. Asiakasraadin taustaa

Hyvinvointialueet ovat monella mittapuulla Suomen kaikkien aikojen suurin uudistus, joka koskee kansalaisille ja asiakkaille tärkeitä terveyden ja turvallisuuden palveluita. Tavoitteena on, että kaikki saavat sosiaali- ja terveydenhuollon sekä palo- ja pelastustoimen palvelut laadukkaasti ja yhdenvertaisesti. Uudistuksessa kansalaisten vaikutusmahdollisuudet korostuvat ja lisääntyvät.

Laki hyvinvointialueesta linjaa vahvasti osallistumista. Hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä (29 §).

Osallistumista ja vaikuttamista voidaan lain mukaan edistää erityisesti (29 §):

1. järjestämällä keskustelu- ja kuulemistilaisuuksia sekä asiakasraateja;
2. selvittämällä asukkaiden ja hyvinvointialueella säännönmukaisesti tai pitempiaikaisesti asuvien tai oleskelevien palvelujen käyttäjien mielipiteitä ennen päätöksentekoa;
3. valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia hyvinvointialueen toimielimiin;
4. suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa;
5. järjestämällä mahdollisuuksia osallistua hyvinvointialueen talouden suunnitteluun;
6. tukemalla asukkaiden sekä järjestöjen ja muiden yhteisöjen oma-aloitteista asioiden suunnittelua ja valmistelua.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosääntö on vahvistettu 7.3.2022 olleessa hyvinvointialueen valtuustossa. Hallintosäännön kolmannessa luvussa todetaan meidän alueemme vaikuttamistoimielimet, joita ovat:

- alueneuvottelukunta
- nuorisovaltuusto
- vanhusneuvosto
- vammaisneuvosto
- asiakasraati

Vaikuttamistoimielimille tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on tai joilla vaikuttamistoimielin arvioi olevan merkitystä palveluiden kannalta, ja vaikuttamistoimielimet tulee ottaa mukaan osallistumisen ja kuulemisen kehittämiseen hyvinvointialueella.



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Vaikuttamistoimielimillä on tärkeä rooli hyvinvointialue-demokratiassa. Ne kuitenkin edustavat vain osaa hyvinvointialueen asukkaista, ja niiden jäsenten valinta kunnallisista vaikuttamistoimielimistä kasaa osallistumis-, edustamis- ja vaikuttamismahdollisuuksia varsin harvalukuiselle joukolle. Hyvinvointialueen demokratia- ja osallisuustyön tavoitteena tulee olla mahdollisimman laajan asukasosallistumisen ja vaikuttamisen mahdollistaminen ja tukeminen. Alueilla tarvitaan monenlaisia osallistumisen paikkoja, joissa kuka tahansa saa äänensä kuuluviin. Demokraattisen uudistuksen onnistuminen edellyttää joustavasti ja laajasti ihmisten palautteen ja panoksen hyödyntämistä heidän lähipalvelujensa jatkuvassa kehittämistyössä. Näihin tavoitteisiin asiakasraati yhdistettynä sähköiseen palautekanavaan antaa hyvän mahdollisuuden.

Hyvinvointialueella tarvitaan edustuksellisia ja suoria osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Edustuksellista vaikuttamista on esimerkiksi äänestäminen hyvinvointialuevaaleissa, asettuminen ehdokkaaksi hyvinvointialuevaaleissa sekä osallistuminen hyvinvointialueelle perustettavien vaikuttamistoimielinten toimintaan. Suoria osallistumismuotoja voivat puolestaan olla esimerkiksi aloitteiden tekeminen, osallistuminen yhteistyötilaisuuksiin ja asiakasraateihin, osallistuminen palvelujen kehittämiseen sähköisen alustan kautta, kokemusasiantuntijana ja kehittäjäasiakkaana toimiminen, kyselyihin vastaaminen ja palautteen antaminen.

Aluehallitus on valtuuttanut asettamaan 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.

2. Asiakasraadin tarkoitus ja tavoitteet

Asiakasraadin tarkoituksena on kuulla alueen asukkaiden näkemyksiä, kokemuksia ja odotuksia hyvinvointialueen palveluista. Raatiin haettiin alueella asuvia eri-ikäisiä, erilaisissa elämäntilanteissa olevia ihmisiä. Asiakasraadin tavoitteena on seurata Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten palvelujen ja palveluprosessien toimivuutta ja tehdä niistä lausuntoja sekä kannanottoja.



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

3. 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.

4. Asiakasraadin valinta ja kokoonpano

Asiakasraadin jäseniä etsittiin avoimesti lehti-ilmoituksella. Määräaikaan 6.4.2023 kello 12.00 mennessä saapui kaikkiaan 34 hakemusta. Myöhemmin kolme henkilöä peruutti hakemuksensa raatiin. Hakijoille järjestettiin vielä infotilaisuus asiakasraadista 20.04.2023. Asiakasraatiin oli alun perin tarkoitus valita ohjeellisesti noin 12 henkilö elinkaarimallilla (4+4+4). Koska erittäin hyviä hakijoita tuli niin paljon, oli tarkoituksenmukaista laajentaa asiakasraadin kokoa suunnitellusta. Asiakasraatiin valittiin kaikkiaan 17 jäsentä (yksi jäsen joutui henkilökohtaisista syistä jäämään pois asiakasraadista). 16 jäsenestä neljä edustaa lapsia, nuoria ja perheitä, viisi edustaa työkäisiä sekä seitsemän ikäihmisiä. Asiakasraadin esittelijänä toimii aluehallituksen päätöksen mukaisesti osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen ja sihteerinä hankekoordinaattori Johanna Lång.



Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

5. Asiakasraadin 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.

6. Asiakasraadin kokoonpano 2023-2027

pj. Lång Saara
vpj. Niemi Noora
(Broman Patrik)

Heinoja Satu

Heinua-Nieminen Leena

Jylhä Sari

Kalliokoski Esa

Kolehmainen Anne-Marie

Känsälä Pekka

Manninen Kaisu

Niemelä Armi

Palojärvi Eila

Piippo Annastiina

Porkola Helena

Rättyä Eija

Savolainen Niina

Torppa Anssi

6.1 Vuoden 2023 asiakasraadin kokoukset, teemat ja asiantuntijat

8.6.2023 Soiten vastaanottoprosessin toimintamalli, asiantuntijoina kokouksessa vastaanottopalveluiden palvelualuejohtaja Johanna Heino ja kehittämiskoordinaattori Merja Kangasharju.

22.8.2023 Yhteiskokous vammaisneuvoston kanssa. Vammaispalveluiden palveluprosessi, asiantuntijoina kokouksessa palvelualuejohtaja Sari Valkama, palvelualuejohtaja Veronica Joskitt, ostopalvelu- ja valvontapäällikkö Vivan Nyman, johtava sosiaalityöntekijä Lena Aho-Rintamäki, toimialuejohtaja Minna Lönnbäck.

14.9.2023 Asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittäminen Soitessa otsikolla "Tunnistamisen hyvät käytännöt", asiantuntijoina kokouksessa laatualuejohtaja Sari Timonen, tietosuojavastaava Satu Tikkanen ja osastofarmaseutti/LHA-asiantuntija Jenna Virkkala



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

- 24.11.2023** **ILTAKOULU** ”Sote-keskuksen esittely” ja ”Alueelliseen hyvinvointikertomukseen ja suunnitelmaan liittyvä ikääntyneiden hyvinvointisuunnitelma,” asiantuntijoina kokouksessa arkkitehti Kaisa Härkönen ja tekninen johtaja Pekka Nevanperä sekä hanketyöntekijä Seija Häggdahl.
- 12.12.2023** Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen ajankohtaiskatsaus esim. strategiset tavoitteet ja kriittiset menestystekijät, Soite 2030 -ohjelma ja sote-keskuksen valmistelutilanne. Perhekeskuksen palveluiden kehittämistyö ja lapsiperheiden palveluohjaus, asiantuntijoina kokouksessa hyvinvointialuejohtaja Minna-Korkiakoski-Västi, perhekeskuskoordinaattori Inkeri Grönlund, kehittäjätyöntekijä Suvi Salmela ja projektisuunnittelija Noora Syrjälä.

6.2 Asiakasraadin kehittämisehdotukset, joita on annettu vuoden 2023 kokouksissa

8.6.2023 Järjestäytymiskokous. Asiakasraati kävi keskustelun vastaanoton uudesta toimintamallista ja antoi esim. seuraavia kehittämisehdotuksia:

- yhteydensaamisen kehittäminen,
- asiakkaan/potilaan pääseminen palveluissa eteenpäin esim. lähetteet ja palveluintegraation ja palveluketjujen kehittäminen asiakkaiden/potilaiden yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.

22.8.2023 Soiten asiakasraati ja vammaisneuvosto päättivät tehdä yhdessä seuraavat kehittämisehdotukset vammaispalveluiden palveluprosessiin;

- Selkeyttä Soiten internetsivustolle palveluiden löytämiseksi.
- Hylkypäätöksen saaneille asiakkaille ohjausta muiden, vastaavien palveluiden piiriin.
- Asiakkaalle on haastavaa arvioida omaa toimintakykyä. Moniammatillinen tiimi ja läheisten yhteistyön kehittäminen toimintakyvyn ja palveluntarpeen arvioinnissa.
- Palveluntuottajan tulee tietää asiakkaan palvelutarve ja vastata siihen. Kehitetään koulutusta tätä varten ja käytetään eri potilasjärjestöjen laatimaa materiaalia koulutuksessa.
- Henkilökohtaisen vapaa-ajan avustajan osaamiseen ja asenteeseen tulee kiinnittää huomiota. Avustajien määrä olisi hyvä lisätä ja heille antaa koulutusta.
- 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.



Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

- Paikalliset taksiryttäjät on hyvä ottaa mukaan kuljetuspalveluiden kehittämiseen tiedonkulun ja palvelu parantamiseksi.
- Tulee kiinnittää huomiota omaisten jaksamiseen ja tukea heitä.

14.9.2023 Asiakasraadin kehittämissuositukset asiakas- ja potilasturvallisuuden sekä turvallisuuden tunteen huomioimisen kehittämiseksi;

- asiakasta/potilasta kuunnellaan niin, että hän kokee tulleensa kuulluksi
- asiakasta/potilasta informoidaan toimenpiteestä, joka tehdään ennen toimenpidettä ja sen aikana; kerrotaan mitä ollaan tekemässä ja miksi se tehdään
- kehitetään asiakkaan/ potilaan kohtaamista asiakas-/potilastyössä -> tavoitteena arvokas, kunnioittava ja kuunteleva kohtaaminen
- potilaan kivun kokemusta kunnioitetaan ja sitä pyritään lievittämään läheisen tietoa asiakkaasta/potilaasta kuunnellaan ja kunnioitetaan (esim. kun kyseessä on lapsi, vanhus, vammainen)
- yksityisyyden kunnioittaminen eri tilanteissa (esim. potilaan tunnistautuminen)
- jokaisella Soiten toimialalla on tasalaatuinen asiakas- ja potilastyö, yhtä hyvä hoito- ja palvelu
- potilaan lääkkeiden jakoon kehitetään tarkkuutta, potilaalle kerrotaan mikä lääke on kyseessä myös jakotilanteessa
- lääkkeiden jakoa varten hankitaan lääkeautomaatit
- monikanavaisen palautejärjestelmän kehittäminen ja siitä tiedottaminen

12.12.2023 Asiakasraadin kehittämissuositukset liittyen ajankohtaiskatsaukseen ja perhekeskuspalveluiden kehittämistyöhön;

- Raati korosti tiedottamisen ja osallistamisen merkitystä hyvinvointialueen kehittämisessä. Asiakasraati totesi, että hyvinvointialueen tiedottaminen sosiaalisessa mediassa toteutuu todella hyvin. Pyydettiin kiinnittämään huomiota tiedotettaessa alueen asiakasryhmiin, jotka eivät ole mukana sosiaalisessa mediassa.
- monialaisessa palveluntarpeen arvioinnissa tulee ottaa huomioon vanhemmuuden arviointi, mahdollinen mielenterveys- ja päihdeongelma sekä lapsen neuropsykiatriset vaikeudet.
- Keskustelussa nousi esiin myös vaitiolovelvollisuuden tuomat rajoitteet moniammatillisessa työskentelyssä. Todettiin, että avoimuus lapsen ja perheen kanssa työskentelyssä ja

viranomaisyhteistyössä on tärkeää. Samoin perheen/sijaisperheen mahdollisuus saada yhteys lastensuojelun työntekijöihin on tärkeää ja se ei ole aina toteutunut.

7. Katse tulevaisuuteen

Asiakasraati toivoo, että tulevana toimintavuonna 2024 toimi-, palvelu- ja vastuualueet hyödyntäisivät toiminnassaan asiakasraadin monipuolista käytännön kokemusta palveluista- ja palveluprosesseista. Asiakasraati toivoo lisäksi, että jatkossakin vaikuttamistoimielimille, kuten asiakasraadille, annettaisiin mahdollisuus vaikuttaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa hyvinvointialueen suunnittelu- ja kehittämistyöhön.