

Keski-Pohjanmaan asiakasraati

Aika 18.04.2024 klo 18:00 - 20:35

Paikka Kokoushuone Aava, Yritystalo Evald.

Käsitellyt asiat

§	Otsikko	Sivu
§ 8	Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus	3
§ 9	Pöytäkirjan tarkastus	4
§ 10	Ajankohtaiskatsaus	5
§ 11	Kokemusasiantuntijan/asiantuntijan puheenvuoro	9
§ 12	Muut kokouksessa esille tulevat asiat	11
§ 13	Asiakasraadin seuraava kokoontuminen	12

Osallistujat

	Nimi	Tehtävä	Lisätiedot
Läsnä	Lång Saara Niemi Noora Heinua-Nieminen Leena Kalliokoski Esa Kolehmainen Anne-Marie Manninen Kaisu Niemelä Armi Palojärvi Eila Porkola Helena Rättyä Eija Savolainen Nina Torppa Anssi Salminen Jussi Lång Johanna Rasmus Mirva Huhtala Marika Vesasto Kirsi	jäsen, pj jäsen, varapj jäsen jäsen jäsen jäsen jäsen jäsen jäsen jäsen jäsen jäsen osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö, esittelijä pöytäkirjanpitäjä fysioterapeutti fysioterapeutti hanketyöntekijä	
Poissa	Heinoja Satu Jylhä Sari Känsälä Pekka Piippo Annastiina	jäsen jäsen jäsen jäsen	
Käsitellyt asiat	8 - 13 §:t		
Allekirjoitukset			
	puheenjohtaja		pöytäkirjanpitäjä
	pöytäkirjantarkastaja		pöytäkirjantarkastaja
	Pöytäkirja pidetään nähtävänä allekirjoituksen jälkeen yleisessä tietoverkossa.		

Keski-Pohjanmaan
asiakasraati

§ 8

18.04.2024

Kokouksen laillisuus ja päätösvaltaisuus

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 18.04.2024 § 8

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 § 9
asiakasraati

18.04.2024

Pöytäkirjan tarkastus

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 18.04.2024 § 9

Päätösesitys

Asiakasraati päättää todeta, että edellisen kokouksen (25.1.2024) pöytäkirja on allekirjoitettu ja se on julkaistu Soiten nettisivuilla.

Päätös

Todetaan, että edellisen kokouksen (25.1.2024) pöytäkirja on hyväksytty, allekirjoitettu ja julkaistu Soiten nettisivuilla.

Keski-Pohjanmaan
asiakasraati

§ 10

18.04.2024

Ajankohtaiskatsaus

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 18.04.2024 § 10

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen / Vuosiraportti 2023;

Soitessa palveluja ja palveluprosesseja kehitetään asiakaslähtöisesti. Taustalla on strateginen valinta ja osallisuus on esimerkiksi yksi hyvinvointialueen arvo. Kaikki palaute ja osallisuuden erilaiset muodot auttavat Soitea asiakas- ja potilaskeskeisyyden vahvistamisessa.

Asiakas- ja kuntalaisosallisuus voidaan jakaa kolmeen osaan; suoraan osallisuuteen (kuulemis- ja keskustelutilaisuudet, aloitteet/palautteet ja asiakas- sekä kokemusasiantuntijatoiminta), tieto-osallisuuteen (viestintä, tiedottaminen, julkisten asiakirjojen päätökset ja päätösten vaikutusten ennakoarviointi sekä edustukselliseen osallisuuteen. Edustuksellista osallisuutta hyvinvointialueen organisaatiossa edustavat aluevaltuusto, aluehallitus, lautakunnat sekä vaikuttamistoimielimet.

Asiakaspalautteen monipuolinen kerääminen ja hyödyntäminen on osa niin asiakaskokemuksen parantamista kuin palvelun ja palveluprosessin kehittämistä. Palautteen avulla voidaan vahvistaa henkilöstön osaamista, kohdentaa palvelu oikein ja korjata palvelun tai palveluprosessin puutteita. Pelkkä tieto asiakkaan tai potilaan tyytyväisyydestä tai tyytymättömyydestä ei kuvaa riittävän hyvin asiakkaan kokemaa palvelukokemusta, jollei sitä pystytä kohdentamaan oikeaan palvelutapahtumaan. Palvelutapahtumaan kohdistaminen mahdollistaa alueen oman tietojohdamisen kehittämisen ja mahdollistaa myös kansallisen vertailtavuuden pilottiprojektin puitteissa (esim. palautteen kytkeminen auraluokkaan). Asiakastyytyväisyyskyselyissä on myös hyvä olla mahdollisuus vaihtoehtokysymysten rinnalla myös avoimeen palautteeseen, jota voidaan Roidun palautejärjestelmän kautta tekoälyllä analysoida.

Asiakaskokemusta mitataan Soitessa erityisesti Roidun, mutta myös Qpron kautta. Tietoa saadaan kootusti koko Soiteesta ja tarkemmin porautumalla toimi-, palvelu- ja vastuualueelle. Palautteiden avulla saadaan arvokasta tietoa asiakastyytyväisyydestä ja palvelutoiminnan kehittämiskohteista, joihin voidaan nopeasti reagoida.

Keski-Pohjanmaan
asiakasraati

§ 10

18.04.2024

Palautteista on kiinnostunut myös valtio, joka rahoittaa hyvinvointialueiden palveluja. Valtio haluaa tietää reaaliaikaisten taloudellisten kustannusten lisäksi asiakastytyväisyyden tason (NPS-luku) hyvinvointialueilla. Tämä edellyttää yhteneviä kysymyksiä valtakunnallisesti sekä integroitua asiakas- ja potilastietojärjestelmää (meillä Tieto) ja palautejärjestelmää (Roidu). THL on valinnut kaksi hyvinvointialuetta Suomesta tähän pilottiin.

Pilottijakso loppuu 31.8.2024. Tällöin kahdella pilottialueella on luotu koko valtakuntaan malli, jonka avulla voidaan yhdenvertaisin kysymyksin ja oikeudenmukaisilla metodeilla vertailla asiakastytyväisyyttä eri hyvinvointialueilla. Soite aloittaa STM:n ja THL:n vaatimusten mukaisen tiedon keruun huhtikuussa tekstiviesteillä (aluksi vastaanottopalvelut ja suun terveydenhuolto). Kerätty ja THL:n määrittelyin rikastettu sekä anonymisoitu palautetieto siirretään Soiten tietoaalta pilottiprojektin käyttöön. Tämän lisäksi Soite kerää pelkästään omiin kehittämistarpeisiin tekstiviestillä palautetta lasten päivystyksestä.

Soiten tavoitteena on ja täytyykin olla NPS-luvun pysyminen erinomaisella tasolla. Mitä suurempi NPS-lukema on, sitä tyytyväisempiä asiakkaat ja potilaat Soitella ovat. Positiivinen NPS-luku on jo hyvä ja yli 50 arvoa voidaan pitää erittäin hyvänä. Soiten NPS-luku vuonna 2021 oli 74, vuonna 2022 73 ja alkuvuonna 1 – 9 / 2023 se oli 72. Koko vuoden 2023 NPS-luvuksi muodostui lopulta 67. Huolestuttavaa on, että asiakastytyväisyys on ollut jo pitempään laskusuunnassa, vaikkakin se edelleen on erittäin hyvä. Suurimmat palautemäärät saadaan terveystieteiden asiakastytyväisyydestä.

Toinen asiakastytyväisyyttä mittaava palautejärjestelmä oli vuonna 2023 Qpro. Tavoitteeksi oli asetettu 4.0 maksimin ollessa 5.0. Vuonna 2020 lukema oli 4.1, vuonna 2021 3.8 ja vuonna 2022 3.5. Vuonna 2023 lukemaksi tuli lopulta 3.9 eli ei aivan saavutettu tavoitteeksi asetettua 4.0:aa. Kohta ”sain palvelun/hoidon omalla äidinkielellä” on kuitenkin ollut koko ajan paras, esim. vuonna 2022 samoin kuin vuonna 2023, 4.5.

Yleistä palautetta verkkolomakkeella (eli kirjaamon kautta) tulee vuosittain noin 220 - 250 kappaletta. Vuonna 2022 tuli 246 palautetta, vuonna 2021 248 palautetta ja lopulta vuonna 2023 päädyttiin 230:een. Palautteet jakaantuvat varsin tasaisesti erilaisiin kohtiin, mutta suosituimmat ovat tiedottaminen ja yhteydenotto, sähköisten palvelujen kehittäminen ja prosessin ohjaaminen sekä kehittäminen. Myös kiitosta tulee yllättävänkin paljon.

Keski-Pohjanmaan
asiakasraati

§ 10

18.04.2024

Kansalliskielilautakunta on huolissaan ruotsinkielisten palveluiden asiakastyytyvyyden laskusta. Erityisesti tämä näkyy Tesan kohdalla, jossa ennen suomenkielisten ja ruotsinkielisten NPS-luku on ollut hyvin lähellä toisiaan. Vuonna 2023 ruotsinkielisten Tesan NPS-luku on laskenut 47:ään ja tästä syystä ruotsinkielisten palveluiden kokonaisarvosana 31:een. Vaikka neuvoloiden NPS-luvussa on nähtävissä pientä parantumista, on se edelleen huonoin osa-alue. Ruotsinkielisissä palveluissa ei siis saavutettu asetettua tavoitetta erinomaisesta NPS-luvusta eli 50.

Asiakasraati on huolissaan seuraavista asioista;

- Arvostava kohtaaminen, joka on yksi Soiten arvoista, on huonontunut viime aikoina vrt. Sosiaali- ja potilasasiavastaavan raportti ja palautteet
- Soiten NPS-luku on laskenut tasaisesti viime aikoina. Vuoden 2024 alun NPS-luku (61) ei saa enää laskea.
- Ruotsinkielisten palveluiden NPS-luku on laskenut huolestuttavasti. Olemme kaksikielinen hyvinvointialue, jonka volyymeista iso osa tulee ruotsinkieliseltä alueelta.
- Säästöt, jotka ovat välttämättömiä, pitää tehdä laadukkaasti, kustannustehokkaasti ja vaikuttavasti siten, ettei ihmisten peruspalveluiden saavutettavuus vaarannu.
- Digi-, etä- ja liikkuviapalveluja on tarjottava niille, jotka niitä pystyvät käyttämään, jolloin ns. perinteiset palvelut pystytään tarjoamaan niille, jotka eivät osaa tai pysty käyttämään uusia palvelumuotoja.
- Vaikka tehdään uusi johtamis- ja hallintojärjestelmä palvelut pitää pystyä takaamaan palveluiden saatavuus.

Oheisaineistona diaesitys osallisuudesta ja palautteista.

Päätösesitys

Asiakasraati merkitsee asiakaslähtöisen palvelujen kehittämisen vuosiraportin vuodelta 2023 tiedoksi ja käy keskustelua kehittämis ehdotuksista sekä täydentää ehdotuksia. Asiakasraati merkitsee asiakaslähtöisen palvelujen kehittämisen vuosiraportin vuodelta 2023 tiedoksi ja käy keskustelua kehittämis ehdotuksista sekä täydentää ehdotuksia.

Keski-Pohjanmaan
asiakasraati

§ 10

18.04.2024

Päätös

Asiakasraati päätti esityksen mukaisesti ja toi vahvasti esille huolensa arvostavasta kohtaamisesta, NPS-luvusta ja ruotsinkielisistä palveluista. Samalla raati oli tyytyväinen digi-, etä- ja liikkuvien palveluiden tarjoamisesta niille, jotka osaavat käyttää ja hyödyntää niitä. Tällöin vastaavasti jää aikaa niille, jotka haluavat käyttää perinteisiä palvelumuotoja esim. puhelinasiointi.

Keski-Pohjanmaan
asiakasraati

§ 11

18.04.2024

Kokemusasiantuntijan/asiantuntijan puheenvuoro

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 18.04.2024 § 11

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

1. Soiten fysioterapeutti Mirva Rasmus kehittää osana RRF- Keski-Pohjanmaa -hanketta elintapavalmennuksen ja liikuntaneuvonnan palveluketjua ja sen jalkauttamista osaksi hyvinvointialueen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelukonseptia. Fysioterapeutti Mirva Rasmus pyytää asiakasraadin näkemystä, kokemuksia ja vinkkejä soite.fi sivustojen kehittämiseen terveellisten elintapojen ja elintapavalmennuksen palvelutarjottimen osalta (soite.fi/terveelliset-elintavat, soite.fi/elintapavalmennuksen-palvelutarjotin). Tietoa halutaan etenkin seuraaviin:

- Löytyykö sivuilta tarvittavat tiedot?
- Onko teksti ymmärrettävää, helposti luettavaa?
- Saako sivuilta neuvoja omahoitoon ja tietoa, mihin olla yhteydessä, jos kaipaa asiantuntijan apua?
- Puuttuko sivuilta jotakin oleellista?

2. Soiten fysioterapeutti Marika Huhtala ikääntyvien kuntoutuksesta opiskelee työn ohella ylempää amk-tutkintoa Kuntoutuksen asiantuntijaksi. Huhtala esitteli asiakasraadin kokouksessa 25.1.2024 opinnäytetyötä, jonka aiheena jalkaterveyden omahoidon merkitys ikääntyvien fyysiseen toimintakykyyn. Asiakasraati antoi evästyksiä ikääntyville ja heidän omaisilleen suunnatun oppaan laadintaan, sisältöön ja luettavuuteen. Huhtala esittelee kokouksessa asiakasraadille oppaan luonnoksen ja pyytää vielä oppaan asiasisältöön kommentteja ennen painatusta learning cafe menetelmän avulla kolmeen kysymykseen.

3. Soiten VAKE-fysioterapeutit Tuula Rannisto ja Marika Huhtala kehittävät matalan kynnyksen fysioterapiapalveluita mm. fysioterapia chat-palvelua / etävastaanottopalvelua. He haluavat kuulla asiakasraadin ajatuksia ja näkemyksiä fysioterapian etäpalveluista asiakasnäkökulmasta.

Päätösesitys

Asiakasraati merkitsee saadun informaation tiedokseen, käy evästyskeskustelun kolmesta asiasta ja antaa kehittämissuhteita palveluiden ja palveluprosessien kehittämiseksi.

Keski-Pohjanmaan
asiakasraati

§ 11

18.04.2024

Päätös

Asiakasraati merkitsi saadun informaation tiedokseen, antoi hyvää palautetta elintapavalmennuksen, liikuntaneuvonnan, kuntoutuksen ja matalan kynnyksen chat-palvelun kehittämisestä. Samalla asiakasraati antoi evästyksiä ko. palveluiden edelleen kehittämiseksi. Lisäksi hanketyöntekijä Kirsi Vesasto kertoi matalankynnyksen kuntoutuspalveluista ja asiakasraatilaiset antoivat kehittämisehdotuksia hankkeen viemiseksi eteenpäin. Asiakasraatilaiset antoivat myös palautetta Soiten www-sivuista ja parannusehdotuksena toivoivat eri kuntoutuspalveluiden keräämistä yhteen ja helpommin löydettäväksi.

Keski-Pohjanmaan § 12
asiakasraati

18.04.2024

Muut kokouksessa esille tulevat asiat

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 18.04.2024 § 12

Valmistelija Osallisuus- ja asiakkuuspäällikko Jussi Salminen

Päätösesitys Toimielin merkitsee tiedoksi muut esille tulleet asiat.

Päätös Muita asioita ei ollut.

Keski-Pohjanmaan
asiakasraati

§ 13

18.04.2024

Asiakasraadin seuraava kokoontuminen

Keski-Pohjanmaan asiakasraati 18.04.2024 § 13

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen

Soiten taloudellinen tilanne on haastava, josta syystä tarvitaan rakenteellisia muutoksia, jotka kuitenkin säilyttävät peruspalveluiden saavutettavuuden. Lisäksi on tarkoituksenmukaista uudistaa hallinto- ja johtamisjärjestelmää, jotta resurssit kohdistuvat tarkoituksenmukaisesti hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen, ennaltaehkäisevään työhön, varhaiseen puuttumiseen, avohoidollisiin palveluihin ja peruspalveluiden saavutettavuuteen.

STM:n toivomuksesta THL vetää ASPA-projektia, jonka tavoitteena on yhdenvertaisen tiedon hyödyntäminen asiakaslähtöisessä palveluiden järjestämisessä ja tuottamisessa. DigiFinland on lupautunut esittelemään suunnitelmia, jotka ovat tulossa koko Suomen käyttöön. Soite on toiminut Kymenlaakson kanssa pilottina ko.asiassa.

Päätösesitys

Asiakasraati päättää seuraavan kokouksen ajankohdan ja pitopaikan, huomioiden vt. hyvinvointialuejohtajan mahdollisuuden olla mukana kokouksessa. Teams-kokous tulisi olemaan yhteinen asiakasraadin, vanhusneuvoston ja vammaisneuvoston kanssa.

Päätös

Seuraava kokous 11.6.2024 klo 13 Teamsillä