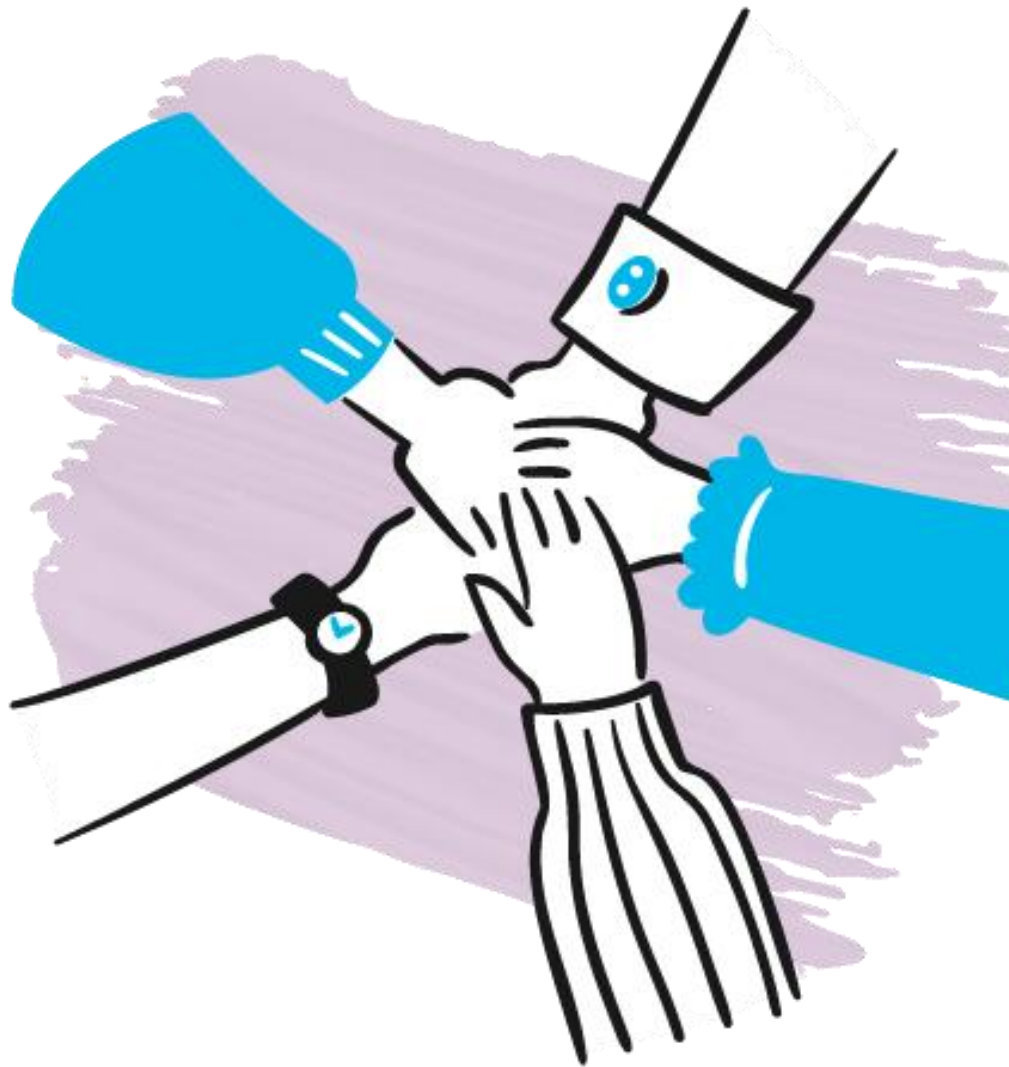




Keski-Pohjanmaan
hyvinvointialue

Asiakasraadin vuosi- raportti 2025

12.02.2025



Sisällys

Asiakasraadin vuosiraportti 2025	1
ESIPUHE	3
1. Asiakasraadin taustaa	4
2. Asiakasraadin tarkoitus ja tavoitteet	5
3. Hyvinvointialueen asiakasraadin tehtävät	5
4. Asiakasraadin valinta ja kokoonpano valtuustokaudella 2023–2025 ja 2025–2028	6
5. Asiakasraadin toimikausi	7
5.1 Vuoden 2025 asiakasraadin kokoukset, teemat ja asiantuntijat	7
6. Katse tulevaisuuteen	10

ESIPUHE

Vuotta 2025 voi katsella tyytyväisin mielin Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten asiakasraadin kannalta. Olemme yhdessä saaneet vietyä eteenpäin tärkeinä pitämiämme asioita ja edistäneet asiakas-keskeistä ajattelua organisaatiossa. Osallisuus on ollut yksi Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategisista arvoista. Toiminta on arvostettua ja asiakas-, potilas- sekä asukasosallisuutta halutaan edelleen kehittää. Kaikki palaute ja osallisuuden erilaiset muodot auttavatkin Soitea asiakas- ja potilaskeskeisyyden vahvistamisessa. Vuoden 2025 loppupuolella alettiin valmistelemaan osallistumisen ohjelmaa, joka kokoaa ko. asiat yhteen suunnitelmaan.

Asiakasraati on virallinen vaikuttamistoimintaelin, joka edustaa hyvin koko alueen väestöä sekä on aktiivinen ja keskusteleva. Vuoden aikana asiakasraati on antanut monia kehittämis ehdotuksia toimi- ja palvelualueille palveluiden ja palveluprosessien kehittämiseen. Asiakasraadın evästyksen pohjalta laadittiin vuoden lopussa analyysi asiakastyytyväisyydestä vuosilta 2024–2025 kehittämis ehdotuksineen.

Toimintasäännön mukaan asiakasraati kokoontuu 4–6 kertaa vuodessa. Vuonna 2025 asiakasraati koontui kaikkiaan neljä kertaa. Kaksi kertaa puheenjohtaja Saara Långin johdolla ja kaksi kertaa vaalien jälkeen aloittaneella uudella asiakasraadilla Eija Leena Rättyän johdolla. Kokoukset ovat olleet lähtökohtaisesti fyysisiä.

Klart vi kan...och Soite kan!

12.02.2026

Jussi Salminen
Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö

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 toimitelmiin;
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.

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. Tämän vuoksi tarvitsemme hyvin erilaisia palautekanavia, joissa alueen eri lähtökohdista tulevat asukkaat saavat mahdollisimman hyvin mielipiteensä esiin. 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. Soitessa onkin hyödynnetty Vokit-keskustelualustaa palveluiden kehittämisessä. Kaikkiaan on tehty yhdeksän Vokit-keskustelua.

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.

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.

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 valtuustokaudella 2023–2025 ja 2025–2028

Asiakasraadin jäseniä etsittiin avoimesti lehti-ilmoituksella keväällä 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 16 jäsentä. 16 jäsenestä neljä edustaa lapsia, nuoria ja perheitä, viisi edustaa työikäisiä sekä seitsemän ikäihmisiä. Asiakasraadin esittelijänä toimii aluehallituksen päätöksen mukaisesti osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen ja sihteerinä hyvinvointikoordinaattori Johanna Lång.

pj. Lång Saara
vpj. Niemi Noora
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

Kevään 2025 aluevaalien jälkeen Keski-Pohjanmaan hyvinvointialueen aluehallitus päätti kokouksessaan 16.6.2025 pykälässä 173 asettaa uuden asiakasraadin. Aluehallitus päätti asettaa asiakasraadin valtuustokaudeksi ja valtuutti asiakasraadin esittelijän eli osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salmisen valitsemaan sinne enintään 12 jäsentä.

Avoimen haun jälkeen valituksi tulivat seuraavat henkilöt. Puheenjohtajaksi Eija Leena Rättyä, varapuheenjohtajaksi Lina Klemets ja jäseniksi Kolehmainen Jukka, Peltoniemi Maija, Porkola Maria ja Torppa Satu A. Asiakasraadin esittelijänä ja sihteerinä toimivat aluehallituksen päätöksen mukaisesti Jussi Salminen ja Johanna Lång.

5. Asiakasraadin 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.

5.1 Vuoden 2025 asiakasraadin kokoukset, teemat ja asiantuntijat

21.01.2025 Akuuttipalveluiden palvelualuejohtaja Jukka Palokangas kertoi Sote-tilannekeskuksesta (Sote-tike). Oikea apu, oikeaan aikaan, oikeassa paikassa, oikeilla resursseilla. Tähän lauseeseen kiteytyy koko Sote-tilannekeskuksen toiminnan ydin. Asiakasraati merkitsi tiedoksi Sote-tilannekeskuksen esittelyn. Kokouksessa nähtiin hyvänä monipuolisen asiantuntijuuden hyödyntäminen palvelun tarpeen arvioinnissa. Tilannekeskustyötä voidaan edelleen kehittää monipuolistamalla ammatillista tiimiä hyvinvointialueen sisäisellä henkilöstösijoittelulla.

Sosiaalihuollon integraatiopäällikkö Marja Paananen ja terveydenhuollon integraatiopäällikkö Nico Jäväjä kertoivat tulevaisuuden Sote-keskuksista, jossa vahvistetaan ja laajennetaan terveys- ja sosiaalipalveluiden yhteensovittamista. Tämä mahdollistaa sujuvamman hoito-, tuki- ja kuntoutusprosessin keskukseen tuleville asiakkaille. Hyväksyttiin asiakasraadin vuosiraportti vuodelta 2025 ja lähetettiin se edelleen aluehallitukselle tiedoksi.

Asiakasraati päätti vahvasti suositella alueen asukkaille ja Soiten palvelujen käyttäjille sähköisten laskujen käyttöön ottamista.

06.05.2025 Hyvinvointialuejohtaja Mikko Komulainen kertoi Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Sotien ajankohtaisista asioista. Asiakasraati kiitti hyvinvointialuejohtajaa erittäin hyvästä ja tiivistä esityksestä, joka selvensi hyvinvointialueen nykytilaa ja tulevaisuutta. Asiakasraati merkitsi hyvinvointialuejohtajan ajankohtaiskatsauksen tiedokseen.

Talousjohtaja Helinä Saarela kertoi Soiten taloudesta alkuvuonna 2025 ja suunnitelmista talouden tasapainottamiseksi. Asiakasraati totesi, että hyvät, laadukkaat, asiakaslähtöiset, kustannustehokkaat ja vaikuttavat palvelut ovat alueen ja sen asukkaiden etujen mukaisia. Asiakasraati kiinnitti erityistä huomiota siihen, että talouden suunta on saatu käännettyä oikeaan suuntaan. Välttämättömät säästöt on kuitenkin tehtävä tarkoituksenmukaisesti ja alueellisesti tasapuolisesti.

Kehittämispäällikkö Tuija Tuorila sosiaalisesta raportoinnista, joka on otettu käyttöön Soiteissa vuonna 2022. Vuoden 2023 osalta raportti on hyväksytty aluehallituksessa ja vuoden 2024 raportti on menossa kesäkuussa aluehallitukseen. Asiakasraati merkitsi saadun informaation tiedokseen ja antoi kommenttinsa sosiaalisen raportoinnin kautta nousseisiin havaintoihin ja ilmiöihin. Keskusteluissa erityisesti nousivat esille lapsiperheiden köyhyys, asumistuen muutokset ja niiden vaikutukset, palvelujen keskittämisestä tulevat haasteet haja-asutusalueilla, sekä kyytipalveluja koskevat erityishaasteet.

Merkittiin tiedoksi järjestöavustuksiin liittyvä työpaja 7.5.2025 Yhteisöklubi Sillalla ja Hyvinvointia ja terveyttä kaikille – VÄLITÄ JA VOI HYVIN- 21.5.2025.

Asiakasraati kävi keskustelun kuluneesta toimikaudesta ja antoi ”testamenttinsa” uudelle asiakasraadille. Asiakasraadin työ nähtiin hyvänä ja oltiin tyytyväisiä siihen, että on päästy vaikuttamaan Soiten palveluihin ja niiden kehittämiseen. Suositeltiin, että uusi asiakasraati saisi tutustua monipuolisesti Soiten toimintaan ja eri toimialoihin ja sitä kautta vaikuttaminen tehostuu.

18.09.2025 Asiakasraadin puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan valinta. Asiakasraati valitsi puheenjohtajaksi Eija Leena Rättyän ja varapuheenjohtajaksi Lina Klemetsin.

Esittely, pöytäkirjan laatiminen ja tarkastaminen protokollan mukaisesti.

Asiakasraadin tehtävänä on seurata hyvinvointialueen palvelujen laatua, saatavuutta ja saavutettavuutta sekä antaa ehdotuksia ja palautetta hyvinvointialueen palveluista ja palveluprosesseista. Käytännössä asiakasraati pystyy tarkoituksenmukaisesti

vaikuttamaan palveluihin ja palveluprosesseihin seuraamalla Soiten strategian ja kriittisten menestystekijöiden sekä arvojen toteutumista käytännön tasolla.

Käytiin läpi hyvinvointialueen organisaatio ja tutustuttiin siihen. Saatiin ennakkoinfoa alueellisesta hyvinvointikertomuksesta ja -suunnitelmista.

Salassapito ja vaitiolovelvollisuus merkittiin tiedoksi ja noudatettavaksi.

13.11.2025 Talousjohtaja Helinä Saarela kertoi asiakasraadille Soiten taloudellisesta tilanteesta ja ajankohtaisista asioista sekä talousarvion valmistelusta vuodelle 2026. Asiakasraati halusi erikseen kiittää talousjohtajaa selkeästä ja ymmärrettävästä ajankohtaiskatsauksesta.

Sote-keskuksen eteneminen. Asiakasraadille annettiin informaatiota tulevasta Sote-keskuksesta, kuten sen neliömäärästä, investoinnin kustannuksista ja palveluista, jotka ovat tulossa uuteen sote-keskukseen. Katsauksen antoi talousjohtaja Saarela.

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikkö Jussi Salminen kertoi osallisuussuunnitelman laadinnasta. Tavoitteena on osallistaa vahvasti sen laatimiseen kuntalaiset ja järjestöt sekä vaikuttamistoimielimet. Tästä syystä on pidetty järjestöille tilaisuus Kostilla 5.11., 18.11 oli maakunnallinen tilaisuus Vetelissä, 9.12 asiaa tulee käsittelemään vanhusneuvosto, 10.12. vammaisneuvosto, 13.1.26 nuorisovaltuusto, 14.1.26 on hybridi tilaisuus Soiten Auditoriossa ja 15.1.26 asiaa käsittelee kansalliskielilautakunta. Osallisuussuunnitelman suurimmat haasteet ovat talous ja kaikkien väestöryhmien saaminen mukaan (eriarvoistuminen).

Alueellista hyvinvointikertomusta ja -suunnitelmaa sekä sen erillisiä suunnitelmia ollaan valmistelemassa valtuustokäsittelyä varten. Asiakasraadille kerrottiin asiasta. Asiakasraati piti hyvänä, että kokonaisuus tavoitteineen on yksissä kansissa ja siten sen seuraaminen on paljon helpompaa. Hyvänä pidettiin myös alueen asukkaiden kuulemista Voxit-keskustelualustan kautta.

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue Soiten Strategialuonnos vuosille 2026–2029 on valmistelussa. Vaikuttamistoimielimet päättivät antaa yhteisen lausunnon strategialuonnoksesta.

Asiakasraati on ja on ollut huolissaan seuraavista asioista; lähtökohtana 2024 ja siitä vuoden 2025 loppuun.

- Arvostava kohtaaminen, joka on yksi Soiten arvoista, on huonontunut viime aikoina vrt. Sosi-aali- ja potilasasiavastaavan raportti ja palautteet sekä vuoden lopussa tehty Roidun palaut-teisiin perustuva analyysi vuosilta 2024–2025.
- Soiten NPS-luku on laskenut tasaisesti viime aikoina. Vuoden 2024 alun NPS-luku (61) ei saa enää laskea. Tässä on tapahtunut pientä parannusta ja on saavutettu tavoitteeksi asetettu NPS-luku 65. Vuoden 2024 lopullinen NPS oli 67 ja vuoden 2025 NPS oli 69.
- Ruotsinkielisten palveluiden NPS-luku on laskenut huolestuttavasti. Olemme kaksikielinen hyvinvointialue, jonka volyymeista iso osa tulee ruotsinkieliseltä alueelta. Roidun analyysi paljastaa, että ruotsinkielisten palveluiden kehittämiseksi täytyy tehdä kehittämistoimia.
- Säästöt, jotka ovat välttämättömiä, pitää tehdä laadukkaasti, kustannustehokkaasti ja vaikut-tavasti siten, ettei ihmisten peruspalveluiden saavutettavuus vaarannu. Tämä edellyttää esim. ennakko vaikutusten arviointien tekemistä.
- Digi-, etä- ja liikkuvia palveluja on tarjottava niille, jotka niitä pystyvät käyttämään, jolloin ns. perinteiset palvelut pystytään tarjoamaan niille, jotka eivät osaa tai pysty käyttämään uusia palvelumuotoja. Analyysi vuosilta 2024–2025 paljastaa, että digipalveluiden kehittämiseksi tarvitaan selvästi kehittämistoimenpiteitä.
- Kuljetuspalvelut ovat olleet koko ajan haastava kokonaisuus. Valitettavasti kehityssuunta on edelleen huonontunut. Kuljetuspalvelut on saatava toimimaan paremmin.

6. Katse tulevaisuuteen

Asiakasraati toivoo, että tulevana toimintavuonna 2026 toimi- ja palvelualueet sekä toimintayksiköt hyödyntäisivät toiminnassaan asiakasraadin monipuolista käytännön kokemusta palveluista- ja palve-luprosesseista. Asiakasraati toivoo lisäksi, että jatkossakin vaikuttamistoimielimille, kuten asiakasraa-dille, annettaisiin mahdollisuus vaikuttaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa hyvinvointialueen suunnittelu- ja kehittämistyöhön. Asiakasraati ei ole taakka, vaan se on mahdollisuus.

Asiakasraati toimii alueen asukkaiden palvelukokemusten viestinviejänä ja on uskaltanut nostaa roh-keasti esille myös haastavia kehittämiskohteita. Työssään asiakasraatilaisten ovat olleet aktiivisia ja kiin-nostuneita kehittämään hyvinvointialueen palveluja ja palveluprosesseja ratkaisukeskeisessä hen-gessä. Positiivisuus ja innokkuus ovat todella näkynyt vaikuttamistoimielimen työssä kuluneen toimin-takauden aikana on sitten ollut kyseessä ”vanha tai uusi” asiakasraati.