

## Pohjanmaan hyvinvointialueen asiakasraatien toimintasääntö

Laki hyvinvointialueesta (611/2021) §29 määrittelee, että hyvinvointialueen asukkailla ja palvelujen käyttäjillä tulee olla oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Aluevaltuuston on pidettävä huolta monipuolisista ja vaikuttavista osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksista ja menetelmistä. Lain mukaan osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää järjestämällä asukasraateja.

Pohjanmaan hyvinvointialueen hallintosäännön §32 mukaisesti Pohjanmaan hyvinvointialueella toimii neljä asiakasraatia: lasten, nuorten ja perheiden asiakasraati, työikäisten asiakasraati, ikäihmisten asiakasraati sekä monikulttuurisuusraati. Aluehallitus voi asettaa myös muita tarpeelliseksi katsomiaan raateja. Aluehallitus hyväksyy asiakasraadeille toimintasäännön, joissa todetaan muun muassa sen tehtävät, jäsenten lukumäärä ja valintatapa, toimikausi, kokous- ja toimintakäytännöt, puheenjohtajan valinta sekä sihteerin tehtävien hoitaminen.

### Asiakasraadien tarkoitus ja tehtävät

Asiakasraatien tehtävänä on tuoda hyvinvointialueen toimintaan asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden näkemyksiä palveluista. Asiakasraadit tuottavat uusia ideoita siitä, miten palveluita voitaisiin järjestää asiakaslähtöisemmin ja käyttäjäystävällisemmin. Ne voivat oma-aloitteisesti tuottaa uusia ideoita tai myös toimia foorumina, jossa henkilökunnan edustajat voivat kysyä asiakkaiden mielipidettä palveluiden kehittämiseen tai arviointiin.

### Asiakasraatien kokoonpano ja asettaminen

Asiakasraadissa on 10-15 vapaaehtoista jäsentä hyvinvointialueelta. Jäsenet valitaan avoimella haulla niin, että hakemukset pyydetään osoittamaan siihen raatiin, jonka asiakassegmentin asiat hakija koee itselleen tärkeiksi. Valinnassa pyritään huomioimaan mahdollisimman tasapuolisesti edustavuus suhteessa hyvinvointialueen väestöön, asiakasraatiin hakeneiden ikä, sukupuoli, asuinalue, kulttuuritausta sekä kielellinen jakauma. Monikulttuurisuusraatiin on tavoitteena saada mahdollisimman monesta eri etnisestä ja kulttuuritaustasta tulevia ihmisiä. Lisäksi valinnassa painotetaan positiivista kehittämismyönteisyyttä.

Asiakasraadeissa halutaan kuulla nimenomaan asiakkaiden näkemyksiä. Henkilöt, joilla on virka- tai työsuhde Pohjanmaan hyvinvointialueeseen tai asema hyvinvointialueen luottamushenkilönä eivät voi tulla valituksi asiakasraateihin, koska heillä on jo asemansa vuoksi mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen palvelujen kehittämiseen.

Asiakasraatien puheenjohtajina toimivat sektorijohtajat. Sihteereinä asiakasraadeissa toimivat hyvinvointialueen nimeämät työntekijät. Asiakasraadien toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen valitaan kullekin asiakasraadille asiakasraatityöryhmä, jossa on edustajia lääkäri, hoitaja- ja sosiaalityön linjasta. Asiakasraatityöryhmä osallistuu raadin kokouksiin. Asiakasraatityöryhmän tehtävänä on välittää asiakasraadille tietoa resurssilinjasta ja palveluista sekä viedä asiakasraadien tuomia näkemyksiä palveluista vastaaville.

## Toimikausi

Asiakasraatien toimikauden pituus on hyvinvointialueen valtuustokauden mittainen.

## Kokousmenettelyt

Asiakasraadit voivat sopia toimikautensa ensimmäisessä kokouksessa menettelystä kokouskutsujen lähettämisestä, julkilausumien hyväksymisestä sekä kokousten pitämisestä. Kokouksia voidaan pitää joko sähköisesti tai fyysisissä tilaisuuksissa. Asiakasraadit kokoontuvat 2-4 kertaa vuodessa. Asiakasraatien julkilausumat julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Raadeissa käytetään sekä suomen- että ruotsinkieltä.

## Asiakasraatien työtapo ja raportointi

Pääasiallinen työtapo on kokoukset (työpajat, webinaarit), joissa asia esitellään ja siitä keskustellaan. Keskusteluja voidaan järjestää tarpeen mukaan pienryhmissä. Asiakasraati muodostaa asiasta yhteisen julkilausuman, mikä annetaan tiedoksi kokouksessa käsitellyn asian päättäjille, sektorin ohjausryhmälle sekä tarvittaessa hallitukselle. Jokainen asiakasraadin jäsen hyväksyy julkilausuman. Asiakasraati voi myös tutustua asiakassegmenttinsä palveluihin kutsumalla kokouksiinsa asiantuntijoita tai tekemällä vierailukäyntejä. Asiakasraati voi saada väestön tekemiä aloitteita käsiteltäväkseen mm. sähköisen aloitekanavan kautta.

Asiakasraati raportoi toiminnastaan hyvinvointialueen hallitukselle. Raportoinnista vastaa puheenjohtaja ja sihteeri. Asiakasraati hyväksyy raportin ennen luovuttamista eteenpäin.

## Asiakasraadin ja jäsenten juridinen asema

Asiakasraadin jäsenet suorittavat työnsä vapaaehtoistyönä. Asiakasraadin jäseniin ei sovelleta kuntalain määräyksiä luottamushenkilöistä tai työsopimuslain määräyksiä palvelussuhteesta. Asiakasraati on neuvoa-antava elin, eikä sillä ole päätösvaltaa, joten sitä ei voi asettaa oikeudelliseen vastuuseen toiminnastaan. Asiakasraadin asiantuntijat osallistuvat asiakasraadin työhön virka- tai työtehtäviensä puitteissa.

Asiakasraadit eivät käsittele varsinaisesti asiakas- ja potilastietoja, mutta jos jäsen toiminnan aikana tapaa potilaita tai asiakkaita ja saa tietoonsa asiakas- ja potilastietoja, niitä ei saa paljastaa ulkopuolisille.

## Palkkiot ja kulukorvaukset sekä vakuutukset

Vaikka asiakasraadin jäsenet tekevät vapaaehtoistyötä, on kohtuullista, että asiakasraadin jäsenille maksetaan kulukorvausta. Sen vuoksi asiakasraadin jäsenille maksetaan 60 euron palkkio kokoukselta sekä matkakorvaus kunnallisen virka- ja työehtosopimuksen mukaisesti. Asiakasraadin jäsenille on otettu vakuutus kokousten ajaksi sekä kokousten meno- ja paluumatkojen ajaksi.