

Toimintakertomus 2024

Asiakasraadit lapset, nuoret ja perheet, työikäiset, ikäihmiset ja monikulttuurisuusraati

Pohjanmaan hyvinvointialueella on toiminut vuoden 2024 aikana neljä asiakasraatia;

- lasten, nuorten ja perheiden asiakasraati
- työikäisten asiakasraati
- ikäihmisten asiakasraati sekä
- monikulttuurisuusraati.

Kaikkien asiakasraatien toimikausi kestää 31.5.2025 saakka. Asiakasraadeissa halutaan kuulla asiakkaiden näkemyksiä palveluista ja niiden kehittämisestä. Ikäsektoreille perustetut asiakasraadit tarkastelevat kunkin ikäsektorin tärkeitä aiheita. Monikulttuurisuusraati perustettiin maahan muuttaneille ja ulkomaalaistaustaisille henkilöille, jotka ovat itse muuttaneet Suomeen, joiden vanhemmat ovat muuttaneet Suomeen tai toinen vanhemmista on syntynyt ulkomailla.

Kunkin asiakasraadin toimintaa on tukenut asiakasraatityöryhmä, jossa ovat jäsenenä sektorijohtaja (asiakasraadin puheenjohtaja), asiakasraadin sihteeri sekä edustajat lääkärin, hoitotyön ja sosiaalityön linjasta. Asiakasraatityöryhmän tehtävänä on suunnitella asiakasraadin toimintaa ja kehittää sitä. Lisäksi asiakasraatityöryhmän tehtävänä on välittää asiakasraadille tietoa resurssilinjasta ja palveluista sekä viedä asiakasraadin tuomia näkemyksiä palveluista vastaaville. Asiakasraatityöryhmä osallistuu raadin kokouksiin.

Asiakasraatien kokouksista kirjoitetaan julkilausumia, jotka jokainen asiakasraadin jäsen hyväksyy. Julkilausumat on annettu asianomaiselle yhteistyötaholle sekä kyseisen sektorin ohjausryhmälle ja tarvittaessa hallitukselle. Kaikki julkilausumat ovat luettavissa hyvinvointialueen www-sivuilla <https://pohjanmaanhyvinvointi.fi/tietoa-meista/organisaatio-ja-paatöksenteko/esityslistat-ja-poytakirjat/>

Lasten, nuorten ja perheiden asiakasraati

Lasten, nuorten ja perheiden asiakasraatiin kuuluu 11 (5/2024 alkaen vain 10) jäsentä:

Anetjärvi, Elisabeth
Haapala-Livera, Niina
Jakobsson, Marianne
Klemets, Benjamin (6.5.2024 saakka)
Majaneva, Anne
Närvä, Outi
Sirén-Aura, Monica
Sjöskog, Camilla
Särkiniemi-Snellman, Jenna
Väisänen, Anne
Wörlin, Henri (ei ole osallistunut kokouksiin vuonna 2024)

Lasten, nuorten ja perheiden asiakasraatityöryhmä:

Puheenjohtaja: Sjöström Pia-Maria, sektorijohtaja
Sihteeri: Nyberg-Sundqvist Åsa, alueellinen palvelupäällikkö
Lääkäriinlinjan edustaja: Holm Tarja, johtava lääkäri, lastentaudit
Hoitotyön linjan edustaja: Granlund Susann, ylihoitaja, lapsi- ja perhepalvelut
Sosiaalihuollon edustaja: Kortemäki Virpi, vs. lastensuojelun päällikkö

Kokoukset ja käsitellyt asiat:

22.2.2024

- Haastavasti käyttäytyvien lasten palveluketjutyö
- Lasten, nuorten ja perheiden digitaaliset palvelukanavat. Asiakasraati sai antaa palautetta digitaalisten palvelukanavien toimivuudesta ja tehdä parannusehdotuksia.
- Asiakasraati nosti esiin keskussairaalan turvallisuuden yöaikaan. Kiinteistön sisällä lukitsemattomia ovia, jotka avautuvat automaattisesti kiinteistössä liikuttaessa. Asiakasraati toivoo, että turvallisuuden parantamiseksi otettaisiin käyttöön kulunvalvonta.

Julkilausuma: [Pohjanmaan hyvinvointialue Pöytäkirjapohja](#)

6.5.2024

- Keskustelu asiakkaiden luottamuksesta hyvinvointialuetta kohtaan. Kyselytulosten esittely.
- Miten Pohjanmaa voi 2024, lapset, nuoret ja perheet
- Asiakaspalaute, hyvinvointialueen palautejärjestelmän kautta tulleen palautteen esittely

Julkilausuma: [Pohjanmaan hyvinvointialue Pöytäkirjapohja](#)

10.9.2024

- Potilasvirran pullonkaulat
- Miten kehitämme yhteistyötä ja integraatiota koulujen ja päiväkotien lapsiryhmien kanssa

Julkilausuma: [Pohjanmaan hyvinvointialue Pöytäkirjapohja](#)

Työikäisten asiakasraati

Työikäisten asiakasraadissa aloitti keväällä 2023 13 jäsentä, joista yksi on toimikauden aikana ilmoittanut jäävänsä pois asiakasraadista. Aktiivisesti toiminnassa on ollut mukana 10 raatilaista.

Työikäisten asiakasraadın jäsenet 31.12.2024

Kallio Malin
Kallio Sirpa
Osmo Jarmo
Palo Anni
Rosenstedt Gun-Maj
Rydgren Melanie
Sillanpää-Söderqvist Teija
Ståhlberg Tobias
Söderudd Isa-Maria
Vainioniemi Tuija
Vesiluoma Terhi
Viikilä Maria

Työikäisten asiakasraatityöryhmä:

Puheenjohtaja: Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja
Sihteeri: Sari West, asiakaspalvelupäällikkö
Lääkärilinjan edustaja: Tanja Skuthälla, johtava lääkäri, operatiivinen toiminta
Hoitotyön linjan edustaja: Lisa Sundman, ylihoitaja, sosiaali- ja terveyskeskus ja sairaalapalvelut / erikoissairaanhoidon avopalvelut
Sosiaalihuollon edustaja: Marja Mustonen, mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö

Kokoukset ja käsitellyt asiat

Vuoden aikana pidettiin neljä kokousta, joissa käsiteltiin seuraavia aihekokonaisuuksia:

6.3.2024

- Keskustelu asiakkaiden luottamuksesta hyvinvointialueeseen kyselyn tulosten perusteella. Petra Fager, viestintäjohtaja.
- Aikuisten työllistymistä tukevien palveluiden esittely. Kirsi Jormanainen, koordinoiva palveluesihenkilö, Aikuissosiaalityö, Työkyvyn ja työllistymisen tuen yksikkö
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet ja Pohjanmaan hyvinvointialueen strategian ja palvelustrategian päivittäminen. Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja.

[Julkilausuma 6.3.2024](#)

Toteutus:

- Asiakasraadien kanssa käytiin keskustelu luottamuksesta hyvinvointialueeseen ja sen palveluihin. Keskustelun taustaksi raatilaiset olivat saaneet vastata kyselyyn. Vastaava keskustelu käytiin kaikkien asiakasraatien kanssa. Keskusteluista tehty kooste käsiteltiin hyvinvointialueen johtoryhmässä ja kaikilla hyvinvointialueen toimialoilla keväällä 2024. Tuloksista, eri palveluiden ja yksiköiden vahvuuksista ja kehittämistarpeista keskusteltiin samoin keväällä ja kesällä 2024 ja niitä otettiin huomioon toimintasuunnitelman laatimisessa.
- Raadin esiin nostama palvelun oikea-aikaisuus ja moniammatillinen tiimi on konkretisoitunut siten, että lokakuusta 2024 on asetettu hyvinvointialueelle neljä työkykytiimiä. Työkykytiimi koostuu sosiaalihuollon ja terveydenhuollon osajista sekä TE-hallinnon ja Kelan edustuksesta. Tiimi kokoontuu säännöllisesti ja käsittelee asiakasasioita, joissa on tarve moniammatilliselle/monialaiselle yhteistyölle. Tämä on ollut pitkän kehittämistyön tulosta ja asiakasraadinkin lausuman mukaista kehittämistä.

23.5.2024

- Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja sen toimeenpanosuunnitelma. Jaana Kalliokoski, palvelupäällikkö, Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
- Asiakasraadien toimintakertomus vuodelta 2023.
- Miten Pohjanmaa voi 2024? Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja.

Julkilausuma 23.5.2024

Toteutus:

- Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen Strategiaryhmä tavoitteesta yksi valmistelee sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille mallia osallisuuden kehittämistä varten. Asiakasraadiilta saadut kommentit on toimitettu Strategiaryhmälle huomioitavaksi mallin suunnittelussa. Osallisuuden mallisuunnitelma saataneen valmiiksi kevään 2025 aikana. Se julkaistaan asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen kotisivulla.

5.9.2024

- Tietosuoja. Anne Korpi, tietosuojavastaava.
- Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä asiakasodotukset, asiakaslähtöisyys, asiakaskokemus sekä järjestöyhteistyö. Mari Plukka, laatujohtaja.
- Tilannekatsaus. Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja

Julkilausuma 5.9.2024

Toteutus:

- Tietosuojan ja tunnistautumisen osalta: Kuulovammaisille on Asiakaspalvelukeskuksessa tekstiviestipalvelu. Tarvittaessa chatissä käytetään vahvaa tunnistautumista, samoin Digiklinikkaan tulee vahva tunnistautuminen. Puhelimessa asiakkaiden tunnistamiseen käytetään tiettyjen henkilötietojen kysymistä.

13.11.2024

- Sosiaali- ja terveystieteiden erikoissairaanhoidon avohoitopalvelut ja sairaalapalveluiden medisiiniset palvelut. Lisä Sundman, ylihoitaja.
- Sairaalapalveluiden leikkaustoiminta ja vuodeosastopalvelut. Tanja Skuthäällä, johtava lääkäri.
- Talousarviovalmistelu 2025 ja taloussuunnittelu 2026-2027 sekä palveluverkkoon esitetyt muutokset. Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja.

Julkilausuma 13.11.2024

Muu osallistuminen: Prima Botnia –hankkeen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen projektikonaisuus järjesti työpajasarjan, joka keskittyi asiakasohjauksen kehittämiseen kuntien ja 3.sektorin hyte-palveluihin. Työikäisten asiakasraadista osallistui työpajaan kaksi jäsentä.

Ikäihmisten asiakasraati

Ikäihmisten asiakasraadın jäsenet:

Dumell Gurli
Fant Håkan
Finnberg Ulla
Koski Kirsti
Knuts Gun
Lindholm Jari
Löv Pehr
Möuts Fjalar
Nyby Eila
Nylund Mariann
Peltomäki Pirjo
Perttola Jussi
Söderback Birgitta
Toikka-Klutse Reija

Ikäihmisten asiakasraatityöryhmä:

Puheenjohtaja: sektorijohtaja Pia Vähäkangas
Sihteeri: alueellinen palvelupäällikkö Tarja Koukkunen
Lääkärihınjan edustaja: Markus Råback
Hoitotyön hınjan edustaja: Paula Olin
Sosiaalihuollon edustaja: Monika Björkqvist
Sote-uudistushankkeesta (ikäihmiset) edustaja: Johanna Björkman

Vuoden 2024 aikana raadilla oli kaksi kokousta. Kokouksissa raatilaiset saivat ajankohtaista tietoa hyvinvointialueella meneillään olevista asioista, kuten Miten Pohjanmaa voi? sekä ajankohtaisia asioita eri toimialoita ja varsinkin koti- ja asumispalveluista. Lisäksi tapaamisissa nostettiin esille näkökulmia palveluiden saatavuuteen ja digitaalisten palveluiden käyttöön ikääntyneiden näkökulmasta sekä puolesta asiointi. Syksyn kokouksessa raatilaiset pääsivät konkreettisesti kokeilemaan oman laitteensa (kännykän tai tabletin) avulla miten yhteydenotto verkkopalveluihin tapahtuu ja miten voi hoitaa terveysasioita verkkosivujen kautta. Tutustuttiin digitaalisiin palveluihin, kuten ajan varaamiseen ja chatin käyttöön.

Raadin kevään kokous pidettiin 23.4. ja syksyn 10.9. Molemmat fyysisinä kokouksina Vaasassa keskussairaalan kokoustiloissa. Nykyisen raadin toimikausi päättyy toukokuun lopussa 2025. Kevään 2025 aikana tullaan pitämään yksi kokous erikseen sovittuna ajankohtana.

Raatalaisille lähetettiin helmi-maaliskuun vaihteessa webropol –kysely, jonka avulla pyrittiin selvittämään, mitä asiakkaat ajattelevat hyvinvointialueen toiminnasta ja palveluiden tulevaisuudesta. Kyselyssä haluttiin selvittää asiakkaiden luottamusta hyvinvointialueeseen. Kysely oli avoin myös koko väestölle ja kyselyyn pääsi vastaamaan nettisivujen kautta.

Alustavissa vastuksista nousi esille aktiivinen viestintä, taloudellinen vastuu ja pelastuspalvelut, joihin saatujen vastausten perusteella oltiin tyytyväisiä. Huolta vastaajissa herättivät päätöksentekoon ja sosiaalihuollon palveluihin liittyvät asiat.

Kyselyn tuloksista kävi hyvinvointialueen viestintäjohtaja raadin kevään kokouksessa kertomassa ja keskustelemassa. Kyselyn tulosten läpikäynnissä asiakasraatilaiset totesivat, että ongelmana on saada yhteys hyvinvointialueen palveluihin. Palveluihin pääsyä joutuu odottamaan puhelimesta jopa 30 min, joka koetaan pitkäksi ajaksi. Lyhyempi odotusaika, kuten 10 minuuttia, olisi kohtuullisempi. Seniorilinja on tuonut jonkin verran helpotusta yhteydensaantiin ja odotusaikoihin.

Lisäksi raatilaiset totesivat, että yhteyden saannin jälkeen asioiden hoitaminen sujui hyvin. Aina ei lääkärin aikaa edes tarvittu, vaan asia hoitui hoitajan kanssa asioiden. Raatilaiset nostivat myös esille, että usein on epäselvää mihin pitäisi soittaa oman asiansa kanssa. Kenelle asia kuuluisi ja keneltä saisi apua? Työntekijöiden työnumerot auttaisivat tilanteessa, jotta saisi yhteyden tuttuun hoitajaan. Tähän ongelmaan saatiinkin syksyn alussa helpotusta, kun nettisivuille saatiin eri yksiköiden hoitajien yhteystietoja ja puhelinaikoja. Lisäksi paperiset kuntakohtaiset yhteystiedot ovat saatavilla esim. terveyskeskuksissa ilmoitustauluilla sekä nettisivuilla. Myös kevään Kotikäynti lehdessä kerrottiin digitaalisista kanavista, joiden kautta saa yhteyden palveluihin.

Keskustelua kevään kokouksessa herätti myös se, että miksi ihmiset vastustavat digitaalisia palveluita? Niiden kautta voi hoitaa monia asioita, eikä tarvitse jonottaa puhelimesta tai jättää hoitajalle soittopyyntöä. Lisäksi on mahdollisuus nettisivuilta chat:n kautta saada ohjausta oikean palvelun piiriin. Myös hoidon tarpeen arviointiin on chat palvelu avattu. Asiakasraatilaiset ovat tietoisia siitä, että aina ei ole kyseessä digitaalisten palvelujen vastustamisesta, kun niitä ei käytetä. On myös ihmisiä, joilla ei ole valmiuksia käyttää digitaalisia välineitä. Kaikille ei ole käytössään älypuhelin ja heidänkin on saatava tietoa, jota he voivat hyödyntää.

Syksyn tapaamisessa raatilaiset totesivat kommentteissaan, että ”oikean” henkilön saaminen puhelimeen on joskus vaikeaa, kun ei tiedä keneen tulisi olla asiansa kanssa yhteydessä. Digitaalisissa palveluissa on usein vanhaa tietoa. Raatilaiset kysyivät, että kenelle kuuluu tiedon päivittäminen netissä? Varsinkaan kotihoidon yhteystiedot eivät aina ole siellä saatavilla taikka ajan tasaisia. Raatilaisten mielestä nettisivuilla tulisi kertoa myös esim. videovastaanoton maksuista, koska tämä palvelu ei ole ilmainen.

Kokouksessa mukana olleet hyvinvointialueen Priima Botnia –hankkeen digitaalisten palveluiden kehittäjät totesivat, että videovastaanotto sopii palveluihin, joissa käydään keskustellen itseä askarruttavia asioita läpi ja voidaan näyttää esim. valokuvan ihottumasta, mikäli tämä liittyy videovastaanoton aiheeseen. Chat palvelu ei ole henkilökohtaista asiointia varten, vaan yleensä yleistä palveluihin liittyvää neuvontaa ja ohjausta varten, jossa myös hoidon tarpeen arviointi on mahdollista.

Syksyn kokouksessa raatilaiset saivat myös henkilökohtaista opastusta tiedon etsintään hyvinvointialueen nettisivuilta oman kännykän tai tabletin kautta. Puolesta asioinnista saatiin myös kattavasti tietoa ja ohjeistusta sen käyttöönotossa.

[Ikäihmisten asiakasraati, julkilausuma 23.4.2024](#)

[Ikäihmisten asiakasraati, julkilausuma 10.9.2024](#)

Monikulttuurisuusasiakasraati

Monikulttuurisuusraadın jäsenet

Ali, Rahma
Bäckman, Marian
Moghadampour, Ghodrat
Morkel, Hendrik
Mutai, Ezra
Ntumba, Ive
Oo, Sa Myer
Paavola, Nadia
Peltorinta Wambui, Rehema
Syring, Natalia
Luu Dieu, Thuy
Wilkinson, Paul
Yaseen, Khalid Ali
Zhang, Yue

Asiakasraatityöryhmä

Asiakasraadın puheenjohtaja: Penttinen Erkki, sektorijohtaja/ työikäiset
Asiakasraadın sihteeri: Hannu-Jama Marjo, kehittämissuunnittelija, TKI- yksikkö
Sosiaalityön linjan edustaja: Kortemäki, Virpi, aikuissosiaalityönpäällikkö, SOTE-keskus
Lääkärilinjan edustaja: Lönnberg Karolina, palveluohjauksen ylläpitäjä/
Asiakasresurssikeskus
Hoitolinjan edustaja: Mäkinen Camilla, ylihoitaja, SOTE-keskus

KOKOUS 6.2.2024 käsitellyt asiat

Seniorineuvolatoiminnan esittely

Keskustelun tiivistys: maahanmuuttajataustaisten ikäihmisten tarpeet, kielelliset oikeudet ja palvelujen saavutettavuus tulisi huomioida entistä paremmin ja systemaattisemmin hyvinvointialueen palveluissa ml puhelinpalvelu.

Toimenpiteet: Integraatio toiminnallisen YHTA- suunnitelman toimeenpanossa - kielellisten oikeuksien edistäminen ja pikatulkkauksen käyttöönotto sekä tulkkauspalvelukuvaukset kotisivuille luotavalle yhdenvertaisuussivustolle.

Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelma 2 –valmistelun esittely

Keskustelun tiivistys: Parempi terveys ja säästöt edellyttävät vahvempaa ja koordinoitumpaa ennaltaehkäisevää työtä, joka toteutetaan yhteisöllisesti ihmisten arjessa. Raati korosti myös monikanavaista palvelujen saavutettavuutta ja lisäksi tekoälyn hyödyntämismahdollisuuksia. Yhteisöllisyys- näkökulma viedään Miten Pohjanmaa voi – työskentelyyn.

Pöytäkirja 6.2.2024

KOKOUS 3.4.2024 käsitellyt asiat:

Luottamus hyvinvointialueeseen – kyselytulosten esittely

Keskustelun tiivistys: Helposti saavutettavat palvelut luovat luottamusta, joka perustuu avoimeen tietoon hyvinvointialueen toiminnasta ja päätöksenteosta. Asiakkaiden on tiedettävä, mitä palveluja on saatavilla ja miten heitä hoidetaan: selkeä viestintä ja helposti saavutettava tieto palveluista

Toimenpiteet: Henkilöstöä koulutetaan Kielenhuolto-hankkeen toimesta, koulutus on alkanut 2025 aikana. Keskustelun kannanotto huomioidaan selkokielen yhdenvertaisuus- sivuston kehittämisessä kotisivuille osana toiminnallista YHTA-suunnitelmaa. Lisäksi asiakaslähtöistä tiedottamista parannetaan. Tässä on hyvä käyttää kokemustoimijoita mm asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen työkalujen selkokielen tarkistukset ja yhdenvertaisuussivun saavutettavuuden arviointi.

Asiakaspalauteautomaattien kielivaihtoehdot

Keskustelun tiivistys: Äidinkielen selvittämistä esimerkiksi pudotusvalikolla pidettiin toimivana vaihtoehtona. Todettiin, että hymiöt toimivat kaikilla kielillä.

Toimenpiteet: Puheenjohtaja välitti keskustelun johtoryhmälle.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) Monisuomi 2022-tutkimus

Keskustelun tiivistys: Vaikka maahan muuttaneen väestön hyvinvointi ja terveys sekä kokemukset palveluista ovat alueellamme suhteellisen hyvät, kehittämistä tarvitaan. Esitystä kotouttamisen tuen ohjelmasta sai kannatusta.

Toimenpide: Raati aloittaa kotoutumisen tuen ohjelman valmistelun.

Pöytäkirja 3.4.2024

KOKOUS 29.5.2024 käsitellyt asiat

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen toiminta

Keskustelun tiivistys: Raati nosti ansiokkaan laajasti asiakas- ja potilasturvallisuuden eri taseisia haasteita esille palvelujen käyttäjän näkökulmasta.

Toimenpiteet: Keskustelun sisältö vietiin tiedoksi ja huomioitavaksi johtoryhmälle ja asiakas- ja potilasturvallisuuskeskukseen toimenpiteitä varten. Muistion vahva lukusuositus edelleen henkilökunnalle ja päätöksentekijöille!

Monikulttuurisuusasiakasraadien toimintakertomus 2023 käsittely ja hyväksyntä

Pöytäkirja 29.5.2024

KOKOUS 10.9.2024 käsitellyt asiat

Hyvinvointialueen tilannekatsaus ja sen läpikäynti

Koto-ohjelman valmistelu

Keskustelun tiivistys: Palveluperiaatteiden ja kotouttamisen selkeyttäminen olennaista huomioiden palvelujärjestelmän velvoitteet ja kehittämistarpeet. Palveluissa on erityisesti

tiedostettava maahanmuuton tulosityhyn liittyvät mahdolliset yleistyksiset ja ennakkokäsitykset, koska lähtökohtana on aina ihmisten kohtaaminen yksilöinä. Olennaista on tunnistaa syrjinnän ja rasismin vaikutukset terveyteen ja hyvinvointiin.

Toimenpiteet: Ohjelman fokusta tarkennetaan ja työstämistä jatketaan. Kokonaisuus huomioidaan osana palveluja koskevaa yhdenvertaisuus - ja tasa-arvo-ohjelmaa.

[Pöytäkirja 10.9.2024](#)

KOKOUS 6.11.2024 käsitellyt asiat

Talousarvio 2025 ja taloussuunnitelma 2026-2027 ja niiden läpikäynti

Kotouttamisen tuen ohjelman valmistelu

Keskustelun tiivistys: Kotoutumisen tuen suunnitelmalle tunnistettiin kolme näkökulmaa:

- miten hyvinvointialueen palveluilla tuetaan kotoutumista?
- miten hyvinvointialue ottaa vastaan meille töihin tulevan työntekijän?
- miten tehdään kuntayhteistyötä, huomioiden myös työperäinen maahanmuutto?

Toimenpiteet: Työn jatkaminen ja lisämateriaalit asiakasraadissa jäsenille

[Pöytäkirja 6.11.2024](#)

Muu osallistuminen: Lisäksi kolme jäsentä Monikulttuurisesta asiakasraadista osallistui Prima Botnia -hankkeen hyvinvoinnin