

**Elin:** Työikäisten asiakasraati

**Aika:** 2.5.2023 klo 16.00 – 19.00

**Paikka:** Vaasan keskussairaala, Y3, kokoushuone Kurki

**Läsnäolijat:**

Asiakasraati

|                            |                       |
|----------------------------|-----------------------|
| Kallio Malin               | jäsen                 |
| Kallio Sirpa               | jäsen klo 16.30 Teams |
| Osmo Jarmo                 | jäsen                 |
| Palo Anni                  | jäsen                 |
| Peltokoski Anne            | jäsen                 |
| Sillanpää-Söderqvist Teija | jäsen                 |
| Söderudd Isa-Maria         | jäsen                 |
| Vainioniemi Tuija          | jäsen                 |
| Viikilä Maria              | jäsen                 |

Asiakasraatityöryhmä

|                 |                                                                                                  |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mustonen Marja  | mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö                                                        |
| Penttinen Erkki | sektorijohtaja, työikäiset                                                                       |
| Sundman Lisa    | ylihoitaja, sosiaali- ja terveyskeskus ja<br>sairaalapalvelut / erikoissairaanhoidon avopalvelut |

|           |                         |
|-----------|-------------------------|
| West Sari | asiakaspalvelupäällikkö |
|-----------|-------------------------|

**Poissaolijat:**

|                    |       |
|--------------------|-------|
| Rosenstedt Gun-Maj | jäsen |
| Rydgren Melanie    | jäsen |
| Ståhlberg Tobias   | jäsen |
| Vesiluoma Terhi    | jäsen |

|                 |                                         |
|-----------------|-----------------------------------------|
| Skuthälla Tanja | johtava lääkäri, operatiivinen toiminta |
|-----------------|-----------------------------------------|

**Puheenjohtaja:** Erkki Penttinen

**Sihteeri:** Sari West

**Ohjelma:**

16.00 – 16.30 Miten Pohjanmaa voi? Painopistealueet  
Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja

16.30 – 17.00 Tulevaisuus ja sopeuttamisohjelma 2023-2025  
Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja

17.00 – 17.15 Kahvi

17.15 – 18.00 Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuussuunnitelma  
Sari West, asiakaspalvelupäällikkö

18.00 – 18.30 Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedotuksia

18.30 Kokous päättyy

## Julkilausuma 2.5.2023

### Miten Pohjanmaa voi? Painopistealueet Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja

Erkki Penttinen esitteli Miten Pohjanmaa voi –selvitystä eri ikäisten ryhmien näkökulmista sekä yleisiä painopistealueita, joihin tulee kiinnittää huomiota palveluiden kehittämistyössä.

Asiakasraadissa todettiin, että ohjelmassa on paljon hyvää kaikkien haasteiden keskellä. Puhelinpalvelujen tulisi toimia paremmin ja nopeammin. Myös päivystyksen 116117 -palveluun on saanut odottaa (½ tuntia). Digitalisaatioon kannattaa panostaa. Nuoriso asioi mieluiten muulla tavalla kuin puhelimella. Asiakas- ja potilastietojärjestelmien yhtenäistäminen on tärkeä toimenpide.

### Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelma 2023 – 2025 Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja

Asiakasraati sai kuulla Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelmasta, ja on myös saanut luonnoksen etukäteen tutustuttavaksi. Ohjelmasta on pidetty väestölle myös alueellisia tilaisuuksia eri puolilla hyvinvointialuetta, ja ohjelmasta on vielä viikon loppuun saakka mahdollisuus antaa palautetta.

Asiakasraati keskusteli ohjelmasta ja todettiin, että ohjelmaa on hyvin mietitty. Keskusteltiin mm. kielivaatimuksesta tai palvelujen laajentamisesta monikielisiksi. Keskustelun taustalla oli henkilökuntapula, johon voisi vastata englanninkielisellä palvelulla. Todettiin kuitenkin, että meillä on kielivaatimus, että on osattava joko suomea tai ruotsia.

Sosiaalipalveluja voisi tarjota sellaisissa fyysisesti helposti saavutettavissa paikoissa, joihin olisi helppo tulla ja ovat lähellä ihmistä, kuten kirjastoissa.

### Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuussuunnitelma Sari West, asiakaspalvelupäällikkö

Pohjanmaan hyvinvointialueelle ei ole aikaisemmin ollut osallisuussuunnitelmaa ja nyt on laadittu ensimmäinen versio. Osallisuussuunnitelmaan pyydetään kommentteja kaikista vaikuttamistoimielimistä, asiakasraadeista ja järjestöneuvottelukunnasta, jonka jälkeen suunnitelmasta voidaan laatia hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen sekä yhdyspintojen jaoston ja aluehallituksen hyväksyttävä lopullinen suunnitelma. Sari West esitteli suunnitelmaa, joka oli lähetetty asiakasraadille etukäteen tutustuttavaksi.

Asiakasraatilaiset pohtivat ja kommentoivat suunnitelmaa seuraavasti:

**Sisältö:** Onko osallisuussuunnitelmassa mielestäsi kerrottu oleelliset asiat? Mitä lisäisit? Mitä poistaisit?

- Lakiin perustuvia perusteluja ei voi poistaa.
- Voisi lisätä enemmän monikulttuurisuuteen liittyvää osallisuutta.
- Esim. ikäihmisten osallisuutta yhdenvertaisuuden vuoksi.
- Toteutuuko osallisuus oikeasti vai jääkö ns. kuolleeksi sanaksi?
- Ammattitermien selvennys, jotta ihmiset ymmärtävät, mistä puhutaan. Esim. mikä on psykososiaalinen, mikä on sosiaalinen?

**Tavoitteet:** Millaisia osallisuuden tavoitteita toivoisit asetettavan seuraavalle kahden vuoden ajalle?

- Osallisuuden pitäisi olla muunneltavissa. Edellisen vuoden arvioinnin perusteella katsotaan seuraavan vuoden tilanne (väliarvio). Hyvinvointialue on vasta organisoitumassa ja ensimmäinen osallisuussuunnitelma on vasta ensimmäinen toteuma ensimmäisen vuoden jälkeen.
- Hyvinvointialue voisi ohjata paremmin eri potilasyhdistyksiin. Innostaa aktiiveja ja yhdistyksiä yhä enemmän: ei vain rakentaa uusia rakenteita ja neuvottelukuntia, vaikka niitäkin tarvitaan. Ruohonjuuritaso + Pohy-yhteistyö.
- Hyvinvointialueen tulee pyytää yhä enemmän aloitteita/palautteita; nähdä asiakas.
- Tavoitteena se, että asiakasraatien tms. mielipiteet tuodaan näkyviin.
- Yhteydenottokanavien kannalta olisi hyvä, että sieltä tulisi vastaus. Palautteeseen palaute. Hiljaisuus ei vahvista osallisuuden tunnetta.
- Asukasosallistumisen kanava asiakkaiden ideoille.

***Asiakkaan osallistuminen: Millä tavoilla itse haluaisit osallistua hyvinvointialueen asukkaana palvelujen kehittämiseen?***

- Lisää auditointia puhelimitse ja potilastilanteisiin mysteeriasiakkuuksia, esim. eri kielillä, myös puhelinauditointia.
- Muutama meistä on käynyt mm. kokemusasiantuntija- ja OLKA-koulutuksen (Toivo ja Ilona)
- Asiakasraati
- Kokemusasiantuntijarekisteri, käyttää kokemusasiantuntijoita, kun heitä on.
- Voiko esim. Omaoloon asioida toisen puolesta?
- Etävastaanoton kehittäminen
- Säännöllisiä asukastilaisuuksia eri puolilla aluetta / teams. Tilaisuuksiin tasavertainen mahdollisuus osallistua, kun välimatkat pitkiä.
- Etukäteen kysymyksiä, joihin toivotaan vastauksia osallistujilta.

**Jakelu**

Asiakasraadın jäsenet  
Työikäisten sektorin ohjausryhmä  
Hyvinvointialueen hallitus