

Elin: Työikäisten asiakasraati

Aika: 6.3.2024 klo 16.00 – 19.00

Paikka: Vaasan keskussairaala, H-talo, kokoushuone H0.124

Läsnäolijat:

Asiakasraati

Kallio Malin	jäsen	
Kallio Sirpa	jäsen	Teams
Palo Anni	jäsen	
Rydgren Melanie	jäsen	Teams
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
Skuthälla Tanja	johtava lääkäri, operatiivinen toiminta
Sundman Lisa	ylivoitaja, sosiaali- ja terveyskeskus ja
	sairaalapalvelut / erikoissairaanhoidon avopalvelut
West Sari	asiakaspalvelupäällikkö

Poissaolijat:

Osmo Jarmo	jäsen
Rosenstedt Gun-Maj	jäsen
Ståhlberg Tobias	jäsen
Vesiluoma Terhi	jäsen

Asiantuntijat:

Petra Fager
Kirsi Jormanainen

Puheenjohtaja:

Erkki Penttinen poistui klo 18.00 / Marja Mustonen

Sihteeri:

Sari West

Ohjelma:

16.00 – 16.30 Keskustelu asiakkaiden luottamuksesta hyvinvointialueeseen kyselyn tulosten perusteella
Petra Fager, viestintäjohtaja

16.30 – 17.00 Aikuisten työllistymistä tukevien palveluiden esittely
Kirsi Jormanainen, koordinoiva palveluesihenkilö, Aikuissosiaalityö, Työkyvyn ja työllistymisen
tuen yksikkö

17.00 – 17.15 Kahvi

17.15 – 17.45 Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet
Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja

17.45 – 18.15 Pohjanmaan hyvinvointialueen strategian ja palvelustrategian päivittäminen
Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja

18.15 – 18.30 Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedotuksia

18.30 Kokous päättyy

Julkilausuma 6.3.2024

Keskustelu asiakkaiden luottamuksesta hyvinvointialueeseen kyselyn tulosten perusteella

Petra Fager, viestintäjohtaja

Asiakasraatia on pyydetty ennen kokousta vastaamaan kyselyyn, jossa selvitettiin asiakkaiden luottamusta hyvinvointialueen palveluihin ja kuinka luottamusta hyvinvointialueeseen voisi vahvistaa. Viestintäjohtaja Petra Fager esitteli kyselyn tuloksia, jotka on saatu tähän mennessä. Osa asiakasraadeista ei ole vielä osallistunut kyselyyn vastaamiseen.

Kansalaisten luottamusta on mitattu myös kansallisesti Kansalaispulssi-mittauksella, ja mittauksen mukaan terveydenhuoltojärjestelmällä on melko matala luottamus kansalaisten keskuudessa Suomessa. Kansallisessa luottamusmittauksessa terveydenhuoltojärjestelmää alempana ovat Suomen hallitus ja poliittiset puolueet. Luottamus on laskenut vuodesta 2020 lähtien.

Pohjanmaan hyvinvointialuetta koskevan, asiakasraadeille tehdyn kyselyn alustavien tulosten mukaan luottamusta mittaavat tulokset ovat välillä 4.4-3.4, kun vastauksia sai antaa 0-5 välillä.

Asiakasraati pohti luottamusta lisääviä ja vähentäviä tekijöitä. Mikä vahvistaa luottamusta?

- Kun palvelua ja hoitoa on tarvinnut, niin sitä on saanut, ja se lisää luottamusta. Luottamus pitää aina ansaita.
- Tuodaan esille mediaan positiivisia asioita. Lanseerataan hyvinvointialueen "vain hyvät uutiset".
- Pitää aina olla priimaa, ettei tulisi turhautumista. Se lisää luottamusta.
- Kun saa yhteyden oikeaan ihmiseen, on tosi hyvää palvelua.
- Viranomaislinja, mihin viranomaisena voisi ottaa yhteyttä.
- Puhelinpalvelut eivät ole toimineet, mutta kun ovat toimineet, niin kertovat siitä innoissaan.

Mikä särkee luottamusta?

- On vaikeaa saada kontaktia oikeaan ihmiseen.
- Jatkuva kriisiuutisointi vaikuttaa.
- Lehdistö tuo esille negatiiviset asiat, mikä voi monen mielenterveyteen.
- Hyvinvointialueen luottamushenkilöiden palkkiot ovat kohtuuttomia, siitä puhutaan väestön keskuudessa.
- Kristiinankaupungista on pitkä matka Vaasaan. Kuulee koko ajan, ettei pääse perille puhelimitse, ja siksi onkin joutunut ajamaan Vaasaan ja ei päässytäkään sisään. Viime hetkessä peruuntuneet vastaanotot vähentävät luottamusta. Ajomatkaan Vaasaan menee aina puoli päivää tai koko päivä. Tämä on kallista yhteiskunnalle, kun työkykyisetkin ihmiset joutuvat ajamaan Vaasaan ja käyttämään siihen työaika.
- Hammaslääkäriin 14 kk jono hammastarkastukseen on iso ongelma.
- Laskutuksen selvittäminen toivotonta, kestää kauan ja laskut menevät perintään eteenpäin.
- Ei voi lähettää sähköpostia. Työssä käyvällä ihmisellä ei ole aikaa selvittää.
- Laihialaiset ovat kovin tuhtuneita yle-osaston lopettamiseen varsinkin kielipolitiikan vuoksi, kun kyseessä on ainut suomenkielinen osasto. Täysin suomenkieliset joutuvat mennä ruotsinkieliseen hoitopaikkaan.
- Sähköisistä vaihtoehdoista huolimatta joutuu soittamaan. Jos haluaa lääkärille aikaa, niin ei hyödytä ajanvaraus netissä, kun sieltä ei saa varattua.

Aikuisten työllistymistä tukevien palveluiden esittely

Kirsi Jormanainen, koordinoiva palveluesihenkilö, Aikuissosiaalityö, Työkyvyn ja työllistymisen tuen yksikkö

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelu ja tarkoitettu niille henkilölle, jotka eivät työ- ja toimintakykynsä asettamien rajoitusten vuoksi voi osallistua julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on ehkäistä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia toimintakykyyn, vahvistaa elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä sekä ehkäistä syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuutta työtoimintaan ja muihin palveluihin.

Työkyky ei ole stabiili tila. Ihminen voi olla tänään työkykyinen, mutta ei enää huomenna. Hän voi olla töissä nyt, mutta joutua työttömäksi. Viranomaisten tulisi pohtia, mikä on henkilön suhde työhön, millaista työtä asiakas voi tehdä ja mitkä ovat asiakkaan tavoitteet työlle. Työn merkitys pitää huomioida kaikissa palveluissa. Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä tarvitaan.

Asiakasraati pohti kuntouttavan työtoiminnan palveluita seuraavasti:

Miten näette työn merkityksen henkilölle, perheelle, yhteiskunnalle?

- taloudellinen turva
- elättää itsensä
- tuo verotuloja yhteiskunnalle
- luo merkityksellisyyttä, vuorokausirytmia ja rutiineja
- psyykkinen merkitys
- sosiaaliset suhteet ja verkostot
- lisää hyvinvointia
- esimerkkinä toimiminen jälkipolville
- kokemus, että on tärkeä
- koulutuksen ja kokemuksen hyödyntäminen ja jakaminen
- Kullekin yksilölle voi olla erilainen merkitys. Joku haluaa "vain kalastaa", eikä olla töissä.

Mitä kehitysideoita teillä on työkykypalveluihin liittyen?

- Ihminen on heikoilla, kun tulee monia diagnooseja. Kun on sekä psyykkistä, että fyysistä sairautta, tuesta olisi paljon apua. Nähdään ihminen kaikkien vajavaisuuksien takana. Kun katsotaan vain ongelmia, tilanne voi näyttää ongelmallisemmalta kuin onkaan. Elämänkutsun hukkaaminen on joskus ongelmana.
➔ Tarvitaan palvelun oikea-aikaisuutta: oikeaa tiimiä, oikealla sisällöllä ja oikeaan aikaan.
- Jos kaikki vain ymmärtävät häntä, hänestä voi tulla "lapsi", joka ei kykene toimimaan. Ihmisestä tulee passiivinen osa kaikkea, maahanmuuttajat esimerkkinä. Vastaanottojärjestelmästä lähtien he ovat oppineet passiivisuuteen. Joillakin passiivisuus on toki luonteessakin. Mutta mikä opettaa ihmisistä passiivisia, onko se meidän systeemi vai onko se auktoriteetin pelko, vai mikä.
➔ Yksilölle sopiva palvelu
➔ Asiakkaan tilanteeseen sopiva moniammatillinen verkostointi
- Työnantajillakin on paljon opettelemista, mikä on työkokeilu, harjoittelu jne. ja mikä on kussakin työnantajan vastuu siitä, mitä osaa työntekijän kohdalla tulee kuntouttaa. Työnantajille tulee kertoa, mitä työssä on tarkoitus kuntouttaa.
- Organisaatio on tällä hetkellä kovin monimutkainen. Lainsäädännön mukanaan tuoma säädäntö on sekavaa, aikarajat, tähän asti, viimeistään jne.

- ➔ Yksinkertaisempi organisaatio.
- ➔ Pyydetään työkokeilussa tai työkykypalveluita saaneilta palautetta.

Mikä merkitys moniammatillisen yhteistyöllä (esim. sosiaalityöntekijä, lääkäri, Kela, Te-toimisto) on asiakkaalle?

Mistä tiedämme, että moniammatillinen yhteistyö on toimivaa asiakkaan näkökulmasta?

- Asiakas vaarassa "kompastua" diagnooseihin ja asiantuntemukseen. Leimat, stigmat /vain ongelmat esillä.
- Itsemääräämisen oikeus; tuleeko oikeasti kuulluksi? Miten käy elämän kutsun? Ihminen saa oikeutusta omalle kutsumukselleen. Kysymys: "Miltä sinusta tuntuu?"
- Asiakkaan huolenpitoa hänen asiansa edistämiseksi
- Ammatillista osaamista vaadittavaa yhteistyötä koordinoitusti.
- Resurssien tehokasta käyttöä.
- Asiakas saa itselleen sopivat palvelut, taloudellisen tuen ja työllistyy tarvittaessa.
- Palautetta pyydettyä asiakkaalta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet

Pohjanmaan hyvinvointialueen strategian ja palvelustrategian päivittäminen

Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja

Erkki Penttinen kertoi, että sosiaali- ja terveysministeriö sekä valtiovarainministeriö ohjaavat sosiaali- ja terveyspalveluja omasta näkökulmastaan. Valtion tasolta ministeriöistä saadaan toimintaan mm. budjettiraamit. Hyvinvointialueiden alijäämä on 1,4 miljardia euroa. Rahoitus tuo paljon haasteita, ja säästöjä on tehtävä, jotta saamme ylijäämää ja sen myötä lainanottovaltuuksia toiminnallemme. Palvelutuotantomme on sopeutettava talouden reunaehtoihin huomioiden toimintaympäristössä mahdollisesti tapahtuvat muutokset ja väestön tarpeet.

Asiakasraatilaiset saivat etukäteen tutustuttavaksi dokumentit:

- Tulevaisuus ja sopeuttamisohjelma 2023-2026
- Pohjanmaan hyvinvointialueen palvelustrategia 2024-2026 – luonnos
- Pohjanmaan hyvinvointialuestrategia päivitysluonnos 2/2024
- Megatrendi- ja toimintaympäristökatsaus 2024

Asiakasraati keskusteli saamansa alustuksen ja dokumenttien pohjalta.

Mikä on Tulevaisuus ja sopeuttamisohjelmassa 2023-2026, hyvinvointialueen strategialuonnoksessa ja palvelustrategialuonnoksessa:

Positiivista ja hyvää?

- Ohjelmassa on paljon hyvä asiaa, visio, tavoitteet ja kehittämistoimet ovat hyviä.
- Resurssipulaan vaikuttaminen, jokainen tekee sitä tehtävää, mihin on ammatillinen pätevyys.
- Riittävän osaamisen varmistaminen, laaja-alaisesti työnkierron kirkastaminen.
- Digipalvelujen vahvistaminen. Tavoitteena olisi, että kaikki, jotka pystyvät, käyttäisivät digipalveluja, jotta säästyisi resursseja niille, jotka eivät pysty digipalvelujen kautta asioimaan.
- Positiivisten asioiden tuominen esiin eri medioissa.
- Ruotsinkielisyyden hyödyntäminen valtakunnallisissa digipalveluissa.
- Ruotsinkielisyyden hyödyntäminen lääkärikoulutuksessa.
- Vahvuuksia kannattaa korostaa.

- Otettu hyvin huomioon vertaistuki ja kolmas sektori sekä kokemusasiantuntijat monessa kohdassa.

Mitä siitä pitäisi muuttaa? Mitä puuttuu?

- Johdolla pitää olla näkemys ja visio mitä tarvitaan, mutta asiakasraatilaisena näemme, että se, mitä tehdään, pitää olla oikeudenmukaista ja yhdenvertaista.
- Visio ja tavoitteet ovat hyviä, mutta jos luottamus on heikko, onko visio realistinen?
- Pohjatyö on tehtävä kunnolla, ja sitten on tehtävä ratkaisut ja seuranta, joka voi osoittaa, että suuntaa on vaihdettava tarpeen mukaan. Tarvitaan ketteryttä tehdä muutoksia tarvittaessa.
- Johdolla pitää olla kyky kuunnella ja kuulemistilaisuudet ovat siis tärkeitä.
- Kun sanotaan, että olemme lähellä, niin ovatko ne palvelut lähellä? Sitten pitäisi olla lähellä eikä koko ajan sulkea lähipalveluja. Lähellä; omainen Kristiinankaupungissa ja omainen potilaana Vaasassa.
- Digipalvelu ei kaikkeen toimi.
- Nuorten ajatuksia nykyhetkestä ja mitä ajattelevat tulevaisuudesta.
- Muutoksista tiedottaminen laajasti. Esimerkiksi yksiköt, joita suljetaan. Tieto pitäisi löytyä monesta paikasta, ja mistä kyseinen yksikkö tai palvelu nyt löytyy. Osoite ja karttatieto.

Jakelu

Asiakasraadin jäsenet
Työikäisten sektorin ohjausryhmä
Hyvinvointialueen hallitus