

Elin:	Työikäisten asiakasraati	
Aika:	5.9.2024 klo 16.00 – 18.25	
Paikka:	Vaasan keskussairaala, Y-talo, 3. kerros, kokoushuone Joutsen	
Läsnäolijat:		
Asiakasraati	Kallio Malin	jäsen
	Kallio Sirpa	jäsen
	Osmo Jarmo	jäsen
	Palo Anni	jäsen
	Sillanpää-Söderqvist Teija	jäsen
	Söderudd Isa-Maria	jäsen
Asiakasraatityöryhmä	Mustonen Marja	mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö
	Penttinen Erkki	sektorijohtaja, työikäiset
	Skuthälla Tanja	johtava lääkäri, operatiivinen toiminta
	Sundman Lisa	ylihoitaja, sosiaali- ja terveyskeskus ja
		sairaalapalvelut / erikoissairaanhoidon
		avopalvelut, poistui klo 17.20
	West Sari	asiakaspalvelupäällikkö
Poissaolijat:		
	Rosenstedt Gun-Maj	jäsen
	Rydgren Melanie	jäsen
	Ståhlberg Tobias	jäsen
	Vainioniemi Tuija	jäsen
	Vesiluoma Terhi	jäsen
	Viikilä Maria	jäsen
Asiantuntijat:	Korpi Anne	tietosuojavastaava
	Plukka Mari	laatujohtaja
Puheenjohtaja:	Penttinen Erkki	
Sihteeri:	West Sari	
Ohjelma:		
16.00 – 16.30	Tietosuoja Anne Korpi, tietosuojavastaava, Pohjanmaan hyvinvointialue	
16.30 – 16.50	Keskustelua tietosuoja-asioista	
16.50 – 17.00	Kahvi	
17.00 – 17.45	Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä asiakasodotukset, asiakaslähtöisyys, asiakaskokemus sekä järjestöyhteistyö Mari Plukka, laatujohtaja, Pohjanmaan hyvinvointialue	
17.45 – 17.55	Tilannekatsaus Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja	
17.55 – 18.15	Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedoituksia	
18.15	Kokous päättyy	

Julkilausuma 5.9.2024

Tietosuoja

Anne Korpi, tietosuojavastaava, Pohjanmaan hyvinvointialue

Asiakasraati on toimikauden alussa toivonut keskustelua tietosuoja-asioista. Tietosuojavastaava Anne Korpi alusti aihetta kertoen mitä tietosuoja on, tietosuojaan liittyvistä laeista ja yleisistä periaatteista, yksilön oikeuksista tietosuojaan liittyen sekä miten tietosuojaa toteutetaan Pohjanmaan hyvinvointialueella.

Asiakasraati pohti aihetta seuraavasti:

Huolettaako omien henkilötietojen suoja?

- Huolettaa. Esimerkiksi identiteettivarkaudet, tietomurrot, omien tietojen väärinkäyttö.

Mitä voit itse tehdä henkilötietojesi suojaamiseksi?

- Älä osallistu kaikkiin internet-arvontoihin.
- Älä jaa itsestäsi kaikkea mahdollista tietoa verkkoympäristöissä. Käytä harkintaa siitä, mitä tietoa on järkevää jakaa.

Tiedätkö sinä mihin kaikkialle sinun henkilötietojasi kerätään?

- Yksilön on vaikeaa tietää, mihin kaikkeen tietoja kerätään. Muun muassa kauppojen kanta-asiakkuudet keräävät kaiken tiedon meistä.

Jos näet esim. kaupassa lääkärisi tai terapeuttisi, miten tervehtisitte?

- Asiakassuhteen paljastumista pitää suojella. Jos asiakas itse tervehtii ensin, on ok tervehtiä.

Millaisia asioita Pohjanmaan hyvinvointialueella pitäisi mielestäsi kehittää liittyen tietosuojaan?

- **Puhelinkontakteissa soittajan henkilöllisyyden varmistaminen.** Puhelinkontakteihin, joissa käsitellään henkilön tietoja, olisi varmistettava soittajan henkilöllisyys esimerkiksi digitaalisten varmistusmenetelmien kautta. Tämä pitäisi huomioida silloin, kun potilas/asiakas itse soittaa tai läheinen tai muu henkilö sovitusti asioi hänen puolestaan. Muita henkilöitä voivat olla esimerkiksi avustaja tai muu nimetty henkilö läheisen lisäksi.
- **Jos hoidetaan useita potilaita samassa tilassa, on kiinnitettävä erityistä huomiota tietosuojan varmistamiseen.** Viereiselle potilaalle eivät kuulu potilaan henkilötunnus, muut henkilötiedot eikä sairauden selvittämiseen liittyvä keskustelu tai muut hoitoon liittyvät potilastiedot.

Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä asiakasodotukset, asiakaslähtöisyys, asiakaskokemus sekä järjestöyhteistyö

Mari Plukka, laatujohtaja, Pohjanmaan hyvinvointialue

Laatujohtaja Mari Plukka antoi raadille kokonaiskatsauksen osallisuuden, asiakaspalautteen, järjestöyhteistyön ja asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian edistämisen tilanteesta, laaduntunnustusauditointien tuloksista sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden tunnusluvuista Pohjanmaan hyvinvointialueella.

Keskustelussa raadissa todettiin, että yhtenä haasteena on, että järjestöjä ei löydetä. Ei tiedetä, mitä kaikkea tukea ja palvelua olisi saatavilla / tarjolla hyvinvointialueen palvelujen ulkopuolella.

Asiakasraadissa keskusteltiin myös potilasvahingoista ja niiden korvaamisesta siitä näkökulmasta, että jos potilas on saanut vakavan vamman, eikä vamman aiheuttaneelle ammattihenkilölle tule mitään sanktioita. Valvira voi antaa asiassa huomautuksen, poistaa tai rajoittaa henkilön ammattioikeuksia. Suomessa potilasvahinkojen korvaamiseen on säädetty potilasvahinkolaki, jonka mukaan korvattavista potilasvahingoista voidaan maksaa korvauksia vamman saaneelle. Potilasvahinkoon johtaneet tuottamukselliset vahinkoasiat käsitellään tuomioistuimassa.

Tilannekatsaus

Österbottens välfärdsområde / registratur | Pohjanmaan hyvinvointialue / kirjaamo

Sandviksgatan 2–4, 65130 Vasa | växel 06 218 1111 | registrator@ovph.fi | osterbottensvalfard.fi

Hietalahdenkatu 2–4, 65130 Vaasa | vaihde 06 218 1111 | kirjaamo@ovph.fi | pohjanmaanhyvinvointi.fi

Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja

Taloustilanne on arvioitua heikompi kaikilla Suomen hyvinvointialueilla.

Tarvekaioidut kustannukset ovat Pohjanmaan hyvinvointialueella maan korkeimmat. Tämä tarkoittaa sitä, että alueen väestön terveystilanteeseen eli tarpeeseen verraten hyvinvointialueiden vertailussa ollaan käytetty enemmän rahaa palvelujen järjestämiseen kuin muilla hyvinvointialueilla vastaavan tasoissa palveluissa.

Toisaalta hyvinvointialueiden vertailussa Pohjanmaan hyvinvointialue sijoittuu soten nettokäyttökustannusten ja asukaskohtaisen alijäämän osalta suunnilleen keskitasolle.

Henkilöstökuluja on mennyt vähemmän. Osittain tämä selittyy sillä, ettei ole saatu työntekijöitä avoimiin paikkoihin, jolloin henkilöstökustannuksia ei ole syntynyt.

Keskustelussa kansallisesti on aloitettu sosiaali- ja terveydenhuollon palveluvalikoiman periaatteiden määrittely

Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedotuksia

Asiakasraadilta pyydettiin toiveita, mistä aiheista haluaisivat keskustelua. Raatilaiset jäivät miettimään asiaa.

Jakelu

Asiakasraadın jäsenet

Asiakas- ja resurssikeskuksen toimialajohtaja

Sairaalapalveluiden toimialajohtaja

Sosiaali- ja terveyskeskuksen toimialajohtaja

Johtajaylilääkäri

Työikäisten sektorin ohjausryhmä

Hyvinvointialueen hallitus