



<b>Elin:</b>	Työikäisten asiakasraati		
<b>Aika:</b>	8.6.2022 klo 16.00 – 19.00		
<b>Paikka:</b>	Vaasan keskussairaala, kokoushuone Kurki		
<b>Läsnäolijat Kurki:</b>	Kallio Sirpa	jäsen	
	Lukkarila Sanni	jäsen	
	Osmo Jarmo	jäsen	
	Norrgård Maria	jäsen	poistui klo 17.45
	Söderudd Isa-Maria	jäsen	
	Sillanpää-Söderqvist Teija	jäsen	
	Mustonen Marja	mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö	
	Penttinen Erkki	sektorijohtaja, työikäiset	
	Skuthälla Tanja	johtava lääkäri, operatiivinen toiminta	
	Sundman Lisa	ylihoitaja, sosiaali- ja terveystieteiden keskus ja sairaalapalvelut / erikoissairaanhoidon avopalvelut	
	West Sari	asiakaspalvelupäällikkö	
<b>Läsnäolijat Teams:</b>	Strömsholm Eva-Maria	jäsen	poistui klo 16.40
<b>Poissaolijat:</b>	Granholm Johanna	jäsen	
	Hagelberg Ritva	jäsen	
	Vainioniemi Tuija	jäsen	
	Vesiluoma Terhi	jäsen	
<b>Asiantuntijat:</b>	-		
<b>Puheenjohtaja:</b>	Erkki Penttinen		
<b>Sihteeri:</b>	Sari West		

## Ohjelma:

16.00 – 16.30	Ideoita asiakasraadinn toimintaan Eva-Maria Strömsholm
16.30 – 16.45	Kuinka Pohjanmaa voi? Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja
16.45 – 17.15	Pohjanmaan hyvinvointialueen strategian päivittäminen Suvi Einola, strategiajohtaja
17.15 – 18.00	Kahvi ja ryhmäpohdinta strategiasta
18.00 – 18.15	Keskustelu
18.15 – 19.00	Palveluverkkoselvitys + keskustelu
19.00	Kokous päättyy



## Julkilausuma 8.6.2022

### Ideoita asiakasraadin toimintaan Eva-Maria Strömsholm

Asiakasraadin jäsen Eva-Maria Strömsholm esitteli asiakasraadille ideoita ja asioita, joita asiakasraati voisi pohtia.

#### **Potilaan osallisuus terveydenhuollossa**

Miten potilaat saadaan enemmän mukaan omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon sekä osallistumaan omaan hoitoonsa.

Miten osastolla hoidossa olevien potilaiden lääkärintieto voisi olla potilasystävällisempi tiukasta aikaresurssista huolimatta? Mikä on potilaalle tärkeää lääkärintietoa?

Potilasturvallisuus ja haittailmoitukset. Millaista keskustelua asiakkaat toivoisivat haittatapahtumasta tai potilasvahingosta, jos sellainen on tapahtunut potilaan omassa hoidossa?

#### **Viestintä**

Miten voimme markkinoida Pohjanmaan hyvinvointialuetta paremmin? Asiakkaiden hyvät kokemukset olisi tärkeää saada esille myös sosiaalisessa mediassa.

Asiakasraadeilla voisi olla Kotikäynti-lehdessä oma palsta, missä asiakasraadit voisivat kertoa ajankohtaisista asioista, mitä ovat keskustelleet ja mihin ovat ottaneet kantaa.

Asiakasraati voisi esittäytyä hyvinvointialueen sosiaalisen median julkaisussa.

Asiakasraadin edustajia mukaan työryhmiin, työkokouksiin, palaveriin, missä käsitellään kehittämissasioita ja tarvitaan mukaan potilasnäkökulmaa.

Asiakasraadit voisivat esittäytyä hyvinvointialueen hallitukselle pitämällä 5-10 minuutin puheenvuoron, jossa voisivat kertoa hallitukselle asiakasraadeista ja niiden toiminnasta.

Asiakasraadilla voisi olla oma suljettu ja salainen Facebook-ryhmä, missä raadin jäsenet voisivat keskustella ja pohtia ajankohtaisia asioita.

#### **Muuta**

Voisivatko asiakasraadit tutustua uuteen H-taloon ennen kuin se avataan?

Eva-Marian esittämistä ajatuksista käytiin lyhyesti keskustelua. Asiakasraatilaisten totesivat, etteivät kaikki ole Facebookissa mukana, joten WhatsApp olisi mahdollisesti toimivampi ryhmä raatilaisten keskinäiseen kommunikointiin. Todettiin myös, että asiakasraatilaisten voisivat julkaista asiakasraadin kokouksista sosiaaliseen mediaan, mutta tähän täytyy olla kaikkien raatilaisten lupa ja siitä täytyy jatkaa



keskustelua. Myös muista viestintään liittyvistä asioista voitaisiin pyytää viestinnän ammattilaisia mukaan kokoukseen.

### **Kuinka Pohjanmaa voi? Erkki Penttinen**

Työikäisten sektorijohtaja Erkki Penttinen kertoi mm. kuntakierroksen, yhteistyökumppanien tapaamisten ja sosiaali- ja terveydenhuollon tilastotietojen pohjalta tehdystä selvityksestä, miten Pohjanmaan työikäinen väestö voi. Myös Pohjanmaalla, kuten muuallakin Suomessa, lasten määrä vähenee, ikäihmisten määrä nousee ja työikäisten määrä hieman laskee. On huomioitu, että nuorilla, noin 30-vuotiailla työikäisillä on jo jaksamisen ongelmia työelämässä. Merkille pantavaa myös on, että sairastavuus on vähäisempää muihin alueisiin verrattuna, mutta palveluja käytetään enemmän. Kuinka paljon voidaan vastuuttaa kansalaisia huolehtimaan omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan?

Asiakasraadissa keskusteltiin, että verkostoituminen on tänä päivänä monessa asiassa hyödyllistä. Tulisi tehdä paljon yhteistyötä. Kolmannen sektorin huomioiminen palvelujen tarjoamisessa on tärkeää, ja yhdistysten rahoituksen turvaaminen, jotta yhdistykset säilyvät elävinä. Erilaiset applikaatiot voisivat auttaa palvelujen saatavuudessa.

### **Pohjanmaan hyvinvointialueen strategian päivittäminen Erkki Penttinen**

Strategiajohtaja Suvi Einola oli estynyt, joten Erkki Penttinen alusti asiakasraadille strategian päivittämisen prosessia. Hän kertoi hyvinvointialueen arvoista, visiosta sekä pitkän aikavälin tavoitteista. Strategia ohjaa organisaatiomme toimintaa ja sen suunnitteluun ja päivittämiseen halutaan osallistaa monipuolisesti asiakkaita ja henkilökuntaa.

Asiakasraadin näkemykset strategiasta:

- Strategista kysymystä, ” Hei, kuinka voin auttaa?”, esitellään eri yhteyksissä kuvalla, josta asiakasraadissa nähtiin olevan sukupuolitetut roolit niin, että mies nähdään lääkärinä ja hoitajana on nainen. Kuvassa voisi tuoda esiin myös monikulttuurisuutta, ja kuvassa voisi olla kulttuuritaustaltaan erilaisia ihmisiä.
- Arvomme ihmiseltä ihmiselle on hyvä. Sen pitäisi näkyä niin, että ihminen, joka tulee saamaan palvelua, on aina oikeassa paikassa.

#### **Turvalliset, vaikuttavat, integroidut palvelut:**

- Otsikko turvalliset, vaikuttavat, integroidut palvelut pitäisi saada enemmän otsikoksi eikä luetteloksi.
- Tavoitteita on paljon, niitä olisi karsittava tai priorisoitava. Mitkä ovat tärkeimpiä toteutettavia asioita? 1. Laadukas ja tehokas palveluntuotanto. Väestön resilienssi ja väestön arjen turvaaminen ovat samaa asiaa.
- Oikeaa palvelua oikeaan aikaan.
- Palveluihin pääsemisen helppous ja vaivattomuus.
- Ovatko kaikki lähetteet tärkeitä? Byrokratia ei saisi olla esteenä, että asiakas ei pääse hoidossa eteenpäin.



- Hyvien käytäntöjen benchmarkkaus alueen sisällä ja muilta hyvinvointialueilta. Esim. miksi tietyissä kaupungeissa ei ole jonoja hammaslääkärille?
- Omien ajantasaisten tietojen seuraamisen mahdollisuus on tärkeä asia. Esimerkiksi laboratoriotuloksen saaminen helpommin.
- Hyvinvointialueella olisi hyvin toimivat digipalvelut. Olisi sovellus, josta löytyvät palvelut, asiantuntijat, ajanvaraus, viestit, läheteet, tutkimustulokset, lääkemääräykset ja linkkejä, mistä löytyy tietoa sairaudesta ja sen hoitoon tarvittavaa lisätietoa. Ihanteellista olisi, jos ne kaikki löytyisivät ajantasaisena. Sovelluksen voi korvata myös Omakanta, jos sieltä löytyy vastaavat tiedot.
- Digilääkäripalvelut ovat hyviä. Asiakkaan ei tarvitse ajaa pitkiä matkoja, vaan voi lähettää kuvan ja saa siihen lääkärin kannanoton.
- Monikanavaisuus olisi hyvä asia, että asiakkaat kanavoituvat oikeisiin, heille sopiviin paikkoihin saamaan palvelua. Monikanavaisuudessa hyvä esimerkki on chat-palvelu kuuroille, jotta he pystyisivät itse varaamaan aikoja. Kuuroille on tärkeää tietää, onko heille varattu tulkki, kun heille on varattu aika sairaalaan. Chatin avulla myös tämän voisi selvittää.
- Yhteisöllisyyden huomioiminen nuorten jaksamiseen. Opettajilla ja koulukuraattoreilla on tärkeä rooli, verkostoituminen.

#### **Suomen paras hyvinvointityönantaja:**

- Palkitaan hyvin tehdystä työstä.
- Paras, houkutteleva hyvinvointityönantaja kuuntelee työntekijöitä.
- Kannattaa markkinoida Pohjanmaata.
- Annetaan tukea ja apua niille lääkäreille, jotka tulevat tänne.
- Lääketieteellistä koulutusta haluttaisiin Pohjanmaalle. Kun opiskelijoihin satsataan, saadaan resurssejakin tänne. Ohjaavien lääkäreiden huomioiminen palkassa.
- Halutaan niitä erilaisiakin ihmisiä, jotka haluavat tehdä työtä vähän eri lailla.
- Tärkeää, että omistaudutaan tehtävään enemmän.

#### **Innovatiivinen Pohjanmaa:**

- Kannattaa mennä omilla vahvuuksilla. On saatava sellaisiakin ihmisiä tänne töihin, jotka haluavat työskennellä pienessä organisaatiossa. Tärkeintä löytää ne, jotka ovat meille oikeita ihmisiä. Kovan tutkimuksen tekijöitä ei välttämättä saada tänne.

#### **Muut asiat**

Isa-Maria Söderudd tuo tiedoksi, että eräs omainen on lähettänyt mielenterveysomaisten yhdistyksille lausuntopyyynnön. Hän toimitti puheenjohtajalle yhdistyksensä lausunnon asiaan.

#### **Jakelu**

Strategiajohtaja Suvi Einola  
Työikäisten sektorin ohjausryhmä  
Hyvinvointialueen hallitus