



Elin: Työikäisten asiakasraati

Aika: 9.5.2021 klo 16.00 – 19.00

Paikka: Vaasan keskussairaala, kokoushuone Kotka/Kurki

Läsnäolijat

Kurki:

Granholm Johanna	jäsen
Hagelberg Ritva	jäsen
Kallio Sirpa	jäsen
Osmo Jarmo	jäsen
Norrgård Maria	jäsen
Strömsholm Eva-Maria	jäsen
Söderudd Isa-Maria	jäsen
Sillanpää-Söderqvist Teija	jäsen
Vainioniemi Tuija	jäsen
Vesiluoma Terhi	jäsen
Mustonen Marja	mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö
Penttinen Erkki	sektorijohtaja, työikäiset
Sundman Lisa	ylihoitaja, sosiaali- ja terveyskeskus ja sairaalapalvelut / erikoissairaanhoidon avopalvelut
West Sari	asiakaspalvelupäällikkö

Läsnäolijat

Teams: Skuthälla Tanja johtava lääkäri, operatiivinen toiminta

Poissaolijat: Lukkarila Sanni jäsen

Asiantuntijat: -

Puheenjohtaja: Erkki Penttinen

Sihteeri: Sari West

Ohjelma:

16.00 Tervetulosanat
Marina Kinnunen, Pohjanmaan hyvinvointialueen johtaja

Siirtyminen kokoustilaan Kurki

16.30 – 17.15 Kahvi ja esittäytyminen omassa asiakasraadissa

17.15 – 18.00 Asiakasraadin toimintaperiaatteet ja säännöistä keskustelu

18.00 – 19.00 Ryhmäpohdinta:
Mihin asioihin haluaisit vaikuttaa työikäisten asiakasraadissa?
Mitä haluaisit kehittää asiakasraadin jäsenenä?

19.00 Kokous päättyy

Julkilausuma 9.5.2022

Asiakasraadin toimintasääntö

Sari West kertoi Pohjanmaan hyvinvointialueelle valituista asiakasraadeista ja vaikuttamistoimielimistä, jotka ovat asiakkaiden osallistumisen kannalta tärkeässä roolissa. Asiakasraadille on kokouskutsun liitteenä toimitettu asiakasraadin toimintasääntö. Toimintasääntöä, asiakasraadin jäsenten valintaa sekä yhteisiä toimintaperiaatteita käytiin läpi raadin kanssa keskustellen.

Kokouskutsut lähetetään sähköpostitse viikkoa ennen kokousta. Työikäisten asiakasraadille kokousten aloitus sopisi parhaiten aikaisintaan klo 16.00. Kokoukset sovittiin pidettävän pääasiallisesti fyysisinä kokouksina, mutta koronatilanteesta riippuen voidaan kokouksia tarvittaessa pitää myös etäyhteydellä tai hybridinä. Jokainen asiakasraadin jäsen hyväksyy julkilausuman. Asiakasraati toivoo, että julkilausuma annetaan kokouksessa käsitellyn asian päättäjille, sektorin ohjausryhmälle sekä hyvinvointialueen hallitukselle. Julkilausumat julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Asiakasraati toivoo, että tämä raati saa jatkaa myös 1.1.2023-31.5.2025, eikä juuri alkanut työ keskeydy 31.12.2022.

Ryhmäpohdinta: Mihin asioihin haluaisit vaikuttaa työikäisten asiakasraadissa? Mitä haluaisit kehittää asiakasraadin jäsenenä?

Asiakasraati jakaantui kolmeen ryhmään pohtimaan, mihin jäsenet haluaisivat vaikuttaa asiakasraadissa.

- Saavutettavuus, esteettömyysnäkökulmat: opasteet ja tiedotus yleisesti selkokielisenä. Selkeys hyödyttää kaikkia ja erityisesti toimintarajoitteisia henkilöitä ja mm. maahanmuuttajia.
- Moniammatillinen työskentely-> Asiakas on keskiössä, selkeä vastuunjako ja seuranta. Iso kokonaisuus, jossa asiakkaasta otetaan vastuu, ettei putoa avun piiristä.
- Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen
- Tutustuminen yksikköihin-> ideointi, käytäntöjen kehittäminen
- Poliklinikat kauemmin auki kuin virka-aikana. Palvelut virka-ajan ulkopuolella.
- Palaute/aloite aktiiviseen käyttöön.
- Psykologinen kuormitus koronan aikana kasvanut, toimiiko tuki?
- Sosiaalisen median käyttö hyvinvointialueen viestinnässä: tietoa kevyemmässä ja vapaamuotoisemmassa muodossa, jotta voisi saada viestin paremmin väestölle läpi. Oikea-aikainen ja toimiva viestintä. Myös positiivisten asioiden esiintuominen on tärkeää.
- Chat käyttöön hyvinvointipalveluihin. Soittaminen puhelimitse tietyyn puhelinaikaan voi olla vaikeaa, sähköposti ei ole suotava kanava.
- Saattohoidon kehittäminen. Mitä palveluita oma alue pystyy tarjoamaan, mitä haetaan kauempaa. Kotonakin voisi saada saattohoitoa.
- Sosiaaliturvaetuuksista tietoa, ettei kukaan tukeen oikeutettu jää ulkopuolelle.
- Katkeamattomat palveluketjut ja –prosessit, hukan poistaminen (leanaus) ja pompottelu pois.



- Yhteistyö eri palveluntuottajien (kolmas sektori, yksityinen sektori) kanssa.
- Yhteistyö työterveyshuollon kanssa, hoitopolut/seuranta.
- Työttömien terveyshuolto: työvoiman/väestön työkyvyn tukeminen ja edistäminen.
- Hoitovelka -> jonojen purkaminen
- Verkostoituminen
- Miten asiakkaiden ääni kuuluu nyt/jatkossa?
- Digitaalisuus. Sovellusten käytettävyys, kommentointi ja kehittäminen. Ajantasaisen tiedon löydettävyys ja saatavuus.
- Ennakointi / riskien hallinta
- Tietosuoja-asiat
- Asiakasraatilaisille esiin tuotujen asioiden edistäminen. Asiakasraatilaisiin voidaan ottaa yhteyttä niin asioita voisi aktiivisesti edistää.

Jakelu

Työikäisten sektorin ohjausryhmä
Hyvinvointialueen hallitus