



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja
terveyspalvelukuntayhtymä

LAPSI- JA PERHEPALVELUIDEN ASIAKASRAATI

MUISTIO 3/2019

Aika: Ke 15.5.2019 klo 17.30 – 20

Paikka: Kannuksen neuvolan aulatilalla,
Osoite: Lopotinkatu 2, 69100 Kannus

Läsnä: *Asiakasraadın jäsenet*

Outi Haasala, Monica Kolppanen, Henna Ylitalo, Heli Tuorila, Tuija Tuorila (lapsi- ja perhepalvelujen asiakasraadın vetäjä) (Kaikki raadın jäsenet eivät halua nimeään julkisuuteen)

Kutsuttuina asiantuntijoina:

Palvelualuejohtaja Hannele Tikkakoski-Alvarez ja vs. osastonhoitaja Pia Rauhala Soiten Perhekeskuspalveluista

Kokouksessa käsitellyt asiat

1. TERVETULOA JA KÄYTIIN LYHYT ESITTÄYTYMISKIERROS

2. ASIAKASRAATITYÖSKENTELYN PERUSTEET

⇒ Raatiin tuli täydennyshaun myötä mukaan uusia jäseniä, joten kerrattiin raatityöskentelyn pelisäännöt.

Kokouskäytäntö

- Asiakasraatılaisille toimitetaan asialista sähköpostitse ennen kokousajankohtaa
- Kokoontumisten paikkakunnista sovitaan yhdessä, kokoontumiset voivat olla eri puolilla maakuntaa
- Kokouksen kesto noin 2 h
- Kokouskulttuuri perustuu kolmeen peruspilariin; avoimeen keskusteluun, luottamukseen ja toisen mielipiteen kunnioittamiseen
- Kokouksissa edustamme yleistä lasten ja perheiden asiakasnäkökulmaa. Keskustellaan asioista omaa historiaa tai yksilöllisiä kokemuksia liikaa painottamatta. Emme myöskään "aja" omia tai läheisten asioita raadın kokoontumisissa.
- Arvostetaan jokaisen mielipidettä, käyttäydytään asiallisesti ja käytetään asiallista kieltä
- Asiakasraatien tehtävänä mm.:
 - *tuoda esiin palvelutarpeita
 - *tarkastella sote-palveluketjujen toimivuutta ja antaa niihin liittyviä kehittämisehdotuksia

*tarvittaessa tehdä aloitteita ja esityksiä ja ottaa kantaa asioihin yleisestä asiakasnäkökulmasta

- Asiakasraadin vetäjä varaa kokoontumispaikan, tarjoilun, johtaa puhetta sekä kirjaa yhteenvedon työskentelystä
- Pyritään säilyttämään raadin kokoontumisissa myönteinen vire käsitellä asioita, vaikka asiat itsessään eivät aina ole myönteisiä.
- Kokouksesta kirjoitetaan muistio, joka toimitetaan raatilaisille

Asiakasraatien ehdotusten eteenpäinvieminen Soiten hallinnossa ja palveluissa

- Asiakasraadin vetäjä kokoaa asiakasraadin antaman arvion tai ehdotuksen muistion yhteydessä.
- Arvio/ehdotus toimitetaan toimi-, palvelu- tai vastuualueen sille johtoryhmälle, ketä se koskettaa, tarvittaessa Soiten johtoryhmälle.
- Soiten laatu-, potilas- ja turvallisuustyöryhmä käsittelee myös ehdotukset.
- Asiakasraadin vetäjä seuraa arvion/ehdotuksen etenemistä ja raportoi siitä.

Raportointi

- Asiakasraatien vetäjät kokoavat vuosiraportin Soiten asiakasraatitoiminnasta.
- Raporttia varten tehdään asiakasraadeille sekä Soiten palvelu-, toimi- ja vastuualuejohdolle sekä johtoryhmälle kysely asiakasraatitoiminnan kehittämiseksi. Kysely tulee osaksi vuosiraporttia esitettyjen arvioiden ja kehittämistoimenpiteiden ohella.
- Valmis raportti toimitetaan Soiten johtoryhmälle, hallitukselle ja valtuustolle tiedoksi.

Asiakasraatitoiminnan kehittäjätyöryhmä

- Soiten asiakasraatitoimintaa seuraa ja kehittää kehittäjätyöryhmä. Työryhmän jäseniä ovat Soiten johtajaylilääkäri, johtajaylihoitaja, sosiaalijohtaja, laatu- ja kehittämissuunnittelija, kehittämispäällikkö, hyvinvointikoordinaattori ja kehittämissuunnittelija.

⇒ Merkittiin tiedoksi raatityöskentelyn pelisäännöt ja käytiin keskustelua raatityöskentelyn perusteista.

3. AJANKOHTAISTA PERHEKESKUSPALVELUISTA JA NEUVOLOIDEN TERVEYDENHOITAJIEN PUHELINPALVELUSTA

Palvelualuejohtaja Hannele Tikkakoski-Alvarezille ja vs. osastonhoitaja Pia Rauhala esittelivät kokouksessa perhekeskuspalvelujen ajankohtaisia asioita. Neuvoloiden terveydenhoitajien puhelinpalvelusta on erityisesti toivottu tietoa. Äskettäin on ollut käynnissä laaja palautekysely, johon ovat voineet vastata terveydenhoitajat, yhteistyötahot ja asiakkaat. Kyselyn tuloksista on raati toivonut tietoa ja yhteistä keskustelua.

- Neuvolajärjestelmä on luotu 1940-luvulla, perheiden tarpeet muuttuneet ja neuvolapalveluja tarpeen kehittää.

Lasten- ja äitiysneuvolat

- 16 neuvolaa Soiten alueella
- Terveystieteiden tutkimuskeskuksessa Soitessa 64 + varahenkilöstöjärjestelmässä 10 työntekijää

- Neuvoloilla paljon yhteistyötahoja
- Neuvolan perhetyöntekijä saatu Kokkolaan, levitetään mallia koko Soiten alueelle. Perhehoitaja ei ole terveydenhoitaja. Hän toimii terveydenhoitajan työparina. Vuoden 2020 budjettiin tavoitellaan kolmea perhehoitajaa eri puolille Soiten toimintaluettua
- Neuvoloissa ryhdytään tekemään yhdistettyä terveydenhoitoa. Tämä tarkoittaa sitä, että sama terveydenhoitaja on perheellä yhteistyökumppanina raskausajasta asti. Tuttuus, luottamus rakentuu. Monessa Soiten neuvolassa tämä on jo käynnistetty ja loputkin siirtyvät tähän.
- Neuvola on mukana Voimaperheet –työskentelyssä (Turun yliopiston nettipohjainen vanhempien ohjausohjelma, joka kestää 11 vk).
- Lisäksi vanhemmille soittaa kerran viikossa perheohjaaja.
- Asiakasraadissa oli kokemusta Voimaperheet –työskentelystä ja se oli koettu hyödylliseksi. Myös neuvolat ovat saaneet tästä hyvää palautetta. Osa vanhemmista on saattanut suhtautua aluksi epäluuloisesti Voimaperhe-työskentelyyn peläten, tuleeko perheen yhteistyökumppaniksi seuraavaksi lastensuojelu.
- Kaikille perheille tulee lapsen 4-vuotisneuvolakäynnillä Voimaperhe-kysely

Yhteisneuvolat:

- Noin kaksi vuotta sitten on aloitettu yhteisneuvoloiden (= terveydenhoitaja ja lääkäri yhtä aikaa paikalla samassa tilassa) pitäminen. Aiemmin mentiin ensin terveydenhoitajan vastaanotolle, jossa lapsi riisuttiin. Sitten mentiin lääkärille. Nyt ollaan samassa huoneessa. Myös raskaana olevien kanssa aletaan toimimaan samalla tavalla. Näistä on tykätty.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuolto

- Koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa noin 80 toimipistettä Soiten alueella
- Mielenterveys nousut ykkösasiaksi

Lapsiperheiden kotipalvelu

- 20 kotipalvelutyöntekijää + kolme ylimääräistä palkattuna, koska muuten ei ole voitu vastata tarpeeseen. Anottu lupaa vakinaistaa heidät, mutta vielä ei lupaa. Perhetyöntekijät lähihoitajia, muutama on sosionomi
- Tarvittaessa myös virka-ajan ulkopuolista palvelua tarjotaan perheen tilanteesta riippuen, esim. vanhempien uupuessa
- Yli 90 % arviolta virka-aikaista, noin 10 % muuna aikana
- Jos resurssit eivät riitä, niitä on anottava lisää
- Asiakasraadin kokemuksen mukaan ilta-aikaista kotiapua ei markkinoida perheille riittävästi, sillä yleisesti on käsitys, että sitä ei ole tarjolla perheille.
- ⇒ Hannele Tikkakoski-Alvarez totesi, että kotipalveluesimiehelle toimitetaan viesti, jossa todetaan, että ilta-kotiapu on tarvittaessa mahdollista. Kotiapua pitää tarjota myös iltaisin, jos siihen on tarve. Totta on myös, palvelussa joudutaan tasapainottelemaan niukkuuden kanssa.
- Laki ei anna ohjeistusta kotipalvelun järjestämisestä sairaan lapsen hoidon järjestämiseksi, vaan asia on kuntakohtainen (tarkistettu STM:stä). Sairaana lapsen kotipalvelun tarve arvioidaan tapauskohtaisesti.

Perheneuvolat

- Psykologivajaus on kova, virkoja on täyttämättä neljä

Perhekeskuspalvelut /tiimit

- Kehitetty LAPE-hankkeessa
- Alueelle on perustettu virtuaaliperhekeskus
- Monialaista yhteistyötä
- Kaksi perhekeskuskoordinaattoria
- Yhteinen monialainen, alueellinen suunnittelu
- ⇒ Monenlaista kehittämistä vireillä, mutta suunta on hyvä
- ⇒ Millaista yhteistyötä perhekeskuspalvelut tekevät vammaispalvelujen kanssa, erään raatialaisen kokemuksen mukaan asioita pallotellaan
- ⇒ Perhekeskuspalveluilla ja vammaispalveluilla ollut viime viikolla yhteinen palaveri, jossa kenttää avattu, mallia haetaan myös muualta. Asiat kyllä etenevät.
- ⇒ Tehdään lapsiperheille infolehtinen, johon kootaan heille tarjolla oleva palvelutarjonta
- ⇒ Resurssit rajalliset, joudutaan tekemään joskus vaikeita valintoja
- ⇒ Palvelua annetaan tarpeeseen, sillä monilla perheillä ei nykyään ole tukiverkosta. Myös jaksamisen haasteet ovat isot.

Lapset puheeksi -menetelmä

- Lapset puheeksi –menetelmä käytössä jo äitiysneuvolassa, toistetaan 1,5 - 2 vuoden iässä lastenneuvolassa ja kouluiässä tarvittaessa
- Oleellista, että vanhemmat tunnistavat omat voimavaransa
- Tuetaan perheen voimavaroja, mahdollista että käydään lapset puheeksi keskustelu, tarvittaessa kutsutaan monialainen perheneuvonpito => Katsotaan yhdessä tilannetta ja suunnitellaan perheen arjen tueksi tuen muotoja
- Ammattilaisille avattu Perheiden palveluohjaus. Ammattilaiset voivat soittaa ja saada apua (koulu, päiväkotia, terveydenhoitajat jne). Tarvittaessa voidaan järjestää myös neuvonpito.
- Toteutuu perheen ehdoilla
- Kaikki terveydenhoitajat koulutettu menetelmään, myös kaikki uudet koulutetaan

Neuvoloiden puhelinpalvelu

- Pia Rauhala oli kaksi kuukautta työssä projektissa, jossa asiaa valmisteltiin
 - Puhelinpalveluun päädyttiin monista eri syistä
 - Terveydenhoitajat kokivat puhelimen soimisen häiritseväksi.
 - Ensin oli soittoaika klo 8-9, myöhemmin toinen
 - Asiakkaatkin turhautuivat, kun eivät soittoaikana tavoittaneet työntekijää. Moni soitti moneen numeroon.
 - Haluttiin työntekijöille rauhaa työhön, haluttiin myös kohdentaa puhelut oikein.
 - Asiakkailta tuli palaute, että puhelinaika liian lyhyt, 1 tunti ei ollut riittävä
 - Puheluihin vastausprosentti oli ennen puhelinpalvelua 20-30 %, joissakin paikoissa 40 %
- Em. syistä päädyttiin kehittämään neuvoloiden puhelinpalvelua
- Projekti toteutettiin vuoden 2017 lopulla, ja 9.4.2018 käynnistyi uusi puhelinpalvelu
 - Kaikki puhelinpalveluun vastaavat ovat koulutettuja terveydenhoitajia
 - Alussa oli suunnitteilla, että Kokkolaan ja Jokilaaksoihin tulee kolme eri numeroa, mutta päädyttiin kuitenkin siihen, että mennään yhteen numeroon
 - Aiemmin alue vaikutti siihen, saiko puhelimella terveydenhoitajan kiinni, vai ei. Nyt kaikki asiakkaat ovat tasavertaisemmassa asemassa ja saavat samanlaisen palvelun ja tavoittavat terveydenhoitajan puhelimella saman päivän aikana

- Tekstiviestejä ei voi käyttää tietoturvasyistä asiakastyössä
- Tavoitteena on myös chat-palvelun kehittäminen
- Puhelinpalvelu toimii ma-to klo 8-15, pe klo 14 asti

Tilastoja:

- Puhelinpalvelu käynnistyi 9.4.2018, puheluja oli 18 214, 99 puhelua/pv, 1 900 takaisinsoittopuhelua => Puhelujen määrä on huomattava
- Puheluihin vastausprosentti 77 %
- Keskimääräinen jonotusaika 1 min 22 s
- Työntekijöitä vastaamassa 4 h/pv +2-3 hlöä
- 4 236 soittajaa luovutti 1 min 44 s:n kohdalla, eivät ottaneet takaisinsoittoa
- Minuutin jonotuksen kuluttua tarjotaan takaisinsoittopyyntöä
- Tilastot osoittavat, että puhelinpalvelu toiminut teknisesti hyvin
- Maanantai on ruuhkaisin aika, erityisesti klo 8-9. Maanantaisin tulee 23 % kaikista puheluista.
- 1.1.2019 – 12.5.2019 tullut 8 620 puhelua, noin 3 puhelua/terv.hja, takaisinsoittopyyntöjä 1 279, yhteensä 9 899 yhteydenottoja ollut puhelinpalveluun
- Keskiarvo jonotusaika ollut 1 min 16 s, vastausprosentti ollut 81,4. Havaittavissa, että vastausprosentti on kasvanut.
- Henkilöstöresurssi on onnistuttu suunnittelemaan hyvin
- Jos tulee peruutusaikoja, vapautuva terveydenhoitaja kirjautuu puhelinpalveluun agentiksi
- Terveydenhoitajat toteuttavat puhelinpalvelua aina omassa työhuoneessaan
- Muutosvastarintaa ollut myös terveydenhoitajilla, muutosta kohtaan on aina ensin vastustusta
- Asiakkaille tarjotaan nyt valtavasti lisää puhelintunteja ja asiakas voi vapaammin valita, milloin soittaa. Jos asiakas haluaa puhua oman terveydenhoitajansa kanssa, puhelinpalvelusta laitetaan soittopyyntö asiakkaan oman terveydenhoitajan ajanvarauskirjalle
- Neuvola on kiireetöntä hoitoa, vastausaikaa soitto-/muuhun yhteydenottopyyntöön on kolme päivää
- Terveydenhoitajille ollaan suunnittelemassa yhteneväisiä ajanvarauskirjoja.
- Tekstiviestitse ei pidä olla yhteydessä omaan terveydenhoitajaan, sillä tekstiviesti ei ole tietoturvallinen. On olemassa kaksisuuntainen tietoturvattu viestintämahdollisuus, jota on yritetty vuodesta 2013 saada käyttöön. Suunnitteilla, että terveydenhoitajille jätetään jatkossa joka päivä pieni aika kaksisuuntaisiin viesteihin vastaamista varten. Kaksisuuntaisessa viestinnässä voi turvallisesti viestiä omalle terveydenhoitajalle. Info kahden suuntaisesta viestinnästä tulossa ensi maanantaina työntekijöille
- Terveydenhoitajat haluavat hoitaa asiakasasioita hyvin
- Osa vanhemmista kokenut, että ei halua puhua oman perheen asioista puhelinpalveluun. Jotkut ovat saaneet kokemuksen, että siellä on oltu työkeitä. Todettiin, että varmasti erilaisia kokemuksia ja mielipiteitä on.
- Kyselyllä on kerätty palautetta puhelinpalvelusta asiakkailta, työntekijöiltä ja yhteistyökumppaneilta
- Puhelinpalvelu toiminut nyt vuoden ja kevään aikana on kerätty palautetta. Kyselyn avulla saadaan myös tietoa, mitä kehittämistoimenpiteitä on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Kyselyn tulosten analysoinnin jälkeen valitaan kehittämistoimenpiteet, jatkokehitetään ja taas seurataan tilannetta
- Nyt saa omaan terveydenhoitajaan neuvolaan yhteyden paljon aiempaa paremmin

Palautekyselyn tulokset:

- Vastaajista yli 80 % asiakkaita
 - Vastaajista 8 % terveydenhoitajia
 - Loput vastaajista (2 %) yhteistyökumppaneita
 - 20,6 % terveydenhoitajista kokenut, että helpottanut paljon työtä. 30 % on kokenut, että helpottanut jonkin verran.
 - Asiakastyölle ja kirjaamiselle on jäänyt enemmän aikaa. Puhelinpalvelu on rauhoittanut terveydenhoitajien työtä
 - Asiakkaiden mielestä yhteydenpäänti omaan terveydenhoitajaan on suurin koettu haaste. Tämä kertoo siitä, että oma terveydenhoitaja on hyvin tärkeä asiakkaille
 - Asiakkaiden mukaan 20,5 % puhelinpalvelusta saadusta palvelusta on ollut todella ystävällistä, vajaa 10 % ei ollut ystävällistä
 - Suurin osa on kokenut puhelinpalvelusta saamansa palvelun hyväksi
 - Yhteys omaan terveydenhoitajaan on kyselyssä noussut vahvasti esiin
 - Kaksisuuntainen viestintä ja chat-palvelu halutaan tämän vuoksi käyttöön mahdollisimman pian
-
- Selvitetään, voisivatko neuvolat saada käyttöön myös instagram-tilin, jonka kautta tiedottaa yleisistä asioista
 - Sähköinen ajanvaraus jo nyt lastenneuvolassa, mutta se ei vielä toimi mobiililaitteilla
 - Käytiin keskustelua Soiten säästöpainoista: Jos pitää säästää, voisiko Kanta-Kokolan (keskustan) alueella olla vain yksi neuvola? Sijaistamiset ja erikoistumiset helpottuisivat, samoin työn organisointi.
 - Soitessa suunnitellaan HYPAKetta

- ⇒ Merkittiin tiedoksi perhekeskuspalveluista saatu ajankohtainen tieto. Asioista käytiin myös aktiivista keskustelua.
- ⇒ Päätettiin laatia lapsi- ja perhepalveluiden asiakasraadilta esitys Perheiden palvelujen toimialueelle:

”Asiakasraati on kokouksessaan 15.5.2019 saanut tietoa Soiten perheiden palvelujen toimialueen perhekeskuspalveluista. Raadin mielestä on tarpeen selvittää Kanta-Kokolan alueen neuvoloiden yhdistäminen. Asiakasraadin näkökulmasta tämä voisi tuoda monia etuja, sillä monet järkevät ratkaisut mahdollistuisivat, esimerkiksi erikoistuminen, sijaistamiset, työn organisointi jne. Raadin näkemyksen mukaan Lesti- ja Perhonjokilaaksojen neuvoloiden etäisyydet ovat jo nykyisellään huomattavasti pidemmät kuin kanta-Kokolan alueella, jossa etäisyydet ovat selvästi lyhyemmät.”

Terveydenhoitajat työskentelevät jaksotyöaikamuodossa ja se mahdollistaa iltavastaanottojen pitämisen. Kaikissa neuvoloissa on mahdollisuus laajentaa vastaanottoaikoja iltavastaanottoihin. Tätä tulee myös terveydenhoitajien markkinoida. Terveydenhoitajien kanssa on sovittu, että heidän työaikansa sijoittuu klo 7-19 väliselle ajalle.

Keskustelussa tuli esille toive, voisiko joku terveydenhoitaja keskittyä erityislapsiin (esim. vammaiset/pienikokoiset) tms. Yksi yhteinen neuvola kanta-Kokolan alueella mahdollistaisi tämän.

4. KESKI-POHJANMAAN ERO- JA PERHEOIKEUDELLISISSA PALVELUISSA LAVA

Keski-Pohjanmaan ero- ja perheoikeudellisista palveluista toteutetaan lapsi-, nuoris- ja perhevaikutusten arviointi (LAVA), jolla selvitetään nykyisen palvelukokonaisuuden kehittämistarpeet vaikutuksineen. Arvioinnin avulla halutaan löytää sopivat kehittämiskäytännöt palveluiden osalta yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Arvioinnin on tilannut Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus Soite (perheiden palvelut) ja työn toteuttaa Tmi EVAus-palvelut Kivioja (Katja Kivioja os. Hakola).

Tiedonkeruu vaiheessa kuullaan lapsia ja nuoria (kysely ja Kokkolan nuorisovaltuuston konsultointi), vanhempia (julkinen kysely sekä kokemusasiantuntijaryhmä), eri henkilöstöryhmiä (lastenvalvojat, perheneuvolan työntekijät) sekä laajasti eri yhteistyö- ja sidosryhmiä lausuntopyynnöllä (sivistystoimi, yksityiset palveluiden tuottajat, Soiten palvelut, Käräjäoikeus, maistraatti, KELA yms.). Laaja moniammatillinen ja poikkihallinnollinen ohjausryhmä ohjaa arviointiprosessia sekä tuottaa tulosten pohjalta tarvittavia muutospäätösesityksiä jatkotoimenpiteiksi. Tiedonkeruuvaihe on käynnissä touko-kesäkuun ajan, työ on valmis kesä/heinäkuussa ja tulee Soiten käsittelyyn elokuussa 2019.

⇒ Merkittiin tiedoksi.

5. SOVITTIIN ASIAKASRAADIN SEURAAVAN KOKOUKSEN TEEMA, AIKA JA PAIKKAKUNTA, JOSSA KOKOONNUTAAN

- Liitteessä vuoden 2018 asiakasraatitoiminnan raportissa esitettyjä kehittämissuhteita ja teemoja raatien toimintaan
- Huom! Enintään kaksi teemaa voi olla yhdessä kokouksessa. Raatimme toivoi edellisestä kokoontumisesta, että mielellään vain yksi teema/kokous.
- ⇒ Sovittiin seuraava raadin alustava kokoontumisaika 19.9.alustavasti klo 17 tai 17.30 alkaen. Kokouksessa otetaan kantaa Soiten talouden tasapainottamisohjelmaan. Jos toinen aihe Soiten puolelta, toinen voisi tulla raadin jäseniltä. Paikkaa ei sovittu.

6. Päätettiin kokous klo 20

Muistion kirjasi Tuija Tuorila