



Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja  
terveyspalvelukuntayhtymä

## LAPSI- JA PERHEPALVELUIDEN ASIAKASRAATI

### MUISTIO 2/2019

**Aika:** Ke 27.3.2019 klo 17.30 – 20.25

**Paikka:** Yritystalo Evald, kokoushuone Aava (pohjakerroksessa), Kokkola (os. Ristiran-  
nankatu 1, 67100 Kokkola)

**Läsnä:** *Asiakasraadin jäsenet*

Karita Hartikainen

Satu Putkinen

Monica Kolppanen

Heli Tuorila

Katriina Piippo

Henna Ylitalo

Tuija Tuorila, lasten ja perheiden palvelujen asiakasraadin vetäjä

(Kaikki raadin jäsenet eivät haluaa nimeään julkaistavan)

*Kutsuttuina asiantuntijoina:*

Asiantuntijana Sari Timonen, laatupäällikkö/Soite

Asiantuntijana Katja Tuliniemi, palvelualuejohtaja/Kuntoutuksen ja neurologian  
palvelualuejohtaja

### Kokouksessa käsitellyt asiat

#### 1. TERVETULOA

Kehittämispäällikkö Iiris Jurvansuu toivotti osallistujat tervetulleiksi ja kertasi illan ohjelman. Kaikki asiakasraadit yhdessä tutustuvat Soiten laatutyöhön ja asiakaspalautteiden käsittelyyn ja sen jälkeen siirtyi sille varattuun pienempään tilaan.

#### 2. LAATU JA ASIAKASPALAUTTEIDEN KÄSITTELY SOITESSA/ SOITEN LAATUPÄÄLLIKKÖ SARI TIMONEN

- Laatupäällikkö Sari Timonen esitteli Soiten laatutyötä sekä, miten asiakaspalautteita Soiteessa käsitellään
- <https://soite.fi/laatu>
- Palautetta hoidosta ja laadusta voi antaa osassa Soiten tiloja olevien Roidu-asiakaspalautelaitteiden avulla tai Soiten www-sivujen kautta yleisenä palautteena verkkolomakkeella tai sähköisellä asiakastytyväisyyskyselyllä <https://soite.fi/palautejarjestelmat>

⇒ Merkittiin tiedoksi saatu esittely ja käytiin asiasta aktiivista keskustelua.

*Tämän osuuden jälkeen kukin asiakasraati siirtyi sille varattuun toiseen tilaan.  
Lapsi- ja perhepalveluiden asiakasraati siirtyi 3. kerroksen kokoushuoneeseen.*

### 3. ESITTÄYTYMISKIERROS

- Asiakasraatimme täydentyi viime helmikuussa täydennysshaun myötä, ja uusia raatilaisia valittiin 12, entisiä jatkaa viisi. Eli, raadissa on yhteensä 17 jäsentä.  
⇒ Käytiin esittäytymiskierros.

### 4. LASTEN PUHETERAPIAN SAATAVUUDEN TILANNE SOITESSA

*Asiakasraatilaisia huolestutti edellisessä raadin kokoontumisessa lasten puheterapiapalvelujen saatavuus. Tämän vuoksi Soiten kuntoutuksen ja neurologian palvelualuejohtaja Katja Tuliniemi oli kutsuttu mukaan kokoukseen esittelemään Soiten lasten puheterapiapalvelun saatavuutta ja sen kehittämiseksi tehtyjä suunnitelmia ja toimenpiteitä*

- Soiteessa on 13 puheterapeutin tointa, joista yksi vapautuu lähiaikoina. Rekrytointitilanne on huono, vaikka toimi laitetaan hakuun, ei yleensä hakijoita. Tällä hetkellä on 11 puheterapeuttia töissä. Heistä usea tekee työtä osa-aikaisesti, joten on käytännössä neljän työntekijän vajuus. Puheterapeuteista työskentelee viisi lasten, kaksi aikuisten ja loput molempien kanssa.
- Vuonna 2018 oli yhteensä 2 785 puheterapiakäyntiä. Puheterapiaa on tarjottu asiakkaille myös palvelusetelillä. V. 2018 näitä käyntejä ollut selvästi aiempaa enemmän. Myös yksityisillä palveluntuottajilla, joilta palvelu palvelusetelillä ostetaan, on ollut työntekijäpulaa.
- Vuonna 2017 oli palvelusetelikäyntejä 10 699, eli yhteensä 111 000 eurolla. Vuonna 2018 palvelusetelikäyntejä oli 58 700 eurolla
- Jonossa on tällä hetkellä 151 ostopalveluna puheterapiaa odottavaa, jonoa käytetään nyt läpi
- Soiten puheterapeuteille arviota odottaa 271 henkilöä, arviossa arvioidaan tarvitaanko tilanteessa puheterapiaa vai ei
- Kuntoutussuunnitelmaa jonottaa 294 henkilöä
- Yhteensä jonossa on 716 henkilöä
- Suomenkielistä puheterapiapalvelua palvelusetelillä ei ole tarjolla kolmen kuukauden sisällä
- Ruotsinkieliseen puheterapiaan pääsee palvelusetelillä tällä hetkellä paremmin kuin suomenkieliseen
- Tällä hetkellä ei yksittäisiin äännevirheisiin saa puheterapiaa

Tilanteen parantamiseksi on tehty seuraavat toimenpiteet:

- ⇒ Puheterapeutit ovat todenneet, että kolmessa kuukaudessa tulee päästä arviointiin, Perhonjokilaaksossa jono on valitettavasti pidempi.
- ⇒ Nostettu puheterapeuttien palkkausta
- ⇒ Palautettu puheterapeuttien työaikamuoto jaksotyöaikaan
- ⇒ Tehty rekrytointimatkoja Ouluun, jossa koulutetaan uusia puheterapeutteja
- ⇒ Hinnat nostettu alkuvuodesta kelan hintoihin
- ⇒ Ostettu 200 äännekoululisenssiä reilun 50 000 euron hintaan. Lisenssit tulee käyttää kahdessa vuodessa. Äännekoulussa asiakas on 10-12 kertaa kotoa omalta laitteelta yhteydessä puheterapeuttiin. 26 lisenssiä on jo jaettu. Tästä ei vielä kokemuksia tämän enempää. Eksote ja muitakin on käyttänyt äännekoululisenssiä ja tästä ovat saaneet hyviä kokemuksia. Lisenssi myönnetään vain

niille, joille sen arvioidaan sopivan. Vertailutietoja on saatavissa mm. Espoosta, Vantaalta, Kuopiosta. Onkin tärkeää selvittää, onko etäkuntoutus ratkaisu.

- ⇒ Parhailtaan käynnissä hankintamenettely, jossa pyritään hankkimaan puhumattomille 2-3 –vuotiaalle ohjausta korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttöön (esim. tukiviittomat). Kaksi tarjoustusta on saatu.
- ⇒ Ryhmiä: huhtikuussa alkaa puhumattomien pienten lasten ryhmä Kokkolassa.
- ⇒ Aikuisille suunnitteilla myös ryhmiä (esim. afasia)
- ⇒ Puheterapian palvelusetelin hinta on 45 min 120 €, 45 minuutin kotikäynti 144 €.
- ⇒ Nyt kuntoutustyöryhmässä on lastenlääkäri mukana ja tehdään itse arvioita asiakkaiden jatkotoimenpiteistä
  
- Soiten alueella ei juuri työskentele kiertäviä erityislastentarhanopettajia (=keltoja). Jos varhaiskasvatuksessa ja koulumaailmassa ei ole riittävästi resursseja (esim. erityisopettajaresurssia), lasten ongelmat kasaantuvat erikoissairaanhoidon kuntoutuspalveluihin.
- Puheterapiassa pitäisi keskittyä vain puheen tuottoon, ei ymmärryksen kehittämiseen.
- Jonossa lapsia, joille ei ole tehty kokonaisarviota, vuosikautia kiertäneet terapeutilta toiselle. Kukaan ei ole esimerkiksi ohjannut lääkärille.
- Yksityiset palveluntuottajat suosittavat asiakkaalle useimmiten jatkoa. Nyt, kun kuntoutustyöryhmässä on lastenlääkäri mukana, tehdään itse arvioita jatkotoimenpiteiden osalta.
- ⇒ Merkittiin tiedoksi Katja Tuliniemen esittely ja käytiin aktiivisesti keskustelua asiasta.

## **5. SOVITAAN ASIAKASRAADIN SEURAAVAN KOKOUKSEN TEEMA, AIKA JA PAIKKAKUNTA, JOSSA KOKOONNUTAAN**

- Liitteenä olevassa vuoden 2018 asiakasraatitoiminnan raportissa on esitetty kehittämisehdotuksia ja teemoja raatien toimintaan
- Todettiin, että terveydenhoitajien puhelinpalvelu on puhuttanut kovasti raatilaisia. Asiasta on tulossa palautekysely, jonka avulla kartoitetaan asiakkaiden, työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden kokemuksia ja näkemyksiä asiasta. Kyselyn tulosten valmistuttua olisi hyvä käsitellä asiaa yhdessä Soiten Perheiden palvelujen asiantuntijan kanssa.
- Muita asiakasraatilaisia kiinnostaneita aiheita olleet:
  - \* Perhetukipalvelujen (palvelutarpeen arvio, lapsiperheiden kotipalvelu, perhetyö ja sosiaalityö, tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta, vertaisryhmätoiminta) saatavuus
  - \* Soiten uudet www-sivut on myös otettu käyttöön loppuvuodesta 2018 ja niitä on mahdollista arvioida asiakaskunnan silmin.
  - \* Köyhien lasten määrän lisääntyminen on myös puhuttanut raatilaisia whatsapp-ryhmässämme
  - \* Parisuhdetuki, ohjeet, ennaltaehkäisevä opastus
  - \* Kehitysvammaisten perheiden asiat
- Todettiin, että enintään kaksi teemaa voi olla yhdessä kokouksessa.
  
- ⇒ **Sovittiin seuraavaksi raadin kokoontumisajankohdaksi 15.5.2019 klo 17.30 ja paikaksi Kannuksen neuvola. Teemana on erityisesti neuvoloiden puhelinpalvelu.**

**6. PÄÄTETTIIN KOKOUS KLO 20.25**

*Muistion kirjasi Tuija Tuorila*

## Liite

### Poimittu vuoden 2018 asiakasraatiraportista:

#### ASIAKASRAATIEN ESITTÄMÄT TEEMAT KÄSITELTÄVÄKSI VUODELLE 2019

- Työntekijöiden näkökulma työssäjaksamiseen
- Sairaalasta kotiuttaminen
- Maaseudun terveyskeskustoiminta
- Syvennettäisiin jo joitakin käytyjä teemoja. Nähtäisiin, onko ollut kehittämisehdotuksilla ollut vaikutusta ja mitä niille asioille nyt kuuluu. Tulisi nk. jatkumoa.
- Esim. ensiapu, kun uusi päivystysosasto on avattu, miten on toiminta vaikuttanut ja lähtenyt käyntiin tai uusi tk:n vastaanotto toiminta.
- Mitä opiksi otettavaa olisi ei julkisesta/yksityisestä sairaan/terveydenhoidosta?
- Ihmisiä kuljetetaan/ajutetaan edelleenkin ympäri maakuntaa, onko mahdoton yhtiö?
- Sairaalan apteekin toiminta päivystystapauksissa (reilummin lääkkeitä)
- Eri toimipisteiden palvelurakenteet maakunnassa. Yksityisten palvelujen kanssa tehtävä yhteistyö.
- Palkansaajat kontra raatilaiset: palkkailisille tieto/näkemykset raatilaisten asemasta,
- Vanhuskansalaisen erityisoikeudet/velvollisuudet ekonomisesti ja kulttuurillisesti
- Vanhusten hyppyyttäminen eteen, taakse, sivulle?
- Jossain vaiheessa katsaus tämän päivän tilanteeseen. Onko palveluasumisen paikkoja vähennetty oikeassa suhteessa? Ovatko potilaat, asukkaat oikeilla paikoilla. Onnistuuko kotihoito niin kuin on ajateltu.
- Seniori-palvelusta lisää käytännön asiaa. Esim. palveluasuminen ja laitoshoidon kiinnostaisi. Jos mahdollista, niin tutustumiskäynti jossain yksikössä
- Kotihoidon nykytilanne ja tulevaisuuden näkymät
- Soiten ja yksityisten palvelujen yhteensovittaminen, kun kunnassa on Soiten palveluja ja esim. Attendon tai Terveystalon palveluja - miten nämä palvelut nivoutuvat yhteen.
- Miten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden uudistus vaikuttaa palveluihin?
- Selkokieline tiedottaminen (netti, kirjallinen paperiversio) Kaikilla ei ole saatavilla eivätkä myöskään osaa käyttää sähköisiä palveluja.
- Terveystalon toiminta, erityisesti terveyskeskusten
- Soiten toiminta vanhusten lähiomaisten kanssa ja sen kehittäminen.
- Vanhusten hyvinvointi, liikunta, kerhot ym.
- Lasten- ja nuorisopsykiatriset palvelut ja niiden toimintamallien kehittäminen

#### Kehitysideoita asiakasraatitoiminnan järjestämistä varten

- Kokous max 2h
- Kokoontumiset joka puolella maakuntaa, ei vain Kokkolassa (näin välimatkat tulisivat paremmin esille) esim. Tunkkarilla ja Kannuksessa

#### Raportissa esitettiin raatien toiminnalle seuraavia kehittämisehdotuksia:

- myönteisempi ja kannustavampi asenne
- Ikääntyvien asiakasraadin tekeminen näkyväksi maakuntaan
- palkkiokäytäntöjen yhtenäistäminen: Alueella on koulutettuja kokemusasiiantuntijoita, mutta he eivät tee sopimuksia Soiten kanssa, koska pitävät palkkioita liian pieninä. Ja meillä on kova tarve kokemusasiiantuntijapalvelulle. Ideoitiin, että voisiko

palkkiokäytännöt olla yhtenäiset, toimii sitten kokemososaajana, kokemosasiantuntijana tai asiakasraadissa tai vastaavassa. Toivon, että tämä asia ratkaistaisiin, jotta saamme tarvittavan kokemosasiantuntijapalvelun.

**Johdon toiveet asiakasraadeille (kokous 18.2.2019):**

- Palveluketjun jatkuminen joustavasti ja saumattomasti
- Asiakasta koskevan tiedon eteneminen, miten se toteutuu?
- Verkkosivujen tarkastelu (Voisiko asiakasraadille joskus antaa tehtävän: Jos menet asiakkaaksi sinne, etsi tietoa ennen sitä Soiten materiaaleista...) => Tuloksesta nähdään, miten tieto tavoittaa ja kohtaako se asiakkaiden tarpeita
- Soiten palautekyselyjen kommentointi
- Toimintakertomuksen ja tilinpäätöksen kommentointi
- Asiakkaiden kokemukset palvelujen saatavuudesta. Näkökulma ei kunnanäkökulma, vaan miten asiakkaat kokevat saaneensa palvelua.
- Raatilaiset veisivät viestiä myös niihin yhteisöihin, joissa asuvat.
- Kannanotot HYPAKE:een.
- Lasten tori -asian käsittely