



SOITEN ASIAKASRAATITOIMINTA

Vuosiraportti 2018



Ahonen, Hakola, Jurvansuu,
Lång, Saarinen, Tuorila

Sisällys

ASIAKASOSALLISUUS PALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ	2
SOITEN ASIAKASRAADIN TAVOITE JA TEHTÄVÄ	2
Perustaminen, valintaperuste ja toimikausi	2
ASIAKASRAADEISSA KÄSITELLYT KESKEISET TEEMAT 2018	3
Lasten ja perheiden palveluiden asiakasraati	3
Työikäisten asiakasraati	3
Ikääntyneiden asiakasraati	4
ASIAKASRAATITOIMINNAN KEHITTÄJÄTYÖRYHMÄ	4
Viestintä	4
Korvaukset asiakasraatitoiminnasta	5
ARVIOINTI	5
Tietoisuus toiminnasta	5
Kehittämisehdotusten eteenpäinvieminen ja toteutuminen	5
ODOTUKSET VUODELLE 2019	6
LIITE Koonti kyselyvastauksista	0

ASIAKASOSALLISUUS PALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan kuntayhtymässä palvelujen käyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun. Tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä palvelujärjestelmässä ja asiakas-/potilastyössä.

Asiakasosallisuudella on vahva lainsäädännöllinen pohja sosiaali- ja terveydenhuoltoa koskevissa laeissa sekä kuntalaissa. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveystieteiden neuvottelukunta (ETENE) suosittaa julkisille palveluille, että ne tarjoaisivat asiakkaille mahdollisuuden osallistua oman palvelunsa suunnitteluun.

Meneillään oleva maakuntaudistus ja siihen liittyvät lakiluonnokset, maakuntalaki ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisestä, painottavat asiakkaiden ja alueen asukkaiden osallisuutta palvelujen kehittämiseen ja päätöksentekoon liittyen. Maakunnilla on annettu asiakasosallisuuden edistämismääräys. Lakiluonnoksessa edellytetään, että tämä määräys kirjataan palvelua tuottavien yhteisöjen ja säätiöiden kanssa tehtäviin sopimuksiin ja liikelaitoksen osalta hallintosääntöön.

SOITEN ASIAKASRAADIN TAVOITE JA TEHTÄVÄ

Asiakasraatitoiminnan tavoitteena on hyödyntää asiakkaiden ja heidän läheistensä asiantuntijuutta ja osallisuutta sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymän palvelujen suunnittelussa ja niiden kehittämisessä sekä edistää kuntalaisten arjessa pärjäämistä.

Asiakasraatien tehtävänä on tuoda esiin toiminta-alueen asukkaiden palvelutarpeita, tarkastella sosiaali- ja terveydenhuollon palveluketjujen toimivuutta ja antaa niihin liittyviä lausuntoja ja kehittämissuhteita. Raadit toimivat linkkinä järjestöjen, ammattilaisten ja oman alueen asukkaiden välillä.

Perustaminen, valintaperuste ja toimikausi

Asiakasraadit perustettiin avoimella hakumenettelyllä Soiten kehittämissuhteiden alaisuuteen keväällä 2017. Raateja on kolme: lasten ja perheiden palveluiden asiakasraati, työikäisten asiakasraati ja ikääntyneiden asiakasraati. Raatien henkilövalinnoissa otettiin huomioon laaja edustuksellisuus: kuntayhtymän alue, eri sukupuolet, eri ikäiset asukkaat sekä palvelukokemukset. Raadit on sovittu toimivaksi sekä suomen että ruotsin kielillä niin, että osallistujat voivat puhua omalla äidinkielellään.

Asiakasraatien toimikausi on valtuustokausi ja näin ollen asiakasraadit jatkavat vuoden 2022 loppuun saakka. Asiakasraadeista on toimintakauden aikana eronnut jäseniä, joiden tilalle valitaan uusia vuoden 2019 alussa. Työikäisten asiakasraadin osalta täydennys tapahtuu olemassa olevan aikuissosiaalityön asiakasraadin sulautumisena ko. raatiin.

Raatien vetäjät

Lasten ja perheidenpalveluiden palveluiden asiakasraadin vetäjänä toimi osallisuuskoordinaattori Katja Hakola (hallituksen kärkihanke LAPE). Hänen tilalleen valittiin syksyllä 2018 hyvinvointikoordinaattori Tuija Tuorila (kehittämissuhteikkö). Työikäisen väestön asiakasraadin vetäjänä toimivat kehittämissuunnittelija Saara Lång ja kehittämissuhteikkö Iiris Jurvansuu (kehittämissuhteikkö). Ikääntyneiden asiakasraadin vetäjänä toimi muutosagentti Liisa Ahonen (ministeriön kärkihanke I&O). Hänen tilalleen jatkaa vuoden 2019 alusta palvelualuejohtaja Hanna Saarinen (Hoito ja hoiva/ ennakoivat avopalvelut).

ASIAKASRAADEISSA KÄSITELLYT KESKEISET TEEMAT 2018

Asiakasraadit kokoontuivat toimintavuoden aikana kolmetoista kertaa, neljästoista kerta oli raatien yhteinen jouluaateria. Jouluaerialla muutosjohtajat Eija Kello-Koski Kari ja Jussi Rämetsä kertoivat maakuntaudistuksen nykytilan Keski-Pohjanmaalla ja käytiin asiakasraatitoiminnan vuotta 2018 ja suunniteltiin vuotta 2019.

Toimintavuonna käsitellyt asiakasraatiteemat

Lasten ja perheiden palveluiden asiakasraati

Lasten ja nuorten päivystyksen lapsivaikutusten arvioinnin (LAVA) suunnitteluun osallistuminen

asiantuntijoina hanketyöntekijät Katja Hakola ja Teija Roiha, LAPE-hanke

Lasten ja nuorten päivystyksen lapsivaikutusten arvioinnin (LAVA) tuloksien esittely

asiantuntijana hanketyöntekijä Katja Hakola, LAPE-hanke

Perhekeskusmallin esittely

asiantuntijoina hanketyöntekijä Suvi Pokela, muutosagentti Anne Saarela, LAPE-hanke

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman perusteisiin tutustuminen

asiantuntijana muutosagentti Anne Saarela, LAPE - hanke

LAPE- kärkihankkeen tilanne: juurruttaminen ja muutostyön jatko

Ajankohtaista Soiten perhetukipalveluista ja lastensuojelusta

asiantuntijana palvelualuejohtaja Minna Lönnbäck, perhetukipalvelut ja lastensuojelu, Soite

Soiten yhdenvertaisuussuunnitelman esittely

asiantuntijana kehittämissuunnittelija Saara Lång, Soiten kehittämissyksikkö

Työikäisten asiakasraati

Soiten potilasohjeet/ Laatu-, potilas- ja turvallisuustyöryhmän arviointipyyntö Soiten verkkosivustolla olevista potilasohjeista

asiantuntijana laatupäällikkö Sari Timonen

Soiten päivystys- ja diagnostiikkapalvelut

asiantuntijoina palvelualuejohtaja Kaija-Riitta Suonsyrjä, ylilääkäri Risto Hannula, ensihoitopäällikkö Oskar Hagström apulaisosastonhoitaja Leena Nykänen

Soiten vastaanottopalvelut

asiantuntijana palvelualuejohtaja Annika Ollikainen

Asiakasraatitoiminnan kehittämissuunnitelman eteenpäinvieminen Soitessa

asiantuntijana laatupäällikkö Sari Timonen

Soiten sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisuussuunnitelma

asiantuntijana johtajaylihoitaja Pirjo-Liisa Hautala-Jylhä

Soiten palveluohjaus

asiantuntijana palvelualuejohtaja Nina Wikström

Aikuissosiaalityö (toimeentuloturva, maahanmuuttajatyö, monialaiset työvoimapalvelut)

asiantuntijana palvelualuejohtaja Marja Paananen

Ikääntyneiden asiakasraati

Päivystysalueen esittely, ikääntynyt potilas päivystyksessä

asiantuntijoina palvelualuejohtaja Kaija-Riitta Suonsyrjä, palvelualuejohtaja Risto Hannula

Keski-Pohjanmaan maakunnallinen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen

asiantuntijana hyvinvointikoordinaattori Henri Nevalainen

Soiten yhdenvertaisuussuunnitelman esittely

asiantuntijana johtajaylihoitaja Pirjo-Liisa Hautala-Jylhä

Yleislääketieteen osastohoito/Uusi MY-siipi

asiantuntijana palvelualuejohtaja Ritva Jämsä

Ensihoito

asiantuntijana ensihoitopäällikkö Oskar Hagström

eKeski-Pohjanmaa hankkeen esittely

asiantuntijana projektipäällikkö Heidi Luomala

lääkkäiden yhteensovitetujen palvelujen kokonaisuus Keski-Pohjanmaalla (raportti STM:lle)

asiantuntijana muutosagentti Liisa Ahonen

ASIAKASRAATITOIMINNAN KEHITTÄJÄTYÖRYHMÄ

Vuoden 2017 raportoinnin perusteella todettiin, että Soiten asiakasraatitoimintaa kehittämässä ja sen toimintaa juurruttamassa on hyvä olla kehittäjätyöryhmä. Kehittäjätyöryhmään kutsuttiin asiantuntijoiksi sosiaalijohtaja Tarja Oikarinen-Nybacka, johtajaylihoitaja Pirjo-Liisa Hautala-Jylhä, johtajaylilääkäri Pirjo Dabnell ja lautupäällikkö Sari Timonen. Ryhmään kuuluvat heidän lisäksi asiakasraatien vetäjät.

Vuoden 2018 aikana työryhmä kokoontui kolme kertaa. Ryhmässä tuotiin esiin Soiten eri palveluiden arviointitarpeita sekä laadittiin rakenne asiakasraatien kehittämisehdotusten eteenpäin viemiseksi Soiten hallinnossa.

Suunnitelmassa todettiin, että asiakasraatien kokoontumisiin pyydetään työpareja toimi-, palvelu- ja vastuualueilta käsiteltävän teeman mukaan. Asiakasraatien kehittämistoimenpide-ehdotukset ja arvioinnit esitellään matriisimuodossa laatu-, potilas- ja turvallisuustyöryhmälle, joka vie johtoryhmätasoisia päätöksiä tarvitsevat esitykset johtoryhmälle. Asiakasraatien teemakokouksissa mukana olleet toimi-, palvelu- ja vastuualueiden edustajat vievät kehittämisideat omille toimintoilleen edelleen työstettäväksi. Asiakasraatien muistiot julkaistaan Soiten ulkoisille verkkosivuilla www.soite.fi

Viestintä

Sisäinen viestintä tapahtui sähköpostin sekä kuntayhtymän www-sivustojen kautta. Lapsi- ja perhepalveluiden asiakasraati käytti tämän lisäksi sosiaalista mediaa.

Soiten asiakasraatitoiminnasta on laadittu prosessimalli, jonka tavoitteena on lisätä tietoisuutta raatitoiminnasta emo-organisaation sisällä.

Korvaukset asiakasraatitoiminnasta

Asiakasraatityöskentelystä ei maksettu kokouspalkkioita eikä päivärahoja, matkat kokouksiin korvattiin kuntayhtymän matkustussäännön mukaan. Vuoden päätteeksi järjestettiin asiakasraadeille ja kehittäjätyöryhmälle yhteinen jouluateria.

ARVIOINTI

Asiakasraatitoimintaa arvioitiin ensimmäisenä ja toisena toimintavuotena. Kyselyt tehtiin asiakasraadeille ja Soiten toimi-, palvelu- ja vastuualuejohtajille sekä johtoryhmälle.

Soiten johdolle tehdyn kyselyn (n=140) vastausprosentti oli ensimmäisenä toimintavuotena 2017 22% (N=31) ja toisena toimintavuotena 2018 48% (N= 67). Asiakasraadeille tehtyjen kyselyjen (2017, n=42 ja 2018, n= 32) prosenttiosuudet olivat vuonna 2017 48% (N=20) ja vuonna 2018 69% (N=22).

Tietoisuus toiminnasta

Kyselyjen perusteella tietoisuus asiakasraatitoiminnasta ja sen antamasta hyödyistä oli lisääntynyt toisena toimintavuonna. Asiakasraadeilla oli vielä kuitenkin epätietoisuutta asiakasraatitoiminnan vaikutuksesta Soiten palvelujen kehittämiseen vaikkakin raadeissa vierailleet asiantuntijat koettiin hyvinä kanavina suoran palautteen antamiseen.

Ensimmäisen vuoden kyselyissä esiin nousseet johdon toiveet kohdistuivat erityisesti digitaalisten palveluiden kehittämisen ja hoidon/palvelun sisältöjen ja prosessien arvioimiseen sekä potilas-/asiakasohjeiden arviointiin. Asiakasraadit puolestaan toivoivat käsiteltävän Soiten palveluista ja valmistelusta/muutoksista/uudistuksista tiedottamista sekä keskustelua kokonaisvaltaisista hoito- ja kuntoutusprosesseista. Vuoden 2017 asiakasraatitoiminta vastasi tähän.

Kehittämisehdotusten eteenpäinvieminen ja toteutuminen

Asiakasraadeissa nousi molempina toimintavuosina esiin huoli siitä millaisia vaikutuksia raatien kehittämisehdotuksilla on toiminnan/palvelujen kehittämiseksi, onko niitä huomioitu tai otettu käyttöön. Toisen toimintavuoden tulokset Soiten johdolle ovat kuitenkin hyvin rohkaisevia.

Johdolle suoriteussa kyselyssä (2018) vastaajista 15,6% oli saanut suoraa palautetta tai kehittämisehdotuksia asiakasraadeissa, 28,3% oli saanut ko. palautteen tai kehittämisehdotuksen asiakasraadin vetäjältä, 23% oli lukenut palautteen asiakasraatimuistosta ja tai vuosiraportista (2017).

Vastaajista 15 % oli pyytänyt asiakasraadin kannanottoa palvelun kehittämiseksi, 12% oli ollut mukana raatityöskentelyssä, 30% saanut palautetta toimialansa toiminnasta ja kehittämisehdotuksia palvelun parantamiseksi.

Saadun asiakasraatipalautteen/ kehittämisehdotuksen oli 45,2 % vastaajista välittänyt eteenpäin, 61,3 % oli tehnyt muutoksia toiminnassa palautteen/kehittämisehdotuksen perusteella ja palaute tai kehittämisehdotus oli parhaillaan käsittelyssä 19,4%. vastaajista. 9,7% vastaajista kertoi, että on saanut asiakasraadeilta palautteen/kehittämisehdotuksen, mutta se ei ole aiheuttanut toimenpiteitä.

ODOTUKSET VUODELLE 2019

Soiten johdolle suoritetussa kyselyssä odotuksena asiakasraatityöskentelylle nousevat esiin nykyisten toimintojen arviointi, uusien toimitilojen (myös palveluverkon) ja toimintojen suunnittelu, tiedottamisen kehittäminen, näkökulmien tuominen valinnanvapauden laajenemiseen liittyen sekä tehtäväksi anto Soiten palvelulupauksen rakentamista varten.

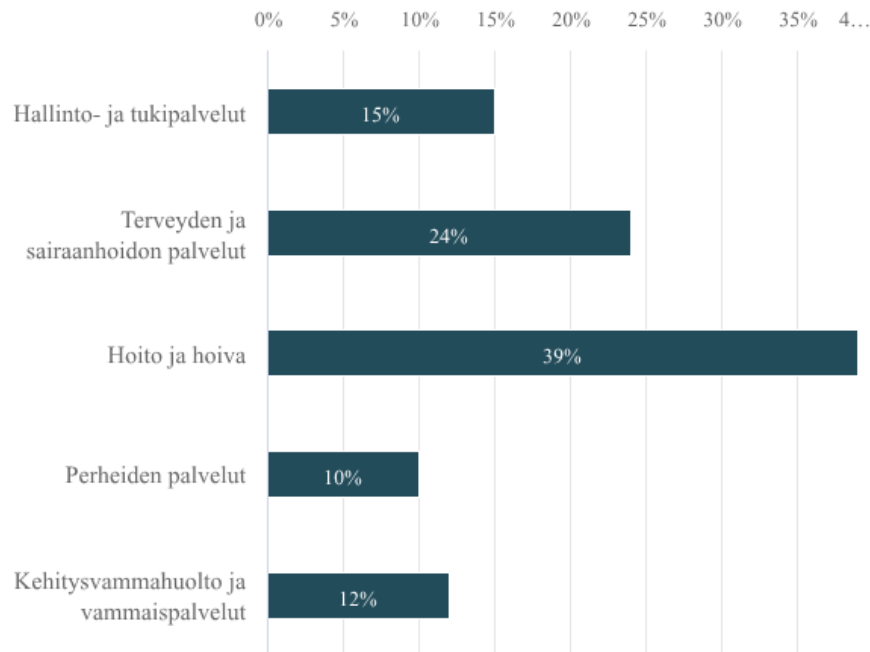
Asiakasraadeille suoritetun kyselyn perusteella odotukset uudelle toimintavuodelle liittyivät tiedon saamiseen kehittämis ehdotusten eteenpäin menosta Soiten organisaatiossa, hoito- ja kuntoutusprosessin kehittämiseen (nivelevaiheet, palvelun riittävyys), henkilöstön jaksamiseen ja benchmarkingiin kehittämisen tukena sekä Soiten ja yksityisten palveluiden yhteensovittamisen käsittelyyn. Asiakasraadit toivovat myös raatien keskinäistä työskentelyä ja kokouspalkkiokäytäntöä matkakorvausten rinnalle.

Tarkennetut vastaukset odotuksiin liittyen alla olevassa liitteessä.

KYSELY SOITEN ASIAKASRAATITOIMINNASTA JOHTORYHMÄLLE SEKÄ TOIMI-, PALVELU- JA VASTUUALUEJOHDOLLE 2018

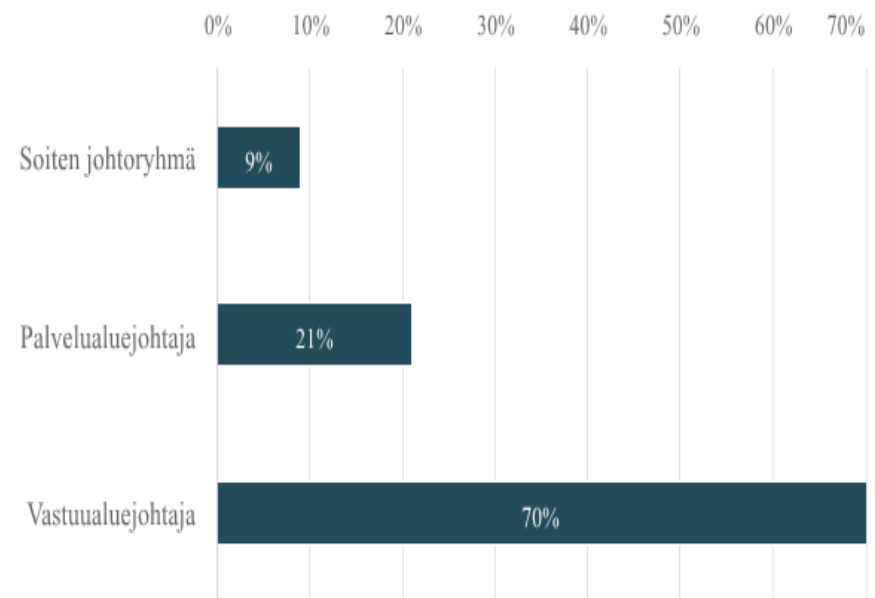
TOIMIALUE

Vastaajien määrä: 67



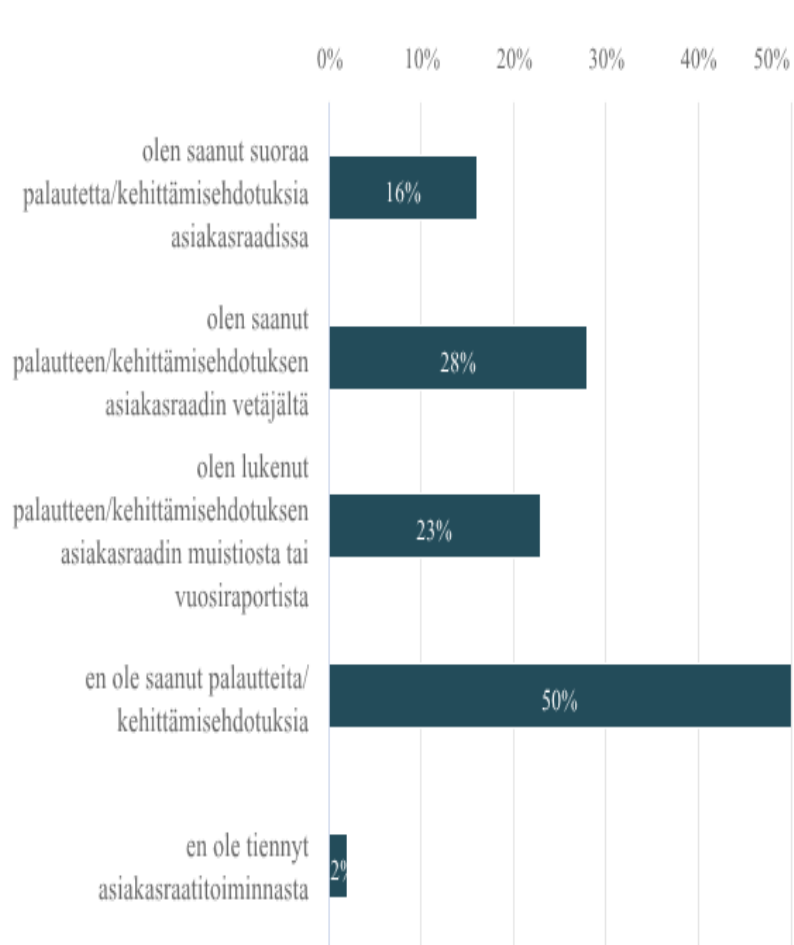
ASEMA ORGANISAATIOSSA

Vastaajien määrä: 67



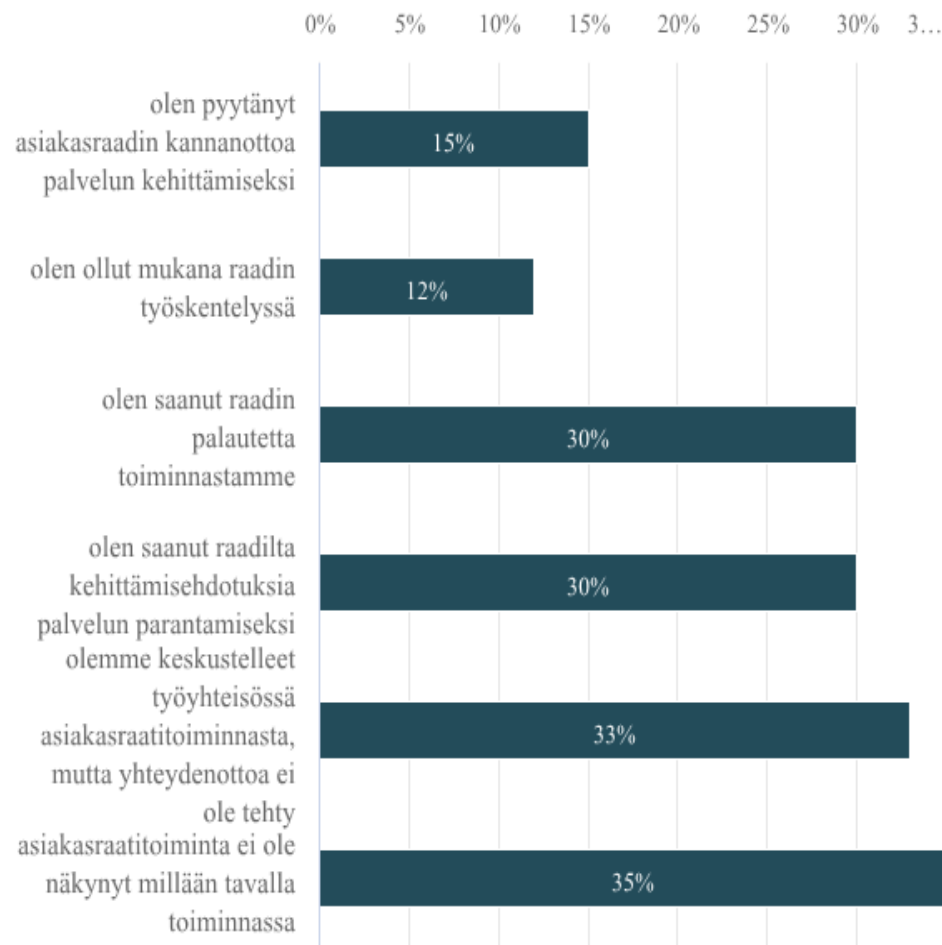
TYÖTEHTÄVISSÄ SAATU ASIAKASRAATIEN PALAUTE/ KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Vastaajien määrä: 66, valittujen vastausten lukumäärä: 103



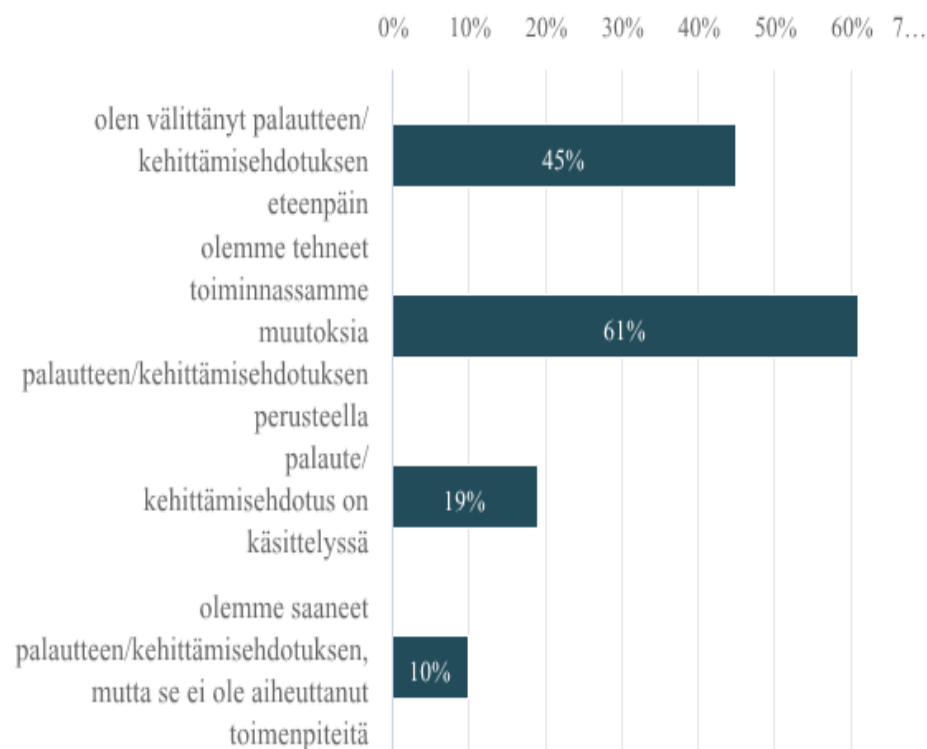
ASIAKASRAATITOIMINNAN NÄKYMINEN TYÖTEHTÄVISSÄ

Vastaajien määrä: 64, valittujen vastausten lukumäärä: 76



TYÖYHTEISÖSSÄ TEHDYT TOIMENPITEET PALAUTTEEN/ KEHITTÄMISEHDOTUSTEN POHJALTA

Vastaajien määrä: 31, valittujen vastausten lukumäärä: 42



"Toivoisin, että raadeista oltaisiin yhteydessä, mikäli heillä on jotakin palautetta, kehittämisehdotuksia jne. Toivotaan, että asiakasraadit tulisivat vierailulle ja kertomaan toiminnasta asukkaillekin, sekä työntekijöille"

"Näen tärkeänä, että asiakasraati olisi enemmän suoraan tekemisissä yksiköiden ja vastualueiden kanssa"

"Olemme reagoineet nopeasti saatuun palautteeseen mm. muokkaamalla hakemuslomaketta ja käymällä henkilökohtaisesti kaikissa päivätoiminnan yksiköissä kertomassa uusista käytännöistä"

"On muistettava kuitenkin lakisäätteiset velvoitteet ja erittäinkin rajalliset taloudelliset raamit. Halua olisi varmasti monella palvelujen johtajilla enempiä, mutta realiteetit tulevat vastaan"

"Toimialueen johtoryhmässä käsitellään asiakasraatien palautteita. Toistaiseksi ei ole tullut suoraa palautetta omaan toiminta-alueeseen liittyen"

"Toiminnan kehittämisen kannalta asiakasraatitoiminta on tärkeää. Kuntalaisten näkökulma tulee esille. Ja erityisesti asiakasraatilaisten paneutuminen asioihin on arvokasta"

"Hyvä tästä tulee. Toivottavasti raatilaiset jaksavat pysyä jatkossakin "raatityössä" ja jaksavat olla aktiivisia"

KEHITTÄMISEHDOTUKSIA ASIAKASRAATITOIMINTAAN

- myönteisempi ja kannustavampi asenne
- Ikääntyvien asiakasraadin tekeminen näkyväksi maakuntaan
- Palkkiokäytäntöjen yhtenäistäminen: Alueella on koulutettuja kokemusasiantuntijoita, mutta he eivät tee sopimuksia Soiten kanssa, koska pitävät palkkioita liian pienenä. Ja meillä on kova tarve kokemusasiantuntijapalvelulle. Ideoitiin, että voisiko palkkiokäytännöt olla yhtenäiset, toimii sitten kokemusosaajana, kokemusasiantuntijana tai asiakasraadissa tai vastaavassa. Toivon, että tämä asia ratkaistaisiin, jotta saamme tarvittavan kokemusasiantuntijapalvelun.

TEEMOJA VUODELLE 2019

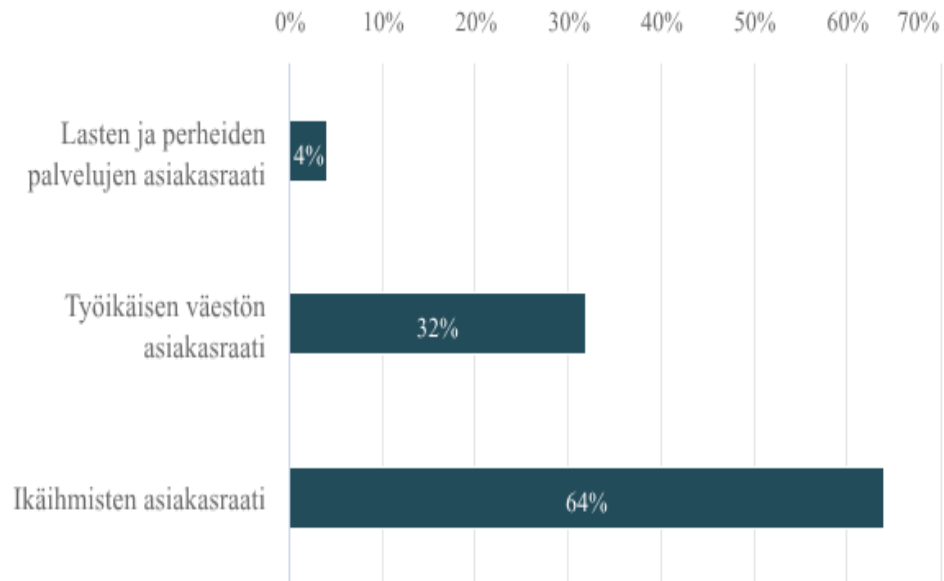
- Mitä on laatu ja hyvä kohtelu; miten Soiten arvot näkyvät kuntalaisille/asiakkaille.
- Potilas/asiakasohjauksen taso ja riittävyys, omahoidon tukeminen, sujuva informaatio.
- Hypake talon rakentaminen Kokkolaan
- Ennaltaehkäisevä toiminta, mitä ideoita olisi siihen
- Asiakas- ja palveluohjaus, mitä kuntalaiset/raatilaiset odottavat siltä
- Hammashuolto voisi olla myös asiakasraadin pohdinnan kohteena.
- Kotihoidon palvelualueella yhteistyöstä omaisten kanssa
- Ikääntyvien palvelujen yksityistäminen kunnissa ja kuinka asiakasraadit reagoi näihin.
- Nettisivujen kehittäminen, palvelujen ”löydettävyys” Soiten sivustolta ja yhteystiedoista
- Toivoisin myös kommentteja siitä, miten meidän tulisi valistaa ja viestiä sekä mitkä viestinnän kanavat / mediat ovat soveliaita ja tehokkaita.
- Sähköisten palveluiden asiakasystävällisyyden varmistaminen kehittämistyössä
- Laitos- ja palveluasumisen toiminnan esilletuominen myös Soiten taholta.
- Selkeä menettelytapa miten toimitaan asiakasraatien prosessien kanssa. Erityisesti kenellä on vastuu kehittämisehdotuksen eteenpäin viemisestä ja selkeä raportti.
- Valinnanvapauteen liittyviä teemoja eli millä konstein voimme kilpailla yksityisen kanssa, jos valinnanvapaus tulee.
- Mitä kehittämistarpeita on palveluiden yhteensovittamisessa asiakkaan näkökulmasta?
- Minusta asiakasraati voisi miettiä ja ottaa enemmän kantaa palvelujen järjestämisen isoihin linjauksiin. Asiakaskannanotoilla autettaisiin linjaamaan rakentamisratkaisuja oikein. Esim. mihin neuvolat olisi sijoitettava, kun HyPaKea suunnitellaan? Kaikki sairaalan tontille vai muutama sairaalan yhteyteen? Isoin osa päiväkotien yhteyteen ja kauppakeskuksiin? Vai mihin? Mitä asiakaskunta haluaisi?

- Asiakasraati kävisi esittäytymässä maakunnassa.
- Toivoisin asiakasraadeilta "tehtävänantoa" / "julistusta", jonka me huomioimme omaa "palvelulupaustamme" kehittäessämme.
- Voisiko raatilaisilla olla myös omat "lähiyksiköt", jonka kanssa he pitävät lähempää / toistuvampaa kontaktia. Tällöin vastuunpito ei edellyttäisi raativetäjää tai koko asiakasraatia aina paikalle
- Yksikkökohtaiset yhteyshenkilöt voisivat pitää yllä tiheämpää yhteyttä "kotiyksikkönsä" kanssa? He voisivat myös jalkautua yksiköihin keskustelemaan avoimemmin ja vapaamuotoisemmin henkilökunnan kanssa.
- Toivoisin, että pääsisimme kouluttamisessa siihen, että "kokemusasiantuntijat" / "asiakasraatilaiset" ovat mukana kouluttamassa ja selkiyttämässä "potilaan asemaa ja kokemusta". Kokemusasiantuntijalla on uskomattoman arvokasta "osaamista" joka tulisi hyödyntää koulutuksissa.
- Mielenveys- ja päihdeasiakasraadissa sovitaan käsiteltävät teemat.
- Haluan kehittää palvelualueella näkö-kuulo-liikuntavammaisten yhteydenottomahdollisuuksia päivystystapauksissa. Tässä kehittämistyössä tarvitaan em. ryhmistä asiantuntemusta ja ideoita. Toivoisin pääseväni kuulemaan ko. ryhmien mielipiteitä.
- Asiakaskohtamisista ja raadeilta toivon edelleen näkökulmia toimintaamme

KYSELY SOITEN ASIAKASRAATITOIMINNASTA SOITEN ASIAKASRAADEILLE 2018

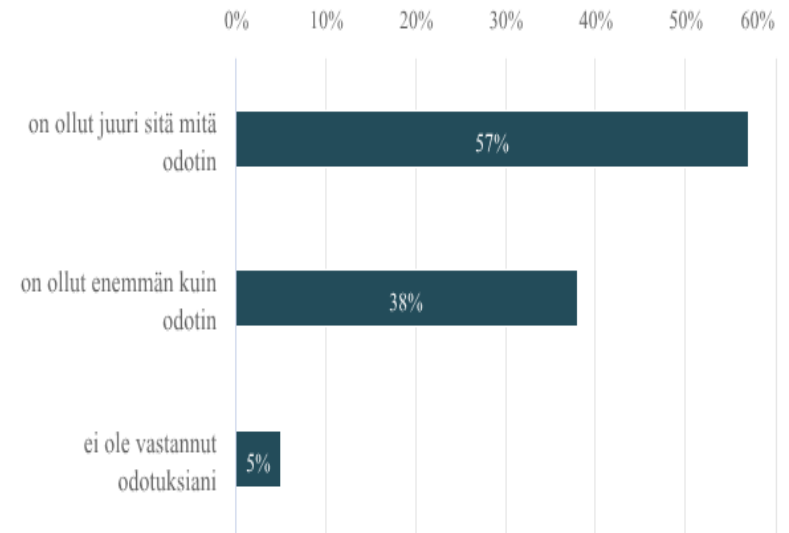
VASTAAJIEN KUULUMINEN ASIAKASRAATEIHIN

Vastaajien määrä: 22



ASIAKASRAATIOIMINNAN VASTAAMINEN ODOTUKSIIN

Vastaajien määrä: 21



ODOTUKSET YLITTYIVÄT

”Soiten eri tahojen edustajia on ollut hyvin paikalla ja esitelmät on olleet hyvin valmisteltuja ja laadukkaita”

”Tuntuu, että on oikeasti tahtotila kehittää toimintaa ja saada palautetta. Se motivoi! Ja luo uskoa siihen, että toiminta voi oikeasti kehittyä parempaan suuntaan niin että sekä taloudellinen tehokkuus että asiakasystävällisyys (toimintatapa ja palveluiden laatu ja sujuvuus) voivat toteutua rinnakkain niin, että ne eivät ole toisiaan pois sulkevia tavoitteita”

”Käsiteltävät asiat on otettu tosi perusteellisesti ja ymmärrettävästi aina esille ja jokainen raatilainen saanut sanoa oman mielipiteensä”

”Ei ennakkoon ollut kovin paljon odotuksia mutta on ollut ilo havaita, että paljon on asioita tullut esille meille tiedoksi ja paljon on asioista keskusteltu ja on tuntuma, että meitä on kuultu ja asioita on saatu eteenpäin”

”On tullut semmoisia asioita esiin mitä en ole tiennytkään terveyden hoidon toiminnassa”

”Tiedot Soiten toiminnan kehittämisestä ja uudisrakennuksen ym. edistyminen”

”En ollut osannut etukäteen asettaa suuremmin odotuksia: lähdin sillä mielellä, että olen kuulolla ja aika näyttää miten edetään”

”Asiallista, edistävää keskustelua käydään aktiivisesti”

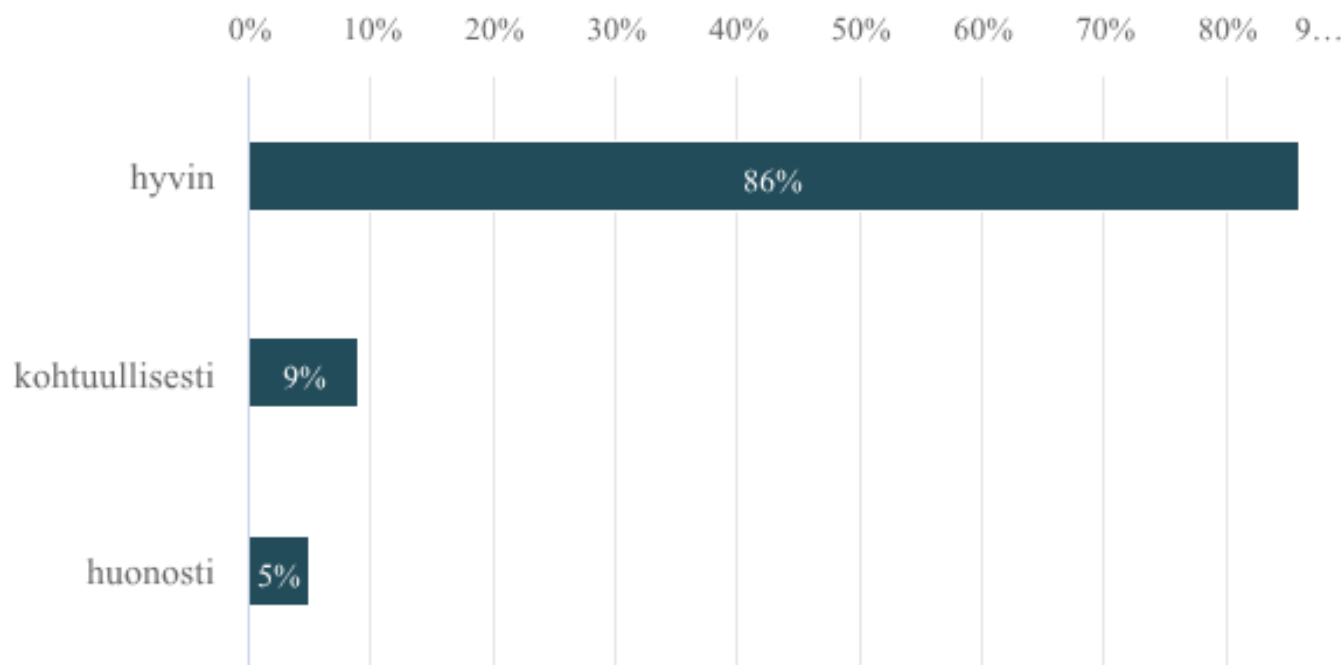
ODOTUKSET EIVÄT TÄYTTYNEET

”Yllätyin siitä, että raatilaisten yksittäiset negatiiviset kokemukset, saivat alussa niinkin suuren osuuden. Olisin toivonut raadin suuntaavan vieläkin enemmän ajatuksia ja toiveita tulevaisuuteen. Olen myös omaan toimintaani raadissa tyytymätön. En ole saanut itsestäni irti positiivista virettä - siitä pahoittelen”

”Annettuja kehitysehdotuksia ei ole viety käytäntöön Soiten virkamiesten ja -naisten toimesta. Eikä niiden käyttöönottoasteesta ole raportoitu asiakasraadille”

5. MITEN ASIAKASRAATIEN KOKOONTUMISTEN JÄRJESTELYT OVAT MIELESTÄSI TOIMINEET (PAIKAT, TILAT, TARJOILUT YMS)?

Vastaajien määrä: 21



	N	Prosentti
hyvin	18	85,72%
kohtuullisesti	2	9,52%
huonosti	1	4,76%

ASIAKASRAADINTYÖN VAIKUTUS SOITEN PALVELUIHIIN

	N	Prosentti
kyllä, paljon	2	9,09%
kyllä, mutta vain vähän	4	18,18%
ei lainkaan	1	4,55%
<i>vaikea sanoa vielä tässä vaiheessa</i>	15	68,18%

Kaikki kyselyyn vastanneet asiakasraadin jäsenet olivat sitä mieltä, että asiakasraatitoiminta on hyvä tapa vaikuttaa Soiten palveluihin.

Silti koettiin suurimmaksi osaksi, että tässä raatityöskentelyn vaiheessa on vielä vaikea tietää millainen vaikutus asiakasraatitoiminnalla on ollut.

Yksi vastaajista näki, että vaikutusta ei ollut lainkaan:

”En tiedä mistä se johtuu. Osaksi Soiten henkilökunta on ollut liian täystyöllistetty viemään

käytäntöön niitä uudistuksia, jotka on tehty organisaatiomuutosten tai LAPE-hankkeen myötä tai muutoin Soiten oman johtokunnan vetämänä työnä. Mutta suurin syy lienee, että Soiten esimiehet ovat arvottaneet oman osaamisensa (ja siten ollen omat esityksensä) paremmiksi kuin asiakasraadin näkemyksen. Toisaalta asiakasraadin esityksiä ei ole nähty välttämättöminä, vaikkakin on myönnetty, että ne ovat hyviä ”.

Ne vastaajista, jotka näkivät asiakasraatitoiminnalla olleen vaikutusta, perustelivat ajatuksiaan seuraavasti:

” Avoimen tiedottamisen ansiosta on helppo nähdä, että monet raadissa käsitellyt asiat ovat menneet käytäntöön”

” .jotakin pieniä seikkoja tiedän jo toteutuneenkin esim. strategiatyössä ja ihan konkreettisiakin kuten verenpainemittarin saatavuus.”

” On vaikea erottaa mikä on ollut asiakasraadista lähtöisin ja mikä on tullut muulta taholta, mutta ainakin asiakasraadin kuuntelulle tuntuu olevan tahtotilaa”

” Mielestäni raati on tullut tutuksi ja sen myötä saanut paljon kiitosta. Epäkohdat joihin raati on puuttunut on viety eteenpäin ja toteutunut, ainakin osaksi”

”Kun olen kertonut raatimme toiminnasta ihmisille niin kaikki ovat olleet sitä mieltä, että tämä on hyvä tapa viedä asioita eteenpäin ja myös saada aikaiseksi jotakin konkreettista”

”Aika näyttää miten jatkossa hyvät suunnitelmat toteutuvat. Alkuun on päästy ja parannusta on tullut vanhusten palveluihin ja huomioimiseen.”

”Vastasin vähän, koska käytännön vaikutuksista on vaikea sanoa, ne eivät välttämättä näy meille raatilaisille. Soite on iso organisaatio, joten pienet muutokset eivät välttämättä paljoa vaikuta. Mutta on erittäin hienoa, että käyttäjiä aidosti kuunnellaan - ainakin asiakasraatien tilaisuuksista on jäänyt sellainen kuva ”

”Pienetkin muutokset toivottavasti vaikuttavat palveluiden käyttäjien arkeen. Palaute raatien toiminnasta ja vaikutuksista käytäntöön on myös enemmän kuin tervetullutta ”

ASIAKASRAATIEN ESITTÄMÄT TEEMAT KÄSITELTÄVÄKSI VUODELLE 2019

- Työntekijöiden näkökulma työssäjaksamiseen
- Sairaalaista 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 vastaanottotoiminta.
- Mitä opiksi otettavaa olisi ei julkisesta/yksityisestä sairaan/ terveydenhoidosta?
- Ihmisiä kuljetetaan/ ajatetaan edelleenkin ympäri maakuntaa, onko mahdoton yhtälö?
- Sairaalan apteekin toiminta päivystystapauksissa (reilummin lääkkeitä)
- Eri toimipisteiden palvelurakenteet maakunnassa. Yksityisten palvelujen kanssa tehtävä yhteistyö.
- Palkansaaajat 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?
- Selkokielineen tiedottaminen (netti, kirjallinen paperiversio) Kaikilla ei ole saatavilla eivätkä myöskään osaa käyttää sähköisiä palveluja.
- Terveydenhoidon toiminta, erityisesti terveyskeskusten
- Soiten toiminta vanhusten lähiomaisten kanssa ja sen kehittäminen.
- Vanhusten hyvinvointi, liikunta, kerhot ym.
- Lasten- ja nuorisoin psykiatriset 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

- Web-työkalun käyttö kokousaikataulun sopimisessa (myös poissaolijat voivat näin vaikuttaa kokousajan sopimiseen)
- Asiakasraatien kokoukset voisivat alkaa jo klo 17.00 mikäli alussa olisi ateria (ei tuottaisi ongelmia omien ruokajärjestelyjen suhteen)
- Asiakasraatien kokoukset tulisi päättyä niin, että jokaisella on mahdollisuus (matkasta riippumatta) olla takaisin kotonaan klo 21.00
- Asiakasraatien jäsenten valinnassa kannattaa tiedustella aitoa kiinnostusta toimintaa kohtaan
- Yhteisiä tapaamisia asiakasraatien kesken
- Erilaisia ryhmätyöskentelyjä olisi myös perustavaa tehdä silloin tällöin. Tutustuminen nuorempiin raatilaisiin ja heidän työskentelyynsä.
- Asiakasraatilaiset voisivat kerätä lähipiiristään kokemuksia Soiteesta, hyviä tai huonoja -> niistä yhteenveto Soiteen
- Mielenkyselyjä verkossa konkreettisiin asioihin
- Myös vastauksia raadin tekemiin aloitteisiin olisi hyvä saada
- Palautetta asiakasraadeille raatien työn tuloksista
- Kokouspalkkiot asiakasraadeille
- Useampia kokouksia vuodessa