



soite

Ihminen keskiössä
Individen i centrum



ASUKAS- JA ASIAKASOSALLISUUS PALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ

Saara Lång
Kehittämissuunnittelija

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite*

- Kymmenen jäsenkuntaa – väestöpohja
78 000 asukasta
- Keski-Pohjanmaan
keskussairaala on lähin
päivystävä sairaala
200 000 asukkaalle



Organisaation toimialueet: Terveiden ja sairaanhoidon palvelut, hoito- ja hoiva, perheiden palvelut, kehitysvammahuolto ja vammaispalvelut, tukipalvelut



Kysely keskipohjalaisille

Keskipohjalaisille toteutettiin osallisuuskysely syksyllä 2018 yhteistyössä Soiten, K-P:n liiton, yhteisöklubi Sillan ja Järjestöt mukana muutoksessa Keski-Pohjanmaalla- hankkeen kanssa

- kuinka osallistumista ja vaikuttamista voidaan edistää maakunnassa?
- miten asukkaiden palvelukokemuksista tulisi kerätä tietoa?
- mitkä ovat tärkeimmät tiedotuskanavat saada tietoa osallistumismahdollisuuksista päätöksentekoon ja kehittämiseen?
- millä keinoilla asukkaat ja asiakkaat haluavat vaikuttaa maakunnan asioihin?



Kyselyn vastauksia

Vastauksia 129, vastaajista 62% naisia

OSALLISUUDEN KEHITTÄMINEN

- suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palveluiden käyttäjän kanssa (77%)
- selvittämällä asukkaiden mielipidettä ennen päätöksentekoa (60%).
- keräämällä palvelukokemuksista tietoa säännöllisillä, sähköisillä kyselyillä (54%), neuvostotyöskentelyllä (40%), sähköisellä palautelaatikolla (36%).

Tärkeimmät tiedotuskanavat osallistumismahdollisuuksista

- paikallislehdet (74 %)
- maakuntalehdet (59%)
- maakunnan verkkosivut (53%).

Osallisuuden kanavat

Edustuksellinen osallisuus

Soiten hallitus ja valtuusto sekä neuvostot

Suora osallisuus

- alueen asukkaiden alueelliset keskustelutilaisuudet, kuulemiset, kansalaisaloitteet, kyläraatingit ja infot, asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat (palveluiden kehittäminen), kyselyt, tutkimukset ja lausunnot, suora asiakaspalaute, foorumit eri asiakas- ja asukasryhmille

Tieto-osallisuus

- päätösten vaikutusten ennakoarviointi (LAVA, EVA)
- viestinnästä, tiedottamisesta, päätösten julkisista asiakirjoista (esityslistat, muistiot, pöytäkirjat, strategiat, suunnitelmat)



Viisi toimintatapaa

	Tavoite	Toimenpiteet	Arviointi	Seuranta /jatkokehittäminen, vastuutahto
Suorat asiakaspalautteet	Antaa reaaliaikaista tietoa asiakastyytyväisyydestä palveluissa	Roidu(tablettipalaute) ja sähköinen palautejärjestelmä organisaation nettisivulla	Laatupäällikkö/ Laatu-, turvallisuus- ja potilastyöryhmä	Laatupäällikkö/ Laatu-, turvallisuus- ja potilastyöryhmä, Soiten johtoryhmä
Asiakasosallisuus toimialueilla	Arvioi ja kehittää toimialan sisällä palvelua	Toimiala antaa toimeksiannot	Johtoryhmä	Toimiala
Asiakasraadit	Parantaa palveluja asiakaslähtöisesti	Arvioi palveluja, esittää kehittämisehdotuksia	Vuosittain arviointiraportti	Kehittämistyksikkö/ Laatu-, turvallisuus- ja potilasturvallisuustyö-ryhmä
Neuvostot	Kehittää palveluja ja palveluprosesseja	Antaa lausuntoja ja tekee ehdotuksia	Vuosittain arviointiraportti	Kehittämisyksikkö, Soiten hallitus, toimialat
Järjestöneuvottelukunta (maakuntaudistuksen aikana)	Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen	Kehittämisehdotukset, lausunnot, toiminta yhteistyöverkostoissa	Vuosittain arviointiraportti	Kehittämisyksikkö, toimialat (Soite), kunnat

Asiakasraatitoiminnan käynnistäminen

Toiveena näkemysten kuuleminen ja huomioonottaminen toiminnan suunnittelussa, ohjauksessa ja päätöksenteossa

Tavoitteena palveluiden ja tuotteiden kehittäminen ja uusien ideoiden synnyttäminen tai testaaminen valitulla asiakas-/käyttäjäsegmentillä

Haku ja valintaprosessi

- Avoin haku 3/2017 , täydennyshaku 3/2019
- Haettiin asiakasraatityöskentelyyn toiminta-alueella asuvia, eri-ikäisiä ja erilaisissa elämäntilanteissa olevia asukkaita

2017 hakijoita oli 86 -> strukturoidun puhelinhaastattelun perusteella valittiin 43 raatilaista

2019 täydennyshaussa 27 hakijaa -> **Lasten ja perheiden palvelut, 17**

Työikäiset 17, Ikääntyneet 15

Valinnassa huomioitiin

sukupuoli

ikäryhmät

asiakkuus Soiten palveluissa

aluejako

muut vaikuttamiskanavat (esim. järjestöaktiivisuus ja sen kautta vaikuttaminen).

Ikääntyneiden raatiin ikäraja + 65 vuotiaita.

Asiakasraadin visio tulevaisuuden vastaanottopalveluista

Asiakas saa päivystys- ja vastaanottopalveluissa kunnioittavan kohtelun, arvion odotusajasta, huolellisen hoidontarpeen arvion, selkokiehisen tiedon hoidontarpeestaan ja siihen liittyvistä jatkotoimenpiteistä, huolellisen kirjauksen tietojärjestelmään sekä ohjauksen oikeaan palveluun.

Asiakkaalle annetaan tieto mistä voi saada vastauksia haluamiinsa kysymyksiin, jatkohoito-ohjeet, mahdollisuus saada apuvälineitä ja informaatiota vertaistukimahdollisuudesta. Vastuu pitemmästä hoitokokonaisuudesta on yhdellä lääkärihllä

Asiakasraadin visio sähköisten palvelujen kehittämiseksi

Pääsen vastaanotolle sähköisesti kotoa käsin. Voin lähettää kuvaa terveysongelmastani vastaanottoon sairaanhoitajan tai lääkärin arvioitavaksi. Voin tavata sairaanhoitajan ja lääkärin tai terapeutin videovälitteisesti. Minulla on mahdollisuus saada sähköistä neuvontaa terveysongelmaani tai potilasohjeet omaan terveyssalkkuuni Omakantaan. Järjestelmä voi muistuttaa minua myös sosiaalityöistä. Seuranta-aika tulee sähköisesti ja muistuttaa minua, kun aika on käsillä.

Työikäisen väestön asiakasraati

Lasten ja perheiden palveluiden asiakasraati 2018

Lastenpäivystyksen lapsivaikutusten arvioinnin (LAVA) esittely

asiantuntijoina hanketyöntekijät Katja Hakola ja Teija Roiha, Lape-hanke

Lastenpäivystyksen LAVA

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

Työikäisen väestön asiakasraati 2018

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 kehittämisehdotusten 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

asiantuntijana projektipäällikkö Heidi Luomala



Ikääntyneiden asiakasraati 2018

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

Asiakasraatitoiminnan arviointi 2017 ja 2018

Soiten toimi-, palvelu- ja vastuualuejohtajille sekä johtoryhmälle tehty kysely: 2017 (n=140)
vastausprosentti 22%, 2018 48%

Asiakasraadeille tehty kysely: 2017 (n=42)
vastausprosentti 48%, 2018 (n= 32) 69%

Asiakasraatitoiminnan vaikutus organisaatiossa

- 15 % oli pyytänyt asiakasraadın kannanottoa palvelun kehittämiseksi
- 12% oli ollut mukana raatityöskentelyssä
- 30% saanut palautetta toimialansa toiminnasta ja kehittämis ehdotuksia palvelun parantamiseksi.

Saadun asiakasraatipalautteen/ kehittämis ehdotuksen oli

- 45,2 % vastaajista välittänyt eteenpäin
- 61,3 % oli tehnyt muutoksia toiminnassa palautteen/kehittämis ehdotuksen perusteella
- 19,4%:lla palaute tai kehittämis ehdotus oli parhaillaan käsittelyssä
- 9,7% vastaajista kertoi, että on saanut asiakasraadeilta palautteen/kehittämis ehdotuksen, mutta se ei ole aiheuttanut toimenpiteitä.

Organisaation ja asiakasraatien odotukset asiakasraatitoiminnalle 2019

Johto

- nykyisten toimintojen arviointi
- uusien toimitilojen (myös palveluverkon) ja toimintojen suunnittelu
- tiedottamisen kehittäminen
- Soiten palvelulupauksen laadinnan tuki ja arviointi

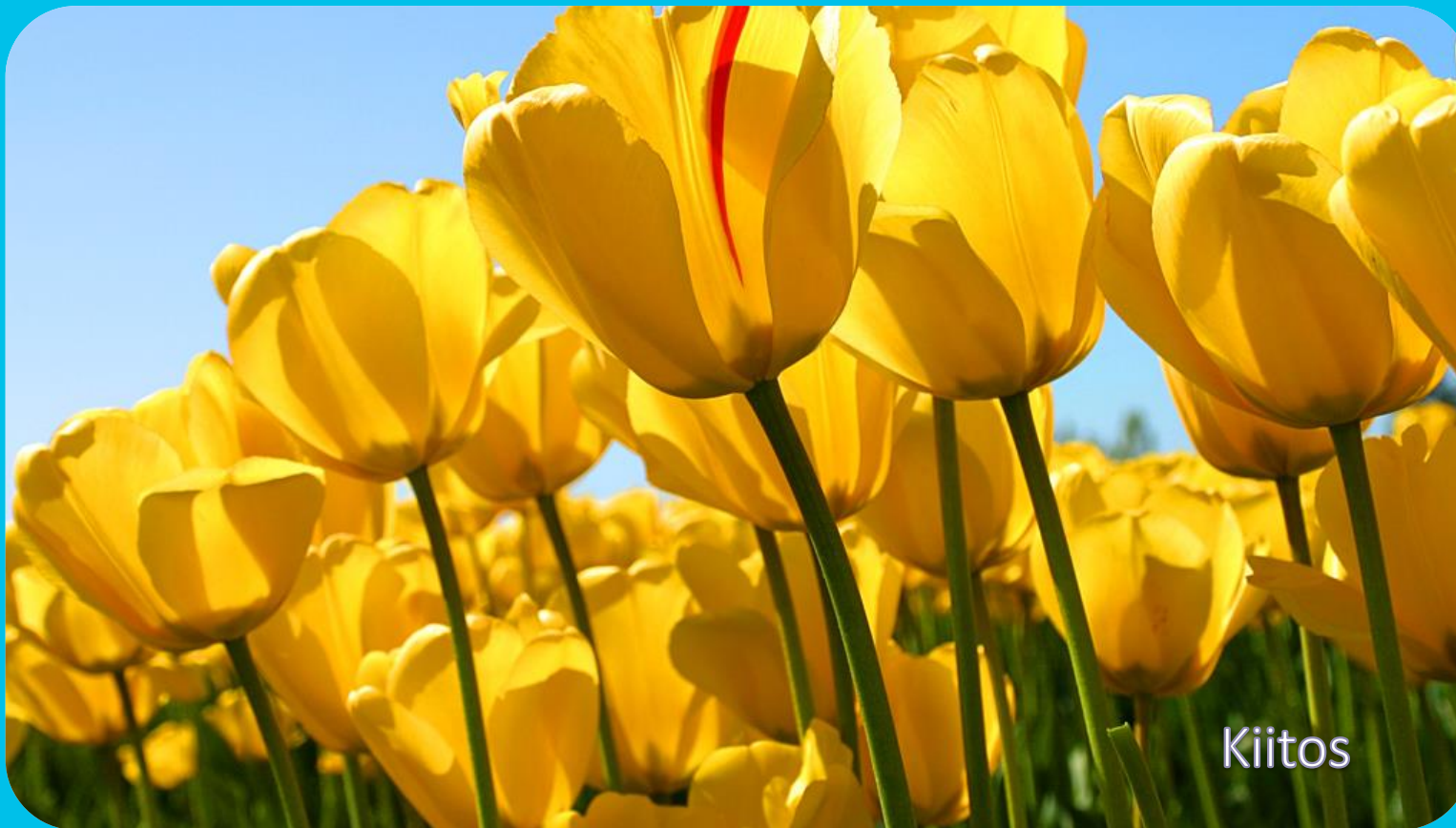
Asiakasraadit

- tiedon saaminen kehittämis ehdotusten eteenpäin menosta
- hoito- ja kuntoutusprosessin kehittäminen (nivelvaiheet, palvelun riittävyys),
- Soiten ja yksityisten palveluiden yhteensovittamisen käsittely
- Yhtenäisten käytäntöjen kehittäminen palkkiokäytännöille

OSALLISTU-ohjelman kehittämistavoitteet

- Yhteistä hyvinvointia edistetään asukas- ja asiakas- ja potilasosallisuutta kehittämällä
- Soiten toiminta-alueen asukkaiden ja palvelua käyttävien asiakkaiden kanssa luodaan yhdessä kuulemisfoorumeita, joissa voi viedä tärkeäksi näkemiään asioita eteenpäin, vaikuttaa ja olla vuorovaikutuksessa päätöksenteon kanssa.
- Hyödynnetään aktiivisesti kerättyä asiakaspalautetta, sekä kielteistä että myönteistä, ja saatuja kehittämis ehdotuksia palvelujen kehittämiseksi





Kiitos