

## ASIAKASRAATI 1.2.2023

Osallistujia 7 raatilaista sekä raadin työntekijät Krista Kuittinen ja Niina Ervasti.

Alkuun käytiin esittelykierron, raatiin on tullut uusia jäseniä. Lisäksi käytiin läpi asiakasraadin toimintatapoja ja käytänteitä.

### Aihe 1. Käytiin läpi varhaisen tuen perhetyön esitettä

Koettiin tärkeäksi, että ihmiset tietävät mistä saa tietoa kyseisestä palvelusta. Esitteestä ei selviä mihin aikaan yhteystiedoissa olevaan numeroon voi soittaa.

Voisiko olla sähköinen yhteydenottomahdollisuus? Lomake, sähköposti tai tekstiviestillä.

Viimeisellä sivulla voisi lukea "yhteydenotot" mieluummin kuin yhteystiedot.

"Työskentely perustuu vapaaehtoisuuteen", tulee vaikutelma, että siellä on vapaaehtoisia töissä.

Ymmärretään, ettei esitteeseen voi laittaa yksittäisen työntekijän nimeä, mutta voisiko kuitenkin jotain muuta termiä käyttää (esim. tiimi).

-Raatilaiset voivat myös jälkeempäin lähettää palautetta esitteestä sähköpostilla

### Aihe 2. Osallisuus ja osallistumista edistävä toiminta

Voisiko kehittämisideoille olla oma kaistansa? Silloin voisi jättää kehityskanavalle konkreettisia kehitysideoita, mieluiten sähköisesti. Palaute-kohdan alla voisi olla kaksi kaistaa: "jaa kokemuksesi"/ "jaa kehitysideasi". Palaute kuulostaa usein kielteiseltä.

Tyytymättömyys pitää edetä kehittämisideaksi.

Toivotaan palautteelle palautetta.

Ajatus siitä, että kritiikki sisältää myös "tämän voisi tehdä toisin/paremmiin"

Keusoten toimintaan toivotaan enemmän laatuajattelua vrt. teollisuus.

Kaivataan parhaiden käytänteiden vertailua eri hyvinvointialueiden kesken. Voisiko olla hyvinvointialueiden yhteinen ns. focus-ryhmä?

Asiakasraati koetaan hyväksi, enemmänkin voisi olla ryhmiä. Lähitapaamiset on tärkeitä, mutta myös etätapaamiset sopii osalle, eivät sulje toisiaan pois. Ryhmien turvallisuus tärkeää, että on turvallista puhua.

Some tuo näkyvyyttä enemmän, siellä tiedotusta ja palautekyselyjä. Some-live: asiantuntija kertoo esim. Prosesseista (terveysaseman puhelinpalvelusta, eri asiakkuuksiin hakeutumisesta, jne.) ja vaikutusmahdollisuuksista.

Ikäihmisten osallisuus puhutti, kuka huolehtii sen mahdollistamisesta? Arveltiin, ettei ikäihmisillä ole mahdollisuutta osallistua esim. asiakasraatiin, taitaa vaatia toisen henkilön tueksi. Onko mitään ryhmiä olemassa? Esimerkiksi päivätoiminnassa olevia ikäihmisiä voisi siellä tavata. Miten vanhuksat tavoittaa? Voisiko olla yhteyshenkilö/omahoitaja joka tavoittelee esim. 3x vuodessa. Vastaako hoitovastaava hoidosta? läkkäille oma tie terveyspalveluihin: Ikäihmisten neuvola ikäihmiselle:

hoitajan tapaaminen, joka katsoo lääkitykset, ongelmat, yms. Tarvittaessa ohjaus eteenpäin. Samalla sitä kautta voisi saada ikäihmisten ääntä kuuluville. Keusoten alueella asuvien ikäihmisten osallisuutta tulee kehittää!

Netti-/lehtiartikkeleja voisi tehdä enemmän esim. asiakasraadinn toiminnasta.

Uusia käytänteitä kaivataan, voisiko olla esim. tikapuu-malli, missä esivalinnalla tietynlaisella taustalla oleva "haastaja"-ryhmä ns. Opponoi/sparraa hyvinvointialueen eri tasoja (kuten valtuusto hallitus), voisi olla kehitysteemoittain. Ruohojuuritaso on kuitenkin välttämätön, positiivisesti yhdessä paremmin.

### Aihe 3. Omaishoitajan hyvinvointi ja terveystalvelut

Aihe koettiin, tärkeäksi, isoksi ja valtakunnalliseksi teemaksi.

Omaishoitajilla ei ole työterveyshuoltoa. Koetaan, ettei sen vuoksi ole kunnollista tukea tai informaatiokanavaa. Omaishoitajilla ei ole tarpeeksi tietoa tarjolla mistä saa palveluja. Ei väsyneenä jaksaa etsiä tietoa. Omaishoitajan terveydestä huolehtiminen vrt. lakisääteinen työterveyshuolto.

Etenkin niitä pitäisi tukea, joille omaishoitajuus on uusi asia. On kokemuksia yksinjäädämisestä tilanteesta ja oma persoona vaikuttaa aktiivisuuteen, kuinka jaksaa itse pyytää apua ja kysyä tietoa.

Kaivataan apua siihen miten saa kuormaa kevennettyä. Pelkkä keskusteluapu ei riitä vaan tuentarve on monipuolisempi. Riittävä tuki voi taata onnistuneen omaishoitajuuden.

Lomituspalvelun maksullisuus nostaa kynnystä pyytää sitä.

Huono omatunto laitoshoidosta, voisiko olla muitakin vaihtoehtoja?

Vammaispalvelujen työntekijää on vaikea saada kiinni.

Omaishoitajan hyvinvointia lisäisi hyvät, luotettavat ja tutut hoitajat, turvaverkosto, kaivataan pysyvyyttä. Oma tukihenkilösystemi voisi toimia

Ristiriitaa palveluissa, saman perheen terveille lapsille saa apua (kotipalvelu), mutta ei perheen sairaille lapsille.

Vaarana, että omaishoitajan omien terveystalvelujen tarve kasvaa.

E erityisen tuen tunnistaminen, eri tarpeet. Eri-ikäisiä omaishoitajia eri-ikäisille, esim. iäkäs iäkkäälle, vanhempi lapselle, jne.

Liian ison taakan tunnistaminen, kuka sen tunnistaa?

"Elävä kirjasto" tukitunti voisi toimia, esim. kerran viikossa tapaaminen perhekeskuksessa, jossa vaihtuva työntekijä. Sieltä saisi neuvoa yms. Voisi toimia kohtaamispaikkana.

Vertaistukea aina kaivataan. Tiedossa oli, että vertaisryhmiä on olemassa. Onko yhteinen esite olemassa, minkä voi saada hoitavalta taholta? Tiedossa on Omaishoitajat ry.

Kaivattaisiin myös ammatillisesti ohjattuja vertaisryhmiä.

Keusote voisi tarjota tilan, missä toimii ammatillisesti ohjattu vertaistukiryhmä.

### Muita asioita

-Toivotaan Keusoten johtajiston henkilökohtaiset toimenkuvat ja työn tavoitteet julkiseksi nettisivuille. Myös kommentointimahdollisuus siihen.

-Toivotaan Keusoten sivuille strategia nähtäville.

-Kokouspalkkiolle on saatu hyväksyntä, miten se konkreettisesti haetaan, on selvittelyssä.

-eri palvelualueiden edustajia on mahdollista tarpeen mukaan kutsua raateihin mukaan keskustelemaan illan aiheista

### **Seuraava asiakasraati Renttolla:**

**ke 10.5 klo 17-19**