



Delaktighetsverksamhet Osallisuustoiminta

Mari Plukka, kvalitetsdirektör
Mari Plukka, laatujohtaja



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue



Osallisuus on huomioitu vahvasti kansallisessa asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiassa

ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUSSTRATEGIAN TOIMENPIDEOHJELMA PALVELUNJÄRJESTÄJILLE JA -TUOTTAJILLE 2022–2026

Visio: Suomi asiakas- ja potilasturvallisuuden mallimaa 2026 – vältämme vältettävissä olevan haitan

Strateginen kärki 1 Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa	Strateginen kärki 2 Hyvinvoivat ja osaavat ammattilaiset	Strateginen kärki 3 Turvallisuus ensin kaikissa organisaatioissa	Strateginen kärki 4 Parannamme olemassa olevaa
Tavoite 1.1 Lisäämme osallisuutta turvallisuuden parantamiseksi	Tavoite 2.1 Varmistamme turvallisuusosaamisen ja sen lisääntymisen läpi työuran	Tavoite 3.1 Avoin ja saatavilla oleva tieto ohjaa toimintaamme ja lisää turvallisuutta	Tavoite 4.1 Lisäämme lääkehoidon turvallisuutta yhteisillä toimintatavoilla
Tavoite 1.2 Edistämme asiakas- ja potilasturvallisuustyötä samaa tahtia	Tavoite 2.2 Luomme turvallisuutta tukemalla työhyvinvointia	Tavoite 3.2 Varmistamme kaikille turvalliset etä- ja digipalvelut	Tavoite 4.2 Huolehdimme laitteiden ja tietojärjestelmien käytön turvallisuudesta
Tavoite 1.3 Asiakkaiden, potilaiden ja läheisten kokemukset ohjaavat palveluidemme kehittämistä	Tavoite 2.3 Parannamme turvallisuutta aktiivisella johtamisella	Tavoite 3.3 Turvallisuuskulttuuri on toimintamme perusta	Tavoite 4.3 Yhtenäistämme hyvät infektio torjunnan käytännöt

Vahvistamme ja luomme edellytykset kansalliselle ja alueelliselle turvallisuustyölle



Delaktigheten har beaktats i hög grad i den nationella klient- och patientsäkerhetsstrategin

HANDLINGSPROGRAM FÖR KLIENT- OCH PATIENTSÄKERHETSSTRATEGIN 2022–2026 FÖR SERVICEANORDNARE OCH SERVICEPRODUCENTER

Vision: Finland är modelland inom klient- och patientsäkerhet 2026 – vi undviker skador som går att undvika

Strategisk spets 1 Tillsammans med klienterna och patienterna	Strategisk spets 2 Välstånd och kompetent personal	Strategisk spets 3 Säkerheten först vid alla organisationer	Strategisk spets 4 Vi förbättrar det som redan finns
Mål 1.1 Vi ökar delaktighet för att förbättra säkerheten	Mål 2.1 Vi säkerställer säkerhetskunskaper och deras förbättring under hela karriären	Mål 3.1 Öppen och tillgänglig information styr vår verksamhet och ökar säkerhet	Mål 4.1 Vi ökar läkemedelsbehandlingens säkerhet genom gemensamma rutiner
Mål 1.2 Vi främjar klient- och patientsäkerhetsarbete i samma takt	Mål 2.2 Vi skapar säkerhet genom att främja arbetshälsa	Mål 3.2 Vi säkerställer distanstjänster och digitala tjänster som är trygga för alla	Mål 4.2 Vi sörjer för säkerheten vid användning av utrustning och informationssystem
Mål 1.3 Klienternas, patienternas och närståendes erfarenheter styr utveckling av våra tjänster	Mål 2.3 Vi förbättrar säkerheten genom aktivt ledarskap	Mål 3.3 Säkerhetskultur ligger till grund för vår verksamhet	Mål 4.3 Vi förenhetligar god infektionsbekämpningspraxis

Vi stärker och skapar förutsättningar för ett nationellt och regionalt säkerhetsarbete



Delaktighetsplan

- Delaktighetsplanen sammanställer den omfattande delaktighetshelheten till ett paket.

- I delaktighetsplanen

- fastställs delaktighetens bakgrund i lagstiftningen, delaktighetens begrepp och strukturer.
- fastställs de mål som uppställs för utvecklingen av delaktigheten för de kommande åren.
- beaktas de mål som uppställts för kunddelaktigheten i den nationella klient- och patientsäkerhetsstrategin.

- En första version av delaktighetsplanen har sänts till kundgrupperna för kommentarer.

- Målet är att ta planen till styrelsen för godkännande ännu under år 2023..



Osallisuussuunnitelma

- Osallisuussuunnitelma kokoaa laajaa osallisuuden kokonaisuutta yhdeksi paketiksi.
- Osallisuussuunnitelmassa
 - määritellään osallisuuden taustaa lainsäädännössä, osallisuuden käsitteistöä sekä rakenteita.
 - määritellään osallisuuden kehittämiseksi asetettavia tavoitteita tuleville vuosille.
 - huomioidaan kansallisen asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian asiakkaan osallistamiselle asetetut tavoitteet.
- Osallisuussuunnitelman ensimmäinen versio on kommentoitavana asiakasryhmissä.
- Tavoitteena saada suunnitelma hallituksen hyväksyttäväksi vielä v. 2023.



Klientråd

4 möten per år



- Välfärdssområdets nya klientråd har haft två möten under början av året och ska ha två möten under slutet av året.

1. Barn, unga och familjer

Teman som behandlats: klientrådets uppgifter och syfte, delaktighetsplanen, servicestrategin, den regionala välfärdsplanen för barn och unga, välfärdssområdesstrategin och socialarbetet inom barnskyddet.

2. Personer i arbetsför ålder

Teman som behandlats: klientrådets verksamhetsstadga, välfärdssområdets webbsidor, framtids- och anpassningsprogrammet, tyngdpunktsområden i "Hur mår Österbotten?", välfärdssområdets delaktighetsplan

3. Äldre personer

Teman som behandlats är utvecklingen av förebyggande tjänster för äldre personer och tillgången till tjänsterna, man har testat elektronisk hälsokontroll och fördjupat sig i verksamhetsmodellen för livsstilscoaching och i hemrehabiliteringen.

4. Det mångkulturella klientrådet

Ansökan till det mångkulturella klientrådet gick ut 18.6.2023. Valet av medlemmarna ska tas till styrelsen för beslut. Efter det inleds verksamheten.

Asiakasraadit

4 kokousta vuodessa

- Uusilla hyvinvointialueen asiakasraadeilla on ollut alkuvuodesta 2 kokousta. Loppuvuodesta 2 kokousta.

1. Lapset, nuoret ja perheet

Aiheina käsitelty asiakasraadin tehtäviä ja tarkoitusta, osallisuunnitelmaa, palvelustrategiaa, lasten- ja nuorten alueellinen hyvinvointisuunnitelma, Hva-strategia ja sosiaalityö lastensuojelussa.

2. Työikäiset

Aiheina käsitelty asiakasraadin toimintasäntö, hvan verkkosivut, tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelma, "Miten Pohjanmaa voi" painopistealueet, hvan osallisuussuunnitelma

3. Ikäihmiset

Aiheina käsitelty ikäihmisten ennaltaehkäisevien palveluiden kehittämistä, palveluiden saatavuutta, testattu sähköistä terveystarkastusta ja perehdytty elintapaohjaustoimintamalliin ja kotikuntoukseen.

4. Monikulttuurisuusraati

Monikulttuurisuusraadit haku päättyi 18.6.23. Jäsenten valinta tulossa hallitukselle päätettäväksi. Toiminta alkaa sen jälkeen.



Lagstadgade påverkansorgan

1. Ungdomsfullmäktige

Två möten har hållits, där man behandlat den regionala elevvårdsplanen, utvecklandet av de psykosociala tjänsterna för barn och unga, Framtids- och anpassningsprogrammet och projektet En jämställd och jämlik vardag för unga samt valt medlemmar till den regionala elevvårdsgruppen och välfärdsområdets olika sektioner.

2. Rådet för personer med funktionsnedsättning

Tre möten har hållits, där man bl.a. behandlat välfärdsområdets delaktighetsplan för 2023-2025, framtids- och anpassningsprogrammet för 2023-2026, jämställdhets- och likabehandlingsplanen och "Hur mår Österbotten?". Medlemmar har valts till olika arbetsgrupper och till välfärdsområdets sektioner.

3. Äldrerådet

Fyra möten, där man bl.a. behandlat välfärdsområdets delaktighetsplan, framtids- och anpassningsprogrammet, "Hur mår Österbotten?", arbetet som främjar välfärd och hälsa, den elektroniska hälsokontrollen och seniorlinjen samt valt representanter till välfärdsområdets olika sektioner.

Lakisääteiset vaikuttamistoimielimet

1. Nuorisovaltuusto

Pidetty 2 kokousta, joissa aiheina ollut alueellinen oppilashuoltosuunnitelma, lasten- ja nuorten psykososiaalisten palveluiden kehittäminen, Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelma, Tasavertainen ja yhdenvertainen arki nuorille-projekti, valittu jäseniä alueelliseen oppilashuoltoryhmään sekä eri hyvinvointialueen jaostoihin.

2. Vammaisneuvosto

Pidetty 3 kokousta, joissa aiheina ollut mm. hyvinvointialueen osallisuussuunnitelma 2023-2025, tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelma 2023-2026, yhdenvertaisuus- ja tasa-arvosuunnitelma, "Miten Pohjanmaa voi?". Valittu jäseniä erilaisiin työryhmiin sekä hyvinvointialueen jaostoihin.

3. Vanhusneuvosto

4 kokousta, joissa aiheina ollut mm. hvan osallisuussuunnitelma, tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelma, "Miten Pohjanmaa voi?", hyvinvointia ja terveyden edistävä työ, sähköinen terveystarkastus ja seniorilinja sekä valittu edustajia eri hyvinvointialueen jaostoihin



Verksamheten utvecklas med hjälp av kunderna

- En del av medlemmarna i klientråden och påverkansorganen har medverkat vid konkurrensutsättningen av klient- och patientdatasystemet genom att bedöma systemet ur kundens perspektiv.
- Frivilliga medlemmar ur råden deltog dessutom i den interna auditeringen av telefontjänsternas funktionsduglighet.
- Rådens verksamhet har varit positiv och engagerande aktiv.
- Påverkansorganen är aktiva och hoppas få påverka mycket i fortsättningen.

Asiakkaiden avulla kehitetään toimintaa

- Osa asiakasraatien ja vaikuttamistoimielinten jäsenistä on osallistunut myös asiakas- ja potilastietojärjestelmän kilpailutuksessa järjestelmän arviointiin asiakasnäkökulmasta.
- Halukkaat jäsenet raadeista osallistuivat lisäksi sisäisen auditointiin puhelinpalveluiden toimivuudesta.
- Raatien toiminta on ollut positiivista ja innostuneen aktiivista.
- Vaikuttamistoimielimet ovat aktiivisia ja toivovat saavansa vaikuttaa jatkossa moniin asioihin.



Organisationssamarbete – bidrag

- I vårens utdelning beviljade välfärdsområdet bidrag till 52 organisationer. Totalt inkom det 74 ansökningar.
- Verksamhetsbidrag beviljades till 43 organisationer, partnerskapsbidrag till 7 organisationer och engångsbidrag till 2 organisationer, tot. 164 970 €/200 000 €.
- Organisationsbidragen utbetalades 6/2023.
- Sektionen för främjande av välbefinnande och hälsa samt kontaktytor fattade besluten på basis av bidragskommitténs förslag.
- Det finns fortfarande 35 030 € kvar för beviljande av bidrag, varför en kompletterande ansökan ska ordnas 14.8-15.9.23.

Järjestöyhteistyö - avustukset

- Hva on myöntänyt avustuksia 52 järjestölle kevään 2023 jaossa. Hakemuksia tuli yht. 74.
- Toiminta-avustuksia myönnettiin 43, kumppanuusavustuksia 7 ja kerta-avustuksia 2, yht. 164.970 €/200.000 €.
- Järjestöavustukset on maksettu 6/2023.
- Hyte-jaosto teki päätökset avustustoimikunnan esityksestä avustusten myöntämisestä.
- Määrärahaa avustuksiin on jäljellä vielä 35.030 €, johon tulossa täydennyshaku 14.8.-15.9.23.





Organisationssamarbete, erfarenhetsverksamhet

- Regionalt samarbete: Strukturerna för organisationssamarbetet och det regionala organisationssamarbetet ventilerades på våren 2023, men dessutom arrangerade man gemensamma verkstäder med stöd av programmet Sitra Lab 4. Det skulle vara ändamålsenligt att fortsätta utveckla det regionala samarbetet även efter då programmet Sitra Lab 4 löpt ut.
- På hösten 2023 ska samarbetet mellan verksamhetsområdena, resultatområdena och organisationerna utvecklas med hjälp av partnerskapsbordsdiskussioner.

Erfarenhetsverksamhet:

- Valfärdsområdets register över erfarenhetsexperter inrymmer nu 35 erfarenhetsexperter.
- Erfarenhetsexperter har deltagit i olika evenemang där de berättat om sina egna erfarenheter (föreläsningsserie om ungas välmående, Att leva med hud- och andningssjukdomar. Dessutom har erfarenhetsexperter medverkat i arbetsgrupper som tillsatts för framtids- och anpassningsprogrammet.)
- OLKA-verksamheten (frivilligarbete på sjukhus) har bedrivits aktivt och utvecklats.



Järjestöyhteistyö, kokemustoiminta

- Alueellinen yhteistyö: Järjestöyhteistyön rakenteita ja alueellista järjestöyhteistyötä pohdittu sekä järjestetty yhteisiä työpajoja Sitra Lab 4 -ohjelman tukemana keväällä 2023. Sitra Lab 4 -ohjelman jälkeistä alueellisen yhteisen työn kehittämistä olisi tarkoituksenmukaista jatkaa.
- Toimialojen, tulosalueiden ja järjestöjen välistä yhteistyötä kehitetään syksyllä - 23 kumppanuuspöytäkeskustelujen kautta.

Kokemustoiminta:

- Hyvinvointialueen kokemusosaajarekisterissä on nyt 35 kokemusosaajaa.
- Kokemusosaajia on ollut kertomassa omasta kokemuksestaan erilaisissa tilaisuuksissa (Nuorten hyvinvointiluennot, Elämää iho- ja hengityssairauksien kanssa. Kokemusosaajia on ollut mukana myös TU-SO työryhmissä.)
- OLKA-toiminta (vapaaehtoistyötä sairaalassa) on aktiivista ja kehittyvää.



Kundresponssystemet

- Vårdförskapsområdets kundresponssystem togs i bruk 1.1.2022.
- Systemet utvidgades när fler rehabiliteringsenheter och enheterna inom räddningsverket överfördes till vårdförskapsområdet.
- Räddningsväsendet ska få en egen responsenkät – räddningsväsendets kundrespons är inte i med i vårdförskapsområdets helhetsresultat.
- Upprätthållandet och utvecklandet av systemet kräver mycket arbete.
- Via webben kan man ge respons om alla enheter. Respons samlas också in genom surfplattor och QR-koder på enheterna, beroende på enhetens behov.
- Kundnöjdheten mäts genom en öppen fråga och åtta flervalsfrågor, en enkät som är gemensam för hela landet (samordnat av THL) samt med rekommendationsmätaren NPS.

Asiakaspalautejärjestelmä

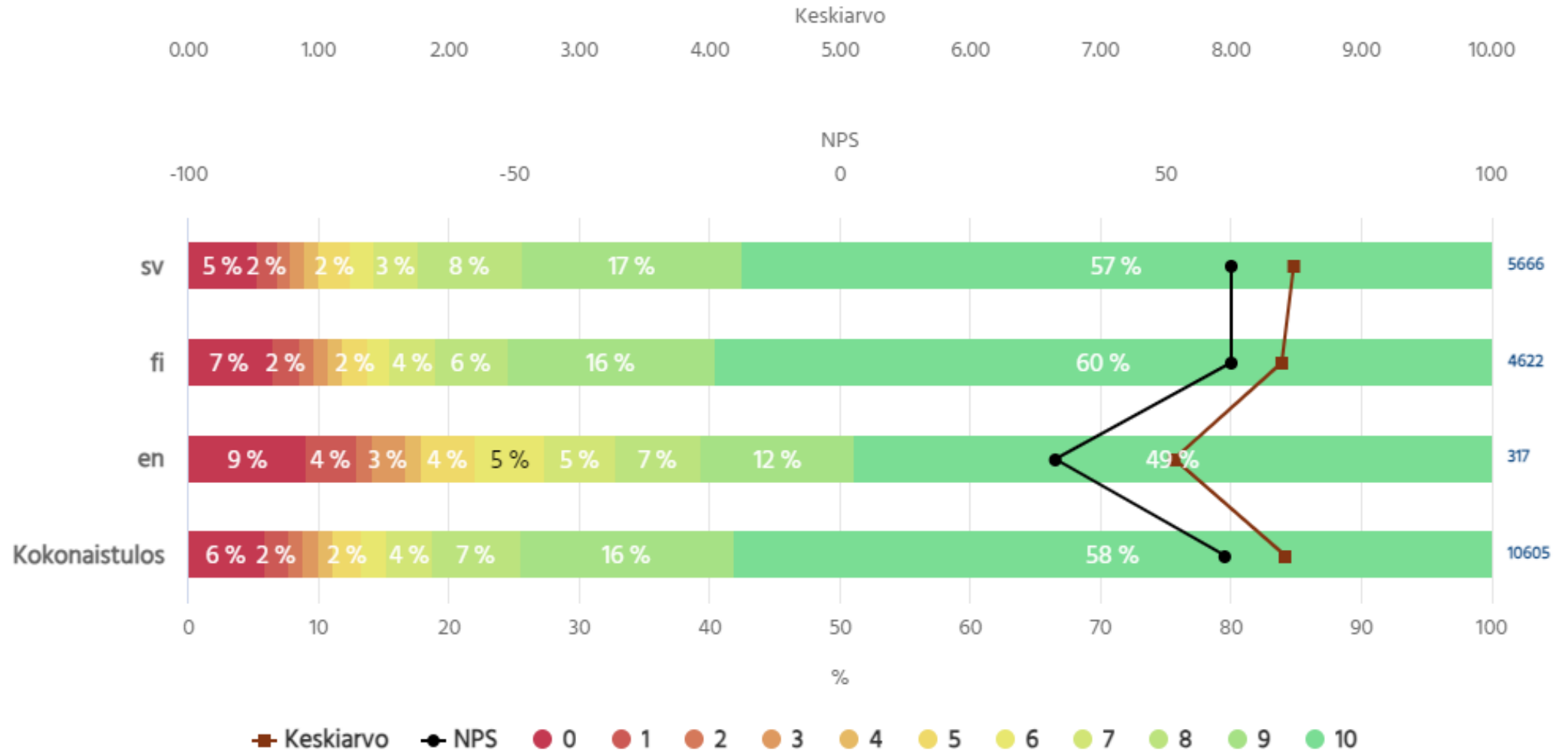
- Hyvinvointialueen asiakaspalautejärjestelmä otettiin käyttöön 1.1.2022 alkaen.
- Hyvinvointialueeseen siirryttäessä tuli mukaan lisää yksiköitä kuntoutuksen alueelle ja pelastuslaitoksesta.
- Pelastustoimelle tulossa oma palautekysely - pelastustoimen asiakaspalaute ei ole mukana hyvinvointialueen kokonaistuloksessa.
- Järjestelmän ylläpito ja kehittäminen vaativat vielä paljon työtä.
- Kaikissa yksiköissä on mahdollista antaa palautetta www-sivujen kautta. Lisäksi palautteen keräämistä täydennetään yksiköiden tableteilla ja QR-koodeilla riippuen yksikön tarpeista.
- Asiakastyytyväisyyttä mitataan yhdellä avoimella, 8 monivalintakysymyksellä, jotka ovat yhteisiä kansallisesti valittuja (THL:n koordinoima) sekä suosittelukysymyksellä (NPS).



Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för någon nära dig? Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi?

1.1.-30.6.23: 10605 svar / vastausta • Medeltal / Keskiarvo: 8.41

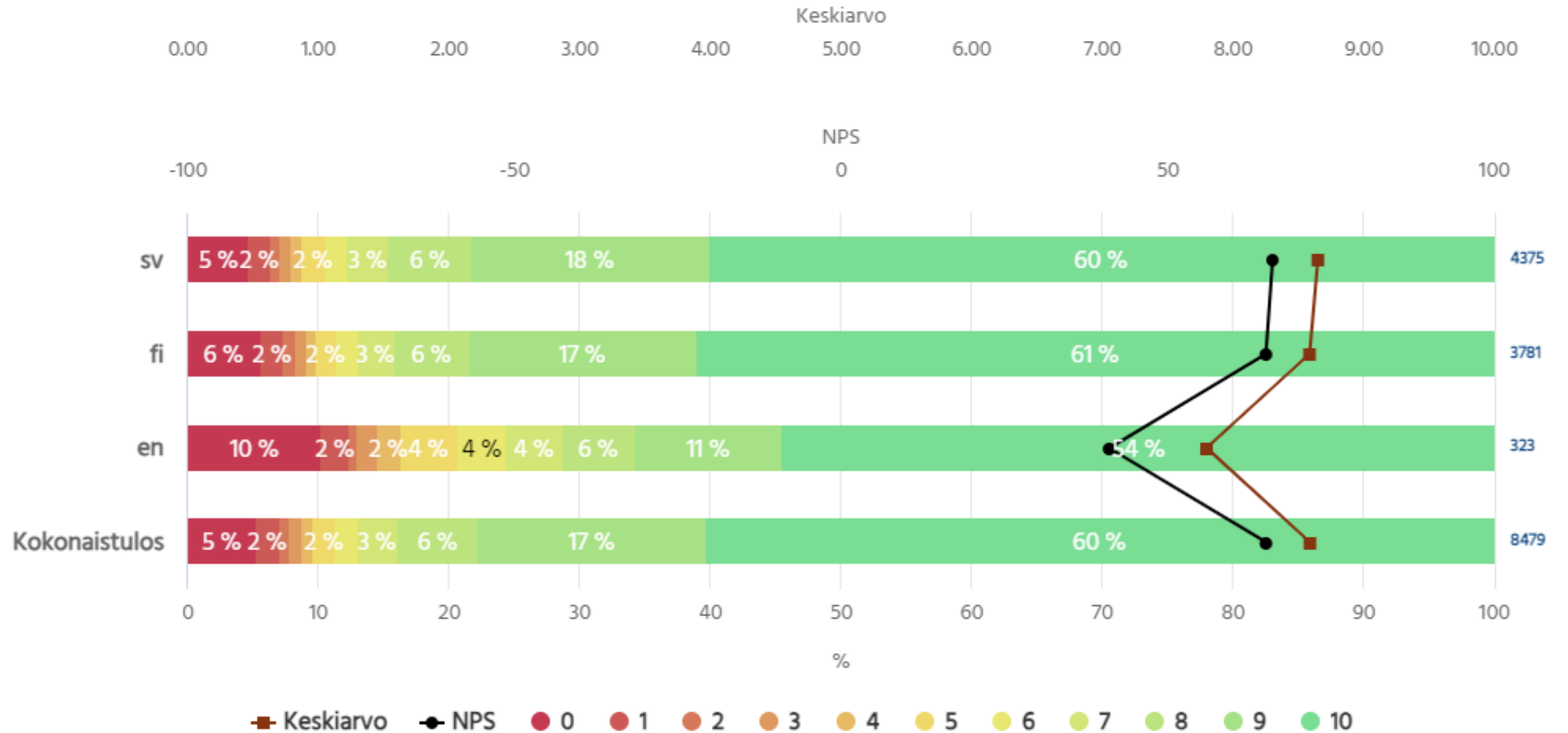
NPS 59 Kritiker / Arvostelijat 15.3% Passiva/ Passiiviset 10.4% Rekommenderare / Suosittelijat 78.1%
Jämförelse enligt språk/Vertailu vastauskielen mukaan: svenska/ruotsi NPS 60, finska/suomi NPS 60,
engelska/englanti NPS 33



Hur sannolikt skulle du rekommendera den service du fick för en anhörig eller en vän? Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisellesi tai ystävällesi?

30.6.-31.12.22: 8479 svar/ vastausta • Medeltal / Keskiarvo: 8.59

NPS 65 Kritiker/ Arvostelijat 13.1% Passiva/ Passiiviset 9.1% Rekommenderare/ Suosittelijat 77.7%
Jämförelse enligt språk/Vertailu vastauskielen mukaan: svenska/ruotsi NPS 66, finska/suomi NPS 65, engelska/englanti NPS 41





Direkt delaktighet

- Årliga kommunbesök
- Informations- och diskussionsmöten för befolkningen om framtids- och anpassningsprogrammet
- Medverkande i mässor och evenemang
- Besök på organisationers och föreningars möten
- De kontakter som tas med servicechefer samt det samarbete som bedrivs i kontaktytan mellan tjänster.

Suora osallisuus

- Vuosittaiset kuntakierrokset
- Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelman kuulemistilaisuudet väestölle
- Messuille ja tapahtumiin osallistuminen
- Järjestöjen ja yhdistysten kokouksissa vierailu
- Palvelupäälliköiden kautta tapahtuvat yhteydenotot sekä yhteistyö palveluiden yhdyspintojen kanssa.



Välstånd genom livet. Hyvinvointia läpi elämän.



Österbottens välfärdsområde
Pohjanmaan hyvinvointialue