

Asiakasraatitoiminta on suoraa vaikuttamista

Teksti: Ulla Kalliokoski
viestintäsuunnittelija, Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus

Pirjo Peltomäki on mukana Pohjanmaan hyvinvointialueen ikäihmisten asiakasraadissa. Hän pitää raatitoimintaa erinomaisena asiana.

Laihialla asuva eläkeläinen **Pirjo Peltomäki** on ollut mukana ikäihmisten asiakasraadissa nyt vuoden verran. Hän on ollut aina kiinnostunut ikäihmisten elämästä ja terveydestä sekä arjessa jaksamisesta. Pirjo on tehnyt myös aiheeseen liittyvän väitöskirjan ”Kotona asuvan ikäihmisen perheen hyvä vointi”.

Pirjon mielestä on oikein erinomaista, että on olemassa ikäihmisten raati. Tapaamisissa raatilaiset katsovat asioita ikäihmisen näkökulmasta ja tuovat esiin heidän ongelmiaan ja toiveitaan sekä uusia ideoita palvelujen kehittämiseen.

- Keskusteluissa nousee usein esille se, että ikäihmiset unohdetaan ja he jäävät yksin kotiin. Näinhän ei saisi tapahtua.

Ikäihmisillä pitäisi olla mahdollisuudet käyttää erilaisia palveluja sen mukaan, mitä he kulloinkin tarvitsevat. Palveluita pitäisi olla tarjolla ja niiden pitäisi olla saavutettavissa, Pirjo muistuttaa.

Jo kymmenen vuotta asiakasraatitoimintaa

Vaasan keskussairaala oli Suomessa ensimmäinen keskussairaala, joka perusti asiakasraadin vuoden 2013 keväällä. Toiminta jatkuu Pohjanmaan hyvinvointialueella kolmen raadin voimin: Lasten, nuorten ja perheiden asiakasraati, Työkäisten asiakasraati ja Ikäihmisten asiakasraati. Raadit tuovat asiakkaiden näkemyksiä toimintaan ja palveluihin sekä niiden kehittämiseen.



Asiakaspalvelupäällikkö **Sari West** on ollut mukana asiakasraatitoiminnassa ihan sen alusta asti. Hän koordinoi toimintaa Pohjanmaan hyvinvointialueella ja toimii työikäisten asiakasraadissa sihteerinä.

Sarin mukaan on tärkeää, että asiakasraatilaiset saavat itse tuoda kokoontumisiin käsiteltäviä asioita. Näin hyvinvointialueen kehittämisen alkuvaiheessa raateihin tuodaan asioita myös organisaatiotasolta, esimerkiksi erilaisia suunnitelmia, joihin halutaan asiakkaiden näkemystä. ”Ennen asiakasraateja meillä ei ollut foorumia, joissa näihin olisi voinut saada asiakkaiden näkökulmaa”, Sari toteaa.

Sari kertoo, että asiakasraatien tapaamisista ei kirjoiteta pöytäkirjoja vaan niissä syntyneistä yhteisistä näkemyksistä annetaan julkilausumia. Ne hyväksytetään kaikilla asiakasraatilaisilla ennen kuin viedään eteenpäin sille taholle, jolle käsitelty asia kuuluu.

Terveisiä päättäjille

Pirjo toivoo, että hyvinvointialueen päättäjät ymmärtävät miksi asiakasraadit ovat olemassa eli niissä tuodaan esiin asiakkaan näkökulmasta asioita, joita pitäisi ottaa kehittämisessä ja päätöksissä huomioon. ”Mielestäni tärkein pointti on se, että päätökset eivät syntyisi jostain kaukaa ulkopuolelta, vaan päätöksen perusta olisi asiakkaan näkökulmassa ja asiakkaan toivomissa palveluissa”, Pirjo painottaa.

Myös Sari toteaa, että asiakasraatien mielipiteet tukevat päätöksentekoa. Hän muistuttaa myös, että asiakasraatitoiminta ja kaikki muu suora osallistuminen antaa asukkaille mahdollisuuden vaikuttaa asioihin hyvinvointialueen vaalien välilläkin ja tarjoaa tavan olla mukana yhteiskunnan kehittämisessä. ”On mielestäni tärkeää, että asukkaat tuntevat olevansa osallisia ja kykenevänsä toimimaan yhteiskunnassa”, Sari sanoo lopuksi. ○

Jäsenet asiakasraateihin valitaan avoimella haulla aina valtuustokaudeksi kerrallaan, ja niihin halutaan saada tasapuolinen edustus hyvinvointialueen väestöstä. Valittavilta jäseniltä toivotaan myönteistä suhtautumista kehittämiseen. Valinnan tekee toimintaa suunnitteleva ja kehittävä asiakasraatiryhmä, ja hyvinvointialueen hallitus vahvistaa jäsenmäärän sekä nimeää jäsenet. Asiakasraatien puheenjohtajina toimivat sektori-johtajat ja raadit kokoontuvat 2-4 kertaa vuodessa.



Sari West



Pirjo Peltomäki