

# I klientråden får man påverka

Text: Ulla Kalliokoski

kommunikationsplanerare, Klient- och patientsäkerhetscentret

**Pirjo Peltomäki är med i Österbottens välfärdsområdes klientråd för äldre personer. Hon tycker råden är en utmärkt idé.**

**Pensionären Pirjo Peltomäki** från Laihela har varit med i klientrådet för äldre personer i ett års tid. Hon har alltid varit intresserad av de äldres liv och hälsa och deras möjligheter att klara av vardagen. Pirjo har också skrivit en doktorsavhandling på temat, ”Kotona asuvan ikäihmisen perheen hyvä vointi”.

Pirjo tycker att klientrådet för äldre personer är en utmärkt idé. Under träffarna diskuterar medlemmarna olika ärenden ur de äldres perspektiv och för fram deras problem och önskemål samt nya idéer för hur tjänsterna kunde utvecklas.

– Det påpekas ofta att de äldre glöms bort och lämnas ensamma i sina hem. Så får det ju inte vara.

De äldre ska ha möjlighet att anlita olika tjänster utgående från sina behov vid olika tidpunkter. Det ska finnas tjänster och de ska vara enkla att nå, påminner Pirjo.

## Redan tio år av klientrådsverksamhet

Vasa centralsjukhus var det första centralsjukhuset i Finland som grundade ett klientråd våren 2013. Verksamheten fortsätter inom Österbottens välfärdsområde i tre olika råd: klientrådet för barn, unga och familjer, klientrådet för personer i arbetsför ålder och klientrådet för äldre personer. Råden för fram klienternas synpunkter på verksamheten och tjänsterna och på hur de kunde utvecklas.



Kundbetjäningsschefen **Sari West** har varit med i klientrådsverksamheten sedan den infördes. Hon koordinerar verksamheten inom Österbottens välfärdsområde och är sekreterare i klientrådet för personer i arbetsför ålder.

Sari anser det vara viktigt att medlemmarna i klientråden själva får föreslå ärenden under träffarna. Nu när utvecklingen av välfärdsområdet precis har kommit i gång får råden också ta ställning till ärenden på organisationsnivå, såsom olika planer som man vill höra klienternas åsikt om. ”Före klientråden hade vi inget forum där klienterna kunde ha framfört sina synpunkter om dem”, konstaterar Sari.

Sari berättar att man inte skriver några protokoll på klientrådets träffar, utan sammanställer resolutioner om de gemensamma synpunkterna. De godkänns av alla medlemmar i klientrådet innan de förs vidare till den part som ärendet berör.

### Hälsningar till beslutsfattarna

Pirjo önskar att beslutsfattarna i välfärdsområdet ska förstå varför klientråden finns, det vill säga för att föra fram klienternas synpunkter på vad som bör beaktas i utvecklingen och besluten. ”Jag tycker den viktigaste poängen är att besluten inte ska fattas någonstans långt utanför, utan att de ska grunda sig på klienternas perspektiv och önskemål om tjänsterna”, betonar Pirjo.

Också Sari konstaterar att klientrådets åsikter stöder beslutsfattandet. Hon påminner också om att klientrådsverksamheten och alla andra former av direkt delaktighet ger invånarna möjlighet att påverka även mellan välfärdsområdesvalen och utgör ett sätt att delta i utvecklingen av samhället. ”Jag tycker det är viktigt att invånarna känner att de får vara delaktiga och aktiva i samhället”, avslutar Sari. ○

### Medlemmarna i klientråden

väljs via öppen ansökan för en fullmäktigeperiod åt gången och ska representera välfärdsområdets invånare så jämnt som möjligt. Medlemmarna förväntas ha en positiv inställning till utveckling. Valet görs av en arbetsgrupp som planerar och utvecklar klientrådets verksamhet, och välfärdsområdets styrelse fastställer antalet medlemmar och utser medlemmarna. Ordförande för klientråden är sektordirektörerna och råden sammanträder 2–4 gånger per år.



**Sari West**



**Pirjo Peltomäki**