

Vanhusneuvosto

Kokousaika 13.9.2023 klo 12:00 - 14:39

Kokouspaikka Teams

Jäsenet	x Heikura Kaija x Jurvanen Ari saapui klo 12.07 x Viitanen Anna-Liisa - Blomberg Aila x Ekman Reijo - Hamina Reijo x Härkönen Tuula x Kiviniemi Heikki saapui klo 12.15 - Korhonen Eeva-Liisa x Koskenranta Jari saapui klo 12.04 - Kuitunen Mariitta - Lahtinen Aaro - Linna Sisko - Muhonen Seppo - Noronen Riitta - Petrilä Pekka - Piitulainen Maija x Sallinen Eila - Sekki Ritva - Siikaranta Riitta x Tattari Markus x Toikkanen Taina	pj. Jyväskylä vpj. Multia vpj. Keuruu Laukaa Jämsä Joutsa Kyyjärvi Luhanka Konnevesi Petäjavesi Uurainen Saarijärvi Viitasaari Kinnula Muurame Hankasalmi Äänekoski Karstula Kivijärvi Kannonkoski Toivakka Pihtipudas	Suortamo Markku Riikonen Maire Viitanen Raimo x Korhonen Aira Forssell Olavi - Salonen Maija Heiskanen Eliisa - Liuhala Raija Palola Heikki - Hartikka Seija x Peiponen Arja-Leena - Hanell Kaija - Suominen Marjatta - Kurki Sinikka - Isännäinen Piia - Kiviranta Irene Lahti Tapani - Virkkala Anneli - Hartikainen Kirsi Huovilainen Minna Hautamäki Kaarina
---------	---	---	--

Muut läsnäolijat
- Aula Maria Kaisa
x Tollet Jan poistui klo 13.58
x Nykänen Jouko poistui klo
14.16aluehallituksen pj.
hyvinvointialuejohtaja
aluehallituksen edustajax Peränen Nina
x Kinnunen Päiviesittelijä, palvelujohtaja
sihteeri, johdon assistentti

Pöytäkirjan allekirjoitus

ja varmennus

Kaija Heikura
puheenjohtajaPäivi Kinnunen
pöytäkirjanpitäjäAri Jurvanen
pöytäkirjantarkastajaAnna-Liisa Viitanen
pöytäkirjantarkastaja

Pöytäkirjan tarkastus ja Pöytäkirja tarkastetaan viimeistään 18.9.2023, ja tarkastettu pöytäkirja nähtävillä olo muutoksenhakuohjeineen pidetään yleisesti nähtävillä Keski-Suomen hyvinvointialueen verkkosivulla hyvaks.fi 20.9.2023 alkaen.

Kokousaika 13.9.2023 klo 12:00 - 13.9.2023 14:39

Kokouspaikka Teams

Käsitellyt asiat

36 § Laillisuus ja päätösvaltaisuus	1
37 § Pöytäkirjan tarkastus	2
38 § Työjärjestyksen hyväksyminen	3
39 § Hyvinvointialueen johtajan terveiset	4
- Jan Tolletin esitys 13.9.2023	5
40 § Yhteistyö työikäisten ja ikääntyneiden lautakunnan kanssa	17
41 § Asiakaspalautteiden käsittelyt Keski-Suomen hyvinvointialueella	18
- Asiakaspalautteet_Häkkinen ja Peltokoski 13.9.2023	19
42 § Ehkäisevän työn suunnitelma	33
- Ehkäisevän työn suunnitelma_Pihlajasaari ja Salomaa 13.9.2023	35
43 § Keskustelu vanhusneuvoston kokoonpanon täydentämisestä	38
44 § Vanhusneuvoston toimintasuunnitelma vuodelle 2024	40
45 § Palaute kuntien vanhusneuvostoilta	41
46 § Muut asiat	42

Vanhusneuvosto

§ 36

Laillisuus ja päätösvaltaisuus

Selostus asiasta

Hyvinvointialuelain 108 § mukaan muu toimielin kuin aluevaltuusto on päätösvaltainen, kun yli puolet jäsenistä on läsnä. Läsnäoleviksi katsotaan myös ne toimielimen jäsenet, jotka osallistuvat kokoukseen sähköisesti.

Tästä kokouksesta on annettu tieto hallintosäännön 149 ja 150 §:n mukaisesti.

Kirjallinen kutsu on toimitettu sähköisesti vanhusneuvoston jäsenille 6.9.2023.

**Palvelujohtajan
ehdotus**

Vanhusneuvosto toteaa, että kokous on laillisesti kokoon kutsuttu ja päätösvaltainen.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Vanhusneuvosto

§ 37

Pöytäkirjan tarkastus

Selostus asiasta

Hallintosäännön 168 §:n mukaan pöytäkirja tarkastetaan toimielimen päättämällä tavalla.

Pöytäkirja tarkastetaan sähköisesti.

**Palvelujohtajan
ehdotus**

Pöytäkirjantarkastajiksi valitaan Ari Jurvanen ja Anna-Liisa Viitanen.
Varatarkastajiksi valitaan Aila Blomberg ja Reijo Ekman.

Päätös

Pöytäkirjantarkastajiksi valitiin Ari Jurvanen ja Anna-Liisa Viitanen.
Varatarkastajiksi valittiin Aira Korhonen ja Reijo Ekman.

Vanhusneuvosto

§ 38

Työjärjestyksen hyväksyminen

Selostus asiasta

Käsiteltävät asiat ilmoitetaan ennalta jaetussa kokouskutsussa ja sen mukana seuranneessa esityslistassa.

Asiat käsitellään esityslistan mukaisessa järjestyksessä, jollei toimitella toisin päätä.

**Palvelujohtajan
ehdotus**

Vanhusneuvosto hyväksyy työjärjestyksen esityksen mukaisesti.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Vanhusneuvosto

§ 39 Hyvinvointialueen johtajan terveiset

Julkinen

Diaarinumero Hyvaks/2831/00.01.02/2023

Vanhusneuvosto 13.9.2023 § 39

Selostus asiasta Hyvinvointialuejohtaja Jan Tollet vieraillee jokaisessa Keski-Suomen hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimessä.

Palvelujohtajan ehdotus Merkitään hyvinvointialuejohtajan terveiset vanhusneuvostolle tiedoksi ja käydään keskustelu.

Päätös Vanhusneuvosto merkitsee esittelyn kuulluksi.

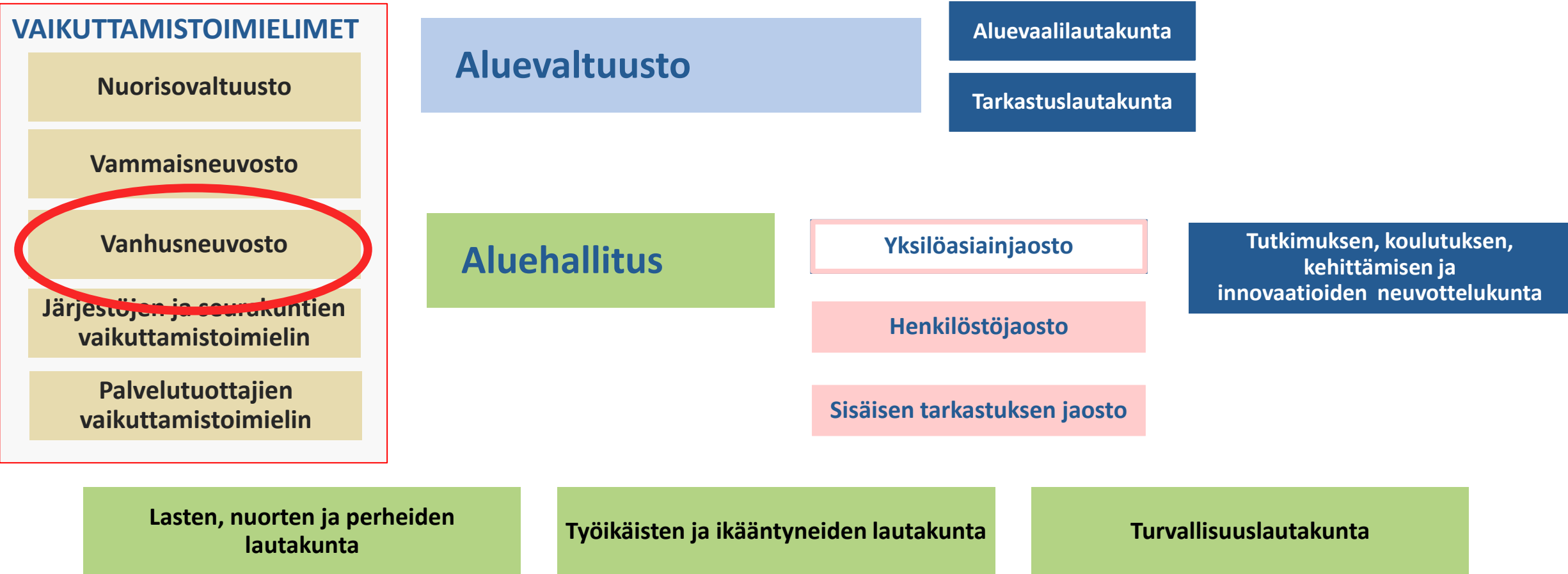
Vanhusneuvosto kävi keskustelua hyvinvointialuejohtajan Jan Tolletin kanssa mm. vanhusneuvoston vaikuttamismahdollisuuksista hyvinvointialueella.

Liitteet Jan Tolletin esitys 13.9.2023

Vanhusneuvosto 13.9.2023

Hyvinvointialuejohtajan terveiset Jan Tollet

Keski-Suomen hyvinvointialueen toimielinrakenne



Vanhusneuvosto hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimenä

- Hyvinvointialuelain 32 §: ”ikäntyneen väestön **osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien turvaamiseksi** hyvinvointialueen vanhusneuvosto”
- Hyvinvointialueen hallintosäännön 27 § mukaan
 - Aluehallitus asettaa vanhusneuvoston valtuustokausittain.
 - Aluehallitus hyväksyy vanhusneuvostolle toimintasäännön
- Vanhusneuvostot taustayhteisöineen tarjoavat jäsenilleen hyvinvointia ja terveyttä edistävää toimintaa => **yhteinen tavoite**
- Keski-Suomen hyvinvointialue on määritellyt strategiassaan keskeiseksi strategiseksi menestystekijäksi **sujuvan ja saumattoman kumppanuuden** keskeisten alueellisten toimijoiden kanssa

Vanhusneuvosto hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimenä

- Keskeisiksi alueellisiksi toimijoiksi on strategiatyössä määritelty kunnat, maakuntaliitto, yritykset, **järjestöt**, seurakunnat, valtion viranomaiset, oppilaitokset, tutkimuslaitokset ja **vapaaehtoistoiminta**.
- Hyvinvointialueen vanhusneuvoston vaikuttamiskenttä ulottuu kaikkiin niihin tehtäviin, **joilla vanhusneuvosto arvioi olevan merkitystä ikääntyneen väestön palvelujen kannalta**.
- Vanhusneuvoston vaikuttamiskeinoihin voi sisältyä muun muassa aloitteiden, kannanottojen ja lausuntojen tekeminen.
 - Pääsääntöisesti tavoitteena lautakuntavaihe, jolloin asia valmistelussa ja vanhusneuvostolla mahdollisuus ottaa kantaa asioihin
- Toimielintyöskentelyä kehitetty ja edelleen kehitetään toimielintyöskentelyn projektin loppuraportin mukaisesti, ja sen myötä muotoutuu myös vaikuttamistoimielinten tavat osallistua ja vaikuttaa.
 - 1. valtuustokausi opettelua meille kaikille

Hyvinvointialuejohtajan kuntakierros

- Tavoitteena kiertää kaikki alueen kunnat alkuvuoteen 2024 mennessä; nyt takana 9 kuntaa
- Tilaisuuksiin osallistunut kuntajohtoa, asukkaita, hyvinvointialueen henkilöstöä, asiakkaita ja sote-palveluyrittäjiä
- Kierrosten sisältö järjestetty kuntien kanssa yhdessä suunnitellen ja toteuttaen

KUNTAKIERROKSEN PALAUTTEET/YHTEENVETO TOP 4

- **TOIMINNAN SIILOUTUMINEN/SEKTOROITUMINEN**

- siiloutuminen estää aiemman moniammatillisen paikallisen yhteistyön

- **VIESTINTÄ ORGANISAATIOSTA JA VASTUUHENKILÖISTÄ**

- kansalaiset ja hyvinvointialueen henkilöstö eivät hahmota organisaatiota ja vastuuhenkilöitä

- **TYÖLLISYYSASIOIDEN YHTEISTYÖPINTA**

- prosessi ontuu sosiaalipalveluiden osalta (lisää kuntien ns. sakkomaksuja)

- kunnille yksi tärkeimmistä akuuteista yhteistyökysymyksistä

- **PALVELUVERKKO/KIINTEISTÖSOPIMUSTEN JATKUVUUS**

- kunnat toivovat, että mahdollisimman nopeasti saadaan käsitys hva:n käyttöön jäävistä kiinteistöistä ja niistä pitkäaikaiset sopimukset

KESKI-SUOMEN

HYVINVOINTIALUE

#hyväarkikaikille

#hyvaks

Menestystekijät



Ihmislähtöiset palvelut



Henkilöstö

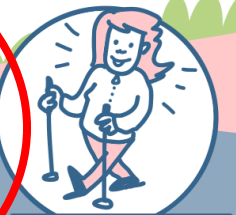


Tieto

KUNNAT
YRITYKSET
JÄRJESTÖT
yms.



Kumppanuus



Asukkaat



Uudistuminen

VISIÖ 2030:

KESKISUOMALAISTEN KOKEMUS HYVINVOINNISTA, TERVEYDESTÄ JA TURVALLISUUDESTA ON MAAN KÄRKEÄ. HYVINVOINTIALUE ON VETOVOIMAINEN ASUKKAILLE, HENKILÖSTÖLLE JA YRITYKSILLE

Missio:

EDISTÄMME HYVINVOINTIA, TERVEYTTÄ & TURVALLISUUTTA KESKI-SUOMESSA YHTEISTAVASTI & LAAJALLA Yhteistyöllä



Tavoitteet:

- TOIMINNAN VAIKUTTAVUUS JA KUSTANNUSTEHOKKUUS
- PALVELUIDEN YHDENVERTAISUUS, SAATAVUUS JA SAAVUTETTAVUUS
- KESKISUOMALAISTEN HYVINVOINTI- JA TERVEYSEROJEN KAVENTUMINEN
- KESKISUOMALAISTEN KOKEMUS HYVINVOINNISTA, TERVEYDESTÄ & TURVALLISUUDESTA VAHVISTUU

Arvot:

Kohtaamme ihmislähtöisesti ja yhdenvertaisesti

Toimimme avoimesti yhteistyössä

Olemme luotettavia ja vastuullisia - myös tuleville sukupolville



KESKI-SUOMEN HYVINVOINTIALUE

Keskisuomalaisten kokemus omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja turvallisuudestaan vahvistuu.

Keskisuomalaisten hyvinvointi- ja terveyserot kaventuvat.

Palveluiden yhdenvertaisuus, saatavuus ja saavutettavuus paranevat.

Toiminnan vaikuttavuus ja kustannustehokkuus vahvistuvat

Uudistuminen

Uudistumishjelma

Jan Tollet

”Toiminnan tavoitteellinen kehittäminen ja uudistaminen”

sisältäen uuden johtamisen kulttuurin sekä yhteisövaikuttavuuden

Ihmislähtöiset palvelut

Asukkaat

Tieto

Henkilöstö

Kumppanuus

Järjestämisen linjaukset (Sote, pela ja ensihoito)

Anu Pihl

Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämisen ohjelma

Nina Peränen

Tieto-ohjelma

Simo Reipas

Henkilöstöohjelma

Liisa Heikkilä

Kumppanuusohjelma

Nina Peränen

Tuottavuusohjelma

Aija Suntioinen

Digitalisaatio –ohjelma

A-P Paananen

TKKI – ohjelma

Toni Ruohonen

HYVINVOINTIALUEEN TALOUS

Hyvinvointialueen ensimmäinen puolivuotinen on ollut **toiminnan vakiinnuttamisen aikaa**.

Yhtenä keskeisenä ja monivaikutteisena asiana aluehallitus käynnisti helmikuussa **hyvinvointialueen strategian toimeenpano-ohjelman valmistelun**. Valmistelu on perustunut strategiassa määriteltyihin menestystekijöihin: uudistuminen, asukkaat, kumppanuus, ihmislähtöiset palvelut, henkilöstö ja tieto.

Hyvinvointialueen **talousennuste on heikentynyt merkittävästi keväisestä ennusteesta**.

- Hyvinvointialueen alijäämä
 - Talousarviossa -44 M€
 - Puolivuotiskatsauksessa tilinpäätösennuste -96 M€
 - 12 miljoona lisärahoitus valtiolta tiedossa, ja se huomioiden alijäämäennuste 2023 = -84 M€

- Talous pitää saada hyvinvointialuelain mukaisesti tasapainoon 2026 mennessä
- Vaatii toimenpiteitä, joilla toimintaa uudistetaan kustannusvaikuttavasti

Syksy 2023 päätöksenteon painopisteet

- Syksyllä 2023 aluevaltuusto tekee vuosikellon mukaisesti monia isoja linjauksia hyvinvointialueen tulevaisuuden kannalta.
- Em. linjaukset raamittavat toimintaa ja antavat suuntaviivoja myös kumppanuuksien kehittämiseen.
- Tavoitteena, että toimitielimet keskittyvät erityisesti vuosikellon mukaisiin merkittäviin asioihin syksyn 2023 aikana.
- Yhteinen intressi on kehittää eri toimijoiden yhteistyöllä maakunnasta nimensä mukaisesti hyvinvointialue; mikään toimija ei siihen yksin pysty.

Aluevaltuuston kokous 5.12.

- TA 2024
- Tilaverkkosuunnitelma

Aluehallituksen kokous 12.12.

VARAUS: aluehallituksen kokous 19.12.

Aluevaltuuston kokous + seminaari 14.11.

- Neljännesvuosikatsaus
- TA 2024-lähetekeskustelu, syksyn TA-23 muutokset

• Järjestämisen linjaukset: pela + ensih (päätös)

Aluehallituksen TA-seminaari ja kokous 21.-22.11.

- TA 2024 esitys valtuustolle
 - **Toimenpide-ehdotukset tilaverkon kehittämiseksi**
- ## Aluehallituksen kokous 28.11.

Aluehallituksen kokous 3.10.

Aluehallituksen iltakoulu 10.10.

- TA-valmistelun tilannekatsaus
- Järjestämisen linjaukset: pela + ensihoito (1.käsittely)

Aluevaltuuston seminaari 24.10.

- **Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämisen ohjelmat**
- Kuntaneuvotteluiden tilannekatsaus

Aluehallituksen kokous 31.10.

- HVA-johtajan TA 2024-esitys
- Järjestämisen linjaukset: pela + ensih. 2. käsittely, päätös

Aluehallituksen seminaari 5.9.

- Järjestöavustusten periaatteet

Aluehallituksen kokous 12.9.

- **Tilannekatsaus** järjestämisen linjaukset (sote+pelan + ensih)
- Tilaverkon tarkastelu

Aluehallituksen kokous 18.9.

- Sote järjestämisen linjaukset päätös
- Henkilöstöohjelma

Aluevaltuuston kokous + seminaari 26.9.

- Puolivuotiskatsaus
- Sote-Järjestämisen linjaukset päätös (tilannekatsaus pela + ensih)

Aluehallituksen kokous 15.8.

- Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden ohjelman painopisteet
- Sote-järjestämisen linjaukset lausunnoille
- Kuntien ja hyvinvointialueen neuvottelut

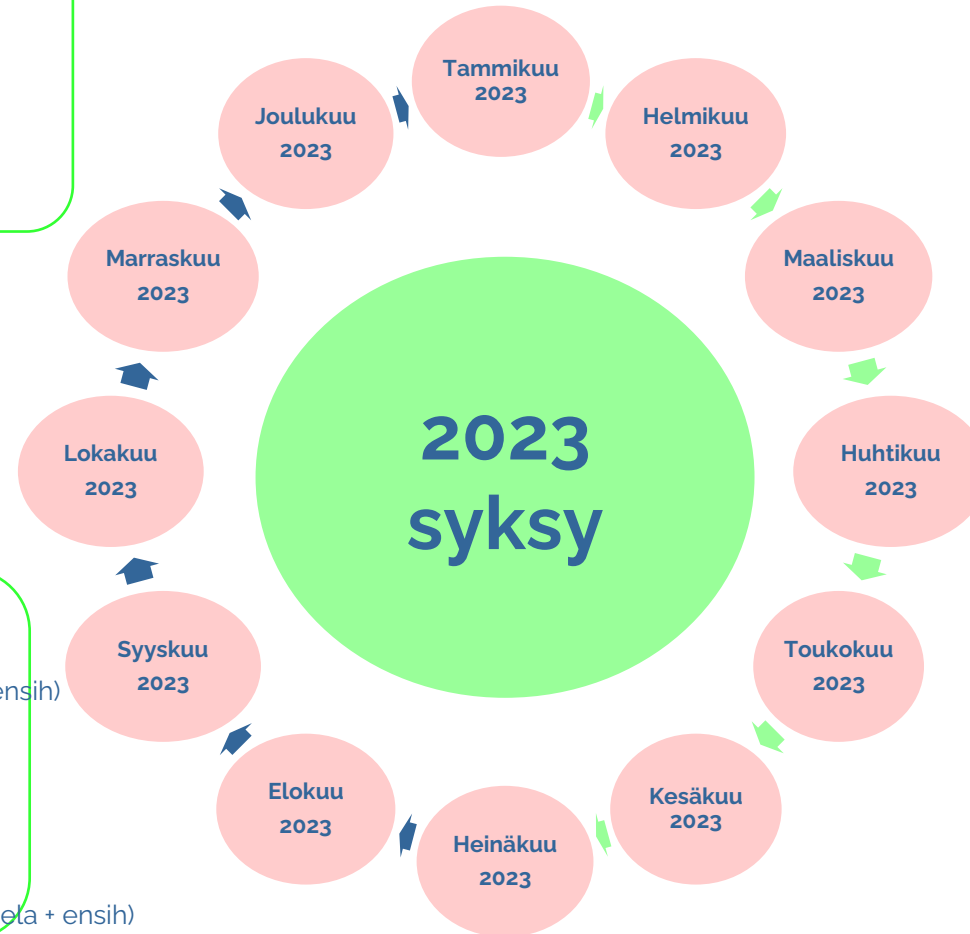
Aluehallituksen iltakoulu 22.8.

Aluevaltuuston kokous + seminaari 22.8.

- Järjestämisen linjaukset: sote, pela ja ensihoito **tilannekatsaukset**

Aluehallituksen kokous 29.8.

YTA-alueen yhteistyösopimus valmistelussa, ja tulee vielä lisättäväksi.



Oheiseen vuosikelloon on koottu merkittävimmät päätöksentekoon tulevat asiat syksyn 2023 osalta.

Kiitos

www.hyvaks.fi
#hyvaks #hyväarkikaikille

Vanhusneuvosto

§ 40 Yhteistyö työkäisten ja ikääntyneiden lautakunnan kanssa

Julkinen

Diaarinumero Hyvaks/2833/00.01.02/2023

Vanhusneuvosto 13.9.2023 § 40

Selostus asiasta Työkäisten ja ikääntyneiden lautakunnan puheenjohtaja Maarit Heikkinen esittelee lautakunnan työskentelyä ja yhteistyötä vanhusneuvoston kanssa. Yhteistyö vanhusneuvoston kanssa on tärkeää ja lautakunta haluaa kuulla neuvostolta palautetta ja yhteistyön kehittämisideoita.

Palvelujohtajan ehdotus Kuullaan työkäisten ja ikääntyneen lautakunnan puheenjohtajan esitys ja käydään keskustelu.

Päätös Vanhusneuvosto merkitsee esittelyn kuulluksi.

Vanhusneuvoston edustaja kutsutaan työkäisten ja ikääntyneiden lautakuntaan aina tarvittaessa. Vanhusneuvosto olisi toivonut, että heillä olisi kiinteä edustuspaikka lautakunnassa. Lautakunnan puheenjohtaja lupasi ottaa asian keskusteluun seuraavassa kokouksessa.

Vanhusneuvosto toivoo neuvoston ja lautakunnan esittelijöiden välille tiiviimpää yhteistyötä, jotta neuvosto tietäisi mahdollisimman ajoissa lautakunnassa käsiteltävät asiat ja ehtisi laatia oman lausuntonsa. Lautakunnan toivotaan myös pyytävän lausuntoja vanhusneuvostolta.

Vanhusneuvosto

§ 41 Asiakaspalautteiden käsittelyt Keski-Suomen hyvinvointialueella

Julkinen

Diaarinumero Hyvaks/2836/00.01.02/2023

Vanhusneuvosto 13.9.2023 § 41

Selostus asiasta Asiakaskokemus on Keski-Suomen hyvinvointialueen strategiassa asetettu yhdeksi neljästä strategisesta tavoitteesta. Tavoitteena on, että keskisuomalaisten kokemus hyvinvoinnista, terveydestä ja turvallisuudesta vahvistuu.

Hyvinvointialueen visio vuonna 2023 on, että keskisuomalaisten kokemus hyvinvoinnista, terveydestä ja turvallisuudesta on maan kärkeä. Yksi kuudesta menestystekijästämmme on "aktiiviset ja osallistuvat asukkaat sekä toimivat ennaltaehkäisevät palvelut".

Keski-Suomen hyvinvointialueelle on siirtynyt vuodenvaihteessa lukuisia eri asiakaskokemuksen ja -palautteen keräämisen ja hyödyntämisen tapoja. Lyhyen aikavälin tavoitteena on asiakaspalauteprosessin määrittely/tarkastaminen, palautteen keruun tehostaminen, asiakaskokemusviestinnän tehostaminen, raportoinnin tehostaminen ja palautteiden hyödyntämisen varmistaminen.

Laki hyvinvointialueista §29 ja §34 määrittelee asukkaiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. Perustuslain 731/1999 mukaan yksilöllä on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen §2. Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon §14.

Palvelujohtajan ehdotus Vanhusneuvosto
1) kuulee asiakaskokemus- ja asiakaspalautekokonaisuuksien nykytilan ja tulevaisuuden tavoitteet.
2) keskustelee asiakaskokemus- ja asiaspalautekokonaisuudesta.

Päätös Vanhusneuvosto merkitsee esittelyn kuulluksi.

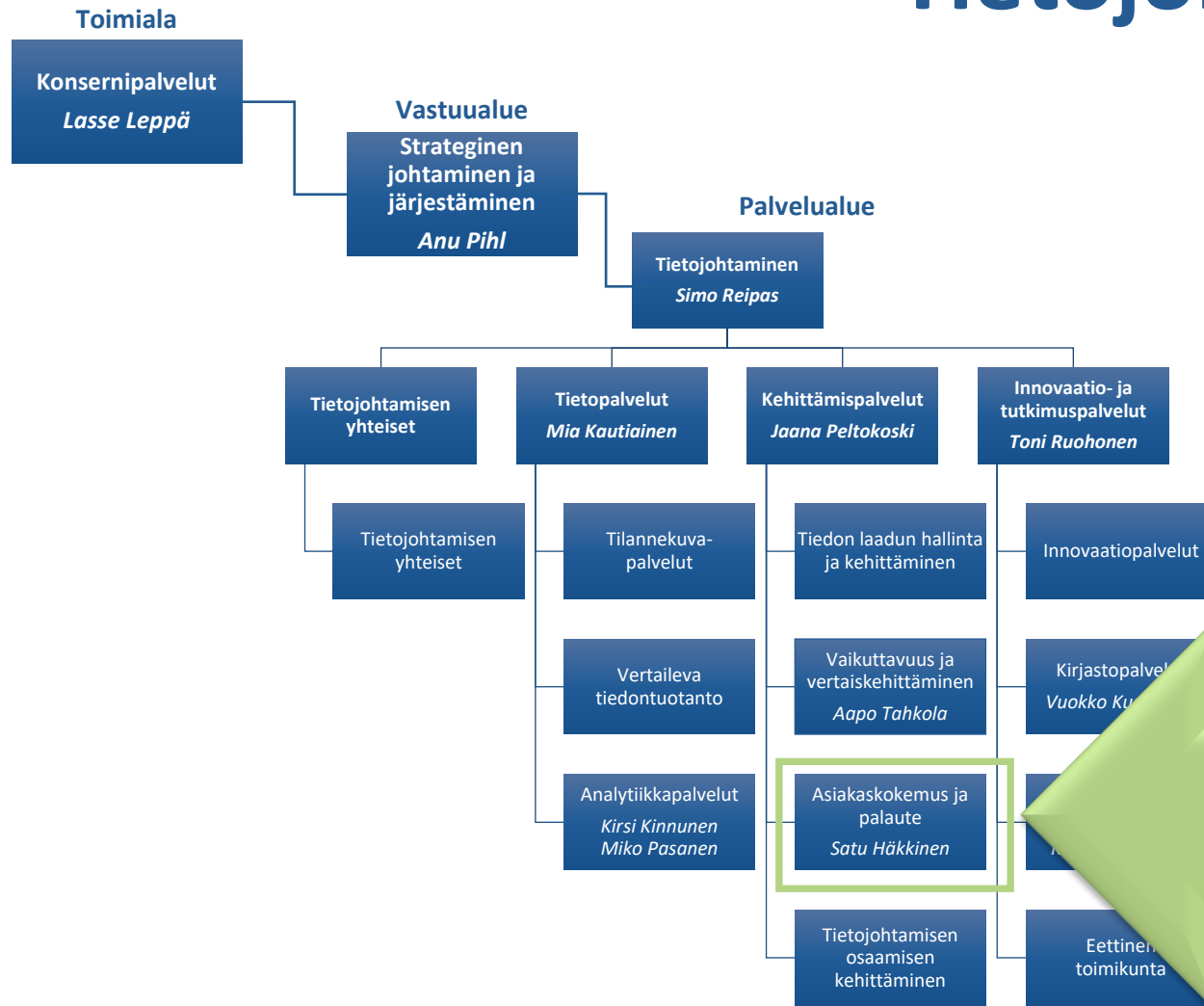
Liitteet Asiakaspalautteet_Häkkinen ja Peltokoski 13.9.2023

Asiakaskokemus ja palautteet

Vanhusneuvosto 13.9.2023

Tietojohtamisen organisaatio

Asiakaskokemus ja palaute -kokonaisuus



- Asiakaskokemus- ja palautetiedon vaikutukset ja yhdyspintayhteistyö
- Tiedonkeruukanavien hallinta
- Jatkuva tiedonkeruu ja otantakyselyt
- Tulosten raportointi ja tietotuotanto
- Strategiset mittarit
- Kansallinen yhteistyö (THL)
- Mukana Kestävän kasvun hankkeessa
- Tulossa: yhtenäinen asiakaspalautejärjestelmä



Työpaperi 51/2022

Sisällölliset määrittelyt asiakaspalautetiedon kansalliseksi yhtenäistämiseksi

Työryhmätyö 2020–2021

Salla Sainio & Kaisa Lenkkeri

ISBN 978-952-343-982-5 (verkko), ISSN 2323-363X (verkko),
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-982-5>

THL:n alatyöryhmät

- **NPS** (Satu Häkkinen)
- **Lasten ja nuorten kyselyt** (Jaana Peltokoski)

Kansallinen tiedonkeruu (THL 2022)

NPS (Net Promoter Score): Kuinka todennäköisesti suosittelisit samaa palvelua läheisellesi?

Väittämät

Saatavuus: Sain apua, kun sitä tarvitsin.

Kohtaaminen: Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti.

Osallistuminen: Hoitoani/Asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani.

Turvallisuus: Koin oloni turvalliseksi hoidon/palvelun aikana.

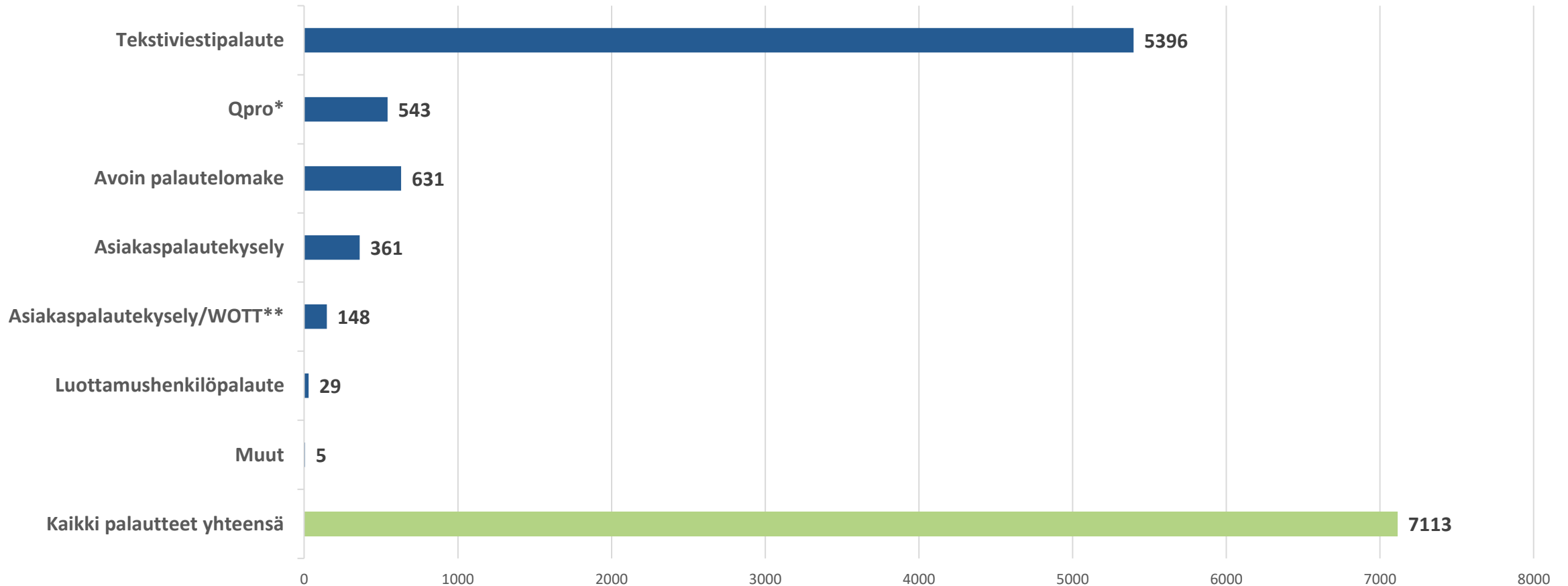
Tiedon saanti: Tiedän miten hoitoni/palveluni jatkuu.

Tiedon ymmärrettävyys: Saamani tieto hoidosta/palvelusta oli ymmärrettävää.

Hyödyllisyys: Koin saamani hoidon/palvelun hyödylliseksi.

Asiakaspalautekysely Avoin palautelomake	Tekstiviestipalaute	Luottamushenkilöiden asiakaspalautelomake
<ul style="list-style-type: none">• Linkki Webropol-kyselyihin hyvaks.fi - verkkosivuilla• Asiakaspalautekyselyllä kerätään hoitoon ja kohteluun liittyvää, kansallisesti vertailukelpoista palautetta. Kysely noudattaa THLn sisältölinjauksia.• Avoimella palautelomakkeella voi jättää palautetta toiminnasta, palveluista tai muusta kokonaisuudesta• Anonyymi palautekanava• Asiakaspalautekysely on käytettävissä myös yhdeksässä eri toimipisteessä WOTT-tablettilaitteella 6-9/2023 alkaen	<ul style="list-style-type: none">• Käytössä Sairaalapalvelut-vastuualueella (pl. Alueellinen osastotoiminta)• Palautetekstiviesti sidoksissa palvelutapahtumaan• Sisältää kaksi kysymystä ”Henkilökunta kohteli minua hyvin” (asteikko 1-5) ja NPS (asteikko 0-10), sekä avoimen palautteen	<ul style="list-style-type: none">• Linkki kyselyyn luottamushenkilöportaalissa kentältä tulleiden palautteiden tallentamiseksi
<p>10/2023 otetaan käyttöön Laatuportin asiakaspalautekokonaisuus koko hyvinvointialueella.</p>		

Palautemäärät eri kanavilla 1.1.–31.8.2023

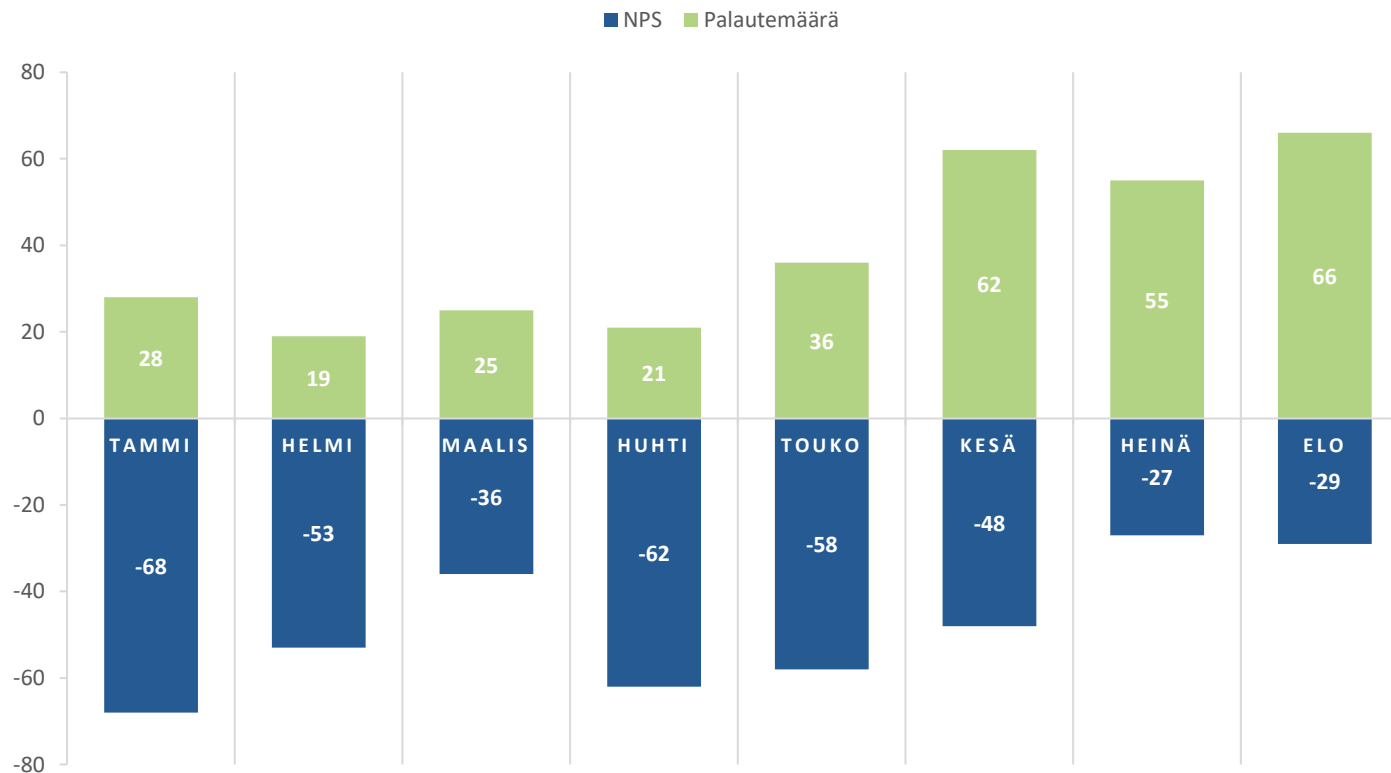


*Sopimus päättynyt 31.5.2023;

** Otettu käyttöön WOTT-laitteita kesä-heinäkuussa Joutsan, Keuruun, Kyllön, Äänekosken, Saarijärven, Viitasaaren ja Pihtiputaan terveysasemille sekä Novaan.

Hyvaks-verkkosivu: Asiakaspalautekyselyn NPS 1.1.–31.8.2023 (n=312)

- Kuinka todennäköisesti suosittelisit saamaasi palvelua läheisillesi?



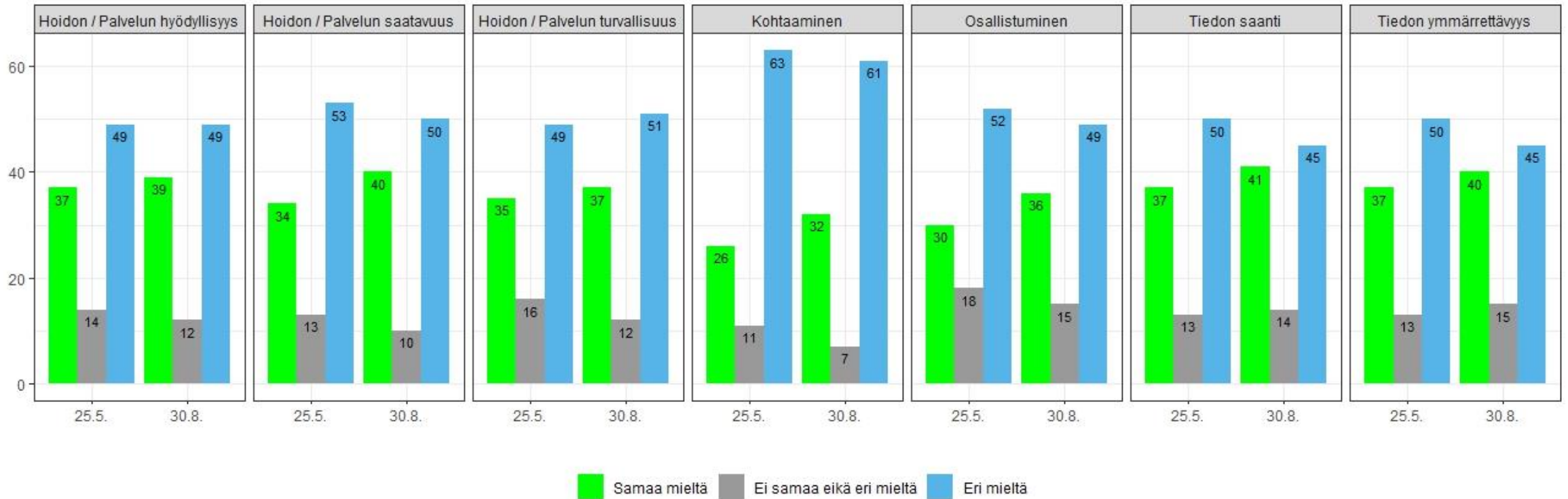
NPS muut kanavat:

- Tekstiviesti 65
- WOTT-laite 36

STRATEGINEN MITTARI:
NPS-tavoite vuodelle 2023 > 60

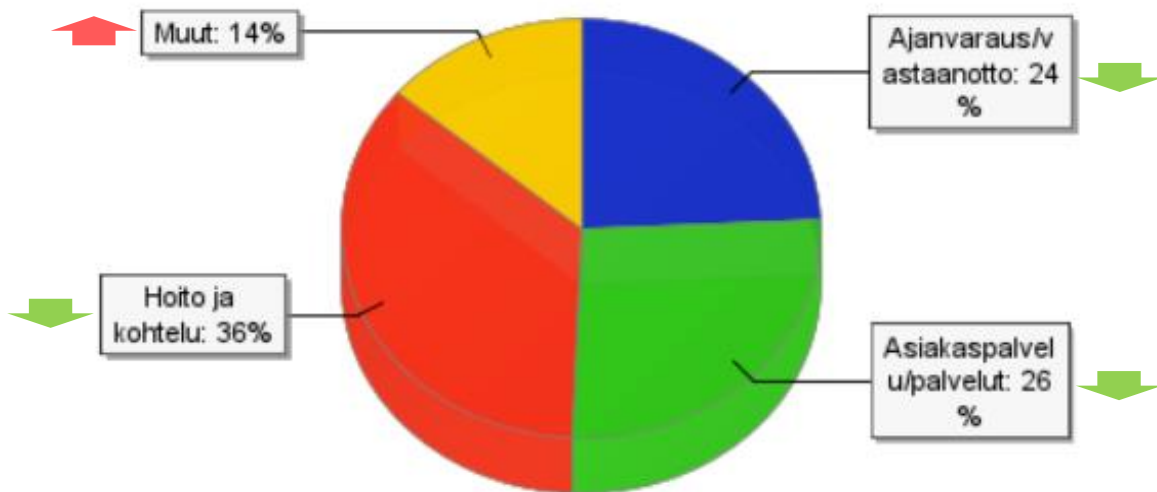
Hyvaks-verkkosivu:

Asiakaspalautekysely – väittämien vastaus-% 25.5. (n=118) ja 31.8.2023 (n=317)

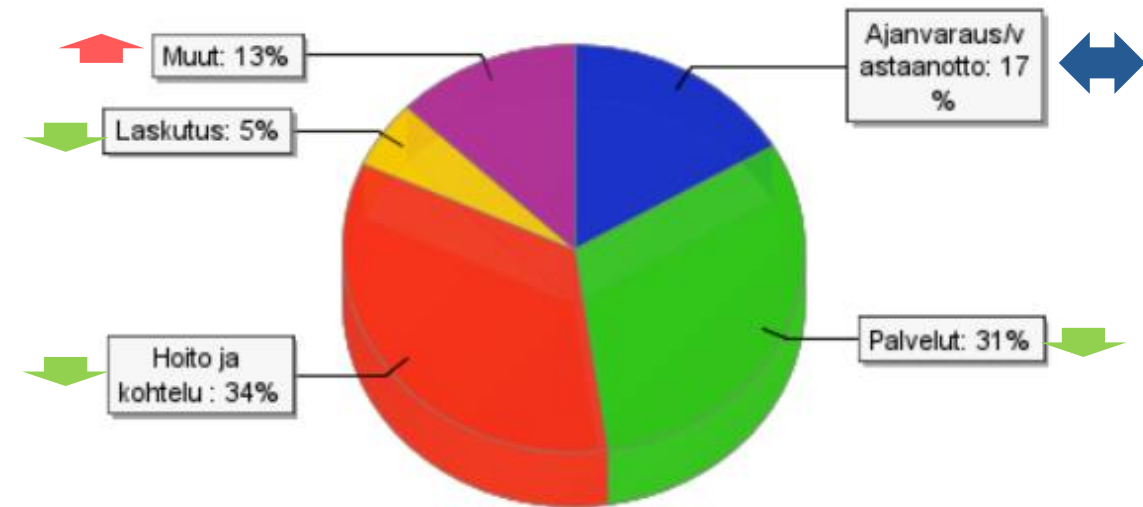


Hyvaks-verkkosivu: Asiakaspalautekysely ja Avoin palautelomake 1.1.-31.8.2023 – palautteiden aihepiirit

Asiakaspalautekysely (n=288)



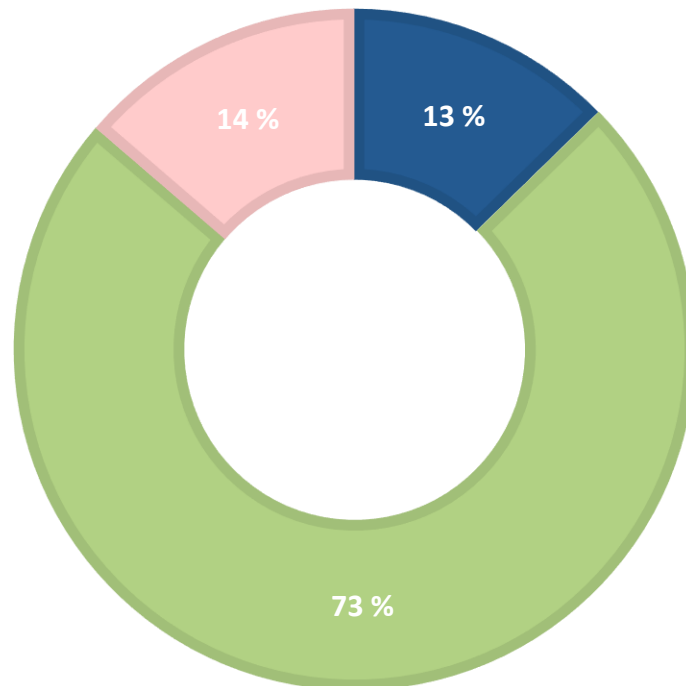
Avoin palautelomake (n=628)



Nuolet kuvaavat aihepiirien muutosta 25.5. tilanteeseen verrattuna.

Tekstiviestipalautteet: Sentimenttiansalyysi 1.6.-31.8.2023

■ Negatiiviset 12,7 % ■ Positiiviset 73,5 % ■ Neutraalit 13,7 %



Aihepiirit – ”kolmen kärki”:

Positiiviset palautteet

- Asiakaspalvelu
- Kohtaaminen
- Ratkaisuosaaaminen

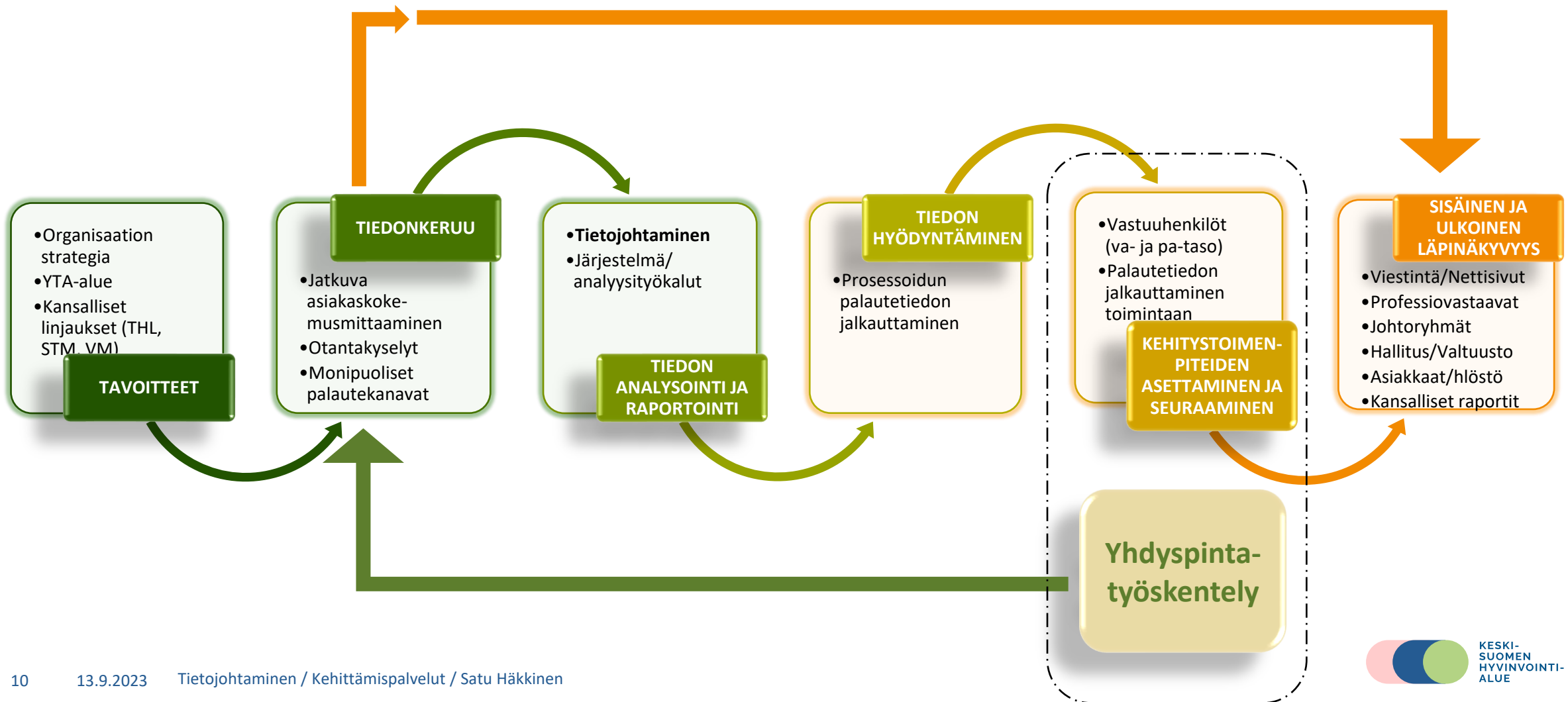
Negatiiviset palautteet

- Jonotus tai odottelu
- Puhelinpalvelu
- Viestintä (esim. ohjeistus)

Neutraalit palautteet

- Ehdotus tai pyyntö
- Kysely tai palaute
- Osasto

Asiakaskokemuksen johtamisen toimintamalli



Asiakaspalautteiden pohjalta on tehty mm.:

Parannettu laskupohjaa ja ohjeistusta!

Välitetty eteenpäin positiiviset palautteet, aina henkilötasolle saakka!

Laskutuksen yhteystietoja ja asiakaspalvelukanavia on lisätty ulkoisille nettisivuille!

Kiinnitetty huomiota asiakkaan/potilaan kohteluun ja vuorovaikutustilanteisiin!

Kehitetty tietoturva-asioita arjen työssä!

Uudistettu asiakasneuvontaa: Apua-nappi, Ikäihmisten huolipuhelin...

Asiakkaille lähetettävien laskujen ulkonäköä parannettu ja selkeytetty!

Tulossa syksyn aikana

- Laatuportin käyttöönoton myötä asiakaspalautteiden käsittelyprosessi muuttuu ja palautteet ohjautuvat suoraan organisaatiopuun määrittelyjen mukaisesti palveluvastaavatasolle (vrt. Haitta- ja vaaratilanneilmoituksen käsittely)
 - Palaute ohjautuu reaaliajassa suoraan toimipisteille ja sovituille palautteen käsittelijöille
 - Palautteen voi nostaa ylemmälle tasolle, esim. palveluvastaava voi ohjata palautteen palvelupäällikölle jne.
 - Raportointi selkeytyy ja automatisoituu
 - Asiakas/potilas voi antaa palautteen anonymisti tai yhteystiedoilla
 - Asiakaspalautekyselyn sisältö pysyy THL:n sisältölinjausten mukaisena ja lisäksi kyselyssä on mukana hyvinvointialueen asiakaskokemuksen strategiset mittarit
- Hyvaksin palautenettisivut ja Polku-intran sivusto rakentuvat yhteistyössä viestinnän kanssa – aikataulujen sovittelu menossa
 - Laatuportin palautelinkit tulevat vastuualueittain hyvaks.fi –verkkosivuille
 - Esim. Polku-intran myötä paperinen palautelomake on tulostettavissa missä tahansa Hyvaksin toimipisteessä
- Avoimien palautteiden käsittelyn tueksi on tulossa tekstianalytiikkapilotti

Tavoite vuodelle 2025: Uusi, monikanavainen palautejärjestelmä

- Tavoitteena on, että vuonna 2025 saamme käyttöömmme palautejärjestelmän, jonka avulla palautetiedon kerääminen, analysointi ja raportointi on sujuvaa, tarkoituksenmukaista ja yhteismitallista (tällä hetkellä ongelmana useat tietosiilot)
 - Esim. palautteenantomahdollisuus eri kanavien kautta, palautteen yhdistäminen aina palvelutapahtumaan ja ammattilaiseen saakka, omien kyselyjen luominen erilaisiin tarpeisiin
- Kansallisen vertailutiedon tuottaminen
 - THL: Vuonna 2025 kaikilla hyvinvointialueilla kerätään laajasti tietoa asiakkaiden tyytyväisyydestä sosiaali- ja terveyspalveluihin kansallisesti yhtenevällä tavalla. Tiedonkeruussa hyödynnetään kansallisesti sovittuja, yhteneviä mittareita. Tiedonkeruu tuottaa laadukasta, vertailukelpoista ja ajantasaista tietoa asiakaskokemuksesta tärkeimmissä sote-palveluissa. (THL 51/2022)

Kiitos!

asiakaskokemus@hyvaks.fi

Vanhusneuvosto

§ 42 Ehkäisevän työn suunnitelma

Julkinen

Diaarinumero Hyvaks/2832/05.01.00/2023

Vanhusneuvosto 13.9.2023 § 42

Selostus asiasta Keski-Suomen hyvinvointialueen strategia, joka ulottuu vuoteen 2030 saakka, hyväksyttiin aluevaltuustossa kesäkuussa 2022. Hyvinvointialueen strategian toimeenpano-ohjelma vuosille 2023-2025 varmistaa strategisiin tavoitteisiin pääsyn ja kokoaa yhteen hyvinvointialueelta vaadittavia lakisäätteisiä sekä muita suunnitelmia.

Strategian toimeenpano-ohjelman kokonaisuudet perustuvat hyvinvointialueen strategiassa asetetuille menestystekijöille.

Asukkaat: Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämisen ohjelma
Ihmislähtöiset palvelut: Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen linjaukset ja pelastustoimen ja ensihoidon palvelutasopäätökset
Tieto: Keski-Suomen hyvinvointialueen tieto-ohjelma
Henkilöstö: Keski-Suomen hyvinvointialueen henkilöstöohjelma
Kumppanuus: Keski-Suomen hyvinvointialueen kumppanuusohjelma
Läpileikkaavana kaikille ovat tuottavuusohjelma, digitalisaatio-ohjelma sekä TKKI-ohjelma.

Hyvinvoinnin, terveyden ja turvallisuuden edistämisen ohjelma sisältää seitsemän erillistä suunnitelmaa:

- hyvinvointisuunnitelma ja -kertomus
- lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma
- suunnitelma ikääntyneen väestön tukemiseksi
- neuvolasuunnitelma
- alueellinen opiskeluhoitosuunnitelma
- mielenterveyssuunnitelma
- ehkäisevän työn suunnitelma, joka sisältää ehkäisevän päihdetyön, väkivallan ehkäisyn ja arjen turvallisuuden

Palvelujohtajan ehdotus Vanhusneuvosto kuulee ehkäisevän työn suunnitelman ja käy keskustelun ikääntyneiden painotusten näkökulmasta.

Vanhusneuvosto

Päätös

Vanhusneuvosto merkitsee esittelyn kuulluksi.

Vanhusneuvosto kävi keskustelun suunnitelmasta ikääntyvien ihmisten näkökulmasta. Vanhusneuvosto kokee ehkäisevän päihde- ja väkivaltatyön erittäin tärkeäksi myös ikääntyville.

Vanhusneuvosto toivoo uutta esittelyä, kun ehkäisevän työn suunnitelma on edennyt hieman pidemmälle.

Liitteet

Ehkäisevän työn suunnitelma_Pihlajasaari ja Salomaa 13.9.2023

Ehkäisevän työn suunnitelma

- arjen turvallisuus
- väkivallan ehkäisytyö
- ehkäisevä päihdetyö

Vanhusneuvosto
13.9.2023

väkivallan ehkäisytyön koordinaattori Merja Pihlajasaari
ehkäisevän päihdetyön koordinaattori Tiina Salomaa

Arjen turvallisuus

Social welfare -Turvallisuus fyysisenä, psyykkisenä ja sosiaalisena kokemuksena:

Arjen turvallisuus tulee kirjata kaikkiin suunnitelmiin.

Turvallisuuden tunne on ihmisen **perustarve** ja **edellytys fyysiselle ja psyykkiselle hyvinvoinnille.**

Se syntyy myönteisestä ilmapiiristä, mahdollisuudesta **luottaa läheisiin ilman pelkoa** ja mahdollisuudesta **vaikuttaa itseä koskeviin asioihin**

Fyysiseen turvallisuuteen sisältyy **oikeus fyysiseen koskemattomuuteen, yksityisyyteen ja turvalliseen ja terveelliseen ympäristöön**

Sosiaaliseen turvallisuuteen kuuluvat **osallisuuteen, osallistumiseen ja vuorovaikutukseen** liittyvät asiat kuten mahdollisuus **toimia osana vertaisryhmää**

Psyykkiseen turvallisuuteen sisältyvät muun muassa **lähiyhteisön toiminnan johdonmukaisuus ja ennustettavuus, mahdollisuus saada apua, luottamuksellinen ja toista kunnioittava ilmapiiri ja turvallinen tunneilmaisu**

Väkivallan ehkäisytyö on osa arjen turvallisuuden edistämistä

Sisältönä eri väkivallan muodot, erityisesti lähisuhde- ja perheväkivalta sekä kouluväkivalta sekä uhri- ja tekijänäkökulmat.

Suunnitelmassa huomioidaan kaiken ikäiset asukkaat sekä väkivallattomuutta edistävä ja väkivaltaa ehkäisevä **monialainen** toiminta sekä yhteistyö (kumppanuus).

Suunnitelmaan kuvataan

Velvoitteet:

Kansainväliset ihmisoikeussopimusvelvoitteet (3), lakivelvoite.

Tavoitteet (päälinjat) tulevat ed. mainittujen toimeenpanosuunnitelmien kautta huomioiden hva:een strategian & hytetun painopisteen arjen turvallisuus

1. Palvelu-, hoito- ja kuntoutuspolut (yhteensovittaminen, jatkuvuus)
2. Väkivallan puheeksi ottaminen ja koulutukset (työvälineet, toimintamallit, osaaminen)
3. Viestintä, tiedottaminen (tietoisuuden lisääminen)
4. Koordinaatio ja rakenne, tiedolla johtaminen (mm. indikaattorit, palvelujen tarve, tieto, saatavuus, saavutettavuus), seuranta ja arviointi. Strategiat, visiot ja hankesuunnitelmat eivät tavoitteista huolimatta elä arjessa itsestään. Periaatteiden toteutuminen vaatii erityistä tukea, huomiota ja resursseja.

Käytännön tarkemmat tavoitteet sekä konkreettiset toimenpiteet,

seuranta, arviointi, vastuut ja aikataulut **sovitaan erikseen kunkin vastuualueen kanssa.** Tilannekuva toimii perustana suunnitelmalle.

Monialainen yhteistyö on edellytys toimiville käytännöille, jossa huomioidaan myös yhteisövaikuttavuus (systeminen kehittäminen ja yhteistyö; tavoitteet, mittarit, toimet, kommunikointi ja taustaorganisaation tuki). Myös ilmiölähtöisyys. Esimerkkinä tästä mm. perhekeskustoiminta ja Lapset puheeksi- menetelmä

Ehkäisevä päihdetyö osana arjen turvallisuutta

Sisältäen alkoholi-, tupakka- ja nikotiinituotteet, huumausaineet sekä rahapelaamisen, huomioiden kaikki ikäryhmät

Suunnitelmaan kuvataan:

Toimintaa ohjaavat lait, toimintaohjelmat, strategiat, tarvittavat käsitteet (mm. promootio - preventio)

Ehkäisevän päihdetyön rakenteet ja koordinaatio: johtaminen, ohjaus, kehittäminen, valvonta, tuki, toteuttaminen (Ehkäisevä päihdetyö kuuluu kaikille)

Päihteiden käytön ja rahapelaamisen alueellinen tilannekuvaus (sovitut indikaattorit)

Ehkäisevän päihdetyön tavoitteet sekä toimenpiteet: (kansalliset tavoitteet, hyvinvointialueen strategia, hytetu-painopisteet huomioiden)

- **Tavoitteet:** selkeät ept-rakenteet, edistävä toiminta, päihteiden käytön ja rahapelaamisen väheneminen, päihde- ja rahapelihaittojen ehkäisy ja vähentäminen
- **Toimenpiteet:** yhteistyö ja verkostot, viestintä ja tietoisuuden vahvistaminen, tunnistaminen ja puheeksi ottaminen, varhaisen tuen toimenpiteet, ammattilaisten osaamisen vahvistaminen --> sovittava yhteistyössä vastuualueiden kanssa

Suunnitelman seuranta, arviointi

Pohdittavaa (vanhusneuvosto 13.9.2023)

- Ajatuksia ja huomioitavaa arjen turvallisuudesta eli turvallisuus fyysisenä, sosiaalisena ja psyykkisenä turvallisuuden tunteena
 - Onko erityistä huomioitavaa?
 - Tulisiko painottaa erityisesti jotain ulottuvuutta?
- Väkivallan ehkäisytyö: ikääntyvät ja väkivalta – tunnistaminen
- Ehkäisevä päihdetyö: ikääntyvät ja päihteet – tunnistaminen

Vanhusneuvosto

§ 43 Keskustelu vanhusneuvoston kokoonpanon täydentämisestä

Julkinen

Diaarinumero Hyvaks/2834/00.02.04/2023

Vanhusneuvosto 13.9.2023 § 43

Selostus asiasta Aluehallitus hyväksyi kokouksessaan 13/2022 (27.9.2022) §204 lakisääteisten vaikuttamistoimielinten toimintasäännöt.

Vanhusneuvoston toimintasäännön §3 mukaan vanhusneuvoston jäsenet valitaan kunnissa toimivien vastaavien vaikuttamistoimielinten jäsenistä. Kunnat nimeävät hyvinvointialueen vanhusneuvostoon yhden jäsenen ja hänelle henkilökohtaisen varajäsenen.

Hallintosäännön §154 mukaan toimielin päättää muiden henkilöiden läsnäolo- ja puheoikeudesta.

Aluehallituksen kokouspöytäkirjassa 13/2022 §204 vanusneuvosto oli lausunut jäsenistöstään näin: "*Vanhusneuvosto ei pitänyt tarpeellisena nimetä hyvinvointialuelain §32 mukaisia muita kuin hyvinvointialueen kuntien vaikuttamistoimielimien nimeämiä jäseniä vanhusneuvostoon. Sen sijaan vanhusneuvosto piti tärkeänä mahdollisuutta kutsua eri alojen asiantuntijoita kokouksiinsa*".

Vanhusneuvoston kokouksessa 16.8.2023 §30 nousi keskusteluun vanhusneuvoston kokoonpanon täydentäminen. Neuvoston kokoonpanon täydentäminen vaatii toimintasäännön muutoksen ja hyväksynnän aluehallituksessa. Muutokseen tulee kirjata täydentämisen menettelytapa.

Palvelujohtajan ehdotus Vanhusneuvosto päättää:

- 1) onko tarpeen laajentaa vanhusneuvoston kokoonpanoa.
- 2) käynnistää tarvittaessa toimintasäännön muutosprosessi.

Päätös Vanhusneuvosto päätti, ettei kokoonpanoa ole tarpeen laajentaa. Kokoonpanon täydentäminen vain yhden järjestön edustajalla ei ole perusteltua. Jos kokoonpanon laajentaminen tulee ajankohtaiseksi, on ns. vapaat paikat laitettava järjestökentälle avoimeen hakuun.

Vanhusneuvosto pitää aktiivisesti yhteyttä järjestöjen kanssa ja kutsutaan

Vanhusneuvosto

edustajia tarvittaessa esittelemään toimintaa neuvoston kokouksiin.

Vanhusneuvosto

§ 44

Vanhusneuvoston toimintasuunnitelma vuodelle 2024

Julkinen

Diaarinumero Hyvaks/2835/00.01.02/2023

Vanhusneuvosto 13.9.2023 § 44

Selostus asiasta Aluehallitus hyväksyi kokouksessaan 13/2022 (27.9.2022) §204 lakisääteisten vaikuttamistoimielinten toimintasäännöt.

Vanhusneuvoston toimintasäännössä sanotaan, että vaikuttamistoimielin laatii vuosittain toimintasuunnitelman ja -kertomuksen.

Vuoden 2023 toimintasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty vanhusneuvoston kokouksessa 1/2023 (22.2.2023) §4.

**Pelvelujohtajan
ehdotus**

Käydään keskustelu vanhusneuvoston vuoden 2024 toimintasuunnitelman laadinnasta ja aikataulusta.

Päätös

Asian käsittely siirrettiin seuraavaan kokoukseen.

Vanhusneuvosto

§ 45 Palaute kuntien vanhusneuvostoilta

Julkinen

Diaarinumero Hyvaks/672/00.02.02/2023

Vanhusneuvosto 13.9.2023 § 45

Selostus asiasta Vanhusneuvosto kerää palautteita kuntien vanhusneuvostoilta Webropol-kyselykaavakkeella tai suorilla yhteydenotoilla. Käsitellään kuntien palautteet joka kokouksessa.

Palvelujohtajan ehdotus Vanhusneuvosto kuulee ja merkitsee saapuneet palautteet tiedoksi.

Päätös Ei saapuneita palautteita.

Vanhusneuvosto

§ 46 Muut asiat

Julkinen

Diaarinumero Hyvaks/255/00.02.02/2022

Vanhusneuvosto 13.9.2023 § 46

Palvelujohtajan ehdotus Merkitään muut asiat tiedoksi.

Päätös 1) Vanhusneuvostopäivään on ilmoittautunut 58 henkilöä.