

Asiakasraadin ensimmäinen aloitusseminaari ja kokousmuistio 1/2025

Aika: 20.11.2025 klo 15–17.05

Paikka: Mediwestin auditorio

1. Tilaisuuden avaus

Asiakasraadin aloitusseminaarin ja kokouksen avasi asiakkuuspäällikkö Aila Mäki-Rajala, jonka työparina toimi kehittämissuunnittelija Anna Nurmela. He toivottivat kaikki osallistujat tervetulleiksi.

2. Läsnäolijoiden toteaminen

Kokouksen läsnäolijat kirjattiin nimilistaan ja todettiin, että kokouksen myöhemmässä vaiheessa kaikki raatilaiset ja osallistujat saavat esittäytyä. Kokous/ Alkuseminaari haluttiin pitää läsnä olevana, koska läsnäolo vahvistaa osallistujien vuorovaikutusta, tutustumista, yhteenkuuluvuutta ja lisää sitoutumista yhteiseen tekemiseen.

Tervetuloa -toivotuksen sai myös oman hyvinvointialueen henkilökunta, joka jatkossa työskentelee asiakasraadeissa.

3. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen strategia ja organisaatio

Hyvinvointialuejohtaja Tero Järvinen toivotti asiakasraadin jäsenet tervetulleiksi ja esitteli Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen organisaation [HYVAEP esittely 2025](#) sekä strategian, [Hyvinvointialue- ja palvelustrategia](#) ja päivityksen alla olevan strategialuonnoksen.

4. Osallisuusohjelma 2024–2026

Kehittämissuunnittelija Anna Nurmela ja asiakkuuspäällikkö Aila Mäki-Rajala esittelivät [Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuus-, yhdenvertaisuus ja tasa-arvo-ohjelmaa](#), joka koostuu ohjelmasta ja kahdesta liitteestä:

- liite 1 [Tavoitteet, toimenpiteet ja seuranta osallisuuden varmistamiseksi hyvinvointialueella](#) ja
- liite 2 [Asiakkaiden ja asukkaiden yhdenvertaisuussuunnitelma \(2024–2026\)](#).

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen osallisuusohjelma on strategia, jolla rakennetaan osallistavaa toimintakulttuuria. Se on myös käytännön työkalu, jolla varmistetaan, että asukkaat, asiakkaat, ammattilaiset, päättäjät ja sidosryhmät voivat osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan. Sen avulla ei vain kirjata periaatteita, vaan luodaan konkreettisia toimintamalleja ja areenoita osallisuuden toteuttamiseksi. Ohjelmalla varmistetaan, että jokaisen

ääni kuuluu ja että hyvinvointialueen palvelut ja päätökset syntyvät yhteistyössä eri toimijoiden kanssa. Asiakasraadit eivät ole irrallinen hanke, vaan suora osa osallisuusohjelmaa, joka tekee osallisuudesta näkyvää ja vaikuttavaa hyvinvointialueen arjessa.

5. Asiakasraadin toimintaan liittyvät käytännön asiat, salassapito- ja vaitiolovelvollisuus

Aila Mäki-Rajala kertoi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelle asetetun asiakasraatitoiminnan valmistelun etenemisestä, jäsenten valitsemisesta, toiminnan aloittamisesta ja raatitoimintojen yhteisistä toimintaperiaatteista sekä suhteesta vaikuttamistoimielimien rooliin ja tehtäviin.

Asiakasraadin tarkoituksena ja tehtävänä on:

- Tehtävänä on tuoda hyvinvointialueen toimintaan asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden näkemyksiä palveluista
 - seuraa hyvinvointialueen palvelujen laatua, saatavuutta ja saavutettavuutta sekä yhdenvertaisuuden toteutumista.
 - antavat palautetta ja ehdotuksia hyvinvointialueen palveluista ja niiden yhteensovittamisesta laadukkaiksi, turvallisiksi ja vaikuttaviksi kokonaisuuksiksi.
- tuottaa uusia ideoita siitä, miten palveluita ja hoitoa voitaisiin järjestää asiakaslähtöisemmin ja käyttäjäystävällisemmin.
- Asiakasraadit voivat toimia foorumi, jossa henkilökunnan edustajat voivat kysyä asiakkaiden mielipiteitä palvelujen kehittämiseen ja arviointiin.
- Osallistuu ja vaikuttaa roolissaan, kuten vaikuttamistoimielimetkin, hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan asioissa, joilla on merkitystä asiakkaiden ja asukkaiden palveluiden kannalta.
- Asiakasraati ei käsittele varsinaisesti asiakas- tai potilastietoja.
- Asiakasraadin käsittelyn tuloksena syntyy suosituksia, julkilausumia, aloitteita ja selvityspyyntöjä.

Asiakasraadin jäsenille lähetetään Asiakasraadin toimintasääntö sähköpostitse.

Toimikausi on valtuustokauden mittainen eli vuoteen 2029. Kukin asiakasraatityöryhmä sopii omien raatilaisten kanssa tarkemmat kokousten ajankohdat ja aloitukset. Kokouskutsut lähetetään sähköpostitse viikkoa ennen kokousta. Kokousten tuloksena syntyy julkilausumia, jotka ovat raatilaisten yhteinen käsitys asiasta. Julkilausumat annetaan tiedoksi käsitellyn asian antajalle, hyvinvointialueen, toimi- ja palvelualueiden johtoryhmille, Asiakas-, kehittämis- ja henkilöstölautakunnalle sekä tarvittaessa hallitukselle. Julkilausumat julkaistaan verkkosivuilla.

Tilaisuudessa esiteltiin kunkin asiakasraadin työryhmään kuuluvaa hyvinvointialueen henkilöstöä. Paikalla olivat Satu Mäki-Fossi, joka ottaa

Lasten, nuorten ja perheiden asiakasraadista, Jutta Paavola Vammaisten asiakasraadista, Päivi Saukko Työikäisten asiakasraadista sekä Tarja Palomäki Ikäihmisten asiakasraadista. Henkilöstöstä koostuvat Asiakasraatityöryhmät ovat vasta muotoutumassa.

6. Asiakasraatien jäsenet ja kokoukseen osallistujat pääsivät tutustumaan toisiinsa ja ryhmissä työstämään **ajatuksia ja odotuksia tulevasta toiminnasta**. Kooste heidän odotuksistaan tulevasta toiminnasta:

- Asiakaslähtöisyys: miten säästöpainneissa palvelut kohdentuvat?
- Mielenterveys- ja päihdepalveluiden saatavuus mm. autottomien saavutettavissa?
- Palveluiden saatavuus etenkin ikäihmisten kohdalla, myös syrjäseuduilla.
- Huoli: kuinka päästä vastaanotolle, pitkät matkat (saako esim. ambulanssia), huoli vanhusten pärjäämisestä esim. digipalveluiden kanssa
- Miten asiakas kohdataan ja miten asiaa edistetään: "ei ole tällaista palvelua"?
- Esteettömyys, palvelumuotoilu, uusien palveluiden kehittäminen ja niihin vaikuttaminen
- Palvelut ovat hyviä, kun vain niihin pääsee
- Lain määräämät minimipalvelut tulee hoidettua, mitä muuta voidaan tehdä sen jälkeen. Riittävän laadukkaat minimipalvelut
- Miten laadullisesti asiat ovat tällä hetkellä, mitä niille voisi tehdä? Onko tasapaino?
- Mistä konkreettisesti tehdään aloite: konkretiaa ja avaamista tähän
- Kokouksia tarpeeksi ja konkreettisia asioita, joita saadaan eteenpäin
- Yleiskuva: mitä palveluita omaan alueeseen kuuluu, miten tällä hetkellä niissä menee?
- Mahdollisimman paljon kannanottoja aikaiseksi työryhmässä
- Enemmän laadukkaita julkilausumia, kuin määrällisesti monia.
- Mihin painotus kehittämisessä: sellaisiin, mitkä eivät vielä ole kunnossa tai missä on vielä parannettavaa (ei paranneta niitä, jotka jo toimivat).

Tapaaminen ja kokous päätettiin kello 17.05 kiittäen osallistujia aktiivisesta osallistumisesta ja mielenkiinnosta.

Seuraava kokous

Asiakasraatiryhmien seuraavat kokoukset menevät pääsääntöisesti vuoden 2026 puolelle ja niistä ilmoitetaan sähköpostitse ja Asiakasraadın kotisivulla. Asiakasraatien (4 raatia) kokousajankohdat päätetään ennakoon kunkin raadın omassa ryhmässä. Kokouksen esityslista/kokouskutsu tulee jakoon viimeistään viikko ennen kokousta.

Kaikkien asiakasraatien yhteinen tapaaminen (läsnäolotilaisuus) on suunnitteilla **27.1.2026** klo 12–15, jolloin käsitellään Etelä-Pohjanmaan alueellista Hyvinvointi- ja terveydenedistämisen suunnitelmaa. Tähän luonnokseen voit tutustua [tämän linkin](#) kautta.

Terveisin

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Aila Mäki-Rajala

Aila Mäki-Rajala,
asiakkuuspäällikkö
aila.maki-rajala@hyvaep.fi

Anna Nurmela

Anna Nurmela,
kehittämissuunnittelija
anna.nurmela@hyvaep.fi

Jakelu Asiakasraadın jäsenet
Asiakasraatiin kutsutut osallistujat
Hyvinvointialueen johtoryhmä ja Viestintä

Tiedoksi Asiakas- ja Kehittämisen ja Henkilöstölautakunta

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Puhelinvaihe: 06 415 4111

[Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuille](#)