

Muut kokouksessa esille tulevat asiat

VANHNEU 24.02.2022 § 8

Valmistelija

Osallisuus- ja asiakkuuspäällikko Jussi Salminen

1.

Osallisuus ja palautteet tukemassa asiakaslähtöistä palvelujen kehittämistä –vuosiraportti 2021 on valmistumassa. Esittelijä Salminen kertoo alustavia tuloksia palautteiden vuosiraportista. Roidu palautejärjestelmän mukaan Soiten NPS-tulos vuonna 2019 oli 70, vuonna 2020 se oli 74 ja vuonna 2021 se on pysynyt edelleen samalla erinomaisella tasolla. Roidu palveluntuottajan mukaan Soiten NPS-luku on valtakunnan korkein.

2.

Päiviö Vertainen on lähettänyt 17.1.2022 sähköpostilla näkemyksistään ja havainnoistaan erityisesti vanhuspuolelta. Sähköpostin liitteenä olevasta asiakokonaisuudesta huomataan että asiat koskevat enimmäkseen vanhustenhuoltoa ja terveystointia ja vain osittain vammaispalveluja.

Esittelijä Salminen on ottanut yhteyttä hoitoon ja hoivaan ja terveystoimintoihin. Hoidosta ja hoivasta H Saarinen ja S Kallinen ovat kommentoineet Vertasen näkemyksiä.

Terveystoimintojen osalta asiaa kommentoidaan vanhusneuvoston kokouksessa 24.2.2022. Vammaisneuvoston kokouksessa käydään läpi havainnot asiantuntijoiden kommentteihin perustuen ja muutenkin palautetta viedään eteenpäin.

Asiakaspalautteen monipuolinen kerääminen ja hyödyntäminen on osa asiakaskokemuksen parantamista kuin palveluprosessin kehittämistä. Palautteen avulla voidaan vahvistaa henkilöstön osaamista, kohdentaa palvelu oikein ja korjata palvelun tai palveluprosessin puutteita.

3.

Kokkolan kaupungin hankekoordinaattori Rosanna Teleranta on tiedustellut neuvoston kiinnostusta osallistua Kokkolan kansallisen kaupunkipuiston-hankkeeseen liittyvän Trullein retkeilyreitien kunnostamiseen ja osittain esteettömäksi tekemiseen. Teleranta ol toivout neuvostolta ehdotuksia kuinka työ toteutettaisiin niin, että se palvelisi mahdollisimman hyvin kaikkia käyttäjiä Kokkolassa.

Päätösesitys

Neuvosto päättää

1.

Keskustella ja merkitä tiedoksi palautteiden ennakkotiedot vuodelta 2021

2.

Keskustella, merkitä tiedoksi ja välittää edelleen hoidolle ja hoivalle sekä terveystoimintoihin annettua palautteen

3.

todeta esitetyn esteettömyyskävelyn tarpeelliseksi ja toivoo Vammaisjärjestöjen yhteistyötoimikunnan nimeävän eri vammaisryhmien edustajia suorittamaan esteettömyyskävelyn. Maakunnallisen vanhusneuvoston jäsenet voivat myös osallistua kävelyyhin oman kiinnostuksensa mukaisesti.

Päätös

Neuvosto päätti esitysten mukaisesti.

Lisäksi neuvosto päätti esittää, että tulevalle hyvinvointialueelle tehtäisiin vanhuus ja hoidon etiikkasuunnitelma vrt. Valtakunnallisen terveydenhuollon eettisen neuvottelukunnan raportti.

Vielä neuvosto päätti esittää, että tulevalle hyvinvointialueelle tehtäisiin/ päivitetäisiin ikäpoliittinen ohjelma yhdessä kuntien, järjestöjen ja muiden yhteistyökumppanien kanssa.