Kokouksen nimi

Aika	Torstai 19.4.2018 kello 15:30 – 17:30
Paikka	Kanta-Hämeen keskussairaala Lääkinnällisen kuntoutuksen kokoustila C1 019
Läsnä:	Heikki Rassi Helena Juottonen Nina Linnakylä Pentti Repo Minna Tiainen Anja Piispanen, potilasasiamies Eija Patteri, ylihoitaja Iisakki Kiemunki, viestintäpäällikkö Kirsi Leino, hallintoylihoitaja puheenjohtaja Marja Koljonen, ylihoitaja Niina Perälä, sairaanhoitaja Ritva Oinonen, johtava psykologi Sanna Mäkynen, asiakaspalvelun erityisasiantuntija sihteeri
Poissa:	Kati Vaari Kari Vähänen Titta Kostjukova, apulaisosastonhoitaja Seppo Ranta, johtajaylilääkäri Asta Lehtiö, tukipalvelujen päällikkö Anne Kallava, potilasturvallisuuskoordinaattori

1 Kokouksen avaus

Puheenjohtaja Kirsi Leino avasi kokouksen ja totesi läsnäolijat.
Edellisen kokouksen muistio hyväksyttiin.

2 Esittäytyminen

Asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen esittäytyi ja hallinto-ylihoitaja Kirsi Leino avasi odotettua työpanosta tehtäväkokonaisuuksittain.

Keskustelu:
Pidettiin hyvänä, että asiakaspalveluun on organisaatiossa panostettu rekrytoinnin kautta. Palvelumuotoiluosaaminen nähdään tärkeäksi osaksi tulevaisuuden haasteisiin vastaamisessa. Myös palvelun laadun mittaamisen nähdään korostuvan tehtävässä.

3 Asiakasraadin uudistumissuunnitelma

Esitettiin suunnitelma Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin asiakasraadin uudistamisesta. Suunnitelmasta käytiin keskustelua asiakohdittain.

Uusien jäsenten hankinta ja nykyisen raadin jatko:

Keskustelu:
Tärkeimpänä kriteerinä raadin asiakasjäsenelle pidettiin halua kehittää sairaalan palveluja. Kuntaedustavuudessa tuotu esille, että alueellisen yhteistyön vuoksi olisi tärkeää huomioida Hämeenlinnan, Riihimäen ja Forssan edustavuus.

Raatilaisten valintakriteeri ”potilasjärjestö” herätti kysymyksiä, sillä kaikkien potilasjärjestöjen edustusta ei ole mahdollista saada mukaan raatiin. Lisäksi potilasjärjestöjen asioita edistävä ja käsittelevä foorumi on jo organisaatiossa.

Nykyisen raadin jäsenistä osa ei ole jatkanut toiminnassa, eikä tilalle ole haettu uusia jäseniä. Asiakasjäsenten määrän säilymiseksi nähdään hyväksi varajäsenten nimeämistä. Lisäksi pidettäisiin hyvänä, että mukaan saataisiin myös nuoria asiakasjäseniä. Nykyisen raadin asiakasjäsenistä 4 on aiemmin ilmaissut kiinnostuksensa jatkaa raadissa.

Keskusteltu lyhyesti myös raatilaisten matkakustannusten korvaamisesta, sillä joistain kunnista raatiin hakemishalukkuutta voi rajoittaa matkustamiseen liittyvät kulut.

Päätökset:
- Nykyinen asiakasraati jatkaa kokoontuu vielä kerran ennen kesää.
- Nykyisten raatilaisten pyydetään ilmoittamaan Sanna Mäkyselle sähköpostitse 22.6.2018 mennessä vielä kirjallisesti, haluavatko jatkaa myös uudistuvassa asiakasraadissa.
- Uusien raatilaisten hakuvaiheessa valitaan myös 2 varajäsentä, jotka tulevat mukaan raatiin, jos varsinainen asiakasjäsen eroaa.
- Jäsenhankinnassa tullaan käyttämään monipuolisesti eri kanavia, jotta tavoitettaisiin myös nuoria edustajia raatiin.
- Uusien asiakasraatilaisten valinnassa ei korosteta potilasjärjestöä. Sitä ei kuitenkaan nähdä esteenä jäsenyydelle.
- Sanna Mäkynen selvittää seuraavaan kokoukseen mennessä, minkälaisia käytäntöjä muissa asiakasraadeissa on jäsenille suunnattujen korvausten suhteen.

Kokoonpano ja toimintakausi

Keskustelu:
Pohdittu, voiko organisaation edustajien määrän väheneminen uudistuvassa asiakasraadissa vaikuttaa siihen, että tieto asiakasraadista ja sen hyödyntämismahdollisuudesta vähenee.

Raadin toiminnan kannalta pidetään tärkeänä, että vain osa jäsenistä vaihtuu kahden vuoden toimintakauden jälkeen, jotta sen toiminta jatkuu sujuvana.

Päätökset:
- Kullekin tulosalueelle nimetään yhteyshenkilö, joiden kanssa asiakasraadin sihteeri tekee tiivistä yhteistyötä. Raadin muistiot välitetään yhteyshenkilöille.
- Asiakasraatiin osallistumisen toimintakautena tulee olemaan 2 + 2 vuotta. Tämä on lähtökohta, mutta ei liian tiukasti rajattu.

Asiakasraatiin osallistuvien roolit

Keskustelu:
Käyty keskustelua siitä, voisiko asiakasraadin jäseniin ohjata suoria yhteydenottoja. Kaikilla ei ole tähän halukkuutta ja nähdään, että se voisi myös vähentää uusien jäsenten hakeutumista raatiin.

Päätökset:
- Lisätään asiakasjäsenen roolin mukaiseksi yhdeksi tehtäväksi ”osallistuminen kantasairaalan suunnitteluun”.
- Asiakasraatilaisten velvollisuudeksi ei lisätä yhteydenottojen eteenpäin välittämistä.
- Asiakasraadin kokoonpano eli jäsenten nimet esitetään internet-sivuilla julkaistavissa muistiossa.

Asiakasraadin toimintamuodot

Keskustelu:
Raadin jalkautumista ja tiivistä yhteistyötä tulosalueiden kanssa pidetään hyvänä. Asiakasraadin toiminta säilyttää kaikille yhteisten asioiden edistämisen ja osallistumisen foorumina.

Pohdittu virtuaalista raatitoimintaa. Se voisi lisätä nuorten osallistumismahdollisuutta ja –halukkuutta. Virtuaalisesti raatitoimintaan voisi osallistua enemmänkin jäseniä. Sen tulisi kuitenkin olla riittävän helppokäyttöinen.

Päätös:
- Benchmarkkaus suluissa olevana terminä otetaan pois toimintasuunnitelmasta
- Virtuaalisen raatitoiminnan alustamahdollisuutta selvitellään

Toiminnan arviointi

Keskustelu
Pohdittiin, miten raadin keskusteluissa esiin tulleet asiat viedään eteenpäin. Vapaasta keskustelusta kaikkia asioita on vaikea havaita eteenpäin vietävinä asioina.

Päätökset:

- Asiakasraadin sihteeri kokoaa yhteenvedon asiakasraatilaisten aloitteiden etenemisestä.
- Raadin keskustelussa esiin tulleen asian voi ehdottaa aloitteeksi, jotta se kirjataan eteenpäin vietäväksi asiaksi.

4 Sairaanhoitopiirin ajankohtaiset asiat

Kirsi Leino esitteli tiivistetysti asiakkuuskertomuksen ja 8 tähden sairaala- hankkeen tilanteen. Asiakkuuskertomukseen on koottu tietoja asiakasnäkökulman näkyvyydestä sairaanhoitopiirin toiminnassa. Asiakaskyselyn avulla kartoitetut osa-alueet osoittavat asiakkaiden olevan entistä tyytyväisempiä sairaalassa saatuun palveluun.

8 tähden sairaala-hankkeessa päätetty yhteistyön syventämisestä Pirkanmaan sairaanhoitopiirin kanssa. Tätä varten päätetty perustaa yhteinen alustayhtiö.

Keskustelu:
Asiakkuuskertomusta pidettiin hyvänä ja kattavana. Sen ilmaisutapaa suunnitellaan vielä uudistettavan. Myös asiakaskyselyn uudistamista on suunniteltu.

Kantasairaalan suunnittelussa nähdään tehdyn paljon töitä asiakasnäkökulman huomioimiseksi ja sitä tullaan tarvitsemaan myös jatkossa suunnittelun eri vaiheissa.

Päätökset:
- Seuraavassa kokouksessa esitetään suunnitelma palvelukokemusmittarista eli uudistetusta asiakaskyselystä.
- Kokousmuistion liitteeksi lisätään Mediatrin tekemä selvitys koskien 8 tähden sairaala-hanketta.

5 Palaute asiakasraadin osastotutustumisesta

8.3.2018 tehdyn tutustumiskäynnin käsittely siirretään ensi kokoontumiskertaan, kun osastoedustajakin pääsee mukaan.

6 Asiakasraatilaisten aloitteet ja palautteet

Ei ole tullut

7 Seuraavan asiakasraadin kokoontumisen ajankohta

Seuraava kokoontuminen on 4.6.2018 klo 15:30-17:30. Kokoontumisen ja toimintakauden päätteeksi sairaanhoitopiiri tarjoaa asiakasraadin jäsenille illallisen.