

15.2.2019

## **Asiakasraati**

Aika	Keskiviikko 30.1.2019 kello 15:30 – 17:40
Paikka	Lääkinnällisen kuntoutuksen kokoushuone C1 019
Osallistujat	Anja Berghem Helena Juottonen Irina Pasma Jussi Salonen Kari Suontausta Katja Rantoja Kirsi Koskela Nina Linnakylä Pentti Repo  lisäksi Kiemunki, viestintäpäällikkö Kirsi Leino, johtajaylihoitaja (puheenjohtaja) Merja Vainio, vs. johtajaylilääkäri Sanna Mäkynen, asiakaspalvelun erityisasiantuntija (sihteeri)
Poissa	Jukka Vierimaa

### **1 Kokoonnumisen avaus ja esittäytymisen**

Kirsi Leino toivotti raatilaiset tervetulleeksi ja avasi kokouksen

Käytiin läpi raatilaisten toiveita ja odotuksia alkavan raatitoiminnan suhteen visuaalisen esittelymateriaalin avulla.

Raatitoiminnan odotetaan tukevan sairaalan asiakaspalvelua ja toimivan saumattomassa yhteistyössä sairaalan kanssa. Raatilaisilla on omakohtaisia kokemuksia ja havaintoja sairaalapalveluista ja näitä toivotaan hyödynnettävän palvelujen kehittämisessä. Raatilaiset toivoivat pystyvänsä vaikuttamaan myös lasten ja nuorten sekä heikoimmassa asemassa olevien palveluiden kehittämiseen. Yhteistyö erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon välillä nähdään tärkeäksi.

Toiveina nousi esiin mm. aiemmin aloitteena esille nostetun monen eri erikoisalan potilaana olevan hoitokokonaisuuden hallinta. Tämä on tunnistettu kehittämistarpeena ja siihen ollaan etsimässä ratkaisua.

### **2 Sairaanhoidopiirin yleisesittely**

lisäksi Kiemunki esitteli sairaanhoidopiirin toimintakenttää, strategiaa, asiakaslähtöisyyttä ja tulevaisuuden suunnitelmia mm. Tähtisairaalahanketta avaten.

Potilas ensin-ajattelun konkretisoimiseksi on tehty video, johon toivottiin raatilaisten tutustuvan:

<https://www.youtube.com/watch?v=xXjq9lzznsw>

Keskustelua:

Esittely herätti vilkasta keskustelua mm. asiakkaan ja potilaan termeistä ja sairaalahoidon omakohtaisista kokemuksista. Potilasasiakkaan ja hänen läheisensä näkökulmasta tärkeimmäksi nähtiin kohtaaminen ja kunakin hetkessä tilanteessa aidosti läsnä oleminen. Kokemus eri yksiköiden välisen tiedonkulun puutteesta haastaa organisaatioita panostamaan sujuvaan toiminnanohjausjärjestelmään, joka on ollut keskusteluissa myös tähtisairaalasunnittelussa.

Uuden sairaalan suunnittelussa asiakkaiden mielipiteillä ja myös asiakasraatilailla on tärkeä rooli. Myös Tähtisairaalasunnitteluun halutaan mukaan palvelun käyttäjiä ja tässä roolissa myös asiakasraatilaisia.

Esittelymateriaali liitteenä

### 3 Asiakasraadin rooli ja toimintasuunnitelma

Sanna Mäkynen esitteli kutsuun liitetyn esityksen asiakasraadin tavoitteista ja toimijoiden rooleista sekä alustavan toimintasuunnitelman vuodelle 2019. Suunnitelma hyväksyttiin.

Toimintasuunnitelma liitteenä

### 4 Korvauskäytännöt

Sanna Mäkynen esitteli käytännöt, joiden mukaan asiakasraadin toimintaa tullaan korvaamaan. Merkitään asia tiedoksi.

Korvauskäytännöt toimintasuunnitelma-liitteen yhteydessä

### 5 Muut asiat

Torstaina 31.1.2019 Assi-sairaalasunnittelutoimistolla on avoimet ovet klo 16-17. Myös asiakasraatilaisten ovat lämpimästi tervetulleita

15.2. Kanta-Hämeen keskussairaalassa järjestetään uutta toimintamallia, murtumapoliklinikkaa koskeva yhteissuunnittelutilaisuus, johon toivotaan henkilöitä, joilla on ollut kokemusta nilkka- tai rannemurtuman hoidosta. Tilaisuuteen ovat tervetulleita myös asiakasraadin jäsenet.

Raatitapaamisten välisenä aikana keskustelua voidaan käydä myös sähköisesti. Tätä mahdollistavan, sopivan välineen löytämiseksi tehdään raatilaisten sähköpostitse kysely.

Ennen seuraava kokousta organisoidaan tutustumismahdollisuuksia eri tulosalueiden yksiköiden toimintaan. Tästä tiedotetaan sähköpostitse.

### 6 Asiakasraadin seuraavan kokoontumisen ajankohta

Raati kokoontuu seuraavaksi toukokuussa sairaalasunnittelutoimiston tiloissa. Sopivasta ajankohdasta tehdään kysely raatilaisten.