

Muistio: Asiakasraadin kokoontuminen 10.9.2019

Osallistujat	Helena Juottonen Jussi Salonen Kari Suontausta Katja Rantoja Nina Linnakylä Pentti Repo
	Iisakki Kiemunki, viestintäpäällikkö Kirsi Leino, johtajaylihoitaja (puheenjohtaja) Sally Järvelä, johtajaylilääkäri Sanna Mäkynen, asiakaspalvelun erityisasiantuntija (sihteeri)
Poissa:	Jukka Vierimaa Anja Berghem Irina Pasma Kirsi Koskela
Esittelijöinä kutsttuna:	Marjo Järvenpää, sairaanhoitaja (kohta 3) Sari Tamminen, apulaisosastonhoitaja (kohta 7) Fia Fager-Pintilä, asiantuntijahoitaja (kohta 7)

1 Kokouksen avaus

Kirsi Leino avasi kokouksen. Uutena asiakasraadin jäsenenä esittäytyi johtajaylilääkäri Sally Järvelä.

2 Edellisen kokouksen muistio

Edellisen kokouksen muistio on sovitusti hyväksytty sähköpostikerroksella ja se on viety Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiriin internet-sivuille.

3 Uusien palvelumuotojen esittely 1: murtumapoliklinikka

Marjo Järvenpää esittely toukokuusta lähtien toiminnassa olleen murtumapoliklinikan toimintakonseptia. Tavoitteena oli murtumien jatkohoidon yhtenäistäminen ja selkiyttäminen alueellisesti. Tässä on onnistuttu hyvin ja käyntejä murtumapoliklinikalla on toukokuusta lähtien ollut jo lähes 500. Ensiapukäynnillä asiakas saa ajan ensimmäiselle kontrollikäynnille murtumapoliklinikalle, joka sijaitsee ensiavun tiloissa. Myös muut kontrollikäynnit tapahtuvat murtumapoliklinikalla. Ohjaus ja yhteystiedot jatkokuntoutukseen saadaan murtumapoliklinikalla viimeisen käynnin yhteydessä. Toimintamalli on kehitetty moniammatillisessa yhteistyössä ja myös asiakkaat ovat osallistuneet suunnitellun toimintamallin arviointiin. Liukkaiden keliä alkaessa on mahdollista reagoida lisääntyvään tarpeeseen poliklinikka-aikojen lisäyksellä. Toimintamalli

on hyvä osoitus erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon toimivasta yhteistyöstä.

4 Asiakasraadin toimintamuodot

Kerrattiin, millä tavoin asiakasraatilaiset ovat olleet mukana sairaalan toiminnassa viime kokoontumisen jälkeen. Esitettiin PP-esitykset, joihin asiakasraatilaiset olivat nostaneet huomioita ravintopalveluiden kilpailutusta varten ja Hyvinkään sairaalan tutustumiskäynnistä 7.8.2019. Esitykset muistion liitteinä.

Sairaalasuunnittelun asiakasedustajuuksia käsitellään kohdassa ”Asiakasosallisuus sairaalasuunnittelussa”.

Seuraaviksi tutustumiskohteiksi ja ajankohdiksi on suunniteltu

- kirurgian poliklinikka 7.10. klo 16-17:30
- päivystysklinikka 24.10. 16-17:30 (koko raati tervetullut)
- nuorisopsykiatrian osasto ja joustavien hoitomuotojen poliklinikka 21.10. klo 15:30-17

Päätös:

Sanna Mäkyne viestittää ajankohtien varmistukset ja ilmoittautumiskäytännöt sähköpostitse. Ennen kirurgian poliklinikan tutustumiskäyntiä toimitetaan tutustumiskäynnille osallistuville raatilaisille potilaiden saama kutsukirjemalli.

5 Asiakasnäkökulma sairaanhoitopiirin uudessa strategiassa

Kirsi Leino esitteli sairaanhoitopiirin strategian (muistion liitteenä). Käytiin keskustelua sen asiakkuuskortin sisällöstä. Erityisesti palvelupolkujen kuvaus nähtiin hyvänä tavoitteena perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palveluiden linkittämiseksi. Polkukuvaukset toimivat eräänlaisena karttana potilaalle, missä kohtaa sairauden hoitoa ollaan menossa.

Huomiota halutaan kuvauksissa kiinnitettävän myös siihen, millä tavoin päästään hoitopolun alkuun. Tätä tulee helpottamaan päivystysapu 116117, hoitoon hakeutumisessa neuvova puhelinpalvelu, jota pilotoidaan ensi keväänä.

Strategiassa toivotaan näkyvän myös riskikartoitukset. Tähän on lähdetty hakemaan kokonaisvaltaisempaa huomiointia. Riskikartoituksia on tehty tähän saakka henkilöstölle työsuojelun näkökulmasta.

Päätökset:

Palvelupolkujen ensimmäiset muodot tuodaan asiakasraadin arvioitavaksi seuraavassa kokouksessa. Päivystysapu 116117 –palvelun esittelijä kutsutaan keväällä asiakasraadin kokoukseen.

6 Asiakasosallisuus sairaalasuunnittelussa

Sairaalasunnittelun asiakaslähtöisyyttä on lähdetty viemään konkreettisemmalle tasolle. Ryhmissä on kuvattava tavat, joilla asiakasosallisuutta toteutetaan asiakaslähtöisen suunnittelun toteutumiseksi. Jokaisessa suunnitteluryhmässä tulee sairaanhoitajapiirin johtajankin linjauksella olla ainakin yksi asiakasedustaja. Säännöllisesti kokoontuviin ryhmiin on ilmoittautunut mukaan neljä asiakasraatilaista: akuuttitoimintojen (Pentti Repo), diagnostiikan (Nina Linnakylä), kuntoutuksen (Helena Juottonen) ja osastotoimintojen (Anja Berghem) ryhmiin. Lisäksi yleisten palveluiden ryhmään ilmoittautui raadista Kari Suontausta. Lisää asiakasedustajia haetaan edelleen, esim. potilasjärjestöjen parista.

Haasteena on suunnitteluryhmien kokoontumisajankohdat, jotka eivät työssäkäyville sovi. Tämän vuoksi tulee tarjota osallistumismahdollisuuksia mm. iltatilaisuuksina ja eri asiakasryhmien pariin jalkautuen.

7 Uusien palvelumuotojen esittely 2: ECT-poliklinikka

Sari Tamminen ja Fia Fager-Pintilä kertoivat sähköhoitoa antavan toimenpideyksikön uudistetusta toimintamallista. ECT-poliklinikka avattiin uusissa tiloissa 10.6.2019. Uudistuksella saatiin parannusta asiakasprosessiin, jossa oli aiemmin paljon siirtymiä eri tiloihin ja hankaluutta mahdollistaa yksilöllinen ja rauhallinen toipuminen toimenpiteen jälkeen. Hoitomuoto on osa mielialahäiriö- ja masennuspotilaiden hoitoa, ja se toimii lääkehoidon rinnalla nopean hoidon tarpeessa. Lääkärin määräämään tiiviimmän 6-12 kerran hoitosarjan jälkeen tarjotaan ylläpitohoitoa noin kuukauden välein vuoden verran.

Päätös:

Todettiin, että uutta toimintatapaa olisi hyvä esitellä laajemmin kansalaisille. Lisäksi Kiemunki on yhteydessä poliklinikan henkilökuntaan uutisen työstämiseksi.

8 Asiakasraadin seuraavan kokoontumisen ajankohta

Seuraava asiakasraadin kokoontuminen on 13.11.2019 klo 15:30-17:30