

Muistio: Asiakasraadin kokoontuminen 13.11.2019 klo 15:30-17:30

Osallistujat
Helena Juottonen
Irina Pasma
Jukka Vierimaa
Katja Rantoja
Kari Suontausta
Katja Rantoja
Kirsi Koskela
Nina Linnakylä
Pentti Repo

Iisakki Kiemunki, viestintäpäällikkö, klo 16:35 alkaen
Kirsi Leino, johtajaylihoitaja (puheenjohtaja)
Sanna Mäkynen, asiakaspalvelun erityisasiantuntija (sihteeri)
Tiina Merivuori, hallintoylilääkäri

Poissa:
Sally Järvelä, johtajaylilääkäri
Jussi Salonen

1 Kokouksen avaus

Kirsi Leino avasi kokouksen.

2 Edellisen kokouksen muistio

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

3 Asiakasraadin toimintamuodot

Osallisuus Assi-sairaalas suunnittelussa:

Raatilaiset kertoivat kokemuksiaan osallistumisesta sairaalas suunnitteluun. Osa on ollut mukana nimettyinä edustajina suunnitteluryhmissä ja osa kaikille avoimessa ideointi-illassa.

Kokemukset vaihtelivat paljon suunnitteluryhmästä riippuen ja aiheesta käytiin vilkasta keskustelua. Yhteisesti tärkeäksi koettiin, että asiakasedustajat perehdytetään yleisesti suunnittelun vaiheisiin ja tavoitteisiin ennen suunnitteluryhmään osallistumista. Lisäksi edustajille on jaettava säännöllisesti tietoa siitä, missä suunnittelussa mennään.

Tyytyväisiä edustajat olivat ryhmiin, jossa osana suunnitteluryhmää oli tiedotettu kokoontumisten välissäkin säännöllisesti etenemisestä ja saanut tuntuman, että on aidosti tärkeä ja tasavertainen suunnitteluryhmän jäsen. Hyvältä oli tuntunut myös se, että oli kysytty asiakasedustajan omia odotuksia sekä kerrottu, mitä ryhmässä asiakasedustajalta odote-

taan. Huonoihin kokemuksiin taas oli johtaneet tilanteet, joissa asiakasedustaja ei ole joko päässyt vielä lainkaan suunnitteluryhmään tai osallistettu vain sähköpostin välityksellä.

Osana suunnitteluryhmää tulee saada kokemus, että asiakasedustajan osallistumisella ja mielipiteillä on oikeasti merkitystä. Asioihin on vaikea ottaa kantaa, jos kutsutaan mukaan vian tietyssä kohtaa, jolloin ei ole tietoa aiemmin muulla kokoonpanolla käydystä keskustelusta.

Suunnitteluryhmissä oli käyty yhdessä pohtien läpi kulkuväyliä, kulkeamista ja odotustiloja. Erikseen ilta-aikaan järjestettyä ideointi-iltaa raatilaiset pitivät hyvänä ja toivoivat, että sen tuloksia hyödynnetään sairaalasuunnittelussa. Tällöin ideoitiin yhdessä, mitä on inhimillisyys päivystyksessä, vastaanotoilla ja osastohoidon aikana sekä odottamista ja sairaalan muita palveluita.

Raatilaiset toivat esille myös huolen siitä, miten sairaalasuunnittelusta viestitään, jotta ei jäätäisi yksittäisten vaikuttajien väärän informaation varaan.

Päätös:

Kirsi Leino vie sairaalasuunnitteluun liittyvistä kokemuksista viestiä Assin toiminnallisen johtoryhmän kokoukseen maanantaina 19.11.2019. Sanna Mäkynen vie saman viestin seuraavaan sairaalasuunnittelun superkäyttäjäkokoukseen.

Tutustumiskäynnit:

Lokakuun aikana asiakasraati teki sairaalan yksiköihin kolme tutustumiskäyntiä, joiden kokemuksia käytiin läpi. Eniten keskustelua herätti päivystysklinikan käynti ja siellä saadut kokemukset myös asiakkaan roolissa.

Päivystyksen toiminnasta oli perusteellisen esittelyn yhteydessä saatu hyvä käsitys ja korkealaatuinen kuva lääketieteellisestä erikoisosaamisesta. Sen myötä heräsi toive lisätä päivystyksen palveluihin ja osaamiseen liittyvää viestintää. Se, mihin toivotaan kiinnitettävän huomiota enemmän, on päivystykseen itse kävelen tulevien prosessiin ja kohteluun. Nähdään tarpeelliseksi, että keksitään menetelmä, jolla saadaan tietoa etenemisestä odottamassa oleville, esimerkiksi aula-emäntä, infonäytöt, mobiiliapplikaatio jne.

Kirurgian poliklinikalla käyneet olivat tehneet paljon yksityiskohtaisia ja hyödynnettävissä olevia huomioita tiloista. Keskustelua käytiin myös nykyisen toiminnan organisoinnista ja pohdittiin tulevaisuuden palveluja.

Nuorisopsykiatrian toiminnan esittelyä pidettiin erittäin hyvänä; päästiin tutustumaan tiloihin ja toimintaan sekä suullisen tiedon että esitteiden avulla. Tuotiin esille huoli henkilökunnan riittävydestä ja neuropsykiatriasta osaamisesta.

Tutustumiskäynnit ovat raadin uusi toimintatapa, joten käytännössä on vielä opeteltavaa. Yksiköt odottavat konkreettisia ehdotuksia ja ideoita,

joita raatilaisten toivotaan viestittävän Sanna Mäkyselle mahdollisimman pian käynnin jälkeen. Yksiköiltä taas toivotaan sellaista suunniteltua esitelyä, jonka avulla asiakasraatilaisten saavat toiminasta paremman kuvan.

Päätös: Sanna Mäkyneen laatii suunnitelman asiakasraadille esille tuomien kehittämiskohteiden etenemisen seuraamiseksi.

4 Palvelupolkukuvausten tilanne

Kuvausten tilanne on monien syiden vuoksi viivästynyt. On todettu tarve kahdentasoihin kuvauksiin; sekä kehittämisen kohdentamisen osoittamiseksi että asiakkaiden saaman hoidon etenemisen kuvaamiseksi. Sanna Mäkyneen ja Tiina Merivuori avasivat tämänhetkisen kuvaussuunnitelman tilannetta ja esittelivät mallina rintasyöpään sairastuneen hoitopolun kuvauksen. Sitä on tarkoitus laajentaa perusterveydenhuollon palveluiden kuvauksiin ja saattaa nähtäväksi sairaanhoitopiiriin internet-sivujen kautta.

5 Asiakasviestinnän uusimmat tuulet

Lisäksi Kiemunki avasi sairaalan asiakasviestinnän ajankohtaisia asioita. Hän esitteli mm. markkinoinnissa käytettävää hahmoa Herra Sattunen – konseptia, joka on herättänyt vahvoja mielipiteitä. Osa raatilaista piti hahmoa ärsyttävänä, mutta varmasti mieleen jäävänä.

Sairaanhoitopiiriin on hankittu Dreambroker-video-ohjelma, jolla voidaan tehdä opastusvideoita sekä henkilökunnalle että asiakkaille. Raatilaisten toivotaan tutustuvan videoesimerkkiin, joka oli laadittu silmätippojen laittamisesta.

Takaisinsoittojärjestelmää on tarkoitus kehittää Taysin minimikriteerien kaltaiseksi. Näiden kriteerien avulla määritetään, mitä ominaisuuksia järjestelmässä pitää joka yksikössä vähintään olla, jotta sen avulla palvelutaisiin asiakkaita hyvin. Tarkoituksena on poistaa soitto-ajan rajallisuus ja antaa asiakkaalle arvio takaisinsoiton ajankohdasta.

6 Raadin ensi vuoden toiminta

Toiminnan yhteissuunnitteluun palataan alkuvuoden ensimmäisessä kokouksessa. Raatilaisten toiveita kartoittava kysely aiheesta Sanna Mäkysen toimesta.

7 Asiakasraadille seuraavan kokoontumisen ajankohta

Seuraava kokous on 4.2.klo 15:30-17:30