

Muistio

Asiakasraadın kokoontuminen

Aika: Maanantai 10.2.2020 klo 16:30 – 18:30

Paikka: Kanta-Hämeen Keskussairaala, HML
Lääkinnällisen kuntoutuksen kokoushuone

Osallistujat: Anja Berghem
Helena Juottonen
Irina Pasma
Jussi Salonen
Katja Rantoja
Pentti Repo

lisäksi Kiemunki, viestintäjohtaja klo 17:45 lähtien
Kirsi Leino, johtajaylihoitaja (puheenjohtaja)
Sanna Mäkynen, asiakaspalvelun erityisasiantuntija (sihteeri)
Tiina Merivuori, vs hallintoylilääkäri

Poissa: Jukka Vierimaa
Kari Suontausta
Nina Linnakylä
Kirsi Koskela
Sally Järvelä, johtajaylilääkäri

1 Kokouksen avaus

Puheenjohtaja Kirsi Leino avasi kokouksen

2 Edellisen kokouksen muistio

Käytiin läpi edellisen kokouksen muistio ja hyväksytään osallistujaluettelossa olleen virheen korjauksen jälkeen.

3 Suunnitelma vuodelle 2020

Käyty läpi asiakasraadın edellisen kauden toimintaa koskevan kyselyn tulokset ja sen pohjalta tehtyä esitystä (liitteenä) vuoden 2020 toimintasuunnitelmaksi.

Keskustelua herätti ehdotus asiakasagentin arviointikriteeristön laatimisesta. Tärkeäksi nähtiin, että se yhdistettäisiin sairaalan strategiaan tavoitteisiin, joita rikastettaisiin raatilaisten tärkeäksi näkemillä kriteereillä. Todettiin myös, että on mietittävä, miten ja missä tilanteissa arviointia voitaisiin tehdä. Lisäksi on huomioitava, että arviointikriteeristökin muuttuu ajan mukana.

Päätös: Kutsutaan Forssan kuntayhtymästä edustaja kertomaan heidän laatimistaan kriteereistä seuraavan raadın kokoukseen.

Toimintatavoiksi ehdotettuja muitakin työpajoja ja niiden sisältöä pohdittiin. Tärkeäksi kehittämiskohteeksi, jossa raati voisi olla mukana nähtiin potilaan saamat kirjalliset materiaalit. Niiden määrä ja vaihtelevuus on suuri. Välillä kutsukirjeessä voi olla ristiriitaistakin tietoa, jolloin hoitoon tuleva ei tiedä, mihin tietoon voi luottaa. Sloganin Sinua Kuunnellen avaamista pohdittiin. Sitä on kokouksissa jo käsitelty, mutta toisaalta tämän toiveen taustalla oli konkretisoida, missä tilanteissa ja miten tämä palvelulupaus tulisi lunastaa.

Päätös: Ensimmäinen työpaja kohdennetaan kutsukirjeen sisältöön. Tätä varten otetaan tarkasteltavaksi jokin rajattu kokonaisuus.

Tarkennettiin alkuvuoteen suunniteltuja tapahtumia ja kartoitettiin alustavasti raatilaisten osallistumismahdollisuutta niihin. Ideointi- ja arviointipyynnöjä saattaa raadille tulla pikaisellakin aikataululla liittyen HAMK:n Design Factory-opiskelijatöiden arviointiin sekä päivystyksessä usein asioivien polun kartoitukseen. Design Factory on HAMK:in toimintamalli, jossa opiskelijat monitieteellisissä ryhmissä ideoivat ratkaisuja annettuun ongelmaan. Tänä keväänä Kanta-Hämeen keskussairaala on ideoitavana ratkaisut päivystyksen odottamiseen ja Assi-sairaala suunnittelun puolella inhimillisintä sairaalaa tukevat ratkaisut.

Päätös: Sanna Mäkynen tarkentaa raatilaisten suunniteltujen tapahtumien ja tutustumiskäyntien aikataulut.

Tutustumiskäyntien vaikuttavuutta nähtiin hyväksi seurata esiteyllä tavalla. Yksiköille on tiedotettava vaikuttavuuden seurantatavasta. Tutustumiskäyntien kohteiksi oli raatilaisten mielestä valikoituneet hyvät ja tärkeät tutustumiskohteet. Riihimäen sairaalan tutustumiskohdetta vielä mietitään, mutta muiksi tutustumiskohteiksi organisoidaan kevääksi:

- Silmäyksikkö
- Sosiaalipalvelut

Syksyllä 2020 tutustumiskohteina ovat:

- Sydänsairaalan Hämeenlinnan toimipiste
- Päiväkirurgia sekä
- ECT-yksikkö

Vuoden kokouksissa esiteltävät asiat tarkentuvat vuoden aikana. Tärkeänä pidettiin sähköisten palveluiden, mm. asiointialusta Oma Raitin esittelyä.

Päätös: Kokouksissa esiteltäviin asioihin otetaan mukaan myös lääkäreiden soittoaikoja koskeva asia. Syksyn suunnittelussa huomioidaan Etelä-Suomen syysloma (viikko 42).

4 Palveluketjukurvaudet

Sanna Mäkynen ja Tiina Merivuori avasivat kuvausten tilannetta ja esitivat ensimmäiseksi tehdyn rintasyöpään sairastuneen kuvauksen. Ku-

vaukseen on yhdistetty sekä asiakkaalle suunnitellut palvelut hoitokokonaisuuden osalta että henkilökunnan rooli kunkin palvelun tuottamisessa. Raatilaiset pitivät kuvausta erittäin hyvänä ja tarpeellisena mallina siitä, miten perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelut tulee hahmottaa kokonaisuutena.

Raatilainen Pentti Repo toi tiedoksi, että myös ikäraadissa ollaan tekemässä polkukuvauksia, mm. asumispolku ja hoivapolku.

5 Asiakasraadın valinta palkittavaksi yksiköksi Potilas ensin – juhlagaalassa

Raatilaiset kävivät keskustelua, tuleeko se palkitsemaan jonkin yksikön Potilas ensin – juhlagaalassa. Päädyttiin palkitsemaan Hämeenlinnan päiväsaaraalan yksikkö, josta oli välittynyt edistyksellinen ja hyvä kuva sekä käynnillä että aikaisempien asiakaskokemusten kautta.

6 Assi-sairaalasunnittelun asiakaskyselyn arviointi

Raatilaiset täyttivät sairaalasunnitteluun liittyvän kyselyn ja lisäsivät sen yhteyteen huomioitaan kysymysten ja rakenteiden ymmärrettävyydestä.

7 Asiakasraadın seuraavan kokoontumisen ajankohta

Asiakasraadın seuraavan kokouksen ajankohdaksi päätettiin tiistai 26.5. klo 15:30-17:30.

Tätä ennen tehdään tutustumiskäynti Tampereelle Taysiin ja sen potilasfoorumın toimintaan 6.5. Tämän käynnin yhteydessä järjestetään myös yhteinen ruokailu.