

Asiakasraadin kokoontuminen

Aika	Tiistai 3.11.2020 klo 15:30 – 17:30	
Paikka	Teams-etäkokous	
Osallistujat:	Anja Berghem Helena Juottonen Irina Pasma Jukka Vierimaa Jussi Salonen Katja Rantoja Nina Linnakylä Pentti Repo	
	lisäksi Kiemunki, viestintäjohtaja Kirsi Leino, johtajaylihoitaja (puheenjohtaja) Sanna Mäkynen, asiakaspalvelun erityisasiantuntija (sihteeri)	
Poissa:	Kirsi Koskela Sally Järvelä, johtajaylilääkäri	

1 Kokouksen avaus

Puheenjohtaja Kirsi Leino avasi kokouksen

2 Edellisen kokouksen muistio

Käytiin läpi edellisen kerran muistio. Siinä selvitettäväksi päätetyistä asioista avattiin lyhyesti yksiköissä tapahtuva kuvaaminen virtuaalisten tustumiskäyntien mahdollistamiseksi:

Asiaa oli pohtinut tietosuojavastaava, turvallisuuspäällikkö ja hallintoylilääkäri. Kuvaaminen käytössä olevissa yksiköissä tulee tehdä vain osastonhoitajan huoneessa ja rajata taustalta pois kaikki hoitotietoihin liittyvä materiaali. Riskinä nähdään kuvatun materiaalin leviäminen raatilaisia laajemmalle. Uuden sairaalan yksiköiden esittelyyn virtuaaliset kierrokset sen sijaan soveltuvat hyvin ja voidaan tehdä ennen varsinaisen toiminnan alkamista.

3 Esittelyt teemoista sähköinen asiointi ja sairaalasuunnittelu

Digiprojektipäällikkö Reetta Mathier esitteli **OmaRaitin tämänhetkisen tilanteen ja seuraavan vuoden kehittämissuunnitelmat**. Näihin ovat vaikuttaneet vahvasti asiakasraadin 4.6.2020 työpajassa esille nostamat käyttötarpeet. Esitys liitteenä 1.

Suunnitelmia pidettiin erittäin hyvinä. Raatilaiset olivat myös tyytyväisiä, että heidän äänensä osana suunnittelun kohdentamista oli otettu huomioon. Ajanvarausten näkymisen ja siirtomahdollisuuden nähtiin vähentävän puhelinliikennettä. Lisäksi tuotiin esille, että sähköisten palveluiden käytössä useat eri etenemismahdollisuudet voivat tuntua hankalilta. Erityisesti ikääntyneiden ääntä on hyvä kuulla kehittämisessä ja huomioida, että ohjauksessa tulisi käyttää selkosuomea ja hyödyntää sen tueksi esimerkiksi videomateriaaleja.

Projektipäällikkö Eeva Rikkilä-Kettunen avasi **Assi-sairaalas suunnittelun nykytilannetta**. Esittelymateriaalissa oli esillä myös asiakasedustajille suunnattu kysely, jonka tuloksia viime kokouksessa toivottiin avattavan raatilaisten. Esitys liitteenä 2

Kahden hengen huoneiden lisästarve koettiin hieman harmillisena. Tarkentavia kysymyksiä esitettiin inva-pysäköintipaikkojen määrästä sisäänkäyntien läheisyydessä sekä perusterveydenhuollon palveluiden synkronoinnista osaksi sujuvia hoitokäytäntöjä.

Asiakasraatilaiset korostivat että asiakasedustajien on tärkeä olla mukana suunnittelussa ja saada tietoa, miten heidän esille nostamat asiat on otettu osaksi suunnittelua.

Palveluvastaava Kati Kauppinen esitteli **takaisinsoittopalvelun kehittämisprojektin** etenemistä raadin työpajan jälkeen. Esitys liitteenä 3

Ajankerronta nähtiin erittäin hyväksi ja tärkeäksi kehittämiskohteeksi. Luvattua takaisinsoittoaikaa tulee noudattaa myös silloin, vaikka henkilökunnalle sopisi yhteydenotto luvattua aiemmin. 15 minuutin varautumisaika joko ennen tai jälkeen luvattun soittoajan kuulosti myös mahdolliselta.

Tarkentavia kysymyksiä tehtiin tekstiviestipalveluiden tietoturvan huomioimisesta ja mahdollisuudesta valita takaisinsoiton tulevan toiseen numeroon kuin josta soitetaan. Nämä molemmat asiat on takaisinsoittojärjestelmän kehittämisessä huomioitu ja ratkaistu.

Raatilaiset tiedustelivat pilotin laajentumissuunnitelmista, ettei erityyppinen toimintatapa eri yksiköiden välillä jäisi liian pitkäksi aikaa vallitsevaksi toimintamalliksi. Yhtenäisyys eri yksiköiden välillä on asiakasnäkökulmasta tärkeää. Laajentamissuunnitelma on tehty ja se esitetään 13.11.palvelutuotannon johtoryhmässä.

4 Kutsukirjeeseen liittyvä työpaja

Tuotiin tiedoksi, että kutsukirjeen kehittämiseksi on aloitettu erillisprojekti. Kutsukirjeen kehittäminen on moniulotteinen kokonaisuus, jonka kehittämiseen halutaan liittää vahvasti asiakasnäkökulma. Aiheesta järjestetään erillinen työpaja vielä marraskuun aikana.

Päätös: Sanna Mäkynen kartoittaa sopivan ajankohdan raatilaisilta sähköpostitse ja organisoi työpajaa projektivastaava Anja Piispasen kanssa.

5 Tiedotettavat

Sanna Mäkynen esitteli tiivistetysti raadin tekemien yksikkötutustumisten vaikutuksia. Asiaa oli kysytty kaikista kuudesta yksiköstä, jossa raatilaiset olivat käyneet tutustumiskäynneillä keväällä ja syksyllä 2019. Vaikutukset on koottu kahteen dokumenttiin (liitteet 4 ja 5)

Asiakasraadissa jatkamiseen halukkuutensa on ilmaissut 7 henkilöä, joista kaksi on ollut mukana raadissa sen perustamisesta lähtien. Raatiin haetaan ainakin kolmea uutta jäsentä marraskuun 2020 aikana. Raadin kokoonpanossa huomioidaan kuitenkin myös uusiutumisen ja esimerkiksi alueellisesti tasapuolisen kokoonpanon kriteerit.

6 Asiakasraadın seuraavan kokoontumisen ajankohta

Asiakasraadın seuraava kokous on 14.12. klo 15:30-17:30. Sen yhteyteen oltiin alustavasti suunniteltu jouluruokailu, mutta sen peruuntuminen on mahdollista pandemiatilanteen jatkuessa. Asiaan palataan lähempänä kokousajankohtaa.