

Asiakasraadin kokous

| | |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aika | Maanantai 15.3.2021 klo 15:30 – 17:30 |
| Paikka | Teams-etäkokous |
| Läsnä: | Anja Berghem Irina Pasma Jukka Vierimaa Jussi Salonen Mikko Puputti Raili Hulkko Risto Salminen Tiina Ojala Tuire Laukkanen Kirsi Leino, johtajaylihoitaja (puheenjohtaja) Sanna Mäkynen, asiakaspalvelun erityisasiantuntija (sihteeri) |
| Poissa: | Katja Rantoja Iisakki Kiemunki, viestintäjohtaja Sally Järvelä, johtajaylilääkäri |

1 Kokouksen avaus

Puheenjohtaja Kirsi Leino avasi kokouksen ja asiakasraadın toimintakauden 2021-2022

2 Läsnäolijoiden toteaminen ja esittäytyminen

Asiakasraati kokoontui ensimmäistä kertaa uudistuneella kokoonpanolla. Kokouksen alussa raatilaiset esittelivät lyhyesti itsensä ja kiinnostuksen kohteensa raatityöskentelyssä.

3 Edellisen kokouksen muistio

Kokousmuistio on viety Kanta-Hämeen keskussairaalan internet-sivuille.

Merkittiin tiedoksi.

4 Asiakasraadissa pitkään toimineen Pentti Revon tervehdys

Kirsi Leino luki raadissa pitkään toimineen Pentti Revon lähettämän sähköpostitervehdyksen:

”KHKS:n asiakasraati on kahden edellisen toimintakautensa aikana osoittautunut elimelliseksi ja tuloksekkaaksi asiakaspinnan ja sairaalan

johdon väliseksi vuorovaikutteiseksi toimijaksi. Teillä nyt aloittavan asiakasraadin jäsenillä on erinomainen mahdollisuus toimia sekä aktiivisena nykyisen sairaalan asiakasraatina että viedä potilas ensin -asiakasnäkökulmaa uuden Assi-sairaalan toiminnalliseen suunnitteluun.

Tuloksekasta toimintaa asiakkaiden ja potilaiden parhaaksi toivottaen

Terveisin Pentti Repo”

Merkittiin tiedoksi ja kiitettiin vielä yhteistyöstä Pentti Repoa.

5 Osallistuminen hyvän hoidon kriteerien määrittelyyn

Osaston 6A apulaisosastonhoitaja Nina Fonsell esitteli opinnäytetyönsä aiheita. Työ koskee hyvän hoidon kriteerien määrittelyä osana laadukasta hoitotyötä. Kriteereihin halutaan saada sekä hoitohenkilöstön että potilaita edustavan asiakasraadin näkökulmia. Asiakasraatilailla on mahdollisuus päästä määrittelytyöhön mukaan osallistumalla kriteereitä koskevaan ryhmähaastatteluun viikolla 14.

Päätös: Ryhmähaastatteluun halukkaat ilmoittautuvat suoraan Nina Fonselille sähköpostitse 16.3.mennessä.

6 Toimintakauden suunnittelu

Aloitettiin toimintakauden suunnittelu kokousten ja työpajojen teemojen ideoinnilla. Keskityttiin suunnittelussa kevätkauteen 2021. Käytiin keskustelua asiakasviestintään, asiakaspalautteisiin, asiakaspalvelukouluksiin, asiakaskokemuksen kehittämisen tavoitteisiin, budjetointiin ja mittaamiseen liittyen.

Työpajojen aiheiksi nähtiin hyväksi nostettavan asiat, joihin asiakasraadin näkökulmia tarvitaan. Yksikkötutustumiskäynnit halutaan toteuttaa paikan päällä käyden, eikä niitä nähdä todennäköisemmin mahdolliseksi toteuttaa vielä tämän vuoden aikana. Sosiaalityön osalta kuitenkin todettiin, että työn esittely olisi mahdollista toteuttaa etäyhteydellä.

Päätökset: Seuraavan raatikokouksen sisältönä asiakkuuskertomus, asiakkuuskortin tavoitteet ja mittarit sekä asiakasviestintäkanavien esittely.

Vuodesta 2020 koottu asiakkuuskertomus välitetään asiakasraatilaisten hallituskäsittelyn ja valtuustoinfon (30.3.) jälkeen. Raatilaisten toivotaan perehtyvän kertomukseen ja nostavan siitä seuraavaan kokoukseen 1-2 asiaa, jotka näkisivät tärkeiksi kehittämiskohteiksi.

Kutsukirjeisiin liittyvä etätyöpaja pidetään 22.3. klo 15:30-17:00 ja Oma Raitin laboratoriopyyntöjen näkyvyyteen liittyvä työpaja huhtikuussa. Sanna Mäkynen selvittää siihen soveltuvan ajankohdan.

7 Seuraavan kokouksen ajankohta

Seuraavan etäkokouksen ajankohtana on 5.5. klo 15:30-17:30