

Asiakasraadın kokoontuminen

Aika Keskiviikko 5.5.2021 klo 15:30 – 17:30

Paikka Teams-etäkokous

Läsnä: Anja Berghem
Irina Pasma
Jukka Vierimaa
Jussi Salonen
Katja Rantoja
Raili Hulkko
Risto Salminen
Tiina Ojala
Tuire Laukkanen

lisäksi Kiemunki, viestintäjohtaja
Kirsi Leino, johtajaylihoitaja (puheenjohtaja)
Sanna Mäkynen, asiakaspalvelun erityisasiantuntija (sihteeri)

Poissa: Mikko Puputti
Sally Leskinen, johtajaylilääkäri

1 Kokouksen avaus

Kirsi Leino avasi kokouksen.

2 Todetaan läsnäolijat

Läsnäolijat todettu.

3 Edellisen kokouksen muistio

Kokousmuistioon ei ollut tullut muutosehdotuksia ja se on viety Kanta-Hämeen keskussairaalan internet-sivuille.

4 Asiakkuuskertomuksen analysointi

Asiakkuuskertomus on kooste asiakaskokemuksen kehittämistä edeltävän toimintavuoden aikana. Lisäksi siinä on määritelty tavoitteet ja mittarit seuraavan vuoden toiminnalle. Vuoden 2020 osalta tehty asiakkuuskertomus on järjestyksessään jo kahdeksas.

Sanna Mäkynen esitteli tiiviisti asiakkuuskertomukseen koottuja asioita. Käyty keskustelu nähtävissä asiakohdan 5 yhteydessä.

5 Strategian asiakkuuskortti- asiakkuudelle määritetyt painopisteet, tavoitteet, mittarit ja seuranta

Strategian asiakkuuskortissa on kuvattuna asiakkuuden kehittämisen painopisteet ja tavoitteet sekä asetettu mittarit kunkin tavoitteen toteutumisen seuraamiseksi. Näiden toteutumista seurataan myös osavuosikatsauksissa ja toimintakertomuksessa.

Kirsi Leino esitteli asiakkuuskortin ja vuodelle 2021 eri osa-alueiden kohdalle määritellyt mittarit.

Käytiin keskustelua sekä asiakkuuskertomuksesta että asiakkuuskortin mittareista. Raatilaiset toivoivat lisätietoa siitä, mikä on tehdyn tutkimuksen perusteella sen taustalla, miksi asiakkaat valitsevat hoitopaikan. Tähän palattiin viestintäjohtajan esityksessä (kohta 6). Kanta-Hämeen keskussairaalan hoitopaikakseen valitsevien osuus nähtiin tavoitteena melko vaatimattomaksi (45 %).

Myös Oppiportin koulutuskokonaisuudessa sekä tavoite (40%) että sen tämänhetkinen tulos (7%) nähtiin matalaksi. Asiakaspalveluosaaminen nähtiin edellytykseksi toimia sairaalassa. Osana esimiestyötä tätä tulisi valvoa. Toisaalta pohdittiin, että pakotetuilla koulutuksilla ei ole merkitystä, jollei tapahdu pysyviä muutoksia. Hyvien asiakaspalautteiden ja muiden positiivisten kannustimien nähtiin tuovan iloa henkilökunnalle ja välittyvän hyvänä kokemuksena asiakkaille. Huonojen palautteiden jälkeen olisi hyvä tutkia tapahtumien juurisyyt.

Uudenlainen mittari nähtiin tarpeelliseksi suhteessa uuden Assi-sairaalan tavoitetta. Miten voitaisiin mitata, onko tuleva sairaala maailman inhimillisin? Kokemus kohtelusta ja kuulluksi tulemisesta olisivat tärkeitä inhimillisyyden osatekijöitä. Myös hoitoon pääsyn nopeus nähtiin tärkeäksi mittariksi. Tähtisairaalan NPS-konseptissa tulee huomioida riittävä vastausmäärä päätelmien tekemisessä.

Päätökset: Näkemykset mittareista ja niiden tavoitteista toivat hyvää pohjaa uuden strategiakauden mittareille. Kirsi Leino vie yhteenvedon sairaanhoitopiirin hallituksen iltakouluun 11.5.2021, missä arvioidaan strategian toteutumista strategiakaudella 2019-2021

Seuraavassa kokouksessa pyydetään Sally Leskinen avaamaan muistutusten ja kanteluiden prosessia. Lisäksi käydään läpi Innolinkin tänä vuonna tekemään tunnetta- vuus- ja valinnanpalautta koskevan tutkimuksen tulokset, jotka valmistuvat toukokuun aikana.

6 Asiakasviestintä ja viestintä asiakasraadin toiminnasta

Asiakkaille välitetään säännöllisesti tietoa sairaalan palveluista, niiden kehittämisestä ja tärkeistä asioista, kuten Korona-tilanteesta monen eri kanavan kautta. Myös erilaiset oppaat, potilasohjeet ja kutsukirjeet ovat osa asiakasviestintää.

lisäksi Kiemunki esitteli viestintäkanavia ja -muotoja. Asiakasraatilaiset totesivat huomanneen viestinnän näkyvyyden lisääntyneen ja tulleen lähemmäs ihmistä. Ajantasaiseen Korona-viestintään oltiin tyytyväisiä. Myös rekrytoinnin viestintä oli huomattu nousseen tasokkaaksi. Positiivisemmat ja inhimillisemmät viestinnän värit oli huomattu Assi-sairaalan sivustolla. Pohdittiin, voisiko hoidon laadusta ja sen mittareista viestiä

myös ulospäin, kun laatu on yksi tärkein hoitopaikan valinnan peruste. Tähän organisaatiolla olisi halukkuutta, mutta tällä hetkellä esteenä on vertailtavan laatutiedon puute.

Asiakasraadın toiminnasta halutaan viestiä säännöllisesti organisaation työntekijöille, jotta se tulee tutuksi osaksi asiakasosallisuutta. Raadin toiminnasta halutaan viestiä myös ulospäin.

Päätös: Raadin toiminnasta tehdään jatkossakin juttuja sairaanhoitopiirin eri viestintäkanaviin siinä vaiheessa, kun päästään koronan jälkeen esim. tutustumiskäynneille yksiköihin.

7 Muut asiat

Assi-sairaalan sähköiseen opastukseen liittyvä työpaja on 12.5. klo 15-17. Asiakasraatilaiset ovat tervetulleita osallistumaan ja ideoimaan. Halukkaat ilmoittautuvat Sanna Mäkyselle, joka välittää kutsun työpajaan.

8 Seuraavan kokouksen ajankohta ja aiheet

Seuraava kokous on syyskuun 2021 puolella. Raatilaisiin ollaan yhteydessä elokuun alussa ja tehdään kartoitus sopivista kokousajankohdista.