

Asiakasraadın kokoontuminen

Aika	Torstai 2.12.2021 klo 15:30 – 16:30	
Paikka	Sokos Hotel Vaakuna, Possentie 7, 13200 Hämeenlinna	
Osallistujat	Anja Berghem Irina Pasma Jukka Vierimaa Jussi Salonen Raili Hulkko Risto Salminen Tiina Ojala Pentti Repo Kirsi Koskela	
	Kirsi Leino, johtajaylihoitaja Sanna Mäkynen, asiakaspalvelun erityisasiantuntija lisäksi Kiemunki, viestintäjohtaja (paikalle klo 16:20)	(puheenjohtaja) (sihteeri)
Poissa:	Harri Myllynen Tuire Laukkanen Katja Rantoja Sally Leskinen, johtajaylilääkäri	

1 Kokouksen avaus ja läsnäolijoiden toteaminen

Kirsi Leino avasi kokouksen ja toivotti tervetulleeksi sekä nykyiset että aiemmin asiakasraadissa olleet.

2 Todetaan läsnäolijat

Todettiin kokouksessa läsnäolevat.

3 Edellisen kokouksen muistio

Edellisen kokouksen muistioon ei ollut tullut muutosehdotuksia ja se on viety Kanta-Hämeen keskussairaalan internet-sivuille.

4 Raatitoiminta asiakasosallisuuden muotona

Raatitoiminta nähdään erittäin tärkeänä toimintamuotona. Sen merkitys on lisääntynyt ja ruvennut näkymään palveluiden kehittämisessä. Raadin toiminnasta myös tiedetään ja sitä osataan hyödyntää asiakasnäkökulmaa pohdittaessa tai suunniteltaessa uusia palvelumuotoja sairaalaan. Kun ollaan suunnittelemassa hyvinvointialueita, on myös tärkeää, että

asiakasosallisuus tullaan huomioimaan osana suurempaakin kokonaisuutta.

Avattiin keskustelu siitä, minkälaisia kokemuksia raatilaisilla on toiminnasta ollut ja mihin suuntaan he haluaisivat sitä mahdollisesti kehittää.

Raatioiminnan ja sen vaikuttamistasojen hahmottamiseksi nähtiin tärkeäksi tietää, mitä aiheita koskevia asiakaspalautteita keskussairaala saa eniten. Keskeisimmäksi asiaksi nostettiin kohtaaminen, joka on palveluissa ydinasia. Sen onnistuessa pystyy tarvittaessa myös korjaamaan monta muuta asiaa.

Raatioiminnan kehittymisen näkökulmaa toi esille entinen raatilainen Pentti Repo, joka on ollut koko ajan mukana myös uuden sairaalan hankesuunnittelussa. Raatioiminnan alkuvaiheissa vuonna 2014 Potilas Ensin –näkökulma oli uutta ja herätti aluksi vastustusta henkilökunnassa. Asiakkaan näkökulman merkityksen ymmärrys on vuosien mittaan vahvistunut. Myös kahdenvälinen vuorovaikutus palvelutilanteissa on parantunut. Raadin ensimmäiset vuodet oli haettu suuntaa toiminnalle ja nykyisen kaltainen toimintamalli muotoutui yhteistyössä. Asiakasnäkökulman huomioimisen merkitys tulee kasvamaan digitaalisten palveluiden lisääntyessä ja Assi-sairaalan toiminnallisen suunnittelun jatkuessa.

Useampi raatilainen toi esille, että raatiin hakeutuessaan oli epäileväinen olo siitä, onko raatioiminnalla vaikutusta palveluihin. Toiminnassa mukana ollessaan on tullut huomioita toiminnan vaikuttavuudesta ja siitä, että huomioidut ja kommentoidut asiat on otettu osaksi kehittyviä palveluista. Tullut tunne, että osallistumisella ja panoksella on ollut merkitystä. Entinen raatilainen Kirsi Koskela kertoi esimerkkejä sairaalasuunnittelun puolelta, jossa yksittäisessä, mutta asiakkaalle tärkeässä, esille nostamassaan asiassa on tullut kuulluksi. Asioita, joihin on vaikutettu, nähtiin myös tärkeänä nostaa esille sekä henkilökunnalle että ulospäin.

Käytiin myös keskustelua siitä, miten tärkeä merkitys olisi, että hyvinvointialue pystyttäisiin säilyttämään yhtenäisenä ja siksi Kanta-Hämeen eri alueiden osallisuus sekä raadissa että hyvinvointialueen valmistelussa nähtiin tärkeänä.

Sairaalapalveluiden käyttäjälle tulisi tulla tunne siitä, että on maksava asiakas. Tähän ajattelumuutokseen nähdään tärkeänä pystyä vaikuttamaan. Perinteisesti ajateltuna julkisella sektorilla ei tähän olla totuttu. Tähän on kuitenkin päästävää, jos alueella aiotaan pitää sairaalapalveluita käyttävät ja hoitopaikan valintaa tekevät asiakkaat. Nuoremmilla ikäpolvilla nähdään olevan eniten tietoa valinnanvapaudesta ja myös käyttävän sitä. Tärkeää olisi saada nostetuksi esiin Kanta-Hämeen Keskussairaalan ”kilpailuvaltit”, jotka raatilainen Irina Pasma tiivistä muiltakin kuulemansa perusteella liittyvän adjektiivieihin turvallinen, pieni ja rauhallinen. Toisen sairaalan palveluiden käyttäminen ja niihin ohjaaminen nähtiin kuitenkin tärkeänä tilanteissa, joissa hoito vaatii erikoistuneempaa osaamista.

Työpajatoimintaan oltiin tyytyväisiä. Se tuonut konkreettisemmalla tasolla kokemusta siitä, mihin asioihin ollaan asiakasnäkökulmaa tuomassa. Toiminnan myötä on saattanut tulla vinkkejä myös kanavista, joilla oman asiansa käsittelyä voi tuoda esille. Tästä esimerkkinä tuotiin esille palautekanavan toimivuus: asiaa koskien soitettiin muutaman päivän sisällä ja asia eteni.

Päätös: Jatketaan asiakasraadın toimintaa samalla mallilla kuin ennen eli kokousten ja työpajojen vuorottelemalla kokonaisuutena. Tutustumiskäyntejä yksiköihin järjestetään myös heti, kun se on pandemian vuoksi mahdollista.

Rautilainen Risto Salminen teki kuvauksen asiakaskokemukseen vaikuttavista asioista ja niiden eri kerroksista. Keskeisimmäksi kokemustasoksi on nostettu kohtaaminen ja toiseksi keskeisimmäksi tiedon saanti, oikea-aikaisuus ja ymmärrettävyys. Näihin asioihin koetaan pystyttävän raati-toiminnassa vaikuttamaan. Jonkin verran myös tiloihin. Mielikuvan ja brändin rakentaminen tulisi kuitenkin olla ammattilaisvetoista. Mielikuva ja siihen vaikuttava viestintä on usein vaikuttamassa jo ennen ensimmäistä kohtaamista ja siksi se on tärkeää. Kuvausta vahvistettiin ja täydennettiin muiden raatilaisten taholta.

Asioiden nähtiin menevän pienenkin kohtaamiseen keskittyvän asian osalta eteenpäin, esimerkiksi kosketus, tunne, että on tukena jännittävässä tilanteessa luo luottavaisemman ja turvallisen kokemuksen. Kohtaamisissa tulee tunnistaa kunkin yksilöllisiä tarpeita ja odotuksia, mitä kukakin pitää tärkeänä vaihtelee. Myös tilanne vaikuttaa kohtaamiseen. Kohtaaminen onnistuu, kun asiakkaalle saadaan välitettyä tunne, että on arvokas.

Kohtaamisen tulee onnistua myös digipalveluissa. Digipalveluiden kehittämisessä on muistettava, että samanarvoisia palveluja tulee jatkossakin olla tarjolla niille, jotka eivät halua tai kykene käyttämään digipalveluja.

Päätös: Kirsi Leino vie kokouksessa kuvatus ja yhteisessä keskustelussa vahvistetun kuvauksen huomioitavaksi strategian valmistelutyöhön, joka on viikolla 49.

5 Asiakasraadın kevään toiminta ja muut asiat

Kevään toiminta hahmotellaan vuoden 2022 ensimmäisessä kokouksessa. Siihen pyydetään mukaan sairaanhoitopiirin johtaja Seppo Ranta. Ennen kokousta raatilaisten saavat tutustuttavaksi hahmotelman kevään toiminnasta.

Tekstiviestimuotoista palautemuotoa on pilotoitu päivystysklinikalla ja se on tarkoitus laajentaa koko sairaalaan loppuvuoden aikana. Kyselyä käydään läpi raadin kanssa, kun sen tuloksia on saatavilla. Myös palvelupolukokuvausten tilanteeseen palataan seuraavissa kokouksissa.

6 Seuraavan kokouksen ajankohta

Seuraavan kokouksen ajankohta on alkuvuodesta 2022, mutta se sovietaan myöhemmin.