

Asiakasraadin kokoontuminen

Aika	Maanantai 27.9.2021 klo 15:30 – 17:30
Paikka	Teams-etäkokous
Osallistujat	Anja Berghem Irina Pasma Jukka Vierimaa Jussi Salonen Katja Rantoja Raili Hulkko Risto Salminen Tuire Laukkanen lisäksi Kiemunki, viestintäjohtaja Kirsi Leino, johtajaylihoitaja (puheenjohtaja) Sally Järvelä, johtajaylilääkäri Sanna Mäkynen, asiakaspalvelun erityisasiantuntija (sihteeri)
Poissa:	Mikko Puputti Tiina Ojala

1 Kokouksen avaus

Kirsi Leino avasi kokouksen klo 15:30

2 Todetaan läsnäolijat

Todettiin läsnäolijat. Raatilainen Mikko Puputti on ilmoittanut jättäytyvänsä pois raatitoiminnasta perhesyiden vuoksi. Varajäseneksi nimetty Harri Myllynen kutsutaan hänen tilalleen asiakasraatiin seuraavalle kokoukserralle.

3 Edellisen kokouksen muistio

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

4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely Kanta-Hämeen keskussairaalassa

Sally Leskinen esitteli muistutusten ja kanteluiden prosessia Kanta-Hämeen Keskussairaalassa. Potilaalla on lakisääteinen oikeus tehdä asiaansa muistutus tai kantelu, jos on tyytymätön hoitoonsa. Näitä kirjallisia ilmaisuja halutaan käsitellä lahjana siitä, että asiakas on tuonut esiin ke-

hitettävän kohteen. Kirjallisiin vastauksiin on kiinnitettävä erityistä huomiota ja ymmärtää kokemus, vaikka olisikin lääketieteellisesti toimittu oikein. Anteeksi on osattava pyytää, kun on se paikka. Muistutukseen asti päätyessään asia on saattanut jo komplisoitua, jos sitä ei ole osattu hoitaa ja reagoida tapahtuman sattuessa. Muistutusten perusteella käynnistetään myös toimenpiteitä kyseisen asian korjaamiseksi. Yleisimmin muistutukset ovat koskeneet kohtelua tai informaatiota. Kohtaamisosaaminen ja kuuntelu olisivatkin erittäin tärkeitä kehittää edelleen, jotta näiltä tilanteilta vältyttäisiin.

Käytiin keskustelua siitä, miten tärkeää hoidossa olisi huomioida fyysisen hoitokohteen lisäksi ihmisen henkistä puolta ja kohdella hoidettavaa kokonaisvaltaisena yksilönä. Välillä muistutusvastaukset viipyvät, joten niiden käsittelystä voisi olla hyvä saada väliaikatieta esimerkiksi jo heti vastaanottamisvaiheessa ja siinä vaiheessa, kun vastausta on ruvettu laatimaan. Huonon kokemuksen sattuessa olisi tärkeää uskaltaa ottaa asia puheeksi heti yksikössä ja henkilökunnan olisi tärkeää osata ottaa palautetta vastaan. Usein asiat saadaan selvitettyä heti niiden tapahduttua tai jos asiasta on jätetty asiakaspalaute, niin asiakkaalle soitetaan, jolloin asia saadaan nopeammin selvitettyä.

Muistutusten ja kanteluiden osalta voisi olla hyvä nähdä lukumääriä vertailtuna muihin sairaaloihin. Osittain näiden määrä on kiinni potilasasiamiesten aktiivisuudesta.

Päätös: Tuodaan asiakasraadille myöhemmissä kokouksissa tilastotietoa muistutusten ja kanteluiden määristä. Sitä ennen koottua tietoa on luettavissa esimerkiksi asiakkuuskertomuksista.

5 Innolinkin tunnettavuustutkimus

Iisakki Kiemunki kävi läpi kattavan valinnanvapaus- ja vetoimatutkimuksen, jota on toteutettu vuosittain vuodesta 2015 lähtien. Tutkimusraportti oli lähetetty ennen kokousta raatilaisille tarkemmin tutustuttavaksi. Tutkimuksen haastatteluihin oli osallistunut lähes 900 vastaajaa.

Hoitopaikan valinnan suurimpina syinä ovat hoidon laatu, hoitopaikan etäisyys ja omat kokemukset. Asiakkaat liittyvät usein laadun suurempaan sairaalaan. Kanta-Hämeen Keskussairaalan kohdalla on ilahduttavaa, että siihen liitetään usein sana palvelu, jota on tavoiteltukin.

Jotta ulkopuolisten sairaaloiden käyttö pysyisi kohtuullisena, olisi tärkeää, että kaikki Kanta-Hämeen alueen toimijat suosittelisivat ja ohjaisivat asiakkaita käyttämään Kanta-Hämeen keskussairaala. Positiivisena on nähty, että synnytyssairaalaksi on valittu etelä-Pirkanmaalla asuvien keskuudessa enenevässä määrin Kanta-Hämeen Keskussairaala.

Nähtiin, että parhain keino pitää Kanta-Hämäläisiä Keskussairaalan käyttäjinä on hyvä hoito ja palvelu. Pandemiaviestinnän tarpeen vähentyessä viestinnän kärkeä halutaan kohdistaa palvelumuotoihin ja kokemuksiin.

6 Syksyn toiminnan sisältöä ja aikataulutusta

Käytiin yhdessä keskustellen läpi asiakasraadın syksyn toimintamuotoja ja seuraaviin kokouksiin toivottua sisältöä. Asiakasraadın toimintaa jatketaan syksyn ajan samanmuotoisesti kuin kevätkaudella. Muutaman kokouksen lisäksi järjestetään työpajoja, joiden aiheet ja ajankohdat tarkentuvat myöhemmin.

Vuoden viimeinen kokous järjestetään illallistilaisuutena raadissa aiemmin olleiden kanssa. Loppusyksyn muiksi tapahtumiksi on hahmoteltu muun muassa Assi-sairaalaan tulevien potilaspäätteiden testausta mallitilassa ja Oma Raitin mobiiliapplikaation kehitystyötä. Lisäksi asiakasraatilaiset kutsutaan mukaan viimeiseen Assi-paneeliin 15.10.2021. Keväällä 2022 käynnistetään taas yksikkötutustumiset. Tiedustellaan myös tutustumiskäynnin mahdollisuutta Tays:in potilasfoorumin vieraaksi.

Päätös: Sanna Mäkynen tarkentaa muihin tapahtumiin liittyvät ajankohdat ja koordinoi niiden toteutusta.

7 Asiakasraatilaisten kuulumiset

Käytiin läpi, mitä mieltä raatilaiset ovat olleet tähänastisesta asiakasraadın toiminnasta ja millaisia toiveita heillä on toiminnan suhteen.

Kokousten ja toiminnallisempien työpajojen yhdistelmää pidettiin hyvänä. Myös Teams-alustaa voisi hyödyntää raatilaisten mielipiteiden kysymiseen, sillä se mahdollistaa osallistumisen itselleen sopivana ajankohdana. Muutama raatilainen toivoi enemmän "kotitehtäviä", joiden kautta voisivat antaa nykyistä suuremman panoksen sairaalan toimintojen kehittämiseen.

8 Seuraavan kokouksen ajankohta

Vuoden viimeinen kokous ajoittuu marraskuun loppuun tai joulukuun alkuun. Sen tarkemmaksi ajankohdaksi välitetään raatilaistille muutama ehdotus ja valitaan ajankohta, johon pääsee useampi osallistuja.