

## Asiakasraadın kokoontuminen

Aika	Tiistai 15.2.2022 klo 15:30 – 17:30	
Paikka	Teams-etäkokous	
Osallistujat:	Anja Berghem Harri Myllynen Jukka Vierimaa Jussi Salonen Katja Rantoja Raili Hulkko Tiina Ojala Tuire Laukkanen	
	Kirsi Leino, johtajaylihoitaja Sanna Mäkynen, asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sally Leskinen, johtajaylilääkäri	(puheenjohtaja) (sihteeri)
Vieraana:	Seppo Ranta, sairaanhoitopiirin johtaja Veera Paara, palvelusuunnittelija	
Poissa	Risto Salminen Irina Pasma Iisakki Kiemunki, viestintäjohtaja	

### 1 Kokouksen avaus

Johtajaylihoitaja Kirsi Leino avasi kokouksen

### 2 Läsnäolijoiden esittäytyminen

Asiakasraatiin on tullut mukaan uusi jäsen Harri Myllynen. Pidettiin läsnäolijoiden esittäytymiskierros.

### 3 Edellisen kokouksen muistio

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

### 4 Palvelupolkukuvaukset palveluna asiakkaalle

Kanta-Hämeen Keskussairaalassa on kuvattu jo useampi palvelupolku, johon kuvataan terveydelliseen ongelmaan liittyvän hoidon kokonaisuus asiakkaan näkökulmasta, kotoa kotiin.

Asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen ja palvelusuunnittelija Veera Paara esittelivät palvelupolkujen kuvaustyön tavoitteita ja sen etenemisen vaiheita, joita tehdään yhteistyössä ammattilaisten, järjestöjen ja asiakkaiden kanssa.

Kuvaukset nähtiin erittäin tärkeiksi palveluksi asiakkaalle. Ne raatilaiset tai heidän läheisensä, joilla oli omakohtaista kokemusta jostain polusta, olivat todenneet niiden olevan selkeitä ja kuvaavan hyvin hoidon etene- mistä. Poluissa todettiin hyväksi, että tuodaan esille myös henkisen puolen merkitystä sairauden aikana.

Asiakassitaattien kautta on saatu luotua myös hyvä kuva sairaalasta. Samalla tavoin voisi toimia, jos kohtiin voisi lisätä tietoa asiakastytyväsyyden tilasta. Huomioitiin myös, että polkujen visuaalisuus muuttuu mobiilinäkymässä ja pohdittiin, onko polun kohtien erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuoltoa erottavia väriä pitää enää mukana, kun ollaan menossa kohden hyvinvointialuetta. Asiakasraatilaiset ovat myös mielellään mukana sellaisen polun kuvauksessa, joista heillä on omakohtaista kokemusta.

## 5 Sairaanhoidopiirin ajankohtaiset asiat

Sairaanhoidopiirin johtaja Seppo Ranta esitteli sairaanhoidopiirin arvoja ja neljään peruspilariin perustuvaa visiota sekä vuoden 2022 strategiakokonaisuutta. Näitä ovat edellisen strategian tapaan:

- Asiakkaat: Laadukas hoito – sinua kuunnellen
- Henkilöstö: Palkitseva työ
- Kumppanuudet: Yhdessä arvoa asiakkaalle
- Talous ja tuottavuus: Sijoitus terveyteen

Ajankohtaisia asioita käytiin läpi myös asiakasraatilaisten etukäteen välittämien kysymysten kautta. Tärkeimpänä investointina on Assi-sairaala, jonka vuoksi muihin suurempiin investointeihin ei ole varaa. Se, missä tulevaisuudessa on onnistuttava, on henkilökunnan ja asiantuntijoiden löytäminen, sillä asiantuntemuksen nähdään kaventuvan ja syventyvän. Toinen tulevaisuuden kilpailukyvyyn kannalta ratkaiseva asia on teknologinen kehitys ja siihen investoiminen. Tekoälyn nähdään olevan apuna esimerkiksi lääkehoidon muuttuessa geneettistä profiilia hyödyntäen yksilöllisemmäksi. Muutoksia tulee tapahtumaan noin kymmenen vuoden sisällä.

Tays ERVA ei jatkossa ole erityisvastuualue, vaan yhteistyöalue eli yhteistyö Taysin kanssa vaativan hoidon osalta jatkuu. Coxa ja Sydänsairaala on yhteistoiminta-alue, joten Kanta-Hämäläisille niiden palvelut tulevat olemaan samalla tavoin käytettävissä kuin nyt.

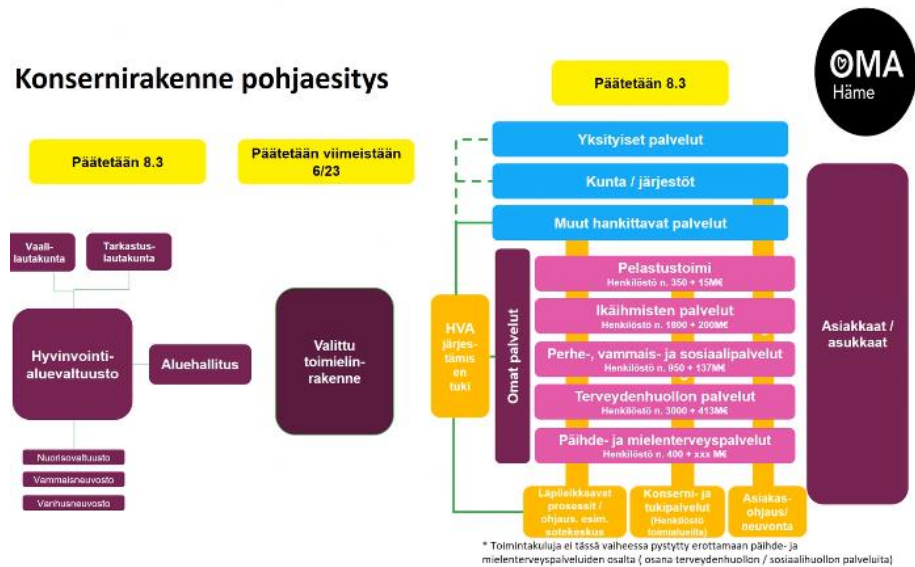
Hyvinvointialue on itsehallinnollinen alue, jonka rahoitus ja ohjaus tulee valtiolta. Hyvinvointialueen toimivalta rajoittuu sote-alaan. Aloittavana rakenteena on aluevaltuusto ja -hallitus. Lautakuntarakenteen riippuu orga-

nisaatiomallista ja strategiasta, josta valtuusto päättää. Tällä hetkellä valtaa käyttää väliaikainen valmistelutoimikunta, VATE, jossa on 19 henkilöä.

Hyvinvointialueelle asetetaan nuorisovaltuusto, vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto. Näiden lisäksi tulee asiakasraateja, joiden rakenteesta hyvinvointialueella päätetään erikseen vuoden 2022 jälkeen

Hyvinvointialueelle siirtymisessä on paljon valmisteltavaa, muun muassa rakenteen, sopimusten ja omaisuuden osalta. Sairaanhoidopiiri ei voi helmikuun 2022 jälkeen päättää asioista, joilla olisi merkittäviä, hyvinvointialueita sitovia vaikutuksia. Voi olla, että alussa tullaan tekemään ns., kaksoispäätöksiä eli että jokin asia päätetään ensin Keskussairaalassa ja sitten siihen haetaan hyväksyntä hyvinvointialueelta.

Hyvinvointialueen konsernirakenteen pohjaksi on ehdotettu kuvan 1 mukaista rakennetta. Sen lisäksi tulee myös lautakuntia, joita nimetään kesäkuuhun mennessä sekä paljon yhteisiä, läpileikkaavia toimintamalleja.



Valinnanvapaustilanteita koskevissa laeissa on havaittu ristiriitaisuuksia, joista haetaan hallinto-oikeuden päätöstä.

Hyvinvointialueelle kaavailusta rahoituksesta puolet menee vanhenevan väestön hoitamiseen. Toiseksi eniten kuluu alueen työntekijöiden palkkaharmonisointiin.

Millainen olisikaan sairaala vuonna 2030? Assin tavoitteena on olla maailman inhimillisin sairaala, jossa pysähdytään kohtaamaan ja kuuntelemaan, mikä asiakkaalle on tärkeintä. Tällaisessa sairaalassa ollaan kiinnostuneita ihmisestä, ei vain sairaudesta. Uuteen ympäristöön tuodaan tekijöitä, jotka vievät pois laitosmaisuuksista, mahdollistaisivat positiivisia

tunteita ja kaikessa korostuisi lämpimyys ja välittäminen. Se on myös valoisa ja avarampi sairaala, vaikka on pinta-alaltaan pienempi. Lisäksi se on houkutteleva työpaikka ammattilaisille.

## 6 Asiakasraadien kevään toiminta

Käytiin läpi keväälle hahmoteltua raatitoimintaa. Alustavasti tiedusteltuja tutustumiskäyntejä aloitetaan, jollei pandemia aseta sille esteitä. Lisäksi kokousten välissä pietään työpajoja, joista muun muassa potilasruoan valintasovelluksen testaaminen ja Assi-suunnittelun puolella kansalaisen sähköisiä palveluja ja opastamista. Asiakasraatit näkivät työpajat ja testaamiset mielenkiintoisiksi raatitoiminnan muodoiksi.

**Päätös:** Sanna Mäkyneen organisoiminen ja tiedottaminen asiakasraatitilaisille muiden tilaisuuksien ajankohdista.

## 7 Seuraavan kokouksen ajankohta

Seuraavan kokouksen ajankohdasta huhti-toukokuulle tulee hyvissä ajoin raatitilaisille muutama ehdotus.