Muistio

Asiakasraadin kokoontuminen

Aika	Tiistai 11.10.2022 klo 15:30 – 17:30	
Paikka	Teams-etäkokous	
Osallistujat:		
	Harri Myllynen	
	Irina Pasma	
	Johanna Mäkelä	
	Jussi Salonen	
	Katja Rantoja	
	Risto Salminen	
	Tuire Laukkanen	
	Kirsi Leino, johtajaylihoitaja	(puheenjohtaja)
	Sanna Mäkynen, asiakaspalvelun erityisasiantuntija	(sihteeri)
	Juhani Grönlund, vs. johtajaylilääkäri	
	Elina Lintula, vs. viestintäjohtaja	
Vieraana:	Kaisa Malmberg, projektipäällikkö	
Estynyt	Raili Hulkko	
	Anja Berghem	
	Tiina Ojala	

1 Kokouksen avaus

Johtajaylihoitaja Kirsi Leino avasi kokouksen

2 Edellisen kokouksen muistio

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

3 Asiakasraadin uusien jäsenten esittely

Asiakasraadissa on aloittanut uutena jäsenenä Johanna Mäkelä. Lisäksi Kanta-Hämeen keskussairaalan johtajaylilääkäri ja viestintäjohtaja ovat vaihtuneet. Uudet jäsenet esittäytyivät.

4 Sairaanhoitopiirin ajankohtaiset asiat

Kirsi Leino kertoi hyvinvointialueen organisaatiovalmistelun tilanteesta ja esitteli terveydenhuollon toimialalle valmisteilla olevaa organisaatiorakennetta (kuva 1).

Kuva 1: Hyvinvointialueen terveydenhuollon toimialarakenne

Terveydenhuollon toimialajohtajan ja tulosaluejohtajien valinnat ovat kohta selvillä. Johtajaylilääkäri ja johtajaylihoitajan virat on myös perustettu ja ne täytettäneen marraskuussa. Esikuntaa ei ole vielä valittu. Toimialajohtajat valitaan vain vuodeksi aloittavina viranhaltijoina.

Hyvinvointialuevalmistelussa ollut esittelyssä myös asiakkuusasia ja asiakaskokemuksen johtamisen kokonaisuus, jonka ehdotuksen valmisteluissa Sanna Mäkynen on ollut mukana. Sairaanhoitopiirissä hyväksi nähdyt ja kehitetyt asiasta asiakaskokemuksen kehittämisen ja johtamisen kokonaisuudessa on huomioitu hyvin ko.suunnitelmassa.

Leino tiivisti myös sairaanhoitopiirin ajankohtaisia asioita. Koko sairaalan toimintaa on haastanut Tehyn ja Superin lakkouhka ja tähän liittynyt ylityö- ja vuoronvaihtokielto. Työtaisteluun liittyvä teho-osaston sulkemisen uhka saatiin peruttua oikeusteitse. Nämä ovat vaatineet paljon päivittäistä suunnittelua, jotta on saatu potilaat hoidettua. Tämän jälkeen huomiota on vaatinut koronapotilaiden määrän lisääntyminen. Henkilökunta on myös joutunut venymään isojen haasteiden edessä.

Juhani Grönlund tarkensi vielä, että osastolla olevien covid-positiivisten määrä on kaksinkertaistunut, mutta hoitoontulosyy ollut pääasiassa kuitenkin muu kuin korona. Lisäksi taustalla haasteita toimintaan on tuonut Ukrainan sota, joka toi mukanaan selkeän inflaation ja energianhinnan nousun sekä lisäsi turvallisuuspoliittista uhkakuvaa. Työtaistelu ja pahentanut hoitajapula on pidentänyt hoitojonoja, yli 700 potilasta on joutunut odottamaan hoitoonpääsyä yli 6 kk, näistä suurin osa leikkauspotilaita. Hoitojonojen purkuun on kuitenkin hyvä suunnitelma, jonka toteuttaminen vaatii muun muassa lisätöitä ja yhteistyötä yksityissektorin kanssa.

Asiakasraatilainen Risto Salminen nosti esiin huolensa keskussairaalan johtamisesta, kun hyvinvointialueen johtotehtäviin valitaan sairaalan johtoa. Keskeneräiset johtamisjärjestelyt asettavatkin suuren haasteen esi-

merkiksi osaavien henkilöiden muualle hakeutumisessa. Kuitenkin erikoissairaanhoidon säilyminen pääosin yhden tulosalueen alla on nähty tuovan hallittavuutta jonkin verran.

Ajankohtaisena asiana Kirsi Leino nosti esiin myös Potilas ensin – palkitsemisen. Henkilökuntaa – yksiköitä ja henkilöitä - on palkittu vuosittain Potilas ensin – filosofian näkymisestä asiakaskohtaamisissa. Palkitsemista on jouduttu Koronapandemian vuoksi siirtämään jo kahdesti. Tarkoituksena on kuitenkin järjestää palkitsemistilaisuus 22.11. Myös asiakasraati saa palkita yksikön, yksilön tai tiimin joko tutustumiskäyntien tai muuta kautta saamansa hyvän käsityksen kautta.

Päätös: Merkittiin tiedoksi shp:n johdon ajankohtaiskatsaus.

Päätös: Asiakasraati kokoontuu keskenään ja muodostaa yhteisen käsityksen palkittavasta ja ilmoittaa sen johtajaylihoitaja Kirsi Leinolle. Kutsu palkitsemistilaisuuteen lähetetään myös asiakasraatilaisille.

5 Oma Häme mobiilisovellus

Kaisa Malmberg esitteli Oma Häme mobiilisovelluksen suunnitelmia etenemisen, sisällön ja kehittämisen suhteen. Taustana mobiilisovelluksen kehittämiselle on ollut asiakkaiden toiveet. Käytössä oleva asiointialusta Oma Raitti toimii vain www-sivujen kautta, jotka eivät ole mobiiliskaalautuvia. Sovellus tulee toimimaan eri käyttöjärjestelmillä, ja se ladataan sovelluskaupasta. Sovellukseen kirjaudutaan Suomi.fi-tunnistautumisella.

Malmberg esitteli kehitteillä olevan mobiilisovelluksen prototyyppiä, jonka kautta sovellusta ja sen toimintaa on helpompi hahmottaa. Sovelluksen visuaalinen ilme tullaan mukauttamaan hyvinvointialueen brändiin. Tämänhetkinen sisältö jakautuu etusivun valikoiden ja tiedotteiden lisäksi itsehoidon, asioinnin ja oman terveyden osioihin (kuva 2).

Kuva 2: Näkymiä Oma Häme mobiilisovelluksen prototyypistä

Oma Raitin sisältöön verrattuna sovelluksessa on vahvistettu itsehoito-osuutta, jotta se palvelisi myös perusterveydenhuollon palveluissa olevia. Asiointiosiossa mahdollistetaan mm. etäasiointi. Oma Terveys – osiossa pystyy seuraamaan ja hallinnoimaan tietyin rajoituksin omia ajanvarauksia sekä seuraamaan oman lähetteen etenemistä.

Sovelluksen ensivaiheen on tarkoitus olla valmis tammikuun loppupuolella. Todennäköisesti sovellukseen tuodaan kuitenkin vielä enemmän sisältöä ennen julkaisemista. Sovelluksessa ei ole vielä ensimmäisessä vaiheessa mukana laboratoriovastauksia. Myöskään tietojen siirtoa sovelluksen ja potilastietojärjestelmän välillä ei vielä ensimmäisessä vaiheessa ole.

Kehittämisen tarkemmaksi kohderyhmäksi on valittu tyypin 2 diabetesta sairastavat ja raskaana olevat, jatkokehityksessä muut asiakasryhmät.

Käytiin keskusteluja ajanvaraukseen liittyen. Sovelluksella tuodaan ajanvaraukseen lisäarvoa tuomalla valinnanmahdollisuuksia ajanvarauksen tekemiseen. Jatkokehityksessä voisi näkyä vain valitun alueen tai terveyskeskuksen varattavat ajat. Erikoissairaanhoidon osalta on vielä tarkennettavaa, sillä ajanvarauksen tekemiseksi vaaditaan lähete.

Asiakasraati on osallistunut sovelluksen kehittämiseen jo ideointivaiheessa ja nyt kertaalleen prototyyppiä kommentoiden. Raatilaisia kiinnosti, miten kommentteja ja ajatuksia huomioidaan tai on pystytty teknisesti toteuttamaan. Kommentit on kerätty talteen ja ryhmitelty eri asiakokonaisuuksiin. Näitä hyödynnetään joko heti toimintokohtaisten sisältöjen suunnittelussa tai jatkokehityksessä. Sovelluksen kehitys perustuu yhteiskehittämiseen ja asiakastestaajia tarvitaan ja hyödynnetään säännöllisesti. Asiakasraatia toivotaan sisällön testaajaksi vielä marraskuussa 2022 ja tammikuussa 2023.

Päätös: Huomioidaan sovelluskehityksen aikajanan suunnittelussa, että sovelluskehityksessä jo mukana ollut raati voisi jatkaa sovelluksen testaajana myös tammikuussa, vaikka muu varsinainen toimintakausi onkin jo päättynyt.

6 Tutustumiskäyntien anti

Asiakasraatilaiset ovat käyneet tutustumiskäynnillä Silmäyksikössä ja ECT-poliklinikalla. Tutustumiskäynneille mukana olleet raatilaiset kertoivat kokemuksistaan.

Molempien yksiköiden esittelyyn ja sen kautta saatuun kuvaa toiminnasta oltiin todella tyytyväisiä. Silmäyksikön toimintaa esitellyttä osastonhoitaja Heli Ylitaloa kehuttiin fantastiseksi ja hänen selkeää, monipuolista esittelyä ammattimaiseksi. Myös omakohtaisesti silmäyksikössä asioineena oli kiinnitetty huomiota, kuinka hoitajien selkeät työroolit vaikuttavat palvelun

sujuvuuteen ja asiakaspalveluun panostaminen näkyy asiakkaalle. Esimerkiksi takaisinsoiton asiakas saa todella nopeasti ja luvattuun aikaan soitetaan 5 minuutin tarkkuudella.

Myös ECT-yksikössä oli ihailtavaa huomata, kuinka hyvin tiimityö toimii. Esittelystä jäi kuva, että lääkärit ja hoitajat olivat yhteistyössä miettineet, miten homma tehdään yhdessä ja erityisesti asiakkaan kannalta parhaalla tavalla. Asiakkaan kulkureitti yksikköön ja sähköhoitoa edeltävät vaiheet oli esitelty hyvin.

Kehittämiskohteita tuli näissä yksiköissä esille todella vähän ja nekin liittyivät pitkälti tiloihin, joiden kehittäminen saattaa olla mahdollista vasta uudessa Assi-sairaalassa. Sekä kehittämisideat että havainnot hyvin toimivista asioista kootaan yksiköihin toimitettavaksi yhteenvedoksi.

7 Loppukauden raatitoiminta

Nykymuodossaan asiakasraati päättää toimintansa vuoden 2022 lopussa. Loppuvuoden toimintamuotoina ovat ainakin:

- 1.11. tutustumiskäynti sairaalan sosiaalityöhön
- 22.11. Potilas/Asiakas ensin-palkitsemistilaisuus
- marraskuun lopulla Oma Häme mobiilisovelluksen testaus
- asiakasraadin kokous, joka järjestetään mahdollisuuksien mukaan kasvokkaisena tapaamisena

Päätös: Sanna Mäkynen huolehtii myös loppukauden toimintamuotojen organisoinnista ja ajankohtien tiedottamisesta sekä mahdollisten uusien toimintamahdollisuuksien koordinoinnista.

8 Seuraavan kokouksen ajankohta

Seuraavan asiakasraadin kokouksen ajankohdasta sovitaan myöhemmin. Ajankohta sovitaan yhdessä muutamien vaihtoehtoisten ajankohtien välillä.