Muistio

Asiakasraadin kokoontuminen

Aika	Maanantai 31.5.2022 klo 15:30 – 17:30	
Paikka	Teams-etäkokous	
Osallistujat:	Anja Berghem Harri Myllynen Irina Pasma Jukka Vierimaa Katja Rantoja Risto Salminen Tuire Laukkanen	
	Kirsi Leino, johtajaylihoitaja Sanna Mäkynen, asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sally Leskinen, johtajaylilääkäri Iisakki Kiemunki, viestintäjohtaja	(puheenjohtaja) (sihteeri)
Vieraana:	Hanna Narsakka, kehittämispäällikkö, asiakohta 5	
Poissa:	Jussi Salonen Raili Hulkko Tiina Ojala	

1 Kokouksen avaus

Kirsi Leino avasi kokouksen

2 Edellisen kokouksen muistio

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

3 Sairaanhoitopiirin ajankohtaiset asiat

Kirsi Leino toi esille sairaanhoitopiirin ajankohtaisimpia asioita. Assi-sairaalan peruskiven muuraustilaisuus oli merkittävä askel uuden sairaalan rakentamishankkeessa. Hyvinvointialueen tuleva johtaja Olli Naukkarinen oli vierailulla sairaanhoitopiirissä. Keskusteluissa noussut esiin muun muassa asiakkuuskertomus koosteena asiakaslähtöisestä kehittämisestä. Hyvinvointialueen tiimoilta valmisteltu myös talousarviota ja johtamisrakenteita sekä käynnistetty johtajien rekrytointeja.

Palvelutuotannon osalta tuleva kesä näyttää poikkeuksellisen tiukalta henkilöstön saatavuuden vuoksi. Henkeä uhkaavat, äkilliset hoitotarpeet hoidetaan, mutta kiireettömän hoidon osalta tilanteita arvioidaan viikko kerrallaan. Pientä helpotusta henkilöstömitoitukseen tuo ylityökiellon päättyminen.

Raatilaisten kysymysten pohjalta keskustelua käytiin läpi myös Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin paikallista sopimisaloitetta, heikentynyttä hoidon saatavuustilannetta ja julkisuudessa esille nostettua asiaa, jossa erikoislääkärinä toimineelta oli puuttunut todistus erikoislääkärin opintoihin kuuluneista kursseista. Viimeksi mainitun osalta oli käyty läpi koko hoitohenkilöstön pätevyystodistukset (puutteita ei todettu) ja tarkennettu henkilöstöhallinnon ohjetta tarkastuksen tekemisen roolituksista.

4 Asiakkuuskertomus

Kirsi Leino ja Sanna Mäkynen esittelivät vuodesta 2021 koostetun asiakkuuskertomuksen. Asiakasraatilaiset olivat tutustuneet kertomuksen versioihin etukäteen.

Keskusteltiin vertailunäkymien tärkeydestä siinä, että saa kuvaa esimerkiksi palautetilanteen suunnasta. Raatilaiset kokivat tärkeäksi, että onnistumisten esille tuomiseen panostettaisiin viestinnällisesti. Asiakaskokemuksen kehittämisen tilanteesta saisi vielä selkeämmän kuvan, jos nostettaisiin esille tiivistetysti muutamat asiat, joiden osalta edeltävänä vuonna on menty eniten eteenpäin. Asiakasraatilaiset näkivät asiakkuuskertomuksen hyväksi muun muassa sen vuoksi, että siinä kuvatut asiat tekevät raatitoiminnan vaikuttavuuden näkyväksi. Hyvän palvelukokemuksen ylläpitämiseksi nähtiin huolta henkilöstön jaksamisesta.

Sally Leskinen toi esille merkittävänä kehittämishankkeena Pride and Joy-toiminnanohjausjärjestelmän, jonka avulla on pystytty lyhentämään hoitojaksoja 10 % vähentämällä jakson aikaisia odotusaikoja. Lisäksi päivystysklinikalla ollaan saavuttamassa Suomen tasolla ainutlaatuinen, korkealaatuista päivystyshoitoa mahdollistava tilanne, että kaikissa viroissa on akuuttilääketieteen erikoislääkäreitä.

5 Asiakaspalautteet ja vaikuttavuuskyselyt (PROM) kehittämisen tukena

Hanna Narsakka esitteli vaikuttavuutta mittaavan Omavointikyselyn taustoja ja toteutustapaa. Kansainvälisiin ICHOM-kysymyksistä koostetut kyselyt ovat käytössä kahdella potilasryhmällä: rintasyöpään ja aivohalvaukseen sairastuneilla.

Kanta-Hämeen Keskussairaalassa on saatu nyt hyviä kokemuksia vaikuttavuuden mittaamisen pilotista. Mittaamisen vertailtavuuteen nähdään tarvittavan kansallista ohjaamistarvetta. Jatkossa tullaankin seuraamaan kansallisia linjauksia vaikuttavuuden vertailtavan mittaamisen toteuttamisesta.

Sanna Mäkynen kävi läpi eri palautemuotoja ja esitteli viime vuoden lopussa käyttöön otetun tekstiviestikyselyn tuloksia. Vastauksia oli saatu jo runsaasti, 11 394 kappaletta. Eniten vastauksia oli tullut 65-69-vuotiaiden sekä 70-75-vuotiaiden ikäryhmistä. NPS-suosittelukysymyksen tavoitearvoksi asetettu 50 ylittyi selvästi koko sairaalan tasolla, ollen 74,57. Kanta-Hämeen Keskussairaalassa toteutettu kysely vastaa jo lähes täysin THL:n vetämän työryhmän suositusta kansalliseksi asiakaspalautteeksi.

Keskustelua käytiin tekstiviestikyselyn ikärajasta 18 vuotta, joka oli asetettu siihen saakka, kunnes THL:stä saadaan tietosuojavaltuutetun konsultoinnin jälkeen linjaus, minkä ikäisille asiakastietojärjestelmään nojaavaa kyselyä voidaan kohdentaa.

6 Tiedotettavat ajankohtaiset raatitoiminnan asiat

Alustavaksi suunniteltua tutustumiskäyntiä Silmäyksikköön ei tehdä vielä kesäkuussa, sillä ajankohta ei sopinut raatilaisille. Tutustumiskäynnit toteutetaan elokuun loppupuolella sekä Silmäyksikköön että ECT-yksikköön.

Raatilainen Jukka Vierimaa ei syksystä lähtien asu enää Kanta-Hämeen alueella, joten hänen tilalleen syyskaudeksi asiakasraatiin otetaan varajäsen. Puheenjohtaja Kirsi Leino kiitti Jukkaa aktiivisesta osallistumisesta raatitoimintaan.

7 Seuraavan kokouksen ajankohta

Seuraavan kokouksen ajankohdasta lähetetään asiakasraatilaisille ehdotus elokuussa. Kokous mennee syyskuun puolelle.