

Asiakasraati

Aika 30.1.18 klo 18-19.30

Läsnä Jari Ilomäki

Aija Lavikainen

Helena Ovaska

Satu Pekkanen

Kaarina Rautiainen

Sirkka Ristolainen

Sari Toiviainen

Sanna Velin

Tiina Anttila sairaanhoitaja

Susanna Celik vastaava hoitaja

Marianne Linnusaro terveydenhoitaja

Theresia Raunio terveydenhoitaja

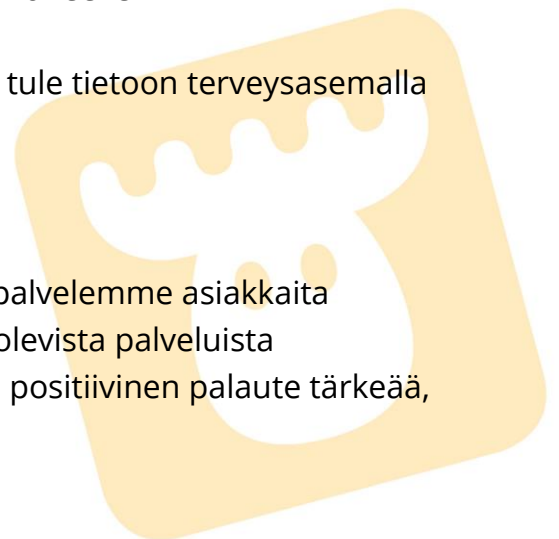
1. Asiakasraati, kuntalaisten vaikutusmahdollisuus

Hakemuksia asiakasraatiin tuli paljon. Valittiin kahdeksan henkilöä edustamaan kuntalaisia. Kommentteja:

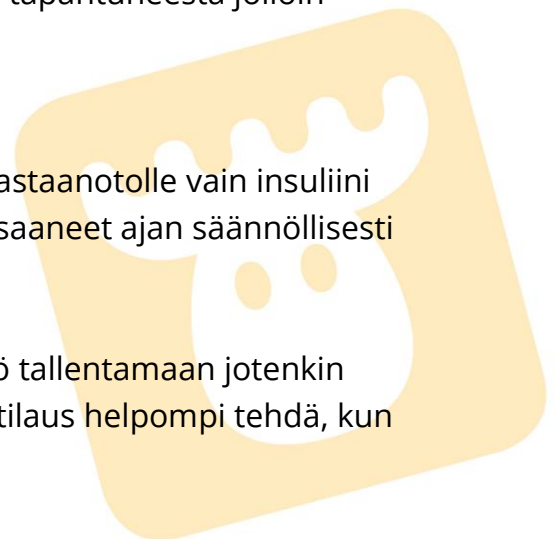
- Asiakasraati ei ole tuttu
- Omaishoito kiinnostaa sekä kaiken ikäisten asiat
- Halutaan antaa oma panos, vaikuttaa
- Omien kokemusten kautta tullut halu vaikuttaa asioihin
- Sairaana/väsyneenä ei jaksaa antaa palautetta koneelle
- Kritiikkiä tulee annettua helpommin
- Kuntalaisilla on paljon mielipiteitä, jotka eivät tule tietoon terveysasemalla

2. Terveystoimien tavoitteet

- Miten saadaan palvelut toimimaan niin, että palvelemme asiakkaita mahdollisimman hyvin? Toivotaan olemassa olevista palveluista kommentteja, palautetta sekä kritiikkiä. Myös positiivinen palaute tärkeää, mikä on hyvin ja toimii.



- Kirjallinen suunnitelma toivotaan asiakkaalle mukaan, ettei vastaanotolla sovitut asiat unohdu
- Vastaanotolla asiakas voi olla herkässä mielentilassa, kaivataan sympatiaa. Henkilökunta saattaa vastaanotolla sanoa vahingossa asiattomasti a
- Ei enää kätellä, kohtaaminen tuntuu etäiseltä. Olisiko joku muu tapa? Olkapäästä kiinni. Silmiin katsominen. Ei asiakaskaan aina halua, että kosketaan. Ihmisen kohtaaminen ei ole helppoa.
- Akuutti vuodeosastolle toiveena saada kahviautomaatti.
- Suun terveydenhuolto toivotaan mukaan johonkin asiakasraatiin.
- Lääkärin teksti saattaa olla asiakkaan tiedoissa virheellistä, joskus epäasiallista. Lääkäreiden koulutuksessa on asiallisen tekstin kirjoittaminen.
- Hoidon tarpeen arvio. Ensin sairaanhoitaja, jossa tehdään arvio lääkärille pääsystä. Asiakas ei ole aina päässyt lääkärille, jolloin on tullut käynti erikoissairaanhoitoon. Hoitajan tekemä hoidon tarpeen arvio asiallinen? Ei jakseta antaa palautetta myöhemmin.
 - ➔ Jos ei ole puhelimesta varma asiakkaan tilanteesta, ohjataan tulemaan vastaanotolle sairaanhoitajan arvioon. Kuinka asiakas pystyy ja osaa kertoa tilanteestaan? Pitäisi saada palaute tapahtuneesta jolloin voitaisiin selvittää tilanne.
- Dm lääkärille ei ole päässyt pitkään aikaan.
 - ➔ Kerrottu nyt käytäntö. Diabetes lääkärin vastaanotolle vain insuliini hoitoiset diabeetikot. Asiakkaat kuitenkin saaneet ajan säännöllisesti lääkärin seurantakäynnille.
- Omahoitotarvikkeiden haku historia. Pystyykö tallentamaan jotenkin haetut tuotteet jolloin tuotteita tilatessa olisi tilaus helpompi tehdä, kun



näkee historiasta mitä tuotteita käyttänyt.

- Kulunvalvonta? Tiedetäänkö, kuka kulkee terveysaseman tiloissa.
→ Tiloissa kameravalvonta.
- Voidaan joustaa asioissa. Ulkokuntalainen saanut lainaan pari päivää apuvälineen.
- Netin kautta varattavissa hoitajan ajoissa vain yksi aika varattavissa viime viikolle? Näkykö kunnolla/oikein.
- Kunnan sivut selkeämmiksi.
→ Kotisivut muuttumassa ja päivittymässä.
- Apuvälineiden palautus takkuaa.
→ Sakko tai lasku perään, jos ei apuvälinettä palauta. Voi ottaa yhteyttä lainaus tarpeen jatkamisesta.
- Toivotaan kutsua ja muistutusta vuosikontrolliin tulemisesta. Ei haluta toisaalta holhota. Oma vastuu? Nähdään asiat eri tavalla. Miten laboratoriokokeista saadaan tulokset. Eri tapoja henkilökunnalla. Toivotaan samaa lääkäriä, jatkuvuutta. Omalääkäriä ei varsinaisesti ole. Lääkäreiden vaihtuminen vaikeuttaa. Vaihtuvuutta melko paljon. Prosessit ja käytännöt ei selviä kuntalaisille.
→ Lääkäri laittaa reseptiin uusinnan yhteydessä muistutuksen, jos ei ole käynyt kontrolleissa.
→ Voi pyytää aikaa samalle lääkärille.
→ Vuosikontrollista-> määräaikaistarkastus?
→ Yhtenäiset käytännöt kaikille esim. laboratoriovastausten saamisessa.
→ Käytännöt kunnan sivuille.

4. Terveysaseman mietteitä

- Tärkeää, että vastaanotolle tuodaan tarvittavat seurantalomakkeet.



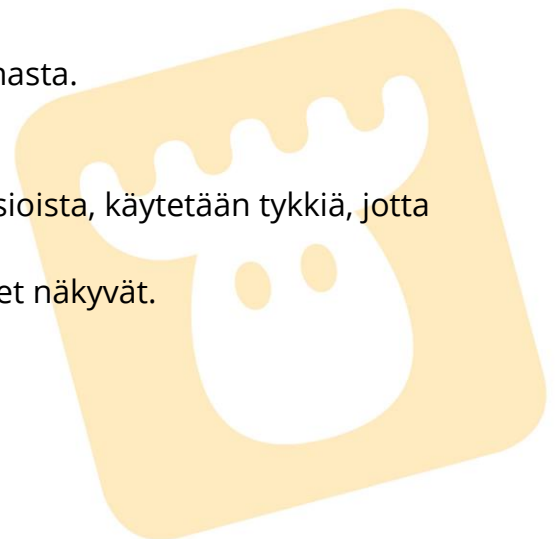
- Atk- ohjelma on jäykkä, joten esim. sähköisessä asiointissa parantamisen varaa. Ajanvarauksen yhteydessä voisi lähettää sähköisesti asiakkaalla lomakkeet ja asiakas voisi palauttaa ne etukäteen samalla tavalla.
- Apotti – atk ohjelma on tulossa, joten nyt nykyistä ohjelmaa ei enää kehitetä aktiivisesti.
- Toimittaja voisi tulla tekemään jutun asiakasraadista. Saataisiin näkyvyyttä ja muut kuntalaiset voisivat antaa palautetta asiakasraatilaisille. Toimittajaksi ehdotettu raatilaisen toimesta Pasi Huuhtasta. Ennen seuraavaa tapaamista olisi toiveena juttu tehdä. Voisiko pyytää palautteita myös muilta kuntalaisilta?
- Saataisiinko pieni tila lehdestä?
- Lääkärin sähköinen ajanvaraus ja fysioterapian suoravastaanotto ovat tulossa tänä vuonna.
- Käyttämättä jääneet varatut ajat esim. laboratoriossa
→ Sakkomaksu. Ei sakoteta, jos ilmoittaa ettei pääse.

5. Ennen seuraavaa tapaamista raatilaiset voisivat perehtyä/pohtia:

Duodecim omahoitopalvelu, sähköisen terveystarkastuksen kokeilu.
Selkeä polku linkkiin?

6. Palautetta tämän kertaisesta tapaamisesta

- Kaikki ovat innostuneita raadin toiminnasta.
- Onko asiakasraati liian harvoin?
- Jatkossa selkeät asialistat.
- Jos esimerkiksi keskustellaan kotisivuasioista, käytetään tykkiä, jotta kaikki voivat seurata
- Muistiot julkisia. Kaikille sopii, että nimet näkyvät.



7. Seuraava tapaaminen

24.4.18 klo 18, terveysaseman kokoustila1

