

Mäntsälän terveysaseman asiakasraadın kokous 12.2.2019 klo 18-20

Paikalla:

Jari Ilomäki, Kaarina Rautiainen, Sirkka Ristolainen, Sari Toiviainen, Sanna Velin, Tarja Vierikko, Tiina Anttila sairaanhoitaja, Paula Tiilikainen sairaanhoitaja

Poissa Aija Lavikainen, Helena Ovaska ja Satu Pekkanen

1. Uutena raatilaisena aloittanut Tarja Vierikko
2. Tehtiin kehittävä kävelykierros terveysasemalla
 - ➔ Tarkoituksena saada raatilaisten näkemyksiä terveysaseman ympäristöön, siisteyteen ja selkeyteen.

Seuraavia ehdotuksia tuli:

Pääövet:

Eteistilaan seinälle mukaan otettavia esitteitä ja infolappusia. Eteisessä asiakkaat voivat rauhassa katsella esitteitä.

Aula:

Yleisesti koetaan, että terveysasemalta on vaikea löytää oikea huone. Pohjapiirros terveysasemasta on sekava, liian pieni ja siitä puuttuu nuoli/piste "OLET TÄSSÄ". Nykyisessä huonetaulussa olisi hyvä ensin olla selkeästi huoneen numero ja tämän jälkeen vasta kuka huoneessa työskentelee. Lisäksi nuolet korkealla seinällä tai katosta roikkumaan ja ohjaamaan mitkä huoneet ovat missäkin suunnassa esim. HUONEET 1-5 ->.

Huonenumerotauluun olisi hyvä lisätä B-siiven osalta: "käynti ulkokautta + ohjeet"

Terveysaseman pihalla olevassa kyltissä lukee vuodeosasto, sisällä ohjataan akuutille vuodeosastolle. Tämä aiheuttaa sekaannusta. Kylttien tulisi olla yhteneväiset. Nyt tulee vaikutelma, että osastoja on kahta erilaista ja kumpaan sitten tulisi mennä.

Pääoven jälkeen oleva vuoronumerolappu automaatti selkeämmin esille. Yläpuolelle isolla "jos olet tulossa röntgeniin, hoidontarpeen arviointiin... paina nappia" Usein ihmiset tulevat sisälle, eivätkä huomaa mistä numerolappu otetaan.

Aulan sermit pääosin hyvissä paikoissa ja tuovat yksityisyyttä asiointiin. Huoneen 8 oven edessä oleva sermi on turha, tekee aulasta ahtaan tuntuisen. Lähempänä

laboratoriota olisi hyvä olla korkeita käsinojallisia tuoleja, jotta huonommin liikkuvat pääsevät lähemmäksi laboratoriota.

Ehdotettu potilastoimiston luukun yhteyteen samanlaista asioimistilaa, kuin kiirevastaanotolla, jotta yksityisyys toteutuu paremmin. Tämä vaatisi toki suurempaa remonttia.

Potilastoimiston edessä on liikaa lippuja ja lappuja, nämä voisi siirtää eteistilaan. Liiat laput seinällä, vievät huomion oleellisen tiedon löytämisestä.

Aulassa voisi raatilaisten mielestä olla tuote-esittelijöitä, joista ilmoitettaisiin esim. nettisivuilla. Lisäksi raatilaiset pitivät hyvänä ajatuksena, että asiantuntijahoitajat pitäisivät aulassa ns. "tietoiskuja" eri aiheista.

Ilmoitustaulut:

Pääoven vieressä oleva ilmoitustaulu on turha -huomaamaton. Tähän tilalle palautelaatikko ja pöytä sekä palautelaite Roidu vielä oven pieleen.

Päivystävän sairaanhoitajan oven vieressä oleva ilmoitustaulu hyvä, siihen tulee kiinnitettyä huomiota. Tähän ajankohtaisia ilmoituksia selkeästi esille otsikoiden alle. Esimerkiksi AJANKOHTAISIA ASIOITA jne.

Samalla käytävällä oleva toinen ilmoitustaulu voisi olla pelkästään yleisille, valtakunnallisille tiedotteille. Taulu on selän takana ja sitä ei juuri lueta.

Itseasiointipisteet:

Aulassa olevaan pisteeseen lisää valaistusta ja suurempi pöytä. Nykyisen pöydän voisi siirtää pääoven viereen palautelaatikon alle. Kyltit jokaiseen asiointipisteeseen isolla ja ohjeet vielä mitä asiointipisteessä tarkoitus tehdä (verenpainemittaus, reseptien uusimispyynnöt, sähköinen terveystarkastus). Aulaemäntä ohjaamaan ja neuvomaan. Turhat liput, laput ja taulut pois.

Kiirevastaanotto:

Päivystäjän lääkärin huoneesta kuuluu puhe läpi. Radio soimaan myös kiirevastaanoton päädyssä.

Seinillä on liikaa lappuja, osa jo vanhentuneitakin. Joku olisi hyvä nimetä pitämään niitä ajan tasalla. Ohjeistukset ovat erikokoisia, eri fonteilla kirjoitettuja-> yhteneväisyyttä, tämä olisi siistimpää ja selkeämpää

Hoidontarpeen arviointihuone on hyvä, voi asioida rauhassa. Huone on osittain huonosti hahmotettavissa. Huoneen numero selkeämmin esille, niin että se on nähtävissä monesta suunnasta tuleville asiakkaille.

Palautelaitteiden Roidujen paikat:

-Pääoven edessä paikka olisi hyvä olla oven oikealla puolella, kun kävellään ulospäin. Samassa nurkassa voisi olla palautelaatikko ja pieni pöytä, jossa voisi kirjoittaa. Lisäksi tulisi huolehtia, että kyniä on saatavilla.

-Kiirevastaanotolla paikka on hyvä. Selkeästi esillä.

3. Ryhmätöiden tekoa

Ryhmätöitä tehtiin seuraavista aiheista:

Minkälaista toimintaa pitäisi olla Keusoten kuntayhtymässä?

- Koettiin, että ei osaa vielä sanoa, koska asia niin uutta ja on paljon epätietoutta
- Ikääntyville toivotaan erilaisista palveluista tietoa ymmärrettävällä selkokielellä, ei pelkästään netin välityksellä
- Henkilökohtaista neuvontaa esim. terveyteen liittyvää
- vanhustyön erikoissairaanhoidajan palveluita
- ilmaisia luentoja hyvinvointiin liittyvistä asioista
- ryhmiä
- mahdollisuus valinnanvapauteen

Mitä hyötyä kuntayhtymästä voisi olla?

- tasa-arvoa eri kuntien välisissä toiminnoissa ja palveluissa
- kotiin jaettava tietopaketti yhteystietoineen eri palveluista
- HUSLAB -tyyppinen toiminta
- erikoistuminen esim. kipuryhmä Järvenpäässä, joku toinen ryhmä Mäntsälässä jne.
- Iltapäivystys ja hammaspäivystys voisi olla kiertävä eri kuntien välillä. Tämä helpottaisi erityisesti lasten ja mielenterveyspotilaiden kanssa.
- tuntuma, että enemmänkin on haittaa, fiilis...

Mihin asioihin haluaisit olla vaikuttamassa kuntayhtymässä?

- vanhustyöhön ja omaishoitajien jaksamiseen
- yllätystarkastuksia yksityisten palveluntarjoajien palveluihin tai hoitolaitoksiin (vanhukset, lapset ja vammaiset). Näitä yllätystarkastuksia tulisi olla usein sekä niiden lisäksi sovittuja tarkastuksia.
- hoidon tasoon ja laadukkuuteen kaikille kuntalaisille

Miten asiakasraatilaisten tunnettavuutta saisi lisättyä kuntalaisten keskuudessa? Millä eri tavoilla voisi olla yhteydessä kuntalaisiin?

- lehteen tietoa ja puffeja asiakasraadista ja sen toiminnasta
- avoin teemapäivä ”Asiakasraati tunnetuksi”
- tullaan/ollaan esillä
- ämpäri/ilmapallo/käyntikortti jossa asiakasraadin sähköposti
- Facebook
- Citymarketin Tapaamossa tilaisuuksia
- asiakasraadin sähköpostin mainostamista

4. Asiakasraadin oma Facebook sivu?

- Terveysaseman asiakasraadin oma Facebook –sivu sai kannatusta. Raatilaisten keskuudesta voisi nousta muutama sivuston ylläpitäjä. Raatilaiset tekisivät sivuston säännöt. FB sivusto pitää vielä hyväksyttää ylemmällä taholla.

5. Muut asiat

Seuraava asiakasraati pidetään 7.5.2019 klo 18:00 Citymarketin, Tapaamossa. Tilaisuus on avoin kaikille kuntalaisille, eli pidetään avoin asiakasraati. Aiheena ainakin: Mitä asiakasraati tarkoittaa? Mitä asiakasraati on saanut aikaan ja mitä asioita on työn alla. Kuntalaiset voisivat esittää toiveitaan ja kehittämisisideoitaan terveysaseman palveluista raatilaisille joko suullisesti tai kirjallisesti. Tilaisuudessa jaettaisiin myös asiakasraadin sähköpostiosoitetta, jotta kuntalaiset osaisivat olla raatilaisiin yhteydessä. Tilaisuudessa on kahvitarjoilu. Pohdittiin vielä saako tilaisuudessa jaettava jotain ilmaiseksi.