

Asiakasraati kokous

**Tiistaina 24.4.18. klo 18-20, terveysaseman
neuvottelutila**

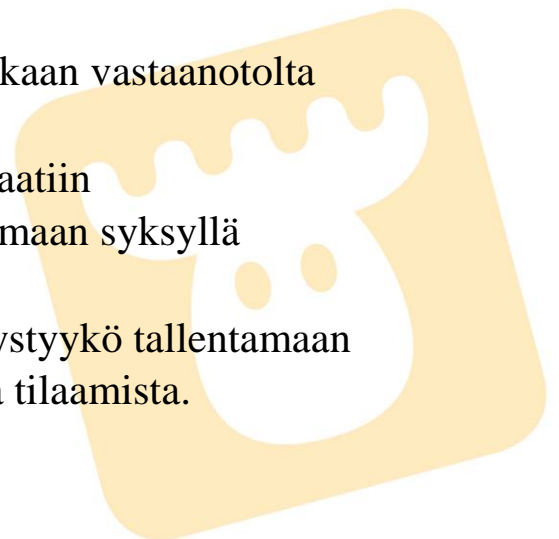
Läsnä: Aija Lavikainen, Helena Ovaska, Satu Pekkanen, Kaarina Rautiainen, Sirkka Ristolainen, Sari Toiviainen, Sanna Velin, Tiina Anttila sairaanhoitaja, Marianne Linnusaro terveydenhoitaja, Theresia Raunio terveydenhoitaja, Satu Nieminen-Punta hallintosihteeri, Katri Lehtonen viestintäsihteeri, Jertta Björkman sairaanhoitaja.

Kokemusasiantuntija toiminta

- Jertta Björkman esitti kokemusasiantuntija konseptin. Kts erillinen liite.
- Mäntsälän uutisiin juttu kokemusasiantuntija toiminnasta?
- Vertaistukiryhmät (potilasjärjestöjen sekä somen kautta) ovat tuttuja raatilaisille, niistä positiivisia kokemuksia monella.
- Kokemusasiantuntija konsepti koettiin tärkeäksi.

Tehdyt muutokset edellisen asiakasraadin jälkeen

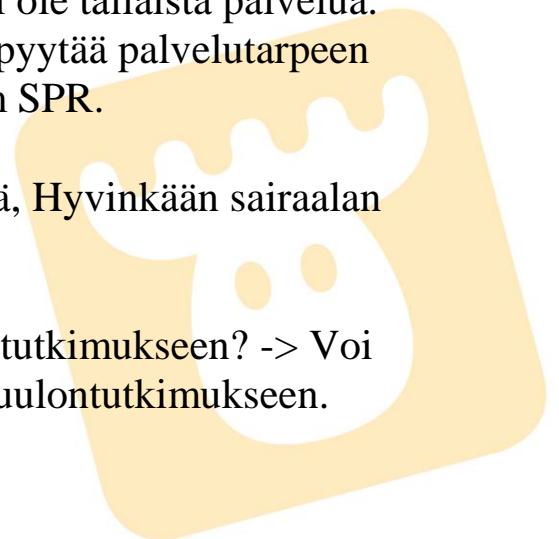
- Vuodeosastolle toivotaan kahviautomaattia.
 - toive välitetty vuodeosaston osastonhoitaja
- Maarit Räisäselle
- Asiakkaalle kirjallinen suunnitelma mukaan vastaanotolta
 - Asia vireillä
- Suun terveydenhuolto mukaan asiakasraatiin
 - Suunnitteilla, että joku tulisi vierailemaan syksyllä asiakasraadin tapaamiseen
- Omahoitotarvikkeiden haku historia. Pystyykö tallentamaan haetut tuotteet, jotta helpottaisi jatkossa tilaamista.



- Tuotteita ei voi tallentaa
- Kunnan kotisivut selkeämmäksi, muokattu jo. Isoja muutoksia tehty.
- Muutostyö aloitettu ja jatkuu edelleen
- Vastaanoton aulan muutostyöt menossa. Pyritään selkeyttämään tilaa sellaiseksi, joka palvelee ihmisiä informatiivisesti. Itsepalvelu piste (nimi?) tulossa, jossa tietokone. Suunnitteilla aulaemäntä, joka auttaisi sähköisten palveluiden käytössä ja tarvittaessa auttaa muutenkin asiakkaita aulassa. Hän osaisi myös ohjata muiden palveluiden piiriin esim. yhdistykset jne.
- Sähköinen ajanvaraus -> e-aika tulossa
- Fysioterapeutin e-ajanvaraus tulossa mahdollisesti syksyllä. Tarkka ajankohta ei ole vielä tiedossa.
- Palvelusopimuksessa puhutaan web-viestistä, mitä käytännössä tarkoittaa?
- Henkilökunnalle tiedotetaan asiakasraadissa käsitellyt asiat säännöllisesti.

Raati- ja asiakasraadin palautetta, kommentteja sekä kehitysehdotuksia

- Raatilaisten kommentteja-> mistä saa varattua e-aikoja?
- Minkä verran on resursoitu etsivään vanhustyöhön terveysasemalla? -> Terveysasemalla ei ole tällaista palvelua. Kuuluu Kotihoidolle. Kotihoidolta voi pyytää palvelutarpeen arvion. Yksinäisten ystäväpalvelut esim SPR.
- Meneekö päivystys kiinni klo 18? Kyllä, Hyvinkään sairaalan päivystykseen ohjaus klo 18 jälkeen.
- Kuulontutkimus, onko resurssia kuulontutkimukseen? -> Voi soittaa terveysasemalle ja varata ajan kuulontutkimukseen.

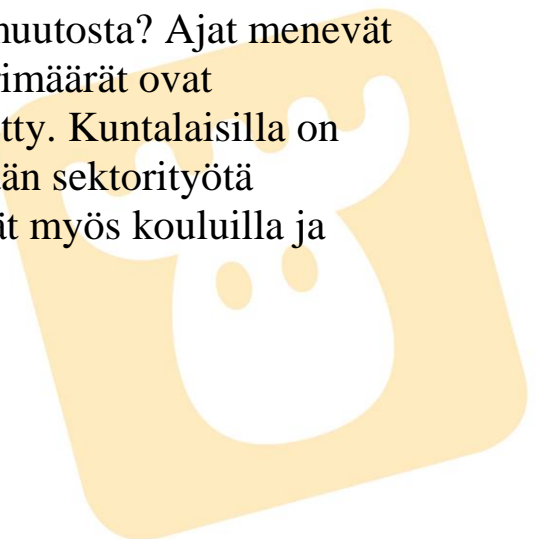


- Paljon palautetta tuli HUS-laboratorion toiminnasta.
 - Palautteet välitetään HUS-laboratorioon.
Voiko laboratorioon varata ajan netistä? Voi varata. Miten tiedotettu asiasta?
Jos hakee esim pissapurkkia, pitääkö odottaa jonossa?
Laboratoriossa erillinen jono haku ja vienti?
Ihmiset kaipaavat selkeämpiä ohjeita.
Laboratorionäytteet. Odottanut kaksi tuntia saadakseen jätettyä näytteet. Onko näyte vielä kunnossa? Näyte ollut putkessa, joka sisältää säilöntäainetta. Näyte siis kunnossa. Laboratorioon selkeämmät ohjeet. Ajanvaraus ym muut käytännöt.

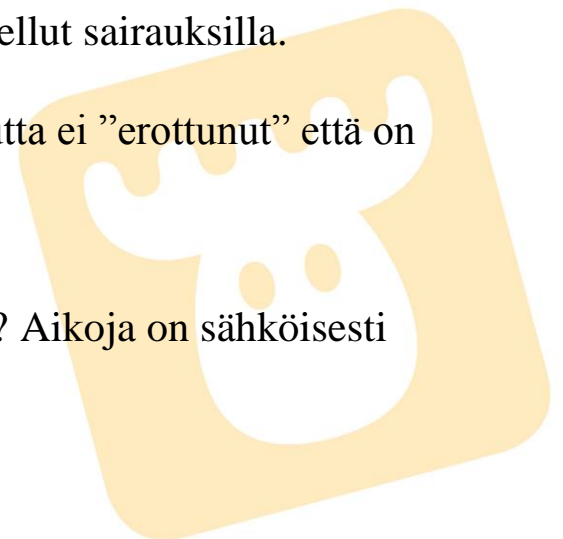
- Syöpäpotilas, pitäisi käydä mammografiassa, ei ollut saanut tietoa milloin olisi kuvaukset? Terveystalosta ei oltu annettu tietoa vaikka sitä oli selvitetty.

- Lääkäriaajoista. Potilas saanut lääkäriaajan. Lääkäri sairastunut. Soitettu terveysasemalta ja annettu uusi aika kuukauden päähän. Ajat menevät pitkälle ja paikalla olevilla lääkäreillä listat ovat täynnä.

- Onko lääkäreiden määrässä tapahtunut muutosta? Ajat menevät pitkälle monen viikon päähän? ->Lääkärimäärät ovat lisääntyneet. Kaikki lääkärivirat on täytetty. Kuntalaisilla on paljon tarpeita. Lääkärit joutuvat tekemään sektorityötä vastaanottotyön lisäksi, eli työskentelevät myös kouluilla ja vanhustalouksissa.



- Muutama ihminen käynyt lääkärillä, aika on annettu, mutta kun potilas on tullut vastaanotolle, lääkäri on sanonut, että hänellä on työaika jo päättynyt. Tapahtunut kevättalvella.
- Kun resepti on uusinnassa lääkärillä, uusitaanko yksityislääkärin tekemät reseptit? Yksityislääkärin määräämät lääkkeet uusitaan yksityisellä puolella, lääkkeen aloittaneella lääkärillä.
- Jos reseptiä ei uusita, tulee viesti potilaalle? Ei välttämättä tule viestiä. Lääkäri voi laittaa reseptin yhteyteen viestin esim. jos pitää ottaa lääkäriin yhteyttä.
- Osasto kahdelle hyvää palautetta hoidosta ja toiminnasta.
- Keväällä moottoripyöräilijälle sattunut onnettomuus. Ei ollut heti hakeutunut hoitoon. Vaimo passittanut myöhemmin ensiapuun. Niskatukea ei ollut saatavilla ensiavussa. Saatu vasta ambulanssissa niskatuki, kun ohjattu hoitoon eteenpäin.
- Lääkäri Petteri Koivurova -> kiitosta hoidosta.
- Suun terveydenhuollosta. Ei aikoja. Helmikuussa varannut aikaa. Saanut ajan toukokuulle, kun on perustellut sairauksilla.
- Messut. Osasto Mäntsälän väreissä, mutta ei ”erottunut” että on terveyskeskuksen osasto?
- Sairaanhoidajan vastaanottoajat netissä? Aikoja on sähköisesti varattavissa.



- Tehy lehdessä Turkan Päivin haastattelua kiitelty.
- Talvella ja keväällä päivystyksen kautta käynyt lääkärillä. Lääkäri yrittänyt lähettää jalkahoitoon. Aikaa ei ole saanut. Käynyt omakustanteisesti jalkahoitajalla. Olisiko mahdollista saada jalkahoitaja terveyskeskukseen?

Mäntsälän kotisivujen arviointi.

- Kotisivujen esittelyä raadille.
- Katri ja Satu ovat kotisivujen uudistustyössä mukana. Kotisivujen työstäminen jatkuu edelleen. Yksiköiden vastuhenkilöt tehneet ison työn, kun ovat tuottaneet asiasisältöä kotisivuille.
- Asiakasraadille on jatkossa oma sähköpostiosoite asiakasraati@mantsala.fi ja lisätään Mariannen puhelinnumero kotisivuille asiakasraadin alle.

Asiakasraadin tulevat kokoontumiset:

11.9.18 klo 18.00 terveysaseman neuvottelutila 1

27.11.18 klo 18.00 terveysaseman neuvottelutila 1

