



TYÖIKÄISTEN ASIAKASRAATI 15.6.2017

11 jäsentä mukana

TYÖSKENTELYN TAVOITTEET

Pohdittiin yhdessä asiakasraatityöskentelylle tavoitteet:

1. Laaditaan visio tulevaisuuden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden asiakaslähtöisestä ihannetilasta.
2. Vaikutetaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämiseen Soitessa
 - Valtakunnan tasolta tulevat, Soiten valmistelussa olevat suunnitelmat kommentoidaan raadissa asiakasnäkökulman vahvistamiseksi.
 - Laaditaan esityksiä palveluiden parantamiseksi Soiten johdolle, jolta odotetaan vastaus määräaikaan mennessä mahdollisista tehdyistä toimenpiteistä ko. palvelun parantamiseen liittyen.

ASIAKASRAADIN PELISÄÄNNÖT

Suunniteltiin yhdessä kuinka työikäisten asiakasraati työskentelee, millaiset ovat pelisäännöt:

1. Asiat valmistellaan etukäteen
2. Raadin vetäjä huolehtii siitä, että kaikki tulevat kuulluksi kokouksessa (avoin ja rento keskustelu, mutta keskustelun tulee pysyä asiassa)
3. Vaitiolovelvollisuus ryhmän ulkopuolelle (henkilökohtaiset asiat, esitykset johdolle tehdään raadin nimissä ei yksittäisten raatilaisten nimissä)
4. Kokoukset järjestetään sekä Kokkolassa, että maakunnan alueella (joka viides kokous alueella)
5. Kokousaika 2 h (varataan aikaa 2,5h)
6. Kokouskutsut laitetaan s-postitse, maapostissa materiaali

MIKÄ TOIMII PALVELUISSA

Käytiin läpi mikä toimii hyvin Soiten palveluissa:

1. Ajanvarauspalvelu (Koivuhaka)
2. Neuvolapalvelut
3. Teerijärven hammashoito
4. Koivuhaan hammashoito
5. Lastensairaala
6. Työterveys
7. Ihopoli
8. Ambulanssien varustetaso on hyvä ja henkilökunta (suurelta osin) ammattitaitoista
9. Ensihoito ja monialaisuus lasten hyvinvoinnin huomioimisessa
10. e- reseptit
11. Labra ja ajanvaraus toimii hyvin Kokkolassa
12. Kotisairaala toimii hyvin, palvelua ei ole maakunnassa
13. Lastensairaala, ensihoito toimii
14. Ambulanssien varustetaso ja henkilöstö hyvää
15. Hyvät kyltit ja opastusviiva

16. Kotisairaala Kokkolassa toimii hyvin
17. Sairaalan ruokala

MIKÄ PALVELUIDEN TOIMIVUUDESSA HUOLESTUTTA VÄHÄN

Käytiin läpi ja kirjattiin huolenaiheita Soiten palveluihin liittyen:

1. Asiakkaan mielipide/ tiedonsaanti kirjauksista
2. Palveluiden keskittäminen
3. Tyly kohtelu (tervehtiminen, asiakasta kunnioittava palvelu)
4. Kirjaukset
5. Kotisairaala toimii hyvin, mutta vain pienellä alueella
6. Potilaan kielen huomiointi
7. Liian huonokuntoiset hoidetaan kotona
8. Infopaketteja tulee olla saatavilla eri toimenpiteistä (päivitetyt ohjeet, tervetulokirjeet)
9. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattikieli tai slangi (Kirra, Yle), jota asiakas ei ymmärrä
10. Sosiaali- ja terveydenhuollon integraation esteenä on erilliset tietojärjestelmät
11. Vanhusten etäsijoitukset (myös muiden avuttomien potilaiden)
12. Potilasta ei tiedoteta riittävästi hoitotoimenpiteisiin liittyen
13. Väärien potilastietojen oikaiseminen on todella vaikeaa
14. Oma kanta – viive jopa 1,5 kk (käyttöliittymä vanhanaikainen), alaikäisen lapsen potilaskäyntejä ei näy vanhemmalle
15. Samaan oireeseen annetaan eri lääkettä liittyen siihen onko työelämässä tai eläkkeessä (eläkeläisen lääkkeessä riski narkolepsiaan)

MIKÄ PALVELUJEN TOIMIVUUDESSA HUOLESTUTTA ERITTÄIN PALJON

Käytiin läpi ja kirjattiin ylös mikä Soiten palveluissa huolestuttaa erittäin paljon, mihin olisi saatava nopeasti muutos:

1. Yhteispäivystyksessä on pitkät odotusajat, ei ruokailua, epätasaisuus palvelussa (kuitenkin parempi kuin esim. Malmilla, jossa on vielä pidemmät odotusajat)
2. Lääkäritilanne (resurssivaje, omalääkäri vaihtuminen)
3. Ensiavun hoidon saavutettavuus, taso, osin kokematon henkilöstö
4. Neurologisten sairauksien jatkohoito ja kuntoutus
5. Omatoimisen hoidon kehittymättömyys (INR- mittaus esim.)
6. Työaika suunnittelu, työhön perehdyttäminen, kiire, puutteelliset resurssit, kielitaito (henkilöstön väsyminen -> potilasturvallisuus)
7. Tiedon kulkeminen hoitotilanteessa tai esim. korjaustarpeessa olevat hoitovälineet (korjaustarve- asia laitetaan liikkeelle, mutta ei tehdä loppuun asti) -> potilasturvallisuus vaarantuu
8. Ruotsinkielellä saatavan palvelun varmistaminen
9. Henkilökunta ei jaksaa (työn organisointi, resursointi)
10. Diagnosointi (kiire, huolimattomasti laadittu diagnoosi ja väärään paikkaan lähettäminen)
11. Maksusitoumukset lähtevät eteenpäin nihkeästi
12. Viivytetään tutkimuksia (esim. magneettiröntgen)
13. Palvelun saavutettavuus
14. Palvelutason epätasaisuus (lääkäreillä eri arviot)
15. Hygienenisyys labrassa (ottaja desinfioi kohdan ja sen jälkeen hakee suonen sormellaan ja sitten pistää)
16. Tiedonkulku asiakkaalle

SYKSYN KOKOUSAIKATAULU

Sovittiin syksyn kokousaikataulu ja kokouspaikkakunnat sekä seuraavan kokouksen teema.

17.8.2017 KLO 17.30 (Kokkola)

Teema: Tiedon kulku ja informaatio, asiakasta kunnioittava palvelu. Valmistellaan nykytilakuvaus asiakasraatia varten etukäteen.

12.10.2017 klo 17.30 (Toholampi)

14.12.2017 klo 17.30 (Kokkola)