



## **TYÖIKÄISTEN ASIAKASRAATI**

## **MUISTIO**

**Aika:** ma. 26.2.2018 klo 18.00 – 20.00

**Paikka:** Yritystalo Evald (kokoushuone Reimari, pohjakerros), Ristirannankatu 1.

### **Läsnä olevat jäsenet:**

3 asiakasraadın jäsentä

### **Kutsuttu asiantuntija:**

Kehittämispäällikkö Iiris Jurvansuu, Soite

#### **1. Kokouksen avaus**

Avattiin kokous ja todettiin läsnäolijat. Kuusi raatilaista oli ilmoittanut poissaolonsa etukäteen loman, matkan, työvuoron tai sairauspoissaolon vuoksi.

Asiakasraatitoiminnan ovat lopettaneet Thomas Hellqvist (Kruunupyy), Anne-Marie Ruuska (Kokkola)

#### **2. Vuoden 2017 asiakasraatitoiminta**

Käytiin läpi vuoden 2017 asiakasraatitoiminnan raportti sekä asiakasraadeille ja Soiten toimiala, palvelualue ja vastuualue johtajille sekä professioiden omistajille suunnattujen arviointikyselyjen tulokset.

Todettiin, että kulunut toimintavuosi oli koettu kokonaisuudessaan hyvänä sekä raatilaisten että Soiten johdon osalta. Kehitettävää on asiakasraatitoiminnasta tiedottaminen organisaation sisällä, kehittämisehdotusten käsittely organisaatiossa sekä palautteen antaminen asiakasraadille sen kehittämisehdotusten käsittelyn vaiheista ja kehittämisehdotusten toteutumisesta Soitessa.

#### **3. Vuoden 2018 asiakasraatitoiminnan kehittäminen**

Iiris Jurvansuu esitteli asiakasraatitoiminnan kehittämistyöryhmän suunnitelman asiakasraatitoiminnan rakenteellisesta kehittämisestä.

Suunnitelman mukaan raatitoiminnasta tiedotetaan paremmin. Asiakasraatien kehittämisehdotukset on tähän mennessä viety suoraan palvelu- ja vastuualueille. Jatkossa ehdotukset viedään matriisimuodossa (kehittämisehdotus, toimenpide, vastuuhenkilö/ aikataulutus toimenpide tehty/päiväys) laatu-, potilas- ja asiakasturvallisuustyöryhmään, joka edelleen, vie ne johtoryhmään. Näin halutaan varmistaa ehdotusten eteenpäin vieminen.

#### 4. Asiakasraatipalautetta

- xxxxxpalveluihin oli jätetty soittopyyntö, jossa toivottiin takaisinsoittoa ruotsinkielellä. Soittoa ei tullut. Kahden viikon kuluttua asiakas soitti ja tiedusteli takaisinsoittoa. Oli vastattu, että asiakas on kyllä soittolistalla, mutta ei ole vain soitettu (ei selitetty syytä).
- Poliklinikka on lähettänyt laboratoriolähetteen asiakkaalle, jossa on päivämäärä ja kellonaika klo 08.00, joka kerrottiin varatun asiakkaalle. Asiakas soitti laboratorioon, mutta aikavarausta ei ollut siellä. Läheteessä ei ollut ohjeita esim. syömättä/juomatta olemisesta ja muutenkin lähete oli asiakkaan kannalta puutteellinen.
- Työssäkävien osalta palveluaikoja tulisi voida laajentaa. Esim. lähetteen tulee toimia myös alihankkijalla. Tästä esimerkkinä laboratoriokäynti. Kun sairaalan Nordlab on kiinni jo klo 15.00 niin voisi käyttää samaa firmaa, joka on myöhempään auki esim. Kallentorilla

#### 5. Suunniteltiin vuoden 2018 asiakasraatitoimintaa

##### Organisaation toiveita toiveita asiakasraadeille

- lääkärin vastaanotto toiminta ja päivystys (palveluarviointi, palvelukävely)
- maakuntaudistuksen kommentointi syksyllä 2018. Samassa yhteydessä asiakasraatitoiminnan vuoden 2019 jatkon suunnittelu
- potilas- ja asiakasohjeiden struktuurin suunnittelu (miten löytää sivustolta, minkä rakenne teksteissä, millainen kieli tekstissä)

##### Asiakasraadın toiveet asiakasraatitoiminnalle vuodelle

- henkilöstön työssäjaksaminen ja siitä huolehtiminen (jaksaminen varmistaa hyvän hoidon ja kuntoutuksen)
- asiakasraatitoimintaa maakuntahallinnossa (palveluverkosto, innovatiiviset lähipalvelut (robotiikka, digit)

#### 6. Kokousaikataulu, teemat ja asiantuntijapyynnöt

##### Tiistai 20.3.2018 klo 18.00 – 20.00

Teema: Soiten verkkosivut ja siellä oleva potilasohjeet.

Pyyntö arvioinnista on tullut: Laatu-, potilas- ja turvallisuustyöryhmä/ Timonen-

- tutustuthan ennen kokousta sivustoon osoitteessa: [www.soite.fi/potilasohjeet](http://www.soite.fi/potilasohjeet)
- arvioi seuraavia asioita: ohjeiden löytyminen, rakenne, selkokieliisyys, mitä odotetaan hyvältä ohjeelta -> pohditaan yhdessä sitten teemaa kokouksessa
- sovittiin, että kutsutaan kokoukseen asiantuntijoiksi Soite viestintäpäällikkö, viestinnän ja markkinoinnin vastualuejohtaja Suvi Melender-Lågland ja laatupäällikkö Sari Timonen

##### Tiistai 15.5.2018 klo 18.00- 20.00

Teema: Lääkärin vastaanotto toiminta ja päivystys (prosessin arviointia)

Pyyntö arvioinnista on tullut: Asiakasraatitoiminnan kehittäjätyöryhmä

- sovittiin, että kutsutaan vastaanottotoiminnasta palvelualuejohtaja Kaija-Riitta Suonsyrjää(yhteispäivystys) ja palvelualuejohtaja Annika Ollikainen (vastaanottotoiminta)

## **7. Kokouksen päättäminen**

Päätettiin kokous sopimalla, että verkkosivuille päivitetään raadin jäsenet. Todettiin, että poisjääneiden raatilaisten tilalle olisi hyvä valita uudet jäsenet niin, että heidän paikkakuntanasta tulee myös edustetuksi.

Kokkolassa 26.2.2018 muistion kirjasi Saara Lång