



Aika: ti. 14.8.2018 klo 18.00

Paikka: Tunkkarin terveystakeskus, Veteli

Läsnä :

5 asiakasraadın jäsentä

Kutsuttu asiantuntija:

Johtajaylihoitaja Pirjo-Liisa Hautala-Jylhä

Laatupäällikkö Sari Timonen

Palvelualuejohtaja Annika Ollikainen

1. Kokouksen avaus, kehittämispäällikkö Iiris Jurvansuu

Iiris Jurvansuu avasi kokouksen ja toivotti osallistujat tervetulleiksi.

2. Soiten vastaanottopalvelut, palvelualuejohtaja Annika Ollikainen

Terveystakeskusvastaanottojen uudistus on valmistelussa ja otetaan käyttöön syksyn 2018 aikana. Asiakasraati saa ensimmäisenä esittelyn suunnitelmista ja mahdollisuuden kommentoida vielä osittain keskeneräistä suunnitelmaa.

- Alueellisista tiimeistä asiakastiimeihin – erilaiset kiireellisyyden ja asiakkaan palvelutarpeen perusteella tehtävä asiakasjako, esim. Kokkolan terveystakeskuksen vastaanotolla 1.10.2018 alkaen: pikapoli / kiireetön vastaanotto / omatiimi
- 3 sairaanhoitajaa tulee sisääntuloon – tekemään hoidontarpeen arvioinnin ja kiireellisyysarvioinnin
- Koivuhaka jää ja Soite-asetat
- vastaanottojen henkilökunnan koulutukseen on panostettu
- oireapu-sovellus 24/7– tekoälyyn perustuva kiireellisyysarviointi – Soite pilotoi palvelua: Tästä toivotaan asiakasraatılaisilta ja muiltakin käyttöä ja palautetta!
- omahoitaja ja omalääkäri tullaan nimeämään kroonikoille ja usein vastaanottopalveluita tarvitseville
- medisiininen pkl tiedustelee: haluaisiko potilas ilmoittaa etukäteen hänelle sopivat ajankohdat tiedoksi ajanvarauksen valmistelijalle, ennen ajan ilmoitusta? Vastaus: Kyllä halutaan
- tiedotusta tulossa runsaasti syksyn aikana uudistuksesta

Kehittämisehdotukset

- toimiva verenpainemittari ja käyttöohje aulaan jokaisessa tk:n toimipisteessä
- opastus itseilmoittautumispisteeseen on tarpeellinen joka vastaanotolla
- työasenne asiakkaan ottaessa yhteyttä tulisi olla hyvä, ei asiakasta syyllistävä
- miten yhteyden otto jos asiakkaalla ei ole puhelinta? vastaus: Paikan päälle voi tulla terveyskeskukseen.
- toivotaan myös ilt- ja viikonloppuaikoina vastaanottoja
- Toholammin ja Tunkkarin terveyskeskuksiin tarvitaan INVA – pysäköintipaikat

- + kokemuksia joustavasta palvelusta yli tiimirajojen jo nyt Kokkolan tk:sta
- + kun hoitajalle on aika, lääkäri voi konsultoida tarvittaessa
- + suunnitelma sisältää monia sellaisia asioita, joita asiakasraati on esittänyt aiemmin visioissa hyvästä vastaanottopalvelusta ja hoitoketjusta

3. Soiten sosiaali- ja terveyspalvelujen yhdenvertaisuussuunnitelma, johtajaylihoitaja Pirjo- Liisa Hautala-Jylhä

Pirjo-Liisa Hautala – Jylhä esitteli valmistellun yhdenvertaisuussuunnitelman.

Lisäys: Määrittely- kohtaan: Yhdenvertaisuudella tarkoitetaan ...ilmaisutaidoissa haasteita kokevat henkilöt (kykeneekö ilmaisemaan itsensä kuinka hyvin)

Suunnitelma sisältää Soiten henkilöstökyselyn vastauksien pohjalta työstetty 6 kpl toimenpide-ehdotuksia siitä, miten yhdenvertaisuus voisi eri asiakasryhmille toimia. Nämä toimenpide-ehdotukset käytiin lyhyesti läpi. Raadin jäsenet saavat diat näistä ja raadin jäseniltä toivotaan lisää palautetta niistä.

Kokouksessa tehtiin kehittämisehdotukset:

- sairaanhoitajia ja muita asiakkaita kohtaavia ammattihenkilöitä mukaan toimenpiteiden valmisteluun yhdenvertaisuuden lisäämiseksi
- perehdytykseen määrittelyt ”Tämä on meidän toimintamallimme, johon sitoudumme”
- tarvitaan erilaisia kanavia palautteenantoon esimiesten ja henkilökunnan kesken syrjäntätilanteissa, jotta palautteenanto olisi helppo toteuttaa
- laatu järjestelmään sisällytetyt yhtenäiset menettelytavat
- palautteenannon aktiivisuuden lisäämisen kannustusta
- henkilöstön yhdenvertainen kohtelu vaikuttaa merkittävästi siihen, miten henkilöstö pystyy kohtelemaan asiakkaita tasa-arvoisesti
- kilttien ja ujojen asiakkaiden tai vaativien asiakkaiden saama palvelu samassa palvelutarpeessa pitäisi olla samanlainen - sanallisen ilmaisun taito vaihtelee asiakkailla
- riittävä kielitaito on tärkeä yhdenvertaisuudessa

4. Asiakasraatien kehittämisehdotusten eteenpäinvieminen Soitessa

Laatupäällikkö Sari Timonen esitteli toimintamallin, miten kehittämisehdotukset etenevät Soitessa. Asiakasraatien kehittämisehdotukset kootaan yhteen dokumenttiin Soitessa.

Kaikki kehittämis ehdotukset käsitellään laatu- ja asiakas/potilasturvallisuusohjausryhmässä toimenpiteitä varten. Kehittämis ehdotukset ohjataan sisällön mukaisesti toimialueille ja tarvittaessa johtoryhmän hyväksyttäväksi.

5. Seuraavan kokouksen ajankohdan sopiminen

Seuraava työikäisten asiakasraadın kokous pidetään 9.10. klo 18.00
Käsiteltäväksi halutaan aiemmin todettujen aiheiden lisäksi: sosiaalipalvelut, laatu järjestelmä ja hyvinvointipalvelukeskus.

6. Muut esille tulevat asiat

Esimerkki asiakkaan vaaratilanteesta Soiten palveluissa. Laatu päällikkö Sari Timonen neuvoi, että vaaratilanteista toivotaan AINA tekemään vaaratilanne ilmoitus Soiten verkkosivun kautta. Henkilön nimen voi kirjoittaa luvan saatuaan muukin henkilö ja voi pyytää antamaan kirjallisen palautteen asiasta:

<http://soite.fi/sivu/palautejarjestelmat>

7. Kokouksen päättäminen

Kokous päätettiin klo 20.30.

Kokkolassa 14.8.2018 muistion kirjasi liris Jurvansuu