

Ikääntyneiden asiakasraati

Aika ja paikka	4.4.2018 klo 14.00-16.30, Keskussairaala, hallinnon kokoushuone
Läsnä	Anttila Maija Hassel Maire Holma Mauri Huusko Riitta Korpijärvi Annikki Luukkala Linnea Luoma Marjatta Maunumäki Elsa Määttälä Raija Ojanperä Ville Syrjälä Väinö Nanna Nyholm, opiskelija
Poissa:	Holmlund Ulla-May Neuvonen Pentti
Asiantuntijana	Kaija-Riitta Suonsyrjä, palvelualuejohtaja Risto Hannula, ylilääkäri

1. Hiljainen hetki asiakasraadın jäsen Ilkka Purasen muistolle

2. Ikääntynyt potilas päivystyksessä

Asiakasraadissa ja muissa ikääntyneiden henkilöiden kohtaamisissa on tullut usein puhetta ikääntyneen asiakkaan päivystyskokemuksista. Ikääntyneen henkilön toimintakyky laskee nopeasti esim. sairauden myötä ja riski joutua pitkäaikaishoitoon lisääntyy. Kotioloissa toimintakyky säilyy parhaiten arjen askareita tehdessä. Toiveena on, että **ikäntynyt potilas olisi päivystyksen VIP-asiakas**, joka saa mahdollisimman nopean avun vaivaansa ja mahdollisuuksien mukaan voi palata takaisin kotiin.

3. Päivystysalueen esittely

Kaija-Riitta Suonsyrjä ja Risto Hannula esittelivät päivystysalueen toimintaa. Muutamia poimintoja esityksestä:

- **24 h Oireapu**; uusi asiointimahdollisuus verkossa. Soiten etusivulta pääsee klikkaamalla täyttämään oireensa. Sovellus (tekoäly) ohjaa oikeaan toimipisteeseen, josta saa apua. Tiedot ovat vastaanotolla käytettävissä, ei tarvitse kertoa uudelleen.
- Päivystyksessä potilaiden **vastaanotto sairauden vaatimassa kiireellisyysjärjestyksessä**: hoito heti, jos henki vaarassa, muut myöhemmin.
- Potilasmäärien vaihtelu on suurta vuorokauden ajan mukaan, viikoittain, olosuhteiden mukaan → **odotusajat vaihtelevat. Henkilöstön resursointi on niukka** erityisesti yllellä, päivystävät lääkärit ostetaan Attendolta.

Päivystävät sairaanhoitajat – erityiskoulutettu ammattiryhmä

Keski-Pohjanmaalla ollut ensimmäisenä Suomessa

- Asiakaspalautteen mukaan 60 % päivystyksessä kävijöistä olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun
- tulossa syksyllä **PÄDI –osasto** (päivystys ja diagnostiikka) – nopean vasteen yksikkö → vältetään yöllisiä potilassiirtoja, asiantuntijat liikkuu, kotiuttamiskoordinaattorit tukemaan oikea-aikaista kotiuttamista
- Työryhmä: **”Kun huoli ikääntyneestä herää..”**
- **112 applikaatio älypuhelimeen** → soittaessa hätäkeskukseen tulee näkyviin koordinaatit, jonka mukaan ambulanssin osaa varmasti oikeaan paikkaan
- **Ensihoito** oma kokonaisuutensa, periaatteena **kohteessa hoitaminen**, jos mahdollista. Alueen palvelutasot määräytyvät mm. hälytysmäärien mukaan. Kenttäjohtajilla vaativan tason lisäkoulutus, vastaavat että palvelutaso alueilla on luvatus mukainen (esim. ambulanssien siirtäminen alueille, josta ollaan ajossa). Tavoitteena on täyttää ambulanssihenkilöstöltä vapautuvat paikat sairaanhoitajilla, jolloin hoitotasoa voidaan nostaa.

Keskustelussa esiin tullutta:

- parkkipaikkaa vaikea löytää
- enemmän ja jatkuvaa tiedostusta esim. oireavun käytöstä
- enemmän tiedotusta ensihoidon toimintaperiaatteista, esim. kohteessa hoitamisesta ja kuljetuksista
- päivystyksessä mahdollisuus levätä, jos odotusaika pitkä
- välipalamahdollisuus, jos odotusaika pitkä
- erityinen huomio iäkkäisiin potilaisiin, jotka ilman saattajaa
- potilaalle selkokielellä tieto, ”mikä minulla on ja mitä tehdään/on tehty” (iäkäs potilas ei kehtaa tai uskalla kysyä lääkäriltä)
- potilaalle selkeä tieto jatkotoimenpiteistä, mitä tutkimuksia tehdään, milloin tehdään, mihin seuraavaksi, annetaan ajat valmiiksi
- inhimillisyyttä toimenpiteisiin, esim. ei keskellä yötä tehdä siirtokuljetuksia
- hoitohenkilökunnalta toivotaan ystävällistä ja huomaavaista potilaan kohtaamista
- iäkkään henkilön kokonaisvaltainen hoidon arviointi ja sen mukaan jatkotoimet

Lopuksi käytiin tutustumassa päivystyksen tiloihin ja toimintaan sekä ensihoitokeskuksen tiloihin ja toimintaan.

Sovittiin, että ensihoito käsitellään omana asiakokonaisuutenaan syksyn kokoontumisessa.

Laaditaan yhteinen kannanotto ikääntyneiden päivystyspalveluista.

4. Ikääntyneiden palvelut Kokkolassa, Lestijokilaaksossa ja Perhonjokilaaksossa –esitteet

Esitteet/yhteystiedot ikääntyneiden palveluista on valmistuneet.

5. Seuraava kokous

Ilmoitetaan myöhemmin. Yhtenä teemana otetaan ”Ikäystävällisen kunnan” –määrittely.

6. Ikääntyneiden asiakasraadin kannanotto päivystyspalveluihin

Ikääntyneiden asiakasraadin kannanotto päivystyspalveluihin

Ikäikäillä, usein myös monisairailla ja paljon lääkkeitä käyttävillä henkilöillä yleistila romahtaa vähästäkin syystä ja johtaa kotona pärjäämättömyyteen. Tutkimuksen mukaan päivystykseen tulleista iäkkäistä 78 %:lla on geriatrinen oireyhtymä. Geriatriset, mutta hoidettavat oireet jäävät usein huomaamatta ja hoitamatta. Toisaalta joka toisella ”kotona pärjäämättömyyden” takia päivystykseen tulleista iäkkäistä on kiireellistä hoitoa vaativa sairaus. (Lähde: Jaakko Valvanteen luennot)

Ikääntyneiden asiakasraati esittää kannanottonaan, että toimintakyvyn laskun tai äkillisen sairauden vuoksi päivystykseen tulleita iäkkäitä asiakkaita kohdellaan VIP-asiakkaina. Toiminnallisesti ja asenteellisesti se edellyttää jokaiselta henkilökunnan jäseneltä ystävällistä ja asiallista suhtautumistapaa, välittämisen osoittamista sekä turvallisuuden tunteen luomista kiireisessäkin tilanteessa. Päivystysjärjestelmältä se edellyttää puitteita, joka mahdollistaa iäkkäiden potilaiden terveydentilan ja erityistarpeiden kokonaisvaltaisen geriatrisen arvioinnin ja sen perusteella tarvittaessa saumattoman hoidon jatkumisen. Päivystyskäyntinä tämä vaatii enemmän aikaa, mutta vähentää toistuvia uusintakäyntejä. Erityisesti tämä tarkoittaa päivystyksessä riittävää henkilöresursointia ja geriatrista osaamista sekä monialaista yhteistyötä muiden terveyspalvelujen, kuntoutuksen ja kotihoidon kanssa. Pääsääntöisesti jokaisen tavoite on turvallinen arki kotona, jolloin päivystyskäyntienkin tarkoitus on tukea kotona pärjäämistä.

Ikääntyneiden asiakasraati 4.4.2018