

**Aika: 13.5.2019 klo 13-15.15**

**Paikka: Kunnantoimisto, kunnanhallituksen kokouhuone, Kaustinen**

**Kutsuttu:**

Anttila Maija  
 Hassel Maire  
 Holma Mauri  
 Huusko Riitta  
 Korpijärvi Annikki  
 Luukkala Linnea  
 Luoma Marjatta  
 Määttälä Raija  
 Syrjälä Väinö  
 Neuvonen Pentti  
 Raakel Solvin  
 Kim Nyberg  
 Virve Rauma  
 Lauri Perttula  
 Asiantuntijavieras: ensihoitopäällikkö Oskar Hagström, Soite

**1. Kokouksen avaus ja läsnäolijoiden toteaminen**

**2. Asiakasraatien kokoontumiset 2019**

Ikääntyneiden asiakasraadien kokoontumiset vuonna 2019

- 11.9.2019 mahdollisuus ruokaila yhdessä omakustanteisesti Perhossa ennen raadin kokoontumista
- 23.10.2019, kokoontuminen Kannuksen kaupungintalolla klo 12, mahdollisuus käydä omakustanteisesti yhdessä syömässä Rauhalassa klo 11

22.1.2019	Kokkola, hotelli Kaarle	vieraana Soiten palveluasumisen ja laitoshoidon palvelualuejohtaja Minna Mäkitalo-Rauma
19.2.2019	Asiakasraatien starttipäivä (kaikille raadeille yhteinen), Kokkola	vieraana Soiten johtajaylihoitaja Pirjo-Liisa Hautala-Jylhä
27.3.2019	Asiakasraatien yhteinen kokoontuminen, Kokkola	vieraana Soiten laatu-päällikkö Sari Timonen

13.5.2019	Kaustisen kunnantoinisto klo 13	aiheena 116117-päivystysnumerouudistus, vieraana ensihoitopäällikkö Oskar Hagström
11.9.2019	Perhon Jalmiinakoti klo 13	Tutustuminen palvelutaloon ja asumisympäristöön
23.10.2019	Kannuksen kaupungintalo klo 12	alustavasti aiheena itsemääräämisoikeus, vieras ilmoitetaan myöhemmin
Joulukuu 2019	Kaikille raadeille yhteinen	ilm. myöhemmin

Mikäli asiakasraadille esitetään erillisiä arviointipyyntöjä tai koulutuskutsuja, tulevat ne sovittujen päivien lisäksi.

### 3. Ensihoitopäällikkö Oskar Hagströmin informaatio Ikääntyneiden asiakasraadille valtakunnallisesta 116117- päivystysuudistuksesta

*”Sosiaali- ja terveydenhuollon päivystykseen rakennetaan kansallista ohjaus- ja neuvontapalvelua. Vuonna 2019 Suomessa on käytössä yksi päivystyksellinen puhelinnumero 116 117. Siihen asukkaat voivat soittaa päivystyksellisissä sosiaali- ja terveysongelmissa, joissa ei ole kyse hätätilanteesta.*

*Päivystysapu 116 117 tarjoaa asukkaille päivystyksellistä ohjausta ja neuvontaa puhelimitse sekä verkossa. Se täydentää hätäkeskuksen ja ensihoitopalvelun toimintaa. Palvelun tavoitteena on parantaa asukkaiden saamaa palvelua, vähentää päivystyskäyntejä ja ensihoidon tehtävämääriä. Tavoitteena on myös ohjata hätänumeroon kuulumattomat puhelut oikeaan paikkaan.”*

#### 3.1. Ikääntyneiden asiakasraadissa aiheesta käytyä keskustelua:

- Kyseessä eivät ole hätäkeskuspuheluihin verrattavat puhelut tai esim. ajanvaraukseen tai laboratoriovastausten kyselyihin liittyvät puhelut. Päivystys ei tällä hetkellä kykene vastaanottamaan kaikkia sinne suuntautuvia yhteydenottoja, jotka ovat osittain myös ohjauksellisia (esimerkiksi sairaanhoitajan antama ohjeistus tai opastus, erilaiset toimintaohjeet)
- tavoitteena on, että asiakkaiden ei tarvitse lähteä päivystykseen, mikäli heillä ei päivystyksellistä tarvetta ole. Toisaalta tavoitteena on myös ohjata asiakas tarvitsemansa avun piiriin. Yhteydenotot 116 117 niissä tilanteissa, ”kun omat konstit loppuvat”.
- puhelut kohdistuvat aina soittajan olinpaikan mukaan, ei kotipaikan mukaan

- Häädässä soitetaan jatkossakin hätänumeroon 112.
- Tällä hetkellä Soitessa eri yksiköt ovat saaneet ohjeistuksen siitä, että määrittelevät omien alueidensa hoitoa edellyttävät asiakkaat. Samaan aikaan mietitään myös mahdollista henkilöstömitoitusta palvelun järjestämiseksi.
- Tärkeää huomioida, että puhelinpalvelulla tuetaan turvallista kotona asumista. Itä-Suomessa puheluiden määrä on noin kaksinkertaistunut toiminnan käynnistymisen jälkeen
- Soite on tulevan päivystysapu- palvelun suhteen etulyöntiasemassa, koska alueella on vain yksi yhteinen potilastietojärjestelmä: asiakkaan tiedot ovat aina puhelimeen vastaavan ammattilaisen käytössä

### **3.2. Ikääntyneiden asiakasraati kommentoi tulevaa 116117- uudistusta:**

- Puheluihin vastaamisesta tulee huolehtia ilman jonotuksia tai viiveitä
- Vastaajan tulee olla rauhallinen asiantuntija
- 116117- palvelun (päivystysapu) tehokas brändääminen: palveluiden erottaminen toisistaan 112- numeron kanssa
- Palveluiden tulee olla saatavilla puhelimitse mutta myös digitaalisesti
- Auttajataholta edellytetään tarvittaessa erityistä määrätietoisuutta asiakkaan ohjaamisessa tarvitsemiensa palveluiden piiriin
- Mahdollisuus ottaa yhteyttä ja saada tietoa myös soittaessa läheisen puolesta (asioiden hoitajan ominaisuudessa)
- Koskettava tarvittaessa myös asiakkaan ohjaamista sosiaalipalveluiden piiriin (lastensuojelu, päihdepalvelut jne)
- Tiedottaminen on erittäin tärkeää, valmistauduttava siihen jo etukäteen hyvissä ajoin ja pidemmällä aikajaksolla. Systemaattisesti. Tiedotusta tarvitaan myös erilaisiin kuntalaisten ja järjestöjen tilaisuuksiin ja kokoontumisiin, ilmaisjakelulehtiin ja kuntatiedotteisiin. Soiten viestintäyksikkö on valmistautunut jo asiaan.
- Tarvitaan esitteitä ja artikkeleita, konkreettisia esimerkkejä siitä, mitkä tilanteet ohjaavat soittamaan mihinkin numeroon.
- Toistaiseksi ei vielä ole tietoa 116117- sovelluksesta älypuhelimille: onko jatkossa?
- Raakel Solvin informoi Tanskan ja Norjan malleista raatilaisia (videovälitteinen yhteys); ensihoitopäällikkö Hagström kertonut osan 116117- uudistuksesta perustuvankin Tanskan malliin
- Kotona asuvien muistisairaiden määrä kasvaa. Yhteistyötä esimerkiksi puheluihin vastaavan henkilökunnan koulutusten suhteen tulee tehdä kaikkien Soiten toimialojen kanssa, jotta puheluihin vastaajat kykenevät tunnistamaan soittajan palveluntarpeen
- Takaisinsoittopalvelun järjestäminen on erittäin tärkeää
- Kaikissa palveluissa tarvitaan asiakkaan omaa harkintaa ja kykyä tehdä päätöksiä ikääntyneitä ei saa aliarvioida palveluita organisoidessa
- Myönteistä, että päivystysnumero-uudistus antaa epävarmallekin henkilölle mahdollisuuden soittaa ja kysyä mieltä painavasta asiasta
- <https://stm.fi/116117fi> mahdollisuus lisätietoihin

#### 4. Muut asiat

- Kiinnostuneet voivat käydä ikääntyneiden palveluiden (Soite\_hoitajahoiva) Instagram-sivuilla katsomassa kuvien välityksellä arjen kuulumisia ja kurkistuksia työpäiviin ikääntyneiden parissa : [https://www.instagram.com/soite\\_hoitajahoiva/](https://www.instagram.com/soite_hoitajahoiva/)
- Kysymys putkilukoista: palo- ja pelastustoimella (ambulanssit ja paloautot) tulisi olla pääsy kerrostaloon tarvittaessa. Käyty keskustelua asiasta: Avainten toimittaminen on kerrostaloissa talonyhtiöiden vastuulla. Ensihoitopäällikön selvitys: *Pelastustoimi ja ensihoitopalvelu tekevät yhteistyötä putkilukkojen käytössä. Putkilukkojen asennusvaatimus perustuu kuitenkin Pelastuslakiin, eikä ole siltä osin terveydenhuoltoviranomaisen hallittavissa*
- Hanna Saarinen yhteydessä Soiten kehittämisryhmään (-> toimitusjohtajaan ja talouspäällikköön) mahdollisen infotilaisuuden järjestämisestä asiakasraadeille: aiheena taloudellinen tilanne ja tulevat säästötoimenpiteet. Linkin kautta tiedote 7.5.2019: [https://www.soite.fi/soite-tiedotteet?calendar\\_kpshp-Tiedotteet=638](https://www.soite.fi/soite-tiedotteet?calendar_kpshp-Tiedotteet=638) . Mahdollinen asiaan liittyvä keskustelutilaisuus on vireillä.
- Käyty keskustelua ja informoitu ikääntyneiden asiakasraatia lääkeautomaatista <https://evondos.fi/> . Ikääntyneiden asiakasraati on tyytyväinen sekä ko. palvelun jalkautumisesta alueelle, että myönteisistä asiakaskokemuksista palvelun suhteen.
- Keskussairaalan 50- vuotisjuhlavuoden kunniaksi järjestetään ilmaisia yleisöluentoja eri aiheista keskussairaalan auditoriossa keväällä ja syksyllä 2019: [https://www.soite.fi/soite-tiedotteet?calendar\\_kpshp-Tiedotteet=593](https://www.soite.fi/soite-tiedotteet?calendar_kpshp-Tiedotteet=593)
- Tiedusteltu ikääntyneiden päivätoiminnasta Soiten alueella. Päivätoiminta on tarkoitettu kotona asuville yli 65-vuotiaille. Päivätoiminnassa asiakas voi osallistua monipuoliseen virikkeelliseen ja kuntouttavaan toimintaan. Päivätoiminnan tarkoituksena on tukea kotona asumista ja erityisesti omaishoitajan jaksamista. Soiten päivätoiminnoissa käy noin 300 eri asiakasta. Ikääntyneiden päivätoiminta- esite löytyy seuraavan linkin takaa: [https://www.soite.fi/media/ikaantyneiden\\_kuntouttava\\_paivatoiminta\\_2018.pdf/format-pdf](https://www.soite.fi/media/ikaantyneiden_kuntouttava_paivatoiminta_2018.pdf/format-pdf)

#### 5. Seuraava kokous

Seuraava ikääntyneiden asiakasraati kokoontuu 11.9.2019 klo 13 Perhossa Jalmiinakodilla, osoitteessa Vanhainkoti 19. <https://www.soite.fi/jalmiina>

#### 6. Kokouksen päättäminen n. klo 15.20