



Ihminen keskiössä  
Individen i centrum

## Soiten Ikääntyneiden asiakasraati

Aika ja paikka: 23.10.2019 klo 12- 14

Paikka: Kannuksen kaupungintalo

Läsnäolijat: ~~Pentti Neuvonen~~

Väinö Syrjälä

~~Raija Määtälä~~

Lauri Perttula

~~Mauri Holma~~

Raakel Solvin

Maija Anttila

~~Annikki Korpijärvi~~

Linnea Luukkala

~~Kim Nyberg~~

Riitta Huusko

Marjatta Luoma

Hanna Saarinen (asiakasradin vetäjä, siht.), Soite

Asiantuntijavieras: palvelualuejohtaja Jonna Ström, Soite

1. **Suomi.fi- palvelun esittelyä:** palvelualuejohtaja Jonna Ström, sihteeriyksikkö, Soite

- Linkki valtakunnalliseen Suomi.fi- palveluun: <https://www.suomi.fi/etusivu/>. Kapa- laki (Hallinnon yhteisten sähköisten tukipalveluiden käyttöoikeudet: <https://vm.fi/kapa-laki-kayttooikeudet>) määrittelee, että asiakkailta pitää olla mahdollisuus myös sähköisiin



Ihminen keskiössä  
Individen i centrum

palveluihin. Suomi.fi- palvelussa ovat mukana esim. julkishallinnon viranomaiset, palveluita koottuna yhteen eri hallinnon- ja elämänaloilta: esim. terveys ja sairaanhoito, parisuhde ja perhe, opetus ja koulutus sekä esim. sosiaalinen turva.

- Asiakkailla on mahdollisuus Viestit- palvelun kautta olla yhteydessä palveluista vastaavaan tahoon (mikäli viestien lähettäminen organisaatioon on sallittu). Kirjautuminen joko verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.
- Hakusanan kohdalle kirjoitetaan esim. "Soite", antaa tarjolle Soiten ko. palvelua tuottavat yksiköt: tätä kautta esille myös yhteystiedot. Vastaavasti mahdollisuus hakea kuntakohtaisia tietoja hakusanan avulla. Viesteihin vastataan sähköisesti annettuun osoitteeseen. Edelleenkin kansalaisilla jatkuu mahdollisuus saada tiedot myös paperiverisoina.
- Myös Soiten www- sivuilta (sähköiset palvelut) mahdollisuus tarkistaa omat rekisteritiedot [www.soite.fi](http://www.soite.fi) . Sivustoilta löytyy linkki Omakantaan, jossa mahdollisuus myös uusitutua reseptejä jne. *Lomakkeisto*- sivustolta löytyvän lomakkeen avulla asiakkailla on mahdollisuus tehdä myös valtakirja. Lomakkeet- sivustolta löytyy myös esim. pyyntö omien asiakas- ja potilastietojen tarkistamiseksi. Lisäksi sähköisen asioinnin sivustolta kannattaa tutustua [www.terveyskyla.fi](http://www.terveyskyla.fi) –verkkopalvelun eri "taloihin".
- Suomi.fi- palvelun kautta on mahdollisuus antaa toiselle henkilölle valtuudet asioida puolesta: asianomaisen käytävä kuitenkin hyväksymässä asia sähköisesti.
- Suomi.fi- palvelusta ja käyttöönotosta on mahdollisuus käydä katsomassa esittelyvideo: <https://www.suomi.fi/ohjeet-ja-tuki/tietoa-viesteista>
- Terveystiedot löytyvät jatkossakin [www.Kanta.fi](http://www.Kanta.fi)
- Kansalaisneuvonnasta [www.kansalaisneuvonta.fi](http://www.kansalaisneuvonta.fi) autetaan myös ilmaiseksi esim. suomi.fi- palveluun liittyvissä kysymyksissä
- Asiakasraati kokee Suomi.fi- palvelun tärkeänä ja ajankohtaisena. Palvelun avulla asiakkailla on mahdollisuus helpottaa ja nopeuttaa asiointiaan eri viranomaisten kanssa. Asiakkailla on tulevaisuudessa mahdollisuus myös esim. saada tätä kautta tietoa siitä, että lähetteet ovat saapuneet hoitavalle taholle jne. Myös sähköinen ajanvaraus koetaan hyvänä.

## 2. Muut ajankohtaiset asiat

a. Ikääntyneiden asiakasraati toivoo seuraavia asioita selvitettävän

- Mihin numeroon laboratoriopalveluissa voi soittaa, jos on epäselvyyttä näytteenottoon liittyvästä ohjeistuksesta: *Oikea numero johon soittaa on: 06- 523*



Ihminen keskiössä  
Individen i centrum

*5980. Nordlabin sivustolla oleva numero 0206 198019 ohjaa ajanvarauksen puhelinpalveluun, joka puolestaan on auki arkisin klo 7-18. Sähköisesti ajanvaraus tapahtuu: <https://www.soite.fi/easiointi>*

- ii. Asiakasraati toivoo keskussairaalan kyltteihin liikkumisen helpottamiseksi yhtenäisiä värikoodimerkintöjä lattialla kulkevien opastavien, värillisten viivojen kanssa: *toive ohjattu tiedoksi Soiten isännöitsijä Henri Wennströmille**
- iii. Asiakasraati haluaa muistuttaa Soitea siitä, että asiakkaalle tulevien infokirjeiden ym. tulee aina pitää sisällään myös yhteystiedot taholle, joka antaa palvelusta tarkempia lisätietoja. Myös sähköisten palveluiden sivuilta puuttuvat yhteystiedot / puhelinnumero, josta kysyä tarkennusta sähköisen asioinnin palveluun liittyen: *toive välitetty Soiten viestintäpäällikkö Suvi Melender-Låglandille**
- iv. Asiakasraati haluaa tietoa asiakkaan tekemästä valtakirjasta: kuka Soitessa vastaa valtakirjan tietojen kirjaamisesta asiakkaan potilastietoihin ja missä ajassa valtakirjan tiedot järjestelmään siirtyvät: *kysymys välitetty Soiten asiakirjahallintopäällikkö Paula Jokitalolle**
- v. Kysymykset osoitetaan oikeille vastaajatahoille, saadut vastaukset lähetetään ikääntyneiden asiakasraadille sähköpostitse*

*b. Keväälle 2020 ikääntyneiden asiakasraati toivoo mielenterveys- ja päihdepalveluiden edustajaa kertomaan Soiten alueen ko. palveluista*

- 3. Seuraava kokoontuminen 31.10.2019 klo 18 on ikääntyneiden asiakasraadin ja työikäisten asiakasraadin yhteinen. Kokoontumispaikkana on Toholammilla Ritjan Keidas (osoite Ullavantie 1). Kokoontumisen aiheena ovat sähköiset palvelut ja niiden käyttö Soitessa*