



Elin: Työikäisten asiakasraati

Aika: 21.2.2023 klo 16.00 – 18.30

Paikka: Vaasan keskussairaala, Y3, kokoushuone Kurki

Läsnäolijat:

Asiakasraati	Kallio Malin	jäsen
	Kallio Sirpa	jäsen
	Osmo Jarmo	jäsen
	Palo Anni	jäsen
	Peltokoski Anne	jäsen
	Rydgren Melanie	jäsen
	Sillanpää-Söderqvist Teija	jäsen
	Ståhlberg Tobias	jäsen
	Söderudd Isa-Maria	jäsen
	Vainioniemi Tuija	jäsen
	Viikilä Maria	jäsen
Asiakasraatityöryhmä	Mustonen Marja	mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö
	Penttinen Erkki	sektorijohtaja, työikäiset
	Skuthälla Tanja	johtava lääkäri, operatiivinen toiminta
	Sundman Lisa	ylihoitaja, sosiaali- ja terveyskeskus ja sairaalapalvelut / erikoissairaanhoidon avopalvelut

West Sari asiakaspalvelupäällikkö

Poissaolijat:

Rosenstedt Gun-Maj jäsen
Vesiluoma Terhi jäsen

Asiantuntijat: Fager Petra viestintäjohtaja

Puheenjohtaja: Erkki Penttinen

Sihteeri: Sari West

Ohjelma:

16.00 – 16.15 Tervetuloa asiakasraatiin – johtajan videotervehdys
Marina Kinnunen, Pohjanmaan hyvinvointialueen johtaja

16.15 – 16.35 Esittäytymiskierros

16.35 – 16.45 Kahvi

16.45 – 17.15 Asiakasraadin toimintasääntö ja periaatteet

17.15 – 17.50 Ajankohtaista hyvinvointialueen verkkosivujen kehittämisessä
Petra Fager, viestintäjohtaja, Pohjanmaan hyvinvointialue

17.50 – 18.30 Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedotuksia

18.30 Kokous päättyy

Julkilausuma 21.2.2023

Tervetuloa asiakasraatiin – johtajan videotervehdys Marina Kinnunen, Pohjanmaan hyvinvointialueen johtaja

Hyvinvointialueen johtaja Marina Kinnunen toivotti uuden asiakasraadin tervetulleeksi ja kertoi tervehdyksessään hyvinvointialueen toiminnasta ja strategiasta lyhyesti.

Asiakasraadin toimintasääntö ja periaatteet Sari West, asiakaspalvelupäällikkö, Pohjanmaan hyvinvointialue

Asiakasraadin kanssa käytiin läpi asiakasraadin suhdetta osallisuuden kehittämiseen hyvinvointialueella sekä asiakasraadin toimintaa ja periaatteita käytännössä. Asiakasraati on saanut asiakasraadin toimintasäännön erikseen sähköpostilla kokouskutsun liitteenä.

Työikäisten asiakasraati haluaa, että kokoukset pidetään klo 16.00 alkaen. Pääsääntöisesti asiakasraatilaiset haluavat, että kokoonnutaan fyysisesti pidettäviin kokouksiin, mutta jos jäsen ei muuten pääsisi, esimerkiksi sairastumisen vuoksi kokoukseen, voisi osallistua etäyhteydellä. Julkilausumiin kirjataan ne asiat, jotka asiakasraati haluaa lausua julkilausumassa, eikä kaikkea kokouksen kulkua kirjata julkilausumiin. Jokainen kokouksessa mukana ollut asiakasraatilainen hyväksyy julkilausuman. Julkilausumat voivat sisältää asiakasraadissa esiin tulleita erilaisiakin mielipiteitä.

Ajankohtaista hyvinvointialueen verkkosivujen kehittämisessä Petra Fager, viestintäjohtaja, Pohjanmaan hyvinvointialue

Viestintäjohtaja Petra Fager kutsuttiin kokoukseen keskustelemaan hyvinvointialueen verkkosivuista ja miten niistä saataisiin asiakkaita paremmin palvelevat. Hän kertoi, että verkkosivuille onkin jo suunniteltu kehittämiskohteita, muun muassa siten, että eri tyyppisille kohderyhmille olisi tarjoiltuna tietoa juuri kohderyhmää ajatellen. Muutoksia on tarkoitus tehdä sekä rakenteeseen että toiminnallisuuksiin.

Asiakasraatilaisia pyydettiin pohtimaan, mitä kokonaisuuksia ja sisältöjä raatilaiset ehdottaisivat työikäisten teemasivuille?

Asiakasraadin tärkeimpiä nostoja:

Yhteystiedot

- Yhteystiedot laajasti esille eri palveluista ja alueittain
- Hoitopaikan osoite, puhelinnumero ja sähköpostiosoite
- Kartta ja mahdolliset pysäköintirajoitukset
- Neuvontanumero
- Päivystys ym. tärkeät hätänumerot
- Aukioloajat, myös apteekin aukiolo
- Mihin voi ottaa yhteyttä virka-ajan ulkopuolella.

Laskutus

- Yhteystiedot hyvin selkeästi esille
- e-laskut
- Maksukatto
- Tietoa palveluiden hinnoista

Ajanvaraus ja muut e-palvelut

- Laboratorioon
- e-palvelut

- sähköinen ajanvaraus
 - Sähköisesti lomakkeet, jotka voisi lähettää suoraan järjestelmiin, ettei samoja asioita kysytä ja täytetä samoja lomakkeita useita kertoja.
- Itsehoito
- Omaolo
 - Tietoa ja linkkejä terveyden ylläpitämisestä
 - Lomakkeet
- Omaisien roolissa
- Infoa tuen saannista eri asioissa
 - Avustaja-asiat
 - Muistiasiat
 - Läheisen kuolema
 - Sairaalasielunhoito, saattohoito
 - Järjestölinkkejä
- Päihdepalvelut
- Matalan kynnyksen tuen tarjoajat
 - Ajanvaraus päihdelääkärille
- Sosiaalista tukea
- Perhe
 - Parisuhde
 - Yksinäisyys
 - Kela
 - Sosiaalityö, ajanvaraus/yhteystiedot
- Kokemusasiantuntija, OLKA-toiminta, järjestötuki
- Mitä tukea voi saada eri tilanteissa
 - Vertaistuki
- Pelastuslaitos
- Valvonta
 - Ilotulitus
 - Paloturvallisuus
- Muuta
- Selkeää kieltä, vaikeiden sanojen välttäminen (esim. kliininen hoito)
 - Asiat pienemmiksi kokonaisuuksiksi, jotka on helpompi hahmottaa.

Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedotuksia

- Asiakasraati haluaisi keskustella tietosuoja-asioista. Esimerkiksi samassa huoneessa olevien muiden potilaiden / asiakkaiden kuulemat asiat.
- Asiakasraati toivoo pääsevänsä tutustumaan H-taloon.
- Asiakasraati toivoo saavansa asiat etukäteen tutustuttavaksi, että pystyisi valmistautumaan niihin.

Jakelu

Petra Fager
Työikäisten sektorin ohjausryhmä
Hyvinvointialueen hallitus