

Elin: Työikäisten asiakasraati

Aika: 12.10.2023 klo 16.00 – 19.00

Paikka: Vaasan keskussairaala, Y3, kokoushuone Kurki

Läsnäolijat:

Asiakasraati

Kallio Malin jäsen
Kallio Sirpa jäsen
Osmo Jarmo jäsen
Palo Anni jäsen
Rydgren Melanie jäsen
Sillanpää-Söderqvist Teija jäsen
Söderudd Isa-Maria jäsen
Vesiluoma Terhi jäsen
Viikilä Maria jäsen

Asiakasraatityöryhmä

Mustonen Marja mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö
Penttinen Erkki sektorijohtaja, työikäiset
Sundman Lisa ylihoitaja, sosiaali- ja terveyskeskus ja
sairaalapalvelut / erikoissairaanhoidon avopalvelut

West Sari asiakaspalvelupäällikkö
Skuthälla Tanja johtava lääkäri, operatiivinen toiminta, Teams

Asiantuntijat

Plukka Mari laatujohtaja

Poissaolijat:

Rosenstedt Gun-Maj jäsen
Ståhlberg Tobias jäsen
Vainioniemi Tuija jäsen

Puheenjohtaja: Erkki Penttinen

Sihteeri: Sari West

Ohjelma:

16.00 – 16.15 Toiminnan kehittäminen palautteen pohjalta
Mari Plukka, laatujohtaja

16.15 – 17.15 Mitä on hyvä kohtaaminen? Ryhmäpohdinta ja kahvi

17.15 – 17.45 Tulevaisuus ja sopeuttamishjelma 2023-2025 – tilannekatsaus
Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja

17.45 – 18.15 Lausunnot vammaispalvelu-, toimeentulotuki- ja asumistukilakien muutoksiin
Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja

18.15 – 18.30 Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedotuksia

18.30 Kokous päättyy

Julkilausuma 12.10.2023

Toiminnan kehittäminen palautteen pohjalta

Mari Plukka, laatujohtaja

Laatujohtaja Mari Plukka kertoi, että seuraamme kohtaamisen onnistumista eri palautekanavien, kuten yleisen palautejärjestelmämme, muistutusten ja kanteluiden avulla. Arvioimme palautteenantokanaviamme ja palautteen käsittelyn prosessia uudelleen mm. auditoimalla palautejärjestelmäämme. Myös asiakasraadit ja vaikuttamistoimielimet tulevat saamaan kyselyn, jossa voivat arvioida nykyisiä palautteenantokanavia. Toimintakulttuuria kehitetään ja asiakkaiden epäasiallista kohtelua ei hyväksytä. Esihenkilön tehtävänä on puuttua epäasialliseen kohteluun välittömästi.

Asiakasraatia pyydettiin pohtimaan, mitä kaikkea hyvä kohtaaminen tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta. Asiakasraati pohti kysymystä ryhmissä:

Mitä on hyvä kohtaaminen sote-palveluissa?

Käyttäytyminen

- Ihminen ihmiselle – aitous ja kyky asettua rinnalle
- Asiakaslähtöisyys, ystävällisyys
- Toiminnassa on oltava palveluasenne, että on palvelemissa ihmistä/asiakasta. Jämäkkä saa olla, mutta ei epäystävällinen/ilkeä!
- Ystävällinen, läsnä oleva vastaanotto; katse, hymy, aidosti kuunteleva
- Vuorovaikutuksellinen kohtaaminen; ei tee samanaikaisesti muuta, kuten kirjaamista.
- Hoitohenkilökunta on osaa ottava, pieniä sanoja, eleitä, on aikaa, "ei hoida tietokonetta".
- Empatiaa sopivissa rajoissa
- Kunnioitus, ei ylimielistä asennetta, ei provosoiduta
- Tunnelma; turvallisen olotilan luominen ja ylläpito
- Kiireettömyys / tunteen välittäminen, että minulla on sinulle aikaa "riittävästi".
- Ennakkoluulotonta, ei tehdä tulkintoja ennakkoon esim. pukeutumisen tai päihdeongelmien vuoksi.
- Kulttuurisensitiivisyys, erilaisuus hyväksyttävä, myös sukupuoli- ja vähemmistöjen kohdalla.
- Ei saa paeta roolin taakse.

Osallistuminen hoitoon/palveluun

- Osallisuus omaan hoitoon/päätöksentekoon.
- Ollaan kärsivällinen ja annetaan riittävä aika asian hoitamiseksi; ei oleteta, että minkä asian vuoksi asiakas tuli vastaanotolle, vaan selvitetään, kysytään, otetaan puheeksi.
- Kun ammattilainen on antanut oman tietämyksensä asiakkaalle, pitää antaa mahdollisuus kysyä rauhassa. Muuten asiakas saattaa soittaa takaisin, kun ei ymmärrä.
- Tasa-arvo potilaan/asiakkaan ja lääkärin välillä.

Yksilöllisyys

- Yksilöllisyys niin kohtaamisessa kuin hoidossakin
- Otetaan tosissaan – isot ja pienet "vaivat"
- Persoonan kohtaaminen
 - toiset avoimempia, toiset sulkeutuneita
 - toiset odottavat enemmän tietoa, toiset haluavat kuulla vain tarpeellisen.

-> koulutusta henkilökunnalle tunnistamaan ja kohtaamaan erilaisia persoonia.

Kommunikointi

- Omaisten huomioiminen esim. saattajana, kuitenkin asiakasta kunnioittaen, ei puhuta yli eikä ohi asiakkaan.
- Asiakkaan asemaan asettuminen-> puhutaan asiakkaan kieltä, ymmärrettävästi.
- Jos asiakas on konfliktihakuinen, ei lähdetä asiakkaan mukaan konfliktitilanteeseen.
- "Olet väärässä paikassa" – näin ei voi sanoa asiakkaalle.
- Voi kysyä vielä: oliko jotain muuta?
- Kieliasiat ovat tärkeitä
 - Olisi saatavilla omankielistä palvelua (suomi/ruotsi)
 - Ymmärrys tulee saavuttaa molemmin puolin (ammattilainen/asiakas).
- Ammattilainen voisi kysyä, miten voi toimia tulkkauksessa, jos ei tiedä. Myös tulkille saattaa täytyä sanoa, että myös tämä intiimi asia pitää tulkata. Puhutaan asiakkaalle, eikä vain tulkille.

Kohtaaminen etäkontakteissa

- Kohtaamisen tärkeys korostuu, kun ei nähdä – hymy kuuluu äänessä. Myös kirjoitetussa viestissä, kuten chat-keskusteluissa.
- Erityishuomio etäpalveluiden järjestämisessä, jolloin viestintä muuttuu, kun aina ei ole non-verbaalinen viestintä näkyvissä.

Tiedon anto

- Selkeys tiedon annossa
 - Kuinka kauan?
 - Mitä tapahtuu seuraavaksi?
 - Mistä saa lisätietoa?
 - Mitä pitää tehdä seuraavaksi?
- Infon ja yhteystietojen ajantasaisuus eri kanavissa: kirje, verkkosivut, puhelinvaihe. Milloin voi soittaa minnekin jne.
- Asiakkaana voisi itse valita viestintäkanava (lakivaatimusten puitteissa)
 - kutsukirje postitse vai tekstiviestillä

Turvallisuus

- Fyysinen kohtaaminen
 - turhan kovakätiset otteet esim. hammaslääkärillä
- Turvallisuuden tunne – että hoitohenkilökunnan "taustat" on tutkittu ja kunnossa.
- Ammattitaito / asiantuntijuus

Muuta

- Asiakaspalautteiden lukeminen tai vaikuttavuus pitäisi tehdä näkyväksi.
- Opiskelijoita pitää kohdella hyvin ja näyttää hyvää mallia, että miten kohdataan.

Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelma 2023–2025 – tilannekatsaus

Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja

Asiakasraati sai tilannekatsauksen Tulevaisuus- ja sopeuttamisohjelmassa olevista haasteista ja suunnitelmista. Palvelujen digitalisoinnilla tavoitellaan säästöjä, mutta miten väestö saadaan käyttämään digitaalisia palveluja?

Omaolo-palvelua on markkinoitava paljon enemmän, jotta ihmiset ymmärtävät mikä se on. Omaolo on saatettu mieltää korona-ajan palveluksi ja nyt olisi tuotava esiin, että Omaolo-palvelu on edelleen käytettävissä, eikä ole loppunut korona-aikaan.



Omaolo pitäisi olla paljon enemmän esillä verkkosivuilla. Asiakasraadissa ihmeteltiin palvelun nimeä (Omaolo), sillä nimi luo mielikuvan jostain kartoituksesta, jos ei ymmärrä mikä se on. Markkinoinnissa on tuotava esiin, että mitä hyötyä Omaolo-palvelusta on asiakkaalle ja mitä apua Omaolon tekemisestä on. ”Arvioi oireesi verkossa” – mitä sitten saan?

Lausunnot vammaispalvelu-, toimeentulotuki- ja asumistukilakien muutoksiin

Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja

Erkki Penttinen kertoi, että vammaispalvelu-, toimeentulotuki- ja asumistukilait ovat muuttumassa ja niihin on annettu lausuntoja hyvinvointialueelta. Kun hyvinvointialueen toimintaan vaikuttavaan lakiin tulee muutos, pyydetään hyvinvointialueilta lausunto.

Vammaispalvelulain toimeenpano siirtyi eteenpäin. Pohjanmaan hyvinvointialue lausui, että vammaispalvelulaki on saatava voimaan, koska siinä oli vammaisten oikeuksia parantavia asioita. Toimeentulotuki- ja asumistukilakien muutoksissa huolestuttaa vaikutus pienituloisiin ja yksinhuoltajiin. Ymmärretään kuitenkin, että työllistäminen on ensisijaisena tulonlähteenä tavoitteena.

Asiakasraadissa kommentoitiin, että tällä hetkellä on jo työllistetty ne henkilöt, joiden on helppoa saada työtä, mutta jäljellä ovat vaikeasti työllistyvät. Maan hallituksen tavoite saada kaikki töihin ei onnistu.

Puheenjohtaja rohkaisi asiakasraatilaisia ja kaikkia kansalaisia vaikuttamaan ja antamaan lausuntoja Lausuntopalvelu.fi:n kautta.

Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedotuksia

Asiakasraadin jäsen Anne Peltokoski on ilmoittanut eroavansa asiakasraadin jäsenyydestä.

Jakelu

Laatujohtaja Mari Plukka
Asiakasraadin jäsenet
Työikäisten sektorin ohjausryhmä
Hyvinvointialueen hallitus