

Muistio

Harjun terveyden asiakasraati

13.9.2022 klo 17.30–19.30, kabinetti 1

Paikalla: 12 asiakasraatilaista: kuusi henkilöä Lahdesta, kaksi Nastolasta, kaksi Iitistä, kaksi Kärkölästä

Harjun terveydestä: toimitusjohtaja Petja Orre, terveyssosiaalityön palvelupäällikkö Marjo Taipale (puheenjohtaja), johtava lääkäri Minna Honkanen, johtava hoitaja Eija Immonen, johtava hammaslääkäri Eija Peltonen, johtava hoitaja (suun terveys) Satu Lahnalahti ja terveyssosiaalityön sosiaaliohjaaja Anna-Maria Sipponen (sihteeri).

1. Kokouksen avaus

Palvelupäällikkö Marjo Taipale avasi kokouksen ja toivotti asiakasraatilaiset tervetulleiksi.

2. Toimitusjohtaja Petja Orren avauspuheenvuoro ja Harjun terveyden esittely

Petja Orre esitteli Harjun terveyden yhteisyrityksen ja sen toimintaperiaatteet, Harjun terveyden vuoden 2021 toimintaluvut sekä Harjun terveyden sopimuksessa asetut avaintavoitteet.

3. Harjun terveyden avainhenkilöiden esittäytyminen

Johtava lääkäri Minna Honkanen, johtava hoitaja Eija Immonen, johtava hammaslääkäri Eija Peltonen ja johtava hoitaja (suun terveys) Satu Lahnalahti esittäytyivät.

4. Raatilaisten esittäytyminen

Raatilaiset esittäytyivät: kertoivat alueen, jota edustavat sekä, mitkä asiat eniten kiinnostavat asiakasraatitoiminnassa.

Asiakasraadille oli tärkeää mm. hoitohenkilökunnan ja asiakkaan/potilaan välinen vuorovaikutus ja kohtaaminen, hoitoon pääsy ja odotusajat, viestintä, henkilöstön hyvinvointi ja jaksaminen sekä digiklinikka.

5. Asiakasraadin pelisäännöistä sopiminen

- Asiakasraadissa sote-keskuksen käyttäjä antaa asiakkaan näkökulman palveluihin, niiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Hän on tärkeänä apuna palvelujen kehittämisessä entistä sujuvammiksi ja asiakaslähtöisemmiksi.
- Yksityisyyden suoja ja luottamuksellisuus: asiakasraadissa ei käsitellä yksittäisen ihmisen asiakasasioita eikä salassa pidettäviä asioita.
- Jokainen on asiantuntija, jokaisen mielipide on tärkeä ja toisten mielipiteitä kunnioitetaan.
- Pidetään puheenvuorot lyhyinä ja puhutaan yksi kerrallaan. Asiakasraadin vetäjä jakaa tarvittaessa puheenvuoroja.
- Asiakasraadin toimikausi on kaksi vuotta.

- Asiakasraatilaisten järjestetään kahvitarjoilu sekä maksetaan asiakasraatiin osallistumisesta matkakorvaus käytetyn kulkuneuvon mukaan.
- Tapaamisista tehdään muistio, joka julkaistaan Harjun terveyden nettisivuilla.
- Poissaoloista ilmoitetaan: anna-maria.sipponen@harjunterveys.fi

Asiakasraati esitti toiveen, että raadin jäsenten nimet näkyisivät julkisesti esimerkiksi Harjun terveyden sivuilla, jotta raatilaisten voivat kerätä alueen ihmisten kokemuksia ja kehittämisideoita. Varmistetaan vielä raatilaisten lupa nimien julkaisemiseen.

6. Teema: yhteydenotto/asiointi Harjun terveydessä, kokemuksia ja kehittämisideoita

Petja Orre kertoi taustatietoa yhteydenottokanavista:

- miten asiakas voi asioiden Harjun terveydessä:
Omaolo-oirearvio, ja yhteydenottopyyntö
Päijät-Sote sovellus (digiklinikka, kiireetön viestinvälitys)
puhelinpalvelu ja hoidon tarpeen arvio
asiointi ilman ajanvarausta toimipisteessä (kiirevastaanotto, päihdepäivystys, terveydenhuollon sosiaaliohjauksen walk in, psykiatrisen sairaanhoitajan walk in-pilotti Nastolassa)
 - digiklinikan ratkaistut lääkärikäynnit ja uniikkien asiakkaiden määrät
 - avosairaanhoidon puhelut (puheluiden määrät, toteutunut ja suunniteltu vasteaika, keskimääräiset kestot ja toteutuneen ja suunnitellun vasteajan ero) ja suun terveydenhuollon puhelut
 - toimintavolyymit
 - avosairaanhoidon demografia
- Asiakasraati keskusteli sekä jakoi kokemuksia ja kehittämisideoita yhteydenotosta ja asioinnista Harjun terveydessä.
 - Asiakasraatilaisten nostoja tapaamisen teemasta: takaisinsoittopalvelu ja sen haasteet, hoitajan ensikontakti koettiin informatiiviseksi, omahoito-ohjeiden saanti koettiin hyväksi, kirjausten ja erityisesti puhelujen näkyminen digisovelluksessa, miten tiedon (puhelinnumero, oikea ohjautuminen oikeaan palveluun) löytäisi helposti nettisivuilta.

7. Palaute ja tapaamisen päättäminen, palaute asteikolla 1–5.

Palautteen perusteella asiakasraatilaisten olivat tyytyväisiä ensimmäiseen tapaamiseen ja toivoivat, että avainhenkilöt olisivat jatkossakin mukana raadin tapaamisissa.

8. Seuraavan kokouksen ajankohta 15.11.2022 klo 17.30–19.30.