

Muistio

Harjun terveyden asiakasraati

15.11.2022 klo 17.30–19.30, Lahden sote-keskus, kabinetti 1

Paikalla: kaikki 12 asiakasraatilaista

Harjun terveydestä: toimitusjohtaja Petja Orre, terveyssosiaalityön palvelupäällikkö Marjo Taipale (puheenjohtaja), sote-keskuksen johtava hoitaja Tiina Halonen, johtava hoitaja Eija Immonen, johtava hammaslääkäri Eija Peltonen, terveydenhuollon sosiaaliohjaaja Anna-Maria Sipponen (sihteeri).

1. Palvelupäällikkö Marjo Taipale toivotti asiakasraatilaiset tervetulleiksi ja avasi kokouksen.

Marjo Taipale kertoi, että asiakasraatien muistiot löytyvät Harjun terveyden sivuilta, lisäksi yksityiskohtaisempi muistio on tehty sisäiseen käyttöön.

Asiakasraadista ehdotettiin, että asiakasraatilaisten nimet löytyisivät samalta sivulta, jossa muistio on. Päätettiin, että lisätään linkki tälle sivulle ja linkistä löytyy asiakasraatilaisten nimet.

2. Sote-keskuksen johtava hoitaja Tiina Halonen esittäytyi, lisäksi käyty lyhyt asiakasraatilaisten ja paikalla olevien työntekijöiden esittely.

3. Sähköisen asiakasraadinn vastaukset edellisen kerran teemaan: yhteydenotto/asiointi Harjun terveydessä

Marjo Taipale esitteli sähköiselle asiakasraadille tehdyn kyselyn tulokset.

4. Sote-keskuksen johtava hoitaja Tiina Halonen piti alustuksen:

1. Käytössä oleva puhelinvalikko, vastausprosentit, haasteita & keskustelu

2. Avosairaanhoidon tiimityön kuvaus & keskustelu

Tiina Halosen esityksessä käyty läpi Harjun terveyden puhelinnumerot avosairaanhoidossa ja puheluvakio sekä Harjun terveyden takaisinsoittojärjestelmä (puheluvalikon viestit). Lisäksi Halonen esitteli puhelujen jakauman päivän aikana Lahdessa esimerkkipäivänä 14.11.2022, puhelujen jakaantumiseen viikon eri päville Lahdessa sekä työstettyjen tehtävien kokonaismäärän, kaikkien puhelujen yhteenvedon, puhelujen jakaantumiseen eri viikonpäiville Nastola-litti-Kärkölä, vasteajan ja vastausprosentit, onnistumiset ja haasteet.

5. Teema 2: Hoidon saatavuus/jatkuvuus:

Keskustelu paritehtävänä:

Missä asioissa toivot, että saat asioida omassa asiassa aina saman hoitajan/lääkärin kanssa?

- riippuu asuinpaikasta, pienellä paikkakunnalla eri tilanne kuin isolla
- monisairaalla henkilöllä tärkeää
- tärkeää, ettei tarvitse käydä läpi samoja asioita etenkin lääkärin kanssa
- voisiko olla ennaltaehkäiseviä lääkärintarkastuksia etenkin ikäihmisille?
- omalääkäri toimintamalli takaisin
- huonokuuloiselle puhelimessa asiointi vaikeaa, etenkin, jos lääkäri ei puhu suomea kunnolla
- tilapäisissä sairauksissa tärkeintä nopea hoitoon pääsy, pitkäaikais-/monisairaille omalääkäri
- hoitoprosessin seuraaminen/kokonaishallinta, mikäli potilasta hoidetaan sekä erikoissairaanhoidossa että perusterveydenhuollossa
- mikä on potilaan oma kyky huolehtia hoitoprosessin etenemisestä?
- kokonaisvaltainen hoito, säännöllisyys
- mielenterveydellisissä haasteissa
- lapset, lapsiperheet

Missä asioissa on tärkeää, että pääset vain asioimaan nopeasti saatavilla olevan työntekijän kanssa?

- infektiot, tapaturmat, hammaskipu, muut äkilliset sairaudet
- laboratoriolähetteet, reseptit

6. Toimitusjohtaja Petja Orre piti alustuksen hoidon jatkuvuudesta, joka on yksi vuoden 2023 tavoitteista.

7. Muut asiat:

Kevään 2023 asiakasraadit kokoontuvat helmikuussa ja toukokuussa, päivämäärät lähetetään myöhemmin sähköpostitse asiakasraatilaile tiedoksi, samoin palaute syksyn työskentelystä.

Ensi kerran tapaamisen teemana tiimimalli.