

## **Muistio**

### **Harjun terveyden asiakasraati**

7.2.2023 klo 17.30–19.30, Lahden sote-keskus, kabinetti 1

Paikalla: 10 asiakasraatilaista, kaksi poissa

Harjun terveydestä: toimitusjohtaja Petja Orre, terveyssosiaalityön palvelupäällikkö Marjo Taipale (puheenjohtaja), johtava hammaslääkäri Eija Peltonen, tiimityön palvelupäällikkö Päivi Suikki, digikehityspäällikkö Helena Kauma ja terveydenhuollon sosiaaliohjaaja Anna-Maria Sipponen (sihteeri).

1. Marjo Taipale toivotti asiakasraatilaiset tervetulleiksi, avasi kokouksen ja kävi läpi illan ohjelman.
2. Petja Orre esitti alkusanat, kiitti raatilaisia syksyn palautteesta ja hyvästä vuorovaikutuksesta.
3. Asiakasraatilaisten palaute syksyn tapaamisista

Marjo Taipaleen johdolla käytiin läpi asiakasraatilaisten loppusyksystä tehdyn palautteen kooste. Kooste oli lähetetty asiakasraatilaisten etukäteen.

4. "Missä ollaan oltu mukana?" Asiakasraatilaiset esillä, mm.:

- ✓ kaksi lahtelaista asiakasraatilaista sekä asiakasraadin puheenjohtaja osallistuivat Etelä-Suomen Sanomien haastatteluun 12/2022
- ✓ yksi raatilainen antoi haastattelun Harjun terveyden vuosikertomukseen
- ✓ raatilaisia oli mukana tuomassa asiakasnäkökulmaa Lahden sote-keskuksen alakerran tilojen kehittämiseen
- ✓ iittiläisten asiakasraatilaisten haastattelu litin Sanomissa 12/2022
- ✓ nastolalaisen asiakasraatilaisten pienimuotoinen haastattelu Etelä-Suomen Sanomissa

Keskusteltu siitä, miten tärkeää on ohjata asiakkaita asiakaspalautteen antamisessa suoraan Harjun terveyteen.

5. Tietoisku tiimityömallista

Tiimityön palvelupäällikkö Päivi Suikki kertoi, miten Harjun terveyden tiimimallissa asiakkaita palvellaan moniammatillisesti ja esitteli tiimimallin eri sotekeskuksissa sekä tiimien

työntekijärakenteen. Lisäksi käytiin läpi asiakkaan palvelupolku tiimitoiminnan näkökulmasta sekä se, että Harjun terveydessä asiakkaat jaetaan tiimeihin palvelutarpeen mukaisesti.

## 6. Digiklinikasta

Digikehityspäällikkö Helena Kauma esitteli Päijät-Soten digipalvelut sekä Harjun terveyden digipalveluiden kokonaisuuden. Lisäksi Helena Kauma kertoi digipalveluiden käytöstä, digiklinikan ja OmaMehiläisen käyttäjien määrästä, asiakasdemografiasta ja palautteista.

Käytiin pienryhmissä keskustelua aiheista:

Oletko käyttänyt digiklinikkaa/digipalveluita ja millaisissa asioissa? Millaista palvelua olet saanut ja miten parantaisit sitä? Millaisia palveluita haluaisit käyttää? Miten parantaisit nykyisiä palveluita?

Pienryhmäkesustelun purku:

- ✓ palvelua on käytetty ja siihen ollaan tyytyväisiä
- ✓ tulisi käyttää yhdenmukaisia termejä
- ✓ palvelu nopeaa, säästää kilometrejä ja aikaa
- ✓ digiklinikan jälkeinen prosessi sujuvammaksi, esimerkiksi ajanvaraus
- ✓ kuvien lähettäminen kätevää
- ✓ osa ei ole käyttänyt digipalveluita, joten ei osaa ottaa kantaa siihen, miten parantaa palveluja
- ✓ tuleva Päijät-Sote sovellus on hyvä parannus
- ✓ digiklinikka hyvä pienissä, selkeissä vaivoissa
- ✓ nuoret rakentaneet ja tarkoitettu nuorille, hankala käyttää
- ✓ tietokoneen kautta helpompi käyttää kuin puhelimen, tunnistautuminen puhelimen kautta hankalaa
- ✓ kehittämisen tulisi tapahtua ”heikoimpien” kautta
- ✓ hyvät puolet kannattaa nostaa markkinoinnissa esiin
- ✓ kuntalaisille digikoulu/yksinkertainen ohjeistus myös siitä, miten ja mistä digiklinikan ym. saa käyttöön
- ✓ ajanvaraus olisi hyvä edes osaan palveluista

## 7. Palaute ja tapaamisen lopetus

Käytiin lyhyt palautekierros illan aiheista. Seuraava asiakasraati 9.5. ja se toteutetaan työpajatyypillisesti.