

Muistio

HARJUN TERVEYDEN ASIAKASRAATI

14.1.2025 klo 17.30–19.30 Lahden sote-keskus, Masto, 6. krs, kabinetti

Paikalla: 9 raatilaista, poissa 3

Harjun terveydestä: toimitusjohtaja Petja Orre, terveystalveluiden johtaja Minna Honkanen, johtava hammaslääkäri Minna Luoto, johtava hoitaja Tiina Halonen, terveyssosiaalityön palvelupäällikkö Marjo Taipale (puheenjohtaja), terveydenhuollon sosiaalihjaaja Anna-Maria Sipponen (sihteeri).

1. Raatilaisten esittäytyminen
2. Harjun terveyden avainhenkilöiden esittäytyminen
3. Toimitusjohtaja Petja Orren ajankohtaistatsaus

Vuonna 2024:

- kaikki kontaktit-kaikki palvelut +1 %
- avosairaanhoidon sairaanhoito, käynnit ja digi +3,3 %
- fysioterapian suoravastaanotto, käynnit ja digi +19,4 %
- mielenterveys- ja päihdepalvelut (miepä) käynnit ja digi +9,9 %
- suun terveydenhuolto, käynnit ja digi +9,7 %
- Asiakastyytyväisyys NPS 79,7 n. 30 000 vastausta
- PEI (paremmin tai paljon paremmin pärjänneiden osuus) 68,4 %, vastausten lukumäärä 15 085

4. Ryhmätyö "Mitä toivotte raadilta ja sen toiminnalta"

Mitä odotatte asiakasraadilta ja mitkä kaksi teemaa toivoisitte käsiteltävän?

- vastaanottokäynnit: epikriisien selkeys, kirjaamiseen tulisi olla riittävä aika
- omalääkärijärjestelmä
- takaisinsoittojärjestelmän kehittäminen
- asiakkaan kohtaaminen
- odotustilojen viihtyvyys ja toimivuus sekä tilojen esteettömyys ja saavutettavuus
- henkilökunnan riittävyys ja pysyvyys
- kiireellisyysluokittelu

5. Digipalveluiden terminologia/digiasiantuntija Satu Hiekkänen-Torkko, Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Tausta:

Digitaaliset palvelut otettiin käyttöön Harjun terveyden aloittaessa toimintansa, vuonna 2021 Oma Mehiläinen -sovelluksen avulla.

Digitaalisten palveluiden kärkeinä toimi etäasiointi Digiklinikalla.

Palvelu käytössä rajatulle väestölle silloisen hyvinvointiyhtymän alueella

Nykytila:

Digitaalisten palveluiden alustana toimii Päijät-sote-sovellus sekä mobiiliapplikaatioilla että verkossa selaimen kautta (käyttöönotto 04/2023)

Palvelut käytettävissä koko hyvinvointialueella.

Digitaaliset asiointimahdollisuudet laajentuneet digiklinikka-asioinnista

- videoetävastaanotot
- kiireetön viestinvaihto sote-keskuksiin
- digihoitopolut
- kyselyt ja lomakkeet
- ohjaus- ja neuvontachatit tunnistautumattomille asiakkaille
- ajanvaraus rajattuihin palveluihin
- kertomuskirjaukset sekä laboratoriotulokset -ja lähetteet
- tulevat ajanvaraukset

Tavoite

Päijät- Sote sovelluksen termistön uudelleen tarkastelu vastaamaan sovelluksen kokonaiskuvaa.

Nykyisen Digiklinikka kokonaisuuden alle kuuluu paljon muutakin kuin kiireellisten asioiden hoito, joten nimi on ylätasolla hämäävä. Mikä olisiko kuvaava nimi kokonaisuuden ylätasolle? Keskustelua asiasta.

6. Lopuksi

Seuraava asiakasraati on toukokuussa, päivä ilmoitetaan myöhemmin.