



Elin:	Asiakasraati	
Aika:	10.2.2020 klo 9.00 – 12.00	
Paikka:	Vaasan keskussairaala, kokoushuone Suosirri	
Läsnäolijat:	Bengs Petra jäsen Heikkilä Antti jäsen Kapiala Ulla-Helena jäsen Nylund Mariann jäsen Paakkonen Sari jäsen Rautavirta Marika jäsen Sohlberg Roger jäsen Strömsholm Eva-Maria jäsen Turtonen Heikki jäsen Wiklund Göran jäsen Jaakola Tanja ylihoitaja Tuomaala Arja johtajaylihoitaja West Sari asiakaspalvelupäällikkö	
Poissaolijat:	Mäkinen Sari potilasasiamies/sairaanhoitaja	
Asiantuntijat:	Seppelin Saija Kinnunen Marina	ylihoitaja, akuuttihoidon palvelualue sairaanhoitopiirin johtaja
Muut läsnäolijat:		
Esittelijät:		
Sihteeri:	Sari West	
Julkilausuma allekirjoitettu:	Puheenjohtaja: Sari West	Sihteeri: Sari West



Elin
Asiakasraati

Kokouspäivä
10.2.2020

Julkilausuma

Ajankohtaista akuuttihoiton palvelualueella

Saija Seppelin, akuuttihoiton palvelualueen ylihoitaja

Ylihoitaja Saija Seppelin kertoi akuuttihoiton palvelualueesta tilastotietoa henkilökunta- ja potilasmäärästä sekä ajankohtaisia asioita palvelualueen kehittämissuunnitelmista mm. yksiköiden välisestä yhteistyöstä. Keskusteltiin myös päivystyksestä ja sen saamasta julkisuudesta.

Mitä tarkoittaa hyvä palvelu?

Ryhmätyö

Asiakasraati pohti, mitä heille tarkoittaa hyvä palvelu ja paras asiakaskokemus Vaasan keskussairaalassa.

1. Mitä tarkoittaa hyvä palvelu?

Hyvä hoito ja kohtaaminen

- Hyvä ja ystävällinen kohtaaminen aina
 - omalla äidinkielellä
 - hoitohenkilökunta on läsnä
 - asiantuntemus, kuuntelee potilasta ja vastaa kysymyksiin.
- Henkilökohtainen palvelu, ei puhelimitse
- Kun potilas tulee vastaanotolle, hän ottaa käynnin vakavasti ja on investoinut käyntiin. Silloin hän toivoisi, että myös vastapuoli on samalla tavalla valmistautunut.
- Asiakkaalta ei kysytä toistuvasti samoja kysymyksiä.
- Hyvä huolenpito, lyhyt odotusaika
- Luottamuksellinen kontakti hoitohenkilökuntaan.
- Ei puhuta potilaan yli, jos potilas itse ei pysty kommunikoimaan

Kokonaisvaltaisuus

- Hyvä hoitokokemus ei ole sidoksissa yksittäisiin henkilöihin vaan on läpileikkaus koko toiminnasta.
- Potilaan näkeminen kokonaisuutena.
- Potilaan tilannetta pitää katsella myös oman erikoisalan ulkopuolelle ja nähdä potilaan käynnin syy. Hoito tuntuu hyvin poissulkevalta, suljetaan pois monia syitä oman erikoisalan sisällä ja jos mitään syytä ei löydy, potilas jää ”omalle saarelleen”, mikä on väärin. Täytyy jatkaa tutkimista, jos oireet jatkuvat.
- Asiakas saa sairaalasta sen avun, minkä vuoksi hän on sairaalaan tullut. Jos sairautta ei voi poistaa, hoidetaan hyvin oireita.
- Otetaan huomioon potilaiden pelko.



Elin
Asiakasraati

Kokouspäivä
10.2.2020

Informointi

- Potilaan omaa osaamista ei pidetä uhkana vaan käydään avointa keskustelua.
- Asiakkaalla ei pidä olla epätietoisuutta hoidostaan. Henkilökunnalla pitää olla kontakti- ja keskusteluherkkyttä.
 - Tietoa, miten hoitoprosessi etenee, aikataulu ja miten kommunikointi tapahtuu sen aikana.
 - Otetaan asiakas huomioon, kun hän odottaa.
 - Kun potilas kotiutuu, hän tietää minne ottaa yhteyttä. Annetaan esim. puhelinnumero, minne voi tarvittaessa soittaa, jos on ongelmia. Minkä ajan kuluessa ja missä asiassa voi ottaa osastolle yhteyttä. Potilaalle ei saa tulla tunnetta, että hän on riesa, jos hän ottaa yhteyttä.
 - Joustavammat puhelinajat.
 - Tieto kulkee perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä.
- Hoitohenkilökunta ja lääkärit voivat näyttää epävarmuuttakin. Tunnustetaan, jos ei osata tai tiedetä, mutta luvataan ottaa selvää ja palataan asiaan ensi viikolla jne. Olemme yhteiseen päämäärään pyrkimässä.
- Omaisten/läheisten huoli otetaan vakavasti ja heitä informoidaan sovitusti.

2. Mitä sinulle tarkoittaa ”paras asiakaskokemus” Vaasan keskussairaalassa?

- Kokemus, jonka muistaa kauan.
- Ammattitaitoinen ja empaattinen kohtaaminen, jossa lääkäri tekee päivystyksessä merkittävän arvion, joka voi pelastaa potilaan hengen.
- Lääkäri arvioi potilasta, kuunteli läheisiä ja yhdisti tiedon oman osaamisensa kautta, teki riskiarvioinnin, toimi suuntaviivojen mukaan, kommunikoi koko ajan läheisten kanssa, tiedotti jatkosta.
- Hyvä asiakaskokemus syntyy, kun potilas saa oikeaa hoitoa (nolla virhettä) kohtuullisessa ajassa.
- Tulen kuulluksi ja nähdyksi.
- Olen ihminen enkä diagnoosi.
- Lääkärit antavat aikaansa potilaan kanssa keskusteluun ja valitsevat ymmärrettävät sanat.
- Annetaan mahdollisimman positiivinen kuva tulevasta ja tervehtymismahdollisuuksista. Toivon antaminen!
- Tunne siitä, että huolehditaan parhaalla mahdollisella tavalla – asenne, että henkilökunta välittää!
- Tunne siitä, että henkilökuntaan voi luottaa.
- Empatia
- Hyvä palvelu luo hyvän kierteen, jossa hyvät asiat vahvistuvat. Hyvä kierre auttaa luottamaan sairaalaan eikä potilas halua hakeutua muualle hoitoon.



Elin
Asiakasraati

Kokouspäivä
10.2.2020

Vaasan sairaanhoitopiirin uusi strategia ja ajankohtaisia asioita

Marina Kinnunen, sairaanhoitopiirin johtaja

Sairaanhoitopiirin johtaja Marina Kinnunen kertoi asiakasraadille sairaanhoitopiirin uudesta VKS 2025 –strategiasta, joka on päivitetty hiljattain. Strategiaa tullaan implementoimaan henkilöstön keskuudessa ja tavoitteena on, että jokainen työntekijä näkee itsensä kaikissa strategian alueissa. Kinnunen haluaa myös raadin olevan mukana strategian implementoinnissa ja kysyi, miten raati haluaisi olla mukana implementoinnissa.

Kinnunen kertoi myös Länsirannikon strategiasta, joka on kolmen sairaalan yhteinen strategia Erva-alueella. Hän kertoi kansallisesta sote-uudistuksen tilanteesta sekä Pohjanmaan hyvinvointikuntayhtymän valmistelusta. Asiakasraati toivoo, että asiakkaan hoidossa päästäisiin eroon siiloutumisesta ja asiakas nähdään kokonaisuutena, jolla on tarpeet ja niihin hän tarvitsee apua. Tämä on Kinnusen mukaan myös yksi hyvinvointikuntayhtymän perustamisen tavoitteista.

Marina Kinnunen kertoi vielä Potilas- ja asiakasturvallisuuden kehittämiskeskuksen perustamisesta Vaasaan. H-talon rakentaminen on aikataulussa. Iso ja monivuotinen projekti on alueellinen potilastietojärjestelmä, joka yhdistää alueen julkisen terveydenhuollon potilastiedot saman järjestelmän alle.