



Elin:	Asiakasraati	
Aika:	12.6.2019 klo 12.00 – 15.00	
Paikka:	Vaasan keskussairaala, Y3, 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 Turtonen Heikki jäsen Wiklund Göran jäsen Jaakola Tanja ylihoitaja Tuomaala Arja johtajaylihoitaja West Sari asiakaspalvelupäällikkö	
Poissaolijat:	Juutilainen Emmi jäsen Strömsholm Eva-Maria jäsen Wik Pia suunnittelupäällikkö	
Asiantuntijat:	Jussi-Pekka Rauha Antti Isotalo	apteekkari, sairaala-apteekki VKS proviisori, sairaala-apteekki VKS
Muut läsnäolijat:		
Esittelijät:		
Sihteeri:	Sari West	
Julkilausuma allekirjoitettu:	Puheenjohtaja: Sari West	Sihteeri: Sari West



Elin
Asiakasraati

Kokouspäivä
12.6.2019

Julkilausuma

Ajankohtaisia asioita

Johtajaylihoitaja Arja Tuomaala kertoi ajankohtaisia kuulumisia. Suomen uusi hallitus on lupannut, että Vaasan keskussairaala saa laajan päivystyksen sairaalan statuksen. Vaasan sairaanhoitopiirin alueen hyvinvointikuntayhtymän suunnittelu jatkuu edelleen.

Vaasan keskussairaalan asiakasapteekin suunnittelu

Jussi-Pekka Rauha, apteekkari, Vaasan keskussairaalan sairaala-apteekki

Antti Isotalo, proviisori, Vaasan keskussairaalan sairaala-apteekki

Sairaala-alueelle on toivottu asiakasapteekkia ja myös raati on tätä ehdottanut jo vuosia sitten. Fimealta on haettu apteekkilupaa sijaintialueena sairaala-alue. Vaasaan tulee yksi uusi apteekki. Odotetaan vielä lainvoimaista lupapäätöstä. Sairaalan uuden H-talon suunnitelmissa asiakasapteekki on vahvasti mukana. Sairaalan tiloihin suunniteltu asiakasapteekki on yksityisen yrittäjän toimintaa. Apteekkari tuo omat kalusteet ja irtaimiston sekä myytävät tuotteet apteekkiin ja sairaala varaa toimintaan tilan. Apteekin toiminnan sairaalassa tulee olla liiketaloudellisesti kannattavaa, jotta liiketila on riittävän kiinnostava yrittäjälle. Asiakasraadilta haluttiin kuulla, mitä sairaalaan sijoitettavalta avoapteekilta odotettaisiin? Asiakasraati esitti seuraavia näkökulmia:

Aukioloajat:

- Ainakin klo 18 saakka voisi olla auki.
- Sairaalan apteekki voisi olla aina päivystävä apteekki (huom. päivystyksen asiakkaat).
- Auki myös viikonloppuisin
- Aukioloajoissa voisi huomioida H-talon toiminnasta lähtevät tarpeet ja muut aukioloajat, kuten miten pitkään poliklinikat ovat auki ja/tai mihin aikaan osastot ja poliklinikat lähettävät asiakkaita kotiin.
- Myös sairaalan henkilökunta on avoapteekin asiakkaita. Miten henkilökunta voisi käyttää palveluita, sitä voisi kartoittaa. Aukioloajat voisi sovittaa myös henkilökunnan työvuorojen mukaan. Ehkä henkilökunta asioi apteekissa työvuoronsa päätyttyä.
- Statiistikkaa esim. päivystyksestä ja sairaalasta, milloin väkeä liikkuu, jotta saisi tietoa, miten kannattaisi pitää auki.
- Perusterveydenhuollon asiakkaista voi tulla tasaisempi virta apteekkiin kuin erikoissairaanhoidon vastaanotoilta, jotka ovat auki lyhyemmän ajan. Perusterveydenhuollon asiakkaat ovat useammin päivystyksellisesti lääkäriin hakeutuvia, jotka joutuvat odottamaan kauemmin ja haluavat lääkkeit nopeasti, kun pääsevät pois lääkereseptin kanssa.

Sijainti:

- Olisi kätevää hakea lääkkeit sairaalassa olevasta avoapteekista, kun ei tarvitsisi mennä keskustaan sairaalakäynnin jälkeen.
- Hietalahden alueella tai sen läheisyydessä asuvat käyttäisivät apteekin palveluja helpommin kuin muiden kaupunginosien asukkaat.



Elin
Asiakasraati

Kokouspäivä
12.6.2019

- Apteekin sijoittamisessa pysäköintimahdollisuus lähellä ovea on tärkeä asia!
- Turvallisuusasiat huomioitava apteekin suunnittelussa.

Palvelut:

- Perustehtävänä ja painopisteenä on saada ostettua apteekista ne lääkkeet, jotka sairaalasta on määrätty, mielellään myös harvinaisempia lääkkeitä.
- Jonottamisen vähentäminen; maksu heti, kun hakee lääkkeen, ettei tarvitse jonottaa ensin lääkettä ja sitten jonottaa maksamaan.
- Eri kassat reseptiasiakkaille ja reseptivapaita lääkkeitä ostaville
- Lapsiystävällinen apteekki
- Kielitaitoinen ja hyvin koulutettu henkilökunta
- Sairaalan läheisyys avaa mahdollisuuksia osaamisen laajentamiseen. Esim. pop up - tapahtumat ja yhteistyö sairaalan ja potilasyhdistysten kanssa.
- Myytävänä voisi olla mielellään jotain mitä ei ole kaikilla muilla.
- Kosmetiikkaa
- Lääkkeiden kotiinkuljetuspalvelu.

Yksiköiden asiakshavainnointien suunnittelu

Kokouksessa jatkettiin vapaaehtoisiin hoitoyksikköihin tehtävän asiakshavainnoinnin suunnittelua ja keskusteltiin yhteisistä toimintatavoista. Viisi yksikköä; päiväkirurgia, A3 –kirurginen vuodeosasto, fysiatrian osasto, psykiatrian osasto 2 ja lasten psykiatrinen pkl, ovat ilmoittautuneet vapaaehtoisiksi asiakshavainnoinnin kohteiksi. Kutakin yksikköä havainnoi 2-3 raatilaisista. Raatilaiset eivät haastattele asiakkaita, mutta esittäytyvät asiakasraadin jäseniksi, jos asiakkaat haluavat puhua heille tai keskustella heidän kanssaan. Asiakasraatilaiset tietävät, että kaikkiin asiakkaisiin liittyviin asioihin sitoo vaitiolovelvollisuus ja jokainen raatilainen allekirjoittaa vaitiolovelvollisuussopimuksen ennen havainnointiyksikköön menoa. Havainnoinnin yhteydessä raatilaiset tutustuvat yksiköiden yleisiin tiloihin ja havainnoitavissa olevaan prosessiin. He voivat esittää myös kysymyksiä henkilökunnalle. Havainnointikäynnit suunnitellaan syksylle.