



<b>Elin:</b>	Asiakasraati	
<b>Aika:</b>	21.10.2019 klo 9.00 – 12.00	
<b>Paikka:</b>	Vaasan keskussairaala, Y3, kokoushuone Suosirri	
<b>Läsnäolijat:</b>	Heikkilä Antti 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	
<b>Poissaolijat:</b>	Bengs Petra jäsen Kapiala Ulla-Helena jäsen Strömsholm Eva-Maria jäsen Wik Pia suunnittelupäällikkö	
<b>Asiantuntijat:</b>		
<b>Muut läsnäolijat:</b>	Ahonen Helinä osastonhoitaja, päiväkirurgia Venäläinen Terhi koordinoiva osastonhoitaja, päiväkirurgia Sydholm Chatrina apulaisosastonhoitaja, päiväkirurgia Mononen-Waxlax Marika osastonhoitaja, akuuttipsykiatrian osasto 2 West Kerstin apulaisosastonhoitaja, lastenpsykiatrian pkl Källström Katri kl. erityissairaanhoitaja, lastenpsykiatrian pkl Nyman Heidi osastonhoitaja, fysiatrian osasto Saari Katja osastonsihtööri, os.sihteeripalvelut, (fysiatrian os.) Mäki Bodil osastonhoitaja, A3 Hyvärinen Kosti ylihoitaja, vuodeosastohoidon palvelualue	
<b>Esittelijät:</b>		
<b>Sihtööri:</b>	Sari West	
<b>Julkilausuma allekirjoitettu:</b>	<b>Puheenjohtaja:</b>  Sari West	<b>Sihtööri:</b>  Sari West



Elin  
Asiakasraati

Kokouspäivä  
21.10.2019

## Julkilausuma

### Asiakashavainnointien raportointit

Asiakasraati suunnitteli kevään 2019 kokouksissaan asiakashavainnointeja, jotka toteutettiin 2.-12.9.2019 välisenä aikana. Yksiköt olivat saaneet ilmoittautua asiakashavainnointeihin vapaaehtoisesti. Tarkoituksena oli testata, miten mielekkäänä asiakasraatilaisten ja havainnoitavat yksiköt kokevat tämän tyyppisen asiakkaan osallistumisen palveluiden kehittämiseen.

Havainnointi toteutettiin raatilaisten suunnitteleman havainnointitaulukon avulla. Tavoitteena oli, että jokainen arvioi yksikköä samojen näkökulmien kautta ja jokainen ymmärtää havainnoitavat asiat samalla tavalla. Toisaalta yksiköt ovat erilaisia, ja tästä syystä kaikissa yksiköissä ei pystytty havainnoimaan samoja asioita. Raatilaisten tutustuivat yksiköiden yleisiin tiloihin ja havainnoitavissa olevaan toimintaan ja prosessiin. Potilaiden/asiakkaiden hoitoa raatilaisten eivät arvioineet. Havainnointi toteutui seuraavissa yksiköissä: päiväkirurgia, A3 –kirurginen vuodeosasto, fysiatrian osasto, akuuttipsykiatrian osasto 2 ja lasten psykiatrian poliklinikka. Jokaista yksikköä havainnoi kaksi raatilaista. Raatilaisten esittivät tuottamansa raportin havainnoimansa yksikön vastuuhenkilöille ja raportti toimitetaan yksikölle jälkikäteen. Tässä julkilausumassa esitetään havainnoinnin tärkeimmät pääkohdat.

### Akuuttipsykiatrian osasto 2

#### Havainnoijat: Sari Paakkonen ja Marika Rautavirta

- Vaikutelma osaston toiminnasta:
  - ammattitaitoinen
  - rauhallinen
  - turvallinen
  - johdonmukainen
  - selkeät raamit
  - kehittyvä
  - aloitteellinen
- Osastolla käytettäisiin enemmän kokemusasiantuntijoita, jos siihen olisi mahdollisuus. Meidän mielestämme pitäisi arjen tason kokemusten jakaminen olla asiakkaille mahdollista.
- Tärkeä ja keskusteluun nostettava avaus yhteistyöstä esim. onkologian poliklinikan kanssa. Vakava sairaus tai onnettomuus voi aiheuttaa kriisitilanteen, jossa perheen lapset tarvitsevat erityistä tukea. Tilanteessa tarvittaisiin selkeä prosessi, jonka mukaan eri poliklinikat ja osastot tekisivät yhteistyötä.
- Asiakkaan lähtiessä osastolta, hänelle annettaisiin tietopaketti kolmannen sektorin toimijoista ja niiden yhteystiedot (esim. kriisikeskus Valo, mielenterveyden keskusliiton kriisipuhelin).



Elin  
Asiakasraati

Kokouspäivä  
21.10.2019

### **Lasten psykiatrian poliklinikka** **Havainnoijat: Petra Bengs ja Mariann Nylund**

- Alueen opasteita pitäisi selkeyttää. Karttojen tulisi olla päivitettyjä. Ne on sijoitettava näkyvälle paikalle, josta ne ovat helposti saavutettavissa.
- Rakennuksen opasteiden tulisi olla parempia sekä sisällä että ulkona. Mielellään lapsiystävällisiä opasteita ja symboleita lattiassa, seinissä ja ovissa.
- Henkilökunta antaa ammattimaisen ja ystävällisen vaikutelman. Ympäristö vaikuttaa aidosti kaksikieliseltä ja ilmapiiri on hyvä.

### **Päiväkirurgia** **Havainnoijat: Eva-Maria Strömsholm ja Antti Heikkilä**

- Osaston tunnelma rauhallinen ja turvallisen tuntuinen.
- Mahdolliset kehittämiskohteet:
  - Sisääntulon opasteet ulkopuolella voisivat olla näkyvämmät (eksyy helposti päivystyspoliklinikan ovelle).
  - Ilmoittautumistiskillä kommunikaation kuuluvuus huono johtuen leveästä pöytätasosta ja paksusta lasista. Tuoli voisi olla korkeampi.
  - Odotushuoneen informaatio seinällä odottavien potilaiden istuimien takana. Info-TV parempi ratkaisu?

### **Fysiatrian osasto** **Havainnoijat: Heikki Turtonen ja Roger Sohlberg**

- Fysiatrian osasto koostuu sairaalan päärakennuksen alakerrassa olevasta fysiatrian poliklinikasta ja muilla osastoilla olevista / käyvistä fysioterapeuteista ym. henkilökunnasta. Havainnointi kohdistui vain poliklinikan toimintaan.
  - Osaston tilat ovat helposti löydettävissä ja saavutettavissa; opasteet ja kulku ovat selkeitä.
  - Vastaanotto-, odotus- sekä hoitotilat olivat siistit ja tarkoituksenmukaiset.
  - Väestösuojatilojen käyttö apuvälinevarastona oli toimiva, mutta herätti kysymyksen tilojen määräystenmukaisuudesta.
  - Henkilökunnan toiminta oli ystävällistä ja asiakkaat huomioivaa sekä stressitöntä.
  - Yleiskuva tehdyn käynnin perusteella oli kaikin puolin myönteinen.

### **A3** **Havainnoijat: Ulla-Helena Kapiala ja Göran Wiklund**

- Osasto A3 on verraten pieni, vähän yli 20 vuodepaikkaa 1-4 hengen huoneissa. Yleisvaikutelma osastolla oli hyvin positiivinen. Oli kotoisa ja miellyttävä tunnelma, ainakin ulkopuolisen silmissä, ja henkilökunta oli mukavaa. Nämä seikat myötävaikuttavat varmaan positiivisesti potilaiden parantumiseen.



Elin  
Asiakasraati

Kokouspäivä  
21.10.2019

- Hyvänä asiana potilasturvallisuuden kannalta osastolla pidettiin sitä, että leikkaussali on suoraan vuodeosaston alapuolella, jolloin hätätilanteessa potilas saadaan nopeasti siirrettyä leikkaussaliin.
- Huoneissa ja yleisissä tiloissa ahtaus kuitenkin varmaan haittaa henkilökunnan työntekoa. Tämä korjaantunee uudessa H-rakennuksessa. Isona huolenaiheena tuli kuitenkin esiin se, että matka leikkaussaliin tulee olemaan pitkä, tunnelin läpi.

**Kaikki havainnoijaparit huomasivat, että opasteita pitäisi parantaa ja selkeyttää. Opasteiden pitäisi olla yhdenmukaisempia ja ne pitäisi miettiä laajempuna kokonaisuutena.**

Yksiköiden edustajat pitivät asiakshavainnointia mielenkiintoisena. Asiakkaiden tuoma näkökulma toimintaan on aina kiinnostavaa ja on hyvä, että yksikkö saa asiakkaan näkökulmasta kuulla kehittämisehdotuksia.

Myös asiakasraatilaiset pitivät havainnointia mielekkäänä. Raati toivoo saavansa tietää myöhemmin, vaikkapa ensi keväänä, miten yksiköille annettuihin kehittämisehdotuksiin on suhtauduttu.