



Elin:	Asiakasraati	
Aika:	23.10.2018 klo 12.30 – 15.30	
Paikka:	Vaasan keskussairaala, kokoushuone T1	
Läsnäolijat:	Bengs Petra jäsen Juutilainen Emmi jäsen Kapiala Ulla-Helena jäsen Nylund Mariann jäsen Paakkonen Sari jäsen Rautavirta Marika jäsen Sohlberg Roger jäsen Turtonen Heikki jäsen Wiklund Göran jäsen Tuomaala Arja vt. johtajaylihoitaja West Sari asiakaspalvelupäällikkö Wik Pia suunnittelupäällikkö	
Poissaolijat:	Heikkilä Antti jäsen Holmberg Maria jäsen Strömsholm Eva-Maria jäsen Jaakola Tanja ylihoitaja	
Asiantuntijat:	Jussila Anna Mustonen Marja Kemppinen Juha Granlund Susann	viestintäsuunnittelija, VKS palvelualuejohtaja, Vaasan kaupunki vastuualuejohtaja, psykiatria, VKS ylihoitajan sijainen, psykiatria, VKS
Muut läsnäolijat:		
Esittelijät:		
Sihteeri:	Sari West	
Julkilausuma allekirjoitettu:	Puheenjohtaja: Sari West	Sihteeri: Sari West



Elin
Asiakasraati

Kokouspäivä
23.10.2018

Julkilausuma

Ajankohtaisia asioita

Vt. johtajaylihoitaja Arja Tuomaala kertoi ajankohtaisissa asioista ja uusista VKS 2025 – tavoitteista.

Www-sivujen uudistaminen

Viestintäsuunnittelija Anna Jussila

Viestintäsuunnittelija Anna Jussila esitteli raadille sairaalan www-sivujen etusivusta laadittua luonnosta. Luonnos on laadittu tutkimalla nykyisten sivujen käyttöä ja seuraamalla millä sivuilla ihmiset käyvät eniten. Millaisia muutoksia raati haluaisi siihen?

Asiakasraati kommentoi sivua seuraavasti:

Käytettävyys:

- Etusivun hakukoneen toimintaan panostettava.
- Yhteystiedot löydettävä helposti. Yhteystietohaku on vanhoilla sivuilla toiminut huonosti.
- On hyvä käyttää samoja ikoneita/symboleja (laboratorio, synnytys, röntgen jne.), jotka sairaalassa on käytössä.
- Usein haetaan tietoa sairaudesta tai vertaistuesta. Jos tietoa etsittäessä joutuu eri sivuille, pitää sairaalan ohjata luotettaville sivuille. Mistä löytyy tietoa?
 - Hoito-ohjeet.fi
 - Omakanta.fi
 - Terveysportti
 - Terveyskirjasto
 - Terveyskylä.fi. Terveyskylä-sivustolta löytyy tietoa myös vertaistuesta.
- Asiakaschat
- Nuoli, jolla pääsee nopeasti sivun alaosaan oleviin tietoihin.
- Evästeiden käytöstä esitettävän kysymyksen paikka mietittävä niin, ettei häiritse sivujen käyttöä.

Sisältö:

- Sivuston tietomäärä on valtava ja hienosti selkeytetty tärkein etusivulle.
- Ehdotuksessa oli omat linkit: päivystys, synnytys, nettilabra ja röntgen. Asiakasraati miettii, onko röntgen niin tärkeä ylitse muiden. Esimerkiksi linkki poliklinikoille olisi tärkeämpi.
- Tule töihin -osio oli näkyvästi esillä ehdotuksessa. Potilaalle -osio mukaan, josta löytyisi linkkejä.
- Vaihtuva osio hyvä ja joustava pohja eri informaatiolle.



Elin
Asiakasraati

Kokouspäivä
23.10.2018

- Nykyisessä versiossa Hoito ja tutkimukset –jaottelun alla on osio Naiset, lapset ja vauvat -> miksi samassa? Isien syrjintää?
 - Lapsille voisi olla omat sivut, nuorille omat sivut ja aikuisille omat sivut. Lasten osio voisi sisältää infovideoita ja kuvia, miten erilaiset tutkimukset tai lääkärikäynti menee sairaalassa.
- Pitäisikö mielenterveysasiat olla jollain tavalla etusivulla?
- Omaiset kaipaavat nopeasti ja helposti tietoa vierailuajoista.
- Yhteystiedot muihin terveystalteen yksikköihin: Mitä tehdä, kun sairaalasta kotiutetaan ja hoito/ongelmat jatkuvat. Tietoa jatkohoidosta voisi olla vaikkapa seuraavasti: Saapuminen - hoito – jatkohoito.
- Muiden kuin etusivujenkin sisältöjä voisi viilata – Esim. hoito ja tutkimukset -osiossa ”syöpä” tulee esiin ”sädehoito” ja ”lääkehoito”-> rakenne voisi olla rauhoittavampi ja ihmisläheisempi. Hoitopolut ovat tosi hyviä (esim. syöpäsivuilla).
- Etusivulla numero 112 varmuuden vuoksi.

Ulkonäkö:

- Todella hyvä ja raikas etusivu.
- Kuvat mielellään kohtaamiskuvia. Kasvot näkyviin. Henkilö voisi näkyä kuvassa kokonaan. Väritystä enemmän. Väritys hieman synkkä ja kontrastinen. Ei tummia värejä. Sinisävyiset kuvat ovat kylmiä. Toisaalta sininen väri on rauhoittava. Väri ja kuvavalinnat pitäisi olla lämpimiä.
- Missä hyvässä hoidossa –logo? Hyvässä hoidossa on kiva vanhoilla sivuilla.
- Anna palautetta voisi olla oman pallon sisällä omassa kuvassa.
- Karttojen koko erilainen (Huutoniemi ja Hietalahti).

Imago:

- Sairaalan logo saisi näkyä vahvemmin.
- Kuinka saada luotua ja välitettyä turvallisuuden tunnetta sivujen välityksellä?
- Ei etusivulle mainintoja laatuajankohdasta. Mieluummin hyvässä hoidossa -slogan ja inhimillistä tekstiä.
- Raati on uutisten ja blogien merkityksestä kahta mieltä.
 - Toiset pohtivat, tarvitaanko etusivulla näin paljon uutisia? Sairasta ihmistä ne tuskin kiinnostavat hädän hetkellä.
 - Toisen mielipiteen mukaan blogit olisi tärkeitä. Voisiko blogista tehdä myös nos-toja? Blogit lisäävät ihmisläheisyyttä, ovat tosi mielenkiintoisia, rekrytoinnin kannalta vaikuttavat myös imagoon. Ne tuovat eloa ajankohtaisosioon.

Viestintäsuunnittelija Anna Jussila sai asiakasraadin kirjaamat kommentit ja niistä keskusteltiin kokouksessa. Kommenttien perusteella tehdään kehitystyötä.



Elin
Asiakasraati

Kokouspäivä
23.10.2018

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden uudistus Vaasassa

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden integraation valmistelutyöryhmä Vaasassa

Integraation valmistelutyöryhmästä asiakasraadin kokouksessa olivat psykiatrian vastuualuejohtaja Juha Kempainen, Vaasan kaupungin työikäisten palveluiden palvelualuejohtaja Marja Mustonen ja psykiatrian palvelualueen ylihoitaja Tanja Jaakolan sijainen Susann Grandlund. Heidän lisäksi työryhmään kuuluu Vaasan kaupungilta Erkki Penttinen.

Integraation tavoitteena on yhdistää Vaasan keskussairaalan psykiatriset palvelut ja Vaasan kaupungin mielenterveys- ja päihdepalvelut yhdeksi kokonaisuudeksi 1.4.2019 alkaen. Uudistus liittyy maakunta- ja soteuudistukseen ja sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistukseen, joissa mielenterveys- ja päihdepalveluja ei nähdä erillisinä. Uudistuksen tavoitteena on asiakaslähtöisyyden ja henkilökunnan osaamisen lisääntyminen. Asiakkaille uudistus tarkoittaa joustavuutta ja helpompaa hoitoon hakeutumista. Hoitoon pääsemistä helpottaa tavoite, että asiakas ei tarvitse enää lähetettä hoitoon tullessaan. Sairaanhoitaja arvioi hoidon tarpeen. Tämä koskee kaikkia muita mielenterveys- ja päihdepalvelujen tarpeessa olevia asiakkaita paitsi tahdosta riippumattoman hoidon tarpeessa olevia. Henkilö, joka määrätään tahdosta riippumattomaan hoitoon, tarvitsee hoitoon lähetteen.

Työryhmä pyysi jokaista asiakasraadin jäsentä miettimään, **millaista palvelua toivot itsellesi ja perheellesi uudessa mielenterveys- ja päihdeorganisaatiossa?**

Asiakasraati:

- Erittäin tärkeää, että **hoitoon pääsyn kynnys on matala ja hoitoon pääsee nopeasti**. Ei päivien tai viikkojen odotusaikoja. Jos hoitoa ei toteuteta erikoissairaanhoidossa, niin hyvä info, mistä saa apua. Nykyään asiakkaalla on oltava suuri itsemurhariski, että saa akuuttia apua.
- Yhdeltä luukulta kaikki hoito.
- **Kokonaisvaltainen, koko perheen huomioiva hoito** -> rikkinäiset perheet ja suhteet sairastuttavat ihmisiä. Esimerkiksi moni rikkinäisestä perheestä tuleva nuori voi huonosti. Koko perhe tarvitsee usein hoitoa. Hoidossa huomioitava perheen mahdolliset talousongelmat, sosiaaliavun tarve.
- **Akuuttia apua maahanmuuttajaperheille, koko perheelle**. Nyt on melkein mahdotonta saada apua lapselle, joka tarvitsee tulkkia. Posttraumaattisesta stressistä kärsivät vanhemmat ovat lähes kykenemättömiä huolehtimaan traumatisoituneesta lapsesta. Maahanmuuttajien psykiatriseen auttamiseen perehtyneitä ammattilaisia tarvitaan enemmän. Asiaan olisi herättävä kansallisestikin, mutta erityisesti Vaasassa, jossa maahanmuuttajia on paljon.
- **Kokonaisvaltainen hoito, kun asiakkaalla on moniulotteinen ongelma**, esim. psyykinen sairaus ja päihdeongelma
- **Osaamista peliriippuvuuksien hoitoon**
- **Aitoa kuuntelemista/kohtaamista**. Kuunnellaan myös läheistä.
- Avoin, luotettava ja positiivinen asiakkaan ja läheisen kohtaaminen



Elin
Asiakasraati

Kokouspäivä
23.10.2018

- **Ensiarvion tekevällä hoitajalla oltava laaja asiantuntemus** ja pätevyys arvioida asiakkaan hoidon tarvetta sekä päihde- että mielenterveysongelmien osalta.
- Tiivis **yhteistyö kolmannen sektorin toimijoiden kanssa mm. vertaistukea asiakkaalle** (Olka-toiminta) sekä **ennaltaehkäisevää päihdetyötä** mm. kouluissa ja oppilaitoksissa.
- **Kokemusasiantuntijoita** aulaan.
- Jos asiakas tulee aulaan huonossa kunnossa (päihde- tai mielenterveysongelmat), on joku ihminen paikalla, joka voi hänet ohjata hoitoon.
- **24/7 voi soittaa H-taloon.** Yksi numero, oma kontaktinnumero.
- Mahdollisuus saada hoitokontakti, kun esim. uusi lääke aloitettu tai lääkitystä muutettu.
- Case manager, ”polun seuraaja” asiakkaan tukena
- Psykiatrisilla potilailla tulee olla mahdollisuus kuntoutusohjaajapalveluihin.

Asiakasraadin mielestä kokouksessa esitelty mielenterveys- ja päihdepalveluiden integraatiosuunnitelma kuulosti erittäin hyvältä ja asiakasraati kannattaa integraation toteuttamista. Vahvuutena on, että erilaiset potilaan ongelmat hoidetaan samassa paikassa. Tällä hetkellä potilaan hoitoon liittyy monia odotusaikoja, joiden välillä on riski pudota hoidon piiristä. Uudistukseen liittyy monia positiivisia vaikutuksia potilaan näkökulmasta: nopeus, parempi kokonaiskuva potilaan tilanteesta, enemmän pätevyyttä samassa paikassa. Perheiden palvelut korostuvat, jolloin voidaan pysäyttää kierre. Maahanmuuttajien mielenterveyspalveluihin tarvitaan lisää resursseja.

Asiakasraati esittää kannanottonsa integraatiosta sekä Vaasan sairaanhoitopiirin hallitukselle että Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja kaupunginhallitukselle.

Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedotuksia

- VKS:n aulan uusissa vessoissa pienet ja matalat wc-istuimet, jotka monille vaikeita käyttää.
- Asiakkaita ei saisi lähettää kotiin sairaalan vaatteissa.