



Elin: Asiakasraati

Aika: 31.8.2020 klo 12.30 – 15.30

Paikka: Vaasan keskussairaala, Y3, Karikukko

Läsnäolijat:

Heikkilä Antti	jäsen
Nylund Mariann	jäsen
Paakkonen Sari	jäsen
Rautavirta Marika	jäsen
Sohlberg Roger	jäsen
Turtonen Heikki	jäsen
Wiklund Göran	jäsen
Jaakola Tanja	ylihoitaja
Mäkinen Sari	potilasasiamies/sairaanhoitaja
Tuomaala Arja	johtajaylihoitaja
West Sari	asiakaspalvelupäällikkö

Poissaolijat:

Bengs Petra	jäsen
Kapiala Ulla-Helena	jäsen
Strömsholm Eva-Maria	jäsen

Asiantuntijat:

Jaskari Anne	hoitotyön asiantuntija
Nieminen Peter	johtajaylilääkäri
Hannelin Eeva-Kaisa	case manager
Lindholm Maria	case manager
Salovaara-Kero Anne	johtaja, Pohjanmaan Kriisikeskus Valo

Puheenjohtaja: Sari West

Sihteeri: Sari West

Elin

Kokouspäivä

Asiakasraati

31.8.2020

Asiakasraadın julkilausuma, 31.8.2020

Ajankohtaista

Peter Nieminen, johtajaylilääkäri

Peter Nieminen esittäytyi asiakasraadille ja kertoi olleensa uudessa tehtävässään johtajaylilääkärinä parin kuukauden ajan. Samalla hän kertoi ajankohtaisia asioita hyvinvointikuntayhtymän perustamisen tilanteesta, yhteisen potilastietojärjestelmän perustamisesta ja varautumisesta syksyllä mahdollisesti uhkaavaan pandemian pahenemiseen.

Miten vakavan sairastumisen yhteydessä tarjottavaa kriisiapua pitäisi kehittää huomioiden nyt jo käytössä olevat resurssit?

Asiakasraadista on annettu sairaalalle ehdotus kriisiavun kehittämisestä vakavan sairastumisen yhteydessä. Sairaalassa ja kolmannella sektorilla on jo tarjolla apua ja tukea kriisissä olevan asiakkaan auttamiseksi. Kokouksessa asiakasraadille esiteltiin olemassa olevia tukimuotoja ja sen jälkeen keskusteltiin yhdessä, miten kriisiapua voitaisiin vielä kehittää.

Potilaille/asiakkaille tarjottava kriisiapu vakavan sairastumisen yhteydessä

Anne Jaskari, hoitotyön asiantuntija

Hoitotyön asiantuntija Anne Jaskari kertoi selvityksestä, jolla kartoitettiin palvelualueilta kriisiavun tarjoamisen nykytilaa, kehittämistarpeita ja parannusehdotuksia. Selvitys tarjosi runsaasti kehittämisideoita henkilökunnan näkökulmasta.

Case manager –toiminta Vaasan keskussairaalassa

Eeva-Kaisa Hannelin ja Maria Lindholm, case managerit

Case managerit Eeva-Kaisa Hannelin ja Maria Lindholm kertoivat, että case manager on nimike sairaanhoitajavetoiselle toimintamallille, jonka tavoitteena on löytää hoitoon palaavat potilaat sekä suunnitella ja koordinoida heidän hoitoaan. Suurimmat tunnistetut potilasryhmät ovat kipupotilaat, päihde- ja mielenterveyspotilaat sekä kotona pärjäämättömät vanhukset. Case managerin tehtävänä on arvioida potilaan palveluntarve, koota potilaalle kuuluvat palvelut ja etuudet yhteen sekä varmistaa niiden toimivuus. Case manager toimii myös usein monisairaiden potilaiden tukena sekä auttaa koordinoimaan heidän hoitoaan eri erikoisalojen välillä. Potilaalle laaditaan hoitosuunnitelman yhdessä potilaan ja moniammatillisen tiimin kanssa. Case managerille ei tarvita lähetettä. Case manager kohtaa potilaita harvoin akuutin kriisin sattuessa. Useimmiten kyseessä on kriisin jälkihoitoa, esimerkiksi vakavan sairastumisen jälkeen. Case manager voi tukea potilaita kuuntelemalla ja keskustelemalla sekä ohjaamalla potilasta muiden kriisipalveluiden piiriin keskussairaalassa, perusterveydenhuollossa tai kolmannen sektorin alueella.

Elin

Kokouspäivä

Asiakasraati

31.8.2020

Kriisikeskus Valon tarjoama kriisiapu

Anne Salovaara-Kero, Pohjanmaan kriisikeskus Valon johtaja

Anne Salovaara-Kero kertoo, että Pohjanmaan kriisikeskus Valo tarjoaa keskusteluapua, kun asiakas on kriisissä tai haluaa tukea vaikeaan elämäntilanteeseen. Asiakas ei tarvitse lähetettä, mutta tapaamiset järjestyvät ajanvarauksella. Saman tulosyyn vuoksi järjestetään käyntejä enimmillään 5-6 yhtä asiakasta kohden. Keskusteluapua on tarjolla myös puhelimitse ja chatin kautta suomeksi, ruotsiksi, englanniksi ja arabiaksi. Asioida voi anonymisti. Kriisikeskus Valossa asioi vuosittain noin 300 asiakasta. Etuna on kiireettömyys, asiakas saa aikaa keskustella. Pohjanmaan kriisikeskus Valon katto-organisaationa toimii Mieli ry.

Asiakasraadin keskustelu kriisiavun kehittämisen tarpeista

- ❖ Tärkeintä on informoida, että asiakkaat tietävät, mitä kaikkea tukea on tarjolla.
 - Olisi hyvä olla joku taho, jolla olisi selkeästi tietoa eri instansseista, jolloin hän ohjaisi palveluihin, kun kriisiapua tarvitaan.
 - Esimerkiksi case managerin olemassaolosta tarvittaisiin enemmän tietoa. Case managerista voisi olla juttu Kotikäynti -lehdessä, jotta ihmiset tietäisivät, että tällainen henkilö on olemassa.
 - Osaavatko ammattilaiset ohjata asiakkaitaan hakeutumaan kolmannen sektorin palveluiden piiriin? Kun kolmannelta sektorilta olisi tarjolla aikaa, se tuo myös turvallisuutta. Olka-pisteestä saa tietoa kolmannen sektorin palveluista.
 - Vertaistuki on tärkeää, saada toisen saman kokeneen yhteystiedot.
- ❖ Kriisissä ensimmäinen vaihtoehto on ihminen, ei mikään portaali.
 - Kun annetaan kriisiapua koskevia esitteitä, niin esitteistäkin pitäisi avata asioita.
- ❖ Kun sairastuu, luottaa ensimmäisenä terveydenhuollon henkilökunnan antamaan tietoon, eikä heti tule mieleen hakea apua kolmannelta sektorilta.
 - Ensiapu pitää antaa terveydenhuollosta, mutta sen jälkeen apua voidaan antaa vaikkapa Valosta.
- ❖ Vastausten odottamisaika ja epätietoisuus on tuskallista. Odotusaikana olisi hyvä saada tukea ihmiseltä, joka rauhoittaa, että ei maailma tähän kaadu.
- ❖ Lääkärin pitäisi usein osata ohjata asiakkaita avun piiriin. Ihminen, joka on kriisissä, ei osaa pyytää apua tai kysyä, minne pitäisi hakeutua.
- ❖ Ammattilaisen kohtaaminenkin voi välillä aiheuttaa kriisiavun tarvetta. Lääkärin tai muun ammattilaisen, joka antaa potilaalle järkyttävän tiedon, pitäisi osata kertoa asia potilaan tun-



Elin

Kokouspäivä

Asiakasraati

31.8.2020

teet huomioiden, vaikka tieto on ammattilaiselle arkipäiväinen. On varottava töksäyttämästä tietoa potilaalle.

- ❖ Tarvitaan ihmisen kohtaamista. Sairaalan henkilökuntaa on koulutettava kriisissä olevan ihmisen kohtaamiseen.
 - Vuodeosastoilla henkilökunnalla on kiire. Siellä ei ehditä antaa sitä kohtaamista, mitä tarvittaisiin. Hoitoajat ovat niin paljon lyhentyneet, että enää hoitohenkilökunta ei ehdi antaa tukea samalla tavalla kuin ennen.
 - Lääkärin ja hoitajan yhteisvastaanotto olisi varmasti hyvä toimintatapa.
 - Poliklinikoilla olisi hyvä olla yhteyshenkilö kriisiapuun liittyen.
 - Sairaalasta yhdyshenkilö voisi soittaa potilaalle kotiutumisen jälkeen.
- ❖ Monilla ihmisillä on erittäin korkea kynnyks hakea apua kriisissä. Yritetään vain pärjätä. ”Ei ole mies eikä mikään, jos hakee apua”.
- ❖ Usein mielenterveys horjuu syöpäpotilailla hoitojen jälkeen, kun kaikki muut ajattelevat, että hoidot ovat ohi ja tilanne on nyt parempi. Mielenterveyden jatkohoito?

Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedotuksia

- ❖ Raatia muistutettiin lähestyvistä potilasturvallisuus – ja korona-aiheisesta potilasyhdistystapaamisesta 16.9.2020. Sovittiin, että asiakasraati voi esittää yhteisesti kysymyksiä päivään.
- ❖ Asiakasraadın toimikausi on päättymässä vuoden 2020 lopussa. Nykyinen asiakasraati on toiminut Vaasan keskussairaalassa, mutta tulevassa raadissa on huomioitava uusi organisaatiomuutos hyvinvointikuntayhtymään siirryttäessä. Asiakasraati on valmis jatkamaan toimikauttaan tällä kokoonpanolla edelleen 31.5.21 saakka.