



Elin:	Asiakasraati	
Aika:	9.12.2019 klo 12.00 – 15.00	
Paikka:	Vaasan keskussairaala, kokoushuone T1	
Läsnäolijat:	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 West Sari asiakaspalvelupäällikkö	
Poissaolijat:	Bengs Petra jäsen Tuomaala Arja johtajaylihoitaja Wik Pia suunnittelupäällikkö	
Asiantuntijat:	Ahlskog Camilla Rauha Jussi-Pekka Meltoranta Marjut Mäkinen Sari Viitala Tuija	suunnittelija apteekkari potilasasiamies potilasasiamies/sairaanhoitaja tietosuojapäällikkö
Muut läsnäolijat:		
Esittelijät:		
Sihteeri:	Sari West	
Julkilausuma allekirjoitettu:	Puheenjohtaja: Sari West	Sihteeri: Sari West



Elin
Asiakasraati

Kokouspäivä
9.12.2019

Julkilausuma

Ajankohtaisia asioita H-talosta

Suunnittelija Camilla Ahlskog kertoi tämän hetkisestä tilanteesta H-talon suunnitelmissa.

Avoapteekkien etäpalvelut sairaalan asiakkaille - esitetty ehdotus Remomedi-sovelluksesta

Jussi-Pekka Rauha, apteekkari

Vaasan keskussairaalan sairaala-apteekkari Jussi-Pekka Rauha esitteli asiakasraadille erään alueen avoapteekin ehdottamaa ideaa Remomedi-sovelluksen avulla toimivasta apteekin noutolokerikosta. Rauha oli etukäteen toimittanut asiakasraadin jäsenille tutustuttavaksi Youtube-linkin Remomedi-sovelluksesta. Kyseessä on puhelinsovellus, jonka avulla voi asioida apteekissa. Sovelluksen avulla lääkkeitä voi tilata noutolokerikkoon tai apteekkiin tai ne voidaan tuoda kotiin. Asiakasraadin toivottiin ottavan kantaa sovelluksen toimintaideaan ja kertovan, miten asiakasraati suhtautuu noutolokerikkotoimintaan perinteisen apteekin asemesta.

Asiakasraati oli yksimielisesti sitä mieltä, ettei noutolokerikko voi korvata apteekkia. Asiakasraati perusteli asiaa näin:

Informointi

- Lääkkeitä noudettaessa lääkkeitä annetaan tietoa. Lääkkeiden käyttöön liittyen asiakkaalla on usein kysymyksiä, joihin ei saa vastauksia muuten kuin apteekista.
- Apteekki vaihtaa lääkkeitä rinnakkaisvalmisteisiin. Keneltä kysytään tällaisessakin tilanteessa epäselvistä asioista.
- Sairaat ihmiset puhuvat mieluummin asiansa kuin alkavat tilata lääkkeitään sähköisen sovelluksen kautta.

Prosessi

- Lokerikossa ei voi olla lääkkeitä valmiina odottamassa, kun on lähdössä sairaalasta ja lääkkeitä tarvitaan.
- Asiakas voi olla maakunnasta ja silloin olisi kätevämpää ostaa lääkkeitä apteekista, ennen kuin lähtee ajamaan kotiin päin. Lokerosta lääkkeitä ei tuolloin saisi.
- Monet iäkkäät ihmiset eivät käytä sovelluksia.
- Kun asiakkaana poistuu sairaalasta, hakee mieluummin lääkkeensä avoinna olevasta apteekista.
- Muutos aiheuttaisi paljon lisätyötä sairaalan hoitohenkilökunnalle, kun heidän pitäisi neuvoa asiakasta toimimaan asiassa.

Kustannukset ja muut

- Ekologinen näkökulma lääkkeitä kuljetuksella lokeroon.



Elin
Asiakasraati

Kokouspäivä
9.12.2019

- Lääkkeiden kuljetus aiheuttaa kustannuksia. Kuka maksaa kustannukset? Asiakas? Ap-
teekki?

Potilasasiamiestoiminta Vaasan keskussairaalassa

Sari Mäkinen, potilasasiamies
Marjut Meltoranta, potilasasiamies

Vaasan keskussairaalan potilasasiamiehet Sari Mäkinen ja Marjut Meltoranta kertoivat asiakasraadille potilasasiamiestoiminnasta, potilaan oikeuksista sekä erilaisista palautteenantokanavista ja valitusteistä. Asiakasraati sai kertoa, muuttiko kuultu luento ennakkokäsitystä potilasasiamiehen työstä?

- Asiakasraatilaiset totesivat, että käsitys potilasasiamiehen työstä selkiintyi. Potilasasiamies auttaa, neuvoo ja ohjeistaa, mutta ei toimi potilaan asianajajana. Tästä monella raatilaisella ei ollut aikaisemmin näin varmaa käsitystä. Potilasasiamiehen puolueettomuus tuli hyvin esiin. Hän perustaa toimintansa lakiin, ja vaikka hoitolaitos maksaa hänen palkkansa, hänen asemansa on neutraali. Tästä saattaa olla olemassa erilaisia ennakkoluuloja. Myös muistutuksen, kantelun ja potilsvahinkoilmoituksen erot tulivat selviksi.

Potilasasiamiehet pyysivät raatia myös pohtimaan, miten potilasasiamiehen toimintaa saataisiin lähemmäs asiakasta ja miten näkyvyyttä voitaisiin lisätä sairaalassa?

- Potilasasiamiehen roolin ja tehtävien kuvausta voisi tuoda esiin napakalla tietoiskulla mahdollisimman monessa paikassa: ilmoitustaulut, yleisöluennot, potilaille suunnatut julkaisut jne. Potilasasiamiehen rooli on terveydenhuollossa tärkeä. Oikeanlainen tieto hänen tehtävistään antaa potilaalle turvallisuuden tunnetta ja ennaltaehkäisee turhaa huolta siitä, menikö kaikki hoidon ja sen vaikutusten kannalta parhaalla mahdollisella tavalla. Jo pelkkä keskustelu potilasasiamiehen kanssa saattaa monessa tapauksessa riittää. Olisi hyvä tietää, että potilaan ja hoitotahon välissä on joku, jonka puoleen voi kääntyä pelkäämättä, että hoito vaarantuu. Potilaan kokemus epäsuotuisassa tilanteessa voi tarvittaessa johtaa toimenpiteisiin tai se voi hoitua lyhyelläkin asian jäsentämisellä potilasasiamiehen kanssa.
- Monet asiakkaat ja potilaat eivät tiedä potilasasiamiehen palvelusta. Myös hoitohenkilökunta voisi herkemmin kertoa asiakkaille tarjolla olevasta avusta. On tärkeää, että potilasasiamies on nimetty sairaalan muissa palveluissa ja sairaalassa on myös opasteet potilasasiamiehen luo. Jotta potilasasiamiehen palvelu tulisi tutummaksi, voisi heidän työtään nostaa esiin sairaalan lehdessä ja sosiaalisessa mediassa. Potilasasiamies voisi tulla tutummaksi ja laskea kynnystä ottaa häneen yhteyttä tarvittaessa. Syy, milloin voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen, ei tarvitse olla niin vakava, vaan asiat voivat olla lievempiäkin tilanteita, joissa tarvitaan neuvoja.



Elin
Asiakasraati

Kokouspäivä
9.12.2019

Raadista esitettiin myös toive, että toimenpiteisiin liittyvistä riskeistä kerrottaisiin hyvissä ajoin ja kirjallisesti. Usein riskeistä kertominen tapahtuu puutteellisesti tai ei ollenkaan, tai potilas ei ole kuullut tai oikein ymmärtänyt asiaa, kun niistä on kerrottu esimerkiksi juuri ennen toimenpidettä. Jos potilaan hoidossa tapahtuu komplikaatio ja/tai epäillään hoitovirhettä, myös Potilasvakuutuskeskus arvioi, onko potilas saanut tietoa toimenpiteen riskeistä. Jotta potilas saisi rauhassa pohtia hänelle suunniteltua toimenpidettä ja siihen liittyviä riskejä, ehdotetaan, että riskeistä lähetettäisiin kirjallisesti tietoa toimenpiteeseen lähetettävän kutsukirjeen mukana.

Henkilötietojen käsittely ja hoitopalautteet VKS:ssa

Tuija Viitala, tietosuojapäällikkö

Tietosuojapäällikkö Tuija Viitala kertoi EU:n tietosuoja-asetuksesta ja tietoturvaan liittyvistä laeista. Potilaan oikeudesta tiedon saantiin, tietojen oikaisuun ja poistamiseen on laissa säädetty. Tietosuojapäällikkö halusi kuulla asiakasraadin kokemuksia henkilötietojen käsittelystä Vaasan keskussairaalassa. Raatilaiset vastasivat kirjallisesti tietosuojapäällikön esittämiin kysymyksiin. Raatilaisten kokemukset Vaasan keskussairaalan henkilötietojen käsittelystä olivat pääsääntöisesti positiivisia.

Kehitettävää:

- Selkokielisyyden huomioiminen. Ammattitermien ymmärtäminen koetaan vaikeaksi.
- Kritiikkiä eri ammattiryhmien tekemästä vaihtelevasta virheiden määrästä sekä ylimalkaisesta suhtautumisesta diagnoosin antamisen yhteydessä.
- Potilashoidossa psyykkisiä tekijöitä ei täysin tunnisteta, vaan hoitohenkilökunnan näkemys määrittelee suhtautumista asiakkaaseen.
- Tiedonkulku perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon välillä on yksi suurimpia ongelmia.
- Potilaskertomusarkisto on vaikea löytää. Toivotaan, että sairaala paremmin markkinoisi potilaskertomusarkiston palveluja.
- OmaKannassa raati kritisoi puuttuvia tietoja laboratorio ja röntgentutkimuksista sekä tietojen viiveellistä siirtymistä.

Positiivista

- Lääkelistan nopea päivittyminen OmaKantaan sai kiitosta.
- Asiakasraatilaisten kokemusten mukaan hoitopalautteet olivat oikein kirjattuja.
- Vaasan keskussairaalan henkilötietojen käsittely on raatilaisten luottamuksen arvoista.

Muuta

- Asiakasraatilaaiset käyttävät mielellään OmaKantaa, mutta toivoivat, että hoitopalautteet myös postitetaan kotiin. Yksi raatilaista ei luottanut postin toimintaan ja luki palautteet mieluummin OmaKannasta.
- Raatilaista vain muutama oli tehnyt korjauspyynnön ja tietojen muuttaminen kirjallisella pyynnöllä oli sujunut joustavasti.

Asiakasraatilaistilta tiedusteltiin, miten he toimisivat, jos saisivat toisen henkilön hoitopalautteen?

- Kaikki raatilaista ottaisivat yhteyttä hoitopalautteen lähettäneeseen yksikköön. Kukaan ei ilmoittanut ottavansa yhteyttä sairaalan tietosuojavastaavaan vaan yksi raatilaista voisi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen.



Elin
Asiakasraati

Kokouspäivä
9.12.2019

Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedotuksia

Raadissa tuotiin esille huoli siitä, että raskas rekkaliikenne ajaa edelleen Hietalahdenkadun ja Koulukadun risteyksestä eikä Kauppapuistikon, Korsholmanpuistikon ja Koulukadun kautta. Asiakasraati on alueen lisääntyvästä liikenteestä huolissaan, joten toivotaan, että Vaasan kaupunki ja keskussairaala tekisivät ajoissa jotain asialle.