



**Elin:** Työikäisten asiakasraati

**Aika:** 23.8.2022 klo 16.00 – 19.00

**Paikka:** Vaasan keskussairaala, Y3, kokoushuone Kurki

**Läsnäolijat**

**Kurki:**

Lukkarila Sanni	jäsen	
Osmo Jarmo	jäsen	
Söderudd Isa-Maria	jäsen	
Sillanpää-Söderqvist Teija	jäsen	
Vainioniemi Tuija	jäsen	
Vesiluoma Terhi	jäsen	
Mustonen Marja	mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö	
Penttinen Erkki	sektorijohtaja, työikäiset	
Skuthälla Tanja	johtava lääkäri, operatiivinen toiminta, poistui klo 18.20	
Sundman Lisa	ylihoitaja, sosiaali- ja terveyskeskus ja sairaalapalvelut / erikoissairaanhoidon avopalvelut	poistui klo 16.30
West Sari	asiakaspalvelupäällikkö	

**Läsnäolijat**

**Teams:**

Kallio Sirpa	jäsen	
Strömsholm Eva-Maria	jäsen	poistui klo 17.58

**Poissaolijat:** Hagelberg Ritva jäsen

**Asiantuntijat:** Kangasmaa Hanna  
Fager Petra  
Guss Kathy

**Puheenjohtaja:** Erkki Penttinen

**Sihteeri:** Sari West

**Ohjelma:**

16.00 – 16.30 Kaskisten hammashuolto  
Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri, suun terveydenhuolto

16.30 – 17.00 Asiakasraadit ja viestintä  
Petra Fager, viestintäjohtaja, Pohjanmaan hyvinvointialue

17.00 – 17.15 Kahvi

17.15 – 18.15 Puhelinvaihteen ja digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen käytännöt  
Kathy Guss, ylihoitaja, Asiakas- ja palveluohjaus

18.15 – 18.45 Pohjanmaan hyvinvointialueen strategian päivittämisen jatkoaskeleet – tilannekatsaus

18.45 – 19.00 Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedotuksia

19.00 Kokous päättyy



## Julkilausuma 23.8.2022

### Kaskisten hammashuolto

#### Hanna Kangasmaa, johtava hammaslääkäri, suun terveydenhuolto, Pohjanmaan hyvinvointialue

Työikäisten asiakasraatia pyydettiin ottamaan kantaa tilanteessa, jossa Kaskisissa toimivaa hammashuollon toimipistettä ehdotetaan siirrettäväksi Närpiöön. Tilanteeseen ovat johtaneet useat syyt, joita johtava hammaslääkäri Hanna Kangasmaa esitteli asiakasraadille pohdittavaksi.

Perustelut hammashuollon siirtämiseksi tuntuivat työikäisten asiakasraatilaisten hyväksyttäviltä. Jos henkilöstö puoltaa ratkaisua, on sekin hyvä asia. Myös henkilöstö tarvitsee kollegoita työnsä tueksi. On myös tärkeää, että hoitoon tarvittavat laitteet ovat ajanmukaiset. 12 km Kaskisista Närpiöön ei ole pitkä matka.

Asiakasraadissa myös liikkuvan yksikön perustaminen sai kannatusta. Liikkuvassa yksikössä voitaisiin tehdä hammastarkastuksia ja se voisi olla esimerkiksi koululaisten hammastarkastuksia ajatellen toimiva ratkaisu. Todennäköisesti yksi huoli asiassa on koululaisten vanhemmilla siitä, miten lapset pääsisivät jatkossa hammaslääkäriin, joten liikkuva yksikkö auttaisi siinä, ettei vanhempien tarvitsisi kuljettaa lapsiaan hammaslääkäriin.

Työikäisten asiakasraati puoltaa esitystä siirrosta.

### Asiakasraadit ja viestintä

#### Petra Fager, viestintäjohtaja, Pohjanmaan hyvinvointialue

Viestintäjohtaja Petra Fager kertoi hyvinvointialueen Viestintäyksikön strategisista teemoista ja tavoitteista sekä käytännön toiminnasta ja tehtävistä. Viestintäyksikkö kehittää ja koordinoi hyvinvointialueen ulkoista ja sisäistä viestintää ja tukee myös yksiköitä ja toimialoja heidän palveluviestinnässään.

Työikäisten asiakasraadin edellisessä kokouksessa 8.6.22 asiakasraati toi esiin muutamia viestintää koskevia asioita. Asiakasraati muun muassa totesi, että asiakkaiden hyvät kokemukset olisi tärkeää saada esille myös sosiaalisessa mediassa. Fager toivoi tähän asiakasraadilta hyviä vinkkejä. Kun asiakasraatilaisten haluavat itse kertoa positiivisista kokemuksistaan, he voivat merkitä mielellään Pohjanmaan hyvinvointialueen tilin. Verkkosivujen hakutoiminto on tehty erittäin hyväksi, mutta toisaalta verkkosivujen pääkieleksi pitää valita yksi kieli ja alueemme pääkielen mukaan se on ruotsi.

Asiakasraatilaisten totesivat:

- Verkkosivuja olisi hyvä pitää samanlaisena pidemmän aikaa, kun niitä on opittu käyttämään ja etsimään niiltä tietoa.
- Parametreja voisi tarkentaa, jotta hakukone löytää hakutuloksia paremmin molemmilla kielillä. Esim. Pohjanmaan hyvinvointi.
- Kun asiakkaat antavat palautetta, heiltä voisi kysyä kyselyssä luvan palautteen julkaisemiseen.
- Miten määritellään, mitkä sivut käännetään englanniksi? Fager: Yksiköiden verkkosivujen tekijät määrittelevät, mitkä sivut on tarpeen kirjoittaa myös englanniksi. Sivut, joita eniten käytetään,



käännetään, sillä englanninkielisillä käyttäjillä on paljolti samanlaiset tarpeet kuin muillakin.

- Miten verkkosivuilla huomioidaan viittomakielisten tiedonsaanti palveluista? Tärkeimpien sivustojen viittominen? Fager: Tämä tullaan huomioimaan.

## Puhelinvaihteen ja digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen käytännöt Kathy Guss, ylihoitaja, Asiakas- ja palveluohjaus

Ylihoitaja Kathy Guss kertoi digitaalisen asiakaspalvelukeskuksen ja puhelinvaihteen toiminnasta ja haasteista, joihin asiakasraadilta pyydettiin kannanottoa.

### Digitaalinen asiakaspalvelukeskus:

1. Pitäisikö yksikön nimi muuttua? Onko ehdotuksia?

*Digitaalinen asiakaspalvelukeskus on liian pitkä nimi.*

2. Miten asiakas löytäisi tarvittavan tiedon/palvelun helposti/nykyistä helpommin? Miten ohjeistusta pitäisi muuttaa, että ohjeistus olisi selkeää?

*Usein nuoret ottavat mielellään yhteyttä diginä. Nettisivuilla voisikin olla ohjeita, miten mikin palvelu toimii, jotta ne olisi helpompi valita. Esim. että Omaolo-palvelu on ilmainen.*

3. Miten voidaan parantaa asiakkaan saamaa palvelua/ hoitoa/ neuvontaa?

*On tärkeää, että sanotaan, milloin takaisinsoitto suunnilleen tulee. Jos on pahoja oireita, niin mitä asiakkaan tulisi tehdä.*

*On turhauttavaa, jos menee vaikkapa labraan, ja siellä ei olekaan lähetettä. Sovelluksessakin voisi olla kaikki lähetteet, että nekin voi itse tarkistaa.*

4. Millaisia IVR-valikkoja on oltava jatkossa?

*Voisikohan valikot olla toimialoittain?*

*Jos valikoista ei osaa valita mitään, pitäisi puhelun ohjautua ihmiselle.*

5. Millaisia hyviä käytäntöjä ”kentältä” olisi hyvä ottaa käyttöön laajemmin?

*Miksi pitää soittaa, että saa esimerkiksi laboratoriovastauksen? Eikö vastauksen voisi laittaa vaikka tekstiviestillä, jos kaikki on ok.*

*Tulosten saamisesta olisi tärkeää sopia, miten ne ilmoitetaan.*

Guss: Hoitajat laittavat asiakastietojärjestelmään, miten vastaukset ilmoitetaan.

*Asiakaspalveluun laitettiin yksi numero, jolloin asiakas on aina oikeassa paikassa. Chatbottiakin ihmiset oppii pikkuhiljaa käyttämään.*

### Puhelinvaihte:

**Kun potilas on sairaalassa, voidaanko hänen sijaintitietonsa antaa hänestä tiedustelevalle omaiselle puhelimesta?** Suomessa tästä on erilaisia käytäntöjä sairaaloiden välillä. Pohjanmaan hyvinvointialueen tulee yhtenäistää käytäntö, sillä Pietarsaari ei ole antanut tietoa, mutta Vaasan keskussairaala on antanut. Juridisesti potilaan sijaintitieto on



potilasasiakirjoihin sisältyvä tieto. Puhelinvaihteen työntekijällä ei ole hoitosuhdetta potilaaseen eikä hän voi puhelimesta varmistua soittajan henkilöllisyydestä.

Asiakasraadilla on tästä vahva mielipide: *Potilaan/asiakkaan sijaintitietoa ei saa antaa puhelinvaihteeseen soittavalle, vaikka kyseessä olisikin omainen. Ei voida varmistua siitä, että onko kyseessä potilaan/asiakkaan omainen, jolle voi antaa tietoja.*

*Jos käytetään erilaisia tunnistautumismenettelyjä, on muistettava tulkin kautta asioivat, joissa tulkki puhuu asiakkaan puolesta. Kuuro ei pysty puhumaan.*

Vaasan keskussairaala on ottanut aiemmin vastaan **soittopyyntöjä** ammattilaisille, jos heihin ei ole saatu puhelinaikana yhteyttä. Pietarsaaren vaihte ei ole ottanut vastaan soittopyyntöjä. Myös tähän tarvitaan yhtenäinen käytäntö. Puhelinaikojen lisääminen/laajentaminen?

Soittopyyntöjen vastaanottaminen vie resurssia puhelinvaihteesta.

Päivittäin puhelinvaihteeseen tulee noin 1000 puhelua. Jos 400 asiakasta jättää soittopyynnön, se tarkoittaa puhelinvaihteen työntekijälle 400 ammattilaisen informoimista asiaan liittyen.

Asiakasraati: *Puhelinajoista luovuttu yksityisellä, otetaan soittopyyntöjä. Kun ihmisten soittopyynnot ovat listalla, on turvallisempaa, kun heidän tietoihinsa voi perehtyä ennen soittamista ja puhelinumero tiedot voi tarkistaa potilas/asiakastiedoista.*

#### **Mitkä asiat parantaisivat/helpottaisivat asiakkaan/potilaan asiointia puhelinvaihteessa?**

Asiakasraati: *Kun käytetään pitkiä valikkoja, monet asiakkaat luulevat, että ne ovat oikeita ihmisiä ja alkavat puhua. Valikot kannattaa pitää lyhyinä. Tiedote puhelimesta myös, mistä mitään löytää.*

### **Pohjanmaan hyvinvointialueen strategian päivittämisen jatkoaskeleet – tilannekatsaus**

Erkki Penttinen kertoi hyvinvointialueen strategian päivittämisen tilanteesta asiakasraadille. Asiakasraati kommentoi esitettyjä asioita:

Missio: Luomme vaikuttavasti turvaa, toimintakykyä ja hyvinvointia kahdella kielellä yhdessä alueemme ihmisten kanssa-> Tarvitseeko lauseessa olla mukana ”kahdella kielellä”?

Lupauksemme asiakkaillemme: Hyvä, että läheiset otetaan myös huomioon. Lupauksen kuvaustapa mielenkiintoinen. Ovatko nämä lupauksia vai tavoitteita? Lupaukset pitää osoittaa toiminnalla, mitä lupaukset tarkoittavat. Mitkä ovat mittarit lupauksen taustalla?

Strategiatyö vaikuttaa hienolta.

#### **Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedoituksia**

Puheenjohtaja tuo tiedoksi, että asiakasraadin jäsenet Maria Norrgård ja Johanna Granlund ovat ilmoittaneet jättäytyvänsä pois asiakasraadista.



Pohjanmaan hyvinvointialueen kuntayhtymään valittujen asiakasraatien toimikausi päättyy 31.12.2022. Uusia asiakasraatilaisia haetaan kolmeen asiakasraatiin ajalle 1.1.2023–31.5.2025. Asiakasraadin jäsenet voivat ilmoittaa sihteerille kiinnostuksensa jatkaa asiakasraadissa, jolloin heidät huomioidaan asiakasraatilaisia valittaessa. Vanhat jäsenet ovat mukana valinnassa samojen kriteerien mukaan kuin uudetkin hakijat.

**Jakelu**

Hanna Kangasmaa  
Petra Fager  
Kathy Guss  
Työikäisten sektorin ohjausryhmä  
Hyvinvointialueen hallitus