

Elin: Työikäisten asiakasraati
Aika: 23.5.2024 klo 16.00 – 18.30
Paikka: Vaasan keskussairaala, H-talo, kokoushuone H0.124

Läsnäolijat:
Asiakasraati

	Kallio Malin	jäsen	
	Kallio Sirpa	jäsen	
	Osmo Jarmo	jäsen	
	Palo Anni	jäsen	Teams
	Sillanpää-Söderqvist Teija	jäsen	
	Söderudd Isa-Maria	jäsen	
	Vainioniemi Tuija	jäsen	
	Viikilä Maria	jäsen	
Asiakasraatityöryhmä			
	Mustonen Marja	mielenterveys- ja päihdehuollon päällikkö	Teams
	Penttinen Erkki	sektorijohtaja, työikäiset	
	Skuthälla Tanja	johtava lääkäri, operatiivinen toiminta	
	Sundman Lisa	ylihoitaja, sosiaali- ja terveyskeskus ja sairaalapalvelut / erikoissairaanhoidon avopalvelut	Teams
	West Sari	asiakaspalvelupäällikkö	

Poissaolijat:

	Rosenstedt Gun-Maj	jäsen
	Rydgren Melanie	jäsen
	Ståhlberg Tobias	jäsen
	Vesiluoma Terhi	jäsen

Asiantuntijat: Jaana Kalliokoski palvelupäällikkö

Puheenjohtaja: Erkki Penttinen
Sihteeri: Sari West

Ohjelma:

16.00 – 16.45	Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja sen toimeenpanosuunnitelma Jaana Kalliokoski, palvelupäällikkö, Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
16.45 – 17.00	Asiakasraadin toimintakertomus vuodelta 2023
17.00 – 17.15	Kahvi
17.15 – 18.00	Miten Pohjanmaa voi 2024? Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja
18.00 – 18.30	Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedotuksia
18.30	Kokous päättyy

Julkilausuma 23.5.2024

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja sen toimeenpanosuunnitelma

Jaana Kalliokoski, palvelupäällikkö, Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen palvelupäällikkö Jaana Kalliokoski kutsuttiin kertomaan kansallisesta Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiasta ja sen toimeenpanosuunnitelmasta vuosille 2022-2026. Hän kertoi, että Pohjanmaan hyvinvointialueella ja Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksella on yhteistehtävänä asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittäminen.

Suomessa on tutkittua tietoa asiakkaan osallistumisesta asiakas- ja potilasturvallisuuden edistämiseen. Tutkimusten mukaan potilaat ja heidän omaisensa pystyvät havainnoimaan useita hoitoon liittyviä vaaratapahtumia ja riskitilanteita, myös vakavia riskejä. Potilaiden vaaratapahtumailmoituksista 503/ 656:ssa oli korjausehdotus, mutta ainoastaan 6 % potilaiden tai läheisten antamista korjausehdotuksista menee käytäntöön. Osallisuuden liittyvien esteiden purkaminen vaatii vahvempaa sitoutumista, muutosvalmiutta ja tavoitteiden selkeyttämistä terveydenhuollossa.

Osallisuus tarkoittaa sekä asiakkaan osallisuutta omassa palvelussaan että asiakasosallisuutta, jossa henkilöillä, asiakkailla ja asiakasryhmillä on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin.

Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian tavoitteena on sitouttaa asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä kehittämisen kumppaneiksi, kun organisaatiota johdetaan kohti parempaa turvallisuuskulttuuria. Asiakas- ja potilasturvallisuusstrategian toteuttamisessa on neljä strategista kärkeä, joista kärki 1. on ”Yhdessä asiakkaiden ja potilaiden kanssa.” Kärki 1:n työryhmä laatii osallisuuden edistämiseksi työkaluja kaikkien käyttöön ja ne ovat saatavissa Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen sivuilla.

Asiakasraati keskusteli kahden teemakysymyksen kautta asiakkaan, potilaan ja läheisen osallistumisesta, jotta asiakas- ja potilasturvallisuus parani. Tilanteita tarkasteltiin myös siitä näkökulmasta, miten tulisi toimia, jos hoitotilanteessa on tapahtunut virheitä.

1. Kuuntele ja kuule asiakasta ja potilasta sekä läheistä – Mitä tämä sinun mielestäsi tarkoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutumisen näkökulmasta?

- Kerrotaan asiasta ymmärrettävästi asiakkaan tasolla / kielellä (tilannetaju).
- Annetaan aikaa asian sisäistämiseen ja kysymyksille; ei kiireen tuntua tilanteessa.
- Pidetään katsekontakti, kun neuvotaan miten tulisi toimia.
- Hyvät, selkeät kirjaukset, joita voi tarkistaa myöhemmin Omakannasta.
- Jos saattaja/läheinen on mukana, ei puhuta asiakkaan/ potilaan ohitse saattajalle.

Virhetilannetta läpikäydessä:

- Tilanne pitää olla kiireetön, jotta potilas/asiakas avautuu paremmin.
- Haastattelija ja kirjaaja erikseen.
- Haastattelijoiden tulee käyttää samaa, asiakkaan kieltä (äidinkieli).
- Strukturoitu asioiden läpikäyminen, jotta voisi tulla ilmi asioita, jotka eivät muuten tulisi.
- Kirjaajan objektiivisuus; myös potilaan/asiakkaan negatiiviset mielipiteet ja ajatukset tulee kirjata. Kirjaaja voi olla toisesta yksiköstä.
- Kirjaaja olisi asiaan tottunut, keskittetty tietylle henkilölle, joka pystyy olemaan objektiivinen.
- Kun haastatellaan asiakasta tilanteessa, jossa on tapahtunut vahinko, kirjataan kaikki mitä tulee keskustelussa ilmi. Kirjataan myös, keitä on keskustelussa mukana.
- Huomioon haavoittuvat ihmisryhmät, esim. psyykkisesti sairaat, muistisairaat ym. Miten heidät huomioidaan. Edunvalvoja mukaan. Muistisairaat kohdataan ihmisinä.



- Läheinen mukana. Läheistä myös kuunneltava, vaikka potilaalla / asiakkaalla on itsemääräämisoikeus.
- Mistä on kyse? Potilas/asiakas/läheiset eivät välttämättä ymmärrä, mitä "laatutyö" tarkoittaa.
- Kuuleminen auttaa vähentämään turvallisuusriskejä ja ottamaan ne tulevaisuudessa huomioon.

2. Jos sinulle on tapahtunut haittatapahtuma, miten toivot, että sinut kohdataan?

- Haluan, että minut kohdataan arvostaen ja aidosti kuunnellen, jotta minulla on tunne, että minut otetaan vakavasti.
- Rauhallinen, asiantunteva, ammattitaitoinen, lämmin, mutta ei ylimielinen suhtautumistapa.
- Inhimillisesti.
- Ei viivytystä asian esille ottamisessa.
- Valittamiselle/ muistutuksen tekemiselle on useimmiten kynnys; valitus jää tekemättä.
- Vaatii ammattitaitoa ohjata asiakas tekemään valitus (kollegiaalisuus).
- Vaatii ammattitaitoa ottaa vastaan palautetta. Asiakkaalle kerrotaan, että tämä on meille tärkeää. Tämä auttaa asiakasta suhtautumaan asiaan.
- Asia otetaan tosissaan, ei vähätellä.
- Kerrotaan tietoa asiakkaalle eri kanavista, miten toimia.
- Potilaan / asiakkaan ehdoilla.
- Asiakas päättää, haluaako hän keskustella asiasta / tapahtuneesta, miten asia hoidetaan jne.
- Tilanne on subjektiivinen kokemus, jossa reagointi on yksilöllistä. Asiakas / potilas on keskiössä, hänen tunteensa on otettava tosissaan.
- Jos potilas haluaa jutella virheen tehneen ammattilaisen kanssa, sen on onnistuttava.
- Kaikki, mitä kirjataan, on näytettävä asiakkaalle. Avoimuus ja läpinäkyvyys lisäävät luottamusta ja yhteistyöhalua.

Asiakasraadin toimintakertomus vuodelta 2023

Käytiin läpi vuoden 2023 työikäisten asiakasraadin toimintakertomus, joka merkittiin hyväksytyksi työikäisten raadin osalta. Toimintakertomus viedään aluehallitukselle tiedoksi.

Miten Pohjanmaa voi 2024?

Erkki Penttinen, työikäisten sektorijohtaja

Erkki Penttinen selvitti Miten Pohjanmaa voi 2024 –alueellista hyvinvointikertomusta, joka on jaettu etukäteen asiakasraadille luettavaksi. Raportti koostetaan useista julkisista tilastoista ja indikaattoritiedoista, hyvinvointialueen omista tunnusluvuista sekä keskusteluista kuntien hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen vastuuhenkilöiden kanssa.

Pohjanmaan erityispiirteenä on, että asukkaiden terveys on useiden seurantaindikaattorien mukaan Suomen parhainta, työllisyystilanne on hyvä ja väestöllä on useita sosiaalisesti suojaavia tekijöitä. Haasteita aiheuttavat kuitenkin mm. nuorten ja nuorten aikuisten psyykkisen pahoinvoinnin lisääntyminen, fyysisen toimintakyvyn heikentyminen sekä terveyspalvelujen ja ikäihmisten vaativien sosiaalihuoltopalvelujen runsas käyttö.

Ruotsinkielisten osuus alueella on suurempi kuin suomenkielisten. Muun kuin suomen- tai ruotsinkielisten osuus on kasvanut. Alueella on tuhansien ihmisten työvoimatarve julkisella ja yksityisillä palvelu- ja elinkeinosektoreilla. Ikäihmisten määrän kasvu on haaste ja samalla myös ikäihmisten palveluille tarve kasvaa. Liikkumattomuus on yksi pahimpia ongelmiamme. Lisäksi haasteita aiheuttavat psyykkisen hyvinvoinnin ongelmat. Lasten ja nuorten ylipainoisuus huolestuttaa.

Rahoituksen osalta saamme valtiolta vähemmän rahaa, koska väestömme on terveempää. Maan yleinen taloustilanne tuo säästövaatimuksia hyvinvointialueille. Joudumme ensi vuonna etsimään toiminnastamme aiemman lisäksi 25 miljoonan euron lisäsäästöt. Säästöjä toteutetaan mm. ostokiellolla. Vain välttämättömät

ostot voidaan toteuttaa. Yhteistoimintaneuvottelujen ollessa käynnissä organisaatiossa ei saa rekrytoida henkilöstöä. Henkilökunnalta on kysytty ideoita, miten säästöjä voitaisiin toteuttaa.

Asiakasraadissa keskusteltiin aiheesta ja säästöjen toteutuksesta mm. digipalveluin. Hyvinvointialueella tehdään paljon hyvää ja siitä saadaan positiivista palautetta, jota on hyvä jakaa. Keskusteluun nousi myös läheisiään auttavien henkilöiden huoli, jota voitaisiin helpottaa paremmalla palveluohjauksella.

Keskustelua, kysymyksiä, ideoita, tiedotuksia

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen projektikonaisuudesta järjestetään Prima Botnia –hankkeessa työpajasarjan, joka keskittyy asiakasohjauksen kehittämiseen kuntien ja 3.sektorin hyte-palveluihin. Työpajaan toivottiin työikäisten asiakasraadista kolme jäsentä. Tällä kertaa osallistujiksi valittiin Anni Palo, Isa-Maria Söderudd ja Tuija Vainioniemi. Lisäksi varalla on Teija Sillanpää-Söderqvist. Jos asiakasraadin jäseniä kutsutaan osallistumaan vastaavanlaisiin tilaisuuksiin, on seuraavalla kerralla etusija muilla asiakasraadin jäsenillä kuin tällä kertaa osallistuvilla. Osallistujat voivat kertoa seuraavassa kokouksessa, miltä tällainen osallistuminen tuntui.

Jakelu

Asiakasraadin jäsenet
Työikäisten sektorin ohjausryhmä
Hyvinvointialueen hallitus