

18.2.2016

Ikäihmisten asiakasraati

Aika	torstai 18.2.2016 klo 16-18.20
Paikka	Lumme2
Läsnä	kokouksen puheenjohtaja Tanja Issakainen sairaalajohtaja Jarmo J Koski vs. ylihoitaja Anna-Liisa Hahl hankekoordinaattori Ilma Ahokas-Kukkonen tietojärjestelmäasiantuntija Virva Hartonen projektikoordinaattori Satu Häkkinen kehityspäällikkö, Hyvis-ICT Jaana Lopperi apulaisylilääkäri Tuula Tarkiainen ICT-projektipäällikkö Antti Kaipainen kokouksen sihteeri Tarja Tommola Pekka Hatara Jouko Kuosmanen Juha Laurikainen Ritva Muhonen Anja Nykänen Kirsti Pietiläinen Päivi Räsänen Kaarina Vienola Mauri Vitikainen Tuula Lotti Tuula Lotin avustajat (2 kirjoitustulkkia)
Poissa	<i>Kirsti Kainulainen</i> <i>Matti Pyrhönen</i> <i>Raija Pöyhönen</i>

1. Kokouksen avaus ja edellisen kokouksen muistio, Tanja Issakainen

Esityslista hyväksyttiin työjärjestykseksi.

Edellisen kokouksen pöytäkirja hyväksyttiin. Kerrattiin asiakasraadin toimintatapoja. Todettiin, että kokouksen päätteeksi on mahdollisuus tutustua uuden vastaanottoalueen mallihuoneisiin K-kerroksessa apulaisylilääkäri Tuula Tarkiaisen johdolla.

2. Sähköiset palvelut terveydenhuollossa, Satu Häkkinen ja Jaana Lopperi

Jaana Lopperi avasi puheenvuoronsa puhumalla digitalisaatiosta, digitaalisista palveluista, Sote-uudistuksen tavoitteista, tavoitetilasta sekä Etelä-Savon sairaanhoidopiirin strategiasta.

18.2.2016

Satu Häkkinen esitteli omassa puheenvuorossaan sähköisen asioinnin palveluja erikoissairaanhoidossa. Jotta potilas saa sähköiset palvelut käyttöönsä, hänen tulee olla kirjautunut ja tehnyt sähköisen asioinnin sopimuksen Hyvikseen. OmaHyvikseen kirjaututaan verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteen avulla.

Sähköiset lomakkeet. ESSHP:ssä on käytössä esim. sähköinen yhteydenottolomake. Etuina on ajasta ja paikasta riippumaton yhteydenottokanava. Yhteydenottolomake menee lähetetoimistoon, josta vuorossa oleva sihteeri reitittää sen eteenpäin, asiasta riippuen joko yksikön osastonsihteerille tai hoitajalle/lääkärille vastattavaksi. Asiakas saa vastauksen kahden päivän sisällä. Yhteydenottolomakkeen kautta potilaat voivat myös muuttaa ajanvarauksiaan.

Turvallinen viestinvälitys on sähköpostin kaltaista turvattua viestinvälitystä. Tavallisen sähköpostin käyttö potilasasioiden hoidossa on kielletty.

Kansalaisen ajanvarausta on käytössä jonkun verran perusterveydenhuollossa, esim. suun terveydenhuollon ajanvaraukset käytössä jo Mikkelin, Pertunmaan ja Mäntyharjun perusterveydenhuollon hammashoitoloissa.

Sähköiset ajanvarauskutsukirjeet on otettu käyttöön monilla ajanvarauspoliklinikoilla. Sähköisen asioinnin sopimuksen tehneet potilaat saavat ajanvarauksista kutsun sähköisesti OmaHyvikseen. Kutsusta tulee ilmoitus sähköpostiin ja/tai tekstiviestinä. Potilaat, jotka eivät ole tehneet sähköisen asioinnin sopimusta puolestaan saavat normaalin kutsukirjeen postin mukana.

Itseilmoittautumisautomaatit ovat tulossa myös röntgeniin. Sairaalan pääaulassa itseilmot ovat olleet käytössä jo pari vuotta.

3. Kanta.fi -palvelun esittely, Virva Hartonen

Kanta-palvelut (www.kanta.fi) ovat valtakunnallisia palveluita. Kansallinen kehittäminen on erilaista, mutta palautetta voidaan viedä eteenpäin.

Kanta.fi -palvelut koostuvat potilastiedon arkistosta, sähköisistä resepteistä ja Omakannasta. Potilastiedon arkistosta kaikki tiedot eivät siirry palveluun, osa Etelä-Savon sairaanhoidopiirin käytitiedoista siirtynyt 30.9.2014 alkaen. Nämä perustuvat ns. palvelutapahtumaan. Kiellot ja suostumukset eivät vaikuta tietojen näkymiseen Omakannassa, ainoastaan toisen organisaation näkemiä tietoja voidaan rajata niillä.

18.2.2016

Sähköiset reseptit -osiossa on nähtävillä omat sähköiset reseptit ja lääkkeet, ja uutena toimintona vuoden lopulla on tullut käyttöön reseptin uusiminen. Raatilaisilta tuli kannanotto, että Mikkelin keskussairaalassa ei uusita reseptejä. Sairaalojohtaja kertoi, että reseptit uusitaan siellä, missä on hoitovastuu.

Virva esitteli Omakanta -palvelua demon kautta. Suostumukset ja kiellot näkyvät Omakannassa ja niitä voi itse myös hallinnoida siellä. Myös tahdonilmaisut (hoitotahto ja elinluovutustahto) ovat mahdollisia tehdä Omakannassa. Nämä eivät siirry vielä palvelusta hoitopaikkaan, eivätkä potilastietojärjestelmään tehdyt tahdonilmaisut siirry Omakantaan. Palvelua kehitetään jatkuvasti saatujen palautteiden johdosta.

Loppuvuodesta 2015 on avattu www.palveluvaaka.fi -verkkopalvelu. Se on kansallisesti kehitetty ja THL:n tuottama palvelu.

Palvelun avulla voit etsiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, voit myös verrata ja arvioida palveluita. Löydät myös yhteystietoja, jotka palveluntuottajat itse palveluun ovat ilmoittaneet.

4. Jatkotyöskentelyn ideointia, Jarmo J Koski

Sairaalojohtaja muistutti omassa puheenvuorossaan asiakasraadin toiminnan tavoitteista ja esitteli ajatuksiaan raadin jatkotyöskentelymahdollisuuksista. Muihin ideoihin tuli raatilaisilta kommenttina ja muistutuksena mm. geriatrian toiminnan kehittäminen, jossa pääpaino asiakasraatia perustettaessa/valittaessa olikin.

5. Uuden vastaanottoalueen asiakkaan opastaminen, Antti Kaipainen

ICT-projektipäällikkö halusi kuulla raatilaisten kannanottoja ja mielipiteitä uuden vastaanottoalueen asiakkaan opastamisessa, eli miten asiakas opastetaan oikean oven taakse?

Kysymykset ryhmittivät kolmeen kategoriaan: Asiakkaiden opastamiseen, Odottamiseen ja Hoitopaikasta poistumiseen.

Asiakkaiden opastaminen, lähtötilanne:

Miten asiakas valmistautuu kotona sairaalaan lähtöön? Miten kauan ennen hoitotapahtumaa ja miten asiakas toivoo saavansa tiedon hoituhuoneesta? Mitä tietoja asiakas toivoo, että hänelle kerrotaan hoituhuoneesta? Miten voimme asiakasta auttaa valmistautumaan tapaamiseen?

- Koettiin, että riittää kun hoituhuoneesta saa tiedon sairaalaan saapuessa/ ilmoittautuessa, jos tieto tulee liian aikaisin, sen voi jo unohtaa. Toisaalta liikuntarajoitteiset ja ensimmäistä kertaa sairaalassa asioivat tarvitsevat enemmän aikaa liikkuaan ja

18.2.2016

perille löytääkseen. Ehdotettiin, että tieto ja kunnan opastukset voisivat tulla ennakkoon jo tekstiviestilläkin. Taksiautoilijan näkökulmasta tieto hoituhuoneesta/ sisäänkäynnistä olisi hyvä tietää jo potilasta kyytiin lähtiessä.

- Keskustelua käytiin myös opasteista, pysäköinnistä, julkisesta liikenteestä, vaatteiden säilytyksestä, saattajan tarpeesta, mistä voi tarvittaessa ostaa syömistä/juomista (diabeetikot), samoja asioita pohdittiin syksyn kokouksissa.

Odottaessa:

Millaista tietoa asiakas tarvitsee odottaessaan ja miksi?

Miten ja missä asiakas toivoo saavansa tiedon esim. jonotilanteesta?

- Koettiin, että jostakin olisi hyvä saada varmuus siihen, että istuu varmasti oikeassa odotustilassa odottamassa. Todettiin myös, että väli-informaatio odotusajasta olisi paikallaan, joku voisi käydä sanomassa tai tiedon voisi laittaa tekstiviestilläkin.

Hoitopaikasta poistuttaessa - mitä tietoja tai opastusta?

- Hoitajan olisi hyvä kertoa jatkohoito-ohjeet paikan päällä, mahdollisuus myös kysyä. Saattajan tarve huomioitava.

Huonetaulu - kannanottoja?

- Huonetaulu oli kannatettava asia, hoitajan nimi koettiin hyväksi. Ehdotuksia tuli myös vuoronumerokutsusta sekä informoinnista sähköisen taulun kautta, mikäli ajat ovat myöhässä.

6. Muut esille tulleet asiat

Keskustelussa nousi esille tarve yksityisen ja julkisen terveydenhuollon palvelujen yhteensovittamisesta.

Raadissa arvioitiin Kanta -palveluiden tietojen näkyvyyttä ja ajantasaisuutta.

7. Seuraava kokous

Keskiviikkona 11.5.2016 klo 16 -18.00, kokoustila Lumme 2.