

Asiakasraati 11.2.2020 klo 14-16 muistio Salon kaupungintalo, Tuomi

Paikalla 12 raatilaista.

Vanhuspalveluista:

Marjo Vähäkangas, kotihoidon aluepäällikkö

Niina Jantunen, kotihoidon aluepäällikkö

Kati Roos, sairaanhoitaja

Sanna Kåla, fysioterapeutti

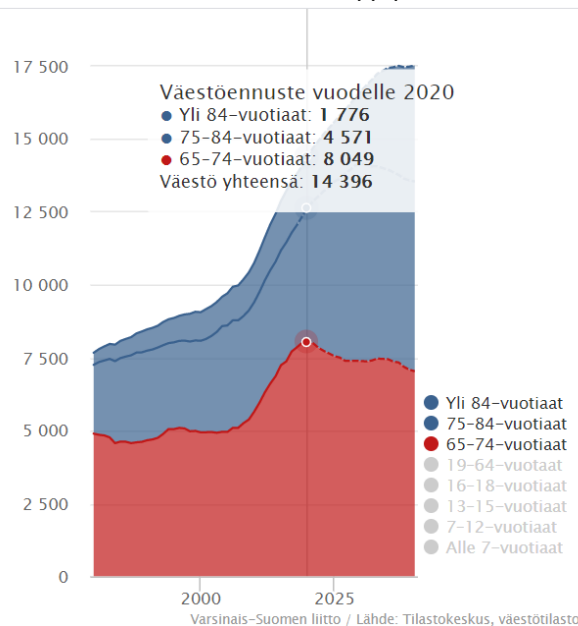
Kirsi Reiman, toimintaterapeutti

Susanna Kaunisto, hoivatyön päällikkö

Teija Lehtiranta, kotihoidon tiimin vastaava

Mari Luonsinen, vanhuspalveluiden asiantuntija

- Aluksi kerrattiin asiakasraadin käytännöt ja edellisellä kerralla sovitut asiat. Ne ovat alla koottuna. Asiakasraati on ikääntyneiden asioista kiinnostuneista kuntalaisista koottu epämuodollinen kehittämis- ja keskustelufoorumi. Raadissa keskustellaan ikääntyneitä koskevista palveluista ja niiden kehittämisestä. Tarkoituksena on saada asiakkaan ääni kuuluviin. Kokouksista ei makseta kokouspalkkiota. Raadissa ei käsitellä yksittäisten ihmisten asioita.
 - Asiakasraati kokoontuu kolme kertaa vuodessa.
 - Jokaiselle kerralle tuodaan raadin käsittelyyn tema tai idea, johon halutaan saada raadin näkemys tai raati voi myös toimia kehittämisen apuna. Myös raatilaiset voivat toivoa teemaa tai aihetta.
 - Raadin kokoukset järjestetään pääsääntöisesti kaupungintalolla ja kokouksen kesto on maksimissaan kaksi tuntia.
 - Raadissa on paikalla ainakin kaksi vanhuspalveluiden työntekijää; toinen toimii "vetäjänä" ja toinen kirjaa asioita muistioon.
 - Jokaisella kerralla tarjoilut, ainakin kahvi ja pulla.
 - Sovitetaan seuraava kokoontuminen kokouksen lopuksi
- Niina Jantunen kertoi kotihoidosta. Sanna Kåla ja Kirsi Reiman kertoivat kotikuntoutuksesta.
- Vuoden 2019 tilastoista nähtiin asiakasmäärät (857 säännöllisen kotihoidon asiakasta) ja käyntimäärät, joita oli 35987 käyntiä. Tässä kohtaa sivuttiin ikääntyneiden määrää Salossa, ja tarkistin sen tapaamisen jälkeen. Tässä alla olevassa kuviossa näkyy yli 65-vuotiaiden osuus väestöstä (yht. 14 396).



4. Seuraavaksi raatilaiset pohtivat vieruskaverin kanssa kotihoidon tiedottamisesta:
- millä tavoin pitäisi tiedottaa?
 - minkälaisista asioista pitäisi tiedottaa?
 - miten vastavuoroinen tiedottaminen onnistuisi parhaiten?

Tämän jälkeen koottiin neljän hengen ryhmiä, joissa samaa aihetta pohdittiin ja kirjattiin ideat paperille. Yhteenveto ryhmien tuoksista käytiin lopuksi yhdessä läpi:

- 80-vuotiaille lähetetään vanhuspalveluiden esite kotiin. Todettiin, että tämä on mahdollista lähettää hyvinvointikyselyn yhteydessä-
- Viestivihkon käyttö kotihoidossa koettiin tarpeelliseksi ja sitä toivottiin kaikille alueille.
- On hyvä pohtia erilaisia viestintä/tiedotusmenetelmiä sen mukaan, mikä sopii kenellekin omaiselle; sähköposti, puhelin jne. Pääasia on, että asia tulee ymmärretyksi.
- Toivottiin, että olisi hoitoneuvottelu vähintään kerran vuodessa, johon omainen saisi kutsun.
- Asiakasnäkökulman huomioiminen koettiin tärkeäksi kotihoidossa; asiaa voi käsitellä esimerkiksi hoitajien kehittämissäpäivissä.
- On hyvä sopia omaisyhteistyölle raamit arjen toiminnoissa; eli pohtia yhteisesti, että mitkä asiat ovat sellaisia, että niistä tiedotetaan.
- On tärkeää, että omaiset nähtäisiin voimavarana!

Muita esille tulleita asioita oli mm. se, että nykyinen järjestelmä ja "marssijärjestys" ei avaudu omaisille ja asiakkaille; mihin otetaan yhteyttä missäkin tilanteessa. Hoitopolut eivät ole selkeitä. Todettiin myös, että kun kotihoidossa toimintatavat ja käytännöt muuttuvat, niistä olisi tiedotettava myös omaisia, jotta voidaan minimoida yllätyksiä. Esille tuotiin myös idea omaisille järjestettävistä omaisiltapäivistä kotihoidossa alueittain. Toivottiin lisää avoimuutta ja hoitoneuvotteluja kasvokkain.

Sovittiin, että yhteenvedossa esiintulleet asiat viedään kotihoitotyöryhmille tiedoksi ja eteenpäin työstettäväksi.

Seuraava asiakasraati on **12.5.2020 klo 14-16** ja paikkana on kaupungintalon valtuustosali Tammi. Teemana tuolloin ympärivuorokautinen hoito. Käsitellään myös sitä, että minkälaisessa paikassa haluaisi elää ja asua, kun omassa kotona asuminen ei enää ole mahdollista.

12.2.2020

Muistion kirjasi Mari Luonsinen