

Asiakasraati-infon muistio 12.11.2019 klo 14-16:10 Salon kaupungintalo, Tammi

Paikalla 22 raadin toiminnasta kiinnostunutta

Vanhuspalveluista:

Salla Lindegren, vanhuspalveluiden johtaja
Mari Luonsinen, vanhuspalveluiden asiantuntija
Niina Jantunen, kotihoidon aluepäällikkö
Susanna Kaunisto, hoivatyön päällikkö
Kirsi Järvinen, hoivatyön päällikkö
Heli Poikela, hoivatyön päällikkö

Aluksi vanhuspalveluiden työntekijät esittäytyivät ja kerrottiin asiakasraadin tarkoituksesta: 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 eikä niissä käsitellä yksittäisten ihmisten asioita. Asiakasraati kokoontuu 2-3 kertaa vuodessa. Jokaiselle kerralle tuodaan raadin käsittelyyn tema tai idea, johon halutaan saada raadin näkemys tai raati voi myöskin toimia kehittämisen apuna.

Raadin kokoukset järjestetään pääsääntöisesti kaupungintalolla ja kokouksen kesto on noin kaksi tuntia. Raadissa on paikalla ainakin kaksi vanhuspalveluiden työntekijää; toinen toimii "vetäjänä" ja toinen kirjaa asiat muistioon. Jokaisella kerralla tarjailut, ainakin kahvi ja pulla. Jatkotyöskentelystä sovittiin vielä infon lopuksi.

Salla Lindegren esitteli Salon vanhuspalveluiden toimintaa. Mari Luonsinen esitteli Vanhuspalveluiden kehittämisohjelmaa vuosille 2020-2025.

Osallistujien kanssa pohdittiin, että mistä koostuu hyvä laatu vanhuspalveluissa? Mitä asioita siihen liittyy? Mitkä ovat hyvän laadun tunnusmerkit? Milloin laatu on hyvää tai huonoa? Millä voidaan mitata laatua?

Aluksi jokainen sai keskustella temasta ensin vieruskaverien kanssa ja lopuksi ne käytiin läpi yhteisesti. Esille nostetut seikat kirjattiin ylös ja niistä koonti tässä alla.

- Valinnanvapaus
- Opiskelijan perehdyttäminen
- Lisää infoa mahdollisista palveluista
- Kotisairaalan käyttömahdollisuuden huomioiminen
- Kotihoidossa hyvää, että on myös miehiä
- Hoitajien vaihtuvuus
- Omaishoidon tukihenkilö, lisää aikaa
- Asiakkaan tyytyväisyys palveluun
- Luottamus ja turvallisuus
- Asiakastyytyväisyyskyselyt (omaiset)
- Kiireettömyys
- Huolenpidon eri tasot
- Hyvä yhteistyö omaisten kanssa
- Itsemääräämisoikeus/heitteillejättö
- Tutut hoitajat
- Hoitajat tuntevat asiakkaan taustat
- Jos laatu on huonoa niin sekä asiakas että omainen voi huonosti
- Asiakas kohdataan yksilönä
- Uskaltaako toimia omien halujen mukaan
- Omaiset mukaan mahdollisuuksien mukaan
- Toive, että voi elää loppuun asti toiminnallisena
- Turvallisuus



Vanhuspalvelut
Tehdaskatu 2
24100 SALO
puh. 02 7781

- Henkilökunnan keskinäinen ilmapiiri
- Virikkeellinen toiminta
- Asukkaiden viihtyvyys
- Hyvä koulutus ja soveltuvuus tehtävään
- Työaika tulee käyttää hoitotyön tekemiseen
- Asenne, iloisuus
- Asiakkaiden toiveiden huomioiminen
- Hintojen näkyminen (mitä hoitomaksut sisältävät)- tiedon kulku
- Työvälineet kunnossa ja mukana
- Ohjelmaa ja virikkeitä yhdessä omaisten kanssa, omaiset voivat myös järjestää
- Laadusta kysyminen omaisilta
- Erikoistuneet yksiköt muistisairaille ja toimintakyvyltään parempikuntoisille
- Hyvä yhteistyö
- Tietää keneltä kysyä ja saa apuja
- Tekemisen meininki
- Ystävällinen kohtelu
- Olemassa olevan toimintakyvyn ylläpitäminen
- Saa aamulla nukkua niin pitkään kuin haluaa
- Ystävälliset ja avuliaat hoitajat

Jatkostyöskentelystä sovittua

Infoon osallistuneista 19 haluaa jatkossakin osallistua asiakasraatiin. Koollekutsujana toimii Mari Luonsinen.

Kokoontumisia on kolme kertaa vuodessa.

Sovittiin, että kaupungin verkkosivuilla voidaan julkaista raatien muistiot, mutta ei raatilaisten nimitietoja.

Työskentelytapa: alustus jostain ajankohtaisesta aiheesta, keskustelua ja työskentelyä.

Eri palvelualueiden vierailut mahdollisia.

Raadin toimintakausi on 1 vuosi.

Raatiin voi osallistua myös kesken kauden.

Seuraava kokoontuminen on 11.2.2020 klo 14-16 ja paikkana Salon kaupungintalo, aiheena on kotihoito.

Muistion kirjasi Mari Luonsinen

