

**SALON KAUPUNKI**  
**Vanhuspalvelut**

Ikäihmisten asiakasraati 18.11.2021

**Paikalla 9 raatilaista**

Lisäksi:

Anne Vainio, vanhuspalveluiden palveluohjaaja  
Susanna Kaunisto, asumispalveluiden päällikkö  
Mari Luonsinen, vanhuspalveluiden asiantuntija

Vanhuspalveluiden palveluohjaaja Anne Vainio kertoi ympärivuorokautiseen hoitoon hakeutumisesta. Lisäksi hän kertoi mm. Salon kaupungin eri yksiköistä. Lisää tietoa löytyy Salon kaupungin nettisivuilta <https://salo.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/ikaihmissen-palvelut/>

Tämän jälkeen asiakasraadissa oli aiheena vanhuspalveluiden asiakslupaus. Asiakasraadissa käsiteltyä asiakslupaukseen ja hyvään asiakaskokemukseen liittyvät teemat muodostavat pohjan kyselylle, joka lähetetään kaikille vanhuspalveluiden työntekijöille. Jatkostyöstämisen jälkeen muodostetaan vanhuspalveluiden asiakslupaus/arvolupaus/palvelulupaus.

Käsittelimme asiakasraadissa erityisesti näitä asioita:

- Minkälaista hyvä asiakaskokemus on?
- Minkälaista hyvä asumispalvelu on?
- Minkälaista hyvä kotihoito on?
- Minkälaisista asioista hyvä asumispalvelu tai kotihoito muodostuu? Miten siihen voi vaikuttaa?

Asiakasraadissa pureuduttiin hyvään asiakaskokemukseen liittyviin teemoihin pohtimalla vielä tarkemmin, mistä asioista ne muodostuvat ja miten niihin voisi vaikuttaa. Raatilaiset arvioivat lisäksi, että kuinka paljon nämä teemat vaikuttavat hyvään palvelukokemukseen vanhuspalveluissa.

Arvoinnissa käytettiin asteikkoa:

- 1 = ei lainkaan
- 2 = vain vähän
- 3 = siltä väliltä
- 4 = paljon
- 5 = erittäin paljon

**1. Henkilökunnan ystävällisyys**

- **5 erittäin tärkeä**
- Ottaa huomioon ikäihmisen tarpeet
- Tervehtiminen tärkeää
- Kysytään tarvitseeko ikäihminen apua → luo kokemuksen kuulluksi tulemisesta
- Ottaa omaiset ystävällisesti vastaan → ensi kohtaaminen on tärkeä

**2. Yhdessä tekeminen asiakkaiden kanssa**

- **5 erittäin tärkeä**
- Yksilölliset tarpeet ja kiinnostuksen kohteet otetaan huomioon aktiviteettien suunnittelussa
- Luovan toiminnan mahdollistaminen
- Hyödynnetään työntekijöiden vahvuuksia aktiviteettien järjestämisessä
- Ulkoileminen ja toimintakyvyn ylläpitäminen tärkeää

**3. Ulkoilun mahdollistaminen**

- **5 erittäin tärkeä**
- Pyörätuolilla tehdään pieniä lenkkejä lähimaastossa
- Myös vuoteella tulee päästä ulkoilemaan esimerkiksi parvekkeelle jos ei kykene istumaan
- Ulkoilu pitää mahdollistaa kaikkina vuoden aikoina

**4. Viihtyisät tilat**

- **4 melko tärkeä**
- Tiloissa tulee olla taidetta, värejä, tuoksuja ja viherkasveja

- Hyvät tilat myös apuvälineille
- Yhden hengen huoneet
- Tilaa liikkua
- Viihtyisät yhteiset tilat
- Viihtyisät kalusteet
- Tilojen tulee mahdollistaa arjen askareet asiakkaille esim. pöytien kattaminen
- Vierailijoita, esiintyjiä ja sukupolvia yhdistävää toimintaa

#### **5. Asumispalvelujen sijainti**

- **3**
- Hyvät kulkuyhteydet eli julkinen liikenne tärkeää
- Ikkunasta tulee näkyä vuoden ajat
- Pihapiirin tulee mahdollistaa liikkuminen mahdollisimman pitkään itsenäisesti
- Läheisten tulee päästä vierailemaan

#### **6. Mahdollisuus jatkaa omannäköistä elämää**

- **5 erittäin tärkeä**
- Henkilökohtaisen vuorokausirytmien mahdollistaminen
- Omat vaatteet
- Omien tapojen ja tottumusten mahdollistaminen

#### **7. Hyvä perushoito**

- **5 erittäin tärkeä**
- Puhtautta, ravintoa ja lääkehoitoa
- Huomioitava yksityisyyden kunnioittaminen erityisesti kylvetystilanteissa
- Tulee toteutua ilman kiirettä

**Sovittiin lopuksi, että jatkossa asiakasraati on nimeltään Ikäihmisten asiakasraati. Sovittiin, että seuraavan kokoontumisen aiheen voi päättää vanhuspalvelut.**

**Seuraava kokoontuminen on keskiviikkona 9. maaliskuuta 2022 klo 14, paikkana valtuustosali Tammi. Kahvitarjoilu klo 13:30 alkaen.**

Muistion kirjasivat Susanna Kaunisto ja Mari Luonsinen