Asiakasraati Pääterveysasemalla 31.5

Asiakasraati kokoontui Mäntymäen pääterveysasemalle kokeilemaan opasteiden toimivuutta ja kertomaan omista kokemuksistaan Turun kaupungin terveydenhuoltopalveluiden asiakkaana.

Kierroksella isäntinä toimineet Hyvinvointitoimialan työntekijät olivat valmistelleet kaksi tehtävää, jotka asiakasraadin jäsenien piti suorittaa. Tehtävät tutkivat sitä, miten asiakkaat löytävät paikasta toiseen Mäntymäen terveysaseman tiloissa. Terveysaseman ilmoittautumisautomaatit antavat asiakkaille ohjeet siitä, mihin heidän tulee mennä. Suunnistaminen tapahtuu aseman seinillä ja katoissa olevien opaskylttien mukaan. Ensimmäinen tehtävä edellytti vastaanottohuoneen löytämistä yläkerran tiloissa, toisessa potilaan tuli löytää tiensä röntgeniin terveysaseman toiseen rakennukseen ja sieltä takaisin vastaanottohuoneeseen. Tehtävät onnistuivat kohtuullisen hyvin ja huoneet löytyivät, vaikka opastuksessa olisi vielä edelleen kehittämistä. Testaajat toisaalta myös tunsivat aseman jo entuudestaan, mikä myös helpotti esimerkiksi röntgenin löytymistä.

Kierroksen aikana keskustelussa esille nousseita huomioita:

Parkkipaikat: vapaan parkkipaikan löytäminen saattaa olla ruuhka-aikaan hankalaa. Ilmaispaikat menevät kuulemma aikaisin töihin tulevalle henkilökunnalle. Eräs raatilainen sai kierroksen yhteydessä 60 € pysäköintivirhemaksun, mikä kertoo siitä että pysäköinti on hankala.

Kerrosten numerot ovat epäselvät ja osa raatilaisista toivoi osastojen ja kerrosten nimeämistä loogisemmin. Myös terveysaseman osoitteen kanssa on oltava tarkkana. Asemalla periaatteessa kaksi eri osoitetta: Luolavuorentie ja Kunnallissairaalantie riippuen tulevatko rakennukseen 1A vai 1C.

Osa asiakkaista ei huomaa jatkaa ilmoittautumista automaatilla loppuun saakka ohjeiden mukaan, vaan ilmoittautuminen jää kesken (eli kokonaan tekmättä). Ilmoittautumisautomaatit eivät kerro eteenpäin, jos ilmoittautuminen on kuitenkin aloitettu. Tietosuoja automaatilla mietitty, koska automaatilla ei ole näkösuojaa vaan asiakkaan tiedot saattavat näkyä takana olijoille. Osastolle ilmoittauduttaessa asiakkaan keskustelu saattaa kuulua myös muille asiakkaille. Myös puhelinpalvelussa puhelu saattaa kuulua läpi osastolla odottelijoille. Automaatit voitaisiin ryhmitellä toisella tavalla paremman näkösuojan saamiseksi tai voitaisiin harkita ääntä vaimentavia koppeja osastojen auloissa ja ilmoittautumisessa.

Tekniikka yleisesti hämmentää vanhempia ihmisiä ja he edelleen toivovat oikeiden ihmisen kohtaamista myös ilmoittauduttaessa. Eräänä ehdotuksena ”aulaemäntä”, joka voisi neuvoa ihmisiä oikeisiin paikkoihin. Opasteiden kehittäminen terveysasemalla on tärkeää. Ehdotettiin esimerkiksi teippauksia lattiaan (Tyks:issä on jo?). Palveluita kehitettäessä tulee siis ottaa huomioon ihmisten erilaienn suhtautuminen digitekiinkkaan.

Lääkäri vieraili kierroksen jälkeen asiakasraadin luona. Hänen näkökulma:
Millainen olisi hyvä potilas?
Tuttu potilas, jota on jo hoidettu ennenkin. Hoidon jatkuvuus lisää ymmärrystä potilaan tilanteesta ilman että täytyy käydä kaikkea läpi nollasta.
Omalääkäri systeemi antoi lääkäreille mahdollisuuden monipuoliseen työhön. Nyt paljon yksittäisten potilaiden vastaanottoa, ei kotikäyntejä tms.
Sähköinen järjestelmä on lääkärin näkökulmasta sinänsä hyvä, mutta kakki tiedot eivät silti aina löydy järjestelmistä.
Potilaan kannattaa valmistautua käyntiin ottamalla reseptit (tai edes tyhjät lääkepurkit) ja oleelliset laput mukaan. Kanta.fi ei löydä kaikkia tietoja, etenkään jos välillä on käyty myös yksityisillä asemilla..

Aulatoimintaa ehdotettiin vapaaehtoisvoimin toteutettavaksi. Hyton henkilökunta suhtautui positiivisesti siihen, että laitettaisiin jonkinlainen kokeilu pystyyn. Influenssarokotusten kanssa on jo hyviä kokemuksia vapaaehtoisesta avusta, joka oli myös ”hauskuuttanut” asiakkaita ja luonut positiivista ilmapiiriä käynnin alkuun.

Sote muutokset puhuttivat myös. Vielä epäselvää mikä kokonaisuus tulee oleman. Muutokset saattavat lääkärin mukaan tarkoittaa myös positiivisia muutoksia ja palveluiden monipuolistumista. Terveysaseman palveluihin tulossa (Pop up) fysioterapiaa ja sosiaaliohjausta. Sosiaalipalveluiden matalan kynnyksen palveluita toivottiin myös muille ryhmille, kuin lapsille.

Yleisesti keskustelusta selvisi, että palveluita on mutta niitä ei tunneta esim. Poiju –tukikeskus ja vanhusten puhelin. Esimerkiksi onko oikeutta ilmaiseen kotihoidon tukeen on epäselvää joillekin, eikä tukea ole siksi osattu hakea.

Kaupungin sivuista annettiin paljon palautetta: esimerkiksi hakutoiminnon kehittäminen, jotta ajankohtiaset asiat löytyisivät (influenssarokotus). Ennen asiat kuulemma löytyivät helpommin.
Asiakasraatilaiset kannattivat kaupungilta palveluohjausta järjestöjen suuntaan. Järjestöjen asiaosaamiseen nähtiin hyvänä. Parempaa yhteistyötä kaupungin ja järjestöjen välillä asiakkaiden tarpeiden palvelemiseksi.