



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

Asiakasraati Lempäälän terveyskeskussairaalaan

Maija Aho

Opinnäytetyö
Toukokuu 2016
Hoitotyön koulutusohjelma
Hoitotyö



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma
Hoitotyö

AHO MAIJA:
Asiakasraati Lempäälän terveystieteiden keskuslaitaan

Opinnäytetyö 23 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Toukokuu 2016

Opinnäytetyön tarkoitus oli suunnitella ja perustaa asiakasraati Lempäälän terveystieteiden keskuslaitaan. Lempäälän kunnassa oli meneillään *Lähidemokratia teoriasta käytännöksi-hanke* ja terveystieteiden keskuksen hoitotyön johtaja oli ehdottanut terveystieteiden keskuslaitaan perustettavaksi asiakasraadin, joka mahdollistaisi kuntalaisten osallistumisen hoidon suunnitteluun ja toimisi näin kehittämisen ja ideoinnin väylänä.

Teoria-osuudessa käsiteltiin asiakasraatiin oleellisesti liittyviä aiheita, kuten lähidemokratiaa, kuntastrategiaa ja kuntalaisten osallistamista. Lempäälän kunnan strategiaa ja Lähidemokratia teoriasta käytännöksi-hankkeen raporttia käytin taustatietona työlleni. Toiminnallisen osuuden opinnäytetyöstä toteutin Lempäälän terveystieteiden keskuslaitassa, jonne perustin asiakasraadin. Asiakasraadin ensimmäinen kokoontuminen toteutui maaliskuussa 2016 ja sen tavoitteena oli jäädä elämään terveystieteiden keskuslaitaan.

Asiakasraadin ensimmäinen kokoontuminen sujui hyvin, kokouksen ilmapiiri oli avoin ja keskusteleva ja raatilaiset olivat innokkaita jatkamaan kokoontumisia ja ideoimaan sekä kehittämään sairaalan toimintaa. Positiivista palautetta saimme henkilökunnan aktiivisesta osallistumisesta raadin kokoontumiseen, koska se raatilaisten mielestä osoitti miten tärkeänä asiana henkilökunta pitää työnsä kehittämistä.

Asiasanat: asiakasraati, lähidemokratia, kuntastrategia, osallistaminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Nursing and Health Care
Nursing

MAIJA AHO:
Citizens' jury in Health Centre Hospital of Lempäälä

Bachelor's thesis 23 pages, appendices 4 pages
May 2016

The purpose of this Bachelor's thesis was to design and set up a citizens' jury in Lempäälä Health Centre Hospital. There was a project called *Local democracy from theory to practice* in the municipality of Lempäälä and the hospital had proposed establishing of a citizens' jury which would serve as a development and brainstorming route among the inhabitants. The theoretical basis of this thesis were involving the local residents in the local democracy and strategy of the municipality.

The first meeting of the citizens' jury took place in the Health Centre Hospital in March 2016 and the idea was to continue the practice in the hospital. The atmosphere in the first meeting was open and conversational and the jury was eager to continue their gatherings in order to brainstorm and develop the operations of the hospital.

Key words: citizens' jury, local democracy, municipal strategy, inclusion

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TARKOITUS, TEHTÄVÄT, TAVOITE	7
3	ASIAKASRAATI	8
	3.1 Osallistaminen	8
	3.2 Lähidemokratia	9
	3.3 Kuntastrategia	10
4	ASIAKASRAADIN TOTEUTUS	11
	4.1 Toimintaan painottuva opinnäytetyö	11
	4.2 Asiakasraadin toteutus	12
	4.3 Arviointi	15
5	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	16
	5.1 Pohdinta	16
	5.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	18
	5.3 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet	18
	LÄHTEET	20
	LIITTEET	21
	Liite 1. Ilmoitukset ilmoitustauluilla	21
	Liite 2. Sähköpostiviestit osallistujille ja mukaan tulevalle henkilökunnalle ..	22
	Liite 3. Asiakasraadin kokousmuistio 30.3.2016	23

1 JOHDANTO

Asiakasraatien perustaminen eri toimialoille, on viime vuosina ollut kunnissa ajankohtaista asukkaiden osallistamisen ja heidän viihtyvyytensä lisäämisen näkökulmasta. Viime vuosina on perustettu lukuisia asiakasraateja eri puolelle Suomea ja useimmista niistä on saatu hyviä kokemuksia. Terveystieteiden asiakasraateja on Pirkanmaalla jo ainakin Tampereella Hatanpään sairaalan poliklinikalla, Tipotien terveysasemalla, Kangasalan kunnassa ja Nokian kaupungissa. Kuntalaisten osallistaminen esimerkiksi omaan terveydenhoitoonsa tuo tuloksia hoidon laatuun ja näin myös kuntalaisten ääni kuuluu hoidon suunnittelussa. Kiinnostukseni asiakkaiden/potilaiden osallistamisesta omaan hoitoonsa heräsi käytyäni kuuntelemassa Ritva Pihlajan luennon ”Kuntalaisosallisuus – mitä ja miksi?” (Lempäälä 8.1.2015) ja koska terveyskeskussairaalaan oli päätetty perustaa asiakasraati, päätin perustaa asiakasraadinkin opinnäytetyönäni.

”Lähidemokratia käsittelee niin laajaa asiakokonaisuutta, että sitä ei pysty kuvaamaan yhdelläkään toisella sanalla. Toisaalta tämä juuri on lähidemokratian rikkaus: jokainen voi, tarkemmin sanoen jokaisen pitää määrittellä *oman lähidemokratiansa* sisältö itse.” (Kulmakorpi, A. 2015.) Lempäälän kunnassa oli Lähidemokratia teoriasta käytännöksi -hanke ajalla 1.4.2014–30.9.2015, rahoittajana työ- ja elinkeinoministeriön maaseutupolitiikan yhteistyöryhmän esityksestä. Hankkeessa työskenteli vuoden ajan myös päätoiminen suunnittelija. Yhtenä osallistamisen osa-alueena oli asiakasraatien perustaminen eri toimialoille; varhaiskasvatus, terveyskeskuksen toimipisteet, koulut ja niin edelleen. Terveystieteiden sairaalaan päätettiin perustaa asiakasraati hankkeeseen liittyen ja terveydenhuollon puolelta sairaala siis tekee pilottityötä kuntalaisten osallisuusfoorumien perustamisessa.

Opinnäytetyö on tehty toiminnallisella menetelmällä ja sen tarkoitus on järjestää ensimmäinen asiakasraati, joka tulee olemaan pohjana jatkuville raadin kokoontumisille. Kuntalaisista toivotaan saatavan kattava raati, eri-ikäisiä ja eri sukupuolten edustajia tasapuolisesti, mahdollisesti myös eri ammattiryhmien edustajia. Asiakasraadinkin on tarkoitus jäädä elämään terveyskeskussairaalaan ja sen tarkoitus on palvella kuntalaisia hyvän hoidon väylänä. Tulevaisuudessa asiakasraateja varmasti kehitetään ja perustetaan

monille kuntien toimialoille ja kuntalaisten osallisuus kuntien toimintojen suunnittelussa - ja miksipä ei toteutuksessakin – lisääntyy lähivuosina.

2 TARKOITUS, TEHTÄVÄT, TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoitus on suunnitella ja perustaa asiakasraati Lempäälän terveyskeskussairaalaan.

Opinnäytetyön tehtävänä on vastata kysymyksiin:

Mikä on asiakasraati?

Minkälainen asiakasraati palvelee Lempäälän terveyskeskussairaala?

Opinnäytetyön tavoite on luoda Lempäälän terveyskeskussairaalaan toimiva asiakasraati, jonka tavoitteena on kuulla potilaiden ja potentiaalisten potilaiden tarpeita ja kehittää sairaalan käytäntöjä.

3 ASIAKASRAATI

Asiakasraadien tarkoituksena on asiakkaan tai käyttäjän näkemysten kuuleminen ja huomioonottaminen toiminnan suunnittelussa päätöksenteon tueksi. Asiakasraati on vuorovaikutteinen toimintamalli, ja palautejärjestelmä, jonka avulla saadaan täsmällistä tietoa asiakas- ja käyttäjäkohderyhmältä. Asiakasraadien tarkoitus on toimia organisaation aktiivisena kehityskumppanina. Tyypillinen asiakasraati koostuu nykyisistä tai potentiaalisista asiakkaista/käyttäjistä ja siinä on yleensä noin 10-20 osallistujaa. Asiakasraadilla on vetäjä tai vetäjät, kokoontumisiin suunnitellaan ennalta valmiit teemat ja myös tapaamisen dokumentointi ja arviointi on tärkeää. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, innokylä.fi.)

Asiakasraati on yksittäisistä henkilöistä koottu ryhmä, jonka tarkoituksena voi olla esimerkiksi asiakaspalautteen kerääminen, toiminnan ja palveluiden kehittäminen tai muu sen kaltainen toiminta. Asiakasraati kokoontuu yleensä säännöllisesti tarpeesta riippuen muutaman kerran vuodessa. (Kuntaliitto, kunnat.net.)

3.1 Osallistaminen

”Osallisuus on kokemus siitä, että omalla mielipiteellä on merkitystä, että siitä kannattaa kertoa.” (Niiranen, V. 2015. Ritva Pihlajan luentomonisteet ”Kuntalaisosallisuus – mitä ja miksi”. Lempäälä 8.1.2015.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos määrittelee osallisuuden seuraavasti:

Yleensä osallisuus ymmärretään tunteena, joka syntyy kun ihminen on osallisena jossakin yhteisössä esimerkiksi opiskelun, työn, harrastus- tai järjestötoiminnan kautta. Yhteisöissä osallisuus ilmenee jäsenten arvostuksena, tasavertaisuutena ja luottamuksena, sekä mahdollisuutena vaikuttaa omassa yhteisössä. Yhteiskunnassa osallisena oleminen tarkoittaa jokaisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. Kansallisella tasolla osallisuus vaikuttaa demokratian perusrakenteena. Tällöin kansalaisella on oikeus tasavertaisena osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja

yhteiskunnan kehitykseen. Ihmisen osallisuuden aste ja yhteiskunnallinen aktiivisuus vaihtelevat elämäntilanteiden mukaisesti. Osallisuuden kokeminen ja sosiaaliset verkostot toimivat suojaavina tekijöinä hyvinvointivajeita ja syrjäytymistä vastaan. (Terveystieteiden tutkimuskeskus, thl.fi.)

Lempäälässä on Lähidemokratia teoriasta käytännöksi-hankkeen myötä kehitetty monia osallisuusfoorumeita; Kasvatus- ja opetuspalveluihin koottu työryhmä, päivähoidon osallisuusfoorumi ja suunnitteilla oleva TK-sairaalan asiakasraati. Myös Kuntalaisaloite.fi, Otakantaa.fi, ja kunnan omat Facebook-sivut otettiin hankkeen myötä käyttöön. (Lempäälä.fi.)

3.2 Lähidemokratia

Lähidemokratialla käsitteenä tarkoitetaan alueen päätöksenteossa sen asukkaiden ja yhteisöjen osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia (Kattilakoski & Backa 2013, 11). Sähköinen sivistyssanakirja määrittelee lähidemokratian, että se on ihmisen oikeus olla päättämässä työ-, asuin- tai muista lähiympäristöään koskevista asioista (SuomiSanakirja.fi 2015). Kuntaliiton Kunnat.net määrittelee lähidemokratian olevan sitä, että palvelujen lisäksi kuntalaisia kiinnostaa lähiympäristöön liittyvät asiat ja siten kunnan eri alueita on mahdollista vahvistaa alueen asukkaiden aktiivisuutta tukemalla. Oman asuinalueen hyväksi toimiminen vahvistaa asukkaiden identiteettiä ja pohjustaa yhteistä näkemystä oman asuinalueen kehittämisestä. (Kuntaliitto. kunnat.net.)

Lempäälässä on haluttu nähdä lähidemokratia toimintatapana, joka kattaa koko kunnan ja sisältää esimerkiksi kuntalaisten sähköiset osallistumismahdollisuudet, käyttäjädemokratian ja niin sanotun tekemisen demokratian, jota kunnassa on jo pitkään toteutettu yhdistystoiminnassa myöntämällä omatoimirahaa erilaisiin kunnan palveluvarustusta täydentäviin projekteihin, kerrotaan kunnan internet-sivuilla. Lähidemokratiasta on tavoitteena saada arkinen ja pysyvä osa kunnan toimintaa. Tällaisia toimintoja varten perustettiin Lempäälään lähidemokratiatoimikunta vuonna 2013 ja sen tehtävä oli viedä eteenpäin asioita, jotka parantavat kuntalaisosallisuutta. (Lempäälä.fi.)

3.3 Kuntastrategia

Strategialla tarkoitetaan päätöksiä ja toimintaa ohjaavaa johdonmukaista mallia, suunnitelmaa ja tietoisesti päätettyä toiminnan suuntaa, jonka avulla pyritään ennakoimaan tulevaisuutta ja lisäämään kunnan mahdollisuuksia selviytyä entistä enemmän epävarmuuksia sisältävässä toimintaympäristössä. (Pauni, M. Kuntaliitto.)

Paunin mukaan kuntastrategian voisi yksinkertaistaen ajatella kunnan toiminnan punaiseksi langaksi tai tieksi kohti haluttua tulevaisuutta. Parhaimmillaan kuntastrategian voisi hänen mukaansa ajatella olevan kunnan päätöksentekoon ja arkitoimintaan heijastuva erityinen sisäistetty tapa ajatella. (Pauni, M.) ”Vastuu elämänlaadusta on myös kuntalaisilla.” sanotaan kuntaliiton internetsivuilla. Kuntien hyvinvointipolitiikka sisältää kaiken ihmisen hyvinvointiin vaikuttavan toiminnan ja kuntien pitää tunnistaa ongelmien ehkäisemiseksi ja vähentämiseksi hyvinvoinnin eri osatekijät ja lisätä hyvinvointia. (Kuntaliitto. kunnat.net)

Lempäälän kunnassa on kuntastrategiaan 2014 - 2020 kirjattu ensimmäiseksi päämääräksi kuntalaisten hyvinvointi. Sen keskeiset sanomat ovat; viihtyisä ympäristö, hyvinvointia tukevat peruspalvelut, asukaslähtöiset ja kustannustehokkaat palvelut, sujuvat palveluketjut ja osallistuvat kuntalaiset. Osallistuvat kuntalaiset tarkoittaa strategian mukaan sitä, että kuntalaisten kotiseutuhenkeä ja vaikutusmahdollisuuksia edistetään, sekä kuntalaisia kannustetaan yhteisölliseen toimintaan. Tähän pyritään muun muassa kehittämällä lähidemokratiaa, lisäämällä matalan kynnyksen vaikuttamismahdollisuuksia, tiedottamista ja vuoropuhelua kuntalaisten kanssa palveluita järjestettäessä ja niitä toteutettaessa. (Lempäälä.fi.)

4 ASIAKASRAADIN TOTEUTUS

4.1 Toimintaan painottuva opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on työelämän tarpeista lähtevä kehittämistyö, jonka tarkoituksena on käytännön toiminnan kehittäminen, ohjeistaminen, järjestäminen tai järjeistäminen. Kohderyhmän mukaan toteutustapa voi olla esimerkiksi kirja, opas, cd, messuosasto, näyttely, kehittämissuunnitelma tai jokin muu tuotos, tuote tai projekti. Se voi siis olla myös jonkin tilaisuuden tai tapahtuman suunnitteleminen tai järjestäminen. (Virtuaali ammattikorkeakoulu)

Virtuaali ammattikorkeakoulun toiminnallisen opinnäytetyön ohjeissa kerrotaan toiminnallisen opinnäytetyön olevan kaksiosaisen kokonaisuuden, joka sisältää toiminnallisen osuuden ja opinnäytetyöprosessin dokumentoinnin eli opinnäytetyöraportin sekä arvioinnin. Toiminnallisen opinnäytetyön tulee aina sisältää ns. teoreettinen viitekehysosuus, koska tuotoksen tulee pohjata ammattiteorialle ja sen hyvälle tuntemiselle. (Virtuaali ammattikorkeakoulu)

Vilka & Airaksinen sanovat, että toiminnallisen opinnäytetyön pitää olla työelämälähtöinen ja ajankohtainen sekä opinnäytteen tekijää kiinnostava ja siten myös opiskelijan ammattitaitoa kehittävä. Sen tavoitteiden ja tehtävien pitää lähteä tarpeista, jotka ovat nousseet esiin työelämästä. (Vilka & Airaksinen 2003, 9-10)

Pohtiessani aihetta opinnäytetyölleni, kysyin työyhteisössäni, olisiko osastolla jotain ajankohtaista kehitettävää, josta voisin tehdä opinnäytetyön. Tällöin esiin tuli asiakasraadien perustaminen terveyskeskussairaalaan. Lempäälän kunnan lähidemokratiahankkeessa oli mainittu myös asiakasraatien perustaminen eri toimialoille ja terveyskeskuksen silloinen hoitotyönjohtaja oli ehdottanut sitä perustettavaksi sairaalaan. Kävin Ritva Pihlajan luennolla osastonhoitajan kanssa 8.1.2015, innostuin asiasta ja päätin perustaa opinnäytetyönäni asiakasraadien terveyskeskussairaalaan.

4.2 Asiakasraadin toteutus

Terveyskeskussairaalassa pidin henkilökunnalle osastotunnin asiakasraadista jo 1.4.2015, jonka jälkeen asiakasraati oli tarkoitus käynnistää mahdollisimman pian. Henkilökohtaisista syistä kuitenkin raadin toteutus tapahtui vasta lähes vuoden myöhemmin. Asiakasraadin käytännön toteutuksen suunnittelussa sain apua Lempäälän kunnan terveys- ja hyvinvointipalveluiden suunnittelijalta/hyvinvointikoordinaattorilta sekä oman osastoni henkilökunnalta ja esimiehiltäni.

Suunnittelija/hyvinvointikoordinaattori lupautui myös pitämään ensimmäisessä asiakasraadin kokoontumisessa lyhyen alustuksen Lempäälän lähidemokratiahankkeesta, kuntalaisten osallistamisesta ja asiakasraadin toiminnasta. Esimiehet ja henkilökunta olivat valmiita tulemaan mukaan myös ensimmäiseen raadin kokoontumiseen.

Maaliskuussa otin yhteyttä paikkakunnan paikallislehteen ja toimittaja teki lehteen jutun suunnitteilla olevasta asiakasraadista (Lempäälän-Vesilahden Sanomat 10.2.2016, 11). Lehtijutussa pyydettiin myös asiakasraatiin halukkaita ilmoittautumaan sähköpostilla minulle. Samana päivänä 10.2.2016, jolloin juttu oli lehdessä, laitoimme terveyskeskuksen ilmoitustauluille ja sairaalan käytäville sekä asiakkaiden käytössä oleviin tiloihin ilmoituksia, joissa asiakasraatiin halukkaita myös pyydettiin ilmoittautumaan. Lempäälän kunnan internet-sivulle ja sairaalan info-televisioihin tuli sama ilmoitus. Ilmoituksissa kysyttiin ”Haluatko kehittää ja ideoida?” ja pyydettiin asiasta kiinnostuneita ilmoittautumaan 5.3.2016 mennessä.(Liite 1.)

Asiakasraatiin ilmoittautui määräaikaan mennessä yhteensä yhdeksän henkilöä, kaikki naisia. 9.3.2016 lähetin kaikille ilmoittautuneille sähköpostin jossa toivotin heidät tervetulleiksi asiakasraadin ensimmäiseen kokoontumiseen.(Liite 2.) Lähetin myös sähköpostin kaikille henkilökunnasta mukaan tuleville. (Liite 2.) Yksi ilmoittautuneista peruutti osallistumisensa heti kutsun saatuaan. Kolme ilmoittautuneista ilmoitti olevansa estynyt saapumaan ensimmäiseen kokoontumiseen, mutta olivat halukkaita osallistumaan seuraaviin kokoontumisiin. Asiakasraadin ensimmäiseen kokoontumiseen oli siis tulossa viisi asiakasraatilaista.

Olin pyytänyt osastolta laitoshuoltajan, perushoitajan, apulaisosastonhoitajan ja osastonhoitajan mukaan tilaisuuteen. Myös hoitotyönjohtajan olin pyytänyt mukaan ja sosiaali- ja terveystieteiden suunnittelijan/hyvinvointikoordinaattorin olin pyytänyt puhumaan Lempäälän lähidemokratiahankkeesta, kuntalaisten osallistamisesta ja asiakasraadinn toiminnasta. Paikalla oli siis seitsemän henkilökunnan edustajaa.

Asiakasraadinn ensimmäisen kokoontumisen olin päättänyt pitää sairaalan osaston päiväsalissa siitä syystä, että halusin asiakasraatilaisten tutustuvan fyysisesti osaston tiloihin. Päiväsali on keskeinen paikka osastolla ja kuitenkin ilta-aikaan suhteellisen rauhallinen tila. Tilaisuuden suunnittelussa olimme osastonhoitajan ja apulaisosastonhoitajan kanssa sopineet, että osasto tarjoaa ensimmäisessä kokoontumisessa kahvit ja pullat, joilla tilaisuus aloitetaan.

Tilaisuuden aluksi toivotin kaikki osallistujat tervetulleiksi ja pyysin heitä ottamaan kahvia. Kysyin myös suullisen luvan kuvien ottamiseen. Kahvien jälkeen valitsivat raatilaisten keskuudestaan puheenjohtajan ja sihteerin. Kerroin, että olen perustanut sairaalaan asiakasraatia opinnäytetyönäni ja kerroin tämän olevan myös pilottihankkeen terveyskeskuksessa. Pyysin raatilaisia esittäytymään ja jokainen heistä kertoi nimensä, asuinpaikkansa, työhistoriansa ja jonkin verran myös siitä, miksi halusi osallistua asiakasraatiin. Tämän jälkeen jokainen henkilökunnan edustaja kertoi myös nimensä, ammattinsa ja työhistoriansa Lempäälän terveyskeskuksessa.



Asiakasraatilaisten 30.3.2016. Kuva: Maija Aho



Henkilökunnan edustajat 30.3.2016. Kuva: Maija Aho

Olin tehnyt PowerPoint-esityksen tueksi omille ajatuksilleni. Aloitin ensimmäisen dian kysymyksillä. ”Mitä ajatuksia asiakasraati on sinussa herättänyt?” ja ”Mitä toivot asiakasraadın tulevissa kokouksissa keskusteltavan?” ja pyysin raatilaisia kahdessa ryhmässä pohtimaan vastauksia, aikaa tähän oli noin viisi minuuttia. Tämän jälkeen kerroin omalta osaltani lähidemokratiasta ja avasin hiukan sitä, mikä asiakasraati on. Suunnittelija/hyvinvointikoordinaattori avasi laajemmin osallistamista, uutta kuntademokratiaa sekä lähidemokratiahanketta Lempäälän kunnassa ja jakoi osallistujille kokoamansa lehtisen, jossa oli tiivistetysti asioiden ydinajatuksia. Tämän jälkeen purimme ryhmien vastaukset. Keskustelu oli vilkasta ja raatilaisilla oli kysymyksiä ja ehdotuksia jatkotapaamisille. Henkilökunta vastasi kysymyksiin ja selvensi ennakkoluuloja, joita monella raatilaisella terveyskeskuksen ja sairaalan toiminnasta oli.

- ✓ terveyskeskuksen pitäisi tehdä toimintaansa enemmän ”läpinäkyväksi”
- ✓ kysymys/vastaus selvensi raatilaisille muun muassa sitä, että osastolla eivät lääkärit vaihdu samoin kuin poliklinikalla
- ✓ kysymys/vastaus selvensi myös, että osastolla hoidetaan akuuttipotilaita enemmän ja pitkäaikaispotilaita ei enää nykyisin juuri lainkaan
- ✓ ehdotuksia oli paljon, osa toteutuskelpoisia, osa sellaisia, joita ei voi toteuttaa esimerkiksi tietosuojaja vaitiolovelvollisuussyistä
- ✓ kaikki raatilaiset halusivat tutustua osastoon ja sen toimintaan
- ✓ joku halusi tulla katsomaan ihan paikan päälle osaston päivittäistä toimintaa
- ✓ paikallislehteen ehdotettiin toiminnasta kertovaa palstaa

- ✓ nettisivuille ehdotettiin tiedotteita toiminnasta

Tilaisuuden päätteeksi kiitin kaikkia osallistuneita ja tilaisuus päätettiin sopimalla seuraavan kokouksen ajankohta ja paikka. Kokousmuistion kirjoittaminen jäi sihteerin tehtäväksi ja se sovittiin lähetettäväksi kaikille tilaisuuteen osallistuneille sähköpostitse. (Liite 3.) Seuraavalle kokoontumiskerralle jäi mietittäväksi muun muassa miten kokousmuistiot saatetaan kuntalaisten tietoisuuteen, miten usein asiakasraati tulevaisuudessa kokoontuu ja myös osaston fyysinen esittely sekä osittain kertominen osaston toiminnasta.

Kokouksen jälkeenkin keskustelu jatkui vilkkaana henkilökunnan kesken kommentoitaessa kokoontumisen kulkua ja esiin tulleita asioita ja ehdotuksia. Henkilökunnan keskuudesta nousi esiin jatkoehdotuksena raatiin vietäväksi kolmannen sektorin mukaan saaminen sairaalan toimintaan esimerkiksi ystäväpalvelun viriketoiminnan muodossa. Seuraavana aamuna pidin myös aamupalaverissa henkilökunnalle pienimuotoisen tilaisuuden, jossa kerroin asiakasraadın ensimmäisestä kokoontumisesta.

4.3 Arviointi

Toiveena oli, että asiakasraatiin ilmoittautuisi yli 18-vuotiaita naisia ja miehiä ja tavoite oli kahdeksan-kymmenen osallistujaa. Sukupuolijakauma ei toteutunut suunnitellusti, koska kaikki ilmoittautuneet olivat naisia, mutta tarvittava määrä osallistujia raatiin ilmoittautui. Tilaisuus oli hyvin keskustelupainotteinen, minkä kaikki kokivat myönteisenä. Asiakasraatilaiset yllättyivät myönteisesti tilaisuuteen osaaottavan henkilökunnan määrästä ja totesivat sen osoittavan, että asiakasraati ja siten asiakkaiden/potilaiden äänen kuuleminen on henkilökunnalle tärkeä asia. Henkilökunta taas puolestaan yllättyi asiakasraatilaisten innokkuudesta osallistua toiminnan kehittämiseen ja myös siitä, että jo ensimmäisessä kokouksessa tuli esiin ehdotuksia, joilla esimerkiksi tiedottamista voisi lisätä.

5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Pohdinta

Asiakasraadın perustaminen terveyskeskussairaalaan oli ajankohtainen Lempäälän kunnan Lähidemokratia teoriasta käytännöksi-hankkeen myötä. Kunnassa pyrittiin lisäämään kuntalaisten hyvinvointia ja osallistamista ja erilaisten osallisuusfoorumien perustaminen kunnan eri toimialueille oli yksi osallistamisen keino. Opinnäytetyön aihetta etsiessäni

kyselin tarpeellista kehittämisaihetta terveyskeskussairaalassa, jossa työskentelen ja silloin sain kuulla asiakasraadın perustamisesta, joka oli osastolla ajankohtainen. Kävin esimiesteni kanssa Kuntalaisosallisuus – mitä ja miksi?-luennolla 8.1.2015 (Pihlaja) ja kiinnostuin aiheesta. Asiakasraateja ei vielä tuolloin ollut kovin montaa perustettu Pirkanmaalla, mutta elinkeinoelämässä niistä oli hyviä kokemuksia. Luin internetistä asiakasraatien perustamisohjeita ja käyttökokemuksia sekä osallistamisen ja lähidemokratian määritelmiä. Ensimmäinen askel opinnäytetyön tekemiseen oli 17.2.15 pidetty työelämäpalaveri terveyskeskussairaalassa ja toinen oli aiheesta pitämäni osastotunti henkilökunnalle 1.4.2015. Opinnäytetyön aloittaminen ja siksi myös asiakasraadın toteuttaminen kuitenkin viivästyi perhesyistä ja ensimmäinen asiakasraati kokoontui vasta vuoden kuluttua ensimmäisestä osastotunnista, 30.3.2016.

Terveyskeskussairaalassa on hyvin toimiva asiakaspalautejärjestelmä, josta saadaan hyvin palautetta hoidon laadusta ja toimivuudesta. Tähän ei siis kaivattu asiakasraatia, vaan kehittämiseen ja ideoimiseen. Asiakasraadın toteutusta miettiessäni, halusin raatiin osallistuvien ensimmäiseksi tutustuvan osaston fyysisiin tiloihin, saavan tietoa toiminnasta osastolla ja saavan tietoa myös lähidemokratiasta ja osallistamisesta. Osastoon tutustuminen ei kuitenkaan toteutunut ensimmäisellä kokoontumiskerralla, koska keskustelua riitti koko kokoontumiseen varatun ajan. Tietoa osaston toiminnasta raatilaiset saivat hyvin ja tieto esimerkiksi poisti ennakkoluuloja osastoa kohtaan. Tietoa myös lähidemokratiasta ja osallistamisesta raatilaiset saivat alustuksen muodossa.

Miettiessäni keinoja kuntalaisten tavoittamiseksi sain vinkkejä ja tukea työyhteisöltäni ja näin päädyin pyytämään Lempäälän-Vesilahden Sanomista toimittajaa tekemään jutun asiakasraadista ja sen suunnittelusta. Otin myös yhteyttä Lempäälän kunnan

internetsivujen ylläpitäjään sekä kunnan Facebook- sivuston ylläpitäjään ja pyysin sivuille tiedotetta asiakasraadista. Kaikissa näissä foorumeissa oli yhteystietona oma työsähköpostiosoitteeni ja kaikissa foorumeissa pyydettiin asiasta innostuneita ottamaan yhteyttä minuun. Ilmoitukset ja lehtihaastattelu ilmestyivät keskiviikkona 10.2.2016 ja samana päivänä terveyskeskuksen ilmoitustauluille ja sairaalan infotelevisioihin ilmestyivät ilmoitukset asiakasraatiin haettavista osallistujista. Osallistujia alkoi ilmoittautua heti sähköpostitse ja kaiken kaikkiaan ilmoittautuneita oli yhdeksän kappaletta viimeiseen ilmoittautumispäivään mennessä.

Olimme esimiesteni kanssa keskustelleet asiakasraadin kokoonpanosta ja varautuneet siihen, että ketään kiinnostunutta ei ilmoitaudu, joten positiivinen yllätys oli se, että ilmoittautuneita oli kuitenkin niin paljon. Olimme myös suunnitelleet, että mikäli ilmoittautuneita on hyvin runsaasti, valitsisimme raatiin viisi miestä ja viisi naista arpomalla. Kaikille kiinnostuneille ilmoittautujille lähetin sähköpostitse tervetuloivotuksen ensimmäiseen raadin kokoontumiseen ja vain yksi peruutti osallistumisensa. Kolme raatilaista ilmoitti olevansa estynyt tulemaan ensimmäiseen kokoontumiseen, mutta olivat kiinnostuneita osallistumaan seuraaviin kokoontumisiin. Ensimmäiseen sairaalan asiakasraatiin tuli siis viisi osallistujaa, kaikki naisia.

Ensimmäisen kokoontumisen kokouspaikkana oli osaston päiväsal, johon raatilaiset kokoontuivat ja keskustelu alkoi vilkkaana heti, vaikka raatilaiset eivät olleet ennestään tuttuja keskenään. Keskustelu oli luontevaa koko kokoontumisen ajan ja myös vastavuoroista raatilaisten ja henkilökunnan kesken. Keskustelussa poistettiin ennakkoluuloja ja raatilaiset saivat oikeaa tietoa toiminnasta. Asiakasraatilaiset olivat tyytyväisiä, samoin henkilökunta ja kokoontumisen päätteeksi sovittiin uuden kokoontumisen ajankohta mahdollisimman nopealla aikataululla raatilaisten pyynnöstä. Omasta mielestäni kokoontumisen järjestelyt sujuivat hyvin ja itse kokoontuminen oli onnistunut kokonaisuus. Asiakasraadin perustaminen ja kokoontumisessa tilaisuuden asiantuntijana toimiminen lisäsi omaa valmiuttani toimia sairaanhoitajan roolissa erilaisissa esiintymistä vaativissa tilanteissa.

5.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön eettisyydestä kertoo se, että asiakasraadin suunnittelussa ja toteutuksessa olen tehnyt alusta asti yhteistyötä koko terveyskeskussairaalan henkilökunnan ja esimiesteni kanssa. Tästä johtuen opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja työelämän tarpeista lähtenyt. Luvan opinnäytetyön tekemiselle sain suullisesti. Opinnäytetyön suunnitelman lukivat kaikki esimieheni ja myös Lempäälän kunnan sosiaali- ja terveystoimen johtaja ja se hyväksyttiin jo syksyllä 2015. Asiakasraati oli sairaalaan päätetty perustaa ja sain luvan perustaa sen opinnäytetyönäni.

Lähteiden etsimisessä oli haastetta, koska kirjallisteita aiheesta ei vielä oikein ole, mutta internetlähteitä käytin kirjallisteiden sijasta. Luotettavina lähteinä käytin Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ja Kuntaliiton tutkimuksia ja luentoja/ohjeita. Lähteiden ajankohtaisuuden varmistamiseksi otin mukaan myös Lähidemokratia Lempäälässä Toimintatutkimuksen ja Lempäälän kunnan internetsivut.

5.3 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Asiakasraati koettiin tarpeelliseksi Lempäälän terveyskeskussairaalaan. Asiakasraatiin ilmoittautuneet kokivat tarpeelliseksi lisätiedon saamisen ja ennakkoluulojen poistamisen sairaalan ja koko terveyskeskuksen toiminnasta. Tästä onkin hyvä jatkaa asiakasraatien luomista muille terveystoimen alueille esimerkiksi avosairaanhoidon ja poliklinikkatoimintaan.

Kehittämissuhteina Lempäälän terveyskeskussairaalan asiakasraadille ajattelin jatkokokoonantumisiin mietittäväksi miten pitkään raatilaiset kokoontuvat tällä kokoonpanolla, miten saadaan vaihtuvuutta raadin osanottajiin ja mikä on se väylä tai foorumi, jolla haetaan uusia osanottajia raatiin. Mietintää edellyttää myös foorumi, jolla asiakasraatia tehdään kuntalaisille näkyväksi ja jossa kerrotaan asiakasraadin tuloksista ja toiminnasta.

Ensimmäisen kokoonantumisen päätyttyä eräs henkilökunnasta mukana ollut ehdotti raadin tulevaksi haasteeksi kolmannen sektorin toiminnan lisäämistä ja heidän mukaan ottamistaan enemmän sairaalan toimintaan. Ystäväpalvelun, ulkoilun ja muun sellaisen viriketoiminnan lisääminen olisi hyvä asia, koska monella potilaalla aika käy osastolla

pitkäksi. Myös saattohoitoystäviä osastolla kaivataan lisää, ihmisiä, jotka olisivat saattohoitopotilaan vierellä silloin, kun henkilökunta tai omaiset eivät ehdi vierellä olla.

LÄHTEET

Kattilakoski, M., Backa, P. (toim.) 2013. Uuden lähidemokratian aika. Tampere: Maaseutupolitiikan yhteistyöryhmä.

Kulmakorpi, A. 2015. Lähidemokratiaa Lempäälässä. Toimintatutkimuksen raportti.

Kuntaliitto. Luettu 25.4.2015

<http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/demokratia/osallistuminen/lahidemokratia/Sivut/default.aspx>

Kuntaliitto. Luettu 25.4.2015

<http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/kuntajohtaminen/strateginen-johtaminen/Documents/Kuntastrategia%20ja%20strategiatyöskentely%20kunnassa.pdf>

Lempäälän kunta. Luettu 20.4.2016. <http://www.lempaala.fi/paatoksenteko/strategiat/>

Lempäälän kunta Luettu 20.4.16.

<http://www.lempaala.fi/paatoksenteko/vaikuttaminen/hankkeet/>

Lempäälän-Vesilahden Sanomat. 10.2.2016, 11

Niiranen, V. 2015. Ritva Pihlajan luentomonisteet ”Kuntalaisosallisuus – mitä ja miksi”.

Lempäälä 8.1.2015

Pauni, M. Suomen Kuntaliitto. Kuntakehitys, demokratia ja johtaminen. Luettu

13.5.2015. <http://www.kunnat.net/fi/palvelualueet/kuntajohtaminen/strateginen-johtaminen/Documents/Kuntastrategia%20ja%20strategiatyöskentely%20kunnassa.pdf>

SuomiSanakirja.fi 2015

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 26.11.2012. Luettu 19.5.2015. <http://www.innokyla.fi>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 19.5.2015.

<https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Virtuaali ammattikorkeakoulu. Luettu 23.4.2015.

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030906/1113558655385/1154602577913/1154670359399/1154756862024.html>

Vilka, H.& Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi

LIITTEET

Liite 1. Ilmoitukset ilmoitustauluilla

HALUATKO KEHITTÄÄ JA IDEOIDA?

Terveyskeskussairaalaan ollaan perustamassa asiakasraatia, johon nyt etsitään osallistujia.

Sinä tai kenties läheisesi on ollut potilaana sairaalassamme tai haluat ehkä vain tutustua toimintaamme; ideoida ja kehittää?

Tule mukaan!

Raadin ensimmäinen kokoontuminen on sairaalan tiloissa maaliskuun lopulla. Raatiin tarvitaan 8-10 osallistujaa, joille ilmoitetaan henkilökohtaisesti kokoontumisen ajankohta 10.3.16 mennessä.

Jos kiinnostuit, otathan yhteyttä sähköpostitse 5.3.16 mennessä

maija.aho@lempaala.fi

Liite 2. Sähköpostiviestit osallistujille ja mukaan tulevalle henkilökunnalle

Osallistujille:

Hei!

Olet lämpimästi tervetullut kehittämään ja ideoimaan sairaalamme toimintaa!

Asiakasraadın ensimmäinen kokoontuminen tapahtuu sairaalan tiloissa

KESKIVIKKONA 30.3.2016 klo 18.00

Kulku sairaalaan tapahtuu Terveyskeskuksen sisäpihalta PÄIVYSTYKSEN ovesta.

Esteen tullen ilmoitathan minulle sähköpostilla maija.aho@lempaala.fi

Maija Aho
Tk-sairaala

Henkilökunnalle

Tervetuloa opinnäytetyöni huipentumaan :)

Te mahdollistitte tämän ja teette siis opinnäytetyötäni kanssani. Suurenmoinen kiitos teille jokaiselle jo tässä vaiheessa. H-hetki lähestyy ja siis ensi viikolla keskiviikkona 30.3.2016 klo 18.00 on ensimmäinen asiakasraadın kokoontuminen.

Maija Aho
Tk-sairaala

Liite 3. Asiakasraadın kokousmuistio 30.3.2016

1 (2)

Asiakasraadın kokoontuminen 30.3.2016

Lempäälän Terveyskeskus-sairaala.

Läsnä asiakasraatilaıset: Maija-Liisa Järvinen, Anneli Kallio, Satu Kylmä, Armi Pellikka ja Hellä Kopra.

Maija Aho avasi kokouksen ja toivotti raatilaıset ja henkilökunnan edustajat tervetulleiksi.

Asiakasraatilaıset esittelivät itsensä ja kertoivat miksi olivat kiinnostuneet asiasta.

Valittiin kokouksen puheenjohtajaksi Anneli Kallio ja sihteeriksi Hellä Kopra.

Seuraavaksi Henkilökunta esitteli itsensä ja kertoi tehtävistään ja työhistoriastaan.

Tuula Salminen -suunnittelu

Ursula Poussu -laitoshuoltaja, ruoka ym. palvelut

Astrid Viskari -Geriatriahoitaja, diabeteshoitaja ap.oastonhoitaja, osastonhoitaja, hoitotyön johtaja

Helena Mäkinen -lähihoitaja

Raija Nyström -sairaanhoitaja, ap.osastonhoitaja, osastonhoitaja

Heli Laurila -sairaanhoitaja, ap.osastonhoitaja

Maija Aho -perushoitaja – valmistumassa sairaanhoitajaksi.

Tuula Salminen kertoi tarkemmin Lempäälän Kunnan lähidemokratia-projektin perustamisesta v. 2013 ja sen jälkeistä toimintaa – toimikunta päätti työnsä v.2015 lopussa.

Maija Aho kertoi tekevänsä lopputyötä sairaanhoitaja opintoihinsa ja asiakasraadın liittävän myös siihen. Hän myös totesi raadın työskentelyn kuuluvan lähidemokratiaan.

Saimme Maijalta 2 tehtävää mietittäväksi ryhmissä:

Mitä ajatuksia asiakasraati on sinussa herättänyt?

Ryhmä 1.

Saada tarkempaa tietoa kuinka sairaalassa toimitaan.

Ryhmä 2.

Hämmästyivät asiakasraatiin pääsystä. Totesivat raateja olevan muuallakin.

Positiivinen yllätys oli henkilökunnan runsas mukanaolo.

Mitä toivot asiakasraadın tulevissa kokouksissa keskusteltavan?

Ryhmä 1. . 2 (2)
 Kuinka saataisiin yleisölle positiivista tietoa, eli ennakkoluulot pois vanhasta ”arvauskeskuksesta”.

Ryhmä 2

Pitää olla tietoa ja järkeä, jotta voi toimia.

Esim. kuinka uupuneita hoitajat ovat. Saimme heti vastauksia – ajoittain ruuhkia – saavat kyllä tukea esimiehiltä ja työkavereilta.

Keskusteltiin vilkkaasti henkilökunnan kanssa.

Saatiin tietoa - osastoa johtaa geriatri, apulaisylilääkäri

- myös toinen opiskeleva lääkäri on osastolla
- potilaspaiikkoja 51 – käytössä n. 32 -34. Ennen remonttia oli 42.
- keskimääräinen hoitoaika 11-12 pv/ 2000 luvun alussa 30pv.
- pystytty hoitamaan kaikki TAYS, VALS ja Goxa:sta tulleet.
- omaisten kanssa toimitaan ensisijaisesti potilaan tahdon mukaisesti.

Toivottiin näkyvää tiedotusta, kun on isompia muutoksia tai sairauksia liikkeellä.

Lempäälän-Vesilahden Sanomat tavoittaa ison joukon asiakkaista.

Samoin, jos me saamme aikaan jotakin mikä on tiedottamisen arvoista.

Sovimme seuraavaksi tapaamiseksi 9.5.2016. klo 18.00,

Terveyskeskussairaalan osaston tiloissa.

Maija kiitti kaikkia osallistumisesta ja kokous päättyi klo 19.50.