



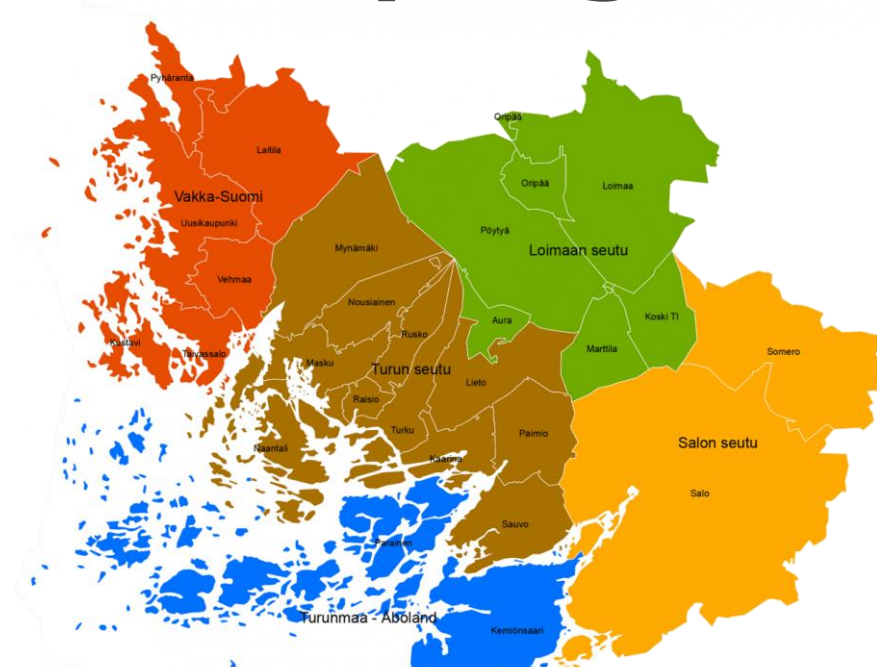
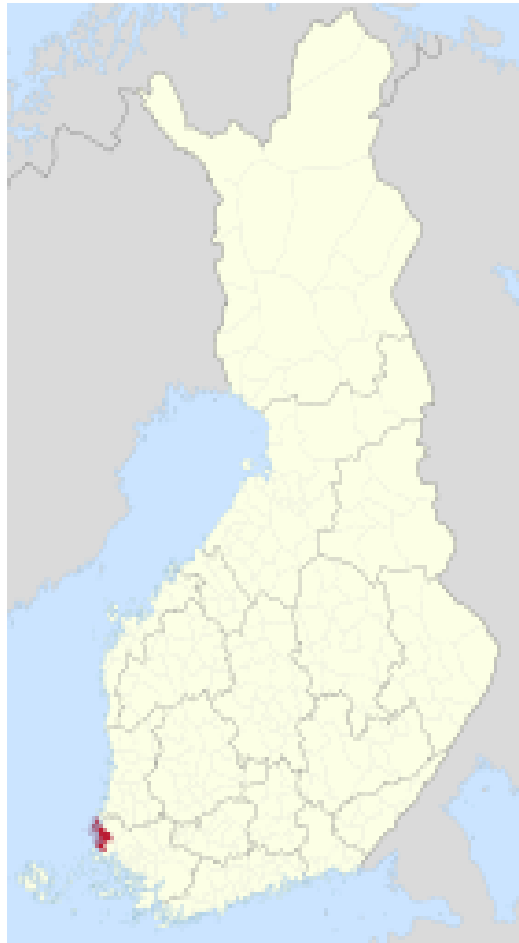
Asiakkaat mukana kehittämässä päivystystoimintaa

Valoa osallisuuteen 11.11.2022

Riikka Maijala
koordinoiva ylihoitaja,
FT, TtM, YTM (riikka.maijala@tyks.fi)



Missä? Uudessakaupungissa



Tyks Akuutti, Uusikaupunki

Päivystys hoitaa tapaturmapotilaita, äkillisesti sairastuneita sekä kiireellistä erikoissairaanhoidoa vaativia potilaita. Päivystyksessä toimivat lääkärin ja sairaanhoitaja vastaanotot, joilla pyritään tarjoamaan potilaille joustavaa ja oikea-aikaista hoitoa.

Ensihoitopalveluihin kuuluvat sairaankuljetukseen ja sairaalan ulkopuolella annettavaan akuuttihoitoon liittyvät tehtävät.



Asiakasfoorumi

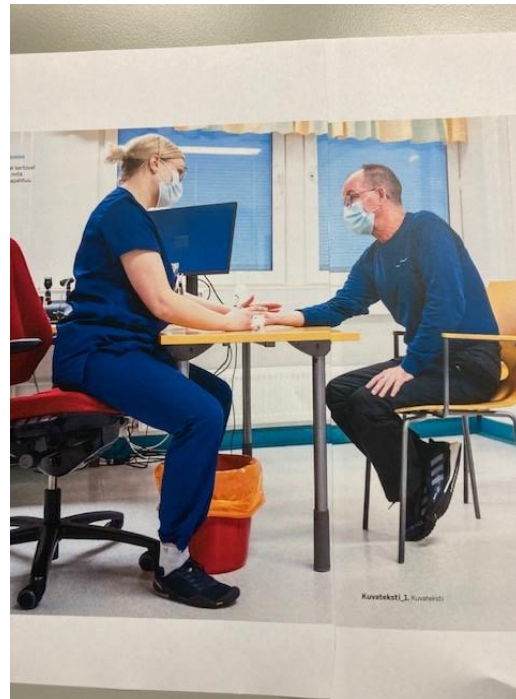
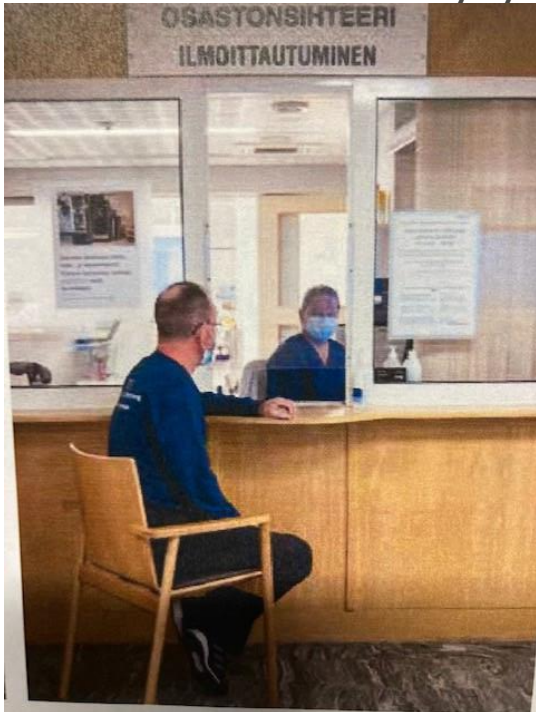
- **Tarkoituksena** on lisätä asiakkaiden/potilaiden osallisuutta sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä Tyks Vakka-Suomen sairaalassa ja Uudenkaupungin yhteistoiminta-alueen sosiaali- ja terveyspalveluissa
- Foorumin **jäsenistö** muodostuu palveluiden kehittämisestä kiinnostuneista alueen asukkaista
- **Tilakävelyt** ovat yksi foorumin työkaluista.

Ennen kävelyä foorumin jäsenet tarkastelevat kyseisen palvelun verkko- sivujen sisältöä ja rakennetta. Kävelyn aikana asiakkaat havainnoivat ennalta laaditun tarkistuslistan mukaisesti fyysisiä tiloja ja tiloissa tapahtuvaa toimintaa. Kävelystä muotoillaan raportti, mikä sisältää erityismaininnat ja kehittämissuosituksset.



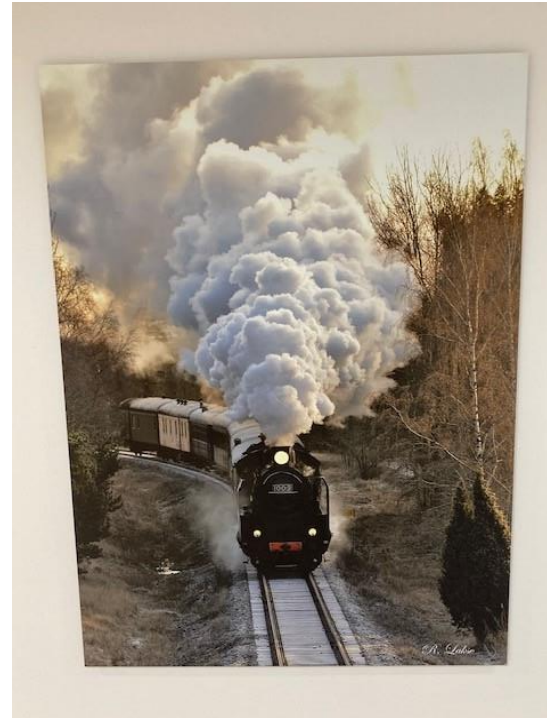
Asiakasfoorumin tilakävely akuutissa 1/2: havaintoja, parannuksia ja vaikutuksia

- Asiakkaiden yksilönsuojan puutteellisuus ilmoittautuessa ja hoidon tarvetta arvioitaessa ->
 - hoidon tarpeen arviointi siirrettiin erilliseen huoneeseen tilasta, jossa oli suora yhteys potilasaulaan ->
 - nykyinen tila mahdollistaa käyttöön vierianalysoittorit ja muut tutkimusvälineet, jotka tukevat hoitajaa päätöksenteossa ja potilasohjauksessa, sairaanhoitajan toimenkuva selkeytyi ja työn mielekkyys lisääntyi



Asiakasfoorumin tilakävely akuutissa 22: havaintoja, parannuksia ja vaikutuksia

- Puutteita opasteissa ja ankeutta yleisessä ilmeessä sairaalassa ->
 - opasteita selkeytettiin ja voimaannuttavia valokuvatauluja sommiteltiin sairaalan tiloihin ->
 - asiointi sujuvoitui päivystyksessä ja sairaalan muissa yksiköissä, luontovalokuvat lisäsivät rauhallista ja tyylikästä ilmettä tiloihin



Asiakasfoorumin kokemuksia osallisuudesta kehittämistoimintaan

”Erityisesti tilakävelyt ovat tehokkaita ja konkreettisia keinoja, joilla toimintaa voidaan parantaa. Katsomme tilakävelyllä paikkoja vierain silmin, mikä avaa aina mielenkiintoisia näkökulmia ja keskustelunavauksia toisille niin tuttuihin ja jokapäiväisiin tiloihin ja toimintoihin.”

Kiitos!

(Lisätietoa mm. Maijala R, Nummelin J, Uurasmaa J, Metsänkylä M, Rantala J. Asiakkaat osallistuvat kehittämiseen. Sairaanhoidaja-lehti digiversio 17.12.2021 ja paperiversio 1, 2022.)

