

Sosiaali- ja terveystalveluiden asiakkuuskertomus vuodelta 2023

Vanhusneuvosto 22.08.2024 § 42

Valmistelija Asiakaspalvelupäällikkö Raija Harju-Kivinen, p. 040 064 7666

Selostus asiasta **Yleistä**

Asiakkuuskertomus on laadittu asiakasnäkökulman sekä asiakas- ja potilastyytyväisyyden edistämiseksi sosiaali- ja terveystalveluissa (sote). Kertomuksen tehtävänä on varmistaa asiakasnäkökulman ja ihmislähtöisyyden toteutuminen sote-palveluissa. Asiakkuuskertomus on osa sosiaali- ja terveystalveluiden tuotantosunnitelmaa. Kokonaisuus muodostaa tiekartan asiakasnäkökulman ja asiakastyytyväisyyden edistämiseksi. Palveluita tuotetaan siksi, että niillä on asiakkaille arvoa. Palveluprosessin tarkoituksena on tuottaa asiakkaille terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä.

Asiakasnäkökulman ja asiakastyytyväisyyden toteutumisesta sote-palveluissa raportoidaan asiakkuuskertomuksessa. Asiakkuuskertomus kokoaa asiakasnäkökulman, asiakastyytyväisyyteen ja strategiassa määritellyyn ihmislähtöisyyteen liittyvää tilannekuvaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa järjestämisvastuun siirryttyä hyvinvointialueiden vastuulle vuoden 2023 alussa. Kertomuksessa avataan, kuinka sosiaali- ja terveystalveluissa on onnistuttu palveluihin pääsyyssä, löaadussa ja millaisiin toimenpiteisiin on ryhdytty palveluiden kehittämiseksi asiakkaiden ja potilaiden parhaaksi. Asiakkuuskertomus lisää läpinäkyvyyttä ja antaa eväitä kehittämiseen.

Asiakastyytyväisyyttä palveluihin tarkastellaan kertomuksessa vastuualueittain. Asiakkuuskertomuksen loppupuolella peilataan asiakkaiden ja potilaiden raportoimaa tietoa myös hyvinvointialueen strategiaan tavoitteisiin.

Sosiaali- ja terveystalveluiden asiakkuuskertomuksen on useista eri tietolähteistä koonnut sote-toimialan asiakaspalvelupäällikkö yhdessä sosiaali- ja terveystalveluiden johdon kanssa. Asiakkuuskertomus julkaistaa syksyisin kerran vuodessa.

Toimivalta

Hallintosääntö § 27

Toimintasääntö § 2

Esittelijä Palvelujohtaja, hyvinvointi ja kumppanuudet Peränen Nina

Päätösehdotus Vanhusneuvosto merkitsee asiakkuuskertomuksen tiedoksi

Asiaa oli esittelemässä Raija Harju-Kivinen.

Asian kokouks käsittely:

- Keskustelussa tuotiin esille, että yli 75-vuotiailla kotipalvelujen käytön väheneminen saattaa johtua myös palveluun pääsyn kriteerien tiukentumisesta.
- Ympäri vuorokautisessa hoidossa tyytyväisyyttä henkilökontakteihin tulisi arvioida myös suhteessa yksikön kokoon.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Esitys ” Sote-asiakkuuskertomus” on pöytäkirjan liitteenä.

Työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta 18.09.2024
2010/00.01.01.01/2024

Valmistelija

Asiakaspalvelupäällikkö Raija Harju-Kivinen, p. 040 064 7666

Selostus asiasta

Yleistä

Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkuuskertomusta esiteltiin elokuun aikana kaikissa Keski-Suomen hyvinvointialueen vaikuttamistoimielimissä. Vaikuttamistoimielimet eivät esittäneet muutoksia asiakkuuskertomukseen.

Keskeiset nostot asiakkuuskertomuksesta voidaan tiivistää lautakuntien työskentelyn näkökulmasta seuraavasti:

- Sosiaali- ja terveydenhuollon lähi- tai digitaalisia palveluita käyttäneet ovat pääsääntöisesti olleet hyvin tyytyväisiä saamaansa hoitoon ja kohteluun. Hyvinvointialueen henkilöstö sai palautteissa paljon kiitosta ammatillisuudesta, lämminhenkisistä kohtaamisista ja ystävällisyydestä.
- Palveluihin pääsyssä asiakkaat ovat kokeneet haasteita kouluterveydenhuollossa, avoterveydenhuollon lääkärivastaanotoilla, lastensuojelussa ja erikoissairaanhoidossa. Taustalla ovat olleet erityisesti henkilöstön rekrytointihaasteet.
- Huoli ikääntyneiden kotona pärjäämisestä nousi palautteissa esille. Huoleen vastattiin avaamalla huolipuhelin, senioreiden hyvinvointineuvolat ja tarjoamalla kotona asuville senioreille aiempaa enemmän päivätoimintaa ja tehostettua kuntoutusta. Kotihoidon asiakkuussuunnitelman mukaiset tunnit toteutuivat 84 %:ssa yksiköistämme täysin suunnitelman mukaisesti. Toteutumistaso oli koko Suomen paras.
- Keski-Suomessa hoitajan vastaanotoilla jatkuvuus (pääsy samalle työntekijälle) toteutuu hyvin, mikä lisää asiakkaiden kokemaa turvallisuutta. Lääkärivastaanottojen osalta vastaavasti jatkuvuus on hieman heikentynyt. Hyvinvointialueella on kehitetty moniammatillista tiimimallia, joka myös turvaa sen, että asiakkaan tilanne tunnetaan, vaikka joku tiimin jäsenistä vaihtuisi.

Valmistelijan yhteenveto vaikuttamistoimielinten evästyksistä

Vaikuttamistoimielinten evästyksenä seuraavaan asiakkuuskertomukseen toivottiin mahdollisuuksien mukaan mm. lisää palautetietoa ruoka- ja kuljetuspalveluista. Vaikuttamistoimielimet nostivat esiin, että asiakkaat joutuvat jonottamaan palveluihin osin pitkiäkin aikoja. Tätä taustaa vasten esitettiin toive myös jonossa olevien palautteiden keräämisestä.

Ikääntyneiden asumispalveluiden osalta toivottiin tietoa, onko asumisyksikön koolla vaikutusta asiakastytyväisyyden kokemukseen (elämänsä päivittäin merkitykselliseksi kokeneiden osuus). Asiakkuuskertomuksen julkaisusta toivottiin lisäksi suoraa tiedotusta myös järjestöille sen jälkeen, kun kertomus on ensin käsitelty toimielinten kokouksissa.

Toimivalta

Hallintosääntö § 18

Esittelijä	Vastuualuejohtaja, strateginen johtaminen ja järjestäminen Pihl Anu
Päätösehdotus	Työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta merkitsee asian tiedoksi.
Päätös	