

Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakkuuskertomus vuodelta 2023

Järjestöjen ja seurakuntien vaikuttamistoimielin 19.08.2024 § 28

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

Selostus asiasta

Yleistä

Asiakkuuskertomus on laadittu asiakasnäkökulman sekä asiakas- ja potilastyytyväisyyden edistämiseksi sosiaali- ja terveyspalveluissa (sote). Suunnitelman tehtävänä on varmistaa asiakasnäkökulman ja ihmislähtöisyyden toteutuminen sote-palveluissa. Asiakkuussuunnitelma on osa sosiaali- ja terveyspalveluiden tuotantosuunnitelmaa. Kokonaisuus muodostaa tiekartan asiakasnäkökulman ja asiakastyytyväisyyden edistämiseksi. Palveluita tuotetaan siksi, että niillä on asiakkaalle arvoa. Palveluprosessin tarkoituksena on tuottaa asiakkaalle terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä.

Asiakasnäkökulman ja asiakastyytyväisyyden toteutumisesta sote-palveluissa raportoidaan asiakkuuskertomuksessa. Asiakkuuskertomus kokoaa asiakasnäkökulmaan, asiakastyytyväisyyteen ja strategiassa määritellyyn ihmislähtöisyyteen liittyvää tilannekuvaa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa järjestämisvastuun siirryttyä hyvinvointialueiden vastuulle vuoden 2023 alussa. Kertomuksessa avataan, kuinka sosiaali- ja terveyspalveluissa on onnistuttu palveluihin pääsystä, laadusta 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 terveyspalveluiden asiakkuuskertomuksen on useista eri tietolähteistä koontanut sote-toimialan asiakaspalvelupäällikkö yhdessä sosiaali- ja terveyspalveluiden johdon kanssa. Asiakkuuskertomus julkaistaan syksyisin kerran vuodessa.

Toimivalta

Toimintasääntö § 2

Esittelijä Palvelujohtaja, hyvinvointi ja kumppanuudet Peränen Nina

Päätösehdotus Järjestöjen ja seurakuntien vaikuttamistoimielin merkitsee esittelyn tiedoksi.

Asian kokouskäsitely:

Asiakaspalvelupäällikkö Raija Harju-Kivinen esitteli asiaa kokouksessa.

Arto Lampila poistui kokouksesta asian esittelyn aikana klo 13:48.
Emmanuel Sibomana liittyi kokoukseen asian käsittelyn aikana klo 13:59.

Päätös

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Järjestöjen ja seurakuntien vaikuttamistoimielin kuuli esittelyn ja antoi kiitoksen kattavasti kootusta raportista. Tietoja raportille on saatu keräytyksi monitahoisesti kuuntelemalla palveluiden käyttäjiä, kuntalaisia ja työntekijöitä. Asiakkuuskertomus tulee julkisesti näkyville Keski-Suomen hyvinvointialueen verkkosivuille. Vaikuttamistoimielin ehdotti, että eri toimialajärjestöjen kautta on mahdollista välittää tietoa hyvistä palvelukokemuksista eri kohderyhmille

Raija Harju-Kivinen poistui kokouksesta asian käsittelyn ja päätöksenteon jälkeen klo 14:17

Turvallisuuslautakunta 25.09.2024 § 54
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. Toteutumisaste 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 asiakastyytyvyyden 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	Riskienhallintajohtaja Oksanen Simo
Päätösehdotus	<p>Turvallisuuslautakunta merkitsee tiedoksi sosiaali- ja terveystieteiden asiakkuuskertomuksen vuodelta 2023. Päätös lähetetään tiedoksi valmistelijalle asiakaspalvelupäällikkö Raija Harju-Kiviselle.</p> <p>Asiakaspalvelupäällikkö Raija Harju-Kivinen esitteli asiaa erillisessä Teams-linkissä klo 15:15–16:00.</p>
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin.