

# Sosiaali- ja terveystalveluiden asiakkuuskertomus vuodelta 2023

Vammaisneuvosto 22.08.2024 § 38

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

Selostus asiasta **Yleistä**

Asiakkuuskertomus on laadittu asiakasnäkökulman sekä asiakas- ja potilastytytyväisyyden 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 asiakastytytyväisyyden edistämiseksi. Palveluita tuotetaan siksi, että niillä on asiakkaille arvoa. Palveluprosessin tarkoituksena on tuottaa asiakkaille terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä.

Asiakasnäkökulman ja asiakastytytyväisyyden toteutumisesta sote-palveluissa raportoidaan asiakkuuskertomuksessa. Asiakkuuskertomus kokoaa asiakasnäkökulman, asiakastytytyväisyyteen ja strategiassa määriteltyyn 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.

Asiakastytytyväisyyttä 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 § 28  
Toimintasääntö §2

Esittelijä Palvelujohtaja, hyvinvointi ja kumppanuudet Peränen Nina

Päätösehdotus Vammaisneuvosto merkitsee asiakkuuskertomuksen esittelyn tiedoksi

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Asiaa kokouksessa oli esittelemässä Raija Harju-Kivinen.

---

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 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 rekryointihaasteet.
- 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). Asiakuuskertomuksen julkaisusta toivottiin lisäksi suoraa tiedotusta myös järjestöille sen jälkeen, kun kertomus on ensin käsitelty toimielinten kokouksissa.

### **Toimivalta**

Hallintosääntö § 18

Esittelijä	Järjestämispäällikkö Virtanen Jarna
Päätösehdotus	Lasten, nuorten ja perheiden lautakunta merkitsee asian tiedoksi.
Päätös	<p>Päätösehdotus hyväksyttiin. Lasten, nuorten ja perheiden lautakunnan evästys seuraavaan asiakkuuskertomukseen on:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Asiakkuuskertomukseen toivotaan enemmän palautetta lapsilta ja nuorilta. FIT-mittarin käyttöä halutaan laajentaa lasten, nuorten ja perheiden palveluissa, mukaan lukien lastensuojelu.</li><li>- Lautakunta korostaa erityisesti lastensuojelulaitoksissa asuvien lasten kokemusten kartoituksen tärkeyttä. Myös perhehoitajien ja sijaishoitajien näkemykset halutaan mukaan, samoin perhehoidossa olevien lasten ja nuorten palautteet.</li><li>- Lautakunta painottaa, että uuden asiakaspalautejärjestelmän tulee mahdollistaa palautteen kerääminen myös lapsilta ja nuorilta.</li><li>- Numeraalisten mittareiden lisääminen nähdään tärkeänä vertailtavuuden vuoksi. Esim. luottamuksen kehittymistä tulisi pystyä seuraamaan vuodesta toiseen. Luottamuksen kartoittamisessa palautetta tulisi kerätä laajasti asukkailta, ei vain asiakkailta.</li><li>- Mittareiden kehittäminen tulee tapahtua yhteistyössä lasten kanssa, ja niiden on huomioitava lasten ikätaso. Palveluiden kehittämisessä tulee onnistumisten lisäksi analysoida myös epäonnistumisia.</li></ul>