

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 määriteltyn 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 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). 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.</p> <p>Lasten, nuorten ja perheiden lautakunnan evästys seuraavaan asiakkuuskertomukseen on:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asiakuuskertomukseen toivotaan enemmän palautetta lapsilta ja nuorilta. FIT-mittarin käyttöä halutaan laajentaa lasten, nuorten ja perheiden palveluissa, mukaan lukien lastensuojelu. - Lautakunta korostaa erityisesti lastensuojelulaitoksissa asuvien lasten kokemusten kartoituksen tärkeyttä. Myös perhehoitajien ja sijaishoitajien näkemykset halutaan mukaan, samoin perhehoidossa olevien lasten ja nuorten palautteet. - Lautakunta painottaa, että uuden asiakaspalautejärjestelmän tulee mahdollistaa palautteen kerääminen myös lapsilta ja nuorilta. - 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. - Mittareiden kehittäminen tulee tapahtua yhteistyössä lasten kanssa, ja niiden on huomioitava lasten ikätaso. Palveluiden kehittämisessä tulee onnistumisten lisäksi analysoida myös epäonnistumisia.

Aluehallitus 08.10.2024 § 248

Valmistelija	asiakaspalvelupäällikkö Raija Harju-Kivinen, p. 040 064 7666 ja hallintopalvelupäällikkö Ella Kauppinen, p. 040 352 1966
Selostus asiasta	<p>Sosiaali- ja terveystieteiden asiakkuuskertomus vuodelta 2023 on käsitelty Keski-Suomen hyvinvointialueen toimielimissä seuraavasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - järjestöjen ja seurakuntien vaikuttamistoimiin sekä palveluntuottajien vaikuttamistoimiin 19.8.2024 - vanhusneuvosto ja vammaisneuvosto 22.8.2024 - nuorisovaltuusto 24.8.2024 - työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta 18.9.2024 - turvallisuuslautakunta sekä lasten, nuorten ja perheiden lautakunta 25.9.2024 <p>Toimielimet ovat merkinneet asiakkuuskertomuksen osaltaan tiedoksi. Toimielimiltä saatu evästys koski seuraavaa asiakkuuskertomusta ja evästykset on luettavissa edellä. Lisäksi työikäisten ja ikääntyneiden lautakunta antoi evästyksensä seuraavaan asiakkuuskertomukseen liittyen seuraavaa:</p> <p>Asiakuuskertomuksen käsittely toivottiin jatkossa seminaariin, jotta keskustelulle jäisi enemmän aikaa. Toiveena oli myös, että alustavia tietoja saataisiin jo omista järjestelmistä keväällä ja lopullinen kertomus valmistuisi syksyksi, kun useat kansalliset aineistot ovat käytettävissä. Kertomuksen tiivistelmään ehdotettiin infograafien käyttöä. Lisäksi toivottiin</p>

paikkakuntakohtaista tietoa, vointimittareiden käyttöä sekä asiakas- ja potilaspalautetietoa hoidontarpeen arvioinneista.

Liitteenä olevaan asiakkuuskertomukseen ei ole tehty toimielinten käsittelyn perusteella muutoksia. Asian kokouskäsittely kaikissa toimielimissä on tämän pykälän oheisaineistona.

Esittelijä Hyvinvointialuejohtaja Tollet Jan

Päätösehdotus Aluehallitus merkitsee asiakkuuskertomuksen vuodelta 2023 tiedoksi ja lähettää sen edelleen tiedoksi aluevaltuustolle.

Asian kokouskäsittely:

Asiakaspalvelupäällikkö Raija Harju-Kivinen esitteli asian kokouksessa klo 14.15-15.08.

Jani Kokko poistui kokouksesta tämän pykälän käsittelyn aikana klo 15.05.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.

Aluevaltuusto 12.11.2024 § 61
2010/00.01.01.01/2024

Päätösehdotus Aluevaltuusto merkitsee tiedoksi asiakaskertomuksen vuodelta 2023.

Asian kokouskäsittely:

Valtuutettu Mervi Hovikoski poistui kokouksesta tämän pykälän käsittelyn aikana ja varavaltuutettu Johanna Vertainen saapui kokoukseen hänen sijastaan klo 17.15.

Päätös Päätösehdotus hyväksyttiin.