

Sosiaali- ja terveystalveluiden asiakkuuskertomus vuodelta 2024

Hyvinvoinnin ja terveyden lautakunta 20.08.2025 § 12

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

Selostus asiasta **Yleistä**

Asiakkuuskertomuksessa avataan, asiakkaiden ja potilaiden kokemusta palveluiden saatavuudesta, laadusta ja vuorovaikutuksesta sekä millaisiin toimenpiteisiin palveluissa on asiakkaiden parhaaksi ryhdytty. Asiakastyytyväisyyttä palveluihin tarkastellaan kertomuksessa vastuualueittain. Asiakkuuskertomuksen loppupuolella peilataan asiakkaiden ja potilaiden raportoimaa tietoa myös hyvinvointialueen strategiaan tavoitteisiin.

Palveluiden käyttäjät ovat hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja hoitoon. Palveluiden saatavuudessa on kuitenkin ollut haasteita. Äitiysneuvolan ja lastenneuvolan määräraikaisten terveystarkastusten tai työttömien terveystarkastusten peittävyys on heikentynyt. Äitiys- ja lastenneuvolan osalta tähän on vaikuttanut lääkäripalvelun saatavuus. Myös lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnissa on ollut vaikeuksia pysyä asetetuissa määrärajoissa. Erikoissairaanhoidon yli 6 kk jonottaneiden osuudet ovat kasvaneet. Niin ikään ikääntyneiden asumispalveluihin on pitänyt jonottaa hieman pidempään ja kotihoidon asiakkaissa on enemmän heitä, joiden hoidon ja huolenpidon tarve on suuri. Keski-suomalaisista aikuisista kaksi kolmasosaa koki liian pitkien jonotusaikojen haitanneen hoidon saantia.

Parempaan suuntaan ollaan menossa avoterveydenhuollossa; kiireettömistä lääkärikäynneistä vain 0,6 % ylitti kolmen kuukauden odotusajan ja myös suun terveydenhuollon osalta saatavuus on parantunut. Lisäksi 65-vuotta täyttäneiden terveystarkastuksia tehtiin aiempaa suuremmalle osalle väestöä. Riittävän nopeasti terveydenhuollon palveluihin koki päässeensä hieman useampi keski-suomalainen kuin edellisessä kyselyssä (58,2 %). Riittävän nopeasti sosiaalihuollon palveluihin koki päässeensä 47,3 %.

Keski-Suomen hyvinvointialue on panostanut ikääntyvien varhaiseen tukeen mm. seniorikeskuksilla ja ikääntyneiden päivätoiminnalla. Toimenpiteet lisäävät hyvinvointia, terveyttä ja toimintakykyä sekä vähentävät turvattomuuden tunnetta. Hyvinvointialueen yhteiset palvelukuvaukset, suunnitelmat ja ohjeistukset ovat parantaneet hoidon ja palvelun alueellista yhtenäisyyttä. Palveluissa on tehty myös itseoikaisuja, kun asiakas tai potilas on tehnyt muistutuksen ja sen yhteydessä asia on arvioitu uudelleen. Asiakkaat voivat luottaa siihen, että palvelu on yhdenvertaista ja oikeudenmukaista ja mahdolliset virheet korjataan.

Lautakunnan lausunto esitetystä asiasta

Palvelutuotannossa tulee kiinnittää huomiota erityisesti yhdenvertaisuuteen palveluiden saatavuudessa ja varmistaa, että säästötoimet eivät vaaranna heikommassa asemassa olevien tosiasiallista palveluihin pääsyä. Tulevien palveluverkkopäätösten tueksi tarvitaan yhdenvertaisuuden kohtuullisella ja oikeudenmukaisella tavalla huomioivia vaihtoehtoisia tuotantotapoja, joiden vaikutuksia arvioidaan ennakkoon ja kuullaan samalla alueen

asukkaita, asiakkaita, potilaita sekä eri sidosryhmiä. Palveluiden vaikuttavuuden (asiakasarvon) ja kustannusvaikuttavuuden seuranta on edelleen kehitettävä.

Toimivalta

Hallintosäännön 18 §

Esittelijä	Toimialajohtaja, sosiaali- ja terveysterveyst Kallimo Kati
Päätösehdotus	Hyvinvoinnin ja terveydenlautakunta antaa edellä esitetyn lausunnon ja esittää asiaa edelleen aluehallitukselle jatkokäsittelyyn. <u>Asian kokoukäsittely:</u> Asiakkaspalveluspäällikkö Raija Harju-Kivinen oli esittelemässä asiaa kokouksessa klo 15:42-15:55. Asian käsittelyn aikana kokouksesta poistui Elma Hyöky klo 15:45.
Päätös	Päätösehdotus hyväksyttiin. Päätöksenteon jälkeen Raija Harju-Kivinen poistui kokouksesta klo 15:55.
Aluehallitus 02.09.2025 1342/00.01.01.01/2025	
Esittelijä	Hyvinvointialuejohtaja Tollet Jan
Päätösehdotus	Aluehallitus merkitsee asiakkuuskertomuksen vuodelta 2024 tiedokseen ja lähettää sen edelleen tiedoksi aluevaltuustolle. Pöytäkirja tarkastetaan tämän pykälän osalta kokouksessa.
Päätös	