



## **Asiakkuuskertomus 2019**

Johtoryhmä 20.4.2020

Yhtymähallitus 28.4.2020

# Sisällys

1. Johdanto .....	3
2. Asiakkaiden osallisuus ja kuuleminen .....	3
2.1. Asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskyselyt tulosalueittain .....	3
2.2. Asiakasraatitoiminta ja muu asiakkaiden osallistuminen .....	4
2.3. Yksilöjaoston käsittelemät oikaisuvaatimukset .....	5
3. Potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminta 2019 .....	5
3.1. Yhteydenotot potilasasiamieheen ja potilasasiamiehen toimenpiteet .....	6
3.2. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet .....	6
3.3. Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset .....	6
4. Asiakasturvallisuus.....	7
4.1. Asiakasturvallisuuteen liittyneet HaiPro -ilmoitukset.....	7
4.2. Tietosuoja ja tietoturvallisuus.....	8
4.3. Omaevalvontasuunnitelmat osana laadukasta palvelua.....	8
4.4. Hygieniakäytäntöjen omaevalvonta osana asiakasturvallisuutta.....	8
5. Palvelujen saatavuus.....	9
5.1. Hoitotakuu ja hoitoon pääsy terveystaloksissa .....	9
5.2. Sosiaalipalvelujen käsittelyajat.....	9
5.3. Ikääntyneiden palvelujen käsittelyajat.....	10
6. Valinnanvapaus ja asiakaslähtöinen omahoito .....	11
6.1. Valinnanvapaus terveystaloksissa .....	11
6.2. Palvelusetelin käyttö osana valinnanvapautta .....	11
6.3. Sähköiset palvelut omahoidon ja asiakaslähtöisyyden edistäjinä.....	11
7. Tilastotaulukko vuosista 2017–2019 .....	13
8. Vuodelle 2019 asetettujen tavoitteiden toteutuminen .....	14
9. Tulevat kehittämistoimenpiteet asiakkuuden vahvistamiseen liittyen.....	15

# 1. Johdanto

Asiakkuuskertomus on yksi laadun kehittämisen väline. Sosiaali- ja terveydenhuolto on perinteisesti ollut hyvin asiantuntija- ja organisaatiolähtöistä, myös kehittämisen näkökulmasta. Asiakasnäkökulman huomioiminen on noussut viime vuosina yhä suurempaan rooliin palveluiden kehittämisessä kohti tulevaisuuden sosiaali- ja terveydenhuoltoa.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen strategiassa korostetaan asiakasnäkökulmaa. Palvelukokemuksesta halutaan tehdä mahdollisimman myönteinen. Lähtökohtana on, että asiakas kokee voivansa osallistua itseään koskevaan palveluun liittyvään päätöksentekoon. Tulevaisuudessa on nostettava esiin entistä enemmän, että asiakkailla on aito mahdollisuus vaikuttaa, antaa palautetta ja osallistua kuntayhtymän toimintojen kehittämiseen.

Asiakkuuskertomus on laadittu kuntayhtymässä ensimmäisen kerran vuonna 2017. Asiakkuuskertomuksessa raportoidaan asiakkuuden toteutumista asiakkaiden osallisuuden, kuulemisen ja asiakasturvallisuuden näkökulmista. Asiakkuuskertomuksen loppuun on kerätty tulevaisuuden kehittämisenäkökulmia liittyen asiakkuuksien hallintaan ja kehittämiseen.

Arvioidessa aiemman asiakkuuskertomuksen kehittämistavoitteita tämän vuoden tilanteeseen, voidaan todeta, että kuntayhtymä on pystynyt kehittämään lähes jokaista asiakokonaisuutta, joka tavoitteiksi oli määritelty. Vuoden 2019 aikana asiakasraatitoiminta on laajentunut eri asiakasryhmiin ja asiakaspalautteita on kerätty systemaattisesti ja säännöllisesti eri yksiköissä. HaiPro -ilmoitusten määrä on kasvanut huomattavasti ja ilmoitusten käsittelyissä yksiköissä on paneuduttu toimintojen kehittämiseen. Sähköiset palvelut ovat laajentuneet eri osa-alueilla ja verkkosivuja on päivitetty asiakkaiden palautteita kuunnellen. Kehitettävää riittää silti tuleville vuosille, jotta kokemusasiantuntijoita osattaisiin hyödyntää entistä paremmin ja eri palveluissa toteutettaisiin yhteiskehittämistä asiakkaiden kanssa. Järjestöjen ja kolmannen sektorin rooli toimintojen kehittämisessä on muistettava aiempaa paremmin.

## 2. Asiakkaiden osallisuus ja kuuleminen

### 2.1. Asiakaspalautteet ja asiakastytyväisyyskyselyt tulosalueittain

Asiakaspalautteiden keräämisen tavoitteena on saada tietoa Kuntayhtymä Kaksineuvoisen toiminnasta, toimintojen kehittämisestä sekä asiakkaiden tarpeista toimintojen ja palvelujen suhteen. Asiakkaat voivat jättää palautetta sähköisesti kuntayhtymän verkkosivujen kautta jokaiseen yksikköön. Lisäksi osassa yksiköistä on asiakaspalautelaatikko, johon voi palautteen jättää kirjallisena. Asiakkaat antavat palautetta myös puhelimitse ja sähköpostitse yksiköihin. Palautteet käsitellään yksiköissä.

Sähköisesti asiakaspalautetta voi antaa verkkosivuilla olevan QPro -asiakaspalauteportaalien kautta. QPro -järjestelmä on Etelä-Pohjanmaalla alueellisesti käytössä oleva asiakaspalauttejärjestelmä, joka soveltuu erityisesti terveydenhuollon yksiköiden asiakaspalautteiden

keräämiseen. Sitä voidaan hyödyntää myös koko kuntayhtymän palveluissa. Q-Pro -järjestelmän kautta vuonna 2019 tuli yhteensä 379 asiakaspalautetta. Suurin osa palautteista koski terveystalouden yksiköitä. Palautteista 291 oli potilaan tai asiakkaan itsensä antama palautetta. Kuntayhtymässä on linjattu, että sähköisten palautteiden kokonaisuuden keskiarvo on vähintään 4,5 (asteikolla 1 - 5). Vuonna 2019 saatujen QPro -palautteiden kokonaisuuden keskiarvo oli 4,7.

Sosiaalipalveluiden tulosalueella toteutettiin asiakaspalautekysely aikuissosiaalityössä. Kyselyyn vastasi 23 asiakasta. Vastauksista kävi ilmi, että aikuissosiaalityö koettiin helposti tavoitettavaksi, asiakasta osallistavaksi, asiakkaan kohtelu hyväksi ja saatu palvelu riittäväksi. Lisäksi asiakaspalautekysely toteutettiin Fransunpuistossa intervalliasiakkaiden omaisille. Perhetyössä tehtiin vuoden 2019 aikana Neuvokas -perhetyötä koskeva asiakaspalautekysely, jonka vastausprosentti jäi valitettavan alhaiseksi eikä vastauksista ole sen vuoksi tehtävissä laajempia johtopäätöksiä. Kysely koski erityisesti Neuvokas-perhetyöhön tehtyjä muutoksia vuoden 2019 alkupuoliskolla. Positiivista oli se, että ne vastaukset, jotka kyselyn kautta saatiin, vahvistivat sitä, että tehdyt muutokset oli myös asiakkaiden näkökulmasta koettu positiivisina.

Ikäihmisten palveluiden tulosalueella toteutettiin asiakaspalautekysely päivätoiminnan, vuorohoidon ja 75-vuotiaiden hyvinvointipäiviin osallistuneille asiakkaille. Palaute kaikista yksiköistä on ollut hyvää ja kannustavaa. Palautetta on hyödynnetty toiminnan kehittämisessä.

Terveystalouden tulosalueella, avoterveydenhuollossa toukokuussa toteutettu asiakaspalautekysely antoi erinomaiset tulokset (4,8/5). Kyselyyn vastasi 34 asiakasta. Suuren terveydenhuollossa asiakkaat antoivat palautteeksi myös erinomaiset tulokset (4,8/5). Avosairaanhoidossa on ollut loppuvuodesta tehopalautteiviikko, jossa tulokseksi saatu NPS (Net Promotor Score) oli 72 eli todella hyvä tulos.

## **2.2. Asiakasraatitoiminta ja muu asiakkaiden osallistuminen**

Kuntayhtymässä on vuonna 2015 aloitettu asiakasraatitoiminta. Vuosien varrella sitä on kehitetty siten, että nykyään asiakasraateja toimii kolmea erilaista. Asiakasraatien toiminnan tavoitteena on asiakasnäkökulman huomioiminen toiminnan kehittämisessä. Asiakasraatien tarkoituksena on vahvistaa asiakkaiden osallisuutta kuntayhtymän toimissa. Asiakasraadeilla ei ole erityistä päätösvaltaa vaan ne toimivat mielipiteiden tuojana kehittämistyön tueksi.

Aikuisten palvelujen asiakasraati kokoontui vuonna 2019 kolme kertaa. Raadin toivomuksesta kokoontumisissa on esitelty kuntayhtymän eri palveluja keräten niistä palautetta. Lisäksi on tiedotettu ajankohtaisista toiminnan muutoksista. Aikuissosiaalityön kehittäjäasiakasraati rekrytoitiin vuonna 2019 ja toiminta käynnistyi vuoden lopulla.

Lasten ja perheiden asiakasraati on kokoontunut neljä kertaa vuoden 2019 aikana. Raadissa ovat perhekeskuksen eri ammattilaiset käyneet kertomassa työstään. Lisäksi raatilai-

set ovat työstäneet mm. tiedottamiseen liittyviä asioita ja perhekeskuksen fyysisiä tilatarpeita asiakasnäkökulmasta katsottuna sekä tuoneet esille lasten ja perheiden palveluiden kehittämistarpeita.

Ikäihmisten palveluiden asiakasraati on kokoontunut kolmesti vuoden aikana. Asiakasraati on testaillut palveluja ”mystery shopping” -menetelmällä keräten palautetta toiminnasta kokemuspohjalta. Lisäksi asiakasraati on tehnyt idealistan hyvän hoidon ja huolenpidon kulmakivistä ja näistä on annettu tieto kaikkiin asumispalveluyksikköihin. Yhden kokoontumisen teemana on ollut kuntayhtymän vuorohoito- ja arviointijaksot.

Lisäksi kuntayhtymässä on toiminut jo kymmenen vuoden ajan ikäihmisten palveluiden omaishoidonyhteistyöryhmä, joka koostuu Kaksineuvoisen työntekijöistä, alueen omaishoitajista, yhdistyksistä, järjestöistä ja seurakunnan toimijoista. Työryhmän tarkoitus on kehittää sekä omaishoidettavien että omaishoitajien palveluita ja toimintaa alueella. Vuonna 2019 työryhmä on kokoontunut kaksi kertaa.

Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kouluttamia kokemusasiantuntijoita on käytetty sosiaalipalveluiden tulosalueella Alahärmässä sosiaalisen kuntoutuksen ryhmässä toisena ohjaajana.

### **2.3. Yksilöjaoston käsittelemät oikaisuvaatimukset**

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa asiakkaiden tekemät oikaisuvaatimukset koskien viranhaltijapäätöksiä käsitellään yhtymähallituksen nimeämässä yksilöjaostossa. Asiat yksilöjaostoon valmistelee sen vastuualueen tulosaluejohtaja, jonka vastuulle oikaisuvaatimus kohdistuu. Yksilöjaosto toimii sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä tarkoitettuna monijäsenenä toimielimenä, jonka tehtävänä on yksilön oikeusturvan takaaminen.

Vuoden 2019 aikana yksilöjaostossa käsiteltiin 20 oikaisuvaatimusta, joista 10 koski vammaispalveluja, 5 omaishoidontukea, 2 toimeentulotukea ja 3 sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja.

## **3. Potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminta 2019**

Potilasasiamiehen lakisääteinen tehtävä on neuvoa ja ohjata potilasta/asiakasta potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa sekä tarvittaessa avustaa potilasta mm. potilasvahinkoilmoitukseen, muistutukseen, korvaushakemukseen tai kanteluun liittyvässä asiassa. Potilasasiamiehen rooliin kuuluu myös tiedottaa potilaan oikeuksista, antaa palautetta henkilökunnalle ja toimia organisaatiossa potilaiden oikeuksien edistäjänä. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa potilasasiamiehenä on toiminut kehittämispäällikkö.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät jakautuvat välittömään asiakastyöhön sekä tiedottamis- ja vaikuttamistyöhön. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on antaa sosiaalihuollon asiakkaille neu-

vontaa ja ohjausta asiakkuuteen, asiakaslain soveltamiseen ja asiakaslain 23 §:ssä tarkoitettun muistutuksen tekemiseen liittyen. Kuntayhtymä Kaksineuvoisen sosiaaliasiamiehenä toimii Eskoon sosiaalipalveluiden sosiaaliasiamies.

### **3.1. Yhteydenotot potilasasiamieheen ja potilasasiamiehen toimenpiteet**

Potilasasiamieheen otettiin yhteyttä vuoden 2019 aikana yhteensä 55 kertaa. Näistä uusintayhteydenottoja oli 19 ja ensiyhteydenottoja 36. Yhteydenottojen syynä oli useimmiten tyytymättömyys hoidon laatuun tai menettelyyn (38 kpl) tai potilasvahinkoasiat (14 kpl). Yhteydenotot koskivat eniten perusterveydenhuollon osalta vastaanottotoimintaa (14 kpl) ja tehostettua palveluasumista (7 kpl). Erikoissairaanhoidon koskevia yhteydenottoja oli 19. Pääsääntöisesti toimenpiteenä yhteydenoton jälkeen oli yleinen ohjaus ja neuvonta, kirjallinen apu tai potilasvahinkoilmoituksen, vastineen tai korvaushakemuksen teossa avustaminen.

### **3.2. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet**

Sosiaaliasiamiehelle toimeksiantoja Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueelta tuli yhteensä 30 kpl vuonna 2019. Sosiaaliasiamiehen yhteydenotot jakautuivat tehtäväalueittain seuraavasti: toimeentulotuki (2 kpl), lastensuojelu (3 kpl), vammaispalvelut (13 kpl), kehitysvammahuolto (3 kpl) ja muu palvelu (Kela, potilasasiamies tms. 9 kpl). Yhteydenotoista viisi koski tiedustelua ja 25 tyytymättömyyttä. Toimeksiannoista 20 kpl koski päätöksiä ja sopimuksia, 10 kpl palvelun toteuttamista ja menettelytapoja, kaksi käsittelyaikaa, kolme kohtelua, kolme yleistä tiedontarvetta ja seitsemän muuta syytä.

### **3.3. Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset**

Muistutuksella pyydetään johtavaa ylilääkärinä selvittämään muistutuksen tehneelle asiakkaalle hoitoon tai kohteluun liittyviä epäkohtia. Kantelut tehdään valvovalle viranomaiselle eli Valviralle tai Aluehallintovirastolle kantelun luonteesta riippuen. Potilasvahinkoilmoituksella pyydetään Potilasvakuutuskeskusta selvittämään, onko kyseessä korvattava potilasvahinko.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen toiminnasta tehtiin vuonna 2019 19 muistutusta johtavalle ylilääkärille. Lisäksi Potilasvakuutuskeskuksesta tuli 26 selvityspyyntöä ja 3 lausuntopyyntöä. Potilasvahinkovakuutuskeskuksesta tuli kielteisiä korvauspäätöksiä 2 ja myönteisiä 3. Valviralle on tehty 2 lausuntoa ja 3 ilmoitusta valvonta-asioissa.

Vuonna 2019 suun terveydenhuollolle on kohdistunut yksi muistutus, ikääntyneiden palveluihin 1 muistutus ja sosiaalipalveluihin 7 muistutusta.

Sosiaalipalveluiden tulosalueelta on tehty 4 kantelua aluehallintoviranomaisille.

Ikäihmisten palveluiden tulosalueelta ei ole vuonna 2019 tehty kanteluita aluehallintoviranomaiselle tai muille valvontaviranomaisille.

## 4. Asiakasturvallisuus

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonka avulla kerätään tietoa asiakas-/potilas-, työ- ja tietoturvallisuutta vaarantavista läheltä piti- sekä vaaratilanteista. HaiPro -ilmoituksia voivat tehdä kaikki työntekijät. Ilmoitusten käsittelyssä ei etsitä syyllisiä vaan toimintatapaa, joka kaipaa kehittämistä. Ilmoitukset käsitellään yksiköissä, tulosalueella tai työsuojeluorganisaatiossa. Esimiehet ja/tai muu taho on käsitellyt ilmoitukset ja tehnyt tarvittavia toimenpiteitä. Esimiehet käsittelevät ilmoitukset työyhteisössä henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Yksikkökokouksissa keskustellaan ja suunnitellaan kehittämistoimia tehtyjen ilmoitusten pohjalta.

Vuonna 2019 ilmoituksia tehtiin yhteensä 818 kpl. Potilasturvallisuusilmoituksia näistä oli 659 kpl, työturvallisuusilmoituksia 167 kpl, seitsemän veritapahtumailmoitusta ja tietoturvaongelmista johtuvia ilmoituksia oli kolme.

### 4.1. Asiakasturvallisuuteen liittyneet HaiPro -ilmoitukset

HaiPro -ilmoitus voi olla joko ”läheltä piti”- tilanne tai ”tapahtui potilaalle/asiakkaalle” -tapahtuma. ”Läheltä piti” -tilanne tarkoittaa tahatonta ja odottamatonta vaaratapahtumaa, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle, mutta sitä ei lopulta tapahtunut esimerkiksi vaaratilanteeseen varautumisen vuoksi. ”Tapahtui potilaalle/asiakkaalle” -tapahtuma tarkoittaa tahatonta ja odottamatonta asiakkaaseen kohdistunutta vaaratapahtumaa riippumatta siitä, aiheuttiko se asiakkaalle haittaa.

Potilaalle/asiakkaalle tapahtuneita haitta- ja vaaratapahtumia vuonna 2019 oli 542 kpl ja läheltä piti -tilanteita oli yhteensä 117 kpl. Ero näiden ilmoitusmäärien välillä selittyy osin sillä, että työntekijät raportoivat helpommin oikeasti sattuneista vaaratapahtumista kuin niistä, jotka olisivat ehkä voineet tapahtua. Tavoitteena on kuitenkin, että henkilöstö oppisi tunnistamaan läheltä piti- tilanteita, jolloin toimintatapoja pystyttäisiin kehittämään mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ennen kuin mitään vaaratapahtumaa tapahtuu oikeasti potilaalle/asiakkaalle.

Asiakasturvallisuuden HaiPro -ilmoitukset liittyivät pääsääntöisesti lääke- ja nestehoitoihin liittyviin tilanteisiin (42 %). Ilmoitusten käsittelyn yhteydessä on pohdittava tapahtumaolosuhteet ja muut myötävaikuttavat asiat, seuraukset hoitavalle yksikölle ja ennen kaikkea ehdotukset, joilla tapahtuma voidaan estää jatkossa. Asiakasturvallisuusilmoituksista 44 %:ssa asiakkaalle ei aiheutunut haittaa lainkaan. Yleisimmin asiakasturvallisuusilmoituksen tapahtumasta aiheutui organisaatiolle lisätyötä tai vähäisiä hoitotoimia (50 %). Ilmoituksista 84 % on käsitelty yksikön työpaikkakokouksissa ja noin 7 %:ssa on kehitetty toimenpide tilanteen välttämiseksi jatkossa.

## **4.2. Tietosuoja ja tietoturvallisuus**

Tietoturvaluuteen liittyviä HaiPro -ilmoituksia raportoitiin kolme vuonna 2019. Ilmoitukset koskivat lähinnä tietojen salassapidon vaarantumista. Organisaation lokiseuranta on säännöllistä ja jatkuvaa. Lokiseurantaa tehdään omavalvontana säännöllisesti toistuvien otantoin ja asiakaslähtöistä lokiseurantaa toteutetaan asiakkailta tulleiden pyyntöjen mukaisesti.

## **4.3. Omavalvontasuunnitelmat osana laadukasta palvelua**

Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, jonka sisältävien toimenpiteiden avulla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköään, henkilökunnan toimintaa ja tuottamiensa palvelujen laatua. Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden kehittämisen ja laadunhallinnan työväline. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vaiheissa. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään toimintatavat ja niiden seuranta, menettelytavat toiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä henkilöstö osaamisen varmistamiseksi.

Vanhuspalvelulain mukaan julkisilla palvelujen tuottajilla on ollut velvollisuus ottaa käyttöön omavalvonta vuodesta 2015 alkaen. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa ikäihmisten tulosalueella on omavalvontasuunnitelmat laadittu kotihoidon ja asumispalvelujen yksiköissä. Sosiaalipalveluiden tulosalueella omavalvontasuunnitelmat ovat olleet laadittuina asumispalveluyksiköissä ja päivätyötoiminnoissa. Vuonna 2019 on saatu valmiiksi viimeisetkin omavalvontasuunnitelmat sosiaalipalveluiden muissa toiminnoissa ja vammaispalveluiden omavalvontasuunnitelma on päivitetty. Terveyspalveluiden tulosalueella on laadittu laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelma ja ohjeistus sen täytäntöönpanosta.

## **4.4. Hygieniäkäytäntöjen omavalvonta osana asiakasturvallisuutta**

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on hygieniahoitaja (osa-aikainen), jonka tehtävä on koordinoita ja jalkauttaa hygieniaan liittyviä ohjeistuksia kaikkiin yksiköihin. Jokaiseen yksikköön on nimetty vähintään yksi hygieniayhdyshenkilö. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on yhteensä 50 hygieniayhdyshenkilöä sekä yksityisissä palvelukodeissa 5. Hygieniayhdyshenkilö toimii yhdessä lähiesimiehen kanssa hyvien hygieniäkäytäntöjen edistäjänä sekä osaltaan omavalvonnan edustajana. Hygieniayhdyshenkilöiden tapaamisia on ollut toimintavuoden aikana videovälitteisesti yksi ja alueellisia tapaamisia EPSHP:n toimesta näiden lisäksi neljä kertaa.

Kuntayhtymässä on toteutettu toimintavuoden aikana käsihygienian omavalvontatempaus, johon osallistuttiin melkein jokaisesta kuntayhtymän yksiköistä. Tempaus toteutettiin pääosin hygieniayhdyshenkilöiden toimesta. Koko kuntayhtymän osalta tulokset olivat paremmat, kuin edellisvuonna tehdyssä vastaavassa tutkimuksessa. Omavalvonnan tulokset on käyty läpi henkilöstön kanssa yksiköiden esimiesten toimesta. Hygieniahoitaja on tehnyt



muutamaan yksikköön havainnointi käynnin, tarkkaillen erityisesti desinfektioaineiden ja suojarusteiden saatavuutta sekä tehnyt huoltohuoneen hygieniakartoituksen, kartoituksia jatketaan v. 2020.

Ennen syksyn influenssakauden alkua laitettiin esille kuntayhtymässä edellisvuonna tuotetut ”Desinfioidut kädet – Älä pärski päin näköä” julisteet käsi- ja yskimishygieniasta. Henkilöstöä osallistuu säännöllisesti hygienian ylläpitämisen- ja hygieniaosaamista vahvistavaan koulutukseen, tosin koulutuksiin osallistumisen aktivoimisessa on kehitettävää.

## **5. Palvelujen saatavuus**

### **5.1. Hoitotakuu ja hoitoon pääsy terveyspalveluissa**

Terveydenhuoltolain mukaan terveyskeskukseen tulee saada välitön yhteys arkipäivisin. Terveydenhuollon ammattihenkilöille kiireettömän hoidon arviointiin tulee päästä kolmen arkipäivän sisällä yhteydenotosta, ellei asia hoidu puhelinneuvonnalla. Hoitotakuuseen liittyy yhteydensaannin lisäksi hoitoon pääsy. Hoitotakuun mukaisesti kiireetön hoito on järjestettävä kohtuullisessa ajassa. Lääkärinvastaanotolle on päästävä viimeistään kolmen kuukauden sisällä ja suun terveydenhuollossa viimeistään kuuden kuukauden sisällä siitä, kun hoidon tarve on todettu.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa hoidon tarpeen arviointi tapahtuu joko puhelimitse tai hoitajan vastaanotolla yhteydenottopäivänä. Vuonna 2019 hoitoon pääsy terveyskeskuslääkärille ja suun terveydenhuoltoon onnistui hyvin, vaikka miehityksessä oli muutamia ongelmakohtia. Kiireettömään hoitoon pääsy terveyskeskuslääkärille ja suun terveydenhuoltoon oli keskimäärin kolme viikkoa vuonna 2019. Kiireelliseen hoitoon on päässyt toimintavuoden aikana hoidon tarpeen arvioinnin kautta samana päivänä.

### **5.2. Sosiaalipalvelujen käsittelyajat**

Sosiaalipalveluissa palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta, jos kyseessä on erityistä tukea tarvitseva lapsi, vammaisuuksista annetun lain mukaista ylintä hoitotukea saava henkilö tai yli 75-vuotias henkilö. Arviointi on tehtävä loppuun viiveettä.

Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä on noudatettava, mitä sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään. Arvio on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivästystä. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen kohdalla määräaika on kolme kuukautta.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on antanut huomautuksen Kuntayhtymä Kaksineuvoisen lastensuojelulain 26 §:n mukaisten määräaikojen noudattamisen laiminlyönnistä ja määräaikojen kirjaamisen puutteista 25.11.2019. Päätöksen perusteluissa aluehallintovi-

rasto toteaa, että kuntayhtymän lastensuojelun tilanne on ollut valvonnan kohteena aiemmin ja, että kuntayhtymälle on annettu huomautus riittämättömästä työntekijäresursoinnista, joka on johtanut muun muassa asiakaskirjausten ja asiakassuunnitelmien kirjaamisen puutteisiin. Päätöksessään aluehallinto pitää tärkeänä, että kuntayhtymä on vastannut haastavaan tilanteeseen ja varannut määrärahat kahden sosiaalityöntekijän viran perustamiselle vuonna 2020. Aluehallintovirasto on ilmoittanut, että se seuraa edelleen kuntayhtymän lastensuojelun määräaikojen toteutumista.

Huomioitavaa on, että kuntayhtymässä on pystytty toteuttamaan lain edellyttämä kiireellisyysarvion tekeminen 7 arkipäivän kuluessa asian vireille tulosta ja palvelutarpeen arviointi on myös aloitettu aina määräajassa. Määräaikojen ylitys on koskenut palvelutarpeen arvioinnin kokonaisaikataulua.

Vammaispalveluissa kaikki saapuneet hakemukset tai muut ilmoitukset on otettu käsitteilyyn lain edellyttämän seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksen tai ilmoituksen saapumisesta. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitoimaa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

Vammaispalveluiden hakemusten käsittelyaikojen toteutuminen 2019:

	Kokonaismäärä	Hakemusten käsittely alle 3 kk:n aikana
<b>Koko kuntayhtymän alue</b>	555	99 %

Vuoden aikana tuli yksittäisiä viivästyksiä 3 kk:n käsittelyajasta, jolloin viivästyminen johtui esimerkiksi asiakkaan kotiutumisen odottamasta viivästyisestä.

### 5.3. Ikääntyneiden palvelujen käsittelyajat

Ikääntyneiden sosiaalipalveluiden odotusajat vuonna 2019 (vuoden keskimääräinen)

	Palvelutarpeen selvittäminen	Kotihoitopalvelut	Omaishoidontuki	Ympäri vuorokautiset asumispalvelut (keskimäärin)
<b>Koko kuntayhtymän alue</b>	0 - 7 vrk	0 - 7 vrk	0 - 3 kk päätökseen asti	0 - 3 kk hakemuksesta

## 6. Valinnanvapaus ja asiakaslähtöinen omahoito

### 6.1. Valinnanvapaus terveyspalveluissa

Vuoden 2014 alusta valinnanvapaus on antanut asiakkaalle mahdollisuuden valita perusterveydenhuollostaan vastaava terveyskeskus. Kuntayhtymä Kaksineuvoisen on valinnut vuonna 2019 61 ulkopaikkakuntalaista asiakasta. Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueen asukkaista jonkin toisen terveyskeskuksen kuntayhtymän ulkopuolelta on valinnut 32 asiakasta.

### 6.2. Palvelusetelin käyttö osana valinnanvapautta

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on käytössä palveluseteli kotihoidossa, tehostetussa palveluasumisessa ja omaishoidettavien vuorohoidossa.

Vuoden 2019 aikana palvelusetelimäärät:

Palvelusetelin käyttö	Määrä v. 2019
Tehostettu palveluasuminen	42 (11 772 vrk)
Kotihoito	8 (1 609,5 h)
Muu (omaishoidettavien vuorohoito, vuorohoito)	2 (23 vrk)

### 6.3. Sähköiset palvelut omahoidon ja asiakaslähtöisyyden edistäjinä

Sähköisten palveluiden käyttö koko kuntayhtymän alueella on jatkanut kasvuaan edellisistä vuosista toimintavuoden aikana. Koko Etelä-Pohjanmaan alueella on käytössä sähköisen asiointin portaali Hyvis, jota käytetään muun muassa turvalliseen viestien vaihtoon asiakkaiden ja ammattilaisten välillä, yhteydenottopyyntöihin, ajanvaraukseen ja esitietolomakkeiden täyttöön. Hyviksen kautta on mahdollista lähettää tekstiviestimuistutuksia varatuista vastaanottoajoista ja näitä kaikkia ominaisuuksia hyödyntävät myös kuntayhtymän terveyspalvelut.

Lastenneuvolasta on sähköisesti varattavissa ajat 1,5-v. - 6-v. lapsille. Kesällä pilotoitiin ja luotiin Hyvikseen ajanvarausmahdollisuus 1-luokkalaisten tarkastuksiin Kanta-Kauhavalla Nahkalan ja Kosolan koulupiireissä. Loppuvuodesta 2019 pilotoitiin myös influenssarokotuksien sähköistä ajanvarausta.

Vammaispalveluissa Hyvis on käytössä kahtena erilaisena hakemus pohjana. Toisella on mahdollista hakea kuljetuspalvelua ja toinen lomake kattaa muiden palveluiden hakemisen.

Ikäihmistien palveluissa Hyviksen kautta yhteydenottoja on tullut 10 kappaletta.

Asiakkaiden itsenäistä sähköistä asiointia oman terveytensä hoidossa helpottavat myös Kanta-palvelut. Potilastiedon arkisto on valtakunnallinen palvelu, jonne terveydenhuollon yksiköt tallentavat potilastietoja omista tietojärjestelmistään tietoturvallisesti. Asiakas pysyy Kanta-palvelun kautta tarkistamaan omia potilas- ja reseptitietojaan sekä tekemään uusimispyynnön reseptiinsä.

Etälääkärivastaanottoja kehiteltiin vuonna 2017 kuntayhtymään. Toiminta ei ollut lopulta niin suosittua kuin oletettiin vaan asiakkaat tulivat mielellään lääkärivastaanotoille Kauhavalle. Etävastaanottolaitteita on hyödynnetty kuitenkin onnistuneesti hyvinvointiasemilla päivystävien sairaanhoitajien työkaluina, jos potilaan vaiva tarvitsee lääkärin konsultaatiota kuitenkin.

Klinik on sähköinen hoidon tarpeen arvioinnin järjestelmä ja se otettiin käyttöön kuntayhtymässä keväällä 2018. Sähköiseen hoidon tarpeen arviointiin kuuluu oikean hoitopaikan ja -tavan arvioinnin lisäksi vaivan kiireellisyyden arvio. Asiakkaan vaivasta riippuen tuloksena voi olla omahoito-ohje, lääkärin tai hoitajan vastaanotto tai muu kulloinkin sopivin hoidon aloitus. Klinikin kautta vuonna 2019 tuli yhteensä 551 yhteydenottoa.

## 7. Tilastotaulukko vuosista 2017–2019

Seurattava asia	2017	2018	2019
QPro -järjestelmään tulleiden palautteiden kokonaisuuden keskiarvo	4,7	4,7	4,7
Yksilöjaoston käsittelemät oikaisuvaatimukset	34	38	20
Yhteydenotot potilasasiemieheen	56	58	55
Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen	26	41	30
Terveystuhoon muistutukset	26	27	20
PVK:n selvityspyynnöt	60	66	29
PVK:n kielteiset ja myönteiset korvauspäätökset	2 kielteistä ja 2 myönteistä	7 kielteistä, 1 myönteinen ja 1 vähäinen korvattava	2 kielteistä ja 3 myönteistä
AVI:n lausunnot	0	1	0
Valviran lausunnot	5	3	2
Sosiaalipalveluiden muistutukset	3	11	7
Sosiaalipalveluiden kantelut	0	2	4
Ikäihmistien palveluiden muistutukset	0	1	1
Ikäihmistien palveluiden kantelut	0	0	0
Potilasturvallisuuden HaiPro:t, tapahtui potilaalle ja läheltä piti- tilanteet	307, 233 ja 74	474, 377 ja 97	659, 542 ja 117
Kiireettömään hoitoon pääsy tk-lääkärille	3 viikkoa	3 viikkoa	3 viikkoa
Kiireettömään hoitoon pääsy suun th	4 viikkoa	4 viikkoa	3 viikkoa
Lastensuojelun palvelutarpeen käsittelyajat	Aloitukset toteutunut 7 vrk:n sisällä, arviointi valmistunut alle 3 kk 99,5 %	Aloitukset toteutunut 7 vrk:n sisällä, arviointi valmistunut alle 3 kk 40,3 %	Aloitukset toteutunut 7 vrk:n sisällä, arvioinnin valmistumisessa ylityksiä
Vammaispalveluiden hakemusten käsittelyajat	Käsittely alle 3 kk toteutunut 100 %	Käsittely alle 3 kk toteutunut 100 %	Käsittely alle 3 kk toteutunut 99 %
Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittelyajat, otanta	Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 %	Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 %	Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 %

Seurattava asia	2017	2018	2019
Ikääntyneiden palveluiden palvelutarpeen käsittelyajat	0 - 7 vrk	0 - 7 vrk	0 - 7 vrk
Kotihoidon käsittelyajat	0 - 7 vrk	0 - 7 vrk	0 - 7 vrk
Omaishoidontuen käsittelyajat	0 kk	0 - 2 kk	0 - 3 kk
Ympäri vuorokautisen asumispalvelun käsittelyajat	alle 2 kk	alle 2 kk	alle 3 kk
Kuntayhtymän terveyskeskuksen valinneet asiakkaat	42	44	61
Kuntayhtymän terveyskeskuksesta poistuneet asiakkaat	51	35	32
Palvelusetelin käyttö tehostettu palveluasuminen/kotihoito/muut	36 (6 663 vrk) / 45 / 20	37 (6 663 vrk) / 39 / 7	42 (11 772) / 8 / 2
Klinikin yhteydenottojen määrät	-	1 054	616

## 8. Vuodelle 2019 asetettujen tavoitteiden toteutuminen

Asiakkuuden kehittämisen tavoitteet vuodelle 2019	Toteuma 2019
Asiakasraatitoiminnan kehittäminen edelleen	Toteutunut yhä asiakaslähtöisempään suuntaan.
Mahdollisimman jatkuvan asiakaspalautteen kerääminen useissa yksiköissä	Toteutunut osittain. Kehittämistä tehtävä jatkuvuuden osalta edelleen.
Omaevalvontasuunnitelmien jatkuva päivittäminen	Ikäihmisten palveluissa ja sosiaalipalveluiden yksiköissä päivitetty. Sosiaalityössä viimeiset omaevalvontasuunnitelmat valmistuneet vasta viime vuonna.
Laitevastaavien roolin vahvistuminen ja laiterekeriprosessin vahvistuminen	Ei ole toteutunut tavoitteen mukaisesti vaan on edelleen kehitettävä osa-alue.
Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa	Toteutunut.
Sähköisten palveluiden laajentuminen	Sähköisiin palveluihin tullut vain pieniä muutoksia. Sähköisiä palveluita kehitettävä edelleen.
Hyvän asiakaskokemuksen luominen palveluissa sekä asiakaspalveluosaamisen vahvistaminen	Pidetty asiakaskokemuskoulutusta ja terveyspalveluissa osallistuttu tk-liigaan.
Asiakkaan yhteydenoton helppous joka palveluissa	Keskuksen lopettamisen myötä asia on mietitty ja saadun palautteen perusteella asia parantunut.
HaiPro -ilmoitusten, erityisesti läheltä piti-ilmoitusten määrällinen nousu ja kehittäminen niiden avulla	Läheltä piti -ilmoitusten määrä on kasvanut ja toimintaa on kehitetty ilmoitusten perusteella.
Hygieniaohjeistusten noudattaminen ja kouluttautumisen lisääntyminen yksiköissä	Ei ole toteutunut tavoitteen mukaisesti. Jatketaan kehittämistä esim. käsidesikulutuksen seurannalla.

## 9. Tulevat kehittämistoimenpiteet asiakkuuden vahvistamiseen liittyen

<b>Kehitettävät asiakokonaisuudet:</b>
Vammaispalvelujen palveluntarpeen arviointikäytäntöjen tehostaminen ja asiakkuuksien tilastointi uudella tavalla
Asiakkaiden osallisuuden lisääminen
Asiakasnäkökulman vahvistaminen
Hoidon saatavuus, kiireellinen ja kiireetön hoito
Kuntoutuksen prosessi sairaalaosastolta kotiutuessa
Asiakaspalautteen jatkuva kerääminen
Saavutettavuus kaikissa palveluissa
Laitevastaavien roolin vahvistuminen ja laiterekisteriprosessin vahvistuminen
Hygieniaohjeistusten noudattaminen ja kouluttautumisen lisääntyminen yksiköissä