



Asiakkuuskertomus 2021

Johtoryhmä 9.2.2022

Yhtymähallitus 22.2.2022

Sisällys

| | |
|---|----|
| 1. JOHDANTO..... | 3 |
| 2. ASIAKKAIEN OSALLISUUS JA KUULEMINEN..... | 4 |
| 2.1. Asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskyselyt tulosalueittain..... | 4 |
| 2.2. Asiakasraatitoiminta ja muu asiakkaiden osallistuminen | 5 |
| 2.3. Ikäihmisille suunnatut elämäntilannetta kartoittavat puhelut..... | 6 |
| 2.4. Yksilöjaoston käsittelemät oikaisuvaatimukset | 6 |
| 3. POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIEHISTOIMINTA 2021 | 8 |
| 3.1. Yhteydenotot potilasasiamiehen ja potilasasiamiehen toimenpiteet..... | 8 |
| 3.2. Yhteydenotot sosiaaliasiamiehen ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet | 8 |
| 3.3. Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset | 8 |
| 4. ASIAKASTURVALLISUUS | 10 |
| 4.1. Asiakasturvallisuuteen liittyneet HaiPro -ilmoitukset..... | 10 |
| 4.2. Tietosuoja ja tietoturvasuhteet..... | 11 |
| 4.3. Omavalvontasuunnitelmat osana laadukasta palvelua..... | 11 |
| 4.4. Hygieniakäytäntöjen omavalvonta osana asiakasturvallisuutta..... | 11 |
| 5. PALVELUJEN SAATAVUUS..... | 13 |
| 5.1. Hoitotakuu ja hoitoon pääsy terveystieteissä | 13 |
| 5.2. Sosiaalipalvelujen käsittelyajat..... | 13 |
| 5.3. Ikääntyneiden palvelujen käsittelyajat | 14 |
| 6. VALINNANVAPAAUS JA ASIAKASLÄHTÖINEN OMAHOITO | 15 |
| 6.1. Valinnanvapaus terveystieteissä | 15 |
| 6.2. Palvelusetelin käyttö osana valinnanvapautta | 15 |
| 6.3. Sähköiset palvelut omahoidon ja asiakaslähtöisyyden edistäjinä..... | 15 |
| 7. TILASTOTAULUKKO VUOSISTA 2018–2021 | 17 |
| 8. VUODELLE 2021 ASETETTUIEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN | 19 |
| 9. TULEVAT KEHITTÄMISTOIMENPITEET ASIAKKUUDEN VAHVISTAMISEEN LIITTYEN.. | 20 |

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 kehrätty tulevaisuuden kehittämisenäkökulmia liittyen asiakkuuksien hallintaan ja kehittämiseen.

Toinenkin poikkeuksellinen vuosi näkyy yhä arvioitaessa aiemman asiakkuuskertomuksen kehittämistavoitteiden toteutumista. Koronatilanne on hankaloittanut kehittämistoiminnan toteuttamista johtuen henkilöstöresurssin suuntaamisesta koronatyöhön. Kokoontumisrajoitukset ovat hankaloittaneet kehittämistyön tekemistä niin työyksiköissä kuin asiakasraa- deissakin. Aiemman asiakkuuskertomuksen kehittämistavoitteita arvioidessa voidaan todeta, että monet tavoitteet on onnistuttu kuitenkin täyttämään poikkeusolosuhteista huolimatta ja asiakkaiden osallisuutta on kehitetty myös monin eri tavoin tavoitteiden ulkopuolelta. Vaikka palveluiden saatavuus 7 vrk:n sisällä ei toteutunut kaikilla tulosalueilla, on ilahduttavaa huomata, että palveluiden saavutettavuuteen on tehty kehittämistoimia kaikilla tulosalueilla. Sähköisten palveluiden käyttöönottoa on jälleen laajennettu ottamalla käyttöön sosiaalipalveluissa OmaPalvelu, terveystalvveluissa OmaOlo ja ikäihmisten palveluissa erilaisia kotona asumista turvaavia sovelluksia. Kuntayhtymässä noin 20 työntekijää suoritti Tuotekehitystyön erikoisammattitutkinnon, jotka suuntasivat palveluiden kehittämiseen LEAN- oppeja hyödyntämällä. Jokainen opiskelija teki yksikkönsä kehittämistyön, josta hyötyvät niin asiakkaat kuin organisaation työntekijätkin asiakkaalle arvon tuottamisena, hukkan ja päällekkäisen työn vähentämisenä sekä taloudellisena työskentelynä. Kehitettävää riittää edelleen vuodelle 2022. Teemoiksi on valittu muun muassa kehittämistyöt liittyen jatkuvan parantamisen ja kehittämisen mallin käyttöönottoon yksiköissä, perhekeskuksen kohtaamispaikkatoiminnan käynnistämiseen, kiireettömän hoidon saatavuuden parantamiseen terveystalvveluissa, omahoitajuusasioiden jatkokehittämiseen, läheisten informoimiseen asumisyksiköissä ja yhteisesti asiakaskokemuksen kouluttamiseen. Hyvinvointialueiden suunnittelutyössä pyritään olemassa olevien hyvien käytäntöjen turvaamiseen erityisesti asiakastyön näkökulmasta.

2. ASIAKKAIDEN OSALLISUUS JA KUULEMINEN

2.1. Asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskyselyt tulosalueittain

Asiakaspalautteiden keräämisen tavoitteena on saada tietoa Kuntayhtymä Kaksineuvoisen toiminnasta, toimintojen kehittämistä 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.

Asiakaspalautteista laaditaan koosteet organisaation laatuvaastavalle sekä yksikön tulosaluejohtajalle puolivuositain. Vuoden 2021 asiakaspalautteista koosteiden mukaan voidaan todeta, että asiakkaat ovat olleet pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä Kuntayhtymä Kaksineuvoisen palveluihin. Asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa kohteluun ja hoitoon. Sekä kiitokset ja kritiikki kohdistuivat eniten henkilökunnan kohteluun ja asiakaspalveluun liittyen.

Sähköisesti asiakaspalautetta voi antaa verkkosivuilla olevan QPro -asiakaspalautereportaalin kautta. QPro -järjestelmä on Etelä-Pohjanmaalla alueellisesti käytössä oleva asiakaspalautereportaali, joka soveltuu erityisesti terveydenhuollon yksiköiden asiakaspalautteiden keräämiseen. Sitä voidaan hyödyntää myös koko kuntayhtymän palveluissa. Q-Pro -järjestelmän kautta vuonna 2021 tuli yhteensä 155 asiakaspalautetta. Suurin osa palautteista koski terveystalouden yksiköitä. Palautteista 110 oli potilaan tai asiakkaan itsensä antama palautetta. Kuntayhtymässä on linjattu, että sähköisten palautteiden kokonaisuuden keskiarvo on oltava vähintään 4,5 (asteikolla 1–5). Vuonna 2021 saatujen QPro -palautteiden kokonaisuuden keskiarvo oli 4,2. Tavoitteeseen ei siten päästy viime vuonna, mutta keskiarvo nousi reippaasti ja palautteiden määrä lähes kolminkertaistui.

Sosiaalipalveluissa toteutettiin vuoden 2021 aikana asiakastyytyväisyyskyselyt sekä lapsi- ja perhepalveluissa että aikuissosiaalityössä. Lapsi- ja perhepalvelujen kysely toteutettiin elokuussa 2021. Vastauksia saatiin 17. Vastaajista 35,3 % edusti lapsiperheiden sosiaalityön asiakkaita ja 64,7 % lastensuojelun asiakkaita. Vastausten perusteella valtaosa vastaajista koki työntekijän tavoittamisen helppona (64,1 %) ja kohtaamisen työntekijän kanssa miellyttävänä. Kyselyssä saatiin myös runsas määrä vapaamuotoisia vastauksia, joita hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan toimintoja kehitettäessä. Aikuissosiaalityön kysely ajoittui loka-marraskuulle 2021. Vastauksia tuli 48 kpl. Vastaajat ovat kokeneet aikuissosiaalityön ja sen toimintatavat varsin positiivisina ja vastauksissa oli paljon sanallisia vastauksia, myös palvelujen kehittämiseen liittyen. Näitä pyritään hyödyntämään toiminnassa ja sen kehittämisessä.

Ikäihmisten palveluiden tulosalueella toteutettiin asiakaspalautekysely päivätoiminnan, asiakasohjausyksikön, virikeohjaajan ja 75-vuotiaiden hyvinvointipäiviin osallistuneille asiakkaille. Palautekyselyistä on ollut positiivista ja asiakkaat ovat kokeneet palvelut hyödylliseksi. Vastausten keskiarvo vaihteli 4,4–5 (asteikko 1–5). Avoimissa vastauksissa kiitel-

tiin mm. henkilökunnan ystävällisyyttä ja kohtelua, tiedon saantia ja tilaisuudet koettiin viikon kohokohtina. Yleisin toive oli, että vastaavia päiviä olisi useammin esim. 3–5 vuoden välein ja ainakin 80- vuotiaille. Palautetta on hyödynnetty toiminnan kehittämisessä.

Lisäksi asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin ikäihmisten palveluissa kotihoidon, tehostetun palveluasumisen, vuorohoidon ja arviointiyksikköihin. Kyselyssä vastaajat arvioivat palvelua asteikolla 1 (olen täysin eri mieltä) - 4 (olen täysin samaa mieltä). Kyselyn tulosten mukaan vastaajat olivat ikäihmisten palveluihin tyytyväisiä. Kaikissa palveluissa vastaajat olivat arvioineet palvelut vaihtoehtojen 3–4 välille. Eniten kehitettävää koettiin olevan kaikkien kyselyjen osalta olevan kysymyksessä ”onko henkilöstöllä aikaa keskustella kanssasi”. Yksikköihin omaisilta tuleva palaute on ollut pääsääntöisesti positiivista. Joitain yksittäisiä negatiivisia palautteita on asukkaiden läheisiltä tullut ja kyseessä olevia asioita on pyritty ratkaisemaan yhdessä läheisten kanssa.

Terveyspalveluiden tulosalueella toteutettiin asiakastyytyväisyyskyselyt toukokuussa. Kyselyyn vastasi 69 asiakasta. Jokaisesta yksiköstä saatiin erinomaiset tulokset, keskiarvon ollessa 4,5–5. Positiivista palautetta annettiin ammattitaitoisesta ja mukavasta henkilökunnastamme, asiakkaiden mukaan ottamisesta hoidon suunnittelussa, asioihin perehtymisestä sekä kaikin puolin palvelusta. Negatiivista palautetta annettiin drive in -pisteen näkösuojan puuttumisesta, verkkosivuista, liian aikaiselta tuntuneesta kotiutuksesta, päivystävän lääkärin kielitaidosta sekä äänieristyksestä tiloissamme. Yhteenvetona voitiin todeta, että terveyspalveluihin oltiin erittäin tyytyväisiä ja kehittämiskohteisiin tehtiin heti korjauksia saadun palautteen perusteella. Lisäksi avoterveydenhuolto ja fysioterapia pilotoivat viikolla 38 asiakaspalautelomaketta ja siitä saadun palautteen perusteella asiakkaat olivat tyytyväisiä saatuun hoitoon. Avosairaanhoidossa vuoden 2020 lopussa toteutetun THL:n asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset saatiin keväällä 2021 ja tuloksista voitiin todeta, että korona ei ole vaikuttanut asiakkaiden tyytyväisyyteen. Tulokset ovat jopa hieman paremmat kuin 2018. THL:n kysely toteutettiin alueiden äitiys- ja lastenneuvoloissa loppuvuodesta 2021. Tulokset tulevat THL:n verkkosivuille myöhemmin

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 asiakasraati kokoontunut kerran toukokuussa, muut tapaamiset on jouduttu koronan vuoksi perumaan. Kokouksessa käsiteltiin mm. ep-sote -uudistusta, uutta hyvinvointikeskusta ja uudistuvia verkkosivuja. Aikuissosiaalityön on oma asiakaskehittäjäryhmä ei ole kokoontunut vuoden 2021 aikana kertaakaan koronatilanteesta johtuen.

Lasten ja perheiden palveluiden asiakasraati kokoontui kolme kertaa vuoden 2021 aikana. Asiakasraati kokoontui yhden kerran etäyhteyden kautta ja kaksi kertaa fyysisesti samassa paikassa. Vakituksina jäseninä asiakasraadissa jatkoivat avoterveydenhuollon palvelu-

esimies, lasten- ja perheiden palveluiden johtava sosiaalityöntekijä sekä vammaispalveluiden johtava sosiaalityöntekijä. Syksyllä vaihtui lasten ja perheiden palvelujen edustajaksi vs. johtava sosiaalityöntekijä. Asiakasraadissa on kuusi raatilaista, joilla on laajasti kokemusta erilaisista lasten ja perheiden palveluista. Samat raatilaiset halusivat jatkaa vielä toiminnassa mukana. Asiakasraadissa on käsitelty mm. Move:n ja Finlapset tutkimusten tuloksia Kaksineuvoisen alueella, keskusteltu kuntayhtymän jäsenkuntiin suunnitteilla olevista liikunta- ja hyvinvointitapahtumista, käyty läpi uusi asiakaspalautelomake ja sen kehittämisisideat, keskusteltu eri palveluiden yhteistyöstä koskien lapsiperheiden palveluita sekä käyty läpi toiveita tulevan hyvinvointikeskuksen kohtaamispaikassa järjestettävälle toiminnalle.

Ikäihmisten palveluiden asiakasraati kokoontui vuonna 2021 kolme kertaa. Kokouksissa käsiteltiin mm. Ikäpoliittisen ohjelman keskeistä sisältöä vuosille 2021–2025, hyvinvointiasemien palveluita, koronatilannetta, hyvän kohtaamisen periaatteita, asiakasmaksulain muutoksia, hyvinvointialueelle valmisteltavaa asiakaspalautelomaketta sekä asiakaskyselyiden tuloksia.

Omaishoidon yhteistyöryhmä kokoontui vuonna 2021 kaksi kertaa. Omaishoidon yhteistyöryhmässä on jäsenenä Kaksineuvoisen työntekijöitä, alueen omaishoitajia, yhdistyksistä, järjestöistä ja seurakunnan toimijoista edustajat. Työryhmissä päätettiin mm. jatkaa yhteisiä kokoontumisia kahdesti vuodessa, yhteistyönä vertaistukiryhmien pitämistä sekä omaishoidettaville ja hoitajille ja tiedotettiin yhteistyötahojen toiminnoista, ryhmistä, tapahtumista ja etänä järjestettävistä tapahtumista. Lisäksi suunniteltiin keväälle 2022 viisi ”Tunnetta elämäntilanteesi-kiertuetta”. Kiertueella on monipuolista informaatioita ja esittelyitä. Yhteistyöryhmä päätti laatia alueen omaishoitajille kyselyn, jossa kysyttiin, millaista tukea ja virkistystä kokevat tarvitsevansa.

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

2.3. Ikäihmisille suunnatut elämäntilannetta kartoittavat puhelut

Ikäpoliittisen ohjelman mukaisesti asiakasohjausyksiköistä soitettiin elämäntilannetta kartoittavat puhelut kaikille 90- vuotiaille ja sitä vanhemmille henkilöille kuntayhtymän alueilla. Tarkoituksena kartoittaa lyhyesti tilannetta henkilöillä, jotka eivät ole minkään säännöllisen kuntayhtymän palveluiden piirissä. Puheluita soitettiin yhteensä 68 kauhavalaiselle ja 25 evijärveläiselle eli yhteensä 93 henkilölle.

2.4. 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 2021 aikana yksilöjaostossa käsiteltiin 10 oikaisuvaatimusta, joista 3 koski vammaispalveluja, 1 omaishoidontukea, 2 henkilökohtaista apua, 2 toimeentulotukea ja 2 terveyspalveluja.

3. POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA 2021

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.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät jakautuvat välittömään asiakastyöhön sekä tiedottamis- ja vaikuttamistyöhön. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on antaa sosiaalihuollon asiakkaille neuvontaa ja ohjausta asiakkuuteen, asiakaslain soveltamiseen ja asiakaslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemiseen liittyen. Sosiaaliasiamiehen palvelut siirtyivät SONet BOTNialle 1.1.2021 alkaen.

3.1. Yhteydenotot potilasasiamieheen ja potilasasiamiehen toimenpiteet

Potilasasiamieheen otettiin vuoden 2021 aikana 30 ensiyhteydenottoa ja 8 uusintayhteydenottoa. Ensiyhteydenotoista 21 koski vastaanottopalveluita, 2 sairaalaosastoa, 2 sosiaalihuollon palveluita, 1 neuvolapalveluita, 1 kotisairaanhoidoa, 1 suunterveydenhuoltoa, 1 eri sairaanhoitopiiriä ja 1 yksityisiä terveydenhuoltopalveluita. Hoitoon pääsyyn liittyviä tapauksia oli 8 kpl, kohteluun tai vuorovaikutukseen liittyviä asioita 14 kpl, tyytymättömyys hoidon laatuun 8 kpl, potilasvahinkoasioita 8 kpl, lääkevahinkoihin liittyviä asioita 21 kpl, potilasasiakirjoihin liittyviä asioita 8 kpl ja valinnanvapauteen liittyviä asioita 1 kpl. Useat yhteydenotot liittyivät moneen eri asiaan. Yhteydenotot ratkesivat neuvonnalla tai avustuksella muistutuksen tekemisessä, ohjauksella ja avustamisella potilas-/lääkevahinkoilmoituksen tekemisessä sekä yhteydenotolla tapahtuneeseen paikkaan.

Muistutuksia tai kanteluita tehtiin 7 kpl, potilas-/lääkevahinkoilmoituksia 8 kpl, yhteydenottoja palveluntuottajaan 4 kpl, välitys- tai sovitteluneuvotteluja järjestettiin yksi ja konsultti-tiä/lisätiedon hakemista kahdesti.

3.2. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet

Sosiaaliasiamiestoiminta siirtyi Seinäjoen Ammattikorkeakoulu Oy, SONet BOTNIALLE 1.1.2021 alkaen. Vuoden 2021 aikana sosiaaliasiamieheen otettiin yhteyttä 11 kertaa. Sosiaaliasiamiehen yhteydenotot jakautuivat tehtäväalueittain seuraavasti: lastensuojelu (3 kpl), vammaispalvelut (7 kpl) ja työikäisten palvelut (1 kpl).

3.3. Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset

Muistutuksella pyydetään johtavaa viranhaltijaa (johtava ylilääkäri, ikäihmisten palvelujohtaja tai sosiaalipalvelujohtaja) 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 2021 8 muistutusta johtavalle yli­lääkärille. Lisäksi Potilasvakuutuskeskukselta tuli 34 selvityspyyntöä ja 11 lausuntopyyn­­töä. Potilasvahinkolautakunnalta tuli kaksi ratkaisusuositusta. Potilasvahinkovakuutukselta tuli kielteisiä korvauspäätöksiä kaksi ja yksi myönteinen. Valviralta tuli kaksi lausuntopyyn­­töä ja yksi asiakirjapyyntö. Suun terveydenhuoltoon ei ole tullut yhtään muistutusta, selvi­­tyspyyntöä, valitusta tai kantelua. Ikäihmisten palveluihin tuli selvitys- tai lausuntopyyntöjä kolme kappaletta. Sosiaalipalvelujen tulosalueella on tehty vuoden 2021 aikana kaksi kan­­telua; toinen Oikeuskanslerinvirastoon ja toinen Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan. Sosiaalipalveluissa on lisäksi käsitelty kuusi muistutusta.

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 kaippaa kehittämistä. Ilmoitukset käsitellään yksiköissä, tulosalueella tai työsuojeluorganisaatioissa. 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 2021 ilmoituksia tehtiin yhteensä 841 kpl. Potilasturvallisuusilmoituksia näistä oli 617 kpl, työturvallisuusilmoituksia 188 kpl, kolme veritapaturmailmoitusta ja tietoturvaongelmista johtuvia ilmoituksia oli 53 kpl. Lisäksi osa ilmoituksista oli kohdistettu organisaation ulkopuoliseen yksikköön, esimerkiksi erikoissairaanhoidon.

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 2021 oli 505 kpl ja läheltä piti -tilanteita oli yhteensä 112 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. Ilmoitusmäärät ovat nousseet viime vuosina, mutta pysynyt nyt lähes ennallaan verrattuna viime vuoteen. Tätä voidaan pitää hyvänä asiana, että vaaratapahtumista uskalletaan raportoida ja HaiPro- ohjelman käytöstä on tullut yksiköihin arkea.

Asiakasturvallisuuden HaiPro -ilmoitukset liittyivät pääsääntöisesti lääke- ja nestehoitoihin liittyviin tilanteisiin (37 %). Ilmoitusten käsittelyn yhteydessä on pohdittava tapahtumaolosuhteet ja muut myötävaikuttavat asiat, seuraukset hoitavalle yksikölle ja ennen kaikkea ehdotukset, joilla tapahtuma voidaan estää jatkossa. Asiakasturvallisuusilmoituksista 33 %:ssa asiakkaalle ei aiheutunut haittaa lainkaan. Yleisimmin asiakasturvallisuusilmoituksen tapahtumasta aiheutui organisaatiolle lisätyötä tai vähäisiä hoitotoimia (53 %). Ilmoituksista 74 % on käsitelty yksikön työpaikkakokouksissa ja noin 4 %:ssa on kehitetty toimenpide tilanteen välttämiseksi jatkossa.

4.2. Tietosuoja ja tietoturvallisuus

Tietoturvallisuuteen liittyviä HaiPro -ilmoituksia raportoitiin 53 kpl vuonna 2021. 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. Viime vuonna päivitetyn ohjeen mukaan työntekijän on tehtävä tietoturvallisuuden HaiPro-ilmoitus siinä tapauksessa, että työntekijä avaa väärän potilaan paperit. Näitä ilmoituksia on tullut vuoden aikana 36 kpl.

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.

Omavalvontasuunnitelmat on laadittu kaikkiin ikäihmisten palvelujen yksikköihin. Suunnitelmiin on tullut päivitysvelvoite ja suunnitelmat on jo päivitetty asiakasohjausyksikössä, Päkintuvassa ja Kaislahovissa. Lisäksi seuraavissa yksiköissä on omavalvontasuunnitelmien päivitys parhaillaan meneillään ja suunnitelmat valmistuvat alkuvuoden aikana: Ilta-kello, Matintupa, kotihoidon ryhmäkodit, Evijärvi-Kortesjärven kotihoito, Kauhavan kotihoito, Härmien kotihoito, Tupasvilla, Artturintupa ja Mäki-Kevari. Sosiaalipalveluiden tulosalueella omavalvontasuunnitelmat on laadittu asumispalveluyksiköissä ja päivätyötoiminnoissa. Vuonna 2021 on valmistunut omavalvontasuunnitelma Kotikuntoutus Pönkkään sekä moni yksikkö on päivittänyt omavalvontasuunnitelmaansa. Terveyspalveluiden tulosalueella laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma toimii omavalvontasuunnitelmana. Lisäksi suun terveydenhuolto on tehnyt erillisen omavalvontasuunnitelman.

4.4. Hygieniäkäytäntöjen omavalvonta osana asiakasturvallisuutta

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on hygieniahoitaja (osa-aikainen), jonka tehtävä on koordinoita ja jalkauttaa hygieniaan liittyviä ohjeistuksia kaikkiin yksikköihin. Jokaiseen yksikköön on nimetty vähintään yksi hygieniayhdyshenkilö. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on yhteensä 48 hygieniayhdyshenkilöä, lisäksi yksityisissä palvelukodeissa on 5 hygieniayhdyshenkilöä. Hygieniayhdyshenkilö toimii yhdessä lähiesimiehen kanssa hyvien hygieniäkäytäntöjen edistäjänä sekä osaltaan omavalvonnan edustajana. Hygieniayhdyshenkilöiden tapaamisia on ollut toimintavuoden aikana EPSHP:n toimesta videovälitteisesti Teamsin kautta kuusi kertaa.

Kuntayhtymässä on toteutettu toimintavuoden aikana käsihygienian omavalvontatempaus, johon osallistui 18 eri yksikköä. Tempaus toteutettiin pääosin hygieniayhdyshenkilöiden

toimesta. Koko kuntayhtymän osalta tulokset olivat joko ennallaan, tai joissakin kohdin hieman alhaisemmat kuin edellisvuonna tehdyssä vastaavassa tutkimuksessa. Käsiä otettiin riittävästi, mutta sen levittämisessä ilmeni puutteita. Positiivista omavalvonnassa oli se, että niiden yksikköjen määrä oli prosentuaalisesti lisääntynyt, joissa henkilöstön käsien desinfiointitaito on yli 90 %.

Käsien haavaumat olivat hieman lisääntyneet, mutta käsien kuivuminen oli puolestaan vähentynyt. Näihin puutteisiin ovat hygieniayhdyshenkilöt puuttuneet testausta tehdessään. Omavalvonnan tulokset on lähetetty hoitotyön johtajalle sekä ikäihmisten palvelujohtajalle, jotka ovat käyneet tulokset läpi.

Koronan vuoksi hygieniahoitajan tekemiä yksikköjen tarkastuskäyntejä ei kuluneen vuonna tehty, mutta käsihygienian omavalvonnasta saatiin hyvin tietoa suojarusteiden ja desinfektioaineiden saatavuudesta ja niitä koettiin olevan hyvin saatavilla.

Sairaalaosastolla on toteutettu vuonna 2021 kaksi kertaa SAI -prevalenssi, eli sairaalainfektioiden määrän tarkastelu tietyssä päivänä. Alkuvuoden tuloksissa sairaalainfektioita oli kuntayhtymän osastolla prosentuaalisesti enemmän kuin mitä muualla EPSHP:n alueella toteutetuilla sairaalaosastoilla. Tutkimuspäivänä suurin osan infektiopotilaista oli saanut infektion kotioloissa. Joulukuulla tehdyn SAI -prevalenssin tulokset eivät ole vielä käytettävissä.

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 2021 hoitoon pääsy terveyskeskuslääkärille ja suun terveydenhuoltoon onnistui hyvin, vaikka koronapandemia aiheutti oman haasteensa palveluiden järjestämiseen. Kiireettömään hoitoon pääsy terveyskeskuslääkärille ja suun terveydenhuoltoon oli keskimäärin kolme viikkoa vuonna 2021. Kiireelliseen hoitoon on päässyt toimintavuoden aikana hoidon tarpeen arvioinnin kautta samana päivänä.

5.2. Sosiaalipalvelujen käsittelyajat

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

Alaikäistä lasta koskevan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä toteutetaan tarvittaessa myös lastensuojelutarpeen selvitys. Arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheutonta viivytystä. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen kohdalla määräaika on kolme kuukautta. Vuonna 2021 on lapsi- ja perhepalveluissa noudatettu lainsäätäjän asettamia määräaikoja palvelutarpeen arviointien osalta. THL seuraa käsittelyaikoja kahdesti vuodessa toteutettavalla tilastoinnilla.

Aikuissosiaalityössä seurataan toimeentulotuen käsittelyaikoja ja ne raportoidaan kahdesti vuodessa myös THL:lle. Vuonna 2021 kaikki toimeentulotukihakemukset on käsitelty lakisääteisessä seitsemässä arkipäivässä ja samoin sosiaaliohjaajan tai -työntekijän tapaamiseen tai vähintään puhelinyhteyteen on päässyt säädetyssä seitsemässä arkipäivässä asiakkaan niin halutessa. Lisäksi palvelutarpeen arvioinnit on pystytty toteuttamaan ilman viiveitä.

Vammaispalveluissa saapuneet hakemukset tai muut ilmoitukset on yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta otettu käsittelyyn lain edellyttämän seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksen tai ilmoituksen saapumisesta. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheutonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai

tukitoimea koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pidempää käsittelyaikaa.

Vammaispalveluiden hakemusten käsittelyaikojen toteutuminen 2021:

| | Kokonaismäärä | Hakemusten käsittely alle 3 kk:n aikana |
|-------------------------------|----------------------|--|
| Koko kuntayhtymän alue | 533 | 95 % |

Vuoden aikana tuli yksittäisiä viivästyksiä 3 kk:n käsittelyajasta, jolloin viivästyminen johtui esimerkiksi lausuntojen odottamisajoista sekä kevään 2021 haastavasta henkilöstövajauksesta.

5.3. Ikääntyneiden palvelujen käsittelyajat

Ikääntyneiden sosiaalipalveluiden odotusajat vuonna 2021 (tilanne joulukuussa)

| | Kiireellinen palvelutarpeen arviointi | Palvelutarpeen arviointi | Kiireellinen kotihoito | Ei-kiireellinen kotihoito | Päivätoiminta, omaishoidon tukitoimet, viirikehoitus |
|-------------------------------|--|---------------------------------|---|---|---|
| Koko kuntayhtymän alue | 0–7 vrk | 3–14 vrk | 0–7 vrk | 3–7 vrk | 1–14 vrk |
| | Omaishoidontuki | Perhehoito | Kotihoidon ryhmäkohtiin asumispäätös | Tehostettuun palveluasumiseen asumispäätös | Tukipalvelut |
| Koko kuntayhtymän alue | 0–2 kk | 0–2 kk | 0–3 kk | 0–6 kk | 1–14 vrk |

6. VALINNANVAPAAUS JA ASIAKASLÄHTÖINEN OMAHOITO

6.1. Valinnanvapaus terveystalvueluissa

Vuoden 2014 alusta valinnanvapaus on antanut asiakkaalle mahdollisuuden valita perusterveydenhuollostaan vastaava terveystalvueskus. Kuntayhtymä Kaksineuvoisen on valinnut vuonna 2021 34 ulkopaikkakuntalaista asiakasta. Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueen asukkaista jonkin toisen terveystalvueskuksen kuntayhtymän ulkopuolelta on valinnut 33 asiakasta.

6.2. Palvelusetelin käyttö osana valinnanvapautta

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

Vuoden 2021 aikana palvelusetelimäärät:

| Palvelusetelin käyttö | Määrä v. 2021 |
|--|-----------------|
| Tehostettu palveluasuminen | 64 (15 880 vrk) |
| Kotihoito | 4 (480 h) |
| Muu (omaishoidettavien vuorohoito, vuorohoito) | 1 (5 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 terveystalvuelut.

Ikäihmistien palveluissa on otettu käyttöön erilaisia sähköisiä palveluita. Kotihoidon etäkäyntien tekoon on hankittu 20 laitetta. Kotihoidossa on käytössä 10 kpl lääkerobotteja. Pihlajalinnan vastuulääkäripalvelut laajentuivat kotihoidon palveluihin syksyllä 2021, palveluun sisältyy vuosikontrollikäynnit etäkäynteinä.

Terveystalvueluissa Klinik -sovelluksen (sähköisen hoidon tarpeen arvioinnin sovellus) käyttö loppui syyskuun lopussa ja tilalle tuli OmaOlo- palvelu, joka on käytössä laajasta tulevan hyvinvointialueen toimijoilla. Avoterveydenhuollossa otettiin käyttöön sähköinen perhevalmennus. Lastenneuvolasta on edelleen sähköisesti varattavissa ajat 1,5-v. - 6-v. lapsille sekä Kauhavan keskusta-alueen 1. luokkalaisten tarkastuksiin. Influenssarokotukset toteutettiin walk in -periaatteella ja lisäksi oli mahdollisuus sähköiseen ajanvaraukseen. Koronarokotuksien sähköistä ajanvarausta hyödynnettiin walk in -tapahtumien lisänä. Asukkaat voivat varata Hyviksen kautta ammattilaiselle soittoajan myös liittyen matkailijoiden rokotuksiin tai muihin rokotuksiin.

Sosiaalipalveluissa on vuoden 2021 aikana otettu käyttöön asiakastietojärjestelmään kytkeytyvä Omapalvelu, joka on kuntalaisten ja yhteistyötahojen käyttöön tarkoitettu sähköisten palvelujen järjestelmä. Omapalvelun kautta on mahdollista tehdä yhteydenotto sosiaaliviranomaiseen, lastensuojeluilmoitus tai saattaa asia vireille hakemuksena sosiaalipalveluihin. Hyviksen kautta sosiaalipalveluihin tulee vuosittain yksittäisiä yhteydenottoja.

Potilasasiamieheen on mahdollista ottaa yhteyttä Hyvis- palvelun kautta. Yhteydenottoja Hyviksen kautta tuli vuonna 2021 alle 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 tietoturvasest. Asiakas pystyy Kanta-palvelun kautta tarkistamaan omia potilas- ja reseptitietojaan sekä tekemään uusimispyynnön reseptiinsä.

7. TILASTOTAULUKKO VUOSISTA 2018–2021

| Seurattava asia | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---|--|--|--|
| QPro- järjestelmään tul- leiden palautteiden ko- konaisuuden keskiarvo | 4,7 | 4,7 | 3,2 | 4,2 |
| Yksilöjaoston käsittele- mät oikaisuvaatimukset | 38 | 20 | 17 | 10 |
| Yhteydenotot potilas- asiamieheen | 58 | 55 | 5 * | 38 |
| Yhteydenotot sosiaali- asiamieheen | 41 | 30 | 10 * | 11 |
| Terveydenhuollon muis- tutukset | 27 | 20 | 15 | 8 |
| PVK:n selvityspyynnöt | 66 | 29 | 35 | 34 |
| PVK:n kielteiset ja myönteiset korvauspää- tökset | 7 kielteistä, 1 myönteinen ja 1 vähäinen korvattava | 2 kielteistä ja 3 myön- teistä | 4 kielteistä ja 3 myönteistä | 2 kielteistä ja 1 myönteistä |
| AVI:n lausunnot | 1 | 0 | 2 | 0 |
| Valviran lausunnot | 3 | 2 | 4 | 2 |
| Sosiaalipalveluiden muistutukset | 11 | 7 | 2 | 6 |
| Sosiaalipalveluiden kan- telut | 2 | 4 | 0 | 2 |
| Ikäihmisten palveluiden muistutukset | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Ikäihmisten palveluiden kantelut | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Potilasturvallisuuden HaiPro:t, tapahtui poti- laalle ja läheltä piti- tilan- teet | 474, 377 ja 97 | 659, 542 ja 117 | 623, 503 ja 120 | 617, 505 ja 112 |
| Kiireettömään hoitoon pääsy tk-lääkärille | 3 viikkoa | 3 viikkoa | 11 vrk | 3 viikkoa |
| Kiireettömään hoitoon pääsy suun th | 4 viikkoa | 3 viikkoa | 3 viikkoa | 3 viikkoa |
| Lastensuojelun palvelu- tarpeen käsittelyajat | Aloitus toteu- tunut 7 vrk:n sisällä, arviointi val- mistunut alle 3 kk 40,3 % | Aloitus to- teutunut 7 vrk:n sisällä, arvioinnin valmistumi- sessa ylityk- siä | Aloitus toteu- tunut 7 vrk:n sisällä, arvi- ointi valmistu- nut alle 3 kk 100 % | Aloitus toteu- tunut 7 vrk:n sisällä, arvi- ointi valmistu- nut alle 3 kk 100 % |
| Vammaispalveluiden ha- kemusten käsittelyajat | Käsittely alle 3 kk toteutu- nut 100 % | Käsittely alle 3 kk toteutu- nut 99 % | Käsittely alle 3 kk toteutuu 99 % | Käsittely alle 3 kk toteutuu 95 % |

* poikkeuksellinen raportinkeraaika

| Seurattava asia | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittelyajat, otanta | Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 % | Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 % | Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 % | Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 % |
| Ikääntyneiden palveluiden palvelutarpeen käsittelyajat | 0–7 vrk | 0–7 vrk | 0–7 vrk | 0–7 vrk |
| Kotihoidon käsittelyajat | 0–7 vrk | 0–7 vrk | 0–7 vrk | 0–7 vrk |
| Omaishoidontuen käsittelyajat | 0–2 kk | 0–3 kk | 0–2 kk | 0–2 kk |
| Ympäri vuorokautisen asumispalvelun käsittelyajat | alle 2 kk | alle 3 kk | alle 3 kk | alle 6 kk |
| Kuntayhtymän terveyskeskuksen valinneet asiakkaat | 44 | 61 | 122 | 34 |
| Kuntayhtymän terveyskeskuksesta poistuneet asiakkaat | 35 | 32 | 12 | 33 |
| Palvelusetelin käyttö tehostettu palveluasuminen/kotihoito/muut | 37 (6 663 vrk) / 39 / 7 | 42 (11 772 vrk) / 8 / 2 | 50 (13 738 vrk) / 4 / 4 | 64 (15 880) / 4 / 1 |

8. VUODELLE 2021 ASETETTujen TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN

| Kehitettävät asiakokonaisuudet 2021 | Toteuma 2021 |
|--|--|
| Palvelujen saatavuus 7 vrk:n sisällä | Toteutui ikäihmisten palveluissa ja sosiaali-palveluissa. |
| Saavutettavuus kaikissa palveluissa | Saavutettavuuteen on pyritty tekemään parannuksia kaikilla tulosalueilla. Sähköisten palveluiden laajentamisella on pyritty lisäämään yhteydenottokeinoja. |
| Asiakkaiden osallistamiseen uusia keinoja | Toteutui osassa yksiköitä. Kehittämistä edelleen tarvitaan. |
| LEAN- osaamisen hyödyntäminen palveluiden sujuvuutta kehitettäessä ja asiakaspalautteita keräämällä | Kuntayhtymän oma LEAN- opiskeluryhmä on käynyt koulutusta ja tehnyt kehittämistyöt yksikköihinsä. |
| Asiakaskokemuksen kouluttaminen | Asiakaspalvelukoulutuksia ei pystytty järjestämään pandemiatilanteesta johtuen. |
| Laitevastaavien roolin vahvistuminen yhteisillä kokouksilla ja materiaalien päivittäminen | Laitevastaavat on nimetty yksiköihin. Laitevastaavien yhteinen kokous on siirtynyt pandemiatilanteesta johtuen ensi keväälle. |
| Jatkuvan asiakaspalautteen kerääminen asiakasohjauksessa ja asiakastyytyväisyyskysely koko ikäihmisten palveluissa | Erillisiä kyselyitä on toteutettu ikäihmisten palveluissa. Tavoite jatkuvan asiakaspalautteen keräämisestä asiakasohjausyksikössä ei onnistunut. Kehitteillä yhteinen ohjelma koko hyvinvointialueelle. |
| Ikäihmisten elämäntarinan tunteminen ja sen huomioiminen hoidossa | Osassa yksiköitä otettu käyttöön mm. elämänpuu- julisteita, joissa asiakkaan elämän tarina ja hänelle tärkeät asiat tulevat näkyväksi. |
| Asiakaspalautetabletin ja Suuntiman käyttöönotto terveystalouksissa | Asiakaspalautetablettia ei pystytty ottamaan käyttöön hygieniasyistä terveystalouksissa. Suuntimasta on toteutettu käyttöönottopilotti terveystalouksien asiakasryhmällä. |
| Panostaminen asiakkaan parempaan kohtamiseen sosiaalipalveluissa | Koulutusta aiheesta ollut vuoden aikana. Lisäksi käyttöön otettu mielenterveyspalveluissa Instagram, jonka päivittämiseen asiakkaita osallistettu. Annettu asiakkaille enemmän aikaa ja yksiköiden näkökulmaa suunnattu omatoimisuuden tukemiseen sekä kuntouttavaan hoitotyöhön. Tavoite toteutui myös palveluohjausmallin käyttöönottona aikuissosiaalityössä. |

9. TULEVAT KEHITTÄMISTOIMENPITEET ASIAKKUUDEN VAHVISTAMISEEN LIITTYEN

Kehitettävät asiakokonaisuudet:

Kiireettömän hoidon saatavuuden parantaminen terveystalouksissa

Omahoitajuuden jatkokehittäminen ikäihmisten palveluissa RAI- järjestelmän käyttöönoton myötä

Olemassa olevien hyvien käytäntöjen turvaaminen suunniteltaessa tulevaa hyvinvointialuetta

Asiakaskokemuksen kouluttaminen

Muistiasiakkaan hoitoketjun kehittäminen

Yhteisasiakkaiden haltuun ottaminen

Perhekeskuksen kohtaamispaikkatoiminnan käynnistäminen

Huomiota läheisten informoimiseen asumisyksiköissä

Jatkuvan parantamisen ja kehittämisen mallin käyttöönotto yksiköissä

Mt-SAS- toiminnan vahvistaminen asiakkaiden hoito- ja kuntoutuspolkujen selkiyttämiseksi