



09.10.2018

Asia/5

## § 251

### Selvitys Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaiden kokemana

HEL 2018-010096 T 05 00 00

#### Päätös

Sosiaali- ja terveyslautakunta päätti merkitä tiedoksi Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaiden kokemana -selvityksen (liite 1).

#### Käsittely

Erityissuunnittelija Pirkko Excell oli kutsuttuna asiantuntijana läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

#### Esittelijä

vs. sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja  
Tiina Mäki

#### Lisätiedot

Pirkko Excell, erityissuunnittelija, puhelin: 310 73867  
pirkko.excell(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaiden kokemana\_selvitys

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukiello, valmistelu tai täytäntöönpano

#### Päätösehdotus

Päätös on ehdotuksen mukainen.

#### Esittelijän perustelut

Erityissuunnittelija Pirkko Excell on kutsuttuna asiantuntijana läsnä kokouksessa tämän asian käsittelyssä.

Sosiaali- ja terveystoimialalla seurataan systemaattisesti asiakkaiden kokemuksia palveluista. Asiakkaiden on mahdollista antaa palautetta verkkosivuilta ja pikapalautelaitteilla toimipisteissä. Siitä, miten asiakkaat kokevat palvelut, kertyy tietoa myös potilas- ja sosiaaliammattilaisille. Asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut tilastoidaan määrien ja syiden mukaan.

Tietoa asiakkaiden kokemuksista saadaan myös sosiaalisen raportoinnin kautta. Sosiaalinen raportointi on rakenteellisen sosiaalityön mene-



telmä, jonka tarkoituksena on tuottaa tietoa asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä palvelujen kehittämisen ja päätöksenteon tueksi. Tiedot kootaan työntekijöiltä. Lisäksi toimialalla on erilaisia laadullisia menetelmiä kuulla asiakkaita, kuten haastattelut. Näistä eri tietolähteistä on koottu raportit vuosina 2015 ja 2016. Nyt käsiteltävänä olevaan raporttiin on koottu asiakkaiden kokemuksia ajalta 1.1.2017–31.8.2018.

Verkkosivuilla on käytössä kaupunkiyhteinen palautejärjestelmä. Sosiaali- ja terveyspalveluja koskevien palautteiden määrä on pysynyt viime vuosina ennallaan. Asiakkailta saadaan vuosittain noin 3 500–4 000 palautetta. Saadut verkkopalautteet luokitellaan seuraavasti: kiitokset, moitteet, kysymykset, ideat ja muu palaute. Moitteiden ja kysymysten määrä on vähentynyt ja kiitosten ja ideoiden määrä jonkin verran lisääntynyt. Eniten palautetta saadaan terveyspalveluista, ja siellä asiakkaiden kohtaamisesta ja palvelun saatavuudesta.

Pikapalautelaitteilla mitataan asiakkaan kokemusta saadusta palvelusta. Pikapalautelaitteita on käytössä yhteensä noin 130 terveysasemilla, hammashoitoloissa, päivystyksissä ja monipuolisissa palvelukeskuksissa. Lisäksi kouluterveydenhuollossa, vammaispalveluissa ja asumisneuvojilla on joitakin laitteita. Asiakkaat ovat yleensä olleet hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Yhteen laskettu tulos eli niin sanottu Happy-indeksi on ollut 90 (maksimi on 100).

Kotihoidossa on aloitettu keväällä 2018 pikapalautteen kerääminen käynnin yhteydessä. Myös nämä tulokset ovat olleet hyvällä tasolla. Elokuussa 2018 erittäin positiiviseksi kotihoidon palvelun koki 83 prosenttia vastanneista.

Toimialalla toteutetaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen koordinoimia asiakastyytyväisyyskyselyjä joka toinen vuosi. Kansallisella kyselyllä palautetta kootaan neuvolan, terveysasemien ja suun terveydenhuollon asiakkailta. Edelliset kyselyt tehtiin syksyllä vuonna 2016 ja tulokset saatiin keväällä 2017. Asiakkaat antoivat palveluille hyvät arvosanat vaihteluvälillä 3,7–4,7 (asteikolla 1–5). Seuraavat kyselyt toteutetaan syksyn 2018 aikana.

Sosiaali- ja potilasasiamiehiin asiakkaat ovat yleisimmin yhteydessä silloin, kun he ovat tyytymättömiä hoitoon tai hoitotulokseen, epäilevät potilasvahinkoa tai kun on kysymys asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyvistä kysymyksistä. Yhteydenotot painottuvat terveydenhuoltoon. Asiakkaiden kiinnostus omiin tietoihin on lisääntynyt kuluvan vuoden aikana.

Asiakkaiden kantelut ja muistutukset tilastoidaan määrän, sisällön ja sen mukaisesti, mihin palvelukokonaisuuteen ne kohdistuvat. Useimmi-



ten syy muistutukseen tai kanteluun on ollut tyytymättömyys hoitoon, hoitotulokseen tai kohteluun. Muistutusten ja kantelujen vuosittaisissa määrissä ei ole ollut suurta vaihtelua.

Sosiaalista raportointia on tehty vuosina 2017–2018 psykiatria- ja päihdepoliklinikoilla, sovittelutoiminnassa, etsivässä lähityössä ja gerontologisessa sosiaalityössä. Raporteissa on tarkasteltu asiakastyöstä nousevia ilmiöitä, minkä lisäksi on toteutettu teemallisia raportteja, joiden aineistona on käytetty myös asiakastyön dokumentteja.

Vuosi 2018 on ollut sosiaali- ja terveystoimialalla asiakaskokemuksen teemavuosi. Asiakaskokemuksen teemavuoden tavoitteena on nostaa esille asiakaskokemuksen tärkeyttä toimialalla. Toimialalle perustettiin yhteinen monialainen asiakaskokemusverkosto, jonka tehtävänä on edistää asiakaskokemuksen kehittämistä. Asiakaskokemuksen teemavuosi näkyy toimialan koulutustarjonnassa teemavuoden ajan. Tänä vuonna on tehty myös kartoitus, millaisia asiakaskokemusmittareita ja menetelmiä eri palveluissa on käytössä. Tavoitteeksi on asetettu, että asiakaskokemuksen mittaamista selkeytetään ja yhdenmukaistetaan ja saadun tiedon hyödyntämistä tehostetaan palvelujen kehittämisessä.

#### Terveys- ja hyvinvointivaikutusten arviointi

Palvelujen käyttäjälähtöisyys on olennainen osa palvelujärjestelmän vaikuttavuutta. Monipuolisilla kuulemismenetelmillä ja hyvällä palautteenhallinnalla saadaan tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat sosiaali- ja terveystoimien palvelut. Myönteiset asiakaskokemukset syntyvät hyvässä vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Hyvässä vuorovaikutuksessa asiakkaiden osallisuus vahvistuu ja hyvällä asiakaskokemuksella on myönteisiä terveys- ja hyvinvointivaikutuksia.

#### Esittelijä

sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtaja  
Juha Jolkkonen

#### Lisätiedot

Pirkko Excell, erityissuunnittelija, puhelin: 310 73867  
pirkko.excell(a)hel.fi

#### Liitteet

1 Helsingin sosiaali- ja terveystoimien palvelut asiakkaiden kokemana\_selvitys

#### Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano