

ASIAKAS- PALAUTE- YHTEENVETO 2016

SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON
TOIMIALA



Vantaa
Vanda

Sisällys

Aluksi	3
Virallinen palaute	4
Toimialan asiakaspalautteet	5
Tulosalueiden asiakaspalautteet	7
Terveyspalvelut	7
Keski-Vantaan terveysasemapalvelut	9
Länsi-Vantaan terveysasemapalvelut	9
Pohjois-Vantaan terveysasemapalvelut	10
Kuntoutusyksikkö	10
Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto	11
Terveyskeskuspäivystys	12
Perhepalvelut	13
Aikuissosiaalityö	15
Lastensuojelu	16
Maahanmuuttajapalvelut	19
Psykososiaaliset palvelut	20
Päihdepalvelut	21
Vanhus- ja vammaispalvelut	24
Vanhusten avopalvelut	25
Hoiva-asumisen palvelut	26
Sairaalapalvelut	28
Vammaispalvelut	29
Suun terveydenhuollon liikelaitos	30
Pohjois-Vantaan suun terveydenhuolto	32
Länsi-Vantaan suun terveydenhuolto	33
Keski-Vantaan suun terveydenhuolto	34
Talous- ja hallintopalvelut	35
Muu palaute	36

VIRALLINEN PALAUTE

Virallisiin eli lakisääteisiin asiakaspalautteisiin/viralliseen muutoksenhakuun kuuluvat: oikaisuvaatimukset, muistutukset, kantelut, valitukset ja vahingonkorvausvaatimukset.

Hoitoonsa, palveluunsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymätön potilas/asiakas tai hänen omaisensa voi tehdä asiasta kirjallisen muistutuksen hoito/palvelupaikkansa vastaavalle johtajalle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti tai Vantaan internet-sivuilla olevalla lomakkeella. Muistutus on potilaan/asiakkaan tai hänen omaisensa lakisääteinen oikeus. Muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa, mikä tarkoittaa enintään muutamaa viikkoa.

Sosiaalihuollon viranhaltijan päätöksestä voi tehdä oikaisuvaatimuksen kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja /tai tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle.

Asiakkaalla tai hänen omaisellaan on oikeus kannella, jos hän on tyytymätön saatuun hoitoon tai kohteluun. Asiakas voi tehdä kantelun joko Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastoon (Valviraan) tai Aluehallintovirastoon, vaikka asiakas olisi jo tehnyt hoidostaan muistutuksen hoitopaikkaan tai potilasvahinkoepäilyn vuoksi tehnyt hakemuksen Potilasvakuutuskeskukselle. Kantelu tehdään Valviraan silloin, kun hoitovirhe-epäily koskee hoidossa menehtyneen tai vaikeasti vammautuneen potilaan hoitoa. Muut hoitoa koskevat kantelut tehdään siihen aluehallintovirastoon, jonka alueella potilas on ollut hoidettavana.

Asiakas voi kääntyä eduskunnan oikeusasiamiehen puoleen, kun epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos kantelija epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti.

Oikeuskanslerin puoleen voi kääntyä joko omassa asiassa tai muutenkin, jos katsoo, että viranomainen, virkamies tai muu julkista tehtävää hoitava henkilö tai yhteisö on menetellyt virheellisesti tai laiminlyönyt velvollisuutensa. Oikeuskanslerin puoleen voi kääntyä myös silloin, kun katsoo, ettei perustuslain takaama perusoikeus tai ihmisoikeus ole toteutunut.

Sosiaali- ja potilasasiamies auttaa tarvittaessa virallisten palautteiden tekemisessä.

TOIMIALAN ASIAKASPALAUTTEET

Vuoden 2016 alussa tehtiin toimialan laaja asiakastyytyväisyyskysely. Palautetta kerättiin palvelua käyttäviltä asiakkailta. Kyselylomakkeita jaettiin palvelutapahtuman yhteydessä 1.-21.2 välisellä ajalla. Kyselyssä olivat mukana perhepalvelujen, vanhus- ja vammaispalvelujen sekä terveysterveystulokset ja niiden tulostulokset sekä suun terveydenhoidon liikelaitos. Vastauksia saatiin 3051, joista vain 54 vastasi netin kautta. Kysely toimitettiin kolmannen kerran samoilla lomakkeilla.

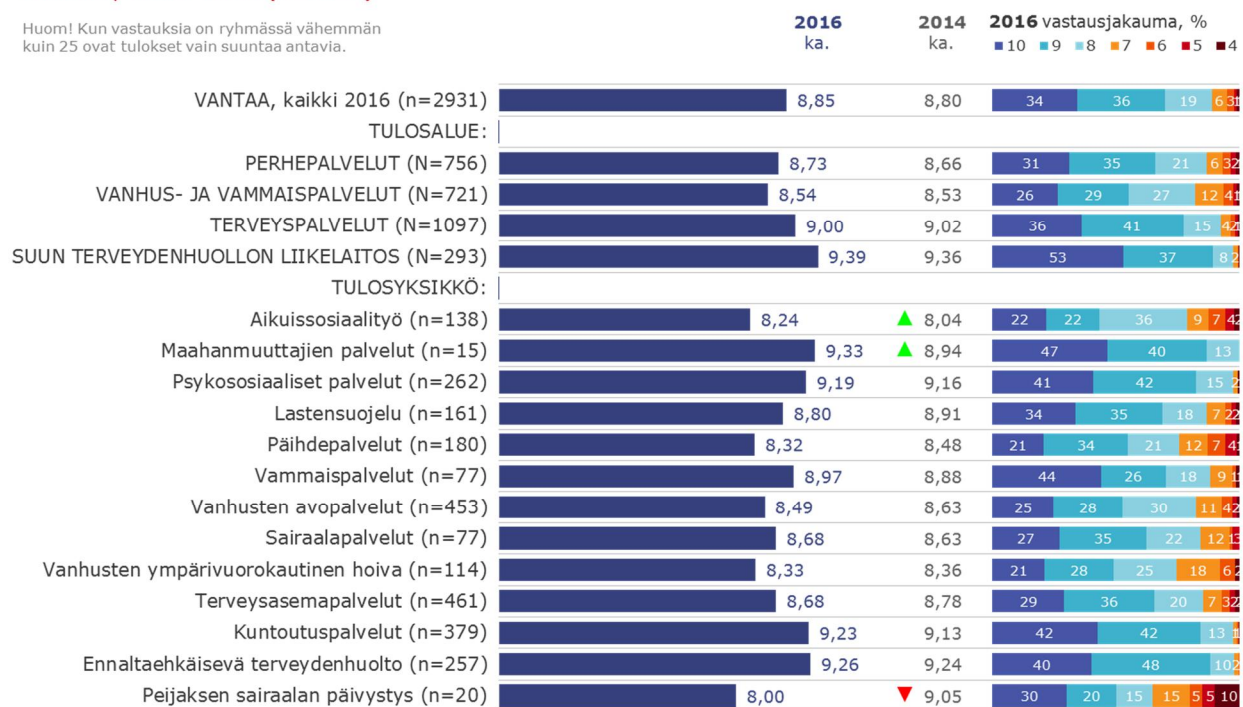
Asiakkaiden antamien kouluarvosanojen keskiarvo on noussut kokonaisuutena vuodesta 2014 ja oli nyt lähes kiitettävä eli 8,85 (vuonna 2014 8,80 ja vuonna 2012 8,72.) Tyytyväisyys on lisääntynyt etenkin aikuissosiaalityöhön ja maahanmuuttajapalveluihin.

Asiakkaiden antamien kouluarvosanojen keskiarvot

YLEISARVOSANA

VANTAA, kaikki 2016 (n=2931)

Huom! Kun vastauksia on ryhmässä vähemmän kuin 25 ovat tulokset vain suuntaa antavia.



▲ ka. parantunut >0,2
▼ ka. heikentynyt >0,2

Alle 10 vastaajan ryhmä ei ole raportoitu.

Tulostulosten tai palvelujen väliset erot olivat tällä, kuten aiemmilla kerroilla suhteellisen pieniä sillä yleisarvosana oli kaikkialla vähintään tyydyttävällä tasolla (yli 7,5). Vastaajien sukupuoli ei vaikuttanut arvioihin merkittävästi. 0-6 -vuotiaiden puolesta vastanneet olivat tänä vuonna tyytyväisempiä kuin edellisellä kerralla. Heidän antamien kokonaisarvosanojen keskiarvon ollessa nyt 8,95 (2014 8,58).

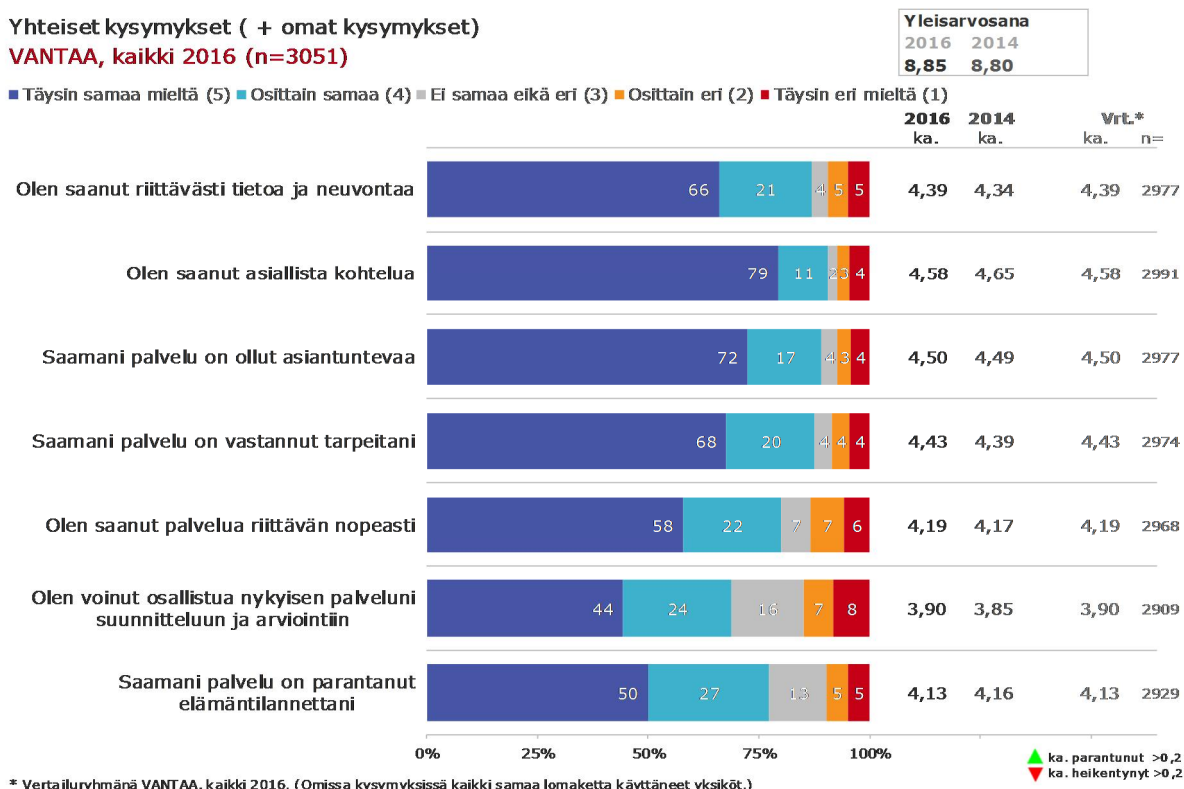
Parhaiten toteutui asiallinen kohtelu, 90 % vastaajista oli asiaa koskeneen väitteen kanssa samaa mieltä ja vain 7 % eri mieltä. 77 % vastaajista koki saamansa palvelun parantaneen ainakin osittain elämäntilannettaan, kun 5 %:n mielestä se ei ollut parantunut lainkaan.

Heikoimmin toteutuva asia, kuten vuoden 2014 kyselyssäkin oli vastaajien mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun, 68 % oli voinut osallistua ainakin osittain, 15 % vähän tai ei lainkaan.

Koko toimialan asiakkaiden mielipiteet seitsemään kaikille yhteiseen kysymykseen

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

VANTAA, kaikki 2016 (n=3051)

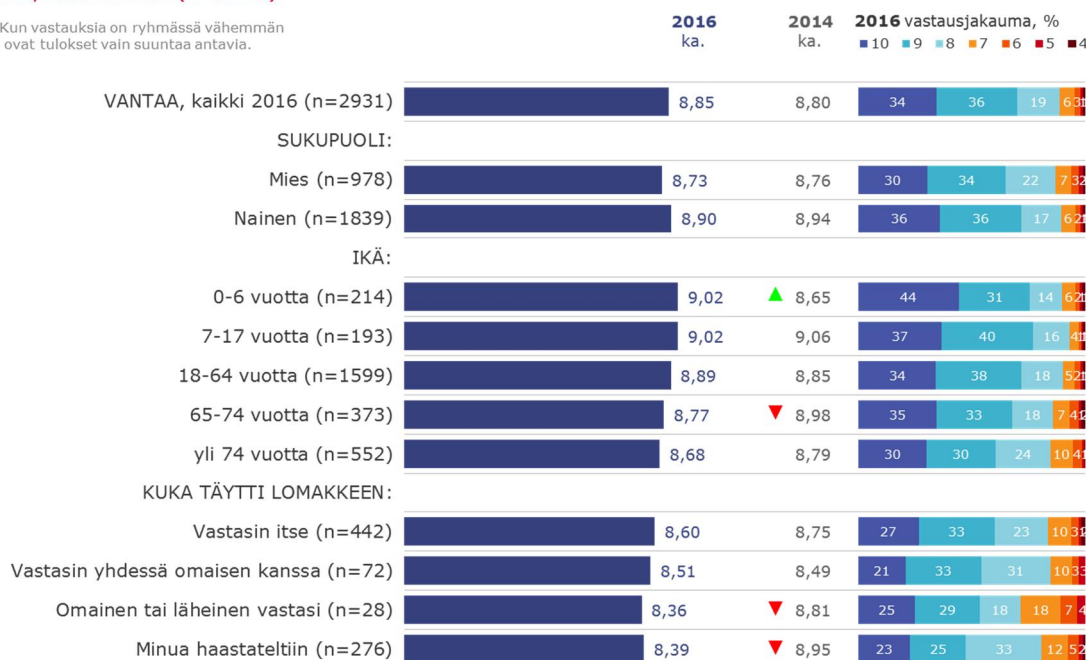


Asiakastyytyväisyys sukupuolen, iän ja lomakkeen täyttäjän mukaan

YLEISARVOSANA

VANTAA, kaikki 2016 (n=2931)

Huom! Kun vastauksia on ryhmässä vähemmän kuin 25 ovat tulokset vain suuntaa antavia.



'Lomakkeen täyttäjät' vain vanhus- ja vammaispalvelujen osalta.

Alle 10 vastaajan ryhmiä ei ole raportoitu.

Toimialatasoiset viralliset palautteet: Apulaiskaupunginjohtaja vastasi v. 2016 kahteen muistutukseen, joista toisessa arvosteltiin asiakkaille tehtävien päätösten perusteluiden vaikeaselkoisuutta, ja toisessa mm. viranhaltijoiden menettelyä eräissä hallinto- ja lastensuojeluasioissa, joiden käsittely on päättynyt n. 10 v. sitten.

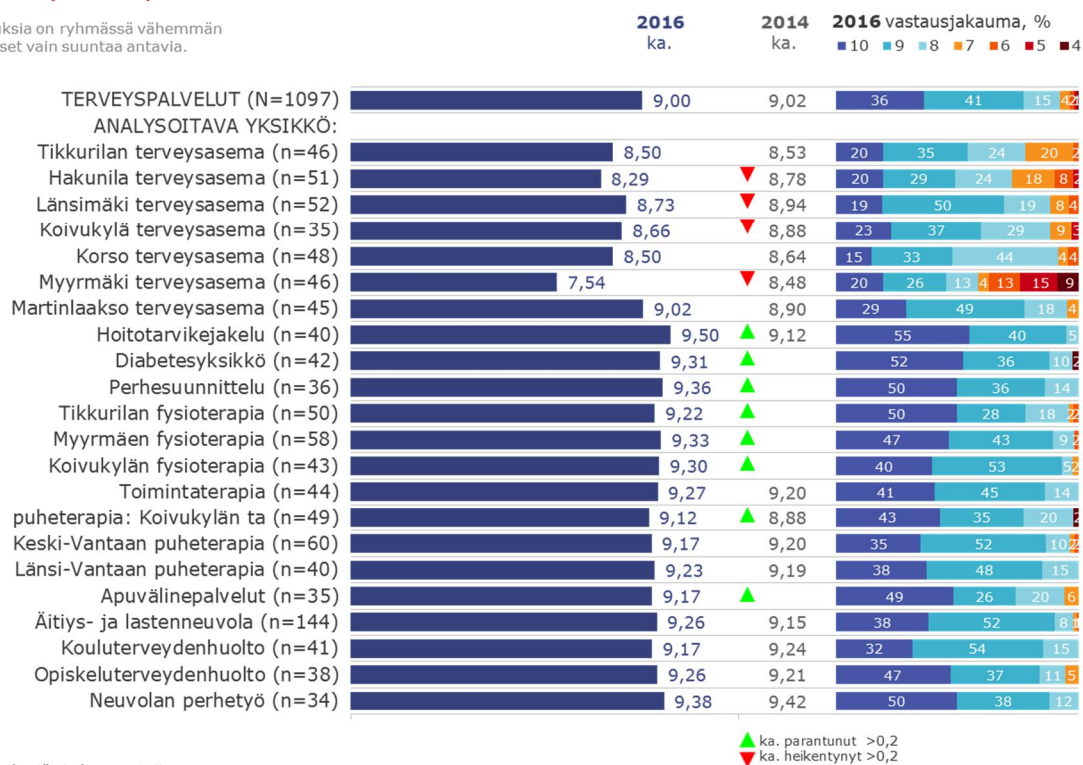
TULOSALUEIDEN ASIAKASPALAUTTEET

TERVEYSPALVELUT

YLEISARVOSANA

Terveyspalvelut (n=1097)

Huom! Kun vastauksia on ryhmässä vähemmän kuin 25 ovat tulokset vain suuntaa antavia.



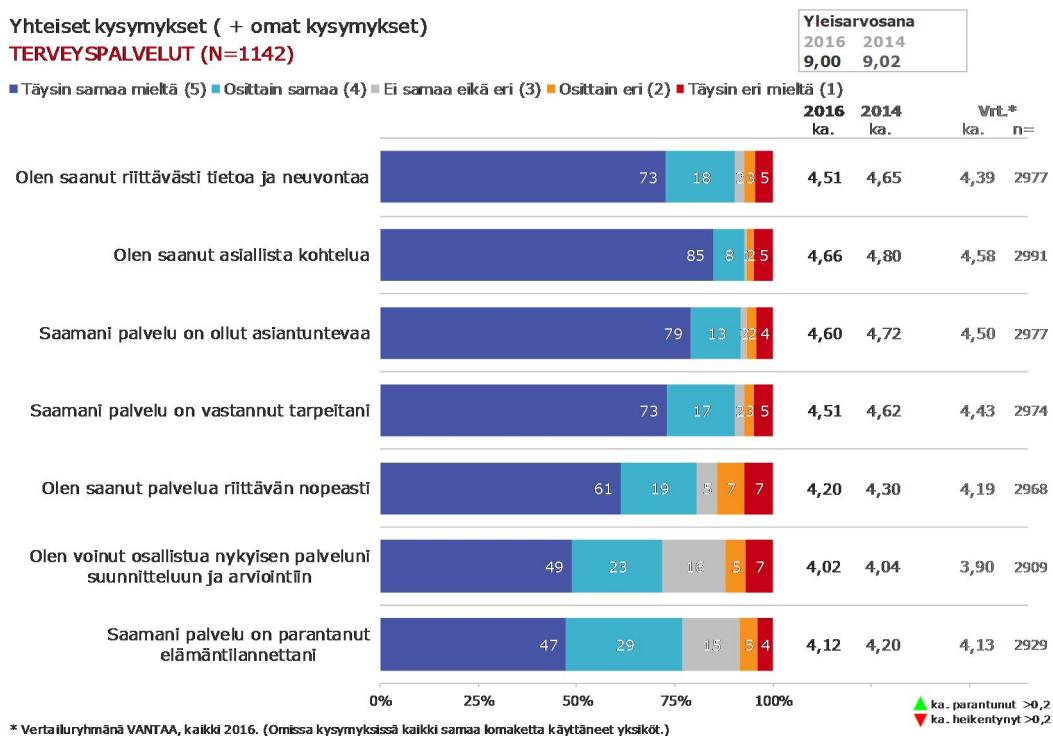
Alle 10 vastaajan ryhmiä ei ole raportoitu.

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä terveyspalvelut sai kouluarvosanan 9 (v. 2014 9.02) eli lähes saman kuin kaksi vuotta aiemmin. Monessa palvelussa tulokset paranivat verrattuna kahden vuoden takaiseen, mutta valitettavasti 4/7 terveysasemista arvosana laski.

Yhteisistä kysymyksistä parhaiten toteutui väittämä "Olen saanut asiallista kohtelua". Huonoiten toteutunut väite oli "Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani".

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

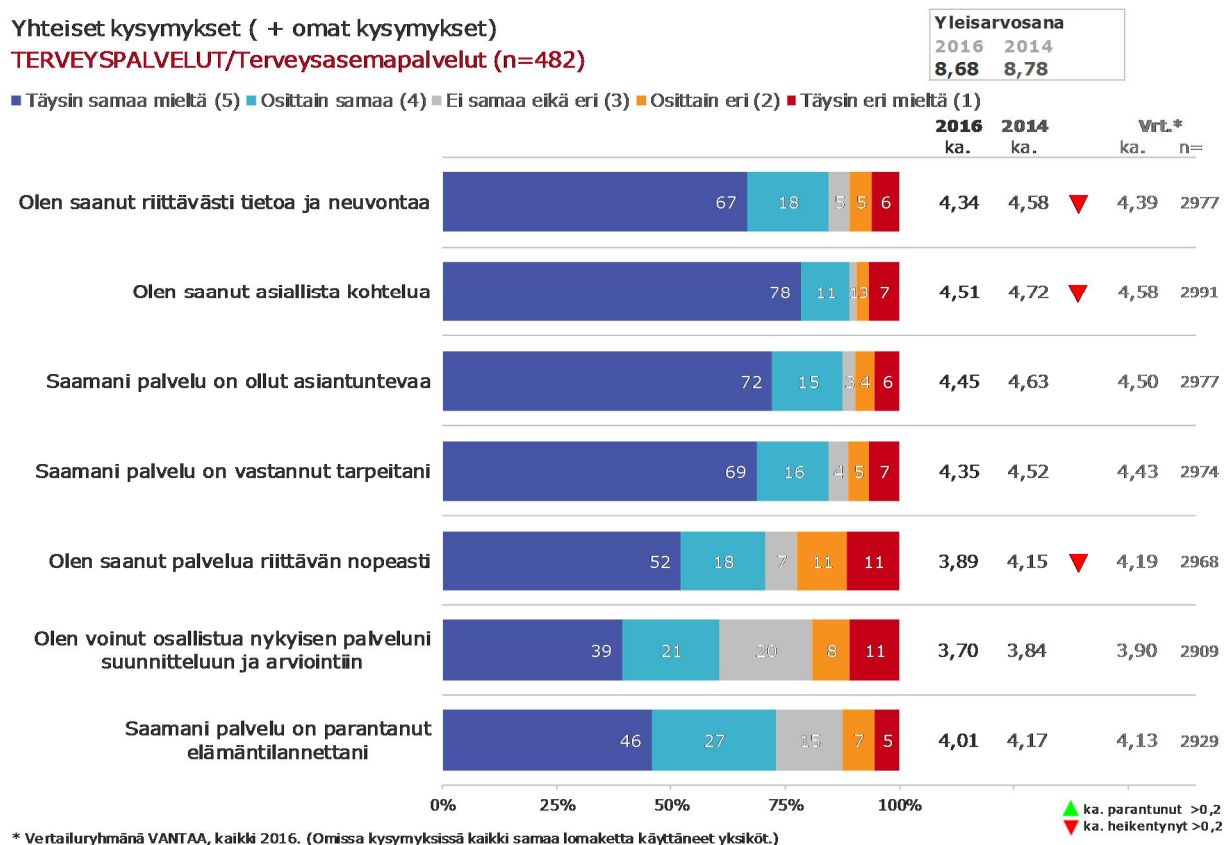
TERVEYSPALVELUT (N=1142)



Terveysasemapalvelut

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

TERVEYSPALVELUT/Terveysasemapalvelut (n=482)



Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä terveysasemapalvelujen kouluarvosanoilla annettu arvio kokonaispalvelusta oli 8.68, joka oli hiukan vähemmän kuin kaksi vuotta aiemmin (8,78).

Terveysasemapalvelujen parhaiten toteutunut väite oli ”Olen saanut asiallista kohtelua” ja huonoiten toteutui ”Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin.

Keski-Vantaan terveystasemapalvelut

Keski-Vantaan terveystasemapalveluissa muistutuksia saatiin vuonna 2016 yhteensä 15 ja kanteluita 2. Kaikkiin muistutuksiin ja kanteluihin on vastattu. Muita joko sähköpostitse tai kirjeitse tulleita reklamaatioita ja palautteita Keski-Vantaan terveystasemille on tullut yhteensä 40 kappaletta.

Palautteet käsitellään Keski-Vantaan terveystasemapalveluiden johtoryhmässä säännöllisesti. Lähiesimiehet käyvät palautteita läpi myös henkilökunnan kanssa. Palautteiden käsittelyn yhteydessä mietitään toimintaprosesseja Lean-mallia hyödyntäen niiltä osin mihin pystymme itse vaikuttamaan ja palautteen perusteella havaitaan prosessissa olevan kehittämisen paikka. Oma toimintaa tarkastelemalla pyritään jatkuvaan toiminnan parantamiseen ja palvelun laadun kehittämiseen. Kaikki kohteluun tai asiakaspalvelun epäonnistumiseen liittyvät palautteet on käyty asianosaisen henkilökunnan edustajan kanssa lävitse.

Sähköinen palautejärjestelmä on ollut aktiivisessa käytössä. Suurin osa palautejärjestelmän kautta tulleista palautteista koskee puhelimella yhteydensaannin vaikeuksia tai sähköisen ajanvarauksen ongelmia. Kaikkiin sähköisesti tulleisiin palautteisiin on vastattu. Palautteen antamisen tavoiteaika on alle kaksi viikkoa. Sähköisesti tulleissa palautteissa oli moitteiden lisäksi useita toimenpide-ehdotuksia ja paljon myös kiitosta. Tikkurilan, Länsimäen ja Hakunilan terveystasemille väestöpohjaan nähden palautteita tuli jotakuinkin yhtä paljon, eli alueiden välillä ei ollut eroa palautteiden määrässä.

Palautteiden pohjalta on myös löydetty yksiköiden sisäiseen koulutussuunnitelmaan luentoaiheita. Palautteita on pystytty hyödyntämään henkilökunnan osaamisen vahvistamisen työkaluna. Puhelinliikenteen parantamiseksi on tehty parannuksia ja suunniteltu uusia toimintamalleja koko vastaanottotoiminnan osalta.

Länsi-Vantaan terveystasemapalvelut

Länsi-Vantaan terveystasemapalvelut tuloksikkoon tuli yhteensä 111 palautetta vuonna 2016. Näistä palautteista tuli kirjeitse ja sähköpostitse yhteensä 89 kappaletta, joista positiivisia oli 23 ja negatiivisia palautteita 59. Positiiviset palautteet liittyivät pääsääntöisesti kohteluun ja potilaiden saamaan hoitoon. Negatiiviset palautteet koskivat potilaiden jonotusta ja kohtelua. Muistutuksia tuli 22 ja kanteluita kaksi vuonna 2016. Muistutuksien sisällöstä 12 koski lääkärin toimintaa ja 10 hoitoon ja kohteluun. Vantaan internet sivujen kautta palautepostia tuli 124 kappaletta, joista positiivisia oli 16, negatiivisia palautteita 83. Netin kautta tulleiden palautteiden sisältö kohdistui pääsääntöisesti puhelinpalveluun, jonotusaikoihin, hoitoon sekä kohteluun. Kaikkiin palautteisiin on vastattu kirjallisesti.

Palautteet on käsitelty toiminnan kehittämisen ja laadun näkökulmasta aluejohtoryhmässä ja henkilöstöpalavereissa sekä tarvittaessa esimies-alaiskeskusteluissa. Palautteita hyödynnettiin terveystasemien lean-työpajoissa kehittämispäivissä ja prosesseja työstettiin potilas näkökulmasta.

Pohjois-Vantaan terveysasemapalvelut

Asiakaspalautteita tuli Vantaan Internet –sivujen palautejärjestelmän kautta 92 kpl. Palautteet koskivat etupäässä puhelinyhteydensaannin ongelmia ja sähköisen ajanvarauksen toimimattomuutta, mutta myös asiakkaan kohteluun ja palvelutapahtuman sisältöön liittyviä asioita. Muutamissa palautteissa oli hyviä kehittämissuhteita. Pohjois-Vantaan terveysasemapalveluista on tehty 2 kantelua Aluehallintovirastolle, 1 selvitys Valviralle ja 2 potilasvakuutuskeskukseen. Kirjallisia muistutuksia oli 13 kpl, jotka liittyivät pääasiassa vastaanottotapahtumiin. Asiakkaiden antama positiivinen palaute on yleensä annettu suoraan asianomaiselle työntekijälle, joten niitä ei ole erikseen kirjattu ylös. Kaikkiin kirjallisesti annettuihin palautteisiin on annettu kirjallinen vastaus.

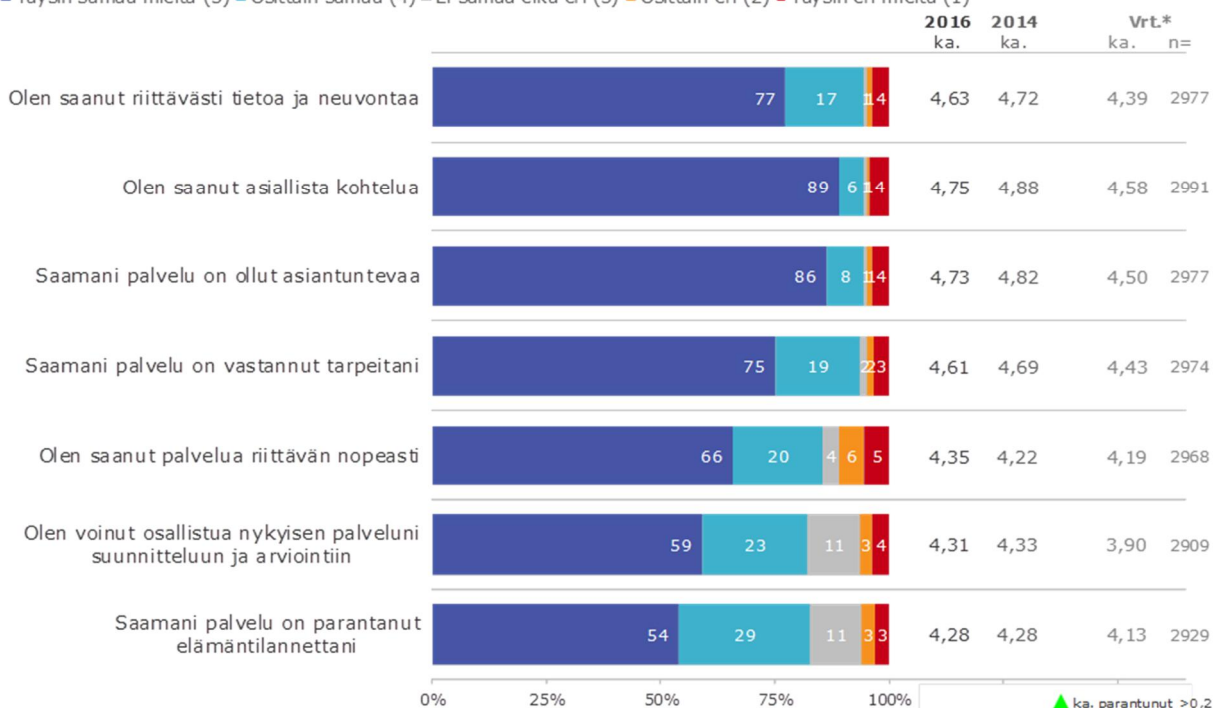
Kaikki palautteet on käsitelty Pohjois-Vantaan aluejohtoryhmässä ja palautteista on otettu oppia. Jos palaute on koskenut potilaan saamaa kohtelua, niin palaute on käsitelty yhdessä kyseisen työntekijän kanssa. Myös positiiviset palautteet on käsitelty asianomaisen henkilön kanssa yhdessä. Palautteet on käsitelty hoitajien ja lääkäreiden kokouksissa. Palautteiden perusteella on muutettu mm. terveysasemien opasteita ja potilaiden ohjausta.

Kuntoutusyksikkö

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)
TERVEYSPALVELUT/Kuntoutuspalvelut (n=401)

Yleisarvosana
2016 2014
9,23 9,13

■ Täysin samaa mieltä (5) ■ Osittain samaa (4) ■ Ei samaa eikä eri (3) ■ Osittain eri (2) ■ Täysin eri mieltä (1)



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

▲ ka. parantunut >0,2
▼ ka. heikentynyt >0,2

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä kuntoutus sai arvosanan 9,23. Arvosana oli vielä kahden vuoden takaistakin huippuarvosanaa 9,13 parempi. Tulokinnassa on kuitenkin huomioitava, että vuonna 2014 fysioterapian arvioita oli vähemmän, kun kaikki fysioterapian toimipisteet arvioitiin yhtenä yksikkönä. Vuoden 2016 asiakastyytyväisyyskyselyssä fysioterapiasta arvioitiin kolme erillistä yksikköä eli vastauksiakin oli tästä syystä enemmän.

lisääntynyt, kun yhä useammat (4,14/5) ovat vastanneet voineensa osallistua palvelunsa suunnitteluun ja arviointiin.

Ennaltaehkäisevän terveydenhuollon toiminnasta saatiin vuonna 2016 yhteensä 123 palautetta ja viisi muistutusta, yhdestä koulutapaturman hoitoon liittyvästä tapauksesta tehtiin korvausvaatimus potilasvahinkokeskukseen. Viidestä muistutuksesta kolme koski tapauksia, joissa raskauteen tai lapsen kehitykseen liittyviä poikkeamia ei asiakkaan näkemyksen mukaan havaittu riittävän ajoissa ja yksi muistutus koski lastensuojeluilmoituksen tekemistä. Potilasvahinkokeskukseen lähetetyssä tapauksessa potilasvahinkokeskus totesi koulutapaturman tulleen hoidetuksi asianmukaisesti. Valvira antoi myös päätöksen vuonna 2015 sikiön kuolemaan johtaneesta tapahtumasarjasta tehtyyn kanteluun. Päätöksessään Valvira kiinnittää huomiota potilasturvallisuutta varmistavien käytäntöjen kehittämiseen uudessa potilastietojärjestelmässä.

Jatkuvan asiakaspalautteen määrä on pysynyt vakiona. Noin 30 % jatkuvasta palautteesta sisälsi ilahduttavasti positiivisia ja kiittäviä mainintoja. Eniten palautetta, sekä kiitoksia että kritiikkiä, saatiin työntekijöiden ystävällisyydestä ja palvelualttiudesta. Myös henkilöstön ammattitaidosta saatiin runsaasti kiittävää ja myös kriittistä ja korjaavaa palautetta. Kritiikkiä kohdistettiin myös palvelun sisältöön, tiedottamiseen sekä palvelun saatavuuteen. Palvelun saatavuudesta ja odotusajasta saatu kriittinen palaute koski neuvolan puhelinpalvelua, jonka toiminta ruuhkautui vuoden lopulla aika ajoin mm. henkilöstön poissaolojen ja koulutusten takia. Puhelinpalvelun miehitystä on pyritty vahvistamaan ennakoiduiksi ruuhkapäiviksi mahdollisuuksien mukaan.

Ehkäisevässä terveydenhuollossa käsitellään kaikki palautteet ja muistutukset palvelun laadun parantamiseksi ao. työntekijän kanssa sekä tarvittaessa myös toiminta- ja työyksikössä. Kaikkiin palautteisiin myös vastataan kirjallisesti ja usein lisäksi asiakkaan kanssa puhelimitse keskustellen. Osa asiakaspalautteista sisältää kehittämis ehdotuksia, joita on toteutettu mahdollisuuksien mukaan.

Terveyskeskuspäivystys

Peijaksen sairaalan päivystys on vuoden 2014 kyselyn jälkeen vaihtunut Attendolta HUS:lle. HUS-Akuutti raportoi Vantaan kaupungille 49 asiakaspalautetta, joista positiivisia oli 26, negatiivisia 22 ja yksi neutraali palaute.

Virallisia muistutuksia raportoitiin 22 ja kanteluita 1. Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyyntöjä raportoitiin 4 vuoden 2016 päätyttyä.

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä päivystyksestä saatiin vain 20 vastausta. Vastaajien arviot yleisarvosanan muodossa laskivat vuoden 2016 arvosanasta 9.05 arvosanaan 8.0.

PERHEPALVELUT

Vuonna 2016 Perhepalveluihin tuli yhteensä 75 sähköistä asiakaspalautetta. Näistä toimenpide-ehdotuksia oli 11, moitteita 60 ja kiitoksia 4. Palautteiden lukumäärä laski huomattavasti verrattuna aikaisempiin vuosiin.

Palautteet	2014	2015	2016
Toimenpide-ehdotus	61	55	11
Moite	71	81	60
Kiitos	4	10	4
Yhteensä	136	145	75

Sähköisen asiakaspalautejärjestelmän kautta tulleet palautteet olivat usein monitahoisia. Osassa palautteissa pyydettiin apua päästä palveluihin tai neuvoa, kuinka omassa tilanteessaan voisi toimia. Valtaosa palautteen antajista halusi vastauksen palautteeseensa sähköpostitse ja perhepalveluista vastattiin palautteisiin pääsääntöisesti määräajassa, seitsemän päivän kuluessa. Palautteet toimitettiin aina tarvittaessa eteenpäin palvelukentälle ja palautteiden antajia pyrittiin auttamaan mahdollisuuksien mukaan. Jonkin verran palautekanavaan päätyi saman henkilön toimesta useita samankaltaisia yleisluontoisia tai vaikeaselkoisia palautteita, joihin ei haluttu vastausta. Toisinaan palautteet olivat hyvinkin henkilökohtaisia avunpyyntöjä, jolloin palautteiden antaja pyrittiin ohjaamaan oikean avun piiriin.

Kuten aikaisempinakin vuosina, valtaosa sähköisen asiakaspalautejärjestelmän kautta tulleista palautteista koski aikuissosiaalityötä ja toimeentulotukea. Palautejärjestelmän kautta haluttiin esimerkiksi ilmaista tyytymättömyys saatuun toimeentulotukipäätökseen tai määräaikojen ylittymiseen. Useat palautteet koskivat palveluihin pääsyä tai sitä, että työntekijöitä on ollut vaikea tavoittaa. Jonkin verran annettiin kehitysehdotuksia, lähinnä ilmaisemalla toimeentulotukijärjestelmän epäkohtia. Esimerkiksi asiakkaiden neuvontapalveluja toivottiin Vantaalle lisää. Toinen palautteiden yleinen aihealue oli kokemukset lastensuojelun palveluista tai pyrkimykset ilmoittaa huoli yksittäisen lapsen hyvinvoinnista.

Positiiviset palautteet koskivat yksittäisten työntekijöiden toimintaa ja hyvää kokemusta saadusta palvelusta.

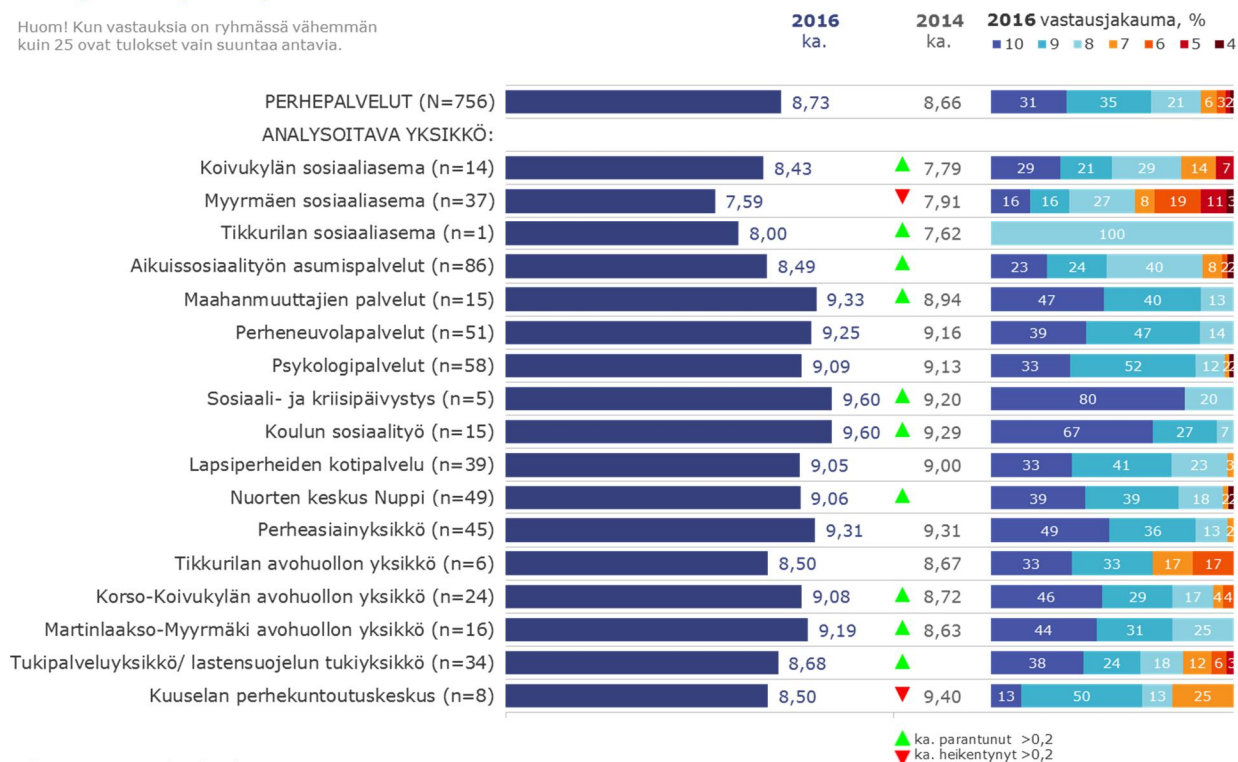
Vuonna 2016 sosiaali- ja terveystalouden jaoston käsitteli perhepalvelujen päätösten oikaisuvaatimuksia 713 kpl. Jaosto muutti viranhaltijan päätöstä 25 tapauksessa. Jaoston päätöksestä valitettiin hallinto-oikeudelle 49 tapauksessa, joista hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen valmisteluun 7 kpl. Valituksia korkeimmalle hallinto-oikeudelle tehtiin 3 kappaletta, mutta korkein hallinto-oikeus ei muuttanut eikä palauttanut valmisteluun yhtään tapusta.

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä perhepalvelujen yleisarvosana parani vuoden 2014 arvosta 8,66, vuoden 2016 arvoon 8,73. Perhepalveluissa parhaiten toteutunut väite oli ”Olen saanut asiallista kohtelua” ja huonoiten toteutui ”Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani”.

YLEISARVOSANA

Perhepalvelut (n=756)

Huom! Kun vastauksia on ryhmässä vähemmän kuin 25 ovat tulokset vain suuntaa antavia.



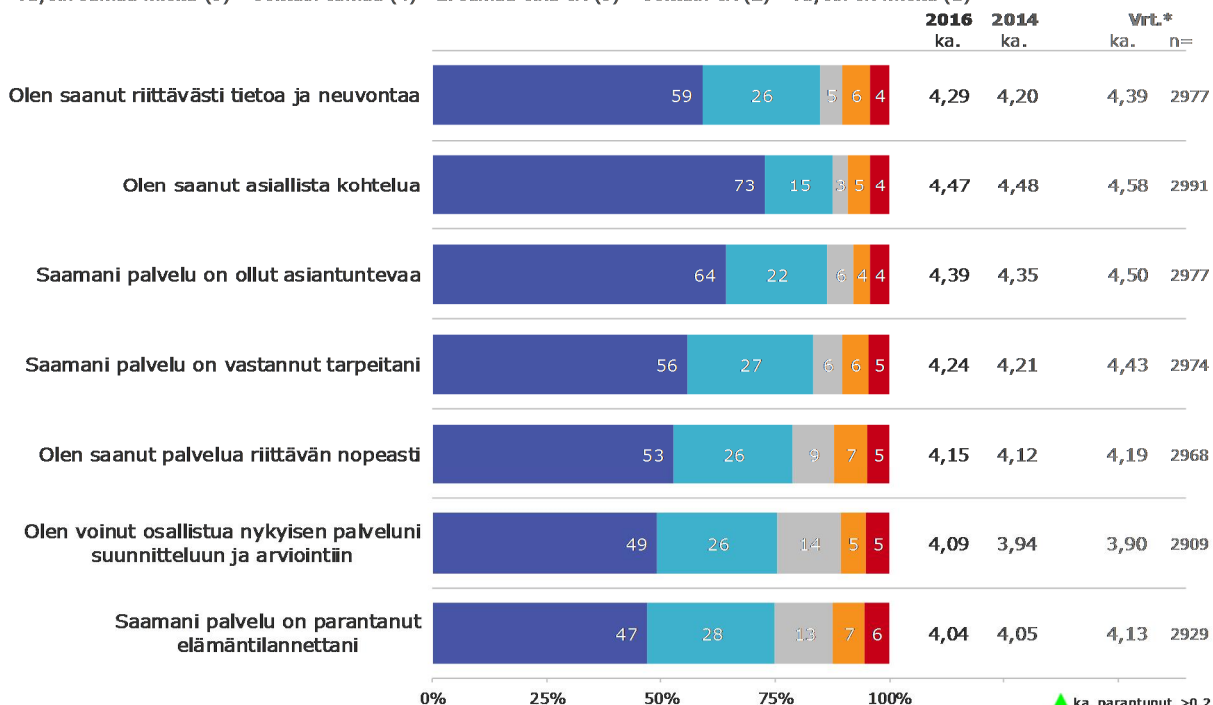
Alle 10 vastaajan ryhmiä ei ole raportoitu.

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

PERHEPALVELUT (N=786)

■ Täysin samaa mieltä (5) ■ Osittain samaa (4) ■ Ei samaa eikä eri (3) ■ Osittain eri (2) ■ Täysin eri mieltä (1)

Yleisarvosana
2016 2014
8,73 8,66



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

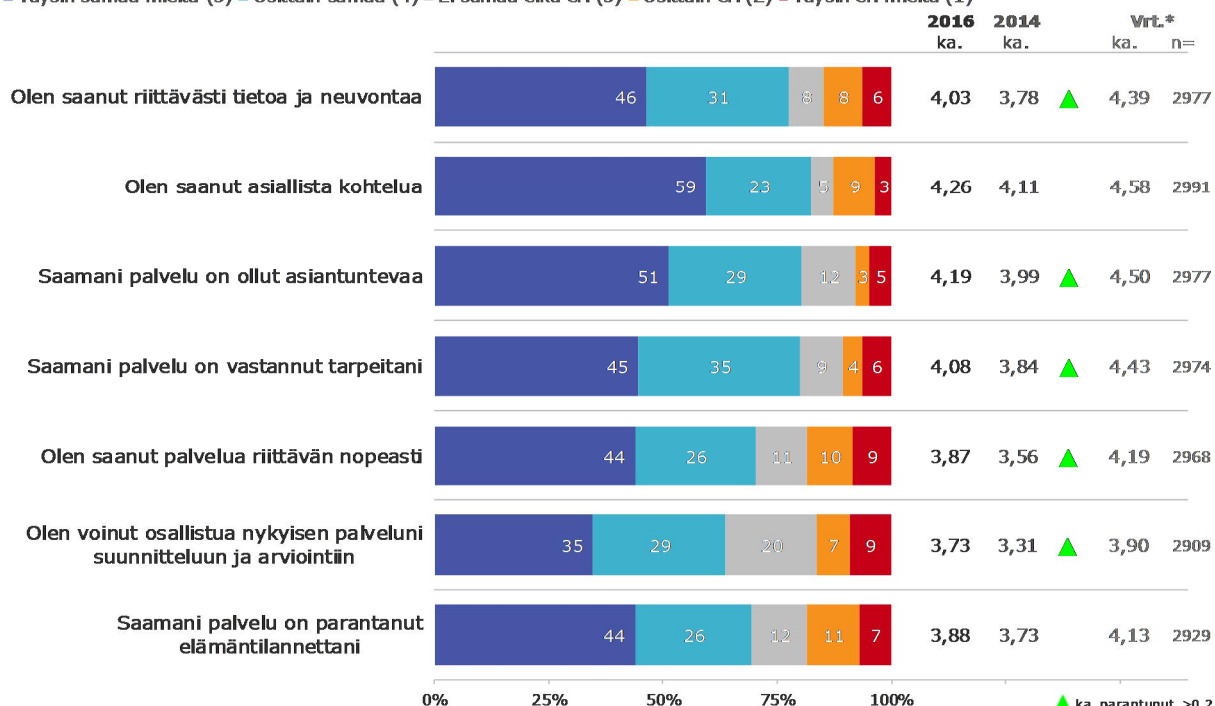
Aikuissosiaalityö

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

PERHEPALVELUT/Aikuissosiaalityö (n=144)

■ Täysin samaa mieltä (5) ■ Osittain samaa (4) ■ Ei samaa eikä eri (3) ■ Osittain eri (2) ■ Täysin eri mieltä (1)

Yleisarvosana	
2016	2014
8,24	8,04 ▲



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä aikuissosiaalityön yleisarvosana oli 8.24. Arvosana nousi merkittävästi kahden vuoden takaisesta arvosanasta (8,04). Aikuissosiaalityössä parhaiten toteutunut väite oli ” Olen saanut asiallista kohtelua” ja huonoiten toteutui ”Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin.

Sosiaalinen luototus

Sosiaalinen luototus ei osallistu toimialan asiakastyytyväisyyskyselyyn, kun asiakasmäärät muutaman viikon sisällä ovat sen verran pienet. Sosiaalisessa luototuksessa tehdään kuitenkin jatkuvaa asiakaskyselyä. Vuonna 2016 asiakaskyselyn täyttäneitä oli 19, kun kysely oli annettu 45 asiakkaalle.

Kaikki kyselyyn vastanneet hakivat luottoa omissa nimissään, ei puolison kanssa. Ajan varaaminen onnistui kaikkien mielestä hyvin tai melko hyvin. Vastaajien mielestä he saivat ohjeita ja neuvoja tarvittavien asiakirjojen hankkimiseen hyvin 17/19 ja melko hyvin 2/19. 15/19 vastaajaa haki sosiaalista luototusta muiden velkojen järjestelyyn, kolme vastaajaa kodin hankintoihin.

Sosiaalinen luototus on parantanut vastaajien selviytymistä taloudellisessa tilanteessaan hyvin 17/19 ja melko hyvin 2/19 vastaajan mielestä. Sosiaalisen luototuksen jälkeen tulisi saada talous- ja velkaneuvontaa säännöllisesti yhden vastaajan mielestä ja tarvittaessa 15 vastaajan mielestä. Kolmen vastaajan mielestä sosiaalisen luototuksen jälkeen ei neuvontaa tarvita.

Sosiaalisen luototuksen henkilökunnan asiakaspalvelu ja osaaminen oli 18/19 vastaajan mielestä kiitettävää ja yhden mielestä hyvää. Vastaajien mielestä luotto on helpottanut elämää ja usea vastaaja mainitsi, että on hienoa, kun ulosotto ei ole enää ”kimpussa”. Kun kysyttiin kehittämisehdotuksia palvelun kehittämiseen, asiakkaat vastasivat, että tiedottaminen palvelusta ja sosiaalisesta luototuksesta voisi olla laajempaa.

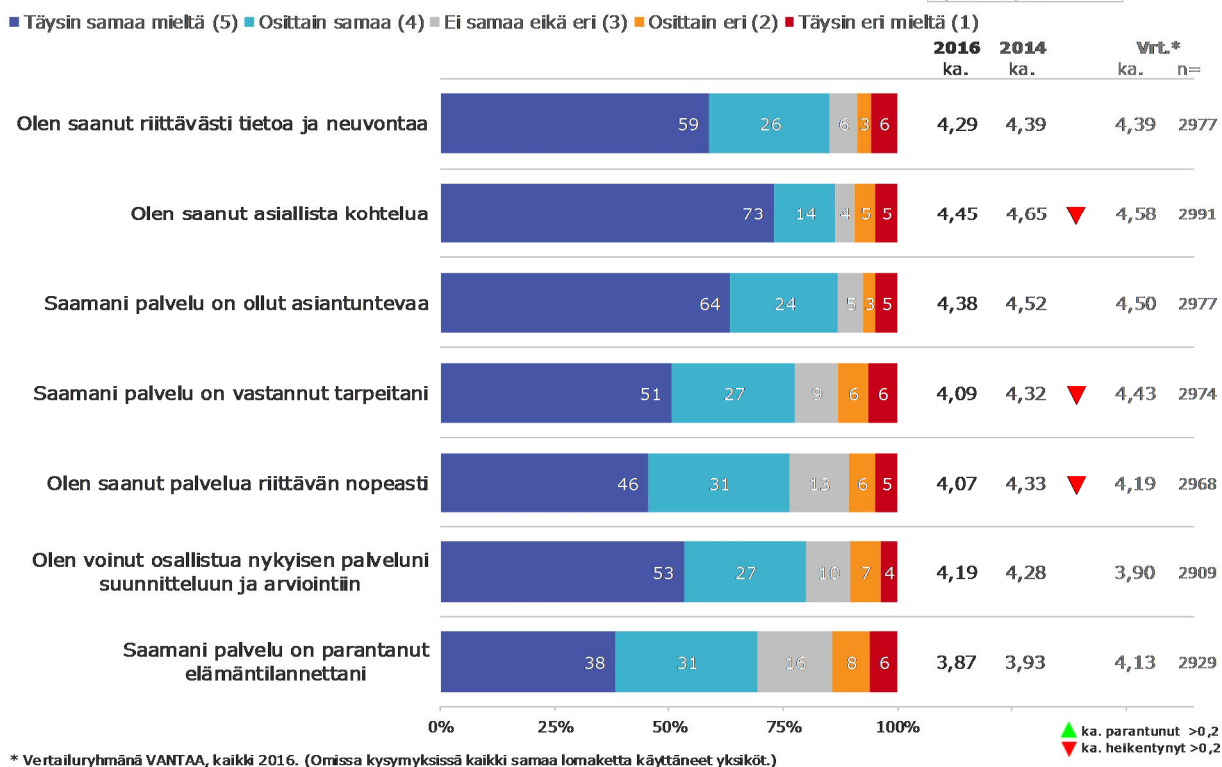
Aikuisten sosiaalityö

Aikuisten sosiaalityö on saanut palautetta toimeentulotukihakemusten käsittelystä ja käsittelyn kestosta. Informaatio perustoimeentulotuen hakemisesta Kelalta näyttää menneen onnistuneesti asiakkaille tiedoksi. Netin kautta tulleesta palautteista annetaan tieto esimiehille, kun niistä saadaan tärkeää tietoa asiakaspalvelun kehittämiseksi.

Lastensuojelu

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

PERHEPALVELUT/Lastensuojelu (n=171)



Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä lastensuojelun yleisarvosana oli 8,80. Arvosana laski hieman parin vuoden takaisesta (2014/8,91). Lastensuojelussa parhaiten toteutunut väite oli ”Olen saanut asiallista kohtelua”. Huonoiten toteutui väite ”Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani”.

Lastensuojelun tukiyksikkö

Lastensuojelun Tukiyksikössä on käytössä toimialan yhteinen asiakaspalautelomake sekä perhetyön oma lomake. Lomakkeita on palautunut muutamia per yksikkö ja palaute on ollut pääsääntöisesti hyvää, perhetyötä on pidetty oikeana tukimuotona ja palvelu on vastannut asiakkaiden tarpeeseen. Perhetyöntekijät saavat henkilökohtaisesti palautetta hyvästä vuorovaikutuksesta.

Palautteet palautuvat joko työntekijän kautta tai postitse nimettöminä. Palautteet käsitellään työryhmien tiimikokouksissa ja kerran vuodessa yksikössä yhteisesti. Palautteita palautuu niin vähän, ettei niistä nouse kehittämis ehdotuksia.

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö

Sosiaali- ja terveydenhuollon vuoden 2016 asiakaspalautekyselyssä lastensuojelun avohuollon sosiaalityön saama palaute on ollut kiitettävää, tosin vastausten määrä oli suhteellisen pieni. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaspalaute lomakkeita on ollut saatavilla vastaanottoaulassa. Asiakaspalautteita ei ole kuitenkaan palautunut ja näin ollen tulosten raportointi ei ole mahdollista. Asiakaspalautteen keräämistä ollaan systematisoimassa ja luomassa yhteinen asiakaspalaute lomake lastensuojelun avohuollon sosiaalityölle. Tavoitteena jatkossa on saada tietoa asiakkaan kokemuksista eri lastensuojelun avohuollon sosiaalityön prosessin vaiheissa eri tapaamisten perusteella. Asiakaspalautteella pyritään saamaan tietoa asiakaspalvelusta, asiakkaan osallisuudesta ja dokumentaatiosta. Lisäksi tavoitteena on jatkossa kehittää sähköisen asiakaspalautteen keräämistä.

Muistutuksia on vastaanotettu noin 20-30 lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä. Muistutusten sisällöt ovat vaihdelleet, mutta valituksia on tullut esimerkiksi menettelyyn ja asiakkaan osallisuuteen liittyen. Muistutus vastineessa on suurimmaksi osaksi todettu, että asiakasta on neuvottu, ohjattu ja palveltu hyvän palveluperiaatteen mukaisesti, eivätkä ne ole johtaneet jatkotoimenpiteisiin. Muistutuksia koskevia teemoja on kuitenkin käsitelty toimintayksiköissä ja työntekijöille on korostettu asiakkaiden osallisuuden kokemuksen sekä hyvän hallinnon noudattamisen tärkeyttä asiakastyössä.

Viertolan vastaanottokoti

Viertolan vastaanottokodissa on vuonna 2016 kerätty suunnitelmallisemmin asiakaspalaute tta. Palaute tta on saatu yhteensä 75 kappaletta. Palaute tta ovat antaneet sekä asiakasnuoret että heidän vanhempansa. 29 lomaketta sisälsi myös sanallista palaute tta, joka on palautteen saavuttua käsitelty työryhmissä tavoitteena oppia toimimaan entistäkin paremmin. Osa lomakkeista oli täyteen kirjoitettuja ja sisälsi kiitosta ja myös kehittämis ehdotuksia. Palautteen pohjalta syntyy käsitys, että nuoret ja heidän vanhempansa ovat kokeneet saaneensa tarvitsemaansa apua vaikeassa tilanteessaan.

Alla asiakaspalautteista jakauma

5=täysin samaa mieltä, 4=osittain samaa mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 2=osittain eri mieltä, 1=täysin eri mieltä

	5	4	3	2	1
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	45	20	5	4	0
Olen saanut asiallista kohtelua	53	13	5	6	0
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	49	15	5	4	2
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	43	15	7	2	6
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	42	13	12	1	4
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	28	24	12	2	4
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	39	19	9	4	2

Tammirinteen vastaanottokoti

Vuoden 2016 aikana on palautettu 14 kpl sosterin asiakaspalautelomaketta (vrt. Viertola). Asteikolla 1-5 Tammirinteen vastaanottokoti sai keskiarvoksi noin 4, kun kaikki kohdat yhdistetään.

Asiakkaat ovat antaneet hyvää palautetta. On ilmeistä, että lomakkeita ovat täyttäneet vain tyytyväiset asiakkaat eli ne, jotka ovat saaneet lapsensa takaisin kotiin. Palautteet ovat tulleet pääosin perhekuntoutusosastoilta Tammenterho ja Tammela.

Lapsiosastoilta ei tule kirjallista palautetta. Suullista palautetta saadaan sekä lapsilta että vanhemmilta. Nämä kirjataan ylös ja käsitellään tiimikokouksissa henkilökunnan kanssa.

Palautelomakkeen avoimessa kohdassa oli palautteena:

Kolmessa palautteessa arvosteltiin ruokaa (liikaa eineksiä, liian vähän salaattia ja monipuolisempaa ruokaa ja kasvisruokaa kaivattiin). Yhdessä palautteessa arvosteltiin saunavuorojen huonoa sijaintia viikko-ohjelmassa. Seitsemässä palautteessa keuhuttiin henkilökuntaa ja perhekuntoutuspalveluita hyvinä/ tärkeinä palveluina, joista on saanut apua ja hyötyä. Kolmessa lomakkeessa avoin kohta oli jätetty tyhjäksi.

Kuuselan perhekuntoutuskeskus

Palautetta antavat ovat useimmiten kaikkein tyytyväisimmät ja yhteistyökykyisimmät asiakkaat. Ne taas, jotka kieltäytyvät syystä tai toisesta palvelusta tai keskeytyvät, eivät anna palautetta. Eli ns. kriittinen asiakaspalaute jää puuttumaan (miksi ei tullut palveluun/kieltäytyi, miksi palvelu ei soveltunut/keskeytyi jne.)

Päiväkuntoutuksesta (palvelu päättyi 8/2016, osastot Kuperkeikka ja Kärrynpyörä) on tullut yhteensä 12 kpl yleisiä asiakaspalautteita, osa nimellä osa nimettöminä. Näissä siis 7 kysymystä asteikolla 1-5 (vrt. yllä Viertolan taulukko). Nämä ovat pääsääntöisesti erittäin positiivisia ja sanallinen palaute lisäksi erittäin hyvää. Yhtäkään 1 tai 2 (eli osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä) ei tullut, 3 hyvin vähän ja kahdessa palautteessa vain viitosta.

Näiden lisäksi yksikkö on saanut asiakaspalautetta tarkemmin mittaavissa kyselyissä (lasten kyselyt 6kpl, aikuisten 5kpl) myös erittäin hyvää palautetta. Asteikolla 1-5 on pääsääntöisesti saatu 4/5.

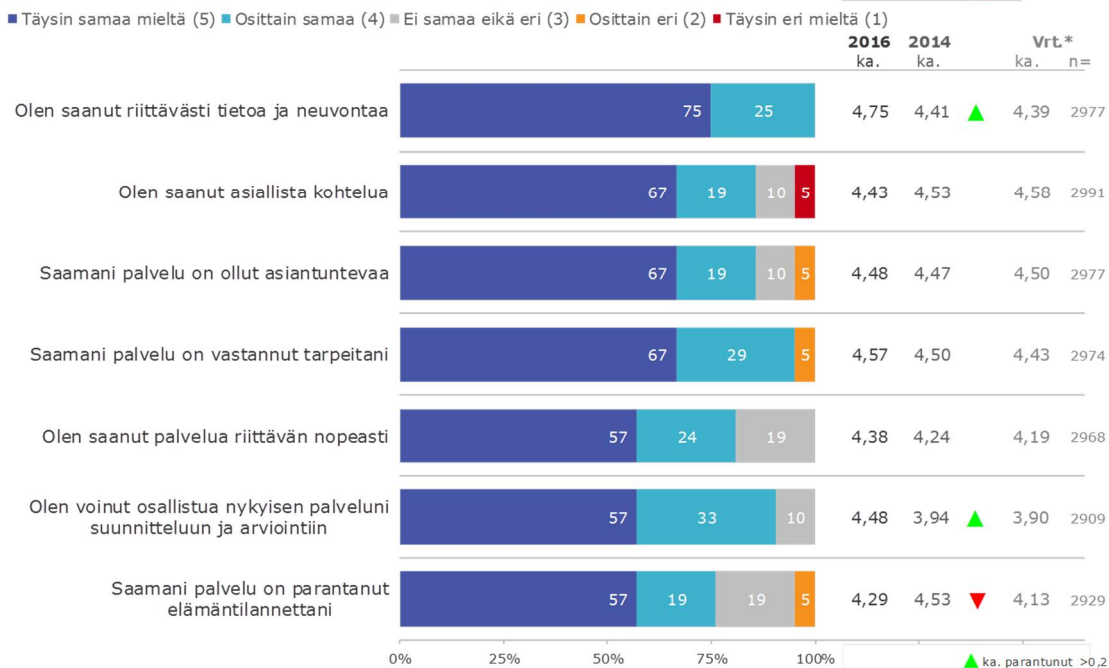
Ympäri vuorokautisesta perhekuntoutuksesta os. Perhepaikasta on tullut yleisiä palautteita yhteensä 5kpl, osa nimellä osa nimettöminä. 3/5 pelkkiä viitosta (täysin samaa mieltä väittämien kanssa), kahdessa muussa lähes pelkkiä viitosta ja muutama nelonen. Tarkempia asiakaspalautteita (osaston sisäinen asiakaspalaute) tullut 3 aikuisten ja 2 lasten palautetta. Sekä lasten että aikuisten antama palaute on ollut erittäin hyvää.

Asiakaspalautteita on yhteensä 33, joista yleisiä 17kpl ja osastojen sisäisiä 16kpl. Palautteita saadaan varsin vähän, kun asiakkaita on vuositasolla useita kymmeniä enemmän kuin palautteita.

Maahanmuuttajapalvelut

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

PERHEPALVELUT/Maahanmuuttajien palvelut (n=21)



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

Maahanmuuttajapalvelut oli vuoden 2016 toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä ensimmäistä kertaa omana tulosityksikkönään, aikaisemmin maahanmuuttajapalvelut oli osa aikuissosiaalityötä. Maahanmuuttajapalvelujen yleisarvosana oli hyvin korkea 9,33. Parhaiten toteutunut väite oli "Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa". Heikoimmin toteutuneet väitteet maahanmuuttajapalveluissa olivat "Olen saanut palvelua riittävän nopeasti", "Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin" ja "Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani".

Asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä maahanmuuttajapalvelujen toimintaan. Uudet asiakkaat haluaisivat nopeammin ajan terveystarkastukseen kuin mitä pystytään antamaan, eivät tiedä, että vastaanotolle tarvitaan tulkki, ajanvaraus ja aikaisemmat tiedot. Näiden lisäksi jonossa on muitakin asiakkaita. Kiitoksia saadaan siitä, että kerrotaan, mitä palveluja järjestöt tuottavat ja siitä, että heille on tarjottu erilaisia vaihtoehtoja. Monen maahanmuuttajan on vaikea erottaa esim. Kelan palveluja ja Migrin palveluja maahanmuuttajayksikön palveluista ja tuolloin maahanmuuttajayksikössä vastaanotetaan myös muiden palvelujen negatiivista palautetta. Maahanmuuttajayksiköltä toivottaisiin enemmän apua mm. lomakkeiden täyttämisessä, sähkösopimusten ja CV:n tekemisessä. Monet kokevat tulkin käytön, erityisesti puhelimesta, hankalana. Joillekin maahanmuuttajille maahanmuuttajapalvelujen työntekijät ovat auttajina verrattavissa äitiin ja siskoon eli läheisiin, joihin voi aina turvata.

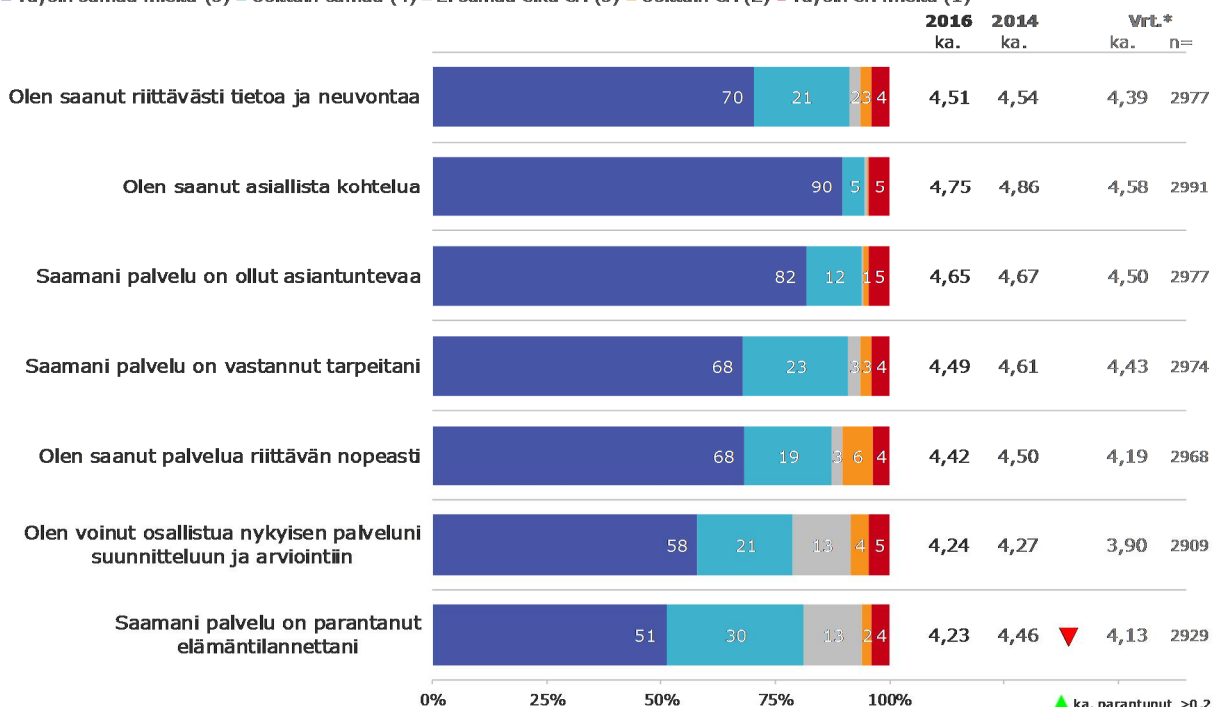
Psykososiaaliset palvelut

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

PERHEPALVELUT/Psykososiaaliset palvelut (n=265)

Yleisarvosana
2016 2014
9,19 9,16

■ Täysin samaa mieltä (5) ■ Osittain samaa (4) ■ Ei samaa eikä eri (3) ■ Osittain eri (2) ■ Täysin eri mieltä (1)



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

Asiakastyytyväisyyskyselyssä perheasiainyksikkö (nykyinen perheoikeudellisten asioiden yksikkö) oli ensimmäistä kertaa psykososiaalisissa palveluissa. Aikaisemmissa asiakastyytyväisyyskyselyissä se on ollut osa lastensuojelua. Psykososiaalisille palveluille annettu yleisarvosana (9,19) nousi hieman vuoden 2014 arvosanasta (9,16). Psykososiaalisissa palveluissa parhaiten toteutunut väittämä oli ”Olen saanut asiallista kohtelua”. Huonoiten toteutunut väittämä oli ”Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani”.

Psykologipalvelut

Psykologipalvelut saivat vuoden 2016 aikana kaksi asiakaspalautetta. Ensimmäisessä tapauksessa asiakas on ottanut yhteyttä esimieheen tyytymättömyydestään asiointiin psykologin kanssa. Tässä tapauksessa asiakkaalle vaihdettiin työntekijä ja palaute käsitelty kyseisen psykologin kanssa. Toisessa tapauksessa asia käsiteltiin yhdessä psykologin ja asiakkaan kanssa.

Kuraattoripalvelut

Kuraattoripalveluihin tuli vuonna 2016 yksi muistutus koskien kuraattorin toimintaa ja tietojen salaamista huoltajuuskiistatilanteessa, yksikössä laadittiin muistutukseen vastine, joka on mennyt tuloyksikköpäällikön kautta kantelijalle. Kuraattoripalveluista tehtiin yksi kantelu eduskunnan oikeusasiamiehelle liittyen kuraattorin antamaan palveluun ja sen koettuihin puutteisiin. Yksikössä valmisteltiin kanteluun vastine, joka on mennyt tuloyksikköpäällikön kautta oikeusasiamiehelle.

Sosiaali- ja kriisipäivystys

Sosiaali- ja kriisipäivystys sai paljon välitöntä, useimmiten positiivista asiakaspalautetta työskentelystään varsinkin kriisitilanteiden hoidossa. Vuonna 2016 sosiaali- ja kriisipäivystykseen tuli 2 muistutusta.

Päihdepalvelut

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

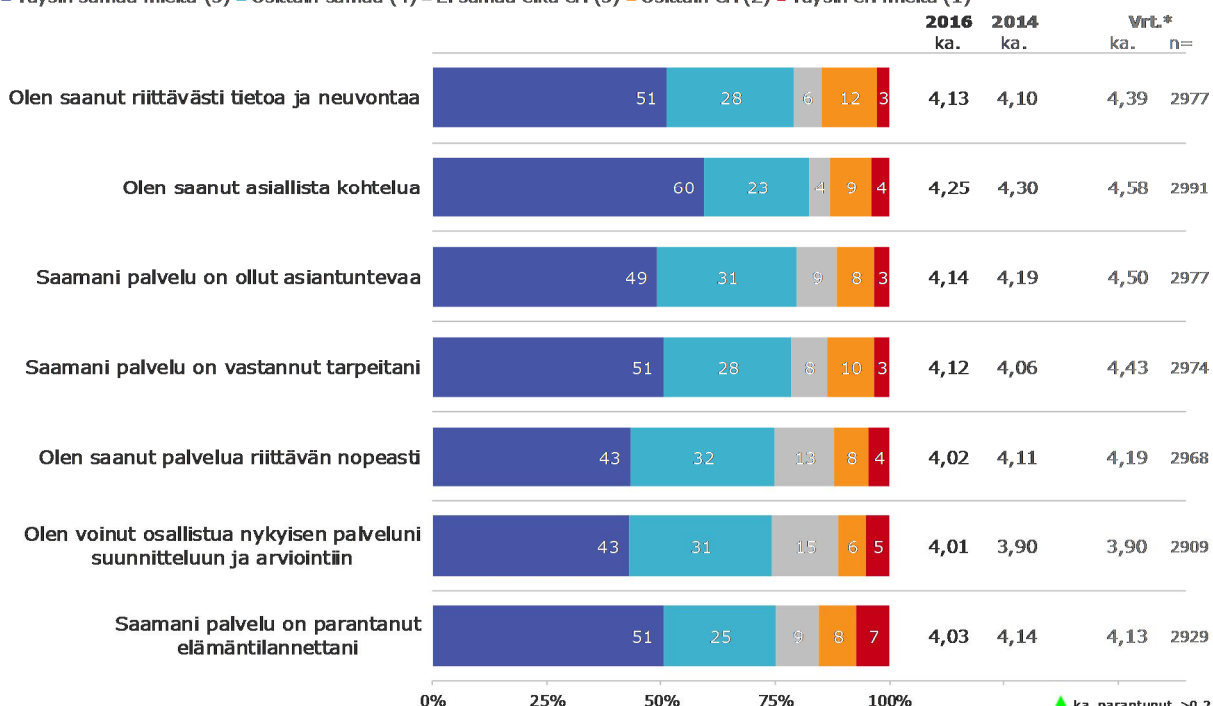
PERHEPALVELUT/Päihdepalvelut (n=185)

Yleisarvosana

2016 2014

8,32 8,48

■ Täysin samaa mieltä (5) ■ Osittain samaa (4) ■ Ei samaa eikä eri (3) ■ Osittain eri (2) ■ Täysin eri mieltä (1)



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

Päihdepalvelu saivat toimialan yhteisessä asiakastyytyväisyyskyselyssä yleisarvosanan 8,32. Arvosana laski hiukan kahden vuoden takaisesta arvosanasta (8,48). Päihdepalveluissa parhaiten toteutunut väite oli "Olen saanut asiallista kohtelua". Heikoimmin toteutuneet väitteet olivat "Olen saanut palvelua riittävän nopeasti" sekä "Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin".

Huume- ja vieroitushoitopalvelut

H-klinikka:

H-klinikalla kerättiin vuonna 2016 jatkuvaa asiakaspalautetta sekä kirjallisesti että suullisesti. Kyselyjä tehtiin myös kohdennettuina asiakaspalautekyselyinä erilaisten ryhmien ja eri tiimien asiakkaille.

Vuonna 2016 kerättiin palautetta H-klinikan ryhmistä sekä eri tiimien asiakasryhmiltä. Palaute oli sekä suullista että kirjallista, joka tuli H-klinikan huumehoitotiimin, korvaushoitotiimin,

jalkautuvan työn sekä terveys- ja sosiaalineuvonnan Vinkkarin asiakkailta. Palautteet käsiteltiin vuonna 2015 luodun asiakaspalauteprosessin mukaisesti.

Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä siihen, että H-klinikalla on ollut mahdollista päästä säännöllisesti keskustelemaan omasta hoidostaan työntekijän kanssa. Kriittistä palautetta on tullut korvaushoitokäytännöistä, lähinnä lääkehoidon rajaamisiin liittyvistä asioista. H-klinikalla toimineessa taideryhmässä osallistujat kokivat, että ryhmä vahvisti heidän sosiaalisia suhteitaan ja mahdollisti päivään mielekästä tekemistä. Terveys- ja sosiaalineuvonnan asiakkaat kokivat, että Vinkkariin on voinut tulla omana itsenään saaden ihmisarvoista kohtelua huumeiden käytöstä huolimatta. Huumehoitotiimin asiakkaat kokivat, että he ovat saneet tukea yksilötyöstä, ja päihdeettömyyden alkuvaiheessa H-klinikka käynneillä päihdeettömyyden tuen merkitys on korostunut.

Asiakkailla on ollut mahdollisuus osallistua H-klinikan palvelujen suunnitteluun ja kehittämistyöhön. Asiakkaiden mielipiteet ja toiveet huomioitiin infoista, joita järjestettiin päivätoiminta Olkkarissa. H-klinikan asiakkaille järjestetyssä tuuletusryhmässä oli korvaushoitoasiakkaiden mahdollista antaa palautetta korvaushoitokäytänteistä. Näitä palautteita käsiteltiin yhteisökokouksissa, johon osallistui sekä H-klinikan korvaushoitoasiakkaita että työntekijöitä. Olkkari päivätoiminnassa sekä Terveys- ja sosiaalineuvontapiste Vinkkareissa on molemmissa toiminnoissa ollut mukana asiakkaista valitut vertaistoimijat, mikä lisää asiakkaiden osallisuutta.

Päihdevieroitusyksikkö:

Päihdevieroitusyksikössä kerätään säännöllisesti jatkuvaa asiakaspalautetta. Vuonna 2016 asiakkailta on kerätty palautetta avoimella nimettömällä kirjallisella palautelomakkeella, hoitojakson lopussa täytettävällä kirjallisella lähtöpalautelomakkeella ja lisäksi yksikössä kerätään henkilökunnalle suullisesti tulevaa palautetta. Palautteet käsitellään vuonna 2015 luodun asiakaspalauteprosessin mukaisesti.

Päihdevieroitusyksikön asiakkailta saatiin kirjallisia lähtöpalautteita vuoden 2016 aikana 65 kpl. Lähtöpalautelomakkeen avulla asiakas arvioi väittämillä (täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä) ja avoimilla vastauksilla saamaansa laitospäihdevieroitushoitoa.

Lähtöpalautteiden hoitoyhteisöä koskevissa tuloksissa vastaajista (26/65) 43 % oli täysin samaa mieltä siinä, että hoitoyhteisössä on hyvä yhteishenki ja heistä (38/65) 58% kokivat kuuluvansa hoitoyhteisöön ja (34/65) 52% kokivat tuleensa kaikkien kanssa hyvin toimeen. Vastaajista (41/65) 63% oli täysin samaa mieltä, että hoitoon hakeutuminen oli ollut helppoa, (10/65) 15% jonkin verran samaa mieltä. (48/65) 74% vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, että päihdehoitoon pääsi riittävän nopeasti. Vastaajista (42/65) 65 % oli täysin samaa mieltä ja (9/65) 14 % jonkin verran samaa mieltä väittämän kanssa, että häntä kuunneltiin ja heidän tilanteensa otettiin huomioon jatkohoidon suunnittelussa.

Henkilökuntaa koskevien väittämien tuloksissa vastaajista (34/65) 52% oli täysin samaa mieltä ja (22/65) 34 % jonkin verran samaa mieltä, että henkilökunta on ammattitaitoista. 51% (33/65) vastaajista oli täysin samaa mieltä, että henkilökunta on tukenut häntä ja 31% (20/65) jonkin verran samaa mieltä. Vastaajista (34/65) 52 % oli täysin samaa mieltä ja (24/65) 37% jonkin verran samaa mieltä, että sai henkilökunnalta tukea ja apua tarvittaessa. Henkilökunta on

oikeudenmukaista koskevista väittämien tuloksissa (33/65) 51% oli täysin samaa mieltä ja (33/65) 34% jonkin verran samaa mieltä.

Lähtöpalautelomakkeessa asiakkaita pyydettiin myös arvioimaan eri hoitomuotojen tärkeyttä omalle vieroitushoidolleen laittamalla hoitomuodot tärkeysjärjestykseen (1= tärkein, 4= vähiten tärkeä). Vastauksissa lääkehoito (38/65) koettiin tärkeimpänä, yhteisöhoito (36/65) toiseksi tärkeimpänä, yksilökeskustelut kolmanneksi tärkeimpänä (29/65) hoitomuotona ja ryhmähoidon jäädessä (12/65) koettiin tärkeysasteikolla neljänneksi. Vastausten tuloksissa tärkein ja toiseksi tärkein osiot ovat yhdistetty. Ryhmähoidon muodoista tärkeimmäksi koettiin keskusteluryhmät ja toiseksi tärkeimmiksi rentoutus- ja toiminnalliset ryhmät.

Suullisissa ja avoimissa kirjallisissa palautteissa sekä yhteisöryhmistä saaduissa palautteissa positiivista palautetta annettiin työntekijöiden ammattitaidosta, koetusta saadusta tuesta ja avusta. Sosiaalityöntekijän sosiaaliohjaus, neuvonta ja tuki asioiden selvittelyyn saivat paljon positiivista palautetta ja koettiin tärkeänä hoidon aikaisena tukena. Positiivista palautetta annettiin myös henkilökunnan puuttumisesta hoitoyhteisön levottomuuteen tai häiriötekijöihin. Osa asiakkaista oli kokenut kuitenkin kokenut hoitoyhteisön käytännöt ja toimintatavat negatiivisina tai liian rajoittavina. Yhteisöhoidossa saatava vertaistuki korostuu avoimissa lähtöpalautteen vastauksissa erittäin tärkeänä vieroitushoidon aikaisena tukena. Yhteisöön liittyvät kehittämis ehdotukset liittyivät enimmäkseen hoidon aikaiseen vapaa-ajan aktiviteettimahdollisuuksien ja virikkeiden lisäämiseen, erilaisiin hankintaehdotuksiin sekä toiveisiin, kuten saunan mahdollisuuteen.

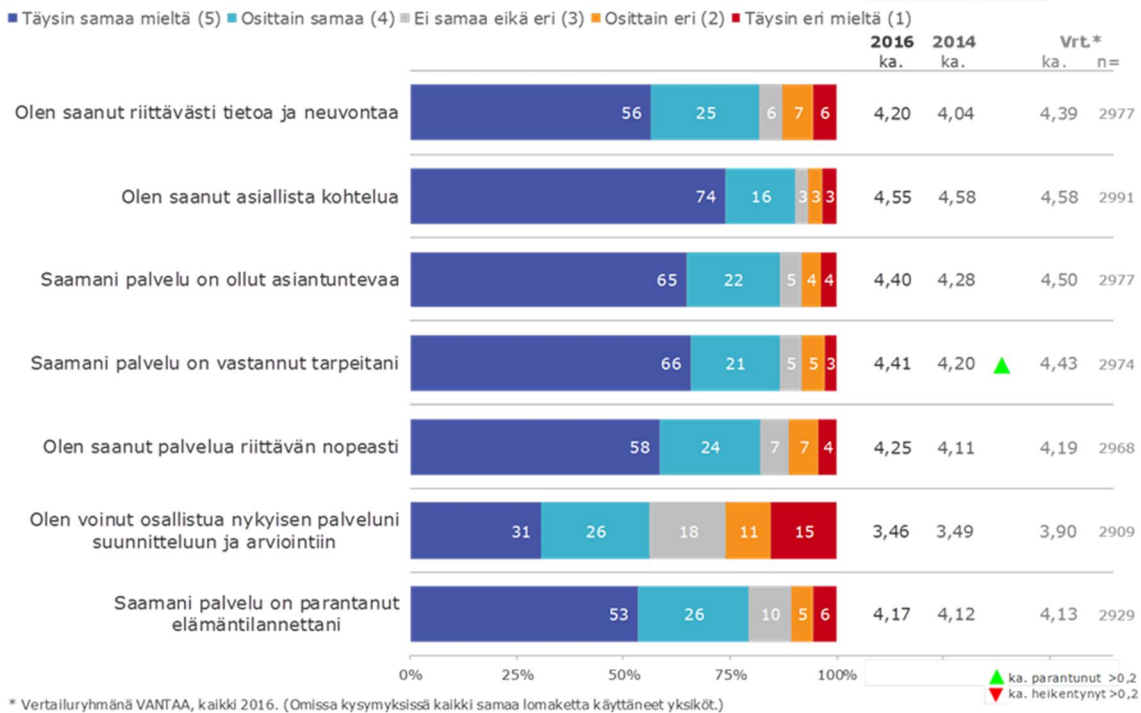
Ryhmähoitoon liittyvissä avoimissa palautteissa uusi motivaatio ja vertaistukiryhmä ja muut uudeksi koetut ryhmämuodot saivat positiivista palautetta.

VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT

Vanhus- ja vammaispalveluista saatiin toimialan vuoden 2016 asiakastyytyväisyyskyselyssä 758 vastausta. Asiakkaiden antamien kouluarvosanojen keskiarvo oli 8,54 (2014 oli 8,53). Tulositysköiden tai palveluiden väliset erot olivat pieniä, sillä yleisarvosana oli kaikkialla yli 8.

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)
VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT (N=758)

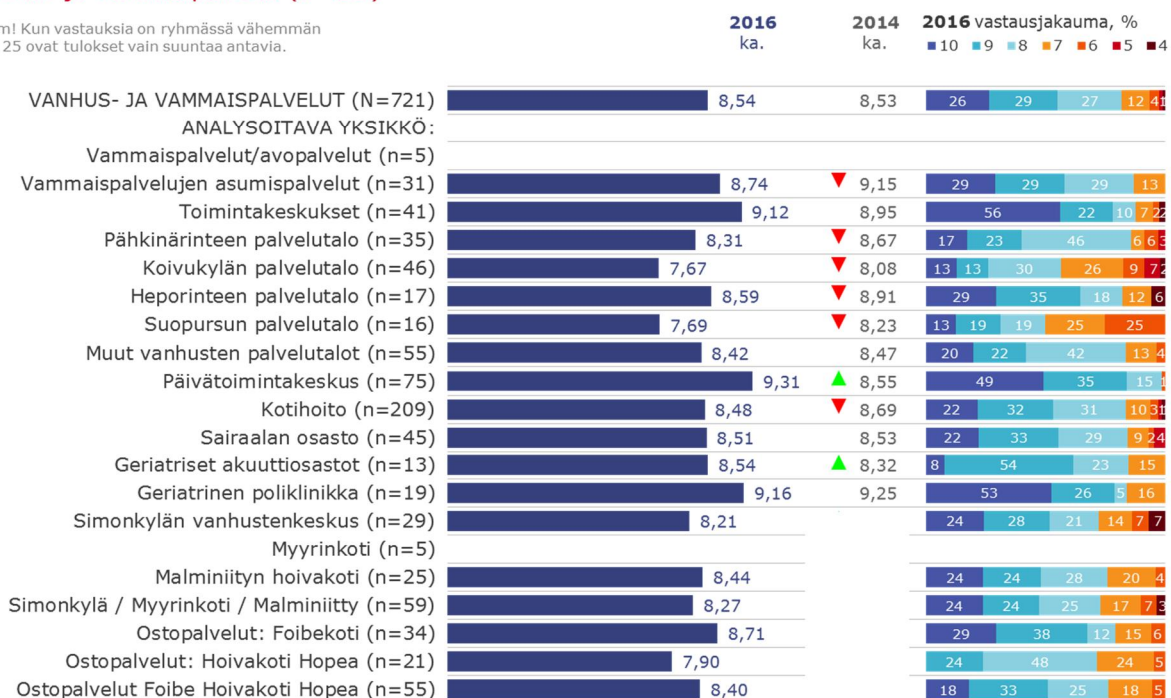
Yleisarvosana
 2016 2014
 8,54 8,53



YLEISARVOSANA

Vanhus- ja vammaispalvelut (n=721)

Huom! Kun vastauksia on ryhmässä vähemmän kuin 25 ovat tulokset vain suuntaa antavia.



Alle 10 vastaajan ryhmiä ei ole raportoitu.

Vuoden 2016 aikana vanhus- ja vammaispalveluihin tuli internetin kautta yhteensä 41 palautetta. Näistä 20 palautetta kohdentui ikäihmisten palveluihin. Ikäihmisten palveluihin kohdennetuista palautteista 5 oli kiitosta, 6 moitteita ja 9 toimenpide-ehdotusta.

Vuonna 2016 sosiaali- ja terveystalokunnan jaostossa käsiteltiin vanhus- ja vammaispalvelujen päätöksien oikaisuvaatimuksia 171 kpl. Jaosto ei muuttanut yhtään viranhaltijan päätöstä. Jaoston päätöksestä valitettiin hallinto-oikeudelle 30 tapauksen osalta, joista hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen valmisteluun 12 tapausta. Valituksia korkeimmalle hallinto-oikeudelle tehtiin 15 kpl, joista korkein hallinto-oikeus muutti tai palautti uudelleen valmisteluun 2 kpl.

Vanhusten avopalvelut

Vanhusten avopalveluihin tuli vuoden 2016 aikana 19 kirjallista muistutusta. Aluehallintovirastoon tehtiin yksi kantelu erään palvelutalon epäkohdiksi koetuista puutteista, ratkaisua tähän ei v. 2016 saatu. Eduskunnan oikeusasiamiehelle tehtiin yksi kantelu palveluasumispäätöksiin liittyen, ratkaisu ei aiheuttanut toimenpiteitä. Oikaisuvaatimuksia tehtiin 120 kpl. Noin 75 % oikaisuvaatimuksista koski kuljetuspalvelua, loput kohdistuivat henkilökohtaiseen apuun ja omaishoidon tukeen. Hallinto-oikeuteen tai korkeimpaan hallinto-oikeuteen tehtiin 22 oikaisuvaatimusta. Näistä kuudessa päätös muuttui. 19 muistutuksesta viisi tuli samalta henkilöltä, kuusi koski kuljetuspalvelua ja neljä kohdistui kotihoidon toimintaan. Palvelutaloista ei kirjattu muistutuksia. Muistutuksissa korostui asiakkaan kokemus saamastaan palvelusta, joka ei vastannut hänen odotuksiaan. Kaksi muistutusta koski kotihoidon suunnitelmista pudonneita käyntejä. Kaikkiin muistutuksiin on vastattu kirjallisesti, ja niitä on käsitelty kyseisissä toimintayksiköissä sekä kyseisen vastuualueen esimiesryhmässä. Toimintatapoja ja -ohjeita on täsmennetty ja tarvittaessa muutettu saatujen palautteiden perusteella.

Nettipalautteita Vantaan nettisivujen kautta tulosityksikköön tuli yhteensä 12, joista kiitoksia 3, moitteita 5 ja toimenpide-ehdotuksia 4.

Tulosityksikössä tehtiin vuonna 2016 VM:n kuntakokeiluun liittyen asiakastyytyväisyyskysely kolmessa ympärivuorokautisessa palvelutalossa. Asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja hoitajien ammattitaitoon. Kehittämisaueena on ulkoilun/viriketoiminnan ja muun mielekkään tekemisen lisääminen palvelutaloissa.

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä vanhusten avopalvelut saivat yleisarvosanaksi 8.43, tulos oli hiukan huonompi kuin vuonna 2014 (8,63). Huomionarvoista on annettujen palautteiden suuri määrä 470kpl. Parhaiten toteutunut väite vanhusten avopalveluissa oli "Olen saanut asiallista kohtelua". Heikoimmin toteutui "Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin".

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

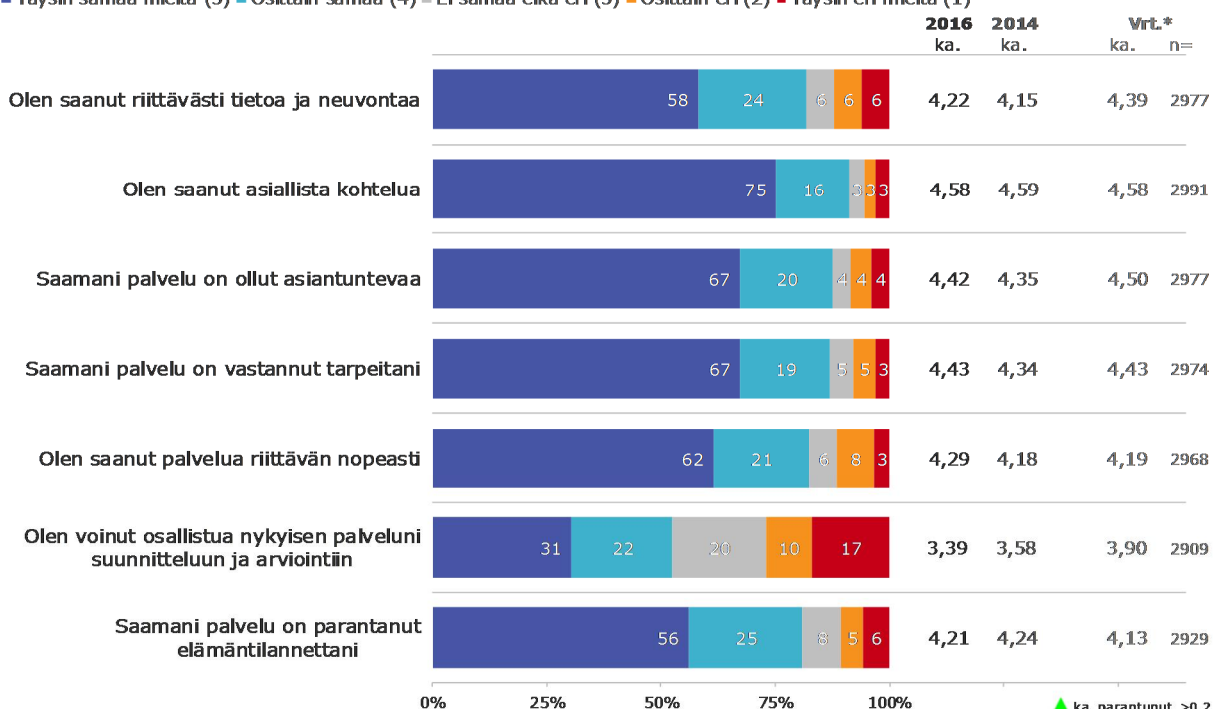
VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT/Vanhusten avopalvelut (n=470)

Yleisarvosana

2016 2014

8,49 8,63

■ Täysin samaa mieltä (5) ■ Osittain samaa (4) ■ Ei samaa eikä eri (3) ■ Osittain eri (2) ■ Täysin eri mieltä (1)



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

Hoiva-asumisen palvelut

Hoiva-asumisen palveluihin tuli vuoden 2016 aikana yhteensä neljä kantelua. Niistä kaksi koski omaa toimintaa ja kaksi ostopalveluja. Muistutuksia tehtiin yhteensä 13, joista neljä koski omaa toimintaa ja kahdeksan ostopalveluja.

Asiakas- tai omaispalautteita annettiin Hoiva-asumisen palveluissa yhteensä 419. Positiivisia palautteita on tullut 287 kappaletta ja negatiivisia 132. Eniten palautetta saatiin ystävällisyydestä, palvelualttiudesta, ammattitaidosta ja hoidon sisällöstä.

Korson vanhustenkeskus aloitti toimintansa ja asukkaiden/omaisten sopeutuminen uusiin tilaratkaisuihin toi palautteita, joiden pohjalta kalusteiden sijaintia ja ovien lukituksia muutettiin.

Saadun palautteen pohjalta on syvennetty tietoa omahoitajuudesta ja sen vastuusta. Vuoden 2017 alusta voimaan tullut muutos laskutuskäytännössä aiheutti epätietoisuutta ja asiakaspalautteita. Omaisyhteistyötä ja tiedottamista on edelleen tehostettu. Palautteisiin on reagoitu nopeasti. Yhteyttä omaisiin pidetään tarvittaessa monta kertaa viikossa. Virike/harrastustoimintaa on monipuolistettu. Avustavia tehtäviä koskevat palautteet on toimitettu eteenpäin. Ostopalveluista ei jatkuvaa asiakaspalautetta ole kerätty.

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

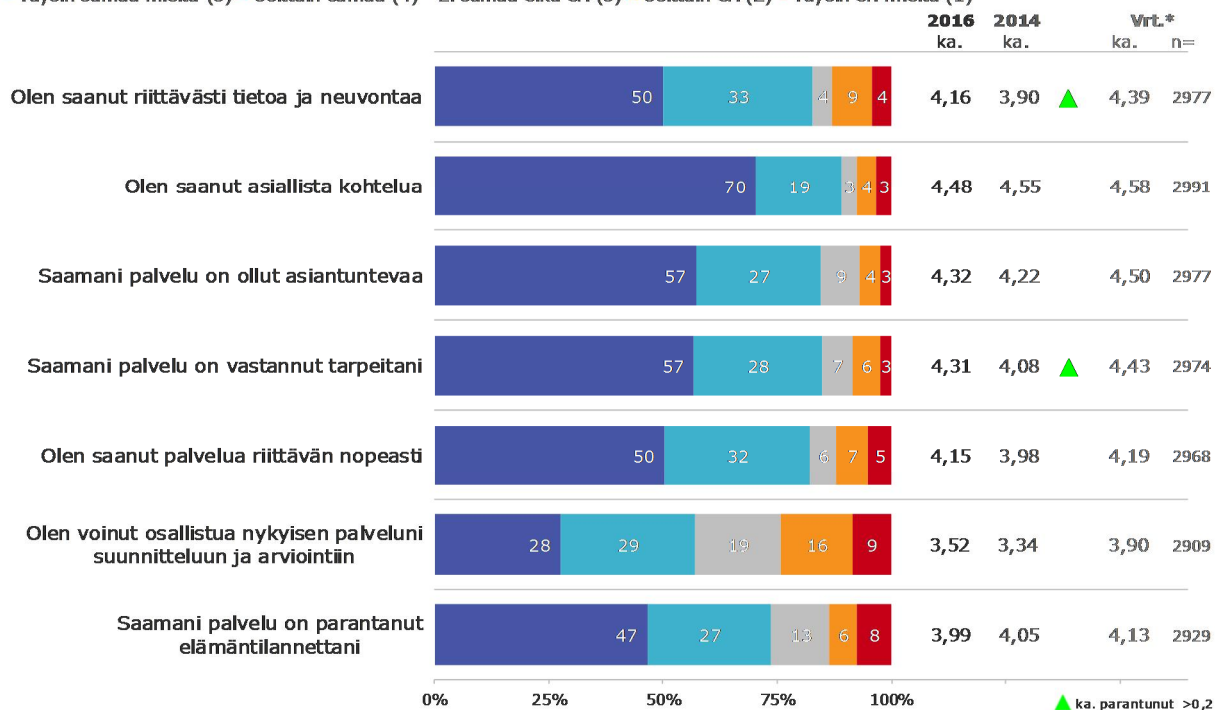
VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT/Vanhusten ympärivuorokautinen hoiva (n=118)

Yleisarvosana

2016 2014

8,33 8,36

■ Täysin samaa mieltä (5) ■ Osittain samaa (4) ■ Ei samaa eikä eri (3) ■ Osittain eri (2) ■ Täysin eri mieltä (1)



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä hoiva-asumisen palvelut saivat yleisarvosanaksi 8,33, joka oli lähes sama kuin kaksi vuotta aikaisemmin (8,36). Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä vuonna 2016 mukana verrokkiyksiköinä olivat ostopalveluyksiköistä Hoivakoti Hopea sekä Foibe, jotka saivat yleisarvosanaksi 8,40.

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

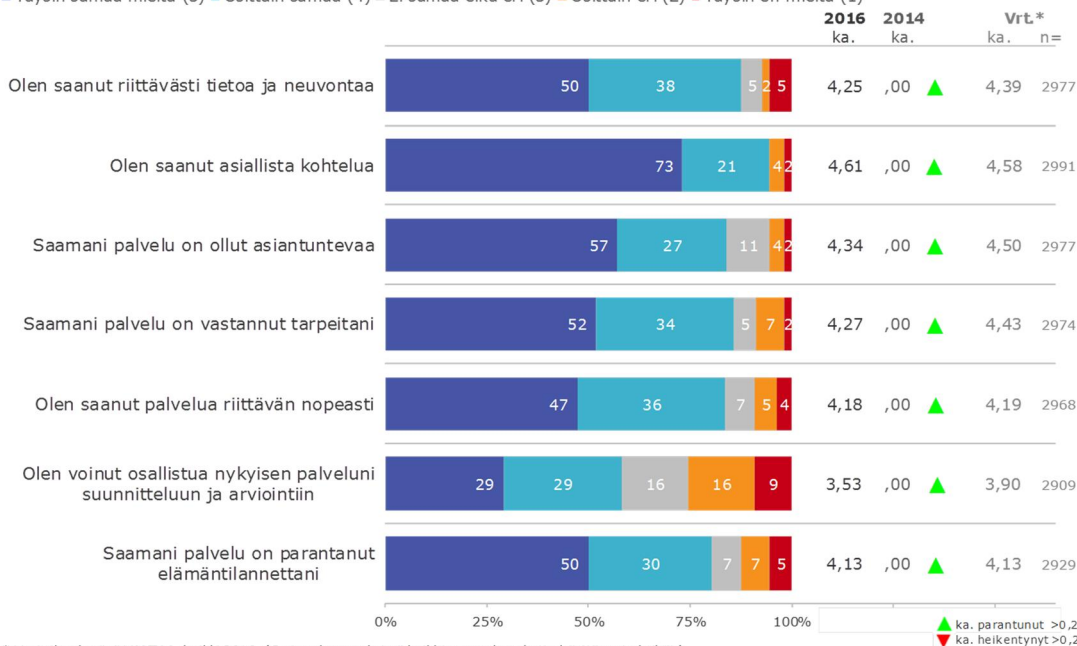
VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT/Ostopalvelut Foibe Hoivakoti Hopea (n=56)

Yleisarvosana

2016 2014

8,40 8,00

■ Täysin samaa mieltä (5) ■ Osittain samaa (4) ■ Ei samaa eikä eri (3) ■ Osittain eri (2) ■ Täysin eri mieltä (1)



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

Sairaalapalvelut

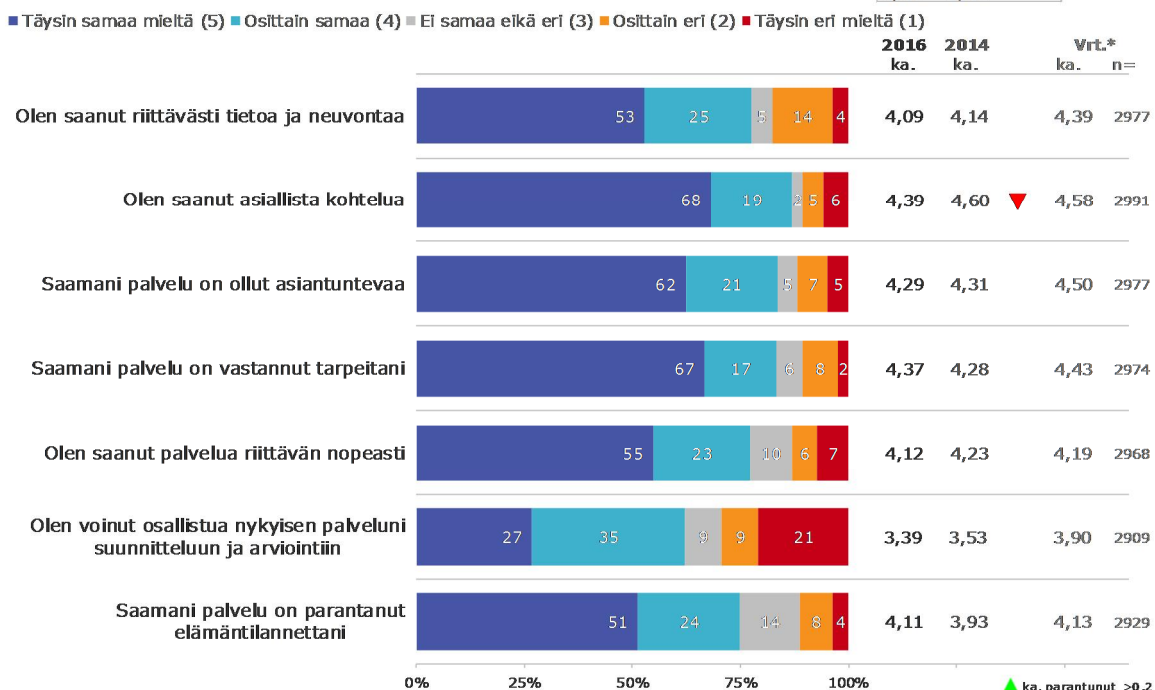
Sairaalapalveluihin tuli vuoden 2016 aikana 11 kirjallista muistutusta potilaan hoidosta. Kanteluja tehtiin aluehallintovirastoon kaksi ja Valviraan yksi. Potilasvakuutuskeskuksesta tuli kaksi selvityspyyntöä. Aluehallintovirastoon tehdyt kantelut koskivat potilaan lääkehoitoa, potilaan ja omaisten informoimista hoidosta ja lääkehoidosta sekä kaatumista osastolla. AVI on vastauksissaan kiinnittänyt toimintayksikön huomiota vastaisen varalle lääkehoidon toteutuksen huolellisuudessa. Valviran kantelu koski potilaan hoitoa ja kohtelua osastolla sekä hoitoketjun järjestelyitä. Tähän kanteluun ei Valvira ole vielä antanut vastausta. Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyynnot koskivat potilaan kaatumista osastolla sekä diagnoosin viivästymistä. Näistä ei potilasvakuutuskeskus ole vielä antanut vastausta. Muistutukset koskivat hoidon laatua, potilaan, omaisten ja henkilökunnan välistä kommunikaatiota, potilaiden kaatumisia osastolla sekä lääkehoitoon ja ravitsemushoitoon liittyviä epäkohtia.

Muistutusten samoin kuin potilasturvallisuusilmoitusten (HaiPro) perusteella kehittämiskohteiksi nousi lääketurvallisuuden lisääminen ja kehittäminen sekä kaatumisten ehkäisy. Näihin molempiin on sairaalapalveluissa kiinnitetty huomiota aiemminkin ja toiminnan kehittäminen näiden osalta jatkuu edelleen. Potilaiden, omaisten ja henkilökunnan välisen kommunikaation parantaminen jatkuu myös edelleen.

Sairaalapalveluissa kerätään jatkuvaa asiakaspalautetta (10/2015 alkaen) samalla lomakkeella, jota käytetään toimialan laajassa asiakastyytyväisyyskyselyssä. Vastausprosentti jatkuvan asiakaspalautteen keräämisessä on vielä vähäinen (palautteita saatu 212 ja hoitojaksoja 2730). Jatkuvan asiakaspalautteen ja toimialan asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella kehittämiskohteena on edelleen potilaiden hoidon suunnitteluun ja arviointiin osallistuminen. Tavoitteena on myös lisätä asiakaspalautteen keräämistä.

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT/Sairaalapalvelut (n=85)



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä sairaalapalvelut sai yleisarvosanakseen 8,68. Tulos oli hiukan parempi kuin vuonna 2014 (8,63). Väittämistä sairaalapalveluissa parhaiten toteutui ”Olen saanut asiallista kohtelua”. Heikoimmin väittämistä toteutui ” Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin”.

Vammaispalvelut

Vuonna 2016 vammaispalveluun saapui viisi sosiaalihuoltolain mukaisena muistutuksena käsiteltyä palautetta. Muistutukset koskivat asiakkaan asioiden käsittelyaikoja, asiakkaalle annettujen palvelulupausten toteutumista sekä asiakkaan osallisuutta palvelusuunnitelman laatimisessa.

Muita kirjallisia palautteita vammaispalvelun yksiköissä kirjattiin ylös kymmenen kappaletta. Kirjallisesti palautuneiden palautteiden lisäksi on työpaikkakokouksissa ja suoraan työntekijöiden kanssa käsitelty suullisesti saatuja palautteita. Kirjalliset palautteet koskivat tyytymättömyyttä työntekijän käyttäytymiseen (2 kpl), yksikön toimintaan liittyviä palautteita (2 kpl) ja työntekijän tavoitettavuutta puhelimitse ja sähköpostitse (4 kpl). Lisäksi on saatu erityiskiitoksia työntekijän toimintaan liittyen (2 kpl).

Kanteluja Eduskunnan Oikeusasiamiehelle tuli vuoden aikana kaksi kappaletta, samoin selvityspyyntöjä Etelä-Suomen Aluehallintovirastolta. Yksi selvityspyyntö koski ostopalvelujen toimintaa. Muut kantelut ja selvitys koskivat vammaispalvelun toimintakäytäntöjä sekä asiakkaan saamaa kohtelua. Oikeusasiamieheltä ja Aluehallintovirastolta saadut palautteet on käsitelty vammaispalvelun johtoryhmässä ja otettu huomioon yksikön toimintakäytännöissä.

Oikaisuvaatimuksia vammaispalvelun tulosityksikössä käsiteltiin vuoden 2016 aikana yhteensä 49 kappaletta. Hallinto-oikeudelle selvityksiä annettiin yhdeksän kappaletta, Korkeimmalle hallinto-oikeudelle annettiin vastaavasti yksi selvitys. Oikaisuvaatimuksista ja annetuista selvityksistä 28 kappaletta koski henkilökohtaista apua. Kolmetoista oikaisuvaatimusta liittyi omaishoidon tukeen. Muut palautteet koskivat asumisen järjestämistä, työ- ja päivätoimintaa ja vammaispalveluettuuksien myöntämistä.

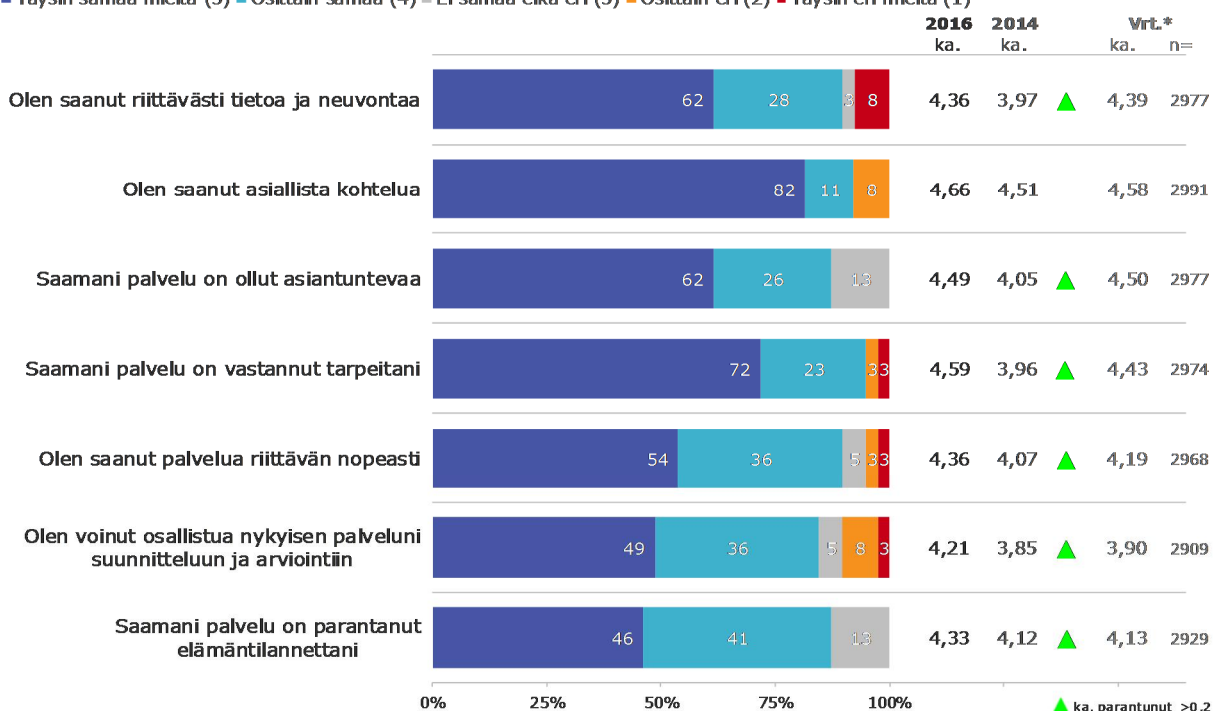
Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä vammaispalvelut sai yleisarvosanakseen 8,97, joka oli parempi kuin vuoden 2014 kyselyssä (8,88). Parhaiten toteutunut väite vammaispalveluissa oli ”Olen saanut asiallista kohtelua”. Heikoimmin toteutunut väite oli ”Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani”.

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT/Vammaispalvelut (n=85)

■ Täysin samaa mieltä (5) ■ Osittain samaa (4) ■ Ei samaa eikä eri (3) ■ Osittain eri (2) ■ Täysin eri mieltä (1)

Yleisarvosana
2016 2014
8,97 8,88



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

SUUN TERVEYDENHUOLLON LIIKELAITOS

Suun terveydenhuollon liikelaitokseen saapui vuonna 2016 yhteensä 39 kpl virallisia muistutuksia hoitoon tai kohteluun liittyen, joista 12 kpl oli asiakasmuistutuksia ja 26 kpl Potilasvakuutuskeskuksen kautta saapuneita potilasvahinkoilmoitus/selvityspyyntöjä. Potilasvakuutuskeskuksesta saapuneista selvityspyynnöistä 5 kpl oli potilastietopyyntöjä. Potilasvakuutuskeskuksen päätösten mukaan kahdessa potilasvahinkoilmoitusasiassa ei ollut saavutettu suun terveydenhuollolle asetettujen standardien mukaista hoitotasoa. Potilasvakuutuskeskuksen päätösten mukaan ei-korvattavia potilasvahinkoilmoituksia oli 11 kpl. 1 kpl Potilasvakuutuskeskuksesta saapuneista vahinkoilmoituksista eteni Potilasvahinkolautakunnan ratkaistavaksi. Potilasvahinkolautakunnan ratkaisusuosituksen mukaan kyseessä ei ollut potilasvahinkolain mukainen korvattava potilasvahinko. Vuoden 2016 aikana Potilasvakuutuskeskuksesta saapuneista potilasvahinkoilmoitus/selvityspyyntö asioista odottaa 8 kpl Potilasvakuutuskeskuksen päätöstä.

Etelä-Suomen aluehallintovirastosta saapui 1 selvityspyyntö, jonka Etelä-Suomen aluehallintovirasto palautti suun terveydenhuollon liikelaitoksen valmisteltavaksi. Muistutus koski hammaslääkärin toimintaa koskien oikomishoitoon pääsyä.

Jatkuva palaute suun terveydenhuollossa

Vantaan kaupungin internet-selain palautejärjestelmän (Prime) kautta saapui yhteensä 166 asiakaspalautetta, joista positiivisia palautteita oli 37 kpl, toimenpide-ehdotuksia 7 kpl ja negatiivisia palautteita 122 kpl. Pääosa negatiivisista palautteista koski ajanvarauksen toimintaa ja ajanvaraukseen pääsyä.

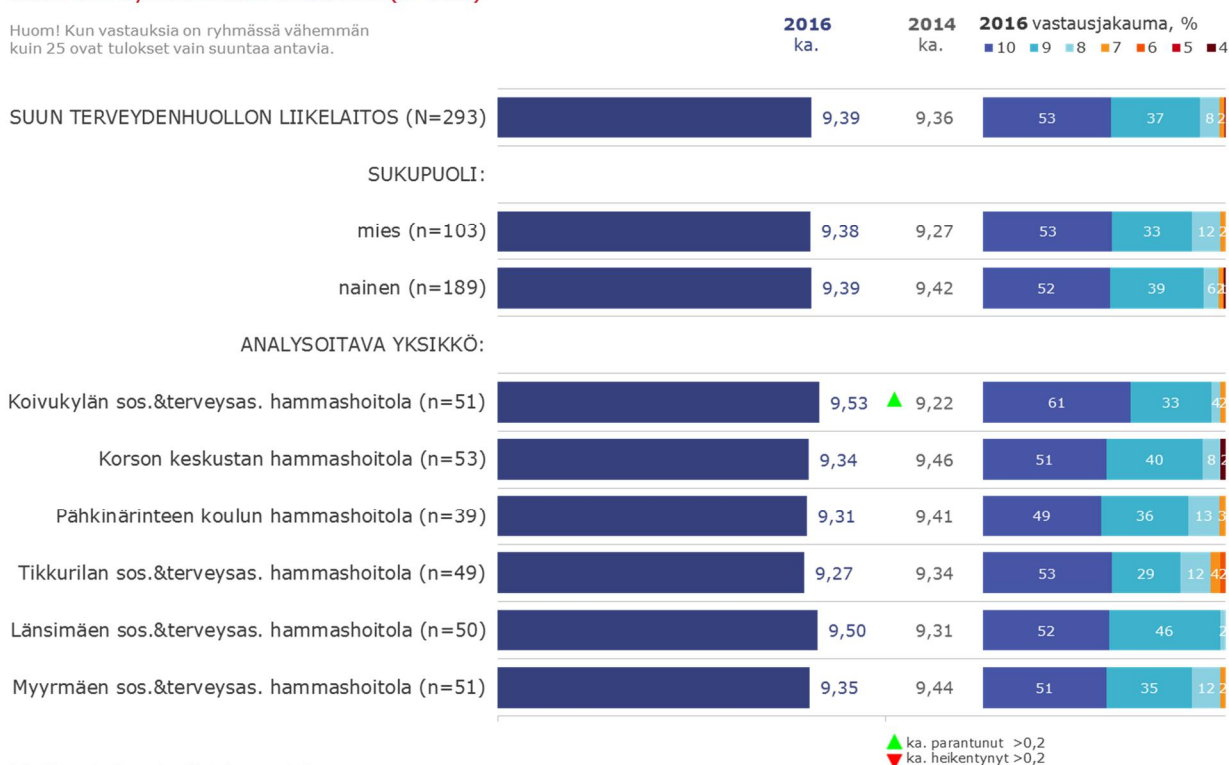
Kehittämistoimenpiteet

Suun terveydenhuollon liikelaitoksen keskeisimpiä kehittämistoimia v. 2016 olivat: Palvelujen laajennus; erikoishammashoidon yksikön (VSEY) perustaminen Myyrmäen terveysasemalle, digitaalisten palvelujen laajentaminen; CHAT-neuvonta/ajanvarauspalvelu, uusien tehokkaampien toimintamallien pilotoinnit ja jatkokehitys Tikkurilan terveysaseman hammashoitolassa; monihuonemalli jossa asiakkaalle tehdään kattavampi hoito kerta käynnillä.

YLEISARVOSANA

Suun terveydenhuollon liikelaitos (n=293)

Huom! Kun vastauksia on ryhmässä vähemmän kuin 25 ovat tulokset vain suuntaa antavia.

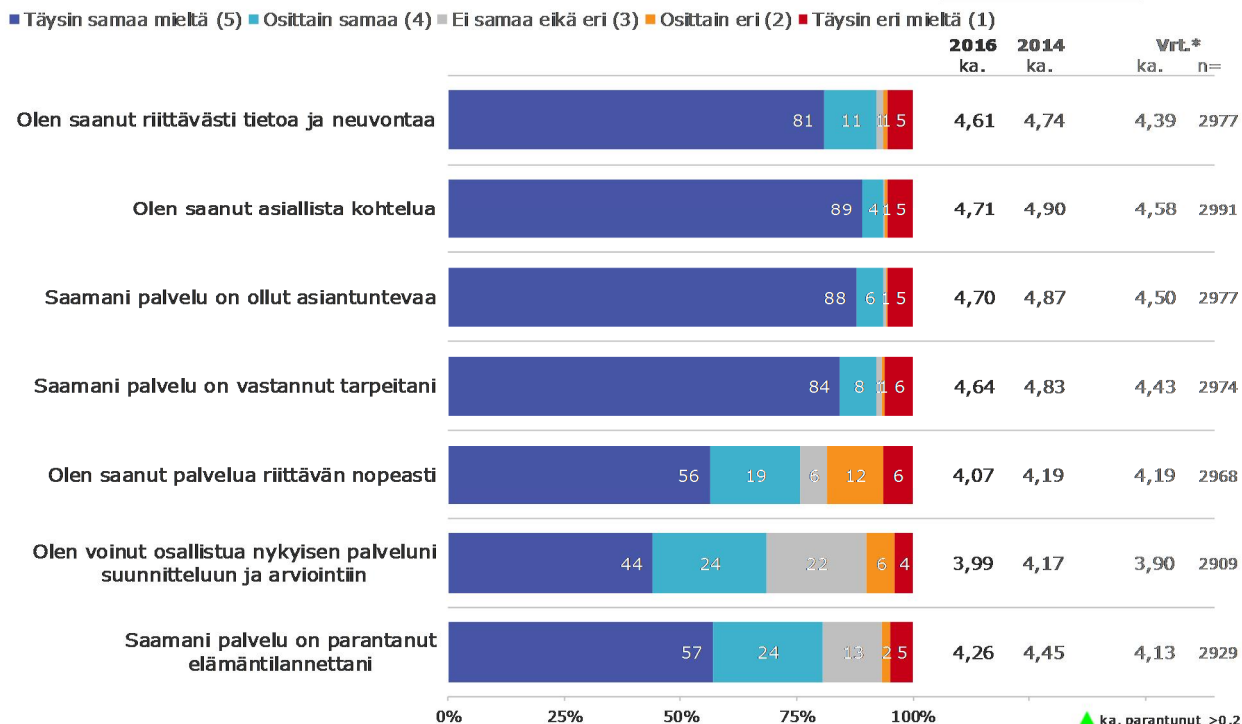


Alle 10 vastaajan ryhmiä ei ole raportoitu.

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä Suun terveydenhuollon liikelaitos sai yleisarvosanaksi 9,39, mikä oli vielä parempi kuin vuoden 2014 erinomainen yleisarvosana (9,36). Suun terveydenhuollon liikelaitoksen asiakkaiden mielestä parhaiten toteutunut väite oli "Olen saanut asiallista kohtelua". Heikoimmin toteutunut väite oli "Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin".

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)
SUUN TERVEYDENHUOLLON LIIKELAITOS (N=297)

Yleisarvosana	
2016	2014
9,39	9,36



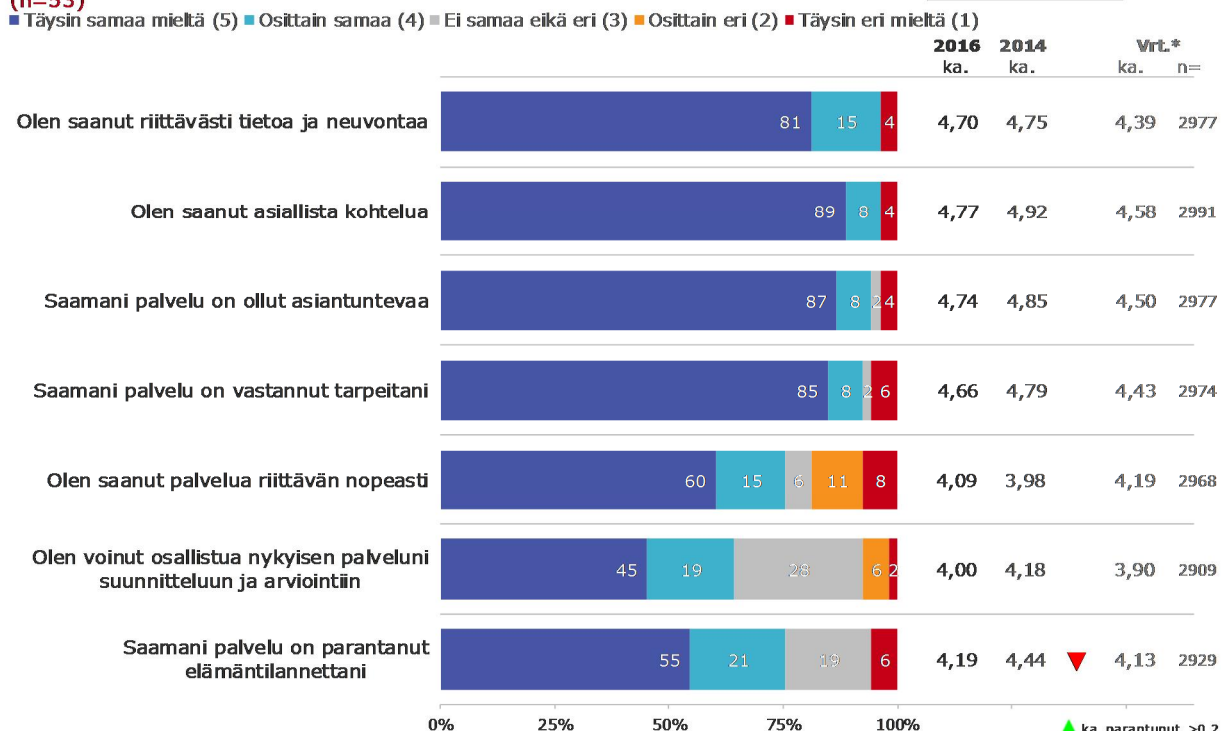
* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

Seuraavissa taulukoissa esitetään suun terveydenhuollon liikelaitoksen yksikköjen asiakastytytyväisyyskyselyn tulokset alueittain

Pohjois-Vantaan suun terveydenhuolto

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)
SUUN TERVEYDENHUOLLON LIIKELAITOS/Koivukylän sos.&terveysas. hammashoitola (n=53)

Yleisarvosana	
2016	2014
9,53	9,22 ▲



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

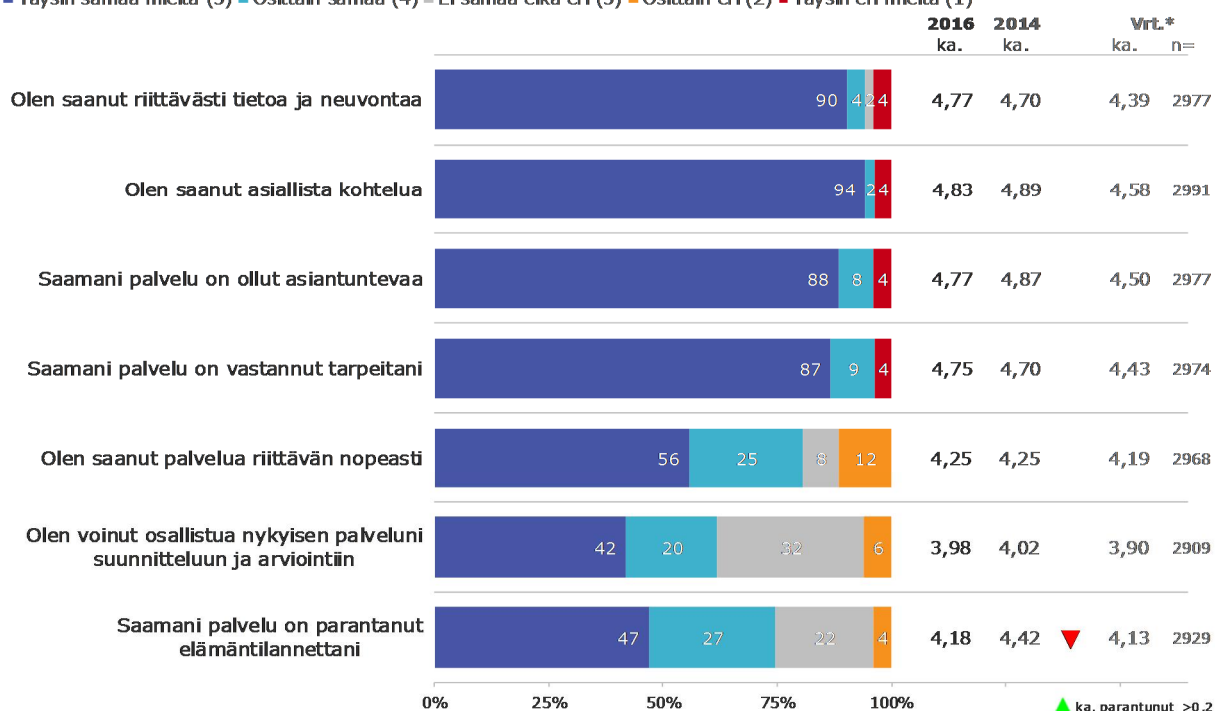
SUUN TERVEYDENHUOLLON LÄKELAITOS/Korson keskustan hammashoitola (n=53)

■ Täysin samaa mieltä (5) ■ Osittain samaa (4) ■ Ei samaa eikä eri (3) ■ Osittain eri (2) ■ Täysin eri mieltä (1)

Yleisarvosana

2016 2014

9,34 9,46



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

Länsi-Vantaan suun terveydenhuolto

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

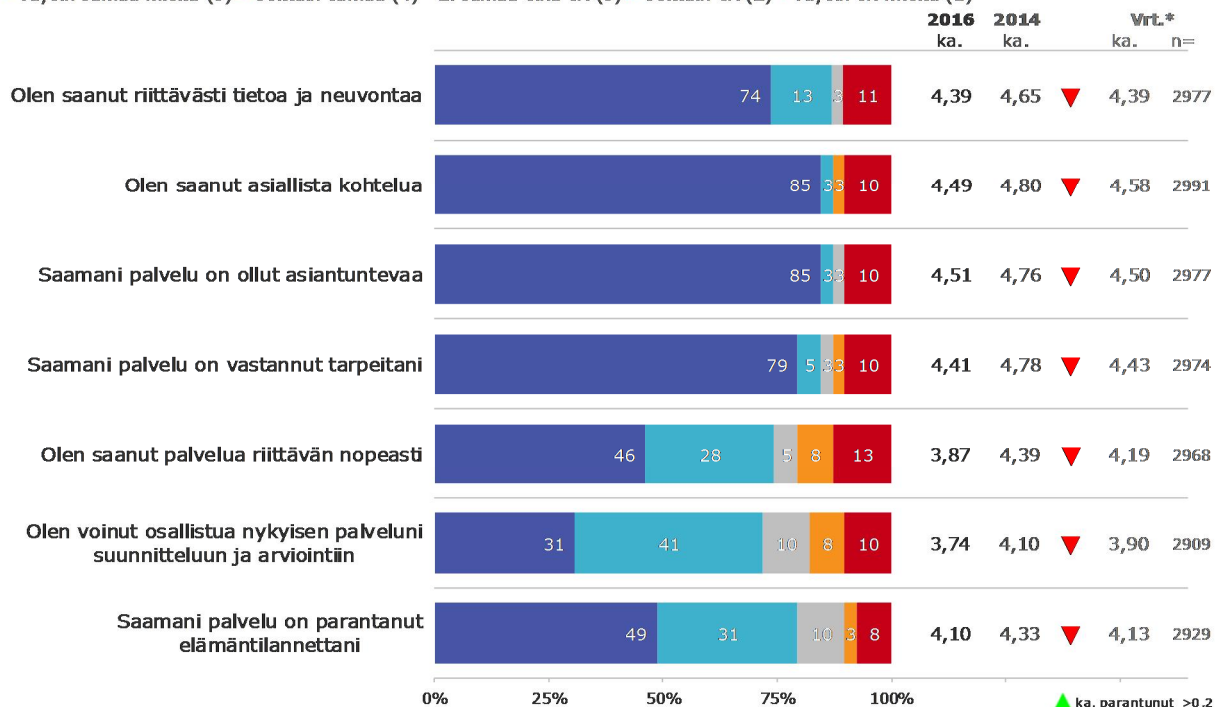
SUUN TERVEYDENHUOLLON LÄKELAITOS/Pähkinärinte koulun hammashoitola (n=39)

■ Täysin samaa mieltä (5) ■ Osittain samaa (4) ■ Ei samaa eikä eri (3) ■ Osittain eri (2) ■ Täysin eri mieltä (1)

Yleisarvosana

2016 2014

9,31 9,41



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

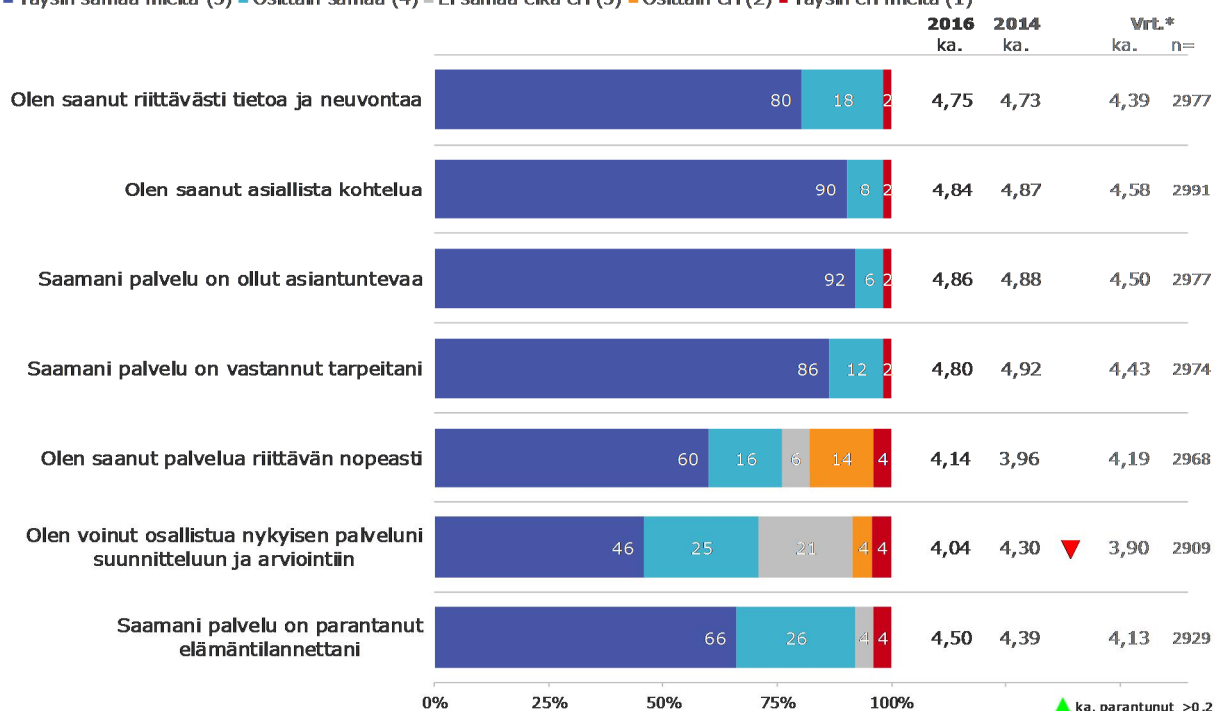
SUUN TERVEYDENHUOLLON LÄKELAITOS/Myymäen sos.&terveysas. hammashoitola
(n=51)

■ Täysin samaa mieltä (5) ■ Osittain samaa (4) ■ Ei samaa eikä eri (3) ■ Osittain eri (2) ■ Täysin eri mieltä (1)

Yleisarvosana

2016 2014

9,35 9,44



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

Keski-Vantaan suun terveydenhuolto

Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

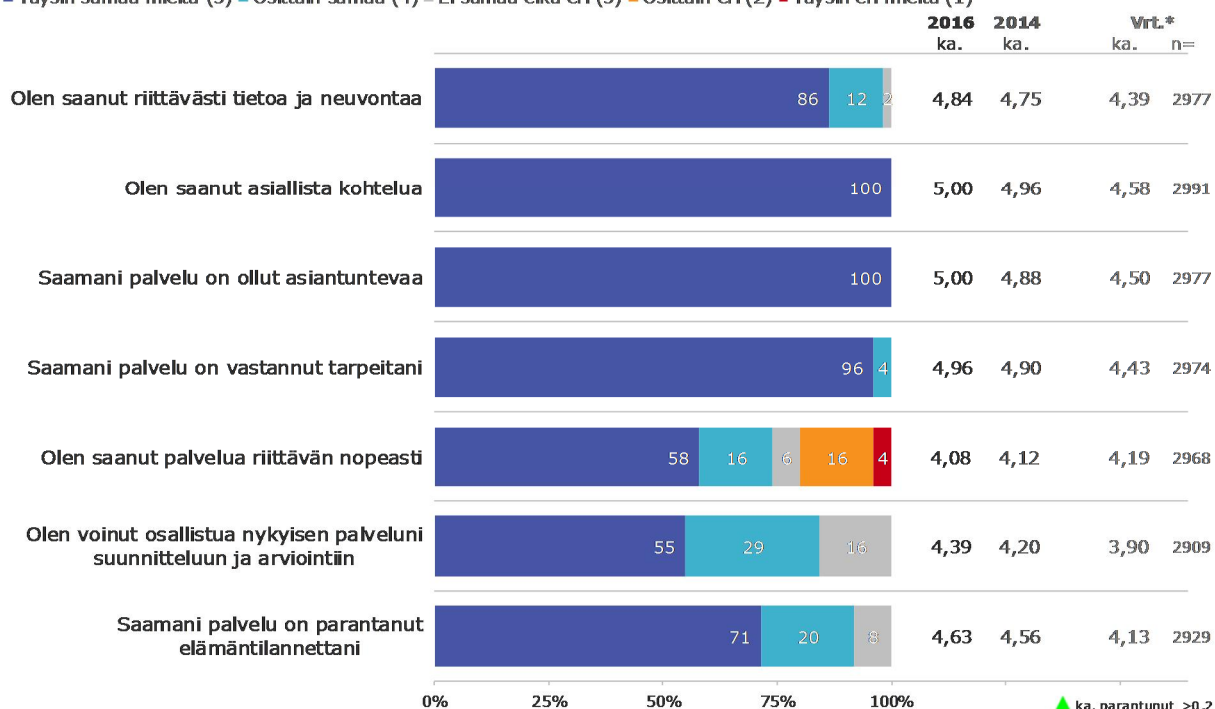
SUUN TERVEYDENHUOLLON LÄKELAITOS/Länsimäen sos.&terveysas. hammashoitola
(n=51)

■ Täysin samaa mieltä (5) ■ Osittain samaa (4) ■ Ei samaa eikä eri (3) ■ Osittain eri (2) ■ Täysin eri mieltä (1)

Yleisarvosana

2016 2014

9,50 9,31



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

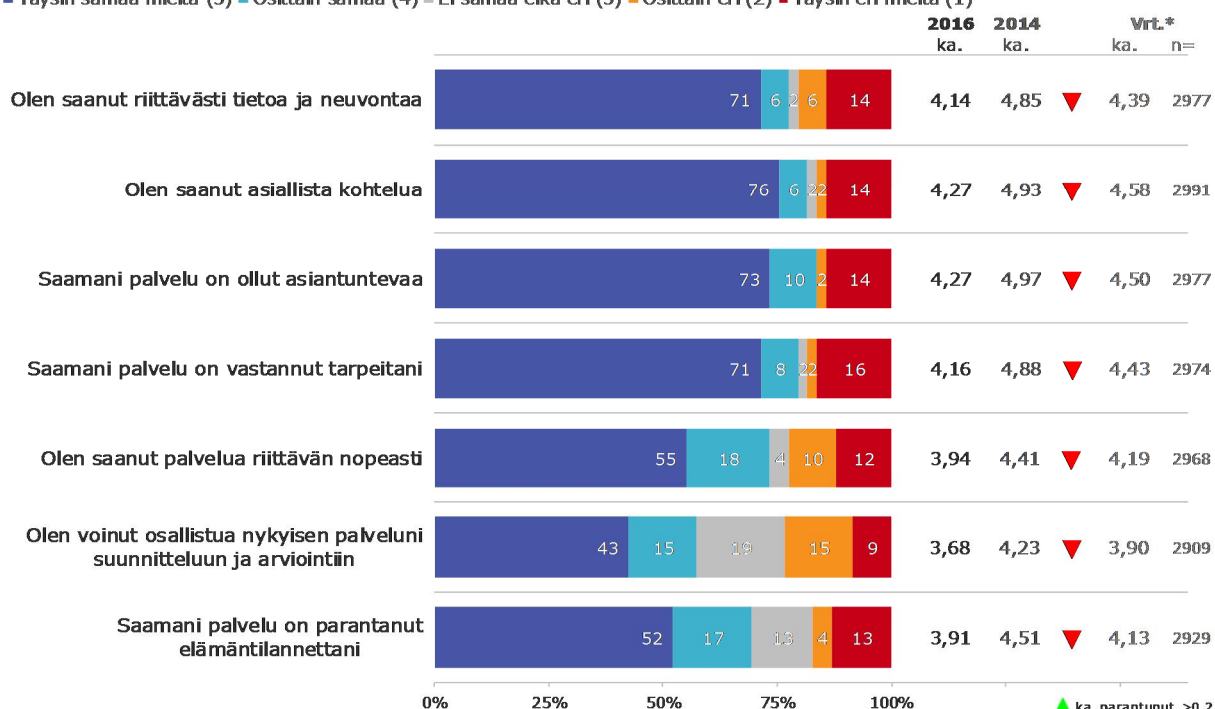
Yhteiset kysymykset (+ omat kysymykset)

SUUN TERVEYDENHUOLLON LÄKELAITOS/Tikkurilan sos.&terveysas. hammashoitola
(n=50)

■ Täysin samaa mieltä (5) ■ Osittain samaa (4) ■ Ei samaa eikä eri (3) ■ Osittain eri (2) ■ Täysin eri mieltä (1)

Yleisarvosana

2016 2014
9,27 9,34



* Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2016. (Omissa kysymyksissä kaikki samaa lomaketta käyttäneet yksiköt.)

TALOUS- JA HALLINTOPALVELUT

Talous- ja hallintojohtaja Ari Toiva haastatteli marras-joulukuussa 2016 apulaiskaupunginjohtajan ja tulosaluejohtajat (yhteensä viisi) siitä, miten talous- ja hallintopalvelujen (Talha) toiminta ja palvelut on koettu ja miten niitä pitäisi kehittää. Haastattelut tehtiin kysymällä kustakin Talhan toiminnosta erikseen. Haastateltavia oli pyydetty etukäteen selvittämään kysymyksiä tulosalueellaan ja edustavan haastattelussa koko tulosaluettaan. Tarkasteluajanjakso oli noin vuosi taaksepäin.

Talous- ja hallintopalvelut saivat kouluarvosanojen keskiarvoksi 9,1

Pääosa palautteesta oli positiivista, kuten aikaisempinakin vuosina. Toiminnasta annettiin muun muassa seuraavaa palautetta:

- Kokenut ja osaava tiimi
- Toivotaan enemmän vuoropuhelua tiukoissa henkilöstöasioissa
- Aika vähän resursseja
- Toivotaan jämäkkyyttä suhteessa tietohallintoon
- Toiminta parantunut: ennen mietittiin esteitä, nyt ratkaisuja.

Talous- ja hallintopalveluissa sovittiin, että kukin yksikkö ottaa toiminnassaan huomioon yksittäisissä kommentteissa mainitut asiat.

MUU PALAUTE

THL-PALVELUVAAKA

Palveluvaaka.fi tarjoaa tietoa siitä, miten koko maan sosiaali- ja terveystoiminnat toimivat. Palveluvaaka.fi -sivustolla voi vertailla eri toimipaikkoja, tarkastella sosiaali- ja terveysalan tilastotietoja sekä arvioida käyttämiään palveluja. Vantaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan yksiköistä on toistaiseksi vain yksittäisiä mielipiteitä.