

ASIAKAS- PALAUTE- YHTEENVETO 2017

SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON
TOIMIALA



Vantaa
Vanda

Sisällys

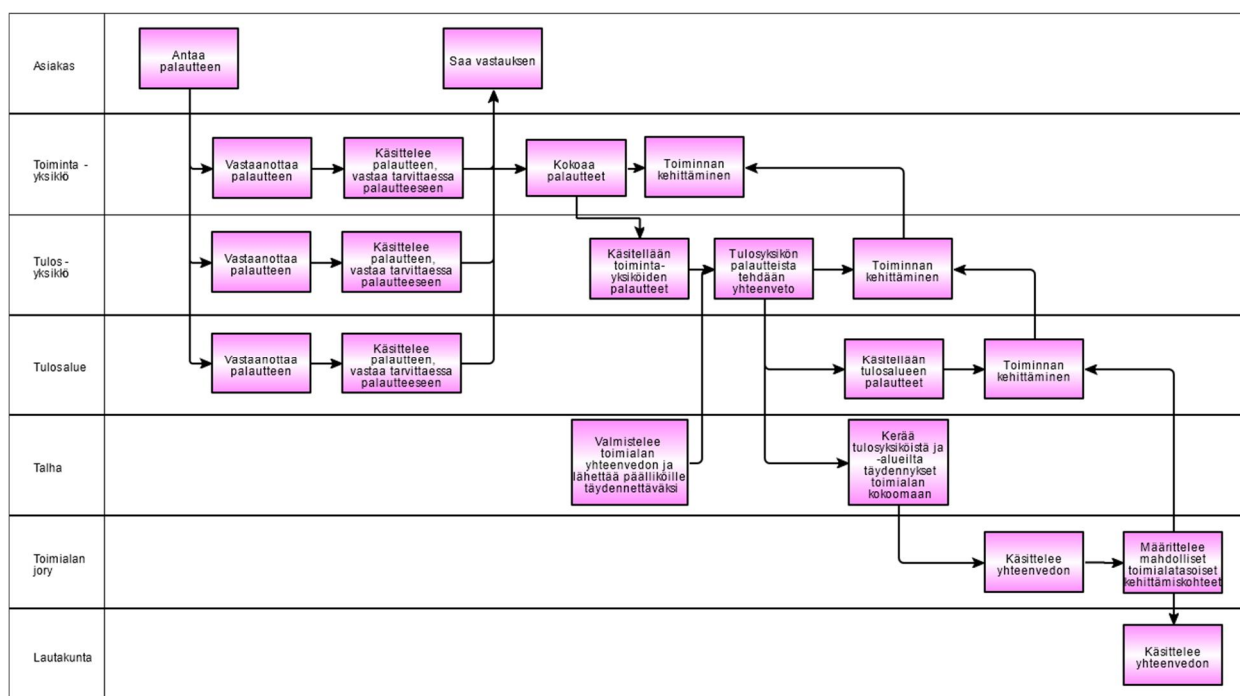
Aluksi	3
Virallinen palaute	4
Toimialan asiakaspalautteet	5
Tulosalueiden asiakaspalautteet	7
Terveyspalvelut	7
Keski-Vantaan terveysasemapalvelut	9
Pohjois-Vantaan terveysasemapalvelut	10
Kuntoutusyksikkö	11
Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto	12
Päihdepalvelut	13
Terveyskeskuspäivystys	16
Perhepalvelut	16
Aikuisten ja perheiden sosiaalipalvelut	18
Lastensuojelu	19
Maahanmuuttajapalvelut	22
Psykososiaaliset palvelut	23
Vanhus- ja vammaispalvelut	24
Kotona asumisen tuki	25
Erityisasuminen	27
Vantaan sairaala	28
Suun terveydenhuollon liikelaitos	29
Pohjois-Vantaan suun terveydenhuolto	31
Länsi-Vantaan suun terveydenhuolto	32
Keski-Vantaan suun terveydenhuolto	33
Talous- ja hallintopalvelut	34

ALUKSI

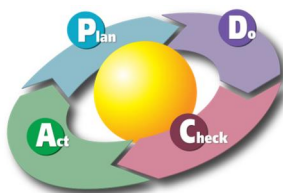
Toimialan asiakaspalautejärjestelmä koostuu jatkuvasta eli välittömästä asiakaspalautteesta, kohdennetuista asiakaskyselyistä ja lakisääteisestä asiakaspalautteesta. Asiakaspalautteen kerääminen, käsittely, kehittämistoimenpiteet ja yhteenvedon laadinta ovat osa johdon seurantajärjestelmää sekä palvelujen laadunhallintaa.

Toimintayksikön esimies toimii asiakaspalautevastaavana. Hänen tehtävänä on huolehtia siitä, että toimintayksikössä on asiakaspalautejärjestelmä.

Saatu asiakaspalaute käsitellään esimiehen johdolla mahdollisimman nopeasti. Saadun palautteen pohjalta toiminta- ja tulosyksiköissä arvioidaan toimintaa sekä suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan. Tulossyksikkötasoinen yhteenvedo asiakaspalautteesta toimitetaan talous- ja hallintopalveluihin toimintakertomustietojen keruun yhteydessä.



Jatkuvan kehittämisen kehän, PDCA-mallin, mukaisesti asiakaspalaute on osa toiminnan arviointia (Check). Toiminnan suunnittelu (Plan) on osa strategiatyötä - tekeminen (Do) on palvelun tuottamista. Asiakaspalaute toimii palvelun onnistumisen tarkastuspisteenä (Check) eli sen avulla voidaan arvioida, tehtiinkö suunnitellut asiat. Arvioinnin jälkeen parannetaan ja kehitetään palveluja (Act) vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita ja toiveita.



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.

Vantaan sosiaali- ja potilasasiamies auttaa tarvittaessa virallisten palautteiden tekemisessä.

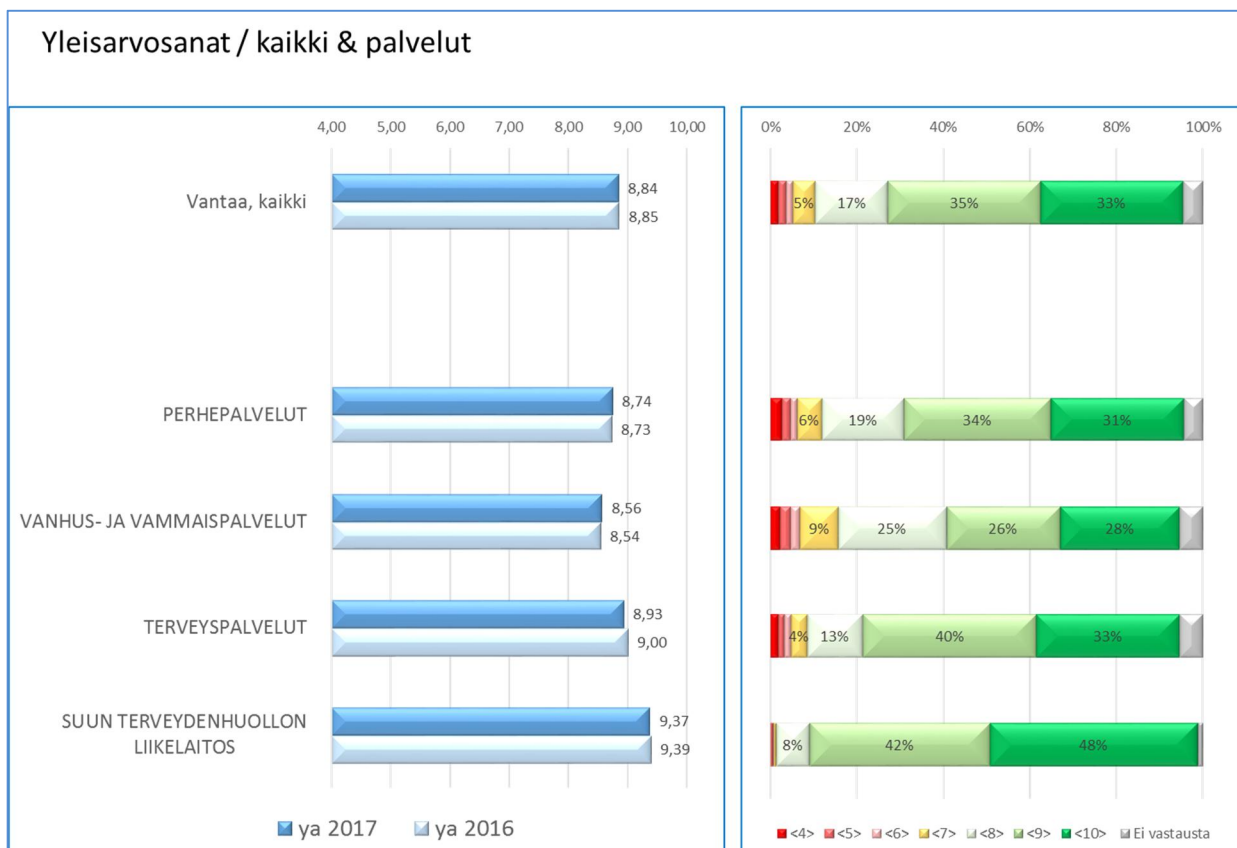
TOIMIALAN ASIAKASPALAUTTEET

Vuoden 2017 lopussa tehtiin toimialan laaja asiakastytyväisyyskysely. Palautetta kerättiin palvelua käyttäviltä asiakkailta. Kyselylomakkeita jaettiin palvelutapahtuman yhteydessä ja kyselyyn oli mahdollista vastata Vantaan nettisivuilla 30.10-17.11.2017 välisenä aikana. Kyselyssä olivat mukana perhepalvelujen, vanhus- ja vammaispalvelujen sekä terveysterveysten tulosalueet ja niiden tulosityksiköt sekä suun terveydenhoidon liikelaitos.

Vastauksia saatiin 3276, joista vain 241 vastasi netin kautta. Kysely toimitettiin neljännen kerran samoilla kysymyksillä.

Asiakkaiden antamien kouluarvosanojen keskiarvo on noussut kokonaisuutena vuodesta 2012 ja oli nyt lähes kiitettävä eli 8,84 (vuonna 2012 8,72, vuonna 2014 8,80 ja vuonna 2016 8,85). Kaikkien väittämien tulokset ovat edellisestä kerrasta parantuneet.

Asiakkaiden antamien kouluarvosanojen keskiarvot



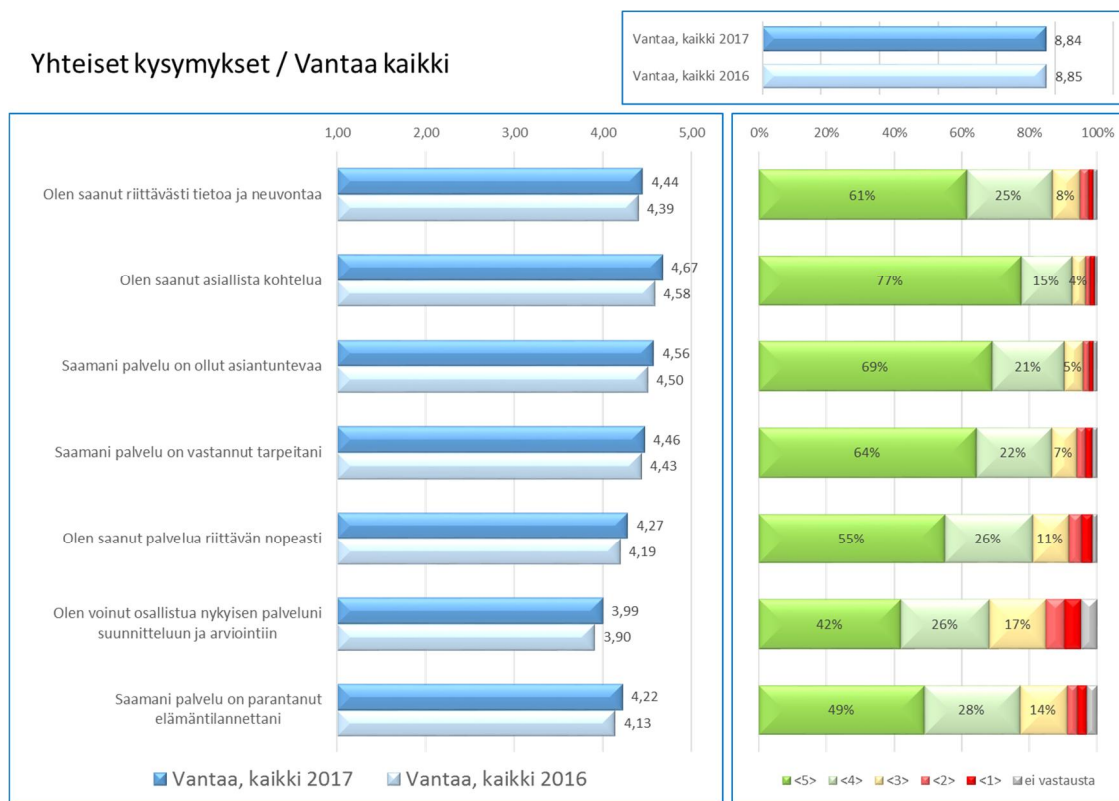
Vastaajien sukupuoli ei vaikuttanut arvioihin merkittävästi. Yli 65-vuotiaat olivat tänä vuonna tyytyväisempiä kuin edellisellä kerralla.

Parhaiten toimialalla toteutui väittämä ”Olen saanut asiallista kohtelua”. 77% asiakkaista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä, keskiarvo oli 4,67/5.

Heikoiten toteutui, kuten edellisissäkin kyselyissä väittämä ”Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin” Vastaajien arviointien keskiarvo oli 3,99/5. Parannusta on kuitenkin tapahtunut, sillä vuonna 2016 asiakkaat arvioivat keskiarvoksi 3,90/5.

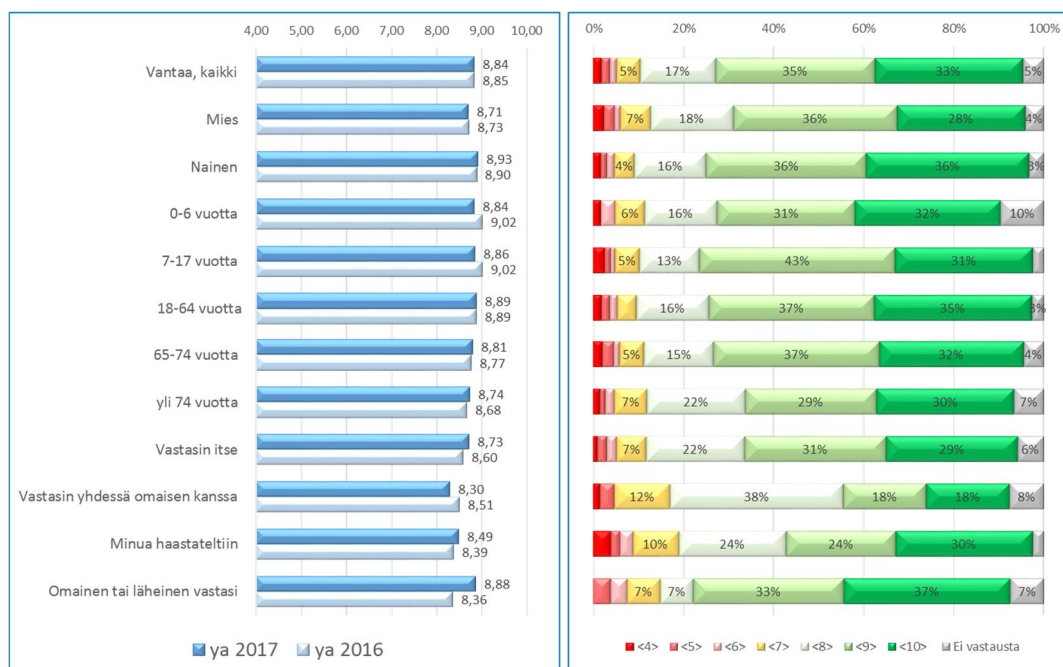
Koko toimialan asiakkaiden mielipiteet seitsemään kaikille yhteiseen kysymykseen

Yhteiset kysymykset / Vantaa kaikki



Asiakastytyväisyys sukupuolen, iän ja lomakkeen täyttäjän mukaan

Kokonaistulokset taustakysymyksittäin

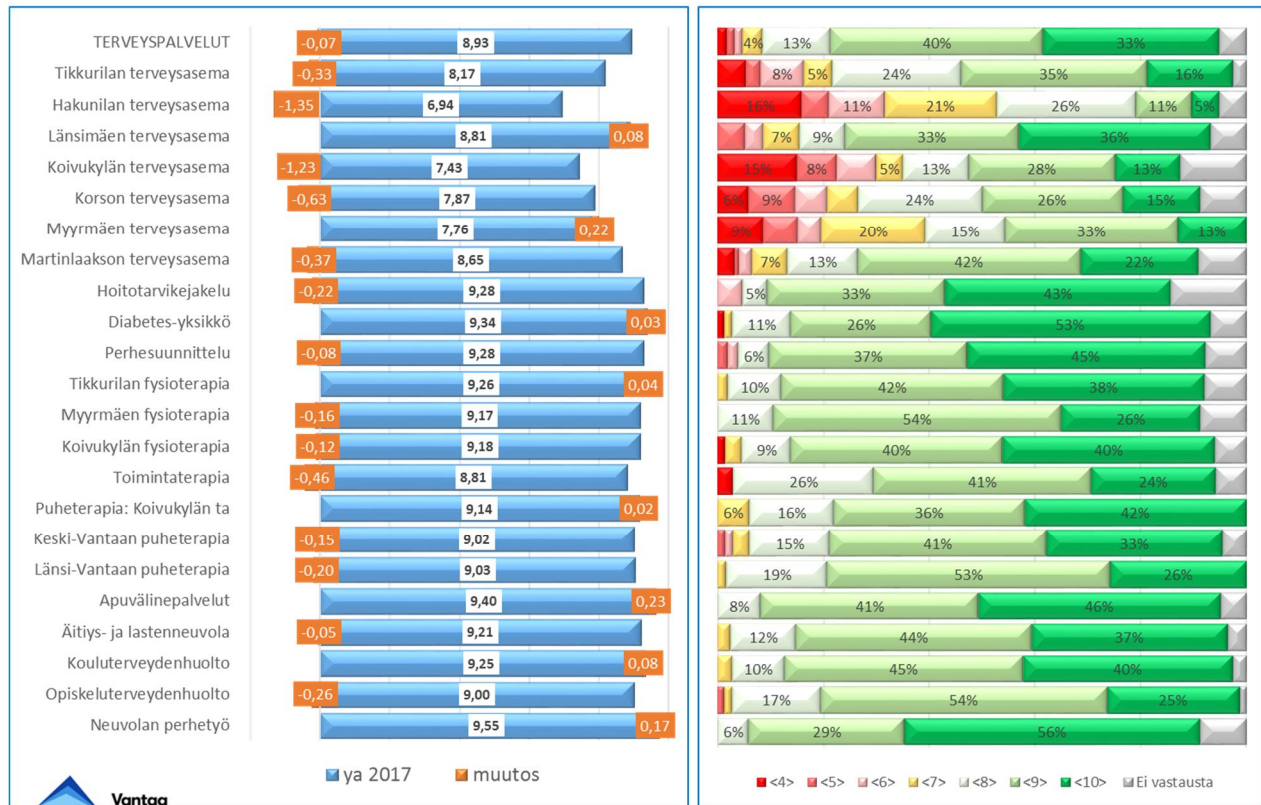


Toimialatasoiset viralliset palautteet: Apulaiskaupunginjohtajalle ei tullut vuonna 2017 yhtään vastattavaa muistutusta.

TULOSALUEIDEN ASIAKASPALAUTTEET

TERVEYSPALVELUT

Terveyspalvelut



Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä terveyspalvelut sai kouluarvosanan 8,93 (v. 2014 9,0). Monessa palvelussa tulokset heikkenivät jonkin verran verrattuna kahden vuoden takaiseen, mutta kahdeksassa yksikössä kokonaisarvosana nousi.

Yhteisistä kysymyksistä parhaiten toteutui väittämä ”Olen saanut asiallista kohtelua”. Huonoiten toteutunut väite oli ” Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin”.

Vuonna 2017 Päihdepalvelut ei vielä kuulunut terveyspalveluihin.

Terveyspalvelujen tulokset väittämistä



Terveysasemapaalvelut



Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä terveysasemapalvelujen kouluarvosanoilla annettu arvio kokonaispalvelusta oli 8,52, joka oli hiukan vähemmän kuin edellisenä vuonna (8,68). Kuten edellisenä vuonnakin terveysasemapalvelujen parhaiten toteutunut väite oli ”Olen saanut asiallista kohtelua” ja huonoiten toteutui ”Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin.

Keski-Vantaan terveysasemapalvelut

Keski-Vantaan terveysasemapalveluissa muistutuksia saatiin vuonna 2017 yhteensä 29 ja kanteluita 5. Kaikkiin muistutuksiin ja kanteluihin on vastattu. Muita joko sähköpostitse tai kirjeitse tulleita reklamaatioita ja palautteita Keski-Vantaan terveysasemille on tullut yhteensä 192 kappaletta. Näistä positiivisia palautteita oli 22 (11,5 %), negatiivisia palautteita 129 (67,2 %) ja toimenpide-ehdotuksia 41 (21,3%).

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

Sähköinen palautejärjestelmä on ollut aktiivisessa käytössä. Suurin osa palautejärjestelmän kautta tulleista palautteista koskee sähköiseen palveluun liittyviä ongelmia. Kaikkiin sähköisesti tulleisiin palautteisiin on vastattu. Palautteen antamisen tavoiteaika on alle kaksi viikkoa. Tikkurilan, Länsimäen ja Hakunilan terveysasemille väestöpohjaan nähden palautteita tuli jotakuinkin yhtä paljon, eli alueiden välillä ei ollut eroa palautteiden määrässä.

Kehittämistoimet

Palautteiden pohjalta on nostettu yksiköiden sisäiseen koulutussuunnitelmaan osaamisen vahvistamista tukevia luentoaiheita. Asiakasosallisuus palautteiden kautta on osa Keski-Vantaan terveysasemapalveluiden toimintastrategiaa.

Länsi-Vantaan terveysasemapalvelut

Länsi-Vantaan terveysasemapalvelut tuloksikkoon tuli yhteensä 195 palautetta vuonna 2017. Näistä palautteista positiivisia oli 21 ja negatiivisia palautteita 174. Positiiviset palautteet koskivat pääsääntöisesti kohtelua ja potilaiden saamaa hoitoa. Negatiiviset palautteet koskivat potilaiden jonotusta ja heidän saamaansa kohtelua sekä jonkin verran sähköistä ajanvarausta. Muistutuksia ja kanteluita tuli yhteensä 27 kpl, joista 3 koski lääkärin toimintaa ja 24 kpl potilaan hoitoa ja kohtelua.

Asiakaspalautteita kirjeitse tai sähköpostitse tuli 59 kappaletta. Positiiviset palautteet koskivat henkilökunnan toimintaa. Negatiiviset palautteet koskivat potilaiden hoitoa ja kohtelua sekä puhelinpalvelua. Martinlaaksossa nousi esille myös odottamisen kesto terveysasemalla. Netti-palautteita Vantaa.fi sivuilta tuli 92 kappaletta. Positiivisia oli 16, ja koskivat lääkäreiden ja hoitajien toimintaa sekä potilaiden saamaa hoitoa ja kohtelua. Negatiiviset palautteet (76)

koskivat sähköistä ajanvarausta sekä potilaiden jonotusta sekä heidän saamaansa hoitoa ja kohtelua.

Muut palautteet

Potilasauloissa on ollut kyselylomakkeita, joilla voi antaa palautetta. Lomakkeita palautettiin yhteensä 13 kappaletta Myyrmäkeen ja 23 kappaletta Martinlaaksoon.

KYSELYT POTILAILTA paperilomake	keskiarvo	keskiarvo
Pisteet 1 - 5	Myyrmäki (vastauksia 13)	Martinlaakso (vastauksia 23)
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvoa	2,9	3,6
Olen saanut asiallista kohtelua	3,2	3,5
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	3,4	3,5
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	3,1	3,5
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	2,6	2,7
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	2,8	3,0
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	2,6	2,7

Selvityksiä on lähetetty yhteensä 43 kpl, joista potilasvakuutuskeskukseen 40 kpl ja aluehallintovirastoon 3 kpl.

Kehittämistoimet

Palautteet on käsitelty toiminnan kehittämisen ja laadun näkökulmasta aluejohtoryhmässä ja henkilöstöpalavereissa sekä tarvittaessa esimies-alaiskeskusteluissa. Palautteita hyödynnettiin terveysasemien prosessien kehittämisessä potilasnäkökulmasta.

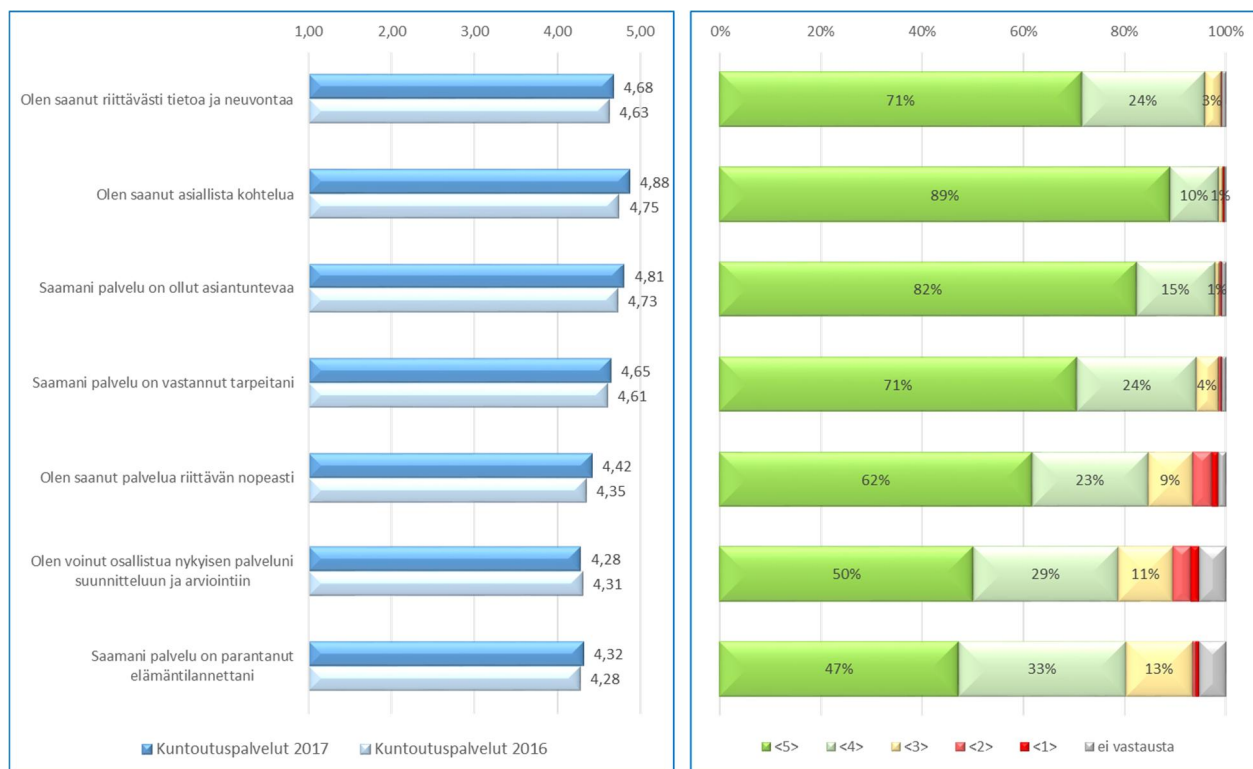
Pohjois-Vantaan terveysasemapalvelut

Asiakaspalautteita tuli vuonna 2017 Vantaan Internet –sivujen palautejärjestelmän kautta 136 kpl (Koivukylä 64 kpl, Korso 72 kpl). Palautteet koskivat etupäässä puhelinyhteydensaannin ongelmia ja sähköisen ajanvarauksen toimimattomuutta, mutta myös asiakkaan kohteluun ja palvelutapahtuman sisältöön liittyviä asioita. Muutamissa palautteissa oli hyviä kehittämisehdotuksia. Pohjois-Vantaan terveysasemapalveluista on tehty 2 kantelua ja 13 muistutusta, jotka liittyivät hoitotapahtumiin. Asiakkaiden antama positiivinen palaute on yleensä annettu suoraan asianomaiselle työntekijälle. Niitä ei ole erikseen kirjattu ylös. Kaikkiin kirjallisesti annettuihin palautteisiin on annettu kirjallinen vastaus.

Kehittämistoimet

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 kerran kuukaudessa. Palautteiden perusteella on muutettu mm. terveysasemien opasteita ja potilaiden ohjausta sekä muutettu potilaille tarkoitettuja puhelinaikoja ja kehitetty asiakaspalvelua.

Kuntoutusyksikkö



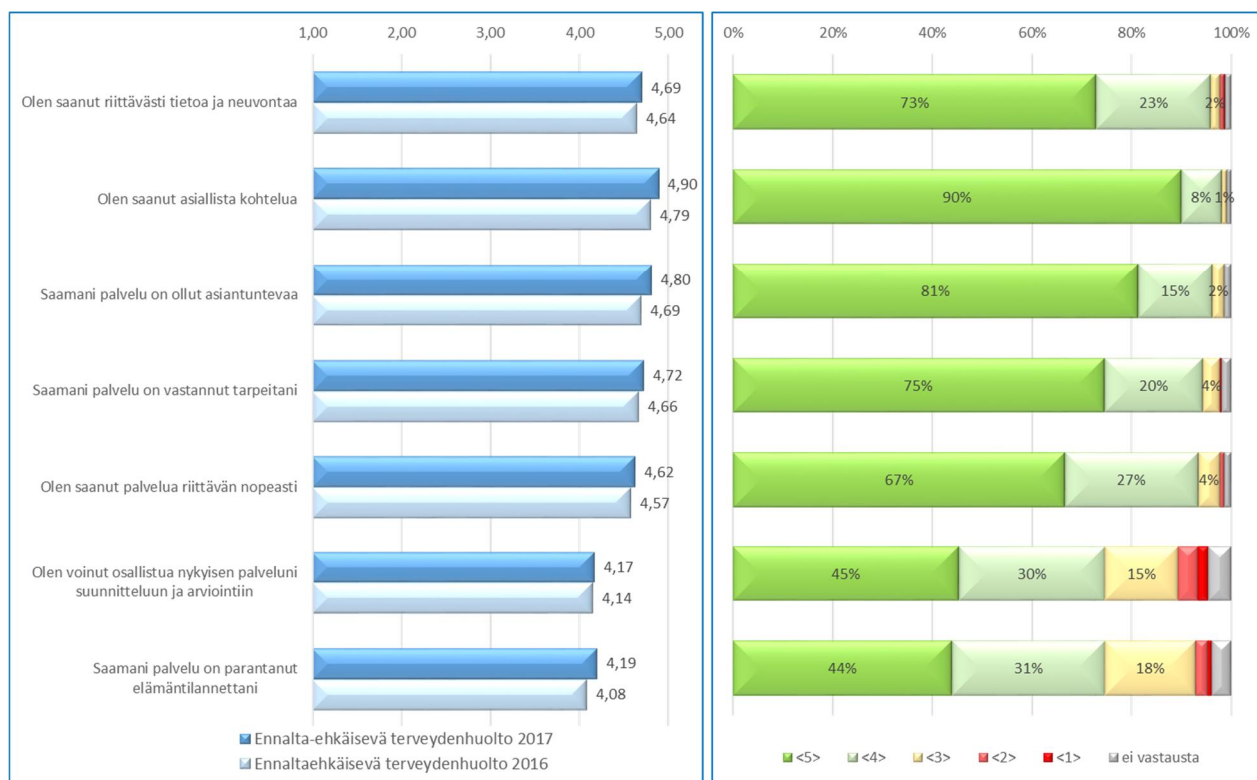
Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä kuntoutuspalvelut sai arvosanan 9,14. Arvosana oli hiukan heikompi kuin kahden vuoden takainen 9,23. Apuvälinepalvelut saivat merkittävästi enemmän vastauksia ja toimintaterapiassa jäätin edellisen kyselyn vastaajamääristä jonkin verran. Kaikkiaan vastaajat olivat tyytyväisiä saamaansa terapiapalveluun. Vastaajissa oli kaikenikäisiä sekä omatoimisesti asioivia että lastensa puolesta asioivia vanhempia. Kuntoutusyksikössä saatu kohtelu koettiin ammattimaiseksi sekä ystävälliseksi. Parannettavaa oli eniten terapiapalvelujen saavutettavuudessa sekä ajanvarauksen toimivuudessa.

Kehittämistoimet

Kuntoutusyksikössä kehittämiskohteiksi valikoituivat jonotusajan lyhentäminen sekä ajanvarauksen ja puhelinpalvelujen kehittäminen. Jonotusaikoja lyhennetään mm. uusilla ryhmämuotoisilla palveluilla, valmiiden harjoitusohjeiden lisäämisellä, asiakkaan aktivoimisella jonotusaikana sekä päällekkäisiä toimintoja karsimalla.

Ajanvaraus- ja puhelinpalvelujen kehitetään palvelumuotoilun kautta ja hyödyntämällä Apotin mukana tulevia uusia yhteydenottotapoja.

Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto



Asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan asiakkaat ovat tyytyväisiä ehkäisevän terveydenhuollon palveluihin (yleisarvosana 9,22/10). Asiakkaiden osallisuuden kokemus on ilahduttavasti lisääntynyt joka kyselykerralla, kun yhä useammat (4,17/5) ovat vastanneet voineensa osallistua palvelunsa suunnitteluun ja arviointiin.

Ennaltaehkäisevän terveydenhuollon toiminnasta saatiin vuonna 2017 yhteensä 175 palautetta, joista kaksi oli kantelua ja viisi oli muistutusta. Asiakkaat antoivat 26 positiivista palautetta ja 12 toimenpide-ehdotusta. Viidestä muistutuksesta kaksi koski kouluterveydenhuoltoa, toinen murrosiän kehityksen tutkimista ilman lapsen ja vanhemman informoimista riittävästi etukäteen asiasta ja toinen lapsen rokottamista ilman vanhempien lupaa. Kolme neuvolaa koskevaa muistutusta koski tapauksia, joissa yhdessä raskauteen liittyvää poikkeamaa oli hoidettu asiakkaan mielestä toisin kuin erikoissairaanhoidossa oli ohjeistettu, toisessa lapsen kehitykseen liittyviä poikkeamaa ei asiakkaan mukaan havaittu riittävän ajoissa ja yksi muistutus koski tilannetta, jossa asiakas koki, että oli rikottu vaitiolovelvollisuutta kertomalla puolisolalle vastaanottoajan ajankohta. Kantelut koskivat koulutapaturman puutteellista hoitoa ja lastensuojeluilmoituksen tekoa.

Jatkuvan asiakaspalautteen määrä on pysynyt suhteellisen vakiona. Eniten palautetta, sekä kiitoksia että kritiikkiä, saatiin työntekijöiden ystävällisyydestä ja palvelualltiudesta sekä hoidon, palvelun ja päätöksen sisällöstä. 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 ajoittain vuoden aikana mm. henkilöstön poissaolojen ja koulutusten takia. Puhelinpalvelun miehitystä on pyritty

vahvistamaan ennakoituksi ruuhkapäiviksi mahdollisuuksien mukaan. Sähköisen ajanvarauksen toimimattomuudesta tuli kritiikkiä. Suuri osa positiivisesta palautteesta koski henkilökunnan ammattitaitoa, ystävällisyyttä ja palvelualttiutta.

Kehittämistoimet

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 kehittämissuhteita, joita on toteutettu mahdollisuuksien mukaan.

Päihdepalvelut



Päihdepalvelu saivat toimialan yhteisessä asiakastyytyväisyyskyselyssä yleisarvosanan 8,59. Arvosana nousi kahden vuoden takaisesta arvosanasta (8,32). Päihdepalvelut paransi tulostaan kaikkien väittämien osalta. Päihdepalveluissa parhaiten toteutunut väite oli "Olen saanut asiallista kohtelua". Heikoimmin toteutunut väite oli "Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin".

Huume- ja vieroitushoitopalvelut

H-klinikka

H-klinikalla kerättiin vuonna 2017 jatkuvaa asiakaspalautetta sekä kirjallisesti että suullisesti.

Vuonna 2017 kerättiin palautetta H-klinikan ryhmistä sekä eri tiimien asiakasryhmiltä. Palautta saatiin huumehoitotiimin, korvaushoitotiimin, jalkautuvan työn sekä terveys- ja sosiaalineuvonnan (Vinkkarin) asiakkailta.

Asiakkaat olivat tyytyväisiä siihen, että he olivat saaneet H-klinikalta asiantuntevaa tietoa ja neuvontaa. Sen oli koettu vaikuttavan myönteisesti sen hetkiseen elämäntilanteeseen. Kriittistä palautetta tuli korvaushoitokäytännöistä, lähinnä korvaushoitolääkkeen jakoon liittyen. Korvaushoidon alkuun sijoittuvaan Alku-ryhmään osallistuneet asiakkaat kokivat, että ryhmä oli vahvistanut heidän sosiaalisia suhteitaan. Ryhmän kautta henkilökunta sekä klinikan käytännöt olivat tulleet tutuiksi. Terveys- ja sosiaalineuvonnan (Vinkkarin) asiakkaat olivat tyytyväisiä saamiinsa palveluihin ja antoivat kiitosta asiallisesta ja empaattisesta kohtelusta. He kokivat, että palvelut vastasivat heidän tarpeitaan. Olkkari-yhteisöstä asiakkaat kokivat saavansa matalalla kynnyksellä sosiaaliohjausta, jonka he kokivat vaikuttavan myönteisesti elämänhallintaan. H-klinikan Olkkari-yhteisöstä sekä Vinkkari-pisteistä asiakkaat saivat tarvittaessa Yhteisen pöydän toimittamaa hävikkiruokaa. Tähän ruoka-apuun asiakkaat olivat varsin tyytyväisiä. Olkkarin ruokaryhmässä asiakkaat valmistivat ohjaajan opastuksella hävikkiruoasta aterioita ja ruokailivat sitten yhdessä, minkä koettiin lisäävän osallisuuden tunnetta.

Kehittämistoimet

Asiakkailla on palautteiden myötä ollut mahdollisuus osallistua H-klinikan palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakaspalautteita käytiin läpi tiimipalaverissa. H-klinikan Olkkari-yhteisössä sekä Vinkkari-pisteissä toimivat asiakkaista valitut vertaistoimijat pienissä työtehtävissä työntekijöiden ohjauksessa. Sekä asiakkaat että työntekijät ovat kokeneet sen hyväksi ja osallisuutta lisääväksi.

Päihdevieroitusyksikkö

Päihdevieroitusyksikössä kerätään säännöllisesti jatkuvaa asiakaspalautetta. Vuonna 2017 asiakkailta on kerätty palautetta avoimella nimettömällä kirjallisella palautelomakkeella, hoitajakson lopussa täytettävällä kirjallisella lähtöpalautelomakkeella. Lisäksi yksikössä kerätään henkilökunnalle suullisesti tulevaa palautetta. Palautteet käsitellään vuonna 2015 luodun asiakaspalauteprosessin mukaisesti.

Päihdevieroitusyksikön asiakkailta saatiin kirjallisia lähtöpalautteita vuoden 2017 aikana 70 kpl. Lähtöpalautelomakkeen avulla asiakas arvioi väittämillä (*täysin samaa mieltä=4, jonkin verran samaa mieltä= 3, jonkin verran eri mieltä= 2, täysin eri mieltä=1*) ja avoimilla vastauksilla saamaansa laitospalautehoitoa.

Lähtöpalautteiden hoitoyhteisöä koskevista vastauksista 83 % oli täysin samaa (=4) tai jonkin verran samaa mieltä (=3) siinä, että hoitoyhteisössä on hyvä yhteishenki ja heistä 81% kokivat kuuluvansa hoitoyhteisöön ja 82% kokivat tuleensa kaikkien kanssa hyvin toimeen. Vastaaajista 77 % oli täysin samaa tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että hoitoon hakeutuminen

oli ollut helppoa. Vastanneista 83 % oli täysin samaa tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että päihdehoitoon pääsi riittävän nopeasti. Vastanneista asiakkaista 76 % oli täysin samaa tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että heitä kuunneltiin ja heidän tilanteensa otettiin huomioon jatkohoidon suunnittelussa.

Henkilökuntaa koskevien väittämien tuloksissa vastanneista asiakkaista 76 % oli täysin samaa tai jonkin verran samaa mieltä, että henkilökunta on ammattitaitoista. 80% vastaajista oli täysin tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että henkilökunta on tukenut häntä. Vastaajista 78 % oli täysin tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että sai henkilökunnalta tukea ja apua tarvittaessa. Väittämän ”henkilökunta on oikeudenmukaista” kohdalla vastaajista 64 % oli täysin tai jonkin verran samaa mieltä, 16 % jonkin verran tai täysin eri mieltä. 71 % vastanneista oli samaa tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että oli voinut tarvittaessa keskustella henkilökunnan kanssa.

Lähtöpalautelomakkeessa asiakkaat myös arvioivat eri hoitomuotojen tärkeyttä omalle vieroitushoidolleen laittamalla hoitomuodot tärkeysjärjestykseen (1= tärkein - 4= vähiten tärkeä). Vastanneista asiakkaista yhteisöhoidon koki tärkeimmäksi tai toiseksi tärkeimmäksi hoitomuodoksi 74 %, lääkehoidon 63%, yksilöhoidon 43% ja ryhmähoidon 15 % vastanneista asiakkaista (N=54). Vastausten tuloksissa tärkein ja toiseksi tärkein osiot ovat yhdistetty. Ryhmähoidon muodoista tärkeimmäksi koettiin keskusteluryhmät (42% vastanneista, N= 50) ja toiseksi tärkeimmiksi toiminnalliset ryhmät (19%, N= 47).

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 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.

Asiakkaita kannustetaan osallistumaan aktiivisesti omien mielipiteidensä ilmaisuun ja omaan hoitoonsa. Viikoittain toistuvassa yhteisöryhmässä ja päivittäisissä yhteisökokouksissa asiakkaiden on mahdollisuus antaa palautetta toiminnasta, tuoda esiin kehittämistoiveita sekä keskustella näistä henkilökunnan kanssa. Asiakaspalautteita käsitellään säännöllisesti henkilökunnan kokouksissa. Asiakaspalautteita otetaan huomioon yksikön toiminnan ja hoitokäytäntöjen ja asiakaspalvelun laadun kehittämisessä. Asiakaspalautteiden pohjalta yksikössä on muun muassa huomioitu asiakkaiden toiveita ja lisätty toiminnallisia ryhmiä iltaisin ja viikonloppuisin ja kehitetty vertaisasiakkaan osallisuutta Move-ryhmätoiminnan kautta. Asiakkaiden palautteiden ja toiveiden pohjalta yksikköön on hankittu v. 2017 ilmakiekkopeli ja kaksi kitaraa yhteisön toiminnallisia mahdollisuuksien lisäämiseksi. Nämä pienet muutokset toiminnassa ovat lisänneet asiakkaiden tyytyväisyyttä.

Kehittämissuunnitelma: jatketaan asiakkaan osallisuuden huomioimista palveluja kehitettäessä, vahvistetaan vertaistuellista osallisuutta hoitomuotojen kehittämisessä ja kiinnitetään huomioita asiakkaan hoidossa olon aikaiseen oikeudenmukaisuuden kokemukseen perustelemalla hoitoon liittyvät käytännöt ja toimintatavat tehokkaammin.

Terveyskeskuspäivystys

HUS-Akuutti raportoi Vantaan kaupungille vuoden 2017 Peijaksen sairaalan päivystyksen asiakaspalautteista yhteispäivystys-tasolla, joka sisältää myös erikoissairaanhoidon asiakaspalautteet. Saaduista 111 potilaspalautteesta positiivisia oli 36 ja negatiivisia 75.

Yhteispäivystyksen perustasolle kohdentuneita virallisia muistutuksia raportoitiin 13. Kanteluita ei ollut. Potilaskeskityksen selvityspyynnöjä raportoitiin 7 vuoden 2017 päätyttyä.

PERHEPALVELUT

Vuonna 2017 Perhepalveluihin tuli yhteensä 57 sähköistä asiakaspalautetta. Näistä toimenpide-ehdotuksia oli 33, moitteita 17 ja kiitoksia 7. Palautteiden lukumäärä laski edelleen verrattuna aikaisempiin vuosiin.

Palautteet	2014	2015	2016	2017
Toimenpide-ehdotus	61	55	11	33
Moite	71	81	60	17
Kiitos	4	10	4	7
Yhteensä	136	145	75	57

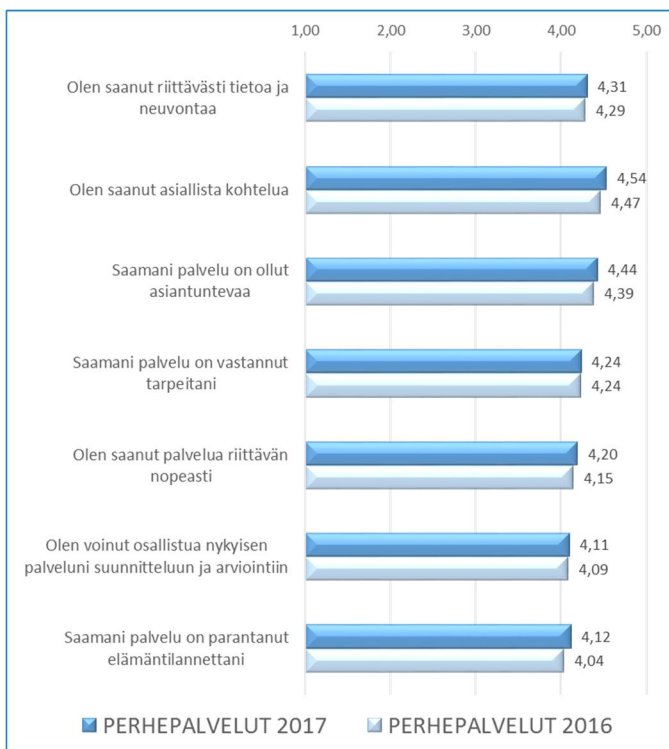
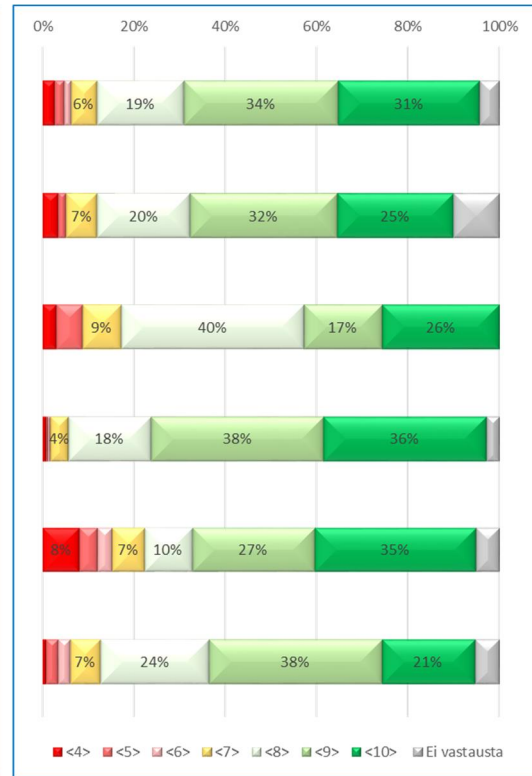
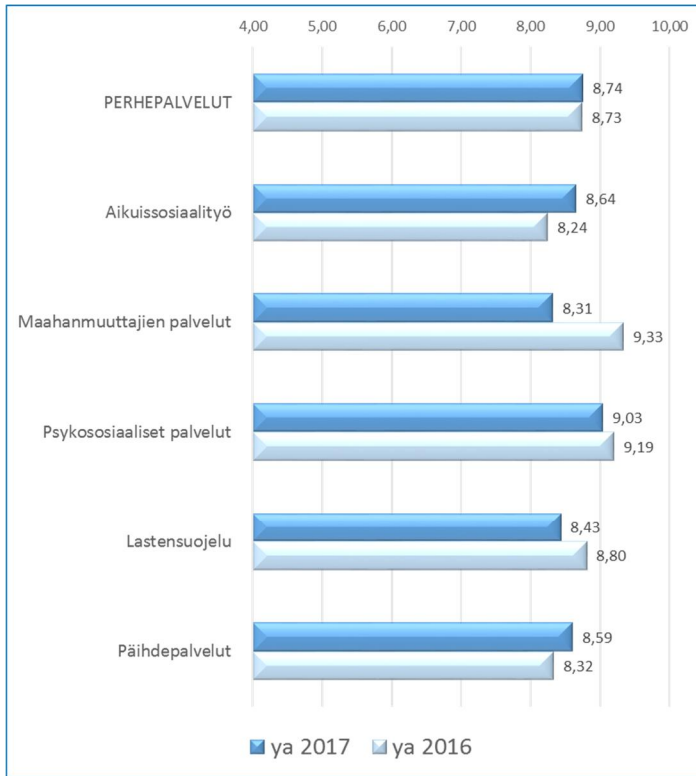
Sähköisen asiakaspalautejärjestelmän kautta tulleet palautteet ovat usein monitahoisia. Arvioivan palautteen lisäksi yhteydenotoissa voidaan pyytää apua päästä palveluihin tai kysytään neuvoa, kuinka omassa tilanteessaan voisi toimia. Valtaosa (81 %) palautteen antajista halusi vastauksen palautteeseensa sähköpostitse ja perhepalveluista vastattiin palautteisiin pääsääntöisesti määräajassa, eli seitsemän päivän kuluessa. Palautteet toimitettiin aina tarvittaessa eteenpäin palvelukentälle vastattavaksi 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, noin puolet (47 %) sähköisen asiakaspalautejärjestelmän kautta tulleista palautteista koski toimeentulotukea. Palautejärjestelmän kautta haluttiin esimerkiksi ilmaista tyytymättömyys saatuun toimeentulotukipäätökseen tai määräaikojen ylittymiseen. Useampi palaute koski toimeentulotuen hakemuslomakkeiden tai hakemusprosessin epäselvyyttä. Loput palautteet jakautuivat tasaisesti perhepalvelujen tulosityksiköille, kuhunkin palautteita kohdentui vuoden aikana 2-9 kpl. Toimenpide-ehdotuksena jätetyt palautteet sisälsivät monesti oman kokemuksen kautta nähdyn parannusmahdollisuuden. Kehitysehdotuksissa esitettiin uudistusta verkkosivuihin, uusia sähköisiä ajanvarausmahdollisuuksia, selkokielistä palvelukarttaa monikulttuurisista palveluista tai esimerkiksi yhteisöllisiä toimintamahdollisuuksia syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Moitteet koskivat usein henkilökohtaista huonoa kokemusta palvelujen asiakkaana tai toimimattomia sähköisiä palveluja.

Positiiviset palautteet koskivat yleisimmin yksittäisten työntekijöiden toimintaa ja hyvää kokemusta saadusta palvelusta. Palautekynnyksen ylitti myös kiitos Vantaan lastensuojelun

Instagram-tilistä. Sähköiset asiakaspalautteet katselmoitiin vuoden aikana myös perhepalvelujen johtoryhmässä.

Vuonna 2017 Päihdepalvelut kului vielä perhepalveluihin. Tässä dokumentissa päihdepalvelujen tulokset perhepalvelujen yhteistuloksia lukuun ottamatta löytyvät terveyspalvelujen alta



Aikuisten ja perheiden sosiaalipalvelut



Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä aikuisten- ja perheidenpalvelujen, entiseltä nimeltään aikuissosiaalityön yleisarvosana oli 8,64. Arvosana nousi merkittävästi kahden vuoden takaisesta arvosanasta 8,24 ja vuoden 2014 tuloksesta (8,04). Väittämien tulokset paranivat kauttaaltaan. Parhaiten toteutunut väite oli ” Olen saanut asiallista kohtelua” ja huonoiten toteutui ”Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani”

Sosiaalinen luototus

Sosiaalinen luototus ei osallistu toimialan asiakastyytyväisyyskyselyyn, koska asiakasmäärät muutaman viikon sisällä ovat sen verran pienet. Sosiaalisessa luototuksessa tehdään kuitenkin jatkuvaa asiakaskyselyä ja asiakaspalautetta on kerätty koko luottotoiminnan ajan. Kysely annetaan kaikille luoton saaneille. Asiakaspalaute on ollut pääasiassa hyvää.

Vuonna 2017 asiakaskyselyn täyttäneitä oli 17, kun kysely oli annettu 51 asiakkaalle. Vastausprosentti oli koko vuodelta 33,3%. Kaikki kyselyyn vastanneet hakivat luottoa omissa nimissään, ei puolison kanssa. Ajan varaaminen onnistui kaikkien mielestä hyvin tai melko hyvin. Yhden vastaajan mielestä ajan varaaminen onnistui kohtalaisesti. Vastaajien mielestä odotusaika vastaanotolle oli sopivan mittainen. Vastaajien mielestä he saivat ohjeita ja neuvoja tarvittavien asiakirjojen hankkimiseen hyvin 14/17 ja melko hyvin 3/17.

13/17 vastaajaa haki sosiaalista luototusta pääasiassa muiden velkojen järjestelyyn, 2/17 kodin hankintoihin ja 1/17 työllistymisen edistämiseen. Lähes kaikkien vastaajien mielestä sosiaalisen luoton saaminen on parantanut selviytymistä taloudellisessa tilanteessa.

Kun kysyttiin kehittämis ehdotuksia palvelun kehittämiseen, asiakkaat vastasivat, että tiedottaminen palvelusta ja sosiaalisesta luototuksesta voisi olla laajempaa.

Aikuisten ja perheiden 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.

Sosiaali- ja terveystalokunnan jaostossa käsiteltiin vuonna 2017 toimeentulotukea koskien 81 oikaisuvaatimusta. Jaosto muutti viranhaltijan päätöstä kahdeksassa (8) tapauksessa. Kuudessa (6) tapauksessa jaoston päätöksistä valitettiin hallinto-oikeudelle. Niistä hallinto-oikeus muutti tai palautti valmisteluun yhden (1). Yhtään tapausta ei mennyt korkeimpaan oikeuteen.

Lastensuojelu



Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä lastensuojelun yleisarvosana oli 8,43. Arvosana laski vuoden 2016 kyselyn tuloksesta (8,80). Lastensuojelussa parhaiten toteutunut väite oli ”Olen saanut asiallista kohtelua”. Huonoiten toteutunut väite ”Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani”, joka toteutui nyt kuitenkin hiukan paremmin kuin edellisellä kyselykerralla.

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.

Kehittämistoimet

Palautteita palautuu niin vähän, ettei niistä nouse kehittämis ehdotuksia. Lastensuojelussa onkin suunniteltu uusi sähköinen, jatkuvan palautteenantokanava, joka otetaan käyttöön vuoden 2018 alussa. Palautejärjestelmä koskee koko tulosityksikköä.

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö

Sosiaali- ja terveydenhuollon vuoden 2017 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.

Muistutuksia on vastaanotettu 30 ja kanteluita 7 kpl lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä vuonna 2017. 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.

Kehittämistoimet

Muistutuksia koskevia teemoja on käsitelty toimintayksiköissä ja työntekijöille on korostettu asiakkaiden osallisuuden kokemuksen sekä hyvän hallinnon noudattamisen tärkeyttä asiakastyössä. Lastensuojelun toiminnassa asiakasosallisuuteen halutaan kiinnittää entistä enemmän huomiota. Erityisesti lasten mukaan ottamiseen palveluissa on otettu mukaan sosiaalisen median keinot.

Viertolan vastaanottokoti

Viertolan vastaanottokodissa on kerätty 2017 ajan asiakaspalaute ta sosterin yhteisellä asiakaspalaute lomakkeella. Palautteita on koottu yhteisesti 87 kpl.

Asiakaspalaute on annettu usein nimettömänä, sijoitusjakson päätteeksi. Strukturoitujen kysymysten osalta palaute on yleisesti positiivista (yli 3 Likertin asteikolla). Heikoimmin arvosano in annettu palaute on useimmiten liittynyt siihen, ettei palvelu ole toteutunut riittävän nopeasti ja palvelun ei ole koettu parantaneen vastaajan omaa elämäntilannetta.

Sanallisessa palautteessa korostuu, että kiitetään erityisesti jotakuta perheen tai nuoren kanssa työskennellyttä työntekijää/työntekijöitä. Ilmeisesti asiakkaat arvostavat erityisesti omatyöntekijyyttä ja onnistunut palvelukokemus syntyy, kun samat työntekijät työskentelevät perheen kanssa prosessin ajan.

Tamminrinteen vastaanottokoti

Tamminrinteeseen tuli vuonna 2017 yhdeksäntoista (19) sähköistä palautetta ja kuusi (6) kirjallista palautetta johtajalle suljetussa kirjekuoressa. Kaikkien palautteiden perusteella Tamminrinne sai toiminnastaan asiakkailta yleisarvosanaksi 8,93 (asteikolla 4-10). Työn sisältöä koskevissa kysymyksissä asteikolla 1-5 huonoin tulos (3.94) Tamminrinteellä tuli väittämästä ”Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani”. Paras keskiarvo (4.61) tuli väittämästä ”Työntekijät ovat helposti tavoitettavissa”.

Numeraalisen palautteen lisäksi viidessätoista (15) palautelomakkeessa oli avoimia kirjallisia palautteita, jotka olivat pääsääntöisesti positiiviseksi tulkittavia. Suurin osa positiivisesta palautteesta koski vastaanottoperhetoimintaa (Vape) ja perheiden vastaanotto- ja arviointiosasto Tammela. Odotetusti lapsiosastojen palaute oli hieman negatiivisempaa. Asiakkaiden kehittämistoiveet liittyivät parempaan ruokatarjoiluun ja toiminnallisen tekemisen monipuolistamiseen.

Kolme avointa palautetta voidaan tulkita selkeästi negatiivisiksi. Näissä tuotiin esille, että Tamminrinteen toiminta ei ole oikeanlaista ja osa työntekijöistä ovat huonoja/ epäsoivia kyseisiin työtehtäviin. Toisaalta jotkut yksittäiset työntekijät saivat nimellään hyvää palautetta. Näille työntekijöille on kerrottu asiakkaiden positiivisista palautteista.

Asiakaspalautteiden koonti on käsitelty helmikuussa 2018 Tamminrinteen esimiesten ja henkilökunnan kanssa.

Kehittämistoimet

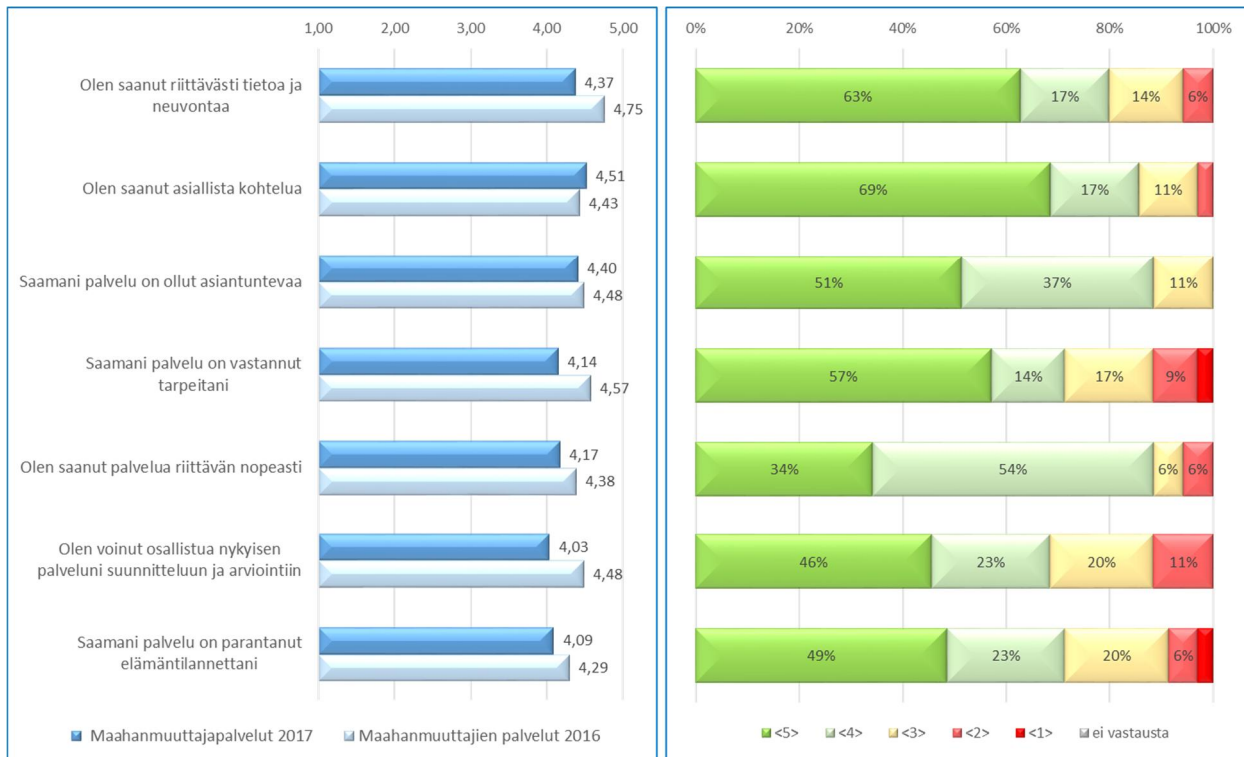
Palautteen perusteella keittiön kanssa on tehty suunnitelma ruokapalvelun monipuolistamisesta ja ohjaajien sekä erityistyöntekijöiden – lähinnä toimintaterapeutin – kanssa toiminnallisten ryhmien lisäämiseksi lapsiosastoilla. Vuoden 2018 aikana asiakkaita ohjataan säännöllisesti antamaan palautetta Tamminrinteen toiminnasta lastensuojelun nettisivuilla olevalla sähköisellä lomakkeella.

Kuuselan perhekuntoutuskeskus

Kuuselan perhekuntoutuskeskuksessa kerätään säännöllisesti palautetta asiakkailta kuntoutusjaksojen päätteeksi ja palaute on pääsääntöisesti kiittävää. Erityisesti positiivista palautetta tulee perheiltä, jotka kuntoutuvat jaksojen aikana riittävästi, että voivat jatkaa asumista kotona tuetuna tai ilman. Jonkin verran negatiivista palautetta tulee niiltä asiakkailta, joiden kohdalla joudutaan jakso joko keskeyttämään tai sen päätteeksi joudutaan aloittamaan huostaanottoon johtavat toimenpiteet.

Perhepalvelujen yleisessä palautteessa palautettujen asiakaspalautteiden määrä jäi keräyksen aikana liian pieneksi, ettei yksikköämme voinut käyttää vertailussa aiempiin vuosiin. Yksi vapaa- muotoinen palaute oli ja siinä sanottiin ”En osaa enempää toivoa. Lämpimät kiitokset”.

Maahanmuuttajapalvelut



Maahanmuuttajapalvelujen yleisarvosana oli 8,31. Tulos laski merkittävästi vuoden 2016 kyselystä (9,33). Parhaiten toteutunut väite oli ”Olen saanut asiallista kohtelua”. Heikoimmin toteutunut väite maahanmuuttajapalveluissa oli ”Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin”.

Pääsääntöisesti maahanmuuttajapalvelujen toimintaan ollaan tyytyväisiä. Suurimmat pettymykset aiheutuvat asuntoteeman ympärille, koska maahanmuuttajapalvelut ei järjestä asuntoja. Negatiivinen palaute kohdentuu asioihin, joihin maahanmuuttajapalveluilla ei ole vaikuttamismahdollisuuksia. Kiitosta on saatu mm. Verson tiloissa toimivan Järjestöringin ohjaus- ja neuvontapalvelua kohtaan. Monen maahanmuuttajan on vaikea erottaa esim. Kelan palveluja ja Migrin palveluja maahanmuuttajayksikön palveluista ja tuolloin maahanmuuttajayksikössä vastaanotetaan myös muille tahoille tarkoitettua palautetta. Tuetun asumisyksikön nuoret suhtautuvat kielteisen epäluuloisesti heistä kirjattuihin muistiinpanoihin, peläten tietojen siirtyvän Maahanmuuttoviraston tietoihin.

”Paljon kiitoksia, mitä tekisin ilman sinua.” ”Kiitos, että olen saanut sellaista tietoa, jota en saa omalta työntekijältäni.” Eräs entinen asiakas oli ollut ymmällään siitä, kun hänelle oli soitettu ja autettu hakeutumaan Varian Väylä työhön -hankkeeseen. Asiakkaan elämäntilanne parani ja hän tuli onnelliseksi. Eräs hammaslääkärinä kotimaassaan toiminut asiakas saatettiin Stadian oppilaitokseen hammashoitajakoulutukseen. Oli saamastaan henkilökohtaisesta avusta kiitollinen. Nuoret pakolaismiehet olivat aluksi kiukkuisia, kun heidät ohjattiin Opintopolku-ryhmään, mutta myöhemmin kiittelivät työntekijää ”pakottamisesta”.

Kehittämistoimet

Muistiinpanojen osalta pyritään avoimuuteen ja toiminnan läpinäkyvyyteen. Muistiinpanojen tarkoitusta avataan systemaattisesti ja annetaan oma-aloitteellisesti tietoa siitä, että asiakkaat voivat pyydettyäessä saada tiedot käyttöönsä.

Psykososiaaliset palvelut



Psykososiaalisille palveluille annettu yleisarvosana 9,03 laski jonkin verran vuoden 2016 kyselystä (9,19). Kuten edellisessäkin kyselyssä parhaiten toteutunut väittämä oli "Olen saanut asiallista kohtelua" ja huonoiten toteutunut väittämä oli "Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani".

Psykologipalvelut

Psykologipalvelut ei ole saanut vuonna 2017 kirjallista palautetta.

Kuraattoripalvelut

Kuraattoripalveluihin tuli vuonna 2017 neljä selvityspyyntöä, jotka olivat osittain sivistystoimen ja lastensuojelun selvitettäviä.

Perheneuvolatoiminta

Perheneuvolatoiminta ei ole saanut vuonna 2017 yhtään kirjallista palautetta.

Sosiaali- ja kriisipäivystys

Sosiaali- ja kriisipäivystys sai vuonna 2017 kuusi valitusta ja yhden muistutuksen. Toiminnasta on saatu kirjallista palautetta hyvin vähän, mutta netin kautta tulleissa muutamassa palautteessa aiheina ovat olleet mm. ei luottamusta herättävä toiminta ja epäasialliseksi koettu kohtaaminen.

Perheoikeudellisten asioiden yksikkö

Perheoikeudellisten asioiden yksikkö sai vuonna 2017 yhden valituksen (eoa kantelu) ja kaksi muistutusta. Netin kautta on tullut muutama palaute, joissa on moitittu sähköistä varausjärjestelmää ja vanhempien tasapuolista kohtelua.

Lapsiperheiden varhaisen tuen yksikkö

Lapsiperheiden varhaisen tuen yksikkö ei saanut vuonna 2017 yhtään kirjallista palautetta

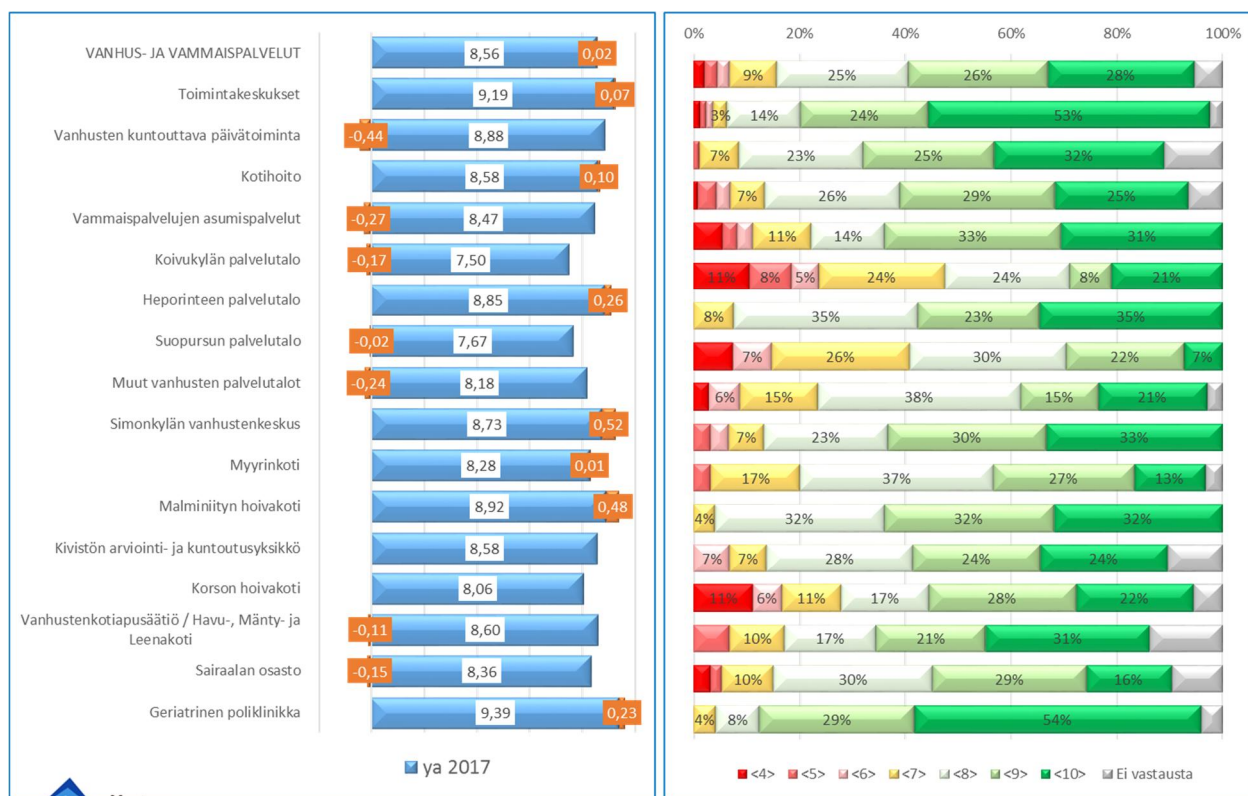
Nuppi

Nuppi sai vuonna 2017 yhden valituksen lastensuojelutoimista ja yhden muistutuksen.

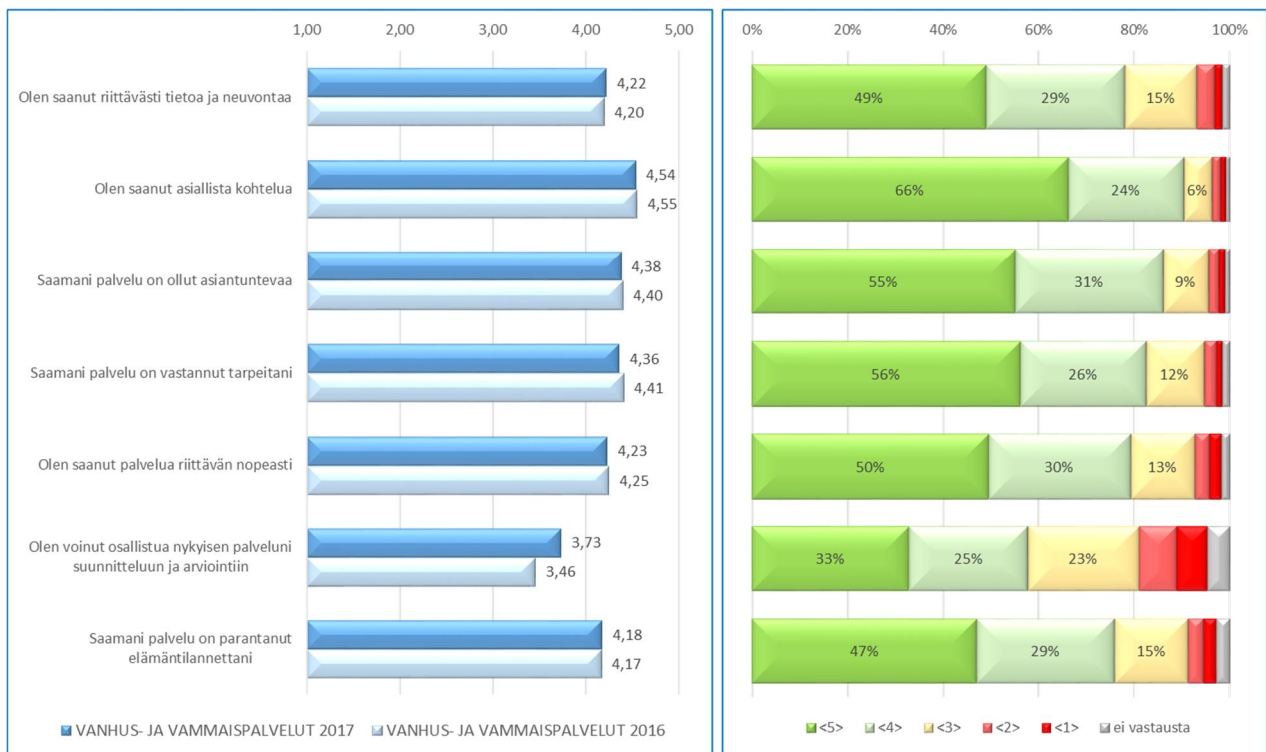
Nuoret olivat erityisen tyytyväisiä jälkihuollon ja Nupin palveluihin. Asiakkailta on saatu pitkin vuotta hyvää palautetta kokonaisvaltaisuudesta, ystävällisyydestä ja siitä, että palveluihin on helppo tulla.

VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT

Vanhus- ja vammaispalveluista saatiin toimialan vuoden 2017 asiakastyytyväisyyskyselyssä 870 vastausta. Se on 112 vastausta enemmän kuin edellisessä kyselyssä. Asiakkaiden antamien kouluarvosanojen keskiarvo oli 8,56 eli hyvin samankaltainen kuin vuosina 2016 (8,54) ja 2014 (8,53).



Vanhus- ja vammaispalveluissa parhaiten toteutunut väite oli "Olen saanut asiallista kohtelua" ja heikoiten toteutui "Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin"

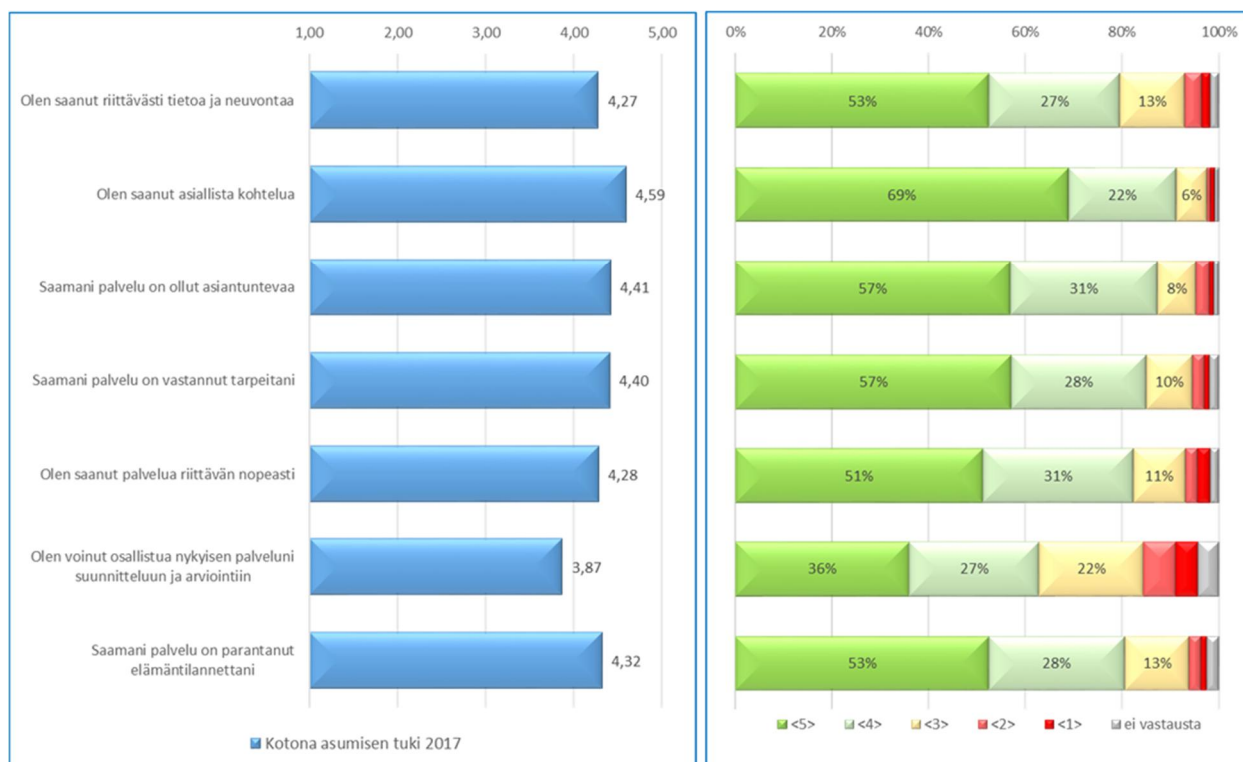


Vuoden 2017 aikana vanhus- ja vammaispalveluihin tuli internetin Prime -järjestelmän kautta yhteensä 40 palautetta. Näistä 14 palautetta kohdentui ikäihmisten ja 26 vammaisten palveluihin. Ikäihmisten palveluihin kohdennetuista palautteista 5 oli toimenpide-ehdotuksia ja 9 oli moitteita. Vammaisten palveluihin kohdennetuista palautteista 1 oli kiitoksia, 5 oli toimenpide-ehdotuksia ja 20 oli moitteita.

Vanhus- ja vammaispalveluihin tuli vuonna 2017 12 viranomaisten selvityspyyntöä.

Kotona asumisen tuki

Kotona asumisen tuki sai kouluarvosanojen keskiarvoksi 8,74. Organisaatiomuutosten takia vertailutulosta koko kotona asumisen tuki -yksikköön ei ole, mutta sen alla oleviin yksiköihin kyllä. Kotona asumisen tuki -yksikön parhaiten toteutunut väite oli ”Olen saanut asiallista kohtelua” ja heikoiten toteutui ”Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin ”



Tulosityksikössä käsiteltiin vuoden 2017 aikana 10 kirjallista muistutusta. Kanteluita ei ollut käsitelyssä. Tulosityksikössä tehdyistä sosiaalihuollon päätöksistä tehtiin n. 110 oikaisuvaatimusta. Noin 80 % oikaisuvaatimuksista koski kuljetuspalvelua, loput kohdistuivat henkilökohtaiseen apuun ja omaishoidon tukeen. Hallinto-oikeuteen tai korkeimpaan hallinto-oikeuteen tehtiin 23 oikaisuvaatimusta. Näistä kahdessa päätös muuttui. 10 muistutuksesta kuusi koski kotihoiton toimintaa, kolme liittyi kuljetuspalveluihin ja yksi henkilökohtaisen avun järjestelyihin. Muistutuksissa korostui asiakkaan tai omaisen kokemus saadusta palvelusta, joka ei vastannut hänen odotuksiaan. Kolme kotihoiton toiminnasta tehtyä muistutusta liittyi tiedonkulun ongelmiin. Kaikkiin muistutuksiin on vastattu kirjallisesti, ja niitä on käsitelty kyseisissä toimintayksiköissä sekä kyseisen vastuualueen esimiesryhmässä ja mietitty yhdessä, miten toimintaa saadun palautteen perusteella parannetaan. Toimintatapoja ja -ohjeita on täsmennetty ja tarvittaessa muutettu. Nettipalautteita tulosityksikköön tuli yhteensä 5, joista moitteita 1 ja toimenpide-ehdotuksia 4.

Epävirallista palautetta toimintayksiköihin tuli vaihtelevasti. Pääosin työntekijät esim. kotihoitossa, päivätoiminnassa ja asiakasohjauksessa saavat päivittäisessä työssään positiivista palautetta asiallisesta ja ystävällisestä kohtelusta ja asiantuntevasta palvelusta. Negatiivista palautetta tulee esim. kotihoitoon siitä, että asiakkaat joutuvat odottamaan hoitajaa ja käyntiajat eivät pidä paikkaansa tai asiakkaiden luona käy liian monta eri hoitajaa. Myös soittopyyntöihin vastaamisen viiveistä on tullut palautetta. Näihin epäkohtiin pyritään toimintayksiköissä löytämään ratkaisuja.

Kotihoiton tukipalveluista saatu palautteiden ja reklamaatioiden määrä vaihtelee. Palaute-määrä lisääntyy usein palveluntuottajan vaihtuessa. Kokonaisuutena asiakaspalautteita ja reklamaatioita tulee vähän asiakkaiden kokonaismäärään nähden. Saapuneet reklamaatiot käsitellään aina yhdessä palveluntuottajan kanssa, ja niihin pyydetään kirjallinen vastine.

Ateriapalveluista tuli vuonna 2017 muutama reklamaatio liittyen aterioiden kuljetuksiin, aterian laatuun ja keittiön työntekijän toimintaan. Turvapalveluista kirjattiin 10 reklamaatiota vasteajan

ylityksistä ja kaksi reklamaatiota liittyen turvapuhelimen toimimattomuuteen hälytystilanteessa. Näiden tilanteiden seurauksena selvisi palveluntuottajan järjestelmissä oleva vika, jonka he korjasivat ja jonka seurauksena on myös sovittu keinoja asiakkaiden vastuulla olevien koesoittojen seuraamiseksi. Kauppalpalvelusta tuli määrällisesti eniten palautetta. Osin tämä liittyi palveluntuottajan vaihtumiseen kilpailutuksen yhteydessä.

Asiakkaan osallistuminen oman hoitonsa suunnitteluun on ollut edellisen toimialan asiakastytyväisyyskyselyn jälkeen tulosityksikön yhteinen kehittämiskohde. Jonkin verran parannusta palautteiden perusteella on tapahtunut, mutta asiakas- ja omaisosallisuuden lisääminen säilyy edelleen kehittämisen kohteena.

Erityisasuminen



Toimialan asiakastytyväisyyskyselyssä erityisasumisen tulosityksikkö sai yleisarvosanaksi 8,34. Vertailutietoa erityisasumisen yksikkö saa vain toimintayksiköiden osalta organisaation muututtua edellisen kyselyn jälkeen. Toimialan asiakastytyväisyyskyselyssä vuonna 2017 mukana verrokkiyksiköinä olivat ostopalveluyksiköistä Vanhusten kotiapusäätiö ja Validia-koti. Kotiapusäätiö sai kouluarvosanojen keskiarvoksi 8,60, Validia-kodin vastauksia tuli niin vähän (alle 10), ettei niitä siten voitu analysoida.

Hoiva-asumisen palveluihin tehtiin vuonna 2017 kuusitoista muistutusta. Niistä kaksi koski omaa toimintaa ja neljätoista ostopalveluja. Kanteluita ei vuonna 2017 tehty. Potilasvakuutuskeskukselle annettiin kaksi selvitystä liittyen kahteen eri muistutukseen.

Hoiva-asumisen palveluissa asiakas- tai omaispalautteita annettiin yhteensä 569, mikä on 150 palautetta enemmän kuin edellisellä vuonna. Positiivisia palautteita on tullut 348 kappaletta ja negatiivisia 221. Positiivisten ja negatiivisten palautteiden suhde on kuitenkin pysynyt lähes

samana kuin vuonna 2016. Kaikki palautteet on otettu nopeasti käsittelyyn osastojen/ryhmäkotien kotikokouksissa ja tehty tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä.

Tänäkin vuonna eniten palautetta saatiin ystävällisyydestä, palvelualltiudesta, ammattitaidosta ja hoidon sisällöstä. Suuri osa tästä palautteesta on positiivista, joskin negatiivista palautettakin on tullut. Saadun palautteen pohjalta on edelleen syvennetty tietoa omahoitajuudesta ja sen myötä on panostettu yhteistyöhön omaisten ja läheisten kanssa. Tiedottamista omaisille on parannettu ja jokaiselle yksikölle on mm. tehty uudet, ajantasaiset esitteet, joita voidaan antaa omaisille. Kahdesti vuodessa järjestetään uusien omaisten ilta, jossa kerrotaan hoivan sisällöstä ja vastataan kysymyksiin.

Virike/harrastustoiminta on monipuolistunut ja laajentunut, sillä yhä useampi asukas voi osallistua monenlaiseen harrastetoimintaan teknologisten ratkaisujen avulla.

Siivous- ja pyykkihuoltoa koskevat palautteet on käyty läpi yhdessä ao. palvelua hoitavien tahojen kanssa. Ostopalveluista ei jatkuvaa asiakaspalautetta ole kerätty.

Vantaan sairaala



Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä Vantaan sairaala sai yleisarvosanakseen 8,57. Tulos oli hiukan huonompi kuin vuosina 2016 (8,68) ja vuonna 2014 (8,63). Kuten edelliselläkin kerralla, väittämistä parhaiten toteutui ”Olen saanut asiallista kohtelua”. Heikoimmin väittämistä toteutui ”Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin”.

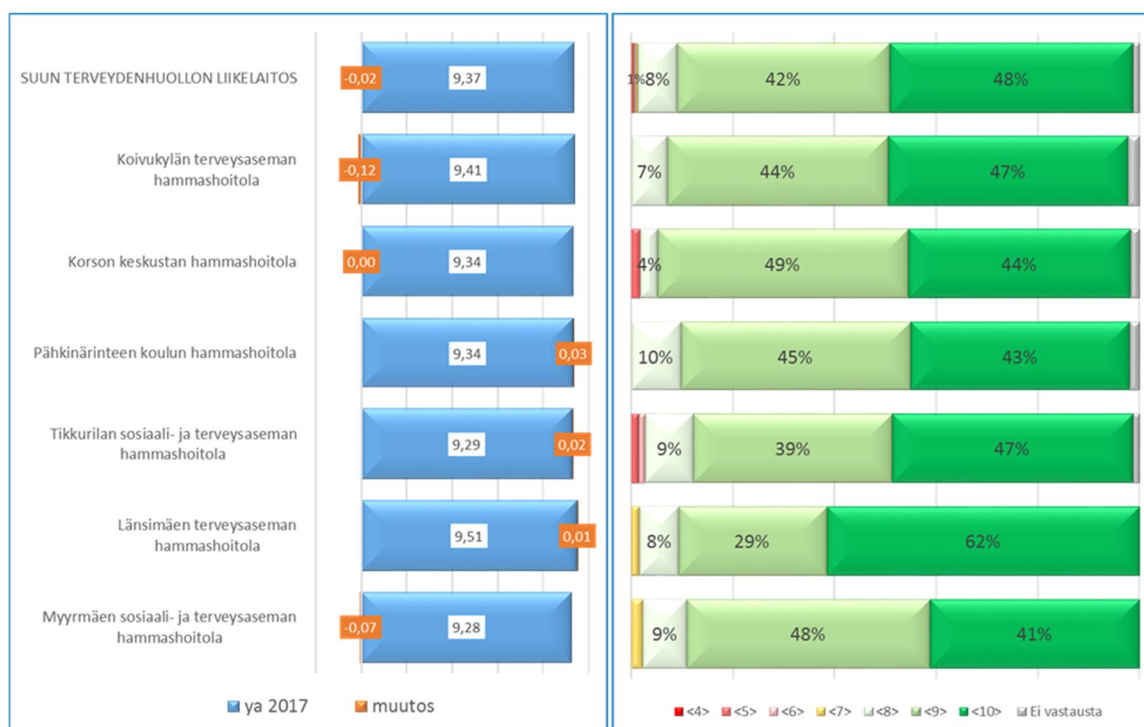
Sairaalapalveluihin tuli vuoden 2017 aikana 14 kirjallista muistutusta potilaan hoidosta. Kanteluja tehtiin aluehallintovirastoon 3 ja Valviraan 2. Potilasvakuutuskeskukselta tuli 2 selvityspyyntöä ja

lisäksi Potilasvakuutuskeskuksesta tuli kymmenen asiakirjapyyntöä, jotka eivät johtaneet selvityspyyntöihin. Aluehallintovirastoon tehtyt kantelut koskivat potilaan saattohoitoa, kohtaamista ja kommunikaatiota sekä potilaan turvallisuutta sairaalassa. AVI:lta saatu vastaus vain saattohoitoon liittyvään kanteluun, jossa todetaan, että potilasta ja omaisia on informoitava hoidon linjauksista riittävän selkeästi väärinymmärrysten välttämiseksi. Muista kanteluista ei ole vielä Aluehallintoviraston vastauksia käytössä. Valviran molemmat kantelut koskivat hoitotoimenpidettä ja niiden onnistumista sekä akuuttihoidon toteuttamista toimenpiteen jälkeen. Näiden käsittely on Valvirassa vielä kesken. Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyyntö koski potilaan lääkehoitoa ja toimenpidettä. Näistä ei potilasvakuutuskeskus ole vielä antanut vastausta. Muistutukset koskivat hoidon laatua, potilaan, omaisten ja henkilökunnan välistä kommunikaatiota, kuntoutuksen riittävyttä sekä lääkehoitoon ja ravitsemushoitoon liittyviä epäkohtia. Useammassa muistutuksessa kiinnitettiin huomiota kivunhoitoon; joko kipulääkitystä koettiin olevan liian vähän tai toisaalta liian paljon.

Muistutuksissa ja kanteluissa esiin tulleita epäkohtia käsitellään toimintayksiköissä ja toimintaa pyritään kehittämään niiden pohjalta. Muistutuksissa esiin nousee erityisesti potilaiden, omaisten ja henkilökunnan välinen kommunikaatio ja sen vaikeudet. Tähän on kiinnitetty ja tullaan jatkossakin kiinnittämään henkilökunnan huomiota.

Sairaalapalveluissa on kerätty jatkuvaa asiakaspalautetta 10/2015 alkaen samalla lomakkeella, jota käytetään toimialan laajassa asiakastytyväisyyskyselyssä. Vastausprosentti jatkuvan asiakaspalautteen keräämisessä on vielä vähäinen. Sairaalassa on pyritty lisäämään potilaiden osallisuutta hoidon suunnitteluun ja asiakaspalautteiden perusteella tämä on jonkin verran kohentunut.

SUUN TERVEYDENHUOLLON LIIKELAITOS



Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä Suun terveydenhuollon liikelaitos sai yleisarvosanaksi 9,37, mikä oli lähes sama kuin vuonna 2016 (9,39) ja 2014 (9,36). Suun terveydenhuollon liikelaitoksen asiakkaiden mielestä parhaiten toteutunut väite oli ”Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa”. Heikoimmin toteutunut väite oli ”Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin”.



Jatkuva palaute suun terveydenhuollossa

Vantaan kaupungin internet-selain palautejärjestelmän (Prime) kautta saapui yhteensä 143 kpl palautteita (v. 2016 166 kpl), joista positiivisia palautteita oli 38 kpl (v.2016 37 kpl), kehittämissuhteita 22 kpl (v.2016 7 kpl) ja negatiivisia palautteita 83 kpl (v. 2016 122 kpl). Pääosa negatiivisista palautteista koski ajanvarauksen toimintaa ja ajanvaraukseen pääsyä.

Virallisia palautteita saapui vuonna 2017 yhteensä 39 kpl (v. 2016 39 kpl), näistä asiakas muistutuksia oli 13 kpl ja Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyyntöjä 23 kpl.

Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyyntöistä 5 kpl koski potilastietojen toimittamista.

Potilasvakuutuskeskuksen antamien päätösten mukaan potilasvahinkolain 2 §:n 1 mom 1 kohdan mukaisia korvattavia henkilövahinkoja oli kahdessa tapauksessa. Toisessa juurihoidon yhteydessä juurikanavan huuhteluainetta päätyi poskionteloon ja toisessa uusintajuurihoidossa aiheutui juurenseinämän puhkaisu, josta aiheutui jatkohoidon tarvetta. Potilasvakuutuskeskuksen asioista keskeneräisiä on 8 kpl, jotka odottavat Potilasvakuutuskeskuksen päätöksiä.

Potilasvahinkolautakunnan käsittelyyn edenneitä Potilasvakuutuskeskuksen asioista oli 1 kpl, joka odottaa Potilasvahinkolautakunnan ratkaisusuosituspäätöstä.

Etelä-Suomen aluehallintovirastosta saapui 3 kpl selvitys/lausuntopyyntöjä joista 1 kpl oli eduskunnan oikeusasiamiehen Etelä-Suomen aluehallintovirastolle selvitettäväksi antama asiakasmuistutus, joka saapui edelleen suun terveydenhuollolle selvityksen antamiseksi aluehallintovirastolle.

Etelä-Suomen aluehallintoviraston antamien päätösten mukaan 2:ssa ratkaistussa asiassa ei Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitoksen toiminnassa ollut huomautettavaa. Yhden vuonna 2017 Etelä-Suomen aluehallintoviraston antaman asian ratkaisupäätös on vielä saapumatta.

Kehittämistoimenpiteet

Suun terveydenhuollon liikelaitoksen keskeisimpiä kehittämistoimia vuonna 2017 olivat mm. Vantaan suun erikoishammashoidon yksikön (VSEY) toiminnan ja röntgentoiminnan käynnistäminen Myyrmäen terveysasemalle. Digitaalisten palvelujen kehittäminen ja kokeilu olivat myös keskeinen kehittämiskohde. Vuoden aikana otettiin käyttöön OmaVantaa-palvelu laskutuksen asiakaspalveluun, sähköinen hoidontarpeen arviointipalvelu helpottamaan yhteydenkantia sekä toiminnanohjausjärjestelmä resurssien optimaaliseen käyttöön. Lisäksi liitettiin Kanta-palveluihin. Uusien tehokkaampien toimintamallien pilotoinnit ja jatkokehitys jatkui Tikkurilan terveysaseman hammashoitolassa, jossa monihuonemallia kehitettiin tarjoamaan asiakkaalle hoidon tarpeen mukaan mahdollisimman laajasti hammaslääkärin ja suuhygienistin palveluja yhdellä käyntikerralla.

Seuraavissa taulukoissa esitetään suun terveydenhuollon liikelaitoksen yksikköjen asiakastytytyväisyyskyselyn tulokset alueittain

Pohjois-Vantaan suun terveydenhuolto

Koivukylän terveysaseman hammashoitola



Korson keskustan hammashoitola

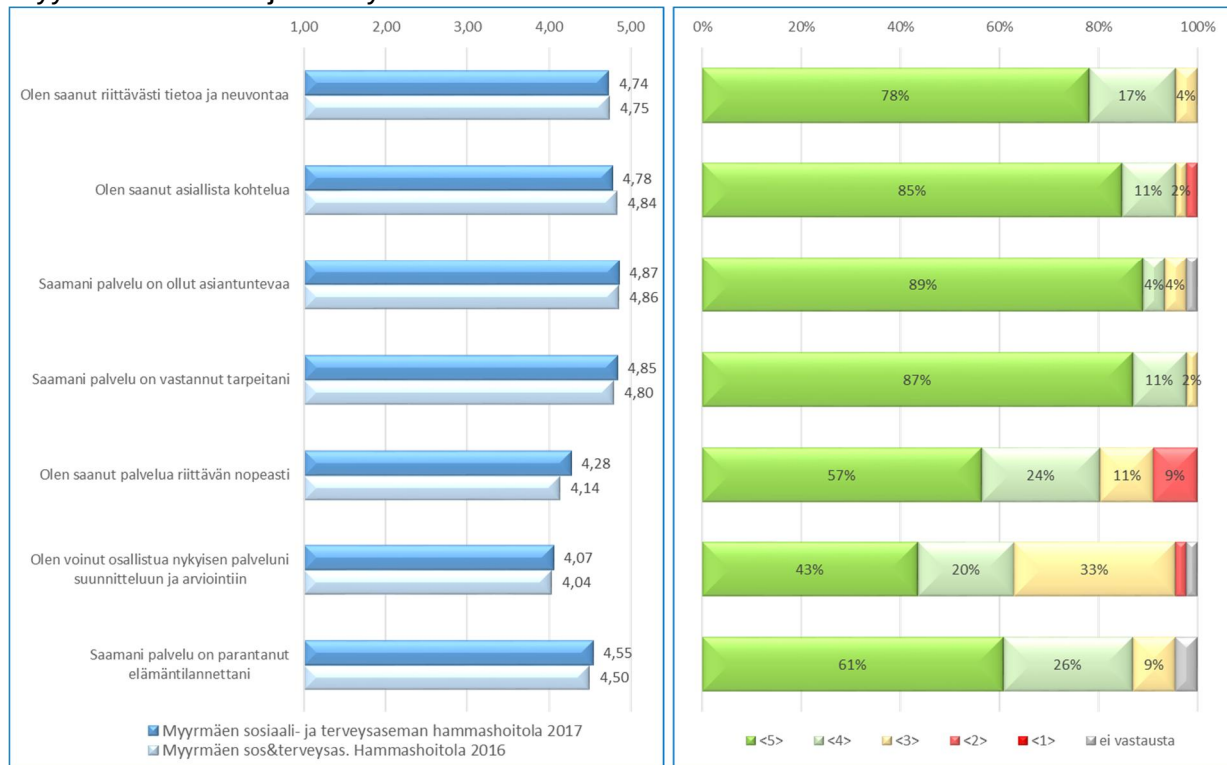


Länsi-Vantaan suun terveydenhuolto

Pähkinärinteen koulun hammashoitola

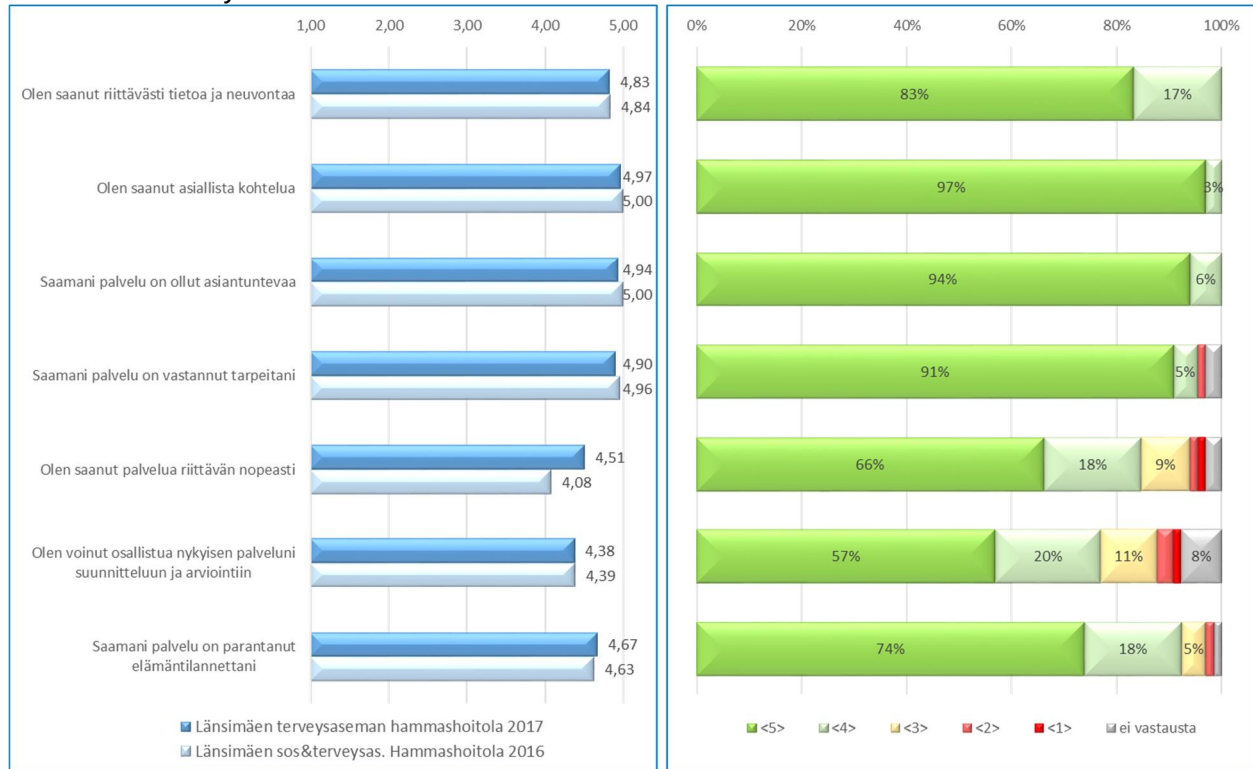


Myyrmäen sosiaali- ja terveysaseman hammashoitola

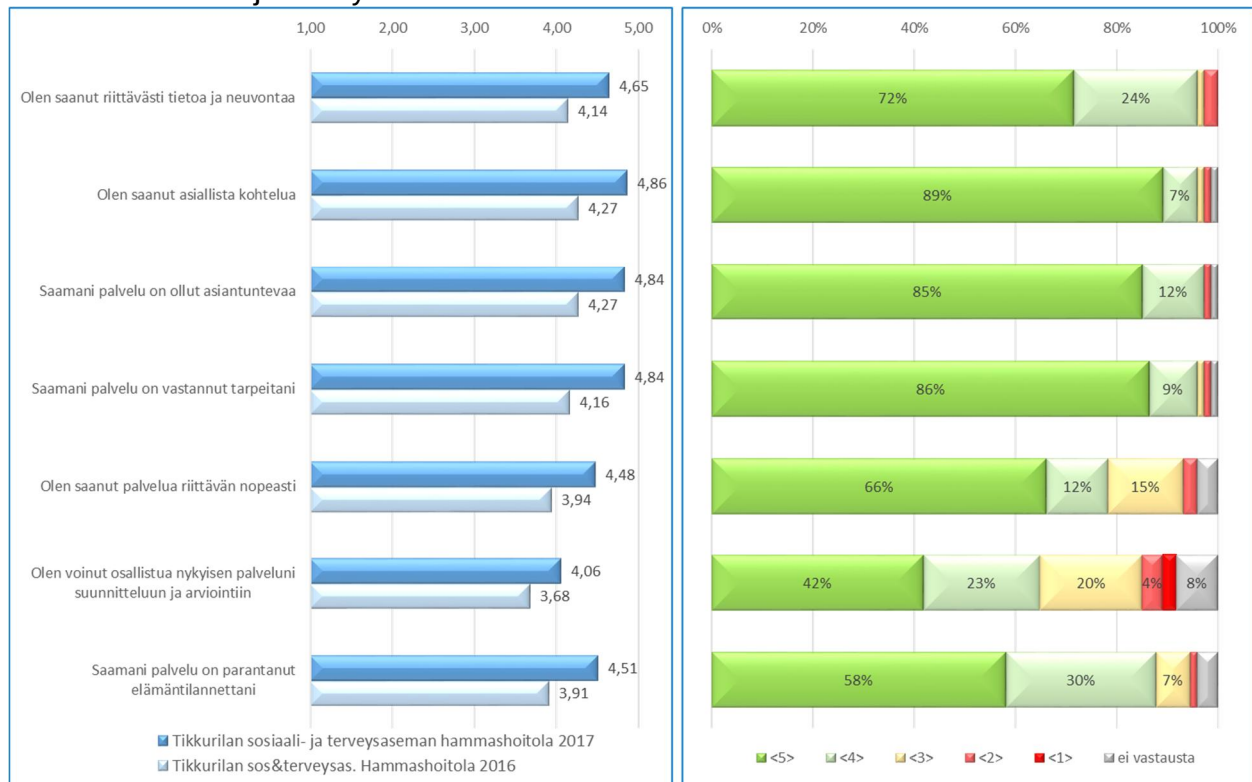


Keski-Vantaan suun terveydenhuolto

Länsimäen terveysaseman hammashoitola



Tikkurilan sosiaali- ja terveyskeskuksen hammashoitola



TALOUS- JA HALLINTOPALVELUT

Talous- ja hallintojohtaja Ari Toiva haastatteli joulukuussa 2017 - tammikuussa 2018 apulaiskaupunginjohtajan ja tulosaluejohtajat (yhteensä viisi) siitä, miten talous- ja hallintopalvelujen 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 vuosi 2017.

Talous- ja hallintopalvelut saivat kouluarvosanojen keskiarvoksi 9,3 (vuonna 2016 arvosana 9,1)

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

- Hyvää palvelua
- Kehittynyt, onnistuneita rekrytointeja
- Yhteistyö helppoa
- Resursseja liian vähän
- Huoli palveluista lähtijöiden/ vaihtuvien työntekijöiden vuoksi



**Vantaa
Vanda**