



VANTAA



Asiakaspalauteyhteenveto 2013

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala



Sisällys

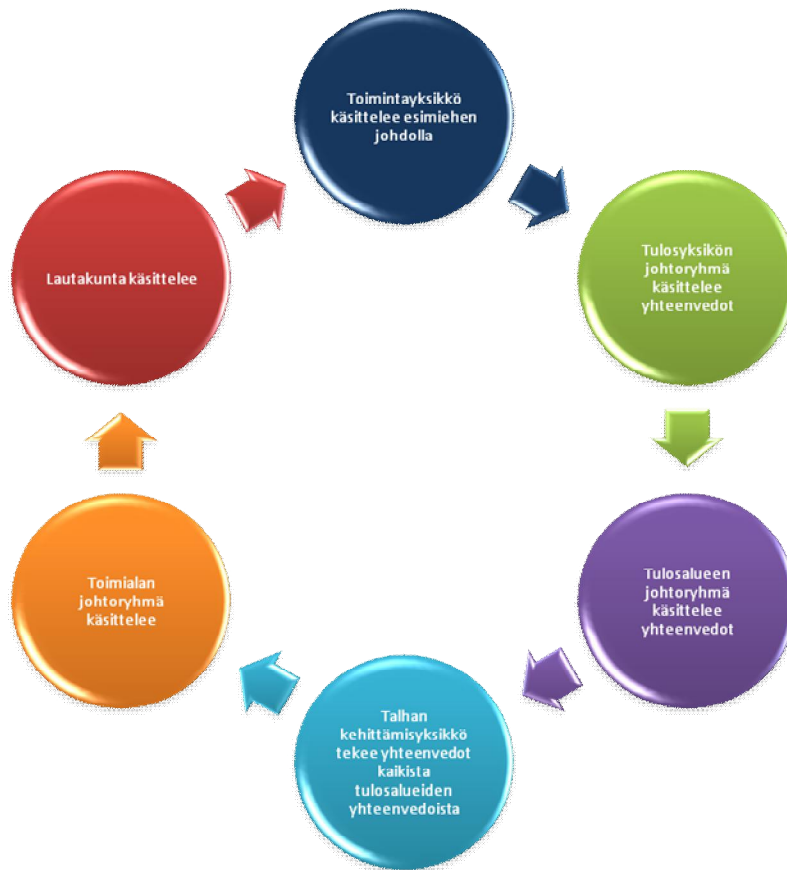
Aluksi	2
Tulosalueiden asiakaspalautteet	3
Terveyspalvelut	3
Terveysasemapalvelut.....	3
Kuntoutusyksikkö.....	3
Mielenterveyspalvelut	4
Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto	4
Perhepalvelut	4
Aikuissosiaalityö.....	4
Lastensuojelu	5
Psykososiaaliset palvelut	8
Päihdepalvelut.....	9
Vanhus- ja vammaispalvelut.....	10
Vanhusten avopalvelut.....	10
Hoiva-asumisen palvelut	12
Sairaalapalvelut.....	13
Vammaispalvelut	13
Suun terveydenhuollon liikelaitos	14
Pohjois-Vantaan suun terveydenhuolto.....	14
Länsi-Vantaan suun terveydenhuolto	15
Keski-Vantaan suun terveydenhuolto	15
Talous- ja hallintopalvelut	15
Muu palaute	16
Mediaseuranta / Vantaan kaupungin julkisuusanalyysi	16
Kouluterveyskysely 2013.....	17
THL - palveluvaaka.....	17

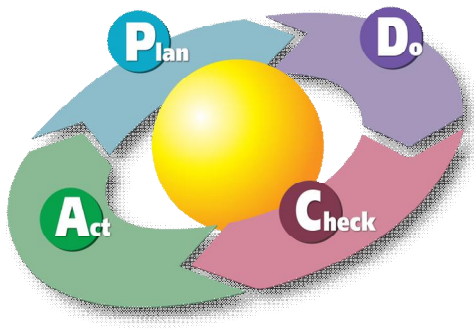
Aluksi

Toimialan asiakaspalautejärjestelmä koostuu jatkuvasta eli välittömästä asiakaspalautteesta, kohdennetuista asiakaskyselyistä ja lakisääteisestä asiakaspalautteesta. Asiakaspalutteen 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 toimintayksikössä arvioidaan toimintaa sekä suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan. Tulosityksikötasoinen yhteenvedo jatkuvasta 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 osaltaan arvioida tehtiinkö suunnitellut asiat. Arvioinnin jälkeen parannetaan ja kehitetään palveluja (Act) vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita ja toiveita.

Tulosalueiden asiakaspalautteet

Terveyspalvelut

Terveysasemapalvelut

Terveysasemapalveluille tuli vuoden aikana 24 muistutusta ja 18 kantelua (AVI, Valvira, eduskunnan oikeusasiamies). Negatiivista kirjallista palautetta terveysasemapalvelut ovat saaneet 177 kappaletta sekä 38 positiivista palautetta. Kaikkiin palautteisiin, jossa on palautteenantajan yhteystiedot, on pyritty vastaamaan.

Terveysasemapalvelut saavat sekä positiivista että negatiivista palautetta asiakaspalvelusta paikan päällä ja puhelimitse. Potilaan kohtelamisesta ja puheen sävystä saadaan myös sekä hyvää että negatiivista palautetta. Kriittisesti asiakkaat suhtautuvat jonottamiseen päiväpoliklinikalla sekä aikojen saamiseen, silloin kun aika menee pitkälle. Hoitajan tekemän hoidontarpeenarvioinnin merkitystä on joidenkin asiakkaiden vaikea ymmärtää.

Positiivista palautetta terveysasemapalvelut saavat hoitajan ja lääkärin välisestä yhteistyöstä, joustavasta ja sujuvasta palvelusta, asiakkaan tarpeen huomioimisesta, asiakkaan aidosta kuuntelemisesta sekä lääkärin ammattitaidosta.

Kuntoutusyksikkö

Kuntoutusyksikkö sai vuoden aikana 38 asiakaspalautetta sekä yhden muistutuksen. Hyvää palautetta on tullut huomattavasti negatiivista enemmän. Yhteydenotot ovat usein sisältäneet useita asioita. Palvelujen saatavuudesta ja riittävydestä on saatu kuusi positiivista ja viisi negatiivista palautetta, aukioloajoista ja palvelun odotusajoista kaksi negatiivista palautetta kummastakin, maksuista ja maksujärjestelyistä sekä tarkentamattomista palautteista yksi negatiivinen palaute. Ammattitaidosta on saatu neljä positiivista palautetta, ystävällisyydestä ja palvelualltiudesta kymmenen positiivista ja yksi negatiivinen palaute. Tiloista ja raken-



nuksista on saatu yksi positiivinen ja kolme negatiivista palautetta. Hoidon, palvelun ja päätöksen sisällöstä kuntoutusyksikkö sai viisi positiivista palautetta.

Mielenterveyspalvelut

Vuonna 2013 mielenterveyspalveluihin tuli kaksi palautetta. Toinen tuli Vantaan sivujen kautta ja toinen oli puhelu. Molemmat koskivat Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiirin psykiatriaa eli ei siis toimialan toimintaa. Asiakkaat ohjattiin ottamaan yhteyttä oikeaan paikkaan.

Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto

Asiakaspalautteiden määrä on noussut ennaltaehkäisevässä terveydenhuollossa tasaisesti. Vuonna 2013 palautteita saatiin yhteensä 160 kpl, joista tosin 45 kpl saman sisältöisiä yhdeltä henkilöltä saatuja. Vuonna 2013 30 % jatkuvasta kirjallisesta palautteesta koski henkilöstön ammattitaitoa ja 29 % hoidon ja palvelun sisältöä. Eniten moitteita ja myös kiitoksia saatiin työntekijöiden ammattitaidosta. 15 % kaikesta palautteesta oli positiivista. Ennaltaehkäisevän terveydenhuollon v. 2013 merkittävimmät kehittämiskohteet olivat sähköisen ajanvarauksen sekä neuvolan keskitetyn puhelinpalvelun käyttöönotto, joiden myötä lisättiin työntekijöiden saavutettavuutta.

Perhepalvelut

Vuonna 2013 sähköistä asiakaspalautetta annettiin perhepalveluihin www.vantaa.fi-sivujen kautta noin 140 kappaletta. Puolet palautteesta kohdistui aikuissosiaalityöhön, joka sai kiitosta, moitteita ja toimenpideehdotuksia. Moitteissa ja toimenpide-ehdotuksissa kiinnitettiin huomiota asiakaspalveluun sekä vaadittiin parannusta toimeentulotukihakemusten käsittelyyn määräajassa. Aikuissosiaalityö sai myös kiitosta nopeasta toimeentulotukihakemuksen hoidosta sekä sosiaalityöntekijän antamasta avusta.

Toiseksi eniten palautta tuli lastensuojeluun, yhteensä 17 kappaletta. Suurin osa palautteesta oli moitteita hitaasta pääsystä lastenvalvojan luokse tai heidän ajanvarauksensa toimimattomuudesta. Muutamassa palautteessa moitittiin lastensuojelun palvelujen laatua ja esimerkiksi nuorten auttamista. Psykososiaalisiin palveluihin tuli neljä internet-palautetta, joista kolme oli moitteita/toimenpide-ehdotuksia ja yksi kiitos sosiaali- ja kriisipäivystyksen toiminnasta. Päihdepalveluista annettiin internetin kautta kaksi moitetta, joissa molemmissa kiinnitettiin huomiota vaikeuteen päästä päihdepalveluihin.

Poikkeuksena aikaisempiin vuosiin, sähköisen asiakaspalautteen kautta tuli seitsemän yhteydenottoa, joissa haluttiin ilmoittaa lähettäjän mielestä asiattomasti toimeentuloturva saava henkilö. Kaikki ilmoitukset tutkittiin asianmukaisella tavalla.

Aikuissosiaalityö

Aikuissosiaalityössä annettiin vuonna 2013 vastauksia selvityspyyntöihin yms. yhteensä 70 kappaletta.

Sosiaalinen luototus

Asiakaspalaute kerätään sosiaalisessa luototuksessa neljännesvuosittain. Palautusprosentti on kuitenkin varsin alhainen, vuonna 2013 tullut 23 vastausta. Vuoden 2014 alusta on aloitettu kokeilu, jossa luotonsaaja saa palautelomakkeen kuorineen mukaansa samalla kertaa allekirjoittaessaan luottosopimuksen, minkä toivotaan kasvattavan palautusprosenttia.



Luotonsaajat ovat yleensä tyytyväisiä. Asiakkaat ovat toivoneet, että voisivat saada useamman sosiaalisen luoton samaan aikaan, saivat luoton ilman vapaaehtoista luottohäiriömerkintää yms., näitä toiveita ei voi heille toteuttaa. Sosiaalisen luoton tuksen työntekijöiden asiakaspalvelu on ollut kaikkien vastaajien mielestä joko kiitettävää tai hyvää. Osa asiakkaista piti odotusaikaa puhelinajanvarauksesta ensimmäiseen käyntiin hieman liian pitkänä. Asiakkaat kokivat, että olivat saaneet hyvin tai melko hyvin ohjeita ja neuvoja tarvittavien asiakirjojen hankkimisessa. Sosiaalisesta luototuksesta toivottiin enemmän tiedotusta. Tavallisesti sosiaalisessa luototuksessa saadaan vain kiitosta, kun talousongelmat ovat helpottuneet.

Sovittelutoiminta

Sovittelutoiminnasta kerätään valtakunnallista asiakaspalautetta, jonka vastaukset ohjautuvat aluehallintovirastoon, jossa niistä tehdään vuosittain yhteenveto. Vuoden 2013 yhteenveto ei ole vielä valmistunut.

Lastensuojelu

Viertolan yksikkö

Viertolan yksikössä kerättiin palautetta ”Kuusikkokuntien” asiakaspalautelomakkeella. Palautetta antoi 13 asiakasta ja kaikki palautteet olivat varsin positiivisia. Asteikolla 1-5, josta 1 heikko ja 5 paras, suurin osa arvioi palvelun olleen tasoa 5 tai 4. Näistä hyvänä esimerkkinä on asiallinen kohtelu. Oman tilanteen paraneminen oli kuitenkin heikkoa kahdella asiakkaalla. Asiakaspalautteen keräämisen tulisi Viertolassa olla järjestelmällisempää, jotta toiminnan kehittäminen olisi palautteiden pohjalta mahdollista.

Myyrmäen yksikkö

Myyrmäen yksikössä kerättiin marraskuussa kahden viikon ajan tavatuilta lapsilta asiakaspalautetta. Lomakkeita palautui 12 kappaletta. Vastanneet lapset olivat 13 – 17 -vuotiaita, 6 poikaa ja 6 tyttöä. 11 lasta oli merkinnyt tietävänsä, miksi on lastensuojelun asiakkaana, yksi ei ollut vastannut tähän. 7 vastannutta kertoi tietävänsä, miten olla yhteydessä sosiaalityöntekijään, 5 lasta ei tiennyt. Kaikki vastanneet lapset kokivat, että työntekijä on kysynyt heidän mielipidettään riittävän usein. Yksikään lapsi ei todennut asioiden jääneen epäselväksi. Vapaassa palautteessa yksi vastannut kehui työntekijöitä hyväksi ja mukaviksi, muuten vapaa-muotoisia vastauksia ei tullut. Yksittäisiä muistutuksia ja valituksia tuli koskien lastensuojelun työskentelyä, kirjauksia tai päätöksiä. Lapsilta kerätyn palautteen pohjalta päätettiin jatkaa lapsia osallistavan palautteen kehittämistä ja keräämistä vuonna 2014.

Tikkurilan yksikkö

Tikkurilan yksikössä kerättiin marraskuussa kahden viikon ajan palautetta lapsilta. Vastauksia tuli yhteensä kahdeksan. Vastaajat olivat 9-16 -vuotiaita tyttöjä ja poikia. Neljä vastaajaa vastasi tietävänsä, miksi he olivat lastensuojelun asiakkaita, kaksi ei tiennyt. Kuusi lasta tiesi oman sosiaalityöntekijänsä, mutta kaksi lasta vastasi, ettei tiedä kuka oma sosiaalityöntekijä on. Vain puolet vastaajista tiesi, miten voi olla yhteydessä omaan sosiaalityöntekijään. Kuuden vastaajan mielestä lastensuojelu on auttanut vastaajaa tai vastaajan perhettä. Yksi vastaaja jätti vastaamatta ja yksi antoi vastaukseksi kysymysmerkin. Puolet vastaajista oli sitä mieltä, että työntekijä oli kysynyt vastaajan mielipidettä riittävän usein. Vain yksi vastasi, että mielipidettä ei ole kysytty riittävän usein.



Koivukylän yksikkö

Koivukylän lastensuojelussa kerättiin asiakaspalautetta lapsilta ja nuorilta vuoden 2013 aikana seuraavasti:

Nuorten intensiivityön nuoret ovat 13-17-vuotiaita. Intensiivityön lomakkeessa kartoitettiin sitä, tiesikö nuori miksi oli intensiivityössä, halusiko hän itse tavata / saiko päättää työntekijän tapaamisesta, kysyttiin nuoren mielipidettä asioista päätettäessä, kuunneltiin nuorta, auttoiko intensiivityö nuorta / perhettä, puhuttiin oikeista asioista. Palautteessa kysyttiin myös nuoren näkemystä esitettiin huolenaiheisiin (käytös, tunne-elämä, päihteet, perhetilanne, koulu, vanhemmuus) työskentelyn alussa sekä lopussa. Lomakkeessa oli myös avoimia kysymyksiä sekä mahdollisuus antaa kokonaisarvosana asteikolla 4-10.

Intensiivityöhön palautui nuorilta 6 lomaketta. Kaikki vastanneet tiesivät työskentelyn syyn ja he olivat itse halunneet tavata työntekijöitä tai päättää tapaamisista. Kaikki myös kokivat, että heidän mielipidettään oli kysytty asioista päätettäessä.

Vastanneista kolme koki saaneensa itselleen ja perheelleen joko paljon tai erittäin paljon apua. Loput koki saaneensa apua hyvin vähän tai jonkin verran. Vastanneista neljä koki, että nuoren ajatuksia ja toiveita oli kuunneltu ja intensiivityöntekijä oli ymmärtänyt nuorta ja tapaamisissa oli puhuttu oikeita asioita joko paljon tai erittäin paljon. Loput vastanneet kokivat mainittujen asioiden toteutuneen jonkin verran.

Nuorten huolenaiheet olivat työskentelyn aikana selvästi vähentyneet. Avoimissa vastauksissa vastaukset olivat lyhyitä. Neljä nuorta koki tilanteensa muuttuneen paremmaksi, yksi ei tiennyt ja yhden vastauksessa ilmeni vihamielisyyttä sosiaalityötä kohtaan. Kaksi vastaajaa kehui intensiivityöntekijöitä. Viisi nuorta oli kirjannut kokonaisarvosanan, joka vaihteli 7-10 välillä.

Sosiaalityössä palautetta kerättiin kokeilumielessä lapsille kehitetyllä lomakkeella joulukuussa 2013 kahden viikon ajan. Sosiaalityön lomakkeessa kysyttiin nuoren ikää, sukupuolta, tiesikö lapsi / nuori miksi on lastensuojelun asiakkaana ja kuka on hänen sosiaalityöntekijänsä, tietääkö hän miten voi olla yhteydessä sosiaalityöntekijäänsä, onko lastensuojelu auttanut lasta ja perhettään ja onko lapsen mielipidettä kysytty riittävän usein. Lomakkeessa on myös mahdollisuus kertoa, jos jokin asia jäi epäselväksi tai jos lapsi / nuori haluaa antaa muuta palautetta.

Sosiaalityön lomakkeita palautui kymmenen. Vastaajista nuorin oli 7-vuotias ja vanhin 16-vuotias. Puolet vastaajista oli tyttöjä ja puolet poikia. Kaikki vastaajat tiesivät syyn lastensuojelun asiakkuuteen, oman sosiaalityöntekijänsä ja miten sosiaalityöntekijään saa yhteyden. Kaikki vastaajat myös kokivat lastensuojelun auttaneet heitä ja perhettään ja kaikkien mielestä lapsen mielipidettä oli kysytty riittävän usein. Kukaan ei tuonut esiin, että jokin asia olisi jäänyt epäselväksi. Avoimeen vastaukseen lapset olivat kirjoittaneet kommentteja omasta sosiaalityöntekijästään. Kaikki kommentit olivat erittäin positiivisia, kuten sosiaalityöntekijäni on kiva ja hyvä.

Kuuselan perhekuntoutuskeskus

Jatkuvassa asiakaspalautteessa palaute on ollut erittäin hyvää ja asiakkaat tyytyväisiä toimintaan. Toiminta vastaa asiakaspalautekyselyyn vastanneiden asiakkaiden mukaan heidän tarpeitaan. Palautteen perusteella kiitetään työntekijöitä hyvästä toiminnasta.

Kohdennettua asiakaspalautetta on kerätty kaikilta osastoilta vuoden 2013 ajan. Lomakkeita jaettu 99, vastausprosentti 98%. Vastaajien mukaan päivä kuntoutuksen jaksojen pituus olisi pitänyt olla pidempi. Palautteen perusteella mietitään mahdollisuutta pidentää jaksoja silloin kun se on mahdollista. Vanhempien huomiointi Vaahteramäessä: jakson alkuvaiheessa voisi "uskoutua" vain yhdelle nimetylle työntekijälle; ei tarvitsisi kertoa samoja asioita uudelleen ja uudelleen. Palautteen perusteella otetaan asia käsittelyyn työryh-



mään; voiko asialle tehdä jotain, haaitaako tiedonkulkua? Perhepaikassa hankkeena ollutta perhesirkusta on pidetty hyvänä lisämuotona työskentelyyn. Perhesirkusta jatketaan ja laajennetaan koko talon käyttöön. Vaahteramäessä vanhempi on toivonut retkien parempaa ennakoinista. Jatkossa yritetään tiedottaa perhettä paremmin. Perhepaikassa vanhempi on kokenut kesän vuosilomien vaihtuvuuden hankalaksi sekä erityistyöntekijöiden ja muiden palveluiden puuttumisen haasteelliseksi. Palautteen perusteella keskitytään enemmän tiedon siirtoon ja työparien suunnitelmalliseen työhön; yhteenvedojen ym. kirjallisten töiden siirto. Kuuselan asiakkaat ovat vuonna 2013 olleet pääpiirteittäin erittäin tyytyväisiä.

Lastensuojelun tukiyksikkö

Perhetyössä on kerätty säännöllisesti asiakaspalautetta. Asiakaspalautelomake on uudistettu vuoden 2013 alussa ja se annetaan jokaisella perheelle perhetyön päättyessä palautettavaksi anonymisti kirjekuussa kunkin tiimin lähiesimiehelle. Asiakaspalautteesta on tehty erillinen lomake nuorelle, joka annetaan aina erikseen perheen nuorelle. Palautelomakkeita on tullut vuoden 2013 aikana yhteensä n. 30 (perheitä 330) eli palautusprosentti on hyvin pieni.

Palaute on ollut pääosin positiivista ja lapset ovat tienneet syyt perhetyölle. Aikuisilta on saatu paljon sanallista palautetta. Perhetyöntekijöistä on pidetty ja sairaanhoitaja on saanut erityisesti kiitosta. Yhteistyö ja intensiteetti ovat olleet hyviä ja tarkoituksenmukaisia perheen tilanteeseen. Työskentely on koettu merkitykselliseksi ja perheen tilannetta eteenpäin vieväksi. Esiin on noussut myös tiedonkulun ongelmat sosiaalityön ja perhetyön välillä sekä asiakkaan tarpeiden avoin kohtaaminen.

Perhetyön palautelomakkeen antaminen lopetettiin vuoden 2014 alusta. Käyttöön otettiin toimialan yhteisessä käytössä oleva palautelomake, ja jatkossa otetaan käyttöön nuorille suunnattu lomake, jota on testattu sosiaalityössä. Näiden asiakaspalautteiden katsotaan mittaan paremmin ja yhteismitallisesti asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun.

Asiakaspalautteen lisäksi, perhetyön sisällön kehittämisen tueksi, perhetyöhön ollaan kehittämässä välinettä/mittaria perhetyön vaikutusten mittaamiseksi (asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja perhetyöntekijän arvio).

Perheasiainyksikkö

Perheasiainyksikössä ei kerätty asiakaspalautetta vuonna 2013. Perheasiainyksikkö osallistui syksyllä 2012 asiakaspalautteen keräämiseen Happy or Not -järjestelmän kautta ja koko toimialalla toteutettuun kohdennettuun asiakaspalautekyselyyn. Kumpaankin kyselyyn saatiin melko vähän vastauksia ja palautteet olivat hyvin saman sisältöisiä. Asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja työntekijöiden ammattitaitoon, mutta ajan saantia lastenvalvojalle pidettiin liian pitkänä. Vuonna 2013 tuli yksittäisiä muistutuksia ja valituksia koskien neuvotteluja lastenvalvojan luona. Asiakkaan aluehallintovirastoon tekemän ajan saantia lastenvalvojalle koskevan muistutuksen johdosta saatiin aluehallintovirastolta huomautus.

Tammirinne

Vuoden 2013 aikana Tammirinteeseen tuli vain kaksi aikuisten täyttämää palautelomaketta. Toinen arvosteli koko järjestelmää huonoksi (lastensuojelua) ja toinen oli hyvin positiivinen. Tammirinteessä suunniteltiin, että jatkossa vastaavat ohjaajat antavat palautelomakkeen suoraan vanhemmalle sijoituksen päättyessä, jotta palautetta saataisiin enemmän.

Lapsilta ei ole kerätty palautetta lomakkeella vielä toistaiseksi, vaan lapsilta kerätään palautetta hoidosta ja arjesta joka viikko osastojen lasten kokouksissa. Palaute kirjataan ylös ja käsitellään työryhmässä ja ajoittain esimiesryhmissä. Lasten palaute koskee yleensä aina ruokaa ja osaston arjen sääntöjä, kuten peliaikoja koneilla. Ruokaa kehutaan pääsääntöisesti ja ruokatoiveet välitetään keittiön henkilökunnalle.



Perhekuntoutuksessa palautetta kerätään säännöllisesti sekä koko hoitojakson osalta jakson päätyttyä palauttehaastattelussa vanhempien kanssa. Palaute käydään läpi työryhmässä ja se on osa kehittämistyötä. Ongelmana on todellisen mielipiteen esille saaminen, kun tuttu työntekijä haastattelee kasvotusten. Tammenterhoon kehitetään myös kevyempi kirjallinen palautelomake.

Sijaishuolto

Sijaishuoltoon on tullut vain 10 kirjallista palautetta. Yhdeksän palautteista oli tehty asiakaspalautelomakkeelle. Kahdeksan vastaajaa oli sitä mieltä, että oli saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa. Kahdeksan vastaajaa on ollut joko täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä siitä, että on saanut asiallista kohtelua sekä siitä, että palvelu on ollut asiantuntevaa. Palvelu on vastannut tarpeita suurimman osan mielestä. Kuusi vastaajaa on ollut sitä mieltä, että on voinut osallistua palvelunsa suunnitteluun ja arviointiin, yksi on osittain sitä mieltä ja yksi lapsi ei ole samaa eikä eri mieltä asiasta.

Palvelu on parantanut elämäntilannetta suurimman osan vastaajista kohdalla. Kouluarvosanoilla vastaajien antama yleisarvio palveluista sai arvosanan 9. Avoimessa palautteessa jälkihuollon palvelut saavat kiitosta joustavuudesta tapaamisajankohdissa, asioiden kuntoon saattamisesta sekä itsenäiseen toimintaan ja aikuisuuden alkeisiin opettamisesta.

Psykososiaaliset palvelut

Sosiaali- ja kriisipäivystys

Sosiaali- ja kriisipäivystykseen tuli vuoden 2013 aikana 16 kirjallista palautetta. Palautteiden sisältö jakautui seuraavasti: Hoidon, palvelun tai päätöksen sisällöstä 6 positiivista ja 6 negatiivista palautetta, tietosuoja ja salassapito 3 negatiivista, kielitaidosta 1 negatiivinen palaute. Kehittämistoimet yksikössä: Työntekijöitä on ohjeistettu soittajan identifioinnista, dokumentoinnista ja työntekijöiden kanssa on käyty läpi asiakaskriteerit.

Psykologipalvelut

Psykologipalveluihin tuli vuoden aikana vain kolme asiakaspalauteyhteydenottoa. Asiakkaat antoivat palautetta seuraavasti: ammattitaidosta, ystävällisyydestä ja palvelualltiudesta positiivista palautetta sekä työntekijän tavoitettavuudesta kaksi negatiivista palautetta. Yksikön kehittämistoimet: keskustelu, tiedottamisen parantaminen ja yhteydenotto palautteen antajaan.

Koulun sosiaalityö

Koulun sosiaalityön asiakaslapset antavat hyvin vähän erillistä palautetta. Lasten vanhemmilta palautetta saatiin pääasiassa suoraan puhelimitse työntekijälle. Tällöin palautteen sisältö on usein tyytymättömyys saatuun palveluun tai koulun toimintaan. Koulun sosiaalityössä esimiehille tuli vain muutama suora asiakaspalaute. Tuolloin annettiin negatiivista palautetta ammattitaidosta sekä hoidon, palvelun tai päätöksen sisällöstä. Kiitosta koulun sosiaalityö saa muun muassa hyvästä tavoitettavuudesta, nopeasta reagoinnista asioihin ja ystävällisestä palvelusta

Viime keväänä koulun sosiaalityössä kerättiin kuraattorityöstä palautetta webropol-kyselyllä rehtoreilta, apulaisrehtoreilta ja muilta koulujen sekä oppilaitosten oppilashuoltoryhmätyön johtajilta. Palaute oli erittäin positiivista. Kuraattorityön katsottiin Vantaalla olevan ammatillista, lapsilähtöistä ja koko perheen huomioivaa. Yksikön kehittämistoimet: Työskentely- ja toimintatavoista on keskusteltu työntekijöiden kanssa ja mietitty yhdessä, mitä opittavaa tilanteesta on.



Lapsiperheiden kotipalvelu

Yhteydenottoja on vuoden 2013 aikana tullut yhteensä vain neljä. Yhteydenotot koostuvat seuraavasta palautteesta: maksuista ja maksujärjestelyistä sekä kielitaidosta molemmista yksi negatiivinen palaute, palvelujen saatavuudesta ja riittävydestä, ulkoisista puitteista sekä hoidon, palvelun tai päätöksen sisällöstä kustaakin kaksi negatiivista palautetta. Palautteet on käsitelty asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Toimenpiteinä vuonna 2014 kokeillaan kriteerien madallusta ja palvelun ilta-aikoja.

Päihdepalvelut

Päihdevieroitusyksikkö

Päihdevieroitusyksikkö on saanut vuoden aikana avointa palautetta jonkun verran. Päihdevieroitusyksikössä tehtiin asiakaspalautekysely, johon vastasi 35 asiakasta. Kyselyssä oli 21 kysymystä. Esimerkkejä vastauksista:

Asiakkaista

83 % oli täysin samaa mieltä tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että henkilökunta on ammattitaitoista.

83 % oli täysin samaa mieltä tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että vieroitushoitoon hakeutuminen oli helppoa. 6 % oli täysin eri mieltä.

88 % oli täysin samaa mieltä tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että henkilökunta tukee asiakasta.

81 % oli täysin samaa mieltä tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että hoidon aikana läheisiä kuultiin ja huomioitiin riittävästi. 5 % täysin eri mieltä.

79 % oli täysin samaa mieltä tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että sai riittävästi apua vieroitusoireisiin.

21 % oli täysin tai osittain erimielisiä.

89 % oli täysin samaa mieltä tai jonkin verran samaa mieltä siitä, että henkilökunnalta sai tukea ja apua tarvittaessa.

H-klinikka

H-klinikalla on yritetty saada asiakaspalautteiden määrää kasvuun, mutta siinä ei olla vielä onnistuttu. Asiakaspalautejärjestelmän kehittäminen on H-klinikan omalla tulokortilla tänä vuonna.

Koisonrannan palvelukeskus

Koisonrannan palvelukeskuksen Arvi-yhteisössä on asiakaspalautejärjestelmä, joka pohjautuu Laurean ammattikorkeakoulun kahden opiskelijan laatimaan asiakaspalautekyselyn kehittämisprojektiin. Lomakkeita on kerätty vuonna 2013 niiltä asukkaista, jotka ovat muuttaneet pois Arvista jatkoasumipaikkaan. Asiakaspalautteen määrä on 13 asiakaspalautetta. Keskimääräinen asumisaika Arvissa oli 4,0 kuukautta. Arvi-jaksosta kokonaisarvosanaksi asiakkaat antoivat 9,0 (kouluasteikolla 4-10).

Kaavakkeessa oli kokonaisarvosanan lisäksi 28 kysymystä. Arviointiasteikko: 1 täysin eri mieltä, 2 eri mieltä, 3 en osaa sanoa, 4 lähes samaa mieltä, 5 täysin samaa mieltä. Ohessa esimerkkejä kyselyn vastauksista:

Työntekijät ja Arvin asukkaat ottivat minut hyvin vastaan; vastausten keskiarvo 4,2

Arvi-jaksolla oli riittävästi ryhmiä (4,3)

Ryhmiä aiheet olivat kiinnostavia ja tukivat kuntoutumistani (3,9)

Viikko-ohjelma on suunniteltu niin, että päivässä on tarpeeksi sisältöä (3,7)

Vapaa-aikaa on riittävästi (4,2)

Vapaa-ajan viettoon Arvissa on tarjolla riittävät puitteet ja edellytykset (3,7)

Henkilökunta suhtautuu asukkaisiin tasapuolisesti ja arvostavasti (4,5)

Henkilökunnan antama ohjaus ja neuvonta olivat riittäviä (4,5)

Henkilökohtaisia keskusteluja käytiin riittävästi (4,5)



Arvi-jaksolla tarjotut palvelut ovat edistäneet kuntoutumistani ja niistä on ollut apua elämäntilanteelleni (4,7)
Koin, että tulin kuulluksi ja sain osakseni ymmärrystä Arvi-jakson aikana (4,8)
Lähiomaisiani otettiin riittävästi mukaan osaksi kuntoutumisprosessiani (2,7)

Vanhus- ja vammaispalvelut

Vanhusten avopalvelut

Vanhusten avopalveluihin on vuoden 2013 aikana tullut yhdeksän muistutusta, yksi kantelu, 16 oikaisuvaatimusta (omaishoidon tuki 11, toimeentulotuki 5), kolme oikaisuvaatimusta, joissa on tehty itseoikaisu.

Päivätoiminta

Päivätoiminnan asiakkailta ja omaisilta saadaan positiivista palautetta asiakaskäynneillä, puhelimitse ja toimintakeskuksissa viikoittain. Palautteiden mukaan päivätoiminnan koetaan tukevan asiakkaiden toimintakykyä, nostavan vireystilaa ja mielialaa. Omaishoitajat kokevat toiminnan tärkeäksi oman jaksamisen tukemiseksi. Päivätoiminnan henkilökunnan ammattitaitoa, yhteistyökykyä ja ystävällisyyttä kiitellään. Päivätoimintajakson loppuminen aiheuttaa joskus huolta asiakkaissa ja asiakkaan omaisissa. Kuntouttavan päivätoiminnan kuljetuksista tuli positiivista palautetta kuljettajien ammattitaidosta ja ystävällisyydestä.

Syksyllä kuntouttavan päivätoiminnan asiakkaiden omaisilta kerättiin kirjallinen palaute kolmessa omaistenillassa (Simonkylä, Hakunila, Myyrmäki). Palautetta saatiin 71 henkilöltä ja palaute oli hyvää. 10% vastaajien omaisista käy päivätoiminnassa omaishoitajan vapaan aikana. Asiakkaat viihtyvät päivätoiminnassa erittäin hyvin tai hyvin. Suurin osa (yli 95%) oli sitä mieltä, että päivätoiminnalla on ollut vaikutusta asiakkaan elämään. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaan mieliala on kohentunut ja asiakas virkistynyt päivätoiminnan vaikutuksesta. Osa vastaajista oli myös sitä mieltä, että omaisen toimintakyky on parantunut ja yksinäisyys lievittynyt.

Seniorineuvola

Seniorineuvolan työntekijä saa positiivista palautetta työstään päivittäin. Hänen työnsä koetaan tärkeäksi, ja niin 75v hyvinvointitapaamiset kuin omaishoitajien tapaamiset saavat kiitosta.

Muistikoordinaattorit saavat positiivista palautetta työstään viikoittain puhelimitse tai sähköpostitse omaisilta ja yhteistyökumppaneilta. Palautteessa kiitellään henkilökunnan ammattitaitoa ja sitä, että vastaanotolla/kotikäynneillä on aikaa perehtyä ja paneutua asiakkaan tilanteeseen kokonaisvaltaisesti.

Kotihoito

Asiakasmäärät huomioiden asiakaspalaute on pääosin hyvin positiivista

Ruusuja:

Työntekijät saavat kiitosta ammattitaitoisesta palvelusta, ystävällisyydestä, yhteistyön sujumisesta sekä joustavuudesta muuttuvissa olosuhteissa. Henkilöstöä kiitetään myös iloisuudesta ja asiakkaan asioihin perehtymisestä. Hyvin tyyppillinen palaute on omaisten antama palaute, kun hoitosuhde päättyy, asiakas lähtee pitkäaikaishoitoon tai kuolee.



Risuja:

Negatiivinen palaute koskee lähinnä sitä, että omaisten ja/tai asiakkaan mielestä palveluja ei saa riittävästi; heidän on vaikea ymmärtää, että palvelun saaminen perustuu tarpeeseen, ei toiveeseen. Toinen kritiikin kohde on palvelun hinta sekä käynnin pituus ja palvelusuunnitelmien sisältö. Joidenkin asiakkaiden on vaikea ymmärtää kotihoidon laskutusperusteita. Myös kotihoidon käyntien ajankohta aiheuttaa kritiikkiä; jotkut asiakkaat/omaiset edellyttävät, että käynnit tapahtuvat juuri tiettyyn aikaan.

Ostopalvelut

- Ateriapalvelu; sopimuksellisia reklamaatioita tehty 5, saatu 4 vastinetta, yksi edelleen vireillä
- Kauppapalvelu; sopimuksellisia reklamaatioita tehty 5, vastineet saatu
- Turvapalvelu; sopimuksellisia reklamaatioita tehty 7, vastineet saatu
- Siivouspalvelu; sopimuksellisia reklamaatioita tehty 3, vastineet saatu
- Vanhusten kotiapusäätiö; ei reklamaatioita

Ostopalveluissa tehdään asiakastyytyväisyyskysely kerran vuodessa. Vuoden 2013 palautteen mukaan kaikki palvelut saivat arvosanaksi vähintään hyvän (3/5).

Palvelutalot

Raikukuja

Raikukujalla ei ole tullut vuonna 2013 yhtään kirjallista palautetta. Suullisesti on saatu paljon hyvää palautetta päivittäisistä asioista. Omaiset kiittivät synttärjuhlien tilan käytöstä ja järjestelyavusta. Ruokalistaista on keskusteltu; huomioidaan juhlapyhät, ei samalle päivälle tarjolle sekä lounaalla että päivällisellä kalaa tai ei myöskään keittoa samana päivänä päivällä ja illalla.

Suopursu

Suopursun palvelutalossa hoitajatilanne oli viime kesänä huono kilpailuttamisprosessin seurauksena, joka sitten kesäkuussa keskeytettiin. Osa henkilöstöstä sanoutui irti ja koko kesä toimittiin sijaisten varassa (joskus vain yksi vakituinen ja neljä sijaista). Asukkaat olivat todella tyytymättömiä ja antoivat paljon palautetta sekä suullisesti että kirjallisesti. Esimerkiksi

- hoitajat tulevat käynnille liian myöhään (varsinkin aamuisin), asiakkaat eivät pääse ajoissa aamupalalle
- Informaatio ei toimi hoitajien välillä
- kauppapalvelu ei toimi
- liikaa keikkalaisia/ uusia hoitajia, vakituisten hoitajien mitoitus on pielessä,
- liian suuri henkilöstön vaihtuvuus
- palvelut heikentyneet, koska niin paljon sijaisia
- asukasta ei kuunnella
- lääkkeitä ei saa ajoissa
- tilanne ollut todella huono jo pidemmän aikaa
- puuttuu esimies, jolla asiat olisi hansassa
- hoitajilta toivotaan enemmän aikaa asukkaille, hoitajilla liian kiire, liian kova työtahti
- ruoka on huonontunut
- liian vähän viriketoimintaa
- tyytymättömyys pyykkihuoltoon

Hoitajat eivät saaneet moitteita.

Kesän jälkeen palautteita tuli vain muutama. Yksi valitus helmikuun asiakasmaksuista, selvitys, joka annettiin oikeusasiamiehen kanslialle asukkaan asioista (heinäkuussa) ja palaute lääkäripalveluista (marraskuussa).



Koivukylän palvelutalo

Eniten negatiivista palautetta tuli asukkailta ruokaan liittyen. Asiakkaat eivät olleet tyytyväisiä ruokalistan suunnitteluun eikä laatuun. Suurin toive oli, että ruokalista suunniteltaisiin niin, että se sisältäisi hyvin perinteisiä ruokia. Asukkaille järjestettiin tämän asian tiimoilta tilaisuus keittiön emännän kanssa.

Negatiivista palautetta tuli myös Seuren keikkalaisista ja heidän vaihtuvuudesta. Taloon toivottiin lisää virike-toimintaa ja tapahtumia. Muutamia palautteita saatiin omaisilta. Nämä liittyivät mm. jatkohoidonjärjestelyyn ja omaisen uhkaavaan käytökseen.

Kiitosta saatiin viriketuokioista / tapahtumista, mutta valitettavan harvoin saadaan suoraan positiivista palautetta asukkailta. Omaisat kävivät kiittämässä asiakkaan saamasta hoidosta.

Pähkinärinteen palvelutalo

Pähkinärinteen palvelutalossa saatiin lukuisia ja toistuvia palautteita ruoan laadusta ja riittävydestä. Asuntojen lämmityksen puutteesta saatiin palautteita koko syyskauden 2013. Liputus puuttui isänpäivänä 2013, ja se sai suuren määrän asiakkaita ja omaisia loukkaantumaan. Sijaisten suuri määrä ja oman henkilökunnan vähäinen määrä puhututti kiivaasti koko kevätkauden 2013. Yksittäisen asukkaan asioiden hoito takkusi omaisten mielestä hiukan alkuvuodesta 2013. Asia selvisi asiakkaan ja omaisten kanssa yhdessä keskustelemalla. Asukkailta tuli paljon positiivista palautetta hyvistä, ystävällisistä ja ammattitaitoisista hoitajista erityisesti alkusyksyllä 2013.

Metsotien palvelutalo

Metsotien palvelutalon asukkailta ja omaisilta saatiin paljon positiivista palautetta hyvästä hoidosta ja palvelusta. Metsonkodin keittiön ruokaa ei moitittu kovinkaan äänekkäästi ja ruokaan oltiin useimmiten tyytyväisiä. Palvelutalon asukkaat olivat hyvin pettyneitä päivätoiminnan loppumisesta Metsonkodissa.

Metsotien palvelutalosta yhden asukkaan omainen halusi asiakaspalauteeseen selvityksen. Käsittelimme asiaa potilas-/ asiakaslain mukaisena muistutuksena ja vastineeseen omainen oli tyytyväinen. Muita kirjallisia asiakaspalautteita ei tullut v. 2013.

Veturipolun palvelutalo

Asukkaat olivat erittäin tyytyväisiä hoitoon ja palveluun. He olivat myös onnellisia saatuaan tiedon siitä, että asuminen saattoi jatkua vielä palvelutalossa (perusparannus-/laajennusasia siirtynyt tulevaisuuteen). Ruokaan kohdistui joulukuussa kritiikkiä ja se oli myös aiheellista. Veturipolun palvelutaloon ei tullut yhtään kirjallista valitusta.

Hoiva-asumisen palvelut

Hoiva-asumisen palveluissa tehtiin keväällä 2013 omaistyytyväisyyskysely lyhytaikaishoidon asukkaiden omaisille. Saadut tulokset analysoitiin (olivat osa pro gradu -tutkimusta) ja esiteltiin lyhytaikaishoidon osastojen omaistilaisissa. Hoiva-asumisen palvelujen omaistyytyväisyyskysely toteutetaan vuonna 2014.

Kahden vuoden aikana hoiva-asumisen palvelujen, avopalvelujen sekä sairaalapalvelujen asiakasmaksuista tehtiin 3 oikaisuvaatimusta kustakin, ja näiden lisäksi tehtiin toimeentulotukipäätösten oikaisuvaatimuksia. Oikaisuvaatimukset käsiteltiin yksilöasianjaostossa, eivätkä ne johtaneet päätösten muuttumiseen.



Kaupungin omana toimintana järjestettävästä palvelusta saadaan palaute yleensä suullisesti ja palaute käsitellään mahdollisimman nopeasti. 15 vastinetta on laadittu asukkaan hoidonjärjestämisestä tai saamasta hoi- vasta.

Ostopalveluja koskevat asiakaspalauteet käsiteltiin välittömästi palveluntuottajien kanssa käydyissä keskus- teluissa. Kirjallisia ja sähköpostin välityksellä vastineita tehtiin vuonna 2013 yhteensä viisi.

Kaikki korjaava palaute samoin kuin positiivinenkin palaute on käsitelty hoitoyksiköissä ja huomioitu toimin- nan kehittämisessä. Hoitoneuvotteluiden systemaattinen järjestäminen on lisännyt omaistyytyväisyyttä ja yh- teistystä sekä Kulttuurin muutos -hankkeen myötä asukkaiden ja heidän omaistensa kanssa tehtävä yhteis- työ on tiivistynyt. Hoiva-asumisen palveluissa järjestettiin säännöllisesti omaistilaisuuksia niin omassa toimin- nassa kuin ostopalveluissa.

Sairaalapalvelut

Sairaalapalvelut on toimittanut pyynnöstä Valviraan yhden potilaan potilasasiakirjat ja Aluehallintovirastoon on annettu kaksi selvitystä. Potilasvakuutuskeskukselle on toimitettu 13 selvitystä potilasvahinkoasioihin liit- tyen.

Asiakas-/potilasmuistutuksia on sairaalapalveluissa vastaanotettu kuusi kappaletta. Potilasrekisteritietojen tarkastusvaatimuksia oli vuonna 2013 kaksi. Yksi potilas on pyytänyt sairaalajaksonsa loppuarvioon muutos- ta. Sairaalapalveluille on näiden lisäksi tullut kolme asiakirjapyyntöä sairaskertomusmerkinnöistä sekä yhdes- tä tapauksesta on lähetty kopio kuolintodistuksesta ja patologin obduktiokertomuksesta.

Internetin kautta tulleita palautteita tuli vuoden aikana vain kolme kappaletta. Syksyllä tuli palaute Katriinan sairaalassa nuorison häiriköinnistä ja yksi palaute Metsonkodin lääkäripalveluista. Yksi palaute on aiemmin tullut koskien osasto 1 tietoja ja esitettä netissä.

Sairaalan osastoille tulee potilailta ja omaisilta viikoittain spontaania, positiivista palautetta hyvästä hoidosta. Lisäksi omaiset/potilaat tuovat ajoittain kiitokseksi mm. kukkia, suklaarasioita ja kakkuja. Kiitoskorteissa kii- tetään osastojen henkilökuntaa asiantuntemuksesta, ystävällisestä kohtelusta sekä hyvästä hoidosta.

Henkilöstön rekrytoinneissa on myös tullut positiivista palautetta siitä, että toiminta on muuttunut viime vuo- sina aktiivisemmaksi.

Vammaispalvelut

Vammaisten avopalvelut

Vammaisten avopalveluissa on saatu palautetta sekä vapaamuotoisesti kirjallisena että strukturoidummin asiakaspalautelomakkeella. Vapaamuotoisessa palautteessa maksuista ja maksujärjestelyistä on tullut yksi negatiivinen palaute, tiedottaminen ja neuvonta sekä työntekijän tavoitettavuudesta molemmista yksi negatiivinen palaute, odotusajasta palvelun yhteydessä kuusi negatiivista, työntekijän ammattitaidosta viisi negatiivista, hoidon, palvelun tai päätöksen sisällöstä kaksi negatiivista palautetta sekä kolme negatiivista otsikol- la muu palaute.



Seitsemän asiakasta on täyttänyt asiakastyytyväisyyslomakkeen, vastaukset jakautuivat seuraavasti:

	täysin samaa mieltä	osittain samaa mieltä	ei samaa eikä eri mieltä	osittain eri mieltä	täysin eri mieltä
Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa	2			3	2
Olen saanut asiallista kohtelua	3		2		2
Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa	2		1	1	2
Saamani palvelu on vastannut tarpeitani	2			2	1
Olen saanut palvelua riittävän nopeasti	4			1	2
Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani	4	2		1	
Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin	2			3	2

Lisäksi vammaisten avopalveluun on tullut 4 muistutusta tai kantelua ja 44 oikaisuvaatimusta.

Vammaispalvelut ovat saaneet kiitosta esimerkiksi valinnanvapauden lisääntymisestä ja yksilökeskeisestä työstä (asiakas otettu mukaan palvelujen suunnitteluun ja löydetty hänelle sopivat palvelut). Myös kehitysvammaisten tuetun asumisen mahdollistaminen ja palvelujen kehittyminen on saanut asiakkailta kiitosta.

Suun terveydenhuollon liikelaitos

Suun terveydenhuollon liikelaitokseen tuli palautejärjestelmän kautta 107 palautetta, joista 22 oli positiivisia. Potilasvakuutuskeskuksen selvityspyyntöjä v. 2013 tuli yhteensä 26 kpl, joista 11 korvattavia, 7 ei korvattavia ja 8 keskeneräistä asiaa. Aluehallintovirastoon (AVI) kanteluista oli vuonna 2013 kolme, joista 1 päätös v.2012 asiaan, yksi asia vielä keskeneräinen ja kahdessa tapauksessa oli havaittu puutteita. AVI:lta tuli vuonna 2013 kaksi selvityspyyntöä, joista toinen on vielä keskeneräinen. Eduskunnan oikeusasiamieheltä/ oikeuskanslerilta tuli vuonna 2013 yksi päätös, joka koski vuonna 2010 vireille tullutta asiaa (Soster 231/2010). Siinä havaittiin puutteita toiminnassa. Tietosuojavaltuutetulta tuli yksi huomautus, jossa toiminnassa oli havaittu puutteita. Muistutuksia tuli suun terveydenhuoltoon neljä, joista kahdessa oli havaittu puutteita.

Pohjois-Vantaan suun terveydenhuolto

Jatkuvan asiakaspalautteen määrä kasvoi jonkin verran edellisvuodesta, erityisesti positiivista palautetta annettiin enemmän. Kaupungin verkkosivujen palautejärjestelmän kautta tulleet asiakaspalautteet sekä yhteydenotot sähköpostitse lisääntyivät, ja muut yhteydenottotavat vähentyivät. Yhteydenotot koskivat eniten hoidosta saatuja maksuja sekä myös hoidon ja palvelun sisällöstä tuli palautetta. Henkilökunta sai positiivista palautetta ystävällisestä ja ammattitaitoisesta palvelusta. Asiakaspalautteiden määrä (noin 50 palautetta) oli vähäinen suhteessa potilaskontaktien määrään. Ainoana kehittämisehdotuksena toivottiin nettiajanvarauksen lisäämistä.



Länsi-Vantaan suun terveydenhuolto

Jatkuvan asiakaspalautteen määrä kasvoi hieman edellisvuodesta. Kaupungin verkkosivujen palautejärjestelmän kautta tulleet asiakaspalautteet lisääntyivät ja muut yhteydenottotavat pysyivät ennallaan. Yhteydenotot koskivat hoidosta saatuja maksuja sekä myös hoidon ja palvelun sisällöstä annettiin palautetta. Henkilökunta sai ilahduttavan paljon positiivista palautetta ystävällisestä ja ammattitaitoisesta palvelusta. Kokonaisuudessaan asiakaspalautteiden määrä (noin 40 palautetta) oli vähäinen suhteessa potilaskontaktien määrään. Selkeitä kehittämiskohteita ei ehdotettu.

Keski-Vantaan suun terveydenhuolto

Jatkuva asiakaspalaute on ollut pääasiassa positiivista hyvästä hoidosta ja ystävällisestä asiakaspalvelusta. Jonkin verran negatiivista palautetta on tullut pitkästä jonotusajasta hammashoittoon sekä siitä, että henkilökunnan sairastapausten takia on jouduttu siirtämään aikoja. Pääosa asiakaspalautteista on tullut kaupungin verkkosivujen kautta, mutta jonkin verran myös suoraan sähköpostitse. Suuri osa palautteista koski hammashoidosta saatuja laskuja, mutta myös tyytymättömyyttä saatuun hoitoon tai asiakaspalveluun. Hoitavan hammaslääkärin tai suuhygienistin vaihtoa toivottiin joissakin asiakaspalautteissa. Kirjallisia palautteita tuli 3 kappaletta, sähköpostitse tai kaupungin verkkosivujen kautta 60-70 kappaletta, mikä on vähän enemmän kuin edellisenä vuotena. Toiveena esitettiin varahenkilökuntaa korvaamaan sairastapauksia, ettei tulisi hoitolan perumia käyntejä.

Talous- ja hallintopalvelut

Talous- ja hallintojohtaja haastatteli vuoden 2013 alussa apulaiskaupunginjohtajan ja tulosaluejohtajat siitä, miten talous- ja hallintopalvelujen toiminta ja palvelut on koettu ja miten niitä tulisi kehittää. Haastattelut tehtiin kysymällä kustakin talous- ja hallintopalvelujen toiminnosta erikseen. Haastateltavia oli pyydetty etukäteen selvittämään kysymyksiä tulosalueellaan ja edustavan haastattelussa koko tulosaluettaan. Toiminnasta annettiin mm. seuraavaa palautetta:

- Palvelu on pääosin hyvää.
- Talhassa tapahtuu, kun ottaa yhteyttä.
- Kokonaisuutena ongelma on henkilöstön vähäisyys, mikä johtaa siihen, että yksiköissä tehdään asioita itse. Vain neuvot tulevat Talhasta. Sähköisten prosessien myötä esimiehille tullut lisää työtä, minkä vuoksi työaika ei riitä.
- Esikuntapalaveri on hyvä käytäntö.
- Peltolantien tilaratkaisut ovat vanhanaikaisia.
- Asiantuntijoiden perustehtäväjako toivottiin näkyviin Avaimeen.

Talous- ja hallintopalveluissa on pyritty parantamaan toimintaa annettujen palautteiden perusteella.



Muu palaute

Mediaseuranta / Vantaan kaupungin julkisuusanalyysi

Vantaan kaupungin mediaseurannan tekee M-Brain-konserni. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialasta oli vuoden 2013 seurannassa vajaa 200 mainintaa. Mediakynnyksen on ylittänyt seuraavat toimialan toimintaan liittyvät asiat.

Myönteinen julkisuus

- Vantaan Kivistön kaupunginosaan tulee monitoimitalo: saman katon alle neuvola, päiväkoti, koulu ja harrastustiloja (tammikuu-maaliskuu)
- Vanhusten hyljerobotti (tammi-maalis)
- Kaupungin työntekijöiden sairaus-poissaolojen vähentyminen (tammi-maalis)
- Kuntaliiton kysely terveyskeskusten ja neuvoloiden asiakastyytyväisyydestä ja THL:n elämänlaatu-tutkimus. (tammi-maalis)
- Nuorten syrjäytymisen ehkäisy (huhtikuu-kesäkuu)
- Lääkäriajan melko nopea saaminen terveysasemalle. (huhti-kesä)
- Vantaalla on käynnistetty useita sähköisten sosiaali- ja terveystalveluiden kokeiluita (huhti-kesä)
- kokeilu toimeentulotuen hakemisesta kelassa asiointien yhteydessä. (heinä-syyskuu)
- Vantaa kuuntelee nuorten aloitteita (heinä-syyskuu)
- Vantaan kaupunki oli myönteisesti esillä saatuaan lyhennettyä toimeentulotukihakemusten keskimääräisiä käsittelyaikoja (loka-joulu)
- Vantaan kaupunki valmistelee Vantaan seurakuntien kanssa uutta ruoka-avun mallia (loka-joulu)

Kielteinen julkisuus

- Kriisipäivystyksen puhelinten reistailu puhelinuudistuksen seurauksena (tammikuu-maaliskuu)
- Kielteistä huomiota uutisaiheista toi ennen kaikkea Vantaan säästöt, jotka kohdistuivat lapsiin ja nuoriin sekä kotihoidontuen leikkaaminen ja siitä tiedottaminen. Muita kielteisen uutisoinnin lähteitä olivat toimeentulotuen sähköisen asiointijärjestelmän hankinta ilman kilpailutusta, kuntauudistus ja toimeentulotukihakemusten liian pitkä käsittelyaika. (huhti-kesä)
- Sähköisen asiointijärjestelmän kustannukset ja sosiaalitoimen asiakkaiden ohjaaminen leipäjonoihin. (heinä-syys)
- Työntekijät väsyvät Vantaan sosiaalitoimessa (heinä-syys)
- Suunnitelmat keskittää hammashoito. (loka-joulu)

Neutraali julkisuus

- Suun terveydenhuollon liikelaitos ei näy mediassa (tammikuu-maaliskuu)
- Miehiä kaivataan sosiaali- ja terveysalan ammattaihin (huhti-kesä)



Kouluterveyskysely 2013

Vuoden 2013 kouluterveyskyselyn tulosten mukaan vantaalaiset nuoret voivat paremmin kuin aiemmin. Heidän elintapansa sekä terveydentilansa ja hyvinvointinsa ovat parantuneet selkeästi.

Kouluterveyskyselyn tulosten mukaan vantaalaiset nuoret kokevat pääsevänsä aikaisempaa paremmin kouluterveydenhoitajan, -lääkärin, -kuraattorin ja -psykologin vastaanotolle sekä yläasteella, lukiossa että ammatillisissa oppilaitoksissa. Kouluterveydenhoitaja koetaan olevan helpoiten tavoitettavissa.

Vantaalla useissa oppilaitoksissa oppilashuollon henkilöstön koetaan olevan paremmin tavoitettavissa kuin pääkaupunkiseudulla tai koko maassa yleensä. Eniten puutteita on koululääkärille pääsyssä, minkä koki vaikeaksi 28–36 % oppilaista tai opiskelijoista.

THL - palveluvaaka

Palveluvaaka.fi tarjoaa tietoa siitä, miten sosiaali- ja terveystalvelut toimivat. Palveluvaaka.fi-sivustolla voi vertailla eri toimipaikkoja, tarkastella sosiaali- ja terveysalan tilastotietoja sekä arvioida käyttämiäsi palveluja.

Palveluvaaka.fi sisältää tietoa terveystalveluista sekä ikääntyneiden hoivapalveluista vanhainkodeissa ja palvelutaloissa. Vantaan sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan yksiköistä on toistaiseksi vain yksittäisiä mielipiteitä.