

ASIAKAS- PALAUTE- YHTEENVETO 2015

SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON
TOIMIALA



Vantaa
Vanda

Sisällys

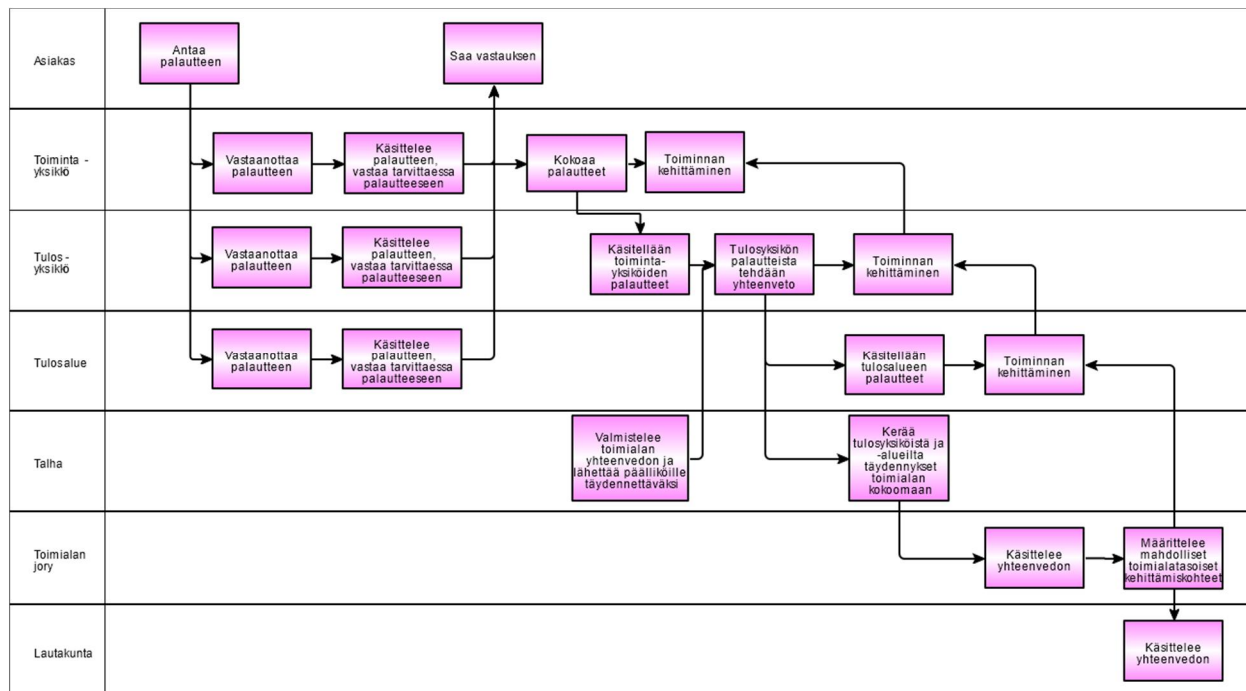
Aluksi	3
Toimialan asiakaspalautteet.....	4
Tulosalueiden asiakaspalautteet	6
Terveyspalvelut.....	6
Keski-Vantaan terveysasemapalvelut	7
Länsi-Vantaan terveysasemapalvelut.....	8
Pohjois-Vantaan terveysasemapalvelut	8
Kuntoutusyksikkö	9
Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto	9
Perhepalvelut.....	10
Aikuissosiaalityö	11
Lastensuojelu	13
Maahanmuuttajapalvelut	13
Psykososiaaliset palvelut	14
Päihdepalvelut	14
Vanhus- ja vammaispalvelut.....	17
Vanhusten avopalvelut.....	17
Hoiva-asumisen palvelut	18
Sairaalapalvelut.....	18
Vammaispalvelut.....	19
Suun terveydenhuollon liikelaitos	20
Pohjois-Vantaan suun terveydenhuolto.....	20
Länsi-Vantaan suun terveydenhuolto	20
Keski-Vantaan suun terveydenhuolto	20
Oikomishoito.....	20
Ajanvaraus	21
Talous- ja hallintopalvelut	21
Virallinen palaute.....	22
Muu palaute	25

ALUKSI

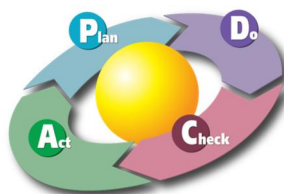
Toimialan asiakaspalautejärjestelmä koostuu jatkuvasta eli välittömästä asiakaspalautteesta, kohdennetuista asiakaskyselyistä ja lakisääteisestä asiakaspalautteesta. Asiakaspalautteen kerääminen, käsittely, kehittämistoimenpiteet ja yhteenvedon laadinta ovat osa johdon seurantajärjestelmää sekä palvelujen 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 tulosityksiköissä arvioidaan toimintaa sekä suunnitellaan ja toteutetaan tarvittavat kehittämistoimenpiteet. Kehittämistoimenpiteiden toteutumista seurataan. Tulosityksikötasoinen 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 osaltaan arvioida tehtiinkö suunnitellut asiat. Arvioinnin jälkeen parannetaan ja kehitetään palveluja (Act) vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita ja toiveita.



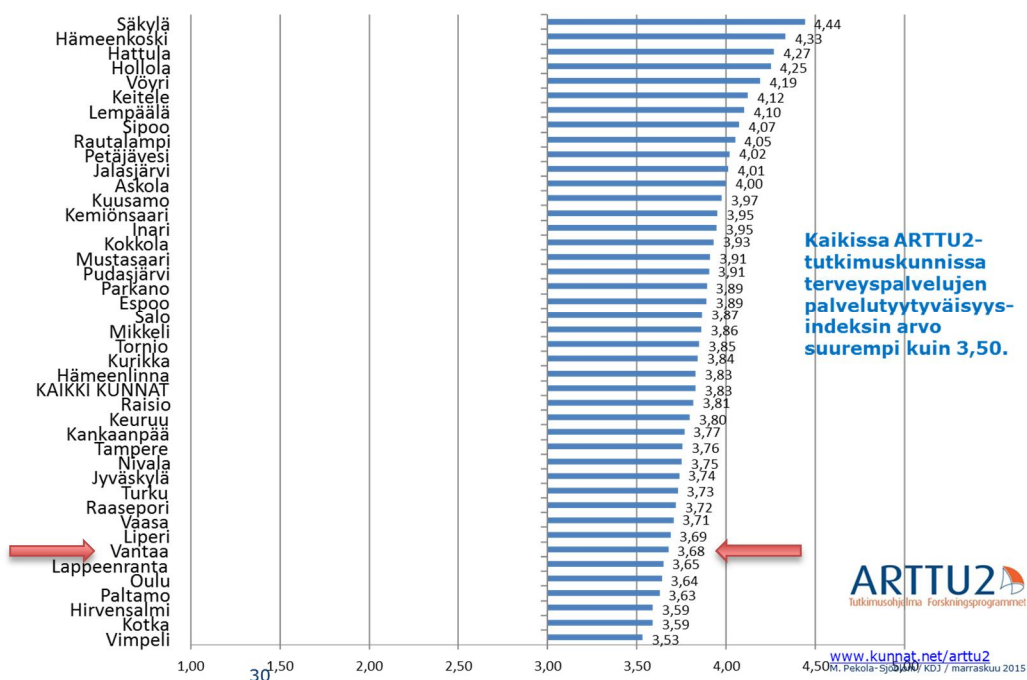
TOIMIALAN ASIAKASPALAUTTEET

Kuntaliiton ARTTU2-tutkimusohjelman tuloksia vuoden 2015 kuntalaiskyselystä

Postikyselyn toteutettiin maaliskoukossa 2015. Kyselyn kohdekuntia 40 (+2). Kyselyn kohdejoukkona oli 31 950 kuntalaista (18v täyttäneet, ilman yläikärajaa). Kyselyyn vastasi 12 576henkilöä eli 39 % otoksesta. Kyselyyn vastanneista 17% vastasi nettikyselyn kautta. Kysely on jatkoa Paras-ARTTU- ja KuntaSuomi 2004 –tutkimusohjelmien kuntalaiskyselyille 1996, 2000, 2004, 2008 ja 2011.

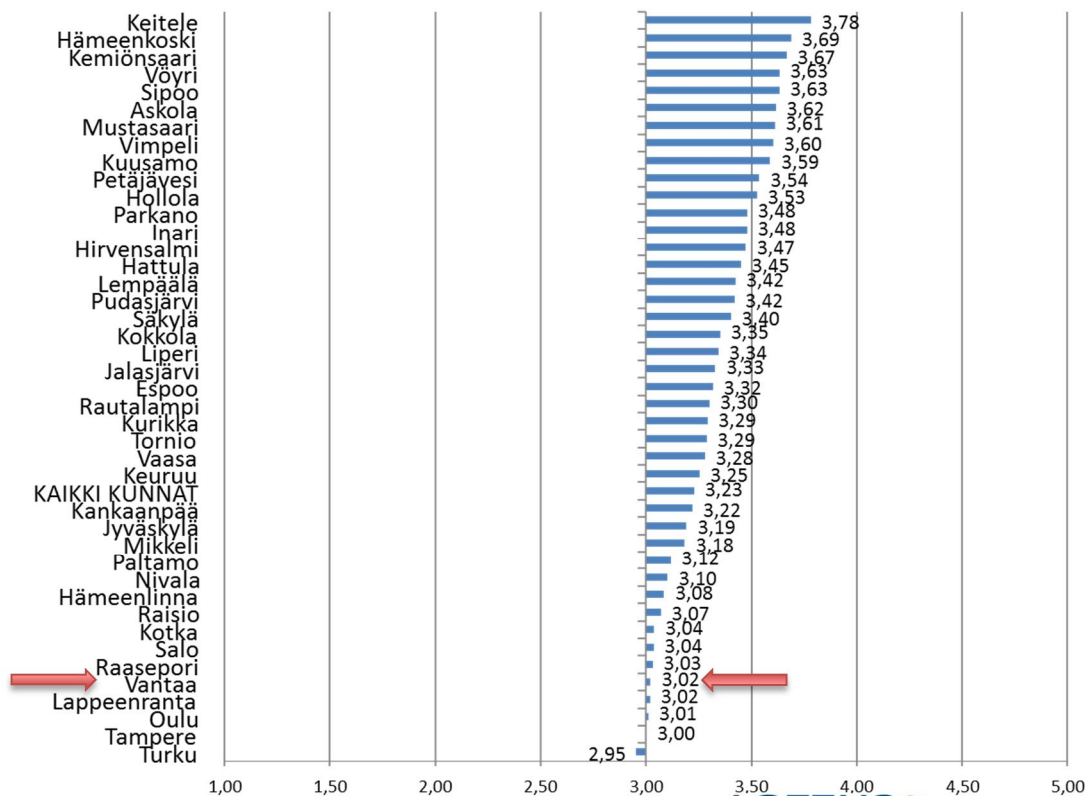
Tyytyväisyys terveystalvelujen hoitoon ARTTU2-kunnissa 2015.

Kunnittaiset summamuuttujien arvot asteikolla 1-5, mitä suurempi arvo, sitä suurempi tyytyväisyys.



Tyytyväisyys sosiaalipalvelujen hoitoon ARTTU2-kunnissa 2015.

Kunnittaiset summamuuttujien arvot asteikolla 1-5, mitä suurempi arvo, sitä suurempi tyytyväisyys.



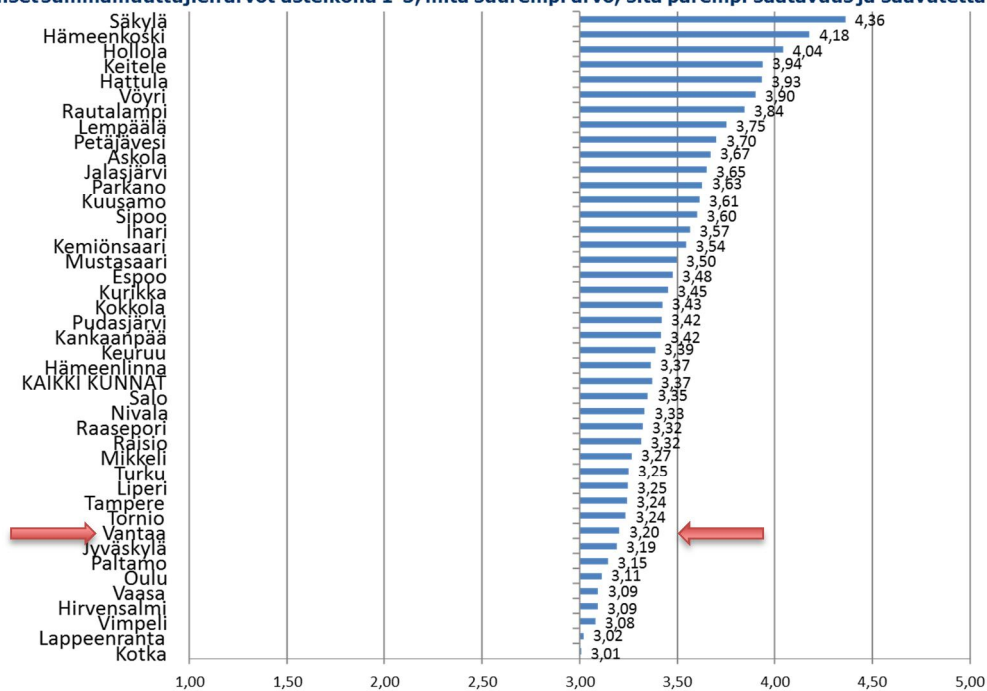
ARTTU2
Tutkimusohjelma Forskningsprogrammet

www.kunnat.net/arttu2
M. Pekola-Sjöblom / KDJ / marraskuu 2015

31

Arviot terveyspalvelujen saatavuudesta/saavutettavuudesta ARTTU2-kunnissa 2015.

Kunnittaiset summamuuttujien arvot asteikolla 1-5, mitä suurempi arvo, sitä parempi saatavuus ja saavutettavuus.

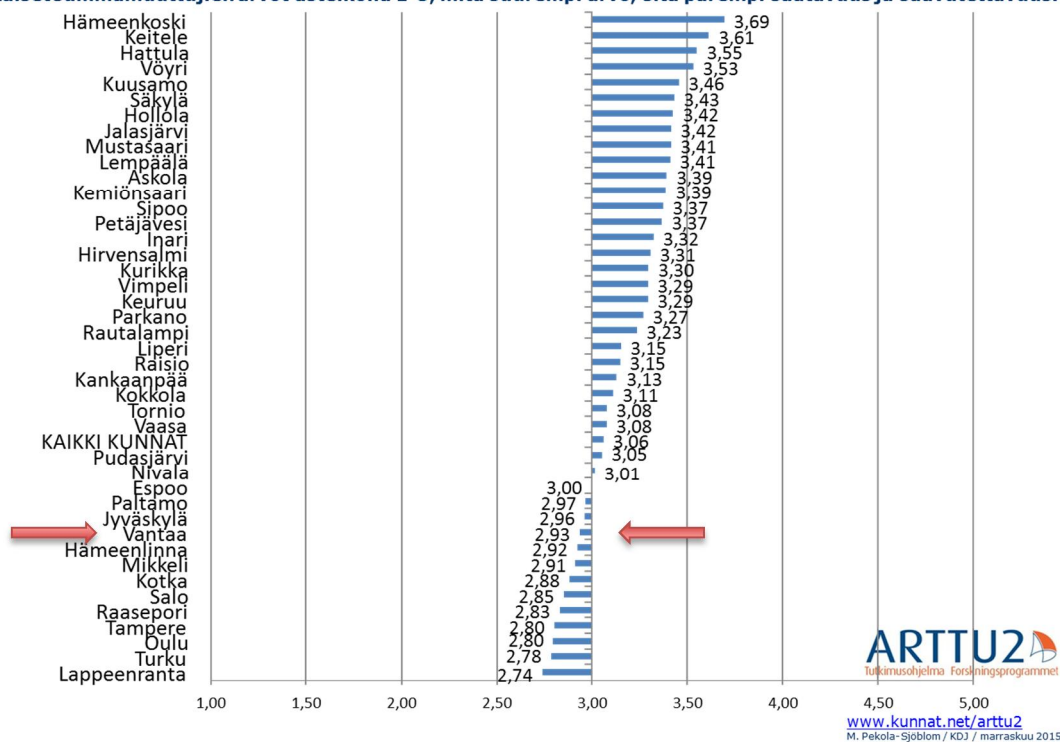


www.kunnat.net/arttu2
M. Pekola-Sjöblom / KDJ / marraskuu 2015

Arviot sosiaalipalvelujen saatavuudesta/saavutettavuudesta

ARTTU2-kunnissa 2015.

Kunnittaiset summamuuttujien arvot asteikolla 1-5, mitä suurempi arvo, sitä parempi saatavuus ja saavutettavuus.



TULOSALUEIDEN ASIAKASPALAUTTEET

TERVEYSPALVELUT

Terveyspalvelujen yhteiset palautteet

Kiitokset 8 kpl

Moitteet 76 kpl

Toimenpide-ehdotukset 26 kpl

Terveysasemapalvelut

Kuntaliiton terveystieteiden avosairaanhoidon vastaanottojen asiakastyytyväisyyskysely

Kuntaliitto toteuttaa terveystieteiden avosairaanhoidon vastaanottojen asiakastyytyväisyysmittauksen joka toinen vuosi. Vuoden 2014 tutkimuksessa olivat mukana Helsinki, Espoo, Jyväskylä, Kouvola, Kuopio, Lahti, Oulu, Turku Vantaa, Hämeenlinna, Tampere ja Eksote.

Tutkimus toteutettiin vuoden 2014 lokakuussa kolmen viikon aikana kaupunkien terveysasemilla jakamalla kyselylomake asiakkaille terveyskeskuskäynnin yhteydessä. Tulokset julkaistiin huhtikuussa 2015. Vastaajista 35 – 50 prosenttia oli yli 65-vuotiaita. Koulutustausta vaihteli kaupungeittain siten, että eniten korkeasti koulutettuja vastaajista oli Espoossa ja Helsingissä ja vähiten Kouvolassa ja Eksotessa. Kaksi kolmasosaa vastaajista oli naisia ja yksi kolmasosa miehiä.

Asiakastyytyväisyys suurten kaupunkien terveyskeskusten toimintaan on parantunut huomattavasti muutamassa vuodessa. Yleisarvosana 7700 asiakkaan kyselyssä oli 4,3 viisiportaisella asteikolla. Asiakkaat ovat erityisen tyytyväisiä henkilökunnan ammattitaitoon. Eniten parantamista on puhelinyhteyden saamisessa terveysasemalle.

Kyselyyn vastanneista asiakkaista eri kaupungeissa 55-70 prosenttia ilmoitti käyvänsä enintään kolme kertaa vuodessa terveyskeskuslääkärin vastaanotolla, kun taas kymmenen prosenttia vastaajista kävi lääkärin vastaanotolla yli 6 kertaa vuodessa.

Asiakkaiden arviot palvelusta paranivat kaikilla osa-alueilla huomattavasti edellisten vuosien tuloksiin verrattuna. Kyselyn perusteella terveyskeskusten vahvuuksia ovat erityisesti ammattitaito ja käytös. Myös vuorovaikutusta kehitetään ja tiedonsaanti koetaan hyväksi.

Suurten kaupunkien terveyskeskusten avosairaanhoidon yleisarvosana oli 4,30. Kaupungeittain parhaimman yleisarvosanan sai Hämeenlinna 4,41. Suurimmat nousijat vuoden 2010 tasosta olivat Espoo ja Kouvola. Alhaisimmat yleisarvosanat saivat Eksote 4,19 ja Lahti 4,20.

Terveysaseman yhteydenottoa koskevissa kysymyksissä yleisarvosana oli 4,15. Puhelinyhteyden saaminen sai keskiarvopisteet 3,91 eli tämäkin palvelu koettiin keskimäärin hyväksi. Yhteydenoton arvosana vuonna 2010 oli 3,84 ja vuonna 2012 tasan 4.

Ilmoittautumisen keskiarvopisteet olivat 4,27. Arvio on noussut hieman: vuonna 2010 pisteet olivat 4,08 ja kaksi vuotta myöhemmin 4,12.

Lääkärin vastaanoton eri osa-alueita kartoittaneissa kysymyksissä tyytyväisyys oli keskimäärin tasolla 4,32. Terveyden- ja sairaanhoitajan vastaanotto sai yleisarvosanan 4,42. Vuonna 2012 vastaavat luvut olivat 4,17 ja 4,29. Vuonna 2010 tyytyväisyys oli tasolla 4,08 ja 4,20.

Keski-Vantaan terveysasemapalvelut

Keski-Vantaan terveysasemapalveluissa muistutuksia tehtiin vuonna 2015 yhteensä 18 kappaletta. Muistutuksiin on pyydetty aina vastine niiltä työntekijöiltä, joita muistutus koskee. Kaikkiin muistutuksiin on vastattu. Valtaosa palautteista Keski-Vantaan terveysasemia koskien on sähköpostilla tai kaupungin palautejärjestelmän kautta saatua palautetta. Suurin osa palautteista koskee edelleen puhelimella yhteydensaannin vaikeuksia. Puhelinliikenteen

parantamiseksi on tehty parannuksia ja suunniteltu uusia toimintamalleja koko vastaanottotoiminnan osalta.

Palautteet käsitellään Keski-Vantaan terveysasemapalveluiden johtoryhmässä säännöllisesti. Lähiesimiehet käyvät palautteita läpi myös henkilökunnan kanssa. Palautteiden käsittelyn yhteydessä mietitään henkilökunnan kanssa toimintaprosesseja niiltä osin mihin pystymme itse vaikuttamaan. Oma toimintaa tarkastelemalla pyritään jatkuvaan toiminnan parantamiseen ja palvelun laadun kehittämiseen.

Sähköinen palautejärjestelmä on ollut aktiivisessa käytössä. Tämän kautta palautteet saadaan kohdennettua suoraan toimintayksiköihin. Kaikkiin sähköisesti tulleisiin palautteisiin on vastattu. Palautteissa oli toimenpide-ehdotuksia, kiitoksia ja moitteita. Tikkurilan, Länsimäen ja Hakunilan terveysasemille väestöpohjaan nähden palautteita tuli jotakuinkin yhtä paljon, eli alueiden välillä ei ollut eroa palautteiden määrässä.

Keski-Vantaan terveysasemapalveluissa on palautteiden pohjalta löydetty sisäisiä prosesseja, joita on nostettu Lean-mallin mukaisesti kehittämiskohteiksi. Sähköistä ajanvarausta on tehostettu helpottamaan puhelinpalvelun ruuhkaa. Sisäisen koulutussuunnitelman luentoaiheisiin on saatu nostettua aiheita, joiden osaamista palautteiden perusteella tulee vahvistaa. Palautteiden käsittely johtoryhmässä on edistänyt johtamistyötä toiminnan kehittämiseksi.

Länsi-Vantaan terveysasemapalvelut

Länsi-Vantaan terveysasemapalvelut tulosityksikköön tuli yhteensä 99 palautetta vuonna 2015. Muistutuksia tuli 7 ja kanteluita yksi vuonna 2015. Asiakaspalautteita tuli kirjeitse ja sähköpostitse yhteensä 26 kappaletta, joista positiivisia oli 5 ja negatiivisia palautteita 21. Netin kautta palautepostia tuli 60 kappaletta, joista positiivisia oli 10, negatiivisia palautteita 39. Lisäksi nettipalautteissa oli 11 palautetta, joissa esitettiin kehittämis- / toimenpide-ehdotusta tai kysymyksiä toiminnasta. Nettipalautepostin jatkopalautteita tuli sähköpostitse 5. Palautteiden sisältö kohdistui pääsääntöisesti puhelinpalveluun, jonotusaikoihin, hoitoon sekä kohteluun.

Palautteet on käsitelty toiminnan kehittämisen ja laadun näkökulmasta aluejohtoryhmässä ja henkilöstöpalavereissa sekä tarvittaessa esimies-alaiskeskusteluissa. Terveysasemien kehittämispäivissä työstettiin ja kehitettiin terveysasemien ydinprosesseja, joissa puhelinpalvelu ja jonotusajat hoitajalle ja lääkärille olivat olennainen osa kokonaisuutta.

Pohjois-Vantaan terveysasemapalvelut

Asiakaspalautteita tuli Vantaan Internet –sivujen palautejärjestelmän kautta 67 kpl. Palautteet koskivat etupäässä puhelinyhteydensaannin ongelmia, mutta myös asiakkaan kohteluun ja palvelutapahtuman sisältöön liittyviä asioita. Joissakin palautteissa oli kehittämis-ehdotuksia. Pohjois-Vantaan terveysasemapalveluista on tehty yksi kantelu Aluehallintovirastolle.

Asiakkaiden antama positiivinen palaute on yleensä annettu suoraan asianomaiselle työntekijälle, joten niitä ei ole erikseen kirjattu ylös. Kaikkiin palautteisiin on annettu kirjallinen vastaus.

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

Kuntoutusyksikkö

Kuntoutusyksikköön on tullut asiakaspalautteita v.2015 yhteensä 204 kpl. Näistä 177 oli positiivista palautetta ja 31 negatiivisia. Lisäksi puheterapiassa on kerätty erillistä palautetta ryhmämuotoisesta toiminnasta: palautteita saatiin yhteensä 103 kpl. Yleisesti palautteita on saatu puhelimitse, sähköpostitse ja palautejärjestelmän kautta.

Positiiviset palautteet on saatu pääasiassa palvelun toteutuksesta: ollaan oltu tyytyväisiä palvelun sisältöön, ystävälliseen käytökseen ja ammattitaitoon. Negatiivisissa palautteissa on kiinnitetty huomiota ulkoisiin puitteisiin terapiatiloissa. Palautteita on käsitelty säännöllisesti kuntoutuksen johtoryhmässä sekä yksikkökokouksissa. Positiiviset palautteet on aina viety työyhteisöön tai henkilölle, jota on kiitetty.

Negatiivisten palautteiden ehdotettuja toimenpiteitä on pyritty viemään eteenpäin siltä osin kuin ne ovat olleet realistisia ja toteutettavissa.

Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto

Ennaltaehkäisevässä terveydenhuollossa saatiin vuonna 2015 yhteensä 103 palautetta ja viisi muistutusta. Lisäksi eduskunnan apulaisoikeusasiamiehelle vastattiin yhden Vantaan koulun sisäilmaongelmien hoitamisesta tehtyyn kanteluun kouluterveydenhuollon osalta.

Viidestä muistutuksesta kolme koski yhden Vantaalla lyhyen aikaa työskennelleen lääkärin puutteellista kielitaitoa. Jatkuvan asiakaspalautteen määrä laski aiemmista vuosista noin kolmanneksen. Noin 40 % jatkuvasta palautteesta oli ilahduttavasti positiivista ja kiittävää, 60% kriittistä ja korjaavaa. Eniten palautetta, sekä kiitoksia että kritiikkiä, saatiin työntekijöiden ammattitaidosta. Kritiikkiä kohdistettiin myös palvelun sisältöön, tiedottamiseen sekä jonkin verran myös palvelun saatavuuteen.

Neuvolan puhelinpalveluista tehtiin asiakastyytyväisyyskysely opinnäytetyönä syyskuussa 2015. Asiakaskyselyssä n. 80% vastaajista oli tyytyväisiä puhelinpalveluun. 86% vastaajista koki saaneensa selkeitä ohjeita ja 95% oli tullut ymmärretyksi. Aroista asioista asiakkaat (58%) olisivat kuitenkin mieluummin puhuneet omalle terveydenhoitajalleen. Neljä viidesosaa vastaajista oli tyytyväinen yhteyden saamiseen ja kaikki vastaajat pitivät palveluvalikon

selkeyttä sekä ajanperuutuksen toimivuutta hyvänä. Tulosten mukaan neuvolan puhelinpalvelun keskittämistä voidaan pitää onnistuneena uudistuksena. Puhelinpalvelun kehittämistyö kuitenkin jatkuu, sillä avoimessa palautteessa vuoden 2015 loppua kohden lisääntyi kritiikki neuvolan puhelinpalvelun ruuhkautumisesta maanantaisin. Puhelinpalvelun miehitystä on vahvistettu ennakoituksi ruuhkapäiviksi mahdollisuuksien mukaan.

Ehkäisevässä terveydenhuollossa käsitellään kaikki palautteet ja muistutukset palvelun laadun parantamiseksi ao. työntekijän kanssa sekä tarvittaessa myös toiminta- ja työyksikössä. Jatkuvasta palautteesta esiin nousseen tiedottamiseen ja neuvontaan liittyvän kriittisen palautteen perusteella ehkäisevässä terveydenhuollossa on kiinnitetty huomiota nettisivujen sisältöön ja informatiivisuuteen.

PERHEPALVELUT

Vuonna 2015 perhepalveluihin tuli 145 asiakaspalautetta Vantaan internet-sivujen kautta. Palautteista toimenpide-ehdotuksia oli 55, moitteita 81 ja kiitoksia 10.

Palautteet	2014	2015
toimenpide-ehdotus	61	55
moite	71	81
kiitos	4	10
yhteensä	136	145

Suurin osa perhepalveluihin tulleista palautteista kohdentui aikuissosiaalityöhön. Palautteista suurin osa koski toimentulotukihakemuksen käsittelyajan pituutta, vaikeutta tavoittaa työntekijöitä tai asiakkaan huonoksi kokemaa kohtelua. Suurin osa palautteen antajista haluaa vastauksen sähköpostilla. Vain muutama on halunnut katsoa vastauksen sähköisen linkin avulla. Lisäksi joidenkin palautteenantajien kanssa käytiin pidempään sähköpostikirjeenvaihtoa tai asiaa selvitettiin puhelinkeskusteluiden avulla.

Perhepalveluihin tulleista palautteista osa ei kohdistunut suoraan mihinkään perhepalvelujen toimintayksikköön, vaan olivat esimerkiksi yleisellä tasolla toimenpide-ehdotuksia nettisivujen parantamiseksi, kysymyksiä palvelujen saatavuudesta ja aukioloajoista. Näiden palautteiden perusteella korjattiin virheellisiä tietoja nettisivuilta ja päivitettiin vanhentuneita ohjeita.

Perhepalvelut saivat paljon positiivista palautetta Kivistön Asuntomessuille osallistumisesta. Perhepalveluista paikalla olivat ennaltaehkäisevä päihdetyö, tukiperhe- ja henkilö toiminta, koulukuraattorit Somessa -hanke, sovittelutoiminta ja uusi Perhe Koutsit palvelu. Palautteessa kiitettiin Vantaan palvelujen esittelyä ja esim. uusi Perhe Koutsit toiminta kiinnosti lapsiperheitä.

Aikuissosiaalityö

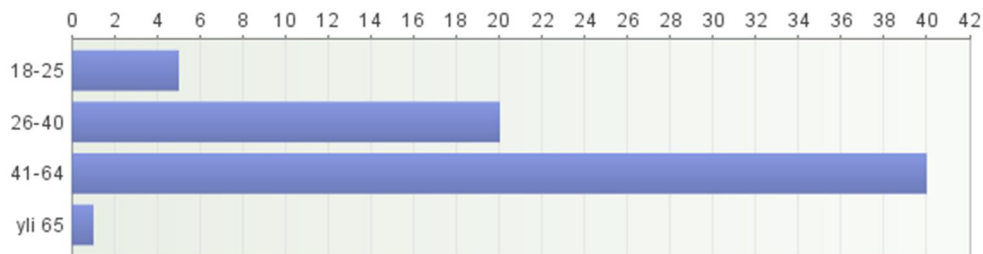
Aikuissosiaalityön ja Kelan kuntakokeilun asiakastyytyväisyyskysely

Perustoimeentulotukeen liittyvät tehtävät siirtyvät vuoden 2017 alusta kunnista Kelan hoidettaviksi. Tätä siirtoa on valmisteltu Vantaan ja Kelan yhteisessä kuntakokeilussa, josta on kerätty paljon tietoa esim. asiakastyytyväisyyskyselyllä.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 66 henkilöä, joista naisia oli 31 ja miehiä 35. Alla olevista taulukosta näkyvät vastaajien ikäjakauma ja perherakenne.

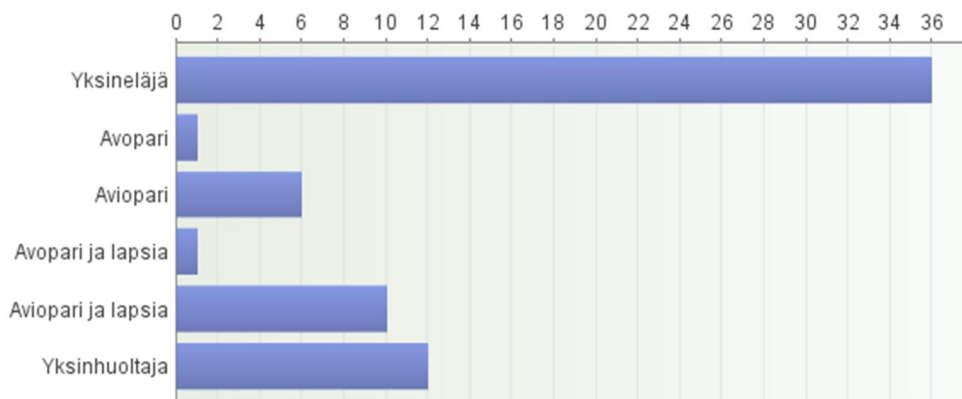
Ikä

Vastaajien määrä: 66



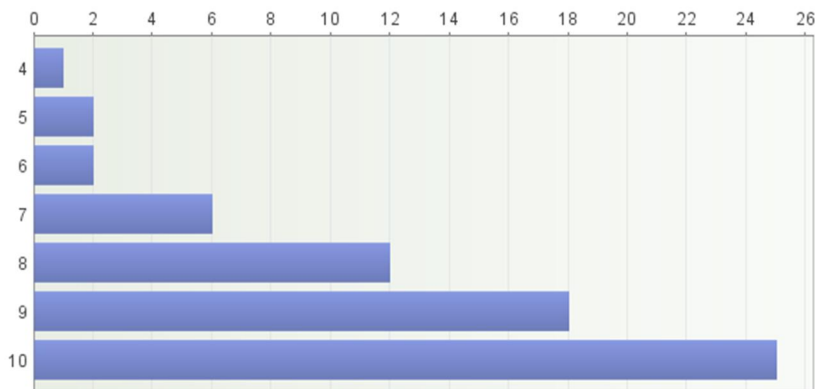
Perherakenne

Vastaajien määrä: 66



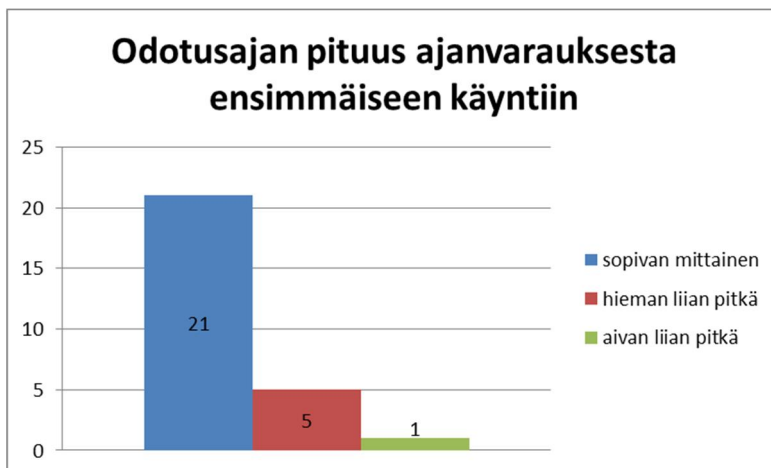
Vastaajista 26 asui Korso/Koivukylä alueella, 25 Tikkurila/Hakunila ja 15 Myyrmäki/Martinlaakso alueella. Suurin osa eli 54 vastaajaa oli aikaisemmin saanut toimeentuloa, joten heille hakeminen oli entuudestaan tuttua. Vastaajista 50 haki toimeentulotukea Kelan kautta.

Kouluarvosana palveluyhteistyöstä kokonaisuudessaan
Vastaajien määrä: 66

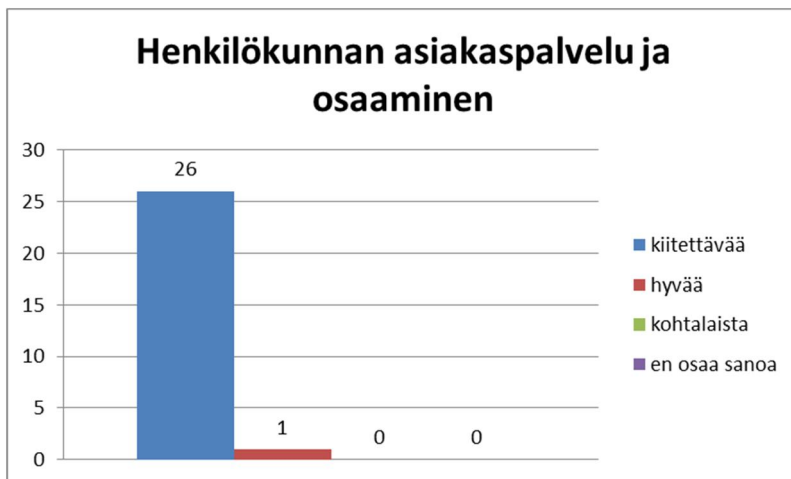


Sosiaalinen luototus

Sosiaalisesta luototuksesta lähetetään asiakkaille asiakaspalautelomake kotona täytettäväksi. 48 kyselyn vastaanottaneesta asiakkaasta kyselyyn vastasi 27 henkilöä. Heistä suuri osa oli naisia. Yksin asuvia vastaajista oli 22 ja yksinhuoltajia neljä. Vastaajista 16 oli eläkkeellä, muut palkansaaajia.



Ajanvaraus onnistui hyvin tai melko hyvin 25/27 vastaajasta. Vain kaksi oli sitä mieltä, että ajanvaraus onnistui melko huonosti. Vastaajista suuri osa eli 14/27 oli sitä mieltä, että sosiaalisesta luototuksesta ei ole tiedotettu riittävästi, vain 5/27 oli sitä mieltä, että on.



Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että saivat ohjeita ja neuvoja tarvittavien asiakirjojen hankinnassa hyvin tai melko hyvin. Kaikki vastaajat hakivat sosiaalista luototusta ensisijaisesti muiden velkojen maksuun.



Sosiaalinen luototus on parantanut vastaajien selviytymistä taloudellisessa tilanteessaan 20 kohdalla hyvin, kuusi vastaajaa vastasi melko hyvin ja yksi ei osannut sanoa.

Vastaajista 15/27 oli sitä mieltä, että sosiaalisen luototuksen myöntämisen jälkeen tulisi saada talous- ja velkaneuvontaa tarvittaessa. Kymmenen vastasi, ettei tarvitse.

Lastensuojelu

Tietoja ei käytettävissä

Maahanmuuttajapalvelut

Maahanmuuttajapalvelut saavat suoraan palautetta asiakkailta, niin kiitosta kuin parannusehdotuksia. Kiitos ja hyvä palaute saadaan asiakkailta heti asiakastilanteessa. Tyytyväisyys ilmaistaan kiitoksilla tai toteamalla, että palvelu oli hyvää. Jotkut haluavat kiitollisuuden osoitukseksi kätellä ja jotkut haluavat halata - erityisesti naiset.

Konkreettisina asiakaspalvelua parantavina toiveina asiakkaat ovat kysyneet erillisen rukous- tai hiljentymishuoneen mahdollisuutta. Nyt asiakkaat joutuvat rukoilemaan työntekijöiden huoneissa tai yleistiloissa. Lisäksi erityisesti talviaikaan jotkut ovat esittäneet toiveen siitä, että odotustiloissa olisi mahdollisuus saada automaatista kuumaa vettä.

Psykososiaaliset palvelut

Sosiaali- ja kriisipäivystys

Sosiaali- ja kriisipäivystys on saanut runsaasti positiivista palautetta mm. puhelintyössä siitä, että asiakkaat ovat saaneet lisätietoa ja ohjausta muista palveluista ja kuuntelijan vaikeassa tilanteessa itselleen. Monet ovat kiittäneet, että sosiaali- ja kriisipäivystyksestä soitetaan nopeasti takaisin ja selvitetään tilanteita yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaat ovat kokeneet, että heidän asioitaan on hoidettu hienovaraisesti, ammattimaisesti ja kunnioittaen hänen yksityisyyttään.

Työmuodoista väkivaltaa kohdanneiden auttaminen on saanut kiitosta. Asiakkaat ovat kokeneet tehdyn työn auttavan ja tarvittaessa heille on järjestynyt pitkäkestoisempi hoitokontakti oikealle taholle.

Nuortenkeskus Nuppi

Erään äidin kiitoskirjeessä tiivistyy Nuortenkeskus Nupin saama positiivinen palaute. Kirjeen otsikko oli ”Kiitos huippuammattilaisille”. Kirjeessä hän kertoo, kuinka opettaja otti huolen puheeksi yläkoululaisen tytön asioissa ja kuraattori tarttui siihen. Tyttö ohjautui Nuppiin ja n. puolen vuoden kuluttua tilanne oli kohentunut niin, että tytön mieliala on kohentunut ja hän jaksaa taas käydä koulua ja harrastaa.

Lisäksi koulun sosiaaliohjaajat ovat ohjanneet Ihmeelliset vuodet vanhempainryhmää Korso - Koivukylän alueella ja koonneet siitä asiakaspalautteen. Ryhmässä oli 10 vanhempaa ja he kokivat, että olivat saaneet hyviä eväitä ryhmästä vanhemmuutensa tueksi. He kiittivät kovasti ohjaajia ammattitaitoisesta työskentelystä.

Päihdepalvelut

Huume- ja vieroitushoitopalvelut

H-klinikka:

H-klinikalla on kerätty jatkuvaa asiakaspalautetta sekä kirjallisesti että suullisesti sekä tehty kohdennettuja asiakaspalautekyselyjä.

Vuonna 2015 on kerätty palautetta eri tiimien asiakasryhmiltä, kuten H-klinikan päivystysasiakkailta, korvaushoitoasiakkailta, intensiiviyön asiakkailta, asiakasohjaajien asiakkailta sekä terveys- ja sosiaalineuvonnan Vinkkarin asiakkailta.

Palautteet käsitellään vuonna 2015 luodun asiakaspalauteprosessin mukaisesti. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä jalkautuvaan tukeen ja sitä selvästi tarvitaan. Kriittistä palautetta on tullut korvaushoitokäytäntöihin, lähinnä lääkehoidon rajaamisiin liittyen. Asiakkaiden asialliseen kohteluun panostetaan yhdessä työryhmän kanssa. Korvaushoitoasiakkaiden hoitokäytäntöjä tarkastellaan yhdessä työryhmän kanssa. Asiakkailta kysytään toiveita päivätoiminnan Olkkarissa pidettävistä infoista.

H-klinikalla aloitettiin vuoden 2016 alusta lukien Tuuletusryhmä, jossa korvaushoitoasiakkaat voivat antaa palautetta korvaushoidosta. Nämä palautteet käsitellään kerran kuussa yhteisökokouksessa, johon voi osallistua sekä H-klinikan asiakkaat että työntekijät.

Olkkari päivätoiminnassa sekä Terveys- ja sosiaalineuvontapiste Vinkkareissa on mukana asiakkaista valitut vertaistojat, mikä myös lisää asiakkaiden osallisuutta.

Kehittämissuunnitelma: Asiakkaiden asialliseen kohteluun panostetaan edelleen yhdessä työryhmän kanssa. Korvaushoitoasiakkaiden hoitokäytäntöjä tarkastellaan yhdessä ja jatketaan asiakkaan osallisuuden huomioimista palveluita kehitettäessä.

Päihdevieroitusyksikkö:

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

Päihdevieroitusyksikön asiakkailta saatiin kirjallisia lähtöpalautteita vuoden 2015 aikana 94 kappaletta. Lähtöpalautelomakkeen avulla asiakas arvioi väittämillä (täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, osittain eri mieltä ja täysin eri mieltä) ja avoimilla vastauksilla saamaansa laitospalautehoitoa.

Lähtöpalautteiden tuloksissa vastaajista noin 60 % (52/87) oli täysin samaa mieltä siinä, että hoitoyhteisössä on hyvä yhteishenki ja he kokevat kuuluvansa hoitoyhteisöön (53/87). Vastaajista 51/87 eli 59% oli täysin samaa mieltä, että hoitoon hakeutuminen oli ollut helppoa ja 22/87 eli 25% jonkin verran samaa mieltä. 58/87 eli 67% vastaajista oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa, että päihdehoitoon pääsi riittävän nopeasti. Vastaajista 51/87 eli 59 % oli täysin samaa mieltä ja 13/87 eli 15 % jonkin verran samaa mieltä väittämän kanssa, että häntä kuunneltiin ja tilanne otettiin huomioon jatkohoidon suunnittelussa.

Henkilökuntaa koskevien väittämien tuloksissa vastaajista 40/94 eli 43% oli täysin samaa mieltä ja 38/94 eli 40 % jonkin verran samaa mieltä, että henkilökunta on ammattitaitoista. 51% vastaajista oli täysin samaa mieltä, että henkilökunta on tukenut asiakasta ja 29% jonkin verran samaa mieltä. Vastaajista 47/94 eli 53 % oli täysin samaa mieltä ja 27/94 eli 28 % jonkin verran samaa mieltä, että sai henkilökunnalta tukea ja apua tarvittaessa. Henkilökunta on oikeuden-

mukaista koskevissa väittämien tuloksissa 32/94 eli 34% oli täysin samaa mieltä ja 34/94 eli 36% jonkin verran samaa mieltä.

Vastauksissa lääkehoito (37/94) ja yhteisöhoito (25/94) koettiin hoidon tärkeimmiksi osa-alueiksi, yksilöhoito oli kolmanneksi tärkein osa-alue ja ryhmähoito koettiin neljänneksi tärkeimmiksi. Ryhmähoidon muodoista tärkeimmäksi koettiin keskusteluryhmät. Toiseksi tärkeimmiksi koettiin toiminnalliset ryhmät ja kolmanneksi tärkein oli rentoutusryhmät.

Suullisissa ja avoimissa kirjallisissa palautteissa sekä yhteisöryhmistä saaduissa palautteissa positiivista palautetta annettiin työntekijöiden ammattitaidosta, koetusta saadusta tuesta ja avusta. Positiivista palautetta annettiin myös hoitoyhteisön rajauksista ja lääkelinjauksesta. Osa asiakkaita on kokenut kuitenkin vastaavat käytännöt negatiivisina tai liian rajoittavina. Yhteisöhoitossa saatava vertaistuki koetaan avoimissa lähtöpalautteen vastauksissa tärkeäksi vieroitushoidon aikaisena tukena. Yhteisöön liittyvät kehittämis ehdotukset liittyivät enimmäkseen hoidon aikaiseen vapaa-ajan aktiviteettimahdollisuuksien lisäämiseen. Ryhmähoidon toteuttamistavasta kehittämis ehdotukset kohdentuivat toiminnallisten ryhmähoitomuotojen lisäämiseen.

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 lisätty asiakkaiden kahviaikoja ja ryhmähoidon toiminnallisia toteuttamistapoja sekä valvottua asiointia on lisätty asiakkaiden tarpeet huomioonottaen. Nämä pienet muutokset toiminnassa ovat lisänneet asiakkaiden tyytyväisyyttä.

Kehittämissuunnitelma: asiakkaiden asialliseen kohteluun panostetaan edelleen yhdessä työryhmän kanssa ja jatketaan asiakkaan osallisuuden huomioimista palveluja kehitettäessä.

VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT

Vuoden 2015 aikana vanhus- ja vammaispalveluihin tuli Prime -järjestelmän kautta yhteensä 85 palautetta. Näistä 57 kohdentui vammaispalveluihin ja 26 ikäihmisten palveluihin. Vuoden 2015 aikana tulleista palautteista 39 oli moitteita, 17 kiitosta sekä 27 toimenpide-ehdotusta.

Vanhusten avopalvelut

Vanhusten avopalveluihin tuli vuoden 2015 aikana 13 kirjallista muistutusta. Aluehallintovirastoon tehtiin yksi kantelu asiakkaan palvelusuunnitelmaan kuuluvien kotikäyntien toteutumattomuudesta. Oikaisuvaatimuksia tehtiin 62. Muistutukset koskivat pääosin erilaisia asiakkaan hoitoon ja henkilökunnan käyttäytymiseen liittyviä asioita. Kaikkiin muistutuksiin on vastattu ja niitä on käsitelty kyseisissä toimintayksiköissä sekä kotihoidon johtoryhmässä. Toimintatapoja ja -ohjeita on täsmennetty palautteiden perusteella. Suurin osa oikaisuvaatimuksista koski kuljetuspalvelua. Jonkin verran muutoksenhakuja tehtiin myös omaishoidon tuen päätöksistä.

Nettipalautteita tulosityksikköön tuli yhteensä 15, joista kiitoksia 2, moitteita 5 ja toimenpide-ehdotuksia 8.

Tulosityksikössä tehtiin vuonna 2015 VM:n kuntakokeiluun liittyen asiakastyytyväisyyskysely kolmessa ympärivuorokautisessa palvelutalossa. Asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja hoitajien ammattitaitoon. Kehittämisalueena on asiakkaiden osallistuminen hoitonsa suunnitteluun.

Pääosa tulosityksikön saamasta epävirallisesta palautteesta oli positiivista ja asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Toimintayksiköihin annetuissa palautteissa kiiteltiin työntekijöiden joustavuutta ja ystävällisyyttä. Asiakkaat myös kokevat hoitajien työn tärkeäksi, ja ovat pääosin kiitollisia saamastaan avusta.

Negatiivisissa palautteissa nousi esiin mm. kotihoidon aikataulujen pettäminen. Asiakkaat kokevat hankalaksi sen, että hoitajat eivät voi luvata käynnille tarkkaa kellonaikaa. Jonkin verran kielteistä palautetta tuli myös siitä, että kotihoidon työntekijöitä on vaikea tavoittaa puhelimella. Asiakkaan tai omaisen odotukset palvelua tai sen sisältöä kohtaan aiheuttivat joitakin kielteisiä palautteita. Kaikki palautteet on käsitelty ko. toimintayksikössä henkilökunnan kanssa ja tarvittaessa kerrattu toimintaohjeita.

Ostopalveluista reklamaatioita tulee hyvin vähän. Mikäli niitä tulee, ne käsitellään palvelukohtaisesti yhteistoiminnassa palveluntuottajan ja kaupungin omien toimijoiden kesken. Usein reklamaatiossa on hyvä tarkastella sekä omia kuin palveluntuottajien prosesseja, jotta samantyyppinen tapahtuma voidaan jatkossa välttää.

Hoiva-asumisen palvelut

Hoiva-asumisen palveluihin tuli vuoden 2015 aikana neljä muistutusta koskien omaa toimintaa ja neljä muistutusta koskien ostopalveluita. Ostopalveluista tehtiin yhteensä kolme kantelua. Oma toimintaa koskevia oikaisuvaatimuksia tehtiin kaksi. Hoiva-asumisen omasta toiminnasta (ei Simonkoti 4 ja Myyrinkoti 3) on vuoden 2015 aikana tullut yhteensä 862 palautetta. Näistä 297 kpl on ollut positiivista ja 565 kpl on ollut negatiivista (yli 200 negatiivista palautetta samalta omaiselta). Eniten palautetta saatiin ammattitaidosta, ystävällisyydestä ja palvelualltiudesta sekä työntekijän tavoitettavuudesta. Saadun palautteen pohjalta on paneuduttu henkilökunnan perehdytykseen ja syvennetty tietoa omahoitajuudesta ja sen vastuusta. Hoitajien läsnäoloa ja välittömän hoitotyön osuutta on lisätty mm. siten, että hoitotyön kirjaaminen tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. On mahdollistettu yksilölliset ratkaisut asukkaan toiveiden mukaan. Omaisyhteistyötä on tehostettu ja selkeytetty pelisääntöjä molemmin puolin. Palautteisiin on reagoitu nopeasti. Yhteyttä omaisiin pidetään tarvittaessa monta kertaa viikossa. Viriketoimintaa on lisätty. Siivous- ja vaatehuoltoa koskevat palautteet on viety eteenpäin.

Ostopalvelut

Hoiva-asumisessa puhelimitse saatua ostopalveluja koskevaa palautetta ei ole kerätty, mutta negatiivisen palautteen kohdalla on asiakasta pyydetty tekemään kirjallinen vastinepyyntö, joita ostopalveluista tuli vuonna 2015 yhteensä 8 kappaletta.

Sairaalapalvelut

Sairaalapalveluihin tuli vuoden 2015 aikana 13 kirjallista muistutusta potilaan hoidosta. Kanteluja tehtiin aluehallintovirastoon kolme, yksi Valviraan ja yksi oikeusasiamiehelle. Potilasvahinkoilmoituksia tehtiin viisi. AVI:n kanteluista yksi koski vuonna 2014 ulkokuntalaiselle tehtyä kielteistä palvelutalopäätöstä, yksi koski kuntoutuksen järjestämistä Vantaalla, yksi potilaan hoidon järjestämistä, lääkehoitoa, omaisten ja henkilökunnan välistä kommunikaatiota. Valviran kantelu koski vuoden 2012 tapahtumia ja nyt 2015 Valvira pyysi selvitystä siitä, mitä sairaalapalveluissa on tehty diabeteksen hoidon tason parantamiseksi. Potilasvahinkoilmoitukset koskivat kaatumista, ravitsemuksen järjestämistä ja lääkehoitoa. Potilasvakuutuskeskus ei todennut korvattavia vahinkoja, kahdesta ilmoituksesta potilasvahinkokeskuksen vastaus vielä puuttuu.

Muistutukset koskivat hoidon laatua, potilaan, omaisten ja henkilökunnan välistä kommunikaatiota, potilaiden kaatumisia osastolla sekä lääkehoitoon liittyviä epäkohtia.

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

Lokakuusta 2015 alkaen ryhdyttiin sairaalapalveluissa tehostamaan jatkuvan asiakaspalautteen keräämistä asiakaspalautelomakkeella. Tämän perusteella kehittämiskohteeksi nousi edelleen potilaiden hoidon suunnitteluun ja arviointiin osallistuminen. Positiivista palautetta annettiin henkilökunnan osaamisesta ja ystävällisyydestä.

Vammaispalvelut

Vuonna 2015 vammaispalvelut sai epävirallista asiakaspalautetta selkeästi eniten henkilökunnan tavoitettavuudesta.

Oikeusasiamiehelle tehtiin 25 kantelua. Oikeusasiamiehelle tehty kantelut sekä muistutukset liittyvät ostopalveluna ilman kilpailutusta hankitun Visun työtoiminnan asiakkuuksien siirtymisestä omaan toimintaan vuoden 2016 alusta. Asiakkaat olisivat halunneet toiminnan jatkuvan ennallaan.

Eduskunnan oikeusasiamiehen kannanoton perusteella asiakkaille on tarjottu mahdollisuus viedä asiasta tehty henkilökohtaiset päätökset oikaisuvaatimuksina sosiaali- ja terveyslautakunnan jaostolle. Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä kaupungin tarjoamiin vaihtoehtoihin Visun toiminnan tilalle, eikä oikaisuvaatimuksia ole käytännössä jätetty.

Vammaispalveluihin tuli vuoden 2015 aikana 23 kirjallista muistutusta. Muistutusten perusteella hallinnollisiin prosesseihin kiinnitetään jatkossa erityistä huomiota nimenomaan asiakkaan kuulemismenettelyn osalta.

Oikaisuvaatimuksia tehtiin 98. Valituksia tehtiin hallinto-oikeuteen 39 ja korkeimpaan hallinto-oikeuteen 7.

Henkilökunnan tavoitettavuuden parantamiseksi olemme selvittämässä puhelinrinki-toiminnan käytettävyyttä. Yhteydenotto-pyyntöihin vastaamiseen on sovittu asiakaspalvelulupaus.

SUUN TERVEYDENHUOLLON LIIKELAITOS

Suun terveydenhuollon liikelaitoksen vuonna 2015 tulleista virallisista palautteista

Potilasvahinkoilmoitukset, joista on tullut korvauspäätös, koskivat

- hampaan juurihoitoa, jossa on tullut juurikanavaperforaatio ja huuhteluainetta on mennyt kudoksiin (1 tapaus)
- hampaan juurihoitoa, jossa on tullut juurikanavaperforaatio, johtaen hampaan poistoon (2 tapausta)
- hampaan menetykseen johtanut puutteellinen diagnoosi (1 tapaus)
- röntgenkuvan laadun sekä puutteellisen diagnostiikan vuoksi viivästynyt karies diagnoosi, johtaen juurihoitoon (1 tapaus)

Selvitys aluehallintovirastolle koski

- hoitotakuun hetkellistä ylittymistä (jonotusaika kiireettömään tutkimukseen yli 6 kuukautta), johon annetun selvityksen mukaan oli syynä ajanvaraushenkilöstön puutteelliset kirjaukset järjestelmään sekä Vantaan tietoverkossa havaitun työasemien kelloon liittyvä virhe.

Jatkuva palaute suun terveydenhuollossa

Vantaan kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta saapui yhteensä 119 asiakaspalautetta, joista positiivisia oli 33. Kaikista palautteista 67 koski ajanvarauspalvelua ja niistä 3 oli positiivista palautetta.

Pohjois-Vantaan suun terveydenhuolto

Positiivinen 3

Negatiivinen 5

Länsi-Vantaan suun terveydenhuolto

Positiivinen 9

Negatiivinen 7

Keski-Vantaan suun terveydenhuolto

Positiivinen 14

Negatiivinen 9

Oikomishoito

Positiivinen 4

Negatiivinen 1

Ajanvaraus

Positiivinen 3

Negatiivinen 61

Suun terveydenhuollon ajanvarauksen kehittämistoimia olivat;

Loppuvuodesta 2015 käyttöön otettiin ruotsinkielinen ajanvarauksen puhelintiedotenauha.

Lisäksi muutettiin puhelinjonotusaikaa siten, että pisintä mahdollista jonotusaikaa on pidennetty 30:stä minuutista tuntiin (1 h). Samoin lisättiin info puhelinjonotuksen maksullisuudesta.

TALOUS- JA HALLINTOPALVELUT

Talous- ja hallintojohtaja Ari Toiva haastatteli syys-lokakuussa 2015 apulaiskaupunginjohtajan ja tulosaluejohtajat (yhteensä viisi) siitä, miten talous- ja hallintopalvelujen (Talha) toiminta ja palvelut on koettu ja miten niitä pitäisi kehittää. Haastattelut tehtiin kysymällä kustakin Talhan toiminnasta erikseen. Haastateltavia oli pyydetty etukäteen selvittämään kysymyksiä tulosalueellaan ja edustavan haastattelussa koko tulosaluettaan. Tarkasteluajanjakso oli noin vuosi taaksepäin.

Talous- ja hallintopalvelut saivat kouluarvosanojen keskiarvoksi 8,55

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

- Talhan suhteet palvelukeskuksiin ovat välillä muille epäselvät
- Prosessit palvelukeskusten kanssa usein liian hitaita
- Prosessien kehittämiseen kaivataan enemmän omintakeisuutta/ esimerkiksi digitaalisten palvelumuotojen kehittämistä
- Talha voisi esittäytyä esimiestäilaisuudessa

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

VIRALLINEN PALAUTE

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

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.

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

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.

Toimialan vastaanottamien virallisten palautteiden määrät alla olevassa taulukossa

Tulosalue/ Tulosyksikkö	Muistutukset		Kantelut					Oikaisuvaatimukset			
	Yhteensä* , sulkuihin vielä käsittelyssä olevien määrä	Kuinka monessa tapauksessa havaittu toiminnassa joiltain osin puutetta (muistutukseen vastaaja arvioi)	AVI*	Valvira*	Oikeus- asia- mies/ oikeus- kansleri*	Kantelut yhteensä	Kuinka monessa tapauksessa havaittu toiminnassa joiltain osin puutetta Yhteensä	Jaosto*	Lauta- kunta	Oikaisu- vaatimuksia yhteensä	Muutettuja päätöksiä yhteensä
Apulaiskaupunginjohtaja			1 (1)		2 (1)	3	0				
Perhepalvelut											
Perhepalvelujen yhteiset	3 (0)	0	6 (2)	1 (1)	5 (0)	12	3				
Aikuissosiaalityö											
Lastensuojelu											
Psykososiaaliset palvelut											
Päihdepalvelut											
PERHEPALVELUT YHTEENSÄ	3 (0)		6 (2)	1 (1)	5	12	3				
Suun terveydenhuolto											
Suun terveydenhuollon yhteiset			1			1					
Länsi-Vantaan suun th											
Keski-Vantaan suun th											
Pohjois-Vantaan suun th											
Terveydenedistäminen											
Oikomishoito											
SUUN TH YHTEENSÄ			1			1					
Terveyspalvelut											
Terveyspalvelujen yhteiset											
Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto	5	3		1 (1)		1					
Kuntoutuspalvelut			1 (1)	1 (1)		2					
Terveyskeskuspäivystys	22	12	3 (3)			3					
Terveysasemapaalvelut	18		5 (3)			5					
TERVEYSPALVELUT YHTEENSÄ	45	15	9 (7)	2(2)		11					
Vanhus- ja vammaispalvelut											
Vanhus- ja vammaispalvelujen yhteiset											
Hoiva-asumisen palvelut oma/	4/4	2/0	0/1	0/1	0/1	0/3	0/1	2		2	0
Sairaalapalvelut	13		3	1	1	5	1	0		0	
Vammaispalvelut	23				25	25		98		98	2
Vanhusten avopalvelut	13		1	0	0	1	1	62		62	0
VANHUS- JA VAMMAISP. YHTEENSÄ	53	2	4 (1)	1 (1)	26(1)	31	2	162		162	2
Talous- ja hallintopalvelut											
Talous- ja hallintopalvelujen yhteiset											
Henkilöstöyksikkö											
Kehittämisyksikkö											
Talouslyksikkö											
Yleishallinto											
TALOUS- JA HALLINTOP. YHTEENSÄ											
KOKO TOIMIALA YHTEENSÄ	101	17	21	4	33	58	5	162		162	2

Tulosalue/ Tulosyksikkö	Valitukset (löytyy oikaisuvaatimusten kautta)				Potilasvahinko- ilmoitukset/ Potilas- vakuutuskeskus	
	HO	KHO	Valitukset yhteensä	Muutetut tai valmisteluun palautuneet yhteensä	Yhteensä	Korvattavat potilas-vahingot
Apulaiskaupunginjohtaja						
Perhepalvelut						
Perhepalvelujen yhteiset						
Aikuissosiaalityö						
Lastensuojelu						
Psykososiaaliset palvelut						
Päihdepalvelut						
PERHEPALVELUT YHTEENSÄ						
Suun terveydenhuolto					28 (9)	
Suun terveydenhuollon yhteiset						3
Länsi-Vantaan suun th						2
Keski-Vantaan suun th						
Pohjois-Vantaan suun th						
Terveydenedistäminen						
Oikomishoito						
SUUN TH YHTEENSÄ					28 (9)	5
Terveyspalvelut						
Terveyspalvelujen yhteiset						
Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto						
Kuntoutuspalvelut						
Terveyskeskuspäivystys						
Terveysasemapaivystys						
TERVEYSPALVELUT YHTEENSÄ						
Vanhus- ja vammaispalvelut						
Vanhus- ja vammaispalvelujen yhteiset						
Hoiva-asumisen palvelut oma/			0		0	
Sairaalapalvelut	0	0	0		(5)	
Vammaispalvelut	39	7	46	3		
Vanhusten avopalvelut					0	
VANHUS- JA VAMMAISP. YHTEENSÄ	39	7	46	3	0 (5)	
Talous- ja hallintopalvelut						
Talous- ja hallintopalvelujen yhteiset						
Henkilöstöyksikkö						
Kehittämissyksikkö						
Talouksyksikkö						
Yleishallinto						
TALOUS- JA HALLINTOP. YHTEENSÄ						
KOKO TOIMIALA YHTEENSÄ	39	7	46	3	28	5

Suluissa oleva luku kertoo niiden asioiden määrän, jotka ovat vielä käsittelyssä. Yhteismäärä sisältää myös ne. Apulaiskaupunginjohtajan rivillä ovat toimialan useaa tulosaluetta koskevat muistutukset ja kantelut. Tulosaluiden yhteiset -riveillä ovat ne muistutukset ja kantelut, joihin tulosaluejohtajat ovat vastanneet. Ne voivat koskea yhtä tai useampaa tulosyksikköä.

Vuoden 2015 osalta kaikki virallisen palautteen -taulukon tiedot on kerätty käsin eri lähteitä käyttäen, ja siksi taulukon tiedot ovat joiltain osin puutteelliset.

MUU PALAUTE

MEDIASEURANTA/ VANTAAN KAUPUNGIN JULKISUUSANALYYSI

Vantaan kaupunki on vuosien ajan ostanut mediaseurannan M-Brain-konsernilta. Yhteistyö päättyi maaliskuuhun 2015. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialaan liittyvistä asioista mediakynnyksen ylitti alkuvuonna 2015 muun muassa seuraavat asiat.

Myönteinen julkisuus

Vantaan kodinhoitajat pääsevät pian vanhusten asuntoihin kännykällä

Kielteinen julkisuus

Kotihoidon asiakas jäi päiviksi ilman hoitoa.

Vantaan lastensuojeluun ei tule lisää työntekijöitä.

THL-PALVELUVAAKA

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



**Vantaa
Vanda**