



VANTAA

Asiakaspalauteyhteenveto 2014

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala



Sisällysluettelo

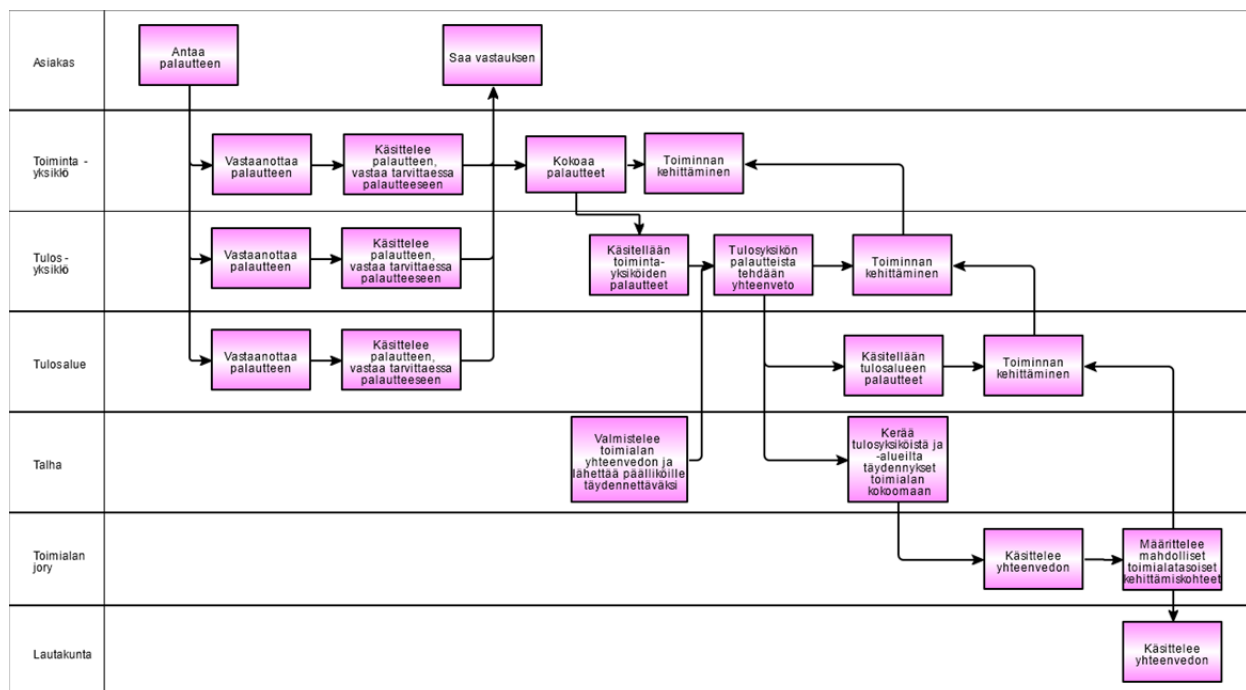
Aluksi.....	2
Toimialan asiakaspalaute	3
Tulosalueiden asiakaspalautteet	5
Terveyspalvelut.....	5
Terveysasemapalvelut	6
Kuntoutusyksikkö	9
Mielenterveyspalvelut	10
Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto	10
Perhepalvelut.....	12
Aikuissosiaalityö	14
Lastensuojelu	17
Psykososiaaliset palvelut	19
Päihdepalvelut	20
Vanhus- ja vammaispalvelut.....	23
Vanhusten avopalvelut	24
Hoiva-asumisen palvelut	26
Sairaalapalvelut.....	27
Vammaispalvelut.....	28
Suun terveydenhuollon liikelaitos	30
Talous- ja hallintopalvelut	32
Virallinen palaute	32
Muu palaute	35

Aluksi

Toimialan asiakaspalautejärjestelmä koostuu jatkuvasta eli välittömästä asiakaspalautteesta, kohdennetuista asiakaskyselyistä ja lakisääteisestä asiakaspalautteesta. Asiakaspalautteen kerääminen, käsittely, kehittämistoimenpiteet ja yhteenvedon laadinta ovat osa johdon seuranta järjestelmää 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. Tulosityksikkötasoinen yhteenveto 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 asiakaspalaute

Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

Koko toimialan kahden vuoden välein toteutettavassa asiakastyytyväisyyskyselyssä olivat mukana perhepalvelujen, vanhus- ja vammaispalvelujen, suun terveydenhuollon sekä terveyspalvelujen tulosalueet ja niiden tulosityksiköt. Kyselyt jaettiin asiakkaille pääosin toukokuussa 2014. Muutamissa palvelupisteissä kyselyä täydennettiin elokuussa. Vastauksia saatiin yhteensä 3 441 kappaletta. Kyselyt toteutettiin toimintayksiköissä jaettavilla paperilomakkeilla. Lomakkeissa oli kahdeksan yhteistä kysymystä ja lisäksi korkeintaan viisi palvelukohtaista kysymystä. Myös vuoden 2012 tulokset on laskettu uudelleen vuoden 2014 organisaatorakenteen mukaisesti.

Yleisarvosana

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

		Keskiarvo 2014								Keskiarvo									Vastausten jakauma 2014							
		4	5	6	7	8	9	10	2012	4	5	6	7	8	9	10										
Tulosalue	VANTAA, kaikki, n=3208	8,80							8,72	0 %	1 %	2 %	7 %	23 %	39 %	28 %										
	Perhepalvelut, n=834	8,66							8,64	1 %	2 %	4 %	8 %	21 %	39 %	26 %										
	Vanhus- ja vammaispalvelut, n=962	8,53							8,57	0 %	0 %	3 %	10 %	33 %	33 %	19 %										
	Terveyspalvelut, n=1025	9,02							8,77	0 %	0 %	1 %	5 %	18 %	44 %	32 %										
	Aikuissosiaalityö, n=228	8,04							8,22	4 %	4 %	10 %	12 %	25 %	31 %	15 %										
	Lastensuojelu, n=244	8,91							8,71	0 %	1 %	2 %	8 %	15 %	43 %	31 %										
Tulosityksikkö	Psykososiaaliset palvelut, n=218	9,16							8,96	0 %	0 %	0 %	1 %	16 %	46 %	37 %										
	Päihdepalvelut, n=143	8,48							8,55	0 %	2 %	3 %	10 %	31 %	36 %	17 %										
	Sairaalapalvelut, n=101	8,63							8,71	1 %	0 %	1 %	6 %	37 %	36 %	20 %										
	Vammaispalvelut, n=77	8,88							8,74	1 %	0 %	0 %	12 %	19 %	30 %	38 %										
	Vanhusten avopalvelut, n=389	8,63							8,52	1 %	1 %	3 %	7 %	32 %	32 %	24 %										
	Vanhusten ympärivuorokautinen hoiva, n=463	8,36								0 %	0 %	4 %	13 %	37 %	34 %	12 %										
	Ehkäisevä terveydenhuolto, n=282	9,24							9,03	0 %	0 %	0 %	3 %	11 %	45 %	41 %										
	Kuntoutuspalvelut, n=319	9,13							9,17	0 %	0 %	1 %	2 %	15 %	49 %	34 %										
	Terveysasemapaalvelut, n=405	8,78							8,40	0 %	0 %	1 %	8 %	25 %	41 %	24 %										
	Terveyskeskuspäivystys, n=19	9,05							7,69	0 %	0 %	5 %	5 %	21 %	16 %	53 %										
	Suun terveydenhuolto, n=308	9,36							9,24	0 %	0 %	0 %	1 %	7 %	45 %	46 %										

Alle 10 vastaajan ryhmiä ei ole raportoitu

↑ Keskiarvo parantunut >0,2
↓ Keskiarvo heikentynyt >0,2

Asiakkaiden antamien kouluarvosanojen keskiarvo on toimialalla noussut vuodesta 2012 ja oli nyt lähes kii-
tettävä eli 8,80 (vuonna 2012 8,72.) Tyytyväisyys on lisääntynyt etenkin terveysasemapaalveluihin.

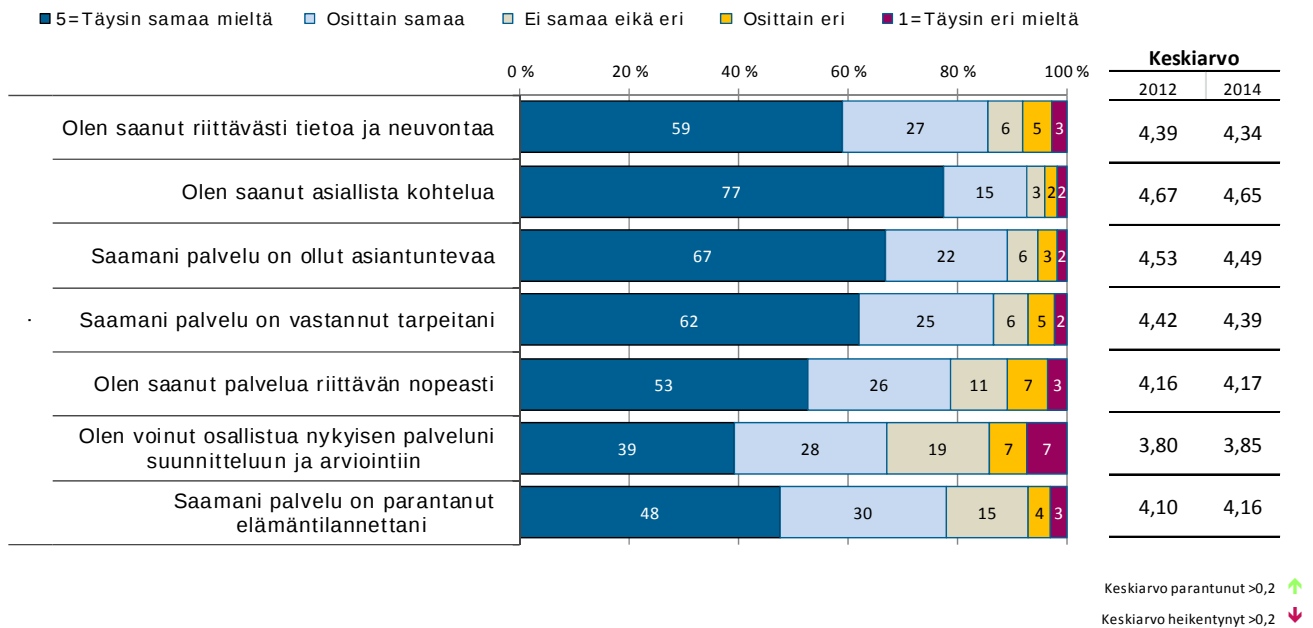
Tulosityksiköiden tai palveluiden väliset erot olivat tälläkin kerralla suhteellisen pieniä sillä yleisarvosana oli
kaikkialla vähintään tyydyttävällä tasolla (yli 7,5).

Vastaajien sukupuoli tai ikä ei vaikuttanut arvioihin merkittävästi.

Yhteiset kysymykset

KAIKKI, n=3441

Yleisarvosana 2014	8,80
Yleisarvosana 2012	8,72



Parhaiten toteutui asiallinen kohtelu, 92 % oli asiaa koskeneen väitteen kanssa samaa mieltä ja vain 4 % eri mieltä (vuonna 2012 vastaavat osuudet olivat 93 % ja 4 %).

78 % vastaajista koki saamansa palvelun parantaneen ainakin osittain elämäntilannettaan, kun 3 %:n mielestä se ei ollut parantunut lainkaan.

Heikoimmin toteutuva asia oli vastaajien mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun, 67 % oli voinut osallistua ainakin osittain, 14 % vähän tai ei lainkaan.

Asiakaspalautteiden käsittely toimialatasolla

Toimialan asiakastytyväisyyskyselyn palautteita on käsitelty sekä yksikkö- että toimialatasolla. Syksyn toimialan päällikköfoorumissa käsiteltiin yksiköiden palautteita ja niiden perusteella tehtyjä tai suunniteltuja kehittämistoimia.

Kaikkien vuoden 2014 palautteiden perusteella toimialan johtoryhmä nosti toimialan yhteiseksi kehittämiskohteeksi asiakkaan osallistamisen oman palvelunsa suunnitteluun ja arviointiin.



Tulosalueiden asiakaspalautteet

Terveyspalvelut

Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

Kouluarvosanoilla annettuina terveyspalvelujen yleisarvosanojen keskiarvo oli 9,02. Tulos parani merkittävästi vuoden 2012 arvostanasta (8,77).

Yleisarvosana

Terveyspalvelut / 2

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

		4	5	6	7	8	9	10		Keskiarvo		Vastausten jakauma 2014							
												2012	4	5	6	7	8	9	10
Yksikkö/palvelu	Terveyspalvelut, kaikki, n=1025							9,02	↑	8,77	0 %	0 %	1 %	5 %	18 %	44 %	32 %		
	Kouluterveydenhuolto, n=101							9,24	↑	8,95	0 %	0 %	0 %	4 %	11 %	43 %	43 %		
	Neuvolan perhetyö, n=52							9,42		9,25	0 %	0 %	0 %	4 %	6 %	35 %	56 %		
	Opiskeluterveydenhuolto, n=42							9,21	↑	8,98	0 %	0 %	0 %	0 %	17 %	45 %	38 %		
	Äitiys- ja lastenneuvola, n=87							9,15		9,04	0 %	0 %	0 %	3 %	10 %	54 %	32 %		
	Fysioterapia, n=110							9,16		9,26	0 %	0 %	0 %	1 %	14 %	54 %	32 %		
	Toimintaterapia, n=51							9,20		9,33	0 %	0 %	0 %	2 %	12 %	51 %	35 %		
	Puheterapia:Koivukylän ta, n=50							8,88		8,96	0 %	0 %	2 %	2 %	26 %	46 %	24 %		
	Keski-Vantaan puheterapia, n=45							9,20		9,36	0 %	0 %	0 %	2 %	11 %	51 %	36 %		
	Länsi-Vantaan puheterapia, n=63							9,19		9,00	0 %	0 %	2 %	2 %	14 %	41 %	41 %		
	Tikkurilan terveysasema, n=51							8,53		8,60	0 %	0 %	2 %	16 %	24 %	45 %	14 %		
	Hakunilan terveysasema, n=49							8,78	↑	8,14	0 %	0 %	0 %	12 %	20 %	45 %	22 %		
	Länsimäen terveysasema, n=47							8,94		8,80	0 %	0 %	0 %	4 %	28 %	38 %	30 %		
	Koivukylän terveysasema, n=41							8,88	↑	8,08	0 %	0 %	0 %	7 %	24 %	41 %	27 %		
	Korson terveysasema, n=72							8,64	↑	7,81	0 %	1 %	1 %	10 %	26 %	42 %	19 %		
	Myyrmäen terveysasema, n=42							8,48		8,36	2 %	0 %	5 %	7 %	31 %	36 %	19 %		
	Martinlaakson terveysasema, n=52							8,90		8,77	0 %	0 %	2 %	6 %	25 %	35 %	33 %		
	Terveyskeskuspäivystys, n=19							9,05	↑	7,69	0 %	0 %	5 %	5 %	21 %	16 %	53 %		
	Hoitotarvikejakelu, n=51							9,12			0 %	0 %	0 %	0 %	20 %	49 %	31 %		

Alle 10 vastaajan ryhmiä ei ole raportoitu

↑ Keskiarvo parantunut >0,2
↓ Keskiarvo heikentynyt >0,2

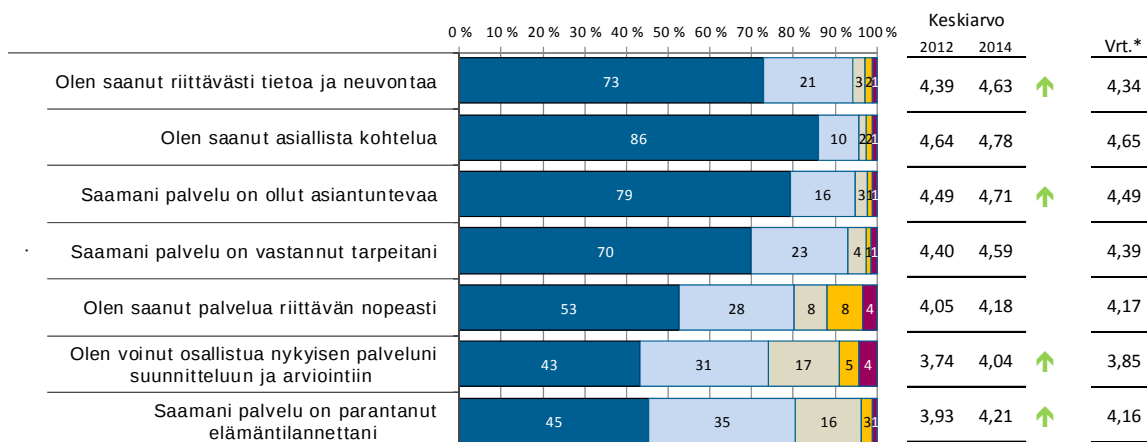


Yhteiset kysymykset

TERVEYSPALVELUT, n=788

Yleisarvosana 2014	8,94	↑
Yleisarvosana 2012	8,63	

■ 5=Täysin samaa mieltä ■ Osittain samaa ■ Ei samaa eikä eri ■ Osittain eri ■ 1=Täysin eri mieltä



*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014

Keskiarvo parantunut >0,2 ↑
Keskiarvo heikentynyt >0,2 ↓

Parhaiten toteutunut väite terveyspalvelujen yhteisistä kysymyksistä oli "Olen saanut asiallista kohtelua", 96 % vastaajista oli täysin tai osittain samaa mieltä.

Huonoiten toteutunut väite oli "Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin", siitä 74 % vastaajista oli täysin tai osittain samaa mieltä. Tämän väitteen osalta tulos on kuitenkin merkittävästi parempi kuin vuonna 2012.

Terveyspalvelujen yhteiset palautteet

Kiitokset 15 kpl

Moitteet 168 kpl

Toimenpide-ehdotukset 66 kpl

Terveysasemapalvelut

Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

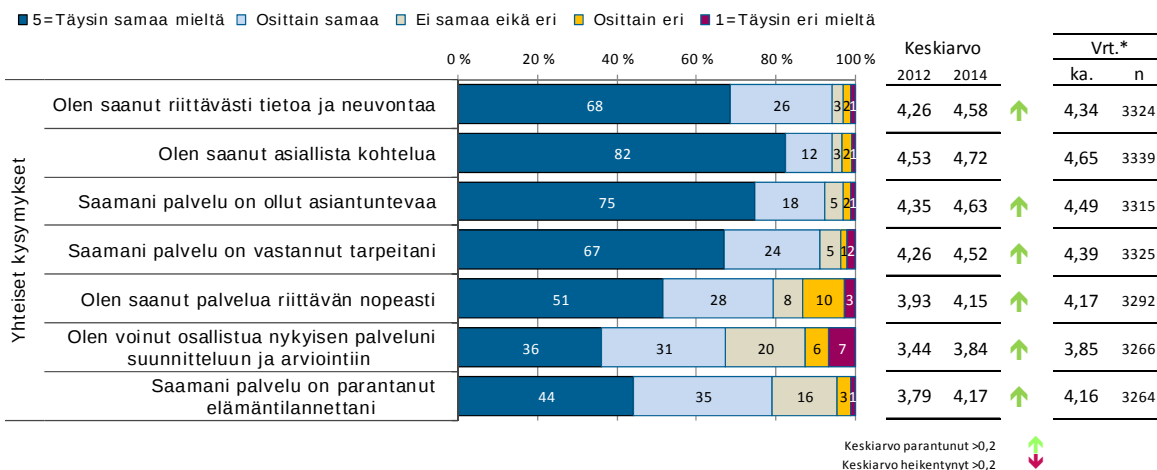
Terveysasemapalvelujen yleisarvosana nousi merkittävästi vuoden 2012 arvosanasta 8,40 vuoden 2014 arvosanaan 8,78. Terveysasemapalveluilla parhaiten toteutunut väite oli "Olen saanut asiallista kohtelua". Sen kuten kaikkien muidenkin yhteisten kysymysten keskiarvo nousi terveysasemapalveluissa edellisestä kyselystä.



Yhteiset kysymykset

TERVEYSPALVELUT/Terveysasemapalvelut, n=432

Yleisarvosana 2014 **8,78** ↑
Yleisarvosana 2012 **8,40**



*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014

Yleisarvosanat	vuonna 2014 (v.2012)
Tikkurilan terveysasema	8,53 (8,60)
Hakunilan terveysasema	8,14 (8,78)
Länsimäki terveysasema	8,80 (8,94)
Koivukylä terveysasema	8,08 (8,88)
Korso terveysasema	7,81 (8,64)
Martinlaakso terveysasema	8,77 (8,90)
Myyrmäki terveysasema	8,36 (8,48)
Hoitotarvikejakelu	9,12 (-)*
Terveyskeskuspäivystys	7,69 (9,05)

*Hoitotarvikejakelu ei ollut mukana vuoden 2012 kyselyssä.

Suuri osa terveysasemapalvelujen arvosanoista nousi edellisestä mittauskerrasta myös muissa kysymyksissä kuin yleisarvosanassa. Vain aukioloaikojen ja ajanvarauksen kohdalla oli heikentymistä Tikkurilan terveysasemalla ja väittämän "ajanvaraus toimii hyvin" Myyrmäen terveysaseman osalta asiakkaiden antama keskiarvo oli heikentynyt vuoden 2012 tuloksista.

Palautteet

Koivukylän, Myyrmäen ja Tikkurilan terveysasemilla on ollut marraskuun lopusta alkaen kokeilussa **Moodpointer -asiakaspalauteratkaisu**, josta jo vuoden 2014 lopussa saatiin lähes tuhat vastausta. Moodpointer-palauttejärjestelmä on osoittautunut kehitettäväksi toimintamalliksi saada asiakaspalautetta.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen neuvoloiden ja terveysasemien vastaanottojen asiakastyytyväisyysmittaus toteutettiin syksyllä 2014. Vastaanottojen tuloksia ei ole vielä saatavilla.

Keski-Vantaan terveysasemapalveluissa muistutuksia tehtiin 11 kappaletta. Muistutuksiin on pyydetty aina vastine niiltä työntekijöiltä, joita muistutus koskee. Kaikkiin muistutuksiin on vastattu. Valtaosa palautteista Keski-Vantaan terveysasemia koskien on sähköpostilla tai palautejärjestelmän kautta saatua palautetta. Valtaosa palautteista koskee puhelimitse yhteydensaannin vaikeuksia. Puhelinliikenteen ongelmat on tiedostettu ja niiden parantamiseksi suunnitellaan uusia toimintamalleja koko vastaanottotoiminnan osalta.



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

Palautteet:

Positiivinen 21 kpl

Negatiivinen 31 kpl

Ei eritelty: 18 kpl

Sähköinen palautejärjestelmä otettiin aktiiviseen käyttöön vuoden 2014 aikana. Tämän kautta palautteet saatiin kohdennettua aikaisempaa toimintatapaa paremmin suoraan toimintayksiköihin. 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.

Sähköisistä palautteista:

Kiitoksia 21 kpl

Moitteita 69 kpl

Toimenpide-ehdotuksia 24 kpl

Keski-Vantaan terveysasemapalveluissa on palautteiden pohjalta kehitetty ja muutettu hoitajien työpäivän ohjelmia palvelemaan paremmin päiväaikaista kuormitusta. Sähköistä ajanvarausta on lisätty helpottamaan puhelinpalvelun ruuhkaa. Sisäisen koulutussuunnitelman luentoaiheisiin on suunniteltu aiheita, joiden osasta tulee vahvistaa. Palautteiden käsittely johtoryhmässä on edistänyt omien toimintaprosessien arvioinnin kehittymistä.

Länsi-Vantaan terveysasemapalvelut tulosityksikköön tuli yhteensä 7 muistutusta vuonna 2014.

Asiakaspalautteita tuli kirjeitse, sähköpostitse ja puhelimitse yhteensä 41 kappaletta, joista positiivisia oli kolme ja negatiivisia palautteita 38. Netin kautta palautepostia tuli 67 kappaletta, joista positiivisia oli 22 ja negatiivisia palautteita 45. Palautteiden sisältö kohdistui pääsääntöisesti puhelinpalveluun, jonotusaikoihin, hoitoon sekä kohteluun.

Palautteet on käyty läpi aluejohtoryhmässä ja henkilöstöpalaverissa sekä tarvittaessa esimies-alaiskeskusteluissa. Palautteiden perusteella päiväpoliklinikan hoitajien työnjakoa on kehitetty tavoitteena vähentää jonotusaikaa hoidon tarpeen arviointiin. Uudet vuoronumeropalvelulaitteet ovat lisänneet asiakas-tyytyväisyyttä sekä mahdollistanut jonotusajan tarkemman seurannan.

Palautteet yhteensä:

Positiivinen 25 kpl

Negatiivinen 83 kpl

Pohjois-Vantaan terveysasemapalvelut

Koivukylän terveysasema sai internetin kautta tulleita palautteita yhteensä 28 kappaletta, joista

Positiivisia 9 kpl

Negatiivisia 12 kpl

Toimenpide-ehdotuksia 7 kpl

Korson terveysasema sai internetin kautta tulleita palautteita yhteensä 41 kappaletta, joista

Positiivisia 4 kpl

Negatiivisia 31 kpl

Toimenpide-ehdotuksia 6 kpl

Kuntoutusyksikkö

Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä kuntoutusyksikön yleisarvosanan keskiarvo laski hiukan vuoden 2012 arvostanasta 9,17 vuoden 2014 arvostanaksi 9,13. Väite "Olen saanut asiallista kohtelua" toteutui parhaiten eli 91 % vastaajista oli sitä mieltä, että on väitteen kanssa täysin samaa mieltä. Väite "Olen saanut palvelua riittävän nopeasti" laski vastaavaan vuoden 2012 väitteeseen nähden merkittävästi vastausten keskiarvon ollessa vuonna 2012 4,43/5 ja vuonna 2014 4,22/5. Vastaajat arvioivat kuntoutusyksikön väitteen palvelun riittävästä nopeudesta kuitenkin paremmaksi kuin toimialalla keskimäärin.

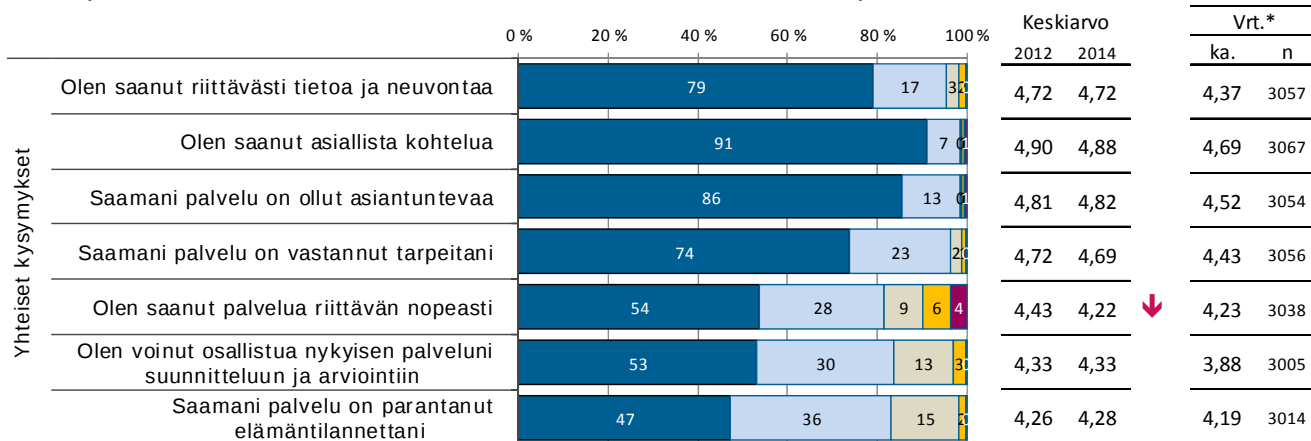
Yhteiset kysymykset

Yleisarvosana 2014 **9,13**

TERVEYSPALVELUT/Kuntoutuspalvelut, n=335

Yleisarvosana 2012 **9,17**

■ 5=Täysin samaa mieltä ■ Osittain samaa ■ Ei samaa eikä eri ■ Osittain eri ■ 1=Täysin eri mieltä



Keskiarvo parantunut >0,2
Keskiarvo heikentynyt >0,2

*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014

Yleisarvosanat vuonna 2014 (vuonna 2012)

Fysioterapia 9,16 (9,26)

Toimintaterapia 9,20 (9,33)

Puheterapia

- Koivukylä 8,88 (8,96)

- Keski-Vantaa 9,20 (9,36)

- Länsi-Vantaa 9,19 (9,00)

Palautteet

Positiivinen 60 kpl

Negatiivinen 150 kpl

Puheterapiaan on tullut negatiivista palautetta ajanvarauksen puhelinpalvelusta. Palautteeseen on reagoitu olemalla yhteydessä puhelinpalveluihin, jotta järjestelmän toimivuus saataisiin varmistettua. Palaute työtilojen kylmyydestä ja huonokuntoisuudesta on viety sekä talotekniikan tiedoksi että investointisuunnitelmaan. Fysioterapiaan negatiivista palautetta on tullut liian pitkistä odotusajasta. Kysyntää on kuitenkin vaikea ohjata, mutta jononhallintaa ja puhelinpalvelua on kehitetty. Maksuista ja maksujärjestelyistä tullee negatiiviseen palautteeseen on reagoitu ohjeistamalla henkilöstöä informoimaan asiakkaita aina asiakasmaksuista. Lisäksi laskutuksen aikataulua on tiivistetty. Myönteiset palautteet on viety aina tiedoksi kyseessä olevaan yksikköön palautteen saamisen jälkeen.

Vantaan internetsivujen kautta tuli vuoden 2014 aikana yhteensä kuusi palautetta, joista

Kiitoksia 1 kpl

Moitteita 3 kpl

Toimenpide-ehdotuksia 2 kpl

Mielenterveyspalvelut

Mielenterveyspalvelut ei osallistunut toimialan asiakastyytyväisyyskyselyyn. Mielenterveyspalveluihin ei tullut vuoden aikana kirjallista palautetta.

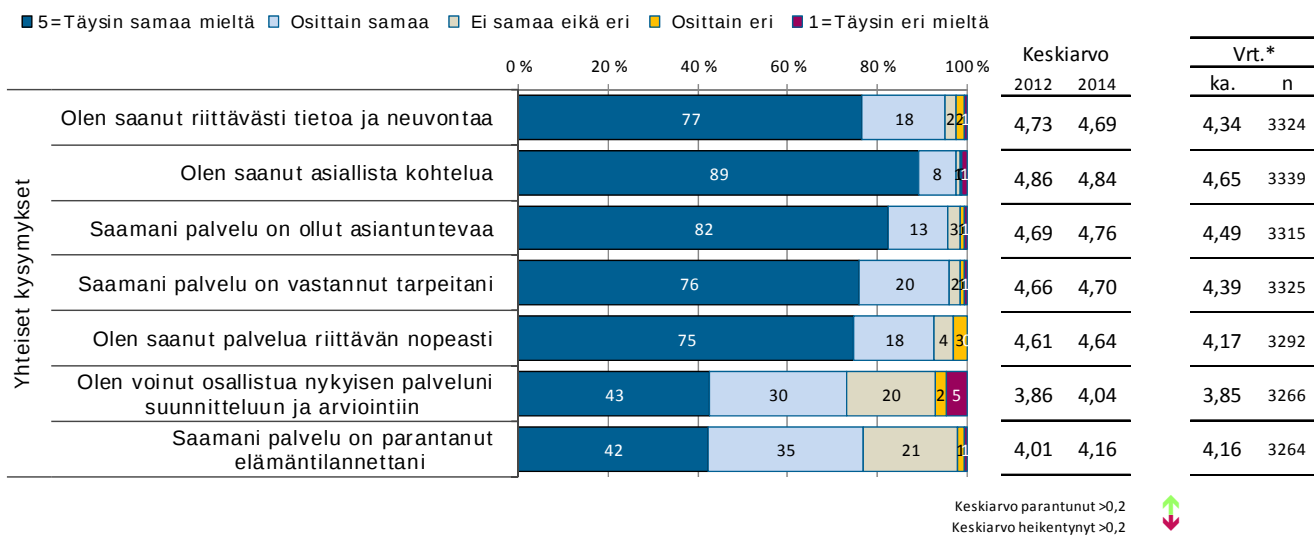
Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto

Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

Yhteiset kysymykset

TERVEYSPALVELUT/Ehkäisevä terveydenhuolto, n=291

Yleisarvosana 2014 **9,24** ↑
Yleisarvosana 2012 **9,03**



*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä ennaltaehkäisevän terveydenhuollon yleisarvosana nousi vuoden 2012 keskiarvosta 9,03 vuoden 2014 keskiarvoon 9,24.

Parhaiten toteutui "Olen saanut asiallista kohtelua". Vastaajista 89 % oli väittämstä täysin samaa mieltä. Huonoiten toteutui "Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin", 73 % vastaajista



oli väittämän kanssa täysin samaa tai osittain samaa mieltä, mutta 5 % oli täysin eri mieltä. Yhteisten kysymysten minkään väittämän tuloksilla ei ollut merkittävää muutosta vuoden 2012 tuloksiin.

Yleisarvosanat vuonna 2014 (vuonna 2012)

Kouluterveydenhuolto	9,24 (8,95)
Opiskeluterveydenhuolto	9,21 (8,98)
Neuvolan perhetyö	9,42 (9,25)
Äitiys- ja lastenneuvola	9,15 (9,04)

Palautteet

Ennaltaehkäisevässä terveydenhuollossa saatiin vuonna 2014 yhteensä 147 palautetta ja seitsemän muistutusta. Muistutuksista viisi tuli yhdeltä henkilöltä ja neljännes kaikista palautteista oli samansisältöistä, koskien yhden toimipisteen henkilöstöjärjestelyjä. Neljännes jatkuvasta palautteesta koski henkilöstön ammattitaitoa ja viidennes työntekijöiden ystävällisyyttä ja palvelualttiutta. Ilahduttavasti 34 % palautteista oli positiivista ja kiittävää. Eniten kiitoksia sekä myös kritiikkiä saatiin työntekijöiden ammattitaidosta sekä ystävällisyydestä ja palvelualttiudesta.

Kaikki palautteet ja muistutukset käsitellään aina työntekijän kanssa sekä tarvittaessa toiminta- ja työyksikössä, tavoitteena parantaa palvelun laatua. Asiakaspalautteiden perusteella työntekijöillä on mahdollisuus kehittää toimintatapojaan. Palautteen perusteella on myös lisätty opastekylttejä sekä lisätty neuvolan vastaanottoaikoja kello 16 jälkeen. Positiivista palautetta saatiin vuonna 2013 käyttöön otetuista sähköisestä ajanvarauksesta sekä neuvolan keskitetystä puhelinpalvelusta, joiden myötä työntekijöiden saavutettavuus on parantunut.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen valtakunnallinen neuvoloiden ja terveysasemien vastaanottojen asiakas-tyytyväisyysmittaus toteutettiin syksyllä 2014. Kokonaisarvosana Vantaan neuvolapalveluista oli 4,7/5, joka oli pääkaupunkiseudun paras arvosana sekä parempi kuin koko Suomen keskiarvo. Joissain Vantaan toimipisteissä päästiin jopa kokonaisarvosanaan 5/5. Vantaalaiset neuvoloiden asiakkaat ovat erityisen tyytyväisiä kohteluun ja asiakaspalveluun, palvelun luottamuksellisuuteen sekä vuorovaikutukseen asiakkaan ja terveydenhoitajan kesken. Kehittämistä Vantaalla, kuten myös muualla Suomessa, on sähköisessä asiointissa.



Perhepalvelut

Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä saatiin perhepalveluista yhteensä 905 palautetta. Asiakkaiden antamien kouluarvosanojen keskiarvo oli noussut lähes kiitettäväksi, eli se oli 8,66 (vuonna 2012 8,64). Tulosityksiköiden tai palvelujen väliset erot olivat melko suuria, mutta yleisarvosana oli kaikkialla vähintään 7,6.

Yleisarvosana

Perhepalvelut / 2

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

		Keskiarvo 2014							Keskiarvo		Vastausten jakauma 2014						
		4	5	6	7	8	9	10	2012		4	5	6	7	8	9	10
Yksikkö/ palvelu	Perhepalvelut, kaikki, n=834	8,66							8,64		1 %	2 %	4 %	8 %	21 %	39 %	26 %
	Hakunilan sosiaaliasema, n=13	8,15							8,38	↓	0 %	15 %	0 %	8 %	23 %	38 %	15 %
	Koivukylän sosiaaliasema, n=52	7,79							8,08	↓	8 %	2 %	15 %	12 %	21 %	27 %	15 %
	Martinlaakson sosiaaliasema, n=44	8,59							8,29	↑	0 %	0 %	5 %	9 %	23 %	50 %	14 %
	Myyrmäen sosiaaliasema, n=55	7,91							8,42	↓	4 %	5 %	5 %	15 %	36 %	22 %	13 %
	Tikkurilan sosiaaliasema, n=47	7,62							7,90	↓	4 %	4 %	19 %	15 %	23 %	23 %	11 %
	Lapsiperheiden kotipalvelu, n=36	9,00							9,05		0 %	0 %	3 %	0 %	17 %	56 %	25 %
	Martinlaakso-Myyrmäen avohuollon yksikkö, n=16	8,63							8,70		0 %	0 %	6 %	19 %	13 %	31 %	31 %
	Tikkurilan avohuollon yksikkö, n=15	8,67							8,14	↑	0 %	0 %	7 %	7 %	20 %	47 %	20 %
	Korson-Koivukylän avohuollon yksikkö, n=25	8,72							8,58		0 %	4 %	0 %	12 %	12 %	48 %	24 %
	Tukipalveluyksikkö, n=37	9,35							9,03	↑	0 %	0 %	0 %	0 %	14 %	38 %	49 %
	Kuuselan perhekuntoutuskeskus, n=5								8,92								

Alle 10 vastaajan ryhmiä ei ole raportoitu

↑ Keskiarvo parantunut >0,2
↓ Keskiarvo heikentynyt >0,2

Perhepalveluissa parhaiten toteutui väittämä asiallisesta kohtelusta, 89 % oli asiaa koskeneen väitteen kanssa täysin tai osittain samaa mieltä ja 7 % eri mieltä. Tälläkin kerralla heikoimmin toteutuva asia oli vastaajien mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun ja arviointiin, 71 % oli voinut osallistua palvelun suunnitteluun ja arviointiin mielestään ainakin osittain.

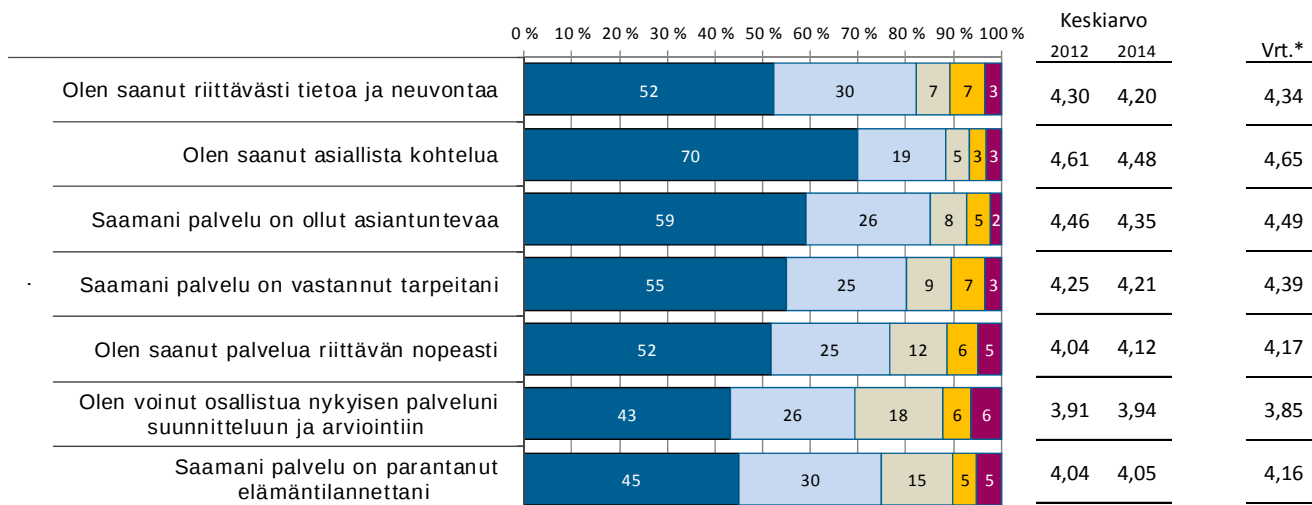
Yhteiset kysymykset

PERHEPALVELUT, n=905

Yleisarvosana 2014 8,66

Yleisarvosana 2012 8,64

■ 5=Täysin samaa mieltä ■ Osittain samaa ■ Ei samaa eikä eri ■ Osittain eri ■ 1=Täysin eri mieltä



*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014

Keskiarvo parantunut >0,2



Keskiarvo heikentynyt >0,2



Palautteet

Vuonna 2014 perhepalveluihin tuli 136 asiakaspalautetta Vantaan internet-sivujen kautta. Palautteista toimenpide-ehdotuksia oli 61, kiitoksiksi luokiteltuja neljä ja moitteita 71.

Suurin osa perhepalveluihin tulleista palautteista kohdentui aikuissosiaalityöhön. Aikuissosiaalityö sai 71 palautetta, joista kolme oli kiitoksia ja loput toimenpide-ehdotuksia tai moitteita. Palautteista suurin osa koski toimentulotukihakemuksen käsittelyaikaa, vaikeutta tavoittaa työntekijöitä tai uuden sähköisen järjestelmän ongelmia.

Lastensuojeluun tuli 24 palautetta, joissa esiin nostettiin esim. lastenvalvojien puhelinaikojen ruuhkaisuus ja lastensuojelun työkäytännöt. Psykososiaaliin palveluihin tuli kolme palautetta, joista kaksi koski perheneuvolaa ja yksi lapsiperheiden kotipalvelua. Päihdepalveluihin tuli neljä palautetta, jotka koskivat esimerkiksi toimipisteiden ympäristössä olevia häiriöitä.

Perhepalveluihin tulleista palautteista 34 ei kohdistunut suoraan mihinkään perhepalvelujen toimintayksikköön, vaan olivat esimerkiksi yleisellä tasolla toimenpide-ehdotuksia nettisivujen parantamiseksi, kysymyksiä palvelujen saatavuudesta ja aukioloajoista.

Aikuissosiaalityö

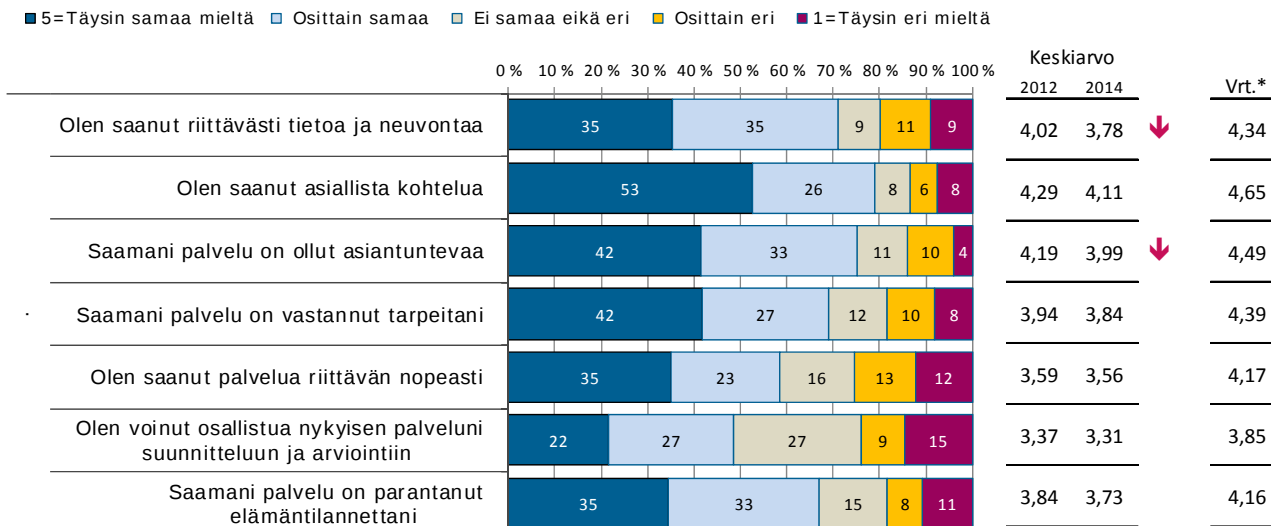
Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

Yhteiset kysymykset

PERHEPALVELUT/Aikuissosiaalityö, n=257

Yleisarvosana 2014 **8,04**

Yleisarvosana 2012 **8,22**



*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014

Keskiarvo parantunut >0,2 ↑

Keskiarvo heikentynyt >0,2 ↓

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä aikuissosiaalityön kouluarvosanoihin annettu yleisarvojen keskiarvo laski vuoden 2012 arvostanasta 8,22 vuoden 2014 arvostanaan 8,04. Parhaiten toteutunut väittämä oli "Olen saanut asiallista kohtelua". Väittämän kanssa täysin tai osittain samaa mieltä oli 79 % vastaajista. "Olen saanut riittävästi tietoa ja neuvontaa" sekä "Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa" väittämien arvioinnit olivat merkittävästi heikentyneet.

Toimialan asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin alueellisten sosiaaliasemien mukaan kuten vuonna 2012, vaikka vuonna 2013 organisaatio muuttui ikäperusteiseksi.

Yleisarvosanat

vuonna 2014 (vuonna 2012)

Hakunilan sosiaaliasema	8,15 (8,38)
Koivukylän sosiaaliasema	7,79 (8,08)
Martinlaakson sosiaaliasema	8,59 (8,29)
Myrmyrman sosiaaliasema	7,91 (8,42)
Tikkurilan sosiaaliasema	7,62 (7,90)
Maahanmuuttajien palvelut	8,94 (8,83)

Asumispalvelut, sosiaalinen luototus ja sovittelutoiminta eivät osallistuneet toimialan asiakastyytyväisyyskyselyyn, kuten eivät osallistuneet myöskään vuonna 2012.

Palautteet

Asumispalvelut

Kirjallisista palautteista 80,5 % (29/36) oli positiivisia. Asumispalveluyksikköön, palveluihin ja oman tilanteen paranemiseen oltiin tyytyväisiä.

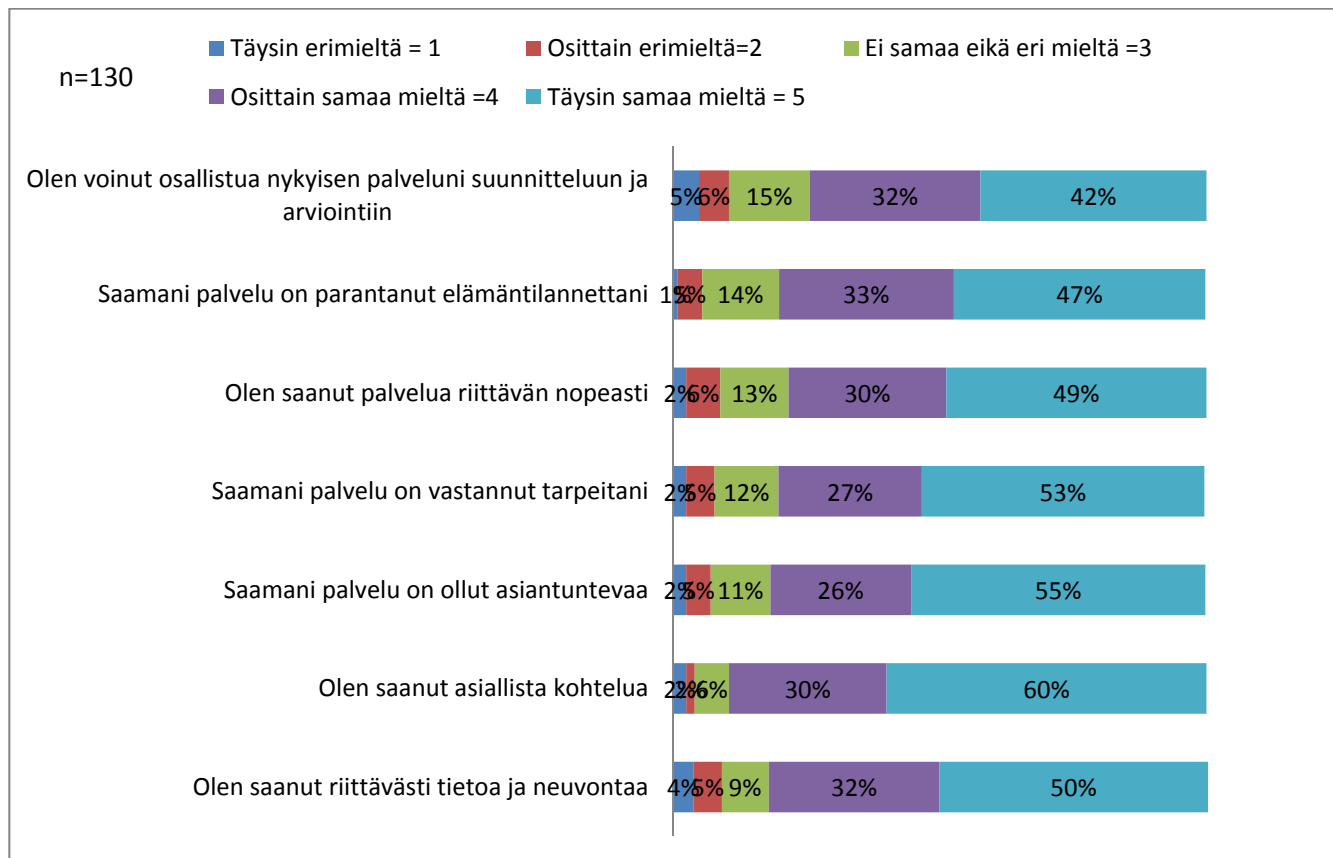
Negatiivisista palautteista 19,5 % (7/36) koskivat asumispalveluyksikön tarjoamia palveluita ja omien käyttövarojen riittämättömyyttä.

18/36 palautteesta liittyi Vantaan asumispalveluyksikön toimintaan ja 15/36 palvelun tuottajan toimintaan.

Asumispalvelujen asiakastyytyväisyyskysely

Asumispalveluiden asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin tammi-helmikuussa 2014. Kyselylomakkeet lähetettiin 314 asukkaalle postitse. Vastauksia palautettiin 130 kappaletta (40,4 %).

Lomakkeessa oli seitsemän kohtaa, jotka vastaavat toimialan asiakastyytyväisyyskyselyn kysymyksiä. Niissä pyydettiin antamaan palautetta Vantaan kaupungin asumispalvelut -tulosyksikön toiminnasta oman palvelukokemuksen perusteella asteikolla 1-5. Osa vastaajista oli kuitenkin arvioinut palveluntuottajan toimintaa. Kaikkien vastauksien keskiarvo oli 4,24.



Parhaiten toteutui asiallinen kohtelu, 60 % oli asiaa koskeneen väitteen kanssa samaa mieltä ja vain 3 % eri mieltä. 80 % vastaajista koki saamansa palvelun parantaneen ainakin osittain elämäntilannettaan, kun 6 %:n mielestä se ei ollut parantunut lainkaan. Heikoimmin toteutuva asia oli vastaajien mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun, 74 % oli voinut osallistua ainakin osittain, 11 % vähän tai ei lainkaan.

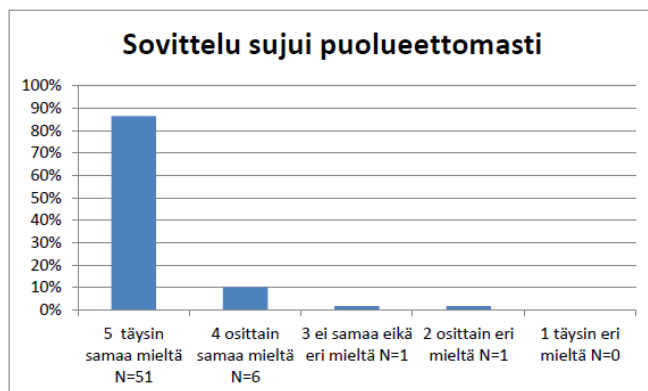
Sovittelutoiminta

Sovittelutoiminnassa tehtiin asiakaspalautekysely 1.10. - 31.11.2014. Lomakkeita lähetettiin 142 asiakkaalle, joista 59 kpl (41,5 %) palautui.

Palautteen antajista asianomistajia oli 39 %, epäilyttä 35 %, molempina 12 %, muuna asianosaisena 12 %, ei tiedossa 2 %.

Päädyttiinkö sovittelussa sopimukseen? Vastaajista 88 % vastasi ”kyllä”, 9 % vastasi ”ei” ja 3 %:lla ei ollut tiedossa.

Sovittelu sujui puolueettomasti 51/59 vastaajan mielestä. 6/59 vastaajasta oli väittämän ”sovittelu sujui puolueettomasti” kanssa osittain samaa mieltä. Yksi vastaajista oli väittämän kanssa osittain eri mieltä ja yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä.



Vastaajista 51/59 oli täysin samaa mieltä siinä, että sovittelu sujui turvallisessa ilmapiirissä, 6/59 on väitteen kanssa osittain samaa mieltä ja kaksi vastasi ”Ei samaa eikä eri mieltä”.

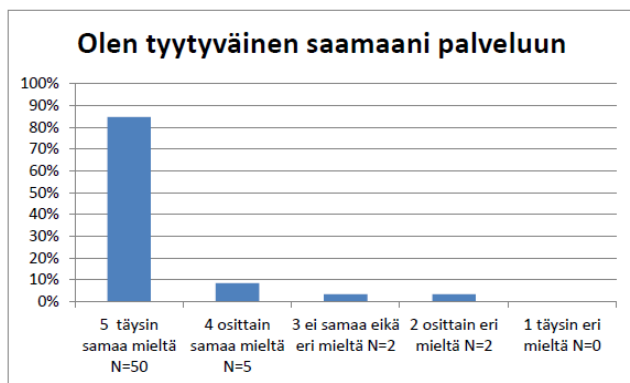
”Sovittelu sujui luottamuksellisessa ilmapiirissä” –väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 52/59, osittain samaa mieltä 5/59, ei samaa eikä eri mieltä 2/59 vastaajista.

”Soviteltavaa asiaa käsiteltiin riittävästi” –väittämän kanssa täysin samaa mieltä oli 47/59 vastaajasta, 8/59 oli väittämän kanssa osittain samaa mieltä ja 4/59 vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä.

”Näkemykseni otettiin huomioon” –väittämän kanssa 53/59 vastaajasta oli täysin samaa mieltä, 2/59 oli osittain samaa mieltä, 3/59 ei ollut samaa eikä eri mieltä, ja yksi oli osittain eri mieltä.

”Sovittelun lopputulos selkeytti tilannetta” –väittämän kanssa samaa mieltä oli 45/59 vastaajasta, 8/59 oli osittain samaa mieltä 3/59 vastaajasta ei ollut samaa eikä eri mieltä, 3/59 vastaajasta oli eri mieltä väittämän kanssa.

50/59 oli täysin samaa mieltä väittämän ”Olen tyytyväinen saamaani palveluun” kanssa. 5/59 oli osittain samaa mieltä, 2/59 ei ollut samaa eikä eri mieltä, kaksi vastaajaa oli osittain eri mieltä.



Sosiaalinen luototus

Sosiaalisesta luototuksesta lähetetään asiakkaille asiakaspalautelomake kotona täytettäväksi. Vastauksia tuli vuonna 2014 vain 17 kappaletta, vaikka palautelomakkeita oli lähetetty moninkertainen määrä.

Ajan varaaminen onnistui hyvin 13/17 vastaajan mielestä, ja odotusaika puhelinajanvarauksesta ensimmäiseen käyntiin pääasiassa sopivan mittainen.

17/17 asiakasta sai hyvin tai melko hyvin ohjeita ja neuvoja tarvittavien asiakirjojen hankkimisesta. Kaikkien vastaajien mielestä sosiaalinen luototus on parantanut hyvin tai melko hyvin asiakkaan selviytymistä taloudellisessa tilanteessa.

14/17 vastaajasta arvioi sosiaalisen luototuksen henkilökunnan asiakaspalvelun ja osaamisen kiitettäväksi, 3/17 hyväksi.

Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä, kun olivat saaneet apua talousongelmiinsa. Asiakkaat toivoivat enemmän tietoa sosiaalisen luototuksen olemassaolosta.

Lastensuojelu

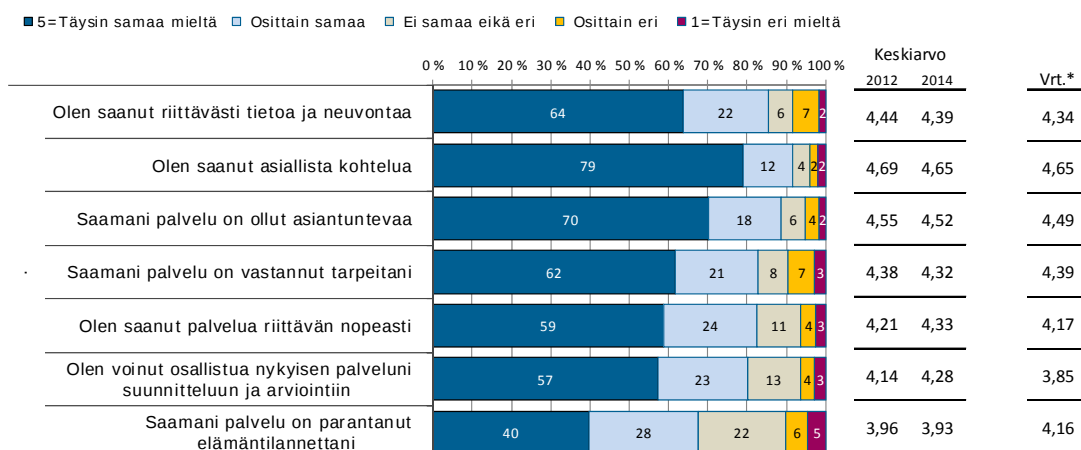
Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

Yhteiset kysymykset

PERHEPALVELUT/Lastensuojelu, n=258

Yleisarvosana 2014 **8,91** ↑

Yleisarvosana 2012 **8,71**



*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014

Keskiarvo parantunut >0,2 ↑

Keskiarvo heikentynyt >0,2 ↓



Toimialan asiakastytyväisyyskyselyssä lastensuojelu sai kouluarvosanojen keskiarvoksi 8,91. Tämä on merkittävä parannus vuoden 2012 arvosanaan 8,71. Lastensuojelussa perhaiten toteutunut väittämä oli ”Olen saanut asiallista kohtelua”, siitä täysin tai osittain samaa mieltä oli 91 % vastaajista. Huonoiten toteutunut väite oli ”Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani”. Tämän väitteen osalta tulos oli lähes vastaava kuin vuoden 2012 kyselyssä.

Yleisarvosanat

vuonna 2014 (vuonna 2012)

Martinlaakso-Myyrmäen yksikkö	8,63 (8,70)
Tikkurilan yksikkö	8,67 (8,14)
Korso-Koivukylän yksikkö	8,72 (8,58)
Lastensuojelun tukiyksikkö	9,35 (9,03)
Perheasiainyksikkö	9,31 (9,06)

Palautteet

Lastensuojeluun tuli vuonna 2014 11 muistutusta. Muistutusten syinä olivat usein lastensuojelun päätökset asioissa, joissa lapsen ja vanhemman etu on ristiriidassa. Lastensuojelussa päätökset tulee tehdä aina lapsen edun mukaisesti, eivätkä vanhemmat aina näe asioita samalla tavalla, esimerkiksi kun lapsi sijoitetaan kodin ulkopuolelle. Huoltoriidoissa vanhemmat voivat myös kokea, että lastensuojelu on toisen vanhemman puolella tai lastensuojelu ei tee riittävästi. Näissäkin tilanteissa lastensuojelussa arvioidaan mikä on lapsen etu ja toimitaan sen mukaisesti.

Positiivista palautetta tulee työntekijöistä, heidän ammattitaidostaan ja heidän kyvystään kohdata lapsi. Positiivista palautetta on tullut myös siitä, että koulussa tapahtuneissa kriisitilanteissa on heti menty koululle selvittämään asiaa ja tavattu lapsi. Usein asiakkaat jännittävät ja pelkäävätkin ensimmäistä lastensuojelun tapaamista, mutta tapaamisen jälkeen ovat ilahtuneita siitä, että käynti on ollut huomattavasti positiivisempi kokemus kuin mitä ennalta saattoivat kuvitella. Lastensuojelussa on myös asiakkaita, jotka kokevat lastensuojelutyön ja suhteen vastuusosiaalityöntekijään niin hyvänä, etteivät halua asiakkuuden loppuvan.

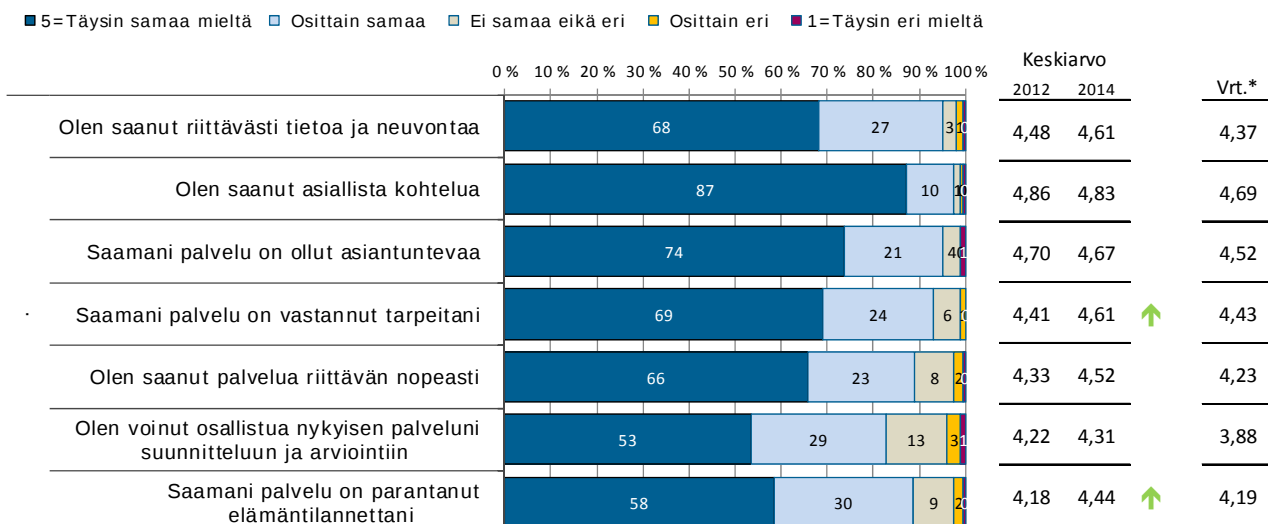
Psykososiaaliset palvelut

Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

Yhteiset kysymykset

PERHEPALVELUT/Psykososiaaliset palvelut, n=205

Yleisarvosana 2014 **9,17** ↑
Yleisarvosana 2012 **8,93**



*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014

Keskiarvo parantunut >0,2 ↑

Keskiarvo heikentynyt >0,2 ↓

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä psykososiaaliset palvelut saivat yleisarvosanojen keskiarvoksi 9,17. Parannusta on tapahtunut merkittävästi vuoden 2012 tuloksesta 8,93. Psykososiaalisissa palveluissa parhaiten toteutunut väittämä oli "Olen saanut asiallista kohtelua". Vastaajista 97 % oli väittämästä joko täysin tai osittain samaa mieltä. Heikoimmin toteutui väite "Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin". Siitäkin 82 % oli täysin tai osittain samaa mieltä. Vuoden 2012 vastauksiin verrattuna väitteiden "Saamani palvelu on vastannut tarpeitani" ja "Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani" toteutumisen parani merkittävästi.

Yleisarvosanat

Sosiaali- ja kriisipäivystys
Psykologipalvelut
Koulun sosiaalityö
Lapsiperheiden kotipalvelu
Perhe- ja nuorisoneuvola

vuonna 2014 (vuonna 2012)

(ei tarpeeksi vastauksia)
9,13 (8,96)
9,29 (9,08)
9,00 (9,05)
9,16 (8,79)

Palautteet

Psykososiaalisissa palveluissa asiakkaina olevat ovat yleisesti erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Asiakkaat antavat suullisesti spontaania positiivista palautetta suoraan työntekijöille, ja välillä esimiehillekin palvelun laadusta ja sen merkityksestä asiakkaiden elämänhallinnan tukemisessa.

Psykologipalveluissa, lapsiperheiden kotipalvelussa ja perheneuvolassa palvelua saaneet asiakkaat antavat (lähes) pelkästään kiitettävää palautetta. Negatiivinen palaute liittyy siihen, ettei palveluun pääse riittävän nopeasti tai vanhempien huolto- ja tapaamisriidoissa toinen vanhempi kokee asioiden hoidon puolueelliseksi.

Perheneuvolapalveluihin aikaisempaa nopeammasta pääsystä on tullut asiakkailta kiitosta, samoin puhelinneuvonnasta (osalle on riittänyt pelkästään puhelinneuvonta). Negatiivista palautetta on tullut siitä, että puhelinpalveluihin ei pääse puhelimitse eikä sähköpostiyhteydenottoihin ole vastattu riittävän nopeasti. Tämä asia on huomioitu ja puhelinaikoja lisätty.

Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta on saanut suullisesti kiitosta ”elämän pelastamisesta”. Erityisesti kiitosta on tullut myös sosiaali- ja kriisipäivystyksen antamasta tuesta traumaattisten kriisien yhteydessä. Asiakkaat ovat esimerkiksi soittaneet ja kiittäneet saamastaan tuesta läheisen äkillisen kuoleman jälkeen. Kiireellinen lastensuojelutyö ei niinkään saa kiitosta, vaan moitteita. Moitteitakin tulee varsin vähän asioiden luonteen huomioiden.

Koulun sosiaalityössä kiitosta on tullut some-palvelujen kehittämisestä, siitä, että on menty sosiaaliseen mediaan, jossa nuoretkin ovat.

Päihdepalvelut

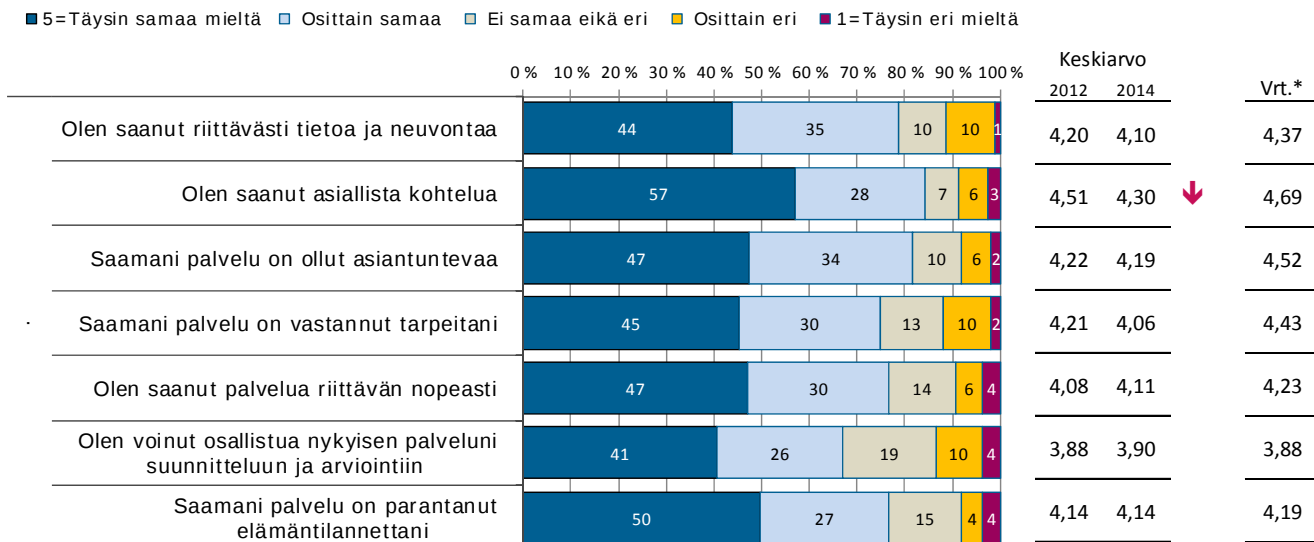
Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

Yhteiset kysymykset

PERHEPALVELUT/Päihdepalvelut, n=163

Yleisarvosana 2014 **8,48**

Yleisarvosana 2012 **8,55**



*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014

Keskiarvo parantunut >0,2 ↑

Keskiarvo heikentynyt >0,2 ↓

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä päihdepalvelut saivat kouluarvosanojen keskiarvoksi 8,48. Keskiarvo laski hiukan vuoden 2012 arvosanasta 8,55. Parhaiten toteutui väite ”Olen saanut asiallista kohtelua”, vaikka vastaajien mielipide sen toteutumisesta laski merkittävästi vuoden 2012 mielipiteisiin verrattuna. Huonoiten toteutunut väite oli ”Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin”. 67 % vastaajista oli väittämän kanssa täysin tai osittain samaa mieltä.



Yleisarvosanat

vuonna 2014 (vuonna 2012)

H-klinikka	7,71 (7,96)
Päihdevieroitusyksikkö	8,53 (9,17)
Asumispalvelut	8,63 (8,56)
A-klinikkatyön yksikkö	8,90 (8,82)

A-klinikkatyö

A-klinikkatyön yleisarvosana (8,9) ylittää päihdepalvelujen (8,48), perhepalvelujen (8,66) ja sosiaali- ja terveystoimen (8,8) yleisarvosanat. A-klinikkatyön yleisarvosana on myös kohonnut hieman vuodesta 2012, jolloin se oli 8,82. Edelliseen asiakastyytyväisyyskyselyyn verrattuna myönteistä kehitystä on havaittavissa seuraavissa kysymyksissä: "Olen saanut palvelua riittävän nopeasti, saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani ja aukioloajat ovat minulle sopivia ja ryhmiin osallistuminen on tukenut elämäntilannettani".

Kehittämissuunnitelma: Jatkuvan asiakaspalautteen keräämistä kehitetään edelleen. A-klinikkatyön asiakaspalautteesta laaditaan prosessikuvaus. Tavoitteena on vahvistaa positiivisen palautteen kohteita.

Huume- ja vieroitushoitopalvelut

H-klinikka: Suurin osa asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaajista oli korvaushoitoasiakkaita, koska he asioivat päivittäin H-klinikalla. Heillä tyytyväisyys hoitoon ei aina ole kovin suuri, koska hoitomuoto on varsin raskas ja siihen liittyy rajoituksia. H-klinikan pääasiallinen toiminta ei ole ryhmätoimintaa, jolloin asiakastyytyväisyyskyselyssä ollut kysymys ryhmistä on asiakkaiden mielestä varmasti hämmentävä. Kokonaiskeskiarvo laskee ko. kysymyksen vuoksi.

Kehittämissuunnitelma: Kyselyn tulokset käydään läpi henkilöstön kanssa. Asiakkaiden asialliseen kohteluun panostetaan edelleen yhdessä työryhmän kanssa. Erityisesti korvaushoitoasiakkaiden hoitokäytäntöjä tarkastellaan yhdessä. H-klinikalla on juuri kuvattu ja otetaan käytäntöön jatkuva asiakaspalauteprosessi.

Päihdevieroitusyksikkö: Asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten tulkinta on hankalaa - miltei mahdotonta, koska osallistujia oli vain 20. Tämä johtuu siitä, että kyselyaika laitosoiloihin on liian lyhyt, jotta vastauksia saisi riittävän määrän. Vastausmäärän vähäisyydestä johtuen vaihteluväli on liian suuri luotettaviin arviointeihin. Tuloksia ei voi myöskään verrata vuoden 2012 tuloksiin (vastaajia 6), jolloin luvut, jotka kuvaavat tilanteen heikkenemistä, ovat tässä tapauksessa harhaanjohtavia. Yhteensä 90 % oli samaa mieltä tai osittain samaa mieltä väittämän kanssa: "Olen saanut asiallista kohtelua". Tulos on varsin hyvä.

Kehittämissuunnitelma: Käydään läpi työryhmässä. Täsmennetään vuodesta 2012 käytössä olleen jatkuvan asiakaspalautteen kehittämistä, muun muassa kuvaamalla päihdevieroitusyksikön asiakaspalauteprosessi. Asiakkaan kohteluun kiinnitetään edelleen erityistä huomiota.

Päihdepalvelujen kuntouttavat asumispalvelut

Kuntouttavien asumispalvelujen asiakastyytyväisyyden yleisarvosana on noussut hieman vuodesta 2012 (8,56) ja se on nyt 8,63. Vastauksia vuoden 2014 kyselyssä oli 61 kappaletta.

Positiivista palautetta annettiin väittämiin: "Olen saanut asiallista kohtelua", "Saamani palvelu on asiantuntevaa", "Olen voinut osallistua palvelujen suunnitteluun", "Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani", "Olen saanut apua ja tukea asumiseen" sekä "Mielekästä toimintaa on ollut tarpeeksi".

Negatiivista palautetta asiakkaat antoivat eniten väittämään: "Saamani palvelu on vastannut tarpeitani". Asunnottomien asiakkaiden kohdalla on ymmärrettävää, että palvelu ei aina ole vastannut tarpeita. Jokainen



asiakas toivoo, että hänelle järjestetään oma asunto, eikä se useinkaan ole realistisesti mahdollista, koska pääkaupunkiseudulla on hyvin vähän kohtuuhintaisia vuokra-asuntoja.

Kehittämissuunnitelma: Jatkuvan asiakaspalautteen keräämistä tehostetaan ja asiakaspalautteen prosessi kuvataan kuntouttavissa asumispalveluissa.

Vanhus- ja vammaispalvelut

Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

Yleisarvosana

Vanhus- ja vammaispalvelut / 2

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

	Keskiarvo 2014						Keskiarvo	Vastausten jakauma 2014							
	4	5	6	7	8	9	10	2012	4	5	6	7	8	9	10
Yksikkö/ palvelu	Vanhus- ja vammaispalvelut, kaikki, n=962	8,53						8,57	0 %	0 %	3 %	10 %	33 %	33 %	19 %
	Sairaalan osasto, n=59	8,53						8,43	0 %	0 %	2 %	8 %	41 %	34 %	15 %
	Geriatrinen akuuttiosasto, n=19	8,32						8,64	5 %	0 %	0 %	5 %	47 %	26 %	16 %
	Geriatrinen poliklinikka, n=20	9,25						9,20	0 %	0 %	0 %	0 %	15 %	45 %	40 %
	Vammaispalvelut, avopalvelut, n=7							8,53							
	Vammaispalvelujen asumispalvelut, n=13	9,15						8,53	0 %	0 %	0 %	15 %	8 %	23 %	54 %
	Toimintakeskus, n=57	8,95						9,02	0 %	0 %	0 %	11 %	21 %	32 %	37 %
	Sosiaalityö, n=11	9,73						9,30	0 %	0 %	0 %	0 %	9 %	9 %	82 %
	Päivätoimintakeskus, n=58	8,55						8,89	3 %	2 %	5 %	5 %	19 %	41 %	24 %
	Kotihoito, n=213	8,69						8,63	0 %	0 %	3 %	8 %	31 %	34 %	25 %
	Vanhusten palvelutalot, n=105	8,47						8,06	1 %	0 %	2 %	8 %	46 %	26 %	18 %
	Suopursun palvelutalo, n=30	8,23							3 %	0 %	0 %	17 %	33 %	40 %	7 %
	Heporinteen palvelutalo, n=23	8,91							0 %	0 %	0 %	0 %	43 %	22 %	35 %
	Koivukylän palvelutalo, n=12	8,08							0 %	0 %	0 %	25 %	58 %	0 %	17 %
	Pähkinärinteen palvelutalo, n=3														

Alle 10 vastaajan ryhmiä ei ole raportoitu

Vanhus- ja vammaispalveluista saatiin toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä 1 041 vastausta. Uutena tuloksikkonä mukana oli vanhusten ympärivuorokautinen hoiva, jonka oman laajemman lomakkeen osana oli myös muiden kanssa yhteisiä kysymyksiä. Tulosaluetasolla vuosien 2012 ja 2014 tulokset eivät siis ole täysin vertailukelpoisia. Asiakkaiden antamien kouluarvosanojen keskiarvo oli 8,53 (2012 8,57).

Tuloksikköiden tai palveluiden väliset erot olivat pieniä, sillä yleisarvosana oli kaikkialla yli 8.

Parhaiten toteutui asiallinen kohtelu, 92 % oli asiaa koskeneen väitteen kanssa joko täysin tai osittain samaa mieltä ja vain 2 % eri mieltä. 75 % vastaajista koki saamansa palvelun parantaneen ainakin osittain elämäntilannettaan, kun 4 %:n mielestä se ei ollut parantunut lainkaan.

Heikoimmin toteutuva asia oli vastaajien mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun, johon 56 % oli voinut osallistua mielestään ainakin osittain, 23 % vähän tai ei lainkaan.

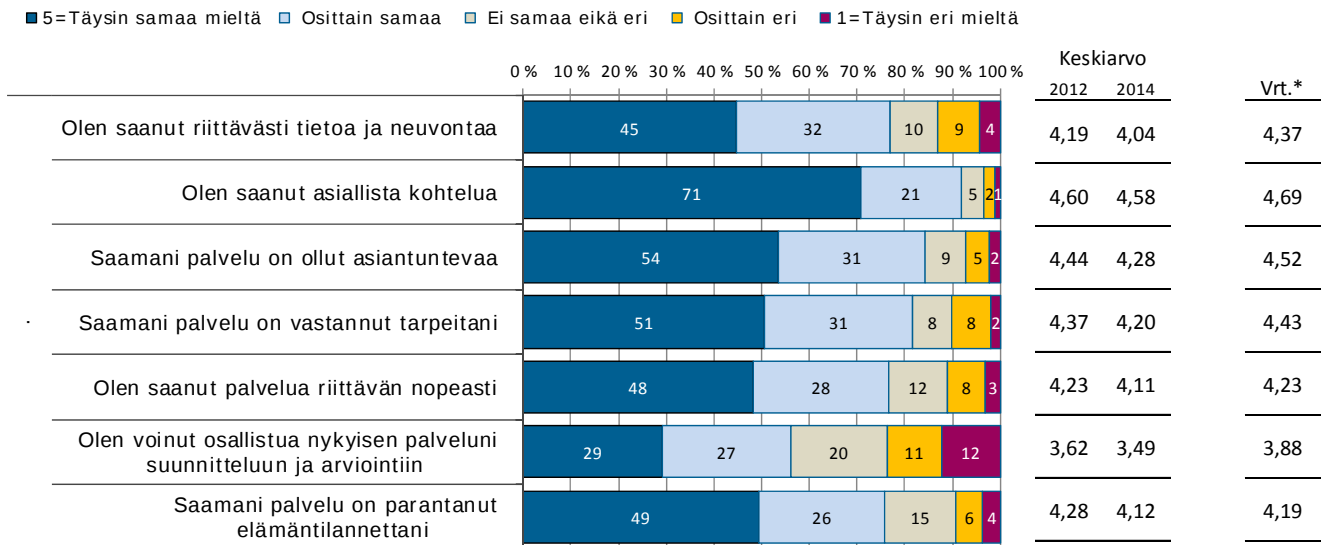


Yhteiset kysymykset

VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT, n=1041

Yleisarvosana 2014 **8,53**

Yleisarvosana 2012 **8,57**



*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014

Keskiarvo parantunut >0,2

Keskiarvo heikentynyt >0,2

Palautteet

Vanhus- ja vammaispalveluihin tuli vuoden 2014 aikana Vantaan kaupungin nettisivujen kautta yhteensä 31 palautetta. Palautteista 16 oli moitteita, viisi kiitosta sekä 10 toimenpide-ehdotusta.

Vanhusten avopalvelut

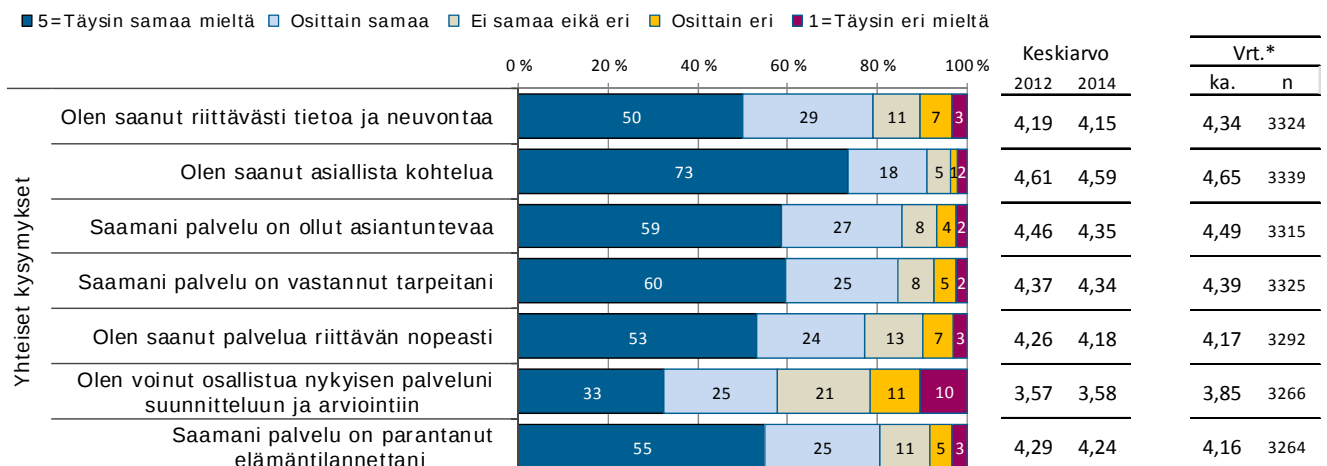
Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

Yhteiset kysymykset

VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT/Vanhusten avopalvelut, n=426

Yleisarvosana 2014 **8,63**

Yleisarvosana 2012 **8,50**



*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014

Keskiarvo parantunut >0,2
Keskiarvo heikentynyt >0,2



Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä vanhusten avopalvelujen kouluarvosanojen keskiarvo nousi vuoden 2012 arvosanasta 8,50 vuoden 2014 arvosanaan 8,63. Parhaiten toteutui väite "Olen saanut asiallista kohtelua". 91 % vastaajista oli väitteen kanssa joko täysin tai osittain samaa mieltä. Heikoiten toteutui osallistuminen palvelun suunnitteluun ja arviointiin. Vain 53 % vastaajista oli väitteen kanssa täysin tai osittain samaa mieltä, mutta vain 8 % täysin tai osittain eri mieltä.

Yleisarvosanat

vuonna 2014 (vuonna 2012)

Sosiaalityö	9,73 (9,30)
Päivätoiminta	8,55 (8,89)
Kotihoito	8,69 (8,63)
Palvelutalot	8,47 (8,06)
<i>Suopursun palvelutalo</i>	<i>8,23 (-) *</i>
<i>Heporinteen palvelutalo</i>	<i>8,91 (-) *</i>
<i>Koivukylän palvelutalo</i>	<i>8,08 (-) *</i>
<i>Pähkinärinteen palvelutalo</i>	<i>vastauksia liian vähän arvioitavaksi</i>

Vuonna 2012 ei arvioitu isoja palvelutaloja erikseen.

Seniorineuvola ja ostopalvelut eivät osallistuneet toimialan asiakastyytyväisyyskyselyyn.

..

Palautteet

Tulosityksikössä ei tehty vuonna 2014 toimialan asiakastyytyväisyyskyselyn lisäksi muita kohdennettuja asiakastyytyväisyyskyselyjä. Nettipalautteita tuli yhteensä 12, joista kiitoksia 2, moitteita 5 ja toimenpideehdotuksia 5.

Toimintayksiköihin tuli satunnaisesti kirjallisia palautteita, useimmiten palaute annettiin suoraan asiakastilanteissa tai soittamalla. Pääosa tulosityksikön saamasta epävirallisesta palautteesta oli positiivista ja asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Työntekijät saivat palautetta ystävällisyydestä ja tehokkaasta toiminnasta.

Negatiivisissa palautteissa nousivat esiin asiakkaan odotukset palvelua kohtaan ja tyytymättömyys palvelun sisältöön ja riittämättömyyteen. Myös asiakkaan kohtaamisesta ja henkilökunnan käyttäytymisestä tuli joitakin kielteisiä palautteita. Palautteiden perusteella on henkilökunnan kanssa kerrattu toimintaohjeita. Kotihoiton vastuupuhelinohjeistus uusitaan.

Ostopalvelujen asiakaspalautteita tulee palvelukohtaisesti, ja niitä seurataan ja käsitellään säännöllisesti.

Hoiva-asumisen palvelut

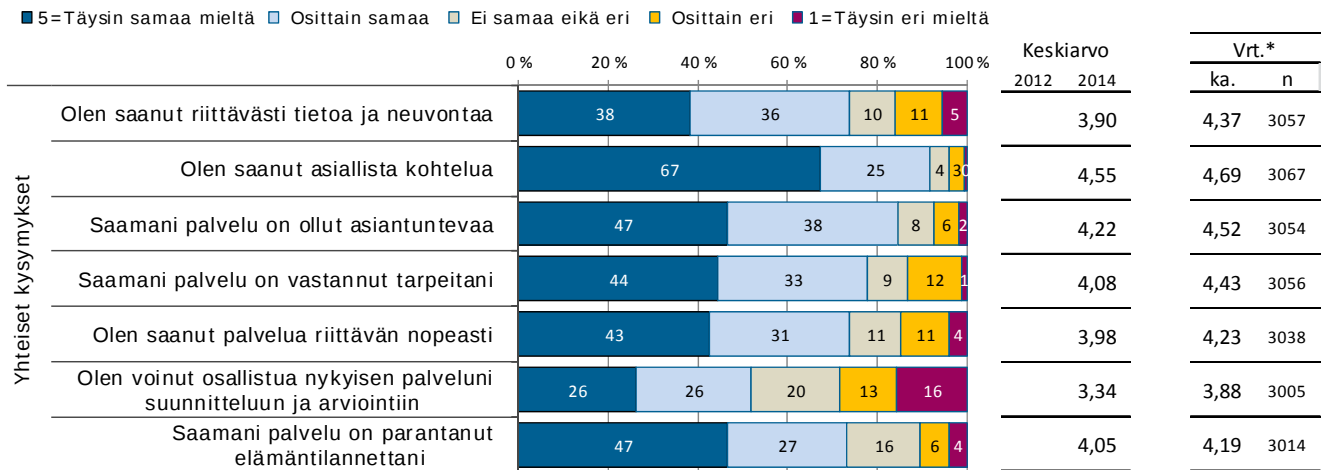
Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

Yhteiset kysymykset

VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT/Vanhusten ympärivuorokautinen hoiva, n=486

Yleisarvosana 2014 **8,36**

Yleisarvosana 2012 -



*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014

Hoiva-asumisen palveluissa kysely tehtiin omaistyytyväisyyskyselynä, ja toimialan yhteiset kysymykset olivat vain osa laajempaa kyselyä. Hoivan kouluarvosanojen keskiarvo oli 8,36. Parhaiten toteutui väittämä "Olen saanut asiallista kohtelua". 92 % vastaajista oli väittämän kanssa täysin tai osittain samaa mieltä. Heikoimmin toteutui "Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin".

Palautteet

Hoiva-asumisen omasta toiminnasta on tullut palautetta seuraavasti:

	positiivinen palaute	negatiivinen palaute	Yht.
Simonkodin osasto 3	16	29	45
Simonkodin osasto 4	-	1	1
Simonkylän hoivakoti 1	52	7	59
Simonkylän hoivakoti 2	58	8	66
Simonkylän hoivakoti 3	-	-	-
Myyrinkoti 2	-	21	21
Myyrinkoti 3	-	19	19
Malmiiniitty 1	16	5	21
Malmiiniitty 2	7	9	16

Simonkodin osasto 2 ei kerännyt palautetta ja Myyrinkoti 4:n palautteet ovat hävinneet. Malmiiniitty 2:n palautteista osa on hävinnyt muutossa.

Ostopalvelut

Puhelimitse saatua ostopalveluja koskevaa palautetta ei ole kerätty, mutta negatiivisen palautteen kohdalla on asiakasta pyydetty tekemään kirjallinen vastinepyyntö, joita ostopalveluista tuli vuonna 2014 16 kappaletta.

Sairaalapalvelut

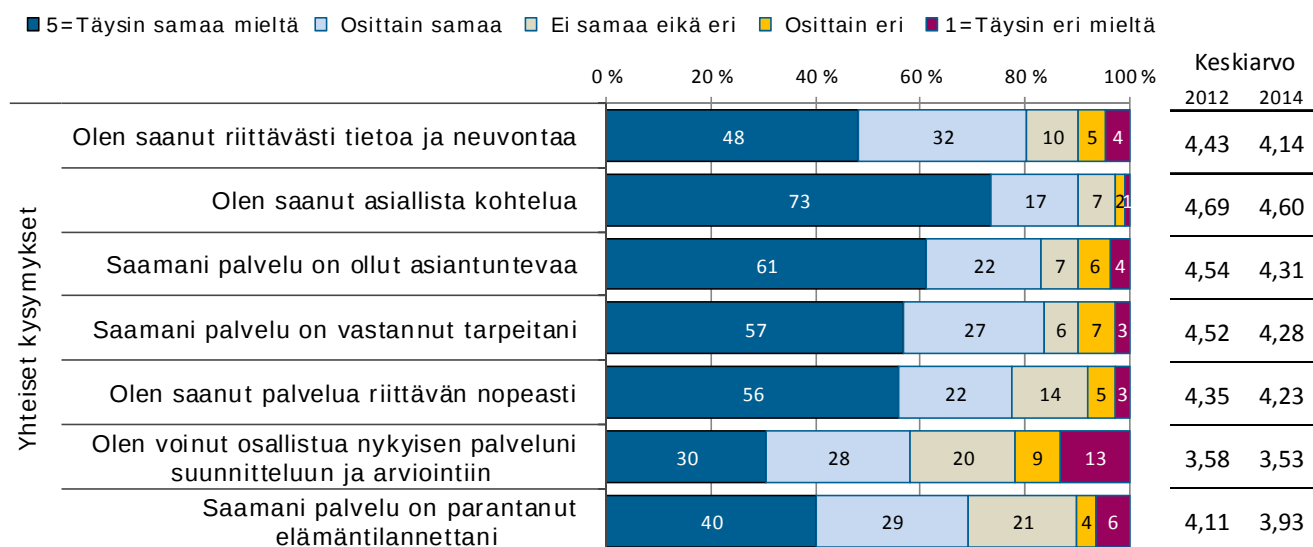
Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

Yhteiset kysymykset

Yleisarvosana 2014 **8,63**

VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT/Sairaalapalvelut, n=122

Yleisarvosana 2012 **8,81**



Keskiarvo parantunut >0,2
Keskiarvo heikentynyt >0,2

*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä sairaalapalvelut saivat kouluarvosanojen keskiarvoksi 8,63. Keskiarvo heikentyi hiukan verrattuna vuoden 2012 kyselyn keskiarvoon 8,81. Parhaiten toteutui väite ”Olen saanut asiallista kohtelua”, josta 90 % vastaajista oli joko täysin tai osittain samaa mieltä. Heikoimmin toteutui väite ”Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin”. Väitteen kanssa joko osittain tai täysin eri mieltä oli 22 % vastaajista, mutta 58 % vastaajista kuitenkin vähintään osittain samaa mieltä.

Yleisarvosanat

vuonna 2014 (vuonna 2012)

Sairaalan osastot	8,53 (8,43)
Geriatriset akuuttiosastot	8,32 (8,64)
Geriatrinen poliklinikka	9,25 (9,20)

Palautteet

Sairaalapalveluihin tuli vuoden 2014 aikana 11 kirjallista muistutusta potilaan hoidosta. Vantaan internet-sivujen kautta tuli yhteensä yhdeksän palautetta. Potilasvahinkolautakunnan selvityksiä oli yhdeksän ja selvityksiä Valviralle sairaalatoiminnasta yksi.

Asiakastytyväisyyskyselyn pohjalta kehittämiskohteeksi nousi potilaiden hoitoon osallistumisen lisääminen. Muistutuksissa suurimmaksi kehittämiskohteeksi nousi henkilökunnan ja potilaiden sekä omaisten välisen kommunikaation kehittäminen.

Positiivista palautetta ei kerätty systemaattisesti. Potilaat ja omaiset antavat positiivisen palautteen usein spontaanisti suullisesti, ja kirjallista palautetta ei juuri tule.

Vammaispalvelut

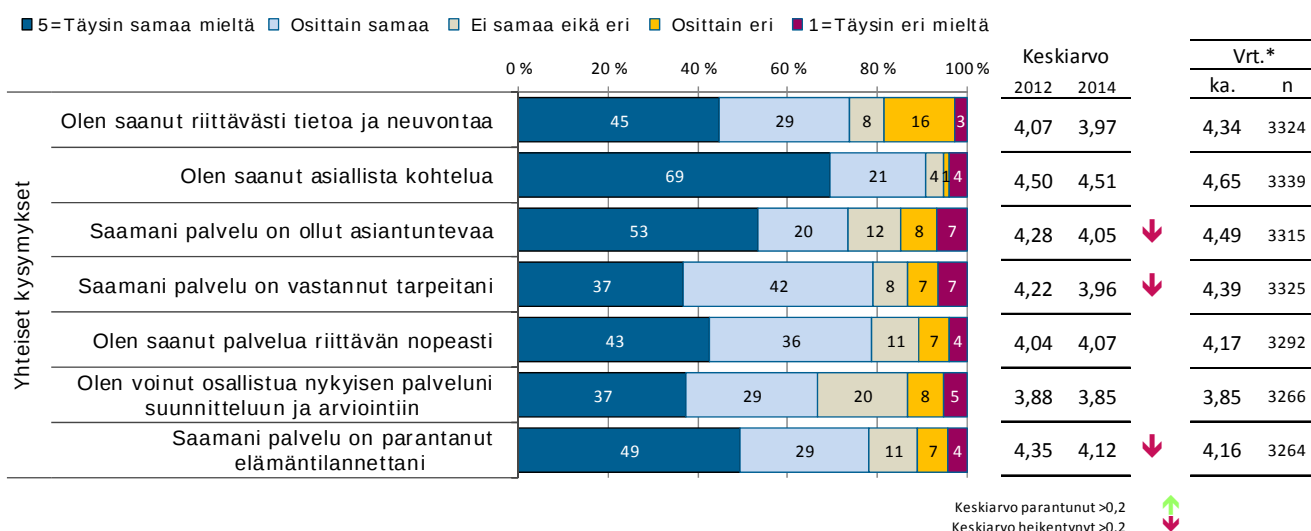
Toimialan asiakastytyväisyyskysely

Yhteiset kysymykset

Yleisarvosana 2014 **8,88**

VANHUS- JA VAMMAISPALVELUT/Vammaispalvelut, n=82

Yleisarvosana 2012 **8,74**



*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014

Toimialan asiakastytyväisyyskyselyssä vammaispalvelut saivat kouluarvosanojen keskiarvoksi 8,88. Keskiarvo parani vuoden 2012 keskiarvosta 8,74. Parhaiten toteutunut väittämä oli "Olen saanut asiallista kohtelua". Täysin tai osittain samaa mieltä väitteen kanssa oli 90 % vastaajista. Heikoiten toteutui väittämä "Olen voinut osallistua nykyisen palveluni suunnitteluun ja arviointiin". Vuoden 2014 kyselyssä asiakkaiden mielipiteiden mukaan väittämät "Saamani palvelu on ollut asiantuntevaa", "Saamani palvelu on vastannut tarpeitani" sekä "Saamani palvelu on parantanut elämäntilannettani" toteutuivat merkittävästi heikommin kuin vuoden 2012 vastaajat arvioivat.

Yleisarvosanat

vuonna 2014 (vuonna 2012)

Asumispalvelut

9,15 (8,53)

Toimintakeskukset

8,95 (9,02)

Vammaisten avopalveluista tuli toimialan asiakastytyväisyyskyselyyn niin vähän vastauksia, etteivät tulokset olleet vertailukelpoisia.



Palautteet

Vammaispalvelun yksiköissä kirjattiin vuonna 2014 yhteensä yhdeksätoista puhelimitse tai nettisivujen kautta saatua asiakaspalautetta.

Positiivisia palautteita oli kirjattu kaksi kappaletta:

"On saanut hyvää palvelua vammaispalvelusta" ja "Paras toimisto Vantaalla".

Negatiivisia palautteita oli kirjattu vammaispalvelun osalta yhteensä 17 kappaletta.

Suurin osa palautteista on koskenut työntekijän tavoitettavuutta (5 kpl). Lisäksi palautetta nettisivuista (2 kpl) sekä päätösten käsittelyaikoja sekä määräaikaaisuutta koskevia palautteita (5 kpl). Toiminnan muutoksista asiakaspalautetta saatiin työ- ja päivätoiminnan vuorotoiminnan käyttöönotosta. Yksittäisiä palautteita tuli asiakaspalvelusta tai asiakkaan saamasta kohtelusta.

Kehittämistoimet tulosityksikössä asiakaspalautteiden perusteella:

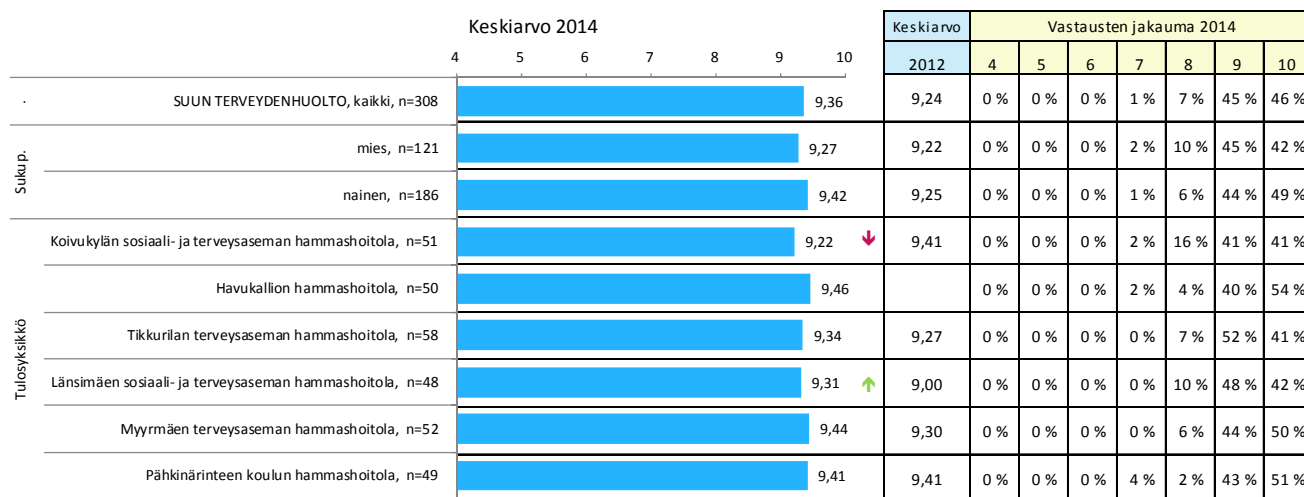
Asiakkaita varten ja tavoitettavuuden parantamiseksi on vammaispalvelussa otettu käyttöön neuvontapuhelin. Yksikön internet-sivuja ollaan uudistamassa ja saatu palaute otetaan sivujen sisällön suunnittelussa huomioon. Työ- ja päivätoiminnan vuorotoiminnasta tiedotetaan asiakasilloissa. Päätöksiä koskevat muutosehdotukset on käsitelty työpaikkakokouksissa, ja työntekijöiden käyttäytymistä koskevat palautteet on käsitelty muistutuksina.

Suun terveydenhuollon liikelaitos

Toimialan asiakastyytyväisyyskysely

Yleisarvosana

Suun terveydenhuolto



Alle 10 vastaajan ryhmiä ei ole raportoitu

↑ Keskiarvo parantunut >0,2

↓ Keskiarvo heikentynyt >0,2

Toimialan asiakastyytyväisyyskyselyssä suun terveydenhuolto sai 308 vastausta. Asiakkaiden antamien kouluarvosanojen keskiarvo oli vahva kiitettävä, eli 9,36 (2012 9,24). Vastaanottopisteiden väliset erot olivat hyvin pieniä, sillä yleisarvosana oli kaikkialla vähintään 9,2.

Väittämistä parhaiten toteutui asiallinen kohtelu, 92 % vastaajista oli asiaa koskeneen väitteen kanssa täysin samaa mieltä. 89 % vastaajista koki saamansa palvelun parantaneen ainakin osittain elämäntilannettaan. Heikoimminkin toteutuvat asiat olivat mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun ja palvelun nopeus, mutta niihinkin enemmistö oli tyytyväisiä myös tällä kerralla.

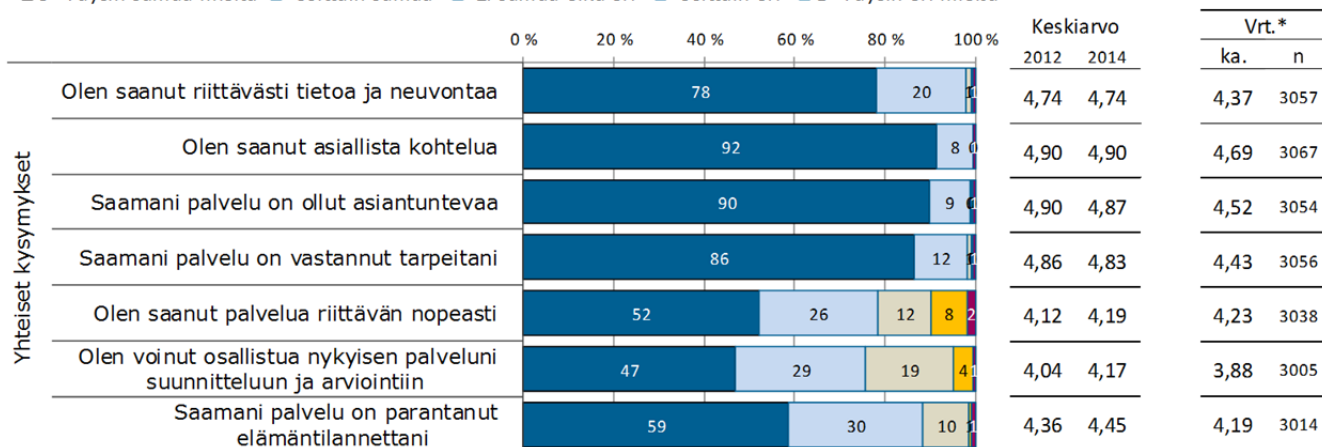
Yhteiset kysymykset

Yleisarvosana 2014 9,36

SUUN TERVEYDENHUOLTO/Suun terveydenhuolto, n=323

Yleisarvosana 2012 9,24

■ 5=Täysin samaa mieltä ■ Osittain samaa ■ Ei samaa eikä eri ■ Osittain eri ■ 1=Täysin eri mieltä



Keskiarvo parantunut >0,2
Keskiarvo heikentynyt >0,2



*Vertailuryhmänä VANTAA, kaikki 2014



Yleisarvosanat

Koivukylän sosiaali- ja terveysaseman hammashoitola	9,22 (9,41)
Havukallion hammashoitola	9,46 (-)*
Tikkurilan sosiaali- ja terveysaseman hammashoitola	9,34 (9,27)
Länsimäen sosiaali- ja terveysaseman hammashoitola	9,31 (9,00)
Myyrmäen sosiaali- ja terveysaseman hammashoitola	9,44 (9,30)
Pähkinärinteen koulun hammashoitola	9,41 (9,41)

vuonna 2014 (vuonna 2012)

*Vuonna 2012 kyselyyn osallistui Korson hammashoitola. Korson hammashoitolan ollessa remontissa Havukallion hammashoitola osallistui asiakastytyväisyyskyselyyn.

Suun terveydenhuollon liikelaitoksen vuonna 2014 tulleista virallisista palautteista

Potilasvahinkoilmoitukset, joista on tullut korvauspäätös, koskivat

- hampaan juurihoitoa, joka on lopulta johtanut hampaan poistoon (yksi tapaus)
- hampaan juurihoitoa, jossa on tullut juurikanavaperforaatio ja huuhteluainetta on mennyt kudoksiin (kaksi tapausta)
- hampaan juurihoitoa, jossa on tullut juurikanavaperforaatio, joka mahdollisesti johtaa hampaan poistoon (yksi tapaus)
- hampaan poiston jälkeen jäänyt kiputila (yksi tapaus)

Selvitys aluehallintovirastolle koski

- hoitotakuun hetkellistä ylittymistä (jonotusaika kiireettömään tutkimukseen yli 6 kuukautta), johon annetun selvityksen mukaan oli syynä se, että ajanvaraushenkilöstö ei pystynyt lähettämään jonokutsuja yllättävien poissaolojen ja vajaamiehityksen takia.
- AVOHilmon käyttöönottoa, mikä Vantaan suun terveydenhuollon liikelaitoksessa on tapahtunut 15.8.2014

Jatkuva palaute suun terveydenhuollossa

Vantaan kaupungin sähköisen palautejärjestelmän kautta saapui yhteensä 85 asiakaspalautetta, joista positiivisia oli 24. Kaikista palautteista 33 koski ajanvarauspalvelua ja niistä yksi oli positiivinen palaute.

Pohjois-Vantaan suun terveydenhuolto:

Positiivinen 3

Negatiivinen 3

Länsi-Vantaan suun terveydenhuolto:

Positiivinen 9

Negatiivinen 7

Keski-Vantaan suun terveydenhuolto:

Positiivinen 11

Negatiivinen 12

Oikomishoito:

Positiivinen -
Negatiivinen 6

Ajanvaraus:

Positiivinen 1
Negatiivinen 33

Kehittämistoimena on ajanvarauksessa 12/2013 käyttöön otettu takaisinsoittotoiminto.

Talous- ja hallintopalvelut

Talous- ja hallintojohtaja haastatteli vuoden 2014 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 tulosalueen henkilöstöltä ja edustavan haastattelussa koko tulosaluettaan. Pääosa palautteesta oli positiivista. Toiminnasta annettiin muun muassa seuraavaa palautetta:

- "Talhan" asiantuntijoita enemmän mukaan tulosalueiden työhön
- Olemmeko liikaa henkilöstökeskuksen ohjattavissa?
- Yhteistyö on hyvää
- "Talha" voisi esittäytyä esimiestilaisuudessa

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

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 vel-



vollisuutensa. Oikeuskanslerin puoleen voi kääntyä myös silloin, kun katsoo, ettei perustuslain takaama perusoikeus tai ihmisoikeus ole toteutunut.

Toimialan vuonna 2014 vastaanottamien virallisten palautteiden määrät ovat alla olevassa taulukossa.

Tulosalue/ Tulosityksikkö	Muistutukset	Kantelut				Oikaisuvaatimukset			
		AVI*	Valvira*	Oikeus- asia- mies/ oikeus- kansleri*	Kantelut yhteensä	Jaosto*	Lauta- kunta	Oikaisu- vaati- muksia yhteensä	Muutettuja viranhaltijan päätöksiä yhteensä
Apulaiskaupunginjohtaja	1	3 (2)	1	1	5 (2)				
Perhepalvelut									
Perhepalvelujen yhteiset	5 (4)	31	2	18	51			1	
Aikuissosiaalityö									
Lastensuojelu	11								
Psykososiaaliset palvelut	7 (1)	2 (1)		2					
Päihdepalvelut	2	2							
PERHEPALVELUT YHTEENSÄ	25	35	2	20	57	177		177	6
Suun terveydenhuolto									
Suun terveydenhuollon yhteiset		4 (3)							
Länsi-Vantaan suun th									
Keski-Vantaan suun th									
Pohjois-Vantaan suun th									
Terveydenedistäminen									
Oikomishoito									
SUUN TH YHTEENSÄ		4			4				
Terveyspalvelut									
Terveyspalvelujen yhteiset		17 (14)	5 (3)	3 (1)	25 (18)				
Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto	7	1 (1)							
Kuntoutuspalvelut	3								
Mielenterveyspalvelut	0								
Terveyskeskuspäivystys	20								
Terveysasemapalvelut	18								
TERVEYSPALVELUT YHTEENSÄ	48	18	5	3	26				
Vanhus- ja vammaispalvelut									
Vanhus- ja vammaispalvelujen yhteiset	4	11	3	6	20				
Hoiva-asumisen palvelut	5 (oma), 4 (ostop.)		1		1				
Sairaalapalvelut	12								
Vammaispalvelut	12								
Vanhusten avopalvelut	8								
VANHUS- JA VAMMAISP. YHTEENSÄ	45	11	4	6	21	159		159	
KOKO TOIMIALA YHTEENSÄ	119	71	12	30	113	336		336	



Tulosalue/ Tulosyksikkö	Valitukset (löytyy oikaisuvaatimusten kautta)				Potilasvahinko- ilmoitukset/ Potilas- vakuutuskeskus	
	HO	KHO	Valitukset yhteensä	Muutetut tai valmiste- luun palautu- neet yhteensä	Yhteensä	Korvattavat potilas- vahingot
Apulaiskaupunginjohtaja						
Perhepalvelut						
Perhepalvelujen yhteiset						
Aikuissosiaalityö						
Lastensuojelu						
Psykososiaaliset palvelut	1					
Päihdepalvelut						
PERHEPALVELUT YHTEENSÄ	16	1	17	2		
Suun terveydenhuolto						
Suun terveydenhuollon yhteiset					29 (24)	5
Länsi-Vantaan suun th						
Keski-Vantaan suun th						
Pohjois-Vantaan suun th						
Terveydenedistäminen						
Oikomishoito						
SUUN TH YHTEENSÄ					29	5
Terveyspalvelut						
Terveyspalvelujen yhteiset						
Ennaltaehkäisevä terveydenhuolto						
Kuntoutuspalvelut						
Mielenterveyspalvelut						
Terveyskeskuspäivystys						
Terveysasemapaalvelut						
TERVEYSPALVELUT YHTEENSÄ						
Vanhus- ja vammaispalvelut						
Vanhus- ja vammaispalvelujen yhteiset						
Hoiva-asumisen palvelut						
Sairaalapalvelut					9	0
Vammaispalvelut						
Vanhusten avopalvelut					3	
VANHUS- JA VAMMAISP. YHTEENSÄ	41	0	41	7	12	
KOKO TOIMIALA YHTEENSÄ	57	1	58	9	41	

Suluissa oleva luku kertoo niiden asioiden määrän, jotka ovat vielä käsittelyssä. Yhteismäärä sisältää myös ne.

Apulaiskaupunginjohtajan rivillä on toimialan useaa tulosaluetta koskevat muistutukset ja kantelut.

Tulosalueiden yhteiset -riveillä ovat ne muistutukset ja kantelut, joihin tulosaluejohtajat ovat vastanneet. Ne voivat koskea yhtä tai useampaa tulosyksikköä.



Vuoden 2014 osalta kaikki virallisen palautteen -taulukon tiedot on kerätty käsin eri lähteitä käyttäen, ja siksi taulukon tiedot ovat joiltain osin puutteelliset. Virallisen palautteen keräämisessä tehdään yhteistyötä kaupungin kirjaamon kanssa. Prosessia pyritään kehittämään vuonna 2015, jotta kaikkiin raportointipohjan sarakkeisiin olisi jatkossa saatavilla tiedot ja työmäärä olisi kerralla pienempi.

Muu palaute

Mediaseuranta / Vantaan kaupungin julkisuusanalyysi

Vantaan kaupungin mediaseurannan tekee M-Brain-konserni. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialaan liittyvistä asioista mediakynnyksen on ylittänyt muun muassa seuraavat.

Myönteinen julkisuus

Tutkimuksen mukaan vantaalaiset ovat pääkaupunkiseudun onnellisimpia (huhti-kesäkuu)

Vantaa ottaa käyttöön sukupuolitautilien kotitestit (huhti-kesäkuu)

Uudenmaan ELY-keskus iloitsee, että kunnat, kuten Vantaa, ovat valmiita vastaanottamaan syyrialaispakolaisia (heinä-syyskuu)

Ikäihmisille on aloitettu Ikäpalo-malli (syys-joulukuu)

Kielteinen julkisuus

Vantaan sosiaalitoimen maksusitoumusta myytiin verkossa (tammi-maaliskuu)

Vantaa laiminlöi nuorten lääkärintarkastuksia (tammi - maaliskuu)

Kaupunginvaltuutettu Juha Simonen kritisoi kaupungin terveystasemalta saamaansa rukousklinikan esitettä. (heinä-syyskuu)

Vantaalaisessa palvelutalossa asuneen vanhuksen kuolemasta tehtiin kantelu Valviralle (heinä-syyskuu)

Vantaan lastensuojelu on kovilla (syys-joulukuu)

Sote-jaosta iso lasku Espoolle ja Vantaalle (syys-joulukuu)

Neutraali julkisuus

Suun terveydenhuollon liikelaitos ei näy mediassa

THL - palveluvaaka

Palveluvaaka.fi tarjoaa tietoa siitä, miten 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

Vantaan kaupunki
Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala
Peltolantie 2d
01300 Vantaa