

# *Sivan* SOTE

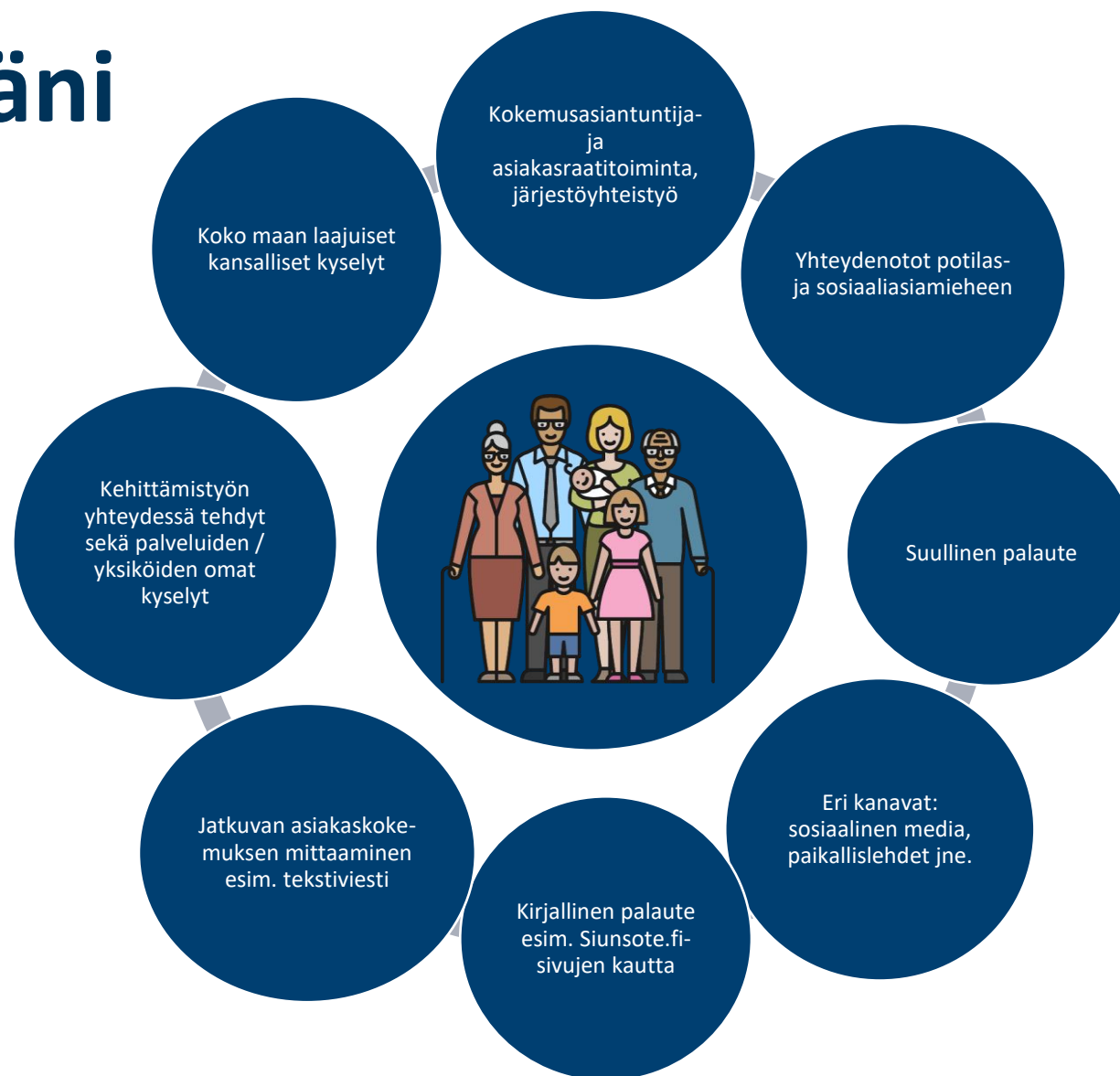
Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

# Asiakaskokemuskatsaus vuosi 2022 Tulevaisuuslautakunta 15.2.2023

Kuinka pohjoiskarjalaisen ääni on kuulunut vuonna 2022?

# Pohjoiskarjalaisen ääni

- Tämän tiiviin asiakaskokemuskatsauksen avulla haluamme kertoa, kuinka pohjoiskarjalaisen ääni on kuulunut Siun sotessa vuoden 2022 aikana.
- Vuoden 2022 aikana Siun soten asiakkaiden ja pohjoiskarjalaisten ääni on tullut esiin monikanavaisesti. Olemme saaneet tietoa siitä, miten palvelumme on koettu sekä siitä, missä olemme onnistuneet ja mitkä ovat kehittämisenkohteitamme.



# Asiakasosallisuus

- tarkoittaa palveluiden käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista.
- Palveluihin osallistuminen ja vaikuttaminen on palvelun käyttäjien oikeus ja osallistumisen edistäminen on palvelun järjestäjien ja tuottajien velvollisuus.
- Osallisuudesta säädetään laeissa (perustuslaki (731/1999), kuntalaki (410/2015), hallintolaki (434/2003), terveydenhuoltolaki (1326/2010), sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki hyvinvointialueista (611/2021;5 luku 29§ ja 32§, 7 luku 41§).
- Osallistuja on laista riippuen kansalainen, kuntalainen, asukas, asiakas, henkilö, potilas, palvelun käyttäjä tai kuluttaja. Organisaation toiminnassa asiakkaan osallisuus omaan palveluun luo asiakasosallisuuden perustan, muita tasoja on mm. palaute palveluista.

# Pohjoiskarjalaisen ääni 2022



**Yli 97 000 kpl  
tekstiviestipalautetta**



**Yli 5000 kpl palautetta  
palvelutapahtuman yhteydessä**



**2177 kpl palautetta  
Siunsote.fi sivujen kautta**



**n. 2000 yhteydenottoa  
(potilasasiamies)**



**Kansalliset kyselyt  
Terveysasemakysely 266 vast.  
Vanhuskysely 1232 vast.**



**Asiakaskohtaukset 1-11/2022  
170 119 asiakasta  
3,43 m. suoritetta  
1,55 m. hoitopäivää**

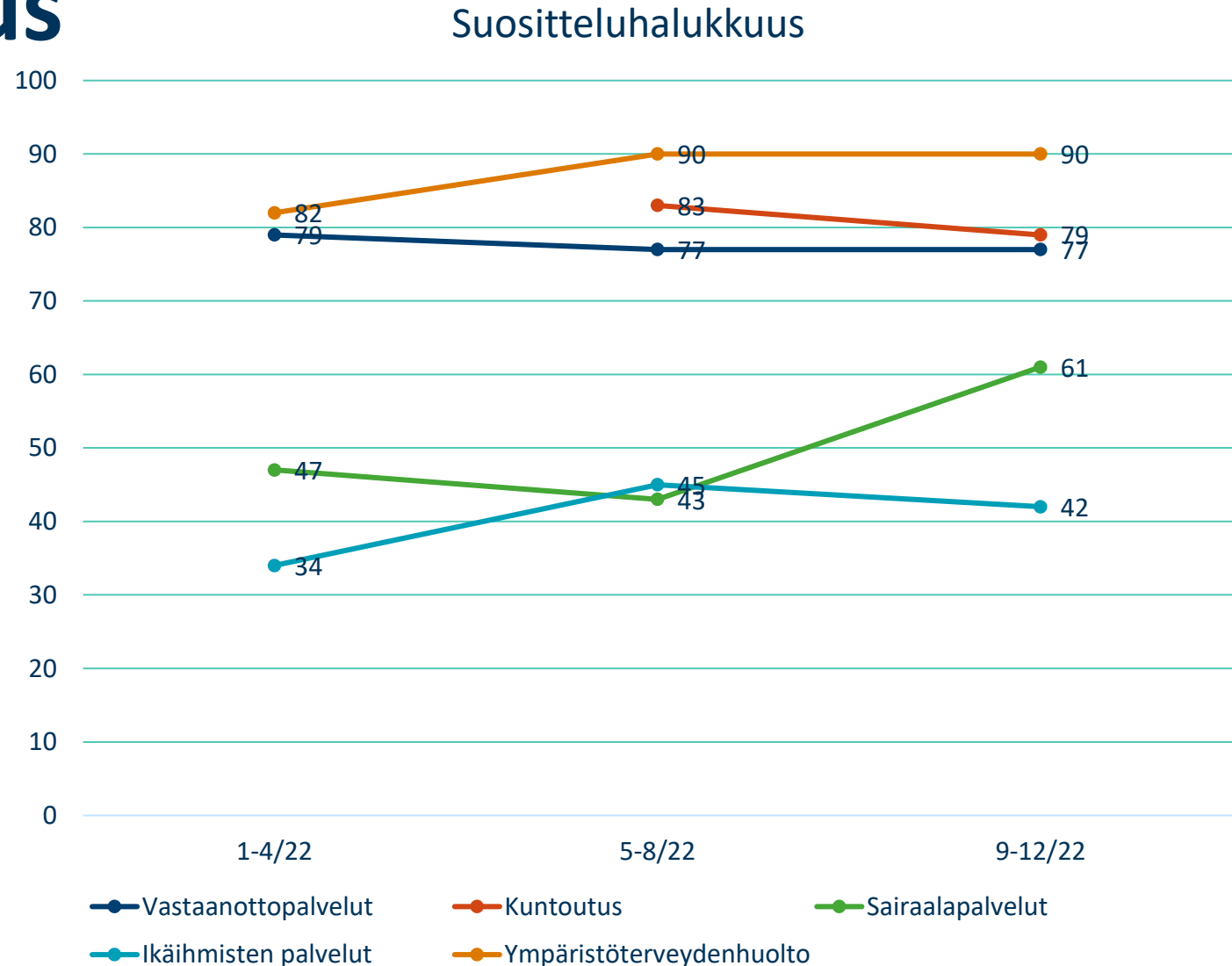


**Asiakasraadit:  
Miepä-asiakasraati**

**Kohti hyvinvointialuetta  
kuntakierros  
13/13 kuntaa**

# Suositteluhalukkuus

- Kysyimme vuonna 2022 palautekyselyssä asiakkaidemme suositteluhalukkuutta (NPS-arvo): ”Suositteletko Siun sotea saamasi palvelun perusteella?”
  - NPS-arvo on luku -100 ja +100 väliltä. Mitä suurempi luku, sitä tyytyväisemmät asiakkaat Siun sotella on. Positiivinen luku on hyvä, sillä silloin palvelullamme on enemmän suosittelijoita kuin arvostelijoita. Yli 50 arvoa voidaan pitää erinomaisena.
- NPS-arvo oli vuonna 2022 Siun soten asiakastyytyväisyyden strateginen mittari, jonka kautta seurasimme kuukausittain asiakastyytyväisyyttä.



# Kirjallinen palaute

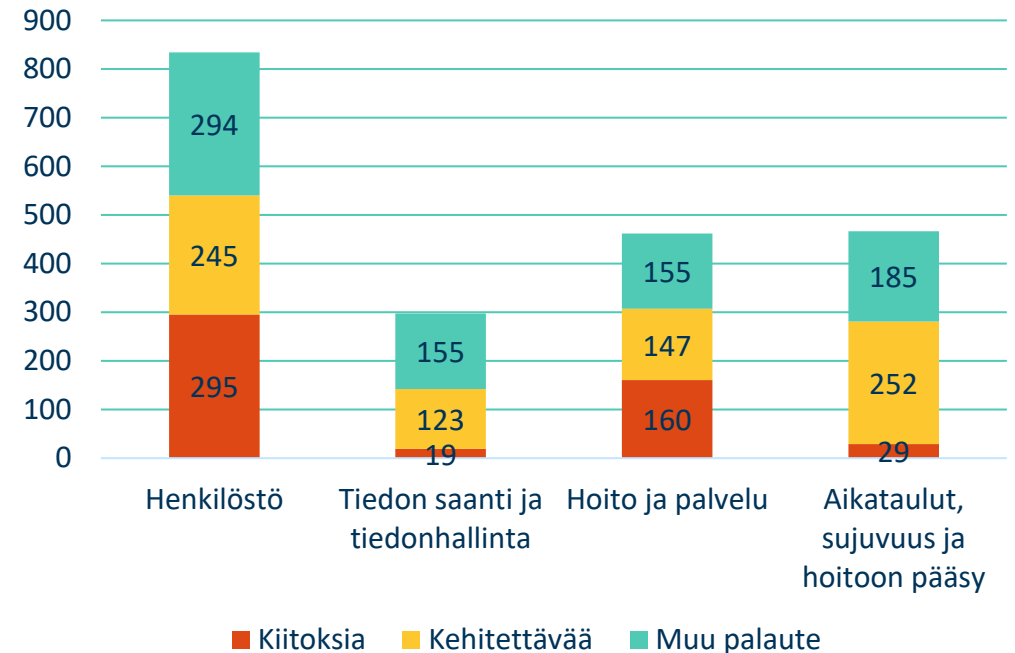
Meille on jo useamman vuoden ajan ollut mahdollista antaa palautetta verkkosivujemme siunsote.fi kautta. Palautetta voivat antaa myös ne pohjoiskarjalaiset, jotka eivät esimerkiksi ole päässeet hoidon tai palvelun piiriin. Joistakin yksiköistämme löytyy myös perinteinen palautelaatikko kirjalliselle palautteelle.

# Palaute siunsote.fi-sivun kautta

Saimme verkkopalautejärjestelmään palautteita vuonna 2022 yhteensä 2177 kpl.

- Palaute hoitoon ja palveluun liittyen:
  - 1680 erillistä palautetta (kts. kaavio)
- Palaute ympäristöterveydenhuoltoon liittyen:
  - 27 erillistä palautetta
- Palaute muusta kuin hoidosta tai palvelusta:
  - 470 erillistä palautetta
- Palautteiden pohjalta:
  - Suurin osa palautteista käsiteltiin niiden yksiköiden henkilöstön kanssa, joita palautteet koskivat. Lisäksi palautteita käsiteltiin muiden asiaan liittyvien tahojen kanssa.
  - Palautteiden pohjalta suunniteltiin kehittämistoimenpiteitä toimintatapoihin ja menettelyihin sekä esim. tietoteknisiin järjestelmiin liittyen.

Palautteiden määrät (kpl)



Voit antaa meille aina palautetta verkkosivujemme kautta!



# Jatkuva asiakaskokemuksen mittaaminen

Osassa palveluitamme asiakkaamme saavat mahdollisimman reaaliaikaisesti asiointinsa jälkeen palauteviestin puhelimeensa. Tekstiviestillä lähetetty palautekysely tarjoaa vastaajalle helpon ja nopean tavan antaa palautetta. Vastaaminen on aina vapaaehtoista. Tekstiviestillä kerätty palaute mahdollistaa sen, että suuren asiakasmäärän ääni tulee kuuluviin toimintamme kehittämisen sekä johtamisen tueksi. Ikäihmisten ja ympäristöterveydenhuollon palveluissa tarjotaan tekstiviestin sijaan mahdollisuus antaa palautetta palvelutapahtuman yhteydessä.

Vuoden 2022 alussa jatkuva asiakaskokemuksen mittaaminen oli käytössä 80 yksikössä. **Vuoden 2022 lopussa mukana oli jo yli 180 yksikköä!**

# Reaaliaikainen tekstiviestipalaute tavoitti asiakkaitamme



Asiakkaamme kokivat,  
että he:

Sain ratkaisun asiaani.  
9,36/10  
(2022)

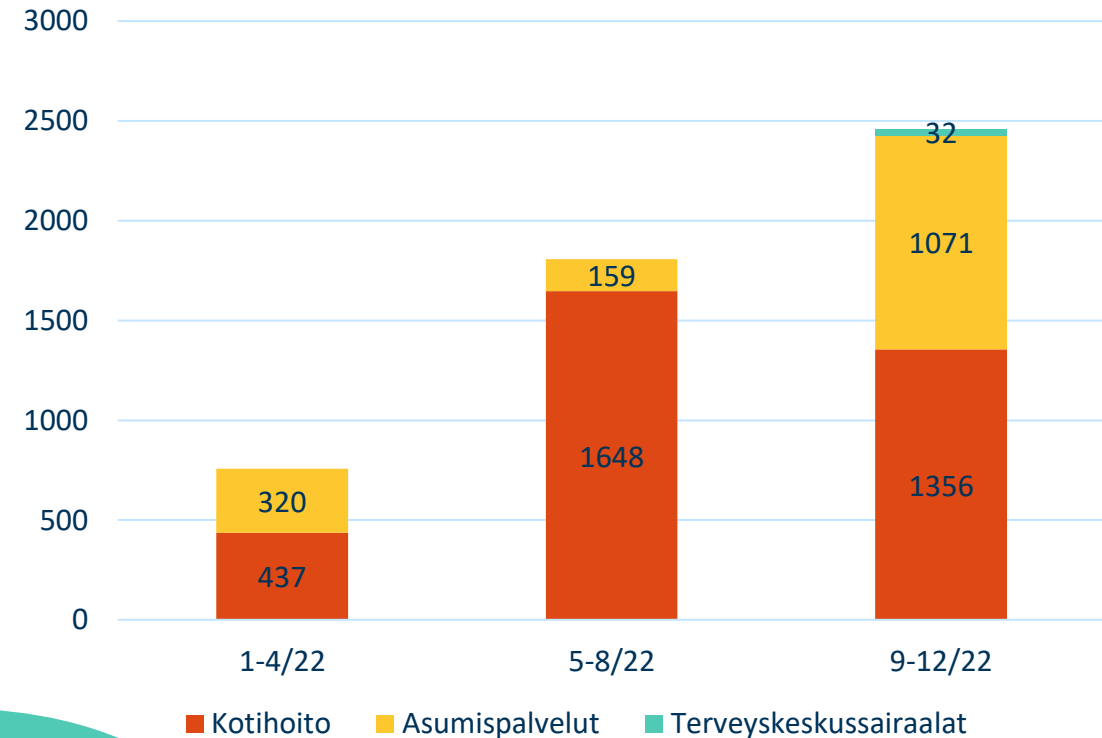
Minut kohdattiin  
ystävällisesti. 9,57/10  
(2022)

- Saimme yli 97 000 vastausta tekstiviestillä lähetettyyn palautekyselyyn.
- Vastausprosentti oli 14,6.

# Palvelutapahtuman yhteydessä kysyty palaute tavoittaa ikäihmiset

- Tiedämme, ettemme tavoita kaikkia asiakkaitamme tekstiviestikyselyllä. Sen vuoksi haluamme ikäihmisten palveluissa tarjota asiakkaillemme, asukkaillemme ja potilaillemme mahdollisuuden antaa palautetta palvelutapahtuman yhteydessä.
- Saimme vuoden 2022 aikana ikäihmisiltä yli 5000 palautetta. Vuoden alussa kokeiluun tullut palautteen keräämisen tapa on nyt käytettävissä kaikissa kotihoidon, asumispalveluiden sekä terveyskeskussairaaloiden yksiköissä.

Palautteiden määrä (kpl)



Kotihoidossa sekä asumispalveluissa asiakkaamme antavat parhaan palautteen kohtaamisesta.

# Muut tavat tuoda pohjoiskarjalaisen ääni esiin

# Palveluillamme sekä yksiköillämme on mahdollisuus tehdä tarpeen mukaisesti omia asiakaskyselyitään.

Perhe- ja sosiaalipalveluissa tehtiin useita kyselyitä:

- Vammaispalvelujen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen asiakaspalautekysely tavoitti 456 vastaajaa (22,8 % kyselyn saaneista). Asiakkaat olivat tyytyväisimpiä kohtaamiseen. Kehitettävänä asiana tuotiin esiin tiedon ja neuvon antaminen muista palveluista.
- Vammaispalvelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun asiakastyytyväisyyskysely tavoitti 610 vastaajaa (25 % kyselyn saaneista). Asiakkaat olivat tyytyväisimpiä siihen, että saatu kuljetuspalvelu on tukenut selviytymistä omassa arjessa. Kehittämiskohteena vastaajat näkivät mahdollisuuden osallistua kuljetusten suunnitteluun ja arviointiin.
- Vammaispalveluissa tuetun ja tehostetun tuen asumisen asiakaspalautekysely keräsi 136 vastaajaa (tuettujen asumisen asiakkaista 48 %). Suurin osa asiakkaista kokee olonsa turvalliseksi kotona ja että tukikäynnejä on sopivasti.
- Lapsiperheiden palveluiden asiakaskyselyyn saatiin loppuvuodesta 188 vastausta. Vastaajat ovat kokeneet tullessa kuulluksi sekä saaneensa hyvää kohtelua.

# Asiakkaan ääni kuului myös:

- Kehittämistyön yhteydessä, kuten monipalveluautokokeilu
- Kohti hyvinvointialuetta -kuntakierros
- Hyvinvointialueen strategian valmisteluun liittyvä asukaskysely
- Yhteydenotot sosiaali- ja potilasasiamieheen
  - Potilasasiamies sai n. 2000 yhteydenottoa → keskeinen esiin tullut ongelma liittyi hoitoon pääsyyn
- Edustuksellinen toiminta, kuten asiakasraati- ja kokemusasiantuntijatoiminta
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) toteuttamat koko maan laajuiset asiakaspalautekyselyt:
  - Vanhuspalvelut
  - Terveysasemakysely



# Tulossa vuonna 2023

- Palautekyselyidemme väittämät uusiutuvat. Uusien väittämien myötä saamme laajemmin tietoa asiakkaidemme kokemuksesta
- Palautelomakkeemme verkkosivuilla uudistuu
- Asiakkaan haitta- ja vaaratapahtumailmoitus otetaan käyttöön
- Kehitämme palautteen keräämisen muotoja edelleen
- Julkaisemme vastaavanlaisen asiakaskokemuskatsauksen osavuosikatsauksittain

Oikea palvelu,  
oikeaan aikaan,  
oikeassa  
paikassa.

Hyvää elämää ja  
elämäniloa Pohjois-  
Karjalassa: tukea,  
turvaa ja  
hyvinvointia.

Arvot: asiakaslähtöisyys,  
avarakatseisuus,  
turvallisuus,  
vastuullisuus,  
yhdenvertaisuus

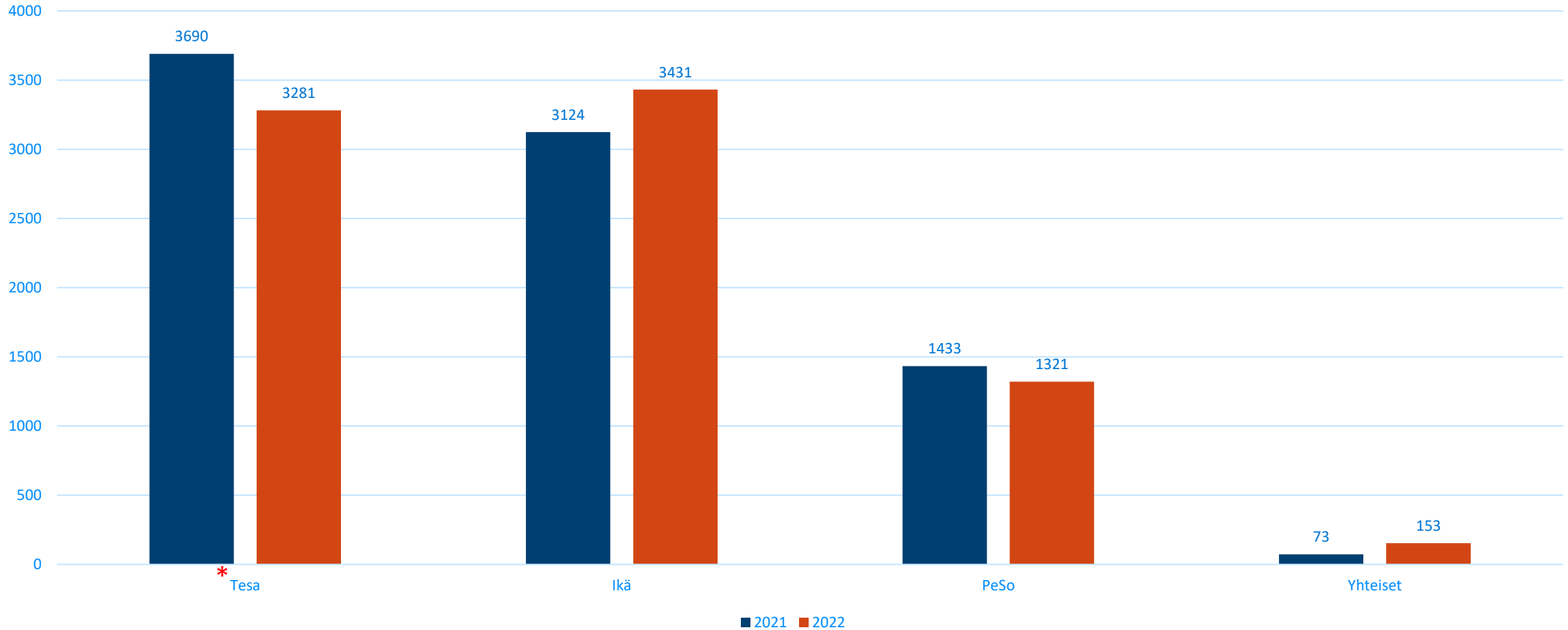
Puhekuplien tekstit Pohjois-Karjalan  
hyvinvointialueen strategia

# Asiakas- ja potilasturvallisuuskatsaus vuodesta 2022

Tulevaisuuslautakunta 15.2.2023



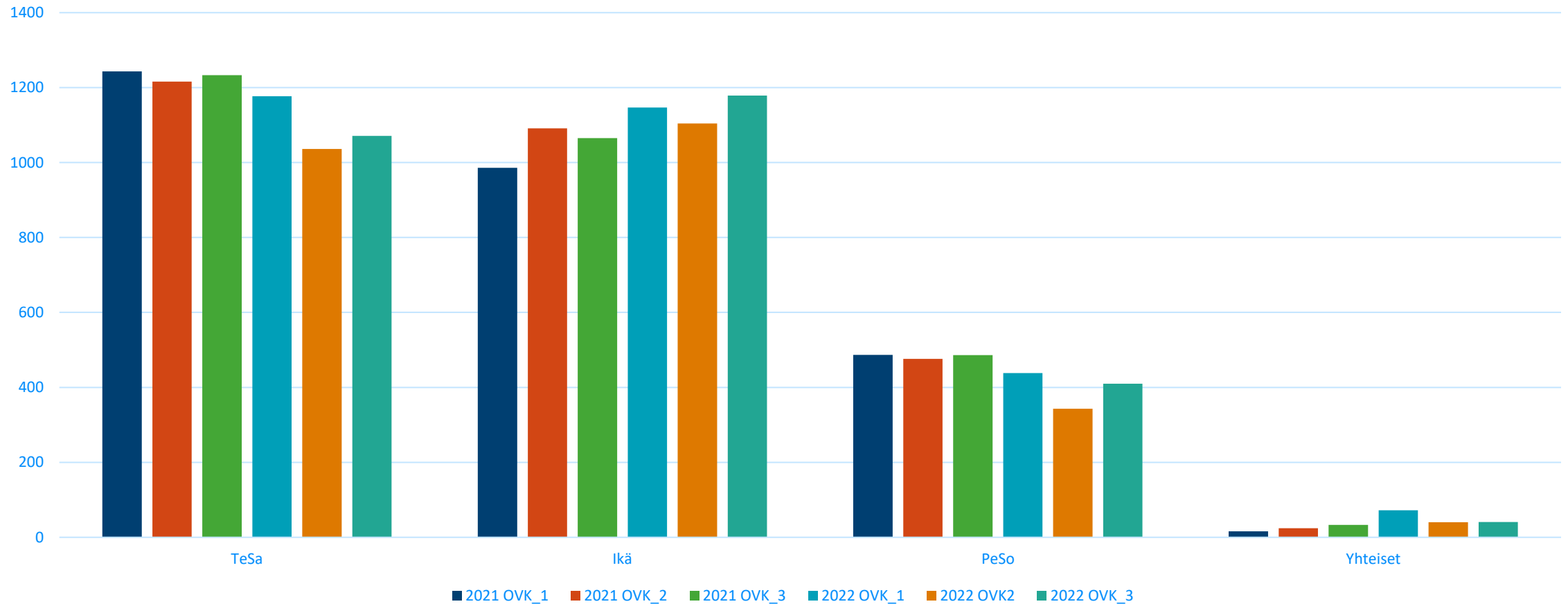
# Ilmoitusten lukumäärä (2021-2022)



\*PeLan potilasturvallisuusilmoitukset HaiProssa TeSan alla

Ympäristöterveydenhuollosta ei ilmoituksia

# Ilmoitusten lukumäärä osavuosikatsauksittain 2021-2022



# Ilmoitusten käsittelyaktiivisuus 2022 (23.1.2023)

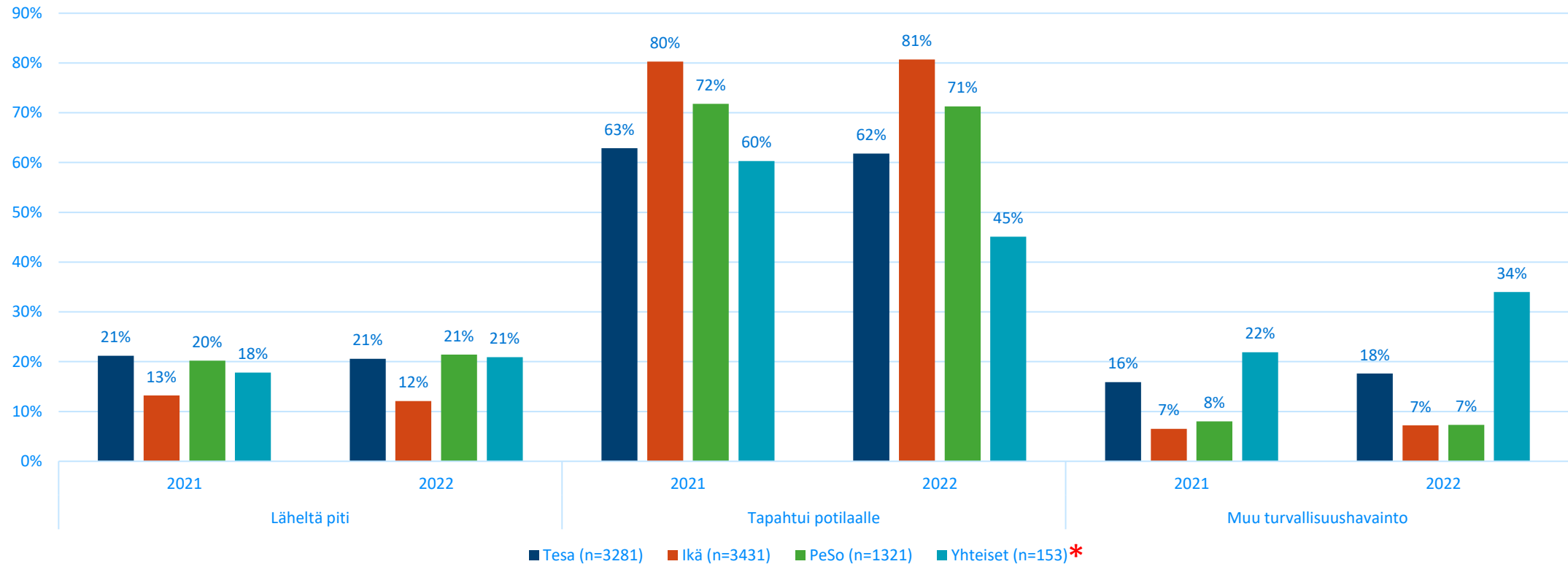
	Reagointi-aika, vrk		Käsittely-aika, vrk		Käsittely-%	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Terveys- ja sairaanhoito- palvelut (n=3281)	22	17 (↓)	30	31	88 %	90 %
Ikäihmisten palvelut (n=3431)	6	8	12	14	98%	97%
Perhe- ja sosiaalipalvelut (n=1321)	27	26	31	31	90 %	83%(↓)
Yhteiset palvelut (n=153)	11	12	24	22	80%	86%

Tavoite ≤ 14 vrk

Tavoite ≤ 30 vrk

Tavoite ≥ 90 %

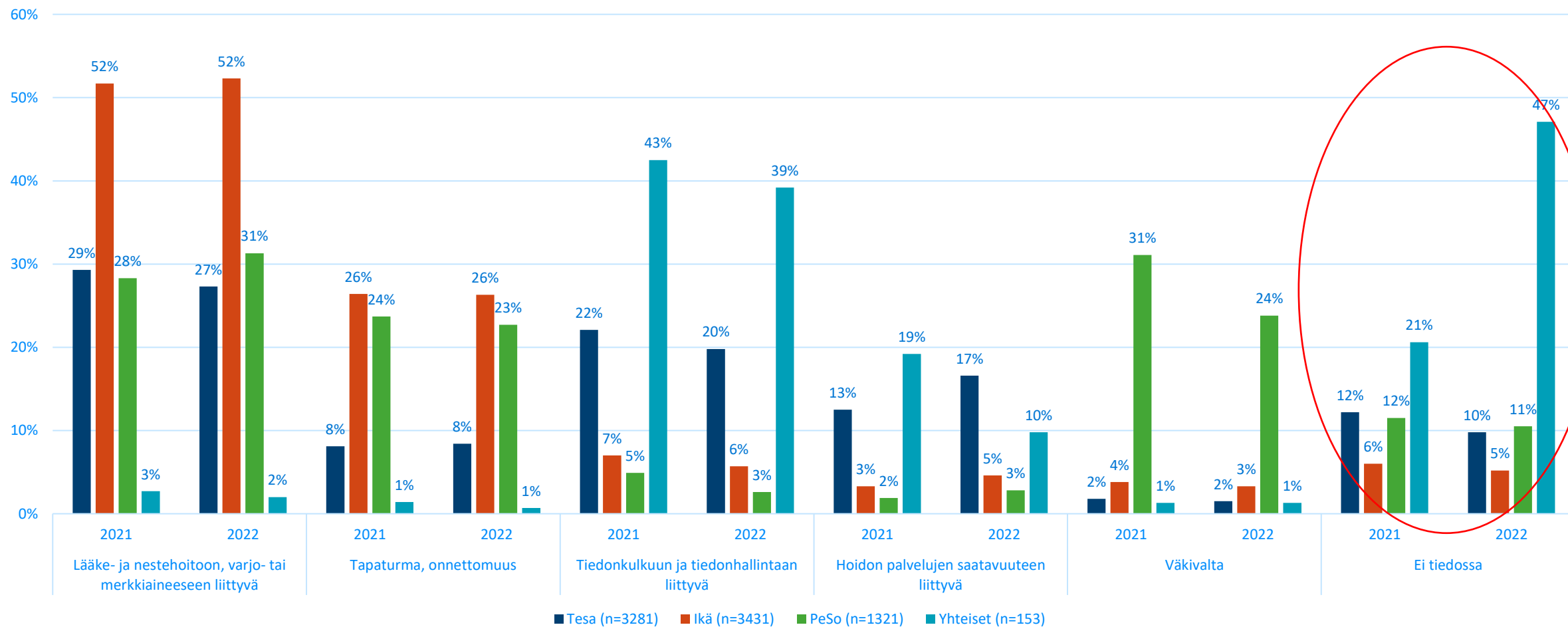
# Tapahtuman luonne



tavoite: läheltä piti –tapahtumien osuus  $\geq 50\%$

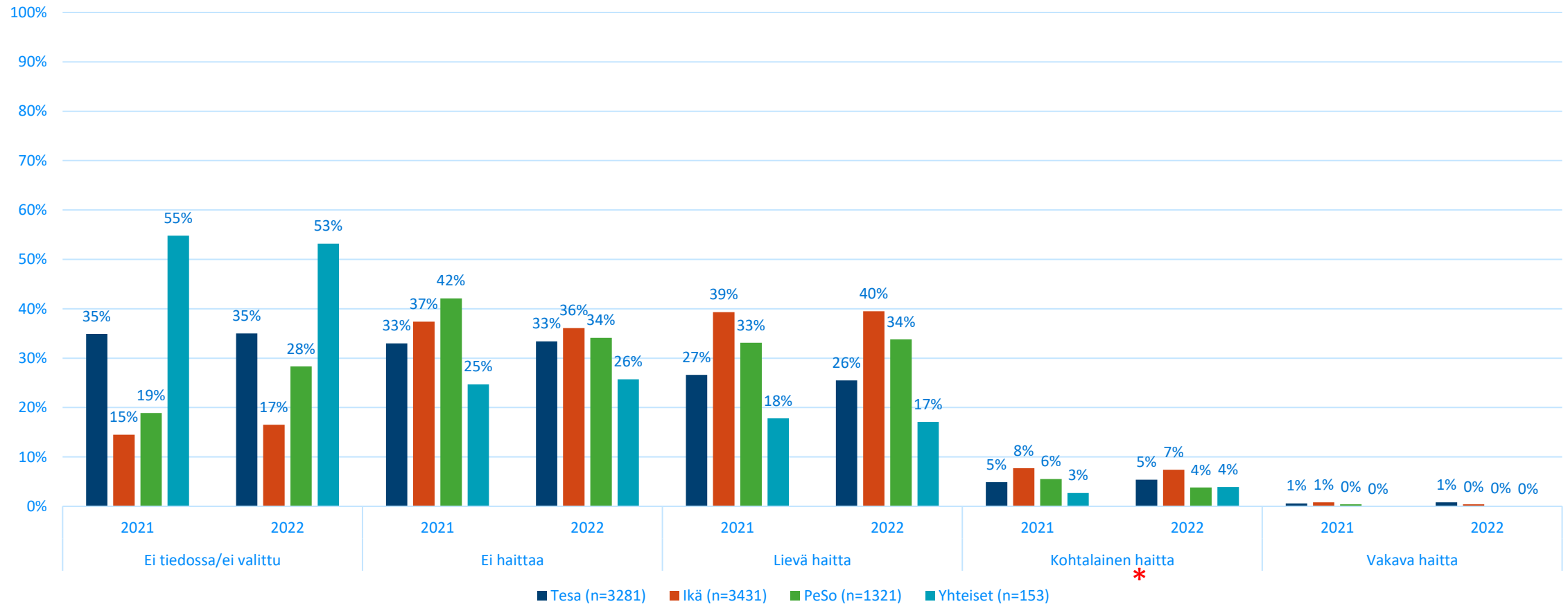
\*n-luvut vuosi 2022

# Yleisimmät tapahtumatyypit



Yleisimmät tapahtumatyypit vaihtelevat toiminnan luonteen mukaan.  
Vertailuun otettu mukaan kolme yleisintä tapahtumatyyppiä jokaiselta toimialueelta

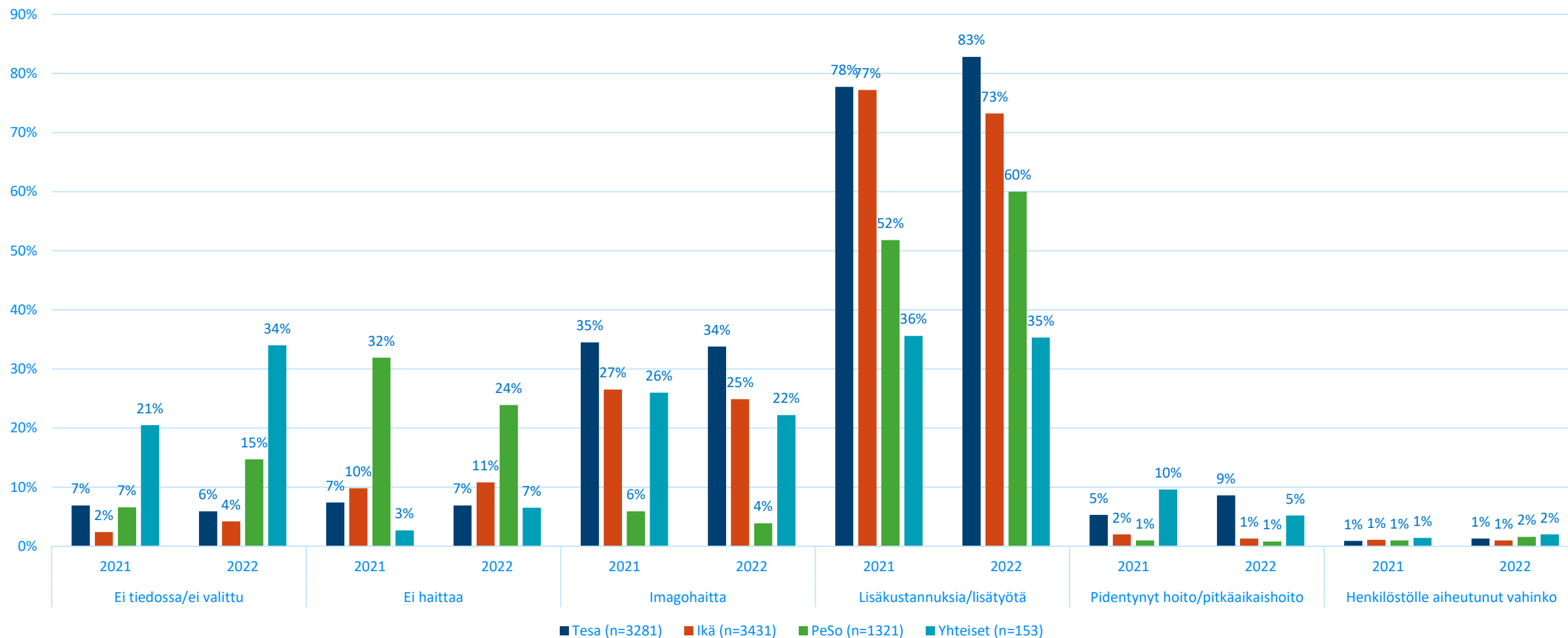
# Seuraus asiakkaalle/potilaalle



Pääsääntöisesti seuraukset lieviä. Ei tiedossa/ei valittu osuus suuri

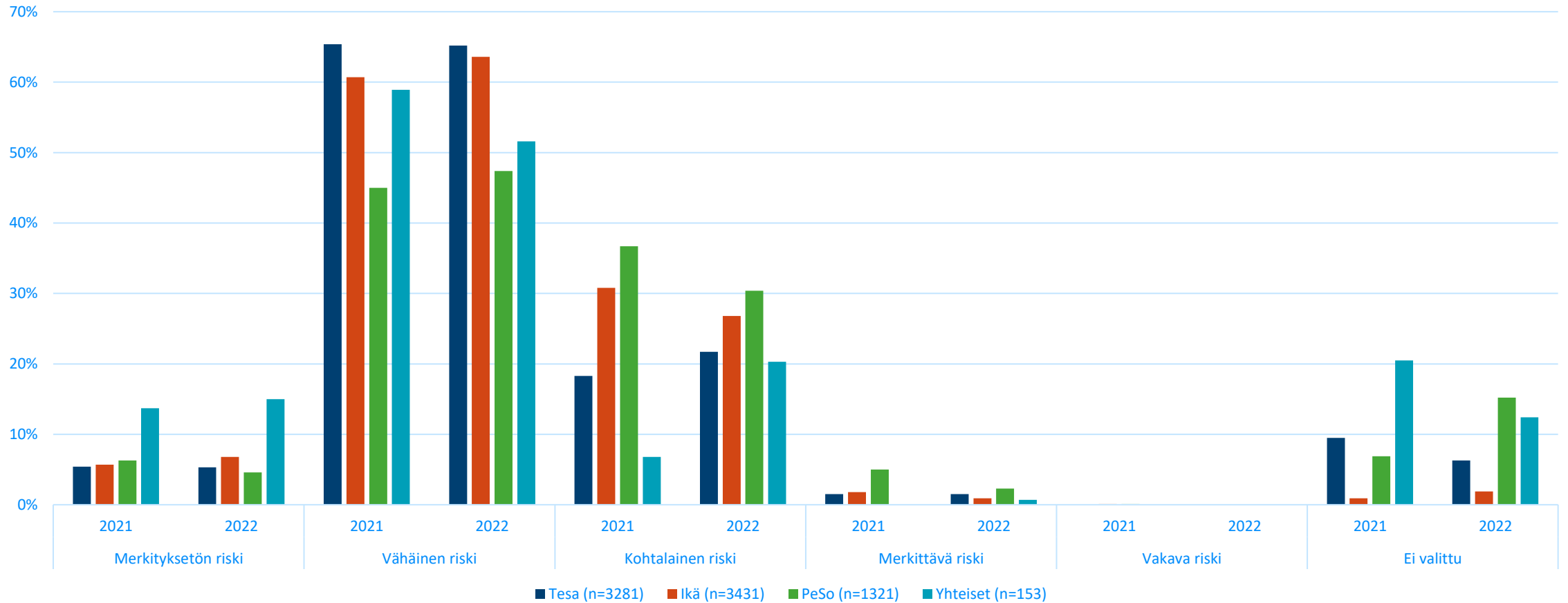
\*n-luvut vuosi 2022

# Seuraus hoitavalle yksikölle



Vaikka potilaalle/asiakkaalle ei tulisi seurauksia tai seuraukset lieviä, seuraa poikkeamista yksikölle lisätyötä.

# Riskiluokka



\*n-luvut vuosi 2022



# Vaaratapahtumailmoitusten käsittelyprosessi

