

Sosiaali- ja potilasasiamiehen selvitykset 2021

Yhtymähallitus 17.5.2022

keusote.fi

HYVINKÄÄ | JÄRVENPÄÄ | MÄNTSÄLÄ | NURMIJÄRVI | PORNAINEN | TUUSULA

Sosiaaliasiamiehen selvitys 2021

Sosiaaliasiamies kiinnitti huomiota seuraaviin asioihin:

- Yhteydenottajana on yleisimmin asiakkaan edustaja
- Yhteydenottomäärä kasvanut hieman. Aiempaa enemmän yhteydenottoja koskien toimeentulotukea, aikuissosiaalityötä, kotipalvelua, päivähoitoa ja perheoikeudellisia palveluita
- Yhteydenotoissa syynä useimmin edellisen vuoden tapaan palvelun tuottamiseen liittyvät seikat. Tietosuojaoikeudet entistä useammin esillä.
- Tyytymättömyys kohdistuu erityisesti palvelun tuottamiseen, päätöksiin/sopimukseen, kohteluun sekä tietosuojaan
- **Yhteydenottojen perusteella kehitettävää:**
 - Asiakkaan kohtaaminen ja asiakkaan kuulluksi tuleminen asiassa
 - Riittävä neuvonta ja asiakkaan informointi jatkosuunnitelmasta
 - Työntekijöiden tavoitettavuus
 - Tietosuojaoikeuksien toteuttaminen (tietopyynnöt, rekisteritiedon korjauspyynnöt)
 - Monialainen yhteistyö (erityisesti monissa palveluissa asioivan asiakkaan asiassa)
 - Päätöksenteon, muistutusmenettelyn ja oikaisuvaatimusten käsittelyn viivytyksettömyys
 - Asiaksmaksun alentamisen/perimättä jättämisen yhdenmukaiset ohjeet

Sosiaaliasiamiehen selvitys 2021

Palvelu	Asiakasmäärät	Yhteydenotot / Sam	Yhteydenoton luonne	kpl	Yleisimmät yhteydenoton syyt	Muutos 2020-2021
Lastensuojelu	1944 avohuolto, sijaishuolto, jälkihuolto 2020: 1939	46	Tyytymättömyys Tiedustelu	39 5	Palvelun tuottaminen, kohtelu ja tietosuoja	46→47 ↔
Ikääntyneiden palvelut	2289 kotihoito 2020: 2245	40	Tyytymättömyys Tiedustelu	29 13	Palvelun tuottaminen ja kohtelu sekä maksu- ja vahingonkorvausasiat	39→40 ↔
Toimeentulotuki (täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki)	1692 Ei sisällä tietoa Hyvinkään ja Nurmijärven asiakkaiden määrästä	37 (+17 kelan toimeentulotuki)	Tyytymättömyys Tiedustelu	19 18	Palvelun tuottaminen, päätösten sisältö ja päätöksenteon prosessi sekä yleinen tiedontarve	22→37 ↑
Aikuissosiaalityö		27	Tyytymättömyys Tiedustelu	15 10	Asumisen turvaaminen, taloudelliset kysymykset, palvelujen väliin putoaminen, vaikeudet kiinnittyä palveluihin	19→27 ↑
Vammaispalvelut	3261 2020: 4065	24	Tyytymättömyys Tiedustelu	19 5	Palvelun tuottaminen, päätösten sisältö, päätöksentekoprosessi, jonotus- ja käsittelyaika sekä tietosuoja	32→24 ↓
Kehitysvammahuolto	941	7	Tyytymättömyys Tiedustelu	5 1	Palvelun tuottaminen, tietosuoja, jonotus ja käsittelyaika	10→7 ↓

Potilasasiamiehen selvitys 2021

Potilasasiamies kiinnitti huomiota seuraaviin asioihin:

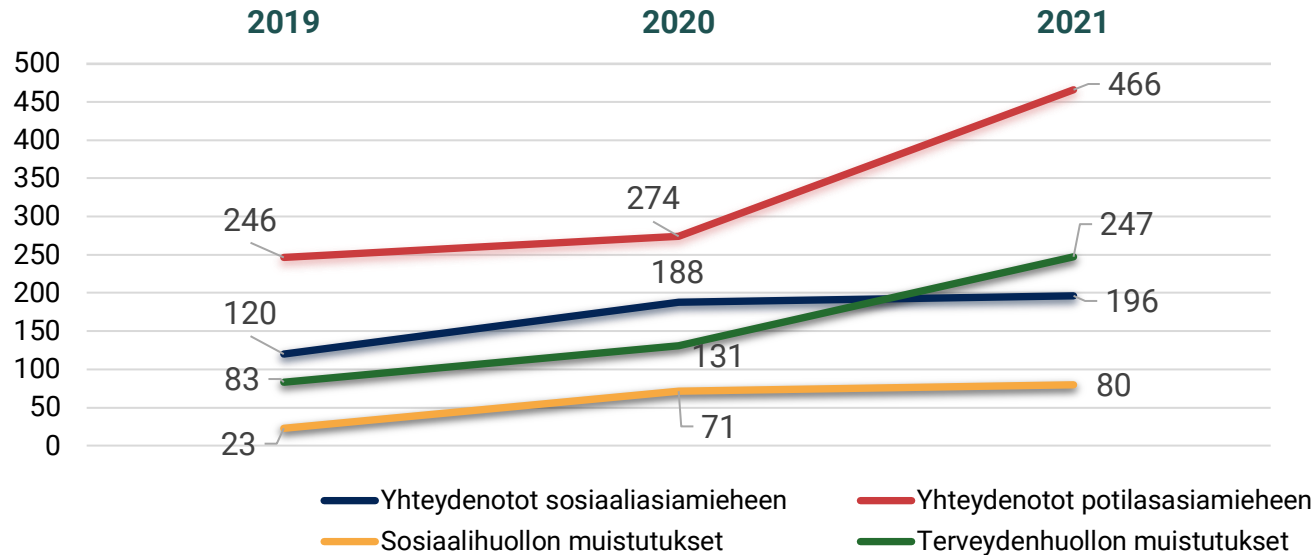
- Yhteydenottojana useimmin terveydenhuollon asiakas
- Potilasasiamiehelle tulleiden yhteydenottojen määrä on lisääntynyt edelliseen vuoteen verrattuna. Tyytymättömyys on selvästi lisääntynyt ja yleinen tiedustelu on vähentynyt merkittävästi. Tyytymättömyys kohdistuu erityisesti palvelun tuottamiseen, jonotus- ja käsittelyaikaan, potilasvahinkoepäilyihin, tietosuojaan sekä asiakkaan kohteluun.
- Potilasvahinkoepäilyihin liittyvien yhteydenottojen määrä on noussut merkittävästi. Suurinta suhteellista kasvua on jonotus- ja käsittelyaika, palvelun tuottamista ja itsemääräämisoikeutta koskevista yhteydenotoista. Kuntoutusta koskevat yhteydenotot ovat vähentyneet suhteellisesti eniten.
- **Yhteydenottojen perusteella kehitettävää:**
 - Ajanvarauksen sujuvoittaminen ja takaisinsoittojärjestelmän toimivuus.
 - Tutkimuksiin ja hoitoon pääsy ajallaan. Hoidon viivästymisestä aiheutuvien haittojen vähentäminen. Potilasturvallisuus.
 - Henkilöstön tavoitettavuus, soittopyyntöihin vastaaminen.
 - Viivästyksistä tiedottaminen. Potilaalle annettujen lupauksen osalta olisi toivottavaa, että asian käsittelyyn/selvittämiseen liittyvistä viivästyksistä tiedotettaisiin potilasta
 - Kohtelu. Kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen merkittävässä roolissa potilaan kokemuksessa saamastaan hoidosta ja palvelusta sekä oikeuksiensa toteutumisesta.

Potilasasiamiehen selvitys 2021

Palvelu	Asiakas- määrät 2021	Asiakas- määrät 2020	Yhteyd enotot / Pam	Muutos 2020- 2021	Muutos 2020-2021 suhteutettuna asiakasmääriin
Avosairaanhoido	168 721 vastaanotto palvelut	114 960 vastaanotto palvelut	273	157→273 ↑	0,01 %-yksikköä ↔
Suun terveydenhuolto	84 404	76 177	43	23→43 ↑	0,02 %-yksikköä ↔
Kuntoutus	31 406	32 775	38	41→38 ↓	-0,01 %-yksikköä ↔
Vuodeosasto			33		
Mielenterveys- ja päihdepalvelut			21		
Neuvola/koulu- ja opiskeluterveyden- huolto			9	10→9 ↔	
Kotihoito			8		
Muu (eri yksiköitä koskevia yksittäisiä huomioita)			106	62→106 ↑	

	8-12/2021	8-12/2020
Yhteydenottojen määrät vastaanottopalveluihin (puhelut)	231 506 (kasvu 8 %)	214 942
Puhelut, joihin on vastattu viimeistään 5 minuutin jonotuksen jälkeen tai vaihtoehtoisesti on soitettu takaisin saman vuorokauden aikana	78 %	81 %

YHTEYDENOTOT JA MUISTUTUKSET - TRENDI



Palvelun tuottamisella tarkoitetaan

- Asian käsittelyyn ja menettelyyn liittyviä seikkoja, kuten asiakkaan kuuleminen, neuvonta ja ohjaus tai se, ettei kirjallista päätöstä tehdä ollenkaan.
- Tilanteita, joissa asiakas kokee, ettei hän ole saanut selvitystä oikeuksistaan ja toimenpidevaihtoehdoista tai joissa asiakkaalle ei ole tehty palvelutarpeen arviointia.

Sosiaaliasiamies

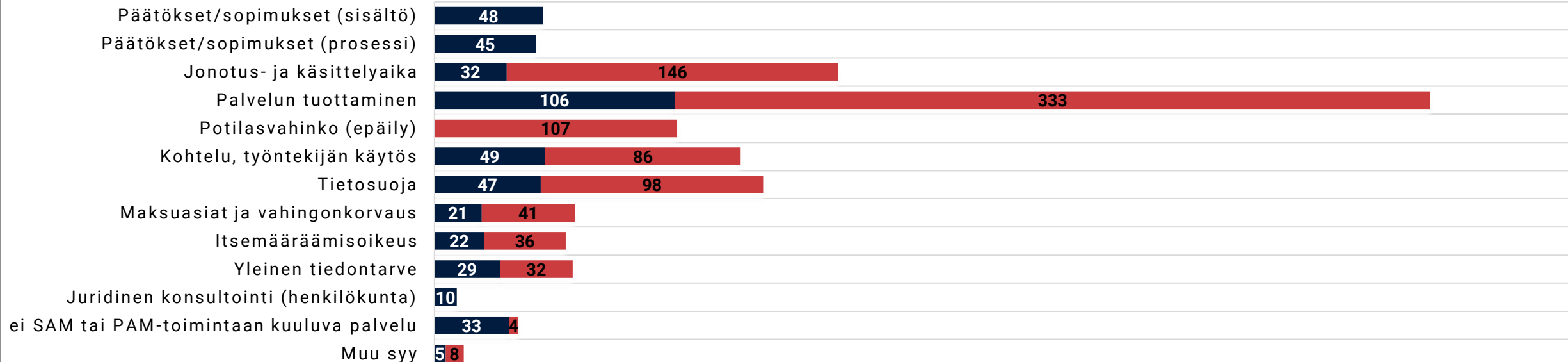
- Tyytymättömyys kohdistuu erityisesti palvelun tuottamiseen, päätöksiin/sopimuksiin, kohteluun sekä tietosuojaan
- Eniten yhteydenottoja tullut liittyen lastensuojeluun, ikääntyneiden palveluihin ja toimeentulotukeen.

Potilasasiamies

- Tyytymättömyys kohdistuu erityisesti palvelun tuottamiseen, jonotus- ja käsittelyaikaan, potilasvahinkoepäilyihin, tietosuojaan sekä asiakkaan kohteluun.
- Eniten yhteydenottoja tullut avosairaanhoidon liittyen (273 kpl). Huom! Vastaanottopalvelujen asiakasmäärät ovat nousseet. Kun suhteutetaan vuosien 2020 ja 2021 asiakasmäärät yhteydenottojen määriin, ei määrissä ole havaittavissa suurta prosentuaalista muutosta viime vuoteen verrattuna.

YHTEYDENOTTOJEN SYYT

■ Sosiaaliasiamies ■ Potilasasiamies



Kehittäminen ja tehdyt toimenpiteet

- ✓ Asiakkailla on mahdollisuus tehdä muistutus monikanavaisesti
 - 1.9.2020 alkaen sähköisen asioinnin kautta. Antaa asiakkaille mahdollisuuden seurata muistutuksen käsittelyn etenemistä ja palvelulupauksen toteutumista määräajassa.
- ✓ Muistutusten käsittelyprosessin kehittämistyö käynnissä
 - Muistutusprosesseja sujuvoitettu. Prosessien kehittämistyö jatkuu. Tavoitteena on käsittelyaikojen, muistutusten vastaamisen toteutuminen määräajoissa (1-4 viikossa)
- ✓ Systemaattinen toimintamalli muistutusten ja muistutusaiheiden sekä käsittelyaikojen seuraamiseksi laadittu
 - Seurataan osana laadunhallinnan tilannekuvaa, käsitellään johdon, esihenkilöiden ja henkilöstön kanssa.
- ✓ Kouluttaminen - osaamisen kehittäminen
 - Esihenkilöille on vuoden 2021 aikana yhteistyössä sosiaali- ja potilasasiamiesten kanssa järjestetty 2 samansisältöistä infotilaisuutta
 - Asiakslähtöistä ajattelua ja toimintatapaa jalkautetaan henkilöstölle osana asiakkuuksien johtamisen kokonaisuutta
- ✓ Ennakointi ja jatkuva parantaminen
 - Säännölliset yhteistyötapaamiset "laadun ylläpitokeskustelut" Sosiaalitaidon ja Keusoten välillä
 - Tilannekuvat ja ennakointi sekä tarvittaviin toimenpiteisiin ryhtyminen





Kiitos!

Hyvinvointi, terveys ja asiakkuudet

Asiantuntija

Laura Busi

p. 050 497 2569

laura.busi@keusote.fi

Integraatiojohtaja

Kristiina Kariniemi-Örmälä

p. 050 497 2558

kristiina.kariniemi-ormala@keusote.fi



KEUSOTE
Keski-Uudenmaan sote