



Asiakaslähtöisyys ja osallisuus

Aluehallitus 18.09.2023 § 233
1151/00.01.02/2023

Valmistelija Mari Plukka

Lisätietoja: puhelinnumero: 040 668 2212, etunimi.sukunimi@ovph.fi

Väestön ja asiakkaiden osallistumista palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen on mahdollistettu vaikuttamistoimielinten kautta sekä erilaisten teemojen ympärille järjestetyissä tapahtumissa. Myös kokemusasiantuntijatoimintaa on päästy systemaattisemmin edistämään. Järjestöyhteistyön mallia on edistetty yhteistyössä niin järjestöjen kuin kuntien kanssa. Järjestöavustukset on maksettu ja täydennysmaksu on käynnissä heille, jotka eivät ensimmäiseen hakuun ehtineet mukaan.

Asiakaspalautteet ovat pääosin olleet hyviä, NPS arvo on 60. Osallisuussuunnitelmaa ollaan laadittu yhdessä useiden sidosryhmien kanssa ja se on tulossa hallitukseen syksyn 2023 aikana.

Tyytymättömyyttä palveluihin esiintyy välillä. Näissä tilanteissa on tärkeää saada selvitettyä asiat mahdollisimman nopeasti. Viimeaikana mediaan nousseet tyytymättömät asiakaspalautteet. Näiden palautteiden pohjalta arvioimme palautteenantokanavamme ja palautekäsittelyprosessimme uudelleen. On tärkeää, että asiakkaat löytävät sopivan kanavan nostaakseen esiin huolensa. Johtoryhmässä on päätetty toimenpiteet, joilla nykytilannetta arvioidaan ja kehitetään. Tärkeää on kehittää toimintakulttuuria siten, että epäasiallista kohtelua ei hyväksytä. Esihenkilö on puututtava epäasialliseen kohteluun välittömästi.

Toimenpiteet, joita nyt tullaan tekemään ovat:

- Saapuneet asiakaspalautteet käsitellään säännöllisesti toimialojen, tulosalueiden ja yksiköiden kokouksissa. Tarkoitus on käydä avointa keskustelua, jonka tavoitteena on parantaa palvelua.
- Asiakasraadit ja neuvostot saavat tehtäväksi arvioida ja antaa lausunto nykyisistä palautekanavista ja niiden kehittämisestä.
- Palautteiden käsittelystä tulosityksiköissä tehdään sisäinen auditointi
- Potilas- ja sosiaaliasiamiestoiminnasta tehdään ulkoinen auditointi.
- HaiPro-ilmoitusten osalta selvitetään mahdollisuus, että ilmoituksen jättäjä voisi valita, ettei ilmoitusta lähetetä tapahtumayksikköön.

Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen kanssa on sovittu, että kun arvioinnit valmistuvat, ne otetaan huomioon palautemenetelmien kansallisessa kehittämisessä.

Hyvän kohtelun sisäinen ohjeistus on valmistumassa ja se käsitellään henkilöstöjaostossa syksyn aikana. Samalla laaditaan ohjeistus myös siitä, miten potilaisiin ja asiakkaisiin liittyvään huonon kohtelun tapahtumiin puututaan.

Kun ohjeistus valmistuu, henkilöstölle järjestetään koulutusta epäasialliseen kohteluun puuttumisesta ja hyvästä kohtelusta.

Lainsäädännössä nostetaan esiin vahvasti Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten lakisääteistä velvollisuutta toimia niin, että asiakas ja potilas saavat laatua ja hyvää palvelua ja kohtelu sosiaali- ja terveystaluuissa.

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (17.8.1992/78) mukaan potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänen hoitonsa on järjestettävä ja häntä



on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Terveystieteiden lain (30.12.2010/1326) tarkoituksena on toteuttaa väestön tarvitsemien palvelujen yhdenvertaista saatavuutta, laatua ja potilasturvallisuutta ja vahvistaa terveydenhuollon palvelujen asiakaskeskeisyyttä;

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (22.9.2022/812) mukaan asiakkaalla on oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301) tarkoituksena on edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Hyvinvointialuejohtaja Kinnunen Marina

ehdottaa, että hallitus merkitsee selonteon tiedoksi.

Päätös:

Aluehallitus merkitsi selonteon tiedoksi.

Pöytäkirjaan merkittiin, että laatujohtaja Mari Plukka osallistui Teamsin kautta tiedottaakseen lyhyesti osallisuustyöstä.

Jakelu