



## **ASIAKKUUSKERTOMUS 2020**

Johtoryhmä 10.2.2021

Yhtymähallitus 2.3.2021

# Sisällys

1. JOHDANTO.....	3
2. ASIAKKaidEN OSALLISUUS JA KUULEMINEN.....	4
2.1. Asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskyselyt tulosalueittain .....	4
2.2. Asiakasraatitoiminta ja muu asiakkaiden osallistuminen .....	5
2.3. Yksilöjaoston käsittelemät oikaisuvaatimukset .....	6
3. POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA 2020 .....	6
3.1. Yhteydenotot potilasasiamieheen ja potilasasiamiehen toimenpiteet.....	6
3.2. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet .....	7
3.3. Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset .....	7
4. ASIAKASTURVALLISUUS .....	7
4.1. Asiakasturvallisuuteen liittyneet HaiPro -ilmoitukset.....	8
4.2. Tietosuoja ja tietoturvallisuus.....	8
4.3. Omaevalvontasuunnitelmat osana laadukasta palvelua.....	8
4.4. Hygieniakäytäntöjen omaevalvonta osana asiakasturvallisuutta.....	9
5. PALVELUJEN SAATAVUUS.....	10
5.1. Hoitotakuu ja hoitoon pääsy terveystalouksissa .....	10
5.2. Sosiaalipalvelujen käsittelyajat.....	10
5.3. Ikääntyneiden palvelujen käsittelyajat.....	11
6. VALINNANVAPAAUS JA ASIAKASLÄHTÖINEN OMAHOITO .....	11
6.1. Valinnanvapaus terveystalouksissa .....	11
6.2. Palvelusetelin käyttö osana valinnanvapautta .....	11
6.3. Sähköiset palvelut omahoidon ja asiakaslähtöisyyden edistäjinä.....	12
7. TILASTOTAULUKKO VUOSISTA 2017–2020 .....	13
8. VUODELLE 2020 ASETETTujen TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN .....	15
9. TULEVAT KEHITTÄMISTOIMENPITEET ASIAKKUUDEN VAHVISTAMISEEN LIITTYEN ..	15

# 1. JOHDANTO

Asiakkuuskertomus on yksi laadun kehittämisen väline. Sosiaali- ja terveydenhuolto on perinteisesti ollut hyvin asiantuntija- ja organisaatiolähtöistä, myös kehittämisen näkökulmasta. Asiakasnäkökulman huomioiminen on noussut viime vuosina yhä suurempaan rooliin palveluiden kehittämisessä kohti tulevaisuuden sosiaali- ja terveydenhuoltoa.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen strategiassa korostetaan asiakasnäkökulmaa. Palvelukokemuksesta halutaan tehdä mahdollisimman myönteinen. Lähtökohtana on, että asiakas kokee voivansa osallistua itseään koskevaan palveluun liittyvään päätöksentekoon. Tulevaisuudessa on nostettava esiin entistä enemmän, että asiakkailla on aito mahdollisuus vaikuttaa, antaa palautetta ja osallistua kuntayhtymän toimintojen kehittämiseen.

Asiakkuuskertomus on laadittu kuntayhtymässä ensimmäisen kerran vuonna 2017. Asiakkuuskertomuksessa raportoidaan asiakkuuden toteutumista asiakkaiden osallisuuden, kuulemisen ja asiakasturvallisuuden näkökulmista. Asiakkuuskertomuksen loppuun on kerätty tulevaisuuden kehittämisenäkökulmia liittyen asiakkuuksien hallintaan ja kehittämiseen.

Varsin poikkeuksellinen vuosi näkyy tällä kertaa arvioitaessa aiemman asiakkuuskertomuksen kehittämistavoitteiden toteutumista. Kehittämistoimintaa on ollut vuoden aikana paljon haasteellisempi toteuttaa resurssien suuntautuessa poikkeuksellisesta tilanteesta selviämiseen. Kokoontumisrajoitukset ovat hankaloittaneet kehittämistyön tekemistä niin työyksiköissä kuin asiakasraadeissakin. Arvioidessa aiemman asiakkuuskertomuksen kehittämistavoitteita voidaan todeta, että monet tavoitteet on onnistuttu kuitenkin täyttämään poikkeusolosuhteista huolimatta. Vammaispalvelut ovat kehittäneet omaa toimintaansa liittyen palvelutarpeen arviointikäytäntöihin sekä asiakkuuksien tilastoihin. Asiakkuuskertomuksen tietoja kerättyäessä oli ilahduttavaa huomata, että asiakasnäkökulmaa ja asiakkaiden osallisuutta oli lisätty yksiköissä monin eri tavoin sekä asiakaspalautetta kerätty systemaattisesti. Hoidon saatavuuteen sekä kiireelliseen että kiireettömään hoitoon liittyen kehitettiin uusia toimintamalleja. Kiireellisen hoidon saatavuuden parantamiseksi kehitettyihin Ilmi- vastaanottoihin koronaepidemia kuitenkin vaikutti merkittävästi ja kaikki kiireellinen hoito jouduttiin muuttamaan ajanvaraukseen perustuvaksi. Kuntoutuksen näkökulmaa vahvistettiin sairaalaosastolla lisäämällä yksikköön fysioterapeuttiresurssia ja siten kotiutusprosessia saatiin kehitettyä paremmaksi. Laiterekisteriprosessia on selkiytetty monissa yksiköissä nimeämällä laitevastaavat ja laitteet on kirjattu laiterekisteriin. Koronapandemia on ollut omiaan kehittämään monia hygieniaohjeistuksia. Hygieniaohjeistuksia on noudatettu EPSHP:n infektioiden torjuntayksiköltä tulleiden päivittyneiden ohjeiden mukaan. Monista kehittämistoimista huolimatta kehitettävää riittää vuodelle 2021. Teemoiksi on valittu muun muassa palveluiden saatavuuden, saavutettavuuden sekä asiakaskokemuksen parantamisen koulutuksilla ja asiakasosallisuuden lisääminen.

## 2. ASIAKKAIDEN OSALLISUUS JA KUULEMINEN

### 2.1. Asiakaspalautteet ja asiakastyytyväisyyskyselyt tulosalueittain

Asiakaspalautteiden keräämisen tavoitteena on saada tietoa Kuntayhtymä Kaksineuvoisen toiminnasta, toimintojen kehittämistä sekä asiakkaiden tarpeista toimintojen ja palvelujen suhteen. Asiakkaat voivat jättää palautetta sähköisesti kuntayhtymän verkkosivujen kautta jokaiseen yksikköön. Lisäksi osassa yksiköistä on asiakaspalautelaatikko, johon voi palautteen jättää kirjallisena. Asiakkaat antavat palautetta myös puhelimitse ja sähköpostitse yksiköihin. Palautteet käsitellään yksiköissä.

Asiakaspalautteista laaditaan koosteet organisaation laatuvaastavalle sekä yksikön tulosaluejohtajalle puolivuositain. Vuoden 2020 asiakaspalautteista koosteiden mukaan voidaan todeta, että asiakkaat ovat olleet pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä Kuntayhtymä Kaksineuvoisen palveluihin. Asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa kohteluun ja hoitoon. Kriittistä palautetta annettiin lähinnä palveluihin pääsystä.

Sähköisesti asiakaspalautetta voi antaa verkkosivuilla olevan QPro -asiakaspalautteportaalien kautta. QPro -järjestelmä on Etelä-Pohjanmaalla alueellisesti käytössä oleva asiakaspalauttejärjestelmä, joka soveltuu erityisesti terveydenhuollon yksiköiden asiakaspalautteiden keräämiseen. Sitä voidaan hyödyntää myös koko kuntayhtymän palveluissa. Q-Pro -järjestelmän kautta vuonna 2020 tuli yhteensä 65 asiakaspalautetta. Suurin osa palautteista koski terveysterveysten yksiköitä. Palautteista 33 oli potilaan tai asiakkaan itsensä antama palautetta. Kuntayhtymässä on linjattu, että sähköisten palautteiden kokonaisuuden keskiarvo on oltava vähintään 4,5 (asteikolla 1 - 5). Vuonna 2020 saatujen QPro -palautteiden kokonaisuuden keskiarvo oli 3,2. Tavoitteeseen ei siten päästy viime vuonna ja asiakaspalautteiden kokonaismäärä laski reippaasti.

Sosiaalipalveluiden tulosalueella toteutettiin asiakaspalautteekysely lapsi- ja perhepalveluissa. Kysely toteutettiin syksyllä 2020 koskien lapsiperheiden sosiaalityötä ja lastensuojelua ja siitä saatiin arvokasta tietoa asiakkaiden näkemyksistä ja toiveista työskentelylle.

Ikäihmisten palveluiden tulosalueella toteutettiin asiakaspalautteekysely päivätoiminnan ja 75-vuotiaiden hyvinvointipäiviin osallistuneille asiakkaille. Palautekyselyistä on ollut positiivista ja asiakkaat ovat kokeneet palvelut hyödylliseksi. Palautetta on hyödynnetty toiminnan kehittämisessä.

Terveysterveysten tulosalueella, avoterveydenhuollossa maaliskuussa toteutettu asiakaspalautteekysely antoi erinomaiset tulokset (4,8/5). Kyselyyn vastasi 83 asiakasta. Suuren terveydenhuollossa asiakkailta ei ole viime vuonna kerätty erillistä palautetta. Erilaisia keinoja kautta annettu palaute on ollut pääosin positiivista. Negatiivista palautetta on tullut palveluverkon supistamisajatuksen vuoksi sekä liittyen oikomispalveluiden keskittymiseen yhdelle alueelle. Avosairaanhoidossa asiakaspalautetta on kertynyt eri kanavia pitkin yli 100 kpl. Tulosten keskiarvo on 9.2 (asteikolla 1-10), joten asiakkaat ovat olleet todella tyytyväisiä palveluihin. Lisäksi THL asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin marras-joulukuun vaihteessa, siitä vastauksia saadaan kevään 2021 aikana.

Tukipalvelujen tulosalueella toteutettiin viime vuonna asiakastytyväisyyskysely henkilökunnalle koskien siivousta. Siivouksen tasoon oltiin aiempia vuosia tyytyväisempiä toiminnan siirryttyä yhä enemmän meidän omaksi toiminnaksi. Ravitsemuspalvelut saivat asiakaspalautetta kohdistuen ruoan laatuun ja etenkin salaattilounaan kehittämistyöt saivat kiitosta. Keittiölle annettiin myös toiveita erilaisten ruokalistalle laitettavien ruokien suhteen sekä oltiin pääosin hyvin tyytyväisiä toiveiden toteuttamisesta.

## **2.2. Asiakasraatitoiminta ja muu asiakkaiden osallistuminen**

Kuntayhtymässä on vuonna 2015 aloitettu asiakasraatitoiminta. Vuosien varrella sitä on kehitetty siten, että nykyään asiakasraateja toimii kolmea erilaista. Asiakasraatien toiminnan tavoitteena on asiakasnäkökulman huomioiminen toiminnan kehittämisessä. Asiakasraatien tarkoituksena on vahvistaa asiakkaiden osallisuutta kuntayhtymän toimissa. Asiakasraadeilla ei ole erityistä päätösvaltaa vaan ne toimivat mielipiteiden tuojana kehittämistyön tueksi.

Aikuisten palvelujen asiakasraati kokoontui vuonna 2020 kaksi kertaa. Raati käsitteli mm. asiakkaiden ja työntekijöiden välistä vuorovaikutussuhdetta, uuden hyvinvointikeskuksen rakentamista, kuultiin muutamia asiantuntijahoitajia sekä käytiin läpi kehitysvammaisten palveluihin liittyviä asioita. Lisäksi aikuissosiaalityössä on oma asiakaskehittäjäryhmä, joka on kokoontunut 4 kertaa vuodessa ja siellä yhdessä asiakkaiden kanssa kehitetään omaa aikuissosiaalityötä. Tavoitteena ryhmän toiminnassa on asiakasnäkökulman vahvistaminen.

Lasten ja perheiden asiakasraati on kokoontunut kaksi kertaa vuoden 2020 aikana. Kokouksessa käsiteltiin mm. lasten ja perheiden palveluiden vertaistukiryhmää, palveluiden ajankohtaisia asioita sekä ideoitiin asiakasnäkökulmasta toiveita perhekeskuksen sosiaalisen median vuosikelloon.

Ikäihmisten palveluiden asiakasraati on kokoontunut vain kertaalleen vuoden aikana. Kokouksessa käsiteltiin hyvinvointikeskuksen rakentamishanketta sekä keskusteltiin palveluihin pääsyihin viiveistä. Ikäihmisten palveluiden asiakasraadın jäsenet osallistuivat kuitenkin lisäksi aktiivisesti Ikäpoliittisen ohjelman päivittämiseen jakaantuen kolmeen eri työryhmään.

Ikäihmisten palveluiden omaishoidonyhteistyöryhmä, joka koostuu Kaksineuvoisen työntekijöistä, alueen omaishoitajista, yhdistyksistä, järjestöistä ja seurakunnan toimijoista, kokoontui puolestaan kahdesti viime vuonna. Työryhmissä päätettiin järjestää yhteisesti kokoontumisia omaishoitajille ja omaishoidettaville, mutta ryhmiä jouduttiin kuitenkin perumaan pandemian vuoksi. Työryhmissä käytiin läpi vanhaa ja uutta toimintaa sekä keinoja, joilla omaishoitotilanteissa olevien henkilöiden toiveisiin voitaisiin vastata yhteistyössä ja kumppaneina.

Alueen väestöön on oltu yhteydessä poikkeuksellisen laajasti keväällä ja kesällä 2020, kun asiakasohjausyksiköstä soitettiin "Mitä kuuluu"-puheluita 70-vuotiaille ja sitä vanhemmille alueen asukkaille, jotka eivät olleet säännöllisen palvelun piirissä.

Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kouluttamia kokemusasiantuntijoita on käytetty sosiaalipalveluiden tulosalueella Alahärmässä sosiaalisen kuntoutuksen ryhmässä toisena ohjaajana.

### **2.3. Yksilöjaoston käsittelemät oikaisuvaatimukset**

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa asiakkaiden tekemät oikaisuvaatimukset koskien viranhaltijapäätöksiä käsitellään yhtymähallituksen nimeämässä yksilöjaostossa. Asiat yksilöjaostoon valmistelee sen vastuualueen tulosaluejohtaja, jonka vastuulle oikaisuvaatimus kohdistuu. Yksilöjaosto toimii sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännössä tarkoitettuna monijäsenenä toimielimenä, jonka tehtävänä on yksilön oikeusturvan takaaminen.

Vuoden 2020 aikana yksilöjaostossa käsiteltiin 17 oikaisuvaatimusta, joista 8 koski vammaispalveluja, 4 henkilökohtaista apua, 2 omaishoidontukea, 1 terveystalvelujen maksuja, 1 välitysassiakkua ja 1 lastensuojelun avohuollon tukitoimia.

## **3. POTILAS- JA SOSIAALIASIAMIESTOIMINTA 2020**

Potilasasiamiehen lakisääteinen tehtävä on neuvoa ja ohjata potilasta/asiakasta potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa sekä tarvittaessa avustaa potilasta mm. potilasvahinkoilmoitukseen, muistutukseen, korvaushakemukseen tai kanteluun liittyvässä asiassa. Potilasasiamiehen rooliin kuuluu myös tiedottaa potilaan oikeuksista, antaa palautetta henkilökunnalle ja toimia organisaatiossa potilaiden oikeuksien edistäjänä. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa potilasasiamiehenä on toiminut kehittämispäällikkö tammi-marraskuussa ja farmaseutti marras-joulukuussa.

Sosiaaliasiamiehen tehtävät jakautuvat välittömään asiakastyöhön sekä tiedottamis- ja vaikuttamistyöhön. Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on antaa sosiaalihuollon asiakkaille neuvontaa ja ohjausta asiakkuuteen, asiakaslain soveltamiseen ja asiakaslain 23 §:ssä tarkoitetun muistutuksen tekemiseen liittyen. Kuntayhtymä Kaksineuvoisen sosiaaliasiamiehenä toimii Eskoon sosiaalipalveluiden sosiaaliasiamies. Sosiaaliasiamiehen palvelut siirtyivät SonetBotnialle 1.1.2021 alkaen.

### **3.1. Yhteydenotot potilasasiamieheen ja potilasasiamiehen toimenpiteet**

Kokonaismäärää potilasasiamiehelle tehdyistä yhteenotoista ei voida vuodelta 2020 saada työntekijävaihdoksen vuoksi. Ajalla 1.11.–31.12.2020 yhteyttä potilasasiamieheen otettiin yhteensä 5 kertaa. 4 yhteydenotoista koski vastaanottopalveluja (lääkärin tai hoitajan) ja 1 epäselvä. Yhteydenotot koskivat kohtelua tai vuorovaikutusta, tyytymättömyyttä hoidon laatuun ja potilasasiakirjamerkintöjä. Seurauksena yhteydenotosta oli ohjaus ja neuvonta sekä avustaminen muistutuksen tekemisessä.

### **3.2. Yhteydenotot sosiaaliasiamieheen ja sosiaaliasiamiehen toimenpiteet**

Sosiaaliasiamiestoiminnasta on saatavissa myös poikkeuksellisesti raportti ajalta 19.5–31.12.2020. Tuona aikana sosiaaliasiamiehelle toimeksiantoja Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueelta tuli yhteensä 10 kpl vuonna 2020. Sosiaaliasiamiehen yhteydenotot jakautuivat tehtäväalueittain seuraavasti: lastensuojelu (1 kpl), vammaispalvelut (7 kpl), kehitysvammahuolto (1 kpl) ja perheasiat (1 kpl). Eskoon sosiaalipalvelujen kuntayhtymä päätti sosiaaliasiamiestoiminnan 31.12.2020 ja palvelua tuottaa jatkossa Seinäjoen Ammattikorkeakoulu Oy, Sonet Botnia.

### **3.3. Muistutukset, kantelut ja potilasvahinkoilmoitukset**

Muistutuksella pyydetään johtavaa ylläkäriä selvittämään muistutuksen tehneelle asiakkaalle hoitoon tai kohteluun liittyviä epäkohtia. Kantelut tehdään valvovalle viranomaiselle eli Valviralle tai Aluehallintovirastolle kantelun luonteesta riippuen. Potilasvahinkoilmoituksella pyydetään Potilasvakuutuskeskusta selvittämään, onko kyseessä korvattava potilasvahinko.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisen toiminnasta tehtiin vuonna 2020 15 muistutusta johtavalle ylläkäriille. Lisäksi Potilasvakuutuskeskukselta tuli 35 selvityspyyntöä ja 5 lausuntopyyntöä ylläkäriille ja 2 hoitohenkilökunnalle. Potilasvahinkolautakunnalta tuli 5 lausuntopyyntöä. Potilasvahinkovakuutukselta tuli kielteisiä korvauspäätöksiä 4 ja myönteisiä 3. Valviralle on tehty 4 lausuntoa ja 2 ilmoitusta valvonta-asioissa. Aluehallintovirastolle on tehty 2 lausuntoa. Vuonna 2020 suun terveydenhuolto on tehnyt Potilasvakuutuskeskukselle yhden selvityksen lausuntopyyntöön. Ikäihmisten palveluiden tulosalueelta on tehty 1 kantelu Aluehallintovirastolle. Sosiaalipalveluiden tulosalueelta ei ole tehty vuonna 2020 kanteluita aluehallintoviranomaisille. Sosiaalipalveluissa on käsitelty kaksi muistutusta.

## **4. ASIAKASTURVALLISUUS**

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on käytössä HaiPro -järjestelmä, jonka avulla kerätään tietoa asiakas-/potilas-, työ- ja tietoturvallisuutta vaarantavista läheltä piti- sekä vaaratilanteista. HaiPro -ilmoituksia voivat tehdä kaikki työntekijät. Ilmoitusten käsittelyssä ei etsitä syyllisiä vaan toimintatapaa, joka kaippaa kehittämistä. Ilmoitukset käsitellään yksiköissä, tulosalueella tai työsuojeluorganisaatiossa. Esimiehet ja/tai muu taho on käsitellyt ilmoitukset ja tehnyt tarvittavia toimenpiteitä. Esimiehet käsittelevät ilmoitukset työyhteisössä henkilökunnan kanssa yhteistyössä. Yksikkökokouksissa keskustellaan ja suunnitellaan kehittämistoimia tehtyjen ilmoitusten pohjalta.

Vuonna 2020 ilmoituksia tehtiin yhteensä 853 kpl. Potilasturvallisuusilmoituksia näistä oli 623 kpl, työturvallisuusilmoituksia 216 kpl, neljä veritapaturmailmoitusta ja tietoturvaongelmista johtuvia ilmoituksia oli 32 kpl. Lisäksi osa ilmoituksista oli kohdistettu organisaation ulkopuoliseen yksikköön, esimerkiksi erikoissairaanhoidon.

#### **4.1. Asiakasturvallisuuteen liittyneet HaiPro -ilmoitukset**

HaiPro -ilmoitus voi olla joko ”läheltä piti”- tilanne tai ”tapahtui potilaalle/asiakkaalle” -tapahtuma. ”Läheltä piti” -tilanne tarkoittaa tahatonta ja odottamatonta vaaratapahtumaa, joka olisi voinut aiheuttaa haittaa asiakkaalle, mutta sitä ei lopulta tapahtunut esimerkiksi vaaratilanteeseen varautumisen vuoksi. ”Tapahtui potilaalle/asiakkaalle” -tapahtuma tarkoittaa tahatonta ja odottamatonta asiakkaaseen kohdistunutta vaaratapahtumaa riippumatta siitä, aiheuttiko se asiakkaalle haittaa.

Potilaalle/Asiakkaalle tapahtuneita haitta- ja vaaratapahtumia vuonna 2020 oli 503 kpl ja läheltä piti -tilanteita oli yhteensä 120 kpl. Ero näiden ilmoitusmäärien välillä selittyy osin sillä, että työntekijät raportoivat helpommin oikeasti sattuneista vaaratapahtumista kuin niistä, jotka olisivat ehkä voineet tapahtua. Tavoitteena on kuitenkin, että henkilöstö oppisi tunnistamaan läheltä piti- tilanteita, jolloin toimintatapoja pystyttäisiin kehittämään mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ennen kuin mitään vaaratapahtumaa tapahtuu oikeasti potilaalle/asiakkaalle. Ilmoitusmäärät ovat nousseet viime vuosista. Tätä voidaan pitää hyvänä asiana, että vaaratapahtumista uskalletaan raportoida ja HaiPro- ohjelman käytöstä on tullut yksiköihin arkea.

Asiakasturvallisuuden HaiPro -ilmoitukset liittyivät pääsääntöisesti lääke- ja nestehoitoihin liittyviin tilanteisiin (40 %). Ilmoitusten käsittelyn yhteydessä on pohdittava tapahtumaolosuhteet ja muut myötävaikuttavat asiat, seuraukset hoitavalle yksikölle ja ennen kaikkea ehdotukset, joilla tapahtuma voidaan estää jatkossa. Asiakasturvallisuusilmoituksista 38 %:ssa asiakkaalle ei aiheutunut haittaa lainkaan. Yleisimmin asiakasturvallisuusilmoituksen tapahtumasta aiheutui organisaatiolle lisätyötä tai vähäisiä hoitotoimia (49 %). Ilmoituksista 81 % on käsitelty yksikön työpaikkakokouksissa ja noin 5 %:ssa on kehitetty toimenpide tilanteen välttämiseksi jatkossa.

#### **4.2. Tietosuoja ja tietoturvallisuus**

Tietoturvallisuuteen liittyviä HaiPro -ilmoituksia raportoitiin 32 kpl vuonna 2020. Ilmoitukset koskivat lähinnä tietojen salassapidon vaarantumista. Organisaation lokiseuranta on säännöllistä ja jatkuvaa. Lokiseurantaa tehdään omavalvontana säännöllisesti toistuvien otantoin ja asiakaslähtöistä lokiseurantaa toteutetaan asiakkailta tulleiden pyyntöjen mukaisesti. Viime vuonna päivitetyn ohjeen mukaan työntekijän on tehtävä tietoturvallisuuden HaiPro-ilmoitus siinä tapauksessa, että työntekijä avaa väärän potilaan paperit. Näitä ilmoituksia on tullut vuoden aikana 16 kpl.

#### **4.3. Omavalvontasuunnitelmat osana laadukasta palvelua**

Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, jonka sisältävien toimenpiteiden avulla palvelujen tuottajat itse valvovat toimintayksikköään, henkilökunnan toimintaa ja tuottamiensa palvelujen laatua. Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden kehittämisen ja laadunhallinnan työväline. Omavalvonnan asiakirjoja muodostuu kaikista niistä toiminta- ja menettelyohjeista, joita laaditaan yhtenäisen käytännön toteuttamiseksi kaikissa palveluketjun vai-



heissa. Omavalvontasuunnitelmassa määritellään toimintatavat ja niiden seuranta, menettelytavat toiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä henkilöstö osaamisen varmistamiseksi.

Vanhuspalvelulain mukaan julkisilla palvelujen tuottajilla on ollut velvollisuus ottaa käyttöön omavalvonta vuodesta 2015 alkaen. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa ikäihmisten tulosalueella on omavalvontasuunnitelmat laadittu kotihoidon ja asumispalvelujen yksiköissä. Sosiaalipalveluiden tulosalueella omavalvontasuunnitelmat ovat olleet laadittuina asumispalveluyksiköissä ja päivätyötoiminnoissa. Vuonna 2020 on valmistunut omavalvontasuunnitelma lapsi- ja perhepalveluihin sekä moni yksikkö on päivittänyt omavalvontasuunnitelmaansa. Terveyspalveluiden tulosalueella viime vuonna päivitetty laatu- ja asiakasturvallisuussuunnitelma toimii omavalvontasuunnitelmana.

#### **4.4. Hygieniaikäytäntöjen omavalvonta osana asiakasturvallisuutta**

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on hygieniahoitaja (osa-aikainen), jonka tehtävä on koordinoita ja jalkauttaa hygieniaan liittyviä ohjeistuksia kaikkiin yksiköihin. Jokaiseen yksikköön on nimetty vähintään yksi hygieniayhdyshenkilö. Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on yhteensä 47 hygieniayhdyshenkilöä, lisäksi yksityisissä palvelukodeissa on 5 hygieniayhdyshenkilöä. Hygieniayhdyshenkilö toimii yhdessä lähiesimiehen kanssa hyvien hygieniaikäytäntöjen edistäjänä sekä osaltaan omavalvonnan edustajana. Hygieniayhdyshenkilöiden tapaamisia on ollut toimintavuoden aikana videovälitteisesti yksi ja alueellisia infoja Teamsin kautta EPSHP:n toimesta kolme kertaa. Koko kuntayhtymän yhteisissä Teams-palaverissa hygieniaikäytänteitä on myös käyty läpi.

Kuntayhtymässä on toteutettu toimintavuoden aikana käsihygienian omavalvonta tempaus, johon osallistui melkein jokainen kuntayhtymän hoito-/hoivayksikkö. Tempaus toteutettiin pääosin hygieniayhdyshenkilöiden toimesta. Koko kuntayhtymän osalta tulokset olivat paremmat kuin edellisvuonna tehdyssä vastaavassa tutkimuksessa. Yksiköistä saadun palautteen mukaan etenkin käsihygieniaa on tehostettu ja se näkyy myös tuloksissa. Alkuvuodesta alkanut koronapandemia on osaltaan ollut vaikuttamassa siihen, että suojautumiseen ja käsihygieniaan on panostettu entistä tarkemmin. Omavalvonnan tulokset on lähetetty yksiköiden esimiehille ja heitä on kehoitettu käymään ne läpi henkilöstön kanssa. Hygieniahoitaja jatkoi alkuvuodesta vuonna 2019 aloitettuja havainnointikäyntejä hygienian osalta kotihoidon asumispalveluyksiköihin, tehostetun palvelun asumisyksiköihin ja kehitysvammayksiköihin tarkkaillen erityisesti desinfektioaineiden ja suojarusteiden saatavuutta. Lisäksi hygieniahoitaja on tehnyt huoltohuoneen hygieniakartoituksia yksiköihin, joissa on erillinen huoltohuone. Näiden käyntien perusteella yksiköissä oli hyvin saatavilla suojarusteita ja desinfektioaineita. Huoltohuoneiden toimivuus ja siisteys oli pääsääntöisesti hyvä. Kotihoidon asumispalveluyksiköissä oli suojaesiliinon käytössä jonkin verran puutteita, näitä yksiköitä on kehoitettu ottamaan ne käyttöön osana tavanomaisia varotoimia.

Edellisvuonna lanseerattu ”Desinfioi käret - Älä pärski päin näköä” julisteet käsi- ja yskemishygieniasta ovat olleet esillä yksiköissä koko vuoden ja ne sopivat hyvin myös koronapandemian ohjeistuksiksi.

## 5. PALVELUJEN SAATAVUUS

### 5.1. Hoitotakuu ja hoitoon pääsy terveystalouksissa

Terveydenhuoltolain mukaan terveystaloukseen tulee saada välitön yhteys arkipäivisin. Terveydenhuollon ammattihenkilöille kiireettömän hoidon arviointiin tulee päästä kolmen arkipäivän sisällä yhteydenotosta, ellei asia hoidu puhelinneuvonnalla. Hoitotakuuseen liittyy yhteydenotosta lisäksi hoitoon pääsy. Hoitotakuun mukaisesti kiireetön hoito on järjestettävä kohtuullisessa ajassa. Lääkärinvastaanotolle on päästävä viimeistään kolmen kuukauden sisällä ja suun terveydenhuollossa viimeistään kuuden kuukauden sisällä siitä, kun hoidon tarve on todettu.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa hoidon tarpeen arviointi tapahtuu joko puhelimitse tai hoitajan vastaanotolla yhteydenotopäivänä. Vuonna 2020 hoitoon pääsy terveystalouksilääkärille ja suun terveydenhuoltoon onnistui hyvin, vaikka koronapandemia aiheutti oman haasteensa palveluiden järjestämiseen. Kiireettömään hoitoon pääsy terveystalouksilääkärille oli keskimäärin 11 päivää ja suun terveydenhuoltoon oli keskimäärin kolme viikkoa vuonna 2020. Kiireelliseen hoitoon on päässyt toimintavuoden aikana hoidon tarpeen arvioinnin kautta samana päivänä.

### 5.2. Sosiaalipalvelujen käsittelyajat

Sosiaalipalveluissa palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta, jos kyseessä on erityistä tukea tarvitseva lapsi, vammaisuuksista annetun lain mukaista ylittävä hoitotukea saava henkilö tai yli 75-vuotias henkilö. Arviointi on tehtävä loppuun viiveettä.

Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin tekemisessä on noudatettava, mitä sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään. Arvio on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivästystä. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen kohdalla määräaika on kolme kuukautta.

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa vielä edellisvuonna haasteena olleiden lastensuojelulain 26 §:n mukaisten määräaikojen noudattamisen osalta on tilanne vuonna 2020 parantunut selkeästi. Vuonna 2020 määräaikoja on pystytty noudattamaan lainsäätäjän edellyttämällä tavalla.

Aikuissosiaalitoiminnassa on seurattu toimeentulotuen käsittelyaikoja ja ne raportoidaan kahdesti vuodessa myös THL:lle. Vuonna 2020 kaikki toimeentulotukihakemukset on käsitelty lakisääteisessä seitsemässä arkipäivässä ja samoin sosiaaliohjaajan ja/tai -työntekijän tapaan tai vähintään puhelinyhteyden pääsee säädetyssä seitsemässä arkipäivässä asiakkaan niin halutessa. Lisäksi palvelutarpeen arvioinnit toteutetaan 3kk:n määräajassa.

Vammaispalveluissa kaikki saapuneet hakemukset tai muut ilmoitukset on otettu käsiteltyyn lain edellyttämän seitsemän arkipäivän kuluessa hakemuksen tai ilmoituksen saapumisesta. Vammaispalvelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on teh-

tävä ilman aiheetonta viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun vammaisen henkilö tai hänen edustajansa on esittänyt palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen, jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

Vammaispalveluiden hakemusten käsittelyaikojen toteutuminen 2020:

	Kokonaismäärä	Hakemusten käsittely alle 3 kk:n aikana
<b>Koko kuntayhtymän alue</b>	693	99 %

Vuoden aikana tuli yksittäisiä viivästymisiä 3 kk:n käsittelyajasta, jolloin viivästyminen johtui esimerkiksi lausuntojen odottamisajoista.

### 5.3. Ikääntyneiden palvelujen käsittelyajat

Ikääntyneiden sosiaalipalveluiden odotusajat vuonna 2020 (vuoden keskimääräinen)

	Palvelutarpeen selvittäminen	Kotihoitopalvelut	Omaishoidontuki	Ympäri vuorokautiset asumispalvelut (keskimäärin)
<b>Koko kuntayhtymän alue</b>	0 - 7 vrk	0 - 7 vrk	0 - 2 kk päätökseen asti	0 - 3 kk hakemuksesta

## 6. VALINNANVAPAAUS JA ASIAKASLÄHTÖINEN OMAHOITO

### 6.1. Valinnanvapaus terveyspalveluissa

Vuoden 2014 alusta valinnanvapaus on antanut asiakkaalle mahdollisuuden valita perusterveydenhuollostaan vastaava terveyskeskus. Kuntayhtymä Kaksineuvoisen on valinnut vuonna 2020 122 ulkopaikkakuntalaista asiakasta. Kuntayhtymä Kaksineuvoisen alueen asukkaista jonkin toisen terveyskeskuksen kuntayhtymän ulkopuolelta on valinnut 12 asiakasta.

### 6.2. Palvelusetelin käyttö osana valinnanvapautta

Kuntayhtymä Kaksineuvoisessa on käytössä palveluseteli kotihoidossa, tehostetussa palveluasumisessa ja omaishoidettavien vuorohoidossa.

Vuoden 2020 aikana palvelusetelmäärät:

Palvelusetelin käyttö	Määrä v. 2020
Tehostettu palveluasuminen	50 (13 738 vrk)
Kotihoito	4 (388 h)
Muu (omaishoidettavien vuorohoito, vuorohoito)	4 (41 vrk)

### 6.3. Sähköiset palvelut omahoidon ja asiakaslähtöisyyden edistäjinä

Sähköisten palveluiden käyttö koko kuntayhtymän alueella on jatkanut kasvuaan edellisistä vuosista toimintavuoden aikana. Koko Etelä-Pohjanmaan alueella on käytössä sähköisen asioinnin portaali Hyvis, jota käytetään muun muassa turvalliseen viestien vaihtoon asiakkaiden ja ammattilaisten välillä, yhteydenottopyyntöihin, ajanvaraukseen ja esitietolomakkeiden täyttöön. Hyviksen kautta on mahdollista lähettää tekstiviestimuistutuksia varatuista vastaanottoajoista ja näitä kaikkia ominaisuuksia hyödyntävät myös kuntayhtymän terveyspalvelut.

Lastenneuvolasta on sähköisesti varattavissa ajat 1,5-v. - 6-v. lapsille sekä Kauhavan keskusta-alueen 1. luokkalaisten tarkastuksiin. Influenssarokotusten ajanvarauksessa käytettiin nyt toista vuotta peräkkäin sähköistä ajanvarausta. Viime vuonna sen käyttö oli erityisen tarpeellista, koska massarokotustapahtumia ei voinut koronatilanteen vuoksi järjestää. Lisäksi asiakkaat voivat varata Hyviksen kautta ammattilaiselle soittoajan liittyen matkailijoiden rokotuksiin tai muihin rokotuksiin.

Vammaispalveluissa Hyvis on käytössä kahtena erilaisena hakemusohjelmajana. Toisella on mahdollista hakea kuljetuspalvelua ja toinen lomake kattaa muiden palveluiden hakemisen. Ikäihmisten palveluissa Hyviksen kautta yhteydenottoja on tullut alle 10 kappaletta.

Asiakkaiden itsenäistä sähköistä asiointia oman terveystensä hoidossa helpottavat myös Kanta-palvelut. Potilastiedon arkisto on valtakunnallinen palvelu, jonne terveydenhuollon yksiköt tallentavat potilastietoja omista tietojärjestelmistään tietoturvalisillä. Asiakas pysyy Kanta-palvelun kautta tarkistamaan omia potilas- ja reseptitietojaan sekä tekemään uusimispyynnön reseptiinsä.

Klinik on sähköinen hoidon tarpeen arvioinnin järjestelmä ja se otettiin käyttöön kuntayhtymässä keväällä 2018. Sähköiseen hoidon tarpeen arviointiin kuuluu oikean hoitopaikan ja tavan arvioinnin lisäksi vaivan kiireellisuuden arvio. Asiakkaan vaivasta riippuen tuloksena voi olla omahoito-ohje, lääkärin tai hoitajan vastaanotto tai muu kulloinkin sopivin hoidon aloitus. Klinikin kautta vuonna 2020 tuli yhteensä 1258 yhteydenottoa. Vuoden alussa sovellukseen päivitettiin koronaepäilyn oirearviointi ja yhteydenottomahdollisuus sitä kautta. Yhteydenottojen määrä lisääntyi selvästi maaliskuussa johtuen koronatilanteesta ja lopulta lähes 500 yhteydenottoa perustui koronaepäilyyn.

## 7. TILASTOTAULUKKO VUOSISTA 2017–2020

Seurattava asia	2017	2018	2019	2020
QPro- järjestelmään tulleiden palautteiden kokonaisuuden keskiarvo	4,7	4,7	4,7	3,2
Yksilöjaoston käsittelemät oikaisuvaatimukset	34	38	20	17
Yhteydenotot potilasasiemieheen	56	58	55	5 *
Yhteydenotot sosiaaliasiemieheen	26	41	30	10 *
Terveystuhoon muistutukset	26	27	20	15
PVK:n selvityspyynnöt	60	66	29	35
PVK:n kielteiset ja myönteiset korvauspäätökset	2 kielteistä ja 2 myönteistä	7 kielteistä, 1 myönteinen ja 1 vähäinen korvattava	2 kielteistä ja 3 myönteistä	4 kielteistä ja 3 myönteistä
AVI:n lausunnot	0	1	0	2
Valviran lausunnot	5	3	2	4
Sosiaalipalveluiden muistutukset	3	11	7	2
Sosiaalipalveluiden kantelut	0	2	4	0
Ikäihmisten palveluiden muistutukset	0	1	1	0
Ikäihmisten palveluiden kantelut	0	0	0	1
Potilasturvallisuuden HaiPro:t, tapahtui potilaalle ja läheltä piti- tilanteet	307, 233 ja 74	474, 377 ja 97	659, 542 ja 117	623, 503 ja 120
Kiireettömään hoitoon pääsy tk-lääkärille	3 viikkoa	3 viikkoa	3 viikkoa	11 vrk
Kiireettömään hoitoon pääsy suun th	4 viikkoa	4 viikkoa	3 viikkoa	3 viikkoa
Lastensuojelun palvelutarpeen käsittelyajat	Aloitukset toteutunut 7 vrk:n sisällä, arviointi valmistunut alle 3 kk 99,5 %	Aloitukset toteutunut 7 vrk:n sisällä, arviointi valmistunut alle 3 kk 40,3 %	Aloitukset toteutunut 7 vrk:n sisällä, arvioinnin valmistumisessa ylityksiä	Aloitukset toteutunut 7 vrk:n sisällä, arviointi valmistunut alle 3 kk 100 %
Vammaispalveluiden hakemusten käsittelyajat	Käsittely alle 3 kk toteutunut 100 %	Käsittely alle 3 kk toteutunut 100 %	Käsittely alle 3 kk toteutunut 99 %	Käsittely alle 3 kk toteutuu 99 %

\* poikkeuksellinen raportinkeraaika

<b>Seurattava asia</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen käsittelyajat, otanta	Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 %	Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 %	Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 %	Käsittely alle 7 vrk toteutunut 100 %
Ikääntyneiden palveluiden palvelutarpeen käsittelyajat	0 - 7 vrk	0 - 7 vrk	0 - 7 vrk	0 – 7 vrk
Kotihoidon käsittelyajat	0 - 7 vrk	0 - 7 vrk	0 - 7 vrk	0 – 7 vrk
Omaishoidontuen käsittelyajat	0 kk	0 - 2 kk	0 - 3 kk	0 – 2 kk
Ympäri vuorokautisen asumispalvelun käsittelyajat	alle 2 kk	alle 2 kk	alle 3 kk	alle 3 kk
Kuntayhtymän terveyskeskuksen valinneet asiakkaat	42	44	61	122
Kuntayhtymän terveyskeskuksesta poistuneet asiakkaat	51	35	32	12
Palvelusetelin käyttö tehostettu palveluasuminen/kotihoito/muut	36 (6 663 vrk)/ 45 / 20	37 (6 663 vrk) / 39 / 7	42 (11 772 vrk) / 8 / 2	50 (13 738 vrk) / 4 / 4
Klinikin yhteydenottojen määrät	-	1 054	616	1258

## 8. VUODELLE 2020 ASETETTUJEN TAVOITTEIDEN TOTEUTUMINEN

<b>Kehitettävät asiakokonaisuudet 2020</b>	<b>Toteuma 2020</b>
Vammaispalvelujen palvelutarpeen arviointikäytäntöjen tehostaminen ja asiakkuuksien tilastointi uudella tavalla	Toteutui hyvin. Palvelutarpeen arviointikäytäntöjä tehostettiin ja niitä tehtiinkin vuoden aikana 47 kappaletta. Palvelusuunnitelmia laadittiin tai päivitettiin 106 kappaletta.
Asiakkaiden osallisuuden lisääminen	Toteutui monin eri keinoin, mm. ryhmätoimintoja lisäämällä.
Asiakasnäkökulman vahvistaminen	Toteutui hyvin muutamissa yksiköissä. Kehitettävää riittää vielä monin paikoin.
Hoidon saatavuus, kiireellinen ja kiireetön hoito	Uusien tiimivastaanottojen avulla saatiin kehitettyä toimintaa ja hoidon saatavuus puolittui vuoden aikana.
Kuntoutuksen prosessi sairaalaosastolta kotiutuessa	Toteutui. Fysioterapeuttien määrää sairaalaosastolla vahvistettiin ja yhteistyötä kotiutushoitajan kanssa tiivistettiin.
Asiakaspalautteen jatkuva kerääminen	Toteutuu. Tätä toki voitaisiin markkinoida entistä tehokkaammin.
Saavutettavuus kaikissa palveluissa	Vaihtelee. Yhteyden saamisessa toisinaan hankaluuksia eri palveluissa.
Laitevastaavien roolin vahvistuminen ja laiterekisteriprosessin vahvistuminen	Laitevastaavien roolia on monin paikoin selkiytetty ja laiterekisterit on laitettu ajan tasalle.
Hygieniaohteistusten noudattaminen ja kouluttautumisen lisääntyminen yksiköissä	Poikkeusaika on ollut omiaan kehittämään tätä osa-aluetta. Hygieniahoitaja on kouluttanut henkilöstöä tällä saralla.

## 9. TULEVAT KEHITTÄMISTOIMENPITEET ASIAKKUUDEN VAHVISTAMISEEN LIITTYEN

<b>Kehitettävät asiakokonaisuudet:</b>
Palvelujen saatavuus 7 vrk:n sisällä
Saavutettavuus kaikissa palveluissa
Asiakkaiden osallistamiseen uusia keinoja
LEAN- osaamisen hyödyntäminen palveluiden sujuvuutta kehitettäessä ja asiakaspalautteita keräämällä
Asiakaskokemuksen kouluttaminen
Laitevastaavien roolin vahvistuminen yhteisillä kokouksilla ja materiaalien päivittäminen
Jatkuvan asiakaspalautteen kerääminen asiakasohjauksessa ja asiakastyytyväisyyskysely koko ikäihmisten palveluissa
Ikäihmisten elämäntarinan tunteminen ja sen huomioiminen hoidossa
Asiakaspalautetietojen ja Suuntiman käyttöönotto terveystieteiden palveluissa
Panostaminen asiakkaan parempaan kohtaamiseen sosiaalipalveluissa