

Katsaus sosiaali- ja terveystieteiden asiakaspalautekanavista saatuun tietoon 2013 - 2015

Sisällys

Johdanto.....	2
1. Internet – palautteet (www.hel.fi/sote/palaute)	3
2. Pikapalautelaitteet ("Happy or not").....	4
3. Asiakastytyväisyyskyselyt	5
3.1 Lastensuojelun asiakaskyselyt	6
3.2 Kotihoidon kysely helmi-maaliskuussa 2015	6
3.3 Omaishoidon tuen kysely v.2013	7
4. Muistutukset ja kantelut.....	7
5. Sosiaali- ja potilasasiamiesten tilastot ja raportit.....	7
6. Asiakasraadit.....	8
7. Kokemusasiantuntijat.....	8
8. Kehittämistoimia	9
9. Ehdotus raportointikäytännöksi jatkossa	10

Johdanto

Sosiaali- ja terveysviraston strategiasuunnitelmassa vuosille 2014 - 2016 todetaan, että sosiaali- ja terveysviraston henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä. Yksi kaupungin arvoista on osallisuus ja osallistuminen, joka tarkoittaa sosiaali- ja terveysvirastossa seuraavaa:

- Kuulemme sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä erityisesti palveluja tarvitsevia kaupunkilaisia
- Helsinkiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä
- Helsinkiläinen on oman terveystietonsa omistaja
- Toimintaamme ohjaa periaate: ”Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia”

Strategiasuunnitelman yhtenä tavoitteena on palvelukulttuurin uudistuminen. Tämän tavoitteen saavuttamisen mittareita ovat mm.:

- Välitön asiakaspalaute
- Asiakastytyväisyysmittaukset
- Benchmarking vertailut.

Sosiaali- ja terveysvirastossa on paljon palvelupisteitä ja asiakasmäärät ovat suuria. Saamme asiakkailta palautetta monista eri kanavista, valtaosa annetaan suullisesti suoraan työntekijöille. Työntekijät saavat asiakkailta palautetta päivittäin. Virallisia palautekanavia kautta tulevat viestit ovat alle prosentin luokkaa suhteessa asiakasmääriin. Yleisesti ottaen helsinkiläiset arvostavat kunnan palveluja ja ovat tyytyväisiä saamaansa hoitoon ja palveluihin.

Tyytymättömyyttä puolestaan aiheuttaa siitä, että tiedon saanti tai palvelujen löytäminen koetaan vaikeaksi. Asiakkaat myös pettyvät palvelujen saatavuuteen, he ovat joutuneet jonottamaan tai odottamaan palvelua. Huono palvelukokemus syntyy silloin, kun vuorovaikutuksessa epäonnistutaan ja asiakas kokee, ettei hän ei ole tullut riittävästi kuulluksi omassa asiassa tai kokee saaneensa huonoa kohtelua.

Asiakkailta saadaan tietoa monissa eri tilanteissa ja eri tavoin. Lähes kaikki viralliset palautekanavat, kuten Internet-palautteet, muistutukset, kantelut ja yhteydenotot asiamiehiin ovat luonteeltaan sellaisia, että niiden kautta tulee moitteita ja negatiivisia kokemuksia. Palvelupisteissä on kuitenkin runsaasti omia erilaisia tapoja kuulla asiakkaita tai omaisia ja läheisiä. Palautelaatikot ovat vielä yleisessä käytössä ja niihin kertyvä palaute käsitellään säännöllisesti toimipisteessä henkilöstön kanssa. Palauteiden aiheuttamista muutoksista myös viestitään paikallisesti asiakkaille. Palvelupisteet tekevät myös omia asiakaskyselyjä ja järjestävät omaisten iltoja. Erilaisia kuulemisia ja työpajoja pidetään yhä enemmän. Niissä kohtaavat työntekijät ja asiakkaat sekä kolmas sektori..

Tähän katsaukseen on valittu ne sellaiset palautekanavat, joista meille kertyy systemaattisesti määrällistä tai laadullista tietoa.

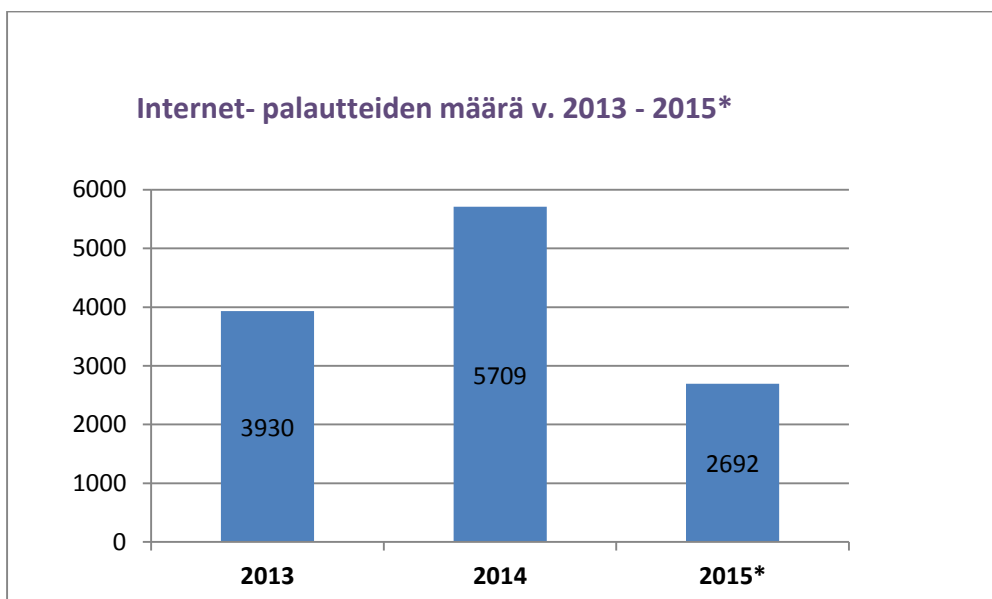
Tällaisia palautekanavia ovat:

Internetin kautta tulevat palautteet, Happy or Not – pikapalautelaitteet, muistutukset ja kantelut sekä asiamiesten raportit, asiakastytyväisyyskyselyt, asiakasraatien ja kokemusasiantuntijoiden tuottama tieto.

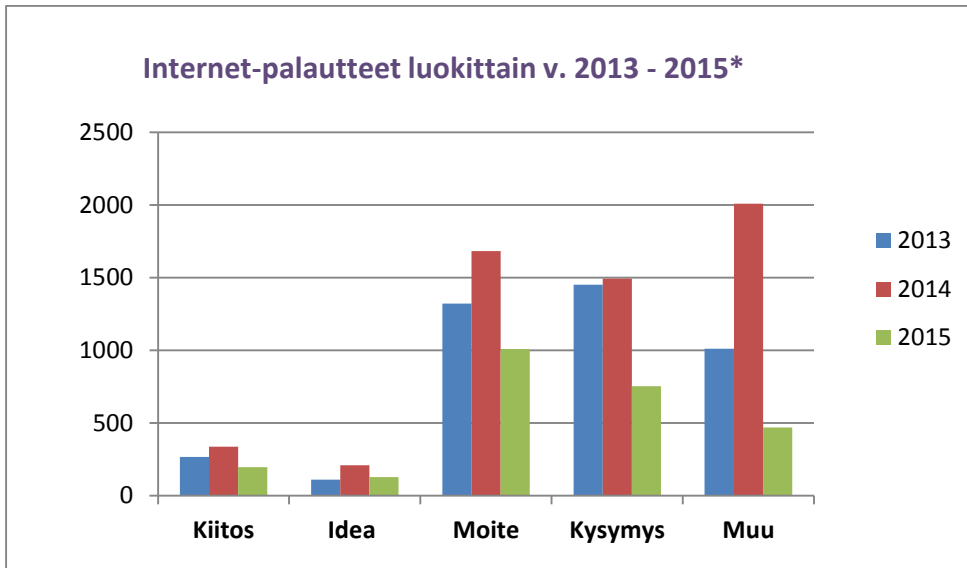
1. Internet – palautteet (www.hel.fi/sote/palaute)

Sosiaali- ja terveysvirastossa on käytössä kaupunkiyhteinen palautejärjestelmä. Sen kautta voi jättää palautetta tai kysyä toiminnasta. Kaupunkitasoinen palvelulupaus on, että palautteisiin vastataan 5vrk:n kuluessa. Sosiaali- ja terveysviraston kohdalla keskimääräinen käsittelyaika on 4vrk 17h. Palautejärjestelmän kautta saamme noin 400 – 500 viestiä/kk. Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Internetin kautta tuleva palautteen määrä on vähäinen asiakasmääriin ja asiakaskäynteihin verrattuna. Esimerkiksi terveysasemien toimintaan kohdistui v. 2014 yhteensä 569 palautetta. Suoritteita oli saman vuoden aikana noin 1,6 miljoonaa. Koko virastoa koskevien palautteiden kokonaismäärä on lievästi kasvusuuntainen.



Internet on palautekanavana sellainen, että se tuottaa enemmän negatiivista kuin positiivista palautetta. Hyvä palvelukokemus ja kiitokset annetaan yleensä paikan päällä suoraan henkilökunnalle. Koettu huono palvelu tai hoito kirjataan useammin palautekanavaan. Sosiaali- ja terveysviraston palautteista noin 30 – 40 % on moitteita, ja lähes saman verran kysymyksiä. Luokkaan ”muu” tallentuvat mm. e-asiointitilin kautta tulleet sähköistä asiointia koskevat palautteet sekä yhteydenottopyynnöt.



Eniten palautteita kohdistuu suun terveydenhuoltoon, sähköiseen asiointiin, terveysasemien toimintaan ja toimeentulotukeen. Palaute koskee yleensä joko palvelun saatavuutta, henkilökunnan toimintaa (saatu hoito ja/tai kohtelu) tai tiedon löytymistä.

Sosiaali- ja terveysviraston palautteet ovat viidesosa kaikista kaupungille annetuista palautteista. Palautteet eroavat muiden hallintokuntien viesteistä siten, että ne sisältävät usein henkilökohtaisia asioita ja asiakastietoja. Tällaiset palautteet salataan heti käsittelyvaiheessa ja asiakkaille vastataan kirjeitse tai puhelimitse. Palautteisiin vastaajia on sosiaali- ja terveysvirastolla yli 130. Palautteisiin vastaavat ko. toimistosta/palvelusta vastuussa olevat esimiehet ja asiantuntijat. Käsitellyt viesti kertyvät tietojärjestelmään, josta voi saada reaaliaikaisen raportin.

2. Pikapalautelaitteet ("Happy or not")

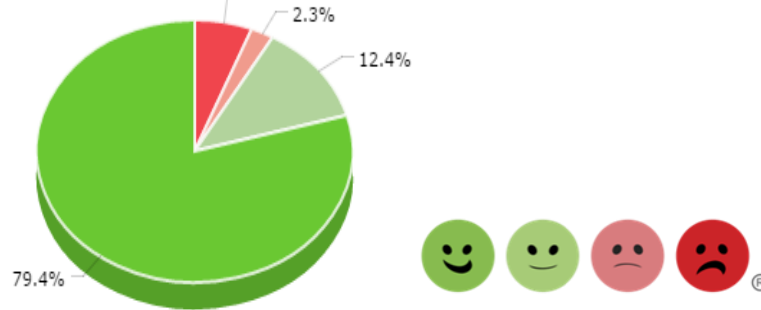
Sosiaali- ja terveysvirastossa kokeiltiin pikapalautelaitteiden käyttöä v. 2013. Laitteita hankittiin mm. vammaispalveluihin ja terveysasemille. Niihin on oltu tyytyväisiä, ja laitteita on hankittu lisää mm. terveysasemille, hammashoitoloihin, päivystyspoliklinikoille, psykiatria- ja päihdekeskuksiin ja vammaispalveluihin. Tällä hetkellä pikapalautelaitteita on käytössä 42. Pikapalautelaitteet tuottavat reaaliaikaista asiakastyytyväisyystietoa, joka hyödyttää henkilökuntaa ja josta viestitään asiakkaille ilmoitustauluilla ja Info-TV -järjestelmissä.

Palautteita kertyy esimerkiksi terveyspalvelujen osalta noin 350 000 vuodessa. Noin 80 % asiakkaista on erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Terveysasemien tulokset julkaistaan myös internetissä <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/terveyspalvelut/terveysasemat/tyytyvaisuus-palveluun>. Hyvistä tuloksista on tehty myös mediatiedotteita, kuten [päihde- ja psykiatriapalveluista](#) (linkki tiedotteeseen) ja suun terveydenhuollosta. Helsingin tulokset ovat kuntavertailun parhaimpia.

Syksylle 2015 on suunnitteilla kokeilu, jossa kokeillaan voidaanko Happy or Not-mobiiliversiolla kerätä palautetta kotihoidon asiakkailta.



Kaikkien Happy or Not- laitteiden tuottamien palautteiden asiakastyytyväisyyskeskiarvo on 79,4 % eli asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä.



3. Asiakastyytyväisyyskyselyt

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksessa tehdään kaikista palveluista asiakastyytyväisyyskyselyt joka toinen vuosi. Ensimmäinen virastojen yhdistymisen jälkeen tehtiin vuonna 2014. Tästä johtuen kaikista palveluista ei saada vuosien välistä vertailutietoa. On kuitenkin olemassa palveluja, jotka ovat jatkuneet riittävänä samanlaisina organisaatiomuutoksesta huolimatta, että niistä voidaan esittää vertailutietoja vuosien välillä (esim. lastensuojelu, kotihoito, omaishoito). Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen palveluja laajasti kattava kysely tehtiin syksyllä 2014 ja se tullaan toistamaan joka toinen vuosi. Kyselyn mittarina käytettiin Kuusikkokuntien monissa palveluissa käytettyä kyselyä.

THL:n joka toinen vuosi tehtävä kysely neuvoloissa ja suun terveydenhuollossa tehtiin v. 2014. Samoin tehtiin Kuntaliiton tekemä suurten kaupunkien terveysasemakysely

Viraston oma kysely syksyllä 2014 (arvosana-asteikko 4 – 10)

Perhe- ja sosiaalipalvelut - osasto	<ul style="list-style-type: none"> Kokonaisarvosana 8,26 Parhaimmat arvosanat oli annettu asiallisesta kohtelusta ja palvelun asiantuntevuudesta Eniten parannettavaa on mahdollisuudessa osallistua nykyisen palvelun suunnitteluun ja arviointiin sekä siihen, miten saatu palvelu on parantanut elämäntilannetta.
Terveys- ja päihdepalvelut -osasto	<ul style="list-style-type: none"> Kokonaisarvosana 8,52 Parhaimmat arvosanat oli annettu asiallisesta kohtelusta ja siitä, että on saatu riittävästi tietoa ja neuvontaa Eniten parannettavaa mahdollisuudessa osallistua nykyisen palvelun suunnitteluun ja arviointiin ja että on saatu palvelua riittävän nopeasti.
Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut - osasto	<ul style="list-style-type: none"> Kokonaisarvosana 8,60 Parhaimmat arvosanat oli annettu asiallisesta kohtelusta ja siitä, että palvelu on ollut asiantuntevaa Eniten parannettavaa mahdollisuudessa osallistua nykyisen palvelun suunnitteluun ja arviointiin ja että on saatu palvelua riittävän nopeasti.

Valtakunnalliset kyselyt syksyllä 2014 (arvosana-asteikko 1 – 5)

Tekijä	THL	THL	Kuntaliitto
Milloin	Valtakunnallinen neuvolakysely parillisina vuosina	Valtakunnallinen suun terveydenhuollon kysely parillisina vuosina	Suurten kuntien terveysasemakysely parillisina vuosina
Tuloksia	- taso korkea, vaihteluväli 3,6-4,8 - korkein palvelun luottamuksellisuus 4,8 - matalin henkilökunnan tavoitettavuus 3,6	- kokonaisarvio 4,6 - kaikki muut osa-alueet saivat vähintään arvon 4,0 - hinnoista kertominen 3,2	- v.2012 4,24 - v.2014 4,35 - v.2014 suuret kaupungit ka.4,30 - Yleinen tyytyväisyys palveluihin oli korkea, valtakunnallisesti pärjättiin hyvin - Parannusta toivottiin henkilökunnan tavoitettavuuteen puhelimitse ja palveluun pääsyyn

3.1 Lastensuojelun asiakaskyselyt

Lastensuojelussa kerätään paljon tietoa asiakaskyselyillä. Eri vuosien väistä vertailutietoa ei voida esittää, koska kysymykset muuttuvat tai kohderyhmät muuttuvat vuosien välillä. Lastensuojelutarpeen arvioinnin kyselyssä (2012 - 2013) 57prosenttia vastaajista (v.2014 59 %) oli hyvin tyytyväisiä lastensuojelutarpeen selvitykseen sekä miten selvitys oli hoidettu (kouluarvosana 9-10), 6 % vastaajista arvioi palvelun huonoksi (arvosanat 4-5). Samassa kyselyssä kysyttiin, miten yhteistyö lastensuojelun kanssa sujui. Parhaimman arvosanan antoi 64 prosenttia vastaajista (v.2014 61 %) ja huonoimman 9 prosenttia (v.2014 9 %).

Lastensuojelutarpeen selvittämisessä yli 80 % vastaajista koki palveluun tuleminen helpoksi ja palvelupisteen sijainnin hyväksi. Eniten kaivattiin parannusta työntekijän tavoitettavuuteen puhelimitse.

3.2 Kotihoidon kysely helmi-maaliskuussa 2015

Palautteita saatiin 2204 kpl (vastausprosentti oli 33). Kysely tehtiin pääasiassa samoilla kysymyksillä kuin vuonna 2012. Muutostrendi on ollut laskeva, mutta edelleen ollaan hyvällä tasolla. Kouluarvosana kotihoidolle kokonaisuutena oli 8,0 (v.2012 8,19).

Kyselyssä tiedusteltiin mm. turvallisuuden tunteesta kotona, yhteistyön sujuvuudesta työntekijöiden kanssa, kohtelua ja palvelun saatavuutta. Laskevaa trendiä selittää ainakin asiakaskunnan tarpeiden muutos. Kotihoitoa ollaan kehittämässä valmisteilla olevan ”Kotihoito 2020 -ohjelman” keinoin.

3.3 Omaishoidon tuen kysely v.2013

Omaishoidon tuen omaishoitajien palautteen mukaan v.2013 69 % piti läheisen palvelukokonaisuutta sopivana (v.2010 60 %).

4. Muistutukset ja kantelut

Muistutukset ja kantelut ohjataan kirjaamosta viraston lakimiehelle, joka ohjaa ne eteenpäin yksiköihin. Asiasta vastaava henkilö laatii vastauksen ja osastopäällikkö vastaa asianosaiselle. Yleisimmät aiheet ovat epäasiallinen kohtelu, neuvonnan puute ja potilas-/asiakasasiakirjojen merkinnät. Muistutusten ja kantelujen uusi, aikaisempaa tarkempi tilastointi aloitetaan v.2016 alussa. Jatkossa tilastoidaan mm. muistutusten ja kantelujen kokonaismäärät, aiheet, tekijät ja minkä yksikön toimintaa asia on ollut.

5. Sosiaali- ja potilasasiamiesten tilastot ja raportit

Sosiaali- ja potilasasiamiesten toiminnasta on alettu kerätä aikaisempaa tarkempia tilastoja v.2015 alusta alkaen. Tässä esitetään tilastot ensimmäisen kuuden kuukauden ajalta.

Kuukausittain yhteydenottoja on tullut enimmillään 353 ja alimmillaan 268. Yhteydenotoista noin 2/3 on tullut potilasasiamiehille. Potilasasiamiesten yhteydenotoista kolme suurinta ryhmää olivat:

- tyytymättömyys hoitoon/hoitotulokseen
 - dokumentointi/asiakirjat/lausunnot/todistukset,
 - potilasvahinko- ja/tai lääkevahinkoepäily.
- Sosiaaliasiamiesten yhteydenotoista kolme suurinta ryhmää olivat:
- sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve
 - tyytymättömyys palveluun
 - tyytymättömyys palveluprosessiin.

Potilasasiamiehiin otettiin eniten yhteyttä terveys- ja päihdepalvelut -osaston, ja siellä eniten terveysasemat ja sisätautien poliklinikka ja päivystys -toimistojen asioissa. Sosiaaliasiamiehiin otettiin eniten yhteyttä perhe- ja sosiaalipalvelut - osaston ja siellä eniten nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö ja lastensuojelu - toimistojen asioissa.. Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut -osaston asioissa potilasasiamiehet saivat eniten yhteydenottoja kaupunginsairaalan toimintaan liittyvissä asioissa.

6. Asiakasraadit

Asiakasraadien tarkoituksena on asiakkaan tai käyttäjän näkemysten kuuleminen ja huomioonottaminen toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Asiakasraati soveltuu myös asiakaspalautteen keräämiseen. Haagan toimipisteessä on toimeentulotuen asiakkaista koottu raati, joka toimii jo viidettä vuotta. Raatilaisten toimintakausi on kaksi vuotta kerrallaan. Kontulan ja Kivikon terveysasemille perustettiin syksyllä 2013 Helsingin ensimmäiset terveydenhuollon asiakasraadit. Raadit kokoontuivat Kontulassa 1,5 vuotta ja Kivikossa 2 vuotta. Yleinen arviointi toiminnasta oli, että raadin jäsenet pystyivät vaikuttamaan palvelun laatuun positiivisesti. Lisäksi toiminta vaikutti asukkaiden mielikuvaan palvelusta myönteisesti. Kivikon terveysasemalla rekrytoidaan parhaillaan uutta raatia.

Herttoniemen palvelupisteeseen on keväällä 2015 perustettu uusi asiakasraati sosiaaliohjauksen asiakkaista. Toiminnan vaikuttavuutta ei voi vielä arvioida. Lisäksi kaikkiin vammaispalvelun asumisyksiköihin on perustettu uudet asiakasraadit kevään 2015 aikana.

Useimmissa palvelukeskuksissa toimivat asiakasneuvostot, joissa on yhteensä mukana noin 70 ikäihmistä. Heidät valitaan neuvostoihin vaaleilla. Asiakasneuvostot valitsevat keskuudestaan jäsenet yhteistoimintaryhmään, jossa on mukana myös työntekijöitä.

7. Kokemusasiiantuntijat

Kokemusasiiantuntija on henkilö, jolla on omakohtaista kokemusta. Kokemus voi liittyä esimerkiksi pitkäaikaiseen sairauteen tai siitä toipumiseen, krooniseen kipuun sekä mielenterveys- tai päihdeongelmiin. Näistä kokemusasiiantuntijalla voi olla henkilökohtainen kokemus palvelujen käyttäjänä, omaisena tai läheisenä. Kokemusasiiantuntija voi toimia asiiantuntijana erilaisissa tehtävissä kuten koulutuksissa, ryhmätoiminnoissa tai kehittämistyössä.

Kokemusasiiantuntijoita on erityisesti päihde- ja psykiatriakeskuksissa sekä Tervalammella erilaisissa rooleissa kuten vertaisohjaajana ryhmän vetäjänä, erilaisissa kehittämisryhmissä ja konsultoitivina. Ensimmäinen päihdehuollon kokemusasiiantuntija aloitti v. 2015 alussa vastaanottonsa Maunulan terveysasemalla. Vastaanotto toiminta on lähtenyt hyvin käyntiin ja asiakkaat ovat kokeneet hyötyvänsä matalan kynnyksen tuesta

Lastensuojelussa on sekä avohuollossa että perhehoidossa kokemusasiiantuntijoita. Nuoret osallistuvat lastensuojelun käytäntöjen kehittämiseen ja arvioivat toimintaa. Nuoret ovat toimineet kokemusasiiantuntijoina uusien sijaisperheiden valmennuksissa.

Kokemusasiiantuntijatoiminta on lähtenyt hyvin liikkeelle. Päihde- ja psykiatriapalveluja tuotetaan yhdessä asiakkaiden kanssa niin että ryhmien vetämiseen osallistuu asiakas (kokemusasiiantuntija) ja ammattilainen. Päihde- ja psykiatriassa on myös päätetty palkitsemiskäytännöistä. Sosiaali- ja terveysvirasto myönsi järjestöavustusta Helsingin A-killalle mm. kokemusasiiantuntijakoulutuksen järjestämiseen.

8. Kehittämistoimia

Sosiaali- ja terveystieteiden osastossa kootaan asiakastietoa, mutta sitä ei hyödynnetä vielä systemaattisesti. Usein tiedon hyödyntämättömyyden perusteluna on, että palautekanavien tuottama tieto on vähäistä suhteessa asiakasvolyymeihin, eikä siinä mielessä luotettavaa. Palautteissa erityisryhmien ääni kuuluu vain harvoin. Meiltä puuttuu myös välineitä positiivisen palautteen keräämiseen.

Tässä joitakin konkreettisia kehittämistoimia, joilla pyritään vastaamaan kuntalaisten antamiin palautteisiin:

Tiedon saannin edistäminen, esimerkkejä:

- Uudet neuvonta- ja ohjauspalvelut käynnistetään (mm. nuorten Ohjaamo, vanhusten palveluohjausmalli)
- Internet-sivujen käyttäjälähtöisyyden lisääminen
- Puhelinluetteloön lisätään asiakkaiden toiveesta kattavasti numeroita.
- Kutsukirjeisiin on lisätty tietoa toiminnasta, käytetty selkokieltä, kerrottu palvelun eri prosesseista.
- SAS-toimistossa työryhmä valmistelee palveluneuvonnan (tapahtuu monipuolisissa palvelukeskuksissa) yhtenäistämistä sisällöllisesti ja brändiltään, sekä siihen liittyen puhelinpalvelun ja sähköpostiyhteydenottojen käsittelyä. Valmistellaan myös esitystä keskitetystä palveluneuvonnasta.
- On tehty potilaille jaettava esite sähköisistä palveluista (Omakanta, eAsiointi ja sähköinen terveystarkastus, itsehoito).
- On kehitetty ja tehty erilaisia (asemakohtaisia) esitteitä jaettavaksi potilaille mm. kaikkien työntekijöiden yhteystiedot samassa lomakkeessa, jatkohoidosta jne.
- On parannettu ja selkeytetty opasteita, kylttejä/opasohjausta ja tiedotusta terveysasemalla.
- On parannettu toimistotiloja, esim. lisäämällä sermejä asiointitilojen yhteyteen ja hankkimalla vuoronumerosysteemejä toimistoihin.
- Sosiaaliohjaajan jalkautuminen terveysasemalle on lisännyt myös hlökunnan tietoa sosiaalipuolen palveluista
- Ryhmätoiminnasta selkeät esitteet ilmoitustaululla potilaiden odotustilassa, asiakasinfotaulu odotustilassa, jossa henkilökunnan esittely, päivystyspotilaiden hoitoinfo, terveysasemalla tehtävistä toimenpiteistä infoa,
- Happy or Not – pikapalautelaitteiden tulokset ovat asiakkaille nähtävissä sekä tiloissa, että internetissä.

Palvelujen saatavuuden lisääminen, esimerkkejä:

- Kiireettömän hoitoajan jonotusaika terveysasemille lyhenee.
- Sähköisten palvelujen kehittäminen ja lisääminen esim. 40v miesten terveystarkastukset (Kundit kondikseen).
- Jalkautuva työote esim. suuhygienistit palvelukeskuksissa ja sosiaali- ja lähityön sosiaaliohjaajat terveysasemille
- Palvelusetelit
- Vastaanottoajat pyritään sovittamaan asiakkaiden toiveiden mukaisiksi.

- Lääkäreiden ja hoitajien työsuunnittelua on muutettu vastaamaan avoterveydenhuollon kysyntään paremmin.
- Palautetta on tullut asiakaspalvelutoimiston ruuhkautumisesta terveysasemilla. On tarkennettu toimiston hoitajien tehtäviä ja palvelun joustavuutta. On yhdistetty resepti- ja infopiste, johon voi tulla ilman vuoronumeroa.
- Käytännön parannuksia mm. talvella on lisätty hiekoitusta.

Vuorovaikutukseen liittyvät toimenpiteet, esimerkkejä:

- Asiakaspalvelukoulutus
- Palautetiedon hyödyntäminen yksiköissä
- Kieliosaamisen lisääminen
- Odotustiloja on korjattu viihtyisämmiksi (erilaisia tuoleja erilaisille asiakkaille, leluja lisätty, tauluja, viherkasveja yms.)
- Asukkailta on kysytty näkemyksiä tulevasta remontista.
- Henkilöstön kiertoa on lisätty sijaisten käytön vähentämiseksi.
- Hoito-TV:n käytön kokeilu alkaa vammaispalveluissa.
- Ohjeistus, henkilökunnan tulee noudattaa hyviä käytöstapoja ja kohteliaisuutta
- Potilaan mahdollisuuksia osallistua omaa hoitoaan koskevaan päätöksentekoon on lisätty. Päätettiin ottaa asian kehittäminen osaksi potilasta osallistavaa aloituspalaveria, josta esille nousseet asiat tulee kirjata potilastietojärjestelmään.
- Asukas osallistuu hoito- ja palvelusuunnitelmansa tekemiseen siltä osin kuin se on hänelle mahdollista (keskivaikeasti ja vaikeasti muistisaira-at asukkaat).
- Henkilökunnalle on järjestetty asiakaspalvelua koskevaa koulutusta.
- Monikulttuurisuusosaamista on lisätty.

9. Ehdotus raportointikäytännöksi jatkossa

- Viraston johtoryhmälle raportoidaan palautekanavista saatua tietoa kerran vuodessa
- Lautakunnalle palautekanavista saatua tietoa raportoidaan kerran vuodessa.
- Asiamiesten raportit kerran vuodessa (lautakunnalle, kh).
- Kehitetään jatkuvaa asiakasviestintää: verkkosivuille rakennetaan paikka palautekanavista kootulle tiedolle suomeksi ja ruotsiksi
<http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>
<http://www.hel.fi/www/sote/sv/respons-och-kontaktuppgifter/delta-och-paverka/>