

Sosiaali- ja terveysvirasto asiakkaiden kokemana - katsaus eri kanavista koottuun tietoon 2016



Sisällys

Johdanto.....	1
1. Miten saatu palaute on kehittänyt toimintaa?	3
2. Internet – palautteet (www.hel.fi/sote/palaute).....	5
3. Pikapalautelaitteet ("Happy or not")	6
4. Asiakastyytyväisyyskyselyt	7
5. Muistutukset ja kantelut	7
6. Sosiaali- ja potilasasiamiesten tilasto ja raportit	8
7. Asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat	8
8. Sosiaalinen raportointi	9
9. Yhteenveto	10
10. Lisätietoja ja tässä katsauksessa mainittuja lähteitä.....	11

Johdanto

Sosiaali- ja terveysviraston strategiasuunnitelmassa vuosille 2013 - 2016 todetaan, että 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.
- Helsingiläisten aktiivisuutta oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämisessä tuetaan sähköisillä ja vuorovaikutuksellisilla menetelmillä.
- Helsingiläinen on oman terveystietonsa omistaja.
- Toimintaamme ohjaa periaate:
”Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia”

Strategiasuunnitelman yhtenä tavoitteena on palvelukulttuurin uudistuminen. Vuosittain käyttösuunnitelmassa linjataan, miten palvelukulttuuria kehitetään. Viime vuosina on tehty mm. asiakasosallisuussuunnitelmia, joissa tulevat esille erilaiset palaute- ja osallistumiskanavat, ja se, miten asiakkaiden näkemykset vaikuttavat toimintaan. Keskitetyllä koulutuksella vahvistetaan strategisten tavoitteiden toteutumista tukemalla henkilökunnan valmiuksia kohdata erilaisia asiakkaita ja järjestämällä mm. vuorovaikutuskoulutusta ja ruotsin/englannin kielen kursseja.

Asiakaspalautteen keräämisen ja palautteen käsittelemisen käytännöt on kuvattava yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa. Omavalvontasuunnitelmissa kuvataan myös ne keinot, joilla varmistetaan asiakkaiden osallisuus toiminnan kehittämisessä. Omavalvontasuunnitelmia on tehty sekä virastotasolla, että yksiköitasolla erityisesti Sairaala-, kuntoutus- ja hoiva -osastolla. Muiden osastojen osalta suunnitelmien tekeminen on parhaillaan käynnissä. Valmiit omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti nähtävillä viraston internetsivuilla.

Sosiaali- ja terveysvirastossa asiakaskokemus muodostuu useissa kohtaamispisteissä ja -kanavissa. Asiakaskokemus syntyy myös eri viestintäkanavien kautta ja palveluorganisaation maineen kautta. Yleisesti ottaen helsinkiläiset arvostavat kunnan palveluja ja ovat tyytyväisiä saamaansa hoitoon ja palveluihin. Asiakkaat kokevat kuitenkin myös tyytymättömyyttä.

Tyytymättömyys kohdistuu useimmiten:

- Tiedon saannin ongelmiin tai siihen, että palvelua on vaikeaa löytää.
- Palvelun saatavuuteen; palvelua joutuu odottamaan tai jonottamaan.
- Asiakaspalvelun ja vuorovaikutuksen laatuun, erityisesti kohteluun.

Tähän katsaukseen on valittu sellaiset kanavat, joista kertyy systemaattisesti määrällistä tai laadullista tietoa asiakaskokemuksesta. Eri kanavista saatava tieto ei ole suoraan keskenään vertailukelpoista, eikä niistä muodostu yhtenäistä mittaria tai yhtä tulosta. Eri

lähteistä saatava tieto on toisiaan täydentävää, ja kertoo samoista ilmiöistä eri näkökulmista. Esimerkiksi Happy or not -palautteista saadaan numeerinen tulos, kun taas sosiaalinen raportointi tuottaa ennemminkin ilmiötasoista tietoa.

Eri kanaviksi on valittu:

- Internet -palautteet: kaupunkiyhteinen kanava tuottaa toimipistetasoista tietoa.
- Pikapalautelaitteet: Happy or Not -laitteet mittaavat asiakaskokemusta ja niistä muodostuu reaaliaikaista tietoa.
- Asiakastytytyväisyyskyselyt: virastotason kyselyt tehdään joka toinen vuosi ja ne tuottavat sekä laadullista että määrällistä tietoa.
- Muistutukset ja kantelut: tilastointi on aloitettu vasta v. 2016 alussa.
- Sosiaali- ja potilasasiamiesten tilasto ja raportit
- Asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat tuottavat laadullista tietoa.
- Sosiaalinen raportointi tuottaa työntekijöiltä koottua asiakastyöstä nousevaa laadullista tietoa

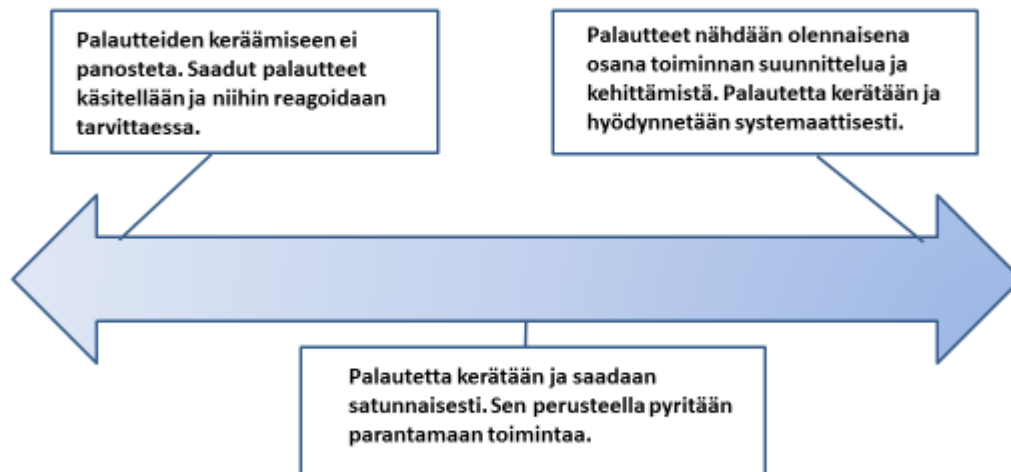
Sosiaali- ja terveystietokeskuksen Internet-sivuille päivitetään eri kanavista saatua tietoa 4 x vuodessa sekä [suomeksi](#) että [ruotsiksi](#). Myös sosiaalisen raportoinnin sivut löytyvät sekä [suomeksi](#) että [ruotsiksi](#).

Tätä katsasta varten tehtiin esimiehille suunnattu kysely, jonka avulla haluttiin selvittää miten saatu palaute ja muu asiakaskokemustieto vaikuttaa toimintaan. Kyselyyn vastasi yhteensä 242 esimiestä. Perhe- ja sosiaalipalveluista vastasi 63 esimiestä, sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluista 98 esimiestä ja terveys- ja päihdepalveluista 81 esimiestä. Kyselyn yleiset tulokset esitellään seuraavaksi. Asiakasraateja, kokemusasiantuntijoita ja sosiaalista raportointia koskevat tulokset esitellään niihin liittyvissä luvuissa. Viimeisessä luvussa/tai jossain muualla käydään läpi sekä vastaajien kyselyssä kuvaamia että muuta kautta tietoon tulleita kehittämistoimia.

Vastaajista 91 % kertoi, että heidän yksikössään kerätään asiakaspalautetta, ja 21 esimiestä vastasi, että palautetta ei kerätä. Vastaajat eivät nähneet mitään varsinaisia esteitä palautteen keräämiselle. Esteenä tai hidastavana tekijänä nähtiin se, että palautteen kerääminen ei ole systemaattista vaan satunnaista, eikä kerääminen ole osa työkäytäntöjä. Toisaalta osa vastaajista ajatteli, että asiakkaat antavat palautetta asiakastyön yhteydessä, eikä sitä tarvitse varsinaisesti kerätä erikseen. Konkreettisena esimerkkinä estävistä tekijöistä mainittiin mm. se, että asiakkaat ovat vaikeavammaisia, eivätkä pysty antamaan palautetta puhumalla tai kirjoittamalla.

Palautteeseen suhtautuminen vaihtelee, ja sitä voisi kuvata alla esitetyllä janalla. Vastauksista marginaalinen osa sijoittuu janan vasempaan päähän, ja suurin osa joko keskelle tai oikealle.

Erilaisia tapoja suhtautua palautteeseen



Yleisimmillään palautetta kerätään ja saadaan satunnaisesti, ja sitä pyritään hyödyntämään toiminnan kehittämisessä jos mahdollista. Monet vastaajista mainitsivat, että saatu palaute on pääsääntöisesti positiivista ja se käsitellään yhdessä. Positiivisesta palautteesta tulee hyvä mieli ja se parantaa työmotivaatiota. Vastauksissa, jotka sijoittuvat janan oikeaan päähän, näkyy se, että asiakkaiden kokemus on näissä yksiköissä keskeisessä roolissa. Kokemuksia ja palautetta kerätään ja hyödynnetään systemaattisesti, ja asiakkailla on aktiivinen rooli tiedon tuottamisessa ja palvelujen ja toiminnan suunnittelussa. Palautteen keräämiseen panostavat yksiköt myös saavat sitä paljon.

1. Miten saatu palaute on kehittänyt toimintaa?

Esimiehille suunnatun kyselyn vastauksissa oli paljon konkreettisia esimerkkejä siitä, miten palaute on muuttanut vastaajien toimipisteiden toimintaa. Palaute on vaikuttanut monella tasolla: on tehty tiedon ja palvelujen saamista edistäviä toimenpiteitä, sekä parannettu vuorovaikutusta ja asiakkaiden kohtaamista ja lisätty asiakasosallisuutta.

- *"Palautteen mukaan on esimerkiksi lähdetty avaamaan asiakastiimejä asiakkaille - työntekijät eivät puhu asiakasperheen tilanteesta keskenään, vaan perheiden kanssa. Keskeisin vaikutus oli asiakasosallisuuden ja työn läpinäkyvyyden lisääntyminen."*
- *"Vastaanotolle pääsyä onnistuttu nopeuttamaan."*
- *"Esim. potilaspalautteen perusteella ns. tutustumiskäynnille on otettu hoidossa olevista potilaista kaksi mukaan kertomaan omasta hoitokokemuksestaan."*

- *"Terveysasemaa on moitittu epäsiistiksi. Perustimme terveysaseman yleisilme - tiimin, joka on muuttanut terveysaseman yleisilmettä."*
- *"Tukiperhetoiminnassa palautetta on koottu kaikilta asianosaisilta: asiakasperheen vanhemmat, asiakaslapset, vastuusosiaalityöntekijä, ja tukiperhe. Palautteen perusteella on kehitetty tukiperheprosessissa käytettävää oheismateriaalia (ennakkotehtäviä asianosaisille ennen aloitus- ja arviointitapaamisia, nyt kehitteillä "koti-ikävän karkotus-opas" lasten vastausten perusteella.)"*
- *"Palautteet ovat paranteet työnlaatua ja tiedonkulkua. (...) Asiakaspalautteet ovat myös vaikuttaneet mm. kirjaamisen parantamiseen Pegasoksessa ja tiedonkulkuun muille tahoille sekä työntekijöiden oman työn parantamiseen."*
- *"Kuulemme asiakkaita ja pyrimme muuttamaan toimintaa heidän palautteiden perusteella. Olemme muuttaneet käyntiaikoja, puhelinviesteihin vastaamista, kirjaamisen käytäntöjä, omaisyhteydenpito, hoitosuunnitelman tekoa yhdessä asiakkaan kanssa ja paljon erilaisia pieniä asiakaskohtaisia juttuja."*

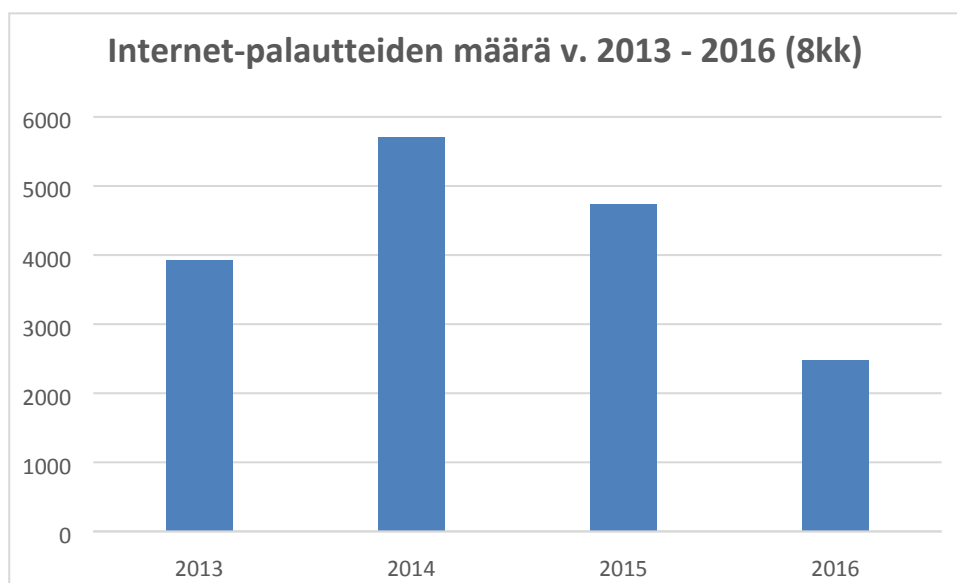
Kaupungin tasolla tiedon saannin ja palvelujen löytämisen ja saatavuuden helpottamiseen on pyritty vastaamaan eri tavoin. Vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen liittyen on järjestetty koulutusta mm. sukupuolen moninaisuudesta ja sen kohtaamisesta asiakastyössä. Yleistä asiakkaan kohtaamiseen liittyvää koulutusta järjestetään jatkuvasti. Alla on joitakin esimerkkejä tänä vuonna tehdyistä asioista.

- On avattu uusia neuvontapalveluja, kuten nuorille Ohjaamo ja ikäihmisille Seniori-info. Syksyn aikana kehitetään aikuisten sosiaalineuvontaa.
- Asumisneuvojat ja asiamiehet ovat ottaneet käyttöön turvasähköpostin, mikä on joustavoittanut kommunikointia asiakkaiden kanssa.
- Neuvolan ajanvaraus on aloittanut chat-palvelun syyskuussa.
- Ikäihmistien tiedonsaantia on edistetty Stadin ikäohjelman puitteissa mm. järjestämällä palvelukeskuksissa minimessuja, joissa on ollut tietoa mm. asumisesta, osallisuudesta ja alueen palveluista. Ikäohjelmasta on järjestetty myös vuorovaikutteisia keskustelu- ja infotilaisuuksia.
- Tietoa on viety esimerkiksi moskeijoihin, joissa on järjestetty terveyden edistämisen tietoiskuja.
- Lapsiperheille suunnattu helppokäyttöinen Perheentuki-sivusto on laajentunut.
- 40-vuotiaille miehille suunnattu sähköinen terveystarkastus on lisännyt tarkastuksia 50 %.
- Tieto kaikista eri palvelusetelien muodoista löytyy nyt yhdestä portaalista.
- Ikääntyneiden päivätoiminnan hakuprosessia on sujuvoitettu.
- Suun terveydenhuollossa on aloittanut terveyden edistämisen tiimi, jonka tehtävänä on laaja-alaisesti edistää asiakkaiden osallisuutta ja tiedon saantia.
- Maahanmuuttotyön tueksi on perustettu psykiatrinen tiimi.
- Monikulttuurisia ikääntyneiden sosiaaliohjauksen ryhmiä on aloitettu mm. Kontulassa ja Kinaporissa.

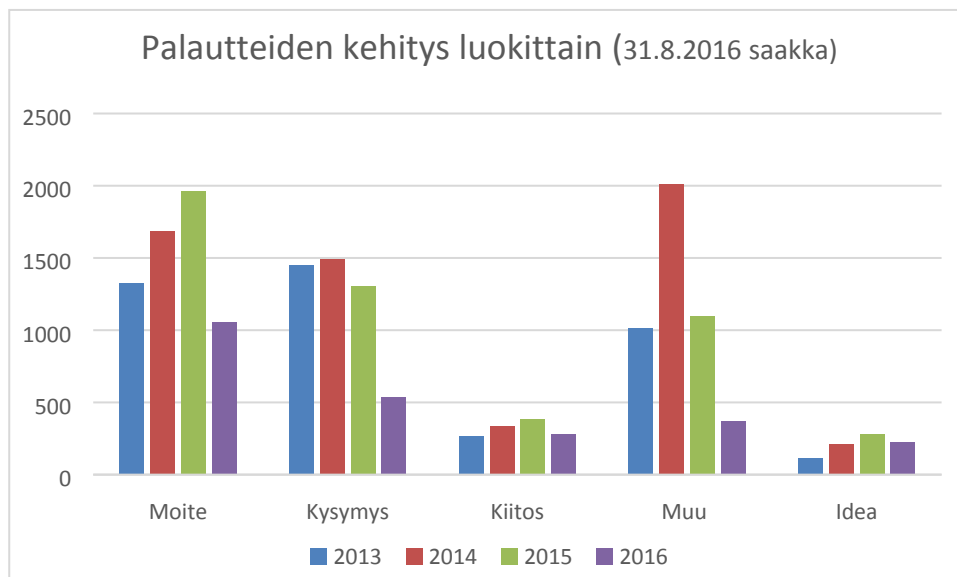
2. Internet – palautteet (www.hel.fi/sote/palaute)

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 5vrk 4h. Palautejärjestelmän kautta saamme noin 400 – 500 viestiä/kk. Palautetta voi antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Internetin kautta tuleva palautteen määrä on edelleen vähäinen asiakasmääriin ja asiakaskäynteihin verrattuna. Esimerkiksi terveysasemien toimintaan kohdistui v. 2014 yhteensä 569 palautetta, seuraavana vuonna 495 palautetta. Tämän vuoden elokuun loppuun mennessä palautteita on tullut 290 kappaletta. Vertailun vuoksi suoritteita terveysasemilla oli vuoden 2015 aikana 1 512 405. Koko virastoa koskevien palautteiden kokonaismäärä on laskusuuntainen.



Internetin kautta tuleva palaute on usein negatiivista (n. 45 %). Hyvä palvelukokemus ja kiitokset annetaan yleensä paikan päällä suoraan henkilökunnalle.

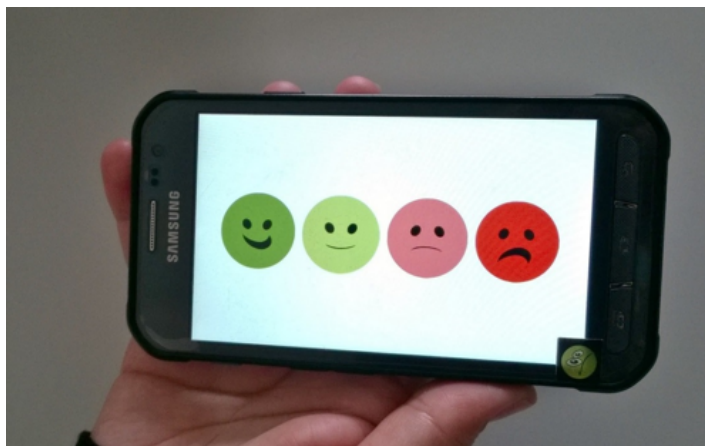


Eniten palautteita kohdistuu suun terveydenhuoltoon, päivystyspalveluihin, terveysasemien toimintaan ja aikuissosiaalityöhön. Palautteissa näkyy tyytymättömyys tiedon löytämiseen erityisesti internetistä, asiointin vaikeudet kuten sähköisen asiointin vasta rajalliset mahdollisuudet, palvelujen saatavuuteen liittyvät tekijät kuten odotusajat ja jonot sekä koettu asiakaspalvelu ja kohtaaminen. Kiitoksia saa usein hyvä kohtaaminen, tunne siitä että saa erittäin asiantuntevaa palvelua ja nopea palvelu. Palautejärjestelmään tulee myös kysymyksiä laajasti kaikista asioista, mutta mitään uusia ilmiöitä ei sieltä ole tunnistettavissa. Kysymysten määrä palautekanavassa on myös vähenemään päin.

3. Pikapalautelaitteet ("Happy or not")

Pikapalautelaitteet mittaavat asiakaskokemusta. Niitä on tällä hetkellä käytössä hammashoitoloissa, terveysasemilla, päivystyspoliklinikoilla, psykiatria- ja päihdekeskuksissa, vammaispalveluissa (1 laite), nuorten sosiaalityön toimipisteessä (Kallio) ja asumisneuvojen palvelupisteissä sekä kouluterveydenhuollossa. Laitteet tuottavat reaaliaikaista tietoa sekä palauteraportteja viikoittain. Tuloksista myös viestitään asiakkaille palvelupisteissä ja Internet-sivuilla. Yleisesti ottaen kuntalaiset ovat todella tyytyväisiä saamaansa palvelukokemukseen. Helsingin tulokset ovat kuntavertailun parhaimpia.

Keväällä kokeiltiin hymiöpalautteen keräämistä älypuhelimella kotihoidossa. Sovellusta kehitettiin yhdessä kahden lähipalvelualueen kanssa. Pilottijakson aikana kerättiin 1200 asiakaskokemusta 36 puhelimella. Ohjaavana kysymyksenä käytettiin "Mitä mieltä olette tästä käynnistä". Asiakkaista 94 % jäi kotikäynnin jälkeen kotiin hyvällä mielellä. Sovelluksen kehittämistä jatketaan edelleen ja laajennetaan kotihoidossa.



Esimerkkejä joidenkin palvelujen tuloksista ja kuukausittaisista palautemääristä:

Malmin ja Haartmanin päivystykset saavat noin 2000 palautetta/kk, joista 80 % on tyytyväisiä
Terveysasemat saavat n. 20 000 palautetta/kk, joista 90 % on tyytyväisiä
Psykiatria- ja päihdepalvelut saavat n. 4000 palautetta/kk, joista 94 % on tyytyväisiä
Hammashoitolat saavat n. 15 000 palautetta/kk, joista 93 % on tyytyväisiä

4. Asiakastyytyväisyyskyselyt

Sosiaali- ja terveysvirastossa tehdään kaikista palveluista asiakastyytyväisyyskyselyt joka toinen vuosi. Ensimmäinen kysely tehtiin vuonna 2014. Uusi kysely tehdään tänä vuonna 5.9. - 16.9. Viraston oman kyselyn tulokset saadaan käyttöön marraskuun loppuun mennessä ja tavoitteena on raportoida ne lautakunnalle joulukuussa. THL toteuttaa myös säännöllisesti kyselyitä, johon kaupunki osallistuu; neuvolakysely alkaa 3.10., terveysasemakysely 24.10. ja suun terveydenhuollon kysely 14.11. THL:n tekemistä kyselyistä saadaan tietoja ensi vuoden alkupuolella.

Keskitettyjen tyytyväisyyskyselyjen lisäksi asiakkaille tehdään erilaisia kyselyjä melko usein. V. 2016 on ollut meneillään ainakin 18 erilaista asiakkaille/omaisille tehtyä kyselyä, joista suurin osa toteutetaan perhe- ja sosiaalipalvelut -osastolla lastensuojelussa, neuvolassa ja aikuissosiaalityössä.

Kyselyjen lisäksi on syyskuussa toteutettu pienimuotoinen ”Sote kuulee asiakkaitaan” -kampanja, jossa haastateltiin sellaisia asiakasryhmiä, joiden ääni ei kyselyissä yleensä kuulu. Kampanjaviikkojen aikana kuultiin esimerkiksi asukastalojen asiakkaita, päihde- ja mielenterveysasiakkaita, asunnottomia, asiakkaita leipäjonoissa, ikäihmisiä, vammaispalvelujen asiakkaita ja nuoria. Valtaosa oli saanut palvelusta sen tuen tai avun, jota oli tullut hakemaan. Palvelu oli useimmiten ystävällistä. Haastatteluissa tutkittiin myös, miten asiakkaat suhtautuvat suositteluun asiakaskokemuksen mittarina. Suurin osa pysyi antamaan arvion palvelusta suositteluindeksillä 0 – 10. Asiakkaat kokivat myönteisenä, että heidän kokemuksistaan oltiin kiinnostuneita.

5. Muistutukset ja kantelut

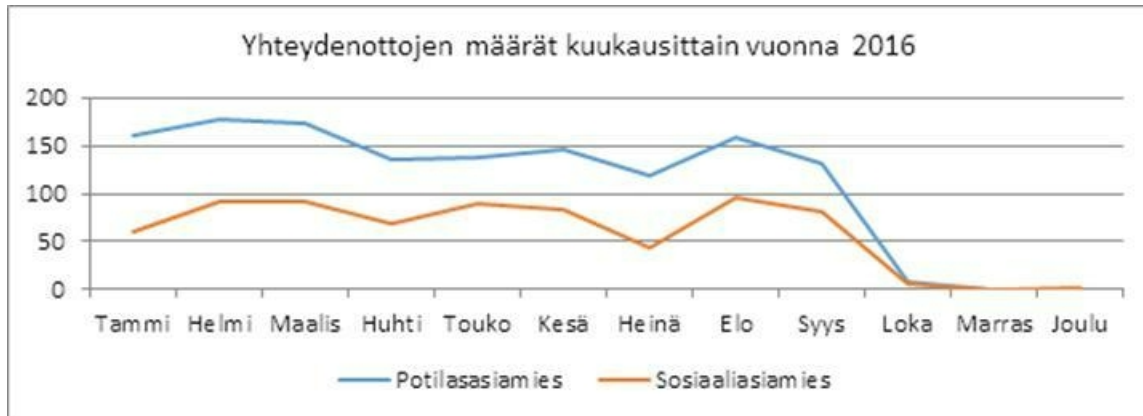
Muistutuksia ja kanteluja on tilastoitu vuoden 2016 alusta alkaen. Kesäkuun loppuun mennessä niitä oli 219 kappaletta. Niitä kohdistui eniten terveys- ja päihdepalvelut -osastoon (52 %), sitten perhe- ja sosiaalipalvelut -osastoon (32 %) ja sairaala-, kuntoutus ja hoivapalvelut -osaston toimintaan 15 %. Osastojen palveluista eniten merkintöjä oli psykiatria- ja päihdepalveluissa, nuorten palveluissa ja aikuissosiaalityössä, sosiaalisessa ja taloudellisessa tuessa ja päivystyspalveluissa. Muistutuksen tai kantelun tekijänä oli useimmiten asianomainen itse (68 %) tai hänen omaisensa/läheisensä (26 %). Viranomaisista niitä teki eniten aluehallintovirasto. Aluehallintovirasto myös pyysi eniten selvityksiä (60 %). Ensisijaisena yhteydenoton aiheena oli useimmiten tyytymättömyys hoitoon/hoitotulokseen, toiseksi tyytymättömyys palveluprosessiin ja kolmantena tyytymättömyys kohteluun.

6. Sosiaali- ja potilasasiamiesten tilasto ja raportit

Potilas- ja sosiaaliasiamiesten asiatapahtumia on ollut yhteensä 2028 kpl ajalla 1.1.- 30.9.2016. Asiatapahtumien määrä on kuukausittain vaihdellut siten, että tapahtumia on

enimmillään ollut 269 ja alimmallaan 162. Asiatapahtumia sosiaaliasiamiehillä on noin puolet vähemmän kuin potilasasiamiehillä. Asiatapahtumien kokonaismäärä on ollut samanlainen pitkään.

Alla on tämän vuoden asiamiesten yhteydenottojen määrää kuvaava kuvio, tilanne syyskuun lopussa.



Potilasasiamiesten kolme keskeisintä asiatapahtuman aihetta ovat tyytymättömyys hoitoon ja/tai hoitotulokseen, potilasvahinko- ja/tai lääkevahinkoepäily sekä tyytymättömyys kohteluun. Sosiaaliasiamiesten asiatapahtumista kolme suurinta ryhmää ovat tyytymättömyys viranhaltijan päätökseen, sosiaalipalvelujen neuvonnan tarve sekä tyytymättömyys palveluprosessiin.

Potilasasiamiehiin otetaan eniten yhteyttä terveys- ja päihdepalveluihin ja toiseksi eniten sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluihin liittyen. Sosiaaliasiamiehiin otetaan eniten yhteyttä perhe- ja sosiaalipalvelut - osaston ja siellä eniten nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö ja lastensuojelu -toimistojen asioissa. Sosiaaliasiamiehille tulleissa yhteydenotoissa nousee esille yhä useammin asiakkaiden tyytymättömyys kohteluun. Asiakkaat kysyvät myös mahdollisuudesta vaihtaa omaa työntekijää sekä tietosuojasta ja dokumentoinnista.

Sosiaaliasiamiehen tulee sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaan seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä vuosittain selvitys kunnanhallitukselle. Sosiaaliasiamiehet antavat selvityksensä maaliskuun aikana sosiaali- ja terveystalokunnalle, joka lähettää selvityksen kaupunginhallitukselle. Potilasasiamiehillä ei ole lakiin perustuvaa velvollisuutta raportoida toiminnastaan.

7. Asiakasraadit ja kokemusasiantuntijat

Asiakasraadit tarkoitus on asiakkaan tai käyttäjän näkemysten kuuleminen ja huomioonottaminen toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Asiakasraati soveltuu myös asiakaspalautteen keräämiseen. Kyselyyn vastanneista esimiehistä 47/242 (19 %) kertoi, että heillä toimii asiakas- tai käyttäjäraati. Asiakasraadeista suurin osa sijaitsi sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalveluissa (26 vastaajaa) ja perhe- ja sosiaalipalveluissa (19 vastaajaa), ja vähiten niitä oli terveys- ja päihdepalveluissa (2 vastaajaa).

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.

Kokemusasiantuntija on henkilö, jolla on omakohtainen kokemus, joka voi liittyä esimerkiksi sairauteen tai siitä toipumiseen, krooniseen kipuun sekä mielenterveys- tai päihdeongelmiin. Hänellä voi myös olla henkilökohtainen kokemus palvelujen käyttäjänä, omaisena tai läheisenä. Kokemusasiantuntija voi toimia asiantuntijana erilaisissa tehtävissä kuten koulutuksissa, ryhmätoiminnoissa, kehittämisessä tai asiakastyössä.

Tämän selvityksen taustaksi tehdyssä kyselyssä 99 vastaajaa (41 %) kertoi, että kokemusasiantuntijat osallistuvat toiminnan kehittämiseen ja/tai palvelun tuottamiseen heidän yksiköissään. Kokemusasiantuntijoita hyödynnetään kaikilla ydintoiminnan osastoilla, erityisesti perhe- ja sosiaalipalveluissa lastensuojelussa sekä terveys- ja päihdepalvelu -osastolla psykiatria- ja päihdepalveluissa. Vähimmillään kokemusasiantuntijat ovat henkilöitä, joita kuullaan kun toimintaa kehitetään tai suunnitellaan. Enimmillään kokemusasiantuntijat ovat oleellinen osa toimintaa, ja osa työryhmää. Kokemusasiantuntijat toimivat työntekijöiden työparina asiakastapaamisissa ja ryhmän ohjaajina sekä kertovat toiminnasta ja esittelevät sitä uusille asiakkaille. Yhdellä terveysasemalla päihderiippuvuudesta toipunut kokemusasiantuntija pitää vastaanottoa.

Esimerkkejä kokemusasiantuntijoiden osallistumisesta:

- ”Olemme tavanneet nuoria kokemusasiantuntijoita, keskustelleet työstämme, tehneet yhdessä heidän kanssaan nuorten palautelomakkeen ja he ovat laatineet meille nuorille suunnatun asiakasesitteen.”*
- ”Kokeilemme Salapoliisit -ryhmää syyskuussa. Arvioimme sen jälkeen perhekuntoutusta lapsinäkökulmasta. Asiakkaiden vanhempien kokemusasiantuntijaryhmä kokoontuu ja teemme tarvittaessa yhteistyötä.”*
- ”Omaishoidon tuen uusien omaishoitajien kurssille pyydetty mukaan kokemusasiantuntija, jonka kokemuksia hyödynnetään toiminnasta informoitaessa ja toimintaa kehittäessä uusien yli 65-vuotiaiden ruotsinkielisten asiakkaiden omaishoitajien kanssa.”*
- ”Kokemusasiantuntijat ovat toimineet ryhmänohjaajapareina. Yksiköissämme on myös ollut kuntouttavassa työtoiminnassa ja työllistämistöissä kokemusasiantuntijoina esim. päivätoimintakeskuksessa ja jälkikuntoutusyksikössä. Psykiatrian poliklinikalla ja päiväosastolla kokemusasiantuntijoita on käytetty ryhmänohjaajina ja toiminnan esittelijöinä (esim. päiväsairaalan tutustumiskäynneillä).”*

8. Sosiaalinen raportointi

Sosiaalisen raportoinnin tehtävänä on tuottaa sellaista asiakastyöhön perustuvaa tietoa, joka koskee sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeita ja niiden yhteiskunnallisia yhteyksiä sekä sosiaalipalvelujen ja muiden tukitoimien vaikuttavuutta ja vastaavuutta asiakkaiden tarpeisiin. Sosiaalisessa raportoinnissa on tutkittu mm. sitä, mistä syistä asiakkaat hakeutuvat palveluihin, ja mitkä seikat estävät tehokkaan auttamisen ja avun saamisen.

Ensimmäisten joukossa raportteja ovat tuottaneet aikuissosiaalityö ja lastensuojelu, joiden tuloksia esiteltiin lautakunnalle keväällä 2016. Sen jälkeen raportointiin ovat osallistuneet työkykyselvytys, Ohjaamo, ikääntyneiden sosiaali- ja lähiyö, vammaistyö sekä psykiatria. Raporteissa ovat toistuneet tietyt teemat palvelusta riippumatta – kalliit asumiskustannukset vaikeuttavat asiakasryhmien elämää yleisesti, ja palvelujen yhteensovittaminen ja laaja-alainen palvelutarpeen arviointi koetaan hankalaksi. Matalan kynnyksen apua ei ole riittävästi saatavilla peruspalveluissa, eivätkä peruspalvelut kykene palvelemaan asiakkaita, joiden tarpeet ovat järjestelmän näkökulmasta jotenkin erityisiä.

Erityisenä ilmiönä sekä vammaistyöstä että ikääntyneiden palveluista nousi esiin omaisten uupuminen ja palvelujärjestelmän kyvyttömyys vastata omaisten tuen tarpeisiin. Työkykyselvityksen raportissa keskeisenä asiana nousi esiin peruspalveluna järjestettävän sosiaalisen kuntoutuksen tarve, sekä se, että palveluista usein puuttuu kokonaisvaltainen näkökulma. Heikossa ja haavoittuvassa asemassa olevat asiakkaat eivät saa tarvitsemaansa tukea, ja työkykyselvityksen asiakkaiden kohdalla sen lopputuloksena on usein pitkäaikainen työkyvyttömyys ja/tai eläköityminen. Erityisesti nuorista asiakkaista puhuttaessa kyse ei ole vähäpätöisestä ilmiöstä, vaan yhteiskunnan resurssien hukkaamisesta.

Tämän selvityksen taustaksi tehdyssä kyselyssä vastaajilta kysyttiin, mitä hyötyä sosiaaliseen raportointiin osallistumisesta on ollut. Vastaajien mukaan sosiaalisen raportoinnin tuottamaa tietoa on hyödynnetty sekä työyhteisöissä, yhteistyöverkostoissa että toimisto- ja osastotasolla. Vähimmillään sosiaalinen raportointi tuottaa yhteistä ymmärrystä ilmiöistä ja ongelmien ilmenemismuodoista, ja parhaimmillaan tiedon ja toimenpide-ehdotusten pohjalta muutetaan toimintatapoja.

- *”Uskon että se (sosiaalinen raportointi) on tapa joka tuo esiin sosiaalityön arjen tietoa ja välttämättömiä tarpeita paremmin kuin tähän asti on muuten onnistuttu johtoa ja poliitikkoja siitä tiedottamaan.”*
- *”Vanhempien kanssa tehtävään työhön panostetaan tulosten vuoksi enemmän.”*

Sosiaalista raportointia tullaan jatkamaan ja kehittämään edelleen. Kehittämisen painopisteenä tulevat olemaan tiedon hyödyntämisen varmistaminen, ja asiakkaiden osuuden vahvistaminen sekä tiedon tuottamisessa että sen hyödyntämisessä. Sosiaalisen raportoinnin jatkuvuuden kannalta on tärkeää, että tiedon tuottajat näkevät, että tieto vaikuttaa toimintaan ja muuttaa sitä.

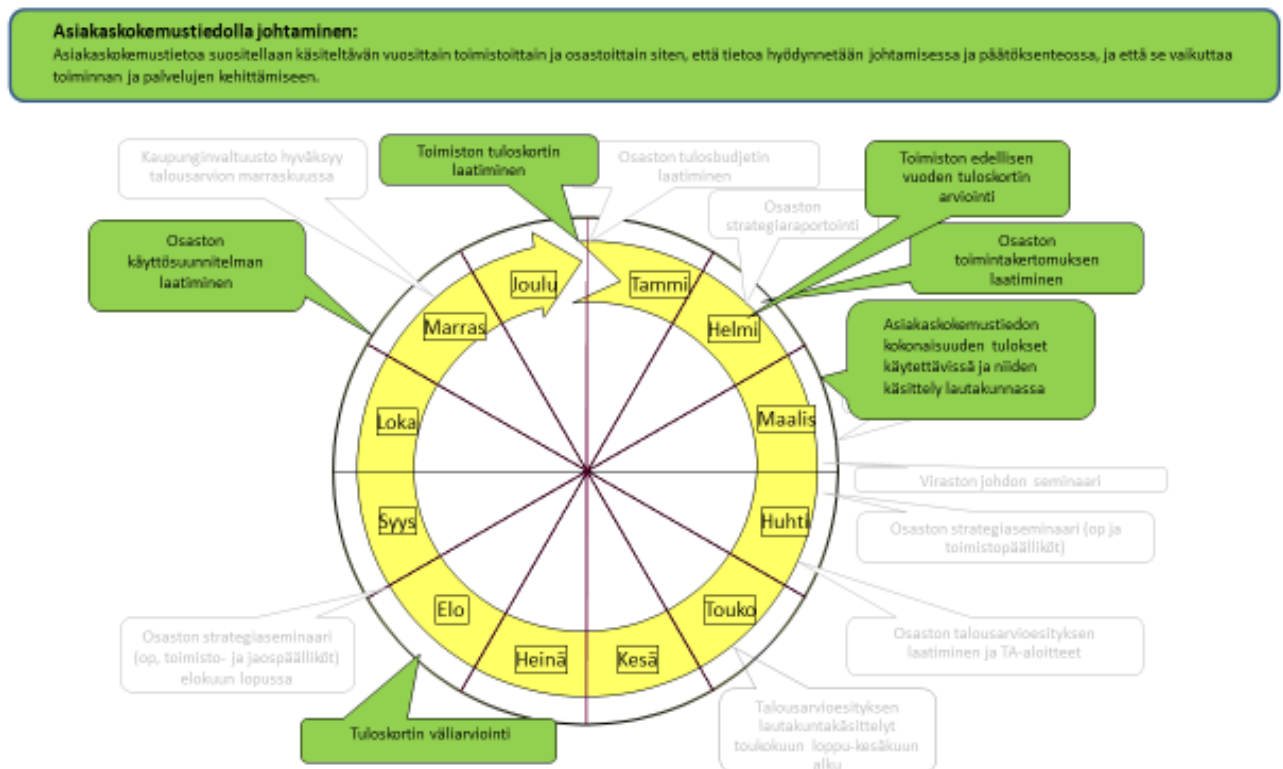
9. Yhteenveto

Virastossa käsitellään eri palautekanavista saatavaa tietoa pääsääntöisesti hyvin. Tiedon käsittelyssä on kuitenkin laatupoikkeamia eikä käsittely aina ole systemaattista eikä vaikuta toimintaan. Selvityksen taustaksi tehdyn kyselyn mukaan osa vastaajista arvioi, että palautetiedon tai asiakaskokemustiedon käsittelyä ja sen hyödyntämistä ei ole tarpeeksi selkeästi ohjeistettu. Jotta asiakkaat ja henkilökunta kokisivat, että heidän tiedoillaan ja mielipiteillään olisi merkitystä, pitää tiedon keräämiseen ja sen hyödyntämiseen panostaa.

Sosiaali- ja terveysviraston johtoryhmä käsitteli asiakaskokemustiedon kokonaisuutta kokouksessaan 11.10. ja linjasi siitä seuraavaa:

- Kaikissa viraston toimipisteissä kootaan palautetta asiakasryhmälle sopivalla tavalla.
- Kaikki palaute hyödynnetään johtamisessa ja palautteen huomioon tulee näkyä johtamistoimenpiteinä.
- Kaikki palautteet käsitellään ja asiakkaille viestitään, miten heidän palautteensa on vaikuttanut toimintaan. Toimipisteet viestivät saadusta palautteesta esimerkiksi ilmoitustauluilla, info TV:ssä tai asiakas- ja omaisten illoissa.
- Palautetiedon raportointi siirretään loppuvuodesta kevääseen, jolloin tuotetaan esimerkiksi sosiaaliasiamiesten raportti ja toimintakertomus. Näin palautetieto on myös lähempänä seuraavan vuoden käyttösuunnitelman valmistelua ja siten ajankohtaisempaa.

Kuva 2: Asiakaskokemustiedolla johtamisen vuosikello:



10. Lisätietoja ja tässä katsauksessa mainittuja lähteitä

[Osallistu ja vaikuta – internet-sivu](#)

[Delta och påverka – internet-sida](#)

[Sosiaalinen raportointi](#)

[Social rapportering](#)

[Palvelukeskusten asiakasneuvostojen yhteystiedot ja muistiot](#)

[Terveysasemien asiakkaiden tyytyväisyys palveluun](#)

[Terveysasemien hoitoon pääsy ja odotusajat](#)

[Ikäntyneiden palvelujen odotusajat](#)

[Hammashoidon asiakkaiden tyytyväisyys palveluun](#)

[Päihde- ja psykiatriakeskusten asiakkaiden tyytyväisyys palveluun](#)

[Vertaistukea ryhmistä](#)

[Helsinki-kanava: Stadin ikäohjelman asukastilaisuudet](#) videoina