

Miten onnistuimme?

Soten asiakaspalautekatsaus ajalta 1.4-30.6.2021

Kaupunkilaisilla on mahdollisuus antaa palautetta palveluistamme useiden eri kanavien kautta. Julkaisemme palautekatsaukset neljä kertaa vuodessa. Katsaus julkaistaan sekä soten henkilöstölle että kaupunkilaisille.

Vuoden toisesta katsauksesta löydät

- yhteenvedon osallisuussuunnitelmien toteutumisesta 2017-2021.
- koosteen kaupungin palautejärjestelmän palautteista.
- koosteen koronarokotuksia koskevista palautteista.
- soten chat-palveluiden asiakaskokemuskyselyiden keskeiset tulokset.
- sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot.



Osallisuuden arviointi sosiaali- ja terveystoimialalla 2017-2021



Sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli kesäkuussa soten osallisuussuunnitelmien toteutumista strtegiakaudella 2017-2021. Helsingin kaupungin osallisuusmalli ja toimialoille perustetut osallisuutta edistävät yksiköt ovat tehneet osallisuutta tunnetummaksi tällä strategiakaudella. Myös yhteistyö toimialojen välillä ja asukkaiden suuntaan on lisääntynyt. Lue lisää [täältä](#).

Sosiaali- ja terveystoimialan osallisuustyön painopisteet ovat asiakkaiden ja asukkaiden kuuleminen ja mukaan ottaminen palvelujen kehittämiseen, yhdenvertaisuuden lisääminen ja asiakaskokemuksen kehittäminen. Osallisuuden kokeminen palveluissa lisää ihmisen hyvinvointia ja omia voimavaroja. Osallisuus palvelujen kehittämiseen tekee niistä käyttäjäystävällisempiä ja vaikuttavampia.

Yhdenvertaisuuden huomioiminen kaikissa palveluissa vähentää syrjään jäämistä ja osattomuuden kokemusta. Toimialalla palvelukokonaisuudet vastaavat asukkaiden mukanaolosta palvelujen kehittämisessä ja heidän osallisuudestaan palveluprosesseissa sekä hyvän asiakaskokemuksen tuottamisesta.

Kaupungin palautejärjestelmä

Kaupungin palautejärjestelmän palautemäärä kasvoi reilulla tuhannella palautteella verrattuna huhtikuu-kesäkuu 2020. Palautemäärän kasvu johtuu koronapandemiaan liittyvistä palautteista.

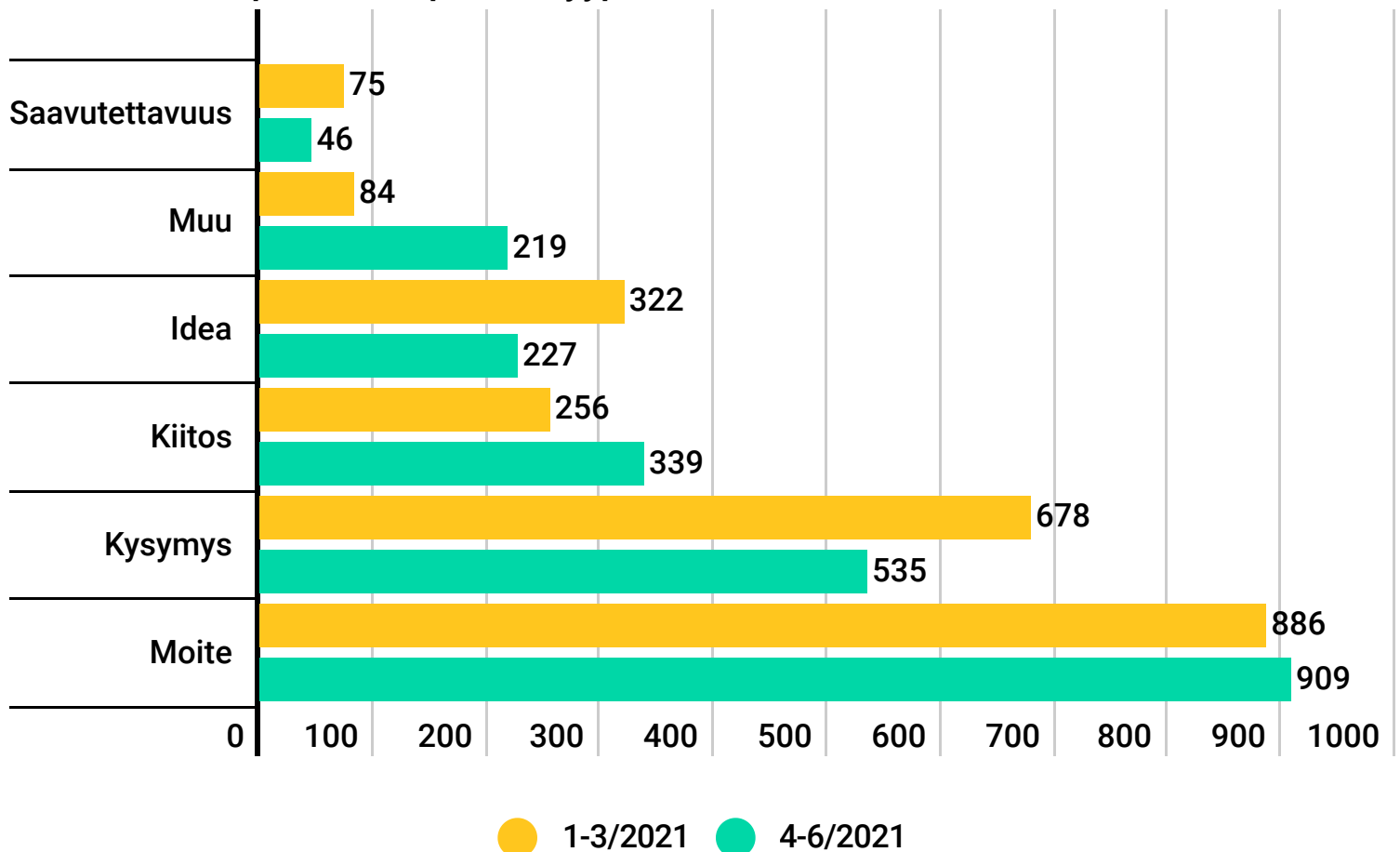
Sotelle saapui huhtikuun ja kesäkuun välisenä aikana yhteensä 2389* palautetta. Palautteiden keskimääräinen käsittelyaika oli neljä vuorokautta ja 82,8% palautteista käsiteltiin alle viiden vuorokauden tavoiteajassa. Palautteet jaotellaan tyypeittäin ja luokitellaan aiheperusteisesti.

Palautekatsaukseen on kerätty myös saavutettavuuspalautteet.

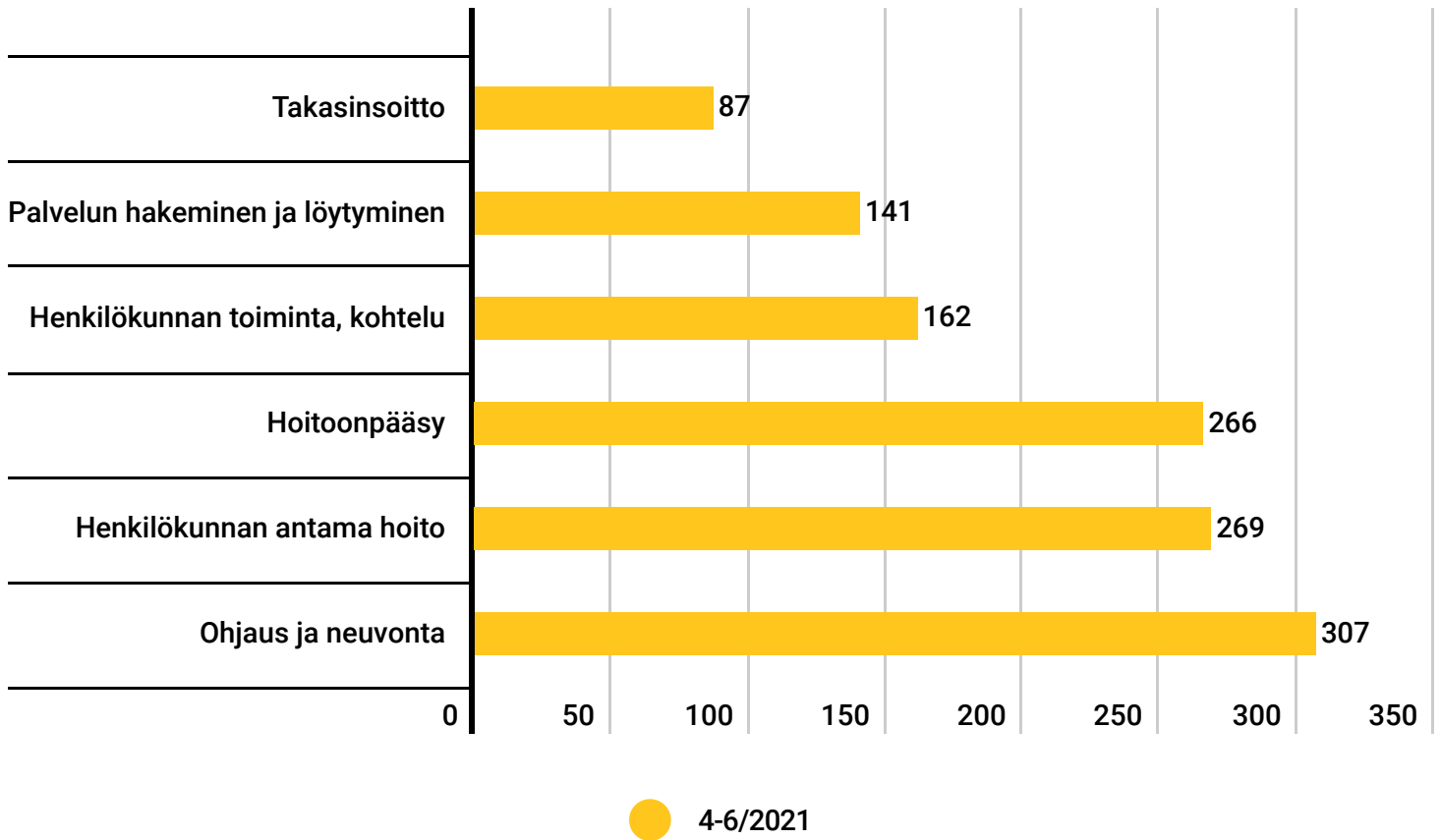
Saavutettavuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä digitaalisten palveluiden helppokäyttöisyyttä kaikille käyttäjille.

*Osa palautteista siirrettiin toiselle toimialalle sekä asiattomiksi luokiteltuja palautteita ei ole lisätty alla olevaan taulukkoon.

Kuva 1. Soten palautteet palautetyypeittäin



Kuva 2. Yleisimmät palauteluokat ja palautteiden määrät huhtikuu-kesäkuu

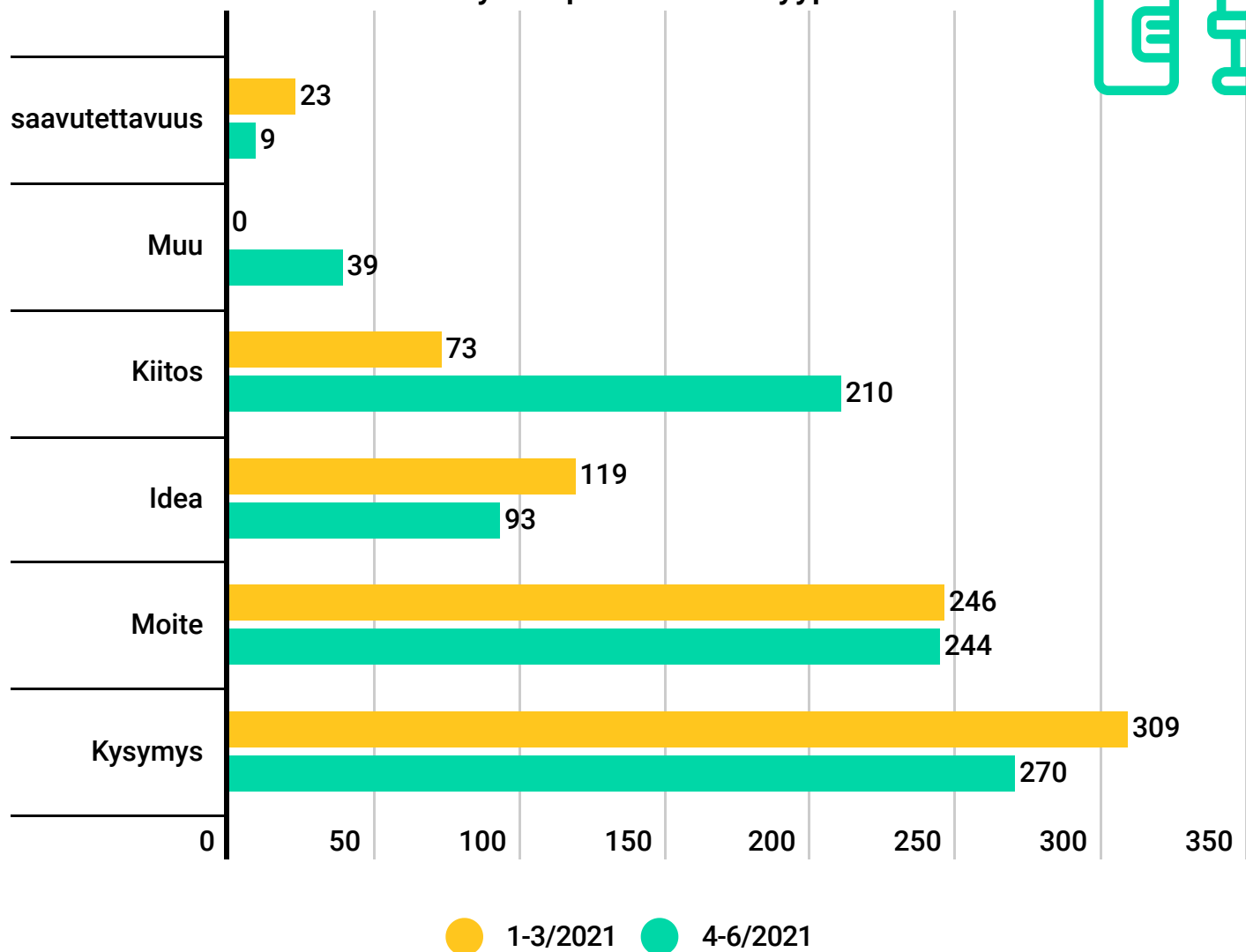


Sotessa otettiin maaliskuussa käyttöön uusi asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotti sekä siihen liittyen uusi sähköisen asioinnin kanava Maisa. Hoitoon pääsy hidastui uusien järjestelmien käyttöönottojen takia ja tästä saimme myös palautetta asiakkailta. Sähköisen asioinnin kanavan Maisan käyttämisestä toivottiin myös enemmän ohjeita.

Saimme asiakkailta paljon kysymyksiä koronarokotuksiin sekä koronarokotustodistuksiin liittyen. Koronarokotuksiin liittyvistä kysymyksistä on koottu asiakkaiden palautteiden pohjalta usein kysytyt kysymykset Helsingin koronarokotus sivulle www.hel.fi/sote/koronarokotus-fi.

Koronarokotukseen liittyvät palautteet

Kuva 3. Koronarokotukseen liittyvien palautteiden tyypit

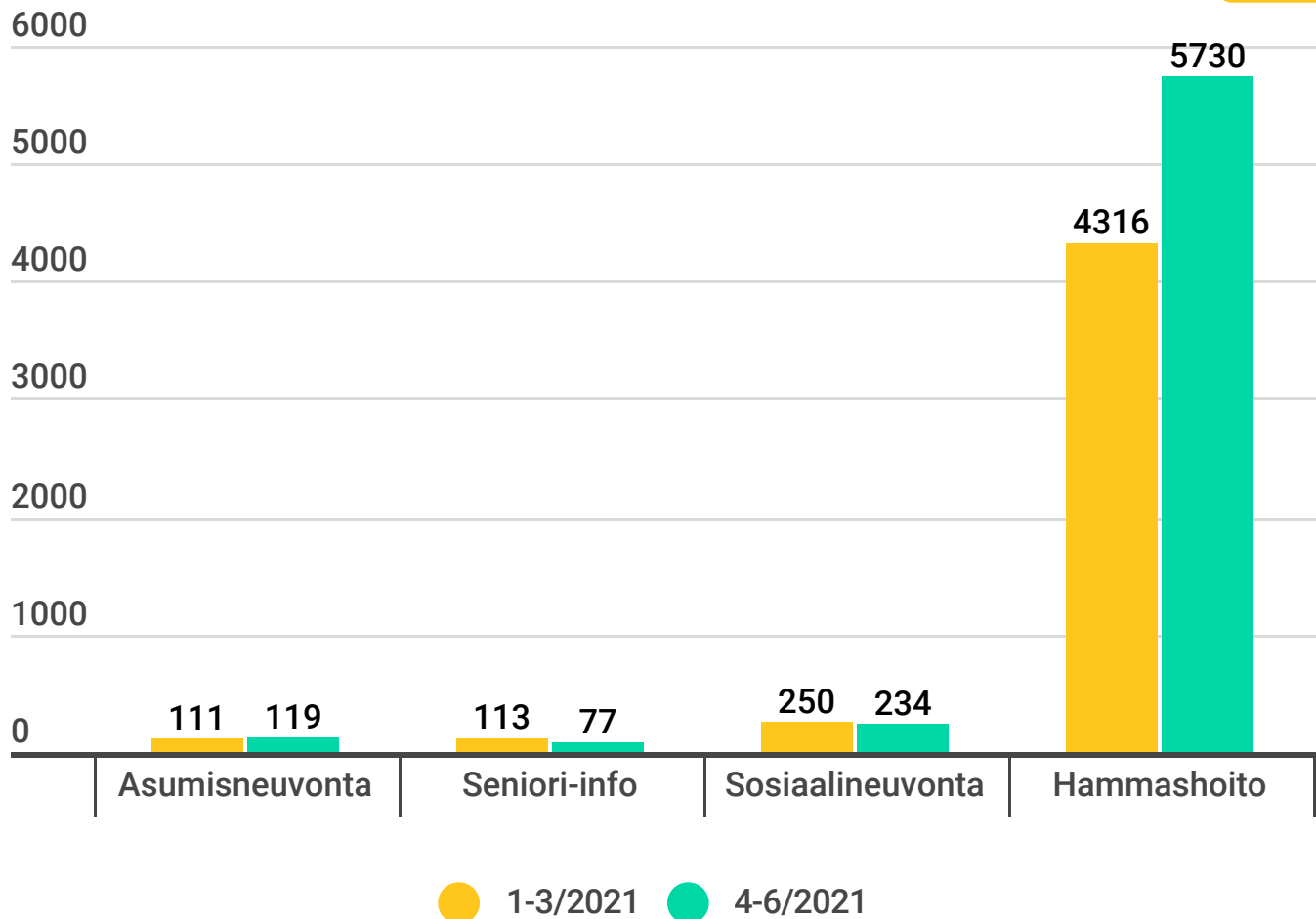


Koronarokotuspisteiden toimintaa on kehitetty, etenkin henkilökunnan ammatillista osaamista, ohjausta ja neuvontaa. Monet rokotteiden ottajat ovat olleet vaikuttuneita järjestelyihin, sekä tiloihin. Kritiikkiä olemme saaneet koronarokotusajanvarauksen ruuhkautumisesta.

Asiakkaiden tyytyväisyys soten chat-palveluihin 1.4-30.6.2021



Kuva 3. Chattien palautteiden määrät.



Hammashoidon chatin käyttäjien keskittytyväisyys asteikolla 0-100 oli 40. Suurin osa (78%) chatin asiakkaiden yhteydenotoista koski ajanvarausta. Neuvontaa ja muuta tiedustelua yhteydenotoista oli 16% ja hoito-ohjeita kysyi 17% asiakkaista.

Seniori-infon chatin palautekanava avautui helmikuussa. Seniori-infon chatin käyttäjien keskittytyväisyys oli 50. Chatin yhteydenotoista 55% koski ohjeiden saamista ja 33% yleistä neuvontaa.

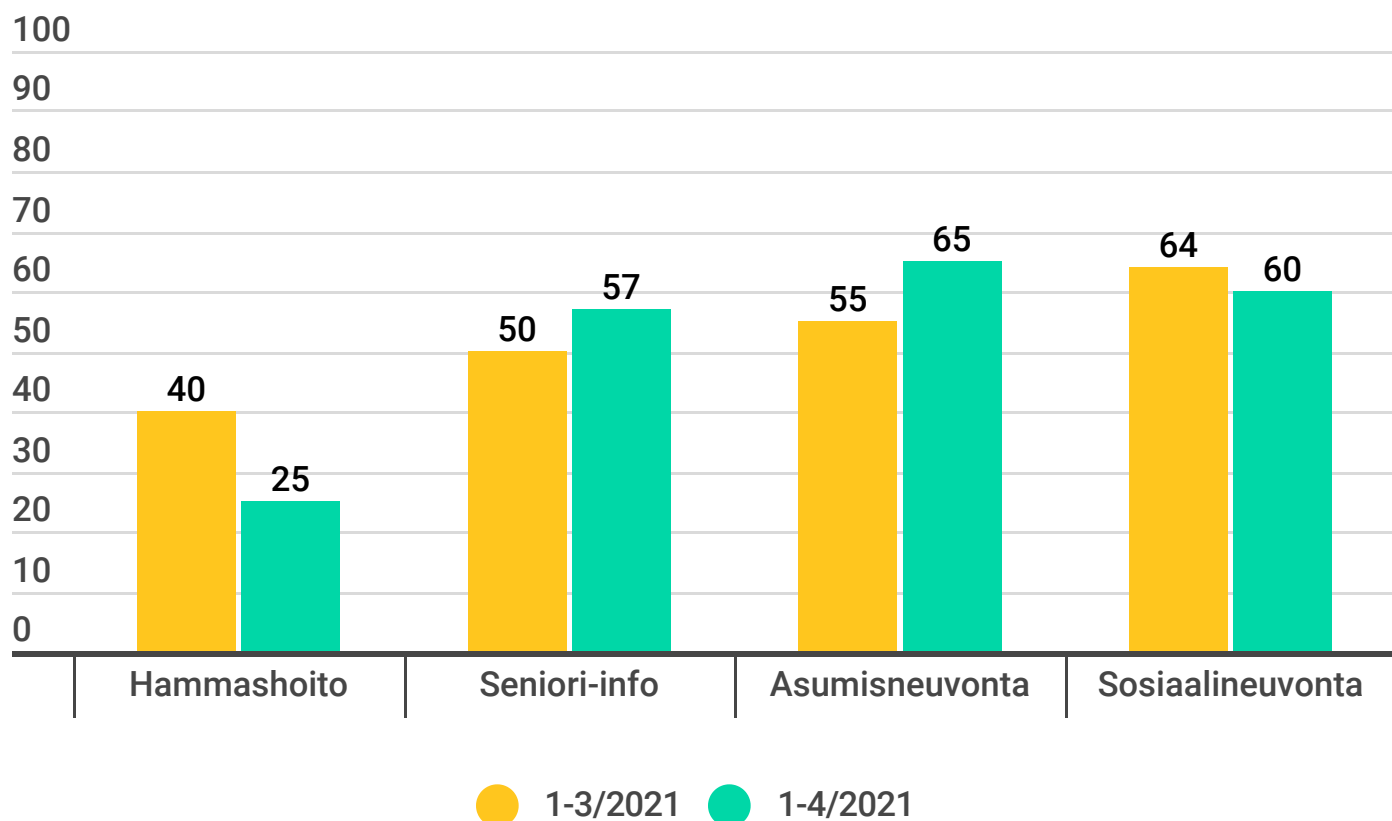
Asiakkaiden tyytyväisyys soten chat-palveluihin 1.4-30.6.2021

Asumisneuvonnan chatin käyttäjien keskittytyväisyys oli 65. Chatin yhteydenotoista 32% koski asunnon hakua, 29% tietoa asumisesta, 24% muuta neuvontaa ja ohjausta, 9% oli asiantuntijoiden välistä konsultointia ja 6% oli tietoa sosiaalipalveluista ja tukien hakemisesta.

Sosiaalineuvonnan chatin käyttäjien keskittytyväisyys oli 60.

Vastaajista 54% koki saaneensa sosiaalineuvonnan chatista avun mitä tarvitsi. Lisäksi 66% vastaajista koki, että chat-palvelun käyttäminen oli vaivatonta.

Kuva 4. Chatin käyttäjien keskittytyväisyys asteikolla 0-100



Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulleet yhteydenotot 1.4.2021-30.6.2021

Sosiaali- ja potilasasiamiehiin oltiin yhteydessä huhtikuussa 2021 yhteensä 446 kertaa.

Yhteydenottojen jakautuminen:

Terveys- ja päihdepalvelut 55% yhteydenotoista

Perhe- ja sosiaalipalvelut 17% yhteydenotoista

Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut 12% yhteydenotoista

Muut palvelut 915% yhteydenotoista

Yhteydenotoista 29%:ssa syynä oli tyytymättömyys hoitoon ja siihen liittyvään kohteluun sisältäen epäilyn lääke- ja potilasvahingosta, tyytymättömyyden viranhaltijan päätökseen, kohteluun ja kuulluksi tulemiseen.

8,2%:ssa yhteydenotoista esiin nousi tyytymättömyys potilaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen ja 7,5%:ssa tyytymättömyys asiakkaan tiedonsaantiin. Yhteydenottojen aiheena näkyi lisäksi koronarokotuksiin ja koronatodistuksiin liittyvät asiat.