

Katsaus soten asiakaskokemukseen 2021

Kaupunkilaisilla on mahdollisuus antaa palautetta palveluistamme useiden eri kanavien kautta. Julkaisemme palautekatsaukset neljä kertaa vuodessa. Katsaus julkaistaan sekä soten henkilöstölle että kaupunkilaisille. Tässä katsauksessa tarkastelemme vuoden 2021 palautteita kokonaisuutena sekä esittelemme ajankohtaisia asiakaskokemuksen ja osallisuuden hankkeita.

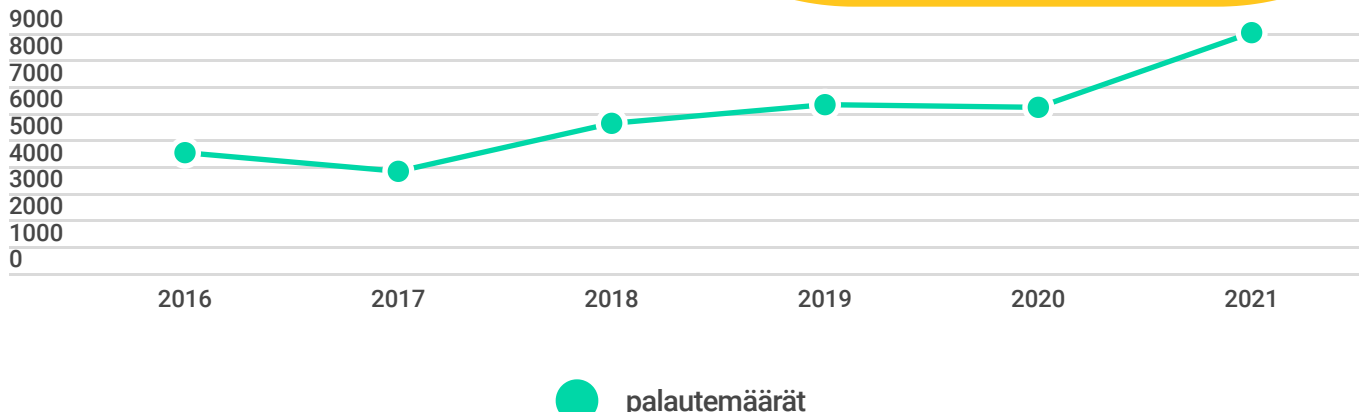
1. Soten palautteet kaupungin palautejärjestelmässä 2021
2. Chat-palveluiden asiakastyytyväisyys 2021
3. Kantelut ja muistutukset 2021
4. Ajankohtaista asiakaskokemuksesta ja osallisuudesta:
 - Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskusta kehitetään helsinkiläisten kanssa
 - OmaStadi: Helsinkiläisten äänestämät sote-hankkeet
 - Kotihoito keräsi palautetta marraskuussa yli 14 000 kotikäynniltä

Kaupungin palautejärjestelmä 	Pikapalautteet 	Sosiaali- ja potilasasiamiehille tulevat yhteydenotot 	Kokemusasian-tuntijat 	Sosiaalinen raportointi 
Sosiaalinen media 	Palveluiden omat menetelmät 	Kantelut/ muistutukset 	Asiakasraadit ja neuvostot 	Kansalliset kyselyt 

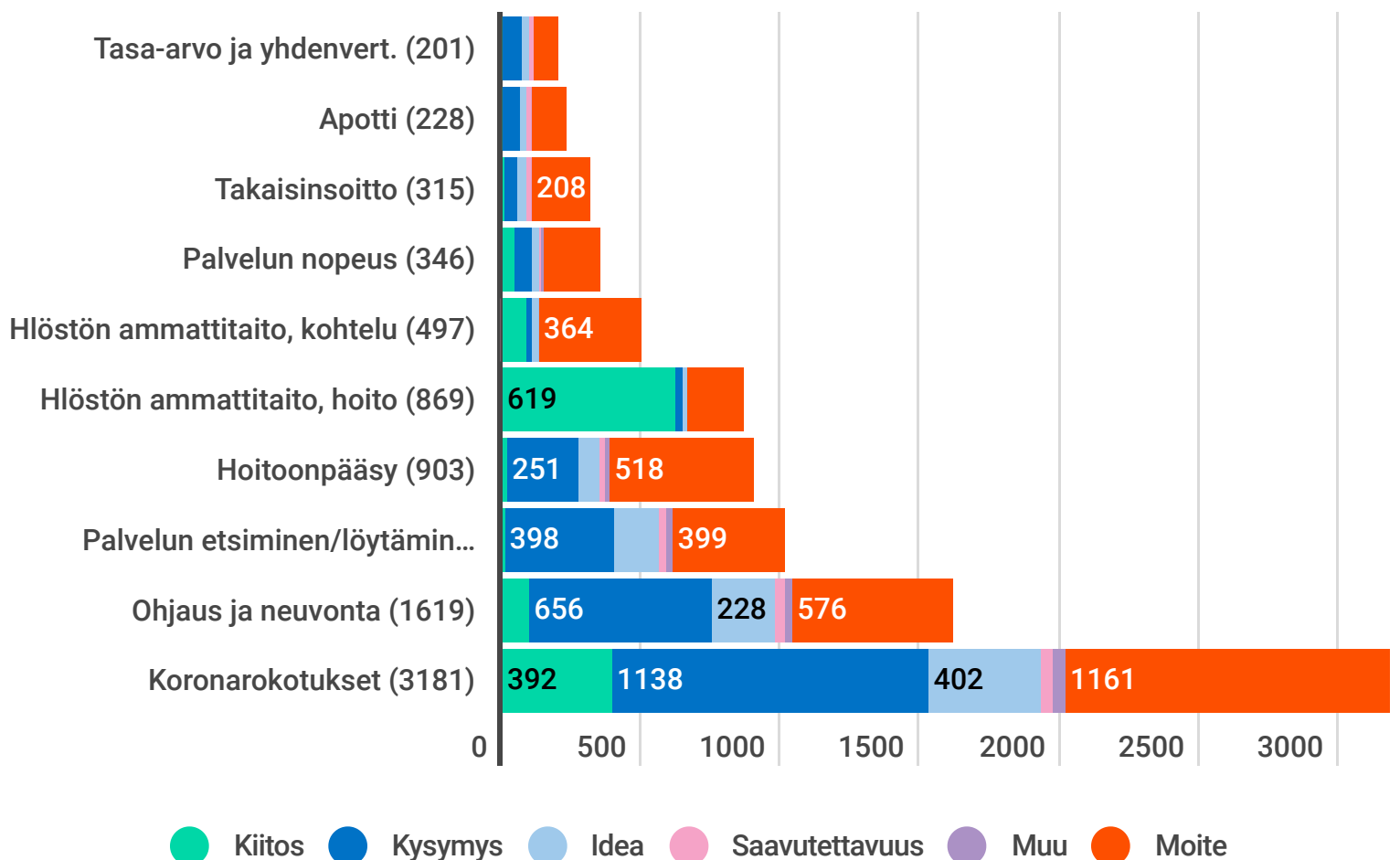
Soten palautteet kaupungin palautejärjestelmässä vuonna 2021

Vastaamisaika: 5vrk (2020: 5vrk)
 Palautemäärä: 9039kpl (2020: 6219kpl)
 Palautetyypit:

- Kiitos 1037kpl (2020: 757)
- Kysymys 2432kpl (2020: 1306)
- Idea 1076kpl (2020: 834)
- Saavutettavuus 213 kpl (2020: 144)
- Muu 405kpl (2020: 332)
- Moite 3876kpl (2020: 2846)



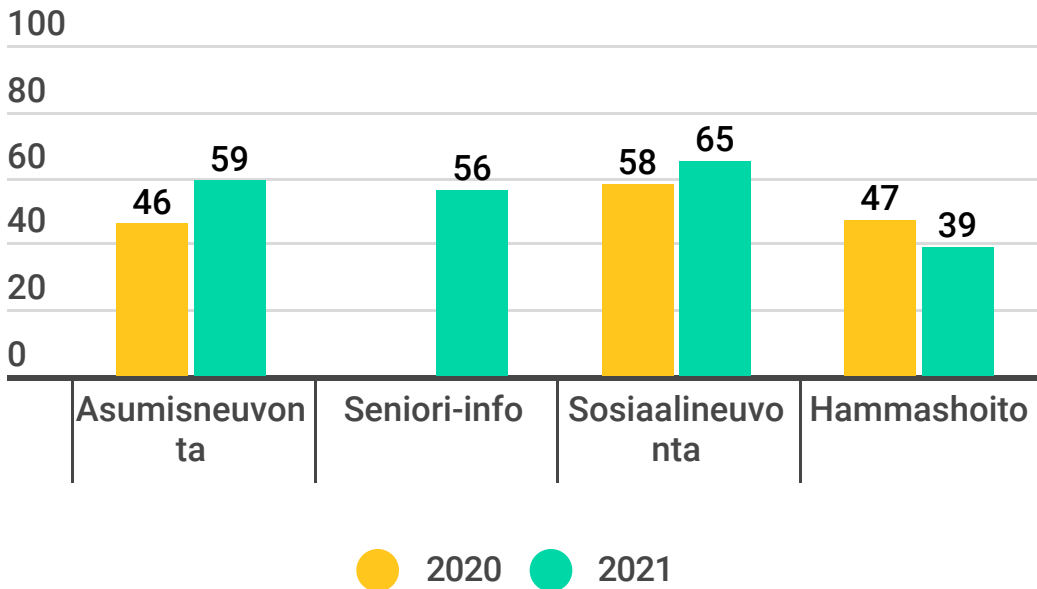
- Palautemäärät ovat nousseet lähes 1/3 edellisestä vuodesta.
- Kolmasosa kaikesta soten saamasta palautteesta koski koronarokotuksia. Moitteet koskivat esim. tiedotuksen ajankohtaisuutta ja rokotetilojen määrää ja ruuhkaisuutta.
- Lisäksi palautekanavassa usein neuvotaan ja ohjataan asiakkaita oikean palvelun piiriin.
- Eniten kiitosta annettiin henkilökunnan antamasta hoidosta.



Chat-palveluiden asiakastyytyväisyys vuonna 2021

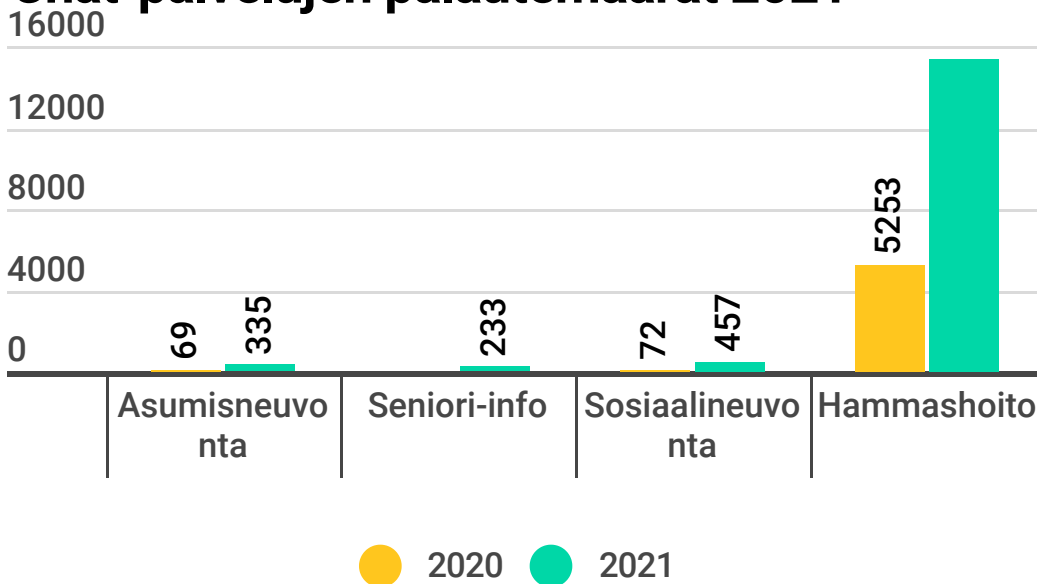


Chatin käyttäjien keskittytyväisyys asteikolla 0-100



- Asumis- ja sosiaalineuvonnan chattien tyytyväisyys parani hieman viime vuonna.
- Hammashoidon chatin heikompi tulos kuvastaa pandemia-ajan haasteita hammashoidon palvelun saatavuudessa vuonna 2021.

Chat-palvelujen palautemäärät 2021



- Hammashoidon chat sai viime vuonna 15393 palautetta!

Terveys- ja sosiaalipalveluiden toimipisteiden pikapalautelaitteet olivat koronan aiheuttaman tartuntariskin takia määrätty käyttökieltoon 03/2020-06/2021. Osa toimipisteistä on aloittanut mittaamisen uudestaan syksyn 2021 aikana. Tiedonkeruun katkoksesta johtuen vertailukelpoisia tuloksia ei ole saatavilla.

Maisan palautteet ja kehitys vuonna 2021



Maisa on Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluiden uusi sähköisen asiointin kanava.

Maisaa voi käyttää mm. asioidessa terveyspalveluissa, hammashoidossa, neuvoloissa ja iäkkäiden palveluissa.

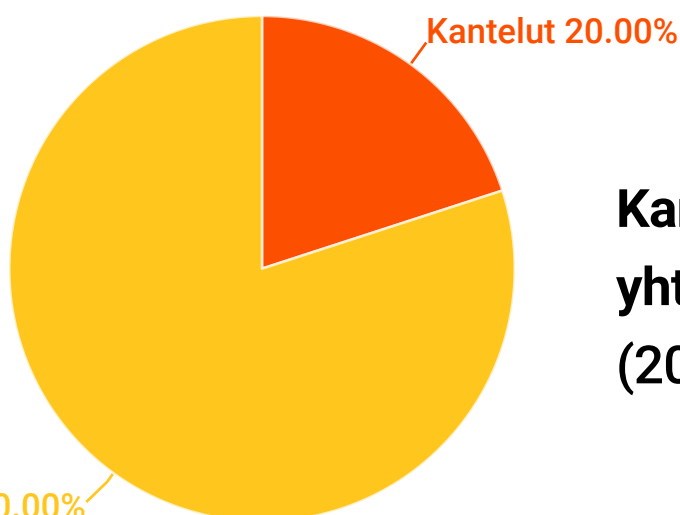
**Maisaa käyttää
jo 308 500
helsinkiläistä!**

Maisa otettiin käyttöön Helsingissä huhtikuussa 2021. Saimme viime vuonna helsinkiläisiltä 6300 kysymystä/palautetta. Arviolta noin puolet yhteydenotoista liittyy Maisan käyttöön tai toimivuuteen. Loput palautteet koskevat asiakkaan hoitoon liittyviä asioita.

Tuemme asiakkaitamme teknisissä ongelmatilanteissa ja viestimme Maisan kehitystarpeista Apotille aktiivisesti. Yleisimpiä palauteaiheita ja niistä johtaneita kehitystoimenpiteitä on kuvattu alla:

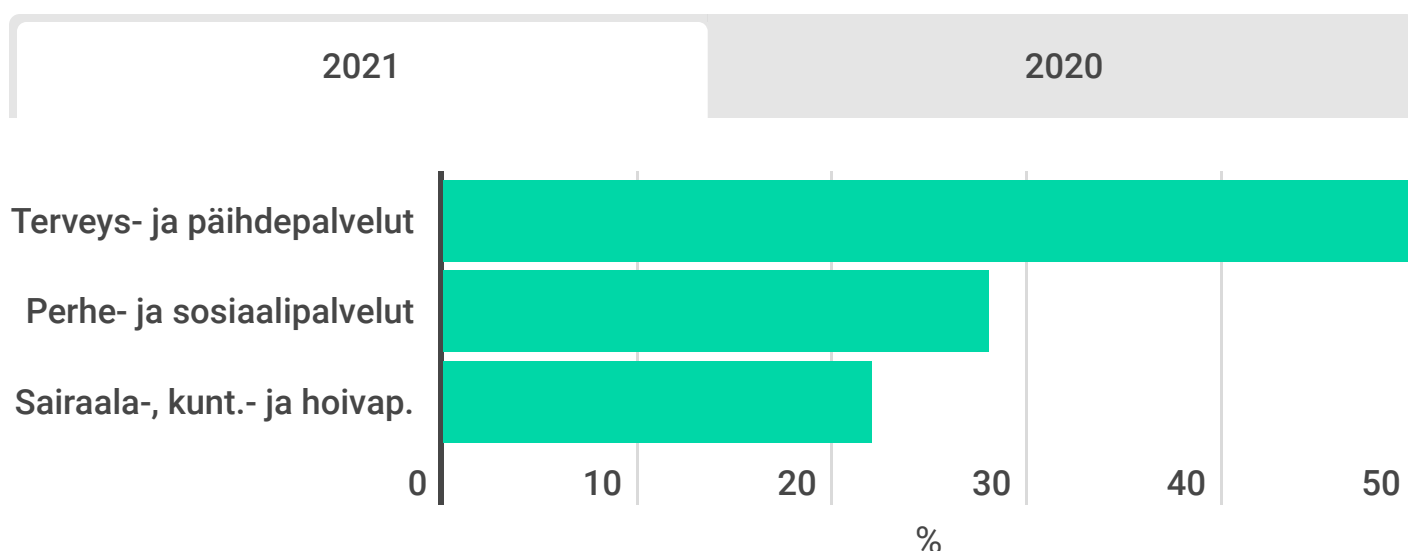
- 1. Oman hoitopaikan kanssa asiointi & Omakontakti-tietojen päivitys.** Kotiosoitteen muuttuessa tiedot jouduttiin alussa päivittämään manuaalisesti. Korjaus ongelmaan saatiin, kun 16.12.2021 alkaen Maisaan päivittyy viikoittain osoitteenmuutoksen mukainen terveysasematieto.
- 2. Alaikäisen puolesta asiointi yli 12-vuotiailla.** Alaikäisen puolesta-asiointi laajenee koskemaan kaikkia alaikäisiä. Muutos astuu voimaan Maisassa 21.5.2022. Jatkossa päätöskykyisyys arvioidaan palvelutapahtuma- ja reseptikohtaisesti. Merkintä päätöskykyisyydestä kontrolloii tiedon näkymistä puolesta-asioiville huoltajille.
- 3. Asiakas ei löydä tietoja/tuloksia Maisasta.** Opastamme tietojen etsimisessä. Syksyn aikana Maisan UKK-osioon liitettiin opaskartta. Lisäksi alkuvuonna 2022 julkaistaan myös opasvideoita käyttäjille.
- 4. Ongelmat kausi-influenssa rokotukseen ilmoittautumisessa.** Omakontakti-tietojen puuttuminen johti valitettavasti virheeseen ilmoittautumisessa. Joulukuusta alkaen tiedot ovat päivittyneet automaattisesti.

Muistutukset ja kantelut 2021



Kanteluita ja muistutuksia yhteensä 2021: 959 kpl
(2020: 940kpl)

Muistutukset 80.00%



Yleisimpiä kanteluiden ja muistutusten aiheita olivat tyytymättömyys

- palveluun tai sen tulokseen
- kohteluun
- viranhaltijan päätökseen
- hoitoon/hoitotulokseen
- palvelun piiriin pääsemiseen /lähetteeseen

Yleisimmät kantelujen kohteet eri palvelukokonaisuuksissa:

- Terveys- ja päihdepalvelut: Terveysasemat ja sisätautien poliklinikka
- Perhe- ja sosiaalipalvelut: Lastensuojelu
- Sairaala-, kuntoutus- ja hoivapalvelut: Helsingin sairaala

Yleisimmin kantelun tekee potilas/asiakas itse, mutta myös omaiset ja aluehallintovirasto tekevät kanteluita.

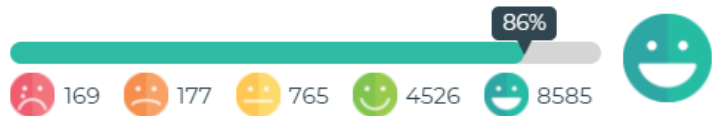
Kotihoito keräsi palautetta marraskuussa yli 14 000 kotikäynniltä

Helsingin kotihoito ja kuntouttava arviointiyksikkö toteutti marraskuussa laajamittaisen palautteen keruun kotihoidon asiakkaille toista kertaa. Tavoitteena oli saada asiakkailta palautetta asiointikokemuksesta kotikäynnin yhteydessä. Palautetta kerättiin kahden viikon ajanjaksolla (15.11.-29.11.2021) yhteensä 14 222 kotikäynniltä mobiililaitteen avulla. Seuraava palautteen keruu toteutetaan touko-kesäkuussa 2022.

Asiakkaiden lisäksi myös henkilöstö arvioi asioinnin onnistumista ja siihen vaikuttaneita tekijöitä. Tuloksia käytetään toiminnan kehittämisesssä.

Asiakkaiden keskittyvyys kotikäynnillä

86 %



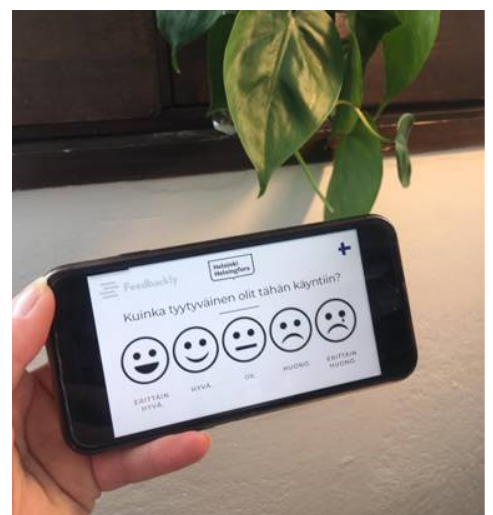
Henkilöstön arvio onnistumiseen eniten vaikuttavista tekijöistä:



Asiointin oikea-aikaisuus



Ajan puute



Helsinkiäiset äänestivät OmaStadissa kaksi soten hanketta toteutettavaksi



OmaStadi on Helsingin tapa toteuttaa *osallistuvaa budjetointia*. Helsinki käyttää 8,8 miljoonaa euroa kaupunkilaisten kehittämien, eniten ääniä saaneiden, ideoiden toteuttamiseen. Sote sai ensi kertaa läpi kaksi hanketta.

- Jalkautuvaa päihdetyötä Keski­sen alueelle -hanke tullaan totuttamaan laajassa yhteistyössä alueella toimivien, päihde­palveluita tarjoavien järjestöjen ja verkostojen kanssa.
- Kylätila Käpylään -hankkeessa etsitään parhaillaan Käpylästä sopivia tiloja. Toimintaa suunnitellaan yhteistyössä käpyläläisten kanssa.
- Muut Soten valmistelussa olleet reilut 30 ehdotusta eivät menneet läpi äänestyksessä, mutta ehdotuksia tarkastellaan parhaillaan ja pohditaan, miten soten toiminnassa kaupunkilaisten näkemykset, toiveet ja tarpeet voitaisiin huomioida.

OmaStadi 2020–2021

Helsinki



Ideoi. Osallistu. Äänestä. [OmaStadi.hel.fi](https://omastadi.hel.fi)

Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskusta kehitetään yhdessä helsinkiläisten kanssa



Helsingin sote kutsuu alkuvuodesta 2022 kaikkia Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen kehittämistä kiinnostuneita helsinkiläisiä mukaan verkossa toimivaan asukasyhteisöön kertomaan näkemyksiään mm. terveys- ja hyvinvointikeskuksen tilojen suunnitteluun, terveys- ja hyvinvointikeskuksen toimintaan ja digitaalisiin palveluihin liittyen.

Asukasyhteisö työskentelee kevään 2022 ajan. Osallistuminen toteutetaan omien aikataulujen mukaan verkkopohjaisella, mobiiliystävällisellä osallistamisen alustalla. Osallisuuden menetelmiä ovat esimerkiksi keskustelut, äänestykset, ideoinnit, kuvien tai konseptien arvioinnit sekä kyselyt.

Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskus yhdistää eri terveys- ja sosiaalipalveluja saman katon alle. Uudisrakennus on valmistumassa 2025. Pilotin tavoitteena on tuoda digitaalinen asukasyhteisö osaksi Myllypuron terveys- ja hyvinvointikeskuksen kehitystyötä ja tukea asukkaiden osallistamista hankkeessa. Pilottiohjelmasta saatuja kokemuksia ja oppeja voidaan hyödyntää jatkossa uusien terveys- ja hyvinvointikeskuksien suunnittelussa ja myös laajemmin asiakkaiden osallistamisessa soten kehityshankkeisiin.

Lisätietoja:

Helsingin kaupunki,
Sosiaali- ja terveystoimiala,
Osallisuus ja vuorovaikutus -yksikkö
sote.asiakaskokemus@hel.fi

