

Sosiaali-, terveys- ja vanhuspalveluiden asiakaskyselyiden tulokset keväällä 2022

Sosiaali- ja terveyslautakunta 15.06.2022 § 102
3200/05.00.00/2022

Valmistelija

vanhuspalveluiden johtaja Salla Lindegren, salla.lindegren@salo.fi, 044 772 6557; sosiaalipalveluiden johtaja Eeva Purhonen, eeva.purhonen@salo.fi, 02 778 3000; terveyspalveluiden johtaja, vastaava lääkäri Petri H Salo, petri.h.salo@salo.fi, 02 772 3650

Vanhuspalvelut

Vanhuspalveluissa on osallistuttu kevään 2022 aikana Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) toteuttamaan kansalliseen asiakastytyväisyyskyselyyn kotihoidossa, tavallisessa palveluasumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. Kyselyn kohderyhmään kuuluvat kaikki vanhusasiakkaat säännöllisen kotihoidon ja pitkäaikaisen ympärivuorokautisen palveluasumisen piirissä. Kysely toteutetaan julkisissa ja yksityisissä palveluissa koko Suomessa, lukuun ottamatta Ahvenanmaata. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) selvittää vanhuspalvelujen asiakastytyväisyyttä pilottikyselyllä ensimmäistä kertaa valtakunnallisesti vuonna 2022. Kyselyn avulla selvitetään asiakkaiden kokemuksia palvelun laadusta, sekä vastaako palvelu asiakkaiden toiveisiin ja tarpeisiin. Kansallinen asiakastytyväisyyden seuranta sisältyy vanhuspalvelulain uudistukseen. Esityksen mukaan THL toteuttaa vuodesta 2023 alkaen kansallisen kyselyn joka toinen vuosi. Kysely liitetään osaksi THL:n velvoittavien tiedonkeruiden kokonaisuutta. Tiedonkeruu kesti 13.5.2022 asti. Kyselyn tulokset raportoidaan syksyllä tulosten valmistuttua.

Sosiaalityön palvelut

Aikuisten palvelut

Kevään palautekysely oli avoinna 1.-30.4.2022. Sähköiseen kyselyyn vastasi 17 asiakasta ja paperiversioon kaksi. Vastaajista 47 % oli asioinut aikuissosiaalityössä, 42 % TYP:ssä ja 10 % maahanmuuttajapalveluissa. Vastanneista 47 % oli alle 30-vuotiaita ja 53 % sitä vanhempia asiakkaita. 94,7 % vastanneista koki hyötynensä saamastaan palvelusta hyvin tai erinomaisesti. 84,2 % koki pystyneensä vaikuttamaan oman asiaansa hyvin tai erinomaisesti. 94,7 % koki tulleen kohdatuksi tasavertaisena. 100 % vastanneista antoi palvelun arvosanaksi joko hyvä tai erinomainen.

Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmätoiminnasta kysyttiin erillinen palaute. Vastaajia oli kuusi. Asteikolla 1-5 vastaajat arvioivat sisällön 4,33, laadun 4,83, järjestelyt 4,67, hyödyn 4,17 ja motivaation osallistua 4,33. Vastaajista viisi arvioi palvelun erinomaiseksi ja yksi hyväksi.

Perheiden palvelut

Palveluohjaus ja palvelutarpeen arviointitiimi Sointu

Sointu-tiimissä on valmistunut alku vuoden aikana (30.5.2022 mennessä) yhteensä 192 palvelutarpeen arviointia. Sointu-tiimissä on kehitetty palautekyselyä ja alkuvuodesta 2022 on kerätty eri lomakkeella palautetta 12-17 vuotiailta. Vuoden 2021 vastausprosentti oli 1,22%. Vuoden 2022 (30.5.2022 mennessä) vastausprosentti on 7,29%. Yhteensä vastauksia tullut 14 kpl, joista 2 oli 12-17 vuotiaiden palautteita. Suurin osa aikuisvastauksista koski lasten palvelutarpeen arviointia (83%). Iäkkäiltä ei olla saatu ollenkaan vastauksia, vaikka palautelomakkeesta tehty myös paperiversio. Palautteita varsinkin lapsilta on tullut hyvin vähän. Näihin pyritään jatkossa kiinnittämään entistä enemmän huomiota.

Tapaamisten määrä ollut palvelutarpeen arvioinnin aikana suurelta osin (75%) 2-4 kertaa. Kriittisimmät arviot (asteikko 1-5) koskivat kohtia "Sain riittävästi tietoa oikeuksistani" ja "Palvelutarpeen arvioinnista oli hyötyä" keskiarvo molemmissa 3,67. Parhaat arviot saivat teemat "Tulin kuulluksi ja ymmärretyksi" keskiarvo 4,25 ja "Olin tietoinen työskentelyn tavoitteista" ka. 4,17.

Saapuneet palautteet käydään tiimissä läpi viikoittain. Keväällä 2022 Sointu-tiimissä on kehitetty erillinen esite asiakkaiden oikeuksista, joka jaetaan asiakkaille palvelutarpeen arvioinnin alussa. Lisäksi asiakkaat saavat esitteen palvelutarpeen arvioinnin prosessista.

Perhetiimi

Perhetiimi keräsi ensimmäistä kertaa sähköisenä Questbackilla asiakaspalautteita. Jatkossa on tarkoituksena kerätä palautteita vastaavasti kaksi kertaa vuodessa vuosikellon mukaisesti. Työntekijät lähettivät kyselyn kaikille asiakkailleen, mutta kokonaisuutena lähteneistä kyselyistä ei ole tiedossa. Lasten vastauksia tuli 0. Aikuisten vastauksia tuli 19.

Palautteista tulee hyvin esille se, että Perhetiimissä työtä tehdään asiakaslähtöisesti. Vaikka työtä on paljon, ovat työntekijät onnistuneet toteuttamaan asiakkaiden kohtaamisia laadukkaasti. Kriittisimmät arvot saivat kohdat (asteikko 1-5) "Sain riittävästi tietoa palveluista" keskiarvo 4,32 ja "Sain työntekijältä/työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea" ka. 4,37. Palautteet olivat kokonaisuudessaan hyvin positiivisia.

Lastensuojelun avohuolto

Lastensuojelun avohuollossa on kerätty asiakaspalautetta kevään aikana sekä lapsiasiakkailta että heidän vanhemmiltaan ja läheisiltään. Aikuisvastaajia saatiin 43 kpl ja lähes kaikki vastaajista olivat lasten vanhempia (97,7%). Suurimman osan osalta (n. 63% vastaajista) perheen lastensuojeluasiakkuus oli kestänyt 1-5 vuotta. Vastaajista n. 79% ilmoitti tietävänsä, kuka heidän lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijänsä on ja n. 51% ilmoitti tietävänsä keitä muita työntekijöitä perheen asioissa työskentelee. Vastaajista 84 %:lla oli tiedossaan lapsen oman sosiaalityöntekijän yhteystiedot ja n. 91 % ilmoitti tietävänsä, miksi hänen lapsensa on lastensuojelun asiakkaana.

Kriittisimmät arviot 1-5 asteikollisissa kysymyksissä olivat: "Olen saanut riittävästi tietoa oikeuksistani" (keskiarvo 3,11) ja "Sain työntekijältä/työntekijöiltä riittävästi aikaa ja tukea" (keskiarvo 3,29). Parhaat arviot koskivat kysymyksiä: "Yhteistyö työntekijän kanssa oli toimivaa" (keskiarvo 3,8) ja "Olen tietoinen työskentelyn tavoitteista" (keskiarvo 3,75). Yleisarvosana (4-10) hajautui vastaajien kesken paljon: Huonoimman arvosanan (49 antoi n. 12% ja parhaan (10) 7% vastaajista. N. 37 % vastaajista antoi arvosanan 8 tai 9. Avopalautteissa korostui sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus, toive tiiviimmästä yhteyden pidosta ja palvelusta sekä tyytymättömyys palvelun laatuun.

Lapsivastaajia oli 16 kpl. Heistä n. 44% oli 15-17 vuotiaita ja 38% 12-14 vuotiaita. Lapsista 75% ilmoittivat tietävänsä, miksi ovat lastensuojelun asiakkuudessa ja n. 81% tiesi kuka on heidän oma työntekijänsä. Noin 56% lapsista ilmoitti, että hänellä on oman työntekijän nimi ja puhelinnumero. Kolmeneljäsosa vastanneista lapsista oli sitä mieltä, että työntekijällä oli tarpeeksi aikaa hänelle ja ja että perheen tilanne on muuttunut paremmaksi työntekijöiden avulla. 89% lapsista koki, että hän ja perhe ovat saaneet apua lastensuojelusta, työntekijä kuuntelee häntä, ja että hän ymmärtää mitä työntekijä hänelle puhuu. Yksi neljäsosa vastaajista antoi lastensuojelulle yleisarvosanaksi (4-10) 10 ja reilut 6% 4. Kolmasosa antoi yleisarvosanaksi 8 tai 9. Avoimessa palautteessa korostui toive, että voisi päästä pois lastensuojelun palveluista.

Kyselyn vastaukset on käyty läpi avohuollon tiimissä ja todettu haasteiksi ja kehittämiskohteiksi työntekijöiden vaihtuvuuden vähentäminen ja luottamuksellisen suhteen rakentaminen. Asiakaspalautteen hyödyntäminen on myös asetettu QWL-kehittymissuunnitelman yhdeksi painopisteeksi.

Perhekeskus Paavola

Palautekysely lähetetään kaikille sijoituksen päättyessä. Palautetta kysytään sekä lapsilta, että perheen aikuisilta. Vastausprosentti jäänyt vähäiseksi, ja nyt alkuvuoden aikana lasten vastauksia saatiin 5 kpl ja aikuisilta vain 3 kpl. Saaduissa vastauksissa palautteet ovat olleet pääsääntöisesti hyviä, ja palautteissa näkyy usein se, onko sijoitus vastentahtoinen vai sovitusti tehty. Vastausten perusteella vanhemmat ovat pääsääntöisesti tyytyväisempiä Paavolan sijoitusjaksoon kuin sijoitettu lapsi. Palautteessa kysytyihin asioihin vaikuttaa myös sijoittajatahon toiminta, eikä pelkästään Paavolan toiminta (esim. ymmärtääkö lapsi sijoituksen syyn liittyä hyvin paljon myös sijoittavan sosiaalityöntekijän toimenkuvaan, joten palaute ei kohdistu pelkästään Paavolaan).

Perheiden palveluiden palautteet kokonaisuudessaan ovat liitteenä.

Vammaisten palvelut

Vammaispalvelut

Vammaispalveluiden uusi sähköinen asiakaskysely ei vielä tavoittanut laajaa asiakaskuntaa. Kyselyyn saatiin vastauksia 19 kpl. Vammaispalveluissa asiakkuuksia on noin 1500. Asiakaskyselyssä arvioitiin asiakaspalvelua, hakemuksen käsittelyä, sekä palveluiden kohdentumista. Vastauksissa oli paljon hajontaa. Avointen vastausten palautteet kohdistuivat päätöksentekoon, asiakkaan yksilölliseen kohtaamiseen ja tiedonkulkuun/saavutettavuuteen.

Kehitysvammahuolto

kehitysvammahuollon asiakastyytyväisyyskysely oli avoinna toukokuun 2022. Työ- ja päivätoiminnan n. 160 asiakkaasta vastauksen antoi 68 asiakasta. Yleisarvosana oli 2.59 (asteikko1-3). Vapaissa vastauksissa korostuivat osallisuus, yhteisöllisyys ja kokemusten moninaisuus sekä toiveet työ- ja päivätoiminnan kehittämiseksi.

Asumispalveluiden asiakaspalautteita saatiin vain seitsemältä asiakkaalta (asiakkaita 87) ja kahdeksalta omaiselta. Omaisten vastaukset jakoutuivat Artturin, Anjalan, Supina-Ropin, Lehmuskodin ja Elmerin kesken, joten ryhmäkotikohtaisia vastauksia oli yhdestä- kahteen vastausta. Asiakkaiden vastausten yleisarvosana oli 2.57 (asteikko1-3). Tukiasumisen asiakkailta ei saatu tällä kertaa vastauksia (asiakkaita n. 60) ja omaisilta tuli viisi vastausta.

Edellinen asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin marraskuussa 2021 ja tuolloin aktiivisuus vastaamiseen oli huomattavasti suurempaa.

Terveyspalvelut

Terveyspalveluiden asiakaspalautteen kerääminen käynnistettiin uudelleen toukokuussa koronan aiheuttaman tauon jälkeen käyttäen asiakaspalautteen jättämiseen tarkoitettuja palautepisteitä. Asiakaspalautetta saatiin yhteensä 151 kpl.

Päivystys

Päivystykseen asiakaspalautetta jätettiin 89 kpl ja palautteesta 53 % koski lääkärivastaanottoa ja 47 % hoitajavastaanottoa. Kokonaisuudessaan suosittelijaindeksi (NPS) oli 58 (kriittisesti arvostelijat 43,8%, passiiviset 6,7%, suosittelijat 49,4%). Suurimmaksi palvelun kehittämisen kohteeksi palautteessa nostettiin palveluun pääsyn nopeuttaminen.

Terveysasemat

Terveysasemille asiakaspalautetta jätettiin 32 kpl ja palautteesta 47 % koski lääkärivastaanottoa ja 53 % hoitajavastaanottoa. Kokonaisuudessaan suosittelijaindeksi (NPS) oli 88 (kriittisesti arvostelijat 3,1%, passiiviset 6,2%, suosittelijat 90,6%). Kokonaisuudessaan palautteen jättäjät olivat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuoltoon asiakaspalautetta jätettiin 30 kpl ja palautteesta 47 % koski hammaslääkärivastaanottoa ja 43 % suuhygienistivastaanottoa. Kokonaisuudessaan suosittelijaindeksi (NPS) oli 87 (kriittisesti arvostelijat 3,3%, passiiviset 6,7%, suosittelijat 90,0%). Kokonaisuudessaan palautteen jättäjät olivat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Esittelijä	Vt. Sosiaali- ja terveystalouden johtaja
Päätösehdotus	Sosiaali- ja terveystaloutta merkitsee tiedoksi sosiaali- ja vanhuspalveluiden asiakaskyselyiden tulokset keväällä 2022.
Päätös	Sosiaali- ja terveystaloutta hyväksyi päätösehdotuksen.
Tiedoksiant	-