

Sosiaali-, terveys- ja vanhuspalveluiden asiakaskyselyiden tulokset syksyllä 2022

Sosiaali- ja terveyslautakunta 14.12.2022 § 169
5736/05.00.00/2022

Valmistelijat

sosiaalipalveluiden johtaja Eeva Purhonen, eeva.purhonen@salo.fi, 02 772 6816, terveystalouden johtaja, vastaava lääkäri Petri H Salo, petri.h.salo@salo.fi, 02 772 3650, vanhuspalveluiden johtaja Salla Lindegren, salla.lindegren@salo.fi, puh. 02 772 6557

Sosiaalityön palvelut

Aikuisten palvelut

Aikuisten palveluiden asiakaspalaute pyydettiin lokakuun aikana asioineilta asiakkailta. Vastauksia saatiin yhteensä 23 kappaletta, mikä on 50 % enemmän kuin huhtikuun 2022 asiakaspalautekyselyssä (15). Vastaajista 30% oli asioinut sosiaalityöntekijän kanssa ja 35% sosiaaliohjaajan sekä 35% etuuskäsittelijän kanssa. Yhdeksän palautetta koski TYP-palvelua, seitsemän aikuisten sosiaalityötä tai -ohjusta sekä seitsemän välitystilinhoitoa. Vastaajista 61% oli alle 30-vuotiaita asiakkaita ja 39% 30 vuotta täyttäneitä.

Kaikki vastaajat kokivat hyötynensä saamastaan palvelusta joko erinomaisesti (52%) tai hyvin (48%). Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki kokivat voineensa itse vaikuttamaan asiansa hoitoon joko hyvin (52%) tai erinomaisesti (44%). Asiakkaat kokivat tulleen kohdatuksi tasavertaisesti (100%) ja kaikki antoivat kokonaisarvosanaksi joko hyvän (39%) tai erinomaisen (61%) arvion.

Perheiden palvelut

Perheneuvolassa kerättiin asiakaspalautetta kaikilta palvelussa olevilta asiakkailta ajalla 2.-31.5.2022. Asiakkaille annettiin pääsääntöisesti oma paperilomake, mutta etäyhteydellä oleville asiakkaille lähetettiin sähköinen kyselylinkki. Paperilomakkeita palautettiin vanhemmilta/hoitajilta 68 kpl ja lapsilta/nuorilta 32 kpl. Sähköisen linkin kautta saatiin vanhemmilta/hoitajilta yhteensä kolme vastusta.

Suurin osa vastaajista oli ottanut yhteyttä perheneuvolaan lapseen liittyvän huolen vuoksi (45%) sekä kasvatushaasteiden tai vanhempien jaksamisen vuoksi (41%). Vaihtoehtokysymyksissä käytettiin asteikkoa 1-5, jossa 5=täysin samaa mieltä ja 1=täysin eri mieltä. Näistä laskettiin numeeriset keskiarvot. Parhaimmat arviot vanhempien/hoitajien vastauksissa saivat mahdollisuudesta keskustella asioista avoimesti (4,77), yhteistyöstä työntekijöiden kanssa (4,76) ja työntekijöiden osaamisesta ja ammattitaidosta (4,67). Alimmat arviot annettiin väittämille "tietoa perheneuvolan palveluista oli hyvin saatavilla" (3,66), "yhteistyö muiden tahojen kanssa oli toimivaa (esim. koulun, päivähoiton, lastensuojelun)" (3,93) ja "lapseni on hyötynyt saamastamme palvelusta" (4,03). Kaikkien arvioiden keskiarvo oli 4,33.

Avoiimiin palauteosioihin vanhemmat/hoitajat olivat kirjanneet erityisen hyödyllisiä asioita työskentelystä sekä muuta palautetta perheneuvolalle.

Lapset/nuoret arvioivat kysytyjä väitteitä myös samalla asteikolla kuin vanhemmat/hoitajat. Korkein keskiarvo tuli väittämälle "työntekijät halusivat kuulla minunkin ajatuksistani" (4,31). Matalin keskiarvo koski väitettä "sain apua pulmiini tai perheeni tilanne helpottui" (3,59"). Kaikkien

väitteiden keskiarvot sijoituivat kuitenkin molemmissa vastaajaryhmissä hyvin selvästi luokkiin täysin samaa mieltä tai jokseenkin samaa mieltä. Tarkempi yhteenveto ja avovastausten koonti on perheiden palveluiden yhteisessä liitteessä.

Sijais- ja jälkihuollon tiimissä asiakaspalautetta kerättiin lastensuojelun vuosikellon mukaisesti huhtikuussa. Palautetta kysyttiin asiakkailta, sijoitettujen lasten vanhemmilta, sijaishuoltopaikoista (laitokset ja perhehoitajat) sekä jälkihuollon yhteistyötahoilta.

Asiakkailta saatu palaute oli kokonaisuudessaan varsin positiivista. Vastauksia vastaanotettiin yhteensä 77 (sijaishuolto 50 ja jälkihuolto 27). Vastausten määrä nousi viime vuodesta kiitettävästi (vuonna 2021 sijaishuolto 30 ja jälkihuolto 20). Sijaishuollon asiakkaiden kokonaismäärä oli kyselyn aikaan noin 150. Palautelinkki lähetettiin heille, joilla ikänsä puolesta on käytössä oma puhelin.

Sijoitetut lapset olivat suurimmaksi osin tyytyväisiä sekä sijaishuoltopaikkaansa että yhteistyöhön sosiaalityöntekijän kanssa. Muutamissa vastauksissa kävi ilmi, että lapsi ei tiedä, kuka hänen sosiaalityöntekijä on. Tämä selittyy juuri kyselyn aikana tapahtuneeseen sosiaalityöntekijän vaihdokseen.

Jälkihuollon asiakkaista 3,7 % kertoi olevansa tyytymättömiä jälkihuollon työskentelyyn. Vastaajien määrä jäi jälkihuollon osalta kuitenkin kovin alhaiseksi (vain noin kolmannes jälkihuollon asiakkaista vastasi kyselyyn), joten tuloksista ei voi tehdä kovin laajoja johtopäätöksiä.

Sijoitettujen lasten vanhemmista palautekyselyyn vastasi vain 25. Vastaajista yli kolmannes koki, että ei saa riittävästi aikaa lastensuojelun työntekijöiltä.

Palautekysely lähetettiin 57 perhehoitajalle. Vastauksia saatiin 21. Kukaan vastaajista ei kokenut olevansa tyytymätön yhteistyöhön lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Palaute oli kokonaisuutena positiivista.

Asiakaspalautteet on läpikäyty yhteisissä viikkotiimeissä touko-kesäkuussa ja pohdittu samalla mahdollisia kehittämiskohteita.

Palautteiden koonnit ovat perheiden palveluiden yhteisessä liitteessä.

Kehitysvammahuolto

Kehitysvammahuollon työ- ja päivätoiminnan asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 64 asiakasta ja 10 omaista/läheistä. Asiakkaiden vastauksissa korostui tyytyväisyys ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Vajaa puolet asiakkaista koki, että heitä ei kuultu tai ei annettu riittävästi vaihtoehtoja, avoimissa vastauksissa korostui tyytyväisyys toimintaa ja muutamia toiveita/ ehdotuksia.

Omaisten ja läheisten vastauksista ilmeni, että henkilökunta osaa vastata kysymyksiin ja yhteistyö koettiin melko hyvin toimivaksi. Kuitenkin yksi vastaaja oli täysin erimieltä. Toimintatiloja pidettiin pääsääntöisesti sopivina. Avoimissa vastauksissa nostettiin esiin tilojen ahtaus, Mariankatu 20 pihan puute ja huoli henkilökunnan jaksamisesta. Toivottiin myös tarkempaa tietoa päivien kulusta, osa vastaajista on tyytyväinen liikuntaan panostamiseen ja toimintaan yleensä.

Tukiasumisen asiakkaista 1 vastasi tyhjää ja lisäksi saatiin vastaus kolmelta omaiselta/läheiseltä. Tukiasumisen asiakkaiden omaiset kokivat,

että pääsääntöisesti heidän kysymyksiin osataan vastata ja vuorovaikutuksen koettiin toimivan hyvin/ melko hyvin. Omaiset kokivat huolta joistakin läheisensä asioista täysin/osittain. Avoimissa vastauksissa omaiset kertoivat, että osa henkilökunnasta osaa kertoa kysyttäessä läheisensä asioista ja osa ei. Haasteena koettiin henkilökunnan vaihtuvuus ja vähäisyys; Liian vähän ohjausta, viikonloput pärjättävä omillaan.

Kehitysvammahuollon asumisyksiköiden asiakastyytyväisyyskyselyyn vastasi 34 asiakasta ja 17 omaista/läheistä. Asumisyksiköiden asiakkaiden vastauksissa korostui tyytyväisyys, vaikuttamisen mahdollisuudet sekä se, että asuinyksikkö koettiin turvalliseksi.

Asiakkaista 5/34 koki, että ei saa vaikuttaa omiin asioihinsa, tai ei kuultu tai ei annettu riittävästi vaihtoehtoja. Yksi asiakas koki, ettei saa apua, kun sitä tarvitsee. Yksi asiakas ei kokenut oloaan turvalliseksi ja kolme ei kokenut oloaan täysin turvalliseksi. Vain kolme asiakasta koki, ettei yksiköissä tehdä häntä kiinnostavia asioita.

Avoimissa vastauksissa korostui tyytyväisyys omaan asuinyksikköön ja sen toimintaan ja lisäksi esitettiin muutamia toiveita, kuten enemmän yhteistä toimintaa ja vähemmän puuroja.

Omaisten vastauksissa tuli esille, että yhteistyö ja vuorovaikutus henkilökunnan kanssa toimii hyvin tai melko hyvin, ja tietoa läheisestä saadaan hyvin/ melko hyvin. Pääosin omaiset myös kokevat, että heidän läheisensä voivat vaikuttaa hyvin/ melko hyvin omiin asioihinsa. Tietoa läheistensä asioista omaiset kokivat saavansa hyvin/ melko hyvin, mutta 3/17 koki, ettei saa riittävästi tietoa. Suurin osa vastanneista omaisista koki, että asiakas todella viihtyy asumisyksikössä, tai että he kokevat asiakkaan osittain viihtyvän. Asumisyksikön tilojen toimivuuteen suurin osa omaisista oli tyytyväisiä.

Kiitosta omaiset antoivat henkilöstön aidosta halusta auttaa asukkaita heidän arjessaan. Hoitajat koettiin ammattitaitoisiksi, empaattisiksi ja iloisiksi. Koettiin, että yhteydenpito toimii puolin ja toisin.

Muutostoiveita esitettiin mm. työntekijöiden lisäämisestä, asiakkaiden ohjauksen ja muun toiminnan lisäämisestä, asumisyksikön fyysisten puitteiden kohentamisesta sekä toiminnan infoamisen lisäämisestä.

Terveyspalvelut

Terveyspalveluiden asiakaspalautteen kerääminen käynnistettiin uudelleen toukokuussa koronan aiheuttaman tauon jälkeen käyttäen asiakaspalautteen jättämiseen tarkoitettuja palautepisteitä. Asiakaspalautetta on saatu aikavälillä 5-11/2022 yhteensä 358 kpl.

Päivystys

Päivystykseen asiakaspalautetta jätettiin 136 kpl ja palautteesta 51,5 % koski lääkärivastaanottoa ja 48,5 % hoitajavastaanottoa. Kokonaisuudessaan suosittelijaindeksi (NPS) oli -15 (kriittisesti arvostelijat 51,5 %, passiiviset 11,8 %, suosittelijat 36,8 %). Suurimmaksi palvelun kehittämisen kohteeksi palautteessa nostettiin palveluun pääsyn nopeuttaminen. Muita palautteesta nousseita kehityskohteita oli kokemus asiakkaan kohtelusta sekä tiedotus hoidon etenemisestä. Positiivisessa palautteessa suurimmat kiitokset keräsi kokemus hyvästä ja asiallisesta kohtelusta.

Terveysasemat

Terveysasemille asiakaspalautetta jätettiin 76 kpl ja palautteesta 58,7 % koski lääkärivastaanottoa ja 41,3 % hoitajavastaanottoa.

Kokonaisuudessaan suosittelijaindeksi (NPS) oli 86 (kriittisesti arvostelijat 3,9 %, passiiviset 6,6 %, suosittelijat 89,5 %). Kokonaisuudessaan palautteen jättäjät olivat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Suun terveydenhuolto

Suun terveydenhuoltoon asiakaspalautetta jätettiin 146 kpl ja palautteesta 65,1 % koski hammaslääkärivastaanottoa ja 34,9 % suuhygienistivastaanottoa. Kokonaisuudessaan suosittelijaindeksi (NPS) oli 81 (kriittisesti arvostelijat 6,2 %, passiiviset 6,8 %, suosittelijat 87 %). Kokonaisuudessaan palautteen jättäjät olivat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Vanhuspalvelut

Kotihoito ja ympärivuorokautinen hoito

Kotihoidon ja ympärivuorokautisen hoidon asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin keväällä 2022. Kysely toteutettiin THL:n kansallisen vanhuspalveluiden asiakastyytyväisyyden seurantana ensimmäistä kertaa. Salossa olemme saaneet yksikkökohtaiset tulokset, joita käydään tiimeissä ja yksiköissä henkilöstön kanssa läpi. Kyselyyn vastasi kotihoidossa 302 asiakasta ja ympärivuorokautisessa hoidossa 56 asukasta/omaista. Kotihoitotiimit jakoivat paperiset kyselylomakkeet kaikille säännöllisen kotihoidon asiakkaille. Vastausten palauttamisen vaihtoehtoina oli kyselyyn vastaaminen sähköisesti tai palautus hoitajan mukana. Kotihoitoon ei asetettu erikseen mitään omia tavoitteita. Ympärivuorokautisessa hoidossa asiakkaille ja omaisille jaettiin tiedote kyselystä ja ohjeistettiin kyselyyn vastaaminen.

Salon kotihoidon asiakkaat ovat tyytyväisempiä saamaansa hoitoon, kun vertaa hyvinvointialueeseen tai koko maan tuloksiin. Avointa palauteosiota ei ole avattu tuloksissa. Salon ympärivuorokautisen hoidon asiakkaiden tyytyväisyys saamaansa palveluun on keskiarvoa tarkastellen lähes samassa koko maan keskiarvon kanssa.

Vuodesta 2020 alkaen ympärivuorokautisessa hoidossa on ollut kehittämiskohteena ihmislähtöisen hoitokulttuurin kehittäminen. Tähän liittyen on esimerkiksi tarkasteltu ja kehitetty yksiköissä järjestettävää virkistystoimintaa. Kyselyn tuloksista käy ilmi, että 51 % (koko maa 63 %) on sitä mieltä, että yksiköissä on tarjolla riittävästi mielekästä virkistystoimintaa ja 24 % (koko maa 18 %) vastaajista on sitä mieltä, että yksikössä ei ole tarjolla tarpeeksi mielekästä virkistystoimintaa. Toinen keskeinen kehittämisen kohde liittyy ulkoilun mahdollistamiseen. Salossa kyselyyn vastanneista 45 % (koko maa 62 %) kokee pääsevänsä riittävän usein ulkoilemaan ja 27 % (koko maa 22 %) on vastannut, että ei pääse ulkoilemaan riittävän usein. Ihmislähtöisen toimintakulttuurin kehittäminen jatkuu tavoitteellisesti yksiköissä ja ulkoilua sekä viriketoimintaa pyritään kehittämään entistä paremmin asiakkaiden toiveita vastaavaksi.

Viime vuonna kotihoidossa otettiin kehittämiskohteeksi asiakastyytyväisyyskyselyn palautteiden pohjalta asiakkaiden kohtaaminen asiakaslähtöisesti ja kiireettömästi. Vastausten perusteella näyttää siltä, että asiakkaat kokevat hoitajien olevan ystävällisiä (96% vastaajista on samaa mieltä) ja hoitajilla on aikaa tarpeeksi asiakkaalle (81% Salossa, hva 75% ja koko Suomi 76%).

Lisäksi Salon kotihoidossa on toteutettu kuukausittain omaa asiakastyytyväisyyden kyselyä FORMS työkalua hyödyntäen. Kysely toteutetaan kerran kuukaudessa yhden työvuoron aikana kaikille sinä päivänä kotihoidon asiakkaana oleville henkilöille. Asiakkailla on mahdollisuus vastata esitettyyn kysymykseen/ väitteeseen hoitajan

työpuhelimessa olevalla sovelluksella yhdessä hoitajan kanssa. Vastausvaihtoehtoja jokaiseen väittämään on neljä: Täysin samaa mieltä, samaa mieltä, eri mieltä, täysin eri mieltä. Sama väittämä esitetään kolmena peräkkäisenä kuukautena, jonka jälkeen vaihdetaan väittämää. Taulukkoon on kirjattu väittämät, saatujen vastauksien määrä kunkin kolmen kuukauden jakson aikana, sekä koottu vastaus esitettyyn väittämään.

Väittämä	marraskuu 2021 joulukuu 2021 tammikuu 2022 vastauksia saatiin yhteensä 373	helmikuu 2022 maaliskuu 2022 huhtikuu 2022 vastauksia saatiin yhteensä 354	toukokuu 2022 kesäkuu 2022 heinäkuu 2022 vastauksia saatiin yhteensä 301	elokuu 2022 syyskuu 2022 lokakuu 2022 vastauksia saatiin yhteensä 442
Tunnelma kotihoidon käynnillä oli kiireetön	98% vastasi "täysin samaa mieltä"	-	-	-
Mielipiteeni otettiin käynnillä huomioon	-	97% vastasi "täysin samaa mieltä"	-	-
Hoitaja oli kiinnostunut voinnistani	-	-	98% vastasi "täysin samaa mieltä"	-
Olen tyytyväinen saamaani apuun käynnillä	-	-	-	98,4% vastasi "täysin samaa mieltä"

Omaishoidon asiakastytyväisyyskyselyn tulokset

Omaishoidon asiakaskysely toteutettiin kesällä 2022. Kyselylomake postitettiin 330 omaishoitoperheelle (65 vuotta täyttäneet omaishoidettavat). Kyselyyn vastasi 93 omaishoitajaa.

Omaishoitajista (n=93) 8 oli täyttänyt 85 vuotta, 75-84-vuotiaita oli 47 ja 65-74-vuotiaita 29, alle 65 vuotiaita omaishoitajia oli 9. Omaishoitajista 83 % oli omaishoidettavan puolisoita. Suurin osa vastaajista oli saanut omaishoidontukea 2-5 vuotta.

Tavoitteeksi on asetettu, että asiakaskyselyjen tulokset ovat yli keskitason. Vastausten perusteella voidaan todeta, että asiakaskyselyjen tulokset ovat yli keskitason. Vastaajista 74 % koki saavansa palveluohjaajilta riittävästi ja ymmärrettävästi tietoa ja tukea omaishoitoon liittyvistä asioista. Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että palveluohjaajan tavoittaa puhelinajalla. Omaishoitajat kokivat saavansa eniten tukea omaishoitoon omilta omaisiltaan tai lähipiiriltään. Kolmannes vastaajista koki saavansa tukea sosiaali- ja terveystaloukselta. Yhdistysten ja kolmannen sektorin rooli tuen antajana oli selvästi vähäisempi. Omaishoitajan vapaapäiviä oli käyttänyt reilu kolmannes vastaajista. Suurin yksittäinen syy vapaapäivien käyttämättömyyteen on kokemus, että toistaiseksi ei ole ollut tarvetta. Mahdollisuutta omaishoitajien vapaapäiviin vastaajat pitivät tärkeänä.

Kyselyn tulokset ovat liitteenä.

Esittelijä

Sosiaali- ja terveystalouksien johtaja

Päätösehdotus

Sosiaali- ja terveystalouksien lautakunta merkitsee sosiaali-, terveys- ja vanhuspalveluiden asiakaskyselyiden tulokset tiedoksi.

Päätös

Sosiaali- ja terveystalouksien lautakunta hyväksyi päätösehdotuksen.

Tiedoksianto

-