

# Asiakkuuskertomus vuodelta 2023

Kymenlaakson hyvinvointialue  
Asiakkuuspäälliköt

# Tämä on Kymenlaakson hyvinvointialueen ensimmäinen asiakkuuskertomus

Kertomukseen on koottu tietoa ja arvioita vuodesta 2023

- miten hyvinvointialueen strategiaan kirjattua palvelulupausta on noudatettu
- miten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden saavutettavuus, laatu, toimivuus ja sujuvuus ovat toteutuneet
- miten asiakkuuksiin ja asiakaskokemukseen vaikuttavia asioita on toteutettu ja kehitetty
- miten Kymenlaakson asukkaat ja hyvinvointialueen asiakkaat ovat osallistuneet palvelujen kehittämiseen

# Kymenlaakson palvelustrategian mukainen palvelulupaus



## Palvelulupaus asukkaillemme:

Olemme sinua varten: oikea-aikaisesti, turvallisesti ja palvelutarpeesi huomioiden.

- Huolehdimme hyvinvoinnistasi, terveydestäsi ja turvallisuudestasi kanssasi.
- Tarjoamme sinulle oikeat palvelut, oikeaan aikaan.
- Tuomme palvelut sinulle monin eri tavoin: asioit meillä niin paikan päällä kuin etänä.
- Kehitämme palveluitamme sinua kuunnellen.

Huolehdimme hyvinvoinniasi,  
terveydestäsi ja turvallisuudesta  
kanssasi

# Hyvinvointi, terveys ja turvallisuus jatkuvan parantamisen kohteena

- Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen
  - Liikuntalähete otettiin 8/23 käyttöön kuntien ja sote-ammattilaisten välillä helpottamaan asiakkaiden omia toimia liikuntansa lisäämiseen ja terveytensä edistämiseen.
  - Elintapaohjauksen avoimia ryhmiä tarjolla kaikille kuntalaisille (verkkopuntari, Arkeen voimaa, elintapamuutos).
- Sosiaali- ja potilasasiavastaavat
  - Asiatapahtumia sosiaali- ja potilasasiavastaavilla oli 216 (sosiaali) ja 1120 (potilas), hieman nousua edellisestä vuodesta.
  - Asiakkaiden kokemia haasteita oli hyvinvointialueen antamissa muistutusvastauksissa, kiireettömään hoitoon pääsyssä sekä kuulluksi tulemisessa ja vuorovaikutuksessa työntekijöiden kanssa.
- Turvallisuus
  - Henkilöstö teki potilas- ja asiakasturvallisuusilmoituksia matalalla kynnyksellä, yhteensä 9491 kpl, myös läheltä piti -tilanteista.
  - Eniten ilmoitettuja vaaratapahtumia oli liittyen tapaturmiin, onnettomuuksiin ja kaatumisiin sekä lääkevahinkoihin.
  - Asiakkaalle koitui kohtalaista tai vakavaa haittaa 5,8 % ilmoitetuista vaaratapahtumista.
  - Lähisuhdeväkivaltaa koetaan Kymenlaaksossa useammin kuin maassa keskimäärin, ikääntyneille suunnatun kyselyn mukaisesti lähisuhdeväkivaltaa oli kokenut 68 henkilöä.
- Osallisuusohjelma valmistui syksyllä
  - Asiakasosallisuutta edistettiin mm. Prototyypin ja kokemusasiantuntijoiden avulla.
  - OLKA-vapaaehtoistoiminnan pisteet käynnistyivät keskussairaalassa ja Ratamossa.

Tarjoamme sinulle oikeat palvelut  
oikeaan aikaan

# Pääsy palveluihin edelleen haasteena ja tuottaa tyytymättömyyttä

- Perusterveydenhuoltoon hoitopääsy (14 vrk:ssa 71 %:sti\*) toteutui muuta maata heikommin, jossa se toteutui 84 %:sti\*).
- Perusterveydenhuollon avosairaanhoidon lääkärikäyntien hoidon jatkuvuus jatkaa heikentymistään, asiakkaat tapaavat entistä useammin eri lääkärin \*\*).
- Suun terveydenhuollon kiireettömään hoitoon pääsy 3 kk toteutui 78 %:sti\*) käynneistä. Koko maan toteuma oli 82 %.
- Erikoissairaanhoidon odotti vuoden 2023 lopussa 3730 asiakasta, joista yli 6 kk hoitoa odottaneiden osuus oli 6%. Kymenlaaksossa oli vähiten yli 6 kk hoitoon jonottaneita asukasta kohden.
- Sosiaalihuollon palvelutarpeenarviot, palvelun aloitukset ja päätökset toteutuivat keskimäärin 95 %:sti lain määräaikojen puitteissa.
  - Odotusaika ikääntyneiden ympärivuokautiseen asumiseen oli joulukuussa 46 vuorokautta.
  - Haasteita oli vammaisten asumispalvelujen järjestymisessä
  - Lastensuojeluilmoitusten käsittelyaika (7 pv) toteutui 99 %
  - Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen päätös (7 pv) toteutui lähes 100 %

# Yhteydensaanti palveluihimme parantui keskitettyjen neuvontapalvelujen avulla

## Sosiaalihuollon asiakasneuvonta

Aloitti toimintansa 1.2.2023. Sosiaalihuollon asiakasneuvonta neuvoo ja ohjaa työikäisten, toimeentulotuen, ikäihmisten, vammaispalvelujen sekä lasten ja perheiden sosiaalipalvelujen kysymyksissä.

- Puhelut 23 039 kpl
- Puhelun odotusaika keskimäärin 3 minuuttia
- Puheluista 82 %:iin vastattiin 5 minuutissa
- Asiointiaika keskimäärin 16 minuuttia

## Terveydenhuollon asiakasneuvonta

Voi ottaa yhteyttä puhelimitse tai livechatissa. Neuvonnassa on puhelinlinjat terveystasemille, suun terveydenhuoltoon, neuvoloille, mielenterveys- ja päihdepalveluille sekä kuntoutukselle.

- Puhelut 536 831 kpl, joista päivystysapuun soitettiin (116117) 91 983 kertaa.
- Puhelun odotusaika keskimäärin 8 minuuttia, päivystysavun osalta alle 4 minuuttia.
- Puheluista 60 %:iin vastattiin alle 5 minuutissa
- Chat-yhteydenottoja 9 104



Tuomme palvelut sinulle monin eri tavoin:  
asioit niin paikan päällä kuin etänä

# Digipalvelut kehittyivät asteittain läsnäpalvelujen rinnalla

- Etäkontaktien osuus oli 16,2 %.
- Läsnäkäyntejä korvaavien etäkontaktien osuus kaikista terveydenhuollon, sairaanhoidon ja sosiaalihuollon kontakteista oli 6,7 %.
- Omaolo-oirearvio oli nopeasti toimiva hoitoon ohjaava asiointikanava.
- Sosiaalihuollon palveluarviot olivat apuna palvelujen hakemisessa.
- Digihoitopolkuja oli käytössä 8, eri terveydenhuollon palveluissa. Niiden avulla asiakas pysyy tietoisena hoitonsa vaiheista, sekä saa ohjeita ja tukea omatoimiseen hyvinvointinsa ja terveytensä edistämiseen.
- Uusia chat-palveluja otettiin käyttöön 5 kpl.
- Digitaalista ajanvarausta laajennettiin uusiin toimintayksiköihin.

Kehitämme palveluitamme sinua  
kuunnellen

# Asiakastyytyväisyys – palautteiden käsittelyssä ja niiden hyödyntämisessä on kehitettävää

- **Asiakastyytyväisyyttä** mitattiin NPS-arvolla asteikolla 0-10, kuinka todennäköisesti suosittelet saamaasi palvelua kokemuksesi perusteella. Kyselyn kohteena olleissa palveluissa NPS-arvo oli 75, joka ylitti tavoitteen 70. Vastauksia saatiin n. 24 000, vastaajista 81 % suositteli saamaansa palvelua ja 6 % (n. 1400) ei suositellut.
- **Asiakaskokemusta** mitattiin väittämien avulla asteikolla 1-5. Keskiarvo oli erittäin hyvä, 4,7.
- **Avointa palautetta** annettiin www-sivujen Palautepalvelussa, joka otettiin käyttöön kesäkuussa 2023. Palautepalvelussa käsiteltiin vuoden aikana 457 palautetta.

# Asiakaskokemuksen väittämät ja avoimen palautteen sisältö

## Asiakaskokemus

Väittämä	Asiakaskokemus 1-5
Sain apua, kun sitä tarvitsin	4,66
Minulle jäi tunne, että minusta välitettiin kokonaisvaltaisesti	4,65
Hoitoani tai asiaani koskevat päätökset tehtiin yhteistyössä kanssani	4,69
Koin oloni turvalliseksi hoidon tai palvelun aikana	4,78
Tiedän miten hoitoni tai palveluni jatkuu	4,65
Saamani tieto hoidosta tai palvelusta oli ymmärrettävää	4,73
Koin saamani hoidon tai palvelun hyödylliseksi	4,74
Vastauksia yhteensä	46 592

Vastauksien keskiarvo **4,70**

## Avoim palaute

Palautteen sisältö	Palautteen määrä (n)
Kiitos	129
Kehitysehdotus	73
Kritiikki	253
Muu	42

# Erilaisilla kehittämistoimilla sujuvoitettiin asiointia, esimerkkejä:

- Asiakastiedotusta lisättiin palvelupisteissä olevien info- taulujen avulla.
- Palvelupisteiden tavoitettavuutta parannettiin ja toimipisteissä liikkumista helpotettiin karttojen ja digitaalisten opasteiden avulla.
- Ensihoidon arviointiyksikkö EVA:n aloitus vähensi tarvetta päivystykseen siirtymiselle.
- Palvelupäätösten vaikeaselkoisuutta helpotettiin lähettämällä erityisryhmien asiakaspäätösten liitteeksi selkokieliset ohjeet.
- Kokemusasiantuntijat olivat asiakkaiden tukena eri palveluissa.
- Terveysasemien tiimimalli paransi hoitoonpääsyä ja vastaanottoaikojen saamista.

# Hyvinvointialueen strategia 2023–2025

Tehtävämme:

Arjen tuki ja turva –  
elämän kaikissa vaiheissa



## Tavoitteemme



Tarpeenmukaiset  
ja vaikuttavat  
palvelut kaikille  
kymenlaaksolaisille



Talouden  
tasapaino  
uudistumisen  
kautta



Hyvinvoiva  
henkilöstö

## Toimintaamme ohjaavat arvot

- ♥ Ihmisläheinen
- ♥ Luotettava
- ♥ Uudistuva
- ♥ Osallistava

